

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennus- ja yhteiskuntatekniikka

2022

Jere Virta

# KAARINAN KAUPUNGIN AUDITOINTIMALLIN MUKAISEN KÄYTTÄJÄKYSELYN LAADINTA JA TARVEKARTOITUS- PROSESSIN KEHITYS

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennus- ja yhteiskuntatekniikka

2022 | 20 sivua

Jere Virta

# KAARINAN KAUPUNGIN AUDITOINTIMALLIN MUKAISEN KÄYTTÄJÄKYSelyn LAADINTA JA TARVEKARTOITUSPROSESSIN KEHITYS

Työn tarkoituksena oli kehittää Kaarinan kaupungille käytössä olevan auditointimallin mukainen käyttäjäkysely. Käyttäjäkyselyä käytetään osana kiinteistöjen kunnon ja toiminnan tarkkailua sekä arviointia. Kyselyä hyödynnetään ennen kuin tehdään lopullisia päätöksiä varsinaisista tarpeellisista jatkotoimenpiteistä.

Käyttäjäkysely laadittiin Kaarinan kaupungin ja Sitowise Oy:n yhteistyönä. Kehitystyön aikana perehdyttiin käyttäjäkyselyn laadintaan, tarvekartoitukseen ja tilaaja-tuottajamalliin. Näiden pohjalta laadittiin esimerkkikysely tilaajalle, jota muokkaamalla saadaan se toimimaan eri tyyppisissä kiinteistöissä ja erilaisilla käyttäjäkunnilla.

Tilaaja-tuottajamallia ja tarvekartoitusta käsiteltiin kirjallisuus- ja asiatarkasteluna varsinaisen työn tueksi ja luonnolliseksi osaksi koko prosessia.

Lopputuloksena oli käyttäjäkyselyn malli tilaajan käyttöön, jota muokkaamalla kysely toimii eri tyyppisissä kiinteistöissä.

Tilaaja-tuottajamallista ja tarvekartoituksesta saattaa Kaarinan kaupungille herätä ajatuksia toiminnan kehittämiseksi.

## ASIASANAT:

käyttäjäkysely, tilaaja-tuottajamalli, auditointi, tarvekartoitus, kiinteistöjen ylläpito, kiinteistöstrategia

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme

2022 | 20 pages

Jere Virta

# PREPARATION OF A USER SURVEY IN ACCORDANCE WITH THE CITY OF KAARINA'S AUDIT MODEL AND DEVELOPMENT OF THE NEEDS ASSESSMENT PROCESS

[Click here to enter text.](#)

The purpose of this work was to develop a user survey for the city of Kaarina according to the audit model they used. The user survey will be used as part of the monitoring and evaluation of the condition and operation of the properties before decisions are made on the actual necessary follow-up measures.

The user survey was prepared in co-operation between the City of Kaarina and Sitowise Oy. During the development work, the user survey was introduced as a research method, its preparation, needs assessment and the customer-producer model. On the basis of these, an example survey was prepared for the subscriber, which can be modified to make it work in different types of properties and in different user municipalities.

The customer-producer model and needs mapping were reviewed superficially to support the actual work and as a natural part of the whole process.

The end result was an example of a query for the use of the subscriber, which, by modifying it, makes it work in different types of properties. The customer-producer model and the needs mapping will also certainly leave good ideas for the development of operations.

KEYWORDS:

user survey, auditing, needs assessment, client-producer model, maintenance, real estate strategy

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
1.1 Kaarinan kaupunki	1
1.2 Työn tavoite	1
<b>2 KAARINAN AUDITOINTIMALLI</b>	<b>3</b>
2.1 Kiinteistöstrategia	3
2.2 Kuntoarviomallin kehitys Kaarinan kaupungille	4
<b>3 TILAAJA-TUOTTAJAMALLI</b>	<b>5</b>
<b>4 TARVEKARTOITUS</b>	<b>8</b>
4.1 Tarvekartoituksen tarkoitus	8
4.2 Muuttuviin tilatarpeisiin varautuminen	8
4.3 Toimintaa tukevat järjestelmät	9
<b>5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>11</b>
5.1 Kyselylomakkeen laatiminen	11
5.1.1 Lomakkeen laajuus ja ulkoasu	11
5.1.2 Lomakkeen rakenne ja sisällön loogisuus	12
5.1.3 Vastausohjeet	12
5.1.4 Tietosuoja	12
5.1.5 Kysymysten rakennevaihtoehtoja	13
5.1.6 Vastausvaihtoehtoissa huomioitavia seikkoja	13
<b>6 KEHITYSHANKKEEN TOTEUTUS</b>	<b>15</b>
6.1 Auditointimallin mukaisen käyttäjäkyselyn laadinta	15
6.2 Kehitysprosessi	15
<b>7 KYSELYN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>17</b>
7.1 Menetelmät	17
7.2 Kyselyn sisältö ja rakenne	17
7.3 Tulosten käsittely	18
<b>8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO</b>	<b>19</b>
8.1 Johtopäätökset	19

8.2 Yhteenveto

19

**LÄHTEET**

**21**

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Kaarinan kaupunki

Kaarinan kaupunki sijaitsee Varsinais-Suomessa ja siellä on noin 34 000 asukasta. Piikkiö liitettiin osaksi Kaarinan kaupunkia kuntaliitossopimuksella vuonna 2009. Tämän liitoksen jälkeen hallinnoitavien kiinteistöjen määrä kasvoi.

80 erillistä kiinteistöjen kokonaisuutta koostaa Kaarinan kaupungissa kiinteistömassin, joka koostuu noin 170:stä eri rakennuksesta. Kaarinan kaupunki omistaa nämä kokonaisuudet, hallinnoi niitä ja vastaa niiden kunnossapidosta. Kaarinan kaupunki on hallinnollisesti jaettu useisiin eri toimialoihin, joista jokaisella on omat vastualueensa. Kiinteistöhuolto, ruokahuoltopalvelut, siivous ja isännöinti, kiinteistöjen rakennuttaminen ja kunnossapito sekä kuuluvat tila- ja ravintopalveluyksikön vastuualueeseen. Rakennuttaja ja kunnossapitoyksikön vastuualueeseen puolestaan kuuluu huoltaa, ylläpitää, modernisoida, peruskorjata sekä kehittää kiinteistöjen ja rakennusten teknisiä ominaisuuksia. (Kaarina, 2007; Kaarina, 2020.)

## 1.2 Työn tavoite

Tämän työn tarkoituksena oli kehittää Kaarinan kaupungille auditointimallin mukainen käyttäjäkysely. Käyttäjäkyselyä käytetään osana kiinteistöjen kunnon ja toiminnan tarkkailua sekä arviointia. Kyselylle koettiin olevan tarvetta, sillä tilan käyttäjillä on pidemmältä ajalta muodostunut käsitys tilojen toiminnasta ja mahdollisista murheista. Viime kädessä arvion laatii ammattilainen, mutta käyttäjien kuuleminen voi antaa vinkkejä, mihin rakenteisiin tai rakennuksen osiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Työtä rajattiin alustavasti koskemaan pelkkää käyttäjäkyselyrunгон kehitystä, mutta työn edetessä siihen liittyi luonnolliseksi osaksi tarvekartoitusprosessin kehitys. Työssä on

nojauduttu vahvasti olemassa oleviin ohjeisiin käyttäjäkyselyn laatimisprosessista sekä tarvekartoitusta ja tilaaja-tuottajamallia käsitteleviin lähteisiin.

## 2 KAARINAN AUDITOINTIMALLI

### 2.1 Kiinteistöstrategia

Kiinteistöstrategiaksi kutsutaan suunnitelmaa, joka määrittää omistamisen, ylläpidon ja käytön tavoitteet ja keinot, joilla määritellyt tavoitteet pyritään saavuttamaan. Kiinteistöstrategia voidaan laatia tarpeesta riippuen joko pitkälle tai lyhyelle ajanjaksolle. Nykyinen kiinteistökannan tavoiteltu kunto ja tila muodostavat rungon lähtökohdat kiinteistöstrategian muodostamiselle. Kiinteistöstrategia voi olla tyypiltään joko laaja selvitys siitä, mitkä toimenpiteet ovat tulevana vuosina välttämättömiä ja mikä kiinteistön nykytilanne on tai suppeampi, muistion kaltaiseksi kirjattu asiakirja. Kiinteistöstrategiassa tulee lisäksi mainita keinot, jolla haluttu lopputulos on mahdollista saavuttaa. (KH 90-00611, 2016.)

Kaupunki- ja kuntasektorille laadittu kiinteistöstrategia ja sen hyväksymismenettely on verraten hyvin samanlainen prosessi kuin taloyhtiötasolla, mutta laajemmassa mittakaavassa. Kuntien ja kaupunkien kiinteistömässä on merkittävästi suurempi taloyhtiöihin verrattuna, ja päätöksenteko on useimmiten byrokraattisempaa. (Salopää, 2020.)

Vuosina 2018-2023 Kaarinan tila- ja ravintopalveluyksikkö on päättänyt kehittää rakennuskannan kiinteistöstrategiansa; strategian tarkoituksena on selkeyttää sekä tehostaa kiinteistöjen korjaussuunnittelua, priorisointia, organisointia ja peruskorjaamista. Kaarinan kaupungilla ei ole aikaisemmin historiassa ollut kiinteistöstrategiaa. (Salopää, 2020.)

Kiinteistöstrategian tavoitteena on luoda käyttökelpoinen ja helppokäyttöinen työkalu kiinteistömässän hallintaan, jonka avustamana Kaarinan kaupungin rakennuskantaa pystytään tarvittaessa hallitsemaan tarvekeskeisestä ja teknisestä sekä taloudellisesta näkökulmasta. Tulevaisuudessa laaditun kiinteistöstrategian avulla voidaan priorisoida ja määritellä tulevat korjaustoimenpiteet, niiden tarve ja talous koko rakennuskannan ja yksittäisen kohteen tasolla. (Salopää, 2020.)



Kaarinan kaupungin kiinteistöstrategiaa on pyritty kehittämään jo kolmessa aiemmassa opinnäytetyössä. Tuomas Immosen opinnäytetyön aihe vuonna 2019 oli Rakennuskannan kiinteistöstrategia. Immonen kehitti opinnäytetyössään strategian, jonka avulla on tarkoitus arvottaa ja selvittää muun muassa Kaarinan kaupungin omistamien rakennusten tekninen kunto. Lisäksi sitä voidaan käyttää korjaustoimenpiteiden toteuttamiseksi ja priorisoimiseksi rakennusten kunnan perusteella. (Salopää, 2020.)

Pasi Hyvönen on jatkanut kiinteistöstrategian kehittämistyötä ja laatinut Turun ammattikorkeakoulusta YAMK-opinnäytetyön Kiinteistöstrategian kehittäminen vuonna 2019. Hyvösen opinnäytetyön myötä Kaarinan kaupungille kehitettiin erilaisia työkaluja hallinnoida rakennuskantaansa ja löytää oikeita tapoja kohdistaa määrärahat mahdollisimman kustannustehokkaasti. (Salopää, 2020.)

Ville Salopää on kehittänyt Kaarinan kaupungille kiinteistöjen kuntoarviomallia ja laatinut vuonna 2020 Turun ammattikorkeakoulusta opinnäytetyön (YAMK) Kaarinan kaupungin kiinteistöjen kuntoarviomallin kehittäminen.

## 2.2 Kuntoarviomallin kehitys Kaarinan kaupungille

Salopää (2020) on työssään luonut Kaarinan kaupungille yhtenäisen kuntoarviomallin, joka helpottaa kunnossapidon työntekijöiden työtä suuren kiinteistömäärän hallinnassa. Yhtenäistetty prosessi antaa kaupungille selkeän kuvan kiinteistöjen korjaustarpeista ja korjausvelasta. Kiinteistöt ja niistä kirjoitetut kuntoarvioraportit ovat helpommin vertailukelpoisia keskenään yhtenäisellä mallilla. Kiinteistöjen ja kiinteistöistä tehtyjen kuntoarvioraporttien vertailu keskenään on taloudellisesti merkityksellistä, sillä korjattavaa kiinteistömäärää on runsaasti, ja korjauksiin varattu korjausmääräraha on rajallinen. (Salopää, 2020.)

### 3 TILAAJA-TUOTTAJAMALLI

Tilaaaja-tuottaja-toimintatapa on lyhyesti julkisten palvelujen tuotannon organisoimista siten, että palvelun tuottajan ja tilaajan roolit erotetaan toisistaan. Tilaaajana toimii useimmiten julkinen taho ja tuottajana voi toimia joko kunnan oma tai sen ulkopuolinen organisaatio. Toimintatavasta ei voida sanoa olevan olemassa yhtä ainoaa ideaalista prototyyppimallia, vaan se on ennemminkin kokoelma erilaisia toisistaan poikkeavia käytäntöjä. Olemassa olevaa mallia ei lähtökohtaisesti voida suoraan kopioida kunnasta toiseen, mutta samaa perusideaa voidaan hyödyntää. Aikaisemmin saaduista kokemuksista on hyvä ammentaa inspiraatiota ja tietotaitoa, mutta kunnassa toteutettava toimintamalli on kuitenkin ensisijaisesti rakennettava kunnan omiin olosuhteisiin ja toimintakulttuuriin sopivaksi ja niiden tarpeita vastaavaksi. Toimintatapaa voidaan käyttää kuntakonsernin sisällä tai palvelujen kilpailuttamisessa yksityisillä palvelumarkkinoilla sekä kuntien yhteisessä palveluntuotannossa ja yhteishankinnoissa. (Melin 2007, 23.)

Tilaaaja-tuottaja-toimintatapa on vaihtoehto toiminnan ohjaukselle. Tilaaaja-tuottaja-toimintatavan käyttö synnyttää eräänlaisen rakenteen, joka mahdollistaa palvelutuotannossa muunkin kuin kunnan oman toiminnan käyttämisen. Toimintatapaa on mahdollista soveltaa laajemman kuntajoukon ja yksittäisen kunnan näkökulmasta. Esimerkiksi monet isäntäkuntamallin mukaiset ratkaisut sisältävät tilaaaja-tuottaja-ajattelun piirteitä. (Melin 2007, 23.)

Tilaaaja-tuottaja-toimintavan tavoitteena on asiakaslähtöisyyden ja tehokkuuden parantaminen: tilaaaja-tuottaja-toimintatavan käyttö edellyttää tilaajalta vahvaa asiantuntemusta tilaamiensa hyödykkeiden tai palvelujen tarpeesta sekä kykyä priorisoida tarpeita. Toimintatapa myös kannustaa tuottajaa lisäämään tehokkuutta, mikä osaltaan ohjaa kustannuskehitystä aiempaa maltillisempaan suuntaan. Ollakseen kilpailukykyisiä tuottajien on jatkuvasti vahvistettava osaamistaan ja synnyttävä uusia innovaatioita. Tämä edesauttaa kuntia siirtymään tuotantolähtöisestä toimintatavasta kysyntä- ja asiakaslähtöisempään toimintatapaan. (Melin 2007, 23.)

Kunnan tehtävänä on huolehtia siitä, ettei huomio kiinnity ainoastaan tilaajan ja tuottajan väliseen suhteeseen, vaan palvelujen hankinnassa tulee tarkkailla myös palvelujen saajan ja palvelun tarjoajan välistä suhdetta. Erityisen merkittävää on tilaajaosaamisen vahvistaminen, jotta tilaaja pystyy itsenäisesti määrittelemään sen, mitä, miten ja keneltä tilaa. (Melin 2007, 23.)

Palveluiden tilaaminen ja tuottaminen edellyttää palveluiden tuotteistamista. Toisaalta monissa tapauksissa tilaaja-tuottaja-malliin siirtyminen on käytännön tasolla tarkoittanut pitkälti tuotteistamisprojektia. Tilaaja-tuottaja-mallien toimivuus riippuu ensisijaisen ratkaisevasti tuotteistamisesta ja sen onnistumisesta, jossa keskeistä on kaiken muun rinnalla myös laadun määrittely. Tuotteistamisella pyritään saamaan hyötyarvoa kuntasektorin toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun sekä palveluiden hankintaan ja järjestämiseen. (Melin 2007, 23.)

Tuotteistaminen voidaan määritellä yksikön toiminnan jäsentämiseksi ja asiakkaan saamiksi palvelukokonaisuuksiksi eli tuotteiksi. Tuotteistusprosessin yhteydessä tavallisesti määritellään myös toiminnot, jotka kuvaavat yksikön toimintaa ja palveluprosessia. Yksinkertaistettuna pähkinänkuoressa tuotteistus on siis niiden tuotteiden paketoitua, jotka hinnoitellaan ja joita annetaan asiakkaalle. Tuotteistaminen on mahdollista määritellä asiakkaan saamiksi palvelukokonaisuuksiksi eli tuotteiksi ja yksikön toiminnan jäsentämiseksi. Tavallisesti tuotteistusprosessin yhteydessä on mahdollista määritellä lisäksi yksikön palveluprosessia ja toimintaa kuvaavat toiminnot. (Melin 2007, 23.)

Palvelutuotteista muodostetaan eri tarpeita palvelevia kokonaisuuksia, jotka on mahdollista kuvata ja joiden kustannukset voidaan tarvittaessa laskea. Tuote voi olla joko jokin palvelu, tavara tai näiden kahden yhdistelmä. Tuote voi joko olla hyvinkin suppea (esimerkiksi yksittäinen toimenpide) tai pitkäkestoisempi palveluketju tai -kokonaisuus, joka koostuu useasta eri suoritteesta tai jaksosta. (Melin 2007, 23.)

Tuotteistus tähtää palvelutuotannon tehokkaaseen hallintaan, jonka avustamana on mahdollista tarpeen vaatiessa muun muassa arvioida laatua, tuloksia ja kustannuksia.

Tuotteistamisen välitön ja ensisijainen hyöty perustuu siihen, että sen avulla tehdään läpinäkyväksi toimikäytännöt ja kustannukset. Lisäksi prosessit sivutuotteena selkiytyvät, ja näin ollen niihin liittyvät mahdolliset ongelmakohdat voidaan poistaa. (Melin 2007, 23.)

## 4 TARVEKARTOITUS

### 4.1 Tarvekartoituksen tarkoitus

Tarvekartoitus perustuu rakennuskannan kiinteistöjen toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen. Kartoitukseen kuuluu käyttäjäkysely kiinteistöille sekä ylempien tahojen kanssa määritetyn kiinteistöjen lähitulevaisuuden tarpeet. Kiinteistöjen tarpeellisuus lähitulevaisuudessa tulee määritellä eri toimialojen johtoportaiden kanssa, joka osaltaan johtaa kunnossapitotason määräytymisen kohteessa. Tarpeellisuuden kartoituksessa tulee ottaa huomioon tulevaisuuden väestörakenteiden muutokset alueellisesti. Väestörakenteen muutos vaikuttaa kiinteistöjen toimintaan ja tarpeellisuuteen oleellisesti. Kunnossapito- ja investointiresursseja voidaan joko lisätä tai vähentää kun alueellinen tarve on hyvin selvitetty. Tämä osaltaan johtaa parempaan resurssien hallintaan ja parempilaatuiseen palvelutuotantoon. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

### 4.2 Muuttuviin tilatarpeisiin varautuminen

Muutokset palveluiden käytössä ja väestössä vaikuttavat palvelutarpeeseen. Rakennusten kunto, kaavalliset mahdollisuudet, tilakustannukset ja tilojen toimitusaika vaikuttavat kaikki tilatarpeiden ratkaisuihin. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

Tilatarpeiden ratkaisuja hallitaan palvelutilaverkkoselvityksillä. Tarveselvityksiä ja palvelutilaverkkoselvityksiä tehdään yhteistyössä palveluja tuottavien toimialojen kanssa. Käyttäjätöimiala tuottaa hankkeelle tilatarvetiedot. Rakennusten kunnan jatkuva seuranta ja korjaustarpeen määrittely korostuu, kun halutaan lyhentää reagointiaikoja ja vähentää tarvetta väistötilojen käytölle. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

Tilatarpeiden täyttäminen varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa voi olla haasteellista, jos kaupunki kasvaa voimakkaasti. Ongelmalliseksi muodostuu alueellisten uusien ratkaisujen ajoittaminen lasten ja nuorten määrän kasvua vastaavaksi. Haasteina voi olla

myös olemassa olevien tilojen kunto ja tilatarpeen täyttämiseen jouston kuten kasvatus ja koulutustoiminnan käyttöön sopivien tonttien ja rakennusten puute. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

Palvelutilatarpeen ennakointia kehittämällä voidaan turvautumista väliaikaisiin rakennuksiin, joiden kustannukset ovat pysyviä rakennuksia korkeammat. Nykyään rakennushankkeen kesto hankesuunnittelun alusta rakennuksen valmistumiseen on karkeasti arvioituna 3,5–5 vuotta hankkeen koosta ja monimutkaisuudesta riippuen. Hankesuunnittelua edeltää tarpeen määrittäminen sekä palvelutilaverkkotarkastelu ja tarveselvitysvaihe. Tilaprosessin kesto on mahdollisuus lyhentää kehittämällä työ- ja päätöksentekoprosesseja sekä ottamalla käyttöön uusia toteutusmuotoja ja työvälineitä. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

#### 4.3 Toimintaa tukevat järjestelmät

Toimitiloihin liittyvää muutosta voidaan tukea kehittämällä tiloihin liittyviä tietojärjestelmiä. Kehittämisen lähtökohtana olisi palvelun parantaminen, prosessin nopeuttaminen, avoimuus ja tiedolla johtamisen kehittäminen. Tilojen käytön tehostamista voidaan edistää yhteisillä tietojärjestelmillä, joilla seurataan tilojen käyttöastetta ja tyhjien tilojen määrää. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

Tiedon ja dokumenttien hallintaa kehitetään, jotta kaikki dokumentit saadaan kiinnitettyä helposti oikeaan asiaan, kohteeseen, rakennukseen, hankkeeseen tai käyttäjään. Eri järjestelmiin tallennetut tiedot olisi hyvä saada yhden käyttöliittymän taakse. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

Tilojen korjauksista, käytöstä ja olosuhteista kerätään entistä enemmän tietoa, jonka avulla voidaan paremmin ennakoida rakennusten korjaustarpeita. Rakennuksiin tehdyt tutkimukset, havaitut korjaustarpeet ja tehdyt korjaukset kohdistetaan rakennusosille,

jotta niiden perusteella saadaan parempaa tietoa rakennusten kunnosta. Tiedot tehdyistä korjauksista tallennetaan, jotta voidaan seurata suositeltujen toimenpiteiden toteutumista. (Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia 2019.)

## 5 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Joukkohaastattelututkimukset ovat alusta saakka enimmäkseen perustuneet malliin, jossa otokseen kuuluvat henkilöt vastaavat kohtuullisen haastatteluajan puitteissa valmiiksi laadittuihin kysymyksiin niiden vastausvaihtoehtojen pohjalta. Englannin kieltä mukaillen alan tutkimusta on nimetty suomeksi ”survey-tutkimukseksi”, jonka käypiä suomenkielisiä vastineita ovat ainakin kysely- tai lomaketutkimus. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja)

Kyselyn onnistumisen edellytyksenä on, että huomioidaan vastaajien halu, aika ja taidot vastata kyselyyn. Kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat tutkimuksen onnistumiseen, mutta hyvä lomake ei yksikseen riitä, vaan on kiinnitettävä huomiota muihinkin kyselyn toteuttamiseen liittyviin seikkoihin. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja)

#### 5.1.1 Lomakkeen laajuus ja ulkoasu

Kyselyssä on pyrittävä tutkimusongelman kannalta kattavaan, mutta samalla yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymyksenasetteluun. Muistettava on, että vastaajajoukko harvoin tuntee tutkittavan aihealueen yhtä hyvin kuin kysymysten laatija. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

Lomake kannattaa aloittaa kysymyksillä, joihin on varmasti helppo vastata. Taustakysymykset saattaa olla hyvä jättää kyselyn loppuun, koska niiden kysyminen laajasti heti alussa voi herättää negatiivisia tunteita vastaajassa. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)



### 5.1.2 Lomakkeen rakenne ja sisällön loogisuus

Kyselyyn on helpompi vastata, kun kysymykset ovat loogisessa järjestyksessä. Sama kysely voi sisältää sisällöllisesti hyvinkin erilaisia asioita, mutta samaan asiaan liittyvät kysymykset on sijoitettava loogiseen järjestykseen peräkkäin. Sama koskee aihealueesta toiseen siirtymistä. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

Kyselyn potentiaalisten palauttajien täytyy paitsi jaksaa, myös osata vastata kyselyyn. Yksinkertaisuuden vaatimus koskee myös kysymysten pituutta ja hyvä kysymys on aina kohtuullinen. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

### 5.1.3 Vastausohjeet

Kyselyyn kannattaa aina merkitä mahdollisimman yksityiskohtaisia vastausohjeita. Niitä kannattaa käyttää sekä yksittäisten kysymysten lopussa että lomakkeen alussa. Lomakkeen kysymyksiin voi kuulua ja usein kannattaakin sisällyttää sekä varsinainen kysymys että vastausohje. Mahdolliset kielivähemmistöt tulee ottaa huomioon käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Erittäin suositeltavaa on kääntää kyselylomake myös ruotsiksi. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

### 5.1.4 Tietosuoja

Tietosuojaa silmällä pitäen tulee kysymyslomake laatia siten, että vastaajien ei tarvitse huolehtia antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksia. Vastaajan anonymiteetin säilyminen tulee ottaa huomioon myös kysymysten laadinnassa. Lisäksi vastaajien mahdollisia taustatietoja kerätessä on hyvä tuoda ilmi, että taustatietoja kerätään vastaus-ten tilastollista käsittelyä varten. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

### 5.1.5 Kysymysten rakennevaihtoehtoja

Yksi vaikeimmista lomakkeen laatimisen ongelmista koskee sitä, että kysytäänkö kysymykset yksittäin vai sarjoissa. Mikäli halutaan selvittää samaan asiaan liittyviä tekijöitä tai vastausvaihtoehdoiltaan yhteneviä kysymyksiä, on kysymysrajojen eli kysymyspatte- reiden käyttö hyödyllistä. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja)

Joissakin tapauksissa yksittäisten kysymysten ja vaihtoehtojen raja on kuitenkin veteen piirretty viiva. Näin on silloin, kun joihinkin asioihin liittyviä ominaisuuksia ei ole esimerkiksi arvioinnin vaikeuden vuoksi tarkoituksenmukaista kysyä kovin seikkaperäisesti. Tällöin voidaan turvautua ns. monivastauskysymyksiin:

- Listata tiettyyn asiakokonaisuuteen liittyvät asiat ja pyytää vastaajia merkitse- mään kaikki hänen kohdallaan kyseeseen tulevat vastaukset.
- Listata asiat ja pyytää vastaajia mainitsemaan niistä tärkeimmät ( esim. 3-5 asiaa, riippuen tietenkin kohtien kokonaislukumäärästä)
- Listata asiat ja pyytää vastaajia asettamaan ne tärkeysjärjestykseen merkitse- mään tärkeintä merkinnällä 1, toiseksi tärkeintä merkinnällä 2, jne.  
(Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

### 5.1.6 Vastausvaihtoehdoissa huomioitavia seikkoja

Sanalliset skaalat ja niitä vastaavat vastausvaihtoehtojen numerot antavat enemmän mahdollisuuksia tutkimustulosten kuvailuun raportointivaiheessa. Toisaalta tietyt tilastol- liset menetelmät edellyttävät tarkkaa mittaustasoa, joka voidaan saavuttaa poistamalla vastausvaihtoehtoja tarkasti vastaavat sanamuodot ja laventamalla vastausskaalaa (esim. mielipiteen sijoittuminen asteikolla nolasta sataan). (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

”En osaa sanoa”, ”en tiedä”, ”vaikea sanoa” tai ”en halua sanoa” -vaihtoehtojen käyttöön ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Niitä kannattaa käyttää tarpeen mukaan, mutta ei kuitenkaan tarjoilla vastaajille liian herkästi. Edellä esitettyjä kutsutaan lyhennettynä

EOS-vastausta käytetään tavallisesti skaalan lopussa, jolloin se kerää vähemmän vastauksia kuin keskelle sijoitettuna. Joissakin kyselyissä tai kysymyksissä ei käytetä näitä vaihtoehtoja ollenkaan, mutta tällöin riskinä on vastausten reliabiliteetin näennäinen kohottaminen tai joidenkin vastaajien turhautuminen. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

”Vaikea sanoa” sijoitetaan usein esimerkiksi mielipideskaalan keskelle, jolloin se saattaa kerätä paljonkin vastauksia. Sitä lähellä on vaihtoehto, jossa vastaaja kieltää ajattelevansa skaalan kummankaan pään mukaisesti (”en ole samaa enkä eri mieltä”). (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

Usein on järkevää sisällyttää monivalintakysymysten viimeiseksi arvioitavaksi kohdaksi tai joissakin tapauksissa vaihtoehtoskaalan loppuun ”muu, mikä” -vaihtoehto. Tällöin vastaaja pääsee ”sanomaan sanottavansa” sellaisesta asiasta, jota hänen mielestään olisi pitänyt kysyä kysymyksessä tai kertomaan syystä tai toisesta täysin vastausskaalasta poikkeavan sijoittumisensa. (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

## 6 KEHITYSHANKKEEN TOTEUTUS

### 6.1 Auditointimallin mukaisen käyttäjäkyselyn laadinta

Kehityshanke toteutettiin asiakastoimeksiantona Kaarinan kaupungin tila- ja ravintolapalveluiden yksikön ja Sitowise Oy:n välillä. Kaarinan kaupungilla ja Sitowise Oy:llä on taustallaan pitkä yhteistyö Kaarinan kaupungin kiinteistöjen korjaushankkeissa. Sitowise Oy on muun muassa laatinut useita kiinteistöjen kuntoarvioita sekä tutkimuksia Kaarinan kaupungille.

### 6.2 Kehitysprosessi

Käyttäjäkyselyn luonnosvaihe alkoi tapaamisella Tila- ja ravintolapalvelu yksikön kunnossapitoinsinööri Pasi Hyvösen kanssa. Ensimmäisessä tapaamisessa kävimme läpi alustavalla tasolla, mitä työn tilaaja tarvitsee, ja millaisella aikataululla hanke on tarkoitus toteuttaa. Perehdyin aikaisemmin laadittuihin opinnäytetöihin hahmottaakseni Kaarinan kaupungin kiinteistöstrategiaa ja kuinka oma kehityshankkeeni yhdistyy osaksi edeltäviä hankkeita.

Käyttäjäkyselyn kysymysten kehittäminen aloitettiin etsimällä aikaisemmin toteutettuja kyselyjä eri kohteista. Näiden pohjalta saatiin alustava käsitys, mitä muissa kyselyissä oli pidetty tärkeinä asioina kysyä ja kuinka kysymyksiä oli muotoiltu. Sisäilmapainotteisia kyselyitä löytyikin jonkin verran, mutta laajempaa kyselyä koko rakennuksen toimivuudesta ja kunnosta ei ainakaan julkisena tietona ollut.

Koko rakennuksen kattavan kyselyn tulee koskea useita eri osa-alueita ja niistä on tehtävä kysymyksiä, joilla saadaan tärkeimmät asiat selville. Tarkoituksena ei ollut missään kohtaa saada selville kaikkein pienimpiä yksityiskohtia, vaan että vastaukset voisivat ohjata selvittämään tarkemmin monen ihmisen havaitsemia ongelmia tai puutteita.

Käyttäjäkysely on tarkoitus saada yhdeksi lisätyökaluksi samaan pakkiin ja osaksi samaa kokonaisuutta kuin Salopään laatima kuntoarviomalli. Näillä selkeytetään ja parannetaan rakennuksien kunnon seuraamista ja kunnossapitoa. Käyttäjäkysely lähetetään auditointiin tulevaan kohteeseen ennen varsinaista kuntoarviota ja sillä kerätään esitietoa rakennuksessa enemmän olevilta henkilöiltä eli käyttäjiltä.

Käyttäjäkyselyn kehitysvaiheessa kyselyyn kehitettiin noin 50 kysymystä ja niihin sanalliset vastausvaihtoehdot. Näistä kysymyksistä karsittiin tilaajan kanssa määrä noin 20 tärkeimpään kysymykseen, jotta kysely ei olisi liian vaivalloinen vastattava. Näitä kysymyksiä vielä muokattiin selkokielisemmiksi ja aseteltiin järkevään järjestykseen lomakkeelle.

Kyselyä tehdessä pidettiin mielessä eri kohteiden mahdolliset eroavaisuudet ja niiden vaikutus kysyttäviin asioihin. Lisäksi pohdittiin, onko tarpeellista esim. terveyskeskuksen kokoisessa rakennuksessa jakaa kysely jokaiselle rakennuksessa työskentelevälle vai riittääkö pienempi otanta? Pääpiirteittäin kysely on jokaiselle kohteelle samanlainen.

Mahdollisten taustatietojen keruusta päätimme luopua, jotta vastaajat pystyisivät vastaamaan niin ettei heitä pystyisi tunnistamaan vastausten perusteella. Jokaisen kysymyksen jälkeen on tila ns. vapaalle sanalle johon vastaaja voi halutessaan tarkentaa vastauksen johonkin tiettyyn tilaan.

## 7 KYSELYN TOTEUTTAMINEN

### 7.1 Menetelmät

Käyttäjäkysely liitetään kiinteistökohtaisiin auditointimalleihin. Käyttäjäkyselyssä on kysymyksiä rakennuksen toimintaan ja käyttöön vaikuttavista tekijöistä. Arvosana-asteikko on 1–5 ja jokaisella vaihtoehdolla on kirjallinen selite lomakkeessa. Asteikossa numero 1 on heikko ja numero 5 on kiitettävä. Kysely on tarkoitettu tehdä muodossa, jossa sen voi lähettää joko sähköisesti tai paperisena lomakkeena kohderyhmästä riippuen. Vastausaika voidaan päättää joka kohteen ja kohderyhmän kohdalla erikseen. Käyttäjäkyselyssä on esimerkiksi seuraavan aihealueen kysymyksiä:

- valaistus
- tietoliikenneyhteydet
- käytettävyys
- sisäilmaolosuhteet
- akustiikka
- tilojen koko
- käytettävyys
- esteettömyys
- tilojen yleinen kunto.

### 7.2 Kyselyn sisältö ja rakenne

Kyselyä suunniteltaessa oli tarve miettiä, kuinka kysymykset saadaan esitettyä mahdollisimman helppona muodossa, mutta siten, että niistä tulisi selville tarpeelliset asiat. Asian esittäminen ilman turhaa ammattisanastoa helpottaa vastaajaa vastaamaan kyselyyn ilman, että hänen tarvitsee selvittää mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Tämä käytännössä tarkoittaa, ettei esimerkiksi lastentarhan opettajalta kannata kysyä, onko hänen mielestään työhuoneen ilmanvaihtolaitteet riittävän tehokkaat, vaan kysyä esimerkiksi onko ilma tunkkaista tai joudutko usein tuulettamaan avaamalla ikkunoita.

### 7.3 Tulosten käsittely

Jokaiselle vastausvaihtoehdolle voidaan antaa käsittelyä helpottamaan numeerinen arvovälillä 1–5. Näistä numeroista saataisiin laskettua keskiarvo kuvastamaan koko vastaajajoukon mielipidettä. Keskiarvo ei välttämättä kerro paljoakaan, sillä monet vastaavat jotain asteikon keskivaiheilta, vaan vastauksien seasta pitää etsiä 1–2 pisteen vastaukset, jotka kertovat jonkun olevan huonosti ja tarkastella mistä ne johtuvat.

Kyselyiden palautuessa vastaajilta on niiden vastauksille oltava joku tapa, jolla niitä käsitellään. Vastausten käsittelyyn valikoitui Excel-taulukko, johon kirjataan vastaukset jokaisen kysymyksen osalta. Excelissä on helppo rajata ääripäiden vastauksia taikka laskea keskiarvoja.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

### 8.1 Johtopäätökset

Kehitystyön alussa huomattiin, ettei aihe ollutkaan niin selkeä ja yksinkertainen kuin alun perin ajateltiin. Käyttäjäkyselyn voi toteuttaa hyvin monella tavalla ja monen muotoisena, jolloin tavan valinta vaikuttaa luotettavan lopputuloksen saamiseen. Työn haasteena oli rajata aihe selkeästi ja pitää kokonaisuus koossa samalla kunnioittaen tilaajan toiveita ja tavoitteita. Tämän työn nivoutuminen aikaisempiin kehitystöihin tukee koko auditointimallin toimintaa.

Työtä tehdessä ei tullut vastaan kovinkaan montaa rakennuksiin liittyvää käyttäjäkyselyä, vaikkakin erinäisiä asiakastyytyväisyyskyselyitä ja mielipidekyselyitä laaditaan kohtalaisen runsaastikin. Käyttäjäkyselyn viimeistely ja muokkaustyö omiin tarpeisiinsa sopivammaksi jää Kaarinan kaupungille. Tässä työssä luotiin vain pohja ja malliesimerkki mahdollisen käyttäjäkyselyn toteutukseen. Tämän ja muiden Sitowise Oy:n tekemien kehitystöiden uskon lähentävän Kaarinan kaupungin ja Sitowise Oy:n yhteistyötä ja lisäävän sitä tulevaisuudessa entisestään.

### 8.2 Yhteenveto

Tässä luvussa tiivistetään työn tulokset ja niiden pohjalta tehdyt päätelmät. Näiden pohjalta esitetään mahdollisia jatkokehitysmahdollisuuksia Kaarinan kaupungin kunnossapitoyksikön työn helpottamiseksi.

Työn tarkoituksena oli laatia Kaarinan kaupungin auditointimallin mukainen käyttäjäkysely osaksi aikaisemmin kehitettyä auditointimallia. Kaarinan kunnossapitoyksikkö oli havainnut tarpeen saada rakennusten käyttäjien ääni kuulluksi rakennuksen kuntoa ja toimivuutta koskevissa asioissa.



Käyttäjäkysely laadittiin yhteistyössä Kaarinan kaupungin ja Sitowise Oy:n välillä. Kehitystyön aikana perehdyttiin käyttäjäkyselyyn tutkimusmenetelmänä, sen laadintaan, tarvekartoitukseen sekä tilaaja-tuottajamalliin. Näiden pohjalta laadittiin esimerkkikysely tilaajalle, jota muokkaamalla saadaan se toimimaan eri tyyppisissä kiinteistöissä ja erilaisilla käyttäjäkunnilla.

Käyttäjäkyselyllä saadaan rakennuksessa pitempiaikaisesti olevien mielipiteet ja huomiot selville yksinkertaisella menetelmällä ilman henkilökohtaisia haastatteluja. Rakennuksien käyttäjien näkökulma on siinä mielessä tärkeä, että jotkin ongelmat voivat esiintyä vain tiettyinä vuodenaikoina tai eri sääilmiöiden yhteydessä. Kuntoarviota tehdessä voidaan todeta vain sen hetken tilanne kun rakennusta arvioidaan, jolloin esimerkiksi helteiden aikaiset ilmanvaihto-ongelmat voivat jäädä huomaamatta.

Tarvekartoitus perustuu rakennuskannan kiinteistöjen toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen. Kartoitukseen kuuluu käyttäjäkysely kiinteistöille sekä ylempien tahojen kanssa määritetyn kiinteistöjen lähitulevaisuuden tarpeet. Kiinteistöjen tarpeellisuus lähitulevaisuudessa tulee määritellä eri toimialojen johtoportaiden kanssa, joka osaltaan johtaa kunnossapitotason määräytymisen kohteessa.

## LÄHTEET

Helsingin kaupungin kiinteistöstrategia (2019) Terveelliset ja turvalliset tilat tehokkaasti kaikille kaupungin palveluille. Saatavilla <https://www.hel.fi/static/helsinki/valtuustoseminaari-2019/kiinteistostrategia.pdf> Viitattu 4.4.2021

Immonen, T. 2019. Rakennuskannan kiinteistöstrategia. Kaarina: Kaarinan kaupunki

Kaarina 2007. Kaarinan ja Piikkiön kuntaliitos toteutuu. [http://www.kaarina.eu/tiedotteet\\_media/kaikki\\_tiedotteet/kuntaliitos/fi\\_FI/kuntaliitos\\_9/](http://www.kaarina.eu/tiedotteet_media/kaikki_tiedotteet/kuntaliitos/fi_FI/kuntaliitos_9/) Viitattu 8.9.2020

Kaarina 2020. Kaarina lyhyesti. Viitattu 13.4.2021. <https://kaarina.fi/fi/kaarina-tieto/kaarina-lyhyesti>

KH 90-00611. 2016. Kiinteistönpitokirja kiinteistön elinkaaren hallinnassa. Helsinki: Rakennustieto.

Melin, T. 2007. Innovaatiot ja hyvät käytännöt kunnallisessa palvelutuotannossa. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. Helsinki: Sitra.

Salopää, V. 2020. Kaarinan kaupungin kiinteistöjen kuntoarviomallin kehityshanke. Kaarina: Kaarinan kaupunki.

Tietoarkisto (2021) Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja – kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 3.2.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/>