



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Marko Kuusisto

Kiinteistöhuollon ja kunnossapitoprosessin kehittäminen

Opinnäytetyö

Kevät 2024

Insinööri (ylempi AMK), Rakentaminen



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Insinööri (ylempi AMK), Rakentaminen

Suuntautumisvaihtoehto: Talonrakennustekniikka, tuotanto

Tekijä: Marko Kuusisto

Työn nimi alaotsikoineen: Kiinteistöhuollon ja kunnossapitoprosessin kehittäminen

Ohjaaja: Marita Viljanmaa

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 58

Liitteiden lukumäärä: 1(20)

Ruoveden kunnalla on käytössään Buildercom-kiinteistönhallintajärjestelmä, jonka avulla käyttäjät laittavat työpyyntöjä sekä ilmoittavat rakennuksen huoltoa tarvitsevista kohdista. Järjestelmän käyttö on ollut sekä käyttäjillä että teknisen osaston työntekijöillä vajavaista. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää järjestelmän tämänhetkistä käyttöastetta sekä tehostaa käyttöä tulevissa kiinteistöhoitoon liittyvissä ja hallinnollisissa tehtävissä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistutkimuksena. Kehittämistutkimukselle ominaista on kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien yhdistäminen. Kyselyllä määriteltiin käyttäjien näkökulmasta toimintaa sekä laatua. Käsitys toiminnan nykytilasta saatiin sähköisellä kyselyllä. Kyselyn lisäksi tehtiin haastattelut, joissa saatiin kehittämissuhteita sekä ajatuksia siitä, miten käyttäjät mieltävät laadukkaan kunnossapidon ja minkälaisista osatekijöistä se muodostuu.

Tämän opinnäytetyön hyötynä on kunnossapito-ohjelman aikataulutuksen ja käyttäjille tiedottamisen. Lisäksi tavoiteltiin olemassa olevan sähköisen kiinteistönhallintajärjestelmän käyttöasteen parantamista sekä käyttäjillä, kiinteistöhoitajilla että esimiehillä. Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä parannuksia voidaan tehdä, että saadaan Ruoveden kunnan kiinteistöhuollon ja rakennusten kunnossapitoprosessia kehitettyä paremmaksi.

¹ Asiasanat: kiinteistönpito, ylläpito, kunnossapito, laatu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Master of Engineering, Construction Engineering

Specialisation: Construction Engineering, Production

Author: Marko Kuusisto

Title of thesis: Repair request process development of Ruovesi

Supervisor: Marita Viljanmaa

Year: 2024

Number of pages: 58

Number of appendices: 1(20)

The town of Ruovesi utilizes Buildercom property management system, which enables users to submit work requests and report areas of buildings in need of maintenance. The system has been in little use for both users and technical department employees. The aim of the thesis was to contemplate the current utilization rate of the system and enhance its usage in future property maintenance and administrative tasks.

The research method used in this study include survey research. The thesis was conducted as a development study. Development study is characterized by the integration of qualitative and quantitative research methods. The survey was used to define the activity and quality from the users' perspective. The perception of the current state of operations was obtained through an online survey. In addition to the survey, interviews were conducted to gather suggestions for improvement and insights into how users perceive quality maintenance and its essential elements.

The benefits of the thesis are scheduling maintenance programs and informing users. Additionally, it aimed to improve the utilization rate of the existing net property management system among users, property caretakers, and supervisors. The thesis explored potential enhancements to improve the maintenance and building upkeep process in the town of Ruovesi.

¹Keywords: Property management, maintenance, upkeep, quality.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
Kuva- ja kuvioluettelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 Johdanto	8
1.1 Työn tausta	8
1.2 Työn tavoitteet.....	8
1.3 Työn sisältö ja rajaukset.....	9
1.4 Toimeksiantaja	9
2 Palvelun käsite	11
2.1 Organisaation palvelun laatu	11
2.2 Periaatteet laadunhallinnassa	12
2.3 Laadun käsite	12
2.4 ISO -9001 laadunhallintajärjestelmä.....	13
3 Kiinteistönpidon perusajatus.....	14
3.1 Kiinteistönpidon tavoitteellisuus.....	14
3.2 Ylläpitokustannusten tekijät	14
3.3 Sähköinen huoltokirja	14
3.4 Kiinteistönpito	16
3.5 Sidosryhmät kiinteistönpidossa	19
3.6 Kiinteistönpitokirja kiinteistöstrategian toteutuksessa.....	21
3.7 Kiinteistöpalveluiden suunnittelu ja tarveselvitys	23
3.8 Huoltokirja	24
3.9 Kiinteistöpalvelutehtävien kilpailutus	24
3.10 Kiinteistöhuollon arviointi ja kehittäminen.....	25
3.11 Kiinteistön tarkastukset	26
4 Nykytilan kartoitus	28

4.1	Kiinteistönhoidon tilanne tällä hetkellä Ruovedellä.....	28
4.2	Kiinteistönhoito Ruovedellä	28
4.3	Kunnossapito Ruovedellä.....	29
4.4	Palvelupyyntö	29
5	Tutkimusasetelma	30
5.1	Käytetty tutkimusmenetelmä	30
5.2	Prosessinäkökulma	30
5.3	Kehittämistyön henkilöstökysymykset	31
5.4	Tutkimuksen oletama	32
6	Tutkimuksen sisältö	33
6.1	Luotettavuuden arviointi	33
6.2	Kysely.....	33
6.3	Yksilöhaastattelu	34
7	Kyselyn ja yksilöhaastattelun tulosten läpikäynti.....	36
7.1	Kyselyn lähtökohdat	36
7.2	Kyselyn tulokset	36
7.3	Turvallisuus	37
7.4	Palvelupyynnöt.....	37
7.5	Parannusehdotukset	38
7.6	Kyselyn vastaajien jakauma	39
7.7	Yksilöhaastattelu 1	40
7.7.1	Asiakaspalvelu	40
7.7.2	Intranetin toimintavarmuus.....	41
7.8	Yksilöhaastattelu 2	41
7.8.1	Vuosikorjauskyselyt	42
7.8.2	Päivystys.....	42
7.8.3	Kiinteistöjen ongelmat.....	43
8	Toimenpide-ehdotukset	44
8.1	Buildercom-ohjelma.....	44
8.2	Vuosikorjausohjelma	45
8.3	Sähköisen huoltokirjan/ palvelupyynnön käyttämisen prosessikaavio.....	46

8.4	Puitesopimuksen käyttöön ottaminen.....	47
8.4.1	Puitesopimuksen lain mukaiset tavoitteet julkiselle taholle	48
8.4.2	JYSE 2014 -palvelut	49
8.5	Työmääräimen käyttöön ottaminen	49
9	Johtopäätökset.....	51
10	Pohdinta.....	53
	LÄHTEET	55
	LIITTEET	57

Kuva- ja kuvioluettelo

Kuva 1. Ruoveden 2021 valmistunut uusi päiväkotikiitos Metsäpolku (Ruoveden kunnan verkkosivut).....	10
Kuvio 1. Kiinteistönpidon käsite	18
Kuvio 2. Kiinteistönpidon tehtävät.....	19
Kuvio 3. Kiinteistönpidon arvoverkko.....	21
Kuvio 4. Yleiset tavoitteet kiinteistöstrategiassa.....	22
Kuvio 5. Kiinteistönpitokirjan hyödyt ja käytön perusteet.....	23
Kuvio 6. Kiinteistönpitokirjan laadinnan vaiheet.....	24
Kuvio 7. Pääperiaatteet huoltokirjan laadintaan.....	25
Kuvio 8. Ruoveden kunnan palvelupyynnön prosessi lähtötilanteessa.....	30
Kuvio 9. Kehittämistutkimuksen kehittämisen erivaiheet.....	32
Kuvio 10. Buildercom aloitusnäkyminen pääkäyttäjälle.....	46
Kuvio 11. Ruoveden kunnan palvelupyynnön prosessikaavio, jossa huomioitu sähköinen palvelupyynnön sekä vuosikorjausohjelma.....	48
Kuvio 12. Työmääräinprosessin kulku.....	51
Kuvio 13. Kehittämistarpeet Ruoveden kunnassa käyttäjän kannalta.....	53

Käytetyt termit ja lyhenteet

Kiinteistönhuolto	Kiinteistönhuollolla tarkoitetaan kiinteistössä ilmenevien vikojen estämistä eli huoltoa ja kiinteistön pitämistä toiminta- ja käyttökunnossa. Kiinteistönhuoltoa kohdistetaan järjestelmiin, rakenteisiin sekä rakennusosiin.
Kiinteistönpitokirja	Kiinteistönpitokirja tarkoittaa asiakirjoja, jotka sisältävät tietoja kunnossapidosta, kiinteistönhoidosta sekä elinkaaren hallintatavoista.
Kunnossapito	Kunnossapidolla tarkoitetaan ehkäisevää/ ennustettavaa kunnossapitoa, jolla pidetään kiinteistön arvoa yllä.
Kuntoarvio	Kuntoarvio on selvitys, joka tehdään pääsääntöisesti rakenteita rikkomatta ja aistinvaraisesti.
Käyttäjäpalvelut	Käyttäjäpalvelun tarkoituksena on luoda käyttäjille hyvät edellytykset toimintansa harjoittamiseen kiinteistössä.
Prosessi	Prosessi on kokonaisuus, jonka muodostavat tapahtumat ja tehtävät.
RakMK A4	Suomen rakentamismääräyskokoelman osa A4 rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjeen määräykset ovat tulleet voimaan 1.5.2000 rakennuksille, joita käytetään pysyvään asumiseen ja työskentelelyyn.
Vuosikorjaus	Vuosikorjauksessa asunto tai huoneisto saatetaan alkuperäiseen kuntoon.

1 Johdanto

1.1 Työn tausta

Suomen lainsäädännön mukaan kuntien täytyy järjestää tiettyjä palveluita asukkailleen (Valtiovarainministeriö (VM), i.a.). Palveluita ovat esimerkiksi ensimmäisen asteen koulutus sekä päivä- ja terveydenhoitopalveluja. Kuntien tarjoamat tilat on oltava tarkoitukseen sopivat ja niitä on ylläpidettävä huoltotoimenpiteillä.

Rakennusten kunnossapito ja kiinteistönhoito ovat toimintaa, joilla pidetään käyttäjien toiminnat yllä. Ruoveden kunnan teknisellä osastolla on omat rakennus- ja kiinteistönhoidon ammattilaiset, jotka huoltavat ja kunnostavat kunnan kiinteistöjä. Pullonkaulan kunnossapidossa ja kiinteistönhoidossa aiheuttavat kiinteistöjen käyttäjiltä tulevat palvelupyynnöt, jotka eivät tavoita työnjohtoa. Pyynnöt tulevat suoraan kohteella kiinteistöhoitajille eli pysäyttämällä kiinteistöhoitaja, puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse, jolloin tieto ei mene kunnossapidon esihenkilöille, ja näin ollen kiinteistöihin tehdyt huollot ja korjaukset eivät ole suunnitelmallisia.

1.2 Työn tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Ruoveden kunnan teknisen osaston hallinnoimien kiinteistöjen korjauspyyntöprosessia. Tarkoituksena on saada Ruoveden kunnalle toimiva kiinteistönhoidon ja kunnossapidon malli, jolla saadaan tekninen toimi ja käyttäjät kommunikoimaan keskenään nykyistä paremmin. Pyrkimyksenä on luoda malli, joka auttaa teknistä toimea ennakoimaan korjausta vaativat kohteet ja asiat, jotka auttavat pitämään käyttäjien käyttämät rakennukset kunnossa ja turvallisina sekä ennakoivilla toimenpiteillä kustannukset kurissa.

1.3 Työn sisältö ja rajaukset

Tässä opinnäytetyössä keskitytään palvelupyynnön prosessin kehittämiseen. Opinnäytetyössä selvitetään kyselyllä ja haastatteluilla, millaisena käyttäjät näkevät Ruoveden kunnan kiinteistönhoidon sekä kunnossapidon onnistumisen ja palvelun laadun. Työssä keskitytään siihen, miten saadaan palvelupyynnön ja työn valmistumisen välinen prosessi kehitettyä kaikkia osapuolia tyydyttäväksi. Työssä pohditaan ja haetaan ratkaisua siihen, miten Ruoveden kunta ja urakoitsijat voivat kehittää yhteistyötään sekä miten Ruoveden kunta pystyy sitomaan myös urakoitsijat palvelupyynnön prosessin kehittämiseen mukaan. Opinnäytetyössä ei oteta kantaa eikä ole selvitetty prosessin kehittämisen kustannuksia. Opinnäytetyön liitteisiin on laitettu kyselyn tulokset, joita ei julkaista.

1.4 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana on Ruoveden kunta, joka sijaitsee Tampereelta noin 80 kilometrin päässä Pohjois- Suomen suuntaan. Luonnonkauniin Ruoveden maine kulttuuripitäjänä hahmottui yli 120 vuotta sitten (Ruoveden kunta, i.a.). Ruovesi on ollut hyvien laivayhteyksien varrella sijaitseva kesäkunta jo 1800-luvulta alkaen. Kuvataiteilijat ovat tehneet voimakkaimmin Ruovettä tunnetuksi ja mm. Hugo Simberg ja Akseli Gallen-Kallela hakivat inspiraatiota Ruovedeltä. Myös säveltäjät Oskar Merikanto ja Jean Sibelius hakivat työrauhaa ja innostusta Ruoveden luonnonkauniista maisemista. Yleisradion vuonna 1957 järjestämässä kilpailussa Ruoveden kirkonkylä valittiin Suomen kauneimmaksi.

Vuonna 2000 kunnassa oli 5683 asukasta ja vuonna 2022 asukasluku oli 4114 (Pxdata, 2023). Kunnassa etsitään parhaillaan keinoja paikkakunnan vetovoiman lisäämiseksi ja siten asukasluvun kasvattamiseksi. Kunnan asukasluku lähes kaksinkertaistuu kesäaikoina, kun mökkiläiset, veneilijät ja lomailijat täyttävät kunnan. Ruovesi tunnetaankin palvelualltiina kesäkuntana ja kunnassa panostetaan kunnan palveluihin. Tästä hyvänä esimerkkinä on kuvan 1 vuonna 2021 valmistunut uusi hirsirakenteinen 100-paikkainen päiväkot.



Kuva 1. Ruoveden 2021 valmistunut uusi päiväkoti Metsäpolku (Ruoveden kunnan verkkosivut).

2 Palvelun käsite

2.1 Organisaation palvelun laatu

Jälkitekollisessa palveluyhteiskunnassa hyvä palvelu on keskeinen osa yhteiskunnan toimintaa (Rissanen, 2006, s. 15). Palveluiden analysointia, kehittämistä ja tutkimista hankaloittaa se, että keskeinen osa niistä on aineetonta. Huolimatta siitä, että se on aineetonta, edellyttää sen laadukas tuottaminen ja palveluvalmiuden luominen yleensä mittavat taloudelliset panostukset sekä suunnittelun ja kokonaisen palveluketjun henkilökunnan koulutuksen. Taloudellista arviointia hankaloittaa se, että kansainvälisten vertailujen perusteella Suomessa yksityisen ja julkisen työn tuottavuus on matala.

Markkinointiviestinnän kannalta palvelutapahtumiin sisältyy ongelma tiedottamisen suhteen (Rissanen, 2006, s. 19). Huonosti avatusta viasta on hankala määritellä etukäteen luotettavaa korjauksen hintaa, koska korjauksen yhteydessä todellinen laajuus vasta selviää.

Laatu on vaatimuksien täyttymistä ja täyttämistä, ja kyseiset määritelmät ovat perinteisessä laatutekniikassa käytössä (SFS Suomen Standardit, 2016). Laadun arvioinnit perustuvat objektiivisiin mittareihin, ja laatu on yksiselitteisesti mitattavissa oleva suure. Ohjeena toiminnassa on tuotannon hyvä laatutaso tai virheettömyys. Välttämättömien tuotantokustannusten nousu voidaan estää ainoastaan suorittamalla kaikki työvaiheet oikein heti ensimmäisellä kerralla. Laatu ilmentää kohteen hyötyarvoa, joka syntyy tarpeiden tyydyttämisestä tuotteen koko elinkaaren aikana, riippumatta sen vaihdanta-arvosta tai tuotteen edustamasta arvonalisästä. Laatu merkitsee tuotteen kykyä vastata käyttäjän syvempiin tarpeisiin ja odotuksiin.

Nykyaikaisessa yhteiskunnassa ja sen monimutkaisissa vuorovaikutussuhteissa laatu ilmenee kolmesta eri näkökulmasta: yksilön, organisaation ja yhteiskunnan, joilla kaikilla on oma ainutlaatuinen luonteensa (SFS Suomen Standardit, 2016). Laatutoiminnan toteuttamisessa keskeistä on erilaisten organisaatioiden johtaminen, mikä vaikuttaa yksilöiden ja koko yhteiskunnan laatuun.

2.2 Periaatteet laadunhallinnassa

On tärkeää arvostaa organisaation eri tasoilla olevia ihmisiä ja kannustaa heitä osallistumaan tehokkaaseen ja vaikuttavaan johtamiseen (SFS Suomen Standardit, i.a.). Tunnuksen antaminen, osallistumismahdollisuudet ja pätevyyden lisääminen edistävät ihmisten aktiivista panosta organisaation laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Jotta saavutettaisiin johdonmukaisia ja ennustettavia tuloksia on tehokkaampaa ja vaikuttavampaa käsitellä ja hallita toimintoja prosesseina, jotka ovat keskinäisessä yhteydessä toisiinsa ja muodostavat yhtenäisen järjestelmän.

Parantaminen on olennainen osa menestyvien organisaatioiden toimintaa (SFS Suomen Standardit, i.a.). Se on välttämätöntä organisaation suorituskyvyn ylläpitämiseksi, kyvylle reagoida sisäisiin ja ulkoisiin muutoksiin sekä uusien mahdollisuuksien luomiselle. Päätöksenteko on usein monimutkainen ja epävarmuutta sisältävä prosessi. Kriittiset sidosryhmät ovat keskeisiä organisaation suorituskyvylle. Jatkuva menestys on todennäköisempää, kun organisaatio hallitsee suhteitaan kaikkiin sidosryhmiinsä optimoidakseen niiden vaikutuksen suorituskykyynsä. Erityisen tärkeää on hallita suhteita organisaation toimittaja- ja kumppaniverkostoihin.

2.3 Laadun käsite

Laatua voidaan määritellä monella eri tavalla. Valmistuksen laadulla kuvataan, että tuote on valmistettu vaatimusten mukaisesti (Hekkanen, 2019, s. 1). Tuotekeskeinen laatu kuvaa, että ominaisuudet määrittelevät laadun. Arvokeskeisellä laadulla mitataan tuotteen kustannus ja hyötysuhde. Kilpailukeskeinen laatu määrittää sen, että kustannushyötysuhteen avulla asiakas määrittää riittävän laadun tason, kun taas asiakaskeskeinen laatu kuvaa laatutasoa, joka on asiakkaalle riittävä. Ympäristökeskeinen laatu kertoo sen vaikutuksista luontoon ja yhteiskuntaan. Usein laatuvirheet ovat pääosassa, kun rakentamisen laatua tarkastellaan.

2.4 ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmä

ISO 9001 on maailmanlaajuinen standardi, joka asettaa vaatimukset organisaation laadunhallintajärjestelmälle. Se on työkaluna tunnettu laadunhallinnan kehittämiseen ja rakentamiseen ja sitä voidaan käyttää myös perustana johtamisjärjestelmässä (SFS Suomen Standardit, i.a.). Standardin soveltaminen lisää luottamusta tuotteen laatuun sekä asiakkaiden odotusten täyttymiseen. Asiakastyytyväisyys saavutetaan ja sitä pidetään yllä laadunhallintajärjestelmän prosesseilla, jotka tuottavat laadukkaita tuotteita ja palveluita. Laadunhallintajärjestelmän kehittämisessä on olennaista tarkastella organisaation henkilöstöä, palveluja, koulutusta, laitteita ja tiloja, sekä määritellä niiden roolit laatutavoitteiden saavuttamisessa. Järjestelmä kattaa kaikki organisaation prosessit, toiminnot ja resurssit tavoitteiden saavuttamiseksi.

Laadunhallintajärjestelmän käytössä ja suunnittelussa korostetaan selkeää yhteyttä organisaation kokonaisvaltaiseen toimintaan ja toimintaympäristöön (SFS Suomen Standardit, i.a.). Laadunhallintajärjestelmän politiikka ja strategiset tavoitteet on integroitava kiinteäksi osaksi organisaation liiketoimintastrategiaa. ISO 9001 tarjoaa kokonaisvaltaisen lähestymistavan laadunhallintaan auttaen organisaatioita parantamaan toimintansa laatua ja osoittamaan hyvää laadunhallintaa. Tämä standardi myös edistää positiivista asiakaspalautetta.

3 Kiinteistönpidon perusajatus

3.1 Kiinteistönpidon tavoitteellisuus

Kiinteistönpito-organisaation, kiinteistönomistajan ja käyttäjän hyväksymiä toimintatapoja ja tavoitteita voidaan kutsua tavoitteelliseksi kiinteistönpidoksi (Hekkanen ym., 1992, s. 21). Tavoitteellinen kiinteistönpito on saavutettavissa sidosryhmien hyvällä yhteistyöllä, vaikkakaan tämä ei toteudu käskyin tai julistuksenomaisesti. Toimintapolitiikan pohjalla on strategia, joka on operatiivista kiinteistöjen käyttöön päivittäin liittyvää toimintaa (Hekkanen ym., 1992, s. 22). Käyttö- ja kunnossapitosuunnitelmat ovat operatiivisen toiminnan eri osia, kuten myös ohjelmat ja henkilöstökoulutus. Strategian toteuttaa toimintapolitiikka.

Perusajatuksena voidaan pitää, että kiinteistönpidolla kiinteistö pidetään asianmukaisessa kunnossa (Hekkanen ym., 1992, s. 24). Jo suunnitteluvaiheessa ohjataan rakennuksen elinkaarta rakentamisesta perusparannukseen tai purkamiseen.

3.2 Ylläpitokustannusten tekijät

Ylläpitokustannuksiin vaikuttaa rakennuksen laajuus (Hekkanen ym., 1992, s. 26–27). Ylläpitokustannukset kasvavat rakennuksen koon mukaan. Tilavuuden kasvattaminen lisää rakennuskustannuksia vain vähän, mutta se ei lisää rakennuksen hyötypinta-alaa. Bruttoalan kasvattaminen lisää ylläpitokustannuksia sekä rakennuskustannuksia. Hoitokustannuksiin vaikuttaa oleellisesti ulkoalueiden määrä ja pintarakenteet. Lämmön- ja sähkönkulutukseen vaikuttavat tekniset järjestelmävalinnat. Suurin energiankulutusta aiheuttava tekninen järjestelmä on ilmanvaihto. Kiinteistönpidon käytönaikaisen taloudellisuuden parantamiseen pyritään menekki- ja kustannustarkkailulla. Tavoitteet ovat lähtökohdiltaan yksityistaloudellisia, mutta energiankulutukseen myös valtio kiinnittää huomiota.

3.3 Sähköinen huoltokirja

Selkeät määritelmät ja tehtäväkuvaukset ovat käytössä huoltojen tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa (Afry, i.a.). Kiinteistön ylläpito on ennakoivaa, suunnitelmallista ja tarpeiden mukaista, mikä vähentää odottamattomia vikakorjauksia ja kiiretilanteita. Tämä pitää

kiinteistön energiankulutuksen asianmukaisena ja varmistaa viihtyisät sekä terveelliset olosuhteet. Lisäksi asianmukaisella huollolla saavutetaan rakennusosien ja laitteiden optimaalinen elinkaari. Työn suunnittelu ja johtaminen helpottuvat, kun huoltotoimet dokumentoidaan ja niistä saadaan palautetta tilaajalle, mikä parantaa seurantaan. Kiinteistön tekniikka ja huoltohistoria dokumentoidaan helposti käytettävään muotoon, mikä nopeuttaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä kohteeseen. Uudiskohteissa huoltokirjan ylläpito on välttämätöntä takuun säilyttämiseksi.

Huoltokirjan palvelupyynnöt ovat tärkeä työkalu tilan loppukäyttäjien havaitsemiin kiinteistöjen vika- ja ongelmatilanteisiin (Buildercom, 2018). Palvelupyynnöt tallentuvat järjestelmään, joten niitä voidaan helposti raportoida ja tarkastella kohteiden historiatiedoista. Loppukäyttäjä saa myös palautetta tekemästään havainnosta. Palvelupyynnön avulla voidaan osoittaa työtilauksia eri palveluntuottajille. Liittämällä palvelupyynnöt organisaation intranet-sivustoon toiminto saadaan käyttöön laajasti koko organisaatiossa. Kiireelliset asiat, kuten putkivuodot, ilmoitetaan aina henkilökohtaisesti puhelimitse.

Jos kiinteistöpalvelut tuotetaan itse, kaikkien osapuolten tulee käyttää järjestelmää aktiivisesti (Buildercom, 2018). Ulkoisilta palveluntuottajilta hankituissa kiinteistöpalveluissa palvelupyynnön käsittelyaikoja voidaan seurata ja raportoida. Käyttäjä voi merkitä seurantaan palvelupyynnöt, joista haluaa lisätietoa, ja täten valvoa niitä helposti etusivulla. Vikahistorian kannalta tärkeät pyynnöt tulisi korostaa varmistaen näin tehokas tiedonkulku.

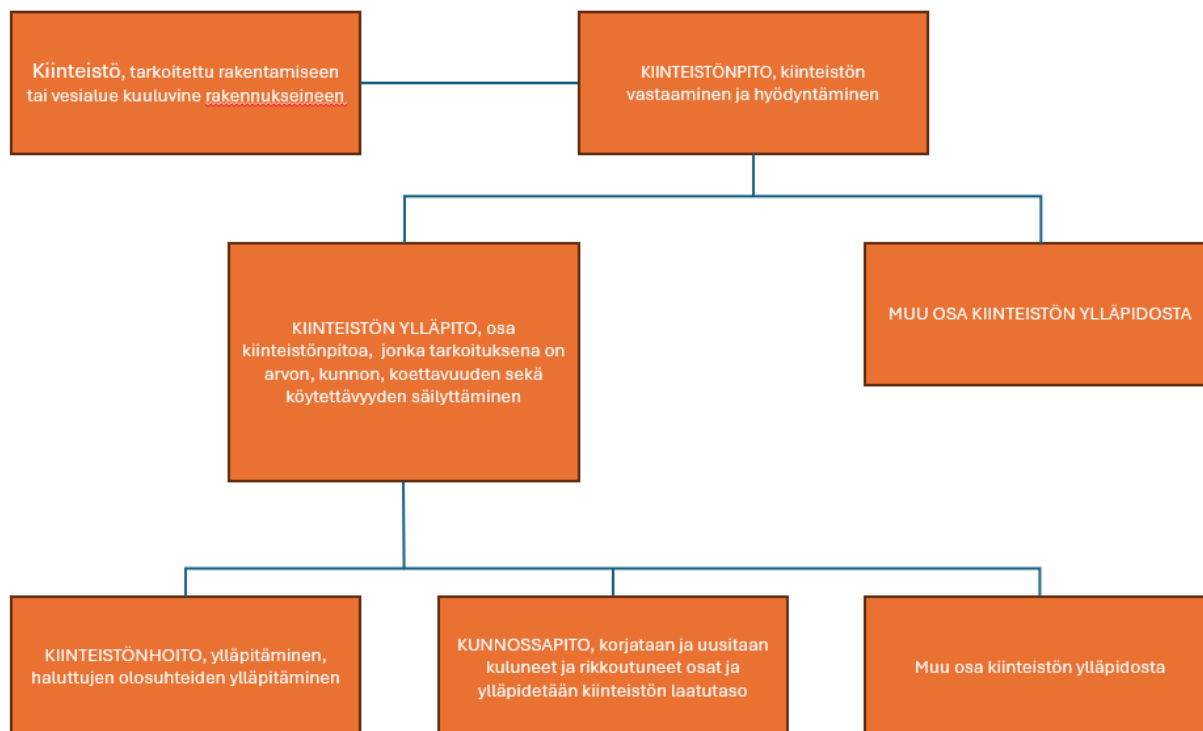
Tilan käyttäjät tekevät palvelupyynnöt omasta toimintaympäristöstään, ja ne luokitellaan asiakkaan nimikkeistön mukaisesti (Buildercom, 2018). Tärkeää on kirjata havainnon tarkka sijainti ja ajankohta sekä tarvittaessa pyytää lisätietoja tapahtumasta. Palvelupyynnön vastaanottanut henkilö kirjaa lyhyesti aloittamansa pyynnön, mukaan lukien karkea aikataulu ja mahdollinen suunnitelma työn suorittamiselle. Jos tarvitaan useamman henkilön työpanosta, alkuperäisestä pyynnöstä voidaan luoda useampi erillinen pyyntö kopiointitoiminnolla.

Sähköisiä huoltokirjoja tarjoaa esimerkiksi Buildercom, jossa palvelukokonaisuus vastaa kaikkiin tiedonhallinnan tarpeisiin rakennetun ympäristön koko elinkaaren ajan, myös vuokraustoiminnassa (Buildercom, 2018). Palvelu mahdollistaa kerätyn tiedon tehokkaan

hyödyntämisen. Kaikki tarvittava tieto on turvallisesti tallennettuna yhteen paikkaan ja helposti saatavilla raportointia varten. Näin ollen oikeat osapuolet voivat hyödyntää sitä vaivattomasti. Pilvipalvelun ansiosta voi tarkastella ja jakaa tietoa mistä tahansa päätelaitteesta, milloin ja missä tahansa haluaa. Buildercom-huoltokalenteri esimerkiksi varmistaa pitämään huolto- ja tarkastustoimenpiteet aikataulussa ja kokoaa arvokkaan huoltohistorian helposti raportoitavaan ja analysoitavaan muotoon. Tämä suunnitelmallinen lähestymistapa edistää rakennusosien elinkaaren tavoitteiden saavuttamista ja parantaa toiminnan laatua läpinäkyvyyden avulla.

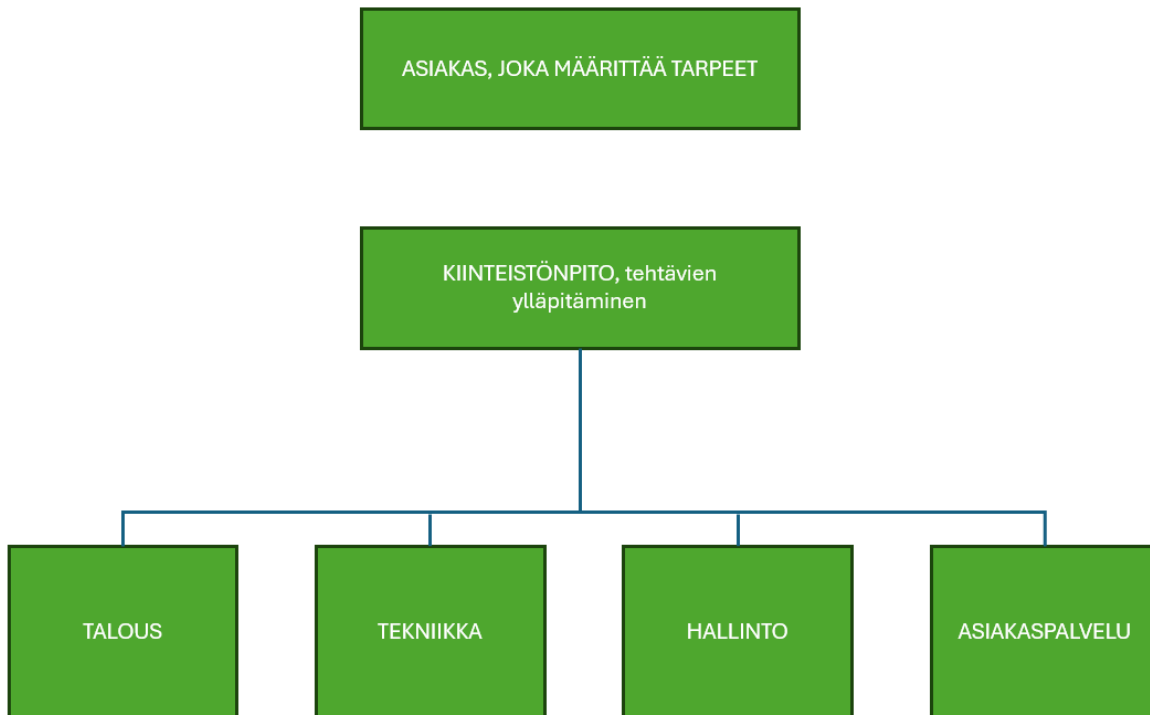
3.4 Kiinteistönpito

Suomessa kiinteistönpito terminä on suhteellisen uusi (Hekkanen, 2019, s. 13). Kiinteistösanasto julkaistiin vuonna 1984 ja sen tarkoituksena oli tukea aikaisemmin julkitullutta KH-tiedostoa. Kiinteistönpitonimikkeistö julkaistiin myös samana vuonna. Se on talonrakennusalalla käytettävän Talo 80 -nimikkeistön vastine. Kiinteistöliiketoiminnan sanastoa on kehitetty kiinteistöalan sanastosta ja se julkaistiin vuonna 2011, ja sen myötä sitä on ajanmukaistettu ja terminologiaa täydennetty. Kuviossa 1 on avattu kiinteistönpidon käsitettä.



Kuvio 1. Kiinteistönpidon käsite (soveltaen Hekkanen, 2019, s. 13).

Kiinteistönpidolla tarkoitetaan toimintaa, joka on systemaattista ja jolla varmistetaan sellaiset olosuhteet, että toiminta pysyy käynnissä (Hekkanen, 2019, s. 14). Kiinteistönpitoa voidaan sanoa prosessiksi, joka lähtee tarpeiden toteutamisesta suunnittelun avulla rakentamiseen. Kiinteistönpidolliset tehtävät ovat taloudellisia, hallinnollisia, teknisiä ja palveluun liittyviä. Kuviossa 2 Hekkanen esittää kiinteistönpidon tehtäviä.



Kuvio 2. Kiinteistönpidon tehtävät (soveltaen Hekkanen 2019, s. 14).

Kiinteistönpito on laaja käsite, joka kattaa kiinteistön elinkaaren kaikki vaiheet tontin hankinnasta rakennuksen purkamiseen asti (Ilmastoinfo, i.a.). Kiinteistön ylläpito jakautuu kiinteistöhoitoon ja kunnossapitoon. Ylläpidon tarkoitus on pitää kiinteistö kunnossa ja käytökelpoisena erilaisin toimenpitein, kuten ulkoalueiden ja tilojen hoitamisella sekä teknisten järjestelmien valvonnalla ja huoltotoimenpiteillä.

Kiinteistöhoito käsittää päivittäiset tehtävät, kuten siivouksen, jätehuollon ja kevyet tekniset huoltotoimet (Ilmastoinfo, i.a.). Kunnossapito puolestaan varmistaa, että kiinteistön ominaisuudet pysyvät ennallaan joko korjaamalla tai uusimalla vialliset osat ilman, että kohteen yleinen laatu heikkenee merkittävästi. Korjausrakentaminen liittyy olemassa olevien rakennusten muokkaamiseen haluttuun suuntaan. Tulevaisuudessa korjausrakentamisen tarve kasvaa, kun erityisesti 1960–1970-luvuilla rakennetut kiinteistöt ikääntyvät. Energiatohokkuuden huomioiminen korjausrakentamisessa on tärkeää ja usein myös laissa veloitettua. Vaikka monet energiatohokkuutta parantavat toimenpiteet eivät yksinään ole kustannustehokkaita, ne voivat olla järkeviä muiden korjaustöiden yhteydessä. Esimerkiksi lisäeristäminen voi olla kannattavaa julkisivuremontin yhteydessä. Myös

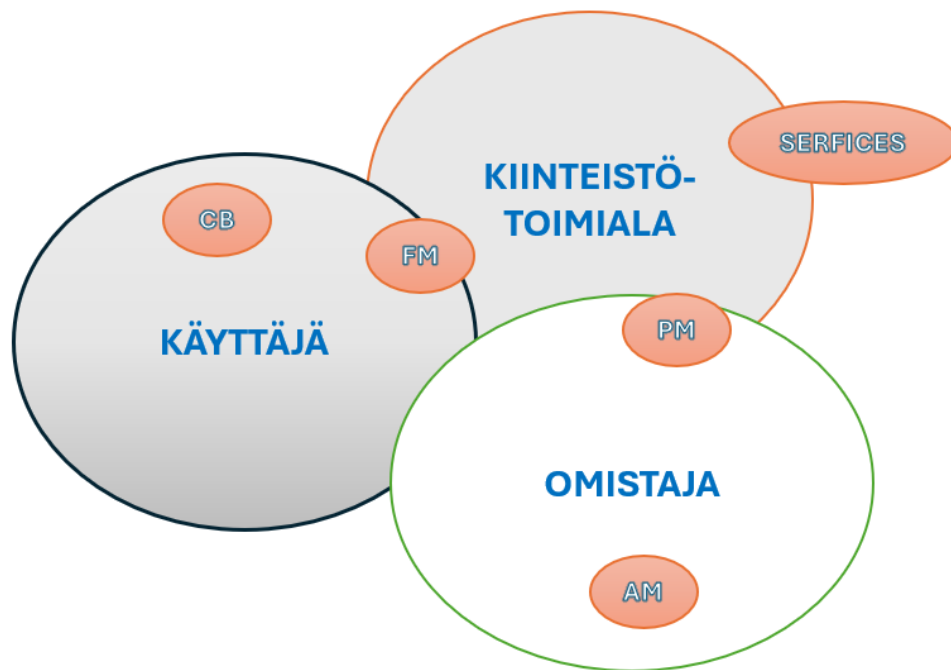
rakennus- ja toimenpidelupia haettaessa on otettava huomioon energiatehokkuuden parantaminen.

3.5 Sidosryhmät kiinteistönpidossa

Asiakas on aina kiinteistönpidon ytimessä ja kiinteistö rakennetaan tyydyttämään asiakkaan tarpeet (Hekkanen, 2019, s. 24–25). Sopimuksella määritellään kiinteistön omistajan hankkimat palvelut kiinteistöön. Kiinteistönpidon toimintaympäristöä voidaan kuvailla arvoverkoksi, joka nojautuu muun muassa seuraavanlaisiin periaatteisiin:

- Kiinteistöstrategia on laadittu, jonka mukaisesti toteutetaan ylläpitoa.
- Kiinteistölle on asetettu laadulliset tavoitteet, ja niihin pyritään strategisella suunnittelulla.
- Ylläpitosuunnitelma, joka auttaa muuttamaan kiinteistöstrategian operatiiviseksi toiminnaksi, joka sisältää huoltokirjan, kunnossapidon ohjelmoinnin ja energiatehokkuudenoptimoimisen.
- Ympäristövaikutukset ylläpidossa tunnistetaan ja niihin vaikutetaan strategisella ja operatiivisella ylläpidolla.
- Ylläpidon toimivuutta seurataan ja kehitetään toimintaa asiakaslähtöisesti asiakasta kuunnellen.
- Viestintä on totuudenmukaista ja jatkuvaa.
- Käyttäjien tyytyväisyyttä seurataan aktiivisesti.
- Vuorovaikutus ylläpito-organisaation ja käyttäjien välillä on luottamuksellista ja jouhevaa.

Kuviossa 3 on esitetty kiinteistönpidon arvoverkkoa (Hekkanen, 2019, s. 25). CB (core business) kuvaa käyttäjän ydinliiketoimintaa. FM (facility management) kuvaa ylläpitoa ja PM (property management) operatiivista johtamista. Services kuvaa käyttäjäpalveluja sekä ylläpitoa ja AM kiinteistövarallisuuden hoitoa.



Kuvio 3. Kiinteistönpidon arvoverkko (soveltaen Hekkanen, 2019, s. 25).

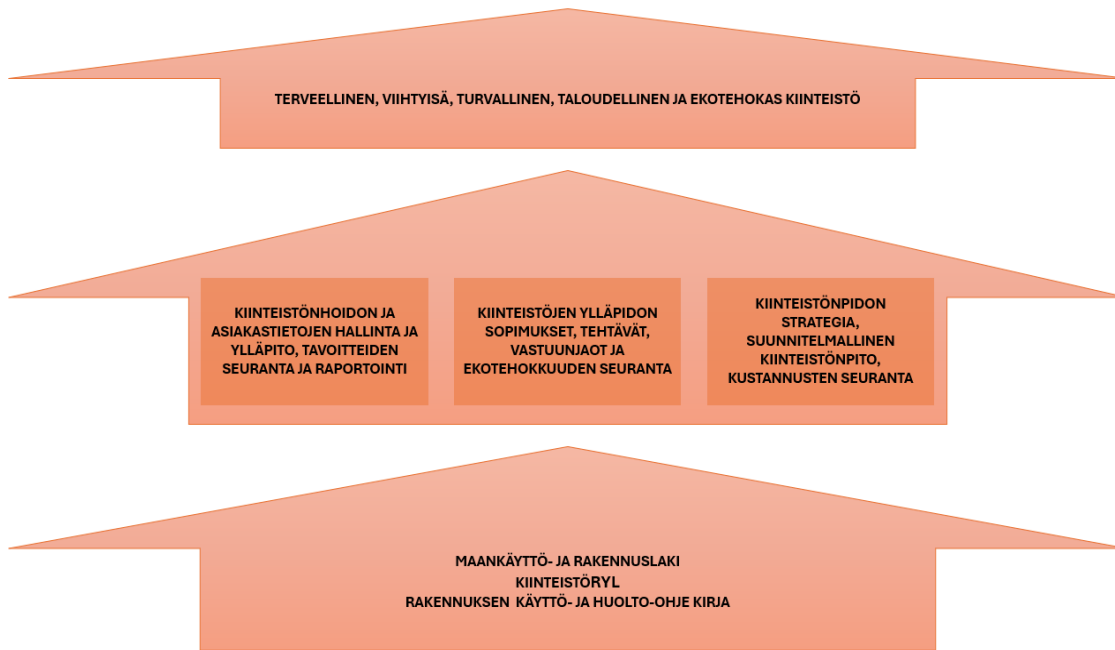
Kiinteistöstrategiassa määritellään ylläpidon, käytön, omistamisen ja palveluiden hankkimisen periaatteet ja tavoitteet pitkällä aikavälillä (Hekkanen, 2019, s. 25). Siinä kartoitetaan kiinteistön nykytila, ja tämän jälkeen esitellään visio kiinteistöstä 10 vuoden kuluttua. Kuviossa 4 on havainnollistettu kiinteistöstrategian yleiset tavoitteet.



Kuvio 4. Yleiset tavoitteet kiinteistöstrategiassa (soveltaen Hekkanen, 2019, s. 26).

3.6 Kiinteistönpitokirja kiinteistöstrategian toteutuksessa

Kiinteistöstrategiassa esitetään tavoitteet siitä, millä aikajänteellä ja mihin suuntaan kiinteistöä korjataan, kehitetään ja ylläpidetään (Rakennustieto, 2016a, s. 1). Sillä ohjataan kehittämistä, ylläpitoa ja se myös kytkeytyy elinkaaren hallintaan. Kiinteistönpitokirja on kiinteistöstrategian toteuttamisen työkalu ja sillä edistetään strategiassa esiteltyjä tavoitteita. Kiinteistönpitokirja toimii apuna suunnittelussa kiinteistönjohtamisessa ja kiinteistönpidossa. Sitä voidaan käyttää huolto-, hoito- ja kunnossapitotöiden ohella myös korjaushankkeiden suunnittelussa ja korjaustarpeen arvioinnissa kiinteistössä. Kuviossa 5 on esitetty kiinteistönpitokirjan käytön hyödyt ja perusteet.



Kuvio 5. Kiinteistönpitokirjan hyödyt ja käytön perusteet (soveltaen Rakennustieto, 2016a, s. 2).

Kiinteistönpitokirjan laatimisen aloittaa kiinteistön omistaja itse tai hänen valtuuttamansa osapuoli (Rakennustieto, 2016a, s. 4–5). Kiinteistönomistaja laatii hankesuunnitelmaan kuvauksen kiinteistönpitokirjan laatimisesta. Siinä esitetään toteutustapa, tietosisällön tavoitetaso, vastuut, muotovaatimukset, nimikkeistö ja osapuolten tehtävät. Hän varmistaa ylläpito-organisaation ja käyttäjien osallistumisen kiinteistönpitokirjan laadintaan, määrittelee tehtävät ja vastuut, päättää tietojen tarkkuudesta ja sisällöstä, sekä hankkii tarvittaessa käytettävän tietojärjestelmän. Kiinteistönomistaja toimittaa tarvittavat lähtötiedot ja asiakirjat kiinteistön suunnittelu- ja ylläpitovaiheista vastaavalle taholle. Kuviossa 6 on esitetty kiinteistönpitokirjan laadinnan eri vaiheet kiinteistölle, joka on valmistunut ennen RakMK A4:n voimaan tuloa.



Kuvio 6. Kiinteistönpitokirjan laadinnan vaiheet (soveltaen Rakennustieto, 2016b, s. 2).

Kiinteistönpitokirjassa määritellään tavoitteelliset olosuhdevaatimukset ja ohjeelliset toiminta-arvot sekä niiden sallitut poikkeamat (Rakennustieto, 2016b, s. 4). Lisäksi otetaan huomioon tilojen terveellisyys, turvallisuus, viihtyisyys, energiataloudellisuus ja voimassa olevat viranomaismääräykset tavoiteolosuhteiden ja toiminta-arvojen määrittelyssä.

3.7 Kiinteistöpalveluiden suunnittelu ja tarveselvitys

Tarveselvitys eli kiinteistöpalveluille asetettavat tavoitteet tehdään ennen palvelukuvauksen laatimista (Hekkanen, 2019, s. 40). Tarveselvitys perustuu kiinteistönomistajan tekemälle käyttäjä- ja tilanhankintastrategian pohjalle. Molemmat näkökulmat otetaan huomioon, kun määritellään palvelun laatua ja sisältöä. Kiinteistöjohtamiselle asetetaan tarveselvityksessä tavoitteet. Omistajan tilanhallinta- ja käyttäjän toimitilastrategiaa sekä perustietoja kiinteistöstä käytetään lähtötietoina tarveselvityksen tekemisessä. Palvelukuvauksen tärkeimpiä palvelukokonaisuuksia ovat hallinto-, kiinteistönhoito-, siivous- ja puhtaanapito-palvelut.

3.8 Huoltokirja

Kiinteistön huoltokirjalla tarkoitetaan asiakirjojen muodostamaa kokonaisuutta, jonka avulla varmistetaan toiminnan sujuvuus ja tavoitteellinen ylläpito (Hekkanen, 2019, s. 64). Huoltokirja on suunnitelmallisen ylläpidon tärkeä asiakirja, joka edesauttaa rakennukseen sijoitetun pääoman säilyvyyttä. Operatiivinen johtaminen on tehokasta ja suunnitelmallista, kun huoltokirja on tehty huolellisesti. Uudiskohteissa hankkeeseen ryhtyvä huolehtii huoltokirjan laatimisesta. Kuviossa 7 on esitetty pääperiaatteet huoltokirjan laadintaan. Kiinteistön käyttö- ja huolto-ohjekirja laaditaan huomioon ottaen rakennuksen suunniteltu käyttöikä sekä ominaisuuksien säilyminen.



Kuvio 7. Pääperiaatteet huoltokirjan laadintaan (soveltaen Hekkanen, 2019, s. 64)

3.9 Kiinteistöpalvelutehtävien kilpailutus

Tarjouspyyntöasiakirjat ovat kilpailuttamisvaiheen tulos, ja valinta palveluntuottajasta perustuu tarjouspyyntöasiakirjoihin (Hekkanen, 2019, s. 41). Tarjouspyyntö voidaan myös tehdä avoimena, jolloin kaikki toimijat voivat halutessaan jättää tarjouksen. Käytäntönä yleisesti on kuitenkin se, että tarjouspyyntö annetaan niille toimijoille, joilla on riittävät resurssit tuottaa palvelu. Periaatteessa palveluntuottajan valinta on samanlainen, oli kyse sitten kiinteistöjohtopalvelusta tai yksittäisestä kiinteistössä tarvittavasta palvelusta.

Hankinnassa palvelujen asiakirjat jaotellaan kolmeen eri ryhmään (Hekkanen, 2019, s. 41–42): yleiset asiakirjat, jotka ovat kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset kiinteistö RYL, kiinteistöpalvelujen sopimusehdot KP YSE 2007 ja isännöintipalvelujen sopimusehdot ISE 2007. Kiinteistökohtaiset asiakirjat ovat perustietokortti, tarjouspyyntö, palvelunkuvaus, sopimusohjelma, tarjous, sopimusneuvottelunpöytäkirja ja itse sopimus. Aina voimassa olevat asiakirjat ovat viranomaismääräykset, säännökset ja kiinteistönpitotapa. Tärkeitä kysymyksiä kilpailuttamiseen ovat kiinteistössä tarvittavat palvelut ja palvelujen laatu.

3.10 Kiinteistöhuollon arviointi ja kehittäminen

Kiinteistönhoidon ja kunnossapidon rooli rakennusten käytettävyydessä ja käyttäjien terveydessä on kiistaton (Kuntaliitto, 2017, s. 5). Sen vuoksi on äärimmäisen tärkeää panostaa toiminnan kehittämiseen, sillä se tuottaa merkittäviä positiivisia vaikutuksia sekä kansantalouteen että terveyteen. Kehitystyössä on olennaista tunnistaa tärkeimmät ja kriittisimmät kehityskohteet, asettaa ne tärkeysjärjestykseen ja edetä systemaattisesti niiden parantamisessa.

Usein kunnat hoitavat omia kiinteistöjään omalla kiinteistöhuolto-organisaatiollaan tarjoen palveluita kunnan sisäisille käyttäjäorganisaatioille (Kuntaliitto, 2017, s. 5). Tässä järjestelyssä palvelut tuotetaan ikään kuin sisäisille asiakkaille, ja tämä saattaa johtaa siihen, että asiakkuuksia ja niiden hallintaa ei huomioida riittävästi. Kuntien kiinteistöhuollosta vastaavien tahojen tulisi kehittää viestintää ja vuorovaikutuskeinoja kokonaisuutena ja pyrkiä parantamaan kumppanuuksien ja asiakkuuksien hallintaa.

Strategisen tason suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta tulisi vahvistaa sitomalla kiinteistönhoidon ja -huollon toiminnan tavoitteet tiiviimmin kiinteistöstrategiaan (Kuntaliitto, 2017, s. 6). Tämä auttaisi hoidettavan kiinteistömässän ryhmittelyssä ja luokittelussa, mikä helpottaisi toimenpiteiden oikeanlaista kohdentamista. Operatiivisen toiminnan kehittämiseksi olisi tärkeää selkeyttää vastuita ja velvollisuuksia sekä hoidettavien kohteiden että kiinteistöhoitohenkilökunnan osalta. Tämä voitaisiin saavuttaa esimerkiksi määrittämällä tarkasti kiinteistönhoidon ja huollon tehtävät, luomalla kohdekohtaisia tehtävälistoja ja henkilökunnan tehtäväluetteloita. Toiminnan kehittämisessä tulisi pyrkiä luomaan jatkumo strategisista tavoitteista operatiivisiin toimiin. Prosessit voivat edetä kiinteistömässän tarpeista

lähteivistä selvityksistä henkilöstön resursointiin ja osaamisen varmistamiseen. Tämä mahdollistaisi tehokkaamman ja selkeämmän toiminnan.

3.11 Kiinteistön tarkastukset

Kiinteistön tarkastuksessa lähdetään liikkeelle kyselyllä, joka antaa tietoa siitä, miten käyttäjät kokevat rakennuksen teknisten järjestelmien kunnostus- ja toimintatilan sekä rakennuksen osien kunnan (Rakennustieto, 2019, s. 6). Usein kiinteistöjen omistajat suorittavat säännöllisiä kyselyitä ja tarkastuksia osana normaalia toimintaansa. Mikäli tällaisia tarkastuksia on tehty ja niistä saadaan riittävästi tietoa, erillistä kyselyä ei silloin tarvita kuntoarviointia varten. Jos tarkastuksia ei ole tehty, tarvittavat kysymykset sisällytetään kuntoarviointiin tarvittaessa. Kyselyn tulokset ovat käytettävissä ennen varsinaista kiinteistötarkastusta. Kyselyn laatija valitsee kysymykset, jotka sopivat parhaiten kyseiseen kiinteistöön. Kyselyn tulee keskittyä keskeisiin asioihin, kuten tilojen turvallisuuteen, terveellisyteen ja merkittävimpien puutteiden selvittämiseen.

Kiinteistötarkastuksessa suoritetaan kattava tarkastus, jossa arvioidaan rakenteiden, rakennusosien, järjestelmien ja laitteistojen nykykuntoa sekä tunnistetaan mahdolliset korjaustarpeet (Rakennustieto, 2019, s. 6). Tarkastuksessa keskitytään turvallisuuteen ja terveellisyteen vaikuttaviin tekijöihin, korjausten kiireellisyyden määrittämiseen ja sopivien korjausmenetelmien selvittämiseen. Merkittävien riskitekijöiden huomioiminen, energiatehokkuuden ja toimivuuden arviointi sekä sisäilman laadun arviointi ovat myös osa tarkastusta. Tarkastuksessa arvioidaan myös rakenteiden toimivuutta, ympäristövaikutuksia sekä tunnistetaan lisätutkimusten ja muiden selvitysten tarpeet.

Tilojen kuntoa arvioidaan tarkastelemalla yleisesti tyypillisten tilojen pintarakenteita ja varusteita (Rakennustieto, 2019, s. 7). Erityistilat ja tekniset tilat tarkastetaan kokonaisuudessaan. Kun kuntoarviota tehdään usean rakennuksen ryhmälle, jossa rakentamisajankohta, arkkitehtoniset ja rakenteelliset ratkaisut, materiaalit, suunnittelijat ja urakoitsijat ovat pääosin olleet samat, samankaltaisuustietoja voidaan hyödyntää erityisesti raportoinnissa.

Kuntoarviossa arvioidaan kiinteistön sisä- ja ulkoalueiden turvallisuutta ja terveellisyttä sekä sisäolosuhteita (Rakennustieto, 2019, s. 8). Arviointi perustuu pääasiassa

aistinvaraisiin havaintoihin ja tarvittaessa tehdään mittauksia. Lisäksi käytetään hyväksi käyttäjäkyselyiden ja haastattelujen antamaa palautetta. Arviointitulokset esitetään raportissa jokaisen tarkastuskohteen yhteydessä.

Kiinteistötarkastuksessa havaitut kehitystarpeet ylläpidossa ja kiinteistön hoidossa kirjataan kuntoarvioraporttiin (Rakennustieto, 2019, s. 9). Huonosti hoidetut kiinteistöt voivat aiheuttaa energiankulutuksen kasvamista sekä nopeuttaa rakenteiden ja laitteiden rappeutumista ja kulumista. Kuntoarvioijan tehtävänä on arvioida kiinteistön ylläpitotoimia ja ehdottaa parannustoimenpiteitä kuten kiinteistönpitokirjan päivittämistä, henkilöstön kouluttamista tai sähköisen version käyttöönottoa, erilaisten seurantamenetelmien ja kiinteistökatselmusten käyttöönottamista, mittareiden tai työvälineiden hankintaa sekä rakennusautomaatiojärjestelmän päivittämistä.

4 Nykytilan kartoitus

4.1 Kiinteistönhoidon tilanne tällä hetkellä Ruovedellä

Tämän hetken tilanne Ruovedellä on, että käyttäjät ja kunnan teknisen osaston työnjohto eivät käytännössä viesti mahdollisista puutteista ja huoltotöistä. Osapuolten välinen kanssakäyminen hoidetaan tällä hetkellä sähköpostilla, puhelimitse ja tekstiviesteillä. Mahdollisissa poissaoloissa sairastumisen vuoksi tai henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi voivat asiat jäädä työntekijöiden omiin sähköposteihin ja/ tai puhelimiin. Työnjohto ei tiedä huoltoa ja kunnostusta vaativista asioista kiinteistöissä.

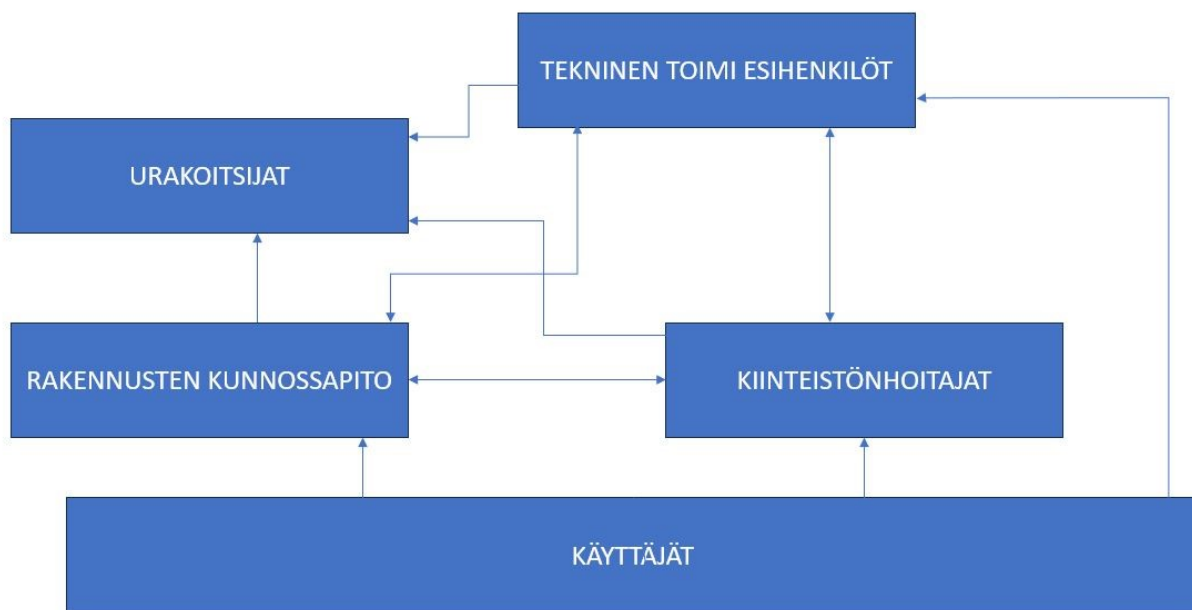
Ruoveden kunnalla on ollut käytössään Buildercom-kiinteistönhallintajärjestelmä vuodesta 2017 lähtien. Buildercom-järjestelmän käyttö on ollut Ruovedellä vaihtelevaa. Kuviossa 8 on esitetty tämän hetken palvelupyynnöprosessin tilanne Ruoveden kunnassa. Käyttäjät ilmoittavat palvelupyynnöt suoraan kiinteistöhoitajille, kunnossapitoon ja teknisen toimen esihenkilöille. Tässä tämän hetken prosessissa ongelman aiheuttavat kiinteistöhoitajilta ja rakennusten kunnossapidosta suoraan urakoitsijalle menevät työpyynnöt. Työjohdolla ei ole tietoa urakoitsijan tekemistä työsuorituksista kiinteistöillä. Oikeanlaisessa palvelupyynnöprosessissa palvelupyynnöt tulevat kiinteistönhallintajärjestelmään, jolloin kaikki osapuolet näkevät palvelupyynnön ja tällöin työnjohto pystyy reagoimaan palvelupyynnöön oikein.

4.2 Kiinteistöhoito Ruovedellä

Ruoveden kunnalla on palveluksessaan seitsemän kiinteistöhoitajaa. Kolme kiinteistöhoitajaa on kiinteästi vesi- ja jätevesilaitoksen parissa. Neljä kiinteistöhoitajaa hoitaa kunnan kiinteistöhuollon, ja heillä on omat nimetyt kiinteistöt vastuualueinaan. Kiinteistöhoitajien työtehtäviin kuuluu pienimuotoiset kunnostustyöt sekä tonttialueen kunnossapito. Kiinteistöhoitajien työtehtäviin kuuluvat myös päivystys, joka kiertää seitsemän viikon sykleissä. Tämä tuo kiinteistöhoitajien työtehtäviin omat haasteensa. Päivystävän kiinteistöhoitajan mahdollinen sairaustapaus luo paineet niin työjohdolle kuin myös muille kiinteistöhoitajille.

4.3 Kunnossapito Ruovedellä

Ruoveden kunnalla on palveluksessaan rakennusten kunnossapidossa viisi henkilöä. Neljä henkilöä on rakennushenkilöitä ja heillä on oma esihenkilönsä. Rakennusten kunnossapidon työtehtäviin kuuluu kunnan omistamien rakennusten remontointi aina keski-suuriin korjaustöihin saakka. Isoimmat korjaustyöt kilpailutetaan ja teetetään rakennusliikkeillä. Kuviossa 8 on Ruoveden kunnan teknisen osaston palvelupyynnöiden käsittelyprosessi tällä hetkellä.



Kuvio 8. Ruoveden kunnan palvelupyynnöprosessi lähtötilanteessa.

4.4 Palvelupyynnö

Palvelupyynnöllä tarkoitetaan käyttäjien esittämiä korjaus- ja kunnostustöitä kiinteistöillä. Palvelupyynnössä ilmoitetaan kohde ja tila sekä korjausta tarvitseva asia. Palvelupyynnöön laitetaan ilmoittajan nimi sekä puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Palvelupyynnö voi olla esimerkiksi kiinteistöllä olevissa rakenteissa, sähköissä, putkistoissa tai ilmastoinnissa oleva vika tai se, että laitteet eivät toimi tai talvikunnossapito on puutteellista.

5 Tutkimusasetelma

5.1 Käytetty tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä toteutettiin kehittämistutkimus, jossa kehittämistyötä tehtiin sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen keinoin (Kananen, 2012, s. 19). Kehittämistutkimukselle on ominaista erilaisten tutkimusmenetelmien yhdistäminen kehittämiskohteen tarpeiden mukaan.

Tutkimus keskittyi kiinteistöjen kunnossapidon palvelun laatuun (Kananen, 2012, s. 189). Tavoitteena oli luoda vankka tietopohja, jotta tutkimustulokset olisivat vakuuttavampia ja voitaisiin viitata aiemmin tutkittuun tietoon. Tämä lisäisi työn luotettavuutta. Lisäksi varmistettiin, että tutkimus perustui riittävästi olemassa olevaan tietoon ja vältettiin päällekkäistutkimusta tehokkaalla teoriaan perehtymisellä.

Toiseksi tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, koska haluttiin saada kattava käsitys tutkittavasta ilmiöstä (Kananen, 2012, s. 100). Teemahaastattelu tarjoaa mahdollisuuden jakaa hyviä käytäntöjä ja esittää syventäviä kysymyksiä haastattelutilanteessa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta saatiin mahdollisimman tarkkaa tietoa ilmiöstä.

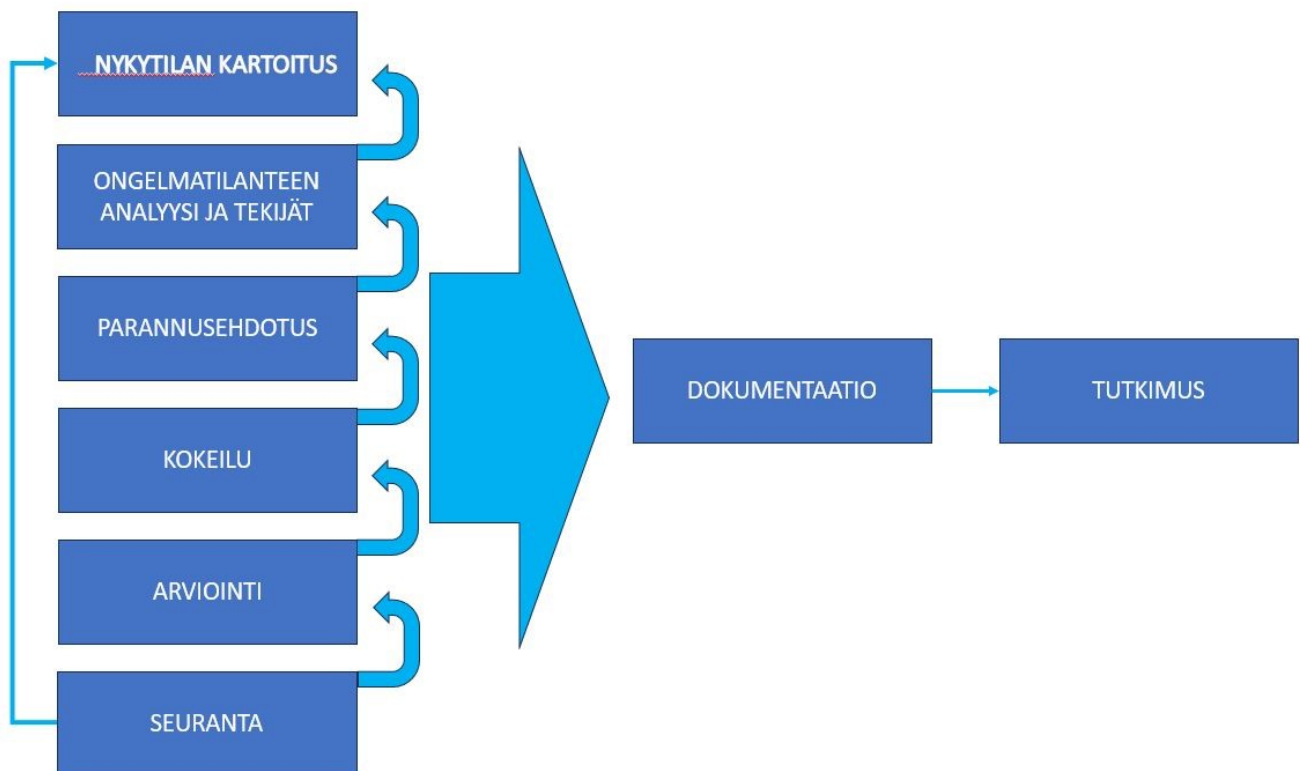
5.2 Prosessinäkökulma

Vaiheittaisella mallinnuksella organisoidaan kehittämistoimintaa (Toikko & Rantanen, 2009, s.10). Toiminnan tavoitteiden määrittelystä käynnistyy toteutus ja arviointi. Projektimaisessa kehittämisessä suunnittelun rooli korostuu, ja usein esitetyt jäsennykset saattavat olla liian järkeviä. Uusille luoville ja innovatiivisille prosesseille on ominaista ennakoimattomuus. Sosiaalisten verkostojen kanssa työskenneltäessä toimintaa ei aina voida suunnitella etukäteen. Suuntaa ja korjauksia joudutaan tekemään kehittämisprosessin aikana.

5.3 Kehittämistyön henkilöstökysymykset

Kaikki, joita hanke koskee, otetaan mukaan kehittämistyöhön (Kananen, 2012, s. 85–86). Kysymyksiä, joita kehittämistyöhön liittyy myös tarkoitusperät ja syyt. Ilman henkilöstön mukaan ottamista voi organisaatiossa kehittämistyön eteenpäin vieminen olla hankalaa. Henkilöstönhän sanotaan olevan yksi yrityksen tärkeimmistä voimavaroista. Muutoksen onnistumiseen vaaditaan vähintäänkin toimijoiden hyväksyntä, että muutos onnistuu. Sitouttaminen muutokseen tulee niinkin yksinkertaisesta asiasta kuin mahdollisuudesta osallistua muutokseen.

Lähtökohtana on, että organisaatio, jolle kehittämistutkimusta tehdään päättää myös, mitä kehittämistutkimuksessa kehitetään ja tutkitaan (Kananen, 2012, s. 85–86). Tiedottaminen, vuoropuhelu ja keskustelu ovat perusedellytyksiä muutosjohtamisessa. Workshopit ovat tehokkaita työpajoja, ja niissä saadaan organisaation hiljainen tieto, jota ei voida tutkimuksessa unohtaa. Kehittämistyön toteutuksessa on kyse asioiden, prosessin ja ihmisten johtamisesta. Kustannukset, joita kehittämistyöstä aiheutuu, voitaisiin nähdä myös investointina. Kuviossa 9 on esitetty kehittämistutkimuksen eri vaiheet.



Kuvio 9. Kehittämistutkimuksen kehittämisen eri vaiheet (soveltaen Kananen, 2012, s. 52)

Kehittämistutkimuksessa on monia eri malleja, ja ne vaihtelevat koulukunnan mukaan (Kananen, 2012, s. 53–54). Perusajatuksiltaan kaikki kuitenkin pyrkivät samaan eli ongelman määrittelemiseen ja ratkaisuun. Ongelman määrittelyyn ja kartoitukseen varataan aikaa riittävästi. Vaarana on, että mikäli siirrytään ratkaisuvaiheeseen liian nopeasti se jättää ongelman ja ongelmaan vaikuttavien tekijöiden analysoinnin vain pintapuoliseksi. Parannusehdotukset esitetään, kun ongelma on määritelty. Muutosprosessin aikana tehdään arviointia, miten muutos etenee ja tarvittaessa tehdään korjaustoimenpiteitä, mikäli muutosprosessi ei etene kehityslinjan mukaisesti. Henkilökemiat, eturistiriidat ja inhimilliset tekijät voivat nousta esteeksi ongelman poistamiseen työyhteisössä.

5.4 Tutkimuksen oletama

Tutkimuksella pyritään saamaan hyvä käsitys kiinteistönhoidon ja kunnossapidon nykytilasta ja siitä, mitä muutoksia laadun parantaminen vaatii. Yhteistyö käyttäjien kanssa on tärkeä osatekijä ja sen parantamista tulee jatkossakin kehittää. Yhtenä osatekijänä on myös vastuunjako-
taulukon tekeminen tai selkeyttäminen ja tiedottamisen parantaminen.

6 Tutkimuksen sisältö

6.1 Luotettavuuden arviointi

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arviointia käytetään tulosten ja kyselylomakkeiden arvioinnissa (Toikko & Rantanen, 2009, s. 124). Kyselylomakkeiden käytössä tulee tarkastella tutkimuksen toistettavuutta eli jos kysely toistettaisiin, olisivatko vastaukset samankaltaisia. Lisäksi tulee arvioida, onko kyselylomakkeella mahdollista saada mitattua sitä, mitä halutaankin mitata.

6.2 Kysely

Kyselyssä pyydettiin vastaajia pohtimaan kysymyksiä viimeisen vuoden ajalta tai siltä ajalta, jonka vastaaja on työssään ollut, jos työssäoloaika on alle vuoden. Kysely toteutettiin lähettämällä Webropolilla luotu kysely käyttäjien sähköpostiin. Vastaajien henkilöllisyys pysyi salassa.

Kyselyyn sisältyivät seuraavat kysymykset:

- Mikä on pääasiallinen kiinteistö, jossa työskentelette?
- Oletteko tehneet ilmoituksia kiinteistössä tapahtuneista rikkoutumisista tai muista puutteista kiinteistöä koskien kahden vuoden aikana?
- Mitä asioita pidätte tärkeimpinä laadukkaassa rakennusten kunnossapidossa ja kiinteistönhoidossa (esimerkiksi tiedottamista, ympäristöystävällisyyttä, paikallisuutta yms.)?
- Millaiseksi koette Buildercom-järjestelmän käyttämisen? Onko jotain ongelmia sen käytön suhteen?
- Oletteko olleet tietoinen, että Ruoveden kunnalla on käytössään sähköinen palvelupyyntö?
- Liittyen kiinteistön hätätilanteeseen, tiedättekö, keneen otatte yhteyttä Ruoveden kunnassa?
- Kerro negatiivinen ja/ tai positiivinen palvelukokemus koskien kiinteistönhuoltoa.

- Miten laadukkaaksi miellätte kunnan kiinteistöjen kunnossapito ja kiinteistönhoiton toiminnan asteikolla 1–5? (1 ollessa huono ja 5 ollessa erinomainen).
- Onko tiedottaminen kunnan tekniseltä osastolta huolto- ja korjaustöistä mielestänne riittävää?
- Onko selkeää, kuka on se henkilö teidän omassa organisaatiossanne, jolta tiedotteet pitäisi tulla?
- Onko kiinteistöhoitaja/ päivystäjä mielestänne helposti tavoitettavissa?
- Onko kunnan tekniseltä osastolta palvelu helposti saatavilla?
- Onko saamanne palvelu ollut asiantuntevaa?
- Onko kiinteistöhuollon/ kunnossapidon palvelu ystävällistä?
- Oletteko joutuneet tekemään useampia vikailmoituksia samasta aiheesta, koska siihen ei ole reagoitu?
- Miten voisimme mielestänne parantaa/ kehittää toimintaamme. Onko teillä ideoita toimintamme parantamiseen?

6.3 Yksilöhaastattelu

Kyselyn lisäksi tehtiin myös yksilöhaastattelu kahdelle käyttäjien edustajalle. Edustajat valittiin haastatteluun käyttäjätyypin mukaan. Haastatteluun pyydettiin koulun, päiväkodin ja eri käyttötarkoituksissa olevien kiinteistöjen käyttäjien edustajia.

Haastattelu toteutettiin sovitulla tapaamisella kiinteistössä, jossa haastateltava työskentelee. Haastattelujen tarkoituksena oli saada syvempää ymmärrystä Ruoveden kunnan kiinteistönhoito- ja ylläpidon tämänhetkisestä tilanteesta ennakkoon suunnitelluilla avoimilla kysymyksillä.

Haastattelun kysymyksiä olivat:

- Mitä pidätte tärkeimpinä kiinteistöhuollon toimenpiteinä juuri teidän kiinteistösänne?
- Miten kokisitte vuosittain tulevat vuosikorjauskyselyt kiinteistöön, jossa työskentelette?

- Miksi olisi hyvä / huono asia?
- Miten koette Ruoveden kunnalla käytössä olevan päivystäjän ringin? Olisiko teidän mielestänne tarpeen ulkoistaa päivystäjä ulkopuoliselle?
 - Miksi pitäisi ulkoistaa?
 - Miksi ei saisi ulkoistaa?
- Saako mielestänne kunnan teknisen osaston/ työnjohdon helposti kiinni?
 - Onko palvelu ollut teidän mielestänne ystävällistä ja asiantuntevaa?
- Miten mielestänne kiinteistöä, jossa työskentelette, käytetään tällä hetkellä. Onko kiinteistö tämän hetken käyttötarkoitukseen sopiva? Miksi ei ole?
- Mikä olisi mielestänne parhain/ ihanteellisin tapa tehdä palvelupyyntö?
 - Perustelut valinnalle?
- Kuinka nopeasti pitää mielestänne vastata palvelupyyntöön?
- Miten koette esimerkiksi Intran käytön, jos palvelupyyntölinkki löytyisi sieltä?
 - Hyvät/ huonot puolet?
- Onko teillä tiettyjä tietoja/ asioita, joita haluaisitte sisällyttää palvelupyyntöön?
- Mikä on teille tärkeintä palvelupyynnöissä?
 - Nopeus, selkeys vai helppokäyttöisyys, muu mikä?
- Tarvitsetteko mielestänne koulutusta/ ohjausta palvelupyyntöjen tekemistä varten?
- Onko teillä kokemusta muiden organisaatioiden käyttämisestä palvelupyynnöistä?
 - Mitä me voisimme oppia niistä?
- Terveiset tekniselle osastolle
- Keskustelua, muita kysymyksiä

7 Kyselyn ja yksilöhaastattelun tulosten läpikäynti

7.1 Kyselyn lähtökohdat

Kysely lähetettiin webropolin kautta 22.3.2024 ja vastausaikaa annettiin 5.4.2024 saakka. Kysely lähetettiin yleisellä jakelulla 178:lle Ruoveden kunnan työntekijälle. Vastauksia saatiin 31 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui 17,42 %. Yksilöhaastattelut tehtiin kahdelle eri henkilölle kahtena erillisenä päivänä vastaajien työpisteissä.

7.2 Kyselyn tulokset

Vastausten perusteella näyttää siltä, että useimmat vastaajat kokevat Ruoveden kunnan teknisen toimen tiedottamisen huolto- ja korjaustöistä puutteelliseksi. Vaikka joitakin tiedotuskanavia, kuten sähköpostia ja suullista tiedottamista käytetäänkin, moni toivoisi saavansa tiedon paremmin ja ajantasaisemmin. Tämä voi vaikuttaa sekä työntekijöiden että käyttäjien arkeen ja turvallisuuteen. Siksi voisi olla hyödyllistä kehittää tehokkaampia ja monipuolisempia tiedotuskanavia, jotta voitaisiin varmistua siitä, että kaikki asianosaiset saavat tarvitsemansa tiedon ajallaan. Lisäksi olisi tärkeää varmistaa, että tiedottaminen tapahtuu selkeästi ja ymmärrettävästi, jotta vastaanottajat voivat reagoida asianmukaisesti tiedon saavuttua.

Kiinteistöissä on esiintynyt monenlaisia ongelmia ja puutteita viimeisen kahden vuoden aikana. Näitä ovat muun muassa valaistuksen, ilmanvaihdon, lämpötilan säätelyn, ovien ja lukkojen toimivuuden sekä piha-alueen kunnossapidon haasteet. On selvää, että nämä ongelmat vaikuttavat työ- ja oppimisympäristön viihtyvyyteen ja toimivuuteen. Positiivista on kuitenkin se, että ilmoituksia on tehty näistä puutteista, mikä antaa mahdollisuuden korjata ja parantaa tilannetta. Tärkeää olisi kuitenkin varmistaa, että ilmoittamisprosessi on helppo ja kannustava, jotta mahdolliset ongelmat voidaan havaita ja korjata mahdollisimman nopeasti. Tämä edistää työntekijöiden ja käyttäjien hyvinvointia ja turvallisuutta kiinteistöissä. Lisäksi olisi tärkeää seurata ilmoitusten käsittelyä ja varmistaa, että korjaustoimet toteutetaan tehokkaasti ja ajallaan.

7.3 Turvallisuus

Laadukkaassa rakennusten kunnossapidossa ja kiinteistönhoidossa korostuu muutamia asioita. Turvallisuus on vastausten perusteella ykkösasia. Kiinteistöllä työskentelevien ja siellä toimivien tulee voida tehdä työnsä turvallisessa ympäristössä. Reagointinopeus on tärkeää: kun ongelmia ilmenee, niihin tulee pystyä vastaamaan ripeästi, että vahingot voidaan minimoida ja kiinteistön toimintakunto säilyy. Myös ammattitaito on tärkeässä asemassa saatujen vastausten perusteella. Huolto- ja korjaustoimenpiteitä suorittavien tulee olla päteviä ja osaavia, jotta työt voidaan tehdä asianmukaisesti, kestävästi ja suunnitelmallisesti. Huoltotoimet ja korjaukset on hyvä suunnitella etukäteen, jotta ne voidaan toteuttaa järjestelmällisesti ja ennakoivasti. Jatkuva kunnossapito on tärkeää pitkäaikaiseen kiinteistön hyvinvointiin. Säännöllinen ja systemaattinen kunnossapito auttaa välttämään suurempia vaurioita ja ylläpitämään kiinteistön arvoa.

Käyttäjäkokemus on tärkeää ottaa huomioon. Kiinteistön käyttäjien tarpeet ja kokemukset vaikuttavat siihen, miten hyvin kiinteistö palvelee tarkoitustaan ja miten viihtyisiä ja toimiva se on käyttäjilleen. Näiden tekijöiden yhteistoiminta luo perustan laadukkaalle kiinteistönhoidolle, joka palvelee sekä kiinteistön omistajia että käyttäjiä parhaalla mahdollisella tavalla.

7.4 Palvelupyynnöt

Vastauksista voidaan myös päätellä, että kiinteistönhoito ja kunnossapito Ruoveden kunnassa herättävät monenlaisia kokemuksia ja näkemyksiä. Vaikka osa vastaajista on tyytyväisiä hoitoon ja arvostaa esimerkiksi piha-alueiden ja tiealueiden hyvää kuntoa sekä nopeaa reagointia pieniin korjaustarpeisiin, suuri osa palautteesta on negatiivista. Useat vastaajat nostavat esiin hitaat reagoinnit huoltopyyntöihin, laiminlyödyn kunnossapidon ja puutteellisen tiedonkulun. Lisäksi huolta herättää kiinteistönhoidon resurssien riittämättömyys ja ammattitaidon puutteet. Turvallisuus ja siisteys ovat keskeisiä huolenaiheita, erityisesti talvisin hiekoituksen ja lumitöiden suhteen.

Kokonaisuutena vastauksista voidaan päätellä, että on olemassa tarve parantaa kiinteistönhoitoa ja kunnossapitoa Ruoveden kunnassa. Tehokkaampi ja nopeampi reagointi huoltopyyntöihin, säännöllinen kunnossapito sekä parempi tiedonkulku ovat osa-alueita,

joilla parannuksia kaivataan. Resurssien ja ammattitaidon lisääminen voisi auttaa vastaamaan paremmin kiinteistöjen ylläpitotarpeisiin ja varmistamaan turvallisen ja viihtyisän ympäristön käyttäjille.

7.5 Parannusehdotukset

Vastauksista nousee esiin useita kehitysehdotuksia ja parannusideoita teknisen toimen toiminnan parantamiseksi Ruoveden kunnassa. Painotetaan läsnäolon ja viestinnän tärkeyttä kasvotusten kuin myös etänä. Viestinnän avoimuus ja tehokkuus koetaan tarpeellisiksi parannuskohteiksi. Monet vastaajat kiittävät nykyistä toimintaa ja kannustavat jatkamaan samalla linjalla korostaen suunnitelmallisuutta, oman työn arvostamista ja asiantuntemusta. Sähköpostiviesteihin toivotaan vastausta ja tiedonkulun parantamiseksi ehdotetaan esimerkiksi henkilöstön esittelyä ja päivitystä työtehtävistä. Toivotaan aktiivisempaa kiinteistöhuoltoa ja kunnossapitoa, erityisesti päivittäisten tarkastuskäyntien lisäämistä, suunnitelmallisuutta ja työntekijöiden työajan parempaa hyödyntämistä. Korostetaan yhteistyön merkitystä eri osastojen välillä ja toivotaan selkeämpää vastuunjakoja päivystysrenkaan tehtävien välillä.

Useat vastaajat huomauttavat resurssien riittävydestä ja työn tehokkuudesta, esittäen lisää resursseja esimerkiksi kiireellisiin korjauksiin ja huoltotehtäviin. Toivotaan myös kiinteistöhoitajien päivystyksen työvuorolistojen palauttamista, joka Ruoveden kunnassa oli tapana jakaa käyttäjille. Työvuorolistojen jakaminen käyttäjille helpottaisi työn suunnittelua ja tuurausten järjestämistä.

Kyselyn perusteella näyttää siltä, että vastaajat jakavat melko tasaisesti eri näkemyksiä Ruoveden kunnan kiinteistönhoidon ja kunnossapidon laadusta. Suurin osa vastauksista sijoittuu keskinkertaisen ja hyvän välille, mikä osoittaa, että suurin osa vastaajista ei koe kiinteistöhuoltoa tai kunnossapitoa erityisen huonoksi tai erinomaiseksi. Keskinkertaisen vastauskategoriasta saatiin eniten vastauksia, mikä voi viitata siihen, että monet vastaajat näkevät kunnan kiinteistönhoidon ja kunnossapidon toiminnan olevan tyydyttävällä tasolla, mutta siihen liittyy myös parannettavaa.

Hyviä vastauksia saatiin myös merkittävä määrä, mikä kertoo siitä, että osa vastaajista on tyytyväisiä kiinteistöhuollon ja kunnossapidon nykytilaan. Välttäviä vastauksia saatiin myös jonkin verran, mikä osoittaa, että on olemassa osa-alueita, joita tulisi parantaa.

Erinomaisia vastauksia oli vain yksi, mikä viittaa siihen, että kiinteistöhuollon ja kunnossapidon toiminnassa on vielä potentiaalia parantaa ja saavuttaa erinomainen taso. Kaiken kaikkiaan vastausten perusteella näyttää siltä, että Ruoveden kunnan kiinteistönhoidon ja kunnossapidon toiminta arvioidaan keskimäärin kohtalaiseksi tai hyväksi, mutta se vaatii jatkuvaa kehittämistä ja parantamista vastaajien odotusten täyttämiseksi.

Sen sijaan taloudelliset ja ajalliset resurssit koettiin riittämättömiksi, mikä oli havaittavissa vastauksista. Tämä vahvistaa yleistä kuvaa kuntien taloudellisista vaikeuksista, jotka ovat nähtävissä monissa kunnissa ja ovat edelleen kasvussa. Taloudelliset ja ajalliset resurssit olivat aineistossa keskeisiä kehittämiskohteita. Tärkeänä pidettiin myös resurssien tehokasta ja taloudellista käyttöä. Tämä osoittaa, että kunnassa tunnustetaan taloudelliset haasteet ja pyritään parantamaan toiminnan tehokkuutta. Vastauksissa korostui teknologian hyödyntäminen, jossa kunnilla on vielä paljon kehitettävää.

7.6 Kyselyn vastaajien jakauma

Kyselyn perusteella vain hieman alle puolet vastaajista (43,3 %) ilmoitti käyttäneensä sähköistä palvelupyyntöä työtehtävässään, kun taas suurin osa vastaajista (56,7 %) ilmoitti, että he eivät ole käyttäneet sitä. Tämä kertoo siitä, että vaikka sähköinen palvelupyyntö on käytössä, se ei ole vielä saavuttanut laajaa käyttöönottoa vastaajien keskuudessa. Tämä voi johtua monista tekijöistä, kuten tietoisuuden puutteesta, koulutustarpeesta tai käyttökokemuksen puutteesta.

On myös mahdollista, että osa vastaajista ei ole tarvinnut sähköistä palvelupyynnön käyttöä omassa työtehtävässään, jolloin he eivät ole olleet alttiina sen mahdolliselle käytölle tai eivät ole kokeneet tarvetta sen käyttöön. Kuitenkin tämä antaa viitteitä siitä, että sähköisen palvelupyynnön käyttöönottoa ja sen tehokasta hyödyntämistä tulisi edelleen edistää ja mahdollisesti tarjota lisäkoulutusta ja ohjeistusta niille, jotka eivät ole vielä käyttäneet sitä.

Vastausten perusteella näyttää siltä, että suurin osa aktiivisista vastaajista työskentelee yhtenäiskoulussa (29,0 %). Muita kiinteistöjä, joissa vastaajat työskentelevät, ovat kunnantalo (12,9 %) ja sivistystoimisto (9,6 %). Yhtenäiskoulun korkea osuus vastauksissa osoittaa, että koulun henkilöstö on ollut erityisen aktiivinen tässä kyselyssä tai koulun kiinteistöihin liittyy erityisiä huolenaiheita tai tarpeita, jotka ovat herättäneet kiinnostusta kyselyyn vastaamiseen.

Jatkotoimena voisi olla tarkastelu, mitkä ovat näiden eri kiinteistöjen haasteet tai tarpeet kiinteistönhoidon ja kunnossapidon suhteen ja tarjota ratkaisuja tai resursseja näiden tarpeiden täyttämiseksi.

Yhteenvedona voidaan todeta, että vastaajat arvostavat nykyistä toimintaa, mutta näkevät myös selkeitä kehityskohteita tiedonkulussa, resurssien käytössä ja kiinteistönhoidon tehostamisessa. Tehokkaampi tiedottaminen, suunnitelmallisuus ja yhteistyö eri toimijoiden välillä voisi edistää toiminnan parantamista ja käyttäjien tyytyväisyyttä.

7.7 Yksilöhaastattelu 1

Keskustelusta ilmenee, että päivystyksen ulkoistaminen ei herätä suuria vastaväitteitä. Huoli kuitenkin liittyy erityisesti kylmiöiden hälytysjärjestelmään ja siihen, että ulkopuoliset palveluntarjoajat reagoivat tarpeeksi nopeasti kriisitilanteisiin. Haastateltava korostaa luottamuksen merkitystä ulkoistamisessa ja ystävällisen, asiantuntevan palvelun tärkeyttä. Vaikka keskustelijan omassa työssä viikonloppupäivystyksellä ei ole suurta merkitystä, hän pohtii terveyskeskuksen ja vanhainkodin näkökulmia. Puhuja ei näe viikonlopputyössä suurta merkitystä ja pitää esimerkiksi lumitöiden tekemistä päivystyksessä sunnuntaisin turhana, koska ne voisi hoitaa myös seuraavana arkipäivinä.

7.7.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun osalta keskustelija kokee, että teknisellä osastolla palvelu on ystävällistä ja asiantuntevaa, mutta toivoo enemmän kasvokkaisia kohtaamisia ja seurantaa työtehtävien suorittamisen osalta. Hänellä on myös toiveita palvelupyynnöiden käsittelyn nopeudesta ja läpinäkyvyydestä. Sähköisestä palvelupyynnöstä keskusteltaessa puhuja tuo esiin

useita näkökohtia sen toimivuudesta. Hän pitää sitä hyvänä siksi, että sen käyttö on helppoa ja on mahdollista seurata palvelupyyntöjen kestoa. Puhuja korostaa myös kuittausten tärkeyttä näkyvyyden kannalta, mutta huomauttaa, että nämä kuittaukset eivät aina tule näkyviin, mikä heikentää palvelun läpinäkyvyyttä. Lisäksi hän pohtii, että vastauksen nopeus palvelupyyntöihin vaihtelee tilanteen kiireellisyyden mukaan ja toivoo enemmän aktiivisuutta ongelmien havaitsemisessa ja ratkaisemisessa. Puhuja myös pohtii, voiko esimerkiksi kiinteistöhoitaja ohi kulkiessaan kysyä, onko kaikki ok.

7.7.2 Intranetin toimintavarmuus

Intranetin osalta käy ilmi, että sen käyttö ei ole täysin ongelmaton, vaikka sen pitäisi helpottaa tiedonkulkua organisaatiossa. Huolta aiheuttavat intranetin päivitykset, että kuka ehtii päivittää ja hoitaa intranetin tietoja, jos sellainen kuntaan tulisi. Puhujan tuo esiin, että mikäli sellainen Ruoveden kuntaan tulisi ja esittää toiveita sen parantamiseksi palvelupyynnön linkityksen suhteen.

Keskustelussa puhutaan myös kiinteistön toimivuuden arviointiin, erityisesti keittiöiden tilojen riittävyteen. Vaikka tilojen käyttötarkoitus voi olla nykytilanteeseen sopiva, puhuja pohtii tulevaisuuden investointeja tilojen muokkaamiseksi.

Lopuksi keskustelu koskee työntekijöiden aloitteellisuutta ja vastuunkantoa kiinteistön kunnossapidossa. Puhuja korostaa tarvetta yhteisöllisyydelle ja aktiiviselle toiminnalle tilojen ylläpidossa, samalla kun hän toivoo enemmän vastuuta ja aloitteellisuutta työntekijöiltä.

Kokonaisuutena keskustelu heijastaa monipuolisia näkökulmia kiinteistöjen ja palveluiden hallintaan liittyen sekä tarvetta jatkuvasti kehittää ja parantaa käytäntöjä ja järjestelmiä.

7.8 Yksilöhaastattelu 2

Toinen haastattelu eteni samoilla teemoilla ja kysymyksillä. Haastattelu käytiin keskustelunomaisesti. Haastateltavan mukaan kiinteistöhuollon tärkein tehtävä on käyttäjien turvallisuuden varmistaminen. Tämä tarkoittaa, että kaikki toimenpiteet, joilla voidaan ehkäistä vaaratilanteita, ovat ensisijaisia. Huolehtimalla esimerkiksi kulmien ja kaiteiden kunnosta

sekä liukkauden torjunnasta voidaan minimoida tapaturmariskit. Lisäksi huolellinen seuranta ja tarvittaessa välittömät korjaukset ovat olennaisia, jotta mahdolliset vaaratilanteet voidaan ennakoida ja ehkäistä. Kiinteistöhuollon tulee siis olla aktiivista ja käyttäjien tarpeisiin vastaavaa, erityisesti silloin, kun kyseessä ovat esimerkiksi kouluympäristöt tai päiväkodit, joissa lasten turvallisuus on erityisen tärkeää. Turvallisuus on siis kiinteistöhuollon keskiössä, ja kaikki toimenpiteet tulee suunnitella ja toteuttaa tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

7.8.1 Vuosikorjauskyselyt

Mahdollisten vuosikorjauskyselyjen tulisi haastateltavan mukaan keskittyä erityisesti turvallisuuteen sekä jatkuvalla ja pitkäjänteiselle huolenpidolle kiinteistöstä. Tämä osoittaa, että vuosikorjauskyselyjen tulisi olla osa laajempaa kiinteistön ylläpitostrategiaa, joka mahdollistaa jatkuvan seurannan ja korjausten tarpeiden tunnistamisen. Ulkopuolisen näkökulman merkitys korostuu, kun puhutaan vuosikorjauskyselyjen tarpeellisuudesta. Ulkopuolinen tarkastelija voi havaita asioita, joita kiinteistön käyttäjät eivät välttämättä huomaa tai tunnista. Näin ollen ulkopuolisten tarkastusten lisääminen kiinteistön ylläpito prosessiin voi olla hyödyllistä.

Haastateltava esittää ajatuksia siitä, voisiko vuosikorjauskyselyjen roolia verrata kiinteistökierrrokseen. Vaikka molemmat liittyvät kiinteistön tarkasteluun ja huolenpitoon, niillä voi olla erilaiset tavoitteet ja painotukset. Kiinteistökierrrokset voivat keskittyä enemmän havaintoihin ja tarkastuksiin, kun taas vuosikorjauskyselyt voivat olla suunnattuja tiettyjen kysymysten ja korjaustarpeiden selvittämiseen.

7.8.2 Päivystys

Vastauksissa korostetaan päivystyksen toiminnan tärkeyttä ja sen varmistamista erityisesti viikonloppuisin ja iltaisin. Päivystyksen ulkoistamisella voidaan varmistaa, että päivystys on saatavilla myös silloin, kun kiinteistön oma henkilökunta ei ole paikalla. Tämä edistää kiinteistöjen toiminnan jatkuvuutta ja turvallisuutta. Kommentissa mainitaan myös kustannukset ja niiden vaikutus päivystyksen ulkoistamiseen. On tärkeää arvioida, miten päivystyksen ulkoistaminen vaikuttaa kustannuksiin ja miten nämä kustannukset jaetaan.

Kustannukset voivat olla merkittävä tekijä päätöstä tehtäessä, ja niiden huomioiminen on olennaista. Haastateltava toteaa, ettei ole varma, vaikuttaako päivystyksen ulkoistaminen kiinteistön toimintaan kovin paljon. Hänen kommenteissaan korostetaan kuitenkin päivystyksen tärkeyttä ja sen toimivuutta. Päivystyksen laatu ja saatavuus voivat vaikuttaa kiinteistön turvallisuuteen ja tämä tulisi ottaa huomioon päätöstä tehtäessä.

Vastauksien perusteella näyttää siltä, että teknisen osaston työnjohtoa ei ole aina helppo tavoittaa. Haastateltava kokee, että palvelun laatu vaihtelee, eikä aina ole ollut tyytyväinen saamaansa palveluun. Vaikka kokemus ei aina ole ollut täydellinen, haastateltava on kokenut saaneensa asiallisen vastaanoton työnjohdolta. Tämä osoittaa, että osa henkilökunnasta pystyy tarjoamaan hyvää asiakaspalvelua. Kuitenkin on tärkeää tunnistaa haasteet ja pyrkiä jatkuvasti parantamaan palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

7.8.3 Kiinteistöjen ongelmat

Vastauksista voidaan myös päätellä, että kiinteistö, jossa vastaaja työskentelee, ei välttämättä täytä nykypäivän tarpeita ja vaatimuksia. Puute monipuolisista tiloista ja ilmanvaihdon toimimattomuus ovat keskeisiä haasteita, jotka vaikuttavat käyttäjien työskentelyolosuhteisiin. Tilanne voi vaikuttaa kielteisesti käyttäjien turvallisuuteen, kuten osoittavat maininnat varkaustapauksista ja puutteellisesta turvallisuudesta. Haastattelun perusteella näyttää siltä, että Buildercom sähköinen palvelupyyntö on tuttu käsite, mutta vastaaja ei ole käyttänyt sitä paljon. Hän mainitsee linkin olemassaolon, mutta ei ole viime aikoina käyttänyt sitä aktiivisesti. Kun kysytään parhaasta ja ihanteellisesta tavasta tehdä palvelupyyntöjä, vastaaja ei anna selkeää vastausta. Johtopäätöksenä voisi todeta, että vaikka sähköinen palvelupyyntö on tuttu käsite, sen käyttö ei ole ollut aktiivista. Parhaan tavan tekemiseen palvelupyyntöihin ei ole selkeää käsitystä, ja käyttökoulutuksen tarve voi vaihdella käyttäjän mukaan. Tämä osoittaa tarpeen lisätä tietoisuutta ja koulutusta sähköisen palvelupyynnön käytöstä, jotta sen hyödyt voitaisiin täysimääräisesti hyödyntää. Epätietoisuus uuden rakennuksen tarpeesta ja nykyisen rakennuksen kunnosta johtaa pohdintaan siitä, tarvitaanko uutta rakennusta ja millaisia muutoksia tarvittaisiin.

8 Toimenpide-ehdotukset

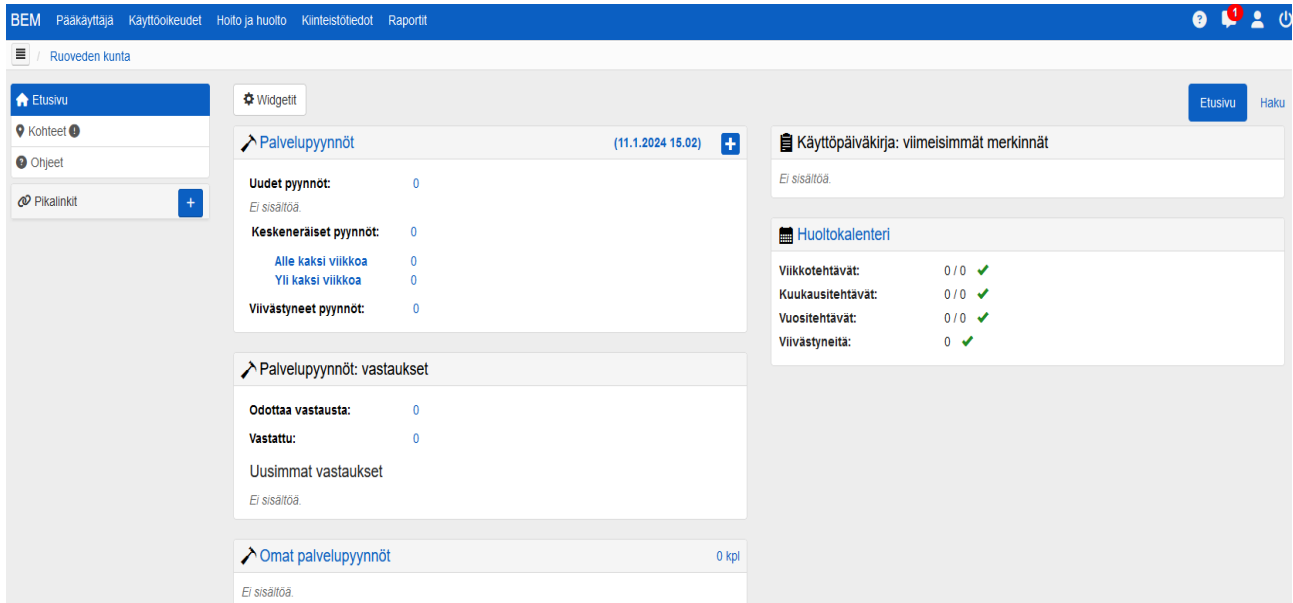
8.1 Buildercom-ohjelma

Buildercomin käytön lisäämiseksi on järjestettävä koulutuksia sekä tiedottamista niin, että saadaan käyttäjät ja tekninen toimi saumattomaan yhteistyöhön. Koulutukset voidaan järjestää helposti esimerkiksi Teams-koulutuksella ja useampana ajankohtana, jolloin kaikki pääsevät osallistumaan koulutukseen. Käyttäjille on myös ilmoitettava, että palvelupyynnöitä otetaan vastaan vain ja ainoastaan järjestelmän kautta. Kuitenkin akuuteissa tilanteissa, kuten esimerkiksi vesivuodot tai vaaratilanteita aiheuttavat äkilliset rikkoontumiset ilmoitetaan soittamalla.

Buildercomin käyttämisen hyviä puolia ovat, että järjestelmään jää jälki palvelupyynnöistä ja siitä, kuka henkilö on ottanut palvelupyynnön vastaan. Järjestelmän avulla saadaan palvelupyynnöön kommentoitua palvelupyynnön lähettäjälle esimerkiksi ajankohta, jolloin kyseistä työsuoritusta tullaan tekemään tai tutkimaan mahdollisia jatkotoimenpiteitä, jolla saadaan rikkoutunut tai korjausta vaativa asia kuntoon. Järjestelmän avulla voidaan myös pyytää esimerkiksi lisätietoja ja/ tai tarkempaa kuvausta palvelupyynnön lähettäjältä.

Buildercom-järjestelmää pystytään käyttämään myös vuosikorjauskyselyn kokoamiseen. Järjestelmään pystytään laittamaan arvioidut tai jo valmiit kustannukset, jotka omalta osaltaan auttavat teknisen toimen budjetin suunnittelussa.

Buildercomin aloitusnäkyä voidaan muuttaa käyttäjän tarpeen mukaan. Kuviossa 10 on esimerkinäkymä, josta voi nähdä palvelupyynnöt käyttäjiltä sekä keskeneräiset ja viivästyneet palvelupyynnöt. Kiinteistöhoitajan Buildercom-aloitussivun näkymään laitetaan kohteet, joissa hän toimii kiinteistöhoitajana. Esihenkilöillä ovat kaikki kohteet näkyvillä.



Kuvio 10. Buildercom aloitusnäkömää pääkäyttäjälle (Buildercom, i.a.).

Buildercomin hoito ja huolto tuo huoltotyön suorittamiseen läpinäkyvyyttä ja saa aikaan tyytyväisyyttä tilankäyttäjien puolelta (Buildercom, 2018). Palvelu tuottaa arvokasta pääomaa muodostettaessa toimintasuunnitelmia kiinteistön omistajalle.

8.2 Vuosikorjausohjelma

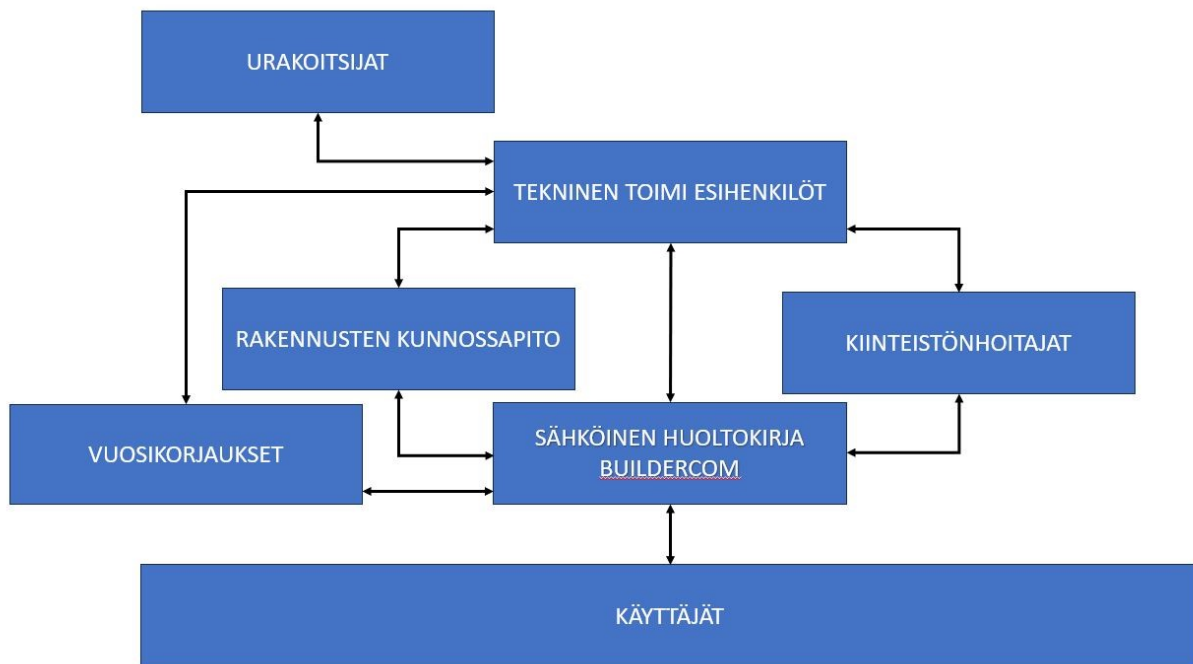
Kiinteistöjen säännöllisen vuosikorjausohjelman puuttuminen vaikuttaa kiinteistöjen ylläpitoon ja arvoon negatiivisesti. Vuosikorjausohjelmalla saadaan ennakoitua säännölliset korjaustyöt kiinteistöille. Kun vuosikorjausohjelmaa ei ole, se vaikuttaa talouden suunnitteluun ja tulevien korjaustöiden ennakoitavuuteen. Suunnitelmallisen kiinteistöhoidon ja kunnossapidon perusta on yleensä korjaushistorian ja rakennuksen kunnostustarpeen tunteminen. Näitä tietoja tarvitaan, kun laaditaan kunnossapitosuunnitelmaa. Pitkän tähtäimen suunnitelman laadintaa ohjaa kiinteistöstrategia, joka kertoo, miten ja milloin toteutetaan kiinteistön korjaushankkeet.

Käyttäjille lähetetään kysely heinä- elokuun vaihteessa vuosittain ennen teknisen toimen vuosibudjetin laatimista. Kyselyjen vastausten perusteella osataan ennakoida ja suunnitella kiinteistöjen kunnossapito- ja korjaustarpeita, joilla pidetään kiinteistöt teknisesti ja käyttäjän näkökulmasta hyvässä kunnossa.

Vuosikorjaus sisältää kaikki korjaustyöt, jotka on kertynyt useamman vuoden ajalta ja suoritetaan yhtenä vuotena (Rakennustieto, 2009, s. 8). Nämä korjaukset kuuluvat kunnossapitoon, joka toteutetaan kunnossapitojakson päättyessä ja sen tulisi tapahtua suunnitelmallisesti. Pienet vikojen korjaukset eivät kuitenkaan ole osa kunnossapitoa. Kunnossapidolla ei pyritä merkittävästi parantamaan kiinteistön tai sen osien alkuperäistä toiminnallista laatua, vaan sen tavoitteena on lähinnä poistaa teknisen vanhenemisen vaikutus kohteeseen.

8.3 Sähköisen huoltokirjan/ palvelupyynnön käyttämisen prosessikaavio

Kuviossa 11 on esitetty prosessikaavio, josta selviää, miten käyttäjiltä saapuvia työ- ja palvelupyynnöitä käsitellään opinnäytetyön korjausehdotusten jälkeen. Sähköisessä huoltokirjajärjestelmässä käyttäjät voivat laittaa tekniselle toimelle koko vuoden ajan myös ehdotuksia tulevan vuoden vuosikorjauksiin ja/ tai investointeihin. Teknisen toimen esihenkilöt käsittelevät ehdotukset ja pohtivat ehdotuksien tarpeellisuuden sekä kiireellisyyden. Järjestelmässä käyttäjä merkitsee nämä pyynnöt vuosikorjaukseksi. Palvelupyynnöt menevät järjestelmään, josta tekninen toimi, rakennusten kunnossapidon työnjohtaja ja kiinteistöhoitajat ottavat kohteidensa palvelupyynnöt käsittelyyn.



Kuvio 11. Ruoveden kunnan palvelupyynnön prosessikaavio, jossa on huomioitu sähköinen palvelupyyntö sekä vuosikorjausohjelma.

8.4 Puitesopimuksen käyttöön ottaminen

Tekninen osasto toteuttaa erilliset kilpailutukset LVIS- ja rakentamisen sekä eri alojen suunnittelupalveluiden puitesopimuskumppaneille eri sopimuskausille (Rakennustieto, 2021, s. 11). Tämä strategia varmistaa, että urakoitsijat tarjoavat korkealaatuista palvelua ja ovat helposti saatavilla teknisen toimen tarpeisiin. Puitejärjestely on sopimus, joka solmitaan teknisen osaston ja yhden tai useamman toimittajan välillä. Tämä sopimus asettaa hinnat, määrät ja muut ehdot tulevia hankintasopimuksia varten tietylle ajanjaksolle.

Puitesopimus on kuin yrityksen ja toimittajan välille rakennettu monipuolinen silta, joka ulottuu ajallisesti ja kattaa laajan kirjon palveluita tai tuotteita (Rakennustieto, 2021, s. 11). Se on ikään kuin joustava kehys, jonka sisällä molemmat osapuolet voivat liikkua ja sovitaa tarpeitaan. Tämä sopimusmuoto voi olla kuin laatikko täynnä erilaisia palapelin paloja, joita voidaan asettaa ja yhdistellä tarpeen mukaan. Se tarjoaa vankan perustan, jolla rakentaa pitkäaikaista yhteistyötä. Puitesopimuksen luonne ja sisältö voivat vaihdella laajasti, ja ne määräytyvät osapuolten tarpeiden ja sovellusalueen mukaan.

Puitejärjestely voi olla voimassa enintään neljä vuotta, mutta tarvittaessa se voidaan poikkeuksellisesti pitää voimassa pidempään, mikäli hankinnan luonne sitä vaatii (Rakennustieto, 2021, s. 11). Puitejärjestelyn ehtoja ei saa olennaisesti muuttaa sen voimassaoloaikana.

8.4.1 Puitesopimuksen lain mukaiset tavoitteet julkiselle taholle

Valtion ja kuntien viranomaisten sekä muiden hankintayksiköiden on järjestettävä hankintansa ja käyttöoikeussopimuksensa kilpailutuksen kautta, kuten laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksissa määritellään (Rakennustieto, 2021, s. 1–3). Hankintayksiköillä tarkoitetaan tässä laissa mm. hyvinvointialueita, hyvinvointiyhtymiä, valtiota sekä kuntien ja kuntayhtymien viranomaisia.

Tämän lain päämääränä on parantaa julkisten varojen hallintaa, kannustaa laadukkaisiin, innovatiivisiin ja kestäviin hankintoihin sekä taata tasapuoliset kilpailumahdollisuudet yrityksille ja muille yhteisöille tarjota tuotteita, palveluita ja rakennusurakoita julkisissa hankintakilpailuissa (Rakennustieto, 2021, s. 1–3). Hankintayksiköiden tulisi suunnitella hankintatoimintansa niin, että se on taloudellista, korkealaatuista ja hyvin organisoitua, ottaen huomioon olemassa olevat kilpailuolosuhteet sekä ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat. Hallinnollisten tehtävien vähentämiseksi hankintayksiköt voivat käyttää puitejärjestelyjä, toteuttaa yhteishankintoja tai hyödyntää muita yhteistyömahdollisuuksia julkisissa hankintakilpailuissa.

Jos hankintayksikkö on tehnyt puitejärjestelyn usean toimittajan kanssa, osa hankinnoista voidaan tehdä ilman kilpailutusta noudattamalla puitejärjestelyn ehtoja ja osa kilpailuttamalla puitejärjestelyn perusteella (Rakennustieto, 2021, s. 11). Tarjouspyynnössä on esitettävä perusteet, joiden mukaan päätetään hankinnan kilpailuttamistavasta.

8.4.2 JYSE 2014 -palvelut

Julkisten hankintojen yleisissä sopimusehdoissa JYSE 2014 -palvelut sopimusehtoja on muokattu joustavammaksi 30.6.2014 (Rakennustieto, 2016c, s. 1). JYSE 2014 -palvelut sopimusehtojen mukaisesti palvelun hinta pysyy samana vain ensimmäiset 12 kuukautta. Aikaisemmin JYSE 2009 -ehdoissa hinnan muuttaminen oli mahdollista, jos sopimuksessa oli niin sovittu. JYSE 2014 -palvelut-ehdoissa sopimusosapuolet voivat ehdottaa hinnan muutosta vastaamaan yleistä kustannuskehitystä. Neuvotteluaikaa hinnanmuutoksesta on kolme kuukautta. Jos neuvottelut eivät johda sopimukseen uudesta hinnasta, kummallakin osapuolella on mahdollisuus/ oikeus irtisanoa sopimus. Mikäli sopimus irtisanoaan ennen uuden hinnan voimaantuloa sekä irtisanomisajalla, sovelletaan voimassa olevia hintoja eikä uutta hintaa oteta käyttöön.

JYSE 2014 palvelut -ehtoihin on lisätty myös uusi kohta, joka velvoittaa palveluntuottajan korvaamaan palvelun käyttäjälle aiheutuneen vahingon, jos palveluntuottaja on toiminut hankintasopimuksen vastaisesti (Rakennustieto, 2016c, s. 1–2). Vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on kuitenkin rajattu niin, että sopimusosapuolten korvausvastuu voi olla viisi kertaa hankintasopimuksen arvo. Tämä kohta on tarkoitettu selkeyttämään palveluntuottajan vastuuta korvata mahdollisia vahinkoja ja määrittelemään menettelytavat korvausvaatimusten käsittelylle tilaajan ja palveluntuottajan välillä.

8.5 Työmääräimen käyttöön ottaminen

Työmääräin lähtee käyntiin usein palvelupyynnöstä, jossa pyydetään tiettyä palvelua tai työtä. Tässä vaiheessa kerätään tarvittavat tiedot, kuten palvelunpyytäjän yhteystiedot, työn yksityiskohdat ja aikataulutoiveet. Näiden tietojen avulla voidaan muodostaa työmääräys, joka toimii pohjana työn toteuttamiselle.

Seuraavana on ottaa yhteyttä sopivaan urakoitsijaan, joka voi tarjota tarvittavan palvelun tai suorittaa työn. Tämä voi tapahtua esimerkiksi kohdekäynnin kautta, jossa urakoitsija tutustuu työn kohteeseen ja sen vaatimuksiin. Kohdekäynnin perusteella urakoitsija pystyy antamaan tarjouksen työn suorittamisesta.

Urakoitsija laatii tiedotteen työsuorituksesta ja käyttää työmaakylttejä ilmoittaakseen työn etenemisestä. Työturvallisuuskortti on vaatimus kaikille työntekijöille, ja on tärkeää noudattaa sovittua aikataulua. Työn edetessä käyttäjät otetaan huomioon, ja työmaalla noudatetaan asianmukaisia suojaustoimenpiteitä. Työ suoritetaan keskeytyksettä, ja työn etenemisestä sekä lopputuloksesta pidetään dokumentaatiota. Lisäksi työssä noudatetaan korkeaa yleistä laatutasoa.

Työmääräimien käyttöön ottamisella saadaan lisättyä dokumentaatiota ja selkeytettyä kunnan ja urakoitsijan välillä olevia sopimuksia. Kuviossa 12 on hahmoteltu työmääräinprosessin kulku palvelupyynnöstä/ ilmenneestä työtehtävästä valmistumiseen saakka.



Kuvio 12. Työmääräinprosessin kulku.

9 Johtopäätökset

Tehtyjen kyselyiden ja haastattelujen perusteella voidaan päätellä, että Ruoveden kunnan kunnossapidon ja kiinteistönhoidon nykytila kaipaa parannuksia useilla osa-alueilla. Haastattelujen ja kyselytutkimuksen yhdistelmän avulla saatiin monipuolinen kuva tilanteesta ja tarpeista. Kunnossapito nähtiin kokonaisvaltaisena prosessina, johon kaikki osalliset vaikuttavat, erityisesti tilojen käyttäjät. Tämä korostaa yhteistyön ja tiedonkulun merkitystä. Kunnossapidon tavoitteena tulisi olla taloudellisesti järkevä toiminta, joka varmistaa rakennusten suunnitellut elinkaaret.

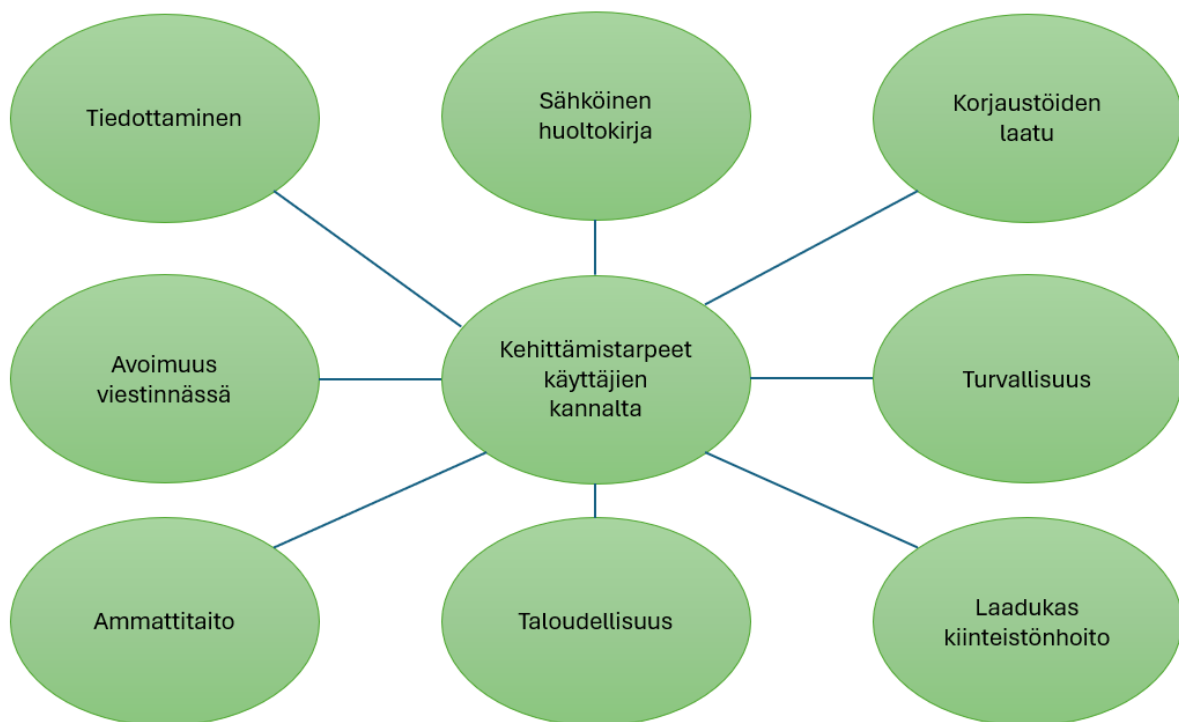
Laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi tarvitaan objektiivisia mittareita ja säännöllistä arviointia. Tiedottamisen parantaminen ja selkeät toimintamallit ovat avainasemassa, samoin vuosikorjaustoiveiden systemaattinen kerääminen ja niiden käsittely yhteistyössä kiinteistön käyttäjien kanssa.

Voidaan todeta, että toiminnan parantaminen edellyttää tehokasta yhteistyötä, säännöllistä arviointia ja tiedonkulun selkeyttämistä. Näiden avulla voidaan varmistaa, että kiinteistöjen kunnossapito ja hoito vastaavat käyttäjien tarpeita ja odotuksia. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että Buildercomin käytön lisäämiseksi tarvitaan koulutuksia ja tiedottamista sekä käyttäjille että tekniselle toimelle. Koulutukset tulisi järjestää helposti saavutettavassa muodossa, esimerkiksi Teams-koulutuksina useina ajankohtina varmistaen kaikkien osallistuminen. On tärkeää viestiä käyttäjille, että palvelupyynnöt otetaan vastaan ainoastaan järjestelmän kautta, paitsi akuuteissa kiireellisissä tilanteissa.

Kyselytulosten perusteella Buildercomin käyttö koetaan Ruovedellä hankalaksi sekä käyttäjien että teknisen toimen keskuudessa. Käyttäjät eivät välttämättä osaa tai halua käyttää järjestelmää ja mieltävät sen hankalaksi, ja he uskovat saavansa nopeammin vastauksia puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Teknisen toimen keskuudessa käytön vaihtelevuus korostaa tarvetta yhtenäistää käytäntöjä ja lisätä koulutusta. Buildercomin käytön hyödyt ovat kuitenkin selkeät. Järjestelmä tallentaa palvelupyynnöt ja vastuuhenkilöt mahdollistaen läpinäkyvyyden ja palvelupyynnön tilanteen seuraamisen. Lisäksi järjestelmän avulla voidaan kommunikoida suoraan palvelupyynnön lähettäjän kanssa ja pyytää tarvittaessa lisätietoja tai antaa ajankohtaista tietoa työn etenemisestä. Kokonaisuudessaan Buildercomin

käytön lisääminen edellyttää sekä käyttäjien että teknisen toimen aktiivista osallistumista, tiedottamista ja koulutusta, jotta järjestelmän potentiaali saadaan täysimääräisesti hyödynnettyä ja palvelun laatu paranee.

Kuviossa 13 on esitetty kyselyn perusteella tehty kuvio, joka havainnollistaa käyttäjien tarpeita ja tärkeimpinä pitämiään asioita Ruoveden kunnan kunnossapidossa ja kiinteistönhoidossa.



Kuvio 13. Kehittämistarpeet Ruoveden kunnassa.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millainen on Ruoveden kunnan kunnossapidon ja kiinteistönhoidon nykytila. Kyselytutkimuksen ja haastattelujen avulla saatiin muodostettua kattava kuva nykytilasta ja siitä, mitkä osa-alueet kaipaavat eniten kehittämistä ja miten korjauspyyntöprosessia saataisiin kehitettyä. Käyttäjät määrittävät sen, mikä on laatua ja laadukasta kiinteistöhoitoa ja kunnossapitoa. Yhdistämällä haastattelu- ja kyselytutkimuksen tuloksia saadaan laajempaa näkökulmaa kartoitettaessa suurempaa määrää ihmisiä ja heidän kokemuksiaan kiinteistöjen käyttäjinä. Näin saatiin vakuuttava kuva siitä, millaista kunnossapito todella on.

Kunnossapito ei ole ainoastaan yksittäinen tehtävä tai huolto, vaan se on kokonaisuus, joka koostuu useista prosesseista ja toimista. Tulokset, joita kyselyillä selvitettiin vahvistavat tämän näkemyksen osoittaen, että kunnossapidon laatuun vaikuttavat kaikki, jotka ovat osallisina prosessissa. Tästä syystä myös tilojen käyttäjillä on tärkeä rooli kunnossapidon laadun kannalta, erityisesti silloin, kun he ovat aktiivisesti mukana prosessissa. Heidän toimensa ja huomionsa vaikuttavat siihen, miten hyvin tiloista huolehditaan ja miten nopeasti mahdolliset ongelmat havaitaan ja korjataan. Tämä korostaa yhteistyön ja tiedonkulun merkitystä kaikkien osapuolten välillä kunnossapitoprosessin parantamiseksi ja laadun varmistamiseksi.

Kunnossapidon tavoitteena on varmistaa, että se tapahtuu taloudellisesti järkevällä tavalla samalla kun rakennusten suunnitellut elinkaaret saavutetaan. Palvelussa on olennaista pyrkiä tarjoamaan hyvää ja riittävää laatua ottaen kuitenkin huomioon kustannukset. Toiminnan laadun arviointi on ollut osittain puutteellista. On tarpeen kehittää mittareita, jotka mahdollistavat kunnossapidon ja kiinteistönhoidon toiminnan tason ja laadun objektiivisen mittaamisen ja samalla tukevat toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Säännöllinen mittaaminen tarjoaa arvokasta tietoa siitä, miten toiminta kehittyy ja mahdollistaa oikein kohdennetut korjaavat toimenpiteet.

Tiedottamisen haasteet on tunnistettu arjen työssä ja tarvetta tiedottamisen kehittämiseen kyselyjen perusteella on olemassa. Yhteistyötä tämän asian kehittämiseksi tulee vahvistaa. Lisäksi tiedottamiseen tulee luoda selkeä toimintamalli ja ohjeistukset kunnossapidon

ja kiinteistönhoidon käyttöön. Kiinteistönhoidon toimintaa ei ole merkittävässä määrin si-
dottu strategiaan tavoitteisiin tai esimerkiksi salkutukseen. Operatiivisen toiminnan puut-
teita voi monista vastauksista päätellä siitä, että kiinteistönhoidon ja huollon toiminnot eivät
perustu mitoituksen ja keskeisten prosessien tunnistamisessa ja kehittämisessä on paran-
tamisen varaa. Operatiivisen tason kehittämistarpeita ilmenee myös ihan työntekijätasolle
asti, kuten esimerkiksi työntekijöiden tavoitteiden asettamisen ja seurannan osalla.

Ruoveden kunnan kiinteistöjen vuosikorjaustoiveiden esittäminen sähköisillä palvelupyyn-
nöillä olisi tärkeää. Vuosikorjauskäytäntöjä tulisi kehittää yhteistyössä kiinteistön käyttäjien
kanssa. Esimerkiksi kiinteistökierroksen sisältävä vuosittainen alkuvuoden tai loppuvuoden
palaveri kiinteistössä käyttäjien kanssa voisi olla hyödyllinen ratkaisu. Tässä palaverissa
voitaisiin yhdessä arvioida kunnossapitotarpeet ja sopia tarvittavista kiinteistöä koskevista
huolto- ja korjaustoimenpiteistä.

LÄHTEET

- Afry. (i.a.). *Kiinteistön huoltokirjapalvelut*. <https://afry.com/fi-fi/palvelu/kiinteiston-huoltokirjapalvelut>.
- Anttila, J & Jussila, K. (2016). *Mitä laatu on*. <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>
- Buildercom. (i.a.). *Huoltokalenteri*. <https://buildercom.fi/tuotteet/kiinteistojen-yllapito/bem-hoito-ja-huolto/huoltokalenteri/>
- Buildercom. (2018). *Toiminnallinen ohje*. <file:///C:/Users/markoku/Downloads/Toiminnallinen%20ohje%20-%20BEM-Palvelupyynn%C3%B6t.pdf>
- Hekkanen, M. (2019). *Kiinteistönpidon laatu ja hyvä isännöinti*. Rakennustieto.
- Hekkanen, M., Marttila, M., & Äijälä, S. (1992). *Tavoitteellinen kiinteistönpito*. Kiinteistönpitoalan kustannus.
- Ilmastoinfo. (i.a.) *Mitä on kiinteistönpito*. <https://ilmastoinfo.hsy.fi/verkkokurssit/energiaekspertti/lessons/suunnitelmallinen-kiinteistonpito/topics/mita-on-kiinteistopito/>
- Kananen, J. (2012). *Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kuntaliitto. (2017). *Kuntien kiinteistöhoidon ja huollon arviointi ja kehittäminen*. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1806-kuntien-kiinteistonhoidon-ja-huollon-arviointi-ja-kehittaminen>
- Pxdata. (2023). *Kuntien avainluvut*. https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/Kuntien_avainluvut/Kuntien_avainluvut_uusin/kuntien_avainluvut_aikasarja.px/table/tableViewLayout1/
- Ruoveden kunta. (i.a.). *Erämaasta Suomen kauneimmaksi*. <https://www.ruovesi.fi/kunta-info-ja-hallinto/tietoa-ruovedesta/historia>
- Rakennustieto. (2009). *Kiinteistönpitonimikkeistö* (RT 10-10968).
- Rakennustieto. (2016a). *Kiinteistönpitokirja kiinteistön elinkaaren hallinnassa* (RT 18-11240).
- Rakennustieto. (2016b). *Kiinteistönpitokirja. Ennen RakMK A4:n voimaantuloa rakennettu kiinteistö*. (RT 18-11242).

Rakennustieto. (2016c). *Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE 2012 palvelut* (RT 17-11219).

Rakennustieto. (2019). *Toimitilakiinteistön kuntoarvio* (RT 103097).

Rakennustieto. (2021). *Laki julkisista hankinnoista ja käyttösopimuksista*. Suomen säädöskokoelma 1397/2016. Seurattu säädökseen 762/2021 asti (RT 103382).

SFS Suomen Standardit. (i.a.). *Laadunhallinnan periaatteet*. <https://sfs.fi/osallistu-ja-vaikuta/aihealueet/johtaminen/laadunhallinnan-periaatteet/>

SFS Suomen Standardit. (i.a.). *ISO 9001 Laadunhallinta*. <https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittu-standardit/iso-9001-laadunhallinta/>

Toikko, T., & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedonantoon*. Tampere University Press.

Valtiovarainministeriö (VM). (i.a.). *Kuntien tehtävät ja toiminta*. <https://vm.fi/kuntien-tehtavat-ja-toiminta>

LIITTEET

Liite 1. Webropol-kysely 25.3.2024