



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

AILA KOVANEN

Kiinteistöhuollon laadunhallinnan kehittäminen

JOHTAMISEN JA PALVELULIIKETOIMINNAN
YAMK-TUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Kovanen, Aila: Kiinteistöhuollon laadunhallinnan kehittäminen
Opinnäytetyö, ylempi AMK
Johtamisen ja palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Kesäkuu 2024
Sivumäärä: 91

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli laatia kiinteistöhuollon laadunhallintamalli. Tarkoituksena oli tunnistaa hyviä kiinteistöhuollon laadunhallintaan liittyviä toimintatapoja ja jalostaa niistä toimintamalli sekä selvittää, mitkä seikat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen laadukkaasta kiinteistöhuollosta. Kehittämistyön teoreettinen viitekehys muodostui neljästä osa-alueesta – laadunhallinta ja sen kehittäminen, kiinteistöhuolto, ostopalveluiden johtaminen sekä asiakaskokemus. Näistä merkittävimmissä roolissa oli laadunhallinta ja sen kehittäminen.

Kehittämistyön lähestymistapa oli tapaustutkimus, jossa oli konstruktivisen tutkimuksen piirteitä. Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselytutkimusta, benchmarkingia ja yksilöhaastattelua. Kyselytutkimukset kohdistettiin kohdeorganisaation asukkaille sekä kohdeorganisaation asuntokohteissa toimiville kiinteistönhoitajille. Benchmarking toteutettiin kohdeorganisaation vertaisorganisaatioille ja yksilöhaastattelu kohdeorganisaation jo entiselle kunnossapitopäällikölle, joka vastasi kiinteistöhuollon toiminnasta vuosikymmeniä. Tutkimukset toteutettiin ja tulokset analysoitiin pohjautuen teoreettiseen tietoon sekä työlle määriteltyihin tutkimuskysymyksiin.

Saatuihin tutkimustuloksiin ja teorian tietoon pohjautuen laadittiin kiinteistöhuollon laadunhallintamalli. Laadunhallintamallissa on määriteltynä laadunhallinnan eri osa-alueet, sekä niiden seurantaan käytettävät mittarit.

Avainsanat: laadunhallinta, kiinteistöhuolto, ostopalveluiden johtaminen

ABSTRACT

Kovanen, Aila: Development of quality management of facility service
Master's thesis
Degree Programme in Management and Service Business
June 2024
Number of pages: 91

The goal of this master's thesis was to create a quality management system for facility services for the target organization. The goal was also to recognize good approaches that can be used in the quality management of facility service and create a quality management system based on those. Another target was also to find out which issues affect to the tenant's experience of high-quality facility service. The theoretical framework of the study consisted of four elements – quality management, facility service, management of outsourced services and customer experience. In the most significant role of these was quality management and how to improve it.

The approach of this thesis was case study, with features of a constructive research. The research methods used were surveys, benchmarking, and personal interview. Surveys were sent to the tenants of the target organization and to the maintenance personnel that work in the housing locations of the target organization. Benchmarking was done to the peer organizations of the target organization, and the personal interview was conducted with target organization's former head of maintenance, who took care of the facility service for decades. The research was conducted, and the results were analyzed based on the theoretical references and research questions set for the thesis.

Based on the results and the theoretical references a quality management system for the facility service was created. The system includes all aspects of the quality management as well as the measurements used to monitor them.

Keywords: quality management, facility service, management of outsourced services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET	7
2.1 Kohdeorganisaation esittely	7
2.2 Kehittämisen lähtökohdat	8
2.3 Kehittämistyön tavoitteet ja työn rajaukset	12
2.4 Teoreettinen viitekehys.....	14
3 LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄT	16
3.1 Lähestymistapa	16
3.2 Kyselytutkimus	17
3.3 Benchmarking	21
3.4 Yksilöhaastattelu	24
4 KIINTEISTÖHUOLTO LYHYESTI.....	26
4.1 Kiinteistöhuollon tarkoitus.....	26
4.2 Huoltokirja ja huoltokalenteri	26
4.3 Vikailmoitukset	27
5 LAADUNHALLINTA JA SEN KEHITTÄMINEN	29
5.1 Laatu käsitteenä	29
5.2 Laatu kiinteistöhuollossa	30
5.3 Ostopalveluiden johtaminen osana laadunhallintaa	33
5.4 Asiakaskokemus	41
5.5 Toiminnan muuttaminen	44
5.6 Laadunhallintamallin kehittäminen	48
5.6.1 Kehittämisprosessi.....	48
5.6.2 Mittareiden ja toimintamallien määrittely	49
5.6.3 Käytettävä järjestelmä – kiinteistöhuollon laadunhallintamoduuli Visma Tampuurissa	52
6 TUTKIMUSTULOKSET	54
6.1 Kyselytutkimukset.....	54
6.1.1 Asukaskysely	54
6.1.2 Kiinteistönhoitajille suunnattu kysely.....	66
6.2 Benchmarking	72
6.3 Yksilöhaastattelu	77
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA LAADUNHALLINTAMALLI	80
7.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset	80
7.2 Laadunhallinnan toimintamalli	83

8 POHDINTA	89
LÄHTEET	92
LIITE 1. KYSELY KIIINTEISTÖHUOLLON TOIMINNASTA.....	95
LIITE 2. ASUKASKYSELYN SAATE.....	107
LIITE 3. KIIINTEISTÖNHOITAJIEN KYSELYN SAATE	109
LIITE 4. KYSELY KIIINTEISTÖHUOLLON TYÖNTEKIJÖILLE.....	110
LIITE 5. BENCHMARKING-KYSELY: KIIINTEISTÖHUOLLON LAADUNVALVONTATAPOJEN KARTOITUS	118
LIITE 6: BENCHMARKING-KYSELYN SAATE.....	123
LIITE 7. KUNNOSSAPITOPÄÄLLIKÖN HAASTATTELUKYSYMYKSET ..	124
LIITE 8. LAADUNHALLINTAMALLIN TIIVISTELMÄ.....	125

1 JOHDANTO

Sopimusta laadittaessa lähtökohtana on, että tuote tai palvelu tuotetaan tilaajalle sopimuksen mukaisella tavalla ja sovitun laatutason mukaisesti. Erityisesti palvelujen kohdalla, joissa loppukäyttäjä on eri kuin tilaaja, palvelun laadun seuranta voi olla haasteellista, ellei laadunvalvonnasta ole tehty erillistä suunnitelmaa ja siitä jalostettu toimintatapaa.

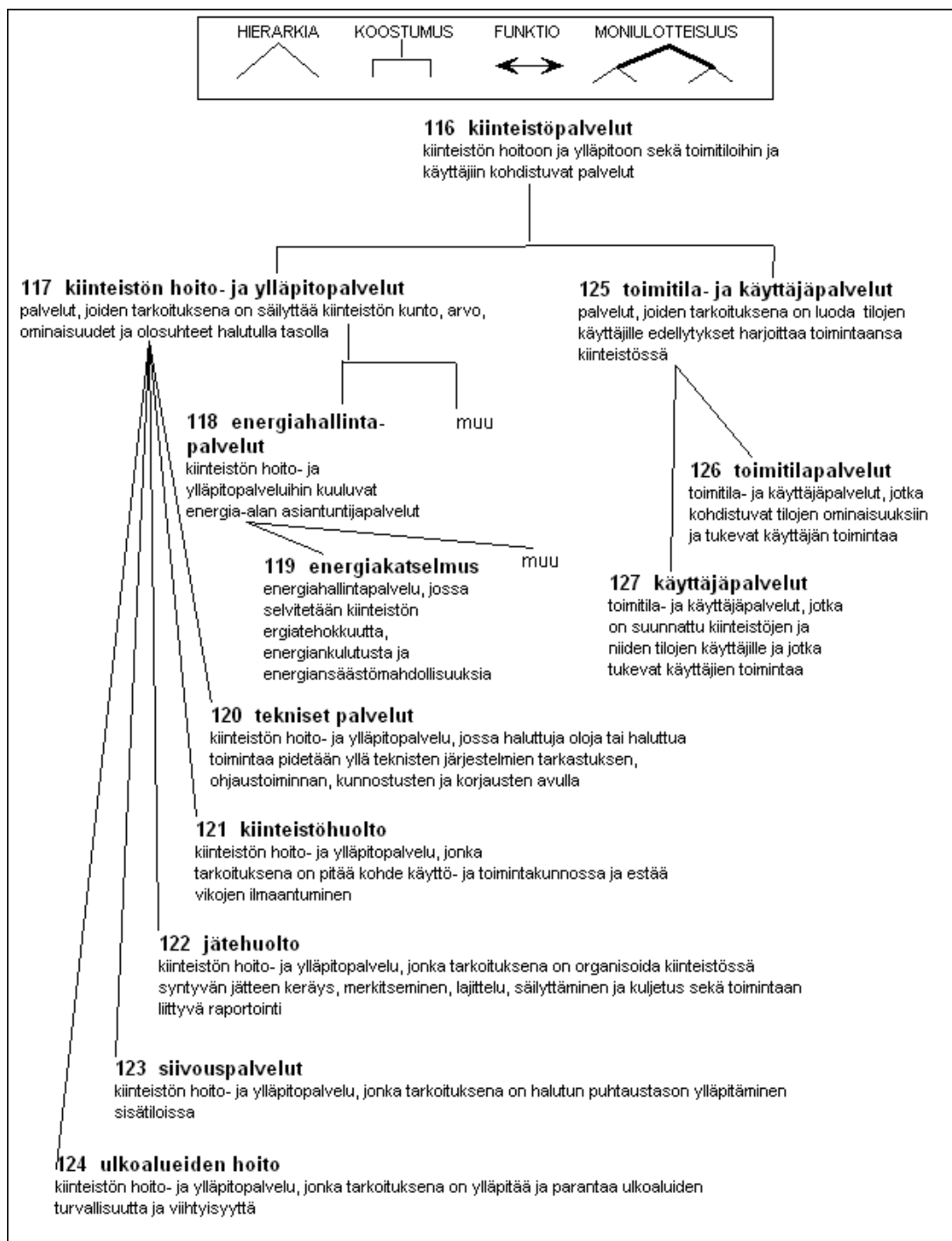
Tässä työssä laaditaan kiinteistöhuollon laadunhallintamalli Turun Ylioppilaskyläsäätiölle, jonka tavoitteena on varmistaa ja parantaa kiinteistöhuoltopalvelun laatua. Kiinteistöhuollon laadunvalvonta ei kaikilta osin tällä hetkellä perustu systemaattiseen toimintatapaan, vaan poikkeamiin reagoidaan pääsääntöisesti sitä mukaa, kuin niitä tulee ilmi – tästä johtuen osa poikkeamista tulee esiin viiveellä tai ei lainkaan. Luotu laadunhallintamalli on myöhemmin tarkoitus jalkauttaa niin tilaajan kuin palveluntarjoajankin käyttöön, sekä osallistaa myös loppukäyttäjät eli kohdeorganisaation omistamissa asunnoissa asuvat asukkaat laadunvalvontaan säännöllisten palautekyselyjen avulla, joiden tulokset muodostavat osan kokonaislaatuarvioinnista.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET

2.1 Kohdeorganisaation esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Turun Ylioppilaskyläsäätiö (TYS). YYS on voittoa tavoittelematon, julkishallinnollinen toimija, joka tarjoaa vuokra-asuntoja Turun alueella peruskoulun jälkeisissä oppilaitoksissa opiskeleville sekä Turun alueella työskenteleville nuorille. YYS:llä oli vuoden 2022 lopussa 19 asuntokohteessaan vuokrattavana reilut 5100 asuntoa, joissa asuntopaikkoja oli lähes 7200 asukkaalle (Turun Ylioppilaskyläsäätiö, 2023, s. 7). Tämän jälkeen YYS on luopunut kahdesta pienehköstä kohteesta, joten keväällä 2024 asuntokohteita on 17 kpl (Turun Ylioppilaskyläsäätiö, n.d.-b). YYS:n henkilökuntaan kuului vuoden 2022 lopussa 22 vakituista työntekijää sekä vanhempainvapaasijainen (Turun Ylioppilaskyläsäätiö, 2023, s. 18).

YYS:n organisaatio on jaettu kolmeen tiimiin – asiakaspalvelutiimiin, talouspalvelutiimiin sekä kiinteistöpalvelutiimiin. Asiakaspalvelutiimi vastaa nimensä mukaisesti asiakaspalvelusta – esimerkiksi asuntojen tarjoamisesta, vuokrasuhteeseen liittyvien asioiden hoidosta sekä asukasavainten luovutuksesta ja vastaanottamisesta. Talouspalvelutiimi vastaa säätiön taloushallinnosta. Kiinteistöpalvelutiimi, jossa myös opinnäytetyön tekijä työskentelee, huolehtii kiinteistöjen rakennuttamiseen, kunnossapitoon ja huoltoon liittyvistä asioista, painottuen kuvassa 1 mainittuihin kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluihin. Suurin osa näistä palveluista, kuten kiinteistöhuolto, johon tässä työssä erityisesti paneudutaan, toteutetaan YYS:llä ostopalveluna. Kiinteistöhuollon sopimuksen sujuvuudesta vastaa ensisijaisesti kunnossapitoinsinööri.



Kuva 1. Kiinteistöpalveluiden käsitteitä (Rakli, 2012, viitattu lähteestä Sanastokeskus TSK, n.d.)

2.2 Kehittämisen lähtökohdat

TYS:n kohteiden kiinteistöhuolto on ulkoistettu vuonna 2010. Tuolloin säätiön omat kiinteistöhuoltomiehet siirtyivät ulkoisen palveluntarjoajan palvelukseen liikkeenluovutuksena. Sama palveluntarjoaja voitti vuonna 2014 järjestetyn

kiinteistöhuollon kilpailutuksen ja sopimus jatkui aina vuoden 2020 marraskuuhun asti. Vuonna 2020 kiinteistöhuollon määräaikainen sopimus kilpailutettiin hankintalain mukaisesti uudelleen, jonka seurauksena palveluntarjoaja vaihtui. Uusi palveluntarjoaja aloitti toimintansa joulukuussa 2020.

Tähän saakka kiinteistöhuollon laadunvalvontaa on suoritettu lähinnä palveluntarjoajan kanssa kuukausittaisen laatupalavereiden sekä muutaman kerran vuodessa järjestettyjen, kiinteistöillä toteutettavien kohdekierrosten muodossa. Kohdekierroksille on mahdollisuuksien mukaan osallistunut kohteeseen nimetty huoltohenkilö, palveluntarjoajan edustaja sekä tilaajan edustaja. Mahdolliset puutteet on kirjattu ja niiden korjaamista on seurattu kuukausittaisissa laatupalavereissa.

Kiinteistöhuolto näkyy vahvasti TYS:n asukkaiden arjessa. Vuosina 2020–2022 kiinteistöhuollolle on osoitettu keskimäärin noin 8500 vikailmoitusta vuodessa, eli yli 20 vikailmoitusta päivittäin (Turun Ylioppilaskyläsäätiö, 2023, s. 29). Vuokrasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen asukkaan asumisaikainen vuorovaikutus vuokranantajan kanssa saattaa kenties olla ainoastaan huoneistossa käyvän kiinteistönhoitajan kanssa tapahtuvaa. Tässä tapauksessa kiinteistönhoitaja ei ole TYS:n työntekijä, mutta asukkaalle hän näyttäytyy vuokranantajan edustajana – onhan kyseessä TYS:n ostaman palvelun tuottaja. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että palvelu tuotetaan laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti, jotta huoltokäynti ei ainakaan heikennä mielikuvaa vuokranantajasta. Laadunhallinnan käyttöönotolla on onnistuneen asukaskokemuksen varmistamisen lisäksi toinen tärkeä funktio – sopimuksen mukaisen toiminnan varmistaminen. Julkisena hankintayksikkönä TYS on kilpailuttanut kiinteistöhuollon tiettyjen laatukriteerien, kuten henkilöstön osaamisen ja ilmoitusten läpimenoajan, mukaisesti. Sopimuksen voimassaoloaikana TYS on velvollinen seuraamaan, että kilpailutettua laatutasoa noudatetaan. Muussa tapauksessa voidaan tulkita, että sopimussisältöä on olennaisesti muutettu, joka taas aiheuttaisi tarpeen kilpailuttaa sopimus uudelleen (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016, 14 luku 136 § 1 mom.).

Asukailta kerätään kiinteistönhoitoon liittyvää palautetta kiinteistöhuollon käynnin jälkeen tehtävällä tyytyväisyyskyselyllä sekä vuosittain toteutettavassa asukastyytyväisyyskyselyssä esitettävillä kiinteistönhoitoa koskevilla yleisillä kysymyksillä. Asukastyytyväisyyskyselyihin lisättiin muutama vuosi sitten NPS-mittaus (Net Promoter Score). NPS-mittauksen avulla voidaan seurata sitä, kuinka todennäköisesti asukkaat suosittelisivat asutuskohdettaan (Olsson, n.d.). Kohteiden saamassa arvosanassa huomioidaan mm. asukkaan TYS:ltä saama palvelu, kiinteistönhoito, ulkoalueiden hoito, jätehuollon toiminta ja siivouspalveluiden sujuvuus. Luonnollisesti kohteiden NPS-arvosanan halutaan olevan mahdollisesti korkea, joten toimintoja pyritään kehittämään jatkuvasti. Koska asiakaskokemus on usean tekijän summa, ei riitä että TYS kehittää omaa toimintaansa eli asukkaan saamaa ydinpalvelua. Kokemuksen kehittäminen edellyttää tiivistä yhteistyötä TYS:n ja eri palveluntuottajien kesken. (Tuulaniemi, 2011, s. 120-121.)

Huoltokäynnin jälkeen lähetettävässä tekstiviestikyselyssä asukasta pyydetään arvioimaan huoltokäynnin onnistuminen asteikolla 0–10, jonka lisäksi asukkaan on mahdollista kirjata tekstiviestiin myös kirjallista palautetta huoltokäynnistä. Tulokset käydään läpi ja tarvittaessa kontaktoidaan asukkaat, jotka ovat antaneet arvosanaksi 7 tai heikomman. Vuoden 2021 huoltokäyntipalautteiden keskiarvo oli 8,19. Vuonna 2022 keskiarvo nousi hieman ollen 8,44, mutta keskiarvossa oli kuukausittain suurta vaihtelua. Sopimuksen mukainen läpimenoaika vikailmoituksille on enintään 3 arkipäivää. Vuonna 2021 läpimenoaika oli 8,6 päivää ja vuonna 2022 4,7 päivää. (Turun Ylioppilaskyläsäätiö, 2023.) Ongelmana vuosina 2021 ja 2022 oli, että läpimenoajan lyhentyessä lähemmäs tavoiteltua, asukastyytyväisyys laski.

Keväällä 2023 huoltopalautteisiin ja poikkeamiin puututtiin kuukausittaisissa laatupalavereissa systemaattisesti ja napakasti – tapaukset, joissa asukas oli antanut heikon arvosanan, käytiin palavereissa läpi ja todettiin yhteisesti mitä on seuraavalla kerralla tehtävä toisin. Lisäksi kiinteistönhoitajien kanssa pidettiin yhteispalaveri, jossa kerrattiin vikailmoituskäytännöt. Ensimmäisellä kvartaalilla asukastyytyväisyys saatiin nostettua 8,90 ja läpimenoaika laskettua lähemmäs tavoiteltua kolmea arkipäivää. Toisen kvartaalin lopussa

asukastyytyväisyys kääntyi laskusuuntaan ja lasku jatkui myös kolmannella kvartaalilla, jolloin myös läpimenoajat nousivat hieman. Näin ollen aiemmilta vuosilta tuttua vaihtelua näkyi edelleen, joskin hieman maltillisemmin kuin aiemmin.

Vikailmoitusten käsittelyyn liittyvät ongelmat näkyvät muutenkin, kuin vaihtelevina keskiarvoina. Mikäli vikailmoituksen käsittely viivästyy, aiheutuu tästä usein vältettävissä olevaa ylimääräistä kuormitusta myös TYS:lle. Asiakas, joka ilmoituksen on tehnyt, on yhteydessä TYS:n asiakaspalveluun ja kysyy vikailmoituksensa tilannetta. Asiakaspalvelija on yhteydessä kiinteistöpalvelutiimissä työskentelevään sopimusyhteyshenkilöön, joka on edelleen yhteydessä kiinteistöhuollon esihenkilöön. Lisäksi, kun ilmoituksen käsittely ei ole sujunut odotetulla tavalla, asukkaan odotukset asian nopeasta käsittelystä ja mahdollisen vian nopeasta korjauksesta eivät täyty. Korjausta odottava asia voi vaikuttaa asumismukavuuteen merkittäväksi, mikä lisää asukkaan pettymystä ja turhautumista. Tämä voi myös aiheuttaa tulevaisuudessa jo valmiiksi negatiivista varautumista vikailmoitusta tehtäessä, jolloin tyytyväisyys lopputulokseen voi olla matalampi, vaikka ilmoituksen käsittely toisella kerralla sujuisi hyvin.

Kiinteistöhuollon sopimuksen piiriin kuuluvat vikailmoitusten käsittelyn lisäksi myös kiinteistön yleiseen kunnossapitoon liittyviä tehtäviä, jotka tulee suorittaa kohteelle määritellyn huoltokirjan mukaisesti. Tehtäville on määritetty tietty sisältö ja suoritus aika. Huoltokirjan tehtävät kuitataan sähköiseen järjestelmään. Raportoinnista nähdään, onko työ suoritettu ajoissa, etukäteen, myöhässä tai onko sitä kuitattu suoritetuksi lainkaan. Huoltokirjatehtävien suorittamisessa on havaittu puutteita – osa tehtävistä kuitataan toistuvasti myöhässä ja osa on kuitattu vaikka työtä ei ole tehty. Yksi selittävä tekijä on, että huoltokirjaan tehtiin juuri sopimuksen alkaessa massiivinen päivitys, jonka yhteydessä kohteille jäi osittain virheellisiä tehtäviä. Korjauksia on tehty, mutta työ on edelleen kesken ja joissain kohteissa on edelleen epärelevantteja tehtäviä. Puutteelliset ja osin virheellisetkin kuittaukset ovat kuitenkin kohdistuneet myös niihin tehtäviin, jotka kohteisiin kuuluvat. Huoltokirjatehtävien suorittamisesta ei suoraan kerätä palautetta ja

esimerkiksi kaikille asukkaille lähetettävässä laajemmassa asukastyytyväisyyskyselyssä pyydetään arvosana vain ulkoalueiden ja asunnon kunnosta. Arvosanan lisäksi asukkaan on mahdollista antaa myös kirjallista palautetta. Ulkoalueiden hoidosta vastaa kuitenkin kaksi eri tahoa – kiinteistöhuolto ja viherpalveluntuottaja. Asukas ei todennäköisesti osaa tehdä eroa palveluntuottajien välille, joten asukastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella esimerkiksi ulkoalueisiin kohdistuvien huoltokirjatehtävien toteutumisen arviointi ei ole täysin mahdollista.

Huoltokirjatehtäviin liittyvät puutteet voivat vaikuttaa heikentävästi paitsi asukkaiden viihtyvyyteen, myös kiinteistön kuntoon ja korjaustarpeisiin aiheuttaen turhia kustannuksia. Asukkaille näkyvimpien töiden, esimerkiksi ulkoalueen siisteydestä huolehtimisen tai lumenpoiston, laiminlyönti tulee todennäköisesti suhteellisen nopeasti näkyväksi ja TYS:n tietoon. Tällaisten töiden laiminlyönti voi kuitenkin laskea merkittävästi alueen viihtyisyyttä ja houkuttelevuutta, mikä voi pahimmillaan jopa hankaloittaa asuntojen vuokrausta alueella. Jätepisteiden siisteyden laiminlyönti voi lisäksi houkutella paikalle myös esimerkiksi tuhoeläimiä. Lumenpoiston ja hiekoituksen puutteet taas voivat aiheuttaa turvallisuusriskejä ja mahdollisten loukkaantumisten myötä myös kustannuksia. Kiinteistöjen teknisiin tiloihin ja laitteisiin liittyvien töiden puutteellinen hoito voi esimerkiksi viivästyttää vikojen tai ongelmien havaitsemista, jolloin ongelmat ehtivät kasvaa suuremmiksi ja korjaaminen on kalliimpaa. Kokonaan laiminlyödyt tehtävät taas heikentävät kiinteistön kuntoa ja voivat aiheuttaa kumuloituvaa korjausvelkaa.

2.3 Kehittämistyön tavoitteet ja työn rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda kiinteistöhuollon laadunhallinnan toimintamalli. Toimintamallin tavoitteena on varmistaa sopimuksen mukainen toiminta ja laatutaso, keskittyen erityisesti huoltotyön toiminnalliseen laatuun. Toimintamalli tulee sisältämään ainakin kuvaukset laadun mittareista, asuntokoh-teissa toteutettavilla laadunvalvontakierroksilla ja asukaskyselyissä käytettävät lomakkeet sekä suunnitelman laadunvalvontakierrosten

toteutustiheydestä. Kehittämällä valmiit pohjat ja suunnitelman laadunhallinnan toimintamallin toteuttamisesta luodaan valmiudet toimintamallin käyttöönotolle. Toimintamalli luodaan siten, että käyttöönottovaiheessa ei ole enää tarpeen etsiä toimintatapoja, vaan voidaan ryhtyä toimimaan mallin ohjeiden mukaisesti.

Vastausta lähdetään etsimään kysymyksiin

- Kuinka varmistetaan kiinteistöhuoltosopimuksen mukainen laatutaso?
- Mitkä tekijät asukas kokee kriittisinä huoltotyön laatukokemuksen näkökulmasta?
- Kuinka TYS:n vertaisorganisaatiot toteuttavat kiinteistöhuollon laadunhallintaa ja mitä TYS voisi heiltä oppia?
- Millaiset käytännöt ovat hyvin tai huonosti kiinteistöhuollon laadunhallintaan soveltuvia?

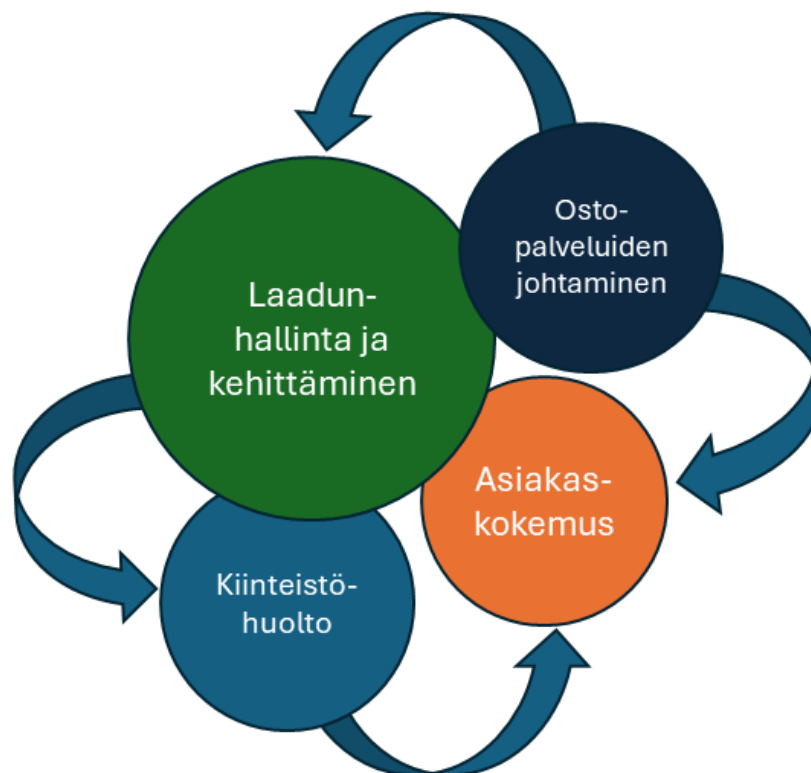
Selkeiden kriteerien avulla pyritään kirkastamaan tilaajan laatutavoitteet palveluntuottajan lisäksi myös asukkaille. Tästä syystä uudessa laadunhallintamallissa laadunvalvontaan on tarkoitus osallistaa niin tilaaja, palveluntuottaja kuin loppukäyttäjät eli TYS:n asukkaatkin. Toimintamalli tulee pohjautumaan TYS:n kiinteistöhuollon sopimussisältöön, joten kehitystyön ulkopuolelle rajataan sopimukseen kuulumattomat viherhoitotyöt sekä LVIS-järjestelmiin liittyvät kiinteistönhoidolliset työt.

Kehittämistyön ulkopuolelle rajataan myös erilaisten laadunhallintajärjestelmien kartoitus, sillä valvonnassa tullaan käyttämään TYS:llä jo aiemmin siivoustyön laadunvalvonnassa käytössä ollutta KIHILA-järjestelmää. Edellä todetun mukaisesti KIHILA-järjestelmään luodaan laadunhallinnan tarkastuslomakkeet, joita tullaan käyttämään tilaajan ja palveluntuottajan kohteissa tehtävillä laadunvalvontakierroksilla. Laadunvalvontakierrosten toteuttamiselle ja toteutustiheydelle laaditaan kirjallinen suunnitelma, mutta varsinainen laadunvalvontakierrosten toteutus ja toimintamallin käytäntöön vienti rajataan tämän työn ulkopuolelle. Työssä sivutaan niitä seikkoja, jotka vaikuttavat muutoksen toteuttamiseen ja muutoksen onnistumiseen, mutta varsinaista suunnitelmaa muutoksen johtamiseen ei tehdä.

Aukkaat tullaan osallistamaan laaditun toimintamallin mukaiseen laadunvalvontaan erillisellä kyselyllä, joka tullaan opinnäytetyön osalta toteuttamaan ennen laadunvalvonnan käyttöönottoa lähtötason määrittämiseksi. Jatkossa kysely toteutetaan vuosittain, mutta seurantakyselyiden toteutus ja tulosten analysointi eivät sisälly opinnäytetyöhön.

2.4 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön kannalta oleellisia aiheksanoja ovat laadunhallinta ja kehittäminen, ostopalveluiden johtaminen, kiinteistöhuolto sekä asiakaskokemus. Nämä muodostavat myös opinnäytetyön teoreettisen viitekehksen. Nämä on kuvattu kuvassa 2.



Kuva 2. Teoreettinen viitekehys

Siinä missä yrityksen on johdettava omia sisäisiä resurssejaan, myös ulkoisia resursseja tulee johtaa, jotta niiden kyvyt ja potentiaali saadaan hyödynnettyä. Omien ja ulkoisten resurssien johtamisessa on kuitenkin eroa – siinä missä

sisäiset resurssit ovat täysin yrityksen käytettävissä, ostetut ulkoiset resurssit ovat usein myös muiden yritysten käytettävissä. (Tanskanen, 2021, s.8.) Kuten jo aiemmin on todettu, Turun Ylioppilaskyläsäätiön kiinteistöhuoltopalvelut tuotetaan ostopalveluina eli ulkoisina resursseina. Näin ollen myös kiinteistöhuolto on erottamaton osa viitekehystä.

Ostopalveluiden johtaminen eroaa oman henkilökunnan johtamisesta ja kun kyseessä on julkisen hankintalain mukaisesti kilpailutettava palvelu, ostopalvelun johtamisessa on eroa myös suoraan ostettavien palveluiden johtamiseen verrattuna. Työ nivoutuu keskeisesti laadunhallintaan ja sen kehittämiseen, mikä muodostaakin viitekehysten keskeisimmän osion. Laadunhallinnan avulla varmistetaan, että tuotettu palvelu täyttää sille asetetut laatuvaatimukset. Laadunhallinnalla voidaan parantaa esimerkiksi palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä (Logistiikan maailma, n.d.; Suomi.fi, n.d.). Ostopalveluiden johtamisella ja laadunhallinnalla pyritään vaikuttamaan positiivisesti asiakaskokemukseen. Laadunhallinnan näkökulmasta tämä tapahtuu kehittämällä kiinteistöhuollon toimintaa. Asiakaskokemus tarkoittaa asiakkaan yksilöllistä kokemusta ja reaktiota yrityksen tai palveluntarjoajan kanssa tapahtuneeseen kohtaamiseen (Schwager & Meyer, 2007). Ostopalveluiden johtamista tarkastellaan pääosin sopimusjohtamisen näkökulmasta.

3 LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

3.1 Lähestymistapa

Tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus, jossa on konstruktivisen tutkimuksen piirteitä. Tapaustutkimuksessa pyritään saamaan syvällistä tietoa tutkittavasta kohteesta sen sijaan, että pyrittäisiin löytämään tilastollisesti yleistettävää tietoa. Lähestymistapa soveltuu erityisesti tilanteeseen, jossa etsitään yksittäiselle organisaatiolle tai kohteelle ratkaisua havaittuun ongelmaan. Kuten edellä on todettu, tässä työssä etsitään vastausta siihen, miten saadaan varmistettua, että TYS:n kohteissa toteutettava kiinteistöhuoltotyö vastaa kiinteistöhuollon sopimuksessa määriteltyä laatutasoa, jonka toteutumisessa tähän asti on havaittu haasteita. Näin ollen pyritään nimenomaan löytämään ratkaisu organisaation ongelmaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 37, 52–53; Simons, 2009, s. 19–21.) Käytännön ongelman ratkaisu on tyypillistä myös konstruktiviselle tutkimukselle. Kun tapaustutkimuksessa ratkaisu pyritään löytämään huomioiden tapauksen konteksti, konstruktivisessa tutkimuksessa vastaukset pyritään löytämään teoriaperusteisesti. Tässä työssä vastausta etsitään enimmäkseen TYS:n kontekstista, mutta pohjautuen myös teorial tietoon. Näin ollen työn pääpaino on enemmän tapaustutkimuksena. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s.52–53; 65.) Työssä laaditaan konkreettinen ohjeistus laadunvalvonnan suorittamiseen sekä luodaan edellytykset laadunhallintajärjestelmän käyttöönotolle, jotka taas ovat tyypillisempiä konstruktivisen tutkimuksen tuotoksia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 37–38.)

Laadulliset, eli kvalitatiiviset menetelmät ovat tapaustutkimukselle tyypillisiä, mutta myös määrällisiä, eli kvantitatiivisia menetelmiä käytetään (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 55; Simons, 2009, s.19–20). Tässä työssä aineistonkeruumenetelminä käytetään sekä kvalitatiivisia, että kvantitatiivisia menetelmiä. Aineistonkeruumenetelmät, niissä käytettävät kohderyhmät sekä menetelmien tavoitteet on esitetty taulukossa 1 ja niitä käsitellään tarkemmin tulevilla alaluvuilla.

Taulukko 1. Aineistonkeruumenetelmät, kohderyhmät ja tavoitteet

Menetelmä	Kohderymä	Mihin etsitään vastausta?
Kysely	TYS:n asukkaat	<ul style="list-style-type: none"> • Mitkä tekijät vaikuttavat eniten laatukokemukseen? • Kuinka tyytyväisiä kiinteistöhuollon laatuun ollaan tällä hetkellä?
Kysely	Kiinteistöhoitajat	<ul style="list-style-type: none"> • Kokevatko kiinteistöhoitajat voivansa tehdä työnsä laadukkaasti? Ellei, mitkä tekijät estävät ? • Millainen motivaatio kiinteistöhoitajilla on? • Miten he suhtautuvat laadunhallintaan?
Benchmarking	Vertaisorganisaatiot	<ul style="list-style-type: none"> • Kuinka muut toimijat toteuttavat kiinteistöhuollon laadunhallintaa? • Millaiset toimintamallit voisivat toimia myös TYS:llä?
Yksilöhaastattelu	Eläköitynyt kunnossapitopäällikkö	<ul style="list-style-type: none"> • Kuinka kiinteistöhuollon laatua on valvottu aiemmin? • Mitkä ovat olleet hyviä käytäntöjä? • Mihin olisi hyvä kiinnittää huomiota?

3.2 Kyselytutkimus

Kysely on määrällisen, eli kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä, jonka avulla pyritään löytämään säännönmukaisuuksia vastausaineistosta (Heikkilä, 2014, s. 15). Sähköisesti toteutettava kysely on soveltuva vaihtoehto, kun koko vastaajajoukolla on

mahdollisuus vastata kyselyyn internetin välityksellä. Sähköisen kyselyn hyviä puolia ovat sen nopeus ja tehokkuus, kun kysely saadaan lähetettetyä helposti suurelle joukolle, eikä vastausten saanti edellytä tutkimuksen suorittajalta kohdejoukon jäsenten henkilökohtaista tavoittelua. Yksi sähköisen kyselyn haasteista on, että kyselyyn jätetään vastaamatta, mikä voi aiheuttaa alhaisen vastausprosentin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 128–129; Heikkilä, 2014, s. 17–18.) Koska TYS:n asiakaskunta on nuorta ja internetin käyttöön tottunutta, todettiin sähköisesti toteutettavan kyselyn olevan luonteva ja soveltuva aineistonkeruumenetelmä tässä tutkimuksessa. Asukkaille suunnattu kyselytutkimus toteutetaan Survio-kyselyohjelmalla.

Asukkaille suunnattu kyselytutkimus toteutetaan siten, että se on uudelleen toistettavissa, kun laadunvalvonta on ollut käytössä vähintään puoli vuotta. Uudelleen toteutettavalla kyselyllä pyritään selvittämään, näkyykö laadunvalvonnan käyttöönotto ja sen myötä odotettu laatutason nosto myös asukkaille. Seurantakyselyn toteutus ja tulosten arviointi rajattiin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Otantatutkimuksessa perusjoukosta, eli tutkimuksen kohdejoukosta josta tietoa halutaan, valitaan pienempi joukko eli otos, joka edustaa mahdollisimman hyvin perusjoukkoa. Otantaa tehtäessä käytettävissä on erilaisia menetelmiä, mutta oleellista on vastaajien valinnan satunnaisuus. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 122–124; Heikkilä, 2014, s. 32-34.) TYS:n asuntokohteiden suuruudessa on huomattavia eroja, pienimpien kohteiden ollessa vain muutamien kymmenien ja suurimpien useiden satojen asuntojen kokoisia. Koska laadunvalvontajärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön TYS:n kaikissa kohteissa, on oleellista, että kaikkien asuntokohteiden asukkaiden näkemys tulee huomioiduksi laadunvalvontakriteeristöä suunniteltaessa mahdollisimman hyvin. Jotta kohdekohtaisen kato-osuuden vaikutus vastausten kohdekohtaiseen edustavuuteen saadaan minimoitua ja jotta vastauksista saataisiin mahdollisimman laajasti asukaskunnan näkemystä edustava kuva, kysely toteutetaan kokonaistutkimuksena, eli kysely lähetetään kaikkien asuntokohteiden kaikille asukkaille.

Suuren vastaajajoukon takia asukkaille suunnatulle kyselylomakkeelle valitaan pääasiassa strukturoituja kysymyksiä, joihin vastaajalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Strukturoituihin kysymyksiin saatuja vastauksia on nopeampi ja helpompi käsitellä, kuin esimerkiksi avointen kysymysten vastauksia, joihin vastaaja voi kirjoittaa vastauksensa omin sanoin. Strukturoitujen kysymysten avulla voidaan myös välttää esimerkiksi avoimissa vastauksissa nousevia kielellisiä haasteita ja siten väärinymmärryksiä. (Heikkilä, 2014, s. 47-49.) Koska noin kolmasosa TYS:n asukaskunnasta on kansainvälisiä opiskelijoita ja heistä suuren osan äidinkieli on jokin muu kuin englanti, nähdään riski siihen, että avointen kysymysten tulkinnassa voi aiheutua virheellisiä käsityksiä.

Kyselyn tavoitteena on saada selville asukkaiden kokemus tuotetun kiinteistöhuoltopalvelun laadusta. Tästä syystä kysymykset laaditaan siten, että ne käsittelevät samoja teemoja, kuin joita myös tilaajan ja palveluntuottajan suorittamilla laadunvalvontakierroksilla tarkastellaan.

Koska kiinteistönhoitotyön kehittäminen edellyttää sekä tilaajan, että palveluntuottajan sitoutumista sekä yhteisten tavoitteiden ja toimenpiteiden hyväksymistä, toteutetaan asukkaiden lisäksi kysely alueella toimiville kiinteistöhuollon työntekijöille (Routto & Pohto, 2000, s. 9). Pienestä vastaajajoukosta (alle kymmenen henkilöä) huolimatta menetelmäksi valitaan pääosin strukturoitu kysely, jota täydentävät avoimet kysymykset, jotta vastaajien anonymiteetti saadaan varmistettua. Tällä pyritään luomaan mahdollisuus siihen, että vastaajat uskaltaisivat kertoa näkemyksistään mahdollisimman rehellisesti. Kiinteistöhuollon työntekijöille suunnattu kysely toteutetaan Microsoft Forms-ohjelmalla.

Kiinteistöhuollon työntekijöille toteutettavan kyselyn tavoitteena on selvittää, kokevatko kiinteistönhoitajat tällä hetkellä voivansa toteuttaa kiinteistönhoitotyön laadukkaasti ja elleivät, mitä tulisi muuttaa sen mahdollistamiseksi. Lisäksi pyritään selvittämään millainen työntekijöiden motivaatio on ja kuinka he suhtautuvat laadunvalvonnallisiin toimenpiteisiin. Kyselyn tuloksilla on merkitystä esimerkiksi laadunhallintamallin

jalkauttamisen yhteydessä, kun suunnitellaan aiheesta viestintää ja motivoidaan työntekijöitä muutokseen.

Kyselyjen yhteydessä tulee informoida tutkimuskohteita kyselyn tarkoituksesta, mitä tietoa kerätään, mihin kerättyä tietoa käytetään ja siitä, miten tietoa säilytetään. Nämä nojaavat tutkimuseettisiin normeihin yksityisyyden suojaamisesta ja tietoon perustuvasta suostuuksesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vastaajalle tulee tarjota riittävästi tietoa siihen, että hän voi päättää haluaako hän osallistua tutkimukseen vai ei. (Vilkkä, 2021, s. 80–81; Willman-livarinen, 2016.) Tietosuoja-asetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679) mukaan kerättävien henkilötietojen määrä tulee minimoida ja tutkimus on pyrittävä suorittamaan ilman henkilötietoja, mikäli se on mahdollista. Tässä opinnäytetyössä toteutettavien kyselyiden osalta todetaan, että vastaajan yksilöiviä henkilötietoja ei ole tarpeen kysyä. Näin ollen ei muodostu henkilötietorekisteriä, eikä tietosuojasäännöksiä sovelleta. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, n.d.) Koska kyselyt toteutetaan sähköisesti, lähetetään kyselylinkit vastaajille sähköpostitse. Koska kyselyissä ei kerätä vastaajista arkaluontoisia tietoja, kuten hoitohistoriaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai vakaumukseen liittyviä tietoja, ei vastaajan informoinnin välttämättä tarvitse olla kovin yksityiskohtaista tai tarkkaa, mutta tietoa tulee olla riittävästi jotta päätöksen kyselyyn osallistumisesta voi tehdä. Näin ollen tässä työssä toteutettavien kyselytutkimusten osalta laajemman saatekirjeen sijaan potentiaaliset vastaajat informoidaan saatesanoilla, jotka ovat tyypillisesti saatekirjetta lyhyemmät ja suppeammat. Riskinä on, että suppeampi teksti ei välttämättä vakuuta vastaajaa kyselyyn vastaamisen tärkeydestä. (Vilkkä, 2007, s. 81–82.) Toisaalta liian pitkä saatekirje voi luoda mielikuvan pitkästä ja raskaasta kyselystä, jonka seurauksena osa voi jättää koko kyselylinkin avaamatta. Oleellista on saada muotoiltua saatteen teksti siten, että se motivoi vastaanottajan vastaamaan kyselyyn ja kohderyhmät huomioiden on oletettavaa, että lyhyesti muotoiltu saate toimii pitkää saatekirjetta paremmin. (Willman-livarinen, 2016.)

Kyselylomakkeet testataan ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista. Testaamisen tarkoituksena on varmistaa, että vastausohjeet ovat selkeät ja kysymykset tulevat ymmärretyksi siten, kuten on haluttu. Testauksessa voidaan käyttää esimerkiksi kognitiivista haastattelua, jossa testihenkilö vastaa tutkimuskysymysten lisäksi kysymyksiin, jotka on laadittu nimenomaan testaamista varten. Näiden lisäkysymysten avulla voidaan esimerkiksi selvittää, kuinka testaaja on tutkimuskysymykset ymmärtänyt tai puuttuuko kysymyspatterista hänen mielestään jotain olennaisia kysymyksiä. Testauksen avulla saadaan myös käsitys kyselylomakkeen täyttämiseen menevästä ajasta. Tässä opinnäytetyössä testaaminen toteutetaan kuitenkin hieman kevennettynä versiona – lomakkeiden testausta ei äänitetä tai videoida, vaan testihenkilöt saavat vastata lomakkeisiin itsenäisesti. Testihenkilöitä pyydetään vastaamaan täydentäviin kysymyksiin ja näihin liittyen käydään tarvittaessa täsmentäviä keskusteluja. (Vilkkä, 2021, s. 76–77.)

Asukaskyselyn testauksessa käytetään henkilöitä, jotka eivät työskentele kiinteistöalalla, jotta varmistutaan siitä, että myös henkilö jolla ei ole kiinteistöalan kokemusta ymmärtää kysymykset siten, kuin on tarkoitettu. Kiinteistöhuollolle osoitettavan kyselylomakkeen testauksessa käytetään TYS:n omia korjausmiehiä, jotka eivät työskentele kiinteistöhuollon tehtävissä, mutta tuntevat kiinteistöhuollon toimintakentän hyvin. Näiden testihenkilöiden lisäksi lomakkeet arvioi FM Anu Puustinen, jolla on yli 30 vuoden työkokemus erilaisten tutkimushaastatteluiden toteuttamisesta.

3.3 Benchmarking

Benchmarkingin avulla pyritään löytämään ja ottamaan käyttöön parhaiten käyttötarkoitukseen soveltuvia toimintatapoja, eli ns. ”best practice”-ratkaisuja. Omia kehityskohteita voidaan tunnistaa vertaamalla omaa toimintaa esimerkiksi alan kovimpien kilpailijoiden toimintamalleihin, pyrkien löytämään kehityskohteita omasta toiminnasta. Vertailua voidaan tehdä kahdesta eri näkökulmasta – tulosten ja suoritustasojen tai toimintatapojen näkökulmasta.

(Lecklin, 2006, s. 160-161.) Toisaalta on kuitenkin oleellista myös tiedostaa, että vaikka toimintamalli tuottaisi erinomaista tulosta toisessa yrityksessä, ei se välttämättä sellaisenaan siirrettynä ja täysin samanlaisena toistettuna välttämättä tuota samanlaista lopputulosta toisen yrityksen toiminnassa. Tästä syystä benchmarkattu prosessi tulee sopeuttaa ja toteuttaa soveltaen oman organisaation toiminnassa. (Bhutta & Huq, 1999.) Tässä työssä sovellettava benchmarking prosessi on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Benchmarking-prosessi (mukaillen Lecklin, 2006, s. 163)

Benchmarking-prosessi alkaa kehityskohteen tunnistamisella ja sen nykyisen tason mittaamisella. Kehitettävä kohde on hyvä määritellä siten, että tavoite on pilkottu mitattaviin osioihin, jotta kehitettävästä asiasta saadaan muodostettua yhteinen käsitys (Tuominen, 2016, s. 24). Kiinteistöhuollon laadunvalvonnan käyttöönoton kehityskohteeksi määrittellään: Laadukas, ripeä ja oikea-aikainen kiinteistöhuolto, johon sekä tilaaja että asukkaat ovat tyytyväisiä. Kehityskohteen mittarit on esitetty taulokossa 2.

Taulukko 2. Kiinteistöhuollon laadunvalvonnan käyttöönoton kehityskohde

Käsite / sana / termi	Mitä sillä tarkoitetaan
Laadukas	Työ suoritetaan ja kuitataan palvelukuvauksen mukaisesti mahdollisimman vähin virhein
Ripeä	Vikailmoitusten läpimenoaika ≤ 3 vrk
Oikea-aikainen	Huoltokirjan tehtävät tehdään niille määriteltynä ajankohtina
Kiinteistöhuolto	Kohteeseen nimetyn huoltoyhtiön toiminta
Tilaajan tyytyväisyys	Laadunvalvontakierroksilla määritetyt pisteet
Asukkaan tyytyväisyys	Vikailmoitusten asiakaspalautteet ja asukastyytyväisyyskyselyn tulokset

Tässä työssä benchmarkingin tavoitteena on saada käsitys siitä, kuinka muut vastaavat toimijat toteuttavat kiinteistöhuollon laadunvalvontaa ja olisiko heillä käytössään toimintatapoja, jotka voisivat toimia myös TYS:llä. Vertailukohteina käytetään TYS:n vertaisorganisaatioita, eli Suomen Opiskelija-asunnot ry:n jäsenyhteisöjä.

Kun kehityskohde ja vertailukohteet on valittu, valmistellaan tiedonkeruuaineisto. Tiedonkeruussa on tärkeää keskittyä erityisesti siihen, että kerätty tieto on vertailun ja kehittämishankkeen kannalta oleellista ja tärkeää tietoa. Tiedonkeruun välineenä voi käyttää esimerkiksi kyselylomaketta. Tiedonkeruu on järkevää aloittaa oman yrityksen toiminnasta ja tiedoista – kun lähtötilanne on kartoitettu perusteellisesti, tiedot ovat jo ainakin osin valmiina. Vertailukohteilta tiedonkeruumenetelminä voidaan käyttää samoja menetelmiä, kuin esimerkiksi asiakastyytyväisyystiedon keruussa – kyselyjä, puhelinkyselyjä ja henkilökohtaisia haastatteluja. (Lecklin, 2006, s. 169.)

TYS:n nykyisen toiminnan perusteella ja määritelty tavoitetila huomioiden laaditaan kyselylomake, joka lähetetään valituille vertailukohteille. Vertailukohteeksi täytetään sama lomake TYS:n nykyisin tiedoin. Lomakkeen henkilötietojen keruun osalta noudatetaan samaa linjaa, kuin edellä on todettu kyselyjen osalta – yksilöiviä henkilötietoja ei kerätä. Vastaajia pyydetään kertomaan kohdeorganisaatio ja jos käytössä on kirjattu laadunhallintamalli, tiedustellaan saako kyseiseen organisaatioon olla yhteydessä lisätietoja varten. Lomakkeen testihenkilönä käytetään TYS:n kunnossapitoinsinööriä, joka vastaa kiinteistöhuoltosopimuksesta.

3.4 Yksilöhaastattelu

Muille alan toimijoille tehtävän benchmarkauksen ja kyselytutkimusten lisäksi haastatellaan TYS:n pitkäaikaista, keväällä 2022 eläköitynyttä kunnossapitopäälliköä. Kunnossapitopäällikön toimenkuvaan kuului reilun 30 vuoden ajan TYS:n kiinteistöhuollon toiminnasta ja sujuvuudesta vastaaminen. Haastattelun tavoitteena on selventää, kuinka kiinteistöhuollon laadunvalvontaa toteutettiin, kun käytössä ei ollut systemaattista toimintatapaa. Tarkoituksena on löytää hyväksi koettuja käytäntöjä, sekä tunnistaa ongelmalliseksi koettuja kohteita, joihin olisi tulevaisuudessa hyvä kiinnittää aiempaa enemmän huomiota.

Menetelmäksi valittiin haastattelu, sillä aiheesta halutaan syvällistä tietoa ja on oletettavaa, että vastaukset ovat monitahoisia. Haastattelu on hyvin käytetty ja joustava, mutta tyypillisesti aikaa vievä menetelmä (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s.32). Koska kohdejoukko on vain yksi henkilö, ei ajankäyttö aiheuta ongelmaa. Lisäksi kohdejoukon ollessa vain yksi henkilö, voidaan jo lähtökohtaisesti todeta, että haastattelun aineisto ei tule olemaan yleistettävissä. Oletettavaa kuitenkin on, että haastattelulla saadaan tähän tutkimustarkoitukseen validia tietoa. Haastattelu on perusteltu menetelmä myös siksi, että tarkoituksena on selvittää nimenomaan yksilön, eli eläköityneen kunnossapitopäällikön näkemyksiä laadunhallinnasta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 106).

Koska kyseessä on opinnäytetyön tekijän pitkäaikainen kollega, kyseessä on ns. sisäpiirihaastattelu, joka ei muodoltaan ole niin formaali, kuin tutkimushaastattelut tyypillisesti. Sisäpiirihaastattelu muistuttaakin tyypillisesti keskustelua tai syvähaastattelua, sillä strukturoidun haastattelulomakkeen läpikäynti voisi tehdä haastattelutilanteesta kankean ja tiedonsaannista hankalaa. Sisäpiirihaastattelun riskinä on, että tutussa ilmapiirissä nojataan virheellisesti yhteiseen kokemukseen ja haastateltava olettaa haastattelijan tietävän tai ymmärtäneen asian samalla tavalla, vaikka näin ei ole. Tätä riskiä pyritään välttämään tietoisesti ja tilanteissa, joissa havaitaan tämän suuntaista olettamaa, haastateltavaa pyydetään täsmentämään vastaustaan. (Hyvärinen ym., 2017, s. 344–347.)

Haastattelu toteutetaan puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa, nimensä mukaisesti, keskitytään ennakolta tarkkaan määriteltyjen kysymysten sijaan tutkimuksen kannalta keskeisiin teemoihin, jotka suuremmassa kohdejoukossa toistuisivat kaikissa haastatteluissa samoina. (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 48.) Tähän haastatteluun määritellään ennakolta määrätyn teeman – kiinteistöhuollon laadunhallinnan – lisäksi muutamia tukikysymyksiä.

Vaikka muut tutkimukset toteutetaan anonymisti, haastattelun osalta katsotaan haastateltavan taustalla olevan merkitystä tulosten painoarvon näkökulmasta. Haastateltavalta on saatu lupa kertoa hänen taustastaan TYS:llä sekä viitata häneen hänen entisellä ammattinimikkeellään tässä työssä.

4 KIIINTEISTÖHUOLTO LYHYESTI

4.1 Kiinteistöhuollon tarkoitus

Kiinteistöhuolto on osa kiinteistönhoitoa. Kuten aiemmin kuvassa 1 esitettiin, kiinteistönhoidon tarkoituksena on huolehtia siitä, että kiinteistön kunto, arvo, ominaisuudet ja olosuhteet säilyvät halutulla tasolla. Kiinteistö- ja rakentamisalan keskeisen sanaston (RT 10-11251, 2017, s. 21) mukaan ”Kiinteistöhuollon tarkoitus on pitää kohde käyttö- ja toimintakunnossa ja estää vikojen ilmaantuminen. Se kohdistuu muun muassa kiinteistön rakenteisiin, rakennusosiin ja teknisiin laitteisiin.”

Kiinteistöhuollon sisällöstä sovitaan tilaajan ja palveluntuottajan – huoltoyhtiön – välisessä kirjallisessa sopimuksessa. Sopimuksessa määritellään tilaajan tarpeet ja odotukset kiinteistöhuoltotyölle, sekä tehtävät ja asiat, jotka ovat huoltoyhtiön vastuulla. Sopimuksen liitteenä on tyypillisesti palvelukuvaus, jota täydennetään tehtäväluettelolla ja tehtäväkuvauksilla. Palvelukuvauksessa kerrotaan ostettavien tehtävien sisällöistä ja niiden aikatauluista, joita täsmennetään tehtäväluettelossa. Jokaiselle tehtävälle määritellään miten ja milloin työ tulee suorittaa. (Kiinteistömedia, 2022, s. 234; Kiinteistömedia, 2020, s. 20, 24–28.)

4.2 Huoltokirja ja huoltokalenteri

Asumis- tai työskentelykäyttöön tehtäville uudisrakennuksille ja rakennuslupaa edellyttäville vastaaville saneerauskohteille tulee maankäyttö- ja rakennuslain (132/1999) mukaan määritellä huoltokirja. Laissa on myös määritelty huoltokirjan vähimmäissisältö. Huoltokirja toimii ikään kuin kiinteistön käyttöohjeena, jonka tarkoituksena on tukea kiinteistön ylläpitoa eli hoitoa, huoltoa, kunnossapitoa ja korjaamista. Kiinteistöhuollon käytössä huoltokirjasta ovat tyypillisesti konekortit, huoltokalenteri, käyttöpäiväkirja ja vikailmoitusosio. (Kiinteistömedia, 2020, s. 30–32, 34.) Hekkasen (2020, s. 44) mukaan huoltokirja on yksi kiinteistönpidon laadun peruspilareista ja jopa

tärkein niistä. TYS:llä on käytössään sähköinen huoltokirja, jota ylläpidetään kiinteistönhallintajärjestelmässä (Visma Tampuuri). Jokaiselle asuntokohteelle on laadittu oma, yksilöllinen huoltokirja. Tässä työssä huoltokirjalla ja sieltä nousevilla tehtävillä tarkoitetaan niitä tehtäviä, jotka huoltokirjaan on määritelty kiinteistöhuollon tehtäväluetteloon. Myös vikailmoitukset ovat teknisesti osa huoltokirjaa, eikä niitä näin ollen voi täysin erottaa toisistaan, mutta tässä työssä vikailmoitukset ja huoltokirjatehtävät esitetään kahtena erillisenä osa-alueena, sillä osa-alueiden seuranta ja laadunhallinnan mittarointimenetelmät eroavat toisistaan.

Huoltokalenteriin on määritelty tehtävät, joilla pyritään ennakoiden vaikuttamaan esimerkiksi rakennusosien pitkäikäisyyteen ja järjestelmien toimivuuteen. Lisäksi huoltokirjassa on määritelty kausihuoltoja ja -tehtäviä, esimerkiksi ulkoalueiden hoitoon liittyen. Osalle huoltokalenterin tehtävälistan tehtävistä on määritelty tarkat ajankohdat, jolloin tehtävä tulee suorittaa. Tällöin tehtävä nousee määriteltynä ajankohtana kohteen vastuullisen kiinteistönhoitajan työlistalle. Kiinteistönhoitajan tulee suorittaa ja kuitata työ tehdyksi tehtävälle määriteltynä ajanjaksona. Tehtäviä voidaan kohdistaa tarpeen mukaan suoritettavaksi päivä-, viikko-, kuukausi- tai vuositasolla. (Kiinteistömedia, 2020, s. 34–35.) Huoltokirjan kuittauksia seurataan TYS:llä Tampuuri-järjestelmän huoltokalenterinäköymästä ja järjestelmän muodostamien raporttien avulla.

4.3 Vikailmoitukset

Vikailmoitusten käsittelylle on määritelty kriteerit huoltokirjassa. Näihin määrittelyihin kuuluu esimerkiksi ilmoitusten käsittelyajoille annetut vaatimukset ja määrittely siitä, millaisia tehtäviä vikailmoitusten perusteella huollon tulee suorittaa. TYS:llä vikailmoituksia voivat kirjata asukkaat, TYS:n työntekijät sekä yhteistyökumppanit. Vikailmoitukset kirjataan sähköisesti Tampuuri-järjestelmään. Aukkaiden tekemät vikailmoitukset ohjautuvat suoraan kiinteistöhuollon käsittelyyn ja kiinteistöhuolto tarvittaessa siirtää työt TYS:lle jatkotoimenpiteitä varten. Asukkaat voivat esimerkiksi ilmoittaa

vikailmoituksella asunnossaan tai yhteisissä tiloissa olevasta korjaus- tai huoltotarpeesta. Vikailmoitukselle kirjataan vähintään tila, johon ilmoitus kohdistuu, kuvaus ongelmasta sekä sisäänpääsytieto. Asukas voi valita, saako asunnossa käydä yleisavainta käyttäen vai tuleeeko käynnistä sopia erikseen.

Vikailmoitusten tilaa seurataan ilmoitushallinnasta. Uuden ilmoituksen saapuessa ilmoituksen tila on 'avoin'. Kiinteistöhuollon ottaessa työn vastaan, tila muuttuu tilaan 'vastaanotettu' ja kun työ on valmistunut, ilmoitus kuitataan tilaan 'valmis'. Mikäli työn suoritus jostain syystä viivästyy, esimerkiksi asukkaan tavoittelun tai varaosien tilauksen vuoksi, ilmoitus on mahdollista asettaa myös tilaan 'odotuksessa'. Asukas näkee itse tekemiensä ilmoitusten tilan ja ilmoitukselle kirjatut tiedot omilta sähköisiltä asukassivuiltaan.

5 LAADUNHALLINTA JA SEN KEHITTÄMINEN

5.1 Laatu käsitteenä

Laatu on abstrakti asia, jonka kokemukseen vaikuttaa yksilön subjektiivinen kokemus. Aiheena laatu on ikivanha ja arkikielessä laadusta puhutaan hyvin vaihtelevissa yhteyksissä. Nykyisin puhuttaessa laadusta, mielikuvat keskittyvät pääasiassa positiivisiin ominaisuuksiin – niihin tekijöihin, jotka ovat onnistuneita, toimivia ja tasokkaita. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry, 2016.)

Eri määritelmien mukaan laatu voi tarkoittaa käyttötarkoitukseen soveltuvuutta, vaatimusten mukaisuutta tai loistokuutta (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 5). Lecklinin (2006, s. 18) mukaan laadun käsitetään yleisesti tarkoitavan ”asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla”, kun taas Lecklin & Laine (2009, s. 15) ovat koonneet kolme tunnettua laadun määritelmää yhteen seuraavasti;

- ”laatu on sopivuutta käyttötarkoitukseen (Joseph M. Juran)
- laatu on kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet (George D. Edwards)
- laatu tuo tyytyväisyyttä ja rahaa (Mikael Harry)”

Vaikka laatua voidaan määritellä eri tavoin katsantokannasta riippuen, tärkein määritelmä laadulle on asiakkaan tulkinta siitä. Näin ollen ei riitä, että TYS määrittelee, millaista on laadukas kiinteistöhuoltotoiminta, vaan on selvitettävä myös millaisen kiinteistöhuoltopalvelun asukkaat kokevat laadukkaana. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 4-5; Skålén, 2016, s. 43.)

Voittoa tavoittelemattomana toimijana TYS ei ensisijaisesti tavoittele taloudellista hyötyä tai lisäostoja kiinteistöhuollon laatutason nostolla. Laadukkaalla toiminnalla voidaan kuitenkin tuoda asukkaille lisäarvoa ja erottautua kilpailijoista. TYS:n kiinteistöhuoltopalvelu on pyritty organisoimaan siten, että se toimii nopeasti ja auttaa asukkaita arjen pulmissa – myös osin sellaisissa asioissa, jotka eivät välttämättä esimerkiksi yksityisiltä markkinoilta vuokratun

asunnon kiinteistöhuoltotoimiin kuulu. Jotta kiinteistöhuollosta voidaan markkinoinnissa puhua kilpailijoista erottavana laatutekijänä, tulee tämän perustua vahvasti asukkaiden kokemukseen ja tarjota sellaista hyötyä, jota asukas palvelulta kaipaa. Mikäli laatutaso noudattelee vain yrityksen – eli TYS:n – määritelmää laadukkaasta palvelusta, ei asukas välttämättä jaa näkemystä erityisestä laadusta tai lisäarvosta. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 8.) Subjektivisen kokemuksen vuoksi eri ihmisten laatukäsityksissä voi olla suuriakin eroja, minkä vuoksi laadun objektiivinen mittaaminen edellyttää arviointikriteerien vakiointia.

Laadunvalvonnan tavoitteena on varmistaa palvelun vakautta, pyrkimyksenä on estää epäsuotuisia muutoksia ja säilyttää nykytila (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 214). Tämä on kuitenkin melko yksitasoinen tarkastelukulma, sillä laadunvalvonnan merkitys terminä on vuosien mittaan kaventunut. Aiemmin laadunvalvonnan katsottiin käsittävän myös laadun suunnittelua, mutta nykyään laadunvalvonta tarkoittaa lähinnä konkreettista valvontaa sen osalta, että toimitaan määriteltujen standardien mukaisesti (De Feo, 2019).

5.2 Laatu kiinteistöhuollossa

Kiinteistöhuollon mittaaminen ei aina ole yksinkertaista, tai ainakaan yhtä suoraviivaista kuin esimerkiksi rakentamisen parissa, jossa mittarit ovat teknisiä tai esimerkiksi materiaalien ominaisuuksiin sidottuja. Kuten palveluiden mittaamisessa yleensä, kiinteistöhuollon laatu on abstraktia, joka perustuu kokemukseen. Näin ollen on mahdollista, että hyvin toteutettu kiinteistöhuolto tuottaa positiivisen kokemuksen, vaikka teknisesti mitaten rakennuksessa olisi laatuvirheitä. Vastavuoroisesti heikosti toteutettu palvelu teknisesti täydellisessä ympäristössä tuottaa herkästi huonon asiakaskokemuksen. (Hekkanen, 2020, s. 43.)

Kiinteistönpidon yleiset laatuvaatimukset (KiinteistöRYL 2009) määrittelee operatiivisen ylläpidon laatutavoitteet ja ohjaa kiinteistön omistajaa toimimaan hyvän kiinteistönpitotavan mukaisesti (Hekkanen, 2020, s. 46). KiinteistöRYL

onkin toiminut pohjana, kun on laadittu TYS:n huoltokirjan tehtäväluetteloa ja -kuvauksia. Tehtävien kuvaukset tarkastettiin perusteellisesti ennen kilpailutuksen toteutusta vuonna 2020. palveluntuottaja on jo tarjouksessaan sitoutunut noudattamaan huoltokirjan mukaista huolto-ohjelmaa. Huoltokirjassa on määritelty esimerkiksi toistuvia tehtäviä, joille on asetettu tietty suoritus aika sekä erilliset reunaehdot asukkaiden vikailmoitusten käsittelyyn. Selonottoneuvottelussa, joka on käyty ennen sopimuksen allekirjoitusta, on varmistettu että tarjoaja ja tilaaja ovat yksimielisiä sopimuksen sisällöstä ja että tarjoaja on ymmärtänyt mihin on sitoutunut. Vasta tämän jälkeen on allekirjoitettu sopimus, jossa palveluntuottaja on lopullisesti vahvistanut sitoumuksen tuottamaan palvelun sovitulla tavalla ja hinnalla (Tieva & Junnonen, 2007, s. 40). Kiinteistöhuollon kilpailutusvaiheessa hinnan lisäksi vertailu- ja valintakriteereiksi asetettiin laadullisia kriteerejä henkilöstön ammattitaidon osalta. TYS:n näkökulmasta laadukkaalla kiinteistöhuoltopalvelulla tarkoitetaan siis sopimuksenmukaista toimintaa.

Kiinteistöhuollon osalta laatu voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen – tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Teknistä laatua voidaan mitata esimerkiksi taloudellisin mittarein, olosuhdemittauksin tai säännöllisesti toistuvien auditoinnein. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan varsinaista palvelutoimintaa, jota voidaan mitata esimerkiksi vasteaikojen ja tyytyväisyyskyselyjen seurannalla. (Nikander ym., 2007, s. 55–60.) Tässä työssä toteutettavassa laadunhallintamallissa keskitytään erityisesti toiminnallisen laadun hallintaan ja kehittämiseen.

Palvelun laadusta keskustelu ja sen tutkiminen ei ole uusi ilmiö. Kiinnostus palvelun laatua kohtaan heräsi 1970-luvulla ja sen jälkeen aiheesta on tutkittu ja käsitelty erilaisista näkökulmista (Grönroos & Tillman, 2020, s. 77). Kiinteistöhuollonkin osalta laadusta on puhuttu palvelujen kehittämisen yhteydessä jo ainakin 1990-luvulta alkaen, mutta jostain syystä kiinteistöalalla asiakaslähtöistä – humanistista – näkökulmaa ei ole otettu laajemmin osaksi toimintatapaa vielä 2020-luvullakaan (Hekkanen, 2020, s. 44; Kiinteistöalan koulutussäätiö, 1995, 76-77). Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että kiinteistöpalvelun laadun seurantaan liittyen on vähäisesti aiempaa

kirjallisuutta (Nikander ym. 2007, s. 10). Kiinteistönhoidon näkökulma on pitkään ollut hyvin tekninen ja esimerkiksi Hekkanen (2020, s. 45) kuvaakin kiinteistönpidon ”laatutemppelein” peruspilareiksi huoltokirjan, teknisen pitkän tähtäimen suunnitelman, ylläpitotaloudellisuuden ja energiatehokkuuden. Asiakas- eli tilan loppukäyttäjän näkökulma näistä pilareista puuttuu.

Asiakasnäkökulma on hyvin tärkeä ja sitä pyritään nostamaan tässä työssä enemmän esiin, mutta kuten edellä on todettu, tekninen näkökulma on erottamaton osa kiinteistöhuoltoa. Tästä syystä myös teknisempien tehtävien valvonta on tärkeää – myös ne voivat vaikuttaa asukkaan kokemukseen. Tilaaja ei kuitenkaan voi olla paikan päällä valvomassa jokaista huoltotyösuoritusta. Tästä syystä laadunmittaus on hyvä kohdistaa otokseen sopimukselle määritellyistä huoltotehtävistä. Valvontaa kehitettäessä on kuitenkin hyvä pyrkiä keskittymään niihin tehtäviin, jotka ovat kiinteistön tai asukkaan näkökulmasta merkityksellisiä, sillä jos valvontakohteita on liikaa on hallintamallin toteuttaminen raskasta ja vaikea toteuttaa. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 142, 147.)

Isännöinnin käsikirjassa (Kiinteistömedia, 2022, s. 235) on määritelty seuraavasti: ”Kiinteistötyön kohdalla laadunhallinnalla tarkoitetaan kaikkia niitä keinoja, joilla tilaaja voi ohjata kiinteistönhoidon toteutuksen laatutasoa.” Laadunhallintaa suunniteltaessa tilaajan on hyvä tunnistaa valvottavan sopimuksen keskeisimmät perusarvot ja tämän jälkeen suunnitella laadunhallinta toimenpiteet nämä huomioiden (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 142). TYS:n näkökulmasta kiinteistöhuollon laadun kannalta oleellista on asukastyytyväisyys ja mahdollisimman vähävirheinen, sopimuksen mukainen toiminta, joka varmistaa sen, että kiinteistöt pysyvät hyvässä kunnossa. Laadun voidaan tulkita tarkoittavan sitä, kuinka hyvin palvelu vastaa asukkaan tarpeisiin sekä sitä, kuinka vähennetään palvelussa esiintyviä virheitä, asukastyytymättömyyttä ja parannetaan palvelun toimituskykyä (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 34).

Laatu ei siis yksin muodostu virheettömästä suorituksesta tai tyytyväisestä asiakkaasta, vaikka ne osaltaan kuvastavatkin laadukasta toimintaa. Jotta

asiakas kokee palvelun laadukkaana, tulee tehtävien toimenpiteiden olla asiakkaan mielestä oleellisia ja tarpeita vastaavia. Mikäli vikailmoitus käsitellään täysin prosessin mukaisesti - kiinteistönhoitaja suorittaa asunnossa korjaustoimenpiteitä, kirjaa niistä tiedon ilmoitukselle ja informoi asukasta jatkotoimenpiteistä – mutta asukkaan kokemuksen mukaan korjaustoimenpide ei poista asukkaan kokemaa ongelmaa tai kiinteistönhoitaja on asukkaan mielestä korjannut jotain epäolennaista, ei hän välttämättä koe saaneensa laadukasta palvelua. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat hänen arvonsa, eli se, mikä hänen näkemyksensä mukaan palvelun käytön seurauksena tulisi tapahtua tai mitä hänen tulisi saada. Tämän vuoksi on oleellista tunnistaa asukkaiden arvot kiinteistöhuollon osalta. Tunnistamisen apuna käytetään kyselytutkimusta, jonka tuloksista tunnistetaan myös asukkaiden näkökulmasta tärkeimmät eli strategiset arvot. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s.5; Skålén, 2016, s. 43–44; Lecklin, 2006, s. 84–86.)

5.3 Ostopalveluiden johtaminen osana laadunhallintaa

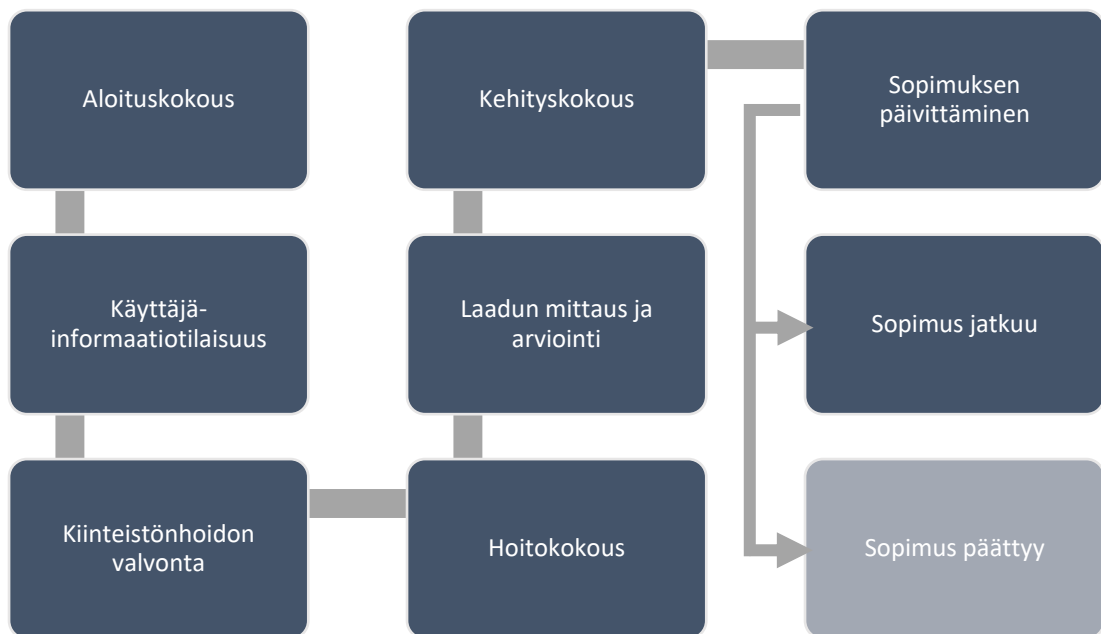
Ostopalveluilla tarkoitetaan sellaisia resursseja, jotka ovat yrityksen käytettävissä maksua vastaan eli käytännössä laskutusperusteisesti (Tanskanen, 2021, s. 11). Ostopalveluiden, eli ulkoisten resurssien johtaminen eroaa omien resurssien johtamisesta, sillä käytettävissä olevat johtamisen työkalut ovat rajatut. Ostopalvelun tuottavat työntekijät noudattavat ensisijaisesti oman organisaationsa strategiaa ja ensisijainen työnjohto-oikeus on organisaation omalla johdolla, joka asettaakin ulkoisten resurssien johtamiselle omat haasteensa. Ostopalveluiden johtamisessa tasapainoillaankin toisaalta sopimusjohtamisen ja toisaalta henkilöstöjohtamisen keinoilla. Sopimusjohtaminen perustuu usein sanktioiden voimaan, kun taas henkilöstöjohtamisen näkökulmasta voidaan nähdä tilanne esimerkiksi monikulttuuristen tiimien johtamisen, motivoinnin ja luottamuksen luomisen kautta. (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 198–199.) Tässä työssä ostopalveluiden johtamista tarkastellaan ensisijaisesti sopimusjohtamisen näkökulmasta.

Tieva ja Junnonen (2007, s. 32–34) ovat määritelleet sopimusjohtamisen tarkoittavan ”yrityskohtaista toimintamallia liittyen yrityksen sopimustoiminnan kokonaisvaltaiseen järjestämiseen”. Sopimusjohtaminen voidaan jakaa kahteen osioon – sopimusvalmisteluun ja sopimusten hallintaan. Sopimusvalmistelu sisältää ennakkoivia toimenpiteitä, kuten tarjouspyyntöön, sopimusneuvotteluihin ja sopimuksen laadintaan liittyviä asioita, kun taas sopimusten hallinta käsittää esimerkiksi sopimusmateriaalin hallintaa, yhteistyö- ja kehitysmenetelmiä sekä joustavia ongelmatilanteiden ratkaisukeinoja. Sopimussuhdetta siis hallitaan ja sen elinvoimaisuutta ylläpidetään sopimusjohtamisen avulla. TYS:n tapauksessa ostopalveluiden, eli tässä tapauksessa kiinteistöhuoltopalvelusopimuksen, johtamisella tarkoitetaan ulkoisten resurssien johtamista, sopimuksenmukaisen toiminnan seuranta sekä jatkuvaa arviointia siitä, vastaako sopimussisältö edelleen tämänhetkiseen tarpeeseen, vai onko tarpeen ryhtyä valmistelemaan sopimuksen kilpailutusta. Tässä työssä keskitytään sopimushallintaan, eli yksinkertaistaen sopimuksenaikaisen toiminnan tarkasteluun ja kehittämiseen, joskin myöhemmin mahdollisesti toteutettavissa kiinteistöhuollon kilpailutuksissa aineistoa voidaan käyttää myös sopimusvalmisteluvaiheessa.

Lähtökohtaisesti sopimus toimii yhteistyön perustana. Sopimuksessa määritellään yhteistyön edellytykset sekä esimerkiksi osapuolten vastuut ja tehtävät, joiden mukaisesti sopimusosapuolten on toimittava. Sopimuksen ensisijainen tarkoitus onkin toimia esimerkiksi palveluprosessien johtamisen työkaluna ja auttaa käytännön töiden ohjauksessa. (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 301; Tieva & Junnonen, 2007, s. 12, 31.) Myös toiminnalle asetetut laatumääritelmät on esitetty sopimuksessa. Heikosti toteutettu sopimusjohtaminen voi aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia, toistuvia sopimusrikkomuksia ja asiakastyytymättömyyttä (Saxena, 2008, s.11–12, 19). Tästä syystä erityisesti ostopalveluiden sopimusjohtamiseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Ulkoistetun eli ostopalvelun tuottajan kanssa yhteistoiminta edellyttää kahden eri organisaation toimintakulttuurien yhteensovittamista. Oleellista on, että tilaajan edustajalla tulee olla riittävä sisältöosaaminen ulkoistetusta palvelusta – tässä tapauksessa kiinteistöhuollosta – ja sopimuksen sisällöstä, jotta tuotettua palvelua voidaan tosiasiallisesti valvoa ja kehittää. (Huuhka, 2022, s.

147.) Ulkoistetun kiinteistöhuollon ollessa kyseessä sopimusjohtamisen avulla varmistetaan, että asetettuihin tavoitteisiin päästään – määritellyt kiinteistöhoitotehtävät tulevat suoritetuiksi oikea-aikaisesti asetetut laatuvaatimukset täyttyäen (Routto & Puhto, 2000, s. 32).

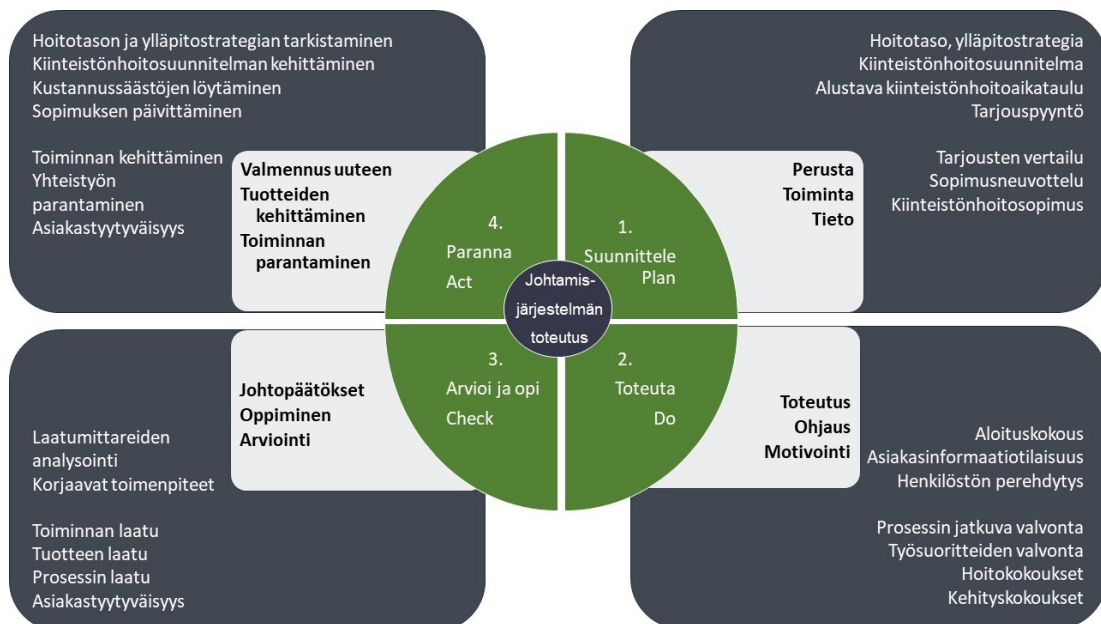
Routto ja Puhto (2000, s. 18) puhuvat sopimusjohtamisesta ulkoistetun kiinteistönhoidon osalta siten, että sopimuksenmukaista palvelua tulee ohjata. Sopimuskauden he ovat kahdeksaan osaprosessiin (kuvio 2). Koska kiinteistöhuollon sopimus on koko toiminnan perusta, siinä määritellyt kiinteistöhoitoaikataulut, kokousmenettelyt ja muut toimintamallit luovat pohjan toiminnan, eli koko ostetun palvelun ohjaamiselle ja seurannalle. Esimerkiksi huoltokalenteriin tehdyn dokumentoinnin avulla voidaan seurata töiden oikea-aikaisuutta ja mahdollisia ongelmakohtia. Yhteisissä kokouksissa ratkotaan esiin nousseita ongelmia ja kehitetään toimintaa. (Routto & Puhto, 2000, s. 32.)



Kuvio 2. Ulkoistetun kiinteistönhoidon sopimuskauden osaprosessit (Routto & Puhto, 2000, s. 32)

Palvelusopimuksen johtamisessa voidaan soveltaa Edwards Demingin johtamismallia, joka koostuu neljästä vaiheesta – suunnittele, toteuta, arvioi ja paranna. Lecklin ja Laine (2009, s. 34) ovat täydentäneet Demingin mallista

toteutusmallin. Routto ja Pohto (2000, s. 16) ovat myös hyödyntäneet Demingin ympyrää kuvatessaan kiinteistöhoidon jatkuvaa ohjausta. Kuviossa 3 on esitetty näiden yhdistelmä.



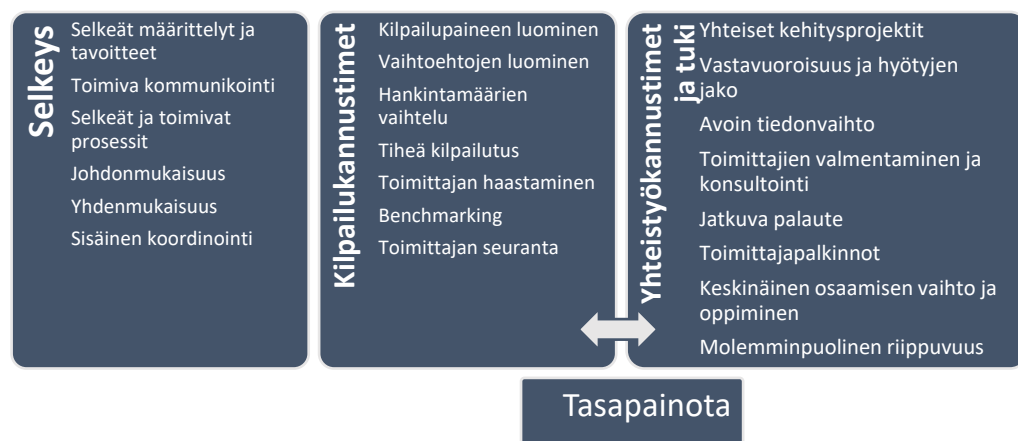
Kuvio 3. Johtamisjärjestelmän toteutusmalli (soveltaen Lecklin & Laine, 2009, s. 34; Routto & Pohto, 2000, s. 16)

Johtamisjärjestelmän avulla palvelusopimusta voidaan johtaa suunnitelmallisesti, johdonmukaisesti ja systemaattisesti. Johtamisen tavoitteena on varmistaa, että yrityksen päämäärät ja tavoitteet saavutetaan. Kun johtamisen osalta määritellään yhtenäiset menettely- ja soveltamistavat, on myös mahdollisissa henkilöstömuutostilanteissa helpompi jatkaa tai sijaistaa, kun toimintamallit on selkeästi määriteltä. (Lecklin & Laine, 2009, s. 115.) Tällä hetkellä TYS:n kiinteistöhuollon sopimuksesta vastaavalle kunnossapitoinsinöörille ei ole nimetty sijaista, eikä menettelymalleja ole kirjattu. Tähän pyritään löytämään ratkaisu tässä työssä laadittavassa laadunhallintamallissa.

Kiinteistöhuollon laadunhallinta sijoittuu edellä kuvatussa johtamisjärjestelmässä kaikkiin vaiheisiin, joskin hieman eri tavoin. Vaiheessa 1, jossa suunnitellaan ja valmistellaan uuden kiinteistöhuoltosopimuksen käynnistämistä, tulee jo määritellä laatukriteerejä, jotka tarjoukseen vastaavan palveluntuottajan tulee täyttää. Lisäksi myös tarjouspyynnössä esitettävässä kiinteistöhoitosuunnitelmassa tulee olla määriteltynä tehtäviin sidottuja laatukriteerejä.

Tässä työssä toteutettava malli sijoittuu kuitenkin pääsääntöisesti vaiheisiin 2–4.

Aktiivisella toiminnalla voidaan kehittää ulkoisten resurssien toimintaa. Kuvi-
ossa 4 on esitelty kolme keskeistä keinoa, joita tullaan tarkastelemaan ja hyö-
dyntämään myös uutta laadunhallintamallia laadittaessa.



Kuvio 4. Keskeiset keinot toimittajien suorituskyvyn parantamiseksi (mukail-
len Tanskanen, 2021, s. 102)

Selkeydellä sekä sopivilla kannustimilla ja tuella voidaan edistää toimittajien suorituskykyä ja yhteistyön toimivuutta. Näistä tärkein on selkeys – ellei palveluntuottajalla ole selkeää käsitystä siitä, mitä odotetaan tai millaiset kriteerit ovat, on palveluntuottajan hyvin vaikea onnistua tilaajan tarpeiden ja odotusten täyttämisessä. Määrittelyiden ei tarvitse kaikilta osin olla erityisen yksityiskohtaisia, vaan niissä voi olla esimerkiksi huomioituna vaihteluväliä tai muuta väljyyttä, jonka avulla palveluntuottajalle annetaan mahdollisuus käyttää omaa osaamistaan parhaimman ratkaisun löytymiseksi. Mahdollisissa ongelmatilanteissa olisikin hyvä palata tarkastelemaan alkuperäisten määrittelyjen selkeyttä pelkän ongelman korjaamisen lisäksi – jos ongelma on aiheutunut epäselvästä määrittelystä, ilman selkeyttämistä ongelma todennäköisesti toistuu. Palveluntuottajan ja tilaajan välinen sekä organisaatioiden sisäinen avoin kommunikointi ja luottamus ovat edellytys ilmenneiden ongelmien korjaamiselle.

Mikäli jommankumman tai molempien organisaatioiden sisällä esimerkiksi kommunikointi on vähäistä tai tavoitteet ovat ristiriitaisia, heikentää tämä mahdollisesti myös tilaajan ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä. Ongelmatilanteita voivat aiheuttaa esimerkiksi eri työntekijöiltä saatavat erilaiset vastaukset samaan kysymykseen tai keskenään ristiriitaiset vaatimukset. (Tanskanen, 2021, s. 102–103.)

Kilpailukannustinten perusta on palveluntuottajan tahto taata taloudellinen tulos ja saada itselleen sopimus tilaajan kanssa voittamalla muut tarjoajat suorituskyyllään, kun taas yhteistyökannustinten kohdalla palveluntuottaja haluaa suhteesta muutakin, kuin lyhyen aikavälin taloudellista hyötyä. Kilpailupaineeseen palveluntuottajan näkökulmasta vaikuttaa kolme asiaa – odottaako palveluntuottaja yhteistyön olevan arvokasta, onko tilaajalla useita vartenotettavia palveluntuottajavaihtoehtoja ja onko palveluntuottajalla itsellään tarjota useita hyviä vaihtoehtoja. Toimiessaan kilpailukannustimet saavat palveluntuottajan parantamaan suorituskyyllään ja panostamaan yhteistyöhön. Näistä keinoista yhteistyökannustimet edellyttävät eniten resursseja, joten niiden kohdentamisen osalta on hyvä käyttää harkintaa. Yhteistyökannustimilla voidaan lisätä luottamusta ja palveluntuottajan sitoutumista sopimukseen, joka taas voi näkyä esimerkiksi parantuneena suorituskyyllä. Ongelmien ratkominen yhdessä, sekä toiminnan ja laadun jatkuva kehittäminen voivat esimerkiksi toimia osaltaan yhteistyökannustimena, sillä näiden avulla palveluntuottaja voi pitkällä aikavälillä saada itselleen esimerkiksi suorituskyyllä parantavaa tietoa ja osaamista. Yhteistyökannustimilla pyritään siihen, että molemmat sopimusosapuolet pyrkisivät vapaaehtoisesti tuottamaan toisilleen lisäarvoa. Kilpailu- ja yhteistyökannustimien käyttöä on kuitenkin hyvä tasapainottaa tarpeen ja tilanteen mukaan. (Tanskanen, 2021, s. 102–109.)

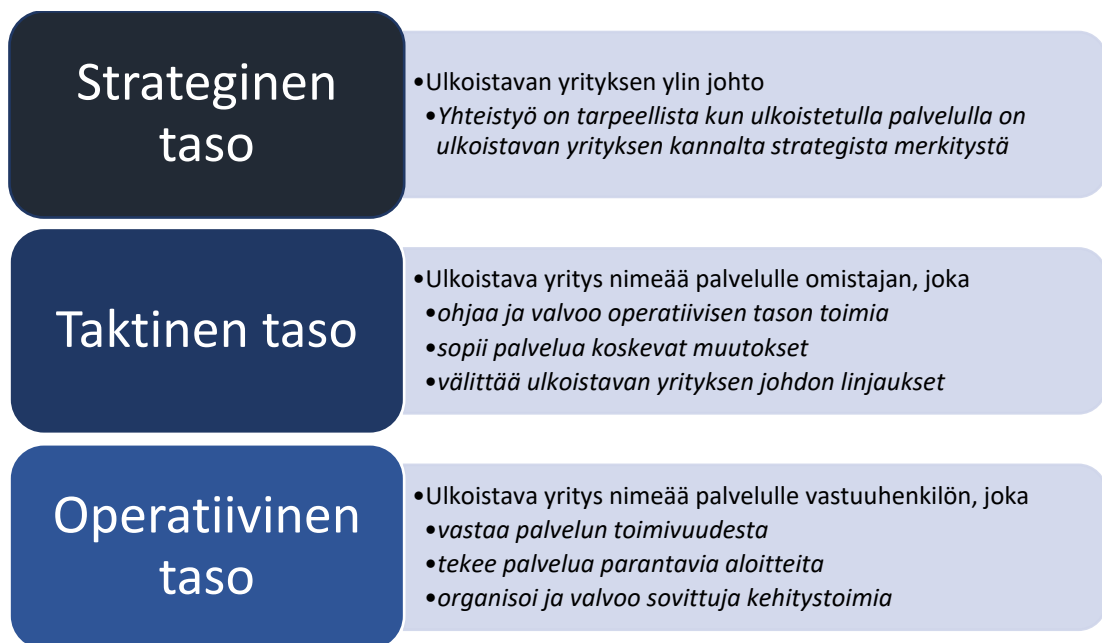
Toimintakulttuurien yhteensovittamisessa myös kumppanuusajattelusta voi olla apua. Tanskanen (2021, s. 110) esittelee kumppanuuspyramidia tilaaja-toimittajasuhteiden suorituskyyllä parantavana kilpailukannustimena, mutta sitä voidaan soveltaa myös laadunhallinta-ajatteluun (kuvio 5). Mitä paremmin tilaaja tuntee palveluntuottajan, sitä paremmin voidaan tehdä yhteistyötä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tanskasen (2021, s.110)

kumppanuuspyramidissa kilpailukannustimilla pyritään luomaan kilpailutilannetta eri toimittajien välillä, mutta kiinteistöhuollon näkökulmasta voisi ajatella eri palveluntuottajia tai yksittäisen palveluntuottajaorganisaation sisällä toimivia kiinteistönhoitajia – kannustimet motivoivat. Tiedonjako ja kouluttaminen voivat myös edesauttaa yhteistyön sujuvuutta, kuten myös yhteiset kehityshankkeet tai toimet.



Kuvio 5. Kumppanuuspyramidi (Liker ja Choi, 2004, viitattu lähteessä Tanskanen, 2021, s. 110)

Selkeyden vuoksi ulkoistettujen palveluiden osalta olisi hyvä määritellä jo kilpailutusvaiheessa palvelun hallintamalli, jossa kuvataan tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyö strategisella, taktisella ja operatiivisella tasolla. Kumpikin osapuoli nimeää kullekin tasolle vähintään yhden henkilön, joka hallinnoi ja vastaa toiminnasta. (Huuhka, 2022, s. 147.) Tällaista mallia ei ole erikseen TYS:n kiinteistöhuollon kilpailutuksen yhteydessä kirjattu, vaikka reunaehdot yhteistoiminnalle on huoltokirjassa mainittu. Kuviossa 6 on kuvattu hallintamalli tilaajan näkökulmasta.



Kuvio 6. Hallintamalli tilaajan näkökulmasta (mukaillen Lehtikainen & Töyrylä, 2013, viitattu lähteessä Huuhka, 2022, s. 147)

Vaikka mallia ei suoranaisesti ole toistaiseksi kirjattu, on sen mukaisesti osin toimittu. Kiinteistöhuollon strategisen tason toiminnasta vastaavat TYS:llä kiinteistöjohtaja, jotka tarpeen vaatiessa osallistuu yhteistyöhön palveluntuottajan kanssa. Taktinen ja operatiivinen taso taas ovat pääsääntöisesti toteutuneet yhden henkilön, kiinteistöhuollon sopimuksesta vastaavan eli kiinteistöhuollon koordinoijana toimivan TYS:n kiinteistöinsinöörin toimesta. Koordinoija toimii tilaajan edustajana ja yhteyshenkilönä niin palveluntuottajan kuin asukkaidenkin suuntaan. Koordinoijan vastuulla on huolehtia, että kiinteistönhoitotyö palvelee sekä kiinteistön että sen käyttäjien tarpeita, sekä varmistaa että työ toteutetaan suunnitellun mukaisesti. Sopimuskauden aikaisen yhteyshenkilö-,

valvonta- ja kehittämistyön lisäksi koordinoijan rooliin kuuluvat sopimuskautta ennakoivat suunnittelu- ja tarjouspyyntövaiheet. (Routto & Pohto, 2000, s. 9.) Taktisen ja operatiivisen tason vastuuhenkilönä hänen vastuulleen kuuluvat myös muun muassa laadunvalvonta, toiminnan jatkuva kehittäminen ja kustannusten seuranta (Huuhka, 2022, s. 148).

5.4 Asiakaskokemus

Onnistuneen asiakaskokemuksen kehittämisen edellytyksenä on organisaation ja erityisesti johtotason sitoutuminen asiakaskeskeiseen toimintaan. Ei riitä, että asiakaskokemus tai asiakaslähtöisyys on kirjattuna yrityksen strategiaan tai arvoihin, vaan aiheen tulee näkyä myös toiminnassa – johtotasolla tämä voi näkyä esimerkiksi resurssien ohjaamisena asiakaskokemuksen kehittämiseen tai asiakaskokemukseen liittyvien aiheiden nostaminen kokousten agendalle tai yrityksen sisäiseen viestintään. (Vesterinen, 2014, s. 18–24.) Myös TYS:n strategiaan (Turun Ylioppilaskyläsäätiö, n.d.-a) on kirjattu TYS:n pyrkivän asiakaslähtöiseen toimintaan muun muassa seuraamalla asukaspa-lautteita ja reagoimalla niihin.

Kuten edellä on todettu, saattaa kohtaaminen kiinteistöhuollon kanssa olla asukkaan asumisajan aikana jopa ainut henkilökohtainen kontakti vuokranantajan edustajan kanssa. Näin ollen asiakkaan kokemus kiinteistöhuollon toiminnasta voi osaltaan määrittää vuokranantajakuvaa merkittävästi. Negatiivinen kokemus voi pahimmassa tapauksessa aiheuttaa vuokranantajalle merkittävää mainehaittaa. Vikailmoituksen käsittelyn sujuvuus vaikuttaa ratkaisevasti myös asukkaan käsitykseen kiinteistöhuollon toiminnan laadusta. Toisaalta sujuva ja laadukas kiinteistöhuollon toiminta voi osaltaan vahvistaa TYS:n vuokranantajakuvaa.

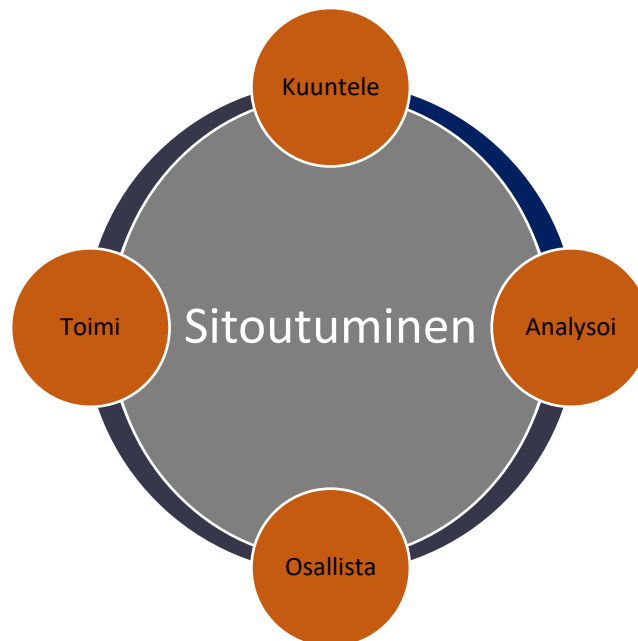
Mistä asiakaskokemus sitten muodostuu? Asiakaskokemusta voidaan tarkastella kolmen eri näkökulman – toiminnan, tunteiden ja merkityksen – kautta. Toiminnan näkökulmasta arvioidaan, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen, onko palveluprosessi esimerkiksi sujuva, selkeä

ja helposti käytettävä. Tunteiden ja merkityksen kautta taas tarkastellaan, vastaako palvelu asiakkaan tunnetason odotuksiin ja millaisia henkilökohtaisia merkityksiä palvelu tuottaa. (Tuulaniemi, 2011, s. 74–75.) Kiinteistöhuollon näkökulmasta on helpoin antaa esimerkki tilanteesta, jossa asukas on tehnyt vikailmoituksen jossa asukas ilmoittaa esimerkiksi asunnon olevan liian kylmä. Kiinteistönhoitaja vastaanottaa vikailmoituksen, käy asunnossa ja toteaa asunnon lämpötilan olevan normaali. Jos kiinteistönhoitaja vain kuittaa ilmoituksen järjestelmästä valmiiksi toteamuksella, että asunnon lämpötilassa ei ole korjattavaa, asukaskokemus ei todennäköisesti ole positiivinen: toimintatasolla asukas ei ehkä koe, että hänen ongelmansa on ratkaistu, sillä asunto on edelleen kylmä. Tunnetasolla hän ehkä kokee, että hän ei ole tullut ymmärretyksi eikä hän myöskään merkitystasolla ole saanut ilmoitukselle vastinetta. Tällaiset ilmoitukset ovat haastavia ja usein käy niin, että täydellistä asiakaskokemusta on hankala tuottaa, koska asukkaan varsinaista ongelmaa – kylmäntunnetta – ei kiinteistönhoidollisesti saada poistettua. Kuinka sitten asiakaskokemus voisi tässä tilanteessa olla parempi?

- Aukkaalle kerrotaan, että lämmitysjärjestelmän toiminta on tarkastettu, eikä siinä ollut korjattavaa mutta on ymmärrettävää, että esimerkiksi ilmentosteuden vuoksi lämpötila saattaa tuntua viileältä
- ➔ *Aukkaan ilmoittama vika tulee tarkastetuksi ja aukkaan tunne huomioiduksi*
- Aukkaalle annetaan vinkkejä, kuinka hän voisi itse edesauttaa asunnon lämpimänä pysymistä, esimerkiksi siirtämällä pitkät verhot pois patteritermostaatin edestä ja siirtämällä huonekaluja kauemmaksi patterista, jotta lämpö pääsee paremmin leviämään. Kehotetaan aukasta seuraamaan lämpötilaa lämpömittarilla ja tekemään uusi ilmoitus, jos lämpötila laskee alle suosituslämpötilan.
- ➔ *Aukkaan on mahdollista oppia tässä lisää asuntonsa toiminnallisuuksista ja saada näin lisämerkitystä. Aukkaalle luodaan myös mielikuva, että apua saa tarvittaessa, eikä häntä jätetä ongelman kanssa yksin.*

Asiakaskokemuksen seuranta ja sen systemaattinen kehittäminen on oleellinen osa kiinteistöhuollon laadunvalvontaa. Vesterinen (2014, s. 14) jakaa

asiakaskokemuksen kehittämiseen neljään osa-alueeseen – kuunteluun, analysointiin, osallistamiseen ja toimintaan (kuvio 7).



Kuvio 7. Systemaattisen asiakaskeskeisen toiminnan malli (Vesterinen, 2014, s. 14.)

Kiinteistöhuollon laadunvalvonnan näkökulmasta asiakkaan kuulemista tehdään jo nyt vikailmoituksen jälkeen lähetettävällä palautepyynnöllä. Palautepyyntö kohdistuu kuitenkin aina yhteen nimenomaiseen asiakastilanteeseen, eikä sen tarkoituksena ole arvioida kiinteistöhuollon toimivuuden sujuvuutta laajemmin. Kyseisen palautekyselymallin haasteena voi olla myös se, että asukkaan tehdessä useita vikailmoituksia lyhyellä ajanjaksolla, hänen voi olla vaikea hahmottaa, mihin vikailmoitukseen kukin palautekysely kohdistuu, sillä jokaisesta valmiiksi kuitatusta vikailmoituksesta muodostuu uusi palautepyyntö. Tämä voi joissain tilanteissa myös ärsyttää tai turhauttaa asiakasta, jolloin kyselyyn vastaaminen voi jäädä kokonaan tekemättä. Ajalla 1.7.2022-30.6.2023 kiinteistöhuollon vikailmoitusten osalta lähetettiin 4387 palautekyselyä, joista 20,61 % vastattiin.

On kuitenkin oleellista huomioida, että vaikka toiminta olisi virheetöntä ja tilaajan ohjeistuksen mukaista, ei se automaattisesti tarkoita sitä, että asiakkaat ovat siihen tyytyväisiä. Virheetön toiminta kuitenkin todennäköisesti aiheuttaa

vähemmän tyytymättömyyttä. Tyytymättömyys ja tyytyväisyys eivät kuitenkaan tässä asiayhteydessä ole toistensa vastakohtia, sillä tyytyväisyys tai tyytymättömyys kokonaisuuteen muodostuu usein useammasta tekijästä. Tästä syystä palautekyselyissä on oleellista numeerisen arvion lisäksi pyytää sanallista palautetta, jotta ne tekijät, jotka tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä aiheuttavat voidaan tunnistaa. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 103.)

Uudessa laadunvalvontamallissa pyritään kuulemaan asukkaiden näkemystä kiinteistöhuollon toiminnasta myös muissa, kuin yksittäisen vikailmoituksen käsittelytilanteissa.

5.5 Toiminnan muuttaminen

Toimintakulttuurin muuttaminen on yleensä hankalaa ja vaatii pitkäjänteistä työskentelyä muutoksen aikaansaamiseksi. Pelkästään muutoksen aikaansaaminen ei riitä, vaan työtä tulee tehdä myös sen ylläpitämiseksi. Ellei työtä tehdä kokonaisvaltaisesti, toivottua muutosta ei todennäköisesti tavoiteta. Juranin muutosmallissa (kuvio 8) esitetään viisi osa-aluetta, joiden saralla yrityksen tulee saavuttaa ns. läpimurto päästäkseen pitkäkestoisiin tuloksiin. Ilman läpimurtoja voidaan kyllä saavuttaa hyviä, mutta usein lyhytkestoisia tuloksia. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s.46.)



Kuvio 8. Juranin muutosmalli (mukaillen De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 46)

Muutos alkaa päätösvaiheesta, jolloin todetaan, että jotain täytyy tehdä, jotta voidaan vastata toiminnalle asetettuihin odotuksiin. Tässä vaiheessa tulee hankkia selkeä kuva yrityksen toiminnasta ja palvelujen tasosta, jotta muutos voidaan suunnitella. Tiedonhankinnassa voidaan käyttää esimerkiksi asiakaskyselyä, jonka avulla selvitetään mistä yrityksen palveluista asiakkaat pitävät tai eivät pidä ja ymmärretään, kuinka muutokset vaikuttavat yrityksen ydinprosesseihin. Tietoa on hyvä kerätä sekä kvalitatiivisin, että kvantitatiivisin menetelmin, jotta saadaan mahdollisimman kokonaisvaltainen arvio organisaatiosta. Näiden tietojen perusteella luodaan käyttöönottosuunnitelma, josta tulee käydä ilmi mm. metodit, joita muutoksen implementoinnissa käytetään, tavoitteet ja mittarit, joilla edistymistä seurataan. Vaiheen onnistunut suorittaminen johtaa toivottuun läpimurtoon johtamisessa. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 73.)

Johtamisen osalta läpimurto voidaan saavuttaa, kun johto määrittelee tavat, joilla organisaation suoritustavoitteet asetetaan ja kuinka henkilöstö motivoidaan täyttämään asetetut tavoitteet. Lisäksi johdon tulee määritellä, kuinka työvoimaa ja muita resursseja johdetaan ja hyödynnetään. (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 51.) Koska on kyse ostopalvelusta, on ensisijaisesti TYS:n

tehtävä määritellä tavoitteet, joita kohti pyritään. Motivointikeinoja voidaan sopimuksen puitteissa pohtia yhteisesti kiinteistöhuollon esihenkilöiden kanssa, mutta käytännön työn operatiivinen johtaminen siten, että resurssit tulevat parhaalla mahdollisella tavalla hyödynnetyiksi, on kiinteistöhoitoyrityksen tehtävä. Kiinteistöhuollon esihenkilöstö tulee kuitenkin saada sitoutettua muutokseen ja laatutavoitteisiin, jotta muutos operatiivisessa toiminnassa on mahdollinen, sillä johdon on pystyttävä selkeästi kommunikoimaan työntekijöilleen, mitä heiltä odotetaan ja edesauttaa sitä, että työntekijä ymmärtää miksi uusi tapa on vanhaa parempi (De Feo, Juran & De Feo, 2017, s. 51).

Organisaation ja rakenteen läpimurron myötä usein suunnitellaan ja otetaan käyttöön jokin operatiiviseen toimintaan liittyvä malli – esimerkiksi laadunhallintajärjestelmä. Usein myös suunnitellaan ja toteutetaan malli, jossa erilliset toiminnot saadaan linkitettyä osaksi kokonaisuutta. (Juran & De Feo, 2010, s. 289–290.)

Nykyisen suoritustason läpimurto näkyy tulosten paranemisena, prosessien tehostumisena ja löydetään ratkaisut, joiden avulla vanhoihin ongelmallisiin toimintatapoihin ei enää palata. Oleellista on tunnistaa, kuinka vähennetään tai poistetaan prosessien ongelmakohtia sekä vähennetään niistä aiheutuvaa asiakastyytymättömyyttä ja turhia kustannuksia. (Juran & De Feo, 2010, s. 295.) Tässä opinnäytetyössä pyritään tunnistamaan prosessien ongelmakohtia tutkimalla aikaisempia vikailmoituksiin liittyviä asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia, kuten edellä alaluvussa 2.2 on todettu. Lisätietoa siitä, mitkä osa-alueet asukkaat kokevat ongelmallisiksi pyritään saamaan lisätietoa myös asukkaille suunnatulla kyselyllä. Laadunhallintamallissa pyritään löytämään ratkaisuja ongelmakohtiin ja siten saavuttamaan läpimurto tällä osa-alueella.

Kulttuurin läpimurto saattaa olla kaikkein vaikeimmin ja hitaimmin saavutettavissa, mutta sillä on todella suuri vaikutus organisaation suorituskykyyn (Juran & De Feo, 2010, s. 297). Puhuttaessa yksittäisestä organisaatiosta, on ehkä helpompi hahmottaa sen sisäinen yrityskulttuuri kuin

silloin, kun kyseessä on ostopalvelu. Kuten edellä on todettu, ostopalvelun johtaminen edellyttää kahden eri organisaation kulttuurien yhteensovittamista. Kulttuurin läpimurron myötä muodostuu esimerkiksi tavoitteita tukeva sosiaalinen ilmapiiri, päätöksentekoa ja toimintaa ohjaavat arvot juurtuvat kaikille tasoille kaikkiin toimintoihin. (Juran & De Feo, 2010, s. 297.) Tällaisen muutoksen aikaansaaminen ei onnistu vain julkaisemalla uutta materiaalia ja kertomalla, että jatkossa toimimme näin. Muutos edellyttää, että koko johto – tässä tapauksessa kiinteistöhuollon vastuuhenkilöt niin TYS:llä kuin palveluntuottajan puolella – noudattavat ja vahvistavat uusia normeja ja käytösmalleja systemaattisesti omassa työssään. (Juran & De Feo, 2010, s. 300.)

Tyypillisesti ihmiset motivoituvat tekemään työnsä mahdollisimman tehokkaasti ja hyvin silloin, kun kokevat saavansa siitä asianmukaisen palkkion. Palkkio voi olla esimerkiksi rahallista, mutta myös aineetonta kiitosta ja huomiota. Toisaalta, jos palkkio on ainut motivointikeino, ei todennäköisesti saavuteta tilaa, jossa työntekijät muodostavat ryhmän, joka on omasta halustaan valmis ponnistelemaan yhteisen onnistumisen eteen. Jos ryhmä löytää yhteisen motivaation, syntyy osallisuuden tunne jonka myötä kokee, että ryhmän tavoitteet ovat myös hänen tavoitteitaan. (Koivisto & Ranta, 2019, s. 35, 38.) Työntekijöiden kuunteleminen lisää osallisuuden tunnetta. Osallisuuden tunne lisää työntekijöiden sitoutumista, ylpeyden tunnetta ja omistajuuden tuntua. (Juran & De Feo, 2010, s. 293.) TYS:n nykyinen kiinteistöhuollon sopimus mahdollistaa rahallisen palkkio-sanktiomallin käyttöönoton, mutta sitä ei tämän opinnäytetyön puitteissa erityisemmin huomioida motivointikeinona, sillä kyseisen mallin käyttöönotosta ei ole tehty päätöstä. Sen sijaan tässä opinnäytetyössä yritetään löytää keinoja, joilla saataisiin edistettyä kiinteistönhoitajien osallisuuden tunnetta ja sitä kautta sitouttaa kiinteistönhoitajat pyrkimään kohti laatutavoitteita jokapäiväisissä työtehtävissä. Näiden avulla pyritään vähentämään mahdollista muutosvastarintaa, joka voi kummuta esimerkiksi huolesta omasta suoriutumisesta uusien normien mukaisesti (Juran & De Feo, 2010, s. 301).

Kuinka organisaatio voi valmistautua reagoimaan nopeasti ja tehokkaasti odottamattomiin muutoksiin? Luomalla rakenteita ja prosesseja, joiden avulla voidaan havaita sekä toiminnan kannalta lupaavia, että niitä uhkaavia muutoksia sekä luoda mallit, joiden avulla näihin voidaan varautua. Lisäksi tulee huolehtia siitä, että muutosprosessin myötä saavutettuja hyötyjä ylläpidetään, ympäristöllisesti kestävien toimintamallien kehittämistä ja noudattamista unohtamatta. Näin voidaan saavuttaa viimeinen, sopeutuvuuteen ja kestävyyteen liittyen läpimurto. (Juran & De Feo, 2010, s. 303–304; 308.)

5.6 Laadunhallintamallin kehittäminen

5.6.1 Kehittämisprosessi

Laadunhallintamallin kehittäminen toteutetaan tässä työssä mukaillen Lecklinin (2006, s. 51–56) kuvaamaa laatutoiminnan käynnistämisprosessia (kuvio 9). Prosessin ensimmäinen vaihe, eli laadunhallintamallin käyttöönoton tavoitteiden määrittely on kuvattu aiemmin luvussa 2.3.



Kuvio 9. Laadunhallintamallin kehittämisprosessi

Jotta laadunhallintamallin avulla voidaan saavuttaa mitattavia tuloksia, on ennen toiminnan käynnistämistä selvitettävä nykyisen toiminnan tilanne. Sopimuksen vastuuhenkilöiden kesken pidetään keskustelutilaisuus, jossa kirjataan asiat ja toimintamallit, jotka eivät tällä hetkellä toteudu sopimuksella määritellyn laatutason mukaisesti. Lisäksi käydään läpi asukkailta ajalla 1.1.-31.7.2023 tulleet viikailmoituksia koskevat palautteet sekä kohdekohtaiset asukastyytyväisyyskyselyjen tulokset ja näistä pyritään löytämään ne osa-alueet, joissa asukkaiden näkemyksen mukaan kiinteistöhuollolla olisi parannettavaa.

Kiinteistöhoitajille toteutetaan kysely, jonka tulosten perusteella pyritään tunnistamaan ne tekijät, joiden he kokevat hankaloittavan laadukkaan palvelun toteuttamista.

Riskien arvioinnissa pyritään tunnistamaan ne riskit, jotka liittyvät laadunhallintamallin käyttöönottoon. Tällaisia voivat olla esimerkiksi millaisia riskejä mallin käyttöönotto voi aiheuttaa toiminnan sujuvuudelle tai mitä voi aiheutua, jos toimintamallin käyttöönotto epäonnistuu. Tunnistetut riskit ovat:

- Resurssit eivät riitä laadunhallintamallin toteuttamiseen
- Laadunhallintamallin mukainen toiminta ei johda laatutason kohoamiseen
- Palveluntuottaja ei sitoudu laadunhallintamallin toteuttamiseen

Seuraavassa aluvuossa syvennyttään tarkemmin prosessin viimeiseen vaiheeseen, eli laadunhallintamallin laatimiseen.

5.6.2 Mittareiden ja toimintamallien määrittely

Jotta toimintamalli toimii tarkoituksessaan ostosopimuksen johtamisessa, tulee palveluntuottajalle tarjota selkeä kuva niistä kriteereistä ja tavoitteista, jotka tilaajalle on toiminnan laadulle asettanut (Tanskanen, 2021, s. 102). Jotta mittareiden avulla saadaan operatiivisen toiminnan ohjauksessa hyödynnettävää tietoa, tulee toiminnalle asetettujen tavoitteiden olla mitattavia (Huuhka, 2022, s. 184). Laadunhallintamallissa määritelläänkin erilaisia mittareita, jotta tavoitteet ovat kaikille osapuolille mahdollisimman selkeät.

Laadunhallinnan ja sille asetettujen mittareiden avulla pyritään tunnistamaan laatupoikkeamat, eli ne asiat joissa ei ole onnistuttu, sekä tuoda esiin myös onnistumiset (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 184). Toiminnan seurannan ja laadunvalvonnan avulla saadaan tietoa, joka toimii perustana palveluntuottajalle annettavalle palautteelle ja toiminnan pitkäjänteiselle kehittämiselle. Seurannassa käytettävät mittarit ja käytännöt määritellään riippuen

valvonnan kohteesta. (Huuhka, 2022, s. 179.) Käytännössä tilaaja siis määrittelee seurattavat mittarit, joiden tarkoituksena on seurata, kuinka hyvin sopimuskaudelle asetettuihin tavoitteisiin päästään (Kiinteistömedia, 2022, s. 236). Toisaalta mittareiden tulee kuitenkin pohjautua myös pitkäntähtäimen tavoitteisiin ja strategioihin (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 361).

Mittareiden valinnalla on valtava merkitys laadunhallinnan näkökulmasta ja on varmistuttava, että ne tukevat niitä tavoitteita, jotka toiminnalle on asetettu. Pahimmassa tapauksessa väärin asetetuilla mittareilla voi olla toiminnan kannalta jopa tuhoisia vaikutuksia. (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 374.) Mittareiden tulee olla relevantteja, reliaabeleja ja valideja eli oleellisia, luotettavia ja niiden tulee mitata juuri sitä, mitä niiden halutaan mittaavan (Huuhka, 2022, s. 184). Iloranta & Pajunen-Muhonen (2018, s. 360) ovat kiteyttäneet hyvän mittarin ominaisuudet viiteen peruseriaatteeseen:

- 1) Mittarilla on selkeä yhteys tavoitteisiin ja strategiaan
- 2) Mittari on yksinkertainen ja helposti ymmärrettävä
- 3) Mittaria seurataan siellä missä tekemiseen ja tapahtumiin voidaan vaikuttaa
- 4) Mittari on tavoitteiden suhteen riittävän laaja-alainen ja tasapainoinen
- 5) Mittaria käytetään jatkuvan kehittämisen välineenä

TYS:n kiinteistöhuollon laadunhallintamallissa käytettävät mittarit perustuvat kiinteistöhuoltosopimuksessa määriteltuihin laatutasoihin sekä kiinteistöhuollolle asetettuihin tavoitteisiin. Jotta mittareiden avulla saadaan realistinen kuva palvelun tosiasiallisesta laadusta, on järkevää valita vähän, mutta oleellisia mitattavia asioita. Kuten jo edelläkin on todettu - jos mitattavia ja seurattavia asioita on liikaa, tulee seurannasta työlästä ja aikaa vievää, mikä taas todennäköisesti johtaa siihen, että seurantaa ei tehdä. (Kiinteistömedia, 2022, s. 236; Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 375; Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s.142.) Kiinteistöhuollon keskeisimmät laatumittarit on esitetty kuviossa 10. Kuten jo edellä on todettu, tässä työssä keskitytään kehittämään kiinteistöhuollon toiminallista laatua. Näin ollen kuviossa 10 esitetyistä mittareista tässä työssä kehitettävässä laadunhallintamallissa ei huomioida lämmön, veden ja sähkönkulutusta tai määritellä erillistä mittaria kiinteistöhuollon kokonaiskustannuksiin. Kiinteistöhuollolle on määritelty kiinteä kuukausimaksu,

joten kiinteistöhuollon näkökulmasta hintavaihtelua tuovat pääasiallisesti tarvikkeet. Lämmön, veden ja sähkön kulutukseen liittyvät asiat taas linkittyvät laajemmin muihin yhteistyösopimuksiin, kuin vain kiinteistöhuollon toimintaan.



Kuvio 10. Kiinteistönhoidon keskeisimmät laatumittarit (Kiinteistömedia, 2022, s. 237)

Pelkästään mittaamisella ei kuitenkaan todennäköisesti päästä haluttuihin lopputuloksiin, ellei mittaustuloksiin ja erityisesti poikkeamiin reagoida jollain tavalla (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 362–363). Mittareiden määrittelyn lisäksi onkin oleellista määritellä myös ne toimintamallit, joilla mitattujen tulosten perusteella pyritään ohjaamaan toiminnan laatua. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi laatupalkkioiden tai vaihtoehtoisesti sanktioiden määrittelyä sen mukaisesti, kuinka laatutavoitteet on saavutettu. Tämän lisäksi tulee laatia suunnitelma siitä, kuinka laadun mittaaminen toteutetaan, eli vastata kysymyksiin kuka, kuinka usein ja miten. (Kiinteistömedia, 2022, s. 237–238.)

Palveluntuottaja on vastuussa siitä, että hän tuottaa palvelun sovittujen ehtojen mukaisesti. On siis oletettavaa, että palveluntuottaja seuraa toimintansa tasoa. Tästä syystä on järkevää jakaa laadunvalvonnan vastuuta myös palveluntuottajalle omavalvonnan muodossa. Tilaaja voi näin seurata

laadunvalvontatuloksia palveluntuottajan toimittamien raporttien valossa. (Kiinteistömedia, 2022, s. 238; Mäkelä Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 142.)

Myös laadunhallintatyön onnistumista on hyvä arvioida. Ensisijaisesti onnistuneen laadunhallintatyön odotetaan näkyvän asiakastyytyväisyyden kasvuna. Toisaalta voidaan olettaa sen näkyvän myös kiinteistön teknisessä kunnossa, mutta sen arviointi ei ole yksiselitteistä eivätkä tulokset välttämättä näy kovin nopeasti. Päivittäisessä työssä laadunhallinnan onnistuminen voi näkyä myös siinä, että tarvetta huomauttaa puutteista tai poikkeamista on aiempaa vähemmän. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 185.)

Sen lisäksi, että tilaaja asettaa toiminnalle vaatimuksia, on tärkeää huomioida myös, millaisia tarpeita tai vaatimuksia palveluntuottajalla on tilaajan suuntaan – on tärkeää, että myös palveluntuottaja nostaa ongelmakohtia esiin ja antaa palautetta tilaajalle (Tanskanen, 2021, s.104). Näin palveluntuottaja voi nostaa esiin esimerkiksi sellaisia tilaajasta tai tilaajan toiminnasta johtuvia asioita, jotka mahdollisesti estävät tai hankaloittavat laadukkaan palvelun tuottamista.

5.6.3 Käytettävä järjestelmä – kiinteistöhuollon laadunhallintamoduuli Visma Tampuurissa

Visma Tampuurin kiinteistöhuollon laadunhallintamoduuli on kiinteistöhoitotyön laadunvarmistuksen työkalu, jonka avulla voidaan seurata sopimuksen mukaista työskentelyä ja sen laatua. Järjestelmää voi käyttää sekä tilaaja, että palveluntuottaja ja TYS:n tapauksessa moduulia käytetään samassa kiinteistönhallintajärjestelmässä (Visma Tampuuri), kuin jota kiinteistöhuoltotyössä käytetään muutenkin. Erillisiä tunnuksia ei siis tarvita. Järjestelmän avulla toteutettujen kierrosten perusteella palveluntuottajan toiminta ja työn laatu pisteytetään 0–10 000 pisteellä. Seuraamalla pisteitä voidaan määritellä tavoite-taso, johon pyritään. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s.190–191.) Tämä mahdollistaa esimerkiksi mahdollisten laatupalkkioiden tai -sanktioiden sitomisen tavoitepisteisiin. Moduuli pohjautuu aiemmin erillisenä toimineeseen Kihla®-ohjelmistoon.

Järjestelmään voidaan luoda ns. teknisiä tarkastuskierroksia, joihin useimmiten osallistuvat sekä palveluntuottajan, että tilaajan edustaja. Teknisellä tarkastuksella huoltokohteessa käydään läpi huoltosopimussisältöä esimerkiksi kysymysten ja täytettyjen huoltotaulukoiden avulla. Teknisen tarkastuksen tarkoituksena on arvioida, onko huoltotyö toteutettu siinä laajuudessa, mitä kiinteistöhuoltosopimuksessa on sovittu. Teknisen tarkastuksen sisältöä voidaan tarpeen mukaan hieman muuttaa, mutta keskeisimmät tarkastusasiat on hyvä sisällyttää kierrokseen joka kerta, jotta vertailtavuus säilyy. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 190–191.)

Teknisten tarkastusten lisäksi toimintaa voidaan seurata myös päivittäisseurannan avulla, jota pääsääntöisesti toteuttaa tilaaja. Päivittäisseurantakierrosten sisältö voi vaihdella sen mukaisesti, minkä osan alueen sujuvuutta halutaan tarkastella. Päivittäisseurantatarkastusten tulokset kirjataan järjestelmään ja niiden avulla voidaan seurata ja ohjata toimintaa ja sen laatua. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 191.)

Järjestelmää olisi myös mahdollista käyttää myös asukastyytyväisyyskyselyjen toteuttamiseen. Asukastyytyväisyyskyselyjen osalta ohjelmiston haasteena TYS:n näkökulmasta on, että ohjelmisto ei tue eri kieliversioiden lähettämistä, vaan kaikki kieliversiot pitäisi saada mahdutettua samaan kyselypohjaan. Tämä tekee kyselypohjasta hyvin vaikeaselkoisen, mistä syystä TYS käyttää asukastyytyväisyyskyselyissä erillistä järjestelmää.

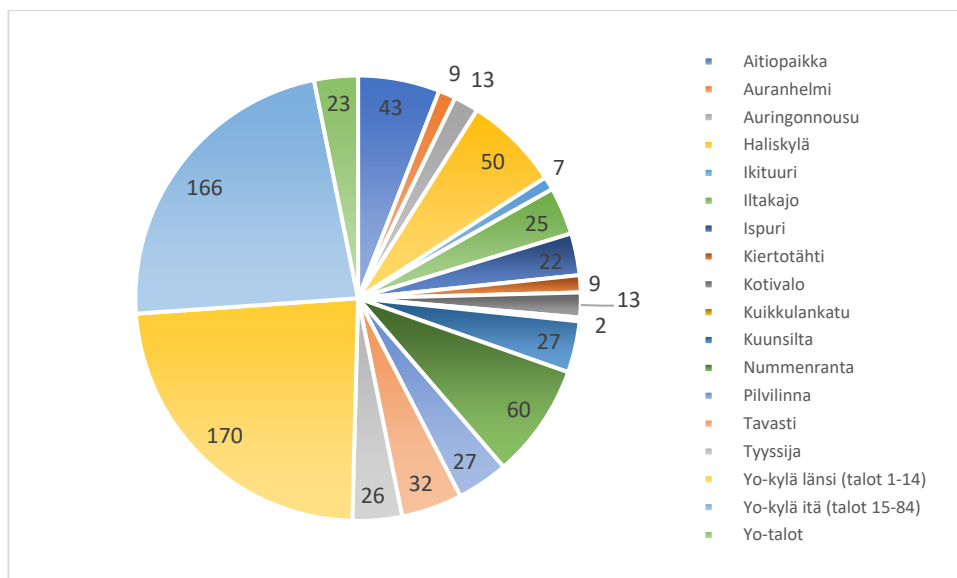
6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Kyselytutkimukset

Ennen kyselyiden lähestystä lomakkeita testattiin puhelimilla, tableteilla sekä tietokoneilla useilla eri selaimilla testihenkilöiden toimesta. Lomakkeiden testauksessa saatujen kommenttien perusteella lomakkeisiin tehtiin pieniä muutoksia, kuten lisättiin ohjeistuksia ja täsmennettiin sanamuotoja.

6.1.1 Asukaskysely

Kysely (liite 1) lähetettiin kaikille TYS:n asukkaille (6783 henkilöä) maaliskuun 2024 lopussa sähköpostitse TYS:n kiinteistönhallintajärjestelmän kautta ja se toteutettiin suomeksi ja englanniksi. Asukkaille, joiden asiantikieli oli suomi, lähetettiin suomenkielinen saateviesti, asukkaille, jotka olivat valinneet englannin, lähetettiin englanninkielinen saate ja asiantikielekseen ruotsin valinneille saateviesti lähetettiin suomeksi ja englanniksi (liite 2). Kyselyyn annettiin kahden viikon vastausaika ja asukkaille lähetettiin muistutusviesti muutamia päiviä ennen vastausajan umpeutumista. Vastauksia saatiin yhteensä 724 kpl. Suomenkieliseen kyselyyn vastauksia tuli 378 kpl ja englanninkieliseen 346 kpl. Kyselyn vastausprosentti oli 10,7 %. Vastauksia saatiin kaikista asuntokohteista (kuvio 11). Eniten vastauksia saatiin Yo-kylä lännestä (23,5 % vastaajista) ja Yo-kylä idästä (22,9 % vastaajista), joissa myös suurin osa asukkaista asuu.



Kuvio 11. Vastaajien kappalemäärät kohteittain (n=724)

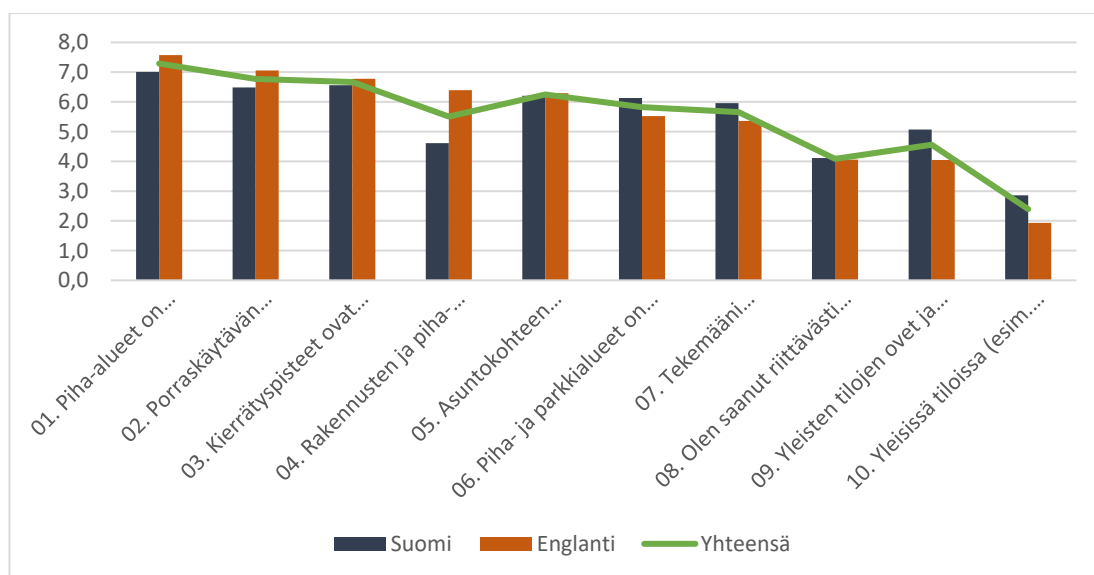
Lähes puolet (45 %) kaikista vastaajista kertoi asuneensa TYS:n asunnossa 2–5 vuotta. Alle vuoden oli asunut 41 % vastaajista ja yli 5 vuotta 14 %. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneista kuitenkin selvä enemmistö – 63 % – oli asunut TYS:n asunnossa alle vuoden. Tätä selittänee se, että esimerkiksi Iltakajon asuntokohteessa asuu vain vaihto-opiskelijoita, jotka pääsääntöisesti saapuvat opiskelemaan Turkuun yhdeksi tai kahdeksi lukukaudeksi. Vaihto-opiskelijoita asuu runsaasti myös Yo-kylän alueella.

Niitä asukkaita, jotka olivat asuneet TYS:llä pidempään kuin vuoden pyydettiin vertaamaan kiinteistöhuollon toimintaa nyt vuoteen 2022. Kysymykseen vastanneista 10 % katsoi, että kiinteistöhuollon toiminta on parantunut, 59 % taas oli sitä mieltä, että toiminta on pysynyt samalla tasolla ja 18 % mielestä toiminta oli heikentynyt. Vaihtoehtoon En osaa sanoa valitsi 13 % vastanneista. Keskimääräistä enemmän taso oli vastausten perusteella laskenut Kiertotähdessä (38 % vastanneista), Nummenrannassa (33 % vastanneista), Ikituurissa (33 % vastanneista) ja Yo-kylä idässä (28 % vastanneista). Kiertotähden ja Ikituurin osalta on kuitenkin syytä huomioida, että vastausmäärät olivat melko alhaiset, joten yksittäisen vastauksen painoarvo on suhteessa hyvin suuri.

Suurin osa vastaajista (44 %) ei tiennyt, mikä huoltoyhtiö vastaa heidän asuin-kiinteistönsä kiinteistöhuollosta – englanninkieliseen kyselyyn vastaajien

keskuudessa osuus oli vieläkin suurempi, 52 %. Vain 36 % kaikista vastaajista vastasi tietävänsä oman asunokohteensa huoltoyhtiön. Kysymykseen, löytyvätkö huoltoyhtiön ja huoltopäivystyksen yhteystiedot asunokohteen ilmoitus- taululta selvästi suurin osa vastauksista oli En osaa sanoa (54 %). Kaikissa kohteissa vähintään yksi vastaajista kuitenkin vastasi kysymykseen kyllä.

Asukkaita pyydettiin laittamaan kymmenen kiinteistöhuollon palvelukuvauksiin liittyvää väittämää tärkeysjärjestykseen siten, että ensimmäisenä on heidän mielestään onnistuneen kiinteistöhuollon tärkein elementti ja viimeisenä se, jolla on vähäisin merkitys. Sekä suomen- että englanninkieliseen kyselyyn vastanneiden näkemykset olivat pääsääntöisesti saman suuntaiset, mutta muutamia merkittäviä eroja kävi ilmi (kuvio 12). Englanninkieliseen kyselyyn vastanneet pitivät rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistusten toimivuutta selvästi tärkeämpänä (6,4), kuin suomenkieliseen kyselyyn vastanneet (4,6). Suomenkieliseen kyselyyn vastanneet taas pitivät tärkeämpänä sitä, että yleisten tilojen ovien ja lukkojen toimivat ja ettei yleisissä tiloissa ole sinne kuulumattomia tavaroita.



Kuvio 12. Onnistuneen kiinteistöhuollon tärkein elementti (suomi n=378, englanti n=346)

Tärkeysjärjestys noudatteli pääsääntöisesti samaa linjaa kohteesta toiseen muutamia poikkeamia lukuun ottamatta. Suurimmalla osalla kolme tärkeintä ja

kolme vähiten tärkeää elementtiä olivat samat, vaikka keskinäinen järjestys saattoi vaihdella. Kolme tärkeintä elementtiä olivat:

1. Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa
2. Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle
3. Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia

Ja kolme vähiten tärkeää elementtiä olivat:

8. Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin
9. Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuille vikailmoitukselleni kirjattuna tietona
10. Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti

Auraamiseen liittyvä väite oli nostettu kolmen tärkeimmän elementin joukkoon Aitiopaikassa, Kiertotähdessä, Kuikkulankadulla ja Kuunsillassa, kun taas Kotivalossa, Nummenrannassa ja Tavastissa auraus oli vasta sijalla 8. Ulkova-laistuksiin liittyvä väite oli nostettu kolmen kärkeen Haliskylässä, Ikituurissa, Iltakajossa, Kotivalossa, Pilvilinnassa ja Tavastissa, kun Yo-taloilla väite oli vasta sijalla 8. Kaikkien kohteiden koontituloksissa yllättäen vasta sijalle 6 yltänyt väite omaan vikailmoitukseen reagoinnista taas oli nostettu kolmen kärkeen vain Ikituurissa, Kotivalossa ja Tavastissa. Osassa kohteista pisteet jakautuivat hyvin tasaisesti, eikä pienimmän ja suurimman pistemäärän saaneella ollut kovin suurta eroa – esimerkiksi Aitiopaikassa korkeimmat pisteet

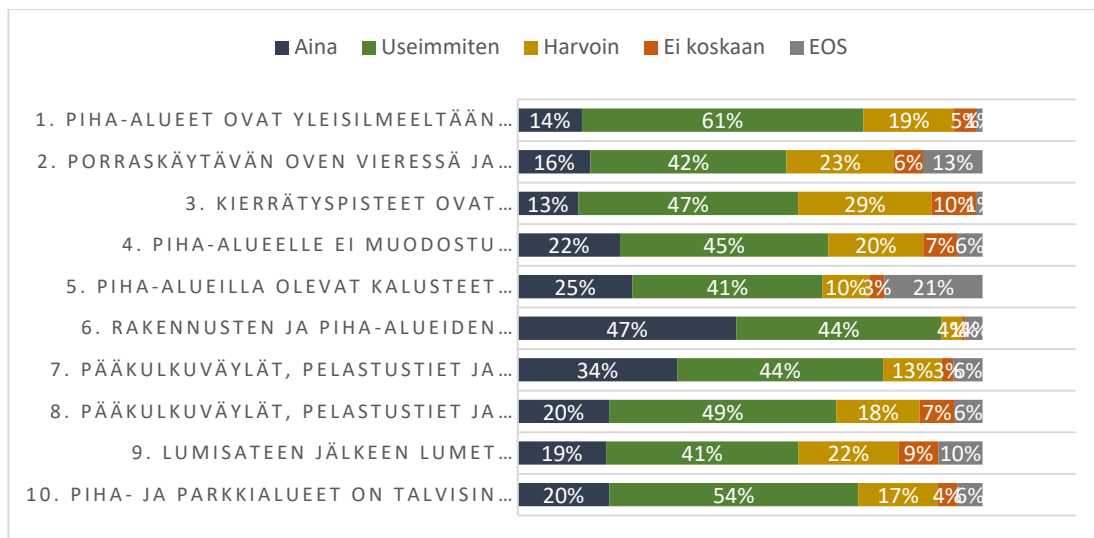
olivat 7,2 ja matalimmat 4,3, kun taas Pilvilinnassa ero oli selkeämpi korkeimpien pisteiden ollessa 8,0 ja matalimmat 1,7.

Seuraavaksi asukkaita pyydettiin arvioimaan, kuinka kiinteistöhuollon ulkoalueisiin kohdistuviin palvelukuvauksiin liittyvät seuraavat väittämät ovat toteutuneet omassa asuntokohteessa vuosien 2023–2024 aikana:

1. Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit.
2. Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein.
3. Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit.
4. Piha-alueelle ei muodostu sadesäällä suuria lammikoita ja sadevesikivot vetävät.
5. Piha-alueilla olevat kalusteet ovat ehjiä ja siistejä.
6. Rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat.
7. Pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät ovat siistit ja selkeästi merkityt.
8. Pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu aamulla ja pihakäytävät iltapäivään mennessä.
9. Lumisateen jälkeen lumet rakennusten rappusilta, luhtikäytäviltä ja välikäytäviltä sekä jäteastioiden ympäriltä on poistettu iltapäivään mennessä.
10. Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista.

Yhteenvetoa tarkastellen (kuvio 13), väitteet toteutuvat asukkaiden mielestä kohteissa pääsääntöisesti useimmiten tai aina. Jos tarkastellaan edellisessä kysymyksessä kolmeksi tärkeimmäksi elementiksi määriteltyä tehtävää (väitteet 1, 2 ja 3), voidaan todeta, että eniten kehitettävää näiden osalta väite 1 toteutuu tällä hetkellä parhaiten, mutta myös siinä on parantamisen varaa, sillä liki neljännes vastaajista koki, että tämä toteutuu vain harvoin tai ei koskaan. Eniten parannettavaa on väitteen 3 osalta, sillä 23 % vastaajista katsoi väitteen toteutuvan harvoin ja 6 % ei koskaan. Väitteen 2 kohdalla taas 23 % vastasi harvoin ja 6 % ei koskaan. Yhteenvedon perusteella huomiota on kuitenkin

syytä kiinnittää myös käsilumitöihin, eli väitteeseen 9, jonka 22 % vastaajista katsoi toteutuvan harvoin ja 9 % ei koskaan. Myös muiden väitteiden osalta Harvoin-vastausten osuus on melko suuri, lukuun ottamatta väitettä 6.



Kuvio 13. Kuinka hyvin väittämät ovat toteutuneet asuntokohteissa 2023–2024 (suomi n=375, englanti n=343)

Väitteiden toteutumisessa oli jonkin verran vaihtelua kohteittain. Tyytymättömyimpiä kierrätyspisteiden siisteyteen oltiin Aitiopaikassa, missä vain 15 % vastaajista oli sitä mieltä, että jättepisteet ovat useimmiten yleisilmeeltään siistit, kun taas 48 % arvioi näin tapahtuvan harvoin ja 22 % ei koskaan. Myös esimerkiksi Kiertotähdessä (harvoin 56 %, ei koskaan 0 %), Tavastissa (42 % / 3 %) ja Yo-kylä idässä (38 % / 17 %) katsottiin, että väite ei toteudu riittävän hyvin. Sen sijaan esimerkiksi Auranhelmessä, Tyyssijassa ja Ikituurissa jättepisteiden siisteyden katsottiin toteutuvan paremmin – näissä harvoin tai ei koskaan vastausten osuus oli alle 20 %.

Väitteen 1 katsottiin toteutuvan parhaiten Iltakajossa (aina 28 %, useimmiten 72 %), Tavastissa (13 % / 78 %) ja Haliskylässä (18 % / 70). Heikoimmin väitteen katsottiin toteutuvan Yo-kylä idässä (harvoin 29 % / ei koskaan 11 %), Aitiopaikassa (36 % / 0 %) ja Kotivalossa (31 % / 0 %). Väitteen 2 osalta tyytyväisimpiä oltiin Auranhelmessä (aina 33 %, useimmiten 56 %), Tyyssijassa (28 % / 67 %) ja Ikituurissa (0 % / 86 %) ja tyytymättömyimpiä

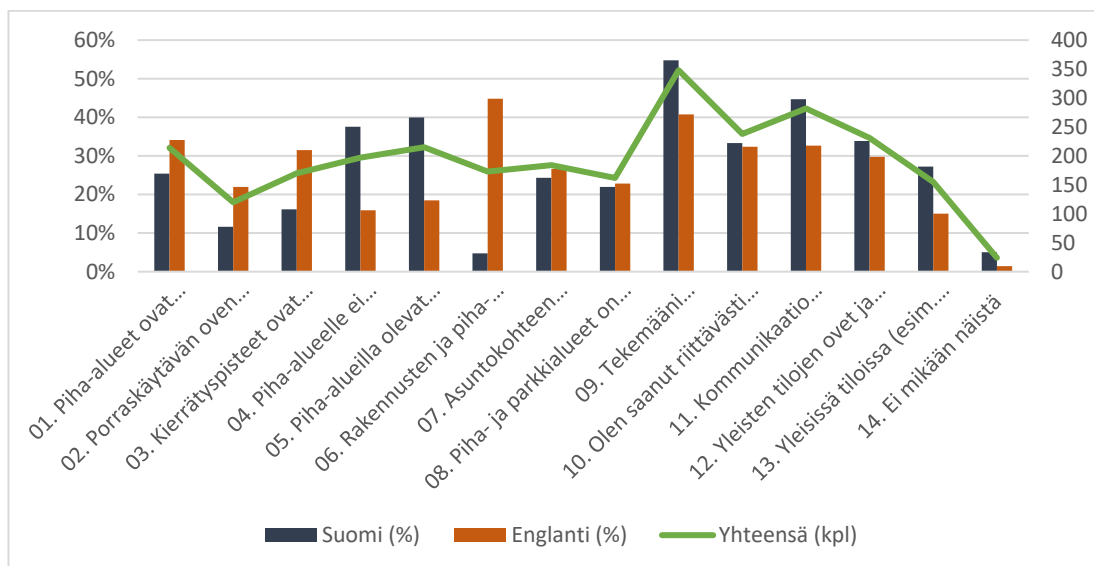
Nummenrannassa (harvoin 50 %, ei koskaan 18 %), Yo-kylä lännessä (23 % / 10 %) ja Kotivalossa (38 % / 0 %).

Ulkoalueisiin liittyvien väitteiden jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan omiin vikailmoituksiin ja omaan asuintaloon liittyviä väitteitä. Selvä enemmistö (48 %) vastasi, että vikailmoitukseen on aina reagoitu riittävän nopeasti ja 24 % vastasi kysymykseen useimmiten. Vastaajista 19 % ei ollut tehnyt vikailmoitusta 2023–2024, joten kyselylomake ohitti heidän kohdallaan vikailmoituksiin liittyvät lisäkysymykset. Vastaajista, jotka olivat valinneet vikailmoituksen sisäänpääsy tiedoksi ”Soita ja sovi” 72 % prosenttiin oli oltu aina yhteydessä ennen huoltokäyntiä ja 19 % prosenttiin useimmiten. Vastaajista 53 % koki aina saaneensa riittävästi tietoa siitä, mitä heidän asunnossaan on tehty, useimmiten näin koki tapahtuneen 32 % vastaajista. Lähes joka kohteessa yksittäiset vastaajat kokivat, että ovat saaneet tietoa riittävästi vain harvoin tai eivät koskaan. Joukosta poikkesi Tyyssija, jonka 13 vastaajasta 4 koki saaneensa riittävästi tietoa vain harvoin ja 3 ei koskaan. Yksi selittävä tekijä voi olla, että kohteen takuu aika on vasta päättynyt ja suuri osa korjauksista on siirtynyt kiinteistöhuollolta rakennusliikkeelle, missä yhteydessä valitettavasti tietokatkoksia usein syntyy. Asiaan on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota ja kehitystä seurata jatkossa.

Saatujen vastausten perusteella kohteessa työskentelevän kiinteistönhoitohenkilökunnan kielitaito on riittävän hyvä – 91 % suomenkieliseen ja 87 % englanninkieliseen kyselyyn vastanneista koki kommunikaation kiinteistönhoitajan kanssa olleen sujuvaa. Myös kiinteistönhoitajien asenteeseen ja käytökseen oltiin tyytyväisiä – 88 % vastanneista koki asenteen olleen ammattimainen ja käytöksen ystävällistä aina tai vähintään useimmiten. Harvoin tai ei koskaan näin koki olleen vain 3 % vastaajista.

Sekä ulkoalueisiin liittyvien töiden osalta saadut että vikailmoituksiin liittyvien kysymysten tulokset ovat kutakuinkin linjassa sen kanssa, mitkä viisi tehtävää vastaajat valitsivat hyvin toimiviksi ja parannettaviksi osa-alueiksi. Vastauksissa oli jonkin verran eriäviä näkemyksiä suomenkielisen ja englanninkielisen kyselyn tulosten välillä. Kuviossa 14 on esitetty jakauma tehtävien välillä, kun

kysyttiin osa-alueista, jotka toimivat tällä hetkellä hyvin. Pylväät kuvaavat vastaajien prosenttiosuuksia ja viiva osoittaa valintojen kokonaismäärän.



Kuvio 14. Kiinteistöhuollon osa-alueet, jotka toimivat tällä hetkellä hyvin (suomi n=371, englanti n=312)

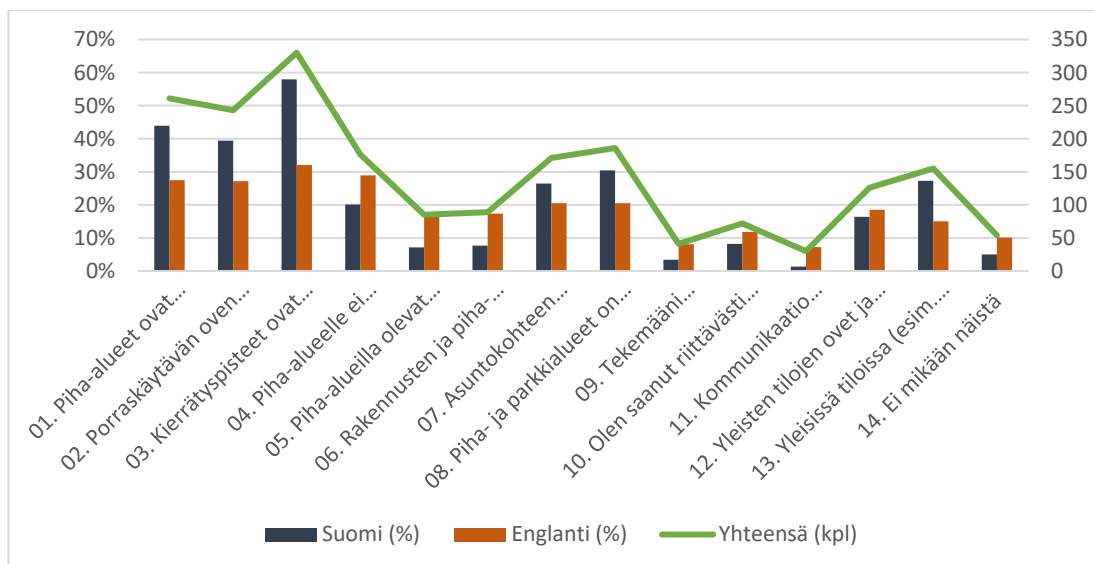
Koska viiden parhaiten toimivan osa-alueen välillä oli kielivalintojen kesken eroa, on näitä hyvä nostaa tarkemmin esiin. Vertailu suomenkielisen ja englanninkielisen kyselyn viiden kärjestä on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Viiden hyvin toimivan osa-alueen vertailu suomi–englanti

	Suomi	Englanti
1.	Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä (55 % vastaajista / 207 valintaa)	Rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat – toimittomat lamput korjataan nopeasti (45 % vastaajista / 155 valintaa)
2.	Kommunikaatio huoltomiehen kanssa on ollut sujuvaa – huoltomiehen kielitaito on ollut riittävä ja olemme ymmärtäneet toisiamme siten, että vikatilanne/ongelma on saatu ratkaistua (45 % vastaajista / 169 valintaa)	Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä (41 % vastaajista / 141 valintaa)

3.	Piha-alueilla olevat kalusteet (penkit, pöydät, roskakorit, pyörätelineet ym.) ovat ehjiä ja siistejä – kalusteissa ei ole esimerkiksi graffiteja tai muita esteettisiä vikoja (40 % vastaajista / 151 valintaa)	Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa (34 % vastaajista / 118 valintaa)
4.	Piha-alueelle ei muodostu sadesäällä suuria lammikoita ja sadevesikaivot vetävät – mahdolliset tukkeutuneet sadevesikaivot avataan nopeasti (38 % vastaajista / 142 valintaa)	Kommunikaatio huoltomiehen kanssa on ollut sujuvaa – huoltomiehen kielitaito on ollut riittävä ja olemme ymmärtäneet toisiamme siten, että vikatilanne/ongelma on saatu ratkaistua (33 % vastaajista / 113 valintaa)
5.	Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin (34 % vastaajista / 128 valintaa)	Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuille viikailmoitukselleni kirjattuna tietona (32 % vastaajista / 112 valintaa)

Myös parannusta kaipaavat osa-alueet nousivat esiin jo aiempien kysymysten tuloksissa. Parannusta kaipaavista osa-alueista näkemys oli suomen- ja englanninkielisen kyselyn vastausten kesken yhteneväisempi, vaikka pieniä eroja nousi esiin myös tämän kysymyksen kohdalla. Englanninkielisessä kyselyssä valinnat jakautuivat huomattavasti tasaisemmin kaikille vaihtoehdoille, kuin suomenkielisessä kyselyssä. Kuviossa 15 on esitetty jakauma tehtävien välillä, kun kysyttiin osa-alueita, joita tulisi asuntokohteessa parantaa. Pylväät kuvaavat vastaajien prosenttiosuuksia ja viiva osoittaa valintojen kokonaismäärän.



Kuvio 15. Kiinteistöhuollon osa-alueet, joita tulisi parantaa (suomi n=370, englanti n=307)

Näkemykset parannusta kaipaavista osa-alueista olivat kielivalintojen kesken yhteneväisemmät, kuin hyvin toimivista osa-alueista. Taulukossa 4 on esitetty vertailu suomenkielisen ja englanninkielisen kyselyn viidestä eniten parannusta vaativasta osa-alueesta.

Taulukko 4. Viiden parannettavan osa-alueen vertailu suomi–englanti

	Suomi	Englanti
1.	Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia (58 % vastaajista / 219 valintaa)	Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia (32 % vastaajista / 111 valintaa)
2.	Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa (44 % vastaajista / 166 valintaa)	Piha-alueelle ei muodostu sadeväettä suuria lammikoita ja sadevesikaivot vetävät – mahdolliset tukkeutuneet sadevesikaivot avataan nopeasti (29 % vastaajista / 100 valintaa)

3.	Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle (39 % vastaajista / 149 valintaa)	Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa (28 % vastaajista / 95 valintaa)
4.	Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista (30 % vastaajista / 115 valintaa)	Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle (27 % vastaajista / 94 valintaa)
5.	Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti (27 % vastaajista / 103 valintaa)	Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista (21 % vastaajista / 71 valintaa) Asuntokohteen pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu yöllisen lumisateen jäljiltä aamulla ja pihakäytävät iltapäivään mennessä (21 % vastaajista / 71 valintaa)

Kyselyn alussa vastaajat määrittivät onnistuneen kiinteistöhuollon kolmeksi tärkeimmäksi elementiksi yleisilmeeltään siistit piha-alueet, riittävän usein tyhjennetyt pienet roska-astiat ja yleisilmeeltään siistit kierrätyspisteet – kaikki nämä kolme osa-aluetta nousivat esiin kärkisijoilla myös eniten parannusta vaativissa osa-alueissa. Nämä osa-alueet on erityisen tärkeää nostaa uudessa laadunhallintamallissa seurannan prioriteetteihin.

Toiseksi viimeisenä tehtävänä vastaajia pyydettiin antamaan arvosana kiinteistöhuollon toiminnalle kokonaisuudessaan vuosilta 2023–2024 asteikolla 1–10. Vastausten perusteella laskettiin kohdekohtainen keskiarvo sekä NPS.

Tulosten (taulukko 5) valossa suomenkieliseen kyselyyn vastanneet suhtautuivat kiinteistöhuollon toimintaan englanninkieliseen kyselyyn vastanneita kriittisemmin, sillä vain muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta suomenkielisen kyselyn keskiarvo ja NPS olivat englanninkielisen kyselyn tuloksia alhaisemmat. Heikoimmat arvosanat sai Aitiopaikan kiinteistöhuolto ja parhaimmat Ikituuri. Kaikkien kohteiden keskiarvoksi muodostui 7,49 ja NPS-arvoksi 6,08. Parannettavaa on kaikkien kohteiden arvosanoissa, mutta erityistä huomiota on syytä kiinnittää kiinteistöhuollon toimintaan Aitiopaikassa, Nummenranta ja Yo-kylä idässä.

Taulukko 5. Kiinteistöhuollon arvosanat ja NPS. (*-merkillä merkityissä soluissa vastaajia on ollut enintään 2, suomi n=378, englantia n=346)

	KA FI	KA EN	KA YHT	NPS FI	NPS EN	NPS YHT
Aitiopaikka	6,64	8,75	6,84	-28,21	50,00	-20,93
Auranhelmi	7,75	8,00	7,78	12,50	0,00	11,11
Auringon-nousu	7,20	7,63	7,46	-20,00	0,00	-7,69
Haliskylä	7,28	7,96	7,62	-12,00	24,00	6,00
Ikituuri	8,67	6,00	8,29	83,33	-100,00	57,14
Iltakajo		7,56			16,00	
Ispuri	8,20	7,80	7,96	30,00	20,00	24,00
Kiertotähti	7,44			0,00		
Kotivalo	7,13	7,60	7,31	-12,50	0,00	-7,69
Kuikkulan-katu		6,50			-50,00	
Kuunsilta	7,70	8,00	7,74	13,04	25,00	14,81
Nummen-ranta	6,98	7,93	7,20	-15,22	35,71	-3,33
Pilvilinna	7,36	7,31	7,33	-18,18	0,00	-7,41
Tavasti	7,87	8,11	7,94	17,39	33,33	21,88
Tyyssija	8,19	5,80	7,73	38,10	-40,00	23,08
Yo-kylä länsi	7,28	7,99	7,79	-10,64	26,02	15,88
Yo-kylä itä	6,58	7,68	7,11	-22,35	12,35	-5,42
Yo-talot	7,46	8,00	7,70	15,38	20,00	17,39
Yhteenveto	7,20	7,81	7,49	-5,82	19,08	6,08

Alhaisista arvosanoista huolimatta, vastaajat käyttivät kiinteistöhuollon kuvaamisessa eniten positiivisia adjektiiveja - eniten vastauksia keräsivät vaihtoehtot hyvä ja ammattimainen (kuva 3). Näin ollen mielikuva vaikuttaisi kuitenkin olevan positiivisesti sävyttynyt, vaikka vastaajat eivät täysin tyytyväisiä kiinteistöhuollon toimintaan olekaan.



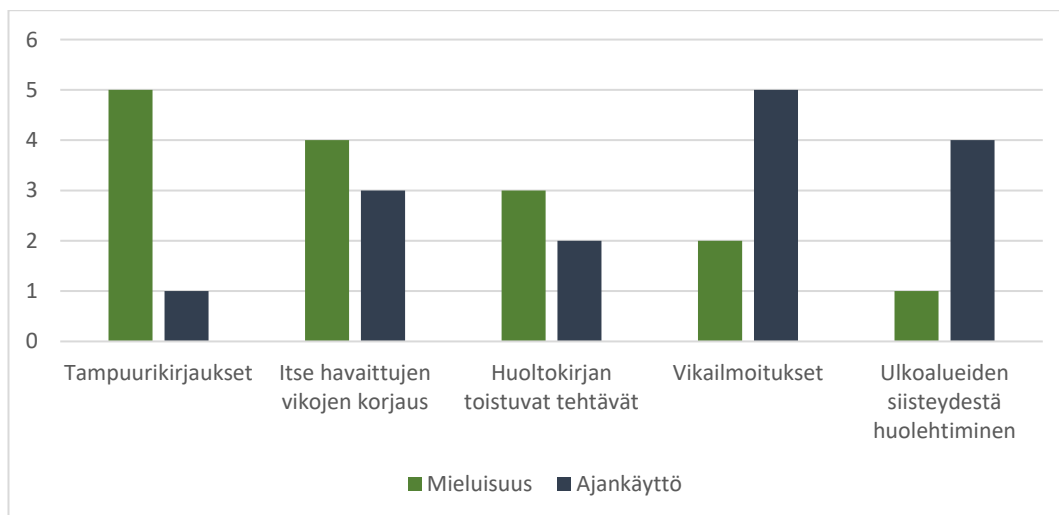
Kuva 3. Kiinteistöhuoltoa parhaiten kuvaavat adjektiivit (suomi n=378, englanti n=346)

6.1.2 Kiinteistönhoitajille suunnattu kysely

Kysely (liite 2) lähetettiin TYS:n kiinteistöhuollon pääkiinteistöhuoltosopimuksen piirissä työskenteleville kiinteistönhoitajille (5 henkilöä) ja sopimukseen liittyville kiinteistöhuollon esihenkilötehtävissä toimiville henkilöille (3 henkilöä) maaliskuussa 2024. Vastausaika kyselyyn oli kaksi viikkoa, mutta pääsiäinen osui vastausajalle. Vastauksia kyselyyn tuli 4 kpl.

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin järjestämään erilaiset työtehtävät mieluisuusjärjestykseen siten, että ensimmäisenä on mieluisin työtehtävä ja viimeisenä vähiten mieluisin. Vastausten perusteella tehtävien mieluisuus vaihtelee henkilöittäin – selkeää lempitehtävää, joka olisi kaikilla vastaajilla ollut sama ei ollut, mutta toisaalta esiin ei noussut myöskään selvää inhokitehtävääkään. Kaikki vastaukset huomioiden mieluisinta vaikuttaisi olevan omatoiminen työskentely – Tampuuri-järjestelmän kirjaukset ja itse havaitut yleisten tilojen vikojen korjaukset, joskin yksi vastaajista oli merkinnyt Tampuuri-kirjaukset vähiten mieluisimmaksi tehtäväksi. Kuviossa 16 on esitetty työtehtävien mieluisuuden ja ajankäytön suhdetta vastausten perusteella. Kuviossa mieluisin työtehtävä on esitetty arvolla 5 ja vähiten mieluisa arvolla 1, kun taas ajankäytöllisesti eniten aikaa vievä tehtävä on esitetty arvolla 5 ja vähiten aikaa vievä arvolla 1. Tulosten perusteella näyttää siltä, että aikaa

kuluu eniten niihin tehtäviin, joita ei koeta niin mieluisina. Kolme neljästä vastaajasta kuitenkin oli sitä mieltä, että omalla vastuulla olevien kohteiden vikailmoitusmäärä suhteessa niihin käytettävissä olevaan työaikaan on useimmiten sopiva. Yksi vastaajista koki, että ilmoituksia on useimmiten liikaa.



Kuvio 16. Työtehtävien mieluisuus ja ajankäytön jakautuminen (n=4)

Vikailmoitusten käsittelyn osalta kiinteistöhuollon palaverissa on aiemmin keskusteltu toistuvasti siitä, että asukkaat haluavat aiempaa enemmän sopia vikailmoituksiin liittyviä huoltokäyntiaikoja erikseen yleisavaimen käytön sijaan. Kyselyssä selvitettiin kiinteistöhoitajien suhtautumista ns. ”Soita ja sovi”-käynteihin, joissa asukkaan kanssa käyntiaika tulee sopia etukäteen. Kolme neljästä koki näiden olevan osa normaalia työtä, mutta yksi vastaajista koki tämän tyyppiset käynnit työtä hankaloittavina. Syiksi vastaaja oli merkinnyt sopimiseen kuluvan ajan ja yhteystiedot, jotka eivät ole ajan tasalla sekä sen, että sovitut ajat hankaloittavat muun työn sovittamista päivään.

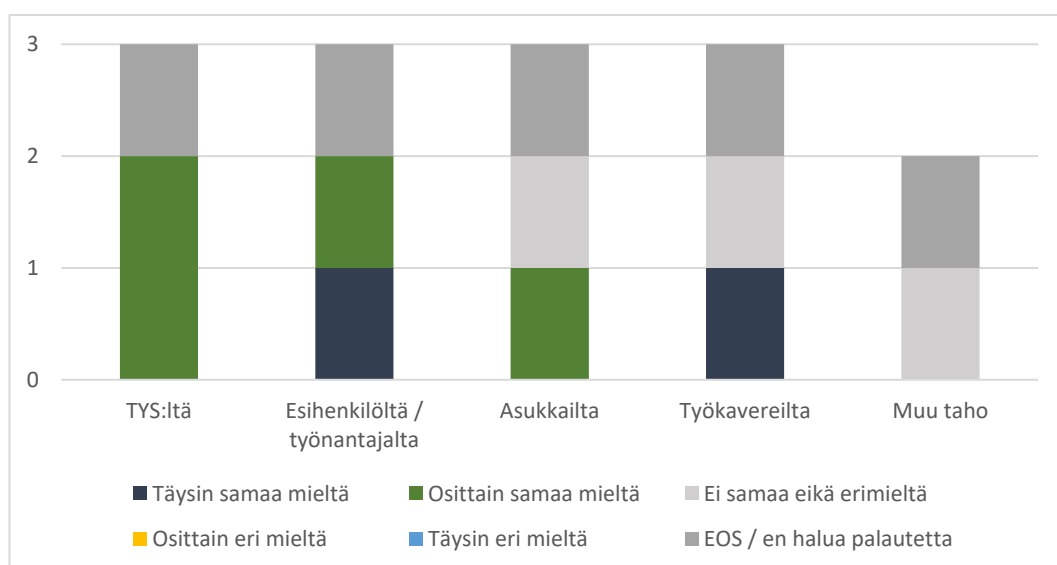
Kolme neljästä vastaajasta koki, että he pystyvät tekemään työnsä käytettävissä olevilla resursseilla parhaalla mahdollisella tavalla. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että hoidettavia kohteita tulisi olla vähemmän, jotta näin voisi olla. Kuitenkin vain kaksi neljästä oli sitä mieltä, että he voivat ylpeästi esitellä omassa hoidossaan olevia kohteita. Kaksi vastaajaa valitsi tähän kysymyksen vaihtoehdon ”En osaa sanoa” ja sanallisesti vastasivat, että ulkoalueiden hoitoon tulisi saada lisää resursseja ja käytettävissä olevaa työaika kohdetta

kohden tulisi lisätä. Kaikki vastaajat kuitenkin kokivat ylpeyttä omasta työstään ja ylpeyden tunteen kerrottiin heräävän erityisesti onnistuneista työsuorituksista:

Nopeasti ratkaistavat asukkaiden ongelmat, jotka vaativat osaamista tai työkaluja, joita asukkaat eivät itse saa tehdyksi.

Huoltokirjaan liittyvien kysymysten kohdalla vastaajat olivat hyvin yksimielisiä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että huoltokirjasta nousevien toistuvien tehtävien tehtäväkuvaukset on esitetty selkeästi, tehtäviä on kohdekohtaisesti useimmiten sopivasti ja tehtävät ovat aiheellisia.

Kolme neljästä vastaajasta kertoi haluavansa saada palautetta, yksi vastaajista valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Erityisesti palautetta toivottiin työsuorituksiin liittyen, yksi vastaajista mainitsi erityisesti toivovansa palautetta silloin, jos tehtävää ei jonkun mielestä ole tehty hyvin. Kolme neljästä vastaajasta toivoi saavansa palautetta TYS:ltä ja kaksi neljästä esihenkilöltä tai omalta työnantajalta. Kuviossa 17 on esitetty vastaajien näkemys siitä, saavatko he riittävästi toivomaansa palautetta. Kysymykseen vastasi kolme vastaajaa. Vastausten perusteella laadunhallintamallin kehittämisessä on hyvä kiinnittää huomiota myös palautteen keräämistapoihin ja palautteen antamiseen.

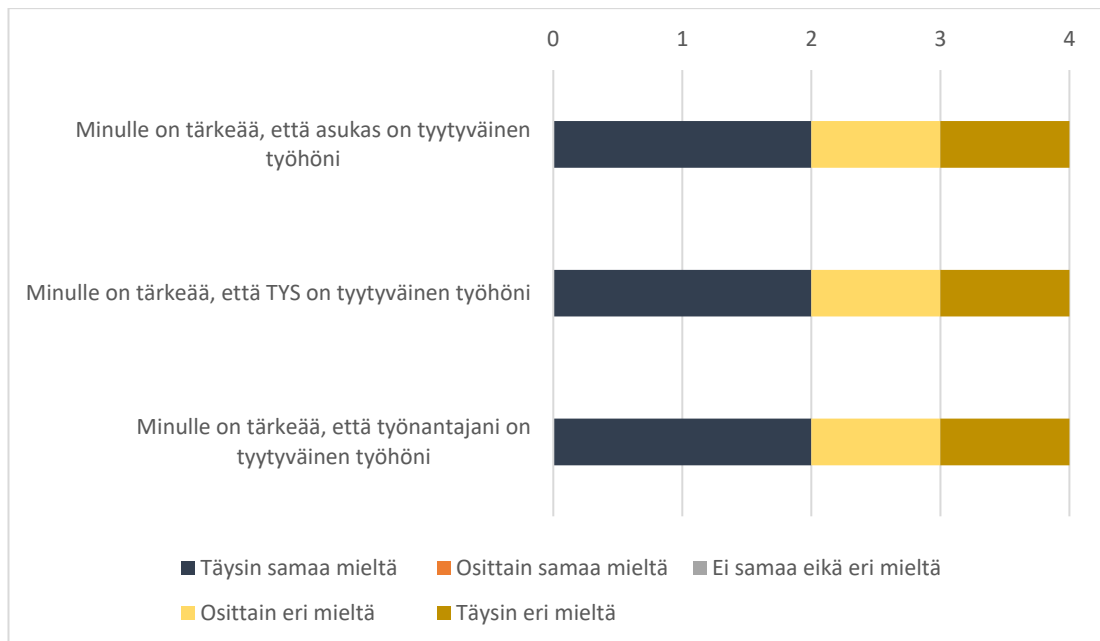


Kuvio 17. Saan palautetta riittävästi (n=3)

Kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä väitteen ”Minusta on mukavaa työskennellä TYS:n kohteissa” kanssa. TYS:n koettiin myös arvostavan vastaajien

työtä – kaksi vastaajista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja kaksi osittain samaa mieltä. Samalla jakaumalla koettiin myös asukkaiden antama arvostus tehtyä työtä kohtaan. Oman työnantajan katsottiin arvostavan tehtyä työtä hieman enemmän, sillä kolme vastaajista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja yksi osittain samaa mieltä. Kolme neljästä oli täysin samaa mieltä väitteen ”Työni on minusta palkitsevaa”-kanssa.

Kysyttäessä siitä, kuinka tärkeäksi vastaajat kokevat sen, että asukas, TYS ja työnantaja ovat tyytyväisiä työnjälkeen vastauksissa ilmeni hajontaa (kuvio 18). Kaksi vastaajista koki olevansa väitteiden kanssa täysin samaa mieltä, yksi vastaaja oli kaikkien väitteiden kanssa osittain eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. Tulosten analysoinnin yhteydessä havaittiin, että tämän kysymyksen kohdalla vastausasteikko oli epähuomiossa mennyt eri päin, kuin aiemmissa vastaavissa skaaloissa siten, että ensimmäisenä vaihtoehtona oli ”Täysin eri mieltä”, kun taas aiemmissa vastaavissa skaaloissa ensimmäisenä vaihtoehtona oli ollut ”Täysin samaa mieltä”. On siis mahdollista, että kaksi viimeistä vastaajaa on epähuomiossa klikannut vastaukset niin sanotusti skaalan väärän päähän, mutta koska vaihtoehdot oli kuitenkin kuvattu sanallisesti, on aivan yhtä mahdollista, että vastaajat ovat tietoisesti halunneet valita nämä vaihtoehdot. Tästä syystä kehitettävässä laadunhallintamallissa on tarpeen kiinnittää huomiota siihen, että työntekijät motivoituvat ja sitoutuvat siihen, että oman työn lopputulokseen ovat tyytyväisiä niin loppukäyttäjä, tilaaja ja työnantaja.



Kuvio 18. Tyytyväisyyden merkitys (n=4)

Kaikki vastaajat kertoivat tietävänsä, kuinka kiinteistöhuollon laatua seurataan TYS:llä. Vastaajat suhtautuivat kiinteistöhuollon laadunhallintaan myönteisesti – kolme neljästä koki, että se on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta ja yksi vastaajista koki sen olevan osa normaalia työtä. Vastaajat olivat myös kehitysmuoneiseiä – kaikki vastaajat kertoivat haluavansa itse kehittää omaa työtään ja löytää parempia toimintatapoja. Sen sijaa kaksi vastaajista koki, että ei osaa sanoa onko TYS kiinnostunut siitä, kuinka kiinteistöhoitajien työtä voitaisiin kehittää – kaksi vastaajaa kuitenkin vastasi kysymykseen kyllä. Vastaajilta kysyttiin myös, kokevatko he, että kiinteistöhoitajien näkemys tulee riittävästi esiin TYS:n ja palveluntuottajan kuukausittaisissa palavereissa, yksi kolmesta vastaajasta vastasi ei ja kaksi valitsi vaihtoehdon ”En osaa sanoa”. Kehitysehdotuksena tähän yksi vastaajista ehdotti säännöllisiä palavereja TYS:n kanssa, joissa kiinteistöhuollon henkilöstö on mukana. Kysyttäessä vastaajien näkemystä siitä, millaista laadukas kiinteistöhuolto on, vastaajat nostivat esiin seuraavia seikkoja:

- Aukkaiden elämistä helpottavaa kiinteistön ja sen ympäristön ylläpitoa.
- Asiakslähtöistä, ammattitaitoista, kaiken huomioivaa sekä oma aloitteinen asioihin tarttuminen
- Kiinteistön omistaja ja asukkaat ovat tyytyväisiä.

Sen sijaan kysymykseen siitä, mihin seikkoihin laadunhallintamallin kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota tai mikä olisi hyvä mittari laadukkaalle kiinteistöhoitotyölle, ei vastannut yksikään vastaaja.

Viimeisenä vastaajia pyydettiin asettumaan asukkaiden saappaisiin ja järjestämään kymmenen erilaista kiinteistöhuollon toimintaan liittyvää väittämää siten, että ensimmäisenä olisi asukkaiden mielestä tärkein elementti onnistuneessa kiinteistöhuollossa ja viimeisenä se, jolla on asukkaan mielestä vähäisin merkitys. Kysymyksen kohdalla havaittiin jo testausvaiheessa pieniä teknisiä haasteita mobiililaitteella täytettäessä, sillä väitteiden alaspäin rullaaminen oli haasteellista. Testauksen jälkeen kysymyksen ohkeen lisättiin ohje kääntää puhelin vaakasenttiin rullaamisen helpottamiseksi. Tästä huolimatta yksi vastaajista ilmoitti erikseen, että ei ollut saanut järjestettyä väitteitä täysin haluamaansa järjestykseen. Tämän vuoksi tulos ei ole täysin luotettava, mutta vastausten perusteella järjestykseksi muodostui:

1. Piha-alueet ovat yleisilmeiltään siistit – piha-alueilla ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa, piha-alueilla olevat kalusteet (penkit, pöydät, roskakorit, pyörätelineet ym.) ovat ehjiä ja siistejä – kalusteissa ei ole esimerkiksi graffiteja tai muita esteettisiä vikoja
2. Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roskastiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle
3. Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä
4. Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuille vikailmoitukselleni kirjattuna tietona
5. Asuntokohteen pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu yöllisen lumisateen jäljiltä aamulla ja pihakäytävät iltapäivään mennessä
6. Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia
7. Rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat – toimimattomat lamput korjataan nopeasti
8. Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista
9. Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin

10. Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti

Verrattuna asukkaiden määrittelemään tärkeysjärjestykseen, kiinteistönhoitajat olivat tunnistaneeet asukkaille tärkeimmät tehtävät hyvin – sekä kiinteistönhoitajat, että asukkaat sijoittivat samat tehtävät sijoille 1. ja 2. Muilta osin, viimeiseksi asetettua tehtävää lukuun ottamatta, vastausten järjestyksissä oli selviä eroja.

6.2 Benchmarking

Benchmarkingin pohjaksi luotu kysely saatteineen (liitteet 5–6) lähetettiin Suomen Opiskelija-asunnot SOA ry:n 20 jäsenyhteisölle maaliskuun lopulla 2024. Noin kahden viikon vastausaikana vastauksia saatiin 9 kappaletta, eli vastausprosentti oli 45 %.

Kyselyn perusteella kaikki vastanneet käyttivät kiinteistöhuollon tuottamiseen ostopalveluita, kolmannes vastaajista tuotti kiinteistöhuollon osittain itse. Vain kahdella organisaatiolla palveluntuottajana kaikissa kohteissa toimi vain yksi palveluntuottaja, muilla kiinteistöhuoltopalveluita tuotti useampi palveluntuottaja. Laadunvalvonnan ensisijaisen vastuun osalta vastaajien kesken oli jonkin verran hajontaa, joskin enemmistön kohdalla vastuu jakautui tasavertaisesti palveluntuottajan ja tilaajan kesken. Yhden vastaajaorganisaation kohdalla päävastuu oli nimetty palveluntuottajalle.

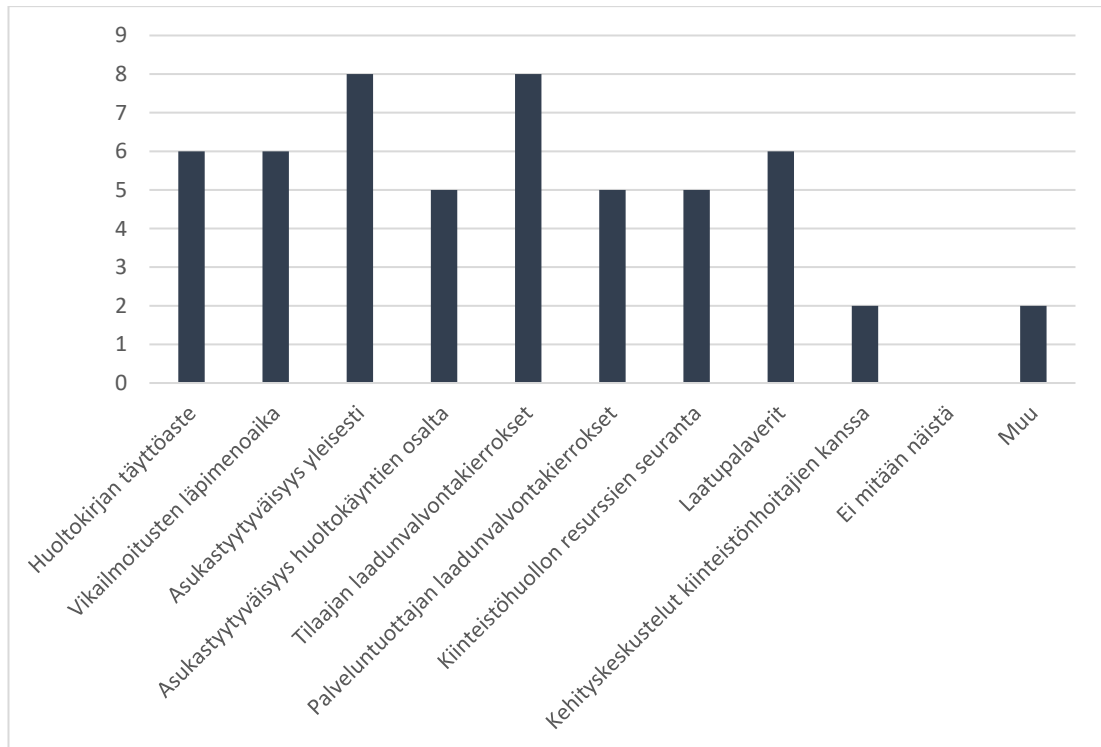
Neljä vastaajaa kertoi, että kiinteistöhuollon osalta on määritelty erillinen laadunvalvontaprosessi tai –toimintamalli, mutta enemmistöllä, eli viidellä organisaatiolla tällaista mallia ei ole käytössä. Kysyttäessä miksi mallia ei ole, kaksi vastaajista vastasi huollon toimivan riittävän hyvin ilmankin. Yksi vastaajista valitsi vaihtoehdon ”Ei ole ollut resursseja kehittää mallia”, yhdellä vastaajista yksittäisten käytössä olevien laadunhallintamenetelmien konseptointi oli työn alla ja yhden vastaajan organisaatiossa palvelut hankitaan ns. open book-mallilla. Vaikka laadunhallintaprosessia tai -mallia ei suurimmalla osalla ollut käytössä, vain yksi näistä viidestä vastaajasta ilmoitti, että mallin puuttumisesta

on aiheutunut eriäviä näkemyksiä palvelun laadusta palveluntuottajan kanssa. Vastaajan mukaan on ilmennyt selkeitä laiminlyöntejä sekä kiinteistöhuollon, että siivouspalveluiden saralla.

Niissä neljässä organisaatioissa, joissa laadunvalvonnalle oli määritelty erillinen prosessi, samaa prosessia sovelletaan kaikkien palveluntuottajien, myös mahdollisesti itse tuotettujen kiinteistöhoitopalveluiden osalta ja laadunvalvonnan osalta käytössä on tilaajan sähköinen laadunvalvontajärjestelmä. Yksi vastaajista kertoi käyttävänsä laadunhallintaan Visma Tampuuria. Vastaajia pyydettiin kuvailemaan käytössä olevan laadunvalvontaprosessin vaiheet tai käytetyt toimintamallit lyhyesti ja vastauksissa nousivat esiin mm. tilaajan ja palveluntuottajan omavalvonta, tilaajan ja palveluntuottajan yhteiset kohdekierrokset, yhteistyöpalaverit sekä vikailmoituksiin liittyvien palautteiden ja läpimenoaikojen seuranta.

Yhdeksästä kyselyyn vastanneesta organisaatiosta vain neljässä oli määritelty asukkaiden kirjaamien vikailmoitusten käsittelylle vasteaika, jota palveluntuottajan tulee noudattaa. Niissä organisaatioissa, joissa vasteaika oli määritelty, vasteaika oli enintään 3–4 arkipäivää. Seitsemässä organisaatiossa oli käytössä järjestelmä, josta huoltokirjaan merkityt tehtävät nousevat kiinteistöhuollon kuitattaviksi määriteltyinä suoritusajankohtina ja kaikissa näissä organisaatioissa myös seurataan säännöllisesti, että tehtävät tulevat kuitatuiksi niille määriteltyinä ajankohtina.

Vaikka yli puolet vastaajista kertoi, että erillistä laadunhallintaprosessia tai -toimintamallia ei ole, kaikissa vastaajaorganisaatioissa toteutetaan kuitenkin laadunvalvontaan liittyviä toimenpiteitä (kuvio 19). Käytetyimmät toimenpiteet olivat asukastyytyväisyyden seuranta yleisesti esimerkiksi laajemman asukastyytyväisyyskyselyn yhteydessä ja tilaajan kohteissa toteuttamat laadunvalvontakierrokset, joita kahdeksan yhdeksästä vastaajasta kertoi käyttävänsä. Muina kuin ehdotettuina laadunvalvonnan toimenpiteinä kerrottiin ohjausryhmän kokoukset tilaajan ja palveluntuottajan kesken sekä epäsäännölliset laadunvalvontapalaverit tilaajan ja palveluntuottajan kesken.



Kuvio 19. Käytetyt kiinteistöhuollon laadunvalvonnan toimenpiteet (n=9)

Asukastyytyväisyyden seurantaan kerrottiin käytettävän erilaisia kyselyjä, jotka kohdistetaan esimerkiksi kiinteistöittäin tai asumisvaiheen mukaisesti – sisään muuttaville, asuville ja poismuuttaville. Muutama vastaaja mainitsi myös vikailmoitusten valmistumisen jälkeen lähetettävät tyytyväisyyskyselyt. Neljässä organisaatiossa asukastyytyväisyydelle oli määritelty tavoitearvo, vastaavasti neljässä organisaatiossa näin ei ollut. Yksi vastaajista valitsi vaihtoehdon ”En osaa sanoa”. Niissä organisaatioissa, joissa tavoitearvo oli määritelty, oli myös toimintatapa niissä tilanteissa, joissa tavoitearvoon ei jostain syystä päästä. Kaikki vastaajat kertoivat käsittelevänsä palautteet yhdessä palveluntuottajan kanssa ja selvitysten jälkeen ryhtytään tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Kysyttäessä, millaisiin asioihin kiinteistöhuollon laadunvalvonnassa tulisi vastaajien mielestä kiinnittää erityisesti huomiota, kaikki vastaajat mainitsivat hienan eri asioita vaikkakin ajatus tuntui olevan yhteneväinen ja huoltokirjaan liittyvien tehtävien seuranta toistui useammassa vastauksessa:

- Järjestelmällisyyteen ja tasalaatuisuuteen arvioinnissa sekä avoimuuteen valvonnan tuloksista ja yhtenäistää arviointikriteerit palveluntuottajan kanssa.
- Huoltosopimuksen mukaiset muut työt, mitkä eivät ole vikailmoituksia. Esimerkiksi talvikunnossapito, roskalenkit, teknisten tilojen kiertäminen, yleisten tilojen havainnoinnit (palaneet polttimot yms.)
- Yleisilmeeseen kohteissa sekä kuitattuihin tehtäviin, jotka voidaan todentaa tehdyiksi. Pelkkä kuittaus ei riitä. Toiminnan tarkastelu ja tarvittaessa palvelukuvauksen muuttaminen havaintojen perusteella.

Suurimmaksi haasteeksi toimivalle kiinteistöhuollolle vastaajat kokivat resurssin ja osaavan henkilökunnan löytämiseen liittyvät hankaluudet. Eräs vastaajista nosti esiin näkökulman, että olisi hyvä, jos kiinteistöhuolto keskittyisi nimenomaisesti huollon ydintehtävien laadukkaaseen hoitamiseen ja erityisosaamista vaativat erillisveloitettavat työt esimerkiksi laitehuoltoihin liittyen teetetäisiin erikseen erikoisliikkeillä. Onnistuneen kiinteistöhuollon kulmaksi vastaajat nimesivät useimmin sujuvan yhteistyön ja yhteisiä tavoitteita kohti pyrkimisen. Myös perehdytys tilaajan palvelukuvaukseen ja kiinteistöhuollon henkilöstön ominaisuudet nousivat vastauksissa useamman kerran esiin.

Kyselyn jälkeen lähestyttiin kahta kyselyyn vastannutta organisaatiota lisäkysymyksin. Toisessa organisaation vastauksista kävi ilmi, että kiinteistöhuollon osalta oli suunnitteilla ulkoistetun auditoinnin toteutus ja että laadunhallinnassa käytetään myös ohjausryhmää. Tälle organisaatiolle esitetyt lisäkysymykset olivat:

- Kuinka pitkällä suunnitelmat ulkoisen auditoinnin osalta ovat? Onko jo käsitystä siitä, millaisia asioita on tarkoitus auditoida ja kuinka auditointi käytännössä toteutettaisiin? Entä kuinka auditoinnin tuloksia tultaisiin käsittelemään huollon kanssa?
- Kuinka usein ohjausryhmä kokoontuu ja millaisia asioita ohjausryhmän kokouksissa käsitellään.

Vastauksista selvisi, että auditoinnin suunnittelu on jo melko pitkällä ja tavoitteena heillä olisi saada ensimmäiset auditoinnit suoritettua lähiviikkoina. Auditoinneissa on tarkoitus käydä läpi sekä huoltokirjamerkintöjä, että kohteissa paikan päällä todentaa, että kuitatut tehtävät on tosiasiallisesti tehty. Lisäksi tarkoituksena on esimerkiksi arvioida, että ulkoalueiden hoidon taso vastaa haluttua tasoa. Auditointi toteutetaan kohdekierroksena, johon on tarkoitus osallistua ulkopuolisen toimijan lisäksi sekä tilaajaorganisaation että palveluntuottajan edustaja. Tavoitteena on, että ulkopuolisen auditoijan kanssa yhdessä toteutettujen kierrosten yhteydessä omaa henkilökuntaa koulutetaan auditoinnin tekemiseen, jotta palvelukierrokset voitaisiin toteuttaa omin resurssein.

Auditoinnin lopputulokset on tarkoitus käydä kokonaisuutena läpi, hieman auditoinnin lopputuloksesta riippuen. Tarkoitus ei ole etsiä vain virheitä tai puutteita, vaan tavoitteena on arvioida, vastaako huolto-ohjelma tarkoituksenmukaista tarvetta mutta mikäli puutteita havaitaan, niiden osalta palveluntuottajan kanssa selvitettäisiin syitä, tehtäisiin suunnitelma, miten tilanne korjataan ja ongelma voidaan välttää tulevaisuudessa.

Ohjausryhmä kokoontuu kolme kertaa vuodessa. Kokouksissa käsitellään esimerkiksi sopimusasioita, resursseja, huoltokirjasta tai kentältä nousseita havaintoja, lisätilaustarpeita ja muita toimintaan liittyviä asioita. Tarkoituksena on, että ohjausryhmä on kehittävä palaveri, ei ongelmiin tai virheisiin keskittyvä foorumi.

Toinen lisäkysymysten kohteeksi valikoitunut organisaatio kertoi käyttävänsä Visma Tampuuria laadunhallinnassa. Heille osoitetut lisäkysymykset olivat:

- Toteutetaanko päivittäisseuranta ja tekniset tarkastukset Kihla-palvelun avulla?
- Millaisia tehtäviä tekniselle tarkastukselle on nostettu?
- Miten tarkastusten pisteytys ja tavoitetaso on alun perin määritelty?

- Vikailmoitusten käsittelylle ei ole määriteltyä vasteaikaa – millaisella viiveellä vikailmoitukset pääsääntöisesti käsitellään ja onko tähän liittyen tullut asukkailta palautetta?
- Millaisia asioita pisteytykseen vaikuttavassa asukastyytyväisyyskyselyssä kysytään?

Valitettavasti näihin kysymyksiin ei saatu vastausta.

6.3 Yksilöhaastattelu

Eläköityneen kunnossapitopäällikön haastattelu toteutettiin huhtikuussa 2024. Haastattelun pohjana käytettiin ennakoon määriteltyjä kysymyksiä (liite 7), mutta haastattelun edetessä keskustelun lomassa esitettiin myös täydentäviä lisäkysymyksiä. Haastattelu kesti noin 40 minuuttia. Haastattelu äänitettiin ja äänite translitteroitiin.

Haastattelussa kävi ilmi, että ennen kiinteistöhuollon ulkoistamista laadunhallintaa tehtiin lähinnä reagoimalla mahdollisiin poikkeamiin ja saatuihin valituksiin. Kiinteistöhoitajia oli tuolloin enemmän kuin nykyään ja esimerkiksi vikailmoitukset saatiin käsiteltyä pääsääntöisesti saman päivän aikana. Tarve laadunhallinnallisille toimenpiteille ilmeni siinä vaiheessa, kun kiinteistöhuolto ulkoistettiin.

Ulkoistamisen jälkeen toimineella palveluntuottajalla oli jokaiseen kohteeseen nimetty kiinteistöhoitaja, jonka haastateltava koki olevan hyvä asia ja epäili tämän ehkä vähentäneen vaihtuvuutta kohteiden kiinteistöhoitohenkilöstössä. Lisäksi palveluntuottaja suoritti laadunvalvontaa omavalvontana. Oma-valvontakierrosten tulokset toimitettiin tilaajalle ja näiden ilmoitusten jälkeen kohteissa käytiin tekemässä kierroksia yhdessä tilaajan ja palveluntuottajan kanssa siten, että huollon esihenkilön lisäksi kohteen kiinteistöhoitaja osallistui kierrokselle, mikäli työtilanne sen salli. Kierroksia ei toteutettu säännöllisesti tai systemaattisesti kaikissa kohteissa, vaan kierrosten tiheys ja kohteet valikoituivat satunnaisesti tilanteen mukaan. Tilaajan toimesta tarkastuskäyntejä

tehtiin jonkin verran myös huoltokirjakuittausten perusteella. Kun huolto oli kuitannut tehtävän tehdyksi, käytiin joko kunnossapitopäällikön tai huoltoteknikon toimesta tarkastamassa, että tehtävä on tehty ohjeistuksen mukaisesti. Näin toimittiin esimerkiksi väestönsuojien tai sadevesikaivojen tarkastuksiin liittyvien huoltotehtävien osalta – tämän toimintatavan haastateltava koki hyvänä laadunhallinnan näkökulmasta. Mahdollisista puutteista reklamoiitiin ja palveluntuottaja reagoi reklamaatioihin nopeasti.

Palveluntuottajalla oli oma kiinteistöhoitajien palkitsemisjärjestelmä, johon myös tilaaja sai vaikuttaa antamalla palautetta työsuoritteista. Kyseessä kuitenkin oli nimenomaan palveluntuottajan palkitsemisjärjestelmä, eikä TYS osallistunut kriteerien määrittelyyn, palkkion saajan valintaan tai määritellyt palkkiota. Tämä oli kunnossapitopäällikön mukaan toisaalta ihan hyvä järjestely.

Omavalvonnan, satunnaisten kierrosten ja palveluntuottajan palkitsemisjärjestelmän lisäksi käytössä olivat samat käytänteet kuin nykyäänkin, eli kuukausittaiset laatupalaverit palveluntuottajan kanssa, ilmoitusten läpimenoajan ja asukastyytyväisyyden seuranta vikailmoitusten käsittelyyn liittyvien palautteiden perusteella sekä laajemman asukastyytyväisyyskyselyn yhteydessä. Palveluntuottaja toimitti myös seurantatietoa käytetyistä resursseista. Kehitysehdotuksena asukaspalautteiden vastausprosentin nostamiseen kunnossapitopäällikkö ehdotti jotain palkintoa, joka arvottaisiin palautetta antaneiden kesken.

Haasteeksi laadunhallinnan näkökulmasta haastattelussa nousi huoltokirjan tehtävämäärittelyjen laajuus ja tiukkuus – näiden toteuttaminen huoltokirjan vaatimusten mukaisesti on haasteellista. Tätä ongelmaa pyrittiin jo kunnossapitopäällikön töissä ollessa ratkomaan eriyttämällä viherhoitopalvelut kiinteistöhoitosopimuksesta. Lisäksi haasteen tuo resursointi, sillä kunnossapitopäällikön arvion mukaan laadunvalvonta kohteissa veisi noin päivän viikossa yhdeltä ihmiseltä.

Laadunhallintamallissa hyvä malli voisi haastateltavan mukaan olla sellainen, jossa kohteissa toteutettujen kierrosten perusteella havaituista onnistuneista suoritteista palveluntuottaja saa bonusta ja huonoista määräytyy sanktio. Pisteytyksessä tulisi kuitenkin huomioida jonkinlainen toleranssi, eikä jokaisesta poikkeamasta vielä laukeaisi sanktio. Hyvänä mallina hän piti toimintatapaa, jossa mahdollinen bonus maksettaisiin suoraan kohteen kiinteistönhoitajalle, kun taas sanktio lankeaa palveluntuottajalle.

Kysyttäessä siitä, millaisiin asioihin olisi erityisesti hyvä kiinnittää huomiota laadunhallintamallia kehitettäessä, kunnossapitopäällikkö vastasi:

Kaikki mikä silmät näkee niin tarttis olla kunnossa. Ja piha-alueet o ensimmäine. Ko asukas menee kohteeseen ni, nii jos se näkee sen siistin pihan nii se siisti piha antaa sin asuntoonkin vähä anteeks. Se ensivaikutelma minkä asukas saa, niin sen tarttis olla hyvä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA LAADUNHALLINTAMALLI

7.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Vaikka TYS:llä ei tähän mennessä ole ollut kirjattua laadunhallinnan toimintamallia, tukevat sekä teoria että opinnäytetyössä toteutetut tutkimukset näkemystä siitä, että oikeita laadunhallinnallisia toimia on kuitenkin toteutettu, vaikka kehitettävääkin löytyy. Tulokset tukivat myös opinnäytetyön tekijän omia havaintoja ja oletuksia laadunhallinnan tilasta. Keskeisimmät tutkimustulokset on esitetty kuviossa 20.

Asukaskysely	Kiinteistöhuollon kysely	Benchmarking	Haastattelu
<ul style="list-style-type: none"> • Tyytyväisyydessä parannettavaa • Tärkeimmät elementit ulkoalueiden siisteyteen liittyvät työt • Eniten parannettavaa ulkoalueen siisteyteen liittyvissä töissä • Parhaiten sujuu vikailmoitusten käsittely, kommunikaatio kiinteistöhuollon kanssa sekä se, että piha-alueiden kalusteet ovat ehjiä ja siistejä 	<ul style="list-style-type: none"> • TYS:n kohteissa mukava työskennellä • Mieluisinta omatoiminen työskentely • Aikaa vievät eniten vähiten mieluisat tehtävät • Puolet esittelisi kohteitaan ylepydellä • Kaikki olivat ylpeitä työstään • Kolme neljästä halusi TYS:ltä palautetta työstään • TYS:n koettiin arvostavan tehtyä työtä • Motivaation ylläpitoon ja kehittämiseen syytä kiinnittää huomiota • Suhtautuminen laadunhallintaan positiivista 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikilla kiinteistöhuolto toteutettu ainakin osin ostopalveluna • Määritellyt laadunhallintamallit harvinaisia, suurimmalla osalla huolto toiminut riittävän hyvin ilmankin • Vain neljässä organisaatiossa vikailmoitusten läpimenoajalle oli määritelty vasteaika • Kaikki käyttävät laadunvalvontaan liittyviä toimenpiteitä • Suurimmat haasteet liittyvät resursointiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Laadunvalvonnan tarve kasvanut ulkoistuksen myötä • Hyvä seurata huoltokirjakuitausten toteutumista kentällä • Huoltokirjatehtävien sisältöä hyvä arvioida • Kiinteistönhoitajien henkilökohtainen palkitseminen ollut hyvä

Kuvio 20. Keskeisimmät tutkimustulokset

Kehittämisprosessin alkuvaiheessa toteutetun tilannekartoituksen pohjalta arvioitiin kehittämiskohteiksi erityisesti ulkoalueisiin liittyvät työt, huoltokirjatehtävien ajantasainen kuittaus, vikailmoitusten läpimenoaikojen vaihtelu sekä asukkaiden vikailmoitusten käsittelyyn liittyvät haasteet. Asukkaiden määritellynä ajanjaksona antamat heikon arvosanan palautteet (57 kpl) tyypiteltiin, jonka lopputuloksena haasteet vikailmoitusten kanssa määrittivät taulukossa 6.

Taulukko 6. Heikon arvosanan syyt

Huoltokäynnin lopputulos ei tyydytä (ei korjaustarvetta, asukas eri mieltä)	14 %
Huoltokäyntiä ei tehty	40 %
Korjaustyö kesken / kaikkea ei korjattu	5 %
Korjausta ei tehty (korjaus siirretty toiselle työnsuorittajalle)	33 %
Työn lopputulos vielä selvillä	7 %

Asukkaille suunnatussa kyselyssä vikailmoituksiin liittyen saatiin kuitenkin pääosin positiivista palautetta – näin ollen kiinnittämällä huomiota taulukossa esitettyihin seikkoihin, voitaneen parantaa myös yksittäisten vikailmoitusten saamia palautteita. Näistä kahteen merkittävimpään, huoltokäyntiä ei tehty ja korjausta ei tehty, voidaan vaikuttaa suhteellisen helposti parantamalla viestintää asukkaan suuntaan. Valtaosassa otannan näihin kahteen kategoriaan osuvan ilmoituksen käsittelyssä kiinteistönhoitajan tiedotus asukkaan suuntaan oli jäänyt vajavaiseksi, minkä vuoksi asukkaalle oli tullut tilanteesta osin virheellinen käsitys. Esimerkiksi ”Huoltokäyntiä ei tehty” kategoriassa kiinteistönhoitaja oli saattanut unohtaa jättää paperisen käynti-ilmoituksen asuntoon, jolloin asukas on tulkinut, että asunnossa ei ole käyty, vaikka käynti on toteutettu ja työ mahdollisesti siirretty toiselle työnsuorittajalle tehtäväksi.

Työn tavoitteena oli löytää vastaukset työn alussa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vastaukset kysymyksiin löytyivät joko teorialiedosta tai tutkimustuloksista – osittain tutkimustulokset vahvistivat teorialietoa. Kysymykseen ”Mitkä tekijät asukas kokee kriittisinä huoltotyön laatukokemuksen näkökulmasta?”

vastaus saatiin asukkaille suunnatusta kyselystä. Asukkaat kokivat erityisen tärkeiksi asuinkohteensa ulkoalueen siisteyteen liittyvät tehtävät, joiden toisaalta koettiin toteutuvan tällä hetkellä kaikista heikoimmin. Panostamalla ulkoalueiden siisteyteen, voidaan todennäköisesti nostaa asukkaiden tyytyväisyyttä kiinteistöhuoltoon – sama teema nousi esiin myös entisen kunnossapitopäällikön haastattelussa. Hyvin sujuva ulkoaluehuolto antaa hyvän ensivaikutelman, kun taas epäsiisti ympäristö voi vaikuttaa negatiivisesti myös asunnossa havaittuihin pieniinkin puutteisiin suhtautumiseen.

Benchmarkingiin liittyvään tutkimuskysymykseen ”Kuinka TYS:n vertaisorganisaatiot toteuttavat kiinteistöhuollon laadunhallintaa ja mitä TYS voisi heiltä oppia?” saatiin myös vastaus. Suurimmalla osalla ei ole systemaattista laadunhallintaprosessia käytössään, vaikka laadunvalvontaan liittyviä toimenpiteitä toteutetaankin – valtaosalla tämä riittää siihen, että kiinteistönhoito toimii riittävän hyvin. Suurin osa käytetyistä menetelmistä olivat jo entuudestaan tuttuja TYS:lle, mutta myös uusia toimintatapoja kuten resurssien seuranta ja ohjausryhmän kokoukset nousivat tuloksista esiin.

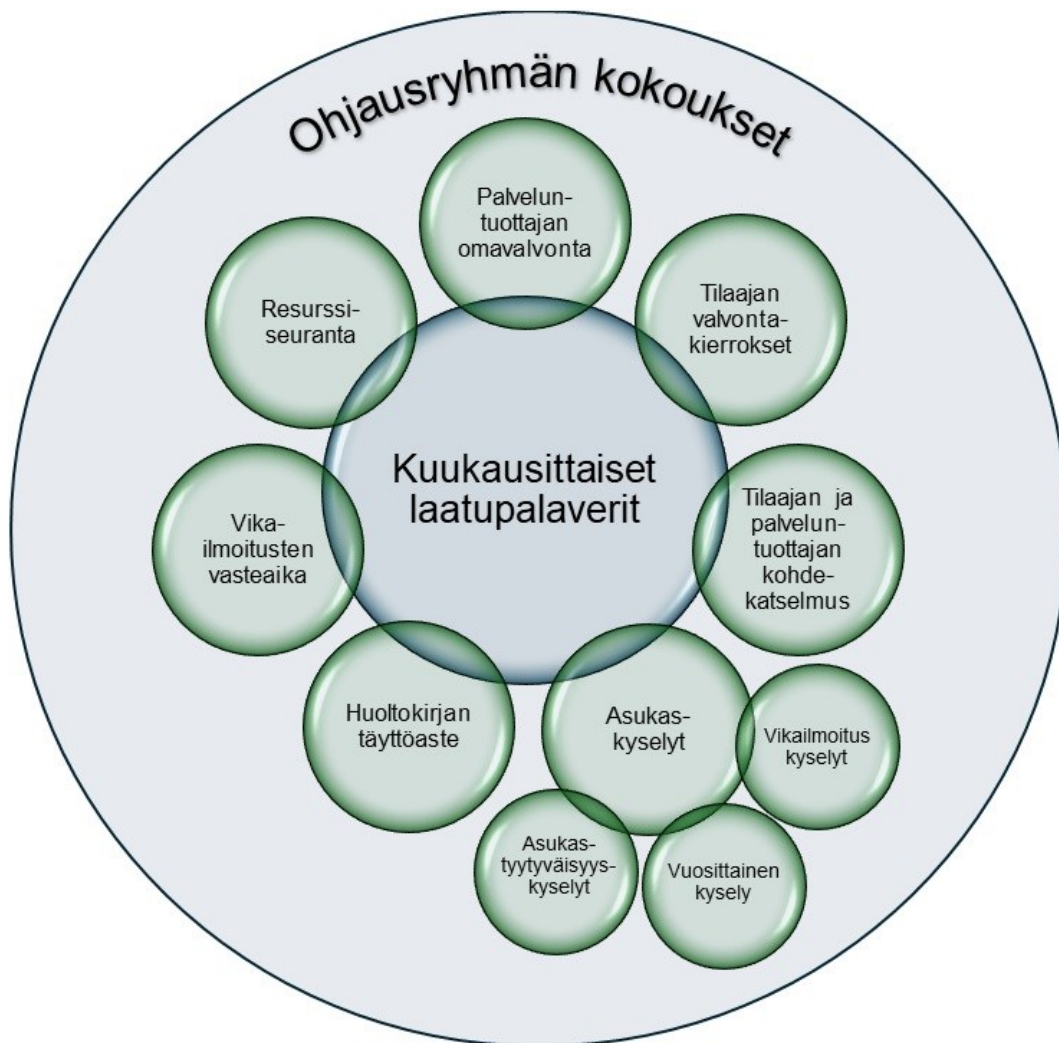
Teoriasta, benchmarking-tuloksista sekä yksilöhaastattelusta löytyivät vastaukset kysymykseen ”Millaiset käytännöt ovat hyvin tai huonosti kiinteistöhuollon laadunhallintaan soveltuvia?”. Seurantaan käytettävät mittarit on valittava tarkoin, jotta saadaan tuloksia siitä mitä halutaan, mutta toisaalta mittaaminen ei muodostu liian työlääksi, kuten luvussa 5.6.2 todettiin. Hyviksi käytänteiksi nousivat erityisesti laatupalaverit, joissa tilaaja ja palveluntuottaja voivat keskustella ja kehittää toimintaa.

Vastauksena kysymykseen ”Kuinka varmistetaan kiinteistöhuoltosopimuksen mukainen laatutaso?” voidaan lyhyesti vastata - ostopalvelun johtamisen ja laadunhallinnan avulla. Kiinteistöhuollon sopimus asettaa raamit sille, mitä palveluntuottajalta odotetaan – sopimusjohtamisen keinoin ja erilaisin laadunhallintamenetelmin voidaan varmistaa, että sopimuksen aikainen toiminta vastaa sitä, mitä sopimuksessa on sovittu. (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, s. 301; Tieva & Junnonen, 2007, s. 12, 31.) Vastaukseksi kysymykseen ja johtamisen työkaluksi tässä opinnäytetyössä on kehitetty kiinteistöhuollon

laadunhallinnan toimintamalli, jonka sisältö perustuu asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatuihin vastauksiin. Laadunhallintamallin sisältö kuvataan tarkemmin seuraavassa alaluvussa 7.2.

7.2 Laadunhallinnan toimintamalli

Laadunhallinnan ensisijainen vastuu jakautuu tasaisesti TYS:n ja palveluntuottajan kesken. On kuitenkin ensisijaisesti TYS:n vastuulla huolehtia, että palvelun laatu vastaa sitä, mitä on ostettu ja laadunhallintamallin toimenpiteillä tästä huolehditaan. Toimintamallin (kuva 4) avulla poikkeamat tulevat aiempaa nopeammin esiin ja niihin on mahdollista reagoida, ennen kuin poikkeamat ehtivät kehittyä laajemmiksi ongelmiksi. Ensisijainen keino reagoida poikkeamiin on antaa palveluntuottajalle mahdollisuus korjata poikkeama, mutta tarvittaessa voidaan hyödyntää myös sopimukseen kirjattuja sanktiopykälä. Kaikille laadunhallintamenetelmille kuukausittaisia laatupalavereja lukuun ottamatta määritellään mittarit, joiden avulla laatutasoa ja sen kehittymistä seurataan. Laadunhallintamallin osa-alueilla varmistetaan, että kiinteistöhuollon keskeisiä laadun mittareita seurataan mahdollisimman tehokkaasti (Kiinteistömedia, 2022, s. 237). Tiivistelmä laadunhallintamallista mittareineen on esitetty liitteessä 8.



Kuva 4. Kiinteistöhuollon laadunhallintamalli

Kuukausittaiset laatupalaverit

Laadunhallintamallin ytimen muodostaa jatkossakin tilaajan ja palveluntuottajan kuukausittaiset laatupalaverit, joissa käydään läpi eri laadunhallintakeinojen avulla saadut tulokset eli seurataan sopimuksen mukaisen toiminnan täyttymistä. Laatupalavereiden tarkoituksena on vahvistaa tilaajan ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä, joka ulkoisesti tuotetun palvelun johtamisen kannalta on erittäin oleellista (Tanskanen, 2021, s. 102–103). Palavereissa myös varmistetaan, että sekä tilaajalla että palveluntuottajalla on yhteneväinen käsitys siitä, mikä toiminnan taso on tällä hetkellä, millaista tasoa kohti pyritään ja millaisia toimenpiteitä tämä vaatii. Palavereissa käydään läpi laadunhallintakeinojen kautta mahdollisesti esiin nousseet poikkeamat ja sovitaan niiden osalta menettelytavoista tai mahdollisista korjaustoimenpiteistä. (Routto & Puhto,

2000, s. 32). Kiinteistönhoitajat otetaan mukaan laatupalavereihin siten, että jokainen kiinteistönhoitaja osallistuu vähintään kerran vuodessa laatupalaveriin. Tällöin laatupalaveriin varataan tavallista pidempi aika, vähintään 1,5 tuntia ja kiinteistönhoitaja voi palaverin sisällöstä riippuen osallistua joko osaan tai koko palaveriin – osallistumisen kesto määritellään etukäteen yhdessä palveluntuottajan edustajan kanssa. Näin annetaan kiinteistönhoitajille mahdollisuus antaa ja saada palautetta suoraan tilaajan kanssa käytävässä vuorovaikutuksessa, sekä tuoda omia kehitysehdotuksiaan tai huomioitaan esiin (Tanskanen, 2021, s.104). Tällä pyritään sitouttamaan kiinteistönhoitajat yhteisiin tavoitteisiin, sekä lisätä motivaatiota ja sitä, että he voivat vaikuttaa omaan työhönsä (Juran & De Feo, 2010, s. 293.)

Palveluntuottajan omavalvontakierrokset ja tilaajan valvontakierrokset

Palveluntuottajan omavalvontakierroksilla ja tilaajan valvontakierrosten eli päivittäisseurannan kohdekierroksilla tarkastelun kohteena ovat kausiluontoiset työt (esimerkiksi hiekoitus talviliukkailla, keväällä taas hiekkojen poisto asfaltialueilta) sekä sellaiset tehtävät, joiden poikkeamat näkyvät myös asukkaille selvimmin ja joiden sujuvuuden asukkaat kokevat tärkeimmiksi – esimerkiksi jätepisteiden ja piha-alueiden siisteys sekä piha-alueen pienten roska-astioiden tyhjennykset. Kuten asukaskyselyn ja haastattelun tuloksista kävi ilmi, näillä on asukkaan laatukokemukseen suuri vaikutus. Palveluntuottajan omavalvontakierrosten tarkoituksena on lisätä palveluntuottajälähtöistä poikkeamien havainnointia ja niiden korjaamista, jotta poikkeamat näkyisivät asukkaille vähemmän ja sitä kautta tilaajalla olisi vähemmän tarvetta huomauttaa palveluntuottajaa. Omavalvontakierrokset toteuttaa kiinteistöhuollon esihenkilö tai muu sopimuksen yhteyshenkilö, ei kuitenkaan kohteen kiinteistönhoitaja. Omavalvontaa suoritetaan kuukausittain, kun taas tilaajan valvontakieroksia suoritetaan muutamia kertoja vuodessa. (Kiinteistömedia, 2022, s. 238; Mäkelä Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 142.)

Tilaajan valvontakierrosten tarkoituksena on seurata laatutasoa tilaajan näkökulmasta ja täydentää palveluntuottajan omavalvontakierroksilla tehtyjä havaintoja sekä reagoida mahdollisiin laatu-poikkeamiin. Tilaajan

valvontakierrokset toteuttaa laadunhallinnasta vastaava henkilö tai muu säätiön edustaja, joka tuntee tavoitellun laatutason ja sopimussisällön riittävän hyvin tarkastuksen suorittamista varten. Sekä palveluntuottajan omavalvontakierrosten että tilaajan valvontakierrosten toteutuksessa käytetään Visma Tampuurin laadunhallintamoduulin järjestelmään luotuja tarkastuslomakkeita. Tarkastuslomakkeille kirjatut havainnot pisteytetään ja kierrosten pisteille tullaan asettamaan tavoitetaso, jotta voidaan seurata laatutasoa ja sen kehittymistä.

Tilaajan ja palveluntuottajan kohdekatselmus

Tilaajan ja palveluntuottajan yhdessä toteuttamalla kohdekatselmuksella keskitytään ensisijaisesti kohteen huolto-ohjelman mukaisten teknisempien, ei niin selvästi asukkaille näkyvien tehtävien sisältöihin ja teknisiin tiloihin. Katselmusten tarkoituksena on rakennusten teknisen kunnon seuranta ja korjaussuunnitelman rakentaminen katselmuksella tehtyjen havaintojen perusteella. Katselmukseen osallistuvat TYS:n sopimusvastaava, kiinteistöhoidon esihenkilö ja kohteen kiinteistönhoitaja, jolloin myös kiinteistönhoitajalla on suoraan mahdollisuus osallistua ja kertoa havainnoistaan tilaajalle. Kohdekatselmuksella täytetään laadunhallintajärjestelmään luotua Teknisen tarkastuksen lomaketta, johon tarkastuskohteet on nostettu suoraan huoltokirjan tehtävistä. Myös kohdekatselmukselle määritellään pisteiden tavoitetaso.

Asukaskyselyt

Asukaskyselyiden avulla osallistetaan myös asukkaat kiinteistöhuollon laadunhallintaan. Asukastyytyväisyyttä seurataan jatkuvilla palautekyselyillä vikailmoitusten käsittelystä – asukkaalle lähtee jokaisen suoritettujen vikailmoituksen jälkeen tekstiviestikysely, jossa asukasta pyydetään arvioimaan huollon toimintaa asteikolla 0–10. Asukkaalla on numeerisen arvion lisäksi mahdollisuus antaa sanallista palautetta. Vastausten keskiarvon tulee olla yli 8 ja kaikkiin arvosanan 7 tai heikomman antaneisiin asukkaisiin ollaan erikseen yhteydessä ja selvitetään, mitä olisi tullut tehdä paremmin. Heikon arvosanan saaneet vikailmoitukset käsitellään erikseen kuukausittaisessa laatupalaverissa.

Vikailmoituksiin liittyvien palautekyselyjen lisäksi kiinteistöhuollon toimivuutta seurataan vuosittain toteutettavan, nimenomaan kiinteistöhuollon toimintaan liittyvän kyselyn avulla. Kyselyn pohjana käytetään tämän opinnäytetyön yhteydessä toteutettua asukaskyselyä, josta saadaan myös ensimmäiset vertailuarvot tavoitteille. Asukastyytyväisyyttä seurataan mm. NPS-arvon ja keskiarvon perusteella. Erillisen asukaskyselyn lisäksi, tyytyväisyyttä kiinteistöhuoltoon seurataan myös TYS:n varsinaisen asukastyytyväisyyskyselyn perusteella. Asukastyytyväisyyteen liittyvien mittareiden avulla voidaan myös seurata laadunhallintatyön onnistumista (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää, 2009, s. 185). Kyselyn toteuttamisesta tulee vastaamaan sama palveluntuottaja, joka toteuttaa TYS:n muutkin toistuvat kyselyt, joten varsinaisen kyselylomakkeen laatiminen opinnäytetyössä toteutetun kyselyn pohjalta tullaan tekemään palveluntuottajan toimesta.

Huoltokirjan täyttöaste ja vikailmoitusten vasteaika

Huoltokirjan täyttöastetta ja tehtävien kuittausastetta seurataan Tampuuri-järjestelmässä. Lisäksi tehtävien suoritusta seurataan satunnaisin pistokokein kohteissa esimerkiksi päivittäisseurantakierrosten yhteydessä. Huoltokirjatehtävien oikea-aikaiseen suorittamiseen sekä mahdollisesti kuittaamatta jääviin tehtäviin kiinnitetään erityistä huomiota.

Vikailmoitusten määrää ja vasteaikaa seurataan kaikkien kohteiden yhteisen, asuntokohdekohtaisen sekä kiinteistönhoitajakohtaisen keskiarvon mukaan kuukausitasolla. Seurannan tavoitteena on havaita mahdolliset kohdekohtaiset heilahtelut työkuormassa sekä mahdolliset erot vasteajoissa eri kohteiden välillä. Tämä mahdollistaa myös kiinteistönhoitajakohtaisen palautteenannon siitä, kuinka hyvin kukin on päässyt omissa kohteissaan asetettuun tavoitteeseen.

Resurssiseuranta

Benchmarkingin tulosten perusteella kiinteistöhuollon resursointi on yksi suurimmista laadunhallinnallisista haasteista. Resurssiseurannan avulla

varmistetaan, että kohteeseen osoitetut resurssit ovat riittävät ja sopimuksen mukaiset – tämä käytäntö oli todettu toimivaksi edellisen palveluntuottajan kanssa. Seurannasta tulee käydä ilmi sekä vakinaisen henkilöstön, että tilaajien lisäresurssien käyttö. Seurantaraportit toimitetaan tilaajan edustajalle ja resursointiin liittyviä huomioita käsitellään kuukausittaisessa laatupalaverissa.

Ohjausryhmän kokoukset

Kiinteistöhuollon palvelusopimus on toisaalta kustannuksiltaan mutta erityisesti asumiskokemukseen vaikuttavuudeltaan yksi merkittävimmistä TYS:n palvelusopimuksista. Tästä syystä laadunhallintamalliin sisällytetään myös strategisen tason ohjausryhmän kokoukset 1–2 kertaa vuodessa. (Huuhka, 2022, s. 147.) Kokoukseen osallistuvat sekä tilaajan että palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilöt, sekä sopimuksesta strategisella tasolla vastaavat esihenkilöt. Kokouksessa käydään kootusti edellisen kokousvälin raporttikoosteet ja tavoiteseurannat, keskeisimmät havainnot sopimuksen sujuvuudesta sekä seuraavan kokousvälin tavoitteet. Ohjausryhmässä ei ole tarkoitus ratkoa päivittäiseen toimintaan liittyviä ongelmia, vaan enemmän keskittyä suuriin linjoihin – vastaako palvelutaso sovittua, ovatko resurssit riittävällä tasolla ja miten toimintaa voitaisiin sopimuksen puitteissa kehittää.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka varmistetaan kiinteistöhuoltosopimuksen mukainen laatutaso kohdeorganisaatiossa ja mitkä tekijät asukas kokee kriittisinä huoltotyön laatukokemuksen näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää myös, kuinka kohdeorganisaation vertaisorganisaatiot toteuttavat kiinteistöhuollon laadunvalvontaa sekä tunnistaa hyviä tai huonoja kiinteistöhuollon laadunhallintaan liittyviä käytäntöjä. Vastauksia etsittiin teoriatiedosta sekä määrällisin ja laadullisin tutkimusmenetelmin.

Työssä onnistuttiin teoriatietoon ja tutkimustuloksiin pohjautuen löytämään vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Saatujen tulosten perusteella laadittiin kiinteistöhuollon laadunhallintamalli, jonka avulla voidaan varmistaa kiinteistöhuoltosopimuksen mukainen laatutaso ja parantaa asukkaiden kokemusta kiinteistöhuollosta. Kehittämistyön tuloksena luotua toimintamallia tai sen osa-alueita voivat hyödyntää myös muut kiinteistöhuoltopalveluita ostavat organisaatiot, joilla ei vielä ole käytössään laadunhallintamallia. Tulos on siis soveltaen siirrettävissä myös muihin organisaatioihin.

Määrällisten tutkimusten tutkimustulosten luotettavuutta tarkastellaan tyypillisesti käsitteiden reliabiliteetti ja valideetti avulla. Toistettavuus, eli voidaanko sama tutkimus toistamalla saada samanlaisia vastauksia, on merkittävä osa reliabiliteettia, eli luotettavuutta. Valideetilla taas tarkoitetaan sitä, että onko tutkimuksessa mitattu sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. Kehittämistoiminnassa reliabiliteettiin ja valideettiin liittyy usein haasteita – kerätyt aineistot voivat jäädä melko suppeiksi, jolloin toistettavuus voi muodostua ongelmaksi ja toisaalta kyselyt joudutaan laatimaan usein melko nopeasti, jolloin mittareiden pätevyys voi olla epävarma. (Toikko & Rantanen, 2009, s. 122–123.) Tässä työssä toteutetut kyselyt ovat määrällisiä tutkimusmenetelmiä, joissa erityisesti kiinteistöhoitajille suunnatun kyselyn ja benchmarking-kyselyn osalta voidaan todeta tutkimusjoukon olleen suppea, eikä näin ollen näiden tutkimusten reliabiliteetti ole kovin hyvä. Benchmarking-kyselyn tulokset olivat linjassa kiinteistöhuollon laadunhallintaa käsitelleen teoriatiedon kanssa, joten

suppeasta vastaajamäärästä huolimatta tulokset todennäköisesti edustavat kohtuullisen hyvin alan toimijoiden laadunhallintamenetelmiä. Kyselylomakkeiden laadintaan käytettiin kuitenkin runsaasti aikaa ja tulokset vastaavat sitä, mitä haluttiinkin mitata. Näin ollen näiden kyselyjen voidaan katsoa olevan valideja, joskaan tulokset eivät ole yleistettävissä pienen vastaajajoukon vuoksi, eli niitä ei suoraan voida soveltaa muissa kohteissa tai organisaatioissa (Jyväskylän yliopisto, 2021). Asukaskyselyn vastausprosentti jäi melko alhaiseksi, mutta vastaajia oli kuitenkin suhteellisen suuri joukko. Näin ollen kyselyn reliabiliteetti on kiinteistöhoitajille suunnattua kyselyä ja benchmarking-kyselyä parempi.

Tulevaisuudessa voisi olla hyvä selvittää esimerkiksi sopimuksen laatupalkkiojärjestelmän käyttöönottoa, sillä se voisi lisätä palveluntuottajan motivaatiota laatutason ylläpitoon ja kehittämiseen. Tulevaisuudessa voitaisiin harkita myös tilaisuutta, jossa asukkailla olisi mahdollisuus keskustella myös suoraan kiinteistöhuollon edustajan kanssa. Tällainen kanava voisi olla esimerkiksi asukastoimikuntien neuvottelukunnan kokous, jossa kiinteistöpalvelutiimin edustaja käy vierailemassa muutaman kerran vuodessa. Tilaisuudessa voitaisiin esimerkiksi käydä asukastyytyväisyyskyselyjen tuloksia läpi.

Jo aiemmin siivoustyön laadunvalvonnan yhteydessä TYS:llä on todettu, että entinen Kihla®-järjestelmä, nykyinen Visma Tampuurin laadunhallintamoduuli ei sovellu parhaalla mahdollisella tavalla TYS:n kohteiden laadunvalvonnan toteuttamiseen. Uuden siivoustyön sopimuksen myötä siivouksen laadunvalvonnassa otettiin joulukuussa 2023 käyttöön palveluntuottajan käyttämä laadunhallintajärjestelmä. Mikäli käytössä ilmenee, että laadunhallintajärjestelmä ei palvele kiinteistöhuollon laadunvalvontaa parhaalla mahdollisella tavalla, olisi tulevaisuudessa hyvä selvittää myös muita mahdollisia laadunhallinnan järjestelmiä. Yhtenä vaihtoehtona on selvittää benchmarking-kyselyssä esiin nousseita, vertaisorganisaatioilla käytössä olevia järjestelmiä.

Opinnäytetyön tuotoksena laadittu laadunhallintamalli on jo esitetty kiinteistöhuollon koordinoijana toimivalle kiinteistöinsinöörille ja mallin käyttöönoton suunnittelu on käynnistetty. Koska laadunhallintamallin varsinainen

käyttöönotto rajattiin opinnäytetyön ulkopuolelle, jää opinnäytetyön jälkeen pohdittavaksi laadunhallinnan resursointi. palveluntuottaja on kiinteistöhuoltosopimuksessa velvoitettu osaltaan tekemään laadunvalvontaa tilaajan ohjeistuksen mukaisesti. Sopimuksessa on myös erikseen mainittu, että laadunhallintajärjestelmä Kihla®:n käyttöönotto on mahdollinen ja mikäli järjestelmä otetaan käyttöön, tulee palveluntuottajan käyttää kyseistä järjestelmää laadunvalvonnan raportointiin. palveluntuottajan on siis jo tarjousvaiheessa tullut resursoida laadunvalvontaan, eikä tästä aiheudu TYS:lle lisäkustannuksia. TYS:n puolelta laadunvalvonnan käyttöönotto edellyttää resursoinnin suunnittelua, sillä kyseessä on uusi toimintamalli ja laadunvalvontakierroksia ei sellaisenaan ole laskettu kuuluvaksi kenenkään toimenkuvaan. Asunto-kohteet sijaitsevat eri puolilla kaupunkia ja ovat rakennuskannaltaan sekä ympäristöltään melko erilaisia. Eri kohteiden kierroksiin ja siirtymiin on tästä syystä varattava eri määrä aikaa.

LÄHTEET

Bhutta, K. S. & Huq, F. (1999). Benchmarking – best practices: an integrated approach. *Benchmarking: An International Journal*, 6(3), 254-268.
<https://doi.org/10.1108/14635779910289261>

De Feo, J. A. (15.4.2019). The Juran Trilogy: Quality Planning.
<https://www.juran.com/blog/the-juran-trilogy-quality-planning/>

De Feo, J. A., Juran, J. M. & De Feo, J. A. (2017). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence* (Seventh edition. p.). McGraw Hill Education.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679. (n.d). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CE-LEX:32016R0679&from=FI>

Grönroos, C. & Tillman, M. (2020). *Palvelujen johtaminen ja markkinointi* (5.painos p.). Talentum.

Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* (9. uud. p.). Edita.

Hekkanen, M. (2020). *Kiinteistönpidon laatu ja hyvä isännöinti*. Rakennustieto Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. (2. painos). Gaudeamus Oy.

Huuhka, T. (2022). *Tehokkaan hankinnan työkalut*. Books on demand.

Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. & Aho, A. L. (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Vastapaino.

Iloranta, K. & Pajunen-Muhonen, H. (2018). *Hankintojen johtaminen: Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan* (Viides, tarkistettu laitos). Tietosanoma Oy.

Juran, J. M. & De Feo, J. A. (2010). *Juran's Quality Handbook - The complete guide to Performance Excellence* (Sixth edition). The McGraw-Hill Companies.

Kiinteistöalan koulutussäätiö. (1995). *Kehitä kiinteistöpalveluja! Opas kiinteistöpalvelujen vastuuhenkilöille*. Kiinteistöalan kustannus Oy-REP Ltd.

Kiinteistömedia. (2020). *Kiinteistönhoidon käsikirja* (12. painos). Kiinteistöalan Kustannus.

Kiinteistömedia. (2022). *Isännöinnin käsikirja*. 20. painos. Kiinteistömedia Oy.

Koivisto, S. & Ranta, R. (2019). Näin motivoin yhteistöhön - ryhmän johtamisen käsikirja. Kauppakamari.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. Haettu 19.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397>

Lecklin, O. (2006). Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum.

Lecklin, O. & Laine, R. O. (2009). Laadunkehittäjän työkalupakki: Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum.

Logistiikan maailma. (n.d.). Laadunhallinta, laatujohtaminen ja -järjestelmät. Haettu 4.5.2024 osoitteesta <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/laadunhallinta-laatujohtaminen-ja-jarjestelmat/>

Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999. Haettu 24.2.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>

Mäkelä, P., Pitkänen, J. & Järvenpää, H. (2009). Kiinteistönhoidon ostaminen. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Nikander, R., Heimbürger, M., Junnonen, J.-M. & Puhto, J. (2007). Kiinteistöpalvelujen teknisen laadun arviointi. Teknillinen korkeakoulu. Rakentamistalouden laboratorio. <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Selvitys%2067%20Nikander%20et-al.pdf>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro.

Olsson, N. (n.d.). NPS-mittaus ja NPS-kyselyn luominen - täydellinen opas. Haettu 4.2.2024 osoitteesta <https://www.questback.com/fi/oppaat/nps-mittaus-ja-nps-kyselyn-luominen-questback/>

Routto, E. & Pohto, J. (2000). Ulkoistetun kiinteistönhoidon laadunhallinta. Otamedia Oy. <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Raportti%20189.pdf>

RT 10-11251. (2017). Kiinteistö- ja rakentamisan alan keskeinen sanasto. Rakennustieto. <https://kortistot.rakennustieto.fi/>

Sanastokeskus TSK. (n.d.). TEPA-termipankki: Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma = TEPA Term Bank : Collection of special language dictionaries. Haettu 3.2.2024 osoitteesta <https://termipankki.fi/tepa/fi/>

Saxena, A. (2008). Enterprise contract management: a practical guide to successfully implementing an ECM solution. J. Ross Publishing.

Schwager, A. & Meyer, C. (2007). Understanding Customer Experience. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2007/02/understanding-customer-experience>

Simons, H. (2009). Case study research in practice. SAGE.

Skålén, P. (2016). Tjänstelogik (Upplaga 1:1). Studentlitteratur.

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. (15.2.2016). Mitä laatu on?
<https://sfs.fi/mita-laatu-on/>

Suomi.fi. (n.d.). Laadunhallinta. Haettu 4.5.2024 osoitteesta
<https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta>

Tanskanen, K. (2021). Ulkoisten resurssien johtaminen. Tietosanoma.

Tietosuojavaltuutetun toimisto. (n.d.). Henkilötietojen minimointi tieteellisessä tutkimuksessa. Haettu 3.3.2024 osoitteesta <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-minimointi-tieteellisessa-tutkimuksessa>

Tieva, A. & Junnonen, J.-M. (2007). Kiinteistöpalveluiden kumppanuussopimukset. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, Rakentamistalouden laboratorio.
http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Raportti%20235_%20Kumppanuussopimukset.pdf

Tuominen, K. (2016). Benchmarking-käsikirja. Oy Benchmarking Ltd.

Turun Ylioppilaskyläsäätiö. (2023). Turun Ylioppilaskyläsäätiön vuosi- ja vastuullisuusraportti 2022. https://tys.fi/wp-content/uploads/2023/05/TYS_Vastuullisuusraportti_2022.pdf

Turun Ylioppilaskyläsäätiö. (n.d.-a). Strategia. Haettu 13.8.2023 osoitteesta <https://tys.fi/strategia>

Turun Ylioppilaskyläsäätiö. (n.d.-b). TYS Markkinointihaku. Haettu 4.5.2024 osoitteesta <https://tys-markkinointihaku.etampuuri.fi/Default.aspx>

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Talentum Oy.

Vesterinen, J. (2014). Committed to customers: A 5-step model for delivering great customer experiences. Suomen Liikekirjat.

Vilkka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-Kustannus.

Willman-livarinen, H. (2.3.2016). Saatekirjeellä on väliä. <https://tutkimusguru.blogspot.com/2016/11/saatekirjeella-on-valia.html>

LIITE 1. KYSELY KIINTEISTÖHUOLLON TOIMINNASTA

Kysely kiinteistöhuollon toiminnasta

Haluaisimme kuulla mielipiteesi asuntokohteesi kiinteistöhuollon toiminnasta, jotta voimme kehittää toimintaa siten, että juuri sinä kokisit kiinteistöhuollon toimivan parhaalla mahdollisella tavalla! Sinun vastauksesi kyselyyn on tärkeä, sillä vain sinä osaat kertoa, mitkä asiat ovat juuri sinulle tärkeitä. Yhdessä voimme kehittää palvelua paremmin asukkaiden odotuksia vastaavaksi. Kiitos siis jo etukäteen!

We would like to hear your opinion on the property maintenance of your apartment, so that we can improve our operations to ensure that you experience the best possible property maintenance! Your response to the survey is important, as only you can tell us what matters most to you. Together, we can improve our service to better meet the expectations of residents. So, thank you in advance!

Valitse kieli / Choose language

Vastaamisohje: Valitse yksi vaihtoehto / Choose one option

☐ Suomi ☐ English

Missä asuntokohteessa asut?

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aitiopaikka ☐ Auranhelmi ☐ Auringonnousu ☐ Haliskylä ☐ Ikituuri ☐ Iltakajo
☐ Ispuri ☐ Kiertotähti ☐ Kotivalo ☐ Kuikkulankatu ☐ Kuunsilta ☐ Nummenranta
☐ Pilvilinna ☐ Tavasti ☐ Tyyssija ☐ Yo-kylä länsi (talot 1-14) ☐ Yo-kylä itä (talot 15-84) ☐ Yo-talot

Kuinka kauan olet asunut TYS:llä?

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Alle 1 vuoden ☐ 2-5 vuotta ☐ Yli 5 vuotta

Verrattuna vuoteen 2022, onko kiinteistöhuollon toiminta asuntokohteessasi yleisesti ottaen

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Parantunut ☐ Pysynyt samalla tasolla ☐ Heikentynyt ☐ En osaa sanoa

Tiedän, mikä huoltoyhtiö vastaa asuntokohteeni kiinteistöhuollosta

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

Huoltoyhtiön ja huoltopäivystyksen yhteystiedot löytyvät asuntokohteeni ilmoitustaululta

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

Haluamme kehittää kiinteistöhuollon toimivuutta siten, että se olisi juuri sinusta onnistunutta ja toimivaa. Laita seuraavat väittämät järjestykseen siten, että ensimmäisenä (1) on se väittämä, joka mielestäsi on onnistuneen kiinteistöhuollon tärkein elementti ja viimeisenä (10) on se, jolla on mielestäsi vähäisin merkitys.

Vastaamisohje: Muuta järjestystä valintasi mukaan (1 - tärkein, 10 - vähiten tärkeä). Puhelimen kääntäminen vaak asentoon voi helpottaa vastaamista.

Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa	<input type="text"/>
Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjenetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle	<input type="text"/>
Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia	<input type="text"/>
Rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat – toimimattomat lamput korjataan nopeasti	<input type="text"/>
Asuntokohteen pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu yöllisen lumisateen jäljiltä aamulla ja pihakäytävät iltaapäivään mennessä	<input type="text"/>
Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista	<input type="text"/>
Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä	<input type="text"/>
Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuilla vikailmoitukselleni kirjattuna tietona	<input type="text"/>
Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin	<input type="text"/>
Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti	<input type="text"/>

Kiinteistöhuolto vastaa asuntokohteiden ulkoalueiden kunnossapidosta ja siisteydestä, viheralueiden hoitoa lukuun ottamatta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi kulkuväylien ja roska-astioiden ympäristön siisteydestä sekä auraamisesta ja liukkaudentorjunnasta huolehtimisesta. Nurmikoiden, pensaiden ja puiden hoito eivät kuulu kiinteistöhuollolle, vaan niistä vastaa viherpalveluntuottaja.

Kuinka hyvin seuraavat väittämät ovat asuntokohteessasi toteutuneet vuosien 2023-2024 aikana?

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus joka riviltä. Puhelimen kääntäminen vaak asentoon voi helpottaa vastaamista.

	Aina	Useimmiten	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Piha-alueet ovat yleisimeältään siistit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kierrätyspisteet ovat yleisimeältään siistit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piha-alueelle ei muodostu sadesäällä suuria lammikoita ja sadevesikaivot vetävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piha-alueilla olevat kalusteet ovat ehjiä ja siistejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät ovat siistit ja selkeästi merkityt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu aamulla ja pihakäytävät iltapäivään mennessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lumisateen jälkeen lumet rakennusten rappusilta, luhtikäytäviltä ja välikäytäviltä sekä jäteastioiden ympäriltä on poistettu iltapäivään mennessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kiinteistöhuolto huolehtii myös asunnoissa ja rakennusten yleisissä tiloissa tehtävistä pienistä korjaustoista. Korjauksia tehdään sekä asukkaiden vikailmoitusten, että kohteessa käytäessä havaittujen puutteiden perusteella. Omien vikailmoitustesi etenemisen ja huoltomiehen vikailmoitukselle kirjaamat tiedot näet asukassivuiltasi. Huomioithan, että tässä kyselyssä vikailmoitukseesi reagoinnilla tarkoitetaan sitä, että vikailmoituksen perusteella asunnossa on käyty vähintään toteamassa ilmoittamasi vika tai sinuun on oltu yhteydessä käyntiajasta sopimiseksi.

Seuraavaksi pyydämme sinua arvioimaan, kuinka hyvin seuraavat väittämät ovat asuntokohteessasi toteutuneet vuosien 2023-2024 aikana.

Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

- ☐ Aina
 ☐ Useimmiten
 ☐ Harvoin
 ☐ Ei koskaan
 ☐ En osaa sanoa
- ☐ En ole tehnyt vikailmoitusta vuosina 2023-2024

Jos olen valinnut sisäänpääsytiedoksi "Soita ja sovi", minuun on oltu yhteydessä ennen huoltokäyntiä

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aina ☐ Useimmiten ☐ Harvoin ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa / en ole valinnut "soita ja sovi"

Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuille vikailmoitukselleni kirjattuna tietona

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aina ☐ Useimmiten ☐ Harvoin ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa

Kommunikaatio huoltomiehen kanssa on ollut sujuvaa – huoltomiehen kielitaito on ollut riittävä ja olemme ymmärtäneet toisiamme siten, että vikatilanne/ongelma on saatu ratkaistua

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aina ☐ Useimmiten ☐ Harvoin ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa

Kiinteistönhoitajan asenne oli ammattimainen ja hän käyttäytyi ystävällisesti

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aina ☐ Useimmiten ☐ Harvoin ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa

Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aina ☐ Useimmiten ☐ Harvoin ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa

Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

☐ Aina ☐ Useimmiten ☐ Harvoin ☐ Ei koskaan ☐ En osaa sanoa

Enää neljä nopeaa kysymystä jäljellä!

Valitse seuraavaksi 1-5 osa-aluetta, jotka asuntokohteesi kiinteistöhuollossa mielestäsi toimivat tällä hetkellä hyvin

Vastaamisohje: Valitse yksi tai useampi vastaus

<input type="checkbox"/> Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa	<input type="checkbox"/> Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle	<input type="checkbox"/> Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia	<input type="checkbox"/> Piha-alueelle ei muodostu sadesäällä suuria lammikoita ja sadevesikaivot vetävät – mahdolliset tukkeutuneet sadevesikaivot avataan nopeasti
<input type="checkbox"/> Piha-alueilla olevat kalusteet (penkit, pöydät, roskakorit, pyörätelineet ym.) ovat ehjiä ja siistejä – kalusteissa ei ole esimerkiksi graffiteja tai muita esteettisiä vikoja	<input type="checkbox"/> Rakennusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat – toimimattomat lamput korjataan nopeasti	<input type="checkbox"/> Asuntokohteen pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu yöllisen lumisateen jäljiltä aamulla ja pihakäytävät ilta-päivään mennessä	<input type="checkbox"/> Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikuminen kulkuväylillä on turvallista
<input type="checkbox"/> Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä	<input type="checkbox"/> Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuille vikailmoitukselleni kirjattuna tietona	<input type="checkbox"/> Kommunikaatio huoltomiehen kanssa on ollut sujuvaa – huoltomiehen kielitaito on ollut riittävä ja olemme ymmärtäneet toisiamme siten, että vikatilanne/ongelma on saatu ratkaistua	<input type="checkbox"/> Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin
<input type="checkbox"/> Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti	<input type="checkbox"/> Ei mikään näistä		

Valitse seuraavaksi 1-5 osa-aluetta, joita asuntokohteesi kiinteistöhuollossa tulisi parantaa

Vastaamisohje: Valitse yksi tai useampi vastaus

<input type="checkbox"/> Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa	<input type="checkbox"/> Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle	<input type="checkbox"/> Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia	<input type="checkbox"/> Piha-alueelle ei muodostu sadesäällä suuria lammikoita ja sadevesikaivot vetävät – mahdolliset tukkeutuneet sadevesikaivot avataan nopeasti
<input type="checkbox"/> Piha-alueilla olevat kalusteet (penkit, pöydät, roskakorit, pyörätelineet ym.) ovat ehjiä ja siistejä – kalusteissa ei ole esimerkiksi graffiteja tai muita esteettisiä vikoja	<input type="checkbox"/> Rakenusten ja piha-alueiden ulkovalaistukset toimivat – toimimattomat lamput korjataan nopeasti	<input type="checkbox"/> Asuntokohteen pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu yöllisen lumisateen jäljiltä aamulla ja pihakäytävät iltapäivään mennessä	<input type="checkbox"/> Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista
<input type="checkbox"/> Tekemääni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä	<input type="checkbox"/> Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyllä viestillä tai asukassivuille vikailmoitukselleni kirjattuna tietona	<input type="checkbox"/> Kommunikaatio huoltomiehen kanssa on ollut sujuvaa – huoltomiehen kielitaito on ollut riittävä ja olemme ymmärtäneet toisiamme siten, että vikatilanne/ongelma on saatu ratkaistua	<input type="checkbox"/> Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin
<input type="checkbox"/> Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti	<input type="checkbox"/> Ei mikään näistä		

Minkä arvosanan antaisit kiinteistöhuollon toiminnalle kokonaisuudessaan vuosilta 2023-2024?

Vastaamisohje: 1 tähti: erittäin heikko - 10 tähteä: erinomainen

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

Valitse vielä 1-3 asuntokohteesi kiinteistöhuoltoa parhaiten kuvaavaa adjektiivia

Vastaamisohje: Valitse yksi tai useampi vastaus

- ☐ Hyvä
- ☐ Huono
- ☐ Nopea
- ☐ Hidas
- ☐ Huolellinen
- ☐ Huolimaton
- ☐ Motivoitunut
- ☐ Välinpitämätön
- ☐ Luotettava
- ☐ Epäluotettava
- ☐ Ammattimainen
- ☐ Epäammattimainen
- ☐ OK
- ☐ Avulias
- ☐ Muu, mikä?

In which housing location do you live?

Vastaamisohje: Choose one option

- | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Aitiopaikka | <input type="radio"/> Auranhelmi | <input type="radio"/> Auringonnousu | <input type="radio"/> Haliskylä | <input type="radio"/> Ikituuri | <input type="radio"/> Iltakajo |
| <input type="radio"/> Ispuri | <input type="radio"/> Kiertotähti | <input type="radio"/> Kotivalo | <input type="radio"/> Kuikkulankatu | <input type="radio"/> Kuunsilta | <input type="radio"/> Nummenranta |
| <input type="radio"/> Pilvilinna | <input type="radio"/> Tavasti | <input type="radio"/> Tyysija | <input type="radio"/> Student Village
West (buildings 1-14) | <input type="radio"/> Student Village
East (buildings 15-84) | <input type="radio"/> Yo-talot |

How long have you been living with TYS?

Vastaamisohje: Choose one option

- ☐ Less than 1 year ☐ 2-5 years ☐ More than 5 years

Compared to year 2022, has the property maintenance in your housing location

Vastaamisohje: Valitse yksi vastaus

- ☐ Improved ☐ Stayed on the same level ☐ Deteriorated ☐ Unsure

Do you know which maintenance company is responsible for the property maintenance of your housing location?

Vastaamisohje: Choose one option

- ☐ Yes ☐ No ☐ Unsure

Is the contact information for the maintenance company and maintenance emergency service available on the notice board of your housing location?

Vastaamisohe: Choose one option

☐ Yes ☐ No ☐ Unsure

We want to improve the functionality of property maintenance so that you would find it successful and efficient. Could you please prioritize the following statements, with the most important (1) being first and the least important (10) being last?

Vastaamisohe: Change the order according to your preference (1 - the most important, 10 - the least important). Turning the phone horizontally can make it easier to answer.

The courtyard areas are generally tidy - there are no litter, leaves, or accumulating sand on the walkways, nor at the base of bushes.	<input type="text"/>
The small trash cans next to the staircase entrances and in the courtyard are emptied frequently enough - the trash hasn't spread beyond the bins.	<input type="text"/>
The recycling points are generally tidy - there are no items that don't belong there, and any items left there are removed quickly; there is no litter outside the recycling bins.	<input type="text"/>
The lighting of buildings and courtyard areas works - any malfunctioning lamps are repaired promptly.	<input type="text"/>
The main walkways, emergency access roads, and parking lot driveways of the property are cleared of snow following overnight snowfall, by morning, and courtyard pathways by afternoon.	<input type="text"/>
The courtyard and parking areas are gritted in winter so that walking on the walkways is safe.	<input type="text"/>
My notices of defects have been responded to promptly - within three working days of submitting the notice.	<input type="text"/>
I have received sufficient information about the work done in my apartment - either from the maintenance worker, a note left in the apartment, or as a note on my tenant page related to my notice of defects.	<input type="text"/>
The doors and locks in common areas function properly - the doors open and close smoothly.	<input type="text"/>
There are no items that don't belong in common areas (e.g., stairwells, storage rooms, etc.) - any items left in common areas are removed promptly.	<input type="text"/>

The property maintenance is responsible for the upkeep and cleanliness of the outdoor areas of the housing locations, excluding the care of green areas. This includes, for example, ensuring the cleanliness of walkways and the area around trash bins, as well as snow clearing and gritting. The maintenance of lawns, bushes, and trees is not the responsibility of property maintenance but is handled by a green service provider.

How well have the following statements been implemented in your housing location during 2023-2024?

Vastaamisohe: Choose one option on each row. Turning the phone horizontally can make it easier to answer.

	Always	Mostly	Rarely	Never	Unsure
The courtyard areas are generally clean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Small trash bins next to the stairwell door and in the courtyard area are emptied frequently enough.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The recycling points are generally clean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Large puddles do not form in the courtyard area during rainy weather, and the stormwater drains function.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The furniture in the courtyard areas are intact and clean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The lighting of buildings and courtyard areas is functional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The main walkways, emergency access roads, and parking lot driveways are cleared of snow in the morning, and the courtyard walkways are cleared by afternoon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
After snowfall, snow is removed from the building stairs, exterior corridors, and balcony passages between houses, as well as from around the garbage bins by afternoon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The courtyard and parking areas are gritted in winter so that movement on walkways is safe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The main walkways, emergency access roads, and parking lot driveways of the residential property are tidy and clearly marked.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Property maintenance also takes care of small repairs in apartments and common areas of buildings. Repairs are carried out based on both tenants' notices of defects and deficiencies observed during site visits. You can track the progress of your notices of defects and view the information recorded by the maintenance personnel on your tenant pages. Please note that in this survey, responsiveness to your notice of defects means that either the reported issue has at least been assessed in the apartment or contact has been made with you to arrange a visit.

Next we ask you to evaluate how well the following statements have been implemented in your housing location during 2023-2024.

My notices of defects have been responded to promptly - within three working days of submitting the notice.

Vastaamisosijje: Choose one option

☐ Always ☐ Mostly ☐ Rarely ☐ Never ☐ Unsure ☐ I have not submitted a notice of defects in 2023-2024

If I have chosen "Call me before the visit" as the access option, I have been contacted before the maintenance visit.

Vastaamisosijje: Choose one option

☐ Always ☐ Mostly ☐ Rarely ☐ Never ☐ Unsure / I have not chosen "Call me before the visit"

I have received sufficient information about the work done in my apartment - either from the maintenance worker, a note left in the apartment, or as a note on my tenant page related to my notice of defects.

Vastaamisosijje: Choose one option

☐ Always ☐ Mostly ☐ Rarely ☐ Never ☐ Unsure

Communication with the maintenance personnel has been smooth - the maintenance personnel's language skills have been sufficient, and we have understood each other well enough to resolve the issue/problem.

Vastaamishohje: Choose one option

☐ Always ☐ Mostly ☐ Rarely ☐ Never ☐ Unsure

The maintenance person's attitude was professional, and they behaved kindly.

Vastaamishohje: Choose one option

☐ Always ☐ Mostly ☐ Rarely ☐ Never ☐ Unsure

The doors and locks in common areas function properly - the doors open and close smoothly.

Vastaamishohje: Choose one option

☐ Always ☐ Mostly ☐ Rarely ☐ Never ☐ Unsure

Only four quick questions left!

Choose 1-5 things that you think are currently functioning well in the maintenance of your housing location.

Vastaamishohje: Choose at least one and up to five options

- | | | | |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> The courtyard areas are generally tidy - there are no litter, leaves, or accumulating sand on the walkways, nor at the base of bushes. | <input type="checkbox"/> The small trash cans next to the staircase entrances and in the courtyard are emptied frequently enough - the trash hasn't spread beyond the bins. | <input type="checkbox"/> The recycling points are generally tidy - there are no items that don't belong there, and any items left there are removed quickly; there is no litter outside the recycling bins. | <input type="checkbox"/> Large puddles do not form in the courtyard area during rainy weather, and the stormwater drains function. |
| <input type="checkbox"/> The furniture (benches, tables, trash cans, bike stands etc.) in the courtyard areas are intact and clean - e.g. the furniture does not have graffiti or other aesthetic defects. | <input type="checkbox"/> The lighting of buildings and courtyard areas works - any malfunctioning lamps are repaired promptly. | <input type="checkbox"/> The main walkways, emergency access roads, and parking lot driveways of the property are cleared of snow following overnight snowfall, by morning, and courtyard pathways by afternoon. | <input type="checkbox"/> The courtyard and parking areas are gritted in winter so that walking on the walkways is safe. |
| <input type="checkbox"/> My notices of defects have been responded to promptly - within three working days of submitting the notice. | <input type="checkbox"/> I have received sufficient information about the work done in my apartment - either from the maintenance worker, a note left in the apartment, or as a note on my tenant page related to my notice of defects. | <input type="checkbox"/> Communication with the maintenance personnel has been smooth - the maintenance personnel's language skills have been sufficient, and we have understood each other well enough to resolve the issue/problem. | <input type="checkbox"/> The doors and locks in common areas function properly - the doors open and close smoothly. |
| <input type="checkbox"/> There are no items that don't belong in common areas (e.g., stairwells, storage rooms, etc.) - any items left in common areas are removed promptly. | <input type="checkbox"/> None of these | | |

Next, choose 1-5 things that you think should be improved in the maintenance of your housing location.

Vastaamishoje: Choose at least one and up to five options

<input type="checkbox"/> The courtyard areas are generally tidy - there are no litter, leaves, or accumulating sand on the walkways, nor at the base of bushes.	<input type="checkbox"/> The small trash cans next to the staircase entrances and in the courtyard are emptied frequently enough - the trash hasn't spread beyond the bins.	<input type="checkbox"/> The recycling points are generally tidy - there are no items that don't belong there, and any items left there are removed quickly; there is no litter outside the recycling bins.	<input type="checkbox"/> Large puddles do not form in the courtyard area during rainy weather, and the stormwater drains function.
<input type="checkbox"/> The furniture (benches, tables, trash cans, bike stands etc.) in the courtyard areas are intact and clean - e.g. the furniture does not have graffiti or other aesthetic defects.	<input type="checkbox"/> The lighting of buildings and courtyard areas works - any malfunctioning lamps are repaired promptly.	<input type="checkbox"/> The main walkways, emergency access roads, and parking lot driveways of the property are cleared of snow following overnight snowfall, by morning, and courtyard pathways by afternoon.	<input type="checkbox"/> The courtyard and parking areas are gridded in winter so that walking on the walkways is safe.
<input type="checkbox"/> My notices of defects have been responded to promptly - within three working days of submitting the notice.	<input type="checkbox"/> I have received sufficient information about the work done in my apartment - either from the maintenance worker, a note left in the apartment, or as a note on my tenant page related to my notice of defects.	<input type="checkbox"/> Communication with the maintenance personnel has been smooth - the maintenance personnel's language skills have been sufficient, and we have understood each other well enough to resolve the issue/problem.	<input type="checkbox"/> The doors and locks in common areas function properly - the doors open and close smoothly.
<input type="checkbox"/> There are no items that don't belong in common areas (e.g., stairwells, storage rooms, etc.) - any items left in common areas are removed promptly.	<input type="checkbox"/> None of these		

How would you score the maintenance service in your housing location in 2023-2024 in general?

Vastaamishoje: 1 star: very poor - 10 stars: excellent

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

Lastly, choose 1-3 adjectives that best describe the maintenance service in your housing location

Vastaamisohje: *Choose at least one and up to three options*

☐ Good

☐ Poor

☐ Fast

☐ Slow

☐ Motivated

☐ Disinterested

☐ Reliable

☐ Unreliable

☐ Professional

☐ Unprofessional

☐ Ok

☐ Helpful

☐ Other, what?

Osallistun lahjakortin arvontaan / I will participate in gift card draw

Vastaamisohje: *Valitse yksi vastaus / Choose one option*

☐ Kyllä / Yes

☐ Ei / No

LIITE 2. ASUKASKYSELYN SAATE

Kysely kiinteistöhuollon toiminnasta – vastaa 9.4. mennessä ja voita!

Hyvä TYS:n asukas!

Haluaisimme kuulla mielipiteesi asuntokohteesi kiinteistöhuollon toiminnasta, jotta voimme kehittää toimintaa siten, että juuri sinä kokisit kiinteistöhuollon toimivan parhaalla mahdollisella tavalla!

Kyselyyn pääset vastaamaan tästä linkistä: <https://www.survio.com/survey/d/E3R4R4C3A0F6I5C7H>

Vastaathan kyselyyn viimeistään 9.4.2024, kiitos! Varaathan vastaamiseen noin 10 minuuttia aikaa. Sinun vastauksesi kyselyyn on tärkeä, sillä vain sinä osaat kertoa, mitkä asiat ovat juuri sinulle tärkeitä. Yhdessä voimme kehittää palvelua paremmin sinun ja muiden asukkaiden odotuksia vastaavaksi. Kiitos siis jo etukäteen!

Kyselyyn vastattuasi sinun on mahdollisuus osallistua myös arvontaan, jossa voit voittaa Woltin 20e lahjakortin.

Tämä kyselytutkimus on osa Satakunnan ammattikorkeakoulun Johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelman YAMK- opinnäytetyötä, jossa laaditaan TYS:lle kiinteistöhuollon laadunhallintamalli. Kyselyn tavoitteena on kartoittaa, kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat tällä hetkellä kiinteistöhuollon toimintaan sekä sitä, mitä asioita asukkaat pitävät kiinteistöhuollon laadun kannalta tärkeinä tekijöinä. Tuloksia hyödynnetään laadunhallintamallin painopisteiden ja laaduntarkkailussa seurattavien huoltotehtävien määrittelyssä. Tuloksia tullaan käyttämään myös lähtötasona laadunhallintamallin käyttöönoton jälkeen toteutettavien seurantakyselyjen tuloksia analysoitaessa. Lisätietoja tutkimuksesta antaa tarvittaessa opinnäytetyöntekijä, TYS:n kiinteistöassistentti Aila Kovanen: aila.kovanen@tys.fi.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä kyselyn vastaajia ja vastauksia pystytä yhdistämään. Arvontaa varten annettuja yhteystietoja ei voida yhdistää varsinaiseen kyselyyn annettuihin vastauksiin. Arvontaa varten annettuja yhteystietoja käsitellään TYS:n tietosuojakäytäntöiden mukaisesti ja yhteystiedot poistetaan, kun arvonta on suoritettu. Lisätietoja tietosuojasta löydät täältä: <https://tys.fi/tietosuoja>

Ystävällisin terveisin,
TYS

Survey on maintenance service – respond by April 9th and win!

Dear TYS tenant!

We would like to hear your opinion on the maintenance service of your apartment and housing location, so that we can improve our operations to ensure that you experience the best possible property maintenance!

You can respond to the survey from this link: <https://www.survio.com/survey/d/E3R4R4C3A0F6I5C7H>

Please respond to the survey by 9.4.2024, thank you! The response will take approximately 10 minutes. Your response to the survey is important, as only you can tell us what matters most to you. Together, we can improve our service to better meet the expectations of our tenants. So, thank you in advance!

After completing the survey, you will have the opportunity to participate in a prize draw, where you can win a Wolt €20 gift card.

This survey is part of the Master's thesis of the Management and Service Business program at Satakunta University of Applied Sciences, where a quality management model for property maintenance is developed for TYS. The aim of the survey is to assess the current satisfaction of tenants with property maintenance and to identify the aspects that tenants consider important for the quality of property maintenance. The results will be used to define the focus areas of the quality management model and the maintenance tasks to be monitored. The results will also be used as a baseline for analyzing the results of follow-up surveys conducted after the implementation of the quality management model.

Responses will be treated confidentially, and respondents and their responses cannot be linked. Contact information provided for the prize draw will not be associated with the responses given in the actual survey. Contact information provided for the prize draw will be handled in accordance with TYS's data protection process, and the contact details will be deleted once the draw has been conducted. Find out more about the data protection here: <https://tys.fi/en/data-protection> .

For more information about the survey, please contact the thesis worker, TYS Real Estate Assistant Aila Kovanen: aila.kovanen@tys.fi.

With kind regards,
TYS

LIITE 3. KIINTEISTÖNHOITAJIEN KYSELYN SAATE

Hei!

Haluaisin kuulla näkemyksesi kiinteistöhuollon toiminnasta TYS:llä. Vastauksesi on tärkeä, sillä vain sinä voit kertoa, millaiset asiat vaikuttavat juuri sinun työhösi. Ymmärrän, että sinulla on kiire, mutta arvostan suuresti, jos ehdit käyttää noin 10 minuuttia kyselyyni vastaamiseen!

Vastaamaan pääset tästä: <https://forms.office.com/e/VKv6jZPCw3>

Vastaathan viimeistään 3.4.2024.

Kysely toteutetaan osana Turun Ylioppilaskyläsäätiölle (TYS) toteutettavaa Satakunnan ammattikorkeakoulun Johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelman YAMK-opinnäytetyötä, jonka päätavoitteena on luoda toimintamalli kiinteistöhuollon laadunvalvonnalle.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, millainen TYS:n kohteissa työskentelevän kiinteistöhuollon henkilöstön työviihtyvyys on TYS:n alueella ja saada lisätietoa siitä, mitkä tekijät kiinteistöhoitajan näkökulmasta voivat haitata tai edesauttaa laadukkaan kiinteistöhuoltotyön tuottamisessa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä kyselyn vastaajia ja vastauksia pystytä yhdistämään.

Tuloksia hyödynnetään laadunhallintamallin laatimisessa ja käyttöönoton suunnittelussa. Tuloksia voidaan hyödyntää myös kiinteistöhuollon toiminnan kehittämisessä laadunhallintamallin ulkopuolella. Tulokset anonymisoidaan tarvittaessa siten, että vastaajaa ei voi itse kirjoitetuista avoimista vastauksista päätellä.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa opinnäytetyöntekijä, TYS:n kiinteistöassistentti Aila Kovanen: aila.kovanen@tys.fi.

Kiitos avustasi!

Ystävällisin terveisin,
Aila

LIITE 4. KYSELY KIINTEISTÖHUOLLON TYÖNTEKIJÖILLE

Kysely kiinteistöhuollon työntekijöille

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, millainen TYS:n kohteissa työskentelevän kiinteistöhuollon henkilöstön työvälihyvitys on TYS:n alueella ja saada lisätietoa siitä, mitkä tekijät kiinteistöhoitajan näkökulmasta voivat haitata tai edesauttaa laadukkaan kiinteistöhuoltotyön tuottamisessa. Tuloksia hyödynnetään laadunhallintamallin laatimisessa ja käyttöönnoton suunnittelussa.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä kyselyn vastaajia ja vastauksia pystytä yhdistämään.

Varaathan kyselyyn vastaamiseen noin 10 minuuttia aikaa.

Tämä kysely toteutetaan osana Turun Ylioppilaskyläsäätiölle (TYS) toteutettavaa Satakunnan ammattikorkeakoulun Johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelman YAMK-opinnäytetyötä, jonka päätavoitteena on luoda toimintamalli kiinteistöhuollon laadunvalvonalle.

Vikailmoitukset ja huoltokirja

1. Järjestä seuraavassa kuvatut työtehtävät siten, että ensimmäisenä (1) on sinulle mieluisin tehtävä ja viimeisenä (5) vähiten mieluinen. Saat järjestettyä vaihtoehdot joko raahaamalla tai käyttämällä vaihtoehdon oikeassa reunassa olevia nuolia.

Tampuuri-kirjaukset

Ulkoalueiden siisteydestä huolehtiminen

Itse havaittujen yleisten tilojen vikojen (esim. porraskäytävän palaneet valaisimet, huonosti toimivat ovet yms.) korjaus

Huoltokirjan toistuvat tehtävät

Vikailmoitukset (sisältäen käyntiajoista sopimisen ja asuntokäynnit)

2. Järjestä seuraavassa kuvatut työtehtävät nyt siten, että ensimmäisenä (1) on eniten työaikaasi vievä tehtävä ja viimeisenä (5) vähiten työaikaasi vievä tehtävä. Saat järjestettyä vaihtoehdot joko raahaamalla tai käyttämällä vaihtoehdon oikeassa reunassa olevia nuolia.

Huoltokirjan toistuvat tehtävät

Itse havaittujen yleisten tilojen vikojen (esim. porraskäytävän palaneet valaisimet, huonosti toimivat ovet yms.) korjaus

Tampuuri-kirjaukset

Vikailmoitukset (sisältäen käyntiajoista sopimisen ja asuntokäynnit)

Ulkoalueiden siisteydestä huolehtiminen

3. Vastuullani olevien asuntokohteiden vikailmoitusmäärä suhteessa niihin käytettävissä olevaan työaikaan on useimmiten

- ☐ Vähäinen, aikaa jää runsaasti muille töille
- ☐ Sopiva
- ☐ Liian suuri, aika ei tahdo riittää kaikkiin töihin
- ☐ En osaa sanoa

4. Vikailmoitusten Soita ja sovi-käynnit ovat

- ☐ Osa normaalia työtä, ei herätä tunteita
- ☐ Työtä hankaloittavia, turhauttavia
- ☐ En osaa sanoa

5. Mikä tekee erikseen sovittavista käynneistä työtä hankaloittavia? Valitse 1-6 vaihtoehtoa.

- ☐ Sopimiseen menee paljon aikaa
- ☐ Asukkaiden yhteystiedot eivät ole ajan tasalla
- ☐ Vieraskielisten kanssa kommunikointi on haasteellista
- ☐ Sovitut ajat hankaloittavat muun työn sovittamista päivään
- ☐ Ylimääräistä työtä
- ☐ Muu

6. Pystytkö tekemään työsi parhaalla mahdollisella tavalla niillä resursseilla (työaika, työvälineet, ohjeistukset), jotka sinulla on käytettävissäsi?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

7. Minkä pitäisi muuttua, että voisit tehdä työsi parhaalla mahdollisella tavalla?

8. Huoltokirjasta nousevat toistuvat tehtävät on kuvattu siten, että tiedän mitä minulta odotetaan ja mitä minun pitää tehdä

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

9. Vastuullani olevien asuntokohteiden kuitattavia huoltokirjatehtäviä on useimmiten

- ☐ Liian vähän, kaikkia tarpeellisia töitä ei nouse kuitattavaksi
- ☐ Sopivasti
- ☐ Liikaa
- ☐ En osaa sanoa

10. Huoltokirjasta nousevat tehtävät ovat useimmiten mielestäni

- ☐ Aiheellisia
- ☐ Turhia, eivät liity kohteeseen
- ☐ En osaa sanoa

Kuvakaappaus kiinteistöhuollon työntekijöille suunnatusta kyselylomakkeesta.

Työssä viihtyminen ja työn arvostus

16. Seuraavassa on esitetty erilaisia väittämiä työssä viihtymiseen ja työn arvostukseen liittyen. Valitse kunkin väittämän kohdalla, oletko väittämän kanssa täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, ei samaa eikä erimielistä, osittain eri mieltä tai täysin eri mieltä. Tarvittaessa voit myös valita vaihtoehdon en osaa sanoa.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä erimielistä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Minusta on mukavaa työskennellä TYS:n kohteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen että TYS arvostaa tekemääni työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen että Arkea arvostaa tekemääni työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen että TYS:n asukkaat arvostavat tekemääni työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on minusta palkitsevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Olen ylpeä tekemästani työstä

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

18. Kertoisitko mistä asioista tai millaisissa tilanteissa tunnet ylpeyttä?

19. Kertoisitko miksi et ole ylpeä tekemästasi työstä? Minkä pitäisi muuttua, että olisit ylpeä työstäsi?

20. Voin yleensä esitellä vastuullani olevat asuntokohteet ja kertoa, että ne ovat minun hoidossani

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

21. Minkä pitäisi muuttua, että kokisit yleensä esitellä hoidossasi olevia kohteita?

Laadunhallinta ja toiminnan kehittäminen

Tässä osiossa käsitellään kiinteistöhuollon laadunhallintaa ja toiminnan kehittämistä. Vastaa nykyisen mielikuvasi ja sen käsityksen mukaan, mitä laadunhallinta mielestäsi tarkoittaa. Toivon, että vastaat rehellisesti myös hankaliin kysymyksiin - et sen mukaan, mitä ehkä oletat, että sinun odotetaan vastaavan tai mitä sinun "pitäisi" vastata.

22. Tiedän miten kiinteistöhuollon laatua seurataan TYS:llä

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

23. Kiinteistöhuollon laadunhallinta on mielestäni

- ☐ Tärkeää, jotta toimintaa voidaan kehittää
- ☐ Osa normaalia työtä
- ☐ Turhaa käyttää

24. Haluan itse kehittää työtäni ja löytää parempia toimintatapoja

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

25. TYS on kiinnostunut siitä, miten työtäni voitaisiin kehittää

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

26.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Minulle on tärkeää, että asukas on tyytyväinen työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on tärkeää, että TYS on tyytyväinen työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on tärkeää, että Arkea on tyytyväinen työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Kiinteistöhoitajien näkemys tulee riittävästi esiin TYS:n ja Arkean välisissä kuukausittaisissa palavereissa

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

28. Kuinka kiinteistöhoitajan näkemys saataisiin paremmin esiin? Millaisissa asioissa näkemystä ei kuulla?

29. Millaista sinun mielestäsi on laadukas kiinteistöhuolto?

30. Mihin sinun mielestäsi tulisi kiinnittää huomiota laadunhallintamallia kehitettäessä? Mikä sinusta olisi hyvä mittari laadukkaalle kiinteistöhoitotyölle?

31. Astu hetkeksi asukkaan saappaisiin. Järjestä seuraavat väittämät siten, että ensimmäisenä (1) on se väittämä, jonka ajattelet olevan asukkaan mielestä tärkein elementti onnistuneessa kiinteistöhuollossa ja viimeisenä (10) on se, jolla on asukkaan mielestä vähäisin merkitys.

Saat järjestettyä vaihtoehdot joko raahaamalla tai käyttämällä vaihtoehdon oikeassa reunassa olevia nuolia. HUOM! Vastatessasi puhelimella, suosittelen kääntämään puhelimen vaakasuuntaan, jotta saat helpommin rullattua vaihtoehtoja alaspäin.

Piha-alueet ovat yleisilmeeltään siistit – piha-alueella ei ole esimerkiksi roskia, lehtiä tai kasaantuvaa hiekkaa kulkuväylillä, eikä pensaiden juuressa, piha-alueilla olevat kalusteet (penkit, pöydät, roskakorit, pyörätelineet ym.) ovat ehjiä ja siistejä – kalusteissa ei ole esimerkiksi graffiteja tai muita esteettisiä vikoja

Porraskäytävän oven vieressä ja piha-alueella olevat pienet roska-astiat tyhjennetään riittävän usein – roskat eivät ole päässeet leviämään astioiden ulkopuolelle

Kierrätyspisteet ovat yleisilmeeltään siistit – kierrätyspisteessä ei ole sinne kuulumattomia tavaroita, tai sinne jätetyt tavarat poistetaan nopeasti, kierrätysastioiden ulkopuolella ei ole roskia

Yleisissä tiloissa (esim. porraskäytävissä, varastotiloissa ym.) ei ole sinne kuulumattomia tavaroita – yleisiin tiloihin hylätyt tavarat poistetaan nopeasti

Yleisten tilojen ovet ja lukot toimivat – ovet avautuvat ja sulkeutuvat hyvin

Rakennusten ja piha-alueiden ulkovaalaistukset toimivat – toimimattomat lamput korjataan nopeasti

Asuntokohteen pääkulkuväylät, pelastustiet ja pysäköintialueen ajoväylät on aurattu yöllisen lumisateen jäljiltä aamulla ja pihakäytävät iltapäivään mennessä

Piha- ja parkkialueet on talvisin hiekoitettu siten, että liikkuminen kulkuväylillä on turvallista

Tekemäni vikailmoitukseen on reagoitu riittävän nopeasti – alle kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä

Olen saanut riittävästi tietoa, mitä asunnossani on tehty – joko huoltomiehen kertomana, asuntoon jätetyillä viesteillä tai asukassivuille vikailmoitukselleni kirjattuna tietona

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.



Microsoft Forms

LIITE 5. BENCHMARKING-KYSELY: KIINTEISTÖHUOLLON LAADUNVALVONTATAPOJEN KARTOITUS

Kiinteistöhuollon laadunvalvontatapojen kartoitus

Tämä kysely toteutetaan osana Turun Ylioppilaskyläsäätiölle (TYS) toteutettavaa YAMK opinnäytetyötä, jonka päätavoitteena on luoda toimintamalli kiinteistöhuollon laadunvalvonnalle.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa, kuinka TYS:n vertaisorganisaatiot, eli opiskelija-asuntoja tarjoavat tahot toteuttavat kiinteistöhuollon toiminnan laadunvalvontaa. Tässä yhteydessä kiinteistöhuollon laadunvalvonnalla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla seurataan sopimuksen mukaisen toiminnan onnistumista ja laatutasoa. Kyselyn tuloksia tullaan hyödyntämään opinnäytetyön materiaalina. Vastaajista ei kerätä yksilöiviä henkilötietoja

1. Edustamasi organisaatio

2. Tuotetaanko asuntokohteiden kiinteistöhuolto ostopalveluina?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Osittain

3. Kuinka monta kiinteistöhuollon palveluntuottajaa (huomioi myös itse tuotetut kiinteistönhoitopalvelut yhtenä palveluntuottajana) kohteissanne toimii yhteensä? Huom. nimenomaisesti kiinteistöhuollon tehtävissä, etään huomioi esimerkiksi sähkö-, putki- tai viherpalveluiden tuottajia, elleivät ne sisälly kiinteistöhuoltosopimukseen.

- ☐ Yksi
- ☐ Useita

4. Onko kiinteistöhuollon osalta määritelty erillinen laadunvalvontaprosessi?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5. Onko laadunvalvontaprosessin puuttumisesta aiheutunut eriäviä näkemyksiä palvelun laadusta palveluntuottajan/-tuottajien kanssa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Joskus
- ☐ Ei

6. Millaisista aiheista?

7. Kuvaile prosessin vaiheet lyhyesti

8. Sovelletaanko samaa laadunvalvontaprosessia kaikkien palveluntuottajien (myös oman organisaation) kohdalla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Osittain

9. Onko kiinteistöhuollon laadunvalvontaan käytössä (sähköinen) laadunvalvontajärjestelmä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

10. Mikä järjestelmä?

11. Onko kyseessä

- ☐ Tilaaajan järjestelmä
- ☐ Palveluntuottajan järjestelmä

12. Mitkä seuraavista kuvaavat kiinteistöhuollon laadunvalvontaan liittyviä toimenpiteitä?

- ☐ Huoltokirjan täyttöasteen seuranta
- ☐ Vikailmoitusten läpimenoajan seuranta
- ☐ Asukastyytyväisyyden seuranta kiinteistöhuollon osalta
- ☐ Kohteissa toteutettavat laadunvalvontakierrokset (tilaaja)
- ☐ Kohteissa toteutettavat laadunvalvontakierrokset (palveluntuottaja)
- ☐ Säännöllisesti toteutettavat laatupalaverit tilaajan ja palveluntuottajan kesken
- ☐ Kehityskeskustelut kiinteistöhoitajien kanssa (tilaajan toimesta)
- ☐ Ei mitään näistä

13. Onko käytössä jokin laadunvalvonnan toimenpide, jota ei oltu listattu kysymyksessä 10? Jos kyllä, millainen?

14. Jos asukastyytyväisyyttä seurataan, kertoisitko miten ja onko asukastyytyväisyydelle määritelty tavoitearvo? Miten toimitaan, jos tavoitteeseen ei päästä?

15. Mikä mielestäsi on onnistuneen kiinteistöhuollon kulmakivi?

16. Mikä mielestäsi on suurin haaste toimivalle kiinteistöhuollolle?

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.



Microsoft Forms

LIITE 6: BENCHMARKING-KYSELYN SAATE

Kysely SOA:n jäsenyhteisöjen kiinteistöhuollon laadunhallintaan liittyvistä toimenpiteistä

Hyvä SOAlainen!

Sain yhteystietosi *****lta, kun tiedustelin häneltä SOA:n jäsenyhteisöjen kiinteistöhuollosta vastaavien henkilöiden yhteystietoja YAMK-opinnäytetyöhöni liittyvää kyselyä varten. Kysely on lähetetty juuri sinulle, sillä sinulla on ammattitaitoa ja näkemystä siitä, kuinka kiinteistöhuollon sujuvuuteen ja laatuun voidaan vaikuttaa tai voit ohjata kyselyn henkilölle, jonka toimenkuvaan kyseisen alan tehtävät paremmin kuuluvat. Ymmärrän, että aikataulusi on kiireinen, mutta arvostan suuresti, jos ehdit käyttää 5–10 minuuttia kyselyyni vastaamiseen tai välittää viestin eteenpäin henkilölle, joka kyselyyn voisi vastata!

Vastaamaan pääset tästä linkistä: <https://forms.office.com/e/0tdbQAC552>

Vastaathan viimeistään 10.4.2024, kiitos!

Kysely toteutetaan osana Turun Ylioppilaskyläsäätiölle (TYS) toteutettavaa Satakunnan ammattikorkeakoulun Johtamisen ja palveluliiketoiminnan koulutusohjelman YAMK-opinnäytetyötä, jonka päätavoitteena on luoda toimintamalli kiinteistöhuollon laadunvalvonnalle.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa, kuinka TYS:n vertaisorganisaatiot, eli opiskelija-asuntoja tarjoavat tahot toteuttavat kiinteistöhuollon toiminnan laadunvalvontaa. Kysely on lähetetty SOA:n jäsenyhdistyksille. Kyselyn avulla kartoitetaan, onko jollain jäsenyhteisöllä jo käytössään laadunhallinnan toimintamalli, jota mahdollisesti voitaisiin käyttää benchmarking-kohteena TYS:n laadunhallintamallin kehittämisessä. Tässä yhteydessä kiinteistöhuollon laadunhallinnalla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla seurataan kiinteistöhuoltosopimuksen mukaisen toiminnan onnistumista ja laatutasoa. Tuloksia tullaan hyödyntämään materiaalina TYS:n kiinteistöhuollon laadunhallintamallin laatimisessa. Tulosten perusteella pyritään löytämään toimintatapoja, jotka voisivat toimia myös TYS:llä sekä tunnistamaan mahdollisia ongelmakohtia, joihin laadunhallintamallia luotaessa olisi hyvä kiinnittää huomiota.

Tutkimus toteutetaan anonyymisti, eikä vastaajista kerätä yksilöiviä henkilötietoja.

Lisätietoja tutkimuksesta antaa opinnäytetyöntekijä, TYS:n kiinteistöassistentti Aila Kovanen: aila.kovanen@tys.fi.

Kiitos avustasi!

Ystävällisin terveisin,
Aila Kovanen

LIITE 7. KUNNOSSAPITOPÄÄLLIKÖN HAASTATTELUKYSYMYKSET

Kun käytössä ei ollut standardoitua laadunvalvontajärjestelmää:

Mikä on ollut toimivinta?

Mikä haastavinta?

Mihin on pitänyt kiinnittää erityisesti huomiota?

Millainen asukkaan rooli / vaikutus laadunarviointiin on ollut?

Asukkaiden odotusten / laatutaso-odotusten muutos – ovatko asiat, joihin on kiinnitetty huomiota muuttuneet vuosien varrella?

Mitä tekisit laadunvalvonnan osalta toisin?

Miten laatupoikkeamiin reagoitiin?

Miten palveluntuottaja suhtautui, kun ei ollut standardia?

Miten eriävä näkemys laatupoikkeamasta palveluntuottajan ja tilaajan välillä ratkottiin?

LIITE 8. LAADUNHALLINTAMALLIN TIIVISTELMÄ

Ohjausryhmän kokoukset, 1–2 x vuodessa

Sisältö

- tavoiteseuranta
- keskeisimmät havainnot sopimuksen sujuvuudesta
- tavoiteasettelun esittely ja hyväksyttäminen

Tarkoitus ja tavoite

- sopimuksen toteutumisen seuranta
- yhteistyön tiivistäminen ja tavoitteisiin sitouttaminen

Kuukausittaiset laatupalaverit

Sisältö

- sopimuskauden tilanne – tapahtuneet poikkeamat, nykytilanne, tulevat tapahtumat
- vikailmoitusten läpimenoajan seuranta koko sopimuksen osalta, kiinteistönhoitajittain
- vikailmoitusten asukaspalautteiden keskiarvo, heikon arvosanan saaneiden käyntien käsittely
- huoltokirjan kuittaustilanne
- laatukierrosten pisteet ja havaitut poikkeamat

Tarkoitus ja tavoite

- ajantasaisen tilannekuvan ylläpitäminen
- reagointi mahdollisiin poikkeamiin
- sovittujen menettelytapojen kirjaus ja seuranta
- toimintamallien päivittäminen tarvittaessa

Palveluntuottajan omavalvontakierrokset

Taajuus ja sisältö

- kuukausikierros, ajoitettava siten, että ei tehdä peräkkäisillä viikoilla (esim. kuun viimeinen viikko ja kuun ensimmäinen viikko)
- fokus alueen yleisilmeen seurannassa

Suorittaja

- suorittaja kiinteistöhuollon esihenkilö / muu sopimusyhteyshenkilö

Tarkoitus ja tavoite

- laatutason seuranta palveluntuottajan näkökulmasta
- nopea reagointi havaittuihin puutteisiin ja poikkeamiin palveluntuottajalähtöisesti

Mittari

- omavalvontakierrosten pisteytyksen oltava vähintään **xx** %

Tilaaajan valvontakierrokset (päivittäisseuranta)*Taajuus ja sisältö*

- 2–4 kertaa vuodessa toteutettava kierros, tarvittaessa useammin
- fokus alueen yleisilmeen seurannassa

Suorittaja

- suorittaja laadunhallinnasta vastaava henkilö tai muu säätiön edustaja, esimerkiksi kohteessa muuten asioiva TYS:n työntekijä, joka tuntee tavoitellun laatutason ja sopimussisällön riittävän hyvin

Tarkoitus ja tavoite

- laatutason seuranta tilaaajan näkökulmasta
- reagointi laatupoikkeamiin

Mittari

- valvontakierroksen pisteytyksen oltava vähintään **xx** %

Kohdekatselmus (tekninen tarkastus)*Taajuus ja sisältö*

- 1–2 kertaa vuodessa toteutettava kierros
- fokus tarkemmin esim. huolto-ohjelmaan kuuluvissa teknisissä tiloissa ja niihin liittyvien tehtävien toteutuksen seurannassa

Suorittaja

- suorittaja sopimusvastaava yhdessä kiinteistöhuollon esihenkilön ja kohteen kiinteistönhoitajan kanssa

Tarkoitus ja tavoite

- rakennuksen teknisen kunnon seuranta
- korjaussuunnitelman rakentaminen havaintojen perusteella

Mittari

- valvontakierroksen pisteytyksen oltava vähintään **xx** / 10 000 pistettä

Asukaskyselyt

- jatkuva palauteseuranta vikailmoitusten käsittelystä
 - o *mittari*: keskiarvon oltava ≥ 8
- vuosittain toteutettava tarkempi kysely kiinteistöhuollon toiminnasta
 - o *mittari*: NPS oltava $> xx$, keskiarvon oltava > 8

- kiinteistöhuollon osa-alue vuosittain toteutettavassa asukastyytyväisyyskyselyssä

Vikailmoitusten vasteajat

- *mittari*: avoin–vastaanotettu aika < 2 päivää
- *mittari*: avoin–valmis aika ≤ 3 päivää

Huoltokirjan täyttöaste

- *mittari*: täyttöaste **xx** %
- *mittari*: myöhässä kuitattuja töitä enintään **xx** % kvartaalissa

Resurssien seuranta

- vakituisen henkilöstön ja tilapäisen henkilöstön käyttö
- päivystys eriytettynä
- *mittari*: toteuma / tarjouksessa annettu, ero enintään **xx** %