

Projektista prosessiin

Asuntomessujen rakentajien kokemusten
hyödyntäminen Mikkelin kaupungin tonttitarjonnan
kehittämiseksi

Heikki Manninen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2016
Tekniikan ja liikenteen ala
Insinööri (YAMK)
Teknologiaosaamisen johtaminen

Tekijä Manninen, Heikki	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä 2.9.2016
	Sivumäärä 61	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Projektista prosessiin Asuntomessujen rakentajien kokemusten hyödyntäminen Mikkelin kaupungin tonttitarjonnan kehittämiseksi		
Tutkinto-ohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) Jouni Jurvelin, Jukka Konttinen		
Toimeksiantaja(t) Mikkelin kaupunki, tekninen toimi		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella Mikkelin asuntomessualueelle rakentavien asiakkaiden saamaa palvelua kaupungin normaalin tontinluovutuksen näkökulmasta ja hyödyntää rakentajien kokemuksia laatimalla niiden pohjalta kehittämissuositukset Mikkelin kaupungin tonttitarjonnalle. Ydinkysymyksenä oli mitä sellaista voidaan oppia asuntomessujen asiakaspalvelusta mikä hyödyttää kaupungin tonttien ostajia tulevaisuudessa. Aihetta lähestytään myös siitä, miten monialainen asiantuntijaorganisaatio vastaa asiakkaiden tarpeeseen. Kyseessä oli siis kehitystyö.</p> <p>Tiedonhankinnan perusteina olivat omakotirakentaminen, asuntomessut, tonttitarjonta, tonttimyynti, kunnan palvelut, moniammatillinen asiantuntijaorganisaatio, kehittäminen ja asiakaspalvelu. Teoriaosuuteen keräsin edellä mainituista viimeisimpiä kirjallisia ja sähköisiä julkaisuja.</p> <p>Kehitystyö toteutettiin synteesiin saakka ja itse kokeilu, tulosten arviointi ja seuranta jää kaupungin organisaation tehtäväksi.</p> <p>Kehitystyön pohjana käytettiin rakentajille, talotehtaiden edustajille ja kaupungin asiantuntijoille suunnattuja teemahaastatteluja joiden tulosten pohjalta laadittiin ehdotukset kaupungin tonttiluovutuksen kehittämiseksi.</p> <p>Kehittämissuosituksia syntyi viisi kappaletta jotka liittyvät rakentamisen asiakirjoihin, rakentajien ohjaukseen, kaupungin yksiköiden yhteistyöhön, tonttimarkkinointiin ja Lupapistepalveluun. Kehittämissuositusten käytäntöön viemisestä päättäneen ajallaan Mikkelin kaupungin teknisen toimen hallinto.</p>		
Avainsanat (asiasanat) rakentaminen, asiakaspalvelu, asuntomessut, tonttitarjonta, tonttimyynti, tonttimarkkinointi, moniammatillinen, asiantuntijaorganisaatio, kehittäminen		
Muut tiedot		

Author Manninen, Heikki	Type of publication Master's thesis	Date 2.9.2016
	Number of pages 61	Language Finnish
		Permission for web publication: x
Title From project to process How to apply experiences of builders of Housing Fair 2017 when developing City of Mikkeli's customerservice regarding selling of housing plots.		
Degree programme Professional Master Degree Programme in Technological Competence Management		
Tutors Jouni Jurvelin, Jukka Konttinen		
Assigned by City of Mikkeli, Technical Works		
Abstract The main goal of the Master's thesis was to observe customer service offered to the builders at Housing Fair Mikkeli 2017 in comparison to the city's usual service and apply the experiences to develop set of suggestions how to develop Mikkeli's customer service. Main question was what can we learn from Housing Fair customer service that can be used in the future. Additional question was how can we provide more value for customers in future. One viewpoint was how multiprofessional expert organisation answers to the needs of a customer. This was a case study Main themes for gathering of data were building of detached house, housing fair, landplotmarket, services of a parish, multiprofessional expert organisation, developing and customerservice. For theoretical part of the thesis I gathered information from latest written and digital sources. Case study was carried out to synthesis and actual experimenting and evaluation is responsibility of City of Mikkeli organisation. Case study was carried out as themed interview for the builders, representatives of building companies and Mikkeli's experts. A list of development suggestions for the city's customer service when selling housing plots was drawn up according the interviews. List consists of five suggestions regarding documents needed for building, guidance of builders, cooperation between city's units, housingplot marketing and planning permission service. Decision for carrying out these suggestions has been left at City of Mikkeli's technical works administrations consideration.		
Keywords (tags) Building, customer service, housing fair, landplotmarket, multiprofessional expert organisation, developing		
Miscellaneous		

Sisältö

1 Johdanto	3
2 Lähtökohdat ja tausta	5
2.1 Asuntomessut Mikkelissä 2017	5
2.2 Mikkel	6
2.3 Lähtötilanne	9
2.4 Opinnäytetyön resurssit	9
2.5 Asuntomessut projektina	10
2.5.1 Aikataulu	12
2.5.2 Henkilökunta	13
2.6 Käsitteet	13
2.6.1 Rakentaja	13
2.6.2 Asiakaspalvelu	14
2.6.3 Asiakas	16
2.6.4 Omakotirakentaminen	17
2.6.5 Asuntomessut	18
2.6.6 Tonttitarjonta	19
2.6.7 Moniammatillinen asiantuntijaorganisaatio	20
2.6.8 Projekti	21
2.6.9 Prosessi	21
2.7 Aiempien Asuntomessupaikkakuntien asiakkaiden ohjaus	23
2.7.1 Jyväskylä	23
2.7.2 Seinäjoki	23
2.8 Rakentajien opastus Mikkelissä	24
3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja aineisto	27
3.1 Kehittämistyö	27
3.2 Teemahaastattelu	29
3.3 Toteutuksen kuvaus	32
4 Tulokset	36
4.1 Kaupungin asiantuntijat	36
4.2 Aiempien messuprojektien henkilökunta	37
4.3 Rakentajat ja talotehtaiden edustajat	38
5 Pohdinta	41
5.1 Onko tällaiselle tarvetta?	41
5.2 Mikä/kuka on asiakas?	42
5.3 Oliko tietoperusta riittävä?	42

5.4 Moniammatillinen toiminta teknisessä toimessa	43
5.5 Miten opinnäytetyö suhtautuu kaupungin strategiaan ja visioon?	44
5.6 Kasvattaako tämä asiakkaan kokemaa arvonlisäyksen määrää?	46
5.7 Tonttimarkkinointi.....	47
6 Johtopäätökset.....	48
6.1 Rakentamisen vaatimat asiakirjat.....	48
6.2 Rakentajien ohjaus	49
6.3 Yksiköiden välinen yhteistyö.....	50
6.4 Tonttimarkkinointi.....	50
6.5 Lupapisteen käytettävyys	50
6.6 Ehdotukset toimenpiteiksi	51
Lähteet.....	52
Liitteet.....	55

1 Johdanto

Kuten monen muunkin kunnan (Kangasala. 2015, Nurmijärvi, Vihti. 2015), Mikkelin kaupungin tonttitarjonta on perinteisesti ollut ”first-come, first-served” –periaatteella, jolloin tontin saa sitä ensimmäisenä hakenut, tai tarveharkintaista, jolloin hakijat asetetaan järjestykseen hakuperusteiden mukaan. Tontinhakijalle ei ole systemaattista palvelua jossa opastetaan rakentamisessa. Tontin varatessa saa vain tontin eikä kauppaan sisälly esimerkiksi liittymälausuntoja, katusuunnitelmia tai alueella tehtyjä maaperätutkimuksia. Asiakas joutuu hakemaan näitä erikseen ja usein myös maksamaan niistä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia mitä Mikkelin asuntomessualueen tonttihaun yhteydessä toteutetusta asiakaspalvelusta voidaan oppia ja ottaa käyttöön kaupungin tontinluovutusprosessissa. Asuntomessualueen rakentajat valitaan suunnitelman laadun, messuteemojen ilmentämisen ja toteuttamiskelpoisuuden perusteella. Lähes kaikki alueen rakentajat ovat koossa vuoden sisään. Poikkeuksellinen järjestely tarjoaa mahdollisuuden testata uusia toimintatapoja tonttitarjonnan suhteen.

Asuntomessualueen tonttihaku poikkeaa kaupungin tavallisesta tonttihausta. Rakentajien valinnan suorittavat kaupungin ja Osuuskunta Suomen Asuntomessujen edustajien muodostamat laaturyhmä ja asuntomessutoimikunta. Tonttien saajat valitaan suunnitelman laatu, messuteemojen ilmentäminen hakemuksessa, toteuttamiskelpoisuus ja rahoitus huomioiden. Rakentamisen tiukka aikataulu vaatii rakentajilta paljon. Vastaavasti rakentajat saavat totuttua enemmän tukea ja opastusta kaupungilta ja yksityisiltä toimijoilta.

Opinnäytetyön tarkempana tavoitteena on perehtyä edellä mainittuun tukeen sekä opastukseen ja laatia sen pohjalta kehittämissuhteet Mikkelin

kaupungin tonttitarjonnalle asiakaspalvelun näkökulmasta. Ydinkysymyksenä on, mitä sellaista voidaan oppia asuntomessujen asiakaspalvelusta joka hyödyttää kaupungin tonttien ostajia jatkossa?

Opinnäytetyön tavoite pohjautuu Mikkelin kaupungin visioon olla vuoteen 2020 mennessä modernin palvelun kasvukeskus Saimaan rannalla. Osa visiota ja strategioita on asiakaspalvelun kehittäminen.

2 Lähtökohdat ja tausta

2.1 Asuntomessut Mikkelissä 2017

Osuuskunta Suomen Asuntomessut päätti myöntää vuoden 2017 Asuntomessut Mikkelin kaupungille toukokuussa 2013. Messut järjestetään Kirkonvarkauden alueella, kolme kilometriä kaupungin keskustasta etelään. Tärkeä, ellei jopa tärkein, osa messujen järjestämisestä ovat omakotitalot alueelle rakentavat henkilöt ja yritykset.

Asuntomessut toteuttavat osan kaupungin normaalista vuotuisesta asuntotuotannosta. Riittävä rakennusvolyymi messualueella varmistetaan kaupungin muun tontinluovutuksen ajoituksella. Asuntomessujen järjestämisen tavoitteena on lisätä Mikkelin seudun tunnettavuutta ja kaupungin houkuttelevuutta asuinpaikkakuntana sekä yritysten sijaintipaikkana. Edellinen liittyy olennaisesti Mikkelin kaupungin visioon olla modernin palvelun kasvukeskus Saimaan rannalla.

Suomen Asuntomessujen toimintaideana on kehittää asumisen laatua Suomessa edistämällä asumistietoutta ja alan osaamista järjestämällä asunto- ja loma-asuntomessuja. Messujen toimintaideana on saada tuottajat ja kuluttajat kohtaamaan. Messut esittelevät asumiseen liittyviä tutkimuksia ja niiden tuloksia alan ammattilaisille ja kuluttajille. Messut tarjoavat mahdollisuuden kokeilla uusia ratkaisuja.

Asuntomessut järjestetään aina isäntäkunnan kanssa. Suomen Asuntomessut vastaa messutapahtuman vaatimista yleisöpalveluista, messutekniikasta sekä

tapahtuman markkinoinnista ja isäntäkunta vastaa kaavoituksesta, tontinluovutuksesta, kunnallistekniikasta sekä pysäköinnistä. Rakentajat vastaavat kohteidensa toteutuksesta, rahoituksesta ja esittelystä. Yhteistyö on monipuolista useiden asiantuntijoiden, palveluntarjoajien ja tulevien asukkaiden kanssa. (Asuntomessut. Toiminta-ajatus 2016.)

2.2 Mikkeli

Mikkeli on lähes 55 000 asukkaan kaupunki Etelä-Savossa Saimaan rannalla. Suuresta pinta-alastaan, 3 300 km², huolimatta taajama-alueet ovat kompakteja ja välimatkat lyhyitä. Kaupungin asemakaava-alue on laajentuessaan seurannut valtatie 5:n linjausta. Kirkonvarkauden asuntomessualue on osa laajempaa Saimaansivu- hanketta, jolla kaupunki suuntaa asumisrakentamista etelän suuntaan Saimaan rannoille. (Mikkelin kaupunki. Perustiedot 2016). Kaupungin ja asuntomessualueen sijainti on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Asuntomessualueen sijainti

Kaupunginvaltuusto on määritellyt Mikkelin kaupungin visioksi ”Mikkeli – modernin palvelun kasvukeskus Saimaan rannalla”. Sillä kuvataan Mikkelin kaupungin pyrkimystä kehittämiseen ja uudistumiseen. Vision toteuttamista ohjataan kolmella strategialla. Nämä ovat elinkeinostrategia, palvelustrategia ja kaupunkistrategia sekä edellistä täydentävä ja täsmentävä elinvoima- ja kilpailukykystrategia. (Mikkelin kaupunki. Strategia 2016)

Kaupunkistrategia vuosille 2014–2017 perustuu kolmeen näkökulmaan: asukkaiden hyvinvointi, elinkeinojen hyvinvointi sekä luonnon ja ympäristön hyvinvointi. Asukkaiden osallistamisella korostetaan asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia hyvinvoinnin tuottamisessa. Mikkelin kaupungin

toiminta-ajatuksena on rakentaa vastuullisesti asukkaidensa, elinkeinajensa sekä luonnon ja ympäristön hyvinvointia. (Mikkelin kaupunki. Kaupunkistrategia 2013)

Palvelustrategialla ohjataan palveluiden järjestämistä, palveluverkkoa ja palveluiden laatua. Strategioiden valmistelu toteutetaan siten, että valtuustokauden alussa on valmisteltu päästrategia ja tämän jälkeen välittömästi elinvoima- ja kilpailukykystrategia sekä palvelustrategia. Mikkelin kaupungin tavoitteena on olla vuonna 2020 ”Modernin palvelun kasvukeskus Saimaan rannalla”. Toiminnan kehittämisessä korostuu erityisesti asiakaslähtöisyys, henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen, jatkuva oppiminen ja innovatiivisuus sekä prosessien ymmärtäminen ja johtaminen. Laatua arvioidaan erityisesti kuntalaisten kokemana laatuna. Asiakaslähtöisen palvelun lähtökohtana ovat asiakas ja muuttuvat palvelutarpeet. Asiakkaalle on tärkeää palvelun saavutettavuus mahdollisimman vähällä vaivalla. (Mikkelin kaupunki. Palvelustrategia 2011)

Mikkelin kaupungin elinkeinostrategia 2011–2015 linjaa yhdeksi strategiseksi linjaukseksi ”Palvelut, palvelukulttuuri ja luonto vetovoiman ja kasvun lähteinä”. Tavoitteena on, että Mikkelin on palveluistaan ja palvelukulttuuristaan tunnettu. Palvelut ja mutkaton palveluasenne leikkaavat läpi kaikki toimialat ja koko toimintakulttuurin. Mikkelissä tulevat palveluiksi niin yritykset, vierailijat kuin asukkaatkin. Palvelusektori kehittyy ja uudistuu palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. (Mikkelin kaupunki. Elinkeinostrategia 2010)

2.3 Lähtötilanne

Mikkelin kaupungin tonttimyynnin tilanne on samankaltainen monen muun suomalaisen kunnan tonttimyynnin kanssa. Kaupungin mittaus ja kiinteistöyksikkö huolehtii yhdessä kaupungingeodeetin kanssa maaomaisuuden hankinnasta ja myynnistä. Kaupungilla on ns. maankäyttöreserviä josta yhteiskunnan tarpeiden mukaan jalostetaan käyttömaata kaavoittamalla. Asunnon rakentajan on haettava kaavoitettua tonttia kaupungilta. Tontin ostettuaan asiakkaan tulee hakea tontin lohkomista jonka hän maksaa itse. Yleensä hän joutuu myös ostamaan kaupungilta tontin DWG-aineiston rakennussuunnittelijaa varten. DWG-aineisto kuvaa tontin maasto-olosuhteita. Jos tontin maaperä vaatii, on rakentajan tilattava maaperän rakennettavuusselvitys ulkopuoliselta toimijalta. Rakennussuunnitelmat vaativat yleensä tietoa myös alueen kaduista, erityisesti niiden korkotietoja. Nämä rakentaja tilaa kaupungin yhdyskuntasuunnitteluosastolta. Samasta paikasta tilataan liittymälausunnot vesi- ja viemäri liittymille. Tämän jälkeen alkaa rakennusluvan hakeminen.

2.4 Opinnäytetyön resurssit

Opinnäytetyöprosessi noudattaa Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjeita ja se toteutetaan yhteistyössä Mikkelin kaupungin teknisen toimen ja asuntomessuprojektin toimijoiden kanssa. Tekniseltä toimelta on erityisesti mukana rakennusvalvonta-yksikkö, mittaus ja kiinteistöt-yksikkö sekä kaupunkiympäristö-yksikkö. Asuntomessuprojektin henkilöstö koostuu projektipäälliköstä, projektikoordinaattorista, tiedottajasta ja aluevalvojasta. Asuntomessuprojektiin kuuluu myös kolme työryhmää ja ylintä päätösvaltaa käyttävä asuntomessutoimikunta.

Lähteet ovat pääosin sähköisiä mikä helpottaa tiedon etsintää ja säästää aikaa. Sähköisten lähteiden käytössä käytetään erityisen kriittistä luotettavuuden arviointia.

2.5 Asuntomessut projektina

Asuntomessujen järjestämisen voi jakaa koostuvan neljästä eri osasta:

- alueen kaavoitus
- yhdyskuntatekniikan rakentaminen
- rakentajien hankkiminen ja ohjaus
- asuntomessut tapahtumana

Asuntomessutoimikunta on Osuuskunta Suomen Asuntomessujen ja kaupungin välinen yhteistyöelin, joka ohjaa ja valvoo strategisten linjausten ja yhteistoimintasopimuksen mukaisesti sekä toimii vaikuttajana tärkeimpien valtakunnallisten sidosryhmien suuntaan. Markkinointi- ja viestintäryhmä linjaa ja koordinoi messutapahtumaa edeltävää viestintää ja markkinointia siten, että kaikkien vaikuttajatahojen viestintä olisi yhdenmukaista ja tulevaa messutapahtumaa tukevaa sekä kehittää messutapahtuman palveluja. Laaturyhmä valmistelee ja määrittelee messualueelle rakennettavan ympäristön laadulliset ominaisuudet ja valvoo niiden toteutumista. Tekniikkaryhmä vastaa asuntomessu-alueen kunnallistekniikan, liikenteen, viheralueiden sekä messuaikaisten rakenteiden ja teknisten palveluiden suunnittelusta ja toteutuksesta.

Osuuskunta Suomen Asuntomessujen vastuulle kuuluvat (Yhteistoimintasopimus 2014):

- messujen julkisuusarvosta, markkinoinnista ja sisältötavoitteista huolehtiminen
- kaupalliset sopimukset

- mahdollisiin suunnittelu- ja toteutuskilpailuihin osallistuminen
- aikaisempien messutapahtumien kokemusten välittäminen
- messutapahtuman suunnittelu, organisointi ja toteutus
- messutekniikan järjestelyt

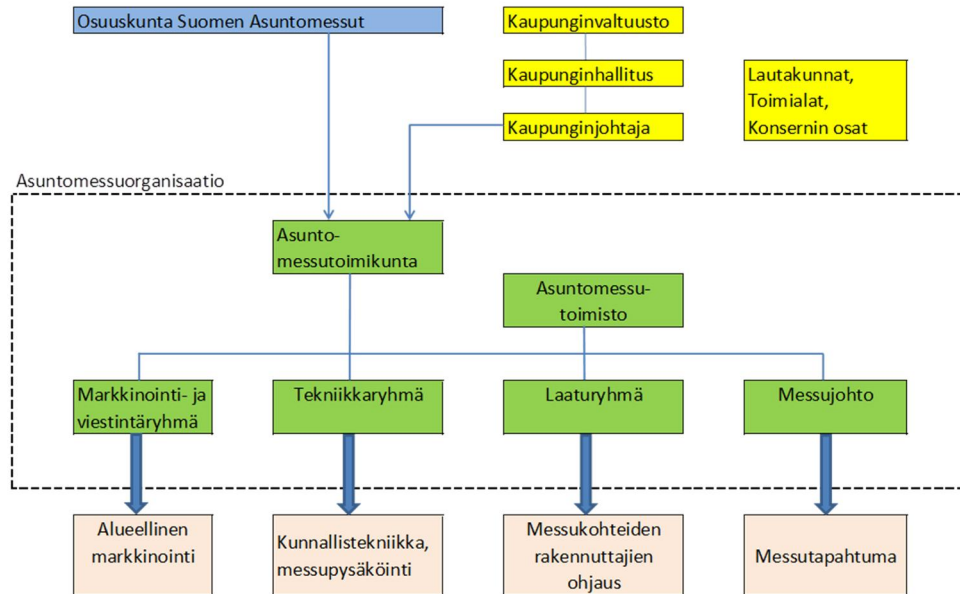
Mikkelin kaupungin vastuulle kuuluvat:

- maankäyttö- ja ympäristösuunnittelu
- kunnallistekniikan suunnittelu ja rakentaminen
- lupavalmistelu
- hallien, teltojen ja ulkonäyttelypaikkojen pohjien rakentaminen
- tontinluovutuksiin liittyvät järjestelyt ja ehdot
- pysäköinnin ja liikenteenohjauksen suunnittelu ja toteutus
- messualueen yövartiointi, puhtaanapito ja jätehuolto
- dokumenttien hallinta
- messutapahtuman järjestämiseen, tiedottamiseen ja sisällön luomiseen osallistuminen

Asuntomessujen organisaatio limittyy kaupungin organisaatioon oheisen kuvan mukaisesti.

ASUNTOMESSUJEN ORGANISAATORAKENNE

Mikkeli 2017



tr 4.2.2014

Kuvio 2. Asuntomessujen organisaatorakenne

2.5.1 Aikataulu

Mikkelin kaupunginhallitus päätti syksyllä 2012, että Mikkelin kaupunki hakee vuoden 2017 asuntomessuja messualueena Moisio-Kyyhkylän itäranta. Alueen yleis- ja asemakaavoitus aloitettiin keväällä 2013. Samana keväänä Osuuskunta Suomen Asuntomessujen hallitus päätti myöntää vuoden 2017 Asuntomessut Mikkelin kaupungille. Kaavat saivat lainvoiman alkuvuodesta 2015. Asuntomessualueen ensimmäisen vaiheen tonttihaku oli 2015 keväällä. Samana keväänä aloitettiin alueen yhdyskuntatekniikan rakentaminen. Tonttihakua jatkettiin ensimmäisen vaiheen jälkeen jatkuvana hakuna. Tonttia hakeneiden opastus asukasilloissa aloitettiin kesällä 2015 ja jatkettiin syksyn aikana. Talojen rakentajat pääsevät tonteilleen 2016 keväällä. Itse messut järjestetään heinä-elokuussa 2017.

2.5.2 Henkilökunta

Mikkelin kaupunki palkkaa asuntomessujen järjestämistä ja tiedottamista varten projektiorganisaation, johon kuuluvat projektipäällikkö, projektikoordinaattori, tiedottaja ja aluevalvoja. Projektikoordinaattori palkattiin keväällä 2014, projektipäällikkö keväällä 2015, tiedottaja syksyllä 2015 ja aluevalvoja alkuvuonna 2016.

Projektipäällikkö vastaa projektin operatiivisesta johtamisesta, toimii asuntomessutoimikunnan esittelijänä ja kokoaa asuntomessutoimiston. Projektipäällikön tärkeimmät tehtävät on toimia vastuuhenkilönä Mikkelin kaupungin puolesta yhteistoimintasopimuksen kuntavelvoitteiden täytäntöönpanossa ja budjetoinnissa, toimia projektin johtamisessa yhteistyössä Osuuskunta Suomen Asuntomessujen kehitysjohtajan kanssa sekä koordinoita kaavoitusta, kunnallistekniikan ja messualueen rakentamista sekä näihin liittyviä asioita. (Yhteistoimintasopimus 2014)

2.6 Käsitteet

2.6.1 Rakentaja

Rakentajalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä sellaista henkilöä tai organisaatiota, joka on pääasiallisesti vastuussa rakennushankkeen ohjauksesta. Käytännössä kyseessä on joko yksityishenkilö, joka rakentaa itselleen kotia tai alueelle rakentavan talotehtaan edustaja. Rakentaja-termiä käytetään rakennuttajan sijasta aiempien asuntomessujen käyttämän ja vakiintuneen käytännön mukaisesti. (Valtioneuvoston päätös rakennustyön turvallisuudesta 1994)

2.6.2 Asiakaspalvelu

Aarnikoivun (2005, 37) mukaan asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaaminen, missä asiakaspalvelija tuo esiin yrityksen arvoja ja niiden suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelu toimii rajapintana jossa asiakas ja yritys kohtaavat. Hän kertoo myös, ettei asiakaspalvelua voi suunnitella tai kehittää ilman asiakkuuksien tuntemusta. ”Asiakaspalvelusta ei ole olemassa yhtä oikeaa totuutta, toimintamallia, jonka voisi istuttaa sellaisenaan jokaisen organisaation toimintaan.”

Aatamila (2010, 9) saapui samankaltaiseen johtopäätökseen oppinäytetyössään. ”Jos yritys tarjoaa palvelua, liiketoiminnallisen menestymisen kannalta palveluun perustuvat asiakassuhteet kannattaa rakentaa huolellisesti alusta pitäen. Sitä varten palvelun kehitysprojekti on syytä valmistella ja suorittaa siihen kuuluvat esityöt hyvin.”

Debruyne (2014, 14) kirjoittaa asiakaspalveluun keskittyneiden yritysten tarkastelevan asiakkaitaan toimintansa kehittämisen kannalta. “Firms that have adopted a market-centric approach to innovation listen to the signals coming from the market and drive innovation from there. They react to manifest needs of their existing customers, but also anticipate new demands coming from emerging segments.” Palvelun kehittämiseksi he käyttävät kolmivaiheista tarkastelua:

1. Jatkuvan palautteen saaminen nykyisiltä asiakkailta.
2. Tuotteen/palvelun matka asiakkaalle.
3. Potentiaalisen asiakaskunnan lähettämät signaalit

Edellisten kanssa samoilla linjoilla on livonen (2008, 7) opinnäytetyössään. ”Jotta asiakkuuden hallinnan kehittyminen asiakkaiden valinnasta asiakkuuksien arvon kasvattamiseen olisi mahdollista, tulee ensin tunnistaa nykyiset asiakkaat ja mitata jotenkin nykyisten asiakkaiden arvoa.”

Paul Viion (2015) luennon mukaan arvolupaus asiakkaalle sisältää asiakkaan tarpeiden ja arvojen tuntemisen. Tämän perusteella pystytään valitsemaan asiakkaalle tärkeimmät asiat ja vastaamaan niihin.

Eräsalo (2011, 12) kokoaa ajatukset palvelutapahtumasta seuraavasti: ”Palvelutapahtumassa on aina kysymys *asiakkaan auttamisesta* ja hänen tarpeidensa täyttämisestä.” Asiakkaalla on tarve jollekin sellaiselle tuotteelle jota kyseinen yritys tarjoaa. Tuotteen saattaminen asiakkaalle vaatii asiakaspalvelua.

Pamilon (2012, 14-17) opinnäytetyössä hyvän asiakaspalvelun nähdään koostuvan luottamuksesta, kiireettömyydestä, asiakkaan kuulemisesta, ympäristöstä ja siitä että asiakas saa enemmän kuin odotti. Myös hyvä hintalaatusuhde nähtiin osana hyvää asiakaspalvelua. Luottamus ilmeni lupauksen ja salassapitovelvollisuuden pitämisenä, yhteen asiaan keskittymisenä sekä asian yhteisymmärryksenä. Virheiden myöntäminen ja korjaaminen oli osa luottamusta. Muita asiakaspalvelun kulmakiviä olivat nopea reagointi, pätevyys, saavutettavuus ja kohteliaisuus. Pamilon haastattelemat henkilöt eivät osanneet kertoa yhteistä määritelmää asiakaspalvelulle mutta sen nähtiin koostuvan vuorovaikutuksesta ja imagosta.

Nummela (2006, 18) kuvaa kehittämishankeraportissaan asiakaspalvelun koostuvan asiakkaan kohtaamisesta, kohtelusta ja ilahduttamisesta,

ensivaikutelmasta ja yhteistyöstä. Vaikka kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa selkokielineen opas kehitysvammaisille ja maahanmuuttajille, koen oppaan lukemisesta olevan hyötyä laajemminkin sellaisissa työpaikoissa joissa ei perinteisesti ole harjoitettu asiakaspalvelua.

Kaupungin tonttitarjonnan suhteen asiakaspalvelu on ollut vähintäänkin hajanaista. Tietoa hankkiessaan asiakkaan on täytynyt olla yhteydessä asiasta riippuen eri asiantuntijaorganisaatioon. Kaava-asioissa kysymyksiin on vastattu kaupunkisuunnitteluyksikössä, talon rakentamisen kysymyksiin rakennusvalvonnassa ja tontin ostossa maankäyttöyksikössä. Tässä opinnäytetyössä asiakaspalvelun katsotaan olevan tuotteen tai palvelun arvoa kasvattava rajapinta asiakkaan ja tuotteen/palvelun tarjoajan välillä. Tätä rajapintaa tulee tarkastella säännöllisesti ja kehittää sitä saadun palautteen perusteella. Palautetta tullaan keräämään asuntomessuprojektin asiakkailta. Asuntomessuprojektin asiakkaita ovat kaikki rakentajat mutta myös heidän yhteistyökumppaninsa.

2.6.3 Asiakas

Suomisanakirja (2015) määrittelee asiakkaan liikkeessä tai virastossa asioivaksi henkilöksi joka teettää tai ostaa jotain ammatinharjoittajalta. Samankaltaiseen yksinkertaiseen kuvailuun päätyvät Flink, Kerttula, Nordling ja Rautio (2015, 52). Heidän mukaansa asiakkaat voidaan jakaa yleisellä tasolla kuluttajiin, yrityksiin ja julkiseen sektoriin.

Suomen Yrittäjät-järjestö (2014) kuvailee asiakkaan yksilöksi joka saattaa käyttäytyä yllättävästikin. Asiakkaat ovat tärkeitä tietolähteitä yrityksille, joten vuorovaikutusta on oltava molempiin suuntiin.

Yllättäen asiakaspalvelulle löytyi enemmän määritelmiä ja aineistoa kuin itse asiakkaalle. Tässä työssä asiakkaalla tarkoitetaan pääsääntöisesti kaikkia niitä tahoja jotka osallistuvat asuntomessualueelle rakentamiseen. Kaikki rakentajat ovat asiakkaita mutta myös heidän yhteistyökumppaninsa kuten sisustussuunnittelijat, talotehtaat, piharakentajat, kalustefirmat tai muut vastaavat tahot. Asiakkaita ovat myös yhdyskuntatekniikan rakentamiseen ja sen suunnitteluun osallistuvat tahot. Asiakkaiden kanssa pyritään vuorovaikutukseen, ei pelkästään tämän opinnäytetyön osalta, vaan etenkin asuntomessuprojektin suhteen.

2.6.4 Omakotirakentaminen

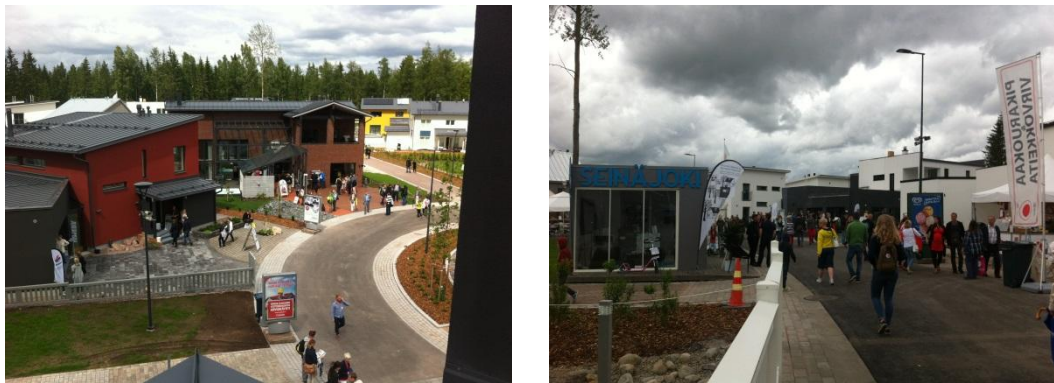
Vajaa 40 % suomalaisista asuu omakotitalossa ja se on tavoiteasunto yli puolelle suomalaisista. Omakotitalon synonyymeja ovat mm. pientalo ja asuinrakennus. Tilastokeskus määrittelee tilastoissaan pientalon tarkoittavan omakotitaloa, paritaloa tai kaksikerroksista omakotitaloa, jossa on kaksi asuntoa. (2015)

Maankäyttö- ja rakennuslaki (1999) määrittelee rakennuksen seuraavasti: Rakennus on asumiseen, työntekoon, varastointiin tai muuhun käyttöön tarkoitettu kiinteä tai paikallaan pidettäväksi tarkoitettu rakennelma, rakenne tai laitos, joka ominaisuuksiensa vuoksi edellyttää viranomaisvalvontaa turvallisuuteen, terveellisyyteen, maisemaan, viihtyisyyteen, ympäristönäkökohtiin taikka muihin tämän lain tavoitteisiin liittyvistä syistä.

2.6.5 Asuntomessut

Suomen Asuntomessujen toimintaideana on parantaa asumisen laatua Suomessa yhteistyössä kumppanien kanssa edistämällä asumistietoutta ja alan osaamista sekä järjestämällä vuosittain asunto- ja loma-asuntomessuja. Toiminnan organisoii Osuuskunta Suomen Asuntomessut kulloisenkin isäntäkunnan kanssa. Suomen Asuntomessut vastaa messutapahtuman vaatimista yleisöpalveluista, messutekniikasta ja tapahtuman markkinoinnista. Isäntäkunta vastaa kohteen kaavoituksesta ja kunnallistekniikasta aikataulun mukaan sekä messupysäköinnistä. (Suomen Asuntomessut. Toiminta-ajatus. 2015)

Tässä työssä Asuntomessut tarkoittaa vuonna 2017 Mikkelissä järjestettäviä asuntomessuja. Käytännön puhekielessä Asuntomessut tarkoittaa joskus osuuskunta Suomen Asuntomessuja, joskus itse tapahtumaa ja joskus jopa kaupungin perustamaa asuntomessutoimistoa. Asuntomessut tapahtumana on yli neljä viikkoa kestävä 25–35 asuintalon ja huoneiston esittelytapahtuma. Oheisissa kuvissa näkyy tapahtuman markkinaluonteisuus. Asuntomessuilla on käynyt tänä vuosikymmenenä 114 941–158 344 kävijää per tapahtuma.



Kuvio 3. Asuntomessut Vantaalla 2015

2.6.6 Tonttitarjonta

Kuten monen muunkin kunnan (Kangasala 2015, Nurmijärvi 2015, Vihti 2015) Mikkelin kaupungin tonttitarjonta on perinteisesti ollut ”first-come, first-served” –periaatteella, jolloin tontin saa sitä ensimmäisenä hakenut, tai tarveharkintaista, jolloin hakijat asetetaan järjestykseen hakuperusteiden mukaan. Asuntomessualueen tonttihaku poikkeaa tavallisesta tonttihausta. Rakentajat valitaan suunnitelman laadun, messuteemojen ilmentämisen ja toteuttamiskelpoisuuden perusteella. Poikkeuksellinen järjestely tarjoaa mahdollisuuden testata uusia toimintatapoja tonttitarjonnan suhteen. Mikkelin kaupunki on ottanut ensimmäisenä Suomessa käyttöön ESRI:n toimittaman sähköisen tonttien esittely- ja varausspalvelun. ESRI on paikkatietoratkaisuja tarjoava kansainvälinen yhtiö. (ESRI 2015).

Haettaessa tonttia Mikkelin kaupungilta, hakija täyttää ensiksi hakulomakkeen joko sähköisesti tai toimittaa paperilomakkeen kaupungin mittaus ja kiinteistöyksikölle. Tontista tehdään alustava varaus hakijalle ja varaus on voimassa reilun vuoden. Varaussmaksu on 200 euroa. Hakijan on päätettävä varausajan puitteissa ostaako vai vuokraako tontin. Rakentamisen suunnittelua varten hakija tarvitsee tonttikartan joka on haettava erikseen mittaus ja kiinteistöyksiköltä. Kun tontti on ostettu tai vuokrattu, tulee hakijan maksaa tontin lohkomislasku joka on reilu tuhat euroa. Rakentaja vastaa itse tontin tarvitsemista maaperätutkimuksista. Kun talon suunnittelussa päästään rakennuslupavaiheeseen, tulee rakentajan hakea liittymälausuntoa kaupungin yhdyskuntatekniikan yksiköstä ja toimittaa se kaupungin rakennusvalvontaan. Talon sijainti tulee paaluttaa maastoon ja se tilataan kaupungin mittaus ja kiinteistöyksiköstä. (Rahikainen 2016)

2.6.7 Moniammatillinen asiantuntijaorganisaatio

Kaupungin tonttitarjonnasta vastaa moniammatillinen asiantuntijaorganisaatio. Tontin ”matka” asiakkaalle alkaa kaupungin maanhankinnasta, jatkuu kaavoituksen kautta kiinteistötoimitukseen ja siitä edelleen tontin markkinointiin ja myyntiin. Tämän jälkeen mukaan tulee kaupungin rakennusvalvonta ja mahdollisesti yhdyskuntatekniikan yksikkö. Välivaiheissa, kuten kaavoituksessa, on mukana useita eri alojen asiantuntijoita mm. ympäristönsuojelusta, sivistystoimesta, liikennesuunnittelusta, viheralueiden hoidosta ja museotoimesta. Asiakkaan näkökulmasta katsoen organisaatio näyttäytyy vain kaupungin virkamiehinä ja ihanteellisessa tilanteessa hän saa eri palvelut samalta luukulta.

livonen (2008, 20–32) käsittelee organisaatiota monen organisaatioteorian ja – rakenteen kautta. Byrokratiateoriassa organisaatio rakentuu työtehtävien ja virkaiän mukaan. Se rakentuu hierarkiaan ja työnjakoon. Oleellista on sen pohjautuminen lainsäädäntöön. Byrokraattisessa organisaatiossa tiedonkulku on hidasta ja se siirtyy huonosti, jos ollenkaan, toimialojen välillä. Toimialoilla on selkeät esimiehet. Hallinnollinen koulukunta muistuttaa rakenteeltaan byrokraattista organisaatiota. Molemmissa hierarkia sekä komentoketju ovat olennainen osa toimintaa. Hallinnollisessa organisaatiossa joustavuus ja oma-aloitteisuus ovat kuitenkin sallittuja. Orgaaninen organisaatio reagoi nopeasti muuttuviin vaatimuksiin. Se perustuu joustavaan työnjakoon ja eri alojen asiantuntijoiden nopeaan tiedonvaihtoon.

Hirvosen toimittamassa Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisussa Hoppo ym. (2015, 58–60) näkevät ammatillisessa erityisopetuksessa olevan useita eri aloja ja ammattikuntia edustavia toimijoita, jotka toimivat yhteistyössä päämääränään opiskelijan etu. Heidän mukaansa on erittäin tärkeää, että

kaikki toimijat yhdistävät osaamisensa ja ratkaisut pyritään löytämään yhdessä asiakkaan eli opiskelijan ja hänen huoltajiensa kanssa. Moniammatillisuudella tarkoitetaan eri koulutus-, hallinto- ja tieteenalojen rajoja ylittävää toimintaa. Moniammatillisuuden synonyymejä ovat monialaisuus, jaettu asiantuntijuus, monitoimijuus ja poikkitoimijuus.

Tässä työssä kaupungin organisaatiota tarkastellaan pääosin kahden ensimmäisen teorian, byrokraattisen ja hallinnollisen organisaation, risteytyksenä. Asuntomessuprojektin suhteen organisaatiossa on ollut nähtävissä myös orgaanisen organisaation piirteitä. Moniammatillisuus näkyy lähes koko kaupunkiorganisaation ja useiden eri rakennusliikkeiden osallistumisena projektiin. Näiden toimijoiden yhteensovittaminen on haastavaa normaalissakin tontinluovutuksessa ja asiakaspalvelussa. Asuntomessuprojekti tiukkoine aikatauluineen tuo lisähaasteen tähän yhteistyöhön.

2.6.8 Projekti

Projektista on olemassa lukuisia määritelmiä. Tässä työssä käytetään Risto Pelinin (2008, 33) määritelmää: ”Projekti on se työ, joka tehdään määritellyn kertaluonteisen tuloksen aikaansaamiseksi.”

2.6.9 Prosessi

Helsingin yliopisto (2006) mukaan projektin ja prosessin merkittävin ero on siinä, että prosessi on toistuva ja projekti on ainutlaatuinen. Projektilla on myös ajallinen raja. Prosessin kehitys tapahtuu hitaasti.

Hartvaara (2008, 1-2) määrittelee prosessin organisaation läpi kulkeviksi työtapahtumien sarjoiksi. Prosessi lähtee liikkeelle herätteestä ja siihen lisätään syötteitä ja toimintaa. Prosessilla voi olla lopputuloksen lisäksi sivutuotteita. Prosessille ominaista on asiakasohjaus ja sillä on yleensä nimi, omistaja, syötteet, resurssit, asiakkaat, mittarit ja aikataulus.

JHS-suosituksissa (2012) prosessi määritellään joukoksi toisiinsa liittyneitä toistuvia toimintoja joiden avulla syötteet muutetaan tuotoksiksi. Syöte on tieto tai materiaali, joka on syötetty prosessiin ja tuotos on prosessin lopputulos. Prosessilla on omistaja, asiakas, syöte, tehtävä ja tuotos eli lopputulos.

Takin (2009, 18) opinnäytetyön mukaan ”Prosessilla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun tuotantoketjua, jonka aikana tuotteesta tai palvelusta muodostuu loppuasiakkaan tarvitsema hyödyke tai palvelu”. Prosessin koostuu eri osa-alueista tuotannossa sekä logistiikassa ja sen voi tarvittaessa mallintaa yksinkertaisella laatikkomallilla.

Projektissa ja prosessi on samankaltaisuuksia, kuten eri tehtävien ja osa-alueiden linkittäminen toisiinsa. Suurin eroavaisuus löytyy projektin ainutkertaisuudesta ja prosessin toistuvuudesta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää Asuntomessuprojektista sellaisia tehtäviä ja osa-alueita joita kannattaa ottaa mukaan kaupungin tontinluovutusprosessiin asiakaspalvelun näkökulmasta. Tämä tapahtuu normaalin projektityön lomassa asiakashaastatteluiden pohjalta.

2.7 Aiempien Asuntomessupaikkakuntien asiakkaiden ohjaus

2.7.1 Jyväskylä

Jyväskylän asuntomessuprojektissa rakentajille järjestettiin rakentajatapaamisia ennen rakentamisen alkua. Tapaamiset koostuivat pääosin lyhyistä asiantuntijaesitelmistä joiden aiheina olivat mm. rakentajan velvoitteet, pihasuunnittelu, rakennussuunnittelu, valaistus, työturvallisuus ja esteettömyys. Rakentajatapaamisissa käsiteltiin myös itse asuntomessutapahtumaan liittyviä asioita kuten messusopimuksia. Muu opastus tehtiin olemassa olevan käytännön mukaisesti. Kaupunki tarjosi rakentajille tonttikarttapaketin sekä projektipankin jossa oli materiaalia rakentajien käyttöön liittyen mm. katusuunnitelmiin ja jätehuoltoon. (Hakala 2016; Blomster 2016)

2.7.2 Seinäjoki

Seinäjoen asuntomessuille rakentajille tarjottiin opastusta asukasiltojen ja korttelikohtaisten tapaamisten merkeissä. Asukasiltojen ja korttelikohtaisten tapaamisten aiheina olivat mm. yleiset rakentamisen asiat, ryhmäytyminen, vierailu Jyväskylän asuntomessuilla kesällä 2014, rakennusluvan hakeminen, rakentamisen käytännön asiat ja lopputarkastukset. Kaupunki oli koonnut rakentamisen vaatimat asiakirjat valmiiksi rakentajille. Asiakirjat sisälsivät myös kaupungin valtakirjan rakentajalle luvan hakemiselle. (Joensuu 2016)

2.8 Rakentajien opastus Mikkelissä

Rakentajille tarjottiin mahdollisuus osallistua asukasilloihin. Asukasillat suunniteltiin aiemmilta messupaikkakunnilta saadun tiedon ja kaupungin asiantuntijoiden haastattelun pohjalta. Iltoja pidettiin kuusi kappaletta alkaen heinäkuusta 2015. Viimeinen rakentamiseen liittyvä asukasilta oli tammikuussa 2016. Asukasillojen teemoina olivat rakennusluvan hakeminen, rakentamisen suunnittelemisessa huomioitavat asiat, monikantasopimus, kaupalliset sopimukset, paikallisten yrittäjien palvelut rakentajille, pihasuunnittelu ja paloturvallisuus.

Rakentajille ja heidän suunnittelijoilleen tarjottiin kaupungin keräämä aineisto ja suunnitelmat Lupapiste-palvelun kautta. Lupapiste-palvelu mahdollistaa sähköisen asioinnin rakennuslupaa haettaessa. Rakentamiseen tarvitaan rakennuslupa, jonka myöntää kaupungin viranomainen. Lupapisteessä mukana olevien kuntien viranomaiset palvelevat asiakkaita sähköisesti palvelun kautta. Rakennushankkeelle kutsutut osapuolet pääsevät näkemään hankkeen etenemisen ajantasaisesti sekä täydentämään tietoja heille sopivaan ajankohtaan. Palvelu poistaa paperisten lomakkeiden ja suunnitelmien täyttämisen sekä tarpeen virastokäynneille. (Lupapiste 2016). Palveluun kerättiin katualueiden maaperätutkimusaineistot, tonttikartat DWG-muodossa, katusuunnitelmat pituus- ja poikkileikkauksineen, yleisten alueiden suunnitelmat, kaavakartta sekä – selostus, ympäristö- ja laatuohje sekä asuntomessujen sopimukset liitteineen.

”Minusta palvelun parhaita puolia on se, että lupa-asiointi on läpinäkyvää ja asiakas voi seurata oman lupa-asian etenemistä reaaliaikaisesti. Kaikki lupaan liittyvät asianosaiset saavat tiedon ajantasaisesti ja voivat käydä keskustelua lupaprosessiin liittyen. Näin voimme palvella asiakkaita paremmin” summaa Mikkelin johtava rakennustarkastaja Sari Valjakka palvelun käyttöönottokokemuksia. (Suomen asuntomessut 2016)

Rakennuksen suunnittelija voi käyttää katujen maaperätutkimusta hyödyksi suunnitellessaan rakennuksen perustamistapaa. Katujen maaperätutkimukset eivät ulotu tonteille mutta antavat osviittaa siitä millaista maaperä alueella on ja tarvitseeko tontin osalta tehdä erikseen maaperätutkimusta. Tonttikartat DWG-muodossa pitävät sisällään kaupungin ostaman laserkeilausaineiston maaston muodoista ja korkeussuhteista. Tämä tieto helpottaa rakentamisen suunnittelua maansiirtotöiden osalta. Katusuunnitelmat pituus- ja poikkileikkauksineen helpottavat tontin ja rakennuksen korkotason suunnittelussa, etenkin katuliittymien osalta. Yleisten alueiden suunnitelmat ovat tärkeitä, sillä alueella on useita puistoja jotka vaikuttavat näkymiin tonteilta ja rakennuksilta. Kaavakartta yhdessä kaavaselostuksen kanssa kertovat suunnittelijalle mitä seikkoja suunnittelussa tulee ottaa huomioon, kuten esimerkiksi rakennusoikeuden määrä, mahdolliset rajoitukset rakentamisessa tai suorat määräykset rakentamisen tavasta. Ympäristö- ja laatuohje on laadittu suunnittelijoiden avuksi. Sillä ei ole määräävää luonnetta vaan se ohjaa rakentamista, etenkin piha-alueiden osalta. Tämän lisäksi tonteille oli toimitettu vesi- ja viemäriiliitoslausunnot erikseen. Yleensä lausunnon hakee tontin ostaja erikseen.

Asuntomessuille on palkattu aluevalvoja jonka pääasiallinen tehtävä on valvoa rakennusprojektien aikataulua sekä opastaa rakentajia kaikessa rakentamiseen liittyvissä ongelmissa. Kaikista rakennuslupa-asioista alueelle vastaa yksi nimetty rakennustarkastaja kaupungin rakennusvalvonnasta.

Projektin aikana rakentajien kysymyksiin vastasivat asuntomessutoimiston henkilökunnan lisäksi nimetty rakennustarkastaja. Palvelujaan tarjosivat myös kaupungin kaupunkisuunnittelu-yksikkö ja mittaus ja kiinteistöt-yksikkö. Muutama rakentaja käytti mahdollisuuden hyväksi. Palveluun sisältyi mm. lupaluonnosten läpikäymistä, talon kulma- ja korkopisteiden merkintää

maastoon suunnitteluvaiheessa, puuston poiston arvioimista paikan päällä ja rakentamisen yhteistyökumppaneiden etsimistä.

3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja aineisto

3.1 Kehittämistyö

Tällä opinnäytetyöllä pyritään hakemaan uusia ratkaisuja kaupungin asiakaspalvelun kehittämiseksi tonttimyynnin osalta. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa käytännön kokemusten kautta saatua tietoa käytetään uusien käytäntöjen esilletuomiseen ja olemassa olevien käytäntöjen parantamiseen. (Jurvelin 2014)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tähtää muutokseen, jolla tavoitellaan parempaa tai tehokkaampaa toimintaa. Muutos voi kohdistua määrään, laatuun tai rakenteeseen. Kehittämisen kohde on yksittäinen ihminen, prosessi, yhteisö tai tuote.

Kehittämisen prosessin vaiheet on kuvattu oheisessa taulukossa.

Taulukko 1. Kehittämisen prosessin vaiheet (Jurvelin 2014)

Perustelu	Mitä kehitetään ja miksi
Organisointi	Kuka tekee mitään ja millä resursseilla
Toteutus	Itse kehittävä toiminta
Arviointi	Kehittämisen prosessin suuntaus, uusi tieto tutkittavasta asiasta, toimijoiden osallistumisen arviointi
Levittäminen	Uusien käytäntöjen juurruttaminen

Työelämän kehittämistyössä sovelletaan tutkimuksista saatua tietoa työn kehittämiseen ja uudistamiseen. Se jää kehittämistoiminnan ja tutkimuksen välimaastoon koska siinä yhdistyy molempien käytäntöjä. Kehittämistyön vaiheita ovat perusteleminen, organisointi, toteuttaminen, levittäminen ja arviointi. Tietoperustaa rakennetaan haastatteluilla, arvioilla, moniammatillisella työskentelyllä ja roolien vahvistamisella. Kehittämistyön olennaisia piirteitä ovat edellisen lisäksi yhdessä kehittäminen ja työelämälähtöinen oppiminen. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2016)

Tässä työssä etsitään uusia toimintamalleja, testataan niitä käytännössä ja laaditaan ehdotus toimenpiteistä kaupungin tonttitarjonnan kehittämiseksi. Opinnäytetyö sai alkunsa kun tutustuin työni puitteissa Mikkelin kaupungin Rakentajan oppaaseen. Oppaasta kävi ilmi miten valtaosa rakentajan tarvitsemasta tiedosta on levällään eri puolella kaupungin organisaatiota. Asiakaspalvelun näkökulmasta, etenkin kun tilannetta peilataan kaupungin palvelustrategiaan, tilanne on vähintäänkin sekava ja vaatii kehittämistä.

Käytettävänä työkaluina ovat lähtötilan kartoitus, asiantuntijoille ja asiakkaille suunnatut teemahaastattelut, ongelmakohtien määrittäminen ja toimenpiteiden kartoitus. Asuntomessuprojektin ja opinnäytetyön resurssien rajallisuudesta johtuen kehittämistyö voidaan tehdä vain synteesiin saakka ja itse kokeilu, tulosten arviointi ja seuranta jää kaupungin organisaation tehtäväksi. Tavoitteenani on seurata ja tukea asuntomessuprojektin jälkeen opinnäytetyön tulosten käytäntöön saattamista. Tämä vaatii kuitenkin esimiesten hyväksynnän työajan käyttämiselle sellaisiin työtehtäviin jotka eivät kuulu kyseiseen virkaan.

Oheisessa taulukossa kuvataan kehittämistutkimuksen vaiheet siten, että tämän opinnäytetyön vaiheet on lihavoitu.

Taulukko 2. Kehittämistutkimuksen vaiheet. (Jurvelin 2014)

Nykytilan kartoitus Haastattelut, kyselyt, havainnointi, tietokannat
Ongelmakohtien tunnistaminen ja kuvaaminen Haastattelut, kyselyt, kirjallisuus
Parannusehdotus Toimenpidesuunnitelma, miten nykytilasta tavoitetilaan, perustelut
Kokeilu, kehittäminen, tekeminen, interventio
Tulosten arviointi
Seuranta

Tämänkaltaista rajoitettua kehittämistutkimusta kutsutaan Case-tutkimukseksi. Case- eli tapaustutkimus on empiirinen tutkimus, joka käyttää monipuolista tietoa analysoimaan nykyistä tilannetta rajatussa ympäristössä. Case-tutkimusta ei pyri olemaan yleistettävissä. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2012)

3.2 Teemahaastattelu

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 208–209) mukaan tutkimushaastattelun muotoja ovat lomake-, teema- ja avoin haastattelu. Teemahaastattelua voidaan pitää myös lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuotona, koska siinä on osittain ennalta määrätty rakenne. Ennalta määrätty rakenne on haastattelun runko ja se ohjaa keskustelun kulkua.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan teemahaastattelun tuloksena saadaan runsaasti aineistoa, mikä tekee analyysistä mielenkiintoisen ja työlään. Tämä vaatii aluksi haastattelun sisältö suunnittelun ja teema-alueiden määrittelyn. Haastattelijan ja haastateltavien edustava valinta on tärkeää. Myös motivaatio

aiheeseen vastaamiseen on tärkeää. Haastattelijalla tulee olla riittävä tieto haastateltavasta asiasta. Heidän mukaansa haastattelu on vuorovaikutustilanne, jonka haastattelija on laittanut alulle saadakseen tutkimuksen kannalta tarvittavaa tietoa. (Hirsijärvi & Hurme 1995, 40–62, 84, 108)

Rubin ja Rubinin (2005, 4-5) mukaan laadulliset haastattelumenetelmät eroavat toisistaan kysymysten laajuuden osalta. Samassa haastattelussa voi esiintyä laajuudeltaan erilaisia kysymyksiä, kuten esimerkiksi aluksi avoimia ja myöhemmin puolistrukturoituja kysymyksiä haastattelua tarkentamaan.

Teemahaastatteluun poimitaan keskeiset teemat, joita haastattelussa on tarkoitus käsitellä. Vilkan (2009, 101–102) mukaan teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä, kunhan vastaajalla on mahdollisuus antaa oma kuvauksensa jokaisesta teemasta.

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jonka pohjana on ennalta määritellyjä teemoja. Tutkijan tulee keskittyä haastatteluun ja haastateltaviin haastattelupapereiden sijaan. Haastateltaviksi valitaan sellaisia henkilöitä joilla on haastattelun teemoista henkilökohtaista kokemusta. Haastatteluihin on valittava edustava joukko haastateltavia ja heidän on edustettava tutkittavaa aihetta mahdollisimman laajasti. Haastateltaviksi valitaan henkilöitä joilta arvellaan saatavan parhaiten tietoa tutkimuksen kohteena olevista teemoista.

Haastattelun teemat tulee miettiä etukäteen. Teemahaastattelu ei etene tarkasti muodostettujen kysymysten mukaan vaan väljemmin keskittyen tutkittaviin teemoihin. Teemahaastattelu on muodollisempi kuin avoin haastattelu, vaikka keskustelu etenee ilman tarkkaa järjestystä. (KvaliMOTV 2014)

Haastattelut voidaan jakaa neljään tyyppiin kysymysten ja haastattelujen jäsentelyn näkökulmista lähtien: strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Strukturoidulle haastattelulle on tunnusomaista kysymysten samanlainen muotoilu ja järjestys. Tällöin kysymysten merkitys on kaikille sama ja vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille kysymyksille ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaus voidaan antaa omin sanoin. Teemahaastattelussa aiheet ovat etukäteen määriteltyjä etukäteen. Teemojen järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. Haastattelijalla on tukilista teemoista, muttei valmiita kysymyksiä. Avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, jossa ei välttämättä käydä kaikkia teemoja läpi kaikkien haastateltavien kanssa. Teemahaastattelua on yleensä käytetty siksi, että se on muodoltaan avoin mutta haastatteluissa puhutaan samoista teemoista jokaisen haastateltavan kanssa. (Eskola & Suoranta 1998, 87–88.)

Teemahaastattelu valikoitui tämän opinnäytetyön työkaluksi haastateltavien monipuolisuuden vuoksi. Täysin strukturoitu haastattelu olisi vaatinut yksilöityjä kysymys- ja vastausvalikoimia haastateltavan asiantuntijuuden ja roolin perusteella mikä olisi heikentänyt tutkimustulosten käytettävyyttä ja analysointia. Vastaavasti täysin avoimessa haastattelussa olisi saattanut jäädä käsittelemättä teemoja juuri samoista syistä. ”Avaimet käteen”-periaatteella talonsa hankkiva rakentaja olisi luultavasti keskittynyt avoimessa haastattelussa täysin erilaisiin asioihin kuin talon suunnitellut arkkitehti. Vaikka tämä olisi arvokasta tietoa kaupungin tontinluovutusprosessille, olisi siitä ollut vaikea vetää yleispäteviä johtopäätöksiä tulevaisuuden asiakaspalvelua varten.

3.3 Toteutuksen kuvaus

Asuntomessuprojektin alkuvaiheessa haastateltiin kahdeksaa kaupungin asiantuntijaa jotka ovat tehneet asiakaspalvelua kaupungin tonttitarjontaan liittyen tai olivat muuten erityisosaamisensa vuoksi sopivia haastateltavia henkilöitä tähän työhön. Näitä asiantuntijoita olivat kaupungin rakennustarkastajat, kaupungingeodeetti, maankäyttöinsinööri, kaavoituspäällikkö, teknisen toimen projektijohtaja ja kaupungin palvelumuotoilija. Saadun palautteen pohjalta suunniteltiin alustava aikataulu ja teemoitus asukasilloihin. Haastattelujen pohjalta suunniteltiin myös muu rakentajien opastus ja avustaminen. Yhtenä avustamisen muotona oli tarvittavien asiakirjojen kerääminen yhteen pisteeseen eli Lupapiste-palveluun.

Asukasillojen tarkoituksena on tarjota rakentajille ajankohtaista tietoa liittyen rakentamisen eri vaiheisiin. Asukasilloissa rakentajilla on myös mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tutustua tuleviin naapureihinsa. Alustava aikataulu ja teemoitus käytiin läpi kaupungin asiantuntijoiden ja rakentajien kanssa jonka jälkeen aikataulua ja teemoitusta muokattiin tarvittavin osin. Asukasillojen ja opinnäytetyön aikataulut oli laadittu oheisen taulukon mukaisesti kevääseen 2016 saakka jonka jälkeen asukasilloja järjestetään tarpeen mukaan. Rakentajien ohjauksesta ei kuitenkaan luovuta vaan se tapahtuu korttelikohtaisesti ja painottuu enemmän rakentamisen ohjaamiseen, naapureiden yhteistyön avustamiseen ja aikataulujen valvontaan.

Taulukko 3. Alustava aikataulu asukasilloille

AIKA	TEEMA
Heinäkuu 2015	Puistosuunnitelmien arviointi, naapureihin tutustuminen
Syyskuu	Lupapiste.fi-palvelu,

	monikantasopimus
Lokakuu	Rakennuslupan hakeminen
Marraskuu	Paikallisten yritysten esittely
Joulukuu	Paloturvallisuus, pikkujoulut
Tammikuu 2016	Pihasuunnittelu
Helmikuu	Tietotekniset ratkaisut rakentamisessa

Sellaiset kaupungin asiakirjat, joita tarvitaan rakentamisen suunnittelussa, kerättiin Lupapiste-palveluun syksyn 2015 aikana. Tällaisia asiakirjoja olivat tonttikartta, vesi- ja viemäriiitoslausunnot, kartta-aineisto rakennuslupaa varten dwg-muodossa, katusuunnitelmat poikki- ja pituusleikkauksineen sekä yleisten alueiden suunnitelmat. Loppusyksystä tulleen asiakaspalautteen perusteella palveluun lisättiin myös alueen pohjatutkimukset ja asuntomessujen monikantasopimus liitteineen.

Kaupungin asiantuntijoita haastateltiin uudestaan alkuvuonna 2016 kokemuksista asuntomessuprojektin suhteen. Haastattelussa painotettiin vertailua suhteessa kaupungin aiemman tontinluovutusprosessin suhteen. Haastattelut olivat vapaamuotoisia ja niihin oli varattu aikaa yksi tunti haastateltavaa kohden. Parissa tapauksessa haastattelu jatkui lähes kaksi tuntia syntyneen keskustelun pohjalta.

Teemoina olivat edellisissä haastatteluissa esiin nousseet teemat. Näitä teemoja olivat Mikkelin kaupungin organisaation asiakaspalvelu, rakentamisen suunnittelun vaatima aineisto, kaupungin tonttitarjonta ja – markkinointi, rakentajien opastus, kommunikointi/viestintä, rakennuslupaprosessi ja yhteisöllisyys. Asiakaspalvelu tulee mukaan luonnostaan jo siksi, että opinnäytetyö pohjautuu osittain kaupungin palvelustrategiaan. Rakentamisen suunnittelun vaatima aineisto on talon rakennuksen kulmakivi. Ilman riittäviä lähtötietoja rakentamisesta tulee työlästä ja kallista, ellei jopa mahdotonta.

Kaupungin tonttitarjonta ja – markkinointi oli luonnollinen teema kun kyseessä on tonttitarjonnan kehittämiseen suuntautuva työ. Rakentajien opastus ja sen vaikuttavuus on merkittävää tässä työssä. Opastukseen ja vaikuttavuuteen liittyvät suoraan kommunikointi ja viestintä. Rakennuslupaprosessi ja sen monimutkaisuus nousivat vahvasti esille. Yhteisöllisyys tuli esille useissa keskusteluissa mutta eri termeillä, kuten ryhmäytyminen, osallistuminen, yhteistyö ja sosiaalisuus.

Samanlainen haastattelu toteutettiin osalle rakentajista siten, että haastateltavina oli sekä yksityishenkilöitä että talotehtaiden edustajia. Haastateltavia oli kaikkiaan kahdeksan siten, että jokaisesta neljästä korttelialueesta oli yksi rakentaja ja yksi talotehtaan edustaja. Rakennettavaksi varattuja tontteja on 28 kappaletta. Tonttivarauksen joukossa on muutama sellainen joissa yhteistyökumppaniksi valikoitunut talotehdas on mukana useammassa hankkeessa. Näin ollen haastatteluihin valittiin rakentaja ja talotehtaan edustaja jokaisesta korttelialueesta mutta he eivät välttämättä olleet samasta hankkeesta. Haastattelut pidettiin keväällä ja kesällä 2016. Haastatteluihin oli varattu tunti jokaista haastateltavaa kohti. Haastatteluissa esiin nousseet asiat koottiin yhteen pohdintaa ja johtopäätöksiä varten.

Haastattelut käytiin kahden kesken. Tilana oli usein asuntomessuprojektin toimisto jolloin mahdollistettiin haastattelun vaatima rauhallinen tila. Haastattelut käytiin keskustelunomaisesti vaikka haastattelija joutuikin tekemään lyhyitä muistiinpanoja keskustelun aikana. Keskustelua ohjattiin teemoihin tekemällä mm. seuraavanlaisia kysymyksiä tai niiden muunnelmia keskustelun kulusta riippuen:

- Millaista asiakaspalvelua Mikkelin kaupunki on tarjonnut rakentamisen aikana?
- Mitä aineistoa olette käyttäneet rakentamisen suunnittelussa?
- Miten koette kaupungin tonttitarjonnan ja – markkinoinnin?
- Millaista opastusta olette saaneet?

- Miten viestintä on toiminut kaupungin suhteen?
- Kuinka paljon olette tekemissä tulevien naapurien kanssa?
- Miten rakennuslupaprosessinne on edennyt?
- Mitä palautetta antaisitte viestinnästä?
-

Kysymykset on pyritty pitämään mahdollisimman neutraaleina jotta ne eivät johdattelisi haastateltavia. Edelliset kysymykset on suunnattu rakentajille sekä talotehtaiden edustajille. Kaupungin asiantuntijoille esitettiin sovellettuna samankaltaisia kysymyksiä. Ymmärrettävästi kaupungin asiantuntijoilta ei kysytty miten viestintä on toiminut kaupungin suhteen vaan miten kaupungin tulisi viestiä rakentajille.

4 Tulokset

4.1 Kaupungin asiantuntijat

Kaupungin asiantuntijoiden haastatteluissa nousi esiin toistuvia teemoja. Näitä teemoja olivat rakentajien opastaminen etukäteen rakentamisen tärkeistä seikoista, rakentamisen suunnittelussa tarvittavien tietojen kerääminen yhteen paikkaan ja rakennuksen huoltokirjan kokoaminen asumisen aikaista huoltoa ja säätöä varten. Asiantuntijat kokivat, että keskivertorakentajalla on nykyään liian vähän tietoa siitä mitä kaikkea rakentamisessa tulee ottaa huomioon. Tällaisia asioita ovat mm. vastaavan työnjohtajan valinta, urakointisopimukset, rakentajan vastuu suhteessa talotoimittajaan, tontin valinta ja rakennuksen sijoittaminen sille sekä rakentamistapaohjeiden ja kaavamääräysten vaikutus rakennussuunnitteluun.

Rakentajien ohjauksen katsottiin tarvitsevan kahdensuuntaista vaikuttamista. Rakentaja joutuu keräämään rakentamisen suunnittelussa tarvittavia asiakirjoja ja tietoa useista eri lähteistä. Tämä vie paljon sekä rakentajan että häntä neuvovan asiantuntijan aikaa. Asuintalojen tekniikka monimutkaistuu vuosi vuodelta. Talot muistuttavat enemmän koneita kuin staattisia rakennuksia. Mikä tahansa laite tarvitsee käyttö- ja huolto-oppaan.

Vastaavan työnjohtajan valinta on tärkeää koko rakentamishankkeen onnistumisen kannalta. Kokenut ja osaava työnjohtaja pystyy pitämään hankkeen aikataulussaan ja budjetissään sekä varmistaa työn laadun. Vastaavasti epäpätevä tai kiireinen työnjohtaja voi pilata tai ainakin viivästyttää talon rakentamisen.

Urakointisopimukset ovat asia joka saattaa yllättää jopa kokeneen rakentajan. Sopimuksia tehdessä rakentajalla tulee olla selvillä tarkalleen mitä hänen tulee tilata ja mitä sopimus pitää sisällään. Edellinen pitää paikkansa myös talotoimittajan kanssa tehtävään sopimukseen. Vaikka talotehtaat markkinoivat myyvänsä talonsa ”avaimet käteen”-periaatteella, jää rakentajan vastuulle usein paljon hoidettavia asioita.

Tontin valinnassa ja rakennuksen sijoittamisessa sille on oltava tarkkana. Hyväkin talo voi muuttua huonoksi, mikäli se ei sovellu tontille. Sijoittelu vaikuttaa paitsi valoisuuteen niin myös pihatöihin. Tontin takareunalle kadulta katsoen sijoitettu talo lupaa talveksi runsaita lumitöitä. Jokaisella kunnalla on olemassa yleinen rakennusjärjestys joka määrittelee mm. aidan korkeutta, piharakennusten kokoja, laiturien rakentamista ja liikennejärjestelyitä. Nämä asiat tulee ottaa huomioon rakentamisen suunnittelussa. Edellisen lisäksi rakentamista varten on voitu osoittaa kaavassa erityisiä tiettyyn alueeseen kohdistuvia määräyksiä rakentamisen suhteen. Tällaiset määräykset voivat kohdistua esimerkiksi julkisivun tai katon värikyseen, katon harjan suuntaan tai rakennuksen sijoitteluun tontilla. Haastateltavien mukaan kaikista näistä edellä mainituista asioista olisi hyvä olla olemassa jonkinlainen keskusteluyhteys rakentajien suuntaan.

4.2 Aiempien messuprojektien henkilökunta

Muiden asuntomessupaikkakuntien projektihenkilökunnan edustajien haastatteluissa nousivat esiin yhteistyö rakentajien kesken, aikataulutuksen seuraaminen ja rakentamisen aikaisen jätehuollon järjestäminen. Yhteistyö rakentajien kesken voi olla niinkin yksinkertaista kuin tonttien korkojen sovittaminen yhteen ja aidan rakentaminen. Se voi myös olla maansiirtotöiden kilpailuttamista yhdessä naapurien kanssa, yhteisiä rakentamistalkoita ja vertaistukea.

Aikataulutuksen seuraaminen on erityisen tärkeää asuntomessuprojektissa missä on tietty päivämäärä kun koko asuinalueen tulee olla valmis. Reilu kolmekymmentä samanaikaista rakentamishanketta vaatii koordinoitua sujuvan rakentamisen edistämiseksi. Asuntomessualueen rakentamisen koordinoinnista vastaa asuntomessuprojektin aluevalvoja. Hän seuraa kaikkien rakennushankkeiden aikatauluja, varoittaa jos joku on jäämässä merkittävästi jälkeen aikataulusta sekä huolehtii, etteivät eri rakennushankkeiden vaiheet aiheuta ylimääräistä haittaa muille. Tällaisia vaiheita ovat esimerkiksi taloelementtien tuonti tontille jolloin kyseinen tonttikatu saattaa olla poikki kokonaisen päivän.

Rakentamisen aikainen jätehuolto alueella nopeuttaa rakentamista ja tekee siitä turvallisempaa. Alueelle järjestetty jätehuolto mahdollistaa sen, että rakentaja voi käydä joka päivä siivoamassa tonttinsa rakennusjätteestä eikä hän ole riippuvainen paikallisen jäteaseman aukioloaikatauluista. Se mahdollistaa myös kierrättämisen alueella kun jokaista pientä rakentamismateriaalin tarvetta ei tarvitse hakea kaupasta saakka.

4.3 Rakentajat ja talotehtaiden edustajat

Rakentajia haastateltaessa tärkeiksi teemoiksi nousivat opastuksen tarpeellisuus, rakentamisen suunnittelun vaatimat asiakirjat ja yhteisöllisyys. Asukasiltojen katsottiin olevan hyvä tapa tutustua tuleviin naapureihin mutta niiden ajankohta iltaisin ei välttämättä ole hyvä jos tarkoituksena on pitää luentoja rakentamisesta. Raskaat, asiapitoiset luennot eivät houkuttele rakentajia, varsinkaan kun iso osa heistä tilaa talonsa ”avaimet käteen”-periaatteella. Jään rikkominen lähinaapurien kesken on tärkeää jotta

suunnitelmien yhteensovittaminen luonnistuisi. Kaupunki katsottiin kuitenkin tarpeellisena tapaamisten koollekutsujana.

Lupapistepalvelun käytölle toivottiin enemmän opastusta. Rakentamisen ammattilainen käyttää palvelua enemmän kuin rakentajat ja siitä huolimatta se voi olla vaikea käyttää. Etenkin Lupapisteen käytettävyyteen toivottiin parannusta. Tämä siitä huolimatta, että osalla rakentajista talotehdas hoitaa myös lupa-asiat. Virallisten asiakirjojen lataaminen palveluun koettiin pelottavaksi. Nimetyn rakennustarkastajan kanssa toimiminen koettiin hyväksi asiaksi ja hänen apunsa virallisten asiakirjojen kanssa oli tervetullutta. Rakentamisen terminologia on maallikolle vaikea. Tämä vaikeuttaa lupapisteessä toimimista. Lupapisteessä voisi olla myös lisäselvityksiä mitä kussakin lomakkeessa tulee ottaa huomioon rakentamismääräyksistä ja asemakaavasta.

Projektin tarjoama pihasuunnittelukonsulttipalvelu nähtiin hyvänä asiana. Projektin puitteissa tarjottiin jokaiselle rakentajalle konsulttiapua kahden tunnin ajan. Konsultti kävi läpi rakentajan pihasuunnittelijan suunnitelmat ja antoi opastusta siitä miten suunnitelmia pystyi parantamaan ja miten ne sovitettiin yhteen naapurien ja yleisten alueiden suunnitelmien kanssa. Omakotitalon rakentaminen on valtaosalle ihmisistä suurin yksittäinen hanke johon he lähtevät mukaan ja useat vain kerran. Tällöin rakentamisen ammattilaisten tuki ja ohjaus on erityisen tärkeää. Haastavaksi sen tekee kun opastava ammattilainen on samalla valvova viranomainen. Siksi ulkopuolinen konsultti koettiin hyväksi.

Kokonaisuutena kaupungin asiakaspalvelua ja opastusta kiitettiin. Materiaalia oli riittävästi ja kaupungin edustajat olivat hyvin tavoitettavissa. Byrokratian koukerot koettiin haastaviksi. Tässä auttaisi, jos rakentajan kanssa käytäisiin

rakennusprojektin alussa läpi kaikki vaadittavat toimenpiteet jo ennen ensimmäistä rakentamiskokousta. Selkokieline rakentajan opas olisi hyvä apu johon turvautua jo ennen rakentamispäätöstä. Kaupungin tonttimarkkinoinnin ilme oli pirteä poikkeus muista kaupungeista ja karttasovellus helpotti tontin valintaa. Toisaalta tonttimarkkinoinnin suhteen toivottiin lisää tietoa tonttien ominaisuuksista sekä kaavamääräyksistä. Viranomaisten välinen kommunikaatio kaipasi parannusta. Joissakin tapauksissa yksi viranomainen vaati eri asioita mitä toinen. Esimerkiksi puiden poistolle kaivattiin yhtenäistä linjaa.

Talotehtaiden edustajat, etupäässä rakennussuunnittelijat, kokivat rakentamisen suunnittelun vaatimien asiakirjojen kokoamisen Lupapistepalveluun hyväksi. Joillakin muillakin kaupungeilla tietoja on kerätty Lupapistepalveluun tai muuhun tietopankkiin mutta käytäntö ei ole yleinen Suomessa. Alustavat tiedot naapureiden suunnitelmista olisi hyvä lisä, ainakin korkotietojen osalta. Muuten palautetta annettiin kaavamääräysten suhteesta todelliseen tilanteeseen ja rakentamisen vaatimukseen. Etenkin rinnetonttien osalta tulisi antaa selkeämpi ohjeistus rakentamisen korkoihin ja luonnontilaisten alueiden säilyttämiseen. Joskus rakennusvalvonnan tulkinta kaavamääräyksestä poikkesi paljon siitä miten rakennussuunnittelija oli kyseisen määräyksen ymmärtänyt. Kokonaisuutena yhteistyö rakennusvalvonnan kanssa katsottiin hyväksi. Kaupungin osalta ainoa kontaktihenkilö rakennussuunnittelijoihin oli ollut rakennusvalvonta.

5 Pohdinta

5.1 Onko tällaiselle tarvetta?

Opinnäytetyöni aikana käydyissä keskusteluissa heräsi usein kysymys siitä, kannattaako kaupungin käyttää resurssejaan tonttimarkkinointiin ja asiakaspalveluun. Kunnan ensisijainen tarkoitus on järjestää sen lakisääteiset tehtävät, kuten esimerkiksi sosiaalipalvelut, opetus- ja kulttuuripalvelut ja tekniset palvelut sekä toimia valvovana viranomaisena. Valtaosa tehtävistä on tavallaan monopoleja sillä esimerkiksi peruskoulun ala-asteelle, lastensuojelulle, kirjastoille ja yleisten teiden rakennuttamiselle ei ole kilpailevia tahoja. Tämä näkyy mielestäni läpi Suomen kuntien toiminnan.

Asiakaspalvelulle ei ole aiemmin nähty tarvetta ja osittain se on vaikeaa kun sama viranhaltija voi olla samalla asiakaspalvelija sekä lupamääräysten täyttämistä vaativa toimija. Mitä hyötyä asiakaspalvelusta sitten olisi kunnalle? Jos kuntien asiakaspalvelu on kaupallisiin toimijoihin nähden heikompaa, on yksittäisen kunnan helppo erottautua joukosta. Kunnatkin kilpailevat keskenään ”asiakkaista” eli veronmaksajista. Mitä parempaa kunnan asiakaspalvelu on, sitä todennäköisimmin asiakas sitoutuu palveluntarjoajaan. Pystyäkseen sitoutumaan asiakas, tässä tapauksessa kuntalainen, yleensä tarvitsee työpaikan. Mitä paremmin kunta palvelee työnantajayrityksiä, sitä todennäköisemmin kunta menestyy kilpailussa liikeyritysten sijoituspaikkana muihin kuntiin nähden. Mikkelin kaupungin teknisen johtajan sanoin: ”Parhailaan maassa käydään alueiden ja kaupunkien pudotuspeliä, ja siinä kisassa pärjätäkseen tulee tehdä kaupunkien aktiivisia ja rohkeita omia liikkeitä. Paikallaan olo tai odottaminen käynnistää negatiivisen kehityskierteen, jonka katkaiseminen on myöhemmin melkein mahdotonta.” (Mikkelin Kaupunkilehti 2016) Haittapuolena voi olla, että kunnan uskottavuus lakia ja määräyksiä valvovana viranhaltijana saattaa kärsiä.

5.2 Mikä/kuka on asiakas?

Aloittaessani opinnäytetyön tekemistä odotin, että termistä asiakas olisi laajasti materiaalia ja määritelmiä. Yllätyin miten vähän sitä on verrattuna siihen miten runsaasti määritelmiä on asiakaspalvelulle. Onko termi vakiinnuttanut itselleen yksinkertaisen ja universaalien käsitteen aseman jolloin valtaosa ihmisistä käsittää sen jokseenkin samalla tavalla? Tässä olisi opinnäytetyön aihe jatkettavaksi. Mikä/tai kuka on asiakas? Opinnäytetyö voisi kerätä määritelmiä eri asiakaspalveluammattissa toimivien taholta ja verrata kuinka paljon niissä on poikkeamia ja löytyykö yksi totuus.

5.3 Oliko tietoperusta riittävä?

Käytin työssäni lähteinä jonkin verran amk-opinnäytetöitä, koska joistakin teemoista ja käsitteistä ei tahtonut löytää riittävästi materiaalia. Asiakkaan määritelmiä oli yllättävän vähän mutta asiakaspalvelun sitäkin enemmän. Sama asia toistui rakentajalla ja omakotitalolla. Kummastakin löytyi hyvin vähän määritelmiä vaikka luulisi, että molemmista on tehty useita tutkimuksia ja kirjoja. Omakotitalon osalta jouduin jopa turvautumaan Iltalehden artikkeliin asiasta.

Theseus on hyvä apuväline mutta opinnäytetöiden asiasanojen käyttöä tulisi tarkentaa. Nyt samalla hakusanalla saa suuren määrän osumia joista osa ei välttämättä käsittele asiaa tekstissä ollenkaan. Tämä vaatisi sen, että asiasanojen käyttö perusteltaisiin opinnäytetyön luovutuksen yhteydessä.

Painotin työssäni sähköisiä lähteitä ajankäytön tehostamiseksi. Aina kun se oli mahdollista, varmistin lähteen ja lainausten luotettavuuden vaihtoehtoisesta lähteestä. Valitettavasti sähköisissä lähteissä on se vaara, että yksi lähde

lisääntyy useammaksi. Joitain löytämiäni lähteitä en käyttänyt sen takia, että löysin vastaavat tiedot sanasta sanaan toisesta lähteestä. Kumpikin oli merkitty alkuperäiseksi tekstiksi eikä lainaukseksi. Sähköisiä lähteitä käytettäessä on kuitenkin muistettava, että oppiminen tapahtuu lähdeaineistoon perehdyttäessä eikä siinä, että pelkästään lainaa lähdeä työssään.

Pyrin käyttämään lähteitä jotka ovat mahdollisimman tuoreita. Valtaosa käyttämästäni lähteistä on 2010-luvulta. Tätä vanhemmat lähteet ovat pääosin kirjoja ja lakitekstejä. Kirjat olivat pääosin e-kirjoja Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston tarjoaman palvelun kautta.

Määrällisesti ja kattavuudeltaan käyttämäni lähdeaineisto on ollut enemmän kuin riittävä. Olisin voinut käyttää lisäksi ulkomaalaista aineistoa mutta löysin riittävästi suomenkielistä materiaalia pois lukien asiakkaan määritelmä. Alkuperäinen ajatukseni oli käyttää pääasiassa sähköisiä lähteitä. Siitä huolimatta mukaan tuli myös jonkin verran painettua aineistoa.

5.4 Moniammatillinen toiminta teknisessä toimessa

Niin projektin kuin opinnäytetyön yhteydessä eteeni on tullut moniammatillisen yhteistyön tärkeys. Moniammatillista asiantuntijaorganisaatiota tutkitaan paljon terveydenhuollon puolella ja siellä erityisesti kuntoutuksen puolella. Vastaavanlaiselle toiminnalle olisi tarvetta tekniikan alallakin, niin käytännössä kuin tutkimuksen puolella. Vaikka kaikki olemme insinöörejä, on meissäkin huomattavia eroja. Tulisiko esimerkiksi kaavoittajan käydä talonrakennuskurssi jotta hän osaisi paremmin arvioida mikä on järkevää ja mikä ei kaavan laatimisessa? Eri yksiköiden ja alojen yhteistyö on tärkeää niin asiakaspalvelun laadun varmistamisessa kuin kustannustehokkuudessa.

Yhteistyötä ei kannata jättää pelkästään teknisen toimen sisäiseksi. Ainakin asuntomessuprojektissa on ollut hyödyllistä ottaa mukaan kaupungin tiedotus, markkinointi ja palvelumuotoilu.

Aika jolloin jokainen osasto keskittyi linjaorganisaatiossa vain omaan tehtäväänsä alkaa olla ohitse. Säästöpaineeet vaativat lisää joustavuutta ja yhteistoimintaa. Kunnan tehtävien tehostaminen alkaa hidasteiden purkamisella. Osastojen välisellä kommunikaatiolla ja yhteistyöllä on merkittävä osa näiden hidasteiden purussa.

5.5 Miten opinnäytetyö suhtautuu kaupungin strategiaan ja visioon?

Kaupungin strategiassa korostetaan asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia hyvinvoinnin tuottamisessa. Asiakaslähtöisen palvelun lähtökohtana ovat asiakkaan muuttuvat tarpeet. Palvelun saavutettavuus vähällä vaivalla on tärkeää. Projektin puitteissa kerätyt asiakirjat Lupapistepalveluun tukivat osaltaan tätä saavutettavuutta. Asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin on vastattu joustavalla työkuulttuurilla ja henkilöstön tavoitettavuudella. Kaupungin tavoitteena on olla palvelukulttuuristaan tunnettu. Rakentajat tekevät kotiaan usein päivätöidensä ohessa. Tämä vaatii palveluntarjoajalta eli kaupungin työntekijöiltä joustamista perinteisestä virka-ajasta.

Asiakaspalvelun määrittelyssä mainitsin Debruynen (2014) kolmen kohdan analyysin:

1. Jatkuvan palautteen saaminen nykyisiltä asiakkailta.
2. Tuotteen/palvelun matka asiakkaalle.
3. Potentiaalisen asiakaskunnan lähettämät signaalit.

Asuntomessuprojektissa olemme saaneet jatkuvaa palautetta asiakkailtamme ja se on auttanut meitä kehittämään palveluamme. Esimerkkeinä ovat

Lupapistepalvelun asiakirjojen täydentäminen ja asuntomessualueen yleisten alueiden suunnittelu. Tuotteen/palvelun matka asiakkaalle on hankalampi analysoida sillä meillä ei ole yhtä yksittäistä tuotetta tai palvelua.

Asiakaspalvelun voisi katsoa olevan yksi kaiken kattava ”tuote” jota tarjoamme. Toisaalta, kaupungin näkökulmasta asiakkaamme ostaa meiltä tontin rakennettavaksi. Tontin matkassa asiakkaalle on löytynyt paljon kehitettävää. Perinteisesti tontin ostettuaan asiakas saa tontin mutta ei mitään muuta sen rakentamiseen vaadittavista asioista. Tonttikartat, lohkomiset ja liittymälausunnot tulee tilata ja maksaa erikseen. Tässä on selkein kokonaisuus jota voisi kehittää palvelussamme. Potentiaalisen asiakaskunnan signaaleja olemme saaneet koko ajan. Keskustelu kaupungin tonttitarjonnasta on näkynyt asiakashaastatteluissa, tonttihakemuksissa, yhteydenotoissa tonteista kiinnostuneilta, järjestämässämme Facebook-kyselyissä ja sosiaalisen median parissa. Ei liene yllättävää, että pääasiassa signaalit kertovat suomalaisesta unelmasta: punainen tupa ja perunamaa järven rannalla, kaukana naapureista mutta silti lähellä keskustan palveluja.

Muita kaupungin strategiassa korostettuja kohtia ovat henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen, jatkuva oppiminen ja innovatiivisuus sekä prosessien ymmärtäminen ja johtaminen. Tämän opinnäytetyön aiheena on nimenomaan prosessin ymmärtäminen ja johtaminen sekä kehittäminen. Projektin aikana on käynyt ilmi teknisen toimen henkilöstön halu kehittää toimintaansa sekä prosesseja. Yhtenä keinona voisi olla organisaation muutos hallinnollisesta orgaanisen suuntaan. Hallinnollisessa organisaatiossa joustavuus ja oma-aloitteisuus ovat sallittuja mutta orgaaninen organisaatio reagoi nopeammin muutoksiin. Tulevat muutokset kuntakentässä tulevat aiheuttamaan muutoksia. Sillä on suuri merkitys tapahtuvatko muutokset ennakoiden ja omaehtoisesti vai pakon edessä. Kysymys on siitä olemmeko kuski vai matkustaja.

5.6 Kasvattaako tämä asiakkaan kokemaa arvonlisäyksen määrää?

Asuntomessuprojektin parissa palvellut asiakkaat ovat saaneet selkeästi lisäarvoa palvelullamme. On kuitenkin pohdittava onko se ollut resurssitehokasta. Lähes kolmeakymmentä asiakasta on palvellut kaupungin henkilöstön lisäksi asuntomessutoimiston henkilökunta. Asuntomessutoimisto koostuu projektipäälliköstä, projektikoordinaattorista, tiedottajasta ja aluevalvojasta. Kolmen ensimmäisen työaika kohdistuu, ainakin viimeisen vuoden ajan, pääosin asuntomessutapahtuman järjestelyihin. Aluevalvojan pääasiallinen tehtävä on valvoa rakennusprojektien aikatauluja ja opastaa rakentajia rakentamiseen liittyvissä ongelmissa. Hän tuo viimeisen vuoden aikana eniten lisäarvoa rakentajille. On ehkä tehokkaampaa muokata prosesseja ja kehittää palvelua kuin palkata lisää väkeä.

Haastatellut rakentajat nostivat ylös seuraavat teemat: opastuksen tarpeellisuus, rakentamisen suunnittelun vaatimat asiakirjat ja yhteisöllisyys. Opastusta tarvitaan jatkossakin ja siihen olisi hyvä osoittaa resursseja, etenkin suurissa rakennushankkeissa. Rakentamisen suunnittelun vaatimien asiakirjojen yhteen kokoaminen nopeuttaa sekä viranomaisen että rakentajan työskentelyä. Yhteisöllisyyden rakentaminen tuli minulle yllätyksenä mutta se on loogista. Rakentajat ovat monipuolisista elämäntilanteistaan huolimatta samankaltaisia. He ovat uskaltaneet ottaa ison askeleen elämässään mutta kaipaavat silti vertaistukea. Vertaistuki puolestaan voi ennalta ehkäistä rakentamisen ongelmia ja on siten arvokasta. Edellä mainittuihin kolmeen teemaan painottaminen tulee kasvattamaan asiakkaan kokemaa arvonlisäystä.

5.7 Tonttimarkkinointi

Tonttien markkinointi ei ole kunnan lakisääteistä toimintaa. Kunnat hoitavat tonttien kaavoituksen, yleisten alueiden ylläpidon, rakennusten ja infran rakennuttaminen sekä liikenteen ja vesihuollon. Lisäksi kunnat hoitavat rakennusvalvonnan, ympäristönsuojelun ja jätehuollon. Missään ei ole kuitenkaan velvoitettu myymään ja markkinoimaan tontteja eikä sellaiselle ole tarvettakaan. Olisi sangen outoa jos kunta ei myisi tontteja kuntaan rakentaville. Tonttien markkinointi on kuitenkin lapsenkengissä elinkeinoelämän markkinointiin verrattuna. Siihen tulisi kiinnittää huomiota kun kilpailu kuntaan sitoutuneista ja sinne muuttavista asukkaista kiristyy. Tonttimarkkinointi voi vaikuttaa kuntaan muuttamista harkitsevan päätökseen. Tonttimarkkinointi on osa kuntamarkkinointia joka puolestaan toteuttaa omalta osaltaan kunnan strategiaa.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön aikana käydyissä haastatteluissa ja projektin aikana käydyissä keskusteluissa on noussut esiin useita kehityskohteita kaupungin toimintaan. Opinnäytetyön luonteen mukaisesti kokoan yhteen ehdotuksen tehtävistä toimenpiteistä järjestäen ne niiden arvioidun vaikuttavuuden, kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan. Opinnäytetyöni tavoitteena oli löytää uusia ratkaisuja kaupungin asiakaspalvelun kehittämiseksi tonttimyynnin osalta. Resurssien rajallisuudesta ja projektin aikataulusta suhteessa opinnäytetyöni aikatauluun johtuen kehittämissä voidaan tehdä vain synteesiin saakka ja itse kokeilu, tulosten arviointi ja seuranta jää kaupungin organisaation tehtäväksi.

6.1 Rakentamisen vaatimat asiakirjat

Yllätyksekseni kuulin opinnäytetyön tekemisen aikana vain yhdestä paikkakunnasta jossa rakentajille kootaan rakentamisen vaatimat asiakirjat yhteen paikkaan. Läpi Suomen tontin ostaja saa vain tontin, eikä mukaan kuuluu hänen tarvitsemiaan asiakirjoja kuten liittymälausuntoa, tontin lohkomista tai edes tonttikarttaa. Luonnollisesti kunta saa näistä asiakirjoista tuloa eikä niitä maksuja tule liittää tontin hinnoitteluun sillä se nostaisi keinotekoisesti maan arvoa. Kuitenkin tontin rakentamisen vaatimat asiakirjat tulisi olla mukana automaattisesti jotta rakentamisen aloittaminen helpottuisi. Tontin luovutukseen asiakkaalle tulee sisältyä ainakin liittymälausunto, alueelta tehdyt maaperäselvitykset, yleisten alueiden ja katujen suunnitelmat, alueelta tehdyt rakentamisselvitykset, tontin lohkomisen ja paalutus, tonttikartta-aineisto, rakentamismääräykset, asemakaavaselostus ja – kartta sekä alueelta tehdyt maastomallit. Nämä aineistot tulee olla saatavilla sekä paperisena että digitaalisena milloin mahdollista. Aineistojen keräämisestä ja irrottamisesta tietokannasta on kuluja ja ne voi laskuttaa asiakkaalta

esimerkiksi palvelumaksuna tontin hinnan lisäksi. Tärkeää ei ole hinnoittelu vaan asiakkaan palvelu.

6.2 Rakentajien ohjaus

Rakentajien ohjaus koostuu tarjoamastamme kirjallisesta materiaalista sekä henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta. Opinnäytetyöni sai alkunsa tutustuttuani Rakentajan oppaaseen. Vaikka opas oli laaja, jäi siitä paljon toivomisen varaa suhteessa rakentaja opastamiseen. Suurin osa rakentajista ei ole alan ammattilaisia ja näin ollen iso osa oppaan ohjeista ja käyttämästä kielestä jää epäselväksi. Rakentajan opasta tulee selkeyttää yksinkertaisempaan muotoon ja mikäli mahdollista, siitä tulee tehdä houkutteleva digitaalinen versio joka opastaa rakentamisen eri vaiheissa. Digitaalisen version etuja paperiversioon verrattuna on aineiston välittömän päivittämisen mahdollisuus.

Asuntomessuprojektin ohessa kävi ilmi miten paljon hyötyä on siitä, että uuden asuinalueen rakentajat saadaan suurimmaksi osaksi kokoon alueen rakentamisen alkuvaiheissa. Tämä mahdollistaa rakentamisen ohjauksen tehostamisen vaikka se vaatiikin enemmän resursseja alkuvaiheessa. Ideaalitalanne olisi jos valtaosa uudelle alueelle rakentavista tahoista olisi mukana jo kaavoitusvaiheessa mutta se ei ole kovin todennäköistä. Suosittelen kuitenkin, että jatkossa kun avataan uusia alueita, harkittaisiin yhteistilaisuuksien järjestämistä kaupungin toimesta alueelle rakentaville tahoille.

6.3 Yksiköiden välinen yhteistyö

Yksiköiden välinen yhteistyö asuntomessualueen asemakaavan laadinnassa oli kiitettävää. Samanlaisen yhteistyön tulisi jatkua vielä kaavaprosessin jälkeenkin. Ennen kuin uusi asuinalue tulee markkinoitavaksi, tulisi kaavoituksen, yhdyskuntatekniikan, metsienhoidon, rakennusvalvonnan ja ympäristönvalvonnan edustajien kokoontua yhteen ja keskustella toiminnan periaatteista. Tämä lisäisi ymmärrystä eri yksiköiden välillä rakentamisen tavoitteista ja vastaavasti vähentäisi ristiriitoja rakentajien opastuksessa.

6.4 Tonttimarkkinointi

Kaupungin tonttimarkkinointi on perinteisesti ollut kuulutus lehdessä tonttien hakuajankohdasta. Kiihtyvässä kilpailussa asukkaista tonttimarkkinointiin on jatkossa panostettava enemmän. Vähimmäisvaatimuksena potentiaalisen rakentajan näkökulmasta on tiedon helppo saatavuus. Tieto vapaina olevista haettavista tonteista tulee löytyä samasta paikasta. Asuntomessuprojektin yhteydessä luotiin uudet sivut kaupungin tonttimarkkinointia varten. Projektin tonttimarkkinointitarpeen loputtua loppuu myös sivuston ylläpito. Kaupungin tarve tonttimarkkinoinnille ei kuitenkaan lopu. Tämän palvelun ylläpitoon tulee löytyä tarvittavat resurssit jatkossakin. Samaa pätee muuhun tonttimarkkinointiin. Perinteinen kuulutus paikallislehdessä tavoittaa vain lehden tilanneet kuntalaiset. Menestyksekkäs tonttimarkkinointi vaatii suunniteltua ja tavoitteellista aktiivista monikanavaista toimintaa.

6.5 Lupapisteen käytettävyys

Lupapiste on ollut käytössä nyt pari vuotta. Palaute on ollut pääasiassa positiivista asuntomessurakentajien keskuudessa mutta joitain

kehittämis ehdotuksiakin on tullut. Lupapisteen käytettävyys on saanut kritiikkiä, samoin käytetyn ammattisanaston vieraus. Vaikka Mikkelin kaupunki ei ylläpidä kyseistä palvelua, profiloituu sen käyttö osaksi Mikkelin lupausta digitaalisista palveluista. Lupapisteen käytettävyys tulisi arvioida kaupungin palvelumuotoilijan toimesta yhteistyössä kaupungissa tällä hetkellä rakentavien tahojen kanssa ja siitä saatavat ehdotukset toimittaa Lupapisteen ylläpitäjälle.

6.6 Ehdotukset toimenpiteiksi

Olen kerännyt ehdotukset liitteeseen 1. toimenpiteiksi. Ehdotusten rakenteen pohjana olen käyttänyt taulukon 1. ”Kehittämisprosessin vaiheet” mallia. Toimenpiteiden yksityiskohtaisemmat suunnitelmat tulisi laatia tiiviissä yhteistyössä yksiköiden edustajien kanssa. Päävastuu toimenpiteiden viemisessä käytäntöön on luonnollisesti teknisen toimen hallinnolla.

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. E-kirja. Helsinki: WSOY.
- Aatamila, A. 2010. Verkkopalvelun kehittäminen asiakaslähtöisesti. AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Blomster, R. 2016. Aluevalvoja. Asuntomessut Jyväskylässä 2014. Sähköposti. 29.2.2016
- Debruyne, M. 2014. Customer innovation : customer-centric strategy for enduring growth. E-kirja. London: Kogan Page.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa. Restamark Oy
- Eskola J. & Suoranta J. 1998, Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- ESRI Finland. 2015. Mikkelin kaupungin uusi sähköinen tonttien esittely- ja varaupalvelu. Tiedote internet-sivustolla.
http://www.esri.fi/yritysinfo/uutiset/view/mikkelin_kaupungin_uusi_sahkoinen_tonttien_esittely-ja_varauspalvelu/
- Finlex. 1999. Maankäyttö- ja rakennuslaki. Internet-sivu.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>
- Finlex. 1994. Valtioneuvoston päätös rakennustyön turvallisuudesta. Internet-sivu. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1994/19940629>
- Flink, K., Kerttula, T., Nordling, A. & Rautio, V. 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Keuruu. Edita Publishing Oy
- Hakala, A. 2016. Projektipäällikkö. Asuntomessut Jyväskylässä 2014. Sähköposti. 24.2.2016
- Happo, I., Junkkari, M., Kepanen, P., Koukkari, M. ja Nuutila L. 2015. Opiskelijalähtöinen moniammatillinen yhteistyö ammatillisessa erityisopetuksessa – kohti osallistavia käytäntöjä. Julkaisussa Yhdessä toimien ja erilaisuutta arvostaen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Hartvaara, M. 2008. Miten ja miksi prosesseja mallinnetaan? PDF-tiedosto. http://www.lpt.fi/tykes/news_doc/prosessit_mea-hartvaara.pdf
- Helsingin yliopisto. 2006. Mikä on projekti? Internet-sivu.
<http://www.ling.helsinki.fi/kit/2006k/clt310pro/yleista/maaritelma.shtml>
- Hirsijärvi, S. Hurme, H. 1995 Teemahaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna, Kariston kirjapaino Oy.

livonen, K. 2008. Tiimityöllä tehokkaaseen asiakassuuntautuneeseen myyntiin. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

JHS. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Internet-sivusto. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html>

Joensuu, K. 2016. Projektipäällikkö. Asuntomessut Seinäjoella 2016. Puhelinhaastattelu. 7.3.2016

Jurvelin, J. 2014 Kehittämismetodologiat: Tekniikan tutkimusmenetelmät. Sähköinen kurssiaineisto. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <https://optima.jamk.fi/learning/id2/bin/user?rand=16546>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2016. Työelämän tutkiva kehittämistoiminta. Internet-sivusto. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/>

Kangasalan kunta.2015. Tonttien luovutusperiaatteet. PDF-tiedosto. http://www.kangasala.fi/@Bin/3959311/Tonttien+luovutusperiaatteet_jatkuva.pdf

KvaliMOTV, Menetelmäopetuksen tietovaranto. N. d. Tampere. Tampereen yliopisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>.

Lupapiste. 2016. Viranomaisille. Internet-sivusto. <https://www.lupapiste.fi/viranomaisille>

Mikkelin kaupunki. 2010. Elinkeinostrategia. PDF-tiedosto. http://www.mikkeli.fi/files/atoms/files/mikkelin_kaupungin_elinkeinostrategia_2010.pdf

Mikkelin kaupunki. 2013. Kaupunkistrategia. PDF-tiedosto. http://www.mikkeli.fi/files/atoms/files/strategia-asiakirja_2013.pdf

Mikkelin kaupunki. 2011. Palvelustrategia. PDF-tiedosto. <http://www.mikkeli.fi/files/atoms/files/palvelustrategia.pdf>

Mikkelin kaupunki. 2016. Perustiedot. Internet-sivusto. <http://www.mikkeli.fi/tietoa-mikkelista/perustiedot>

Mikkelin kaupunki. 2016. Strategia. Internet-sivusto. <http://www.mikkeli.fi/tietoa-mikkelista/strategia>

Mikkelin kaupunkilehti. 2016. Mikkelin rakentaa rajusti. Internet-sivusto. <http://mikkelinkaupunkilehti.fi/2016/08/mikkeli-rakentaa-rajusti/>

Nummela, M. 2006. Asiakaspalvelun ABC - oppimateriaalia selkeällä kielellä. Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Nurmijärven kunta. Omakotitontit. Internet-sivusto. http://www.nurmijarvi.fi/asuminen_ja_ymparisto/kaavat_tontit_ja_rakennusluvat/myytavat_tontit_ja_maanhankinta/omakotitontit Viitattu 20.9.2015

Pamilo, P. 2012. Hyvä asiakaspalvelu henkilökunnan näkökulmasta. AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Rahikainen, P. 2016. Kartoittaja. Mikkelin kaupunki. Haastattelu

Rubin, H., Rubin, I. 2005. Qualitative interviewing: the art of hearing data. Los Angeles: Sage Publications.

Suomen Asuntomessut. 2015. Toiminta-ajatus. Internet-sivusto.
<http://www.asuntomessut.fi/toiminta-ajatus>

Suomen Asuntomessut. 2016. Lupapiste.fi helpottaa asuntomessurakentamista Mikkeliissä. Tiedote. 14.4.2016

Suomen Yrittäjät. 2014. Asiakas on tärkein. PDF-tiedosto.
<http://www.yrittajat.fi/File/fa25285d-0267-4ad2-a5cd-fa8e8b2d63ad/Asiakas%20on%20t%C3%A4rkein!%20270114.pdf>

Suomisanakirja. 2015. Asiakas. Internet-sivusto.
<http://www.suomisanakirja.fi/asiakas>

Takki, P. 2009. Tilaus-toimitusprosessin kehittäminen alihankintaverkostossa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Tilastokeskus. Pientalo. Internet-sivu. <http://www.stat.fi/meta/kas/pientalo.html>

Tilastokeskus. Tiedote. Internet-sivu.
http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2007/tiedote_014_2007-05-16.html 16.5.2007

Vihdin kunta. 2015. Vihdin kunnan omakotitonttien hakuohjeita. PDF-tiedosto.
http://www.vihti.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vihti/embeds/24093_Tonttien_hakuohjeet_29062015.pdf

Viio, Paul. 2015. Kauppatieteiden tohtori. Seminaari 10.9.2015.
"Arvopohjaisella palvelumyynnillä menestykseen."

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 4.7.2012. Case-tutkimus. Internet-sivu.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>

Yhteistoimintasopimus. 2014. Sopimus Mikkelin kaupungin ja Osuuskunta Suomen Asuntomessujen välillä messujen järjestämisestä vuonna 2017. Asiakirja. Mikkelin kaupunki
[https://webdom.mikkeli.fi/kunnari/internet_mikkeli.nsf/64436ab8f406db5ac225657c0062b8ac/ef2e37abb3c3debc2257c32002a7c14/\\$FILE/Asuntomessut-Yhteistoimintasopimus.pdf](https://webdom.mikkeli.fi/kunnari/internet_mikkeli.nsf/64436ab8f406db5ac225657c0062b8ac/ef2e37abb3c3debc2257c32002a7c14/$FILE/Asuntomessut-Yhteistoimintasopimus.pdf)

Liitteet

Ehdotus 1. Rakentamisen vaatimat asiakirjat

Aihe	Rakentamisen vaatimat asiakirjat
Organisointi	Ennen tonttien tuloa markkinoitaviksi, kerää tonttimyynnistä vastaava (kaupungingeodeetti, maankäyttöinsinööri tai heidän nimeämensä henkilö) tarvittavat asiakirjat
Toteutus	Tonttimyynnistä vastaava henkilö tilaa vähintään seuraavat asiakirjat: tonttikartat, lohkomisen, paalutuksen ja maastomallit Mittaus ja kiinteistöt-yksiköltä, yleisten alueiden suunnitelmat, maaperätutkimukset, katusuunnitelmat ja liittymälausunnot Yhdyskuntatekniikan yksiköltä, kaavaselostuksen ja – kartan sekä mahdollisen rakentamistapaohjeen Kaupunkisuunnittelu-yksiköltä. Aineistojen tulee olla, milloin mahdollista, sähköisessä muodossa. Asiakirjat lisätään Lupapistepalveluun kyseisen tontin asiakirjoiksi. Tontin ostajalle luovutetaan käyttäjätunnukset Lupapisteeseen jotta hän saa aineiston käyttöönsä. Mikäli potentiaalinen asiakas tarvitsee harkintaansa varten kyseisiä asiakirjoja, luovuttaa tonttimyynnistä vastaava henkilö ne hänelle. Tässä tapauksessa asiakas maksaa palvelumaksun ennen tontin ostamista. Asiakirjat voidaan myös tulostaa asiakkaalle paperisina.
Arviointi	Tavoitteena on, että kaikki kaupungin markkinoimat tontit sisältävät rakentamisen asiakirjat. Palvelu lisää asiakkaan kokemaan arvonlisäystä. Tonttimyynnistä vastaavat henkilöt suunnittelevat tavoiteaikataulun.
Levittäminen	Aiheeseen toteuttamisen aikataulusta vastaavat tonttimyynnistä vastaavat henkilöt.

Ehdotus 2. Rakentajien ohjaus

Aihe	Rakentajien ohjaus
Organisointi	Kaupungin tonttimyynnistä vastaava ja johtava rakennustarkastaja kutsuvat uudelle asuinalueelle rakentavat yhteiseen tapaamiseen (Asukasilta) ennen rakentamisen aloittamista. Tilaisuuteen osallistuvat edustajat Yhdyskuntatekniikan yksiköstä sekä Kaupunkisuunnittelusta.
Toteutus	Asukasilta suunnitellaan vapaamuotoiseksi illanvietoksi jolloin alueen rakentajilla on mahdollisuus tutustua toisiinsa, rakennussuunnitelmiin sekä esittää kysymyksiä kaupungin edustajille. Rakentajia pyydetään ottamaan mukaansa vähintään luonnostasoiset piirustukset suunnitelmistaan ja esittelemään ne lähinaapureilleen. Käytäntö on osoittanut, että lyhyet alustukset mm. pihasuunnittelusta ja yleisistä alueista herättävät keskustelua.
Arviointi	Toiminnan kehittymisen arviointi tapahtuu johtavan rakennustarkastajan tai hänen nimeämänsä edustajan toimesta. Asukasillan tavoitteena on selvittää rakentajia askarruttavia kysymyksiä, koordinoita naapurien suunnitelmia suhteessa toisiinsa sekä herättää rakentamisen yhteishenkeä.
Levittäminen	Kaupungin muiden yksiköiden edustajia kutsutaan tarpeen mukaan. Muita mahdollisia tarpeita ovat mm. julkinen liikenne, koulut, elinkeinoelämän palvelut.

Ehdotus 3. Yksiköiden välinen yhteistyö

Aihe	Yksiköiden välinen yhteistyö
Organisointi	Ennen tonttien tuloa markkinoitavaksi, kutsuu tonttimyynnistä vastaava (kaupungingeodeetti, maankäyttöinsinööri tai heidän nimeämänsä henkilö) kaavoituksen, yhdyskuntatekniikan, metsienhoidon, rakennusvalvonnan ja

	ympäristönvalvonnan edustajat kokoukseen jossa käydään läpi alueen rakentamiseen liittyvät asiat.
Toteutus	Edellä mainitussa kokouksessa käsitellään mm. kaavamääräykset ja niiden tulkinta, mahdolliset rakennustapaohjeet, metsänhoidolliset asiat, suojeluasiat, yleisten alueen rakentamisen taso, mahdolliset rakentamisen teemat, tarvittaessa tonttihaun periaatteet ja muut kokoukseen osallistuvien tahojen tarpeellisiksi katsomat asiat.
Arviointi	Yksiköiden edustajat kokoontuvat yhteen alueen rakentamisen jälkeen keskustellakseen mahdollisista rakentamisen ongelmakohdista ja siitä, miten ne tullaan minimoimaan tulevissa rakentamishankkeissa.
Levittäminen	Yksiköiden edustajat kyseisiin kokouksiin valitaan siten, että osallistumisessa tapahtuu kierrätystä.

Ehdotus 4. Tonttimarkkinointi

Aihe	Tonttimarkkinointi
Organisointi	Tonttimyynnistä vastaavalle (kaupungingeodeetti, maankäyttöinsinööri tai heidän nimeämänsä henkilö) varataan budjetissa riittävä määräraha tonttimarkkinoinnin toteuttamiseksi. Tonttimyynnistä vastaava suunnittelee tonttimarkkinoinnin yhteistyössä kaupungin markkinointisuunnittelijan ja viestintäyksikön edustajan kanssa.
Toteutus	Ennen uuden alueen tonttien tuloa markkinoitavaksi kutsuu tonttimyynnistä vastaava kokouksen yhdessä kaupungin markkinointisuunnittelijan ja viestintäyksikön edustajan kanssa. Kokouksessa laaditaan alueen tonttien markkinointisuunnitelma. Markkinointisuunnitelman on oltava linjassa kaupungin markkinointitoimenpiteiden kanssa

	ollakseen vaikuttavaa. Tarvittaessa tonttimarkkinointisuunnitelma voidaan laatia pidemmälle ajalle kattamaan useampi uusi markkinoitava alue.
Arviointi	Tonttimyynnistä vastaava laatii yhdessä markkinointisuunnittelijan ja viestintäyksikön edustajan kanssa arviointiperusteet toimenpiteille.
Levittäminen	Tonttimarkkinointisuunnitelma käytetään teknisen toimen johtoryhmän käsittelyssä ennen toimeenpanoa. Se esitellään myös taulukossa 6. esitettyssä yksiköiden välisen yhteistyön kokouksessa. Tonttimarkkinointisuunnitelmaa muokataan edellisten esittelyjen antaman palautteen pohjalta.

Ehdotus 5. Lupapisteen käytettävyys

Aihe	Lupapisteen käytettävyys
Organisointi	Johtava rakennustarkastaja tilaa palvelumuotoilijalta Lupapistepalvelun käyttäjäkokemustarkastelun sekä listauksen kehitettävistä kohdista palvelussa.
Toteutus	Käyttäjäkokemustarkastelussa perehdytään sellaisten käyttäjien kokemukseen, jolla ei ole ammattimaista kokemusta rakentamisesta. Tavoitteena on saada lista ehdotuksia palvelun tarjoajalle joilla palvelun käyttöä kehitetään helpompaan suuntaan sekä yksinkertainen kyselykaavake käyttäjäkokemuksen arviointia varten.
Arviointi	Käyttäjiltä kerätään palvelumuotoilijan laatimalla kyselyllä palautetta ennen palvelun kehittämistä sekä sen jälkeen jotta voidaan arvioida tehtyjen muutosten vaikuttavuus.
Levittäminen	Palvelun kehittäminen vaatii palvelun tarjoajan yhteistyöhalukkuutta. Johtava rakennustarkastaja neuvottelee toimenpiteiden käytäntöön viemisestä sekä kustannuksien jakamisesta palvelun tarjoajan kanssa ennen työn tilaamista palvelumuotoilijalta.

