

Reetta-Mari Tammela

RAKENNUSVALVONTAPALVELUN ASIAKASLÄHTÖINEN MUUTOSVALMIUS

Inarin kunta

RAKENNUSVALVONTAPALVELUN ASIAKASLÄHTÖINEN MUUTOSVALMIUS

Inarin kunta

Reetta-Mari Tammela
Opinnäytetyö YAMK
Kevät 2022
Palveluliiketoiminnan kehittäminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Insinööri YAMK, Palveluliiketoiminnan kehittäminen

Tekijä: Reetta-Mari Tammela

Opinnäytetyön nimi: Rakennusvalvontapalvelun asiakaslähtöinen muutosvalmius

Työn ohjaajat: Moilanen Vesa ja Stenius Antero

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2022

Sivumäärä: 55

Rakennusvalvontatoimea ohjaava lainsäädäntö on muutoksen alla. Muun muassa rakennuksien ilmastaselvitys, rakennusvalvontatoimen järjestäminen ja luvanvaraisuuden muuttaminen tulevat vaikuttamaan totuttuihin toimintamalleihin. Sähköisten järjestelmien ja palveluiden läpilyönti on takana ja hybridityölle on luotu toiminnalliset edellytykset. Rakennushankkeeseen ryhtyvät eli rakennusvalvontatoimen asiakkaat, halutaan pitää muutoksissa ja kehityssuuntien määrittämisessä prioriteettinä Inarin kunnassa.

Työn tavoitteena oli tutkimuksellisen kehittämistyön keinoin, palvelumuotoilua käyttäen sekä rakennusvalvonnan, digitalisaation ja palveluliiketoiminnan kehittämisen teoriaa analysoiden rakentaa ymmärrystä vallalla olevista palvelua ohjaavista trendeistä ja asiakastarpeesta. Työ on rakennusvalvonnan ajankohtaiskatsaus. Kehitystarpeiden ja muutossuuntien ymmärrystä keräämällä asioiden eteenpäin viemiselle on luotu perusteet. Toteutettu työ antaa valmiudet laajentaa tutkimustyötä jatkossa ja pitää kehitystä yllä.

Asiakkaat arvostavat rakennusvalvonnan paikallistuntemusta, saavutettavuutta ja kokonaisvaltaista palvelua. Organisaatiomme on pääasiassa hyvin palveluallista resurssiensa puitteissa. Asiakkaat kaipaavat verkkosivujen sisältöön parannuksia ja panoksia. Verkkosivujen kehittämisellä on onnistuessaan edellytykset myös vähentää puheluiden ja sähköpostien kautta yhteydenottojen tarvetta ja vapauttaa siten aikaa ja vähentää työn keskeytyksiä.

Kun palvelun toteuttamiselle annetaan uudet raamit, tulee muutosta suunnitella ja johtaa. Kun raamien sisään luodaan uusia toimintatapoja, on asiakasnäkökulmaan perehtymällä mahdollisuus onnistuneen palvelupolon luomiselle. Osapuolet on pidettävä muutoksessa mukana.

Asiasanat:

Rakennusvalvonta, palvelumuotoilu, asiakasnäkökulma, digitalisaatio, muutostrendit, lakiuudistus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master of Engineering, Degree Programme in Service Business Development

Author: Reetta-Mari Tammela

Title of thesis: Customer orientated development for building supervision office in Inari municipality

Supervisors: Moilanen Vesa ja Stenius Antero

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2022

Number of pages: 55

The building supervision as municipality service is regulated by laws, regulations and ordinances. The legislation is under renew. Service-specific practices live on over time. Software solutions and remote work has come to stay. In this thesis the aim was to have topical overview of building supervision nationwide today and in future.

When defining the guidelines to develop building supervision office in Inari municipality the customers are prioritized. Understanding of prevailing service trends and customers needs was implemented by using service business development, service design and analyzing theory.

The survey showed that customers value that the building supervision is organized by own municipality. The benefits are knowledge of local conditions and good accessibility. Our organization is primarily very service-minded within its resources. The content of the website needed to be improved which will reduce calls, emails and work interruptions.

Keywords:

Building supervision, service desing, customers needs, digitalization, legal reform

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	7
1.2	Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimusmenetelmät	9
1.3	Kehittämistyön hyödyt	10
1.4	Ammatillisen toimijuuden kasvattaminen	11
2	RAKENNUSVALVONTA PALVELUNA.....	12
2.1	Rakennusvalvonnan palvelukonsepti ja arvolupaus	13
2.2	Palvelutarjoama ja hankinnat rakennusvalvonnassa	13
3	MUUTOSTRENDIT JA UUDISTUVA LAINSÄÄDÄNTÖ	16
3.1	Rakennusvalvonnan toimintaa ohjaavat yleiset trendit.....	16
3.2	Maankäyttö- ja rakennuslaista rakentamislakiin	17
4	DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN RAKENNUSVALVONTATYÖSSÄ	20
4.1	Digitalisaation tuomat mahdollisuudet ja haasteet.....	21
4.2	Oivalluksista ja havainnoista kohti jatkuvaa kehitystä.....	22
5	PALVELUN LAADUKKUUS ASIAKKAAN KOKEMANA	24
5.1	Julkisen palvelun laadun määrittäminen.....	24
5.2	Palvelukulttuurin rakentamisen ja palveluiden laadukkuuden ylläpitäminen	25
6	RAKENNUSVALVONTAORGANISAATIO INARIN KUNNASSA.....	28
6.1	Työntekijöiden haastattelut.....	30
6.2	Etätyöskentely ja sähköiset hankinnat palvelurakenteessa	33
6.3	Yhteenvetona, ajattele kehitystä – kehittele ajatusta	35
7	ASIAKASNÄKÖKULMAN KERÄÄMINEN.....	36
7.1	Kysely.....	38
7.2	Havainnointi ja tunnistetut käytösmallit.....	39
7.3	Muut palvelumuotoilun käytetyt työkalut	41
7.4	Avoimet keskustelut	43
7.5	Verkkosivujen kehittäminen.....	44
8	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	46
9	POHDINTA	49
	LÄHTEET.....	52

1 JOHDANTO

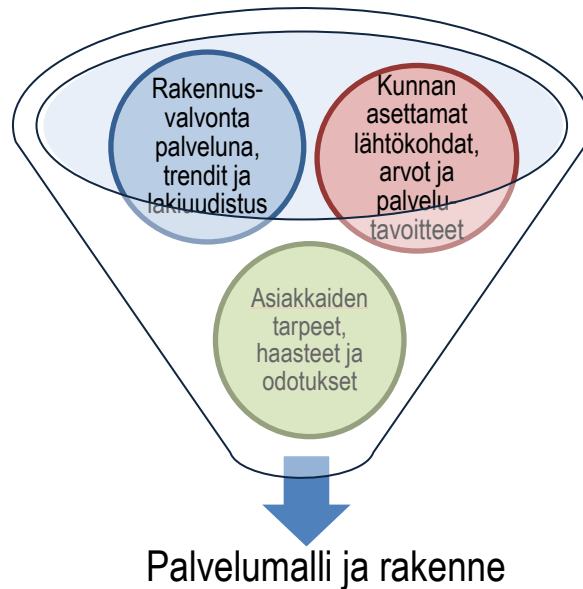
Rakennusvalvontatyötä tehdään jatkuvan kehityksen alla. Toimintaa ohjaavaa maankäyttö- ja rakennuslakia ollaan päivittämässä ja lakiuudistus hakee muotoaan. Säädökset ja määräykset elävät ajassa. Viime vuosina toimintatapoja ovat muokanneet digitalisaation tuomat haasteet ja mahdollisuudet, kuten etätyöskentely ja lupaprosessin sähköistyminen. Lähtökohtina rakennusvalvontatyön kehittämiseksi pidetään asiakkaiden tyytyväisyyttä, työntekijöiden jaksamista, henkilöressurssien tehokkuutta sekä rakennusvalvonnan taloudellisen omavaraisuuden tukemista.

Rakennusvalvontatyö on lakisääteistä asiakaspalvelutyötä, jossa omaehtoisuus ohjaa ajankäyttöä. Toimistotyön lisäksi rakennusvalvontatyöhön kuuluvat lupiin liittyvät katselmukset. Lupatyyppejä on rakennushankkeesta riippuen laajalla kirjolla. Palvelun on oltava tasapuolista, mikä vaatii linjanvetoja. Tehtävät ja vastuut on jaettava kunkin henkilökohtaisen tehtävänkuvan mukaisesti sekä kirjattava ylös hiljaista tietoa henkilöstömuutosten ja perehdyttämisen tueksi.

Etätyö on tätä päivää. Havaituista ja oivalletuista asioista voidaan muotoilla sekä asiakkaiden että työntekijöiden tarpeita palvelevat raamit tavoitettavuudesta, tehokkuudesta ja laadukkuudesta tinkimättä. Palveluiden sähköistyminen on ollut etätyön edellytys. Sähköiset palvelut ovat monimuotoisia ja räätälöitäviä. On tärkeä tutkia ja muokata niistä sellaiset, että ne palvelevat sujuvaa työskentelyä ja tukevat tavoittelemamme toimintakulttuuria. Sähköisten palveluiden on oltava kattavat, jotta etätyöskentely on mahdollista.

Rakennusvalvonta elää parhaillaan odottavassa tilassa, jossa tulevan lakiuudistuksen aikataulu ja sisältö ovat osittain auki ja arvailujen varassa. Toimintaprosessit tulevat muuttumaan ja mahdollisesti myös organisaatioiden rakenne tulee uudelleen pohdittavaksi. Ympäristöministeriö on kirjannut 11.2.2022 muistion koskien kaavoitus- ja rakentamislakiehdotukseen annettuja lausuntoja. Lausuntoja antaneista muun muassa Kuntaliitto korostaa mahdollista resurssien lisäämisen tarvetta rakennusvalvontatyöhön. Resurssien tarpeen katsotaan lisääntyvän laajentuvien selvitysvastuuvelvollisuuksien, menettelyjen lisääntymisen ja monimutkaistumisen myötä. (Ympäristöministeriö 2022.)

Rakennusvalvontapalvelu muovataan alueellisten ominaispiirteiden ja tarpeiden mukaan. Kuvassa 1 on esitetty rakennusvalvontapalvelua ohjaavat tekijät, joita ovat lait ja trendit, kuntakohtaiset tavoitteet sekä asiakkaiden tarpeet. Näistä koostettuna luodaan palvelulle rakenne.



KUVA 1. Rakennusvalvontapalvelun kulmakivet

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan ja perehdytään näiden yllä kuvassa 1 esitettyjen kolmen teeman ajankohtaiseen sisältöön tarkemmin. Toimivat ja asiakaslähtöiset palvelut ovat kunnan intressi ja kunnia-asia. Rakennushankkeeseen ryhtyvälle palvelun käyttäminen on pakollista. Asiakasnäkökulmaa tutkimalla saadaan esille haasteita ja tarpeita sekä asiakkaiden oletuksia, joihin vastaamalla palvelua voidaan kehittää. Toimivien prosessien kautta parannetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä, mikä lisää työn mielekkyyttä myös työntekijöille. Tämä johtaa parhaimmillaan vuorovaikutteiseen palvelukulttuurin kehittämiseen, työyhteisön ja yksilöiden itseohjautuvaan oppimiseen ja muutostoisuuteen myös jatkossa (mm. Kerosuo 2014; Reijonen & Kokkonen 2015; Arantola & Simonen 2009.)

1.1 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

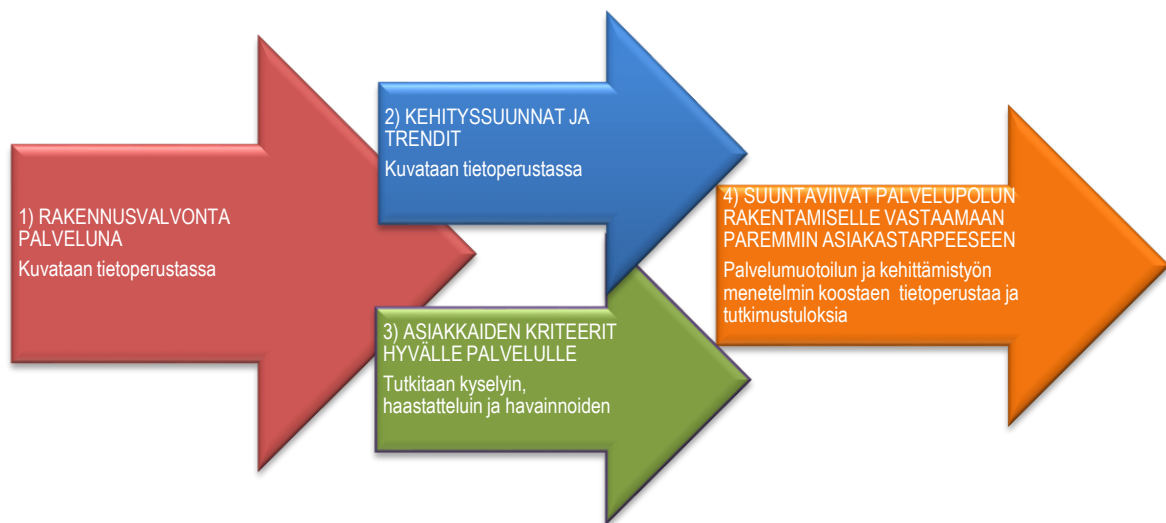
Työn tavoitteena on löytää suuntaviivat ja ehdotus toimista, joilla rakennetaan asiakaslähtöisempää palvelupolkua rakennusvalvonnan asiakkaille. Työssä tutustutaan ajankohtaisiin trendeihin ja muutoksiin, jotka ohjaavat rakennusvalvontatyötä. Raportissa rakennusvalvontatoimea tarkastellaan palveluna palveluliiketoiminnan kehittämisen ja

palvelumuotoilun näkökulmista. Työssä kerätään tietoa kohdeorganisaation rakennusvalvonnan asiakasnäkökulmasta. Lisäksi tutkitaan rakennusvalvonnan palvelupolku, prosessit ja resurssit sekä mietitään eri vaiheiden haasteita ja parannustarpeita. Peilataan asiakkaiden tarpeita palvelupolun kontaktipisteisiin luoden suuntaa kehittää, sujuvoittaa ja selkiyttää polkua ketterämmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Kehitystyön yhteydessä on tavoitteena tukea Inarin kunnan rakennusvalvonnan ja teknisen toimen henkilöstön kollektiivista muutostoimijuutta ja ammatillista toimijuutta. Henkilöstöä osallistetaan tutkimus- ja kehitystyön aikana havainnoimaan ja ideoimaan sekä pohtimaan asioita haastattelun kautta. (Eteläpelto, Vähätasanen, Hökkä & Paloniemi 2017, 6 – 8.)

Tutkimuskysymykset, joihin työssä vastataan, ovat seuraavat:

- 1) Mitkä vaatimukset rakennusvalvontapalvelulle annetaan lainsäädännössä?
- 2) Millaiset ajankohtaiset yhteiskunnalliset trendit ja ympäristöministeriön ohjeistukset muovaavat toimintaa?
- 3) Mitä ovat asiakkaiden tarpeet, haasteet ja kriteerit hyvälle rakennusvalvontapalvelulle?
- 4) Miten muutostrendit ja asiakkaiden tarpeet saadaan kohtaamaan palvelupolkua kehitettäessä?

Kuvassa 2 esitetään pääpiirteittäin teemat, joita tässä työssä tutkitaan. Kuvassa 2 esitetty lineaarisesti millä keinoin ja mihin lopputuloksiin työllä on tarkoitus päästä. Asiakaspalvelupolku, sen tutkiminen ja kehittäminen on otettu päätavoitteeksi, sillä sitä kautta saadaan vahvistusta siitä, missä kohtaa resurssien käyttöä voitaisiin tehostaa ja millä tavoin.



KUVA 2. Tutkimustyön rakenne kaaviona

Kaikelle, mitä lähdetään kehittämään ja parantamaan, on oltava perusteltava yhteys kohdan 4) Suuntaviivat palvelupolun rakentamiselle vastaamaan paremmin asiakastarpeeseen - tavoitteeseen. Kaikelle sille, mitä lähdetään kehittämään ja parantamaan on löydettävä syy ja vastaus aiemmista kolmesta kohdasta 1) Rakennusvalvonta palveluna, 2) Kehityssuunnat ja trendit tai 3) Asiakkaiden kriteerit hyvälle palvelulle.

1.2 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimusmenetelmät

Rakennusvalvontatyö on viranomaistyötä, julkista palvelutyötä. Opinnäytetyön viitekehyksenä on asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäminen, palvelumuotoilun menetelmät ja teoria. Työlle on tarve, sillä jokainen kunta on aina henkilöstö- ja talousresursseineen, maatiieteellisine ja elinkeinollisine ominaispiirteineen yksilöllinen. Valtakunnallista kaikkia kuntia ja kaupunkeja palvelevaa mallia rakennusvalvontapalvelun järjestämiselle ei ole olemassa.

Teoriapohjaksi on koostettu aineistoa rakennusvalvontapalvelua ohjaavista ajankohtaisista teemoista; julkisen palvelun laatu, digitalisaation kasvu ja käynnissä oleva lakiuudistus. Tietoperusta on koottu sekä kunta-alan, ympäristöministeriön ja valtiovarainministeriön että yksityisten toimijoiden tutkimusraporteista, joita löytyy merkittävä määrä aihealueellisesti rajattuna. Rakennusvalvontatyötä on tutkittu lähivuosina pohjana lakiuudistuksella ja lakiuudistuksen vaikutuksia on arvioitu muun muassa lausunnoissa.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa etsitään parannuksia toimintamalleihin asiakasnäkökulman tarpeiden kautta. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskeistä on vuorovaikutus ihmisten välillä, uuden tiedon tuottaminen ja muutostarpeiden etsiminen ja läpivieminen. Tarpeiden oppimisesta jatketaan sekä asiakasta että toimijaa helpottavien, käytännössä toteutettavien mallien kehittämiseen. Nämä mallit voidaan ottaa käyttöön työyhteisössä jaksottain. On odotettavissa, että matkalla koetaan niin epävarmuutta kuin yllätyksiäkin. Tärkeää on, että kehitettävien mallien ja teorian välillä on yhteys ja valinnat ovat perusteltavissa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19 – 22.)

Palvelutoiminnan nykytilakartoituksen ja ennakoitimenetelmien kautta saadaan tietoa kehityksen tarpeiden löytämiseksi. Asiakasymmärryksen keräämiseksi käytetään pääasiassa palvelumuotoilun työkaluja kuten rakennusvalvonnan kanssa asioineille osoitettua kyselyä,

haastatteluja, keskusteluja ja havainnointia asiakaspalvelutilanteissa. Palvelumuotoilu on nimenomaa käyttäjäkeskeistä suunnittelua eli käyttäjien osallistaminen on avainasia. (Isomursu & Puustjärvi 2022; Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 40 – 45.)

Asiat tulee avata eettisesti ja tuloksellisesti, jotta organisaation toimintakulttuuria voitaisiin viedä parempaan suuntaan. Elina Henttonen kirjoittaa kolumnissaan Aika ja rauha kohdata kollegat kokonaisina ihmisinä: ”Keskustelutaidoissa harjaantuminen ja rakentava keskustelu vaativat myös aikaa. On opittava virittäytymään yhteiselle taajuudelle, olemaan läsnä, kuuntelemaan ja kuulemaan. On harjoitettava pysähtymistä, kysymysten esittämistä ja oletuksista luopumista. On kohdattava erilaisia näkökulmia, kokemuksia ja joskus myös ristiriitoja. On kunnioitettava, vaikkei olisikaan samaa mieltä.” Näitä yhteiselle taajuudelle virittäytymistä ja läsnä olevaa kuulemista on syytä pyrkiä toteuttamaan myös asiakasnäkökulmaa tutkittaessa. (Henttonen 2021.)

1.3 Kehittämistyön hyödyt

On tärkeää olla tietoinen omasta ja organisaation osaamisen tasosta. Ilman suunnitelmaa joudutaan muutoksiin reagoimaan pakon edessä, ilman ennakkointia. Työn sujuvuutta hidastavat tekijät sekä asiakkaiden palaute ja käyttäytymisen tulkinta auttavat ymmärtämään kehittämisen paikkoja. Tavallisessa arjessa nämä jäävät ilmoille leijumaan ilman ajatuksien loppuun saattamista ja kehitysideoiden viemistä kokeiluasteelle.

Kehittämistyön hyötyjä on lukemattomia. Jatkuvaa kehitystyötä tarvitaan muun muassa:

- kannattavuuden parantamiseksi
- toimivan organisaatorakenteen toteuttamiseksi
- prosessien kehittämiseksi ja tehostamiseksi
- henkilöstön motivoimiseksi
- asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseksi
- tulevaisuuden ennakoimiseksi
- vastaan tulevien haasteiden ratkomiseksi
- (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 12).

Palvelun uudistamisessa merkityksellistä on asiakkaan kokemiin haasteisiin vastaaminen sosiaalisin innovaatioin eli käytäntöjen ja toimintatapojen muutoksella. Kehityksellä pyritään tähtäämään sekä asiakkaan että palvelun tarjoajan saamaan hyötyyn. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 13 – 14.)

1.4 Ammatillisen toimijuuden kasvattaminen

Ammatillista toimijuutta ja muutostoimijuutta on tutkittu useilla toimialoilla sekä kehitys- ja opetusprojekteissa. Ammatillisella toimijuudella syvennetään työntekijän ammatillista kehitystä, jatkuvan oppimisen ja työn mielekkyyden kokemista. Kaikissa muutos ei synnytä vain positiivisia tunteita. Erilaisilla lähestymistavoilla on suuri merkitys kokonaisuudessa onnistumiselle.

Ammatillista toimijuutta pidetään keskeisenä asiana tulevaisuuden työelämän hyvinvoinnin ja tulokellisuuden tavoitteissa. Työntekijöiden ja työyhteisön osaamista ylläpidetään ja kehittämistä tuetaan. Muutoksien läpivieminen työyhteisöissä edellyttää työntekijöiden aktiivista osallistamista ja suoria vaikutusmahdollisuuksia oman toiminnan sekä organisaation toimivuuden kehittämiseen, valintoihin ja päätöksen tekoon. Ilman ammatillisen toimijuuden ymmärrystä jää valtava potentiaali hyödyntämättä. Osapuolten vaikutusmahdollisuuksia lisäämällä muutokseen ja kehitykseen sitoudutaan, innostuneisuus lisääntyy, luovuus ja työssä jaksaminen paranevat samalla kasvattaen tuottavuutta. (Eteläpelto, Vähätasanen, Hökkä & Paloniemi 2017, 6 – 8.)

Asiakkaille välittyy palvelutilanteessa kuva organisaation toiminnasta, organisaation välisten ja organisaation ulkoisten osapuolten toimimisesta yhteen. Palvelua kehitettäessä voi asiakkaalle arvokasta tietoa olla tarpeen kerätä myös organisaation rajojen yli. Toimintatapoja tukevat ja rajoittavat esimerkiksi käytössä olevat tietojärjestelmät, ammatillinen osaaminen, työyhteisön valtasuhteet sekä puhutavat ja vuorovaikutus. (Eteläpelto 2017, 7–8.) Muutostoimijuutta kehitetään yhteisten ponnistusten kautta työn häiriöitä ja konflikteja analysoimalla. Lisäämällä solmutyöskentelyä organisaatio rajojen yli voidaan tuottaa arvokasta tietoa kehittää omaakin toimintaa. (Kerosuo 2014, 178 –179.)

2 RAKENNUSVALVONTA PALVELUNA

Maankäyttö- ja rakennuslaki säättää rakennusvalvontatoimen järjestämisestä kunnassa. Kuntalaissa säädetään kunnan vapaudesta järjestää viranomaispalvelut haluamallaan tavalla. Rakennusvalvontaviranomaisena toimii yleisimmin monijäseninen lautakunta, joka maankäyttö- ja rakennuslaissa säädetyin reunaehdoin delegoi valtaansa viranhaltijoille, kuten rakennustarkastajille. Rakennusvalvontatoimen lautakunnan työskentely poikkeaa muihin lautakuntiin nähden siten, että lupaharkinta on ainoastaan laillisuusharkintaa. Rakennusvalvonnan päätöksiä ja toimia ei missään tapauksessa ohjaa tarkoitus- eikä tarveharkinta. (Korpivaara & Syrjälä 2015; Maankäyttö- ja rakennuslaki 895/1999; Kuntalaki 410/2015.)

Rakennusvalvonnan tehtävänä on taata turvallinen, terveellinen ja viihtyisä elinympäristö. Rakennusvalvonnalla tulee kunnan koko ja ominaispiirteet huomioiden olla riittävät edellytykset huolehtia asiakaspalvelusta ja neuvonnasta koskien rakentamista yhteisen edun näkökulmasta sekä valvoa kaavojen toteutumista. Rakennusvalvontaviranomainen vastaa myös luvattomaan rakentamiseen puuttumisesta sekä rakennetun ympäristön kunnossapidämisestä tarvittaessa hallintopakkekeinoin. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999 21. §; Maankäyttö- ja rakennusasetus 1999 4. §; Kuntalaki 2015.)

Rakennusvalvonnan rooli voidaan kokea eri tavalla eri ihmisten, tahojen ja alueellisten erojen vuoksi. Pääasia on niin sanotun rakennuskurin ylläpitäminen ja huonon rakentamisen ennaltaehkäisy tai siihen puuttuminen. Laadun valvominen ei kuulu rakennusvalvonnalle, vaan se perustuu yksityisoikeudellisiin sopimuksiin rakennushankkeeseen ryhtyvän ja urakoitsijoiden välillä. Rakennusvalvonnan on huolehdittava suhteutetun valvonnan periaatteiden mukaisesti muun muassa siitä, että rakennushankkeeseen ryhtyvällä on riittävän osaava ja asiantunteva organisaatio kyseessä olevan hankkeen toteuttamiseen. Kelpoisuus määritetään hankkeen vaativuuden mukaisesti. (Korpivaara & Syrjänen 2015, 11–12.)

Jatkuvan valvonnan ja neuvonnan toteuttamisessa on kuntakohtaisesti merkittäviä eroavaisuuksia. Toisaalla jatkuvaa valvontaa toteutetaan suunnitelmallisesti ja toisaalta käsittelyyn tulee asiat asianosaisten toimesta. Suuremmat rakennusvalvontayksiköt ovat pystyneet panostamaan opasmateriaaleihin, tapahtumiin ja neuvontapalveluihin, kun pienemmissä kunnissa on keskitytty ylläpitämään henkilökohtaista neuvontaa. (Korpivaara & Syrjänen 2015, 12.)

Perustehtävien lisäksi rakennusvalvontaa työllistävät muualta lainsäädännöstä tulevat tehtävät (esim. postilaki, asuntokauppalaki). Resursseja vievät edellä mainittujen päätehtävien lisäksi muut rakentamiseen ja asumiseen liittyvät selvitys- ja neuvontapyynnöt, jotka eivät lain mukaan kuulu rakennusvalvonnan tehtäviin. (Korpivaara & Syrjänen 2015, 12 – 13.)

2.1 Rakennusvalvonnan palvelukonsepti ja arvolupaus

Palvelukonsepti sisältää tuotetut palvelut ominaisuusineen, toimintamallit ja palvelupolut resursseineen. Kunnan rakennusvalvonta tuottaa lakisääteisiä palveluita kuntakohtaisesti määritetyin henkilöstö-, tila- ja ohjelmistoresurssein sekä kunnan toiminta- ja taloussuunnitelman mukaisesti. Palvelukonseptin osa-alueita kehittämällä voidaan ohjata kokonaisuutta. (VTT 2013.)

Merkittävässä osassa palvelukokonaisuutta on nykyisin sähköisten palveluiden käytettävyys, jolloin teknisen tuen saatavuus on avain tekijä. Käyttäjä tulkitsee niin ikään verkkosivujen toimivuutta ja selattavuutta. Lisäksi sidosryhmien ja rajapintojen toimivuus vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta, vaikka ne pääasiassa ovatkin sähköisten palveluiden tuottajan haasteita. (Hautala & Puolakka 2021.)

Rakennusvalvonnan arvolupaus on lakiin kirjoitettu. Tavoitteena on olla saavutettavissa, pitää yllä ja ajan tasalla osaamista ja toimia aina lain nojalla tasapuolisesti ja viivytyksettä. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999; Laki kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta 2003.) Arvolupaus lunastetaan oikealla resursoinnilla. Oikein resursoidulla toiminnalla luodaan arvoa sekä asiakkaalle että palveluntuottajalle. (Reijonen & Kokkonen 2015.)

2.2 Palvelutarjoama ja hankinnat rakennusvalvonnassa

Rakennusvalvonta ei kilpaile paikastaan markkinoilla. Julkisissa viranomaispalveluissa asiakkaalla ei ole vaihtoehtona olla käyttämättä palvelua lain sitä edellyttäessä eikä mahdollisuutta valita palvelun sisältöä. (Rintamäki & Tienhaara 2014.)

Rakennusvalvonnan tulee kattaa omat menonsa lupa- ja valvontamaksuilla. Rakennusvalvontaviranomainen määrittää tarjoamalleen palvelulle hinnan. Rakennusvalvontatoimen ei ole tarkoitus olla kunnalle tulonlähde. Rakennusvalvonta ei

suoranaisesti voi vaikuttaa palvelun käyttötasoon, vaan suhdanteet taloudessa ja rakennusmarkkinoilla vaikuttavat vuotuisiin tuloihin. Tehokkaat ja toimivat henkilö- ja järjestelmäresurssit on kuitenkin syytä pitää ajan tasalla. Resurssien tehokkuuden mittarina pidetään lupa-asioiden käsittelyaikoja, palvelun saatavuutta ja joustavuutta, asiakastyytyvyyttä sekä oikaisuvaatimusten määrää. (Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999; Inarin kunta 2021.)

Toiminta on mahdollista järjestää ylikunnallisesti. Kunta voi sopia rakennusvalvontatehtävien hoitamisesta toisen kunnan kanssa (MRL 21. §). Vuonna 2012 toteutetussa kyselyssä kolme neljästä rakennustarkastajasta piti rakennusvalvontansa olemassa olevia resursseja riittävinä tai lähes riittävinä (Korpivaara & Syrjälä 2015, 17).

Työn murros on ajankohtaista muun muassa teknologisen kehityksen, työn sisällön ja toimintatapojen uudistuessa, julkisen talouden kestävyuden sekä globaalien haasteiden näkökulmista (Työn murros 2019). Ympäristöministeriön teemoina tulevaisuudelle ovat esimerkiksi tavoiteltava hiilineutraalius, rakentamisen laadun parantaminen, digitalisaation hyödyntäminen sekä rakentamisen sujuvoittaminen, joihin lakiuudistuksella tähdätään. (Ympäristöministeriö 2021.)

Siinä missä yritykset panostavat keskittyäkseen ydinosaamisensa myymiseen (Nieminen 2016, 6), ovat kunnat lisääntyvien ja monimuotoistuvien tehtävien keskellä usein kovan paineen alla. Pienissä organisaatioissa on saatettu päätyä järjestämään toimintaa raskaiden yhdistelmävirkojen kautta. Haasteensa tähän tuo rakennusvalvontatoimeja ja rakentamista ohjaavat monimutkaiset ja nopeasti omaksuttavat säädösmuutokset. (Korpivaara & Syrjälä 2015, 22, 28.)

Kuntasektorilla palvelutarjoama sisältää sekä tuotteita että palveluita. Kunnan on joko tuotettava tai järjestettävä määrätty palvelut. Kunnan toimiessa palvelun tuottajana vastataan sekä tuotteen että palvelun laadusta. Palvelun järjestäjänä on ostettavan tuotteen tai palvelun ominaisuuksille ja sisällölle annettu vaatimukset. Palvelukulttuuria ja asiakaskontakteja johdetaan tällöin kuitenkin kunnan ulkopuolelta. Asiakkaille palvelun laadusta vastaa siinäkin tapauksessa kunta. (Manninen 2021.)

Myös julkista palvelua kehitettäessä on löydettävä palvelutarjoaman ja liiketoiminnan yhtymäkohdat markkinoilta. Palvelun tulee olla saatavissa, jotta sitä käytetään silloin, kun on tarve. Kunnan on myös huolehdittava, ettei ostopalveluiden myötä synny turhia päällekkäisiä työtehtäviä. (VTT 2013, Manninen 2021.)

Kun tehdään itse se, mikä parhaiten osataan, ja muu liiketoiminnan kannalta välttämätön hankitaan, voidaan päästä kustannustehokkaisiin lopputuloksiin. Pohdittavana on kunkin tarpeen kannalta hyödyn suhde panostukseen; tuotetaanko itse vai ostetaanko. Hankintojen rajapintaa määritettäessä on syytä tutustua tarjolla oleviin tuottajamarkkinoihin ja löytää esimerkiksi innovatiivisia ratkaisuja toteuttaa omaa toimintaa tukevia tai sen edellyttämiä toimintoja. (Nieminen 2016, 6.)

”Oman osaamisen kehittämisen rinnalla organisaation ja verkoston rakenne ja siinä toimivien ihmisten väliset suhteet ovat asiakasläheistä palveluliiketoimintaa ja sen uudistumista määrittäviä tekijöitä. Usein yritykset pyrkivät hankkimaan monimutkaiset palvelukokonaisuudet ulkopuolelta, sillä näin on mahdollista välttyä omalta investoinnilta. Asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, ettei verkostomainen toiminta johda pirstaleiseen monen ihmisen kanssa asioimiseen, vaan palvelut on mahdollista saada ”yhdeltä luukulta” (Helander 2013)”.

Rakennusvalvonta tekee yhteistyötä kuntasektorin sisällä esimerkiksi kaavoituksen ja ympäristönsuojeluyksikön kanssa. Yhteistyötä tehdään valtion laitosten ja muiden viranomaisten kuten ELY-keskusten, Maanmittauslaitoksen, Digi- ja väestötietoviraston, pelastusviranomaisen ja museoviranomaisen sekä verottajan kanssa. Sujuvat ja yhteen sopivat sähköiset järjestelmät ovat viime vuosina kehittyneet valtavasti ja laajentaneet verkostoja sähköisten palveluiden tarjoajiin. Kuntien välisen yhteistyön lisäksi kuntien edunvalvojana, lakiasiantuntijoinen toimii Kuntaliitto.

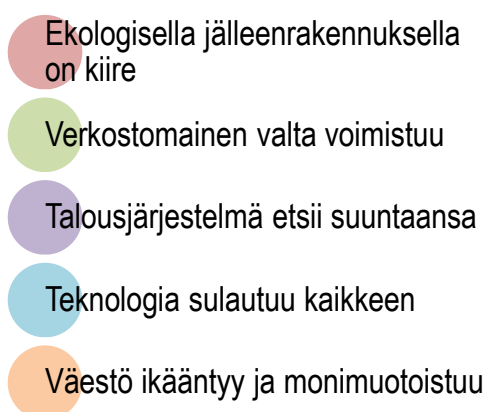
Kunnan ja alueen rakentajien välinen yhteistyö on merkityksellistä kahden välisten toimintatapojen rakentamisessa. Vuorovaikutus ja luottamus tai sen puute ohjaavat tahtomattaan rakennusvalvonnan seuraamisen ja puuttumisen tarvetta. Rakentamisen laatu on rakennushankkeeseen ryhtyvän intressi ja yhtä lailla kunnia-asia urakoitsijalle. Rakentamisen tavoitellusta laatutasosta päättää rakennushankkeeseen ryhtyvä. Rakennusvalvontapalvelulla voidaan vaikuttaa asiakkaan kokemukseen rakentamisen laadusta jokseenkin vähän. Rakennusvalvonta voi kuitenkin auttaa tietyissä määrin rakennushankkeeseen ryhtyvää ja urakoitsijaa löytämään yhteisen sävelen toimimalla puolueettomana auktoriteettina. Voidaanko lailla ja rakennusvalvonnan resursseilla kuitenkin välttää rakennusaikana tapahtuneet virheet, uskallan epäillä.

3 MUUTOSTRENDIT JA UUDISTUVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Muutos on jatkuvaa ja muutoksia tapahtuu eri aikajänteellä ja eri lähtökohdista. Muutokset voivat olla yhtäkkisiä ja hyvinkin radikaaleja tai pitkäkestoisempia, jolloin ne tapahtuvat taka-alalla ja osamelkein huomaamatta. Muutoksia voidaan myös suunnitella ja johtaa. Muutokset ovat yhtä lailla henkilökohtaisia, työyhteisössä tapahtuvia kuin maailmanlaajuisiakin. Muutoksiin sisältyy useasti myös päällekkäisyyksiä, jolloin yhteysvaikutuksia on hankalaa ennustaa. Nykyinen muutosten vauhti ja sidonnaisuus tuovat myös epävarmuutta toimintaan. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 23–24.)

3.1 Rakennusvalvonnan toimintaa ohjaavat yleiset trendit

Muutoksiin varautuminen kannattaa. Megatrendejä eli ajankohtaisia muutosilmiöitä on syytä ymmärtää kokonaisuutena, sillä ne linkittyvät moniin yhteiskunnan osa-alueisiin ja myös toisiinsa. Megatrendit ovat toisinaan pitkäkestoisia ja niiden hahmottamisesta voi olla hyötyä tulevaisuuden toimintaympäristöä havainnoidessa. Kuvassa 3 on esitettyä Sitran 2020-luvulle tiivistämät megatrendit. (Sitra 2021.)



KUVA 3. Soveltaen Sitran megatrendit 2020 (Sitra 2021)

Myös rakennusvalvontatyötä ohjaa yhteiskunnallisesti pinnalla olevat kehityssuunnat, joihin ympäristöministeriö osaltaan vastaa annettavan ohjeistuksen ja lainsäädännön muodossa. Lisäksi muutostarvetta syntyy digitalisaation kasvusta ja asiakkaiden palvelulle asettamista kriteereistä.

Auri Packalénin ajatusta mukaillen muutos ei ole kuitenkaan sitä, että esimerkiksi lainsäädäntö ohjaa toimimaan jatkossa toisin. Muutosta ovat ne askeleet ja se polku, jonka ihmiset käyvät olemassa olevista juurtuneista toimintamalleista omaksuakseen pysyvästi uuden tavan toimia. (Packalén & Lehtola 2021.)

Ajankohtaisia muutostrendejä rakennusvalvontatoimessa ovat seuraavat:

- Sähköisten järjestelmien läpilyönti on takana. Nyt opetellaan uusia toimintatapoja käyttää sen tuomia mahdollisuuksia tehokkaasti.
- Asiakkaat jakautuvat karkeasti kahteen kastiin sähköisten palveluiden kannattajina ja vastustajina. Vastustajissa voi olla niitä, joille palvelu ei ole saatavilla omalla kielellä, tai on muuten saavuttamattomissa.
- Uusi rakentamislaki sekä maankäyttö- ja rakennuslain muutokset luovat odotusta ja jännitteitä.
- Verkostoituminen ja sähköiset palvelut antavat laajat mahdollisuudet kuntien väliseen yhteistyöhön sekä vertailla kunnan sisäisiä ja kuntien välisiä tilastoitavia teemoja.

3.2 Maankäyttö- ja rakennuslaista rakentamislakiin

Lakimuutos hakee muotoaan vuonna 2022. Viime vuoden puolella lausunnolla ollut kaavoitus- ja rakentamislaki sai tyrmäävän vastaanoton, ja muun muassa kaksitasoinen rakennusvalvontamalli, katsastusmalli ja päätoteuttajan vastuu-aika hyllytettiin. Lakimuutokset jaettiin kolmeen osaan ja ne jatkavat nimillä rakentamislaki, RYTJ-laki ja alueidenkäyttölaki. Kaavoituksen osalta muutoksia tehdään voimassa olevaan maankäyttö- ja rakennuslakiin poistamalla rakentamista koskevat pykälät. Uuden lain nimi on tällä hetkellä alueidenkäyttölaki. RYTJ-laki on nimensä mukaisesti rakennetun ympäristön tietojärjestelmiä koskeva lakiehdotus. (Wallenius & Lyytinen 2022; Valtioneuvosto.)

Keskeisimpiä rakentamislakiesityksestä syntyviä muutoksia ovat

- rakennuslupavaiheessa tutkittava rakennuksen vähähiilisyys ja elinkaari
- rakentamislupa ainoaksi menettelyksi
- lupakynnys laissa määritetty, ei kuntakohtaisia sääteilyitä

- lupakynnyksen nostamien: pienten, kuitenkin verotettavien rakennusten jättäminen luvituksen ulkopuolelle
- rakennetun ympäristön tietojärjestelmä eli valtakunnallinen tietojen hallinta rakentamis- ja kaavoitusasioissa sekä BIM-tietomallinnus rakennusluvassa, digitaalinen kaksonen jne. (Wallenius & Lyytikäinen 2022, Ympäristöministeriö 2022.)

Ympäristöministeriön tavoitteena on, että kaavat ja rakennusluvut tulisivat olemaan valtakunnallisesti yhteensopivassa muodossa ja rakennusvalvontojen osaaminen olisi tätä kautta paremmin kaikkien käytössä (Ympäristöministeriö 2021). Lakiuudistukset (RYTJ-laki) mahdollistaisivat sen, että tulevaisuudessa voitaisiin tutkia rakennusvalvontatyön uusia mahdollisuuksia teknologianäkökulmasta. Innovatiivisten ajatusten herättelyn lisäksi vaaditaan substanssiosaamista. Asioita voidaan tehdä perustavanlaatuisesti toisin, mutta kehityksen ja muutoksen on vastattava tarpeeseen. (Valtiovarainministeriö/Kuivalainen 2019, 37.)

Syrjäytetyssä kaavoitus- ja rakentamislakiehdotuksessa esitettiin kaksitasoista rakennusvalvontapalvelua, mikä olisi edellyttänyt isompien rakennusvalvontojen velvollisuutta tarjota etenkin vaativamman tasoista rakennusvalvontapalvelua pienemmille tavanomaisen osaamistason rakennusvalvonnoille. Rakennusvalvonta olisi voinut tulevaisuudessa antaa päätöksen sen tasoista hankkeista, joihin tarkastajan tai tarkastajien suunnittelupätevyys riittää. (Mölsä 2021.)

Kaksi tasoinen rakennusvalvontamalli sai monilta kunnilta ja Kuntaliitolta kritiikkiä ja vastustusta esityksen mukaisena. Esityksessä jäi avoimeksi käytännön soveltuvuus, osaavan työvoiman saatavuus rakennusvalvonnoissa kasvavalle selvitysvelvollisuuden määrälle, kustannusten kasvu, virkavastuun jakautuminen tai perustason rakennusvalvontojen toimintaedellytykset. Muutosten vaikutuksien arvioinnissa rakennusvalvonnoille Kuntaliitto korostaa mahdollista resurssien lisäämisen tarvetta rakennusvalvontatyöhön laajentuvien selvitysvelvollisuuksien, menettelyjen lisääntymisen ja monimutkaistumisen myötä. (Kuntaliitto 2022.)

Tavoitteena rakennusvalvontojen kokoamiseksi suuremmiksi yksiköiksi on pidetty vahvempaa asiantuntemusta ja erikoistumisen mahdollisuuksia suuremman yksikön sisällä. Lisäksi koetaan tarvetta rakennusvalvontojen käytäntöjen yhdenmukaistamiseen, toiminnan tehostamiseen ja lupamenettelyn yhdenmukaistamiseen. Tutkittua on, että vuonna 2014 Suomessa toimi 280

rakennusvalvontayksikköä, joista 62 kuntaa oli mukana yhteensä 23:ssa vapaaehtoisesti toimivassa yhteistyössä. (Korpivaara & Syrjälä 2015, 4, 17, 19).

Uusimuotoista rakennusvalvonnan järjestämistä ja niin sanottuja vapaaehtoisia rakennusvalvontojen yhteistoiminta-alueita on toteutettu ja tutkittu. Tutkituissa yhteistyöalueen pinta-ala on ollut yhteensä enintään 3 000 m² (Korpivaara & Syrjälä 2015, 19). Tuloksia ei voida millään keinoin suhteuttaa Inarin kuntaan, jonka pinta-ala on yksistään yli 17 000 km².

Vuonna 2018 muuttunut Suomen rakentamismääräyskokoelma sai Vantaan rakennusvalvonnan kutsumaan Suomen 10 suurimman kunnan rakennusvalvontojen edustajat yhteiseen palaveriin, josta käynnistyi TOPTEN-hanke. Hankkeen tarkoitus on luoda yhtenäistä linjaa ohjaavia tulkintakortteja päätöksen teon ja katselmuksien tueksi. Paikallisesti voidaan sitoutua TOPTEN-korttien käyttöön sielläkin, missä ei olla hankkeessa osapuolena. (PTT Ry 2018.) Rakennusvalvonnan lupaprosessien ja katselmuksien yhdenmukaistamisessa vastaamaan valtakunnallisesti käytettäviä malleja säästyään paikkakuntakeskeisiltä linjavedon tarpeilta ja edesautetaan rakennushankkeeseen ryhtyvän mahdollisuutta ennakoivaan suunnitteluun ja varmuutta kustannusten muodostumisen arviointiin.

Voimassa olevan lain nojalla voidaan rakennushankkeeseen ryhtyvä määrätä käyttämään erityismenettelyä, mikäli hankeen laatu ja vaatavuus sitä edellyttävät. Erityismenettelyllä voidaan edellyttää muun muassa asiantuntija tarkastusta ja ulkopuolista tarkastusta (MRL 150 b-d §). Nämä toimijat tulee rakennushankkeeseen ryhtyvän hankkia julkisilta markkinoilta ja hyväksyttää rakennustarkastajalla.

Alan uutisoinnin perusteella voidaan sanoa, että isommat rakennusvalvonnat ovat jo nykyisten tehtävien hoitamisessa ruuhkautuneita. Lain yhtenä päätavoitteena on ollut sujuvoittaminen. Omassa kunnassa rakennusvalvontapalvelun tulevaisuuden suunnittelun kannalta on todella helpottavaa tietää, että yhteistyön kehittäminen muiden rakennusvalvontojen kanssa, on edelleen vapaaehtoista ja toimijalähtöistä. Erilaisten, vaihtoehtoisten palveluntuottamisen Make or buy -toimintamallien tutkiminen rakennusvalvonnoista, tarpeista käsin, on hedelmällisempää kuin lailla säädetty pakko.

4 DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN RAKENNUSVALVONTATYÖSSÄ

Teknologian murros on takana ja on aika ohjata valintoja palvelemaan tulevaisuuttamme. Kehittäjänä, ideoijana, hyödyntäjänä ja toimivuuden ja tarpeen arvioijana on lopulta aina ihminen. (Auvinen 2021, 10). Teknologia sulautuu kaikkeen (Sitra Megatrendit 2020).

Digitalisaatio on merkittävä osa työarkea. Sähköisten palveluiden yleistyminen ja kehittyminen ovat muokanneet useilla aloilla keskeisiä toimintamalleja sekä työkuultuuria. Sen lisäksi, että uusia ohjelmistoja on omaksuttu käyttöön ja työnkuva on muuttunut, on taustalla tehty valtavasti kehitystyötä sekä toisaalta pyritty pitämään lainsäädäntö kehityksen ja muutoksen mahdollistajana. (Valtiovarainministeriö 2019.)

Sähköisen rakennuslupakäsittelyn mahdollistamiselle ja rakennetun ympäristön rakennetun ympäristön tietojärjestelmän luomiseksi on valtion toimesta ohjattu resursseja, joista viimeisimpänä ympäristöministeriön Ryhti-hanke. Hankkeen tavoitteena on digitalisaation luomin mahdollisuuksin yhtenäistää, hallita ja hyödyntää rakennettua ympäristöä koskevia tietoja. (Ympäristöministeriö 2021.)

Inarin kunnassa on käytössä CGI:n Facta sekä Lupapiste eli Cloudpermit-palvelu. Lupapistettä alettiin kehittää Valtiovarainministeriön SADe-ohjelman (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma) osana ja Ympäristöministeriön RYPK-hankkeessa (Rakennetun ympäristön palveluiden kehittämishanke). Lupapiste-palvelua on kehitetty ja kehitetään edelleen tiiviisti yhteistyössä kuntien ja muiden asiakkaiden kanssa. On pidetty tapaamisia, työpajoja, webinaareja ja kerätty asiakaspalautetta. Kehityssuunnista on kerrottu avoimesti ja osallistettu käyttäjiä. Lupapiste-palvelu kertoo luottavansa vahvasti asiakasnäkökulmaan. Pilvipalvelua kehitetään muun muassa juuri palautteen perusteella ja päivitetään kolmen viikon välein. (Cloudpermit 2021.)

Palveluiden kehitystyössä on alkujaan menty paljon teknologia näkökulmasta, jolloin ohjelmistojen ominaisuudet ovat olleet monimuotoiset ilman tarvetta niiden hyödyntämiselle. Nykyään panostetaan enemmän käyttäjäläheisyyteen (Valtiovarainministeriö/Rousu 2019). Pelkkä teknologian hyödyntäminen ei riitä, vaan sitä tulee osata soveltaa yhdessä uuden toimintakulttuurin kanssa, jotta hyödyt saavutetaan. (Työn murros 2019.)

4.1 Digitalisaation tuomat mahdollisuudet ja haasteet

Sähköinen palvelu on tuonut osaavat ja pätevät suunnittelijat lähelle myös siellä, missä niistä on aiemmin ollut puutetta kysynnästä huolimatta. Suunnittelijoille on mielekästä, kun sama lupapalvelu toimii useiden kuntien alueella. Sähköisen lupakäsittelyn myötä merkittävä edistysaskel on ollut sähköinen arkisto, jolle edellytykset ja mahdollisuudet teknologian puolesta olivat valmiit jo ennen kuin laki sähköisen arkistoinnin mahdollisti. Matkan varrella on riemuittu myös toimivista rajapinnoista ohjelmistojen välillä. (Valtiovarainministeriö/Rousu 2019, 10, Cloudpermit 2021.)

Digitalisaatio on edesauttanut kiinteämmän ja nopeamman yhteydenpidon asiakkaiden, suunnittelijoiden ja rakennusvalvonnan välillä. Asiakkaat suhtautuvat suurimmaksi osaksi positiivisesti sähköiseen asiointiin. On myös mielekästä, että käyttämällä sähköisiä palveluita kaikki välitetty tieto on jokaisen osapuolen saatavilla kellon ympäri. (Cloudpermit 2021.)

Sähköisten palveluiden ansiosta työtä on mahdollista tehdä fyysisestä paikasta riippumatta. Rakennusvalvonnan näkökulmasta tämä luo entistäkin paremmat edellytykset muun muassa kuntien yhteistyölle tai suuremmille rakennusvalvontayksiköille. (Korpivaara, Syrjälä 2015.) Tulevaisuudessa etätömahdollisuus tulee entisestään vaikuttamaan monilla muillakin aloilla pätevien ja motivoituneiden henkilöiden saatavuuteen sekä ihmisten mahdollisuuteen hakeutua asumaan mieleiseensä paikkaan. Tietoliikenneyhteydet tosin vielä jonkin verran rajoittavat mahdollisuuksia vaikkapa avata sähköistä lupapalvelua Inarin syrjäisimmillä alueilla.

Merkittävä riski ohjelmistojen käytössä on käyttäjien taidottomuus tai osaamattomuus. Koulutuksen ja opastuksen tulisi olla aina kohdennettua ja oikea-aikaista. Huonosti toimiva tai hyödynnetty tietojärjestelmä tekee työstä epäjohdonmukaista, turhauttaa ja hidastaa. Tilanteessa, jossa uusi alusta tai ohjelmisto otetaan käyttöön työarjen kiireissä luomatta automaatioille mahdollisuuksia toimia, voi ohjelmistosta voi jäädä täysi potentiaali hyödyntämättä ja oivaltamatta ilman laadukasta perehtymistä ja ohjelmiston käytön sujuvaa hallintaa. Virheet jäävät elämään eivätkä ehkä takautuvasti ole korjattavissa. (Valtiovarainministeriö/Rissanen 2019, 23.) Myös asiakkaiden tietotekniikkaosaamisessa on merkittävää vaihtelua, jolloin teknisen tuen saatavuus korostuu.

4.2 Oivalluksista ja havainnoista kohti jatkuvaa kehitystä

Tärkeää olisi, että kaikesta havaitusta, oivalletusta ja ilmoille leijumaan jääneistä ajatuksista koottaisiin ja muotoiltaisiin asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita palveleva kokonaisuus tavoitettavuudessa, tehokkuudessa ja työn laadukkuudessa. Luotaisiin omista lähtökohdista ja resursseista pohja jatkuvalla muutokselle. Kuten Olli-Pekka Rissanen kirjottaa, on nähty, että suvantovaiheita ei enää ole, vaan kehitys on jatkuvaa ja valmiita tai lopullisia ratkaisuja on turha jäädä odottelemaan. (Valtiovarainministeriö/Rissanen 2019, 23.)

Digitalisoitumisessa on aiemmin painotettu etenkin vanhojen toimintamallien automatisointiin. Rakennusvalvonnassa tällaisia ovat esimerkiksi arkistoinnin ja laskutuksen automatisoiminen. Tämä on vaatinut henkilötyötunteja ohjelmistoja kehitettäessä, ja polut rakennetun automaation toimimiselle on luotava kussakin organisaatiossa henkilötyönä (esim. tiedonohjaussuunnitelmat, taksoitus). Toiminta edellyttää jatkuvaa ylläpitoa, mukauttamista ja valvontaa. Merkittäviä seikkoja ovat tietoturvallisuus sekä arkistoinnin vakaus, varmuus ja säilyvyys lakien ja säädösten mukaisesti. (Valtiovarainministeriö/ Lähteenmäki 2019, 84.)

Kunta-alalla ja tietojärjestelmiä kehitettäessä on korostettu yksityisyyden suojaa ja tietoturvaa laajasti EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti. On perustavaa tärkeää, että asiakirjat ja tiedot eivät joudu väärin käsiin, henkilötiedot tai salassa pidettävät asiat julkisiksi. Sähköinen lupapalvelu mahdollistaa, että eri osapuolia, joille tiedoista on hyötyä, voidaan lisätä hankkeelle näppärästi. Kuitenkin on lähtökohtaisesti aina tiedettävä, ketkä millekin hankkeelle voidaan lisätä viranomaisina. Aina kun kyseessä on jokin kolmas taho, tulee suostumus tulla asian hakijalta eli asiakkaalta, mieluiten kirjallisesti ja pysyvästi tallennettavassa muodossa. Ihmisen tulisi voida hallita omia tietojaan. Tämän takana on oltava toimiva ja varma tekniikka sekä työntekijä, ihminen, jonka toiminta on eettistä ja vastuullista. Lupa-asioissa kolmansia osapuolia ovat esimerkiksi palo- ja pelastusviranomaiset tai vesi- ja viemäri liittymän tarjoaja. Tietojen jakaminen pilvipalvelussa vähentää asiakkaan tarvetta välittää aktiivisesti tietoja kaikille osapuolille. (Valtiovarainministeriö/Kuivalainen 2019, 31.)

Rakentamisessa suunnitelmien kattava arkistointi auttaa tulevaisuuden korjaus- ja muutostöiden suunnittelua. Arkisto on laajentunut aiemmasta paperisesta yksityiskohtaisemmaksi ja löydettävissä nopeasti. Rakennusaikaisten muutosten arkistointi ja niin kutsuttu rakennuksen digitaalinen kaksonen ovat edistysaskelia. Riskeistä merkittävimpiä lienevät inhimillinen ihminen

tiedon mittaajana, välittäjänä ja syöttäjänä sekä vajavaisesti toimiva ohjelmisto. Voidaanko arkistoituihin suunnitelmiin luottaa, on aina selvitettävä. Tiedon vääristyminen eli vinouma voi johtua faktuaalisesti virheellisestä datasta; tieto voi olla vanhentunutta, puutteellista tai ristiriitaista. Toisaalta nähdään myös, että tästä ajasta säilötään kenties liikaakin tietoa, jolla ei ole tulevaisuudessa, jos nytkään varsinaista arvoa. (Valtiovarainministeriö/Rissanen 2019, 20, Latvanen 2019.)

Sähköisten palveluiden muutosvauhdissa merkittävinä haasteita on noussut esiin markkinoiden keskittyminen, joka on omiaan nostamaan palveluiden hintoja. Lisäksi on mahdollisuus, jossa palvelun tarjoaja ei enää voikaan tarjota kilpailukykyistä hintaa tai tyystin lopettaa alustan ylläpidon. Konvertoimalla tiedot harvemmin paranevat. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2015, 81–82; Valtiovarainministeriö/Rissanen 2019, 20.)

Laajayhteiskunnallinen hyöty tulee ottaa näitä päätöksiä ja valintoja tehdessä huomioon. Päätöksillä muovataan toimintatapojen lisäksi nyt yhdiskunnan rakennetta ja markkinaa. Julkisellakin sektorilla sähköisten palveluiden läpilyönti ja erilaisten tekoälyjen ja robotisaation aikakausi on alkanut. Sähköisten palveluiden toimintavarmuus, luotettavuus, käytettävyys, tietoturvallisuus ja tilanteeseen sopiva läpinäkyvyys näyttävät asiakkaalle viranomaistoiminnan laatuna. (Koivisto, Leikas, Auvinen, Vakkuri, Saariluoma, Hakkarainen & Koulu 2019.)

Robotisaation ja tekoälyn lisääntyessä on pienilläkin askelilla kohti ihmisten luottamusta iso tekijä. Kun ihmiselle jää positiivinen, mielekäs kokemus yksinkertaisesta sähköisestä lupa-asioinnista, voi se lisätä uskoa monimuotoisempiinkin teknologian ja digitalisaation luomuksiin. Kaikessa teknologiassa ja digitalisaatiossa on jossain kohti kuitenkin asiantuntija, valvoja, ylläpitäjä eli ihminen taustalla. Kuten Jarno Limnell kirjoittaa: ”Lyhin tie luottamukseen on käyttäytyä luotettavasti ja olla luottamuksen arvoinen.” Tämä on jokaisen digitaalisten palveluiden parissa työskentelevän velvollisuus. Tietojärjestelmien kehitystyössä niin ikään voivat kaikki kantaa kortensa kekoon jättämällä palveluntuottajalle kehitysehdotuksia ja informoimalla virheistä ja puutteista. (Valtiovarainministeriö/Limnell 2019, 95.)

5 PALVELUN LAADUKKUUS ASIAKKAAN KOKEMANA

Palvelun laadulla tarkoitetaan ihmisten ja hyödykkeiden välistä toimintaa, jossa keskeisissä rooleissa ovat asiakas: henkilö tai yritys sekä palvelutuote, palveluntuottaja tai tämän edustaja. Palvelun laadun ja palvelukulttuurin kokemisessa määräävää on asiakkaan kokemus palvelutilanteesta, palvelun saavutettavuudesta ja käytettävyydestä. (mm. Rintamäki & Tienhaara 2014.) Laadukas palvelu on yksinkertaisuudessaan sujuvaa, oikea-aikaista tai nopeaa, täyttää asiakkaan tarpeen palveluntuottajan asettamin edellytyksin ja soveltuvin kustannuksin. (mm. Arantola & Simonen 2009.)

5.1 Julkisen palvelun laadun määrittäminen

Palvelun laatu jakautuu karkeasti kahteen kategoriaan: tuotteen laatuun ja vuorovaikutustilanteiden laatuun. Laadun mittareina voidaan pitää esimerkiksi asiakastyytyväisyyttä, työntekijöiden viihtyvyyttä, työn ja kustannusten tehokuutta. Palvelun laatuun vaikuttaa vahvasti myös verkostojen toimivuus. Mittaamalla laatua ja tutkimalla palvelupolkua voidaan löytää kulmakivet, joiden avulla palvelua lähdetään kehittämään. (Arantola & Simonen 2009; Grönroos 2015; Hautala & Puolakka 2021.)

Käyttäjä- ja asiakaskokemus koostuu pienistä palasista. Asiakas muodostaa tietoisesti ja tietämättään ennakkokäsityksen palvelusta median, kuulopuheiden ja omien aiempien kokemusten pohjalta. Asiakas tulkitsee myös vuorovaikutustilannetta sekä tietoisesti että tiedostamattaan. Kokemukseen vaikuttavat monet tekijät, kuten se vastataanko sähköposteihin ja kauanko vastausta joutuu odottamaan tai vastataanko puheluun ja soitetaanko takaisin, jos ei ehditä vastata. Asiakas havainnoi palvelutilanteessa työntekijän palvelualltiutta sen kautta, kuinka asiakas otetaan vastaan ja saako hän vastinetta siihen tarpeeseen, johon apua on lähtenyt hakemaan. Kokonaiskuvaan vaikuttavat lisäksi palveluympäristön viihtyisyys sekä palveluyhteisössä vallitseva aistittava ilmapiiri. (Bergström & Leppänen 2015; Hautala & Puolakka 2021.)

Julkisissa viranomaispalveluissa asiakkaalla ei ole aina vaihtoehtona olla käyttämättä palvelua, kilpailuttaa hintaa tai valita palvelun sisältöä (Rintamäki & Tienhaara 2014, 37). Palvelun laadun

merkitystä on alettu laajemmin ymmärtää myös julkisella sektorilla. Asiakasymmärrys lähtökohtana palvelun laadulle on tärkeää. Pohdittavana on palvelun rooli asiakkaan toiminnassa, kuten minkä asian palvelu ratkaisee, minkälaisen panoksen asiakas joutuu antamaan asiansa edistämiseksi tai mikä on asiakkaan palvelulle antama arvo. (Arantola & Simonen 2009.)

Viranhaltijaa koskevassa laissa viitataan suoraan palvelun laatuun ja palvelukulttuuriin. Laki kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta 17 §: ”Viranhaltijan on suoritettava virkasuhteeseen kuuluvat tehtävät asianmukaisesti ja viivytyksettä noudattaen asianomaisia säännöksiä ja määräyksiä sekä työnantajan työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Viranhaltijan on toimittava tehtävässään tasapuolisesti ja käyttäytyttävä asemansa ja tehtävänsä edellyttämällä tavalla”. Asianmukaisuus, viivytyksettömyys, säädösten ja määräysten mukaisuus, tasapuolisuus sekä käyttäytyminen virkansa edellyttämällä tavalla ovat kaikki avaimia asiakkaan hyvään palvelukokemukseen. Julkisessa palvelutyössä palveluiden laatu ja palvelukulttuuri ovat yhtä kuin osaava ja asiakaspalveluhenkinen henkilökunta. (Laki kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta 2003; Arantola & Simonen 2009.)

Julkisella sektorilla resurssit ovat jatkuvasti suurennuslasin alla. 2013 Jyrki Kataisen hallitus päätti rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanosta talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja edelleen 2014 Alexander Stubbin hallitus painotti julkisen talouden kestävyysvajeeseen puuttumista (Korpivaara & Syrjäjä 2015). Palveluita tulee tuottaa laadukkaasti ja tehokkaasti samalla, kun resurssit niukkenevat. Kunnallisen palvelun käyttäjät maksavat palvelusta osin verotuksen kautta ja osin palvelumaksuin. Kaikki asiakkaat eivät maksa kunnalle varsinaisesti mitenkään saamastaan palvelusta (Arantola & Simonen 2009). On merkille pantavaa, että julkiset palvelut ovat osin perusoikeudellisia. Julkisen palvelun tuottajien tulee aktiivisesti seurata resurssiensa tehokasta käyttöä.

5.2 Palvelukulttuurin rakentamisen ja palveluiden laadukkuuden ylläpitäminen

Palvelukulttuuri on ollut viimeisen kymmenen vuoden ajan isossa muutoksessa. Asiakkaan rooli on kasvanut, ja asiakkaiden tarpeet tunnistetaan entistä paremmin. Muutos on pääasiassa markkina- ja yritysjohtoista, mutta sen vaikutukset näkyvät myös julkiselle sektorille. Asiakkaat odottavat palvelulta hallittua ja johdettua positiivista kokonaisuutta, jossa palvelun tulee tuottaa hyötyä ja arvoa asiakkaan omaa panosta vastaan. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 17–18.)

Palvelujen kehittämiseen on monia lähestymistapoja. On hyvä tiedostaa, että valitut tutkimusmenetelmät vaikuttavat siihen, millaisia tuloksia saadaan. Esimerkiksi palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja kuten havainnointia tai keskustelumuotoisia haastatteluja käyttäessä aineiston keräämisessä, voidaan puhua empiirisesti pehmeästä tutkimuksesta. Pehmeä tutkimusote on varsin joustava menetelmien suhteen. Palvelukulttuuri ja palvelun laatu ovat sosiaalisia kokemuksia, joten riippumatonta ja yleispätevää todellisuutta ei voida määrittää. Tutkimuksessa ja kehitystyössä kerätty tieto on aina suhteessa kontekstiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 28, 69–77.)

Palvelua voidaan kehittää eritasoilla: strategisella, systeemisellä tai asiakastasolla. Millä tahansa tasolla kehittämistyötä tehdäänkin, on sillä suoria ja välillisiä vaikutuksia kokonaisuuteen. Palvelun sisäisillä eli strategisilla ja systeemisillä toiminnan muutoksilla on vaikutusta myös asiakkaan kokemukseen palvelusta. Yhtä lailla asiakaskokemuksen kehittämisellä on suora yhteys sisäiseen toimintaan. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 60, 65.)

Palvelukulttuuria rakennetaan muun muassa prosessien tehostamisen, henkilöstön tietotaitojen ja asiakasymmärryksen kautta. Tärkeää on, että tutkimuksen tulokset osoittavat riittävän laaja-alaista näkemystä ja kokemusta palvelun ja asiakkaan tarpeiden kohtaamisesta. Palveluliiketoiminnan ja palvelukulttuurin kehittämisessä ja muutoksessa on panostettava asiakkaan arvon tunnistamiseen ja pidettävä sitä perustana toiminnalle. (Arantola & Simonen 2009.)

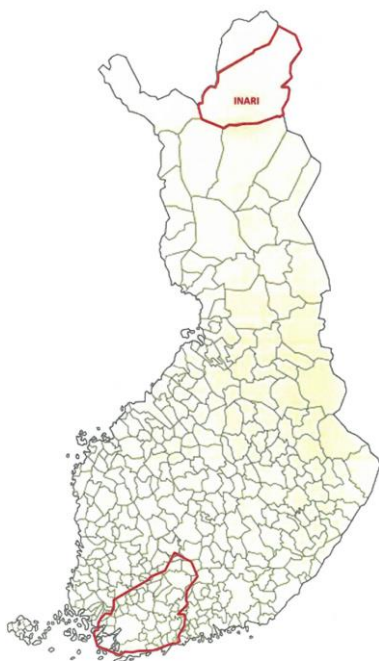
Paras tapa ylläpitää hyvää palvelun laatua on huolehtia henkilöstöstä. Työnantajan ja työyhteisön luoma arvostuksen ja merkityksellisyyden tunne sekä yksilöiden välinen yhteistyö välittyvät asiakkaalle saakka positiivisesti. Asiantuntevan, laadukkaan palvelun pohjalla on jatkuva kouluttautuminen ja osaamisen ylläpitäminen. Näin asiakkaille voidaan välittää kattavasti ajantasaista tietoa. (Hautala & Puolakka 2021, Pitkänen 2012.)

Verkostojen välinen asioiden sujuvuus on merkittävä osa palvelun laatua. Yhteistyötä tehdään organisaation sisällä sekä sähköisten rajapintojen kautta. Sujuvuutta luodaan työarjessa niihin raameihin, niillä toimenkuvilla ja resursseilla, jotka käytössä ovat. Resurssit ovat tässä yhteydessä tietojärjestelmät ja ohjelmistot, joita käytetään ja niiden yhteen toimiminen sekä henkilöt, jotka asioiden parissa toimivat. Tietojärjestelmiä tulee osata käyttää oikein, jotta tieto välittyy toivotulla tavalla. (Valtiovarainministeriö / Rissanen 2019, 23.)

Laadukkaan ja tarkoituksen mukaisen kehitystyön edellytyksenä on palveluntuottajaorganisaation sisäinen yhteistyö sekä yhteistyö eri organisaatioiden ja asiakkaiden kanssa. Tämä vaatii usein myös kompromissien löytämistä, jotta kaikkien osapuolten etu ja asetetut tavoitteet tulevat huomioituiksi. Muutokselle on löydettävä yhteinen motivaatio, tavoitteet ja toteutustapa. (VTT 2013.)

6 RAKENNUSVALVONTAORGANISAATIO INARIN KUNNASSA

Inari on pinta-alaltaan Suomen suurin kunta. Inarin väkiluku on vuoden 2022 alussa ylittänyt 7 000 asukkaan rajapyykin. Inari on jälleen muuttovoittoinen. Väkilukunsa perusteella kunta on Suomen 309 kunnasta sijalla 133. Vakituisten asukkaiden lisäksi Inarissa viettävät aikaa lukuisat vapaa-ajan asukkaat, kausityöntekijät ja matkailijat. Kunnan pinta-ala on reilu 17 000 km² eli viitisen prosenttia Suomen pinta-alasta. Noin 72 % tästä on erilaisia suojelualueita, asemakaavoitettua pinta-alaa on noin 1 690 ha. Kuvassa 4 on punaisella rajattuna Inarin kunnan kokoinen alue sijoitettuna Suomen eteläisimpiin osiin.



KUVA 4. Kunnan koko suhteessa Suomen muiden kuntien kokoon (Semenoff Päivi 2015).

Alue on laaja ja harvaanasuttu. Rakennusvalvontatyössä tämä tarkoittaa pitkiä katselmusmatkoja auton lisäksi, veneellä, moottorikelkalla, suksin tai kävellen. Kaavoittamattomat haja-asutusalueet sekä järvien ja jokien ranta-alueet ovat kunnalle ominaisia. Peruselinkeinojen lisäksi muita työllistäjiä ovat esimerkiksi matkailu ja kylmättestausteknologia, joiden määrä uudisrakentamisesta ja investoinneista on merkittävä. Inarin kunnan suurimmat asutus ja elinkeinokeskittymät ja asemakaavoitetut taajamat ovat Ivalo, Inari ja Saariselkä. Tämän lisäksi on asutusta ja esimerkiksi poronhoitoelinkeinoja laajasti jokaisessa kunnan kolkassa. Inarin kunnan arvoihin on kuulunut vanhojen asuinkeittymien, syrjäkylien elinvoimaisuuden tukeminen muun muassa erilaisten hankkeiden kautta. (www.inari.fi)

Rakennusvalvonnan asiakkaat koostuvat muun muassa kunnan asukkaista ja loma-asukkaista, yrityksistä, matkailijoista ja muista viranomaisista. Yhteistä rakennusvalvonnan pääasiallisille asiakkaille eli rakentajille on usko Inarin elinvoimaisuuteen ja vetovoimaisuuteen. Tämä on edellytys investoinneille. Toimivalla, asiakaslähtöisellä ja osaavalla rakennusvalvontapalvelulla on suora vaikutus investoreiden kautta kunnan imagoon.

Inarin kunnan rakennusvalvontaviranomaisena toimii tekninen lautakunta. Rakennusvalvontatoimeen kuuluu rakennustarkastajan ja tarkastusinsinöörin virat sekä avustavana henkilökuntana lupasihteri ja toimistosihteri osana teknistä osastoa. Rakennusvalvontatyötä Inarissa on tehty pääasiassa virassa olevien henkilöiden sekä avustavan henkilökunnan henkilökohtaisten intressien, prioriteettien ja kunkin itselle luomien mallien mukaisesti. Rakennusvalvonnassa ei ole mahdollisuutta jakaa väkeä erityisosaamisittain, vaan rakennustarkastaja ja tarkastusinsinööri tekevät kattavasti kaikki lupatyypit ja katselmukset.

Palvelupolku halutaan yhdenmukaistaa ja varmistaa siten, että jokainen tehtäväksi anto ja lupaprosessi tulee toteutettua laadukkaasti. Asioiden avaaminen ja uudelleen järjestäminen auttavat laajan tehtäväkentän jakamista henkilöresursseja vastaaviksi sekä tehostavat palvelutoimintaa. Tehtäväkenttää on esitettyä kuvassa 5.

Maankäyttö- ja rakennuslain mukaiset tehtävät	Erityislakien kautta tulevat tehtävät	Kunnan siirtämät lakisääteiset	Muut tehtävät
<ul style="list-style-type: none"> • Kaavojen noudattamisen valvonta • Lupapäätökset & hyväksynnät • Lupapäätöksistä tehtyjen oikaisuvaatimusten käsittely • Katselmukset & tarkastukset • Luvattoman rakentamisen & rakennetun ympäristön hoidon valvonta • Rakentamisen valvonta yleisen edun näkökulmasta • Hallinnolliset pakkokeinot • Neuvonta ja asiakaspalvelu MRL:n mukaisissa asioissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Maaseutuelinkeinon ja kolttalain mukaiset avustushankkeiden katselmukset • Asuntokauppalain mukaiset tiedottamisasiat • Postilaatikoiden sijoitus riitatilanteessa • Viestintämarkkinalain mukainen telekaapelin, tukiaseman, radiomaston sijoittaminen • Laki kadun ja eräiden yleisten alueiden kunnossa- ja puhtaanapidosta 14 a § 	<ul style="list-style-type: none"> • Maisematyölupien myöntäminen, suunnittelutarvekaisut ja osin poikkeamispäätökset. • Liikenneväylien, katujen, torien ja katuaukioiden sekä puistojen ja oleskeluun tarkoitetut ulkotilojen hyvän kaupunkikuvan ja viihtyisyyden vaatimuksien täytyminen • Tietojen välitys VRK:lle 	<ul style="list-style-type: none"> • Lausunnot • Viranomaisyhteistyö • Rakennusrekisterin korjauspyynnöt, neuvontapyynnöt • Arkisto- ja asiakirjapyynnöt

KUVA 5. Inarin kunnan rakennusvalvonnan tehtävät

Toimistotyötä ovat muun muassa asiakaspalvelu ja -neuvonta, lupahakemuksien käsittely, lupapäätökset, viranomaisyhteistyö sekä arkistoon liittyvät toimeksiannot. Toimistotyön lisäksi rakennusvalvontatyöhön kuuluvat lupiin liittyvät katselmukset ja yleinen ympäristön valvonta asemakaava-alueella sekä luvattomaan rakentamiseen puuttuminen. Ajankäytön priorisointi, omaehtoisuus ja jatkuva uuden tiedon omaksuminen ohjaavat henkilöstön toimintaa.

Arkityössä pääpanos ja prioriteetti tulee pitää lupapäätöksien valmistelussa, hankkeiden ja suunnitelmien lain ja määräysten mukaisuuden valvonnassa päätöksien ja lupiin liittyvien katselmusten pitämisen kautta. Suuren osan ajasta nappaa myös muuhun kuin lupa-asioihin liittyvä asiakaspalvelu. Näihinkin kyselyihin, tiedusteluihin, ilmiantoihin ja esimerkiksi rakennusrekisteriin liittyviin selvityksiin vastaaminen ovat osa päivittäistä palveluallttiutta.

Rakennusvalvonta toimii osana teknistä osastoa. Osaston palveluita ovat esimerkiksi kaavoitus, mittauspalvelut ja rakennusvalvonta sekä yleisten alueiden suunnittelu ja ylläpitäminen. Pienessä organisaatiossa työntekijäkohtaiset tehtäväkentät ovat laajoja. Samat asiakkaat asioivat usein useamman osaston henkilön kanssa esimerkiksi kaavoitus-, tontti-, osoite- tai tieasioissa.

Inarin kunnan palvelujen laadukkuutta ja resurssien oikeaa käyttöä seurataan talous- ja toimintasuunnitelman mukaisesti. Rakennusvalvontatyössä mitattavia asioita ovat esimerkiksi lupahakemusten käsittelyajat sekä päätösten laadukkuuden mittarina oikaisuvaatimusten määrä. Kaavoituspuolella tavoitteiden toteutumisen mittareita ovat esimerkiksi alueiden kehittyminen, tonttien saatavuus ja menekki. Pohdittavaksi kunnanvaltuustolle ja kunnanhallitukselle jää, vastaako palvelu kuntalaisten ja muiden asiakkaiden kysyntään ja kuinka sitä voitaisiin kehittää (Inarin kunta 2021.)

6.1 Työntekijöiden haastattelut

Asiakaspalvelun laadun parantamisen edellytyksien havainnoimiseksi haastattelin neljää osastollamme pääasiassa yli viisi vuotta työskennellyttä henkilöä. Henkilöt ovat virkasuhteessa eli asiantuntijatehtävissä. Laajojen tehtäväkuvien vuoksi pidin haastatteluihin rakennusvalvontaa laajempaa osallistamista merkityksellisenä kokonaiskuvan kannalta. Haastatteluissa pyrin selvittämään, kuinka palvelun laatuun ja palvelukulttuuriin liittyvät käsitteet on tiedostettu ja omaksuttu osana omaa toimintaa.

Haastattelukysymyksiä olivat seuraavat:

- Miten koet palvelun laadun ja palvelukulttuurin käsitteet työssäsi?
- Ohjaako työtäsi organisaation sisäiset tai ulkopuoliset palveluohjeet?
- Mitataanko palvelun laatua organisaatiossa?
- Pohditko työssäsi vuorovaikutuksen laatua, palveluallttiutta, työ-suoritteen laatua?
- Mietitkö palvelun laatua tai palveluimagoa työssäsi, kunnan ja osastosi imagoa?
- Mihin palvelun laadulla, maineella ja imagolla on merkitystä työyhteisössä ja sen ulkopuolella?

Haastattelu toteutettiin lähettämällä alustava haastattelurunko sähköpostitse. Haastateltavista yksi vastasi sähköpostilla ja asioita avattiin kaikkien haastateltavien kanssa lisäksi kasvokkaisissa keskusteluissa. Keskusteluja käytiin pääosin kahden kesken ja lisäksi teemaa pohdittiin kolmen kesken ryhmäkeskusteluna. Keskustelut kestivät viidestätoista minuutista puoleen tuntiin. Seuraavassa on esitettyä koostetusti, mitä haastatteluissa ja keskusteluissa nousi esiin.

”En tiedä, onko kunnalla palveluohjeita. Enkä ajattele laatua.” Tiedostamatta laatuasioita tulee työsuoritteiden kautta kuitenkin työstettyä. Työsuoritusta ohjaa lainmukaisuus ja tasa-arvoinen kohtelu, linjan vedot siitä, että kaikki saavat palvelua yhtenäisten periaatteiden mukaisesti.

Palvelun laadukkuutta ohjaavat muun muassa päätösten ja vaatimusten tasapuolisuus. ”Rakennusvalvontatyössä asioita on priorisoitava siten, että vaaditaan sitä, mitä olemassa olevilla resursseilla pystytään tasapuolisesti valvomaan”. Rakennusvalvonnan tärkein lakisääteinen tehtävä on terveellisen, turvallisen ja viihtyisän elinympäristön edesauttaminen.

Asiakkaalle pyritään antamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen apu olemalla suoraan yhteydessä sidosryhmiin ja yhteyshenkilöihin sen sijaan, että ohjattaisiin asiakasta olemaan edelleen yhteydessä seuraavaan tahoon. Aina on syytä pohtia, saiko asiakas sitä, mitä tuli hakemaan, saiko hän enemmän vai vähemmän kuin oletti. Miten voidaan olla avuksi, mikäli tavoite ei täyttynyt.

Asiakkaalle vastataan, häntä ohjataan, autetaan ja neuvotaan mieluummin enemmän kuin hän osasi kysyä. Siten, että asiakas pääsee asiassa mielellään ”maaliin” ilman, että hänen täytyy uudelleen vaivautua ja rohkaistua kysymään jatkokysymyksiä. Mikäli asiakas tiedustelee

hankettaan koskien rakennusoikeuden määrää tai rakennusluvan tarvetta, voidaan hänelle toimittaa vastauksen lisäksi aluetta koskeva kaavaote, kaavamääräykset sekä neuvoa, kuinka ja mistä lupa haetaan, mitä tulee ottaa huomioon ja mitä tulee olla hakemuksen liitteenä. Toimittaa kaavakkeita, joita asiakas muutoin joutuisi netistä etsimään.

Resurssit tulevat vastaan tilanteissa, joissa kokee, että aika ei riitä palvella niin hyvin kuin haluaisi. Omasta organisaatiostamme voin ylpeydellä sanoa, että lähtökohtana palvelu- ja asiantuntijayössä on haastattelujen perusteella asiakasnäkökulma. Tyytyväisenä poistuva asiakas on merkki siitä, että palvelukokemus oli myönteinen ja siitä jää itsellekin hyvä mieli.

Kyse on asiakkaan ajan arvostamisesta. ”On merkillepantavaa, että usein asiakkaan uhrautumista vähentämällä voidaan saavuttaa huomattava parannus asiakasarvon kokemiseen” (Rintamäki & Tienhaara 2014). Voidaan puhua hyötyjen ja uhrausten optimoinnista. Paljonko työntekijä voi käyttää aikaa erilaisiin asiakaspalvelutilanteeseen siten, että asiakas säästää vaivan ja pääsee asiassaan ketterämmin eteenpäin. (Rintamäki & Tienhaara 2014.)

Palveluntason ja laadukkuuden katsotaan olevan tärkeää: ”Mitä kylillä puhutaan?” Mitä puhutaan yleisesti kunnasta, kunnan tietystä toimialasta, osaamisen ja auttamisen tasosta eli laadukkuudesta ja kulttuurista sekä henkilöiden ammattitaidosta ja palveluasenteesta. Pienellä paikkakunnalla useimmat tarvitsevat jossain vaiheessa toistensa palvelua, jolloin mieluummin tekee hyvin oman osansa, jotta vastaavaa uskaltaa odottaa samaa, kun on itse asiakkaan roolissa.

Inarin kunnassa kaavoitustoimi vastaa siitä, että kaavat toteutetaan lain edellyttämällä tavalla. Myös konsulttien laatimien kaavojen osalta kuntalaiset ovat yhteydessä aina suoraan kunnan kaavoitustoimeen, jolla on ajantasainen tieto kaavan etenemisestä ja vaikuttamisen mahdollisuuksista.

Palvelussa pyritään huomioimaan asiakkaan tausta ja tietoisuus käsillä olevasta asiasta ja tarpeen mukaan avata käsillä olevan asian laki pohjaa tai hakemuksissa esiintyviä termejä. Kohdataan asiakas henkilönä. Rakennusvalvonnan näkökulmasta, on merkittävä ero vuorovaikutuksen sisällössä puhuttaessa rakennuslupa-asian pääsuunnittelijalle tai elämänsä ensimmäiseen rakennushankkeeseen ryhtyvälle.

”Ajattelin, että mitä asiantuntevampaa ja laadukkaampaa palvelua asiakas saa, sitä enemmän hän myös luottaa siihen, että on annettu oikeat tiedot ja ohjeet. Ei yritetä pimittää tai vääristellä tietoa. Samalla annetaan ulospäin läpinäkyvämpi kuva siitä, mihin kunnassa tehdyt päätökset ja ratkaisut perustuvat”.

Vaikka asiakaspalvelutilanteessa ei aina päästä asiakkaalle mieluisaan lopputulokseen, on asian avaamisella ja esittämistavalla suuri merkitys asiakkaalle jääväan mielikuvaan palvelunlaadusta ja palvelukulttuurista. Jossain määrin tulee osata lukea asiakkaan mielialaa, asian herkkyyttä ja henkilökohtaisuutta ja sitä kautta rakentaa lähestymistapaa.

Haastattelukysymykset koettiin hankalasti lähestyttäviksi niiden laajuuden ja käsitteellisyuden vuoksi. Arkisia asioita oli joidenkin mielestä hankala pohtia annettujen kysymysten kautta. Vaikka haastattelukysymysten laatimisessa oli kehittämisen varaa, saatiin hyviä suoraan asian ytimeistä olevia vastauksia koottua.

Hyvää palvelukulttuuria luodaan työarjessa pienillä valinnoilla, organisaation sisäisten ja ulkoisten verkostojen yhteistyön kehittämisellä sekä palvelun saavutettavuudella. Riittävä tarkoituksenmukainen tiedottaminen, lomien jaksottaminen, puheluihin, soittopyyntöihin ja sähköposteihin vastaaminen viivytyksettä sekä sähköpostien kielellinen sisältö ovat kunnan palvelukulttuurin perusta. Kunnan teknisen toimen työ on tässä raportissa tutkituilta osin asiantuntijapalveluna. Asiantuntijuus on jatkuvaa oppimista, muutoksien seuraamista ja omaksumista. Muuttuvassa ja kehittyvässä maailmassa on työnantajan edun mukaista jatkuvasti kouluttaa henkilöstöään tietojen ja taitojen ylläpitämiseksi ja uuden oppimiseksi.

6.2 Etätyöskentely ja sähköiset hankinnat palvelurakenteessa

Palvelurakennetta pohdittaessa ja palvelun laatua jalostettaessa on ajankohtaisena asiana noussut Inarin kunnan teknisen osaston henkilöstön keskusteluihin etätyömallin toimintatapojen ohjaaminen ja johtaminen. Rakennusvalvonta on toiminut osittain etätyömallilla parin vuoden ajan. Etätyön positiiviset vaikutukset työntekijälle ovat ilmeiset. Inarin kunta on päättänyt sallia etätyön tietyin ehdoin jatkossakin. Etätyön parhaina puolina pidetään mahdollisuutta keskittyä pitkäjänteisempiin töihin ilman keskeytyksiä. Etätyöpäivät koetaan tehokkaampina, sillä työmatkaan ja kahvitaukoihin käytetyt hetket voi käyttää työskentelyyn silloin, kun päivät ovat

kiireisempiä. Myös sairaspöissaolot vähenevät, sillä flunssaisena tai sairaan lapsen kanssa onnistuu työn tekeminen myös kotoa käsin.

Etätyöllä on joka tapauksessa havaittu olevan suoria vaikutuksia asiakkaisiin. Asiakaspalvelutyössä on etätyön edellytyksiä pohdittaessa huomioitava sen vaikutus myös asiakkaille. Palvelun saavutettavuus on yksi asiakkaan palvelun laadun kokemisen lähtökohdistista. Suurimmilta osin asiakaskontaktit ovat hoidettavissa puhelimen, sähköpostin ja Lupapiste - palvelun kautta. Osa asiakkaista haluaa kuitenkin edelleen fyysisesti tavattavissa olevan rakennusvalvonnan. Asiakkaita liikkuu ja tapaamisia halutaan sopia virastolle.

Yhteisenä havaintona on koettu, että rakennusvalvontatoimi pyörii parhaiten ja vuorovaikutus henkilöstön keskuudessa säilyy hyvänä, kun henkilöstö on viikoittain kontaktissa muutoinkin kuin sähköpostien ja puheluiden kautta. Ajankohtaisien asioiden läpikäynti, työnjakoa tai yhteistä pohtimista vaativat asiat ovat tehokkain hoitaa yleensä viipymättä ja kasvotusten.

Sen lisäksi, että rakennusvalvonnan tulee paikallisesti olla saavutettavissa asiakkailleen, tulee etätyön ja markkinoilla olevien sähköisten palveluiden myötä ylikunnallinen yhteistyö yhä paremmin hyödynnettäväksi ja saavutettavammaksi. Tähän saakka olemme pitäneet palveluiden hankkimista itse asiakaskontakteihin ja lupien käsittelyyn raskaana ja monimuotoisena, joten lupapalvelut tuotetaan itse. Tavoitteena on edelleen toteuttaa lupapalvelu kunnallisesti, jotta pysytään ajan tasalla siitä, millaisia hankkeita alueelle on tulossa, yhteys asiakkaisiin säilyy tiiviinä ja nopeana ilman päällekkäisyyksiä. Hankintana toteutettavat palvelut on pidetty vain omia toimintoja edesauttavina, ei korvaavina.

Yhtenä huomion arvoisena havaintona pidetään sähköisten palveluiden lisänneen työn näkymättömyyttä. Tietokoneella tekemätön ja tehty työ on hankalampi konkretisoida ajaksi. Esimerkiksi pino paperisia hyväksytyjä hakemuksia tulee leimattua saman tien arkistoon. Sen sijaan sähköisessä arkistossa leimaamaton työpino on näkymätön, ja sen avaamiseen ja läpikäymiseen tarvittava aika on hankalampi omaksua.

6.3 Yhteenvetona, ajattele kehitystä – kehittele ajatusta

Palveluiden rakenne, mielekkäät työnkuvat, riittävät resurssit ja resurssien oikea käyttö, asiantuntijuus, perehdytys ja jatkuva osaamisen ylläpito ovat avainasemassa puhuttaessa kuntatyöntekijöiden palvelualltiudesta ja hyvän palvelukulttuurin ylläpitämisestä. Tasapuolinen kohtelu, avoimuus ja palvelutilanteessa vallitseva ilmapiiri vaikuttavat asiakkaalle muodostuvaan kokemukseen palvelun laadusta.

Hyvä palvelu madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä tarvittaessa. Kunnan imagolle on tärkeää, että sen organisaatiossa eri osat toimivat laadukkaasti ja tukevat toisiaan. Palvelun laatua ja palvelukulttuuria kehitettäessä tulisi olla valmis ottamaan vastaan palautetta. Ei tule olla liian juurtunut tai ihastunut omaan tapaan toimia vaan laajentaa näkökulmaa asiakkaita ja kollegoita huomioonottavaksi. Olettamisen sijaan on tärkeää kyseenalaistaa ja tutkia.

Pienessä organisaatiossa palvelun laatu riippuu turhan usein työntekijän henkilökohtaisesta asennoitumisesta ja sosiaalisista taidoista. Ei ehkä ole käytetty resursseja työn jatkuvaan ohjaamiseen ja laadun ylläpitämiseen, vaan luotetaan onnistuneeseen rekryointiin. Tässä on kuitenkin selvä parantamisen paikka ja palvelun laadun ja kulttuurin kehittämisen työkalut otettavissa käyttöön.

Edellä esitettyihin haastatteluihin osallistuneet henkilöt eivät kata koko henkilöstöä, joten haastattelujen tuloksia ei voida myöskään yleistää liiaksi. Uskon, että niin osaavat ja itseohjautuvat kuin passiivisemmatkin työntekijät kaipaavat tukea sekä tilaisuuksia jakaa näkökulmiaan ja kokemuksiaan. Erilaisia tapoja on hyvä jatkossa omaksua käyttöön työntekijöiden henkilökohtaisistakin lähtökohdista. Palvelun laatu ja palvelukulttuuri kaipaavat johtamista.

7 ASIAKASNÄKÖKULMAN KERÄÄMINEN

Asiakasnäkökulman tutkimisen tavoitteena on ymmärtää asiakkaiden tarpeita, haasteita ja odotuksia rakennusvalvontapalvelulle Inarissa. Pyrkimyksenä oli myös kasvattaa ymmärrystä siitä, kuinka rakennusvalvonta voisi tehokkaammin auttaa asioita kulkemaan oikeaan suuntaan. Tutkimuksessa osallistetut asiakasryhmät olivat pientalorakentajia sekä vastaavia työnjohtajia ja pääsuunnittelijoita.

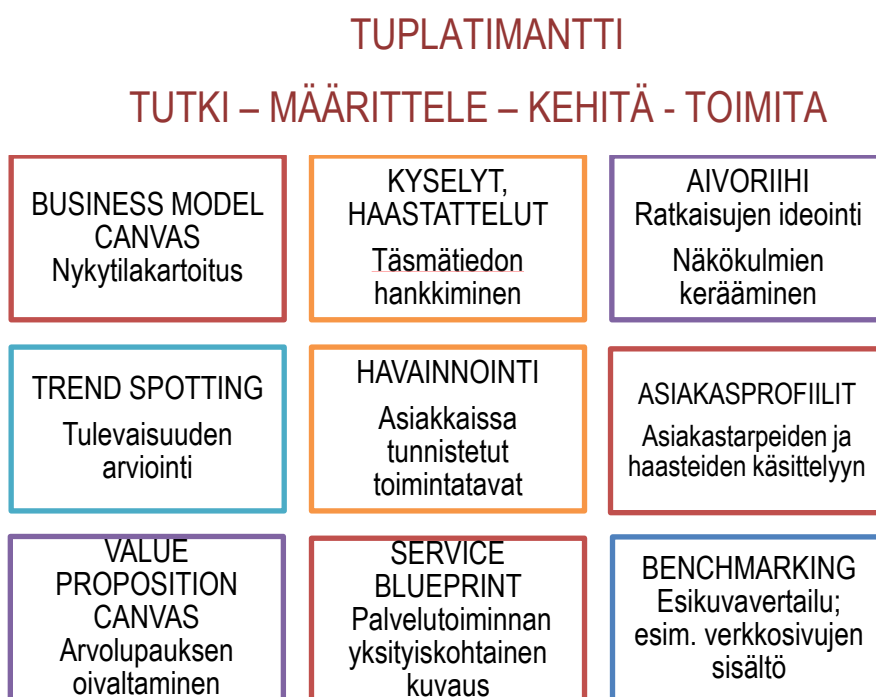
Kehittämistyössä hyödynnettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämiseen tarkoitettu menetelmien ja työkalujen kokonaisuus. Palvelumuotoilun tavoitteena on saada aikaan muutosta laajentaen asiakasymmärrystä ja vastata sitä kautta tarpeeseen. Palvelulähtöisessä ja asiakaskeskeisessä ajattelussa korostuu palvelutuottajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus, sen arvon tunnistaminen ja palvelun merkitys asiakkaalle laajemmassa kuvassa. Palvelumuotoilussa palveluiden todellisten käyttäjien kokemukset ja tarpeet tuodaan kehittämistyön keskiöön, jotta tarjottavat ratkaisut vastaisivat näitä tarpeita. Julkisella sektorilla palvelumuotoilun tavoitteina ovat palvelun laadun, kustannustehokkuuden ja saatavuuden varmistaminen. Palvelumuotoilun avulla tehtävä kehittämistyö on siis asiakkaan ymmärtämistä, osallistamista ja ratkaisujen yhteensovittamista. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 8 - 9, 12 - 13, 15, 34, 55.)

Palvelumuotoiluprosessi toteutettiin pääasiassa ryhmätyönä, osana palvelumuotoilun opintojaksoa. Ryhmään kuuluivat lisäksi Essi Jokinen ja Tuomo Heikura organisaation ulkopuolisina henkilöinä. Essillä on aiempaa työkokemusta rakennusvalvonnasta ja Tuomolla maaseutuhankkeiden kautta kokemusta rakennusvalvonnan asiakasnäkökulmasta. Molempien osaaminen täydensi toteutettua tutkimusta ja palvelumuotoilun tavoite monialaisuudesta myös toteutui paremmin kuin yksilötyönä.

Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään palvelumuotoilun tuplatimantti-menetelmää. Menetelmän perusvaiheita on neljä: tutki, määrittele, kehitä, toimita. Ongelma tunnistetaan, ratkaisuvaihtoehtoja ideoidaan ja kehitetään ja lopulta soveltuvin vaihtoehto otetaan käyttöön. (mm. Isomursu & Puustjärvi 2022.) Tässä työssä tavoitteena oli toteuttaa tuplatimantti-menetelmän tutki, määrittely ja kehitä vaiheet. Toimita vaihe jää pääosin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Tuplatimantti soveltui kehitettävään palveluongelmaan varsin hyvin.

Tuplatimantti-menetelmässä hyödynnetään palvelumuotoiluajattelun keskeisiä periaatteita kuten eksploratiivisuus eli innovointi, kekseliäisyys, luovuus ja omaperäisyys. Periaatteisiin kuuluu yhtä keskeisesti myös iteratiivisuus eli työvaiheiden toistaminen (oppiminen), kunnes luodun ratkaisun toimivuus, toteutettavuus ja taloudellisuus toteutuvat halutulla tavalla. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 41-42.)

Kuvassa 6 on esitettyä palvelumuotoilun työkalujen soveltamista tässä tutkimustyössä. Osa työkaluista on käytetty jo aiemmissa luvuissa. Esimerkiksi Trend spotting -ajattelua on sovellettu luvussa 3, jossa käsiteltiin muutostrendejä ja haastatteluja luvussa 6.



KUVA 6. Palvelumuotoilun menetelmäksi valittiin tuplatimantti, kuvassa esitettyinä käytetyt työkalut.

Useimpien toisiinsa sidonnaisten työkalujen kohdalla, kuten asiakasprofiilit, palvelupolun kuvaaminen, Business Model Canvas, The Value Proposition Canvas ja Service Blueprint päädyttiin lopulta asian selkeyttämisen ja rajaamisen vuoksi keskittymään pientalorakentajiin laajassa lupamenettelyjen kirjossa. Tästä syystä myös kyselyn vastaanottajiksi valittiin pientalorakentajia. Pientalorakentajat ovat suuri yksittäinen asiakasryhmä, joka vaatii verrattain paljon rakennusvalvonnan ohjausta ja asiakaspalvelua. Ennako-ohjaamisen tarve korostuu ensirakentajissa. Rakennushankkeeseen ryhtyvällä maankäyttö- ja rakennuslaissa määritetty päävastuu hankkeen säädösten ja määräysten mukaisuudesta huolehtimiselle. Kokemusta ei

pientalorakentajalla kuitenkin usein ole, ja moni asia tulee yllätyksenä. Pientalohanke sisältää monta muuta yksistäänkin luvitettavaa osa-aluetta, ja lupamenettely on sinänsä määrämuotoinen, joten tuloksia voidaan soveltaa palvelun kokonaisuuteenkin merkittävässä määrin.

Suuremmissa rakennushankkeissa rakennushankkeeseen ryhtyvällä on tapana hankkia heti alkuvaiheessa osaavat asiantuntijat hankkeen käynnistämiseksi ja läpiviemiseksi. Näin toimittaessa myös rakennusvalvontaa työllistävä ohjaamisen tarve ja sen laatu muuttuu merkittävästi. Asiantuntijoista rakennusvalvonnan kanssa yhteydessä ovat pääasiassa pääsuunnittelijat ja vastaavat työnjohtajat, joita osallistettiin keskustelujen kautta.

7.1 Kysely

Kysely laadittiin Mural-pohjalle, jonka linkki lähetettiin hieman yli 60:lle viimeisen parin vuoden aikana Inarin kunnan rakennusvalvonnan kanssa asioineelle pientalon rakennushankkeeseen ryhtyvälle. Kysely vastasi viikon aikana arviolta 10 henkilöä tai pariskuntaa. Voidaan todeta, että suurimmalla osalla rakennushankkeensa aloittaneista ei ollut joko aikaa tai motivaatiota vastata. Ryhmäviestinä lähetetty sähköposti oli myös ajautunut joillakin roskapostiin, ja uskoakseni Muralin tunnettavuuden puutteella voi myös olla merkitystä vastanneiden määrään.

Mural on virtuaalinen työtila, jonka laatijat ja ylläpitäjät voivat verkkolinkin kautta jakaa haluamilleen osapuolille. Muralissa vastaajaa ei voida identifioida, eikä vastanneista tallennu henkilötietoja ylläpitäjälle. Muralin ideana on, että kaikkien jo vastanneiden vastaukset jäävät muiden nähtäville. Tämä voi johdatella jäljempänä vastanneiden vastauksia tiettyyn suuntaan. Toisaalta taas vastauksiin voi siten lisätä sellaisia seikkoja, jotka sieltä vielä omasta mielestä puuttuu. Itse pidin Muralin rentoa ulkoasua ja tyyliä kuitenkin kyselyyn sopivana ja uskon sen käytön yleistyvän vastaavanlaisissa palvelumuotoilu hankkeissa.

Kyselyn kysymykset olivat seuraavat:

- Mieluisimmat yhteydenpitotavat?
- Millaiselle neuvonnalle koet tarvetta?
- Mikä on palvelussa tärkeintä?
- Missä onnistuttu?

- Miten palvelua voitaisiin sujuvoittaa?
- Mistä asioista rakennushankkeeseen ryhtyvän kannattaa ottaa selvää ja missä järjestyksessä?
- Miten rakennusvalvonnan palveluita voitaisiin kehittää?

Kyselyn perusteella kerätty aineisto toi esiin täsmätietoa oletuksien takeeksi sekä korvaamiseksi. Vastuksien vähäisestä määrästä huolimatta, nousi esiin selkeitä kehittämistarpeita. Koska vastauksissa korostui tietyt hyvinkin relevantit asiakokonaisuudet, kyselyn vastaanottajien määrää ei laajennettu tai vastausaikaa pidennetty.

Vastauksista erottuivat rakentajat, jotka toivoivat rakennusvalvonnalta kattavampaa ohjausta, kuten

- neuvoja kaavamääräyksien löytämiseen ja tulkitsemiseen
- infoa rakentamisen kustannusten muodostumiseen
- tietoa alueilla saatavilla olevista liittymistä, vaikkapa valokuituverkosta.

Verkkosivujen sisällön kattavuutta ylipäätään peräänkuulutettiin. Sähköposti, puhelut ja Lupapiste koettiin vastanneiden kesken mieluisiksi tavoiksi olla yhteydessä rakennusvalvontaan.

Kiitosta sai

- ystävällinen ja auttavainen asiakaspalvelu, kysymyksiin vastaaminen
- katselmuksien saaminen kohtuullisessa aikataulussa.

Toiveita asiakaslähtöisestä palvelusta ja ammattisanaston käytön rajoittamisesta asiakkaan tietojen tasoiseksi kirjattiin vastauksiin.

7.2 Havainnointi ja tunnistetut käytösmallit

Havainnointi on ihmisten toimintatapojen oppimista aidossa palveluympäristössä tarkkailemalla. Asiakkaiden käytöksen perusteella on mahdollista luoda tarpeista oletuksia. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 50.) Havainnoimalla kerätty tieto perustuu omaan kokemukseeni asiakkaiden toiminnasta.

Inarissa suuri osa toimistolla käyvistä asiakkaita tulee varaamatta aikaa ja tarkistamatta etukäteen, onko paikalla ketään. Rakennusvalvonta tekee osin etätöitä, on osan työajasta katselmuksilla ja pitkillä ajomatkoilla. Toimistolle tulevat asiakkaat eivät ole niitä, joita palvelee etätöypäivien ilmoittaminen esimerkiksi nettisivuilla, sillä lähtökohtaisesti he eivät osaa tietoa sieltä etsiä. Toimistolla on oltava henkilökuntaa, joka voi olla avuksi, antaa tavoiteltavan yhteystiedot tai kertoa, koska henkilö on toimistolla tavattavissa. Tätä varten myös toimistolla on oltava läsnäolosta tieto saatavilla.

Monet asiakkaat ottavat yhteyttä myös puhelimitse ja sähköpostilla. Mitä vähemmän rakennus- ja lupa-asioista on aiempaa kokemusta, sitä yksityiskohtaisempaa palvelua kaivataan. Ennako-ohjaaminen on kaikkien osapuolten etu. Puheluiden määrä ja jatkuvat työn keskeytykset kuormittavat ja hidastavat kuitenkin muita töitä valtavasti. Usein viestissä tai puheluissa voidaan viitata siihen, että on ensin yritetty löytää kaivattua tietoa kunnan verkkosivuilta. Näiden asiakkaiden osalta verkkosivujen sisällön parantamisella voitaisiin vapauttaa varmasti aikaa ja resursseja jatkossa muuhun työhön.

Suurempien rakennusvalvontojen tavoitettavuus esimerkiksi puhelimitse asiakkaille on merkittävästi hankalampaa kuin pienien. Inarissa saadaan jatkuvasti tähän liittyen palautetta suunnittelijoilta, jotka toimivat valtakunnallisesti. Palvelu on myös jatkuvampaa, kun asioidaan yhden henkilön kanssa. Asioita ei tarvitse toistaa ja selittää useaan otteeseen. Rakennusvalvonnan tavoittamisella voi olla merkittävä rooli suunnitelmien tai rakennustyön etenemiselle. Mikäli rakennusvalvonta on saavuttamattomista tarpeen ollessa ajankohtainen, voivat suunnitelmat tai rakennustyö lähteä turhaa väärille raiteille.

Rakennushankkeeseen ryhtyvien, työnjohtajien ja suunnittelijoiden kanssa asioita esimerkiksi puhelimitse ja toimistolla läpikäydessä tulee molemmin puolin oivallettua ja huomattua asioita, jotka muuten saattaisi jäädä niin sanotusti pimentoon. Työnjohtajat myös osaavat yleisesti antaa arvoa rakennusvalvonnan henkilöstön ajalle ja omalle ajalleen, joten tapaamiset ja puhelut pidetään pääosin myös ytimekkäinä.

Etäpalavereille ja etäkokouksille on koettu tarvetta, ja niiden määrä on kasvanut esimerkiksi haastavampien kohteiden suunnittelijoiden ja muiden osapuolien kanssa. Inarissa ei ole saatavilla erityissuunnittelijoita paikkakunnalta ja aina ei myöskään ole tarkoituksenmukaista vaatia suunnittelijoita saapumaan paikan päälle. Ennakkoneuvottelut, kokoukset ja katselmuksen tehdään

joka tapauksessa näillä ehdoin. Vaikkakin itse suunnittelutyötä voidaan tehdä kaukana fyysisestä rakennuskohteesta, on tärkeänä pidetty suunnittelijoiden sitouttamista hankkeisiin.

Paikallisten sidosryhmien kanssa on viime vuosina koettu tarvetta yhteistyölle. Tarve ja tahto ovat johtaneet palaverien lisääntymiseen muun muassa ympäristönsuojeluviranomaisen, terveydensuojeluviranomaisen sekä Inarin sähköverkko-, vesi- ja viemäriverkkoasioista vastaavan Tunturivekko Oy:n ja Inergia Oy:n kanssa. Erilaisilla kokoonpanoilla toteutettavat palaverit riittävän usein, ovat tiedon jakamisen ja lisäämisen sekä toimintatapojen kehittämisen kannalta koettu varsin hyödyllisiksi. Asioiden sidonnaisuuden ymmärtämisestä on suoraan hyötyä myös yhteisille asiakkaille.

7.3 Muut palvelumuotoilun käytetyt työkalut

Tämän tutkimustyön tuloksissa hyödynnettiin myös seuraavia palvelumuotoilun työkaluja:

- palvelupolun kuvaaminen
- Business Model Canvas
- The Value Proposition Canvas
- Service Blueprint
- asiakasprofilointi
- aivoriihi.

Näitä työkaluja käytettiin opintojaksolla ryhmätyönä Teams-työpajoissa oivaltamiseen, ideointiin ja kehittämiseen. Esimerkiksi Service Blueprint avasi hyvin lupamenettelyn vaiheet sekä eri vaiheisiin liittyvät kehittämismahdollisuudet ja tarpeet. Palvelupolun kuvaamisessa mietittiin karrikoidusti vaiheet, jotka asiakas lähtökohtaisesti palvelupolulta tunnistaa ja tiedostaa ja vertailun vuoksi palvelupolku viranomaisen näkökulmasta. Prosesseja avaamalla paikannettiin resursseja vievät palvelupolun kohdat. Palvelupolkuja kuvantaessa korostui kattavan ohjeistuksen tarve, joka voitaisiin ulkoistaa siten, että myös pientalorakentajat saataisiin ymmärtämään pääsuunnittelijan ja vastaavan työnjohtajan käyttämisen hyödyt ja mahdollisuudet.

Kyselyn ja havainnointien perusteella luotiin kaksi *asiakasprofiilia* kattamaan primääriasiakasryhmät pientalorakentajista. Kuvissa 7 ja 8 on esitetty karrikoidut primääriasiakasprofiilit kartoittamaan asiakasnäkökulmaa.

Asiakasprofiili 1

"Oiva Omatoimi -rakentaja"

Itse kun tekee, niin saa mitä haluaa.



Kuva: www.rakentaja.fi

PERUSTIEDOT:

Töissä käyvä 28-vuotias mies, jolla pysyy vasara kädessä ja haluaa rakentaa talon kuten isä ja isoisäkin aikoinaan.

On ollut apuna monella sukulaisen ja ystävän työmaalla.

TARPEET:

Hankkeen kokonaisuunnittelun ymmärrys - tarvitsee kokeneen ja itsevarman pääsuunnittelijan, joka osaa neuvoa, auttaa ja rohkeee sanoa tarvittaessa napakasti.

Ennakoivaa ohjaamista helposti saataville mm. kustannuksien jakautumisesta, liittymien ja lupien tarpeesta, aikatauluksesta.

HAASTEET:

Osaa rakentaa, mutta lupamenettely, lait ja asetukset vieraita. Tekee, ei kysele. Ei välttämättä osaa ottaa neuvoja järin kiitollisena vastaan. Byrokratia on turhaa.

On mieluummin kaatamassa tontilla puita, kuin täyttämässä lupahakemusta.

Vaatii viranomaisnäkökulmasta jarruja, kokee lupa-asiat turhana hidasteena.

Haluaa muuttaa heti puolivalmiiseen asumaan.

Ei ennako - hoitaa pois eteen tulevat haasteet yksi kerralla.

Suunnitelmat elää ja muuttuu hankkeen edetessä.

ODOTUKSET:

Haluaa päästä halvalla ja säästää omalla työllä.

"Omalle maallean tässä rakennetaan."


"Kyllä ne sieltä rakennusvalvonnasta kertovat, jos ovat jotain vailla."

KUVA 7. Asiakasprofiili 1

Asiakasprofiili 2

"Mervi Muuttovalmis -rakentaja"

Onko ne parkettinäytteet jo siellä työmaalla?



Kuva: www.pixabay.com

PERUSTIEDOT:

42-vuotias nainen, haluaa panostaa unelmiensa kotiin, jossa on tilaa elää ja harrastaa.

Rakentaa elämänsä ensimmäistä omakotitaloa.

TARPEET:

Haluaa päästä mahdollisimman vähällä vaivalla, on sitä varten hankkinut ammattilaiset hoitamaan rakennushommat.

Pyrkii kuitenkin pitämään langat omassa käsissään.

Soittelee rakennusvalvontaan milloin missäkin asiassa: "en tiedä mistä muualtakaan kysyä, mutta..."

Tarvitsee luotettavan pääsuunnittelijan pitämään rakennushankkeeseen ryhtyvän puolial

HAASTEET:

Ei kokemusta rakentamisesta tai lainsäädännöstä

Hankkii tontin ja arkkitehdin ja keskittyisi mieluiten sisustusvalintoihin.

Ei tiedä mitä kysyä!

Vaatii vastauksia ja selityksiä ja purnaa kaavamääräyksistä, turhautuu jo suunnittelu-vaiheessa vastaan tulevista selvitetävistä asioita.

Haluaa tehdä kuitenkin asiat oikein.

ODOTUKSET:

Luottaa, että ammattilaiset hoitaa hommat.

Olettaa kunnan toteutusvastuun todellista isommaksi.

"Soitelkaa, kun sauna on lämpenemässä."

KUVA 8. Asiakasprofiili 2

Palvelumuotoilun raporteista annettiin opintojaksolla opiskelijoiden kesken vertaisarviointeja, jotka osoittivat, että kärjistetyistä ja vähän negatiivisiakin tunteitakin herättävistä asiakasprofileista löytyi kuitenkin helposti tunnistettavia tai samaistuttavia piirteitä. Näiden asiakasprofiilien voidaan arvioida nappaavan ison osan rakennusvalvonnan asiakaspalveluresursseista.

Muut palvelumuotoilun yllä mainituista työkaluista on esitettyä liitteessä 1, joka ei sisälly verkossa julkaistavaan versioon.

7.4 Avoimet keskustelut

Asiakasnäkökulman laajentamiseksi keräsin tietoa keväällä 2022 keskustelemalla useammin rakennusvalvontamme kanssa asioineilta vastaavilta työnjohtajilta ja pääsuunnittelijoilta. Keskustelut toteutin itsenäisesti, erillisenä muusta ryhmässä toteutetusta palvelumuotoilukokonaisuudesta. Keskustelut käytiin Inarin kunnan alueella rakennushankkeissa rakennustyön vastaavina työnjohtajana tai pääsuunnittelijoina toimivien henkilöiden kanssa katselmustilanteissa, tapaamisten ja puheluiden lomassa. Kahden kesken töiden lomassa käytyihin keskusteluihin osallistui yhteensä viisi henkilöä, jotka asioivat jatkuvasti Inarin kunnan rakennusvalvonnan kanssa. Kolmen keskusteluihin osallistuneen kanssa yhteistyö on jatkunut usean vuoden ja kahden kanssa reilun vuoden verran.

Keskustelujen sisältö ohjautui aina tilanteen mukaisesti. Keskusteluissa on hyvä huomioida pitkäaikainen yhteistyö rakennusvalvonnan kanssa, jolla on vaikutusta siihen, mitä osapuolet haluavat keskusteluissa ottaa esille ja sanoa ääneen. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 51.) Seuraavassa esitettyinä muutamia nostoja, joita pidän palvelun tulevaa rakennetta ja kehittämistä mietittäessä merkityksellisinä.

Työnjohtajat pitivät hyvänä Inarin kunnan rakennusvalvonnan tavoitettavuutta ja asiakkaan tarpeen ymmärrystä. Apua koettiin saavan niin yksinkertaisissa kuin haastavammissakin asioissa. Tiedon jakamisen kulttuuri on hyvällä tasolla ja palvelua ja sen kehittämistä arvostetaan. ”Sehän on meille kaikille hyväksi, kun sinä opiskelet”, kommentoi yksi työnjohtajana ja pääsuunnittelijana alueellamme toimiva henkilö.

Inarissa on oletettavasti totuttu palvelun hyvään tavoitettavuuteen, ja ajatus rakennusvalvonnan isommasta palveluyksiköstä herätti ajatuksia siitä, mihin suuntaan mahdollinen muutos veisi tilannetta. ”Kyllähän sitä tietokonetta voi näpytellä missä vain, mutta minkälaista se tavoitettavuus ja palvelu sitten on”, pohti yksi työnjohtaja-asiakas. Myös paikallisten olojen ja alueiden tuntemusta arvostettiin korkealle. Toisaalta huomautettiin myös asiakkaiden arvostavan paikallista työnjohtajaa, jolla on hyvät ja luotettavat kontaktit.

Sähköisten palveluiden käytettävyyteen otettiin kantaa: ”Siinä vaiheessa, kun ei saa piirtää ja täyttää hakemuksia käsin, minä lopetan nämä hommat.” Rakennushankkeiden ja rakennushankkeeseen ryhtyvien koko kirjo ja laatu tulisi ottaa huomioon paikallisessa palvelurakenteessa sekä yhtä lailla lakeja säädettäessä ja edellytyksiä luodessa riittävällä tasolla.

7.5 Verkkosivujen kehittäminen

Asiakaskyselyssä esiin nostettu ja toteutettavin kehitysidea on panostus verkkosivujen sisältöön. Hyöty on asiakkaalle suora ja työnantajalle välillinen vähentäen puheluita ja sähköposteja, jotka johtavat keskeytyksiin suorittavassa työssä. Panostus maksaa itsensä takaisin vapautuvina resursseina.

Verkkosivujen osalta hyödynsin *benchmarkkausta* eli vertaisarviointia. Tutustuin useiden rakennusvalvontojen verkkosivuihin, mikä oli ajatuksia herättelevää ja avartavaa. Sisällön laajuuden, sivujen käytettävyyden ja tiedon löytyvyyden hajonta oli suurta.

Verkkosivujen sisällön tarpeeseen saatiin vastuksia jo toteutetussa kyselyssä. Tämän lisäksi herättelin alustavasti henkilökunnan ajatuksia kehottamalla poimimaan asiakaspalvelutilanteista, kuten puheluiden ja sähköpostien sisällöstä useimmin vastaan tulevia kysymyksiä. Näitä keräämällä voitaisiin verkkosivuille luoda tila, josta kysymyksiin löytyisi vastauksia.

Lienee tarpeetonta uudelleen kirjoittaa yleisiä asioita, jotka löytyvät esimerkiksi Google-haulla. Sen sijaan monet paikallisia toimijoita ja menetelmiä koskevat asiat olisi hyödyllistä löytyä paikallisen rakennusvalvonnan verkosta. Pohdinnoissa esiin nousseita ideoita oli, voisiko rakennusvalvonnalla olla listausta ajantasaisista yhteystiedoista rakennushankkeeseen ryhtyvän tueksi. Mietittävääksi jää, millä tavalla tämä olisi toteutettavissa verkossa ilman, että se olisi mainontaa.

Monet kunnat ovat lisänneet verkossa toimivan digitaalisen arkiston myyntipalveluihinsa. Näin vältetään toki palveluresursseilta pitkällä aikavälillä. Sähköisen arkiston tuottaminen vanhoista luvista on kuitenkin koettu joko todella kalliiksi tai todella pitkäjänteiseksi työksi pienessä organisaatiossa, ns. ”ikuisuus projektiksi”. Sähköisen arkiston käyttö on koettu arkityössä sen sijaan säästävän aikaa merkittävästi. Käsillä oleva asia voidaan saattaa loppuun ilman puuttuvasta tiedosta johtuvaa keskeytystä ja asian käsittelyn pitkittymistä.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa asiakaspalvelun kipukohtat ja parantamisen paikat ja sitä kautta löytää suuntaviivat ja ehdotus toimista, joilla rakennetaan asiakaslähtoisempää palvelupolkua rakennusvalvonnan asiakkaille. Työssä tutustuttiin ajankohtaisiin trendeihin ja muutoksiin, jotka ohjaavat rakennusvalvontatyötä. Rakennusvalvontatoimea tarkasteltiin palveluna, palveluliiketoiminnan kehittämisen ja palvelumuotoilun näkökulmista. Työssä kerättiin tietoa kohdeorganisaation rakennusvalvonnan asiakasnäkökulmasta ja osallistettiin teknisen toimen työntekijöitä.

Työn tavoitteita rajattiin seuraavien tutkimuskysymyksiensä kautta.

1) Mitkä vaatimukset rakennusvalvontapalvelulle annetaan lainsäädännössä?

Rakennusvalvontapalvelusta kerrotaan luvussa 2. Ohjaavia lakeja ja asetuksia ovat pääasiassa maankäyttö- ja rakennuslaki, kuntalaki, laki kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta ja hallintolaki. Lait edellyttävät tasapuolista ja viivytyksetöntä palvelua sekä viranhaltijalta asemansa mukaista käytöstä. Rakennusvalvonnan tulee valvoa viihtyvyyden, terveellisyys ja turvallisuuden toteutumista rakentamisessa ja rakennetun ympäristön ylläpidossa.

2) Millaiset ajankohtaiset yhteiskunnalliset trendit ja ympäristöministeriön ohjeistukset muovaavat toimintaa?

Yleisiä muutostrendejä ja rakennuslakiuudistusta kuvataan luvussa 3. Luvussa 4 on tarkennettu yhtä ajankotaisinta toimintatapojen uudistajaa digitalisaatiota osana rakennusvalvontatyötä. Digitalisaatio tuo mukanaan niin mahdollisuuksia kuin haasteitakin. Ympäristöministeriön lakiuudistuksesta johtuva rakennusvalvonnan resurssien laadun ja määrän lisäämisen tarve jää vielä epäselväksi.

3) Mitä ovat asiakkaiden tarpeet, haasteet ja kriteerit hyvälle rakennusvalvontapalvelulle?

Palvelun laadun kokemusta käsitellään luvussa 5. Luvussa 6 tutkittiin Inarin teknisen toimen näkökulmaa palvelun laadun käsitteisiin. Asiakkaiden tarpeita, haasteita ja kriteereitä on kuvattu luvussa 7 palvelumuotoilullisen tutkimuksen kautta.

Asiakkaat odottavat myös julkiselta palvelulta nykyään vuorovaikutusta, kokonaisvaltaista palvelua ja vastinetta omalle panokselle. Onnistunut palvelutilanne on oltava myös palvelun tarjoajan tavoite.

4) Miten muutostrendit ja asiakkaiden tarpeet saadaan kohtaamaan palvelupolkua kehitettäessä?

Kappaleessa 3 kerrotaan Ympäristöministeriön tavoitteista. Lainsäädännöllä tähdätään mahdollisuuksiin käyttää valtakunnallisia tietojärjestelmiä ja koota rakennusvalvontojen osaamista yhteen. Tutkitun ja luvussa 7 esitetyn mukaan paikallisuus saa asiakkailta arvostusta. Palvelun tulevaisuutta pohdittaessa tulee mietittäväksi, mitä voidaan tuottaa yhdessä, mitä hankkia sähköisinä palveluina markkinoilta ja mitä säilytetään paikallisena. Palvelun tavoitettavuus, laadukkuus ja etätyön edellytykset saadaan sovitettua yhteen kokeilemalla uusia toimintatapoja ja havainnoimalla tai tutkimalla vaikutuksia.

Nykymuotoiselle rakennusvalvontapalvelullemme löytyi asiakaskyselyn perusteella selviä tarpeita toiminnan laadun parantamiseksi. Tarpeet voitiin jakaa kuvassa 9 esitettyihin kolmeen päätavoitteeseen.



ENNAKKO-OHJAAMISEEN
PANOSTAMINEN -
TIEDOTTAMINEN



VERKKOSIVUJEN SISÄLLÖN
TÄYDENTÄMINEN - USEIN
KYSYTYT KYSYMYKSET



SAAVUTETTAVUUS JA
ASIAKSLÄHTÖINEN
PALVELU – YHDEN LUUKUN
TAKTIikka

KUVA 9. Kehittämistarpeiden pääkohdat asiakasnäkökulmasta

Esiin nousseiden asioiden voidaan sanoa olevan vanhoja viisauksia ja palvelevan laajasti asiakaskuntaa. On hyvä huomata kyselyiden kautta ja todeta vanhojen viisauksien pätevän

kyselyiden kautta. Näihin viisauksiin sisältyy laajasti palvelupolun osa-alueita, joissa prosessia voidaan viedä parempaan suuntaan.

Asiakkaat kaipaavat rakennusprojektiin ryhtyessään selkeästi enemmän neuvoja ja ohjeistusta sekä kokonaisuuden hallintaa. Rakennusvalvonnan resurssit ja velvollisuudet eivät kuitenkaan riitä kohtaamaan tätä tarvetta. Pääsuunnittelijan hankkimisen merkitystä rakennushankkeeseen ryhtyvän edun valvojaksi jo varhaisessa vaiheessa tulee edelleen korostaa, jopa edellyttää. Tulevat muutokset lainsäädännössä edellyttävät yhä enemmän asiantuntijuutta myös pientalon rakennushankkeessa. Lain asettamien velvollisuuksien täyttäminen on helpompaa asiantuntevan pääsuunnittelijan johdolla.

Muutoksissa on huomioitava myös ne tahot, joissa herää vastarintaa. Esimerkiksi paperisen hakemuksen jättämisen mahdollisuus on oltava, vaikka 95 % hakemuksista kirjattaisiinkin sähköisessä palvelussa. Edellytyksien luomisessa muutoksille ollaan vasta puolitiessä. Muutos tulee ohjata toimintaan. Kaikki eivät taivu muutokseen. Myös heidät on pidettävä palvelutoiminnassa mukana.

Tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan hyödyntää käyttämällä panoksia kehittämisessä ensisijaisesti sinne, missä tarvetta on havaittu. Näin toimimalla myös kehitystyö tuntuu mielekkäämmältä. Palvelun suunnittelussa on osin mentävä primääriasiakasprofiilien tarpeiden mukaisesti. Aloitetaan välttämättömistä: konseptoidaan, testataan, muokataan, laajennetaan, lisätään (Rintamäki & Tienhaara 2014). Vastaavien työnjohtajien ja pääsuunnittelijoiden kanssa on yhteisten sovittujen linjauksien vetäminen tuloksellisempaa, koska heidän kauttaan asiat toistuvat määrätyn mukaisina useammassa hankkeissa. Palvelun tulee olla kuitenkin samanarvoista ja toimivaa muille myös asiakasryhmille.

Vastaavan sisältöisiä kyselyitä, haastatteluja ja keskusteluja voidaan jatkossa uusia esimerkiksi vuoden välein. Tuloksia vertaamalla voidaan selvittää, ollaanko päästy tilanteessa eteenpäin ja parempaan suuntaan tai ovatko kehittämisen tarpeet ja asiakkaiden toiveet ja haasteet muuttuneet.

9 POHDINTA

Työn tavoitteena oli luoda ajankohtaiskatsaus rakennusvalvontaa ohjaaviin muutostrendeihin ja kasvattaa asiakasymmärrystä ohjaamaan toimintaa. Työllä saavutettiin käyttökelpoista tietoa rakennusvalvontatoimen kehittämiseen Inarissa. Tiedon luotettavuutta pidän tutkimuksen laatuun ja tyyliin nähden hyvänä. Palvelun laatu on ihmisten kokemaa, ja vaikka yhtä totuutta ei voida sanoa olevan, saavutetut parannusehdotukset vastaavat tutkimuksen tavoitteisiin ja tarpeisiin. Julkista palvelua kehitettäessä voidaan edesauttaa eettisten arvojen, kuten oikeudenmukaisuuden ja tasapuolisen kohtelun toteutumista sekä julkisten varojen tehokasta käyttöä.

Oman organisaation osaamisen tason tiedostaminen on tukena tulevissa koulutustarpeiden resursoinneissa, rekrytoinneissa ja perehdyttämisessä. Kehityksen suuntien tunnistaminen auttaa varautumaan ja valmistautumaan muutoksiin. Asiakkaiden käytöstä tutkimalla voidaan toimintaa kehittää palvelualltiimmaksi, mikä tukee osaltaan vuorovaikutustilanteiden onnistumista, työntekijöiden työssä viihtymistä ja hyvinvointia toimivan palvelurakenteen kautta.

Rakennusvalvonnan asiakkaat ovat kunnan elinvoimaa lisääviä yrityksiä, heitä, jotka haluavat pysyvästi kotinsa kuntaan rakentaa tai haluavat paikkakunnalle loma-asuntonsa. Tehokas, sujuva ja paikalliset olot tunteva rakennusvalvonta on kunnalle valttikortti. Asiakkaat ottavat mielellään yhteyttä paikalliseen rakennusvalvontaan silloin, kun herää kysymyksiä rakentamisesta tai rakennusmahdollisuuksista. Asiakkaat arvostavat saavutettavuutta, haluavat arkikielisiä vastauksia ja vastauksia niihin asioihin, joita eivät itse ehkä edes osaa kysyä. Moni yhteydenottaja korostaa tietämättömyyttään asiassa. Työnjohtajat ja suunnittelijat sen sijaan ottavat yleensä yhteyttä puhelimitse akuuteissa asioissa tarkistaakseen ja selventääkseen omaa käsitystään tai paikallisia määräyksiä tai oloja. Saavutettavuudella on suuri merkitys.

Muutoksessa olisi mielestäni pidettävä keskeisenä tärkeimmät kehittämishaasteet – palveluiden laatu ja asiakaslähtöisyys. Rakennusvalvonnan toiminta on pidettävä sellaisena, että pienistä suuriin hankkeisiin rakennusvalvonnan toiminnasta on asiakkaalle vaivan veroista arvoa. Isompien yksikköjen edut korostuvat suuremmissa rakennushankkeissa. Teknisen osaamisen ja erityisosaamisen tarve on tärkeää rakentamisen laadukkuuden näkökulmasta. Suurempia ja vaativan tasoisia hankkeita on kunnassamme vuosittain muutamia. Vapaaehtoisella yhteistyöllä rakennusvalvontojen välillä voidaan saavuttaa pienissäkin kunnissa suurempien yksiköiden

hyötyjä, kuten uudistuviin säädöksiin perehtymisen mahdollisuudet vastuu alueiden ja tiedon jakamisen kautta. Pohdittavaksi jää, miten ja millaista yhteistyötä voisi kehittää rakennusvalvontojen kesken jatkossa.

Rakennusvalvonnan asiantuntijoiden tärkein resurssi on aika ja sen tehokas käyttö. Tulevaisuudessa on selvitys- ja tarkastusvelvollisuuksien määrä yhä kasvamassa. Verkkosivujen uudelleen rakentaminen ratkaisee pienen osan asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeesta ja vapauttaa asiakaspalveluun käytettävää aikaresurssia.

Laadukas palvelu kehittyy jatkuvasti. Toistuvat kalenteroidut palaverit edesauttavat työarjessa havaittujen ongelmien esiin tuomista, jolloin niille voidaan yhteistyössä hakea ratkaisua ja päästään pala palalta kohti laadukkaampaa palvelua. Ongelman ratkaisun lisäksi voidaan myös ideoida ja ennakoita, kehittää paremmaksi ilman varsinaista ongelmaa. Organisaation sisäisten palaverien lisäksi, on palaverit sidosryhmien kanssa lisänneet tietoisuutta muun muassa toisiinsa vaikuttavista asioista. Palaverien lisäksi voitaisiin rakennusvalvonnan henkilöstön ja sidosryhmien kesken pohtia erilaisia teemoja, joissa yhteisöllisten ideointimenetelmien jalostaminen käyttöön toisi hyötyä ja arvoa osapuolten työn kehittämiseksi.

Lakiuudistuksessa pohdituttavat ilmastaselvityksen toteutumisen valvonta rakennusaikana, tuotteiden saatavuus, välimatkat tehtaiden ja Inarin välillä, teollisuuden priorisointi markkinoilla pienien rakennushankkeiden ja tavarahankkijoiden osalta, tuotteiden saatavuus. Lisäksi voidaan arvailla, aiheuttaako pienten rakennusten jättäminen ulkopuolelle lisää hallintopakkeinojen käytön tarvetta ja naapuririitoja, millä on taipumus sitoa rakennusvalvonnan resursseja kohtuuttomasti asian laatuun nähden.

Valtakunnalliset tietojärjestelmien käyttöönotossa tulevaisuus näyttää, millaiselle muutokselle todella on tarvetta ja millaiseen muutokseen organisaatiot taipuvat. Toivon, että teknologian innovatiivisuus tulee yllättämään minut positiivisesti työurani aikana vielä useaan otteeseen.

Asiakkaat arvostavat joka tapauksessa rakennusvalvontapalvelun paikallisuutta ja tavoitettavuutta. Myös minä pidän etuna asiakaspalvelutyössä paikkatuntemusta rakentamiseen liittyvissä seikoissa kuten perustamisolosuhteet, vedensaannin mahdollisuudet, jätevesien käsittelyn mahdollisuudet, ennakkotapaukset poikkeamis- ja rakennuslupa-asioissa sekä muut linjatut toimintatavat. Myös yhteistyö alueen muiden viranomaisten, kunnan yhtiöiden sekä yritysten kanssa on varsin sujuvaa

tai kehityskelpoista. Nähtäväksi jää millaiseksi valtakunnalliset, rakennusvalvontojen yhteiset ja ulkopuolelta hankittavat palvelut tulevaisuudessa muodostuvat ja missä määrin niillä voidaan tehostaa kunnassa toteutettavien palveluiden toimivuutta. Äärimmäisen tärkeää on, että hankintojen tulee vastata kustannuksiltaan kunnassa saavutettavaan hyötyyn.

Tutkimusalakohtaista rakennusvalvontaa koskevaa kirjoitettua uutta tai uudehkoa tietoa oli hyvin saatavilla muun muassa Kuntaliiton ja ympäristöministeriön tahoilta. Palveluliiketoiminnasta, tutkimuksellisesta kehittämistyöstä ja palvelumuotoilusta löysin myös hyvin työni tavoitteita palvelevaa aineistoa. Sisällönanalyysi ja palvelumuotoilu johtivat yhdessä kokonaisvaltaiseen ajankohtaiskatsaukseen rakennusvalvonnan nykytilasta, kehityssuunnista ja asiakasnäkökulmasta.

Tämän tutkimustyön toteuttaminen avarsi käsityksiäni ja kasvatti taitojani palvelujen kehittämisessä. Sain valtavasti rohkeutta käyttää esimerkiksi palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja myös tulevaisuudessa. Oli avartavaa huomata, että asiakasnäkökulman tutkiminen on olettamista hedelmällisempi tapa luoda pohjaa toimintatapojen muutoksille. Myös työntekijöiden osallistamisesta työnsä suunnitteluun sain hyödyllistä taustatietoa tutkimukseni kautta. Pidän tavoitteena uusia ja kehittää tulevaisuudessakin tämän opinnäytetyön kaltaisia tutkimuksia, jotka osallistavat työntekijöitä ja asiakkaita.

LÄHTEET

Arantola, Heli & Simonen, Kimmo 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekes.

Auvinen, Toni 2021. Digitalinen ja ihmisläheinen kunta 2035. Avarasti Oy. Hakupäivä 16.4.2021. <https://luode.cld.bz/kunta-2035/10/#zoom=z>.

Cloudpermit 2022. Lupapiste palvelu-tarina. Hakupäivä 8.4.2022. <https://cloudpermit.com/fi/lupapisteen-tarina>.

Eteläpelto, Anneli, Vähätasanen, Katja, Hökkä, Päivi & Paloniemi, Susanna 2017. Ammatillinen toimijuus. Rakenne, mittari ja tuki. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Hautala, Eija & Sirpa, Puolakka Sirpa 2021. KP00CR58 Palvelut ja palveluliiketoiminta 5 op. Opintojaksojen luennot syksyllä 2021. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu, liiketalouden yksikkö.

Helander, Nina, Kujala, Johanna, Lainema, Kirsi & Pennanen, Miia 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Henttonen, Elina 2021. Aika ja rauha kohdata kollegat kokonaisina ihmisinä. Hakupäivä 22.3.2021. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2021/03/18/elina-henttosen-kolumni-aika-ja-rauha-kohdata-kollegat-kokonaisina-ihmisina>.

Iloranta, Kari & Pajunen-Muhonen, Hanna 2015. Hankintojen johtaminen. Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Inarin kunta 2021. Inarin kunnan toimintasuunnitelma 2022.

Isomursu, Pekka & Puustjärvi, Piia 2022. KP00CR64 Palvelumuotoilu 5 op. Opintojakson luennot keväällä 2022. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu, liiketalouden yksikkö.

Kerosuo, Hannele 2014. Kollektiivinen muutostoimijuus – esimerkkinä solmutyöskentely rakennusalan kehittämishankkeessa. Aikuiskasvatus 3/2014, s. 178-191.

Koivisto, Mikko, Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy 2019.

Korpivaara, Aila & Syrjä, Santeri 2015. Uusimuotoinen rakennusvalvontatoimi. Selvitys rakennusvalvontatoimen kehittämisen vaihtoehdoista. Helsinki: Ympäristöministeriö. Hakupäivä: mm. 1.10.2021 ja 15.3.2022. <https://www.ym.fi/download/noname/%7B25F0EB2E-5A5C-46BE-9BE2-FF40D2A77DD8%7D/117090>.

Kuntalaki 410/2015. Hakupäivä: 1.10.2021 . <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>.

Kuntaliitto: Mättö, Holopainen, Salonen, Tiihonen ym. 2021. Lausunto ympäristöministeriön luonnoksesta uudeksi kaavoitus- ja rakentamislakiin ja siihen liittyviksi laeiksi. Hakupäivä 1.4.2022: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/KRL_Lausunto_Final_28102021_TR%2BMR.pdf.

Laki kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta 304/2003. Hakupäivä 24.5.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030304>.

Latvanen, Marko 2019. Tekoäly ja tekoälyn etiikka-muutamia perusasioita. Väestörekisterikeskus. Hakupäivä 24.5.2022. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Teko%C3%A4ly%20ja%20teko%C3%A4lyn%20etiikka_esitykset.pdf.

Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999. Hakupäivä 24.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132> .

Maankäyttö- ja rakennusasetus 895/1999. Hakupäivä 24.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990895>.

Mölsä, Seppo 2021. Kaavoitus- ja rakentamislaki ohjaamaan rakentamista – Rakennuslehti kertoo mitkä asiat muuttuvat. Hakupäivä: 1.3.2021. <https://www.rakennuslehti.fi/2021/02/kaavoitus-ja-rakentamislaki-ohjaamaan-rakentamista-rakennuslehti-kertoo-mitka-asiat-muuttuvat/>.

Nieminen, Sanna 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Helsinki: Talenum Pro.

Ojasalo, Katja, Moilanen, Teemu. & Ritalahti, Jarmo. 2014. Painot 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Packalén, Auri & Lehtola, Heikki 2021. Mitä uutta pitää osata, kun muutos on jatkuvaa? Blogikirjoitus ja kuunnelma 13.10.2021. Hakupäivä: 30.4.2022. <https://gofore.com/mita-uutta-pitaa-osata-kun-muutos-on-jatkuvaa/>.

Pientaloteollisuus PTT RY 2018. TOPTEN-hanke yhtenäistää rakentamismääräysten tulkintoja. Hakupäivä 22.3.2021. <https://www.pientaloteollisuus.fi/fin/ptt/ajankohtaista/2018/06/topten-hanke-yhtenaistaa-rakentamismaaraysten-tulkintoja/>.

Pitkänen, Raimo 2010. Johtamisen suurenmoinen keveys: Esimiehenä asiantuntija- ja palveluorganisaatiossa. Helsinki: Helsinki Infor.

Reijonen, Helen & Kokkonen, Henna 2015. Uutta kohti! Vinkkejä palveluliiketoiminnan kehittämiseen. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Saatavissa: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15224/urn_isbn_978-952-61-1803-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rintamäki, Timo & Tienhaara, Piia 2014. Palveluajattelun murros – näkymiä uudistuvaan palveluun. Kirjapaino Tammerprint Oy. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95326/palveluajattelun_murros_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Sitra, 2020. Megatrendit 2020. Hakupäivä 29.2.2022: <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/#ajankohtaista>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työn murros -työryhmä 2019. Kunta-alan työmarkkinaosapuolet, KT ja kunta-alan pääsopijajärjestöt. Työn murroksen seurannan yhteenveto 12.4.2019. Hakupäivä: 6.10.2021.

<https://www.kt.fi/sites/default/files/media/document/Ty%C3%B6n%20murroksen%20seurannan%20yhteenveto12.4.2019.pdf>.

Valtiovarainministeriö: Rousku, Andersson, Stenfors, Lähteenmäki, Limnell, Mäkinen, Kopponen, Kuivalainen, Rissanen 2019. Pilkahduksia tulevaisuuteen. Tietopolitiikka, tekoäly ja robotisaatio hyvinvoinnin ja taloudellisen menestyksen mahdollistajana Suomessa. Hakupäivä: 10.5.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161462/VM_2019_22_Pilkahduksia_tulevaisuuteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Ympäristöministeriö 2021. Ryhti-hanke. Hakupäivä: 21.12.2021. <https://ym.fi/ryhti>.

Ympäristöministeriö 2021. Kaavoitus- ja rakentamislaki lausunnoille. Hakupäivä 21.12.21:

<https://ym.fi/-/kaavoitus-ja-rakentamislaki-lausunnoille>.

Ympäristöministeriö 2022. Muistio 11.2.2022 Lausuntoyhteenveto ehdotuksesta kaavoitus- ja rakentamislaki. Hakupäivä 15.2.2022: https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/6df1d533-c70e-4f34-81f9-b7e932433d84/efd01047-d084-40fd-a851-3b9531b4b7b0/MUISTIO_20220211132059.pdf.

Ympäristöministeriö 2022. Rakennetun ympäristön digitalisaatio sai vauhtia hallituksen MRL-päätöksestä. Hakupäivä 2.4.2022: <https://ym.fi/-/rakennetun-ympariston-digitalisaatio-sai-vauhtia-hallituksen-mrl-paatoksesta>.

Wallenius, Daniel, Lyytinen Jyrki 2022. Järjestöt kritisoiivat uutta lakia yhä. Rakennuslehti 1.4.2022.