

Markus Kaakinen  
Tampereen Yliopisto  
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta  
Sosiaalitutkimuksen laitos  
Sosiaalipsykologia

**”Jokainen voi omalla toiminnallaan vaikuttaa!” –**

Tapaustutkimus ympäristöeksperti-toiminnasta kaupungin kiinteistöyhtiössä

## Sisältö

1 Johdanto .....	2
2 Organisaatioiden tutkiminen ja kehittäminen .....	4
2.1 Organisaatiotutkimuksen suuntauksia.....	4
2.2 Organisaatioiden kehittämistoiminnan suuntauksia.....	5
3 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset.....	8
4 Teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat .....	9
4.1 Kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria.....	9
4.2 Kehittävä työntutkimus .....	10
4.3 Metodologiset lähtökohdat.....	13
5 Tapaustutkimus, aineisto ja tutkimusmenetelmä .....	14
5.1 Tapaustutkimus .....	14
5.2 Tutkimusaineisto.....	17
5.3 Tutkimusmenetelmä.....	19
6 Analyysi .....	21
7 Analyysin tulokset ja tulkinta .....	29
7.1 Toiminta on vapaaehtoista ja itseohjautuvaa .....	29
7.2 Ympäristöeksperttien työtoiminta kiinteistössä ja sen tavoitteet.....	34
7.3 Ympäristöekspertti on osa asukastoimintaa ja asukashallintoa .....	41
7.4 Toimintaan tarvitaan välineitä ja valmiuksia .....	45
7.5 Ympäristöekspertti on kiinteistön asukas .....	50
7.6 Ympäristöekspertit osana toimintajärjestelmää .....	54
7.6.1 Kohde ja tulos .....	54
7.6.2 Yhteisö .....	55
7.6.3 Säännöt.....	56
7.6.4 Työnjako .....	57
7.6.5 Välineet .....	59
8 Yhteenveto ja pohdinta .....	61
8.1 Yhteenveto .....	61
8.2 Pohdinta .....	64
Lähteet:.....	67
Liitteet: .....	71
Liite 1: Haastattelurunko ympäristöeksperteille .....	71
Liite 2: Haastattelurunko kiinteistö- ja huoltoyhtiön edustajille.....	73

# 1 Johdanto

Ympäristö, ja etenkin ilmastonmuutos, on vuonna 2010 entistä merkittävämpi ihmiskunnan toimintaa säätelevä realiteetti. Sen vaikutukset näkyvät eri tasoilla aina yksittäisistä kuluttajista ja yrityksistä kansallisvaltioiden neuvottelemiin sopimuksiin. Jatkajaa Kioton ilmastopimokselle kansainvälisenä kasvihuonepäästöjen säätelijänä on haettu ilmastokokouksissa ensin Kööpenhaminassa vuoden 2009 lopussa ja sitten Cancúnissa vuonna 2010. Euroopan Unioni on säätänyt omat ilmastotavoitteensa EU 2020 -strategiassa. Niitä ovat muun muassa vähentää tuotettujen kasvihuonekaasujen määrää kahdellakymmenellä prosentilla vuoden 1990 tasosta, sekä nostaa uusiutuvan energian määrä kahteenkymmeneen prosenttiin energian kokonaiskulutuksesta vuoteen 2020 mennessä. (Euroopan komissio 2010, 9.) Energiatavoitteet asettavat haasteita yhteiskunnan kaikille sektoreille.

Euroopassa suurimmat energiankuluttajat ovat rakennuskanta, liikenne ja teollisuus. Näistä yksin rakennusten osuus on 40 prosenttia kokonaisenergiakulutuksesta. Rakennusten käyttämästä energiasta kuluu kotitalouksissa kaksi kolmasosaa. Suomen tapauksessa suurimmat kulujen aiheuttajat ovat lämmitys, lämmin vesi, ilmanvaihto ja valaistus. Pelkkä rakennusten lämmitys aiheuttaa noin kolmasosan Suomen kasvihuonepäästöistä. Kiinteistöjen energian kulutus on ilmastovaikutustensa lisäksi asumisen hintaa nostava tekijä. Kun sähkön, lämmön ja veden hintojen voidaan olettaa entisestään nousevan tulevaisuudessa, on energiankulutuksen vähentäminen myös tapa vaikuttaa asumisen kustannuksiin. Yksi tapa, jolla EU on reagoinut rakennuskannan energiankulutukseen, on rakennusten energiatehokkuusdirektiivi. Sen tavoitteena on saavuttaa yhdeksän prosentin säästöt kiinteistöjen energian kulutuksessa vuoteen 2016 mennessä. Direktiiviin perustuu esimerkiksi Suomessakin käyttöön otettu rakennusten energiatehokkuussopimus, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kiinteistöjen energiatehokkuuden vertailu. (Ympäristöministeriö 2009, 2; Motiva Oy 2010.)

Säästöjä asumisesta aiheutuvassa energiankulutuksessa voidaan saavuttaa myös talokohtaisella suunnittelulla ja asumistaitojen kehittämällä. Yksi esimerkki tämän suuntaisesta pyrkimyksestä on tutkimukseni aiheena oleva ympäristöekspertti-toiminta Espoon kaupungin omistamassa kiinteistöyhtiössä. Ympäristöekspertti on aktiivinen asukas, joka seuraa asuinkiinteistönsä energia- ja jätteasioita sekä pyrkii vaikuttamaan muiden asukkaiden asumistaitoihin. Kiinteistöyhtiö järjestää ympäristöeksperteille toimintaan tarvittavat välineet ja koulutusta. Motiva ja VVO kehittivät energiaekspertti-toimintamallin Energiatietoinen asuminen -kehityshankkeessaan vuosina 1994 –

1996. Energiaekspertti-mallin ideana oli kouluttaa aktiivinen asukas toimimaan kiinteistön energia-asioiden suunnittelun ja seurannan tukena sekä neuvomaan muita asukkaita energiatietoisessa asumisessa. Kehityshankkeen seurantajakson aikana VVO:n kokeilussa mukana olleissa kiinteistöissä päästiin lämmön osalta viiden prosentin ja veden osalta seitsemän prosentin säästöihin. (VVO Yhtymä & Motiva Oy 1997). Myöhemmin toimintamallin nimi muuttui ympäristöekspertti-toiminnaksi, kun mukaan otettiin myös jätehuollon asiat.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten ympäristöekspertti-toiminta on järjestetty yhdessä kiinteistöyhtiössä. Tarkastelen sitä, miten ekspertit ovat tehneet työtään, ja miten se kietoutuu osaksi muiden samojen asioiden parissa työskentelevien toimintaa. Tässä käytän apuna toimintajärjestelmän teoreettista mallia. Tutkimuksen tulosten on tarkoitus olla omalta osanaan apuna toiminnan kehittämisessä nykyisessä toimintaympäristössä, ja tukea sen käyttöönottoa mahdollisissa uusissa konteksteissa. Tämä raportti on osa Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien sekä Pääkaupunkiseudun Kierrätyskeskus Oy:n yhteistä 4V - Välitä, Vaikuta, Viihdy ja Voihyvin -hanketta. Hankkeessa kehitetään yhdessä kiinteistöyhtiöiden, asukkaiden, koulujen, päiväkotien ja yhdistysten kanssa mahdollisuuksia kestävään, viihtyisään ja vastuulliseen kaupunkiasumiseen. Hankkeen tavoitteena on ”edistää ja tukea yhteisöllisyyttä, osallistumista oman elinympäristön viihtyisyyden ja turvallisuuden lisäämiseen sekä kestävä ja ympäristövastuullista elämäntapaa.” Hanke saa vuosina 2008-2011 rahoitusta EU:lta Etelä-Suomen kilpailukykyä ja työllisyyttä tukevasta EAKR-ohjelmasta sekä kansallista rahoitusta Uudenmaan liitolta. (4V-hanke, ”Lähtökohdat”; ”Toteutus”, <<http://www.4v.fi/4v-hanke/hanke>>. Viittauspäivä 12.10.2010.)

Lähden liikkeelle katsauksella organisaatiotutkimuksen suuntauksiin ja suomalaiseen organisaatioiden kehittämistoimintaan. Sitten käyn läpi tutkimuskysymykseni, erittelen työni teoreettisia ja metodologisia perusteita sekä toimintajärjestelmää analyysiyksikkönä. Tämän jälkeen kuvaan tarkemmin tutkimuskohdettani ja tutkimusaineistoa, sekä käyn läpi käyttämäni tutkimusmenetelmän. Analyysiosiossa käytän teoriasidonnaista sisällönanalyysia ja tulkitsen sen tuloksia kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmän teoreettisen mallin avulla. Lopuksi teen yhteenvedon tutkimustuloksista ja pohdin, mitä niiden perusteella voidaan sanoa toiminnan kehittämisen ja yleistämisen mahdollisuuksista.

## 2 Organisaatioiden tutkiminen ja kehittäminen

Organisaatioiden tutkiminen ja kehittäminen ovat perinteisesti kulkeneet toisistaan erillään. Organisaatioiden kehittämistoiminta on perustunut usein yksilöiden visioihin ja kokemukseen sekä organisaatioiden kulloisiinkin kehittämistarpeisiin. Näin systemaattisesti tieteellisillä tutkimusmenetelmillä tuotetulle tiedolle organisaatioista ja niiden toiminnasta ei aina ole nähty tarvetta. Toisaalta suomalaisesta yhteiskunnasta puuttuu rakenteita ja instituutioita kasaantuneeseen tutkimustietoon perustuvien kehittämismenetelmien tuottamiseen. Eri kehittämismenetelmien taustalla olevaa tietoperustaa, teoriasuhdetta ja erityisesti tiedontuottamisen menetelmiä on kuitenkin alettu keskustelussa vaatia eksplisiittisemmäksi. (Seppänen-Järvelä 2006, 17 – 18.) Seuraavaksi käyn läpi organisaatioiden tutkimisen ja kehittämisen suuntauksia.

### 2.1 Organisaatiotutkimuksen suuntauksia

Organisaatio-tutkimuksen kaksi pääsuuntausta ovat olleet positivistinen ja postmoderni tutkimussuuntaus. Positivistinen suuntaus on ollut perinteisesti kvantitatiivista, ja usein lomakekyselyihin perustuvaa, tutkimusta. Se on pyrkinyt tuottamaan objektiivista tietoa organisaatioista, mutta ei välttämättä ole pohtinut tarkemmin niiden luonnetta tutkimuskohteena. Postmoderni organisaatiotutkimus taas keskittyy kieleen ja kulttuuriin liittyvien ongelmien pohtimiseen. Näin se voidaan nähdä osana yleistä käännettä sosiaalitieteissä kohti kielellisten ilmiöiden tarkastelemista. Kumpikaan pääsuuntauksista ei ole kuitenkaan selkeärajainen, vaan enemmänkin painottaa tiettyä näkökulmaa organisaatiotutkimukseen. Postmoderni organisaatiotutkimus on kritisoinut positivistista siitä, että se ei tunnista kielen merkitystä. Kun se pyrkii löytämään objektiivista tietoa organisaatioista ja niissä vallitsevista kausaalisuhteista, se jättää huomiotta subjektiiviset merkitykset ja sosiaalisen todellisuuden. (Kuusela 2008, 49.) Toisaalta postmodernia organisaatiotutkimusta on arvosteltu sen taipumuksesta nähdä organisaatiot pelkinä kielellisinä konstruktioina (Poutanen 2004, 181).

Siltana kahden perinteisen pääsuuntauksen välillä voidaan nähdä realistinen organisaatiotutkimus. Realistisella organisaatiotutkimuksella tarkoitetaan kriittisen realismin ja kriittisen tieteellisen realismin ajatuksista vaikutteita saanutta tutkimussuuntausta. Sen keskeisiä periaatteita ovat kerrostuneen ontologian malli ja generatiivinen kausaalikäsitelmä. Kerrostuneen ontologian malli jakaa maailman kolmeen olemisen ulottuvuuteen: todelliseen, aktuaaliseen ja empiiriseen. Todellisuuden alue koostuu ei-havaittavista rakenteellisista mekanismeista. Aktuaalinen ulottuvuus

taas käsittää arkimaailmassa havaittavista ilmiöistä ja prosesseista. Empiirinen ulottuvuus on yksilöiden subjektiivinen kokemusmaailma. Mallin kerroksellisuus korostaa eri ulottuvuuksien välistä eroa mutta samalla myös niiden samanaikaista olemassaoloa. Generatiivinen kausaalisuus taas tarkoittaa sitä, että kausaalisuus on seurausta olosuhteista ja niiden rakenteellisista ominaisuuksista. Rakenteet aiheuttavat organisaatiossa tiettyjä mekanismeja, tai tendenssejä. Mekanismit toteutuvat tietyissä olosuhteissa, mutta eivät välttämättä tuota samaa tulosta toisessa ympäristössä. Generatiivinen kausaalisuus voidaan nähdä myös yksiselitteisille syy-seuraussuhteille perustuvan kausaalikäsitteen kritiikkinä. (Kuusela 2008, 50 – 52; Poutanen 2004, 182.) Realistinen organisaatiotutkimus yhdistää positivistisen suuntauksen pyrkimyksen löytää tieteen avulla kokemuksesta riippumaton todellisuus ja postmodernin suuntauksen vaalimaan yksilön kokemuksen ja sosiaalisen todellisuuden.

Realismin ontologisten oletusten mukaan organisaatio ei pelkisty yksilön kokemukseen. Toisaalta se ei ole myöskään yhtä kuin havaittavat prosessit. Organisaatiotutkimuksen kohteena ovat rakenteellisista olosuhteista johtuvat kausaaliset säännönmukaisuudet, eli mekanismit, ja niiden selittäminen. Pelkkä havaittavien prosessien kuvaaminen ei vielä riitä, vaan tutkimuksen tulee selvittää niiden takana olevat mekanismit. (Kuusela 2008, 52.) Omassa tutkimuksessani etenen siten, että ensin kuvaan tutkimuskohdettani, eli ympäristöeksperti-toimintaa ja sen tavoitteita, yleisellä tasolla. Sitten konstruoin yksilöiden kokemusten säännönmukaisuuksien ja eroavaisuuksien avulla kuvan organisaation rakenteellisista ominaisuuksista. Oletuksena on ensinnäkin, että havainnoimalla ja tutkimalla yksilöiden kokemuksia ja toisaalta aktuaalisen alueella tapahtuvaa toimintaa, voidaan päätellä jotain näkymättömistä rakenteista. Toiseksi rakenteet eivät sinänsä tuota yksiselitteisiä syy-seuraussuhteita, vaan generatiivinen kausaalikäsitteen mukaisia mahdollisia seurauksia.

## **2.2 Organisaatioiden kehittämistoiminnan suuntauksia**

Kehittämismenetelmiin heijastuvat ajalle tyypilliset trendit ja muutospyrkimykset. Juuri vaihtelevat trendit ovat tehneet tutkimusmenetelmien pitkän linjan kehittämisestä vaikeaa. Kun muissa pohjoismaissa kehitettiin 1970-luvulla niin sanottuja uusia organisaatiomuotoja, keskityttiin Suomessa työsuojelun ja fyysisten työolojen kehittämiseen. 1980-luvulla Suomessa alkoi työn kehittämisen aktiivinen vaihe, jolloin käynnistyi useita kehittämishankkeita. Niissä mukana olivat organisaatioiden muun muassa yliopistot, tutkimuslaitokset ja keskushallinto. Taustalla oli myös New Public Management ajattelulle tyypillinen julkinen reformi, jonka tavoitteena oli supistaa

julkista sektoria tai pysäyttää sen kasvu. Tässä kehittämissuunnauksessa oli yhtäläisyyksiä sitä ajallisesti edeltäneeseen suunnittelurationalismiin. Kummassakin oli keskeistä tehokkuus sekä tavoite- ja tuloskeskeisyys. Tulosjohtaminen oli ajalle keskeinen kehittämistrendi. Ajan myötä projektimuotoinen kehittäminen nousi keskeisenä kehityssuunnauksena suunnittelurationalismin ohi. Tämän vuosituhannen alussa New Public Management – ajattelun jälkeen keskeiseksi kehittämistoimintaa ohjaavaksi ajattelusuunnaukseksi on noussut post managerismi. Sille tyypillisiä kehittämistapoja ovat olleet muun muassa ohjelmallinen kehittäminen sekä hyvien käytäntöjen löytäminen ja yleistäminen. Eri aikakausille tyypillinen ohjausmekanismi määrittää kehittämiselle perustan, joka vaikuttaa myös kehittämismenetelmien käyttöön. Kehittämistrendien yhteydessä tulisi puhua selvärajaisten jaksojen sijasta jatkumoista, sillä esimerkiksi suunnittelurationalismin piirteet eivät ole tällekkään ajalle vieraita, vaikka ne näkyvätkin nykyään eri muodossa kuin ennen. Tietyille ajalle tyypilliset ajattelutavat ovat saattaneet myös kehittyä jo aikaisemmin, mutta nousta tunnetummaksi vasta, kun aika on muuttunut niille sopivammaksi. (Seppänen-Järvelä 2006, 19 – 21.)

Nykyään organisaatioiden kehittäminen tapahtuu usein projekteissa. Niiden yhteydessä voidaan puhua ensimmäisen ja toisen asteen tuloksista. Ensimmäisen asteen tulokset ovat esimerkiksi parannukset projektiin osallistuneen organisaation toiminnan laadussa tai toimintaympäristössä. Toisen asteen tuloksilla tarkoitetaan myös projektiin osallistuvien organisaatioiden ulkopuolelle levitettävissä olevia ”hyviä käytäntöjä”. Tutkimuksen avulla hyviä käytäntöjä voidaan hahmottaa ja samalla helpottaa niiden yleistämistä kontekstista toiseen. (Alasoini 2006, 42.) Hyvien käytäntöjen yleistäminen uusiin ympäristöihin ei kuitenkaan ole ongelmantonta, kuten realistisen organisaatiotutkimuksen näkökulmasta huomataan. Jos tietty käytäntö tuottaa tuloksia jossain rakenteellisessa ympäristössä, ei se siirrettynä uuteen kontekstiin välttämättä toimi samalla tavalla. Käytännön juurruttamista uuteen ympäristöön auttaa toimintaympäristössä toisiinsa yhdistyvien tekijöiden yhdistelmän tunnistaminen. Tällaisia osatekijöitä voivat olla vaikkapa organisaation sosiaaliset suhteet, resurssit ja käytännöt. (Kuusela 2008, 53–54.)

Robert Arnkil mainitsee artikkelissaan ”Hyvien käytäntöjen levittäminen EU:n kehittämisstrategiana” (2006) kolme erilaista kehittämiskonseptia: rationaalisen, oppivan organisaation ja monimuotoisen arjen toimintakyvyn. Hän erittelee tarkemmin, miten eri toimijoiden roolit konsepteissa määrittyvät, miten niissä käsitetään hyvät käytännöt. Rationaalinen kehittäminen tarkoittaa suunnitteluun perustuvaa toimintaa, jossa asiantuntijat ja johto ovat merkittävässä roolissa. Siinä kehittämiselle luodaan selkeä strategia etukäteen ja yllätykset ja

epävarmuus koetaan kehittämistä häiritseviksi tekijöiksi. Oppivan organisaation kehittämiskonsepti taas painottaa organisaation oppimisen laatua ja mahdollisuuksia. Siinä pyritään kaikkien toimijoiden tietämyksen lisääntymiseen dialogissa oppimisprosessin aikana. Yllätykset ja virheet nähdään oppimisen mahdollisuuksina ja kehittämisstrategia voi muuttua prosessin kuluessa. Monimuotoisen arjen toimintakyvyn kehittämiskonseptissa prosessiin halutaan mukaan toimijoiden arkinen kokemus. Organisaation tietämyksen koetaan muodostuvan eri toimijoiden arkisessa kommunikaatiossa. Kehittämisprosessilla ei ole etukäteisstrategiaa ja epävarmuus ja paradoksit kuuluvat siihen. Hyvä käytäntö ymmärretään eri konsepteissa eri tavoin. Suunnittelurationalismissa hyvä käytäntö toteuttaa ensisijaisesti organisaation strategiaa. Oppivan organisaation konseptissa se taas tarkoittaa toimivaa oppimiskäytäntöä. Monimuotoisen arjen toimintakyvyn kehittämiskonseptissa hyvä käytäntö on luovuutta ja joustavuutta organisaation jokapäiväisessä toiminnassa. (Arnkil 2006, 69.)

Kun johtamista, työn suunnittelua ja työn toteutusta vielä yleisesti pidettiin erillisinä kokonaisuuksina, oli suunnittelu ja kehittämistyö vielä johdon ja asiantuntijoiden tehtävä. Työ perustui laadittujen sääntöjen noudattamiselle, eikä organisaatiosta itsestään lähtöisin olevan tiedon perusteella tapahtuvalle kehittämiselle nähty tarvetta. Useat työelämässä samanaikaisesti vaikuttaneet trendit, kuten sääntelyn vähentyminen, vastuun ja päätöksenteon hajautuminen sekä johtamistapojen muutos, ovat vaikuttaneet siihen, että kehittämistä on alettu yhä enemmän pitää koko työyhteisön tehtävänä. Nykyään onkin alettu puhua uudesta ammatillisuudesta, jolla tarkoitetaan yksilön oman työn tutkimisen, arvioinnin ja uudistamisen korostumista työelämässä. Sääntöihin ja valvontaan perustuvasta työstä uuteen ammatillisuuteen siirtyminen on vaikuttanut myös kehittämistyöhön. Sen tavoitteeksi on muodostunut yhä enemmän tukea ja edistää paikallisia kehittämispyrkimyksiä. Kehittämistyön asiantuntijan tehtävä on näin kehittämisprosessin käynnistys, kuljetus ja ylläpitäminen. (Seppänen-Järvelä 2006, 29.)

Organisaatioiden arjessa tapahtuvat käytännöt ovat alkaneet kiinnostaa yhä enemmän organisaatiotutkijoita. Onkin puhuttu, kielellisen käänteen tapaan, käännteestä kohti käytäntöjä (Miettinen ym. 2009, 1310 - 1311). Tällä tavoin suuntautuneessa organisaatiotutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten esimerkiksi organisaation oppiminen tai strategiat esiintyvät käytäntöinä. (Em., 1309). Näin tutkimuksessa keskitytään siihen, mitä organisaatioissa todella tapahtuu, ja millaisia toimintaympäristöjä ne ovat. Tutkimuksen tavoitteita ovat olleet esimerkiksi organisaatioiden jokapäiväisen toiminnan tarkka kuvaaminen ja työtilanteissa tapahtuva ongelmanratkaisu (Em., 1315 – 1317).

Yksi organisaatioiden käytännöistä kiinnostunut tutkimussuuntaus on suomalainen kehittävä työntutkimus. Sen tavoitteena on tuottaa tieteellistä tietoa organisaatioista ja samalla olla mukana tukemassa niiden kehittämistä. Kehittävän työntutkimuksen tutkimussuunnan historia liittyy 1970-luvun opiskelijaliikkeeseen, joka halusi poliittisen toiminnan lisäksi luoda työelämään demokraattisia käytäntöjä. Toinen merkittävä taustatekijä oli aikuis- ja henkilöstökoulutus ja eri didaktiset teoriat. Näiden pohjalta haluttiin kehittävän työntutkimuksen piirissä luoda kehittämissuuntaus, joka ylittäisi työ ja oppimisen, sekä käytännön ja teorian välisen vastakkainasettelun. (Filander 1996, 1.) Kehittävä työntutkimus perustuu kulttuurihistorialliseen toiminnan teoriaan. Se pyrkii ylittämään yksilön ja ympäristön välisen kahtiajaon toimintajärjestelmän rakennemallin avulla. Toimintajärjestelmä on yhtäältä yksilön toimintaan vaikuttava realiteetti, mutta samaan aikaan myös toiminnalla muutettavissa ja uudistettavissa. Kehittävän työntutkimuksen tavoitteena on organisaation ekspansiivinen oppiminen. Tämä tarkoittaa kollektiivista oppimisprosessia, jossa oppijana on koko toimintajärjestelmä. (Engeström 1995, 11–12.)

### **3 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksellani on yhtymäpintaa kuvaamieni organisaatioiden tutkimisen ja kehittämisen ajattelusuuntausten kanssa. Työssäni tarkastelen organisaatiota realistisen organisaatiotutkimuksen näkökulmasta. Keskeistä on olettaa organisaatioiden olevan totta myös kielellisten konstruktioiden ulkopuolella, mutta samalla tunnistaa myös ihmisten yksilöllinen kokemus organisaatioista. Tärkeää on myös generatiivinen kausaalikäsitelmä. En pyri selvittämään positivistisen organisaatiotutkimuksen tavoin organisaatiossa vallitsevia tilastollisesti yleistettäviä kausaaliyhteyksiä, vaan kuvaamaan organisaation, tai toimintajärjestelmän, rakenteiden vaikutuksia havaittavaan toimintaan ja yksilöiden kokemukseen. Oletan, että organisaation ei-havaittavat rakenteelliset ominaisuudet ovat löydettävissä toimijoiden selonteoissa kokemusten säännönmukaisuuksina ja eroavuuksina. Käsittelen tutkimuskohdettani, ympäristöekspertti-toimintamallia, kehittämistoiminnan toisen asteen tuloksena eli alkuperäisympäristöstä levinneenä ”hyvänä käytäntönä”, jonka toteutustapa yhdessä kontekstissa on tutkimukseni aiheena. Näkökulmani on organisaation arjessa tapahtuvassa toiminnassa ja sen käytännöissä. Tutkimukseni rooli toiminnan kehittämisessä on fasilitoiva, eli tarjota toimijoille välineitä kehittää toimintatapojaan. Tutkimukseni lähtökohtana on kehittävä työntutkimus, joka toimintajärjestelmän rakennemallin avulla tuottaa tietoa organisaation ekspansiivisen oppimisen tueksi.

Työni on laadullinen tapaustutkimus, joka käsittelee empiirisesti ympäristöeksperttien toimintaa Espoon kaupungin omistamassa kiinteistöyhtiössä. Kuvaan ensinnäkin sitä, mitä ympäristöekspertti-toiminta tässä kontekstissa konkreettisesti on. En kuvaan toimintaa ja sen tavoitteita organisaatiokaavioiden tai asiakirjojen perusteella, vaikka ne ovatkin osa taustoittavaa aineistoa. Niillä on merkitystä tutkimuksen kannalta sikäli, kun ne näkyvät toimijoiden selonteoissa. Sen sijaan kuvaan sitä, millaisena käytännön toiminta näyttää toimijoiden kuvauksissa. Ekspertit eivät toimi kiinteistöissä yksin, vaan heidän työnsä kietoutuu osaksi useiden eri toimijoiden verkostoa. Tuota verkostoa kutsun työssäni kehittävän työntutkimuksen mukaisesti toimintajärjestelmäksi. Tutkimukseni on tarkoitus tuottaa tietoa juuri toimintajärjestelmästä, joka on myös sen analyysiyksikkönä. Tutkimustiedon toimintajärjestelmästä on tarkoitus olla tukemassa toimintamallin kehittämistä ja yleistämistä. Kehittämistoimintaan liittyvässä tutkimuksessa käytetyt menetelmät ovat olleet yleensä laadullisia. Tämän voidaan nähdä juontavan juurensa yleisemmin yhteiskuntatieteissä käydystä menetelmäkeskustelusta ja positivismikritiikistä. Laadullinen tutkimus ei kuitenkaan ole ainoa vaihtoehto, sillä myös määrälliset aineistot ja menetelmätriangulaatio, eli laadullisten ja määrällisten menetelmien yhdistäminen, ovat alkaneet saada jalansijaa kehittämistoiminnassa. (Seppänen-Järvelä 2006, 25.) Omassa tutkimuksessani olen kuitenkin valinnut laadullisen tutkimusotteen.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat: 1. Millaista on ympäristöekspertti-toiminta tutkimuksen kohteena olevassa ympäristössä. Eli toisin sanoen millaisena se näyttää haastateltujen selonteoissa. 2. Miten selonteoissa kuvattu toiminta kietoutuu osaksi ympäröivää kontekstia. Kumpaakin kysymystä pohdin käyttäen apuna kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmän mallia. Tutkimuksen lopussa pohdin vielä sitä, miten tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset voivat olla tukemassa toimintamallin kehittämistä ja yleistämistä.

## **4 Teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat**

### **4.1 Kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria**

Kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria on neuvostoliittolaisten psykologien ajatuksille rakentunut teoreettinen suuntaus, jonka kehittäjinä pidetään mm. Lev Vygotskia ja Aleksei Leontjevia. Merkittäviä käsitteitä ovat toiminnan kohde ja toiminnan välittyneisyys. Inhimillisellä toiminnalla on tyypillisesti kohde, johon toiminta tähtää. Kohteeseen pyrkiessään toimija tarvitsee välineen.

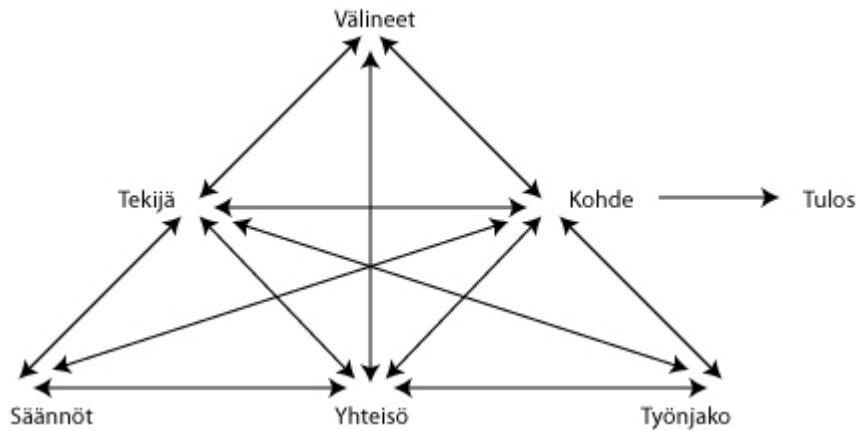
Tätä kutsutaan toiminnan välittyneisyydeksi. Välineet ovat ympäristön ja kulttuurin tarjoamia ja voivat olla konkreettisia työkaluja, käsitteitä ja ajattelutapoja. Otetaan esimerkiksi ympäristöekspertti. Tässä tapauksessa toimija on aktiivinen asukas ja hänen kohteensa on energian säästäminen kiinteistössä. Tämä edellyttää myös välineitä, joita voivat olla materiaaliset välineet kuten erilaiset mittarit mutta myös toimintatavat tai talotekniikkaa koskeva tietämys. (Engeström 1995, 41–42.)

Aleksei Leontjev puolestaan jakoi toiminnan kolmeen tasoon: toimintaan, tekoihin ja operaatioihin. Toiminta on ylin taso, josta juontuvat alemmat tasot. Toiminta suuntautuu kohteeseen, ja tuon kohteen mukaan toimija asettaa tavoitteita. Yksinkertaistetussa esimerkissä Ympäristöekspertti-toimintamallista toiminnan kohteena on hierarkian ylimmällä tasolla energian säästäminen kiinteistössä. Tuohon kohteeseen sitten asemoituu yksittäinen tavoite, joka tässä tapauksessa voisi olla vaikka muiden asukkaiden asumistaitojen kehittäminen. Tavoitteeseen pyritään tekojen avulla. Ne ovat siis toiminnan hierarkian seuraava taso ja toiminnan kokonaisuus koostuukin yksittäisistä teoista (tiedotteen laatiminen, asukkaille jutteleminen ym.). Teot ovat mielekkäitä suhteessa ylempään toiminnan tasoon. Kolmannen hierarkkisen tason muodostavat operaatiot. Ne ovat usein automatisoituneita ja välittömässä tilanteessa tapahtuvia toimintoja, joista teot koostuvat. Näin toiminnan hierarkia koostuu kolmesta tasosta eli toiminnan kokonaisuudesta, teoista ja operaatioista; Energian säästämiseen tähtäävä toiminta, voi realisoitua vaikkapa asukkaiden informointina ja se taas esimerkiksi tiedotteen kirjoittamisena ja niin edelleen. Toiminnan tasot ovat kaikki olemassa toiminnassa samanaikaisesti. (Engeström 1995, 42–43.)

## **4.2 Kehittävä työntutkimus**

Yrjö Engeström toteaa kirjassaan Kehittävä työntutkimus, että vaikka kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria tarjoaakin erinomaisen näkökulman toiminnan tutkimiseen, se ei tee selvää analyttistä eroa yksilöllisen ja yhteisöllisen toiminnan välillä (Engeström 1995, 45). Niinpä Engeström lisääkin Vygotskin toiminnan kolmioon (toimija, väline ja kohde) kollektiivisen tason eli yhteisön, säännöt ja työnjaon. Näin syntyvää toiminnan yksikköä kutsutaan kehittävän työntutkimuksen termistössä toimintajärjestelmäksi. Kuvassa 1 näkyy toimintajärjestelmän malliksi täydennetty välittyneen toiminnan kolmio.

Kuva 1: Yrjö Engeströmin toimintajärjestelmän yleinen malli (Engeström, 1987, 78).



Myös toimintajärjestelmässä yhteisön toiminnalla on kohde, johon se pyrkii työnjaon avulla (yhteisön, työnjaon ja kohteen muodostama kolmio). Yhteisöllä tarkoitetaan niitä kollektiiviseen toimintaan osallistuvia toimijoita, jotka yhdessä jakavat saman kohteen. Työnjako taas kuvaa sitä tapaa, jolla toimiva yhteisö jakaa tehtävät, toiminnasta saadut edut ja päätösvallan eri toimijoiden välillä. Toisaalta yksilö on yhteisöön sen sääntöjen mukaisessa suhteessa. (Engeström 1995, 46.) Toimintajärjestelmä siis koostuu ympäristöeksperti-toiminnan kohdalla esimerkiksi seuraavista osista: yksilön ja yhteisön toiminnan kohde on energian säästäminen kiinteistössä. Yhteisö taas muodostuu niistä toimijoista, jotka ovat tekemisissä kiinteistön energia-asioiden ja jätahuollon kanssa. Yhteisö pyrkii energian säästämiseen työnjaon avulla esimerkiksi erittelemällä toisistaan huoltomiehelle ja asukkaille kuuluvat tehtävät. Kuvion toimija olisi yksittäinen ympäristöeksperti (tai vaikkapa huoltomies, mutta tutkimuksessani otan pääasiassa ympäristöekspertin näkökulman), joka toimii tarjolla olevien välineiden avulla. Yksilö on osa yhteisöä, johon hänet sitovat sen säännöt ja käytännöt. Toimintajärjestelmässä kaikki sen osatekijät vaikuttavat toinen toisiinsa. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi toimijan ja sääntöjen suhde ei ole yksisuuntainen, vaan samalla kun säännöt vaikuttavat yksilön toimintaan, voi yksilö myös muuttaa tai rikkoa sääntöjä.

Kehittävässä työntutkimuksessa toimintajärjestelmästä pyritään saamaan tutkimuksen avulla tietoa, jota sitten voidaan käyttää hyväksi toiminnan kehittämisessä ja ekspansiivisessa oppimisprosessissa. Toimintajärjestelmän toiminnassa esiintyy häiriöitä, innovaatioita ja muita normaaleista normaalista kulusta poikkeavia tapahtumia. Kehittävä työntutkimus lähestyy näitä poikkeamia järjestelmän rakenteellisista jännitteistä johtuvina ristiriitoina. Aivan kuten realistisessa organisaatiotutkimuksessakin, ei-havaittavat rakenteet aiheuttavat organisaatioissa tiettyjä tendenssejä, siis tässä yhteydessä taipumusta ristiriitaan.

Kehittävässä työntutkimuksessa puhutaan neljän eri asteen ristiriidoista: ensimmäisen asteen ristiriidat ovat koko toimintajärjestelmän läpäiseviä perusristiriitoja kuten vaihto- ja käyttöarvo kapitalismissa. Toisen asteen ristiriidat ovat ristiriitoja toimintajärjestelmän osatekijöiden välillä, kuten vaikkapa toiminnan sääntöjen ja työnjaon epäsuhta. Kolmannen asteen ristiriitoja ilmenee, kun organisaatiossa kehitetyt uudet toimintatavat eivät sovi yhteen vanhojen kanssa. Neljännen asteen ristiriidat aiheutuvat siitä, että organisaation muuttunut toiminta ei sovi yhteen sen naapuritoimintajärjestelmän kanssa. (Engeström 1995, 62 – 63.) Tässä tutkimuksessa keskityn kuitenkin kahden ensimmäisen asteen ristiriitoihin.

Toimintajärjestelmässä vallitsee normaalitilassa vakiintuneita toimintatapoja eli käsikirjoituksia, joiden mukaan sen arkinen toiminta etenee. Ne eivät aina ole täysin tiedostettuja tai tietoisien valintojen tulosta. Yksilöt pyrkivät sisäistämään käsikirjoitukset ja omaksumaan toimintakulttuurin kokemuksen avulla. Vallitsevia toimintamalleja ei lähtökohtaisesti kyseenalaisteta, ja niistä poikkeavia tapoja pidetään lähinnä yksilöllisinä poikkeamina, jolloin niiden takana mahdollisesti olevat ristiriidat jäävät huomaamatta. Ekspansiiviseksi oppimissykliksi kutsutaan koko toimintajärjestelmää koskevaa oppimisprosessia, jossa vallitsevat käytännöt tulevat tietoisien ajattelun kohteiksi. Toiminnassa vallitsevien ristiriitojen analysointi, eli käsitteellinen hallinta, auttaa organisaatiota pohtimaan vanhoja toimintamallejaan ja mahdollisesti luomaan uusia. (Engeström 1995, 87 – 89.) Tutkimuksessani kartoitan ympäristöeksperti-toimintakonseptin tämänhetkisiä vakiintuneita käytäntöjä Espoon kaupungin omistamassa kiinteistöyhtiössä. Käytän tässä apuna toimintajärjestelmän mallin osatekijöitä ja niiden välisiä suhteita kuten ristiriitoja. Tämä voi osaltaan auttaa toiminnan kehittämistä tulevaisuudessa.

Kehittävässä työntutkimuksessa analyysiyksikkönä on toimintajärjestelmä (Engeström 1995, 41). Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa ei eritellä yksilöiden ominaisuuksia tai toimintatapoja. Vaikka tutkimuksen aineisto koostuu yksilöiden kuvauksista tai selonteoista, niin tutkimuksessa tuotetaan niiden perusteella tietoa toimintajärjestelmästä. Silloin, kun aineistosta nouseekin esiin esimerkkejä yksilöiden erilaisista kokemuksista tai toimintatavoista, kertovat ne jotain myös siitä toimintajärjestelmästä, jossa ne ovat relevantteja tapoja menetellä. Esimerkiksi tiedottaminen ilmoitustaululla on yksilön omaksuma tapa toimia, mutta samalla se kertoo jotain siitä kontekstissa, jossa työtä tehdään. Tässä esimerkissä toimijalla ei ehkä ole mahdollisuutta ottaa henkilökohtaisesti kontaktia kaikkiin asukkaisiin. Toisaalta voi olla, että toimintajärjestelmässä vallitsee ristiriita asumiseen liittyvien ihmisten autonomiaa korostavien sääntöjen ja toiminnan välineenä olevan

asumistaitovalistuksen välillä, jolloin ilmoitustaululle jätettyä viestiä ei koeta yhtä tungettelevaksi kuin esimerkiksi kasvokkain annetut ohjeet voitaisiin kokea.

Kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria ja kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmän malli ovat tutkimuksessani myös kannanotto siihen millainen tutkimuksen kohteen, eli organisaation, ajatellaan olevan. Ensinnäkin inhimillinen toiminta oletetaan kulttuurihistoriallisen toiminnan teorian mukaisesti kohteelliseksi ja välittyneeksi. Toiseksi organisaatio, tai toimintajärjestelmä, on yhteisön kohteellista ja välittyntä toimintaa, jossa mukaan on otettu myös yhteisön toimintaa säätelevät säännöt ja työnjako. Toimintajärjestelmän ominaisuudet ovat rakenteellisia ja, aivan kuten rakenteet realistisessa organisaatiotutkimuksessa, ne eivät välttämättä ole toimijoiden tiedossa.

### **4.3 Metodologiset lähtökohdat**

Laadullinen tutkimus eroaa lähtökohdiltaan siinä, mikä todellisuuden kerros niissä on tutkimuksen kohteena. Ilmiötä tutkittaessa sen olemus voidaan ajatella monenlaiseksi: Onko kyseessä ”todellinen ilmiö”, joka on olemassa myös kielen ulkopuolella? Ollaanko kiinnostuneita siitä, miten ihmiset ilmiön kokevat vai millainen käsitys ilmiöstä on tarjolla yhteisön kulttuurissa? Tutkimuskohde voidaan laadullisessa tutkimuksessa sijoittaa neljälle eri tasolle, maailmassa vallitsevien tosiseikkojen, ihmisten kokemusten, kulttuuristen rakenteiden tai vuorovaikutuksen tasolle. Maailmassa vallitsevat tosiseikat ovat tutkimuskohteena silloin, kun koetetaan saada uutta tietoa vaikkapa ihmisten käyttäytymisestä. Tästä näkökulmasta käyttäytymismallit ovat maailmassa olemassa olevia faktoja, joista tutkimuksessa päästään selville. Tällä tavalla tuotettua tietoa voidaan arvioida sen todenperäisyyden mukaan, eli käyttäytyvätkö ihmiset todella niin, kuin tutkimus väittää. Ihmisten kokemusten tasolla ollaan kiinnostuneita siitä, mitä ihmiset todella tuntevat. Voidaan tutkia vaikkapa ihmisten kokemuksia sairaudestaan. Tällöin ei olla kiinnostuneita itse sairaudesta tai sen todenperäisyydestä vaan yksilöiden siihen liittyvistä kokemuksista ja tunteista. Kun tutkitaan tietyn yhteisön vakiintuneita ajattelutapoja, ollaan kiinnostuneita kulttuuristen rakenteiden tasosta. Tutkimuskohteena voi olla vaikkapa se, millaisia erotteluja kulttuurissa ilmenee esimerkiksi miesten ja naisten välillä ja miten ihmiset käyttävät niitä. Vuorovaikutuksen tasolla tutkitaan vuorovaikutusprosessia. Tällöin se näyttääytyy omalakisena ilmiönä, jolla on oma toimintalogiikkansa. Keskusteluanalyttinen tutkimus on perinteisesti ollut kiinnostunut juuri tästä tasosta. Sen piirissä on tutkittu esimerkiksi sellaisia ilmiöitä kuin vuorottelua puhevuorovaikutuksessa tai eri institutionaalisten vuorovaikutustilanteiden kuten lääkärin

vastaanoton ominaislaatu. (Peräkylä 1995, 40 – 41.) Omassa tutkimuksessani näkökulmani on todellisuudessa vallitsevien tosiseikkojen tasolla. Käsittelen ympäristöeksperti-toimintamallia todellisuudessa olevana objektina, josta tutkimuksen avulla saadaan tietoa. Toisaalta realistisen organisaatiotutkimuksen kerrostuneen ontologian mallin mukaisesti oletan, että organisaatio tai toimintamalli voi näyttäytyä erilaisena eri yksilöiden kokemuksissa. Tässä yhteydessä en kuitenkaan tutki yksilön kokemuksia merkityksinä tai ihmisten suhdetta omaan elämäntodellisuuteensa, kuten vaikka fenomenologisessa analyysissä voitaisiin tehdä (Laine 2001, 28–29).

Yksi keskeinen kysymys laadullisessa tutkimuksessa on se, kenellä oletetaan olevan tieto tutkimuskohteesta. Onko tieto haastateltavilla vai tutkijalla? (Peräkylä 1995, 41 – 43.) Omassa tutkimuksessani haastattelen ympäristöeksperti-toimintajärjestelmässä mukana olevia ihmisiä. Heillä on tietoa sekä omasta toiminnastaan että siitä muiden toiminnasta, johon heidän työnsä kytkeytyy. Esimerkiksi ympäristöeksperti osaa luultavasti antaa kuvauksen isännöitsijän toiminnasta. Tutkimuksessa ei kuitenkaan vain toisteta haastateltavien kuvauksia, vaan tutkimus tarkastelee niitä abstraktimmin. Näin eri kertomukset tuottavat kokonaiskuvat, kun käsittelen haastateltavien antamia kuvauksia toimintajärjestelmän rakennemallin avulla. Tällöin yksittäiset selonteot antavat kuvan esimerkiksi toimintajärjestelmän työnjaosta tai yhteisöstä. Tieto on alun perin tutkittavilla, mutta tutkijan käsitteellinen malli antaa siihen uuden näkökulman.

## **5 Tapaustutkimus, aineisto ja tutkimusmenetelmä**

### **5.1 Tapaustutkimus**

Tapaustutkimus tarkoittaa rajatun kokonaisuuden tutkimista sen todellisessa kontekstissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkimuksessani rajaan ympäristöeksperti-toimintamallin tutkimisen yhteen Espoon kaupungin omistamaan kiinteistöyhtiöön. Yhden tapauksen valitseminen tutkimuskohteeksi mahdollistaa sen yksityiskohtaisen tarkastelun. Tämä on olennaista myös realistisessa organisaatiotutkimuksessa ja kehittävässä työntutkimuksessa, jotta saataisiin mahdollisimman tarkka kuva toimintaympäristöstä. Tapaustutkimuksessa tutkimustiedon yleistäminen ajatellaan eritavalla kuin tilastollisessa analyysissä. Tällöin tulosten yleistettävyys perustuu juuri yksittäistapauksen yksityiskohtaiseen tutkimiseen, ei niinkään analyysiyksiköiden suureen määrään tai otannan satunnaisuuteen. Keskeinen kysymys on se, mitä perusteellisesti tutkitun tapauksen perusteella voidaan oppia? (Metsämuuronen 2006, 214 – 216; Peuhkuri 2007,

130-131; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Toinen tapaustutkimuksen keskeinen kysymys on ”mistä tämä tapaus on tapaus?” Siis toisin sanoen, mistä laajemmasta ilmiöstä tutkimani rajattu kohde on esimerkki. (Laine, Bamberg ja Jokinen 2007, 9-10.) Tutkimuksessani käsittelen ympäristöekspertti-toimintaa ”hyvänä käytäntönä”, joka on otettu käyttöön kiinteistöyhtiössä. Tässä kontekstissa toiminta kietoutuu osaksi organisaatiota ja sen ominaispiirteitä. Realistinen organisaatiotutkimus kutsuisi niitä rakenteiksi ja kehittävä työntutkimus toimintajärjestelmäksi. Kuvaan seuraavaksi tarkemmin kontekstia, jossa ympäristöekspertti-toiminta toteutuu.

Tutkimani kiinteistöyhtiö on siis Espoon kaupungin omistuksessa. Se syntyi 2000-luvun alussa, kun silloisen Espoon kaupungin omistamat alueelliset kiinteistöyhtiöt yhdistyivät. Kiinteistöyhtiöllä on Espoon alueella 264 vuokranmääritysyksikköä. Vuokranmääritysyksikkö on yhdestä tai useammasta talosta koostuva kokonaisuus, joka muodostaa itsenäisen kustannuspaikan. Kustannuspaikkojen vuokra määrittyy omakustannusperiaatteen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että kustannuspaikan vuokralla katetaan sen kiinteistönhoitomenot ja pääomamenot. (Asuntohallitus 1991, 11; 32.) Tällöin säästöt näissä menoissa näkyvät suoraan säästöinä vuokrassa. Jokainen kustannuspaikka hoitaa itsenäisesti kiinteistön hoitokulut, joihin kuuluvat muun muassa energiakulut ja korjaukset. Pääomamenoja taas tasataan eri kustannuspaikkojen kesken. Pääomamenoja ovat esimerkiksi rakentamista varten otetut lainat. Kiinteistöyhtiössä Espoon kaupungin alue on jaettu kolmeen kiinteistöalueeseen, jotka edelleen jakautuvat kolmeen, eli yhteensä yhdeksään kiinteistöpiiriin. Tätä jakoa käytetään esimerkiksi asukastoiminnan sekä kiinteistönhoidon ja isännöinnin järjestämisessä.

Kiinteistöyhtiössä on käytössä vuokralaishallinto, joka mahdollistaa asukkaiden vaikuttamisen yhtiön toimintaan niin talo- kuin hallinnollisellakin tasolla. Suomessa astui 1.3.1991 voimaan laki yhteishallinnosta vuokrataloissa. Tutkimuksen kohteena olevassa kiinteistöyhtiössä yhteishallinto on käytössä kaikissa vuokranmääritysyksiköissä. Lisäksi asukkailla on esimerkiksi enemmän edustajia kiinteistöyhtiön hallituksessa, kuin laki määrittää. Yhteishallinnossa vuokralaisten vaikutusmahdollisuudet voidaan jakaa talo- ja hallintotasolle (Siikanen 1994, s. 22–23). Hallintotasolla asukkaat voivat esimerkiksi nimetä edustajansa yhtiön hallitukseen. Kiinteistöyhtiössä toimii myös yhteistyöelin, jossa ovat mukana kiinteistöyhtiön johtoryhmä ja kaikista kiinteistöpiireistä valitut asukasedustajat. Se on neuvotteleva elin, joka antaa suosituksia ja ohjeita yhtiön hallitukselle koko kiinteistökantaa koskevissa asioissa. Talotasolla vuokralaiset valitsevat asukaskokouksessa keskuudestaan asukastoimikunnan, joka hoitaa talon asioita yhteistyössä kiinteistöyhtiön kanssa. Asukastoimikunnan rooli suhteessa kiinteistöyhtiöön on

neuvotteleva, lausuntoja antava ja määrätyistä asioista, kuten kiinteistön järjestyssäännöistä päättävä. (Asuntohallitus 1991, 19–25; kiinteistöyhtiön asukastoimintaopas.) Kiinteistöyhtiöltä saamieni tilastojen mukaan seitsemää lukuun ottamatta kaikissa vuokranmäärityksyksiköissä on nimetty joko asukastoimikunta tai asukkaiden yhteyshenkilö.

Ympäristöekspertti on asukaskokouksen valitsema asukasaktiivi, mutta ei välttämättä osa asukastoimikuntaa. Hän on mukana tukemassa asuintalonsa energiankulutuksen ja jätehuollon seurantaa ja ohjaamista sekä toimia yhteyshenkilönä kiinteistöyhtiön ja asukkaiden välillä. Lisäksi yksi toiminnan tavoite on muiden asukkaiden asumistaitojen kehittäminen niistä tiedottamalla ja esimerkkinä toimimalla. (Motiva Oy 2002, 3 – 5.) Tutkimuksen kiinteistöyhtiössä toiminta aloitettiin aluksi energiaekspertti-muodossa syksyllä 1996 (Tosin tällöin Espoon alueella oli vielä useampi alueellinen kiinteistöyhtiö, jotka myöhemmin yhdistyessään muodostivat nykyisen kiinteistöyhtiön), mutta se laajennettiin myöhemmin ympäristöekspertti-toiminnaksi.

Kiinteistöyhtiön tietojen mukaan noin puolessa kaikista vuokranmäärityksyksiköistä on nimetty ympäristöekspertti. Kiinteistöyhtiön omissa energiankulutusten ja jätehuollon seurannoissa ei ole havaittu selkeitä eroja sen perusteella, onko kiinteistössä nimetty ympäristöekspertti vai ei<sup>1</sup>. Tämä herättää kysymyksiä. Eikö toiminnalla todellakaan ole saavutettu tuloksia? Vai vaihteleeko toiminnan tuloksellisuus eri kiinteistöjen välillä, jolloin keskiarvot eivät välttämättä kerro mitään mahdollisesti saavutettavista tuloksista? Toisaalta ympäristöekspertti-toiminta ei ole ainoa tapa vaikuttaa kiinteistön energiankulutuksiin tai jätehuoltoon. Sen vaikutusta voikin olla vaikea erottaa muiden tekijöiden kuten vaikkapa taloteknisten ratkaisujen seasta. Muun muassa näitä kysymyksiä pohdittaessa ympäristöekspertti-toiminnan arkisten käytäntöjen tuntemisesta on hyötyä. Tutkimuksessani pyrinkin kuvaamaan sitä, millaisia muotoja ympäristöekspertti-toiminta on saanut kohteena olevassa organisaatiossa, ja miten se kietoutuu osaksi eri tahojen kollektiivista toimintaa.

Kiinteistöjen isännöinti on järjestetty alueittain kiinteistöyhtiön toimesta. Tämä tarkoittaa sitä, että isännöitsijät ovat kiinteistöyhtiön työntekijöitä, ja hoitavat tietyllä maantieteellisellä alueella olevien talojen isännöinnin. Isännöinti jakautuu tekniseen ja hallinnolliseen. Kiinteistöjen huolto on ulkoistettu yksityisille huoltoyhtiöille, jotka valitaan alueellisesti kilpailuttamalla säännöllisin väliajoin EU:n julkisia hankintoja koskevien säännösten mukaisesti. Kiinteistöjen tasolla energia- ja jätehuollosta vastaavat osaltaan kiinteistöyhtiön hallinto, isännöitsijät, alueen huoltoyhtiö ja

---

<sup>1</sup> En ota seurantalastoja varsinaisesti mukaan tutkimukseeni, sillä se edellyttäisi tarkempaa tilastollista analyysia. Mainitsen ne kuitenkin yhtenä näkökulmana toimintaan ja sen mahdollisiin tuloksiin.

jätehuoltoalan yritykset sekä osaltaan myös asukkaat ja asukasaktiivit. Tämä on se ympäristö, jossa ympäristöekspertit pyrkivät työllään vaikuttamaan asuinkiinteistönsä energian kulutukseen ja jätehuollon toimivuuteen. Tutkimuksessani pyrinkin selvittämään millaisen toimintaympäristön ne muodostavat ja miten toimintamalli kiinnittyy siihen. Analysoin toimintajärjestelmän mallin avulla toimintaympäristön eri puolia. Tarkastelen myös sitä, vallitseeko siinä mahdollisesti tiedostettuja tai tiedostamattomia ristiriitoja. Systemaattisesti yhdestä kontekstista saavutetun tiedon avulla toimintamallia voidaan arvioida nykyisessä ja mahdollisissa uusissa ympäristöissä.

## **5.2 Tutkimusaineisto**

Tutkimuksessani käytän aineistoa kahdella eri tavalla. Ensinnäkin keräämäni orientoiva aineiston avulla perehdyin tutkimuskohteeseen. Orientoiva aineisto koostui osallistuvasta havainnoinnista, haastatteluista ja keskusteluista, ympäristöekspertti-toimintaa käsittelevistä esitteistä ja asiakirjoista sekä lukemastani aiemmista tutkimuksista ja selvityksistä. Orientoiva aineisto on kerätty syksyllä 2009 ja keväällä 2010. Kävin läpi tutkimuksen kohteena olevan kiinteistöyhtiön järjestämän ympäristöeksperttien koulutuksen, joka käsittää kolme vuoden aikana järjestettävää seminaaria. Ensimmäisessä, uusille ympäristöeksperteille suunnatussa koulutuksessa, osallistujille pyritään antamaan toimintaan tarvittavia perustietoja ja käsitys ympäristöekspertti-toimintamallista. Aiheina olivat muun muassa talotekniset järjestelmät kuten ilmastointi- ja lämmitys järjestelmät. Keväisin kiinteistöyhtiö järjestää alueellisia koulutustilaisuuksia. Niissä käydään yksilöllisesti läpi paikalla olevien ympäristöeksperttien kiinteistöjen energian ja veden kulutukset yhdessä isännöitsijöiden ja huollon edustajien kanssa. Koulutuksen muita aiheita olivat muun muassa vuokra-asuntoyhteisöjen energiatehokkuussopimus ja ilmastomuutoksen sekä säiden vaikutukset asumisen energiankäyttöön, josta oli paikalla kertomassa meteorologi. Syksyisin ympäristöeksperteille järjestetään syysseminaari. Siellä käsitellään myös ajankohtaisia energia- ja jätehuollon aiheita. Syysseminaarissa, jossa itse olin paikalla, käsiteltiin muun muassa kierrätyskysymyksiä ja vesihuollon muutoksia pääkaupunkiseudulla. Koulutuksessa oli aiheena myös viestintä, josta oli luennoimassa sosiaalipsykologi. Koulutuksissa oli keskusteleva ilmapiiri, ja ympäristöekspertit esittivätkin aktiivisesti kysymyksiä ja kertoivat omista kokemuksistaan. Koulutustilaisuuksissa minulla olikin mahdollisuus seurata ympäristöeksperttien keskusteluja ja ottaa niihin osaa.

Kävin tutkimuksen taustoittavassa vaiheessa keskusteluja kiinteistöyhtiön henkilöstön, asukasaktiivien sekä toiminta konseptia kehittäneiden VVO:n ja Motivan edustajien kanssa. Lisäksi kartutin ennakkotietojani tutkimuskohteesta lukemalla ympäristöekspertti-toimintaan liittyviä

esitteitä ja asiakirjoja sekä aiempia selvityksiä asukashallinnosta (Motiva 2001 & 2006; Soimakallio 1992; Antere 1991; Asuntohallitus 1992). Taustoittava aineisto auttoi minua muodostamaan käsityksen tutkimuskohteestani. Sen lisäksi se oli tukena muun muassa varsinaisen tutkimusaineiston suunnittelussa ja tutkimuskysymysten hahmottamisessa. Käytän sitä myös tehdessäni tulkintoja tutkimustuloksista. Lisäksi orientoivaa aineistoa kerätessäni solmin kontakteja, jotka olivat korvaamaton apu varsinaista tutkimusaineistoa hankkiessani. Varsinainen tutkimusaineistoni koostuu yhdestätoista väljästi strukturoidusta teemahaastattelusta (haastattelurungot liitteenä). Niissä haastattelin viittä ympäristöeksperttiä, asukastoimikunnan varapuheenjohtajaa, neljää kiinteistöyhtiön työntekijää, jotka työskentelivät joko ympäristöekspertti-toiminnan, asukashallinnon tai isännöinnin parissa sekä huoltoyhtiön edustajaa. Haastatelluista ympäristöeksperteistä kolme toimi myös asukastoimikunnan puheenjohtajana. Kahta lukuun ottamatta haastattelut olivat pääasiassa yksilöhaastatteluja. Kahdessa haastattelussa oli mukana kaksi haastateltavaa. Ensimmäiseen osallistuivat ympäristöekspertti ja asukastoimikunnan varapuheenjohtaja ja toiseen kaksi isännöitsijää. Haastattelujen kestot vaihtelivat noin neljästäkymmenestä minuutista lähes kahteen tuntiin. Haastatteluissa käytetty haastattelurunko oli kasattu orientoivan aineiston ja aikaisemman tutkimuksen pohjalta. Haastattelut tehtiin maaliskuuhun 2010.

Valitsin haasteltavat tutkimukseeni niin sanotun harkitun otannan perusteella. Tämä on kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä, ja tarkoittaa sitä, ettei haastateltavia valita satunnaisesti. Päinvastoin haastateltavat valitaan tietystä joukosta tutkijan oman harkinnan perusteella. Haastateltavien valintaan vaikuttivat myös käytännön haasteet. Kiinteistöyhtiöllä ei ollut oikeutta antaa minulle automaattisesti ympäristöeksperttien yhteistietoja, sillä niiden luovuttamiseen ei oltu kysytty lupaa. Hankin yhteistietoja muun muassa kierrättämällä yhteystietolistaa ympäristöeksperttien koulutustilaisuuksissa. Lisäksi käytin valintaan lumipallo-otantaa, jossa haastattelevat suosittelevat tutkijalle muita mahdollisia informanteja. (Metsämuuronen 2006, 55.) Heiltä sain myös tarvitsemiani yhteystietoja. Yhteyshenkilönäni kiinteistöyhtiössä oli ympäristöekspertti-toiminnan koordinoinnista vastaava talotekniikkainsinööri. Hänen apunsa oli merkittävässä osassa, kun aloin kerätä haastatteluaineistoa. Uskon, että otantamenetelmäni vaikutti aineistoni laatuun. Nyt haastateltavaksi valikoitui suhteellisen kokeneita ympäristöeksperttejä, ja toimintaan perehtyneitä kiinteistöyhtiön ja huoltoyhtiön edustajia. Tämä on varmasti hyvä asia siinä mielessä, että näin tutkimukseen saatiin varmasti mukaan paljon kokemuseräistä tietoa. Toisaalta kokemattomimmat, tai vähemmän perehtyneet, toimijat olisivat voineet tuoda mukaan tutkimukseen erilaista näkökulmaa.

### 5.3 Tutkimusmenetelmä

Käytän työssäni analyysimenetelmänä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla aineistosta tuotetaan tiivistetty kuvaus. Aineistoa tarkastellaan eritellen ja etsien siitä eroja ja yhtäläisyyksiä. Sisällönanalyysissä laaja aineisto siis tiivistyy tiettyihin teemoihin, tai klustereihin, ja edelleen niiden kattokategorioihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tuomen ja Sarajärven mukaan yhdysvaltalaisessa laadullisen tutkimuksen perinteessä tutkimuksen metodiset ratkaisut perustuvat yleensä tutkimuskäytäntöön. Näin ollen se mistä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ohjaa metodin valintaa. Sisällönanalyysiin voidaan päätyä tällä tavalla ainakin kahdenlaisen valinnan tuloksena. Ensimmäinen valinta koskee sitä, suhtaudutaanko kieleen kommunikaation välineenä vai kulttuurina. Sisällön analyysi tulee kyseeseen silloin, kun kieltä pidetään kommunikaation välineenä, ja ollaan kiinnostuneita juuri kommunikaation sisällöstä, eikä kommunikaatioprosessista sinänsä. Toinen valinta koskee inhimillisen kokemuksen säännönmukaisuuksia. Jos säännönmukaisuuksien takana halutaan tunnistaa kategorioita ja niiden välisiä suhteita, on yksi mahdollinen metodi sisällönanalyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 47 – 48.)

Sisällönanalyysi on aina jonkinlaisessa suhteessa tutkimusta edeltäviin teoreettisiin käsitteisiin. Tämä suhde voidaan esittää seuraavan kolmijaon avulla: aineistolähtöinen, teoriasidonnainen ja teorialähtöinen analyysi (Eskola 2001, 162). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ei anneta mitään sijaa tutkimuksen kohteesta aiemmin tehdyille havainnoille tai tutkimukselle. Teoria muodostetaan aineiston perusteella. Tutkija ei siis tuo missään tutkimuksen vaiheessa mukaan teoreettista mallia sen ulkopuolelta, vaan teoriaisuus muodostetaan aineistossa ilmenneiden kategorioiden pohjalta. Tällöin tutkijan edeltävät teoreettiset sitoumukset ovat lähinnä metodologisia. Yksi tällainen tutkimussuuntaus on grounded theory. Voidaan kuitenkin kysyä, onko edes olemassa täysin teoriasta tai tutkimuskohteesta aiemmin tiedetystä riippumattomia havaintoja. Teoriasidonnaisessa analyysissä aikaisemman tiedon vaikutus on hyväksytyä ja tuodaan esiin tutkimuksessa. Analyysi voi edetä yhä aineistolähtöisesti kuitenkin siten, että teoria toimii apuna sen etenemisessä. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta nostetaan esiin tiettyjä kategorioita, joita sitten käsitellään tietyn teoreettisen mallin avulla. Tällaisessa tapauksessa aiempi tieto tulee mukaan varsinaiseen analyysiin vasta sen loppupuolella. Analyysissä tuotettuja kategorioita voidaan tarkastella myös useamman kuin yhden teoreettisen mallin kautta. Viimeinen teorialähtöinen analyysitapa lähtee liikkeelle teoriasta ja palaa empiirisen osuuden jälkeen siihen takaisin. Tutkimuskysymykset siis asetetaan aiemman teorian pohjalta, ja analyysin tuloksia tarkastellaan sitä vasten. Näin aikaisempi teoria määrittää koko tutkimuksen etenemisvaiheet, eikä sen

ulkopuolisista tekijöistä olla kiinnostuneita. Tämä analyysitapa on käytössä esimerkiksi, jos halutaan koetella jonkin teorian tai sen pohjalta esitetyn hypoteesin paikkansa pitävyyttä. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 97-100; Eskola 2001, 162-163.)

Aineiston analyysi voidaan jakaa sisällönanalyysissä kolmeen osaan: aineiston pelkistämiseen, ryhmittelyyn ja abstrahointiin, eli teoreettisen käsityksen luomiseen. Aineiston pelkistämällä tarkoitetaan sen saattamista tekstimuotoon ja tutkimuksen kannalta olennaisen aineksen erottamista siitä. Tutkimusaineistosta siis valitaan tutkimuskysymysten kannalta olennaisia alkuperäisilmauksia analysoitavaksi. Tässä vaiheessa tulee määrittää aineiston analyysiyksikkö. Tällä tarkoitetaan sen päättämistä minkä muotoisia yksiköitä aineistosta poimitaan tutkimusta varten<sup>2</sup>. Analyysiyksikkö voi olla vaikkapa yksittäinen sana, lause tai useita lauseita sisältävä ajatuskokonaisuus. Tämän jälkeen alkuperäisilmauksen keskeinen ajatus tiivistetään tyypistettyyn ilmaukseen. Ryhmittelyvaiheessa analyysiyksiköiden tyypistetyistä ilmauksista etsitään yhdenmukaisuuksia ja eroja. Samankaltaiset ilmaukset muodostavat alaluokan, jolle annetaan nimi ilmausten sisällön perusteella. Näin syntyneet alaluokat yhdistetään vielä teemojensa perusteella yläluokiksi. Tässä prosessissa aineisto tiivistyy ja sen abstraktiotaso nousee, kun alun perin yksittäiset alkuperäisilmaukset tulevat osaksi yleisempiä kategorioita. Aineiston abstrahointi tarkoittaa aineiston käsitteellistämistä. Siinä yksittäisistä ilmauksista edetään lopulta niiden ryhmittelyn kautta teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet muodostetaan aineiston pohjalta. Teorialähtöisessä ja teoriasidonnaisessa analyysissä taas aineistosta nostetut kategoriat liitetään tutkimuksesta edeltäviin teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110 – 116.) Työssäni käytän teoriasidonnaista sisällönanalyysia. Muodostan ensin aineistosta empiirisesti alaluokkia, jotka edelleen yhdistän osaksi yläluokkia. Abstrahointivaiheessa tuon mukaan kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmän teoreettisen mallin ja tarkastelen ryhmiteltyä aineistoa sen avulla.

---

<sup>2</sup> Aiemmin toimintajärjestelmän yhteydessä käytin myös käsitettä analyysiyksikkö, jolloin sillä tarkoitettiin sitä kohdetta todellisuudessa, josta tutkimuksen avulla halutaan saavuttaa tietoa. Tässä yhteydessä analyysiyksikkö tarkoittaa siis eriasiaa.

## 6 Analyysi

Aloitin analyysin kuuntelemalla väljästi strukturoidut ympäristöekspertti-toimintaa käsittelevät tutkimushaastatteluni läpi kahteen kertaan. Toisella kerralla litteroin ne kirjalliseen muotoon. Tässä vaiheessa jätin materiaalista pois sellaiset kohdat, joita en selvästi tarvitsisi analyysissä. Tällaisia kohtia olivat muun muassa haastattelujen alussa käydyt keskustelut haastattelun etenemisestä. En siis kuitenkaan vielä juurikaan rajannut sitä, mikä materiaali olisi relevanttia tutkimukseni kannalta, vaan litteroin haastattelut lähes kokonaan alusta loppuun. Tämä oli hyödyllistä jo siksin, että näin tutustuin aineistoon kokonaisuudessaan perusteellisemmin. Pyrin säilyttämään litteraatioissani alkuperäisen puheen ominaisuudet tiettyyn rajaan asti. Uskon, että lukijalla on näin parempi mahdollisuus arvioida haastateltavan ajatuksen kulkua. Puheeseen on jätetty niille tyypillinen toisto, ja selvät tauot puheessa on ilmastu merkillä (...). Koko alkuperäispuheen ilmaisukirjo ei toki litteraatioissani näy. En esimerkiksi merkinnyt niihin puheen taukojen pituutta tai puheen päällekkäisyyttä. En kuitenkaan nähnyt, että tarkempi litteraatio olisi ollut tarpeellista analyysimenetelmäni kannalta, sillä tutkimukseni kohteena on kommunikaation sisältö, ei esimerkiksi kommunikaatioprosessi.

Luin litteroidut haastattelut läpi kahteen kertaan, ja valitsin toisella kerralla aineistosta ympäristöekspertti-toiminnasta ja sen merkityksistä annettuja alkuperäisilmauksia. Siirsin valitut otteet tekstinkäsittelyohjelman taulukkoon. Analyysiyksiköksi valitsin ajatuskokonaisuudet, joiden pituus vaihteli yhdestä useisiin virkkeisiin. En halunnut valita alkuperäisilmauksia niiden pituuden mukaan. Pitkät otteet olivat usein hyviä jo senkin takia, että niissä ajatuksen rakentuminen näkyi selkeästi ja ne sisälsivät paljon informaatiota. Toisaalta lyhyissäkin yhden lauseen otteissa saattoi olla olennaista sisältöä. Rajasin otteet siten, että niissä käsitelty ajatus tuli hyvin esille. Tässä kohtaa minun oli tehtävä valintoja sen suhteen, mistä kohtaa katsoin ajatuskokonaisuuden alkavan, ja mihin vastaavasti päättyvän. Jätin lisäksi joissain tapauksissa pois puhetta ajatuskokonaisuuden keskeltä, jos katsoin, että se oli keskeisen ajatuksen kannalta epäolennaista. Litteraatioissa nämä poistot on ilmaistu merkillä [...]. Otteita valitessani aineistosta karsiutui jo enemmän pois. Tosin palaisin alkuperäisiin litteraatioihini myöhemmin vielä useampaan kertaan. Joissain tapauksissa päädyin vielä ottamaan mukaan kohtia, jotka olin aluksi jättänyt pois analyysin tässä vaiheessa.

Lopulta analyysissäni oli mukana 287 alkuperäisilmausta. Tiivistin jokaisen valitun alkuperäisilmauksen keskeisen ajatuksen niin sanottuun typistettyyn ilmaukseen, joka ilmaisi sen keskeisen sisällön. Lisäsin typistetut ilmaukset taulukkoon valittujen alkuperäisilmausten viereiseen

sarakkeeseen. Tutkimukseni aineisto-otteiden joukossa oli tietysti paljon samansuuntaisia ilmauksia. Seuraavaksi etsin analyysin ryhmittelyvaiheessa tyypistettyjen ilmausten avulla aineistosta sellaisia alkuperäisilmauksia, jotka saatoin yhdistää saman alaluokan alle. Alaluokat voidaan muodostaa eri perustein joko luokittelemalla, tyypittelemällä tai teemoittelemalla. Luokittelu tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että aineistosta määritellään erilaisia luokkia, ja sitten katsotaan minkä verran mikäkin luokka saa mainintoja aineistossa. Tyypittelyssä aineistosta etsitään nimensä mukaisesti tyypillisiä kokonaisuuksia kuten puhetapoja. Teemoittelu tarkoittaa kategorioiden luomista sen perusteella mitä erilaisia aiheita, tai teemoja, aineistosta nousee esiin. (Tuomi & Sarajarvi 2002, s. 95.) Käytin analyysissäni ryhmittelyperusteena teemoittelua, eli etsin aineisto-otteiden joukosta samaa teemaa käsitteleviä ilmauksia, ja yhdistin ne saman alaluokan alle.

Aineiston abstraktiotaso alkoi nousta analyysin ryhmittelyvaiheessa, kun samaa teemaa käsittelevät yksittäiset alkuperäisilmaukset yhdistettiin osaksi yleisempää alaluokkaa. Nimesin ryhmitellyt alaluokat niiden käsittelemän teeman perusteella. Muodostin ryhmittelyn perusteella lopulta 35 alaluokkaa, jotka on esitetty taulukossa 1. Taulukon oikeanpuoleiseen sarakkeeseen on merkitty muodostamani alaluokat. Alaluokkien nimien jälkeen olen merkinnyt sulkeisiin, kuinka moni haastateltava toi esiin kunkin teeman mukaisen kokemuksen tai huomion. Olen lisäksi antanut vasemman puoleisessa sarakkeessa alkuperäisilmausesimerkin jokaisesta alaluokasta. Otin taulukkoon vain sellaiset alaluokat, jotka esiintyivät useamman kuin yhden haastateltavan puheessa. En tee määrällistä analyysia, enkä tavoittele tutkimuksessani tilastollista yleistettävyyttä, mutta en kuitenkaan halunnut antaa vain yhden haastateltavan ilmi tuomille teemoille liikaa painoarvoa.

**Taulukko 1: Alkuperäisilmauksista teemoittelun avulla muodostetut alaluokat**

Alkuperäisilmaus:	Alaluokka:
”No siellä piirineuvoston kokouksissa on sitä (ympäristöekspertti-toimintaa) nyt ainakin pyritty meidän alueella tuomaan esille. Ja näitä (...) kun näitä tilaisuuksia on, niin aina (...) osahan niistä puheenjohtajista tai suurin osa niistä puheenjohtajista on siten myös niitä eksperttejä ja tuota. Mutta kuitenkin sitten, jos se ekspertti on joku muu, niin puheenjohtajakin ollaan sitten evästetty siellä piirineuvoston kokouksessa. Että (...) tiedottavat nyt sitten, ja keskustelevat ekspertin kanssa. Että osallistutaan talosta sitten tämmösiin tilaisuuksiin, niin se sitten aina (...) aina varmaan on sitten eduksi. Että aina tulee jotain tietoo ja tämmöstä, ja ainakin herää taas hetkeksi siihen niiden asioiden pariin että.”	Alueellinen asukastoiminta tukee ekspertti-toimintaa alueen kiinteistöissä. (3)
”Kiinteistöyhtiön toimesta otettiin ja muutettiin se meidän porrastettu ulkovalojärjestelmä. Tässä viime syksynä oli passitettu sähkömies poistamaan sieltä kaksi hämäräkytkintä, joiden takana oli osa noista ulkovaloista, ja sinne jäi vain yks hämäräkytkin. [...] Ja tuota (...) sekin tehtiin sitten niin, että siitä ei nyt sitten otettu minuun niinku yhteyttä, yhteyttä niin oltais voitu se sitten vähän (...) keskustella. Ja nyt kun sitä on tässä sitten puoli vuotta, se oli puoli vuotta käytössä, ja sitä on vähän	Asukasaktiivit kokevat jäävänsä päätöksenteon ulkopuolelle. (3)

<p>ihmetelty, ja katsottiin, että ettei se oikein toimi. Ja nyt se ollaan palauttamassa siihen entiselleen. Että semmonen (...) semmonen puuttuu, että kiinteistöyhtiössä (...) hyvin äkkiä otetaan aina, ja päätetään tehdä jotakin. Mutta kun me toivotaan, että otettas ensin niin kun tänne taloon yhteyttä ja vähän katsottais. Koska täällä nyt kuitenkin on ekspertin lisäksi sitten myöskin asukastoimikuntien puheenjohtajat, jotka talon asioista aika paljon kuitenkin tietävät.”</p>	
<p>”Eiköhän se (toiminnan muoto) lähde siitä, kyllä se, asukkaat, kiinteistöyhtiö ja asukashallintosääntö. Kaikki ne on siellä jotenkin niinku vaikuttamassa näihin päätöksiin. [...] Se tekee, ympäristöekspertti tekee, yhteistyötä asukastoimikunnan kanssa ja asukastoimikunnan kanssa keskenään sitten sopivat sitten sen työnjaon. Ja yhdessä kiinteistöyhtiön kanssa. Näin mä sen näkisin. Se saattaa vaihdellakin.”</p>	<p>Asukashallinnon sääntöjen ja käytäntöjen merkitys toiminnan kannalta. (7)</p>
<p>”No tuota ihan, ihan täytyy niin sanoa, että ei, ei ole mitään tämmöstä, että olis hankaluuksia tullu asukkaiden kanssa. Vaikka nyt asioita on sitten (...) toivotettu, ja painotettu sitä, että tulee toimia niin, että (...) säästetään. Ja lämmönkin osalta, lämmönkin osalta niin (...) kun on pyritty ja on saavutettukin se, että se asunnon lämpötila nyt sitten (...) olisi se optimi, niin se kaksikytkä astetta. Ja sitten se voi olla se yhdeksäntoista ja puoli, että ei ruveta vielä mitään toimenpiteitä, että se on se alaraja nyt siellä sitten olemassa. Ja tuota (...) kyl siellä nyt sitten joku on talvella soittanut, ja ilmottanu, että (...) on tuota kylmä. Ja yhteen aikaan aika monikin soitti. [...] Mutta kyllä se aika hyvin nyt sitten hyväksytään se, että se (...) lämpötila ei tarvi olla, eikä saa olla, se kahtakymmentäkolmea kahtakymmentäneljää. Että se on jo jopa epäterveellinen lämpötila sitten asumiseen.”</p>	<p>Asukkaat hyväksyvät toiminnan ja sen tavoitteet. (5)</p>
<p>”Joo, täältä aika harvoin otetaan huoltoon yhteyttä mistään asiasta. Koska mä oon oikeestaan sellanen huollon yhteyshenkilö. Ne soittaa ensiksi mulle. [...] Huolto on tyytyväinen vaan, mitä vähemmän sinne tulee yhteydenottoja.”</p>	<p>Asukkaat ottavat eksperttiin yhteyttä kiinteistössä havaitsemistaan ongelmista. (4)</p>
<p>”Se riippuu hirveesti asukkaiden omasta aktiivisuudesta. Ja (...) kyllä kai ne jotain tuloksia vois saavuttaa. Mutta tuntuu, että vuokra-asunnoissa on aika nihkeetä tämä kiinnostus ylipäänsä. Että tuntuu, että eletään omaa elämäänsä, eikä olla niin kiinnostuneita taloyhtiön elämästä. Ja sitte se, että on vähä semmonen mielikuva, että ei tajuta, että sä itse säästäisit siinä, jos osais vähä miettiä kulutusasioita paremmin.”</p>	<p>Asukkaiden passiivinen suhteutuminen toimintaan. (6)</p>
<p>”No ehkä just sitä että yrittäs ton lajittelun suhteen olla esimerkillinen, ja jaksais tiedottaa ihmisille asioista. En mä nyt mikään (...), en suostu käyttäjän rooliin, että mä täällä huutelen parvekkeella, että pistä oikeeseen roskikseen. Mutta lähinnä sanallisia viestejä tonne oon laittanu. Ja vähän huumorimielessä niitäki silleen, ettei ne olis kauheen tiukkapiposia.”</p>	<p>Asukkaiden välistä vuorovaikutusta säätelevät sosiaaliset säännöt. (3)</p>
<p>”No lähtökohtahan on se, että tota, jokainen joka valitaan ekspertiksi, niin sitten käy sitten kiinteistöyhtiön järjestämän peruskurssin. Siellä kerrotaan se ympäristöekspertin toiminta. Ja sitten säännöllisesti on sitten jatkokursseja, mutta on myös energiapäiviä. Ja mä itse nään sen, että osallistumalla niihin, pysyy päivän tasalla, pysyy siinä ajan hermolla hyvin.”</p>	<p>Eksperteille järjestetty koulutus. (7)</p>
<p>”No tuota (...) mä oon nyt pyytäny kiinteistöyhtiöltä aina vuosittain tämän meidän piirin eksperttien nimilistan, että mulla on sitten ollu mahdollisuus ottaa yhteyttä. Tai ainakin tiedän sitten, että missä taloissa on ekspertti ja missä ei. Mutta se ei välttämättä nyt oikein kyllä sitten sillä tavalla toimi, että (...), että kaikki eivät nyt sitten välttämättä tiedä, tiedä mihin nyt sitten ottais yhteyttä, jos hakee niin kun. Tietysti naapuritalon ekspertin saattaa</p>	<p>Eksperteillä ei ole vakiintuneita yhteydenpitokanavia. (3)</p>

<p>tuntea ja tietää. Mutta tuota (...) sitä nyt ei ole millään tavalla listattu, listattu, eikä automaattisesti toimitettu kuhunkin taloon, että mitkä on nyt sitten lähimpien talojen eksperttien yhteystiedot eikä tämmösiä, jos haluaa niin kun ottaa yhteyttä.”</p>	
<p>”Kaikki on vain itsestä kiinni, että kuin aktiivinen on. Kuin aktiivinen itse on.”</p>	<p>Ekspertin oman aktiivisuuden merkitys. (8)</p>
<p>”Mitä asukkaat sitten tulee, että ei voi niinku. (...) Ku ei oo mitään semmosta vakituista (...) tehtävää siinä. Että se on ihan mitä pitää, eteen tulee sitte.”</p>	<p>Ekspertin toiminta on ongelmalähtöistä. (3)</p>
<p>”Tässä tarvii ainoastaan maalaisjärkeä, ku tässä ei tarvi tehdä niinku mitään. Tai tässä ei saa tehdä. Ei me voida mennä säätämään ihmisten. Ainoastaan sillä tavalla, että (...) jos on hirveän kuuma, niin me kokeillaan, että patterin venttiilit toimii, sit jos haluaa. Ja käydään katsomassa, että lavuaarit toimii ja tämmöset. (...) Mutta kun me ei saada säätää mitään ilmastointia, me ei saada säätää mitään tämmösiä veden virtaamisia suihkuissa. Mut että kaikkee tämmöstä, me saadaan niinku testata näitä asioita, mitä jokainen voi tehdä itse. [...] No se on tärkein taito. Et osaat ajatella ihan maalaisjärjellä, et miten mikäkin pitäis toimia. Et kaikki toimii niinku normaalisti. ”</p>	<p>Ekspertin toimintaa koskevat rajoitteet. (5)</p>
<p>”Ex-tempore, heh, ei vaan kyllä se menee niin tuota, se on jotenkin tuolla ytimessä. Ei niitä ajattele silleen. [...] Kyllä se, määrättyinä vuodenaikoina tekkee määrättyjä juttuja, jotka on niinku (...) talvella on tää lämpötilajutut ja muut melekeen sijottuu sitten kuivaan aikaan.”</p>	<p>Ekspertin toimintamalli kehittyi kokemuksen kautta rutiiniksi. (2)</p>
<p>”Ja sitte varmaan se vertaistuen merkitys. Että sen tiedon lisäksi, että saa tietoa, niin tapaa niinku muita. Että näin meillä, mites teillä?”</p>	<p>Ekspertit voivat hyötyä toistensa tiedoista ja kokemuksesta. (5)</p>
<p>”Monissa paikoissa ekspertit tekee sitä, että ne käy siellä jätehuoneessa tasottamassa näitä, kun ihmisillä on tapana että ensimmäiseen säiliöön pannaan kaikki ja siinä on kannet auki. Ja hän tekee niin, että hän jakaa sitä kuormaa, ettei heille sen takia tuu lisämaksua, että jossakin on kansi auki ja viimeiset säiliöt on tyhjinä. Samoin käy litisteleen näitä pahvilaatikoita. Että kyllä ne tekee semmosta mistä eivät numeroa tee. Että joskus ohi menneen mainitsevat, mutta eivät he sitä sen kummemmin (...) soita tänne (kiinteistöyhtiöön), että taas mä jätteitä lajittelin, vaan jossain yhteydessä sitten tulee ilmi.”</p>	<p>Ekspertti huolehtii itsenäisesti kiinteistön yleisestä siisteydestä ja viihtyisyydestä. (6)</p>
<p>”Tän toiminnan vahvuus on varmastikin se, että se (ekspertti) on yks asukkaista. Että on samassa veneessä. Voi olla että ympäristöeksperttiin luotetaan enemmän siellä asukkaiden keskuudessa, jos hän ajaa sitä linjaa, että pitäis pienentää näitä kulutuksia.”</p>	<p>Ekspertti on talon asukkaana tekemisissä muiden asukkaiden kanssa. (8)</p>
<p>”Ja yks käytännön osa alue on sitte, hellä mutta kuitenkin, semmonen valvova silmä tavallaan, joka seuraa ja ohjeistaa asukkaita oikean tyyppiseen käyttäytymiseen kulloisessakin tilanteessa. Esimerkiksi ovet, ettei niitä jätettäis auki talvipakkasella. Tuuletuskäytäntöjä sitten että miten saa nopeesti tuuletettua asunnot, ja mikä on oikea lämpötila asunnoissa.”</p>	<p>Ekspertti pyrki tietoa jakamalla vaikuttamaan asukkaiden asumistaitoihin. (7)</p>
<p>”Oishan se tietty askel, että sinne kiinteistöön saatas semmonen luotettava ympäristöekspertti. [...] Onhan se nyt, että se ympäristöekspertti seuraa siellä. On siellä, jos ympäristössä tapahtuu muutoksia. Kuuluu veden kohinaa, valot palaa ympärivuorokauden, tämmösiä. Niin kyllä se tiedon kulku ympäristöekspertin ja huoltoyhtiön välillä pitäis, siihen pitäis saada parannusta niinku vielä huomattavasti. ”</p>	<p>Ekspertti seuraa paikan päältä kiinteistön tilannetta. (5)</p>

<p>”Ekspertheillä on sitten se eksperttien salkku, niin heille sitten annetaan sinne siellä (koulutustilaisuudessa) lämpömittari muun muassa ja sitten (...) muun muassa tää vesivirtaamamittari. Niillä voi todeta hanojen virtaaman, että onko se (...) onko se tuota niin (...) yli ohjearvojen. [...] Sillä on ehkä kaikkein suurin merkitys vedenkulutukseen. Et silloin kun se hanavirtaama on pienempi, niin se vedenkulutus koko talon tasolla pienenee.”</p>	<p>Ekspertti suorittaa huoneistoissa mittauksia saamallaan välineillä. (6)</p>
<p>”No tuota noin, niin oikeestaan meidän taloyhtiössä on hyvä ekspertti. Että on siis kiinnostunut siitä tuota noin niin omasta toimenkuvastaan ja aktiivinen siinä tiedon hakemisessa ja tiedottamisessa ja kaikessa. Mä sanoisin, että meidän taloyhtiössä ei oo kyl mitään tarkastamisen varaa siinä. [...] Kyllä me ollaan mun mielestä ajan tasalla. Että jos ekspertti vaan saa nää tietyt paperit ja nää tietyt. Eli niinku hänelle se tiedottaminen toimii hänen suuntaan, niin meihin päin se kyllä toimii. Ja me yritetään toimia sitten taas ekspertin suuntaan. Että ihan hyvin menee kyllä.”</p>	<p>Ekspertti tekee yhteistyötä asukastoimikunnan kanssa. (8)</p>
<p>”Kyllä joo, tää on varmasti ihan konkreettinen, että ekspertit ovat havainneet sillä, mittauksillaan tämmöstä ylipainetta ja tuoneet sen sitten (...) julki joko isännöitsijälle tai kiinteistöhoitoliikkeelle, ja sen johdosta on esimerkiksi alennettu näitä paineenalennusventtiilejä.”</p>	<p>Ekspertti tiedottaa eteenpäin kiinteistössä havaitsemansa ongelmat. (8)</p>
<p>”No siinä on oikeestaan tämmönen kolmikanta, että siinä on ekspertti, tai nelikanta. Siinä on ekspertti, ja sitten asukkaat tavallaan yhtenä. (...) Ja sitten tuota noin, huolto ja sitten me (kiinteistöyhtiö). Mekin ollaan tavallaan huollon puolella. Mutta tämmöset, tämmöset tuota noin, toimijat siinä on, keiden pitäis sitten yhteispelillä saada (...) aikaan jotain enemmän kuin päidensä summa.”</p>	<p>Ekspertti toimii yhteistyössä kiinteistöyhtiön ja huollon kanssa. (8)</p>
<p>”Eli idea ois se, että siellä ois tämmönen yhdyshenkilö kiinteistöllä, joka tuntee sen, ja joka on siellä semmosinakin aikoina, kun huoltomies ei ole, eli illtoina, viikonloppuisin ynnä muuta. Pystyis siltä syöttään semmosta tietoa, mitä tuota (...) ei oikeen muuten oo saatavissa.”</p>	<p>Ekspertti tuntee kiinteistön tilanteen. (3)</p>
<p>”Että siellä on ihan nimellisiä eksperttejä, jotka ei toimi millään tavalla. Ja sit on aktiivisia, jotka sitten joistain taloista esimerkiksi ihan oma-aloitteisesti (...) suorittavat näitä lämpötilamittauksia ja lähettää meille tilastoja, että tämmösiä tuloksia on saatu ja, ja (lämpö)käyrää voisi vähän laskea.”</p>	<p>Eksperttien aktiivisuus vaihtelee. (4)</p>
<p>”Varmaan tässä on aika paljon mukana säästöä ja kulutusraporttien seuranta ja muuta. (...) Että oon hyvin laiska ollu näitten kans. Mut meillä on sitte asukastoimikunnan puheenjohtajanakin nainen ja hänkään ei oo kauheen innokas tällasten papereiden seurantaan. Että ei oo ehkä meidän vahvin puoli. Sitte se että ei oo saatu semmosia miehiä mukaa, jotka ymmärtäis näistä, tai jotka olis kiinnostuneita taulukoista ja tilastoista.”</p>	<p>Eksperttien omat kiinnostuksen kohteet ja valmiudet suuntaavat toimintaa. (4)</p>
<p>”Huoltomiehet ei, ei välttämättä niin kiinnitä, kiinnitä sitten (...) edes mitään huomiota, huomiota eivätkä sillä tavalla. Vaikka huoltosopimus kyllä nyt sanoo, että pitäis, pitäis tätä kulutusseuranta niin kun huoltoyhtiön sopimukseen kuuluvana tehtävänä myöskin niin kun hoitaa. Mutta huoltomiehellä tuppaa olemaan sitä muuta kiirettä niin paljon, ettei paljon (...), paljon sitten näihin keretä paneutumaan.”</p>	<p>Kiire ja suuri kiinteistömäärä haittaavat yksittäiseen kiinteistöön paneutumista. (3)</p>
<p>”Että se on pääasia, että näkee, että saa jotain aikaan. Senhän näkee numeroina sitten, eikö oo näin? [...] Puheenjohtaja saa nää kuukausiraportit, ja ekspertti saa myös tiettenki. Kyllähän siitä näkee, että mihin suuntaan mennään (...) lämmön ja veden ja muitten kanssa, sähkön kanssa. Sehän on hirveen tärkeää.”</p>	<p>Kulutusseurannan merkitys toiminnassa. (6)</p>

”Joo niissä kulutusseurantaraporteissa on jotain (...), jotain virheitä sitten. Ei välttämättä siten kun vuosi täyttyy, niin niin, kokovuoden tilanne sitten on jo, täsmää niin kun. Noi kuukautiset arvot niin ne heittelee sitten.”	Kulutusseurantaraportin ongelmat. (4)
”En mää usko, että se rahapalkka aina ois se homma. Ehkä nyt nimenomaan se, että ehkä ihmiset sen oman säästämisen kautta. Ja jos niitä valistetaan näistä luontoasioista, niin (...) ehkä se motivoi paremmin. Ja voi se olla, että joku pieni nimellinen rahapalkka vois innostaa ihmisiä tähän toimintaan mukaan. No koulutuksistahan saiski jonku palkkion kyllä.”	Palkkiojärjestelmä ja sen vaikutus toimintaan. (3)
”Ja ja sitten, se on niin kun yhteiseksi hyväksi sekä niin kun taloudellisesti heidän kannaltaan, kun meillähän määräytyy nää kustannuspaikkakohtaisesti nää budjetit aina, ja ja, mitä vähemmän kulutetaan, sitä vähemmän kulutetaan rahaa ja se näkyy niinku tavallaan suoraan vuokrissa. Eli se tulee ihan yhteiseksi hyväksi suoraan. (...) Se on varmaan se tärkein asia.”	Toiminnalla pyritään rahallisiin säästöihin. (4)
”En lisäis enää (tehtäviä), en periaatteessa. Se alakaa jo mennä liian raskaaksi. Kun tää on kuitenkin, tää vie kuitenkin sen määrätyn ajan. Tässäkin on tekemistä.”	Toiminta ei saa viedä liikaa aikaa ja resursseja. (4)
”No vähän sen täytyy sitten tietää, tietää näistä (...) näistä, miten (...) kun ihmiset (...) sanoo, että heillä on patteri ihan kylmä esimerkiksi. Niin sen pitää sitten pystyä niinku selvittämään se hänelle, että miksi se on kylmä. Ja se on kylmä tietysti siksi, että asunnossa on riittävä lämpö, ja sitten termostaatti tietysti katkasee sen lämpimän veden tulos. Ja se on niin kauan kylmä kunnes asunnon lämpötila sitten laskee, niin sit se alkaa taas lampenemään. Ja tietysti sitten noiden vesikalusteiden osalta kanssa sitten, sitten virtaamat. Jos ne virtaamat (...) on kovin suuret, niin sitä vettähän sitten kuluu sitten (...) tuppaa kulumaan sitten paljon enemmän, kun se että ne virtaamat on säädetty niihin tuota optimiarvoihin.”	Toimintaan tarvittava tekninen tietämys. (4)
”Niin tuota (...) varsinaista semmosta (...) vastuullista tehtävää siitä ei ole, mitään tämmösiä ei ole määritelty. Että se on, on tietysti periaatteessa vapaaehtoista. Ja kyllähän siellä osa eksperteistä sitten (...) on sen homman tietysti ottanut ihan sillä tavalla tosissaan, ja pyrkivät sitten niitä asioita sitten selvittämään ja hoitamaan.”	Vapaaehtoisuus vaikuttaa toiminnan luonteeseen. (4)
”Kyllä se, kyllä se tota tota, miten mä nyt sanosin. Se vaatii, ympäristöekspertti on sellanen henkilö, joka tavallaan täytyy olla hyvin sellanen palveluhenkinen. Eli mä tarkotan sitä, että osaa ja on tottunu asioimaan eri ikäisten ihmisten kanssa ja osaa tulla toimeen heidän kanssaan. [...] Helposti lähestyttävä.”	Vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä ekspertin toiminnassa. (3)
”Aika vähän. Pienellä määrällä sitä pyöritetään. Että tuntuu että se on vuos vuodelta hiljentyny se touhu. Että silloin viistoista vuotta sitten oli enemmän porukkaa. Nyt meitä on tuota, (...) ootas, onkoha tää nyt tän hetkinen. (...) Oisko meitä vaan viis tai kuus tällä hetkellä (asukastoimikunnassa).”	Vähenevä asukasaktiivisuus. (5)

Aineistoni oli hyvin heterogeeninen. Tämä johtuu jo siitäkin syystä, että haastattelemi henkilöiden joukossa oli sekä asukasaktiiveja että kiinteistöyhtiön ja huoltoyhtiön edustajia. Toisaalta osalla asukasaktiiveista oli useita luottamustehtäviä, joten he eivät puhuneet pelkästään ympäristöekspertin näkökulmasta. Kaikki haastateltavat eivät käsitelleetkään samoja teemoja.

Väljästi strukturoiduissa haastattelussani aiheena oli laajasti ympäristöekspertti-toiminnasta, joten haastatellut puhuivat omasta näkökulmastaan, tai toiminnan niistä ulottuvuuksista, jotka olivat heille tuttuja. Aineiston heterogeenisyyttä voidaan pitää hyvänä ja huonona asiana. Tällaisenaan se tarjoaa monipuolisen kuvan tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, ja tuo esiin erilaisia ääniä. Toisaalta hajonnasta johtuen käsitellyistä teemoista yksikään ei esiintynyt kaikkien haastateltujen puheessa. Lopulta pidän heterogeenisyyttä hyvänä asiana. Tutkimuskohteenani on kollektiivinen toimintajärjestelmä, joten on hyvä, että mukana on eri näkökulmia. Lisäksi eri asemassa olevien haastateltavien selonteot täydensivät toisiaan, ja näin antoivat kattavamman näköalan toimintajärjestelmästä.

Jatkoin analyysiani edelleen etsimällä eroja ja yhtäläisyyksiä muodostamiini alaluokkien väliltä. Luin läpi eri alaluokkien tyypistettyjä ilmauksia ja edelleen alkuperäisilmauksia. Lopulta yhdistin 35 alaluokkaa viideksi yläluokaksi, jotka käsittelivät kukin jotain ympäristöekspertti-toiminnan yleisempää ulottuvuutta. Viisi muodostamaani yläluokkaa olivat: 1. *Toiminta on vapaaehtoista ja itseohjautuvaa* 2. *Ympäristöeksperttien työtoiminta kiinteistössä ja sen tavoitteet* 3. *Ympäristöekspertti on osa asukastoimintaa ja asukashallintoa* 4. *Toimintaan tarvitaan välineitä ja valmiuksia* 5. *Ympäristöekspertti on kiinteistön asukas*. Taulukoon 2 on merkitty sisällön analyysin avulla muodostamani ylä- ja alaluokat siten, että yläluokat on nimetty ylimmälle riville, ja niiden sisältämät alaluokat on lisätty niiden alle sarakkeisiin.

Tässä vaiheessa aineiston abstraktiotaso oli noussut jo huomattavasti, kun yksittäiset alkuperäisilmaukset oli ryhmitelty ensin osaksi alaluokkia ja edelleen viiteen yläluokkaan. Minulla oli nyt aineistosta sisällön analyysin avulla viiteen yläluokkaan tiivistetty malli. Aineiston viimeisessä abstrahointivaiheessa integroin teoriasidonnaisen sisällön analyysin mukaisesti empiirisesti muodostamani yläluokat yhteen toimintajärjestelmän teoreettisen kategorian kanssa.

**Taulukko 2: Yläluokat ja niiden sisältämät alaluokat.**

<b>1.Toiminta on vapaaehtoista ja itseohjautuvaa</b>	<b>2.Ympäristö-eksperttien työtoiminta kiinteistössä ja sen tavoitteet</b>	<b>3.Ympäristö-ekspertti on osa asukastoimintaa ja asukashallintoa</b>	<b>4.Toimintaan tarvitaan välineitä ja valmiuksia</b>	<b>5.Ympäristö-ekspertti on kiinteistön asukas</b>
Vapaaehtoisuus vaikuttaa toiminnan luonteeseen	Toiminnalla pyritään rahallisiin säästöihin	Asukashallinnon sääntöjen ja käytäntöjen merkitys toiminnan kannalta	Eksperteille järjestetty koulutus	Ekspertti tuntee kiinteistön tilanteen
Ekspertin oman aktiivisuuden merkitys	Ekspertti pyrkii tietoa jakamalla vaikuttamaan asukkaiden asumistaitoihin	Ekspertti tekee yhteistyötä asukastoimikunnan kanssa	Toimintaan tarvittava tekninen tietämys	Kiire ja suuri kiinteistömäärä haittaavat yksittäiseen kiinteistöön paneutumista
Eksperttien aktiivisuus vaihtelee	Ekspertti seuraa paikan päältä kiinteistön tilannetta	Alueellinen asukastoiminta tukee ekspertti-toimintaa alueen kiinteistöissä	Vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä ekspertin toiminnassa	Ekspertti on talon asukkaana tekemisissä muiden asukkaiden kanssa
Palkkiojärjestelmä ja sen vaikutus toimintaan	Ekspertti huolehtii itsenäisesti kiinteistön yleisestä siisteydestä ja viihtyisyydestä	Asukasaktiivit kokevat jäävänsä päätöksenteon ulkopuolelle	Kulutusseurannan merkitys toiminnassa	Asukkaat ottavat eksperttiin yhteyttä kiinteistössä havaitsemistaan ongelmista
Toiminta ei saa viedä liikaa aikaa ja resursseja	Ekspertti suorittaa huoneistoissa mittauksia saamallaan välineillä	Vähenevä asukasaktiivisuus	Kulutusseurantaraportin ongelmat	Asukkaiden välistä vuorovaikutusta säätelevät sosiaaliset säännöt
Eksperttien omat kiinnostuksen kohteet ja valmiudet suuntaavat toimintaa	Ekspertti tiedottaa eteenpäin kiinteistössä havaitsemansa ongelmat		Ekspertit voivat hyötyä toistensa tiedoista ja kokemuksesta	Asukkaat hyväksyvät toiminnan ja sen tavoitteet
Ekspertin toiminta on ongelmalähtöistä	Ekspertti toimii yhteistyössä kiinteistöyhtiön ja huollon kanssa		Eksperteilla ei ole vakiintuneita yhteydenpitokanavia	Asukkaiden passiivinen suhteutuminen toimintaan
Ekspertin toimintamalli kehittyä kokemuksen kautta rutiiniksi	Ekspertin toimintaa koskevat rajoitteet			

## **7 Analyysin tulokset ja tulkinta**

Seuraavaksi käyn läpi analyysissä muodostamani viisi yläluokkaa ja niiden sisältämät alaluokat, sekä pohdin niitä kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmän teoreettisen mallin avulla. Käytän mallia kattokategoriana analyysin abstrahoinnissa, eli teoreettisen ymmärryksen muodostamisessa aineiston pohjalta. Oletukseni on, että analyysin tuloksia voidaan ymmärtää toimintajärjestelmän osien avulla, tai niiden välisinä suhteina. Yksi tapa työssäni toimintajärjestelmän eri osien välisten suhteiden kuvaamiseen on ristiriidan käsite. Toisaalta ristiriidan ei tarvitse olla ainoa tapa, jolla toimintajärjestelmän osien väliset suhteet näkyvät toiminnassa. Pohdin analyysissäni myös sellaisia toimintajärjestelmän osatekijöiden välisiä suhteita, jotka vaikuttavat toinen toisiinsa tai jopa mahdollistavat toinen toisensa.

Analyysissä ilmi tulevien ympäristöeksperttien omaksumien toiminta- tai ajatustapojen ei ole tarkoitus olla yleistyksiä edes tutkimusaineiston sisällä. Tarkoitukseni ei ole siis luoda kuvaa tyypillisestä ekspertistä, tai luetella erilaisia eksperttityyppejä. Esiin nostetut teemat ovat enemmänkin mahdollisia tapoja toimia siinä ympäristössä, joka on tutkimukseni kohteena. Tätä kautta tavoitteenani on analyysin tulosten avulla sanoa jotain siitä toimintajärjestelmästä, jossa toiminta tapahtuu. Aineiston antamat kuvaukset ovat esimerkkejä siitä, millainen toiminta on toimintajärjestelmässä mielekästä.

### **7.1 Toiminta on vapaaehtoista ja itseohjautuvaa**

Ympäristöekspertti-toiminta on asukkaiden tekemää vapaaehtoistyötä. Tämä tarkoittaa tietysti ensisijaisesti sitä, että ekspertit tekevät työtään omasta tahdostaan, eivätkä saa siitä palkkatyön kaltaista korvausta. Tämä ei kuitenkaan ole ainoa tapa, jolla toiminnan vapaaehtoisuus näkyy sen luonteessa. Ympäristöekspertit ja muut asukasaktiivit toimivat osana toimintajärjestelmää, jossa muut toimijat ovat mukana ammatillisella ja liiketoiminnallisella orientaatiolla. Kiinteistöyhtiön toiminta perustuu juuri kiinteistöjen omistamiseen ja edelleen vuokraamiseen. Se myös työllistää esimerkiksi isännöitsijöitä, joiden tehtävän on muun muassa huolehtia kiinteistöjen kunnossapidosta. Toisaalta mukana on myös ulkopuolisia toimijoita kuten huoltoyhtiöitä, jotka ovat mukana toiminnassa solmimiensa sopimusten mukaisesti. Niille on määritetty kiinteistöissä tietyt tehtävät, jonka hoitamisesta ne saavat korvauksen. Vapaaehtoiset ympäristöekspertit ovat mukana tässä kollektiivisessä toiminnassa, mutta omista lähtökohdistaan. Heille ei ole asetettu sitovia tehtäviä, jotka heidän tulisi hoitaa. Haastatteluissa mainittiinkin, ettei ympäristöeksperttejä voida

velvoittaa toimimaan tietyllä tavalla, sillä he ovat mukana vapaaehtoisesti. Näin mahdolliset työohjeet ovat luonteeltaan neuvoa antavia.

”Elikkä mehän (kiinteistöyhtiö) ei voida määrätä heille mitään tehtäviä tai muutakaan. Tää perustuu vapaaehtoistoimintaan.”

”Lähinnä neuvoa antavina niitä (työohjeita) voi lukea, mutta ei niitä saa liian tarkkaa ottaa. Just ku on kyse vapaaehtoistoinnasta, ja siihen vähän pakotetusti ihminen tulee valittua, niin ei sieltä saa liian tarkkoja neuvoja tulla. Mutta toki (...) toki vinkkiä toimintatavoista aina oon valmis ottaan vastaan.”

Ympäristöekspertejä ei siis velvoiteta hoitamaan mitään tiettyjä tehtäviä. Vaikka eksperteille jaetaankin koulutuksissa muun muassa toimintaohjeita ja informaatiota toimintamahdollisuuksista, jää niiden noudattaminen jokaisen oman harkinnan varaan. Näin yksittäisen ympäristöekspertin oma aktiivisuus korostuu, kun jokainen päättää itse mitä mahdollisia tehtäviä hoitaa.

” Kaikki on vain itsestä kiinni, että kuin aktiivinen on. Kuin aktiivinen itse on.”

”On ainakin huomannut sillä tavalla, et on paljon semmosia ihmisiä mitkä on niinku. (...) Et sitten jos ei nyt ihan välttämättä oo ihan putkimies tai vastaava, mut halua niinku (...) osallistua. Sillä tavalla että se toimis asiat. Että jos ei muuta, niin osaa sitten informoida eteenpäin. Ja niinku, tiedätsä, sitten soittaa tai hoitaa se asia eteenpäin, että se asia ei niinku jää siihen.”

Toimintajärjestelmän näkökulmasta kollektiivisen toiminnan säännöt korostavat vapaaehtoisen työn omaehtoisuutta, jolloin mitään tiettyä tehtävänkuvaa ei voida määrätä. Tämä tarkoittaa sitä, että ympäristöeksperteille ei voida määrätä toimintajärjestelmän työnjaossa mitään tiettyä osaa, joka jokaisen tulisi hoitaa. Seuraava aineisto-ote kertoo, kuinka toimintajärjestelmän vapaaehtoista työtä koskevat säännöt ja työnjako ajautuvat ristiriitaan, kun ympäristöeksperteille määritettiin hoidettavaksi tietty tehtävä. Tässä tapauksessa tuloksena oli se, että tehtävän hoiti vain osa ympäristöeksperteistä.

”Me (kiinteistöyhtiö) tehtiin semmosia esitteitä muistaakseni (...) muistaakseni lähes kymmenentuhatta kappaletta erilaisia esitteitä, jotka tähtäs niinku (...) lämmön, sähkön ja veden säästöihin. Ja niitä jaettiin sitten eksperteille, että ne jako niitä ihmisten asuntoihin. Ja tuota sillä oli huomattava vaikutus varsinkin vedenkulutukseen. Mutta se tarkoitti sitä, että ekspertit joutu jalkautumaan. Ja siinä oli sitten eroavaisuuksia. Toiset jotka ei jalkautunu ja toiset, jotka teki sitä, niin siinä oli ihan selvä merkitys. [...] Mut se vaati meiltä paljon, se vaatii eksperteiltä paljon. Että se sitten todettiin, että se (...) se ei toiminu kaikissa taloissa, ei suinkaan. Ehkä puolessa se saatto toimia. Ja sitten kun me hankittiin niitä isännöitsijätoimistoihin silloin, silloin kun oltiin vielä yheksänkytluvulla, niin niitä oli sitten siellä lattioilla röykkiöitäin. Että kaikki ekspertit ei niitä hakeneet. Ja se koettiin vähän niinku sillä tavalla turhauttavaksi osittain, että siitä luovuttiin.”

Haastatteluissa tuotiin esiin se, miten ympäristöeksperttien vaihteleva aktiivisuus vaikuttaa toimintaan. Niissä kiinteistöissä, joissa on aktiivinen ekspertti, toiminta luultavasti tuottaa myös tulosta. Passiiviset ympäristöekspertit taas jäivät huomaamattomiksi, ja heidän vaikutuksensa

kiinteistössä vähäiseksi. Toimintajärjestelmän mallin mukaan aktiivisuuden vaihtelu on ymmärrettävää. Jos kyseessä olisi palkkatyö, tai toiminnan säännöt olisivat muuten velvoittavampia, olisi aktiivisuuden vaihtelukin mahdollisesti pienempää.

”Että siellä on ihan nimellisiä ekspertejä, jotka ei toimi millään tavalla. Ja sit on aktiivisia, jotka sitten joistain taloista esimerkiksi ihan oma-aloitteisesti (...) suorittavat näitä lämpötilamittauksia ja lähettää meille tilastoja, että tämmösiä tuloksia on saatu ja, ja (lämpö)käyrää voisi vähän laskea.”

”Ja tosiaan yks esimerkki siitä, ettei ne ympäristöekspertit niin kovin hanakoita oo tietyt. Että tossa on ollu pari, et siellä on jääny kruununkin tietoihin väärä huoneisto, et me (huoltoyhtiö) ollaan jaettu se lappu (kulutusseurantaraportti) väärään huoneistoon. Paras oli vissiin vuoden ajan. Ja sitte tuli tälläsessä tilaisuudessa ilmi, kun siellä sitten kysyttiin eksperteiltä, että oottehan te saaneet sen kuukausittaisen raportin. Niin siellä suurin osa sano, et kyllä, mutta sit yks sano meidän alueelta, et ei hän oo mitään saanu. Sit alettiin selvittää, niin se oli viety väärään huoneistoon.”

Jotkut haastateltavissa pohtivat sitä, voitaisiinko ympäristöeksperttien aktiivisuuteen vaikuttaa palkkiojärjestelmän avulla. Nyt ympäristöeksperteille maksetaan kokouspalkkiota sen mukaan, miten he osallistuvat koulutukseen (57 euroa/koulutus). Nykymallissa toiminnasta ei siis makseta koulutuspalkkion lisäksi muuta korvausta. Asukastoiminnassa asukastoimikuntien puheenjohtajille maksetaan toiminnasta vuosittainen korvaus (168 euroa/vuosi). Heillä on lisäksi kulukorvausoikeus toiminnassa aiheutuneiden matka-, puhelin- ja postikulujen osalta (korkeintaan 67 euroa vuodessa). Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että myös ympäristöeksperttien olisi saatava korvausta toiminnan aiheuttamista kuluista.

”No tuota, ei varsinaisesti siitä toiminnasta ei makseta mitään palkkiota sinänsä, mutta sitten näistä tilaisuuksista, niin saa tämmösen kokouspalkkion. Paitsi tästä peruskurssista, siitä ei makseta mitään, mutta kaikista muista tilaisuuksista saa. (...) Sitä on täälläkin (kiinteistöyhtiössä) pohdittu, että pitäisikö olla vähän isompaa ja. Ja sitten mä tiedän, että tuolla, tuolla muussa asukasdemokratiatoiminnassa, niin mitä on siellä koulutuksia, niin siellä on käytetty, että siellä on niinku arvottu osallistujien kesken jotain pieniä palkintoja. Että tämmöstä varmaan vois tässäkin käyttää. (...) Ja nythän meillä oli tää kulutuskymppi-kilpailu niin siellähän, siitähän jaettiin sitten palkintoja. (...) Yks millä saatiin sitten ainakin siitä palkittuja sinne tulemaan tilaisuuksiin.”

”Nää asukasluottamustoimet on kuitenkin sen luontosia, että ne teettää sen verran töitä ja synnyttää kustannuksia, että tuota, niillä luottamushenkilöillä tulisi olla saman tyyppinen korvausjärjestelmä kuin puheenjohtajillakin on. Puheenjohtajat saavat työstään, niin tuota, puheenjohtajapalkkion vuodessa, ja sihteeri saa sihteerin palkkion. Ja energiaekspertille pitäis myös taata jonkin näköinen palkkio siitä toiminnasta. Ja sitten se, mikä tietysti minua vähän harmittaa, niin puheenjohtajalla on sitten kulun vähennysoikeus. Ei ole tosin paljon, mutta on. Se pitäis laajentaa myös koskemaan sihteereitä ja muita luottamushenkilöitä, mukaan lukien myös ympäristöekspertti. Puhelimet on, ja kaikki ne maksaa, kun niitä käytetään. Kopiota otetaan koneella. Kaikki maksaa. Hommaa vähän niin kun pyöritetään omasta lompakosta.”

Ympäristöekspertti-toiminta on vapaaehtoista ja jokainen käyttää siihen aikaa ja voimavaroja oman harkintansa mukaan. Aineistosta käykin ilmi, ettei siihen olla valmiita käyttämään kumpaakaan loputtomasti. Toiminta ei saa käydä ympäristöeksperteille tai kiinteistöyhtiölle liian vaativaksi. Toimintaa tehdään muun elämän ehdoilla, ja se kilpailee ajankäytöstä esimerkiksi työn ja vapaa-

ajan toiminnan kanssa. Toisaalta kiinteistöyhtiökään ei ole valmis sijoittamaan toimintaan pohjattomasti resursseja.

”No (...) jos lähdetään siitä, että mielestäni kaikkia tavoitteita ei oo tietysti saavutettu, niin siinä mielessä se (toiminta) ei oo riittävää. Mutta toisaalta ei, ei juurikaan enempää annostusta ehkä voi laittaa. Sit se menee niin kun työlääksi sekä meidän (kiinteistöyhtiö) puolelta, että myöskin sitten eksperttien puolelta. Tossa on kuitenkin aika hyvin tuota ohjelmaa.”

”Jos tekee normaalin työviikon et sää jaksaa välttämättä osallistua niihin koulutuksiin. Ja varsinkin lapsiperheillä on lasten menoja, jotka vaatii läsnäoloa tai kuljettamista. Tavallaan jää paljo tietoa saamatta jos et mee. Ois fiksua, jos ympäristöeksperteille lähetettäis kustakin koulutuksesta ainakin muistiinpanot koulutuksen jälkeen, vaikka ite ei olisikaan ollu läsnä.”

Ympäristöeksperttien omat kiinnostuksen kohteet ja valmiuden vaikuttavat siihen, minkälaiseksi heidän toimintatapansa lopulta muodostuu. Eksperteillä on erilaisia taustoja ja taitoja, ja he ovat lähteneet mukaan toimintaan eri lähtökohdista. Esimerkiksi kierrätyksestä kiinnostunut ympäristöekspertti saattaa keskittyä työssään siihen. Toisaalta toiminnan muotoutumiseen vaikuttavat myös valmiudet. Joillekin on luontevaa lukea vaikkapa seurantaraportteja kiinteistön energiankulutuksista, kun toiset kokevat ne vieraiksi. Välittynyt toiminta vaatii tiedollisia ja taidollisia välineitä, jotta toiminta olisi ylipäättään mahdollista. Kun ympäristöekspertin osa toimintajärjestelmän työn jaossa on omaehtoinen, voi jokainen valita sellaiset tehtävät, joihin heillä on tarvittavat valmiudet.

”No sitten vaikuttaa tietysti se, että porukka on todella heterogeenista. Eliikä on ihan osaavia, huoltomiestyyppisiä, henkilöitä, jotka tuntee tekniikat ja on kiinnostuneita niistä asioista. [...] Ja sitten tietysti jotku on kiinnostuneempia jätejutuista, jotku on kiinnostuneempia jostain muusta.”

”Varmaan tässä on aika paljon mukana säästöä ja kulutusraporttien seurantaa ja muuta. (...) Että oon hyvin laiska ollu näitten kans. Mut meillä on sitte asukastoimikunnan puheenjohtajanaki nainen ja hänkään ei oo kauheen innokas tällasten papereiden seurantaan. Että ei oo ehkä meidän vahvin puoli. Sitte se että ei oo saatu semmosia miehiä mukaa, jotka ymmärtäis näistä, tai jotka olis kiinnostuneita taulukoista ja tilastoista.”

Toimintajärjestelmässä, jossa ympäristöeksperteille ei ole määritelty tarkkoja tehtäviä, toiminta voi muotoutua ongelmalähtöiseksi. Haastatellut kertovat siitä, kuinka oma toiminta ja siihen käytetty aika riippuu siitä, mitä kiinteistössä tapahtuu. Jos kiinteistössä ilmenee jokin ongelma ympäristöekspertti kiinnittää siihen huomiota, ja pyrkii toiminnallaan korjaamaan asian. Näin ekspertin ei tarvitse kokoajan tietoisesti suunnitella tehtäviään. Kaksi haastateltua kertoi myös, että heidän toimintansa on muuttunut ajan myötä rutiiniksi. Tiettyjä tehtäviä tehdään määrättyinä aikoina, eikä työtä tarvitse suunnitella sen tarkemmin.

”Mitä asukkaat sitten tulee, että ei voi niinku. (...) Ku ei oo mitään semmosta vakituista (...) tehtävää siinä. Että se on ihan mitä pitää, eteen tulee sitte.”

”Se (ajankäyttö) riippuu niin kovasti siitä, että minkä verran on erilaisia tapauksia. [...] Esimerkiksi jos roskahuolto esimerkiksi rupee takkuilemaan, niin että tavaroita rupee tulleeseen sinne sun tänne. Tai sitten että niitä ei noudeta silloin kun pitää hakea, tai jotain muuta sekaannusta on, niin sen eteen täytyy tehdä aika paljon töitä, että se lähtee taas toimimaan.”

”Noo (...), niin joo ne tehtävät kai vissiin vähän on sitten jo muodostuneet tommoseksi rutiininomaiseksi. Että, että ne tuota (...) on ajallansa sitte aina.”

Nämä kaksi työnmuotoutumisen mallia eivät tietysti sulje toisiaan pois. Ympäristöekspertti saattaa hoitaa kiinteistössä liikkuaan tiettyjä rutiiniaskareita puuttuen samalla tavallisesta poikkeaviin tai ongelmallisiin tilanteisiin. Toisaalta myös kiinteistön tilan tarkkailu saattaa muodostua rutiiniksi. Kehittävässä työntutkimuksessa tällaisia, henkilöille itselleenkin ehkä tuntemattomia, toiminnan tavanomaisia etenemistapoja kutsutaan käsikirjoituksiksi (Engeström 1995, 64).

Ympäristöekspertti-toiminnan toimintajärjestelmässä toiminnan vapaaehtoisuus vaikuttaa toiminnan muotoon. Toiminnan sääntöjen mukaan vapaaehtoinen työ on omaehtoista, joten ympäristöeksperteille ei voida laatia sitovia tehtäviä työnjaossa. Toiminta ei saa myöskään vaatia vapaaehtoisilta asukailta liikaa. Kun ympäristöeksperteilla ei ole rajattua osaa toimintajärjestelmän työnjaossa, jokaisen oman aktiivisuuden merkitys korostuu. Eksperttien aktiivisuus kuitenkin vaihtelee. Erään haastatellun mainitsema tiedotteet jäivätkin lojumaan isännöintitoimiston lattialle, kun kaikki ekspertit eivät hakeneet omiaan pois. Osa haastateltavista pohti sitä voitaisiinko asukkaita houkuttaa ja sitouttaa ympäristöekspertti-toimintaan palkkiojärjestelmän avulla. Tämä vaikutus luultavasti riippuisi osin siitä, muuttaisiko se toiminnan sääntöjä esimerkiksi vähemmän omaehtoisiksi. Tällöin myös eksperttien työnjaollista osaa voitaisiin ehkä muuttaa kohti tarkemmin määriteltyjä tehtäviä.

Omaehtoisessa toiminnassa ympäristöeksperttien toiminnan kuva ei ole tarkasti rajautunut. Eksperttien omat kiinnostuksen kohteet ja valmiudet voivat ohjata sitä, minkälaisen toimintatavan hän omaksuu. Ekspertti saattaa siis keskittyä kiinnostavaksi kokemiinsa tehtäviin. Toisaalta ekspertin toimintaa suuntaavat ne tiedolliset ja taidolliset välineet, joita hänellä on. Löysin aineistosta kaksi esimerkkiä käsikirjoituksista, joiden mukaiseksi ympäristöekspertin toimintamalli voi muotoutua. Ekspertit voivat toimia ongelmälähtöisesti kiinteistön tilanteen mukaan, jolloin havaittu epäkohta laukaisee toiminnan. Toinen oli rutiininomainen toiminta, jossa ekspertti hoitaa tiettyjä tehtäviä määrättyyn aikaan. Nämä kaksi mallia voivat tietysti olla käytössä yhtä aikaa. Tutkimuksen perusteella ei voida sanoa mitään siitä, miten yleisiä nämä käsikirjoitukset ympäristöeksperttien keskuudessa ovat. Ne ovat kuitenkin ymmärrettäviä suhteessa omaehtoiseen toimintaan.

## 7.2 Ympäristöeksperttien työtoiminta kiinteistössä ja sen tavoitteet

Haastatteluaineistossani oli paljon kuvauksia ympäristöeksperttien arkisesta toiminnasta. Niissä käytiin läpi toiminnalle asetettuja tavoitteita ja toisaalta kuvattiin eksperttien kiinteistöissä hoitamia tehtäviä. Silmiinpistävää aineistossa oli se, että vaikka kaikki haastateltavat puhuivatkin jollain tavalla energian säästämisestä ja jätehuollon järkevöittämisestä, toiminnan tavoitteeksi asetettiin juuri niiden avulla saavutettavat rahalliset säästöt. Vain yksi haastatelluista mainitsi motivaatiokseen ympäristöarvot ja asumisen kuormituksen vähentämisen sinänsä. Toiminnalla haettiin pääasiassa säästöjä vuokrassa tai edes mahdollisuutta vaikuttaa vuokratasoon. Tämä johtuu kiinteistöyhtiön vuokranmäärityseriaatteista.

”Ja ja sitten, se on niin kun yhteiseksi hyväksi sekä niin kun taloudellisesti heidän kannaltaan, kun meillähän määräytyy nää kustannuspaikkakohtaisesti nää budjetit aina, ja ja, mitä vähemmän kulutetaan, sitä vähemmän kulutetaan rahaa ja se näkyy niinku tavallaan suoraan vuokrissa. Eli se tulee ihan yhteiseksi hyväksi suoraan. (...) Se on varmaan se tärkein asia.”

”Koska ne on hoitokuluja, ja tuota, se on yksinkertaisesti ainoa tapa säädellä omaa vuokraansa. Missä taloyhtiö voi säästää, on säästää energiassa. Sillä taloyhtiö tekee sitä plussaa. [...] Näähän kuuluu hoitokuluihin. Niin tuota mitä enemmän säästät energiassa, sitä enemmän on kyseisellä kustannuspaikalla rahaa (...) omaan käyttöönsä. Et sä paljoa muualla pysty säästään.”

Kiinteistöyhtiön yksittäiset talot ovat itsenäisiä kustannuspaikkoja. Kustannuspaikkojen asukkaiden vuokrataso määrittyy pääomakustannusten ja hoitokulujen perusteella. Pääomakulut jaetaan koko asuntokannan kesken tiettyjen sääntöjen perusteella<sup>3</sup>, mutta jokainen kustannuspaikka hoitaa itse hoitokulut. Hoitokuluihin taas kuuluvat muun muassa energia- ja jätehuollon kustannukset. Näin ollen ympäristöekspertti toiminnalla saavutetut mahdolliset säästöt näkyisivät myös kiinteistön vuokrissa. Toimintajärjestelmän mallin avulla tämä voidaan nähdä toiminnan kohteen ja tuloksen välisenä suhteenä. Ympäristöekspertti-toiminnan kohteena ovat energian säästäminen ja jätteiden lajittelun lisääminen. Niiden tuloksena kustannuspaikalle koituu säästöjä energia- ja jätehuollon kustannuksissa ja kustannussäästöt taas ovat mukana vaikuttamassa asukkaiden vuokratasoon vuokranmääritysprosessissa. Aineistossa on nähtävissä, miten toiminnan kohteena on juuri vaikkapa jätteiden lajittelun edistäminen tai energian säästäminen, ja näiden toimien avulla pyritään kustannussäästöihin. Myös nousevat kustannukset esimerkiksi sähkössä ja kaukolämmössä nostavat entisestään tarvetta kulutuksen vähentämiseen.

---

<sup>3</sup> Pääomakuluilla tarkoitetaan niitä menoja, jotka aiheutuvat esimerkiksi kiinteistöyhtiön lainojenhoitokuluista. Pääomakulut tasataan eri kiinteistöjen kesken pisteytysjärjestelmällä. Tämä tarkoittaa sitä, että kunkin kiinteistön maksamiin pääomakuluihin vaikuttaa muun muassa kiinteistön ikä sekä etäisyys Helsingistä ja lähistöllä tarjolla olevat palvelut (Asukasasiamiehen haastattelu).

”Se, että onko mitään mahdollisuuksia sitten tätä jätteen määrää vähentää, niin se on vähän kyseenalaista sitten että kun. Mutta ehkä siinäkin saattais sitten olla jotain. Ainakin se lajittelu, se on niin kun (...) sitten joka tapauksessa kustannuksia alentava. Jos kaikki jäte menis sekajätteenä, niin se olis huomattavasti korkeampi ne kustannukset.”

”Se on justin se, että, mä edelleenkin väitän, tää on aino millä taloyhtiö säästää. Tää on yksinkertaisesti rahallinen kuvio. Tässä sulla on järkevällä toiminnalla, järkevillä ratkaisuilla päästä suuriinkin säästöihin. [...] Se on näin, mä tiedän, kun mä itsekin isännöin. Niin tuota, sieltä on äkkiä haettavissa, koska kaikki kustannukset nousee koko ajan sillä saralla. Lämpö nousee, sähkö nousee, jätekustannukset nousee ihan hirvittävää vauhtia. Vesi kyllä pysyy samana tasolla vielä vähän aikaa. Kohta sekin rävähtää.”

Energian säästäminen ja jätehuollon valvonta ovat siis toiminnassa keskeisellä sijalla, vaikka eivät olisikaan päämääriä sinänsä. Toiminnalla haettavat säästöt vuokratilanteissa on kuitenkin varmasti hyvä huomioida esimerkiksi siirrettäessä toimintaa sellaisiin uusiin ympäristöihin, joissa ei välttämättä ole yhtä selvää yhteyttä vuokrien ja vaikkapa energiakustannusten välillä. Pyrkimys kustannussäästöihin saattaa myös joissain tilanteissa olla ristiriidassa esimerkiksi energiansäästötavoitteiden kanssa. Seuraavassa aineisto-otteesta haastateltava kertoo, että talossa on ylikuumenemista, joka siis nostaa energiankulutusta. Asian korjaaminen maksasi kuitenkin niin paljon, etteivät sillä saatavat säästöt luultavasti korvaisi aiheutuneita kustannuksia. Engeström puhuisi tässä tapauksessa ensimmäisen asteen ristiriidasta, tai toiminnan sisäisestä kaksinaisuusluonteesta (Engeström 1995, 62). Toiminta koetaan hyödylliseksi, mutta samaan aikaan se voi olla myös kustannus. Näin jossain kohtaa tulee vastaan raja, jonka jälkeen toiminta ei ole enää mielekästä.

”Täällä on muutama kuuma asunto, mut ne on niin alhaalla, että tota, virtaamasäädön pystys tietysti tekemään koko kiinteistöön. Mut se taas sitten maksaa aikalailla, jos koko kiinteistön virtaamiseen tehdään.”

Aineistossa haastateltavat kertoivat siitä, kuinka ekspertit pyrkivät vaikuttamaan asukkaiden asumistaitoihin tietoa jakamalla. Asukkailla ei aina välttämättä ole tietoa esimerkiksi siitä, miten säästää energiaa asumisessaan, tai minkä verran kiinteistössä ylipäätään kulutetaan energiaa. Ympäristöekspertti voi siis tarjota erilaisia välineitä energiaa säästävään asumiseen. Toisaalta jaettu tieto toimii palautteena siitä, minkälainen on kiinteistön nykyinen tilanne vaikkapa veden tai sähkön kulutuksen osalta. Toimintajärjestelmän mallin mukaan tiedottaminen on ympäristöekspertille toiminnassa käytettävä väline. Toisaalta ekspertit ovat käyttäneet tiedottamiseen erilaisia välineitä aina kasvokkaisesta keskustelusta painettujen tiedotteiden jakamiseen.

”No se on lähinnä semmosta opastusta. Neuvomista ja opastusta ja kertoa mitä voidaan niinku tehdä että. Koska ihmiset ihan oikeesti ei niinku tiedä, että miten säästää vettäkään. Ei ne ajattele sitä olleenkaan.”

”Sillon kun me aloitettiin tämä homma, niin me (...) monta kertaa vuodessa asukkaille tiedotettiin, tiedotettiin melkein kuukauden välein, että minkälainen vedenkulutus nyt oli tänä kuukautena. Ja (...) ja se ensimmäinen vuosi käytiin jotakuinkin sillä tavalla läpi. [...] Että kyl se on niinku aika hyvin (...) hyvin kolahtanu tonne asukkaille se. Et kulutustottumukset on nyt sellasia, ettei sitä hanaa siellä omia aikojaan pidetä auki, eikä loroteta

vetä. Se on sitte toiminu. Ja on asukkaille tiedotettu, että jos nyt niinku lähtee (...) lähtee kohoamaan, niin siihen puututaan heti. Että se tiedotetaan heti, jos tulee sellanen tilanne, että se lähteekin nousemaan sitten säännöllisesti.”

Tiedottamisen lisäksi ympäristöekspertti valvoo paikan päältä kiinteistön tilannetta. Tämä tarkoittaa sitä, että kiinteistössä asuva ympäristöekspertti havainnoi tietoisesti kiinteistön energiankulutusta ja jätehuoltoa. Ympäristössä voi tapahtua asioita, jotka jäävät muilta huomaamatta, jos ei tiedä mihin katsoa. Muun muassa toimimattomat ulko-ovet, saunavuorojen tyhjät välit tai jätteenkeräysastioiden liian pieni määrä<sup>4</sup>, aiheuttavatkin ylimääräisiä kustannuksia energia- ja jättekustannuksissa.

”No, me ollaan kyllä koitettu, ja ehkä täytyy siinä vielä terästäytyä, että saatais se mahdollisimman konkreettiseksi tämä asia. Eli ihan näin yksinkertasia asioita, kun että onko talvella ikkunat auki, jolloin viittaa siihen, että on ylilämmitystä. Juuttuuko talvella ikkunat, joka viittaa siihen, että ilmastoinnissa on ongelmia. Ihan tämmösiä niinku, meneekö ulko-ovet kunnolla kiinni. Siis tämmöstä aivan konkreettista asiaa. Ja siihen suuntaan me ollaan sitä niin kun ajamassa. Onko jätteasiat täysiä silloin, kun niitä tyhjennetään, vai onko siellä varaa niin kun poistaa jotain jätteasioita. Tarvitaanko jotain (...) muita jättekeräyksiä järjestää ja niin pois päin.”

”No talossa se ottaa, ja tietysti (...) pitäisi katsoo ensisijaisesti se, että onko jätteastioiden määrä oikea siihen tulevaan jätteeseen, talosta tulevaan jätteeseen. Se on sen takia, sen takia että (...) jos siellä on paljon laatikoita ja osa laatikoista, tai astioista on puolittain tyhjiä tai kokonaan tyhjiä, niin (...) niistä laskutetaan kuitenkin täyden astian hinta. Ja nyt jos saadaan, saadaan sitten astiamäärä sellaseksi, että ne sen tyhjennyksen aikana kaikki optimaalisesti täyttyy (...) täyttyy, niin silloin saadaan muutama laatikko sieltä sitten pois.”

Ympäristöekspertit huolehtivat kiinteistössä liikkeessaan myös sen yleisestä siisteydestä ja viihtyisyydestä. Tämän kerrottiin haastattelussa olevan itsenäistä työtä, jonka ekspertit voivat tehdä muun toiminnan ohessa. Toiminta voi olla luonteeltaan muiden työtä korjaavaa, kuten vaikkapa asukkaiden väärin lajittelemien jätteiden korjaamista jättepisteellä. Toisaalta haastateltavat kertoivat myös sellaisten tehtävien hoitamisesta, jotka muuten saattaisivat jäädä tekemättä kokonaan. Näin voidaan ajatella, että ympäristöekspertit paikkaavat toiminnallaan sellaisia aukkoja, joita toimintajärjestelmän työnjaossa mahdollisesti ilmenee.

”Kyl mä tiedän semmosia eksperttejä, mitkä tuota kerää. Kyl mäkin teen sen saman asian, kun mä tuun esimerkiksi tuohon meidän postilaatikoille. Kun meille jaetaan Länsiväylä, niin, meillä on noi vaakapostilaatikot, niin jengi nostaa Länsiväylät ja mainokset siihen postilaatikoiden päälle. Niin monena torstaiamuna mä tuun ja mä kerään ne siitä postilaatikoiden päältä. Ja kun mä meen roskiksien ohi, niin mä vien ne sinne sit saman tien. Niin tuuli ei vie. Koska jos ne tuuli vie, niin ei niitä huoltokaan enää kerää tuolta pitkin pihoja, sitte enää juokse perässä. Koska ei se nyt niinku vaadi, semmosta, sen enempiä, jos mä otan sen kasan siitä ja vien roskikseen.”

---

<sup>4</sup> Jättekustannukset määräytyvät sen mukaisesti, minkä verran kiinteistössä on jätteasioita ja kuinka usein ne tyhjennetään. Näin liiallinen jätteastioiden määrä aiheuttaa lisäkuluja, kun lasku tulee myös vajaiden astioiden tyhjentämisestä. Toisaalta astioiden liian vähäinen määrä näkyy laskussa, kun jättepisteelle kertyvistä, astioihin mahtumattomista, roskista peritään lisämaksu. Jätteiden lajittelu laskee kustannuksia siinä mielessä, että sekajätteen keräys on muita jätelajeja kalliimpaa.

Kiinteistöyhtiö jakaa ympäristöeksperteille koulutustilaisuuksissa työskätkut, joissa on informaation lisäksi toiminnassa käytettäviä mittareita. Niillä ympäristöekspertit voivat mitata kiinteistöissä lämpötiloja ja hanojen vedenvirtaamia. Tällä tavalla saadaan tarvittaessa tietoa siitä, onko talossa esimerkiksi yllälämmitystä tai ovatko vesihanojen virtaamat niin kovat, että vettä kuluu tavallista enemmän. Mittarit ovat eksperteille työvälineitä, joiden avulla he voivat itsenäisesti hankkia tietoa kiinteistöstä. Mittauksia tehdessään ympäristöeksperttien täytyy toimia yhteistyössä muiden asukkaiden kanssa. Toisaalta asukkaat saattavat myös pyytää eksperttiä suorittamaan mittauksia.

”Eksperteillä on sitten se eksperttien salkku, niin heille sitten annetaan sinne siellä (koulutustilaisuudessa) lämpömittari muun muassa ja sitten (...) muun muassa tää vesivirtaamamittari. Niillä voi todeta hanojen virtaaman, että onko se (...) onko se tuota niin (...) yli ohjearvojen. [...] Sillä on ehkä kaikkein suurin merkitys vedenkulutukseen. Et silloin kun se hanavirtaama on pienempi, niin se vedenkulutus koko talon tasolla pienenee.”

”No on se tietenkin etukäteinen informaatio (ennen asukkaiden huoneistoon menemistä). Eihän sitä tarvi kaikkiin asuntoihin mennäkään mittaamaan, kun saman tyylisiin samassa ketjussa olevia, niin (...) se riittää ihan täysin. Ja jos jollakin on tosiaan kylmä, niin kyllä se soittaa. (...) Ja yleensä siellä on ihan oikeesti joku hajonnu.”

”Yksin asukas tuli valittaan, että kun heillä on vettä mennyä niin hirveesti. Mä sanoin, että mitataan ne vedenkulutukset. Ja katotaan mittarit ja otetaan, mä otan, ämpärit ja mittarit mukaan ja mitataan ne veden kulutukset. No sitten mitattiin, paljonko tulee hanasta vettä, ja mä katoin mittarit ihan litralleen, mitä siel, mitä mittarit juoksi eteenpäin ja (...) tein sen kahteen kertaan vielä. [...] Joo ja sit lopulta mä sanoin et selvä. Sit me mennään tuonne kylppäriin, ja katot peiliin, niin sieltä näkyy vika. (...) Ja nyt täytyy kulutustottumuksia muuttaa. Mitään muuta vikaa ei oo.”

Havaitessaan ongelmia kiinteistössä ympäristöekspertti tiedottaa niistä eteenpäin. Ympäristöeksperttien rooli kiinteistössä on siis asukkaisiin päin suuntautuvan tiedottamisen lisäksi jakaa tietoa kiinteistön tilasta ulospäin esimerkiksi kiinteistöyhtiölle tai huoltoyhtiölle. Aineistossa onkin esimerkkejä siitä, kuinka eksperttien ilmoitukset ovat johtaneet toimenpiteisiin, ja olleet näin osaltaan auttamassa kiinteistön energiatalouden ja jätehuollon suunnittelussa ja ohjaamisessa. Toisaalta ympäristöekspertit ovat myös ilmoittaneet, jos kiinteistössä ei ole hoidettu kaikkia tarvittavia tehtäviä.

”Ja jotkut ekspertit tekevät (...), pyrkivät yhteistyöhön (...), työhön vaikuttamaan siihen, että jos havaitsevat niinku kiinteistöllä jotain puutteita, niin ovat siitä sitten yhteydessä joko hienovaraisesti näihin asukkaisiin tai sitten isännöintiin. [...] Ja että sitten jos havaitsevat jotain eriskummallista kiinteistössä, niin ovat heti (...) aktiivisesti huoltoon yhteydessä. Ne on vähän eräänlaisia (...) asukastalonmiehiä sitaateissa. Ehkä se on oikea sana. Tekemään huomioita, ja ilmoittamaan niistä ajoissa eteenpäin. Ikään kuin kantamaan huolta talossa asioista.

”Kyllähän sieltä (eksperteiltä) tulee ilmoituksia, vikailmoituksia, että jotain töitä on tekemättä. Sehän on aika yleistäkin itse asiassa. Johtaahan se sitten toimenpiteisiin. Uus tilaus tai reklamaatio siitä hommasta laitetaan menemään sinne huoltoyhtiöön. Tai sitten kun meillä on näitä urakoitsijoita, jotka tekee remontteja, kylppäriremontteja sun muita.”

Ympäristöekspertti toimii yhteistyössä kiinteistöyhtiön ja kiinteistön huollon kanssa. Yhteistyössä jokaisella on omat tehtävänsä. Kiinteistöyhtiön ja huoltoyhtiön välinen sopimus määrittää huollolle kuuluvat tehtävät. Toisaalta taas kiinteistöyhtiö huolehtii omistamistaan kiinteistöistä esimerkiksi isännöinnin avulla. Ympäristöekspertti on mukana täydentämässä näiden muiden toimijoiden työtä.

”No siinä on oikeestaan tämmönen kolmikanta, että siinä on ekspertti, tai nelikanta. Siinä on ekspertti, ja sitten asukkaat tavallaan yhtenä. (...) Ja sitten tuota noin, huolto ja sitten me (kiinteistöyhtiö). Mekin ollaan tavallaan huollon puolella. Mutta tämmöset, tämmöset tuota noin, toimijat siinä on, keiden pitäis sitten yhteispuheilla saada (...) aikaan jotain enemmän kuin päidensä summa.”

Toimiva yhteistyö ympäristöekspertin ja muiden toimijoiden välillä vaikuttaa toiminnan mahdollisuuksiin. Jos yhteistyö toimii, ympäristöekspertti saa toimintaansa tukea kiinteistöyhtiöltä ja huolloilta. Toisaalta yhteistyön tuloksena kiinteistöyhtiö ja huoltoyhtiö saavat tietoa kiinteistöistä. Ympäristöekspertin osa toimintajärjestelmän työnjaossa on toimia eräänlaisena viestintäkanavana. Ensinnäkin hän jakaa kiinteistöön ja asumiseen liittyvää tietoa, ikään kuin sisäänpäin, talon toisille asukkaille. Toisaalta ympäristöekspertti voi välittää tietoa kiinteistöistä ulospäin kiinteistöyhtiölle ja huoltoyhtiölle. Toimivassa yhteistyössä kaikkien toiminnan mahdollisuuden parantuvat.

”Kiinteistöyhtiöstä saat apua, jos niin tuota, pelaa yhteispuheita niiden kanssa. (...) Mä kirjoitin tämän (tiedote) ja laitoin sähköpostilla sinne, että laita tämä johonkin hyvään pohjaan. (...) Nyt mä teen tuosta jätehuollosta saman jutun, tuomosen lyhyen.”

”Kyllä kai tässä silloin, silloin on mahdollista tavoitteet saavuttaa, jos saa (...) saa huoltoyhtiön kautta sitä siihen sopimukseen kuuluvaa, kuuluvaa apua taikka sitä yhdessä tekemistä. Ja tuota (...) kyllähän toki sitten kiinteistöyhtiön, siellä kiinteistöjohtajien, tulee, jos ekspertti sitten esittää jotain asioita, että pitää jotain talossa (...) uusia energian (...) kulutukseen liittyvää taikka jotain tällästä, niin kyllä se, ainakin se keskustelu on mahdollista käydä sitten. Se, että meneekö ne sitten niihin, mitä ekspertti sitten esittää, niin se on sitten taas.”

”No ekspertti tietysti, että nää asukkaat, asukkaat toisaalta, eli sinne saatais sanaa, tietoo. Ja sitten toisaalta saatais sitä palautetta tänne meille (kiinteistöyhtiöön) ja huollolle, että mitä toimenpiteitä pitäis tehdä.”

Yhteistyön kannalta on tärkeää, että toimijoilla on yhteydenpitokanavia. Ympäristöekspertin hyvät suhteet muihin toimijoihin tuovat hänelle sellaisia mahdollisuuksia, joita hänellä ei muuten olisi. Toiminta saattaa hankaloitua, jos ympäristöekspertillä ei ole toimivaa yhteyttä esimerkiksi talon huoltomieheen. Suhteet muihin toimijoihin välittävät ekspertin toimintaa. Ne muokkaavat niitä mahdollisuuksia joita hänellä on käytössään, ja toisaalta toimivat välineinä toiminnassa.

”Ja huoltoyhtiöt toimii eri tavoilla. Se on myös siitä huoltoyhtiöstä kiinni. Sinne pitää olla äärettömän hyvät suhteet siihen määrättyyn huoltomieheen. (...) Se on siis erinomaisen tärkeää. Sit sulla voi olla hirveen hyvät suhteet tähän herra huoltomieheen, niin asukkaat on aivan innoissaan sitte, jos sinne soittaa joku ja se on viimeistään tunnin päästä paikalla.”

”Kyllä kai ne jotkut huoltomiehet sitten ottaa yhteyttä. Mutta kun on semmonen käsitys, että aika paljon on, on kuitenkin niin, ettei ole koskaan olleet missään tekemisissä keskenään. Niin se on kuulostanut vähän semmoselta pahalta, että kun ne. Siinä menee periaatteessa sitten se ekspertin (...) ekspertinä olemisenkin siinä talossa sitten niin kun hukkaan, jollei saa niinku mitään, mitään asioita sitten niinku hoidettua.”

Yhteistyö on ympäristöekspertin työn kannalta tärkeää senkin takia, että ekspertin toiminnalle on asetettu tiettyjä rajoituksia. Kiinteistössä on sellaisia tehtäviä, joiden hoitaminen on osoitettu tiettyjen tahojen tehtäväksi esimerkiksi sopimuksessa kiinteistöyhtiön ja huoltoyhtiön välillä. Samalla on kyse myös vastuusta. Jos tilattu huoltotyö ei ole tehty sopimuksen edellyttämällä tavalla, on selvää, mikä taho on tästä vastuussa. Mutta kuka ottaa vastuun vaikkapa väärin säädetyistä ilmastoinnista, jos sen on tehnyt omatoimisesti yksi talon asukkaista? Ympäristöeksperttien onkin toiminnassaan harkittava sitä, mitä he voivat tehdä itsenäisesti, ja missä heidän tulee kääntyä esimerkiksi huoltoyhtiön puoleen. Tässä työnjaossa ympäristöeksperteillä on samat valtuudet kuin talon muillakin asukkailla.

”Mut et ehkä tuohon vielä sanoisin, että kiinteistö, tai näillä ympäristöeksperteillä ei ole sitten avaimia niinku nyt lämmönjakohuoneisiin. Siihen me (kiinteistöyhtiö) ei oo lähetty, kun joskus aikoinaan [...] on havaittu, että he on menneet ruuvaileen niitä säätöjä. Ja sillonhan ei kukaan (...) huoltoliike ota vastuuta sitten jos, jos siellä niinku säädöt menee pieleen.”

”Tässä tarvii ainoastaan maalaisjärkeä, ku tässä ei tarvi tehdä niinku mitään. Tai tässä ei saa tehdä. Ei me voida mennä säätämään ihmisten. Ainoastaan sillä tavalla, että (...) jos on hirveän kuuma, niin me kokeillaan, että patterin venttiilit toimii, sit jos haluaa. Ja käydään katsomassa, että lavuaarit toimii ja tämmöset. (...) Mutta kun me ei saada säätää mitään ilmastointia, me ei saada säätää mitään tämmösiä veden virtaamia suihkuissa. Mut että kaikkee tämmöstä, me saadaan niinku testata näitä asioita, mitä jokainen voi tehdä itse. [...] No se on tärkein taito. Et osaat ajatella ihan maalaisjärjellä, et miten mikäkin pitäis toimia. Et kaikki toimii niinku normaalisti.”

Toimintajärjestelmän mallin avulla tulkittuna toiminnan työnjako määrittää toimijoille tietyt tehtävät. Se esimerkiksi sanelee sen, mitä tehtäviä huoltomiehen oletetaan kiinteistöissä hoitavan. Toisaalta työnjako määrittelee myös sen, mitä toimijat eivät voi tehdä. Toisinaan nämä rajoitteet voivat olla ristiriidassa toiminnan kohteen tai toimintaan tarvittavien välineiden kanssa. Haastatteluissa kävi ilmi, että ympäristöekspertit kokevat toiminnassaan tämän suuntaisia ristiriitoja. Silloin jokin väline tai toimintamalli koetaan tärkeäksi toiminnan kohteen takia, mutta työnjako sulkee ne pois. Tällaisessa tilanteessa ympäristöekspertin täytyy joko muuttaa toimintaansa tai kiertää työnjaolliset rajoitteet.

”Nehän sälyttäis kyllä, niin kun, tehtäviä lisää, mut sitten toisaalta ne ottaa sitten semmosta. Että vastuuta ne antais kyllä, mutta valtaa pois. Elikkä pitäis tehdä hommia, mutta esimerkiksi semmosia asioita on tullu vastaan, että kun meillä on avaimet tänne näihin julkisiin tiloihin. Meillähän ei oo yleisavainta muuta kun kerhohuoneeseen, lämmönjakohuoneeseen ja meidän varastoihin. Siinä on niin kun mun yleisavaimet. Ja niillä mä en pääse esimerkiksi mihinkään, asukkaiden varastoihinkaan mä en pääse. Kun asukkaat tulee kysymään, niin mä oon, et en mä pääse. [...] Niin nyt ne on jopa sitä, että ne lämmönjakohuoneeseen, ja tämmösiin, niin avaimet pitäis ottaa pois. Et niitä ei saa jakaa enää eksperteille, eikä yleensä asukastoimikunnassa edes puheenjohtajalle.”

”Minä oon ainakin meidän talossa suoraan ottanu tuonne (...) YTV:hen yhteyttä ja (...) sanonut, että voi (...) laatikoita vähentää. Toki se periaatteessa täytyy tietysti sitten myöskin olla Espoonkruunulla tiedossa, jotta he laskutuksessa näkevät että onko siellä sitten oikea astiamäärä siellä. Ja kyl se periaatteessa isännöitsijän kautta on sitten hoidettavissa mutta. Tai sääntöjen mukaan kuuluukin hoitaa.”

Kehittävän työntutkimuksen mukaan ympäristöeksperttien tekemä työ ja sille asetetut tavoitteet kertovat jotain siitä toimintajärjestelmästä, jossa ekspertit ovat mukana. Toiminnan kohteena ovat säästöt kiinteistön energiankulutuksessa ja jätehuollossa. Toivottu tulos taas on asukkaiden rahallinen säästö, sillä kustannuspaikan taloudessa laskeneet kustannukset laskevat paineita vuokrien korotukseen. Ympäristöekspertit toimivat kiinteistössä tavoitteiden eteen muun muassa jakamalla tietoa toisille asukkaille sekä tarkkailemalla kiinteistön energiankulutusta ja jätehuoltoa. Eksperttien osa toimintajärjestelmän työnjaossa tuntuukin olevan esisijaisesti tarvittavan tiedon välittäminen muille toimijoille kuten asukkaille, kiinteistöyhtiölle ja huollolle. Ympäristöekspertti toimii tiedonkulunkanavana kahteen suuntaan. Ensinnäkin hän voi jakaa tietoa sisäänpäin talon muille asukkaille. Toisaalta ekspertti välittää talosta eteenpäin tietoa sen tilanteesta.

Yhteistyö muiden kanssa on tärkeää, sillä se parantaa kaikkien toimintamahdollisuuksia esimerkiksi lisääntyvän tiedonkulun kautta. Yhteistyön kannalta on tärkeää, että toimijoilla on suhteita toisiinsa. Hyvät suhteet vaikkapa ekspertin ja huoltomiehen välillä ovat eduksi toiminnassa, sillä näin ekspertit voivat saada tarvittaessa tukea työhönsä. Ympäristöekspertit eivät voi itsenäisesti suorittaa kaikkia tehtäviä kiinteistössä, joten tarvittaessa on hyvä tietää kenen puoleen kääntyä. Toimintajärjestelmän työnjako rajaa ympäristöekspertin toimintaa lähinnä negatiivisesti, eli määrittää sen, mitä he eivät voi tehdä. Joskus toiminnan rajoitteet voidaan kokea ongelmalliseksi, kun ne estävät aiotun toiminnan. Niissä tilanteissa ekspertit tarvitsevat yhteyksiä muihin toimijoihin. Toisaalta joissain tilanteissa rajoitteita saatetaan kiertää.

Ympäristöekspertit täydentävät toimintajärjestelmän muiden toimijoiden työtä. He voivat hoitaa kiinteistössä esimerkiksi yleistä paikkojen siistimistä, jotka voisivat muuten jäädä hoitamatta kokonaan. Toisaalta ympäristöekspertti voi ilmoittaa mahdollisista tehtävien laiminlyönneistä, jolloin ne eivät jää huomaamatta. Näin voidaan ajatella, että ympäristöekspertti-toiminnan yksi mahdollisista eduista on juuri toisten toimintaa ja kiinteistössä havaittavia ongelmia korjaava vaikutus.

### 7.3 Ympäristöekspertti on osa asukastoimintaa ja asukashallintoa

Tutkimuksen kohteena olevassa kiinteistöyhtiössä on käytössä yhteishallinto kiinteistöyhtiön ja asukkaiden välillä. Tämä perustuu vuonna 1991 voimaan astuneeseen lakiin yhteishallinnosta vuokrataloissa. Yhteishallinnon asukkaille takaamat vaikutusmahdollisuudet voidaan jakaa talotasolla ja hallinnon tasolla tapahtuvaan vaikuttamiseen. Vaikka haastateltavista ympäristöeksperteistä yksi oli myös kiinteistöyhtiön hallituksen asukasedustaja, puhuttiin haastatteluissa kuitenkin lähinnä asukashallinnosta yksittäisten talojen ja saman alueen talojen välisen yhteistyön tasolla. Ympäristöekspertti-toiminta tapahtuu osana asukashallintoa, ja sen tuomat vaikutusmahdollisuudet vaikuttavat toiminnan muotoon.

”Eiköhän se (toiminnan muoto) lähde siitä, kyllä se, asukkaat, kiinteistöyhtiö ja asukashallintosääntö. Kaikki ne on siellä jotenkin niinku vaikuttamassa näihin päätöksiin. [...] Se tekee, ympäristöekspertti tekee, yhteistyötä asukastoimikunnan kanssa ja asukastoimikunnan kanssa keskenään sitten sopivat sitten sen työnjaon. Ja yhdessä kiinteistöyhtiön kanssa. Näin mä sen näkisin. Se saattaa vaihdellakin.”

Asukasdemokratia antaa asukastoimijoille vaikutusvaltaa kiinteistön asioihin. Asukkaiden asukaskokouksessa valitsemalla asukastoimikunnalla on esimerkiksi valta päättää kiinteistön järjestyssäännöistä ja yleisten tilojen käyttöä koskevista säännöistä. Myös ympäristöekspertti-toiminnassa voidaan hyödyntää näitä mahdollisuuksia, jos ekspertti on aktiivisesti yhteistyössä asukastoimikunnan kanssa. Seuraavassa aineisto-otteessa ympäristöekspertti, ja asukastoimikunnan puheenjohtaja, kertoo kuinka asukastoimikunta puuttui pesutuvan tuhlavaan käyttöön. Toisaalta asukastoimikunnalla on myös lausunnon anto -oikeus esimerkiksi kiinteistön budjetin valmistelun yhteydessä.

”On meillä pesutupa, ja pesutupaa on sillä tavalla muutettu esimerkiksi. Se muutettiin maksulliseksi, koska se kulutti niin paljon. Ja sitten kävi koko kylä pesemässä, kun meillä oli maksuton se pesutupa. Nyt se muutettiin (...), toimii puhelinalpalveluna. Et jokainen maksaa siitä, mitä pesee siellä. Ja (...) nyt se toimii hyvin. Nyt se maksaa itse itsensä. [...] Asukastoimikunnassa se syntyy sitte, tai asukas(kokouksessa). Mä en nyt muista kummassa se syntyy, mutta jommassakummassa se tuli.”

”Nehän tehdään (asukastoiminnan käytössä olevat rahat) sitten aina budjettien yhteydessä ja budjetithan menee sitten ennen hyväksymistä asukastoimikunnan lausunnonle, eli sieltä voi tulla tämmösiä (...) lisää fyrkkaa siihen. Itsehän he sen sitten maksavat. (...) Koska mehän ei olla voittoa tavoitteleva yritys.”

Ympäristöekspertille asukasdemokratia tarjoaa välineitä toimintaan. Esimerkiksi pesutuvan käyttöä koskevat säännöt voivat olla yksi työkalu kiinteistön vedenkulutuksen vähentämisessä. Lisäksi asukasdemokratia näkyy toimintajärjestelmän työnjaossa. Se ensinnäkin määrittää sen, missä asioissa, ja millä tavalla, asukkailla ja heidän valitsemallaan asukastoimikunnalla on mahdollisuus vaikuttaa asuinkiinteistönsä asioihin. Toisaalta asukasdemokratia määrää, mitkä tehtävät kuuluvat

yhteishallinnossa millekin taholle ja toimielimelle. Esimerkiksi asukastoimikunnalla on oma osansa kiinteistön asioiden hoitamisessa. Ympäristöekspertti ei välttämättä ole osa asukastoimikuntaa, mutta myös hänet on valittu tehtäväänsä asukaskokouksessa. Haastateltavat kertoivat siitä kuinka asukastoimikunta ja ekspertti tekevät yhteistyötä talossa.

”Miten mä sanosin. Että muutos sikäli, että ympäristöekspertti ei oo pelkästään ympäristöekspertti ja yks henkilö, vaan se on näitten asukastoimikunnan, ja tietysti varapuheenjohtajan, kanssa yhdessä neuvotellaan ja muodostetaan ne päätökset. Jotka taas sitten tarpeen vaatiessa esitellään asukaskokoukselle.”

”No tuota noin, niin oikeestaan meidän taloyhtiössä on hyvä ekspertti. Että on siis kiinnostunut siitä tuota noin niin omasta toimenkuvastaan ja aktiivinen siinä tiedon hakemisessa ja tiedottamisessa ja kaikessa. Mä sanoisin, että meidän taloyhtiössä ei oo kyl mitään tarkastamisen varaa siinä. [...] Kyllä me (asukastoimikunta) ollaan mun mielestä ajan tasalla. Että jos ekspertti vaan saa nää tietyt paperit ja nää tietyt. Eli niinku hänelle se tiedottaminen toimii hänen suuntaan, niin meihin päin se kyllä toimii. Ja me yritetään toimia sitten taas ekspertin suuntaan. Että ihan hyvin menee kyllä.”

Asukastoimikunnassakin on työnjako sen eri luottamustehtävien välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella luottamustehtävällä on jokin tarkoitus kiinteistössä. Sellaisilla toimilla kuten väestönsuojan hoitajalla ja sihteerillä on oma rajattu tehtävänsä. Asukastoimikunnan puheenjohtaja on asukkaiden yhdyshenkilö kiinteistöyhtiön suuntaan ja edustaa taloa esimerkiksi kiinteistöyhtiön hallituksen asukasedustajia valittaessa. Asukastoimikunnan työnjako ei kuitenkaan ole välttämättä kiveen hakattu. Ensinnäkin tehtävät kasaantuvat joskus joko yhdelle tai muutamalle aktiiviselle asukkaalle. Esimerkiksi ympäristöekspertti on usein myös asukastoimikunnan puheenjohtaja. Toisaalta asukastoimikunnassa vaikuttavat aktiiviset asukkaat saattavat hoitaa myös samoja tehtäviä mahdollisuuksiensa mukaan riippumatta heidän luottamustehtävästään. Moni haastateltava korosti asukastoimikunnan merkitystä yhteistyökumppanina. Silloin kun yhteistyö ei toimi, tai asukastoimikunnan toiminnassa on ongelmia, vaikeutuu myös ympäristöekspertin toiminta.

”Ja sitte mikä on huono piirre, että niinku monet tehtävät tulee samalle henkilölle. Sekin on huono piirre, mutta me ei sille voida mitään. Me ollaan kyllä koitettu yhtiön puolesta pyrity siihen, että niitä tehtäviä jaettas. Niinku että ekspertti ois oma henkilönsä ilman, että se ois asukastoimikunnan jäsen. Mutta ei se väärin ole, että se on asukastoimikunnan jäsen. Siinä on tiettyä hyvääkin puolta (...) siinä mielessä tiedonkulun kannalta. Että nyt jos se on siellä omineen, eikä osallistu sitten talon muihin rientoihin ja kokouksiin, niin niin siinä on se tiedonvälitys, siinä saattaa katketa. Että sillä on, asialla kaks puolta.”

”No se on asukastoimikunnan jäsenten kanssa, kaikkien kanssa yhteistyötä, et se on niinku, asukastoimikunta yleensä. Heidän kanssa tehdään. Et vaikka nyt sanotaan, et mä oon energiaeksperttinä tässä, niin jos he muut näkee jotain, niin he kertoo myös asioista eteenpäin. Et ei se oo, ei tarvi multa tulla kysymään, et mitä nyt tehdään. [...] Me puhutaan just niistä asioista sen takia niin, kun et vaikka mä nyt käyn siellä koulutuksissa ja muissa, mut että kaikki tietää ja osaa käyttää sitä maalaisjärkeä niinku siinä.”

”Aika vähäistä toimintaa, että tuntuu, että se (asukastoimikunnan aktiivisuus) on rajoittunu nyt näihin pakollisiin kokouksiin. Ihan hyvä henki siellä on niiden kesken, jotka sinne tulee. Mutta viimeksiki oli sellasta, ettei meinattu saada kokousta pidettyä. Että nyt täytyy kutsua asukastoimikuntaa koolle, että lyötäs lukkoon näitä kevättalkooaikoja ja muuta.”

Haastateltavat kertoivat myös esimerkkejä, joissa alueellinen asukastoiminta on ollut mukana tukemassa ympäristöekspertti-toimintaa alueen kiinteistöissä. Alueellinen asukastoiminta tapahtuu piirineuvostossa, jossa jokaista kiinteistöpiirin taloa, tai vuokranmääritysyksikköä, edustaa sen asukastoimikunnan puheenjohtaja. Alueellisessa asukastoiminnassa asukasaktiivit voivat vaihtaa kokemuksiaan ja jakaa toimintaan tarvittavaa tietoa. Tällä tavalla alueellinen asukastoiminta tukee myös ympäristöekspertti-toimintaa, kun toisissa taloissa hyväksi koettuja keinoja voidaan ottaa käyttöön muualla. Vaikka kiinteistöä siis edustaakin piirineuvostossa vain asukastoimikunnan puheenjohtaja, kulkeutuvat kokouksissa käsitellyt asiat myös ympäristöekspertin tietoon. Tämä tietysti edellyttää, että asukastoimijoilla on yhteys toisiinsa.

”No siellä piirineuvoston kokouksissa on sitä (ympäristöekspertti-toimintaa) nyt ainakin pyritty meidän alueella tuomaan esille. Ja näitä (...) kun näitä tilaisuuksia on, niin aina (...) osahan niistä puheenjohtajista tai suurin osa niistä puheenjohtajista on siten myös niitä eksperttejä ja tuota. Mutta kuitenkin sitten, jos se ekspertti on joku muu, niin puheenjohtajakin ollaan sitten evästetty siellä piirineuvoston kokouksessa. Että (...) tiedottavat nyt sitten, ja keskustelevat ekspertin kanssa. Että osallistutaan talosta sitten tämmösiin tilaisuuksiin, niin se sitten aina (...) aina varmaan on sitten eduksi. Että aina tulee jotain tietoa ja tämmöstä, ja ainakin herää taas hetkeksi siihen niiden asioiden pariin että.”

Yhteishallinto takaa siis asukkaille ja asukasaktiiveille tietyt vaikutusmahdollisuudet. Lisäksi toimintajärjestelmän säännöt näyttävät edellyttävän, että kiinteistön asioista päätettäessä huomioidaan myös asukasaktiivien näkökulma. Ympäristöekspertit kertoivat haastatteluissa esimerkkejä, joissa he kokivat jääneensä ulkopuolisiksi kiinteistöyhtiön tekemissä päätöksissä. Näissä tilaisuuksissa toimintajärjestelmän säännöt yhteisestä päätöksenteosta ovat ristiriidassa työnjaon kanssa, jonka mukaan kiinteistöyhtiöllä on mahdollisuus tehdä kiinteistöä koskevia päätöksiä myös ilman asukasaktiivien kuulemista. Ympäristöekspertti on esimerkiksi saattanut pettyä kiinteistössä tehtyihin ratkaisuihin, joihin he olisivat halunneet olla mukana vaikuttamassa. Ekspertit voivat kokea tällaiset tilanteet turhauttaviksi, vaikka sinänsä hyväksyisivätkin kiinteistöyhtiön päätösvallan asiassa.

”Kiinteistöyhtiön toimesta otettiin ja muutettiin se meidän porrastettu ulkovalojärjestelmä. Tässä viime syksynä oli passitettu sähkömies poistamaan sieltä kaksi hämäräkytkintä, joiden takana oli osa noista ulkovaloista, ja sinne jäi vain yksi hämäräkytkin. [...] Ja tuota (...) sekin tehtiin sitten niin, että siitä ei nyt sitten otettu minuun niinku yhteyttä, yhteyttä niin oltais voitu se sitten vähän (...) keskustella. Ja nyt kun sitä on tässä sitten puoli vuotta, se oli puoli vuotta käytössä, ja sitä on vähän ihmetelty, ja katsottiin, että ettei se oikein toimi. Ja nyt se ollaan palauttamassa siihen entiselleen. Että semmonen (...) semmonen puuttuu, että kiinteistöyhtiössä (...) hyvin äkkiä otetaan aina, ja päätetään tehdä jotakin. Mutta kun me toivotaan, että otettas ensin niin kun tänne taloon yhteyttä ja vähän katsottais. Koska täällä nyt kuitenkin on ekspertin lisäksi sitten myöskin asukastoimikuntien puheenjohtajat, jotka talon asioista aika paljon kuitenkin tietävät.”

Asukasaktiivisuus oli monen haastateltavan mukaan vähentynyt viime vuosina. Aktiivisten asukkaiden vähäisyys uhkaa asukastoimintaa ja sen jatkuvuutta. Uusien aktiivien löytyminen

koettiin ongelmalliseksi, kun samaan aikaan vanha aktiivijoukko ikääntyy. Asukashallinnon perusta on aktiivisten asukkaiden tekemä työ. Sellaisiin kiinteistöissä, joissa asukastoimikuntaa tai edes asukkaiden yhteishenkilöä ei saada valittua, ei ole myöskään asukashallintoa. Näin asukkaat jättävät oman vaikutusmahdollisuutensa käyttämättä ja kiinteistöyhtiö menettää yhteistyötahon talossa. Ympäristöekspertti-toiminta on osa asukastoiminnan ja hallinnon kokonaisuutta, ja asukasaktiivisuus on tärkeää senkin kannalta.

”Pelkään, että tää menee huonommaksi ja huonommaksi, koska aktiivisuus pienenee ja pienenee. [...] Sen näkee jo, ku kokouksissa on jo puolet vähemmän ku ennen. Se on jo yks selevä trendi.”

”Tänä päivänä niin (...) niin sanotusti rupee ukkoutumaan tämä (asukas)aktiivijoukko. Elikkä (...) et siellä on, se keski-ikä saattaa olla yli viidenkymmenen, ellei lähentele kuuttakymmentä. [...] Ja siinä on sitten, että jos vanhat väistyvät (...) eläkkeelle näistä tehtävistä, tai muuttavat talosta pois, niin nuoria ei, ei tahdo löytyä toimintaan. Että me ollaan aina oltu ilosia, jos on sitten löydetty nuoria ihmisiä mukaan.”

”Mitä mä sanoisin, että (...) kaikissa taloissa ei ole asukastoimikuntia eikä asukastoimikunnan puheenjohtajia. [...] Mutta että se on menetys sitten sekä talolle että meille yhtiölle, että tömmöstä ei ole. Koska se, se etuhan on sekä yhtiön että asukkaiden etu, että tämmönen toiminta on olemassa. Sama koskee tietysti ekspertti-toimintaa, että se on molemminpuolinen se etu, jos se toimii se (...) kokonaisuus.”

Kehittävän työn tutkimuksen avulla voidaan sanoa, että toimintajärjestelmän työnjako mahdollistaa yhteishallinnon asukkaiden ja kiinteistöyhtiön välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että asukashallinnon toimielimille, kuten asukastoimikunnalle, määritellään oma osansa kiinteistöä koskevassa päätöksenteossa. Toisaalta asukastoimikunnalla on myös oma sisäinen työnjakonsa eri luottamustehtävien välillä, vaikka rajat voivatkin ylittyä käytännössä. Lisäksi osa asukastoimijoista toivoi, että heitä kuultaisiin kiinteistöä koskevia päätöksiä tehtäessä, vaikka työnjako ei tätä aina välttämättä edellyttäisikään. Joissain tilanteissa nämä yhteistoimintaa korostavat säännöt voivat olla ristiriidassa työnjaon kanssa, jossa kiinteistöyhtiö tekee esimerkiksi kiinteistön kunnossapitoa koskevia päätöksiä kuulematta asukasaktiiveja. Näissä tilanteissa ympäristöekspertit voivat kokea jääneensä ulkopuolelle päätöksenteosta.

Yhteishallinto antaa ympäristöeksperteille välineitä toimintaa varten, jos he käyttävät valtuuksia yhteistyössä asukastoimikunnan kanssa. Esimerkiksi mahdollisuus päättää pesutuvan säännöistä mahdollistaa vedenkulutuksen tarkemman suunnittelun. Myös alueellinen asukastoiminta voi antaa ympäristöeksperteille tiedollisia ja taidollisia välineitä, kun eri talojen aktiivien tieto ja kokemukset saadaan käyttöön myös muissa alueen kiinteistöissä.

Asukashallintoa ei ole olemassa ilman asukkaiden vapaaehtoisesti tekemää työtä. Näin vähentyvä asukasaktiivisuus uhkaa asukasdemokratian tuomia hyötyjä. Vähentyvä asukasaktiivisuus voi olla

ongelma kiinteistöyhtiöllä siinäkin mielessä, että sen voi olla vaikeaa suhtautua asukashallintoon, jos sen aktiivisuus vaihtelee suuresti eri kiinteistöjen välillä. Näin asukastoimijoille voi olla vaikeaa suunnitella tarkkaa roolia toimintajärjestelmän työnjaossa, kun kaikissa taloissa ei ole edes asukastoimikuntaa. Ympäristöekspertit ovat osa asukastoimintaa, ja sen yleisemmät haasteet vaikuttavat myös heidän työhönsä.

#### **7.4 Toimintaan tarvitaan välineitä ja valmiuksia**

Ympäristöekspertti-toiminta vaatii tiettyjä välineitä ja valmiuksia. Kun aktiivinen asukas lähtee mukaan toimintaan, hänellä ei välttämättä ole tietoa siitä mitä ympäristöekspertin odotetaan tekevän. Kiinteistöyhtiö järjestää eksperteille säännöllisesti koulutusta, jonka tarkoitus on perehdyttää asukasaktiivit tehtävään. Ensimmäinen koulutus käydään sen jälkeen, kun on tullut valituksi ympäristöekspertiksi. Tämän uusille eksperteille järjestetyn koulutuksen jälkeen kiinteistöyhtiö järjestää kaksi muuta koulutusta vuosittain. Haastateltavat kertoivat siitä, kuinka ympäristöeksperttien saama koulutus selkeyttää tehtäväkuvaa ja toisaalta antaa välineitä toimintaan. Koulutuksissa uusille eksperteille jaetaan muun informaation lisäksi Energiaekspertin työkirja (Motiva 2006), jossa on ohjeita ympäristöekspertti-toimintaan. Eksperteille annetaan myös tehtävälista. Siinä kerrotaan, minkälaisia tehtäviä kiinteistöissä olisi hyvä hoitaa eri aikoina. Lista ei ole sitova vaan tarkoitettu eksperttien työsuunnittelun tueksi. Koulutuksessa saatu tieto ja materiaali voikin olla avuksi työn suunnittelussa. Jos ympäristöekspertillä ei ole ollut mahdollisuutta osallistua koulutukseen, häneltä saattaa jäädä puuttumaan koulutuksen tarjoavan tiedon lisäksi selkeä kuva toiminnasta ja sen tavoitteista.

”No lähtökohtahan on se, että tota, jokainen joka valitaan ekspertiksi, niin sitten käy sitten kiinteistöyhtiön järjestämän peruskurssin. Siellä kerrotaan se ympäristöekspertin toiminta. Ja sitten säännöllisesti on sitten jatkokursseja, mutta on myös energiapäiviä. Ja mä itse nään sen, että osallistumalla niihin, pysyy päivän tasalla, pysyy siinä ajan hermolla hyvin.”

”Kyl se välillä kun on pitkään aikaan ollut kattomatta näitä papereita, niin sitten kun niitä selailee, niin sit siellä tuleekin vastaan jokin asia, jonka sitten ottaa ja (...) paremmin sitten taas sillä tavalla hyrräämään. Että tuota täytyykin sitten ruveta taas ottamaan esille ja sillä tavalla. Että se kannattaa aina näitä papereita silloin tällöin ottaa ja selata.”

”Kyllä mää ainakin kaipaisin jotain selkeyttämistä, että mitä minulta odotetaan, jos mää lupaudun ympäristöekspertiksi. Kaipais ehkä jotain selkeyttämistä siihen. No oiskin varmaan niissä koulutusilloissa, mutta senki nyt vois vaikka postittaa niille, jotka ei koulutuksiin pääse.”

Koulutustilaisuuksissa ympäristöekspertit ovat tekemisissä isännöitsijöiden ja huollon edustajien kanssa, ja pääsevät kuulemaan ja kysymään neuvoa eri alojen asiantuntijoilta. Tällä tavalla eksperteillä on mahdollisuus ensinnäkin olla yhteydessä muiden toimijoiden kanssa, kun he voivat

pohtia kiinteistön tilannetta vaikkapa siitä vastaavan huoltoyhtiön työnjohdon tai isännöitsijän kanssa. Alueellisissa koulutustilaisuuksissa käydään yhdessä läpi jokaisen kiinteistön vuoden energiankulutustilastot. Kun yhteistyö eri toimijoiden välillä on muutenkin toiminnassa tärkeää, voivat koulutukset olla myös hyviä tilaisuuksia solmia kontakteja. Toisaalta eksperttien koulutuksissa saama tieto voi parantaa yhteistyön mahdollisuuksia, kun hän saa valmiuksia seurata kiinteistön tilannetta, ja keskustella siitä muiden toimijoiden kanssa. Toimintajärjestelmän näkökulmasta koulutukset tarjoavat ympäristöeksperteille välineitä toimintaan. Niissä myös kehitetään työnjakoa, kun eri toimijat ovat yhteydessä keskenään, ja käyvät yhdessä läpi kiinteistön tilannetta.

”No näin on pyritty, pyritty, tuota noin, saamaan paikalle (aluekohtaisiin koulutuksiin) isännöitsijöitä, elikkä lähinnä teknisiä isännöitsijöitä, elikkä meillä kutsutaan kiinteistöpäälliköiksi. Ja sitten on pyritty myös kutsumaan huollon edustajia. Elikkä ekspertit voi tehdä sitten kysymyksiä omista kiinteistöistään, ja siihen koitetaan löytää vastauksia.”

”No (...) minusta se on sikäli, sikäli hyvä että ekspertti voi, kun siellä on alan asiantuntijoita kuten nyt vaikka tässä syysseminaarissa luennoimassa, niin ne voi, voivat tehdä siellä kysymyksiä, ja saada kenties hyviä vastauksia ja. Ja sitten (...) jos ovat aktiivisia itse, he sitten ymmärtävät, ymmärtävät sitä (..) hyvää tietoa tuoda sinne kiinteistöllä ja hyödyntää sitä siellä. Ja totta kai sitten kun ovat yhteydessä kiinteistöpäällikköön tai kiinteistönhoitoliikkeeseen, niin heillä on se tieto myöskin. Ja he voivat kertoa, että ovat koulutuksessa tämmöstä ja tämmöstä kuulleet. Että tarkistapa onko tämä (...) tämä asia nyt tässä talossa hoidettu oikein.”

Koulutuksissa ympäristöeksperteille siis opetetaan perustietoja ja taitoja muun muassa talotekniikasta ja jätehuollosta. Tämä on varmasti tarpeen, jos eksperttien toivotaan jakavan tietoa muille asukkaille kiinteistössä. Perustiedot koettiin hyödylliseksi myös sen takia, että ekspertti ymmärtäisi paremmin niitä asioita, joihin hän pyrkii kiinteistössä vaikuttamaan. Toisaalta haastatellut olivat myös sitä mieltä, ettei toiminta kuitenkaan vaadi valtavasti teknistä tietoa. Vaikka perusasioiden hallinta onkin hyödyllistä, ovat esimerkiksi ympäristöekspertin oma aktiivisuus ja yhteistyötaidot kuitenkin tätä tärkeämpiä.

”No vähän sen täytyy sitten tietää, tietää näistä (...) näistä, miten (...) kun ihmiset (...) sanoo, että heillä on patteri ihan kylmä esimerkiksi. Niin sen pitää sitten pystyä niinku selvittämään se hänelle, että miksi se on kylmä. Ja se on kylmä tietysti siksi, että asunnossa on riittävä lämpö, ja sitten termostaatti tietysti katkasee sen lämpimän veden tulos. Ja se on niin kauan kylmä kunnes asunnon lämpötila sitten laskee, niin sit se alkaa taas lampenemään. Ja tietysti sitten noiden vesikalusteiden osalta kanssa sitten, sitten virtaamat. Jos ne virtaamat (...) on kovin suuret, niin sitä vettähän sitten kuluu sitten (...) tuppaa kulumaan sitten paljon enemmän, kun se että ne virtaamat on säädetty niihin tuota optimiarvoihin.”

”Ei se hirveesti, kunhan sulla on sitä vuorovaikutustaitoo ja sitten ehkä pientä teknistä ymmärrystä. Se on se koulutus kuitenkin niin (...) helppo ne perusteet. [...] Niin kyl se, ei siinä oo kovinkaan kummoset. Totta kai se on eduksi meille (huoltoyhtiö), jos on alalta jonkin näköstä (...) tietotaitoo. Ettei se sit mee siihen, et me yritetään selittää, ja asukas tai ekspertti ei ymmärrä vaan mistä on kyse.”

”Sitten lämpötilat ja vedenvirtauksen mittaus on niin yksinkertasia juttuja, että sen ossaa. Saa vaan itsensä liikkeelle ja viemään ne, tai se homma etenee.”

Vuorovaikutustaidot nähtiin tärkeiksi ympäristöeksperttien toiminnan kannalta. Toimintaan kuuluu yhteistyötä eri tahojen kanssa, ja ekspertin valmiudet tähän ovat tärkeitä. Jos ympäristöekspertti esimerkiksi haluaa toiminnallaan vaikuttaa muiden asukkaiden asumistaitoihin, tähän vaaditaan toimivaa vuorovaikutusta. Kun ekspertti on tekemisissä talon keskenään erilaisten asukkaiden kanssa, voi sanoman perille saaminen olla haastavaa. Tässä asiassa auttaa, jos ympäristöekspertti osaa olla luontevasti tekemisissä ihmisten kanssa ja on helposti lähestyttävä. Hyvinkin asioista perillä olevan ekspertin voi olla hankala toimia, jos hän ei saa tuotua kantaansa esiin rakentavasti. Toimintaan kuuluu myös yhteistyötä esimerkiksi asukastoimikunnan ja huoltoyhtiön kanssa. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat avuksi yhteistyön kannalta, jotta ekspertti saisi esitettyä asiansa selkeästi. Yhteistyökykyinen ekspertti pystyy myös olemaan hyvissä väleissä muiden toimijoiden kanssa. Vuorovaikutustaidot ovatkin teknisten perustietojen lisäksi tärkeä väline ympäristöekspertti-toiminnassa.

”No kyllä se toiminta vaatii sosiaalisia taitoja eteenkin ja tämmöstä positiivista asennetta. Se että, että jos tuota noin, jos asukkaille joutuu, pitäis saada jotain viestiä menemään perille, niin se on aika vaativaa. Meilläkin asukaskunta on hyvin heterogeenistä ja, (...) ja hyvin paljon saattaa olla ulkomaalaistaustaista väkeä ja tällä tavalla. Siinä on kyllä haastetta siinä puolella.”

”Ja sitten tietysti, tota, ympäristöekspertin hommissa tietysti täytyy sitten sitä esitystaitoa olla myös asukastoimikunnan kokouksessa, jotta saa aiansa esitettyä. Se on tärkeää.”

”Ennen kaikkea se edellyttää sosiaalista taitoa, että pystyy keskusteleen ja informoimaan ihmistä. [...] Ja sitten tuntee, on todella hyvässä suhteessa huoltoliikkeeseen (...) samoin kun siivousliikkeeseen.”

Huoltoyhtiö jakaa ympäristöekspertille kerran kuukaudessa kulutusseurantaraportin, johon on koottu kiinteistön veden, sähkön ja lämmön kulutus. Ympäristöeksperteille tämä on mahdollinen väline seurata energiankulutusta kiinteistössä. Kulutusseurantaraportti antaa ekspertille tietoa numeromuodossa, ja suhteuttaa kulutuksen saman kiinteistön aikaisempiin kulutuslukemiin. Saadun palautteen perusteella ympäristöekspertit voivat arvioida kiinteistön tilannetta ja myös suunnitella omaa toimintaansa. Samaa seurantaa tekevät myös isännöitsijät ja huoltoyhtiö, joten ekspertillä on mahdollisuus toimia yhteistyössä heidän kanssaan. Jos kulutusseurantaraportista huomataan vaikkapa veden kulutuksen nousseen, hän voi esimerkiksi ilmoittaa asiasta eteenpäin isännöitsijälle. Näin ympäristöekspertti voi täydentää muiden tahojen kulutusten valvontaa, jos heiltä on jäänyt jotain huomaamatta.

”Se energiaraportti on tämmönen kirjallinen julkaisu, missä kerrotaan, mikä on kiinteistön lämpötalous, sähkötalous, vedenkulutus ja niin poispäin. Ja sitä seurataan sen takia, että nähdään tuleeko muutoksia. Jos muutoksia tulee, ja ne on negatiivisia, niin niihin puututaan välittömästi. Ja kuitenkin samanaikaisesti yritetään näiden raporttien pohjalta tehdä yhä uusia ja uusia sellaisia ratkaisuja, mitä ei olla vielä huomioitu ja jotka vähentää energian kulutusta.”

”Sitten näitä kulutusseurantareportteja kun he (ekspertit) saavat. Niin että he kävis niitä läpi silleen ihan oikeesti ja analysois vaikka omassa mielessään niitä juttuja. Jos he havaitsee puutteita, tai siis jos on jossakin repsahtanu kulutus, niin ilmottais vaikka (...) kiinteistöhuollolle. Se kuuluu sinne (huollolle) niitten seuraaminen ja myöskin se korjaavien toimenpiteiden tekeminen, mutta siis se kiinteistöhuolto aika huonosti sen homman hoitaa. Meille (isännöitsijöille) taas kuuluu kiinteistöhuollon töiden valvonta. Kyllä mää oon aika usein ollu huoltoyhtiöön yhteydessä just näistä kulutuksista, kun ne ei oo tehny mitään. Se näkyy selvästi kohonneena pylväänä. Mää oon vähän potkinu niitä, että nyt pitäis ryhtyä toimenpiteisiin. Että ympäristöekspertti vois tehdä ihan tätä samaa hommaa, mitä mäkin oon tehny että seuraa niitä.”

Haastateltavat kertoivat myös kulutusseurantareporttien ongelmista. Esimerkiksi jotkut ympäristöekspertit mainitsivat, että huoltoyhtiö ei toimittanut heille kulutusseurantareporttia sovituin väliajoin. Raportin puuttuminen taas hankaloitti heidän työtään, kun tarvittavaa tietoa kiinteistön energian kulutuksen tilanteesta ei ollut saatavilla. Toisaalta kulutusseurantareportteja pidettiin liian suurpiirteisenä. Raportit kertovat kiinteistön energiankulutuksen kuukauden aikana. Jotkut haastateltavat olivat sitä mieltä, että näin pitkä aikaväli ei ollut tarpeeksi tarkka. Kun tieto esimerkiksi lisääntyneestä vedenkulutuksesta saadaan vasta näin pitkällä viiveellä, ei akuutteihin ongelmiin, kuten putkivuotoihin, voida reagoida ajoissa. Haastatelluissa mainittiin myös esimerkiksi raporteissa ilmenneistä epätarkkuuksista. Eksperteille kulutusseurantareportti on väline toimintaan, ja ongelmat sen käytössä myös hankaloittavat tehtävää työtä. Huoltoyhtiöllä ja isännöitsijöillä on käytössään sähköinen kulutusseurantajärjestelmä, josta näkee halutessaan kiinteistön energiankulutuksen lähes reaaliajassa. Kiinteistöyhtiö onkin mahdollisesti tulevaisuudessa siirtymässä järjestelmään, jossa myös ympäristöeksperteillä on mahdollisuus reaaliaikaiseen kulutusseurantaan (kiinteistöyhtiön edustajan haastattelu).

”Esimerkiksi joka kuukausi pitäis tulla energiaraportti, tää raportti kiinteistön energiasta, tulla ympäristöekspertille, joka edelleen toimittaa sen asukastoimikunnan tietoon. Niin ei se toimi meillä. [...] Se ei tule. Mä jouduin nytkin hakemaan sen porraskäytävästä. [...] Eli sen on minusta aikamoinen miikka, koska se taas sitten häiritsee vastaavasti talon tilanteen arviointia ja tarpeellisten toimenpiteiden käynnistämistä.”

”Ei kun tää (ekspertin omat kulutustilastot) on ihan meidän omista mittareista, omista mittareista kuukausittain aina otettu tää. Ja (...) vedenkulutusta mä siellä käyn katsomassa sitten, sitten melkein viikoittain. Lähinnä sen takia (...), että pystyn arvioimaan sitä vähän, että onko jossain vuotoja, kun meillä nyt on vanhoja putkistoja ja tämmösiä. (...) Niin tuota (...) varmaan tarpeen, tarpeen nyt vähän tiheämmin niitä seurata sitten että. Kuukaudessa ehtii mennä paljon vettä hukkaan, jos se saa lorottaa siellä (...) vapaasti, ettei kukaan huomaa sitä.”

”Joo niissä kulutusseurantareporteissa on jotain (...), jotain virheitä sitten. Ei välttämättä siten kun vuosi täytyy, niin niin, kokovuoden tilanne sitten on jo, täsmää niin kun. Noi kuukautiset arvot niin ne heittelee sitten.”

Toisten tieto ja kokemukset voivat olla avuksi ympäristöekspertin omassa toiminnassa. Haastateltavat kertoivat, kuinka omaa työtä voisi auttaa ja motivoida mahdollisuus jakaa kokemuksia ja tarvittaessa kysyä muilta neuvoa. Lisäksi osa kertoi olleensa yhteydessä toisiin eksperteihin työhön liittyvissä asioissa. Joihinkin ympäristöekspertteihin taas oli otettu yhteyttä, ja kysytty neuvoa toimintaan liittyen. Esimerkiksi koulutustilaisuudet tarjoavat mahdollisuuden

kokemusten vaihtoon. Tällä tavalla ekspertit pystyivät jakamaan tiedollisia työkaluja, joita sitten voitiin työssä hyödyntää. Yrjö Engeström käyttää tiedollisista työkaluista puhuessaan esimerkkinä Julian E. Orrin tutkimusta *Talking About Machines* (Orr 1996). Siinä Orr havaitsi kuinka Xeroxin kopiokonemekaanikot käyttivät omassa työssään avuksi tarinoita toisten työhön liittyvistä kokemuksista. Toisten kokemuksista saatiin näin välineitä, joiden avulla selvittiin työn ongelmatilanteissa (Engeström 2006, 1783).

”Kyllä varmaan pitäs jotenki säännöllisesti pystyy kokoontumaan. Ainakin kerta vuoteen näiden muidenki ympäristöeksperttien kanssa. Että se motivois, ku kuulis muitten taloyhtiöiden toiminnasta.”

”Muilta eksperteiltä saa tietysti (neuvoa), jos kysyee sillon, kun on tuolla eksperttikoulutuksessa, ja sitten juttelee niiden muiden kanssa.”

”Kyllä näissä jätteasioissa on muut ekspertit ottaneet niin yhteyttä. Jätteasioissa ja lähinnä sen jätteen osalta, että mistä saa semmosta (...) semmosta sopivaa tietoa asukkaille sitten lähinnä jätteenlajittelusta ja semmosesta. Semmosta on kysyty. Ja oli jotain muutakin, mutta kun muistais mitä kaikkea siinä oli.”

Ympäristöeksperttien välistä kokemusten vaihtoa häiritsi se, ettei siihen ollut tarjolla vakiintuneita kanavia. Koulutustilaisuuksien lisäksi ympäristöeksperteilla ei ole juuri muita yhteyksiä toisiinsa. Eksperteille ei esimerkiksi jaeta toistensa yhteystietoja. Näin yhteystietojen hankkiminen on lähinnä jokaisen oman toiminnan ja aktiivisuuden varassa. Mahdollisuus yhteiseen kokemustenvaihtoon voisi tarjota ympäristöeksperteille välineen koota ja jakaa yhteisiä tiedollisia välineitä. Näin saatava tieto, palaute ja vertaistuki voisivat myös lisätä eksperttien motivaatiota työhön.

”No tuota (...) mä oon nyt pyytäny kiinteistöyhtiöltä aina vuosittain tämän meidän piirin eksperttien nimilistan, että mulla on sitten ollu mahdollisuus ottaa yhteyttä. Tai ainakin tiedän sitten, että missä taloissa on eksperti ja missä ei. Mutta se ei välttämättä nyt oikein kyllä sitten sillä tavalla toimi, että (...), että kaikki eivät nyt sitten välttämättä tiedä, tiedä mihin nyt sitten ottais yhteyttä, jos hakee niin kun. Tietysti naapuritalon ekspertin saattaa tuntea ja tietää. Mutta tuota (...) sitä nyt ei ole millään tavalla listattu, listattu, eikä automaattisesti toimitettu kuhunkin taloon, että mitkä on nyt sitten lähimpien talojen eksperttien yhteystiedot eikä tämmösiä, jos haluaa niin kun ottaa yhteyttä.”

”Tietenkin vois ajatella että ois yhteydessä toisiin taloyhtiöihin. Jos sais tietää, ketä muita on ympäristöekspertteinä. Ja sekin olis ihan hyvä, että sais tietää kuka on muissa (alueen) taloyhtiöissä ekspertinä.”

Ympäristöekspertti-toiminta vaatii toimijoilta valmiuksia ja välineitä. Kiinteistöyhtiö pyrki takaamaan eksperteilleen perustiedot ja valmiudet järjestämässään koulutuksessa. Koulutuksessa uudet ympäristöekspertit myös saavat käsityksen ympäristöekspertti-toiminnasta. Jos eksperti ei jostain syystä voi osallistua koulutuksiin, häneltä saattavat jäädä tarvittavan tiedon ja valmiuksien lisäksi puuttumaan juuri selkeä käsitys siitä, mitä toiminta on. Toiminnan kannalta tärkeinä valmiuksina pidettiin ainakin perustietoja talotekniikasta ja vuorovaikutustaitoja. Tärkeä työväline on kiinteistön kiinteistön energiankulutuksesta kertova seurantaraportti. Sen avulla

ympäristöekspertit saavat työssään tarvitsemaansa tietoa ja palautetta. Ekspertit voivat saada toisiltaan tiedollisia välineitä omaan toimintaansa. Tämä edellyttää, että heillä on mahdollisuus vaihtaa omassa työssään saamiensa kokemuksia. Tällä hetkellä ympäristöeksperttien välinen yhteydenpito kuitenkin perustuu lähinnä yhteisiin koulutustilaisuuksiin ja henkilökohtaisille suhteille.

Alueellisissa koulutustilaisuuksissa on paikalla isännöitsijöitä ja huoltoyhtiöiden edustajia. Näin ympäristöeksperteillä on mahdollisuus saada toimintaan tarvittavaa tietoa muilta toimijoilta. Toimijat tapaavat koulutustilaisuuksissa toisiaan ja pohtivat yksittäisten kiinteistöjen tilannetta. Alueellisessa koulutustilaisuudessa käydäänkin yhdessä läpi kaikki ne alueen kiinteistöt, josta on paikalla ympäristöekspertti. Samalla toimintajärjestelmän työnjako kehittyy yksittäisten toimijoiden tekemästä työstä kohti yhteistyötä.

## **7.5 Ympäristöekspertti on kiinteistön asukas**

Ympäristöekspertti on sen kiinteistön asukas, jossa hän toimii. Ekspertti siis viettää aikaansa kiinteistössä, ja samalla hänellä on mahdollisuus havainnoida sen tilannetta. Toisaalta ekspertti on talon asukas myös ryhmäjäsennyden kannalta. Hän on siis osa talon asukkaiden joukkoa, ja hänellä on mahdollisuus asumisensa takia olla tekemisissä muiden asukkaiden kanssa. Tämä ei välttämättä tarkoita, että vuokralla asuvat kiinteistön asukkaat muodostaisivat yhtenäisen ryhmän, jonka jäseneksi jokainen itsensä myös mieltäisi. Toki tämäkin voi olla mahdollista, mutta tässä yhteydessä tarkoitan asukkaista puhuessani tiettyä määrää ihmisiä, jotka asuvat samassa kiinteistössä. Näin ollen ympäristöeksperttiä yhdistää muihin asukkaisiin vähintään se, että he kaikki ovat saman fyysisen tilan asukkaita. Jotkut haastateltavista puhuivat siitä, miten ekspertin on asukkaana mahdollista saada kokemuksellista tietoa kiinteistöstä. Tästä tiedosta voi olla hyötyä myös muille toimijoille. Ympäristöekspertti on paikalla kiinteistössä eri vuorokauden aikoina ja pitkällä aikavälillä, joten hän myös huomaa sen ominaisuudet ja mahdolliset muutokset. Tämä ei kuitenkaan tapahdu automaattisesti, vaan vaatii ekspertiltä perehtymistä.

”Elikkä idea ois se, että siellä ois tällöinen yhdyshenkilö kiinteistöllä, joka tuntee sen, ja joka on siellä semmosinakin aikoina, kun huoltomies ei ole, elikkä iltaisin, viikonloppuisin ynnä muuta. Pystyis sieltä syöttään semmosta tietoa, mitä tuota (...) ei oikeen muuten oo saatavissa.”

”Jos tuota ekspertti siellä nyt on perehtynyt näihin (...) talon (...) talokohtaisiin kulutusmääriin ja näihin asioihin, niin (...) kyllä he voisivat niin kun yhdessä (huoltomiehen kanssa), yhdessä nyt sitten (...) ottaa, ja esimerkiksi lämmönkulutuksen osalta (...) käydä asioita läpi. Sillä tavalla että eksperttikin varmaan tietää, tietää, että mikä se tilanne siinä talossa on. Meneekö lämpöä ikkunoista (...) hukkaan, kun pidetään ikkunoita auki, kun

on liikaa lämpöä asunnoissa. Ja sillä tavalla sitten vois siellä lämmönjakohuoneessa sitten käydä huoltomiehen kanssa sitä lämpökäyrää säätämässä sitten siihen optimiin.”

Kiinteistössä asuminen on ympäristöekspertin toiminnassa sellainen etu, mitä muilla toimijoilla, kuten huoltomiehillä tai isännöitsijöillä, ei ole. Kiinteistöjen huolto on ulkoistettu, ja valittavat yhtiöt kilpailutetaan tietyin väliajoin. Kilpailutuksesta johtuen kiinteistöjen huollosta vastaavat tahot saattavat vaihdella ajan myötä. Lisäksi sekä huoltomiehillä että kiinteistöyhtiön omilla isännöitsijöillä on vastuullaan useita kiinteistöjä. Osa haastatelluista mainitsi tämän hankaloittavan syvällistä perehtymistä yhteen kiinteistöön. Näin työnjako näyttäisi joissain tilanteissa olevan ristiriidassa toiminnan kohteen kanssa, kun yksittäisen kiinteistön ongelmat saattavat jäädä toimijoilta huomaamatta.

”Ja sitten (...) sitten yks pääprinsiippi on se, että meillä on, huolto on ulkoistettu. Elikkä meillä on huoltoliikkeitä, ja siellä on huoltomiehiä. Yhdellä huoltomiehellä on yhdestä seitsemään kiinteistöä, kustannuspaikkaa, hoidettavanaan. Elikkä hän hädin tuskin kerran päivässä kerkiää sinne. Ja hänellä on paljon muitakin töitä. Roskien poimimista ja kaikkea muuta (...) remonttia.”

Talossa asumisesta johtuen ympäristöekspertillä on mahdollisuus olla tekemisissä muiden asukkaiden kanssa. Jos ympäristöekspertti oppii tuntemaan talon asukkaita, häneen voi olla luontevampaa olla yhteydessä kuin vaikkapa tuntemattomiin isännöitsijöihin. Tästä näkökulmasta asuminen kiinteistössä ei ole vain saman fyysisen tilan jakamista, vaan myös sosiaalisesti yhdistävä tekijä. Joissain haastatteluissa kiinteistössä asuminen nähtiinkin ekspertin toimintaa edistävänä tekijänä.

”Sää tunnet niitä ihmisiä pihapiiristä, ja uskallat lähestyä heitä paremmin kuin joku (...) viranhaltija. Että semmonen luonteva kanssakäyminen on mun mielestä se paras, mitä siinä vois hyödyntää.”

”Se oli sillon kun ruvettiin puhumaan täälläkin, niin kun, että säästetään lämpöä, sähköä, vettä, niin siitä se lähti. Et jos sillä pystyy tekemään, et jos on joku semmonen talossa, jolta pystyy tulla kysymään. Koska ihmiset kyl paljon haluais tehdä, mutta keltäs kysyy. Niin jos tonne soittaa jonnekin kiinteistöyhtiöön tai huoltoon, niin se on eriasia sieltä saada vastaukset, kun saada ihan suoraan.”

Haastateltavat kertoivat myös siitä, kuinka talon asukkaat ottivat yhteyttä ympäristöeksperttiin kiinteistöissä havaitsemistaan ongelmista, ja tämä toimitti tarvittaessa tiedon eteenpäin. Näin ekspertti toimii yhteyshenkilönä asukkaiden ja vaikkapa huoltoyhtiön välillä. Eksperteille tämä yhteyshenkilönä toimiminen näyttäisi olevan osa toimenkuvaa. Näin he myös pysyivät ajan tasalla kiinteistön tilanteesta ja saattoivat harkita, miten tilanteisiin tulisi reagoida. Ympäristöekspertti saattoi jopa kokea itsensä sivuutetuksi, jos asukas oli ottanut yhteyttä suoraan esimerkiksi huoltoyhtiöön. Toisaalta taas jotkut ekspertit saattoivat kokea asukkaiden yhteydenotot turhiksi, jos asiat olivat vaikkapa selvästi huoltoliikkeelle kuuluvia.

”Joo, täältä aika harvoin otetaan huoltoon yhteyttä mistään asiasta. Koska mää oon oikeestaan sellanen huollon yhteyshenkilö. Ne soittaa ensiksi mulle. [...] Huolto on tyytyväinen vaan, mitä vähemmän sinne tulee yhteydenottoja.”

”No siinä ehkä oli syksyllä, syksyllä sitten niin, että (...) en nyt ole varma, mutta ehkä joku asukas oli sitten soittanut, että oli niin kun (...) pimeätä. [...] Mutta sitten kun mä kävin, niin siellä huomaisin vaan, että noita valopisteitä oli pimeänä siellä nyt sitten. Että niissä oli niinku lamput palaneet, että niitä ei ollu vaihdettu. Ja niitä oli aika paljon. Niitä oli jopa viitisenkymmentä kappaletta niinku pimeänä. Ja se ehkä oli aiheuttanut sen asukkaan ilmoituksen sinne. Ja ilmeisesti ollu joku uus asukas joka ei sitten, oli vaan automaattisesti soittanu sitten sinne. [...] Että se oli huoltoyhtiölle soittanu sitten ja. Ja tuota jos se olis soittanu suoraan mulle, niin mä oisin sitte voinu sen (...) todeta ja kattoo. Niin se ei ehkä olis sitten johtanu siihen, tuota niin, pikaiseen toimeen sitten.”

”Mutta ehkä välistä tuntuu, että on vaan semmosena kanavana. Että asukkaat ei oikeen halua ite ees ottaa yhteyttä, vaikka pystyis puhelimitse tai lähes jokainen netin kautta ottaan yhteyttä. Niin melkeen lykkää (...) lykkää semmoset huoltoakin koskevat asiat asukastoimikunnan puoleen. Ei välttämättä ympäristöeksperttien puoleen mutta ikäänkuin kuin asukastoimikunnan jäsen ois velvollinen hoitamaan heidänki yksityisiä huoltoilmoituksia ja muita.”

Aineistossa oli kertomuksia siitä, miten ympäristöekspertin vuorovaikutusta muiden asukkaiden kanssa säätelivät tietyt säännöt. Esimerkiksi asukkaille annetut tiukat määräykset koettiin toimimattomiksi. Toimintajärjestelmän mallissa nämä vaatimukset voidaan nähdä ekspertin ja talon muiden asukkaiden välistä vuorovaikutusta säatelevinä sosiaalisina säänoinä. Ne kertovat sen, miten asukkaiden oletetaan toisiaan kohtaan käyttäytyvän. Haastatellut kertoivat siitä, että esimerkiksi liian suoraa puuttumista tai valvontaa voitaisiin pitää kerrostalokyttämisena ja siten häiritseväna. Ympäristöekspertit olivat saattaneet esimerkiksi keventäneet jättämiään ohjeita tai ilmoituksia huumorin avulla, jotta niiden sävyä ei koettaisi määräileväksi. Näin sosiaaliset säännöt näyttäisivät korostavan asukkaiden oikeutta päättää omasta asumisestaan ja asumistavoistaan. Nämä säännöt huomioimalla ekspertti voi vaikuttaa muiden asukkaiden suhtautumiseen itseään ja toimintaansa kohtaan.

”Yhteistyö enemmänkin kuin semmonen käskeyttäminen. Se ei nyky maailmassa etene. Mutta toki tiukkakin voi olla mutta asiallisen tiukka. Että siinä on, ettei (...) niin metsä vastaa kuin sinne huudetaan, elikkä se väärä käytös ei johda hyvää tulokseen. Semmonen asiallinen käyttäytyminen ja yhteistyö niin se, se on tarpeen.”

”No ehkä just sitä että yrittäs ton lajittelun suhteen olla esimerkillinen, ja jaksais tiedottaa ihmisille asioista. En mää nyt mikään (...), en suostu kyttääjän rooliin, että mää täällä huutelen parvekkeella, että pistä oikeeseen roskikseen. Mutta lähinnä sanallisia viestejä tonne oon laittanu. Ja vähän huumorimielessä niitäki silleen, ettei ne olis kauheen tiukkapiposia.”

Kiinteistön energia- ja jätehuollon kysymykset vaikuttavat suoraan talon asukkaiden elämään. Lisäksi yhtenä toiminnan tavoitteena on juuri asukkaiden asumistaitojen kehittäminen. Näin myös muiden asukkaiden suhtautuminen ympäristöekspertti-toimintaan vaikuttaa sen luonteeseen. Haastatteluissa kerrottiin esimerkkejä siitä, kuinka asukkaat hyväksyvät ympäristöekspertin toiminnan ja sen tavoitteet. Seuraavassa aineisto-otteessa asukkaat ovat hyväksyneet kiinteistön

asunnoissa lasketun lämpötilan, vaikka ovat aluksi kokeneet muutoksen epämiellyttäväksi. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, sillä säästöt esimerkiksi energiankulutuksessa vaikuttavat vuokranmääritykseen.

”No tuota ihan, ihan täytyy niin sanoa, että ei, ei ole mitään tämmöstä, että olis hankaluuksia tullu asukkaiden kanssa. Vaikka nyt asioita on sitten (...) toivotettu, ja painotettu sitä, että tulee toimia niin, että (...) säästetään. Ja lämmönkin osalta, lämmönkin osalta niin (...) kun on pyritty ja on saavutettukin se, että se asunnon lämpötila nyt sitten (...) olisi se optimi, niin se kaksikymmentä astetta. Ja sitten se voi olla se yhdeksäntoista ja puoli, että ei ruveta vielä mitään toimenpiteitä, että se on se alaraja nyt siellä sitten olemassa. Ja tuota (...) kyl siellä nyt sitten joku on talvella soittanut, ja ilmoittanu, että (...) on tuota kylmä. Ja yhteen aikaan aika monikin soitti. [...] Mutta kyllä se aika hyvin nyt sitten hyväksytään se, että se (...) lämpötila ei tarvi olla, eikä saa olla, se kahtakymmentäkolmea kahtakymmentäneljää. Että se on jo jopa epäterveellinen lämpötila sitten asumiseen.”

”Kyllä musta tuntuu, että yleisesti ottaen energian säästäminen, niin tuota, ja sen seuraaminen ja valvominen ja kaikki tuommonen, niin kyl se varmaan on kaikille tärkeä ja semmonen yhteinen kysymys.”

Asukkaiden suhtautuminen toimintaan ei kuitenkaan aina ole positiivista ja kannustavaa. Haastatteluissa kerrottiin myös esimerkkejä, kuinka asukkaiden suhtautuminen toimintaan oli passiivista. Asukkaiden katsottiin niissä keskittyvän lähinnä omaan asumiseensa. Näin ympäristöeksperttien tekemään työtä kiinteistössä ei aina edes huomattu. Toisaalta asukkaat saattavat suhtautua siihen itsestään selvyytenä. Kaikki asukkaat eivät ole kiinnostuneita kiinteistön asioista oman asumisensa ulkopuolella, ja asukastoiminnasta ei joko tiedetä tai olla kiinnostuneita.

”Ihmiset hirveen vähän niinku. No kyl tietysti toiset kertoo sitte, et se autto, tai et se oli hyvä juttu tai muuta, mutta aika vähän. Et ihmiset on niinku, ne vaan elää omissa oloissaan. Et vaikka ois kuinka hyvä juttu, niin ne vaan sitte. Se ikään kuin kuuluu sitten taas palveluun että.”

”Se riippuu hirveesti asukkaiden omasta aktiivisuudesta. Ja (...) kyllä kai ne jotain tuloksia vois saavuttaa. Mutta tuntuu, että vuokra-asunnoissa on aika nihkeetä tämä kiinnostus ylipäättänsä. Että tuntuu, että eletään omaa elämäänsä, eikä olla niin kiinnostuneita taloyhtiön elämästä. Ja sitte se, että on vähä semmonen mielikuva, että ei tajuta, että sä itse säästäisit siinä, jos osais vähä miettiä kulutusasioita paremmin.”

Myös kiinteistön muut asukkaat voidaan ajatella osaksi ympäristöekspertti-toiminnan toimintajärjestelmää, vaikka he eivät välttämättä itse kokisikaan siihen kuuluvansa. He ovat omalla toiminnallaan ja asumistavoillaan mukana vaikuttamassa kiinteistön energiatalouteen ja jätehuoltoon. Ympäristöekspertti-toiminnan eduksi nähtiin haastatteluissa se, että talossa asuminen yhdistää häntä ja muita asukkaita. Muille asukkaille saattaakin olla helpompaa ottaa joissain asioissa yhteyttä talon toiseen asukkaaseen kuin esimerkiksi huoltoliikkeeseen. Ympäristöeksperttien suhdetta talon muihin asukkaisiin säätelevät sosiaaliset säännöt, joiden mukaan asukkaiden tulee kunnioittaa toisten oikeutta päättää omasta asumisestaan. Näin liiallinen puuttuminen ”toisten asioihin” voidaan nähdä kyttäämisinä. Asukkaiden suhtautumisesta ympäristöekspertti-toimintaan kerrottiin haastatteluissa kahdenlaisia esimerkkejä. Vaikka asukkaat

saattoivat sinänsä hyväksyä toiminnan ja se tavoitteet, kuvailtiin suhtautumista toimintaan kuitenkin myös passiiviseksi. Osana toimintajärjestelmän toiminnallista yhteisöä, asukkaiden suhtautuminen toimintaan on merkittävää tavoitteiden saavuttamisen kannalta.

Asuminen talossa näyttää vaikuttavan myös ympäristöekspertin asemaan toimintajärjestelmän työnjaossa. Ekspertti voi ensinnäkin toimia yhdyshenkilönä asukkaiden ja vaikkapa huoltoliikkeen välillä. Toisaalta toimintajärjestelmän työnjako ja kohde voivat joskus olla keskenään ristiriidassa, kun liian suuri kiinteistömäärä saattaa estää yksittäisen kiinteistön ongelmiin puuttumisen. Ympäristöekspertti voi olla omalla toiminnallaan paikkaamassa tätä ristiriitaa. Hänellä on talossa asuessaan mahdollista hankkia sellaista kokemuksellista tietoa, joka ei välttämättä aukea harvemmin kiinteistössä käyville. Tästä tiedosta voivat hyötyä myös muut toimijat.

## **7.6 Ympäristöekspertit osana toimintajärjestelmää**

Olen aikaisemmin esittänyt analyysini etenemistavan, sekä kuvannut muodostamani ala- ja yläluokat. Seuraavaksi integroin empiirisesti nostamani teemat ja tutkimuksessa käyttämäni teoreettisen toimintajärjestelmän mallin ja muodostan näin tiivistetystä aineistosta käsitteellisen ymmärryksen. Nostin jo aikaisemman analyysin yhteydessä esiin joitain huomioita toimintajärjestelmän malliin perustuen. Seuraavaksi kokoan yhteen analyysin teemoja tarkastelemalla sitä, mitä niistä voidaan sanoa toimintajärjestelmän teoreettisen mallin avulla. Näin toimijoiden antamat selonteot ja tutkijan edeltävä teoreettinen ymmärrys keskustelevat keskenään. Taulukossa 3 on esitetty tiivistetysti se, millaisia toimintajärjestelmän käsitteen mukaisia teemoja aineiston analyysissä nostin esiin.

### **7.6.1 Kohde ja tulos**

Analyysin perusteella kollektiivisen toiminnan kohteena näyttäisi olevan energian- ja vedenkulutuksen vähentäminen ja jätehuollon parempi suunnittelu. Tästä seuraava tulos taas on alentuneet kustannukset, jotka kanavoituvat mahdollisesti alempina vuokrina. Vaikka esimerkiksi energian säästäminen ei olekaan toiminnassa päämäärä itsessään, on se kuitenkin merkittävässä osassa. Nousevat hinnat vaikkapa sähkössä ja kaukolämmössä luultavasti siis nostavat toiminnan merkitystä entisestään. Toisaalta tutkimuksessa tuli esiin toiminnan sisäinen kaksoismerkitys. Silloin toiminnassa ei aina pyritä välttämättä esimerkiksi energiatehokkaimpaan ratkaisuun, jos se tulisi maksamaan enemmän, kuin siitä koituisi säästöjä.

**Taulukko 3: Analyysin tulokset eriteltynä toimintajärjestelmän mallin avulla**

Kohde:	Tulos:	Yhteisö:	Säännöt:	Työnjako:	Välineet:
Energian säästäminen ja jätehuollon seuranta	Rahalliset säästöt	Ympäristöekspertit Asukastoimikunta ja asukasaktiivit Kiinteistöyhtiö Huoltoyhtiö Asukkaat	Vapaaehtoisen työn omaehtoisuus Yhteinen päättäminen Asukkaiden välistä vuorovaikutusta koskevat säännöt	Ympäristöeksperteille ei ole määritelty tarkkoja tehtäviä Ympäristöekspertin toiminnalle asetetut rajoitteet Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa Ympäristöekspertti on yhteishenkilö Tiedon välittäminen Ekspertti täydentää muiden toimijoiden työtä Asukashallinnon työnjako	Esineelliset välineet Psyykkiset välineet

### 7.6.2 Yhteisö

Toimintajärjestelmän mallissa yhteisö siis tarkoittaa niitä toimijoita, jotka jakavat saman kohteen kollektiivisessa toiminnassa. Tutkimuksen perusteella ympäristöekspertti-toiminnan toiminnalliseen yhteisöön kuuluvat ympäristöekspertin ja muiden asukasaktiivien lisäksi ainakin asukkaat, kiinteistöyhtiö ja huoltoyhtiö. Asukkaat olivat aineiston perusteella muista selvästi erottuva toimija. Joissain haastatteluissa kerrottiin asukkaiden sinänsä hyväksyvän toiminnan ja sen tavoitteet. Heidän suhtautumistaan toimintaan kuvattiin kuitenkin myös passiiviseksi. Asukkaiden vähäinen aktiivisuus nähtiin myös jossain tapauksessa haittaavan, tai jopa uhkaavan, toimintaa ja sen jatkuvuutta. Toisaalta juuri asukkaat ovat kiinteistössä energian ja jätehuollon käyttäjiä, ja heidän toiminnallaan on näin suuri merkitys niiden kannalta. Asukkaat myös valitsevat keskuudestaan eri luottamustoimiin ne asukasaktiivit, jotka ovat mukana vaikuttamassa kiinteistön asioihin asukasdemokratian kautta. Kiinteistön asukkaat ovat myös osin toiminnan kohteena. Ympäristöekspertti-toiminnan yksi ulottuvuus onkin asukkaiden asumistaitojen kehittäminen. Kiinteistöyhtiöstä mukana kollektiivisessa työssä olivat ainakin isännöitsijät ja toisaalta ympäristöekspertti-toiminnan, tai laajemmin asukasdemokratian, parissa työskentelevät henkilöt. Huoltoyhtiöstä yhteisöön kuuluvat lähinnä huoltomiehet ja työnjohto. Toimintajärjestelmän

yhteisön eri toimijoita yhdistävät toisiinsa ja toiminnan kohteeseen toimintajärjestelmän säännöt ja työnjako.

### 7.6.3 Säännöt

Toimintajärjestelmässä yksilön ja yhteisön välistä suhdetta säätelevät säännöt. Säännöt voidaan ymmärtää joko lakien tapaisina kirjoitettuina ja yleisesti tunnettuina tai epävirallisempina sosiaalisina sääntöinä, joita ei välttämättä tiedosteta, mutta joihin toimijat kuitenkin orientoituvat. Analyysin perusteella yksi toimintajärjestelmässä vallitseva sääntö on, että vapaaehtoinen työn on luonteeltaan omaehtoista ja siksi ympäristöeksperteille ei voida määrätä sitovia tehtäviä. Näin eksperttien oma aktiivisuus korostuu. Toisaalta oman aktiivisuuden suuri merkitys näkyy myös sen huomattavana vaihteluna. Omaehtoisessa toiminnassa ympäristöeksperttien omaksumaan toimintamalliin vaikuttavat heidän omat kiinnostuksenkohteensa ja valmiutensa. Haastateltavat kertoivatkin esimerkkejä, joissa ekspertit keskittyivät niihin tehtäviin, jotka heistä tuntuivat luontevimmilta. Toisaalta taas vähemmän kiinnostavia tai hankalampia tehtäviä saatettiin välttää. Tilanteessa, jossa työ on omaehtoista, ja sitovia tehtäviä ei ole, osa eksperteistä kertoi toimivansa kiinteistössä ilmenevien ongelmien pohjalta. Tällöin ekspertin toiminta riippui siitä, mitä kiinteistössä ilmeni. Ympäristöekspertin toiminta saattoi myös muodostua rutiiniksi.

Tutkimuksen perusteella asukasaktiivit näyttivät toiminnassaan orientoituvan sellaisiin sääntöihin, jotka korostivat yhteistä päätöksentekoa. Tämä tarkoittaa sitä, että asukkaita, tai ainakin asukasaktiiveja, tulisi kuulla kiinteistöä koskevia päätöksiä tehtäessä. Toimintajärjestelmän työnjako kuitenkin antaa esimerkiksi kiinteistöyhtiölle päätösvaltaa tehdä kiinteistöä koskevia päätöksiä myös asukastoimijoiden ohi. Tällaisissa tilanteissa haastatellut kokivatkin jääneensä ulkopuolelle päätöksenteosta. Näissä tilanteissa ne säännöt yhteishallinnosta, joihin asukastoimijat orientoituivat, olivat ristiriidassa toimintajärjestelmän työnjaon kanssa. Aineistosta oli hahmotettavissa myös asukkaiden välistä vuorovaikutusta koskevia sääntöjä. Liian tiukka ohjeistaminen tai valvominen saatettiin esimerkiksi kokea kerrostalokyyttämiseksi. Ekspertit saattoivatkin esimerkiksi keventää kiinteistöön jättämiään ohjeita huumorin avulla. Vuorovaikutusta koskevat sosiaaliset säännöt näyttäisivät korostavan asukkaiden oikeutta päättää omasta asumisestaan. Nämä säännöt saattavat olla ristiriidassa ympäristöekspertin toiminnan kohteen kanssa, kun hän pyrkii vaikuttamaan asukkaiden energiankulutustottumuksiin ja asumistaitoihin. Tässä tilanteessa esimerkiksi huumorin käyttö on reaktiona koettuun ristiriitaan syntyvä innovaatio (Engeström 1995, 62).

#### 7.6.4 Työnjako

Työnjako määrää toimintajärjestelmässä sen, miten tehtävät, päätösvalta ja toiminnasta saadut edut jakautuvat eri toimijoiden välillä. Työnjaossa ympäristöeksperteille ei ole määritetty tarkkoja tehtäviä. Tämä johtuu toiminnan vapaaehtoisen työn omaehtoisuutta korostavista säännöistä, joiden mukaan vapaaehtoisille toimijoille ei voida ulkoapäin määrätä sitovia tehtäviä. Toisaalta ympäristöeksperttien vaihteleva aktiivisuus vaikeuttaa heiden tehtävänkuvansa määrittämistä. Analyysissa nostin esiin esimerkin, jossa säännöt vapaaehtoisen työn omaehtoisuudesta ja ympäristöeksperteille työnjaossa määrätty tietty tehtävä olivat ajautuneet ristiriitaan. Tällöin osa eksperteistä ei hoitanut tehtävää. Kehittävässä työntutkimuksessa tällaista tilannetta kutsutaan häiriöksi toiminnassa (Engeström 1995, 62).

Toimintajärjestelmän työnjaossa ympäristöekspertin osa rajattiin lähinnä sen kautta, miten tehtäviä he eivät saaneet suorittaa. Ekspertit eivät saa esimerkiksi tehdä kiinteistössä huollolle kuuluvia säätöjä. Aleksei Leontjevin toiminnan tasojen avulla tätä voidaan kuvata siten, että toiminnassa eksperteiltä on kielletty tietyt teot kuten kiinteistön lämpötilan säätäminen. Silloin kun toiminta edellyttää sellaisien tekojen suorittamista, ympäristöekspertin täytyy ottaa yhteyttä muihin toimijoihin. Toisaalta osa haastatelluista kertoi, kokevansa tällaiset tilanteet turhauttaviksi. Joissain tapauksissa rajoitteita saatettiin myös kiertää.

Ympäristöekspertin toiminta edellyttää yhteistyötä toisten toimijoiden kanssa. Tämä johtuu siis ensinnäkin siitä, että ympäristöekspertti ei saa itse suorittaa kaikkia toiminnan kannalta tärkeitä tekoja. Esimerkiksi kiinteistön vedenvirtaamia säätämään tarvitaan huoltomiestä. Toisaalta yhteistyö parantaa kaikkien toimijoiden toiminnan mahdollisuuksia esimerkiksi parantuneen tiedonkulun kautta. Yhteistyössä ympäristöekspertti saa halutessaan tukea omaan toimintaansa, ja muut toimijat saavat ekspertistä kiinteistössä asuvan yhteishenkilön. Yhteistyö edellyttää, että toimijoilla on kontakteja toisiinsa. Haastatellut kertoivatkin, että eksperteille on saatettu jakaa vaikkapa huoltomiehen suora puhelinnumero, jolloin hänen yhteydenpito helpottuu. Toisaalta kontaktien solmiminen on mahdollista esimerkiksi alueellisissa koulutustilaisuuksissa, joissa ovat paikalla ympäristöeksperttien lisäksi alueen isännöitsijät ja huoltoliikkeen edustajia. Ympäristöekspertillä näyttäisi olevan yhteistyöhön perustuvassa työnjaossa useampi mahdollinen rooli. Ensinnäkin aktiivinen ekspertti voi toimia kiinteistössä yhteishenkilönä. Silloin hän voi olla esimerkiksi kiinteistöyhtiön apuna jakamassa tarvittavaa tietoa muille asukkaille. Toisaalta ekspertti voi olla asukkaiden yhteyshenkilö vaikkapa huoltoyhtiön suuntaan. Aineistossa olikin esimerkkejä

siitä, että asukkaat ottavat ongelmia havaitessaan yhteyttä juuri ympäristöeksperttiin eivätkä vaikkapa huoltoyhtiöön.

Tiedon välittäminen on tutkimuksen perusteella keskeinen osa ympäristöekspertin toimintaa. Tämä tapahtuu kahteen suuntaan: Ensinnäkin ympäristöekspertti välittää tietoa sisäänpäin kiinteistöön., mikä tarkoittaa esimerkiksi asukkaille jaettavaa tietoa kiinteistön energiataloudesta tai jätehuollosta. Tähän ekspertillä on hyvä mahdollisuus jo siitäkin syystä, että hän voi kiinteistön asukkaana olla tekemisissä muiden asukkaiden kanssa. Toiseksi ekspertti välittää tietoa kiinteistöstä pois päin. Ympäristöekspertti saattaa esimerkiksi havaita, että huoltoyhtiö ei ole hoitanut kaikkia velvoitteitaan kiinteistössä, ja ilmoittaa tästä eteenpäin isännöitsijälle. Toisaalta ekspertit olivat tehneet myös itse mittauksia kiinteistön huoneistojen lämpötiloista ja hanojen vedenvirtaamista, ja tiedottaneet mahdollisista epäkohdista eteenpäin. Lisäksi eksperttien katsottiin olevan paikalla kiinteistössä pitkällä aikavälillä ja eri vuorokauden aikoina, jolloin hänellä oli siitä enemmän kokemusperäistä tietoa kuin vaikkapa huoltomiehellä. Ympäristöekspertti voikin helpottaa muiden toimijoiden työtä jakamalla eteenpäin kiinteistöstä hankkimaansa tietoa.

Ympäristöeksperteillä oli mahdollisuus täydentää muiden toimijoiden tekemään työtä. Ensinnäkin ekspertit olivat hoitaneet kiinteistössä sellaisia tehtäviä, jotka saattaisivat jäädä muuten kokonaan tekemättä. Näissä tapauksissa he paikkasivat työnjaon aukkokohtia. He olivat esimerkiksi siistineet jätepestettä tai korjanneet postilaatikoiden päälle jätetyt ilmaisjakelut roskiin. Toisaalta ympäristöekspertit voivat hoitaa myös sellaisia tehtäviä, joita myös muut toimijat hoitavat. Esimerkiksi kiinteistön energiankulutusten seuranta hoitavat myös huoltoyhtiö ja tekniset isännöitsijät. Ekspertillä on mahdollisuus täydentää heidän työtään, jos jotain jää huomaamatta.

Yksi toimintajärjestelmän työnjakoon merkittävästi vaikuttava tekijä oli kiinteistöyhtiön asukasdemokratia. Se takaa asukkaille ja heidän edustajilleen vaikuttamismahdollisuuksia niin kiinteistön kuin kiinteistöyhtiönkin asioihin. Tutkimuksen perusteella ympäristöekspertti-toiminta hyötyi erityisesti vaikutusmahdollisuuksista kiinteistön tasolla. Esimerkiksi asukastoimikunnan päätöksenteko- ja lausunnonanto-oikeudet mahdollistavat kiinteistön asioihin vaikuttamisen myös ympäristöekspertille, jos hän toimii yhteistyössä toimikunnan kanssa. Tällöin ekspertti voi olla mukana laatimassa esimerkiksi kiinteistön yleisten tilojen käyttöä koskevia sääntöjä. Aineistossa olikin esimerkkejä siitä miten vaikkapa pesutuvan sääntöjä muuttamalla voitiin vaikuttaa kiinteistön vedenkulutukseen. Asukastoimikunta voi myös osallistua valmisteluun, neuvotella ja antaa lausunnon esimerkiksi kiinteistön talousarvioesityksestä ja kiinteistön huollon järjestämisestä.

Asukasdemokratiaa ei ole ilman aktiivisia asukkaita. Haastatteluissa kerrottiin, että asukasaktiivisuuden koettiin yleisesti vähentyneen.

Asukastoimikunnassa on sisäinen työnjako, joka määrittyy ensinnäkin sen eri luottamustehtävien mukaan. Toisaalta aineistossa oli esimerkkejä siitä, että tämä jako ei ollut aina kiinteä. Asukastoimikunnan jäsenet saattoivat hoitaa myös muita kuin omaan luottamustehtäväänsä kuuluvia töitä. Esimerkiksi asukastoimikunnan puheenjohtaja on asukkaiden yhteyshenkilö, joten asukkaat tai vaikkapa isännöitsijä saattoi olla yhteydessä häneen myös ympäristöekspertti-toimintaan liittyvissä asioissa. Asukastoimikunnassa tehtävät kasaantuvat joskus aktiivisille asukkaille siten, että yksi saattoi hoitaa useaa eri tehtävää. Esimerkiksi ympäristöekspertin kerrottiin olevan usein myös asukastoimikunnan puheenjohtaja. Yhteistyö on tärkeää silloin, kun näin ei ole. Asukastoimikunnan puheenjohtaja ottaa osaa alueelliseen asukastoimintaan, jossa käsitellään myös ympäristöekspertti-toimintaa. Tällöin alueellinen asukastoiminta voi tukea myös ekspertin toimintaa, jos tieto alueen muiden kiinteistöjen toiminnasta ja kokemuksista kulkeutuu hänelle asti.

### **7.6.5 Välineet**

Kulttuurihistoriallisessa toiminnan teoriassa toiminta on välittyntä ja kohteellista. Välittynyt toiminta edellyttää aina niin sanottuja työkaluja, joiden avulla kohteeseen pyritään. Kulttuurihistoriallisen toiminnan teoriassa välineenä voidaan käsitellä niin kieltä ja symboleja, joiden avulla ihminen säätelee toimintaansa, kuin konkreettisia työkalujakin. Näin erilaisten toiminnassa käytettyjen välineiden kirjo voi olla hyvin laaja. Välineistä voidaan erottaa psyykkiset työkalut, kuten kieleen perustuvat sisäiset toiminnot ja esineelliset työkalut. Psyykkisiä työkaluja voivat olla vaikkapa erilaiset ajattelumallit joiden avulla yksilö voi harkita ja arvioida tekojaan. Esineellisiä työkaluja taas ovat sellaiset fyysiset välineet, kuten painettu tiedote tai lämpömittari. (Pirkkalainen 2003, 28 – 29.) Erittelen seuraavaksi niitä tutkimuksessa ilmenneitä välineitä, joita ympäristöekspertit työssään käyttivät. Taulukossa 2 käytän jakoa psyykkisiin ja esineellisiin välineisiin.

Ympäristöekspertit käyttivät toiminnassaan erilaisia esineellisiä välineitä. Tällaisia olivat esimerkiksi lämpö- ja vedenvirtaamamittarit. Joissain haastatteluissa mainittiin myös avaimet, joiden avulla ekspertti pääsee liikkumaan kiinteistöissä. Lisäksi toiminnassa käytettiin tiedotteita, joiden avulla pyrittiin kehittämään asukkaiden energiankulutustottumuksia. Näitä välineitä ekspertit olivat laatineet itse ja yhteistyössä kiinteistöyhtiön kanssa. Yksi painettu väline, joka tutkimuksen

perusteella on toiminnassa keskeinen, on kulutusseurantaraportti. Se kertoo numeromuodossa kiinteistön kuukausittaisen veden-, sähkön, ja lämmönkulutuksen. Tämä on ympäristöeksperteille ja muille toimijoille yhteinen väline kiinteistön tilanteen seuraamiseen. Esineellisiä välineitä ovat myös viestintään käytettävät puhelimet ja tietokone. Jos ympäristöekspertti haluaa esimerkiksi ottaa yhteyttä huoltoon, tämä onnistuu soittamalla asiakaspalveluun tai tekemällä sähköinen vikailmoitus.

Tärkeä osa ympäristöekspertin toimintaan on kiinteistön asioista ja esimerkiksi energian säästämisestä keskusteleminen muiden asukkaiden kanssa. Kun he tällä tavalla pyrkivät vaikuttamaan vaikkapa muiden asukkaiden asumistaitoihin, tarvitaan toiminnassa vuorovaikutustaitoja. Tällöin tiedot ja taidot toimivasta ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ovat keskeisiä toiminnan onnistumisen kannalta. Toimiva vuorovaikutus edellyttää toimintaan vaikuttavien sosiaalisten sääntöjen tunnistamista. Jos asukkaat pitävät ympäristöeksperttiä käyttäjänä tai hankalasti lähestyttävänä, on hänen toimintansa tulos myös luultavasti heikompi. Myös yhteistyö esimerkiksi isännöitsijöiden tai huoltomiehen kanssa vaatii vuorovaikutustaitoja. Näin ilman sosiaalisia taitoja ympäristöekspertti jää toiminnassaan yksin, vaikka toimintajärjestelmän työnjako edellyttää juuri yhteistyötä.

Ympäristöekspertit tarvitsevat työssään myös tiedollisia välineitä. Tällaisia voivat olla tietämys talotekniikasta tai kokemuksen perusteella saatu tieto. Tiedollisten työkalujen avulla ekspertti harkitsee ja arvioi tekojaan. Ympäristöekspertit saavat toimintaan tarvittavia tiedollisia välineitä koulutuksessaan. Haastatellut kertoivatkin, kuinka koulutuksessa saa toimintaan tarvittavaa tietoa ja toisaalta oma kuva toiminnasta selkeytyy. Myös kulutusseurantaraportti antaa eksperteille tietoa kiinteistön tilanteesta. Tämän tiedon perusteella he voivat edelleen suunnitella toimintaansa. Myös koulutusmateriaali ja eksperteille koulutustilaisuudessa jaettava tehtävälista auttavat toiminnan suunnittelussa. Siinä mainitaan konkreettisia tehtäviä, joita voi tietynä vuodenaikana hoitaa. Tällainen suunnitteluväline korostuu, kun ympäristöeksperteillä ei ole mitään sitovaa tehtäväkuvaa kiinteistöissä. Tutkimuksen perusteella yksi ympäristöeksperteille hyödyllinen tiedollinen työkalu on yhdessä jaettu kokemuksellinen tieto toiminnasta. Näin ekspertit voisivat hyötyä omansa lisäksi muiden kokemuksesta. Kun ympäristöekspertit tietäisivät, miten tietyissä asioissa on toimittu muissa kiinteistöissä, he voisivat käyttää tätä tietoa apuna suunnitellessaan omaa toimintaansa.

Ympäristöeksperttien käyttämiä välineitä voidaan tarkastella myös toiminnan tasojen avulla. Toiminnan tasolla ympäristöekspertille esimerkiksi tiedottaminen saattaa olla ekspertille tärkeä väline kiinteistön vedenkulutukseen vaikuttamisessa. Yksittäisten tekojen tasolla väline voi olla

vaikkapa painettu tiedote, jonka ekspertti jakaa kiinteistön asuntoihin. Operaatioiden tasolla sellaiset yksittäiset välineet kuten avaimet, voivat olla välineitä. Tällöin operaatio on oven avaaminen, jotta ekspertti pääsee kaikkiin rappukäytäviin tiedotteita jakamaan. Itse ympäristöekspertti-toiminta koostuu näistä kaikista tasoista. Toiminnan taso –jaottelun avulla huomataan ympäristöekspertti-toiminnassa tarvittavien välineiden monitasoisuus. Ekspertit tarvitsevat konkreettisten tekojen toteuttamiseen välineitä, kuten lämpömittareita tai esitteitä. Toisaalta toiminnan tasolla välineitä voivat olla toimintamallit kuten tiedottaminen tai kiinteistön tilanteen seuranta.

## **8 Yhteenveto ja pohdinta**

### **8.1 Yhteenveto**

Ympäristöekspertti-toiminta on asukkaille mahdollisuus vaikuttaa vuokranmäärityksikön vuokran tasoon. Tutkimuksen kohteena olevassa kiinteistöyhtiössä käytössä oleva omakustanneperiaate tukee tätä motivaatiota. Tämä luultavasti myös vaikuttaisi toiminnan luonteeseen sellaisessa kontekstissa, jossa mahdollisesti saavutetut säästöt eivät näy samalla tavalla asukkaiden vuokrassa. Toisaalta ympäristöekspertti-toiminta on osa laajempaa asukasdemokratiaa, joka mahdollistaa asukkaiden vaikuttamisen omaa asumistaan koskeviin asioihin. Näin ympäristöekspertti-toiminta on asukkaiden osallisuutta lissävä tekijä. Toiminta on resurssi myös kiinteistöyhtiölle. Ympäristöekspertti voi olla tukena kiinteistön energia-asioiden ja jätahuollon suunnittelussa ja seurannassa sekä asukkaiden energiaa säästävien asumistaitojen kehittämisessä. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että toiminnan edut saadaan käyttöön. Tutkimuksen perusteella ympäristöekspertti-toiminnan mahdollisia hyötyjä ovat paraneva informaation kulku ja muiden toimijoiden työtä täydentävä vaikutus.

Ympäristöekspertti voi edistää tiedonkulkua kiinteistöön jakamalla tietoa asukkaille, ja olla näin mukana kehittämässä asumistapoja. Tässä ympäristöekspertti-toiminnan selkeä etu on se, että ekspertti on yksi kiinteistön asukkaista. Hänelle avautuukin asumisesta johtuen tilaisuuksia jakaa tietoa tiedotteiden lisäksi myös kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksesta asukkaiden välillä säätelevät sosiaaliset säännöt, joiden mukaan jokaisella on oikeus lopulta päättää omaa asumistaan koskevista asioista. Niinpä liian jyrkkä puuttuminen saatettiin kokea käyttämiseksi. Näiden sääntöjen ymmärtäminen helpottaa ympäristöekspertin yhteistyötä asukkaiden kanssa. Tämä onkin tärkeää, jotta ekspertin toiminta saisi tukea ja hyväksyntää muilta

asukkailta. Toisaalta ympäristöekspertti voi kerätä tietoa kiinteistöstä keskustelemalla muiden asukkaiden kanssa, tarkkailemalla aktiivisesti kiinteistön tilannetta tai tekemällä omia mittauksia. Tällä tavalla ekspertti voi välittää sellaista tietoa ulospäin kiinteistöstä, joka ei ole muiden toimijoiden saavutettavissa. Tämä tieto voidaan hyödyntää kiinteistön energia- ja jäteasioiden suunnittelussa ja seurannassa.

Toinen mahdollinen mekanismi, jonka avulla ympäristöekspertti-toiminta tukee kiinteistön energia-asioiden ja jätehuollon suunnittelua, on muiden työtä, tai kiinteistön työn jaon aukkoja täydentävä vaikutus. Ympäristöekspertillä on mahdollisuus tehdä kiinteistössä sellaisia huomioita ja tehtäviä, joita esimerkiksi siellä virka-aikaan käyvä huoltomies ei välttämättä voi tai huomaa tehdä. He ovatkin esimerkiksi saattaneet siistiä jätepisteitä tai korjata talteen postilaatikoille jätettyjä ilmaisjakelua. Ympäristöekspertit voivat hoitaa sellaisiakin tehtäviä, joita tekevät kiinteistössä myös muut toimijat. Esimerkki tällaisesta on kiinteistön energiankulutuksen seuranta, jota hoitavat myös kiinteistöyhtiön isännöitsijät ja huoltoyhtiö. Heillä on käytössään reaaliaikainen kulutusseurantajärjestelmä, jonka avulla seuranta on tehokkaampaa. Ympäristöekspertti voi kuitenkin omalla työllään tukea muiden toimintaa ja puuttua asioihin, jotka jäävät mahdollisesti muilta huomaamatta.

Edellä hahmotellut toiminnan edut eivät toteudu samalla tavalla kaikissa kiinteistöissä. Ensinnäkin ympäristöekspertti-toiminta riippuu paljon eksperttien omasta aktiivisuudesta. Eksperteillä ei ole sitovia tehtäviä, sillä vapaaehtoinen työ mielletään sisällöltään omaehtoiseksi. Tästä johtuen eksperteille kehittyy omanlaisiaan tapoja toimia ja toiminnan aktiivisuus vaihtelee. Kiinteistöyhtiölle ja huollolle ympäristöekspertit voivat olla haastava yhteistyötaho, koska kaikki eivät ole toiminnassaan yhtä aktiivisia tai perehtyneitä. Parhaimmillaan kiinteistöyhtiö saa ekspertistä hyvän yhteistyötahon, joka toimittaa tietoa kiinteistöön ja sieltä ulospäin. Talon asiat tuntevaa ympäristöeksperttiä voi myös kuulla taloa koskevia päätöksiä tehtäessä. Toisaalta, kun kaikissa taloissa ei edes ole ympäristöeksperttiä, tai aktiivisuus vaihtelee eri kiinteistöissä, ei aktiivisten eksperttienkään panosta ehkä aina osata hyödyntää. Tutkimuksessa tulikin esiin esimerkkejä, joissa ympäristöekspertit olisivat halunneet olla enemmän mukana vaikuttamassa talon asioihin.

Oman aktiivisuuden lisäksi ympäristöekspertti-toiminnassa näyttäisi korostuvan yhteistyö eri toimijoiden välillä. Ympäristöekspertti on toiminnassaan tekemisissä jo sinänsä heterogeenisen talon asukaskunnan lisäksi ainakin huoltoyhtiön ja kiinteistöyhtiön edustajien kanssa. Jos tämä

yhteistyö toimii, parantaa se kaikkien toiminnan mahdollisuuksia. Tutkimuksessa kävi ilmi, että esimerkiksi ympäristöekspertin ja huoltomiehen välinen yhteydenpito voi olla toiminnan kannalta hyvinkin tärkeää. Jos se ei toimi, ekspertti jää ilman toimintaan tarvittavaa tukea ja huoltomies vaille kiinteistöstä hankittua kokemustietoa.

Tutkimuksessa haastatellut mainitsivat usein asukastoimikunnan ympäristöeksperttien tärkeimmäksi yhteistyötahoksi. Asukastoimikunnan valtuudet voivat olla tukemassa myös ympäristöekspertin toimintaa. Lisäksi alueellinen asukastoiminta voi edistää toimintaa, kun ideat ja kokemukset leviävät talojen välillä. Monet haastatellut olivat huolissaan asukasaktiivisuuden tilasta. Aktiivisten asukkaiden määrän kerrottiin laskeneen ja nuorempia asukkaita ei monesti ollut saatu mukaan asukastoimintaan. Vähenevä asukasaktiivisuus ja asukkaiden passiivinen suhtautuminen yhteisiin asioihin on ongelma myös ympäristöekspertti-toiminnan kannalta. Ympäristöekspertti-toiminta tulisikin ymmärtää laajasti osaksi asukastoiminnan kokonaisuutta.

Kiinteistöyhtiön järjestämässä koulutuksessa ympäristöeksperteille pyritään antamaan toimintaan tarvittavia perusvälineitä. Lisäksi koulutustilaisuuksissa toiminnasta ja sen tavoitteista saatiin selkeämpi kuva. Koulutustilaisuuksissa parannettiin myös eri toimijoiden välisen yhteistyön mahdollisuuksia. Esimerkiksi alueellisissa koulutustilaisuuksissa ympäristöekspertit kävivät yhdessä isännöitsijöiden ja huoltoyhtiön edustajien kanssa läpi yksittäisten kiinteistöjen energiankulutustilastoja.

Ympäristöeksperttien toiminnassaan tarvitsevat välineet voidaan jakaa esineellisiin ja psyykkisiin. Esineellisiä välineitä ovat esimerkiksi lämpö- ja vedenvirtaamamittarit, joilla ekspertit voivat suorittaa mittauksia kiinteistössä. Lisäksi ympäristöekspertit kertoivat käyttäneensä toiminnassaan esimerkiksi puhelinta ja tietokonetta. Tiedottamiseen taas käytettiin joko painettuja tai itse laadittuja esitteitä. Yksi tärkeä väline oli myös kerran kuukaudessa ympärieksperteille jaettava kulutusseurantaraportti, jossa kerrotaan kiinteistön energiatalouden tila. Sen perusteella ympäristöekspertit saivat työssä tarvittavaa tietoa ja palautetta. Kaiken kaikkiaan toiminnassa tarvittiin suhteellisen vähän esineellisiä työkaluja, sillä ekspertit eivät saa tehdä esimerkiksi teknisiä säätöjä.

Eksperttien työn painottuminen tiedon välitykseen ja yhteyshenkilönä toimimiseen näkyi siinä, että erilaiset psyykkiset välineet, kuten vuorovaikutustaidot, olivat keskeisiä. Myös perustiedot talotekniikasta koettiin tarpeelliseksi. Haastatteluissa nousi esiin tarve jakaa kokemuksia muiden

ympäristöeksperttien kanssa. Tällä tavalla vaihdetut kokemukset ja tiedot muiden toiminnasta voivat olla toiminnassa tiedollisia työkaluja. Muiden kokemusten perusteella voidaankin suunnitella omaa toimintaa, tai niiden pohjalta osataan toimia ongelmatilanteissa. Ympäristöeksperttien välillä ei kuitenkaan ollut vakiintuneita kanavia vaihtaa kokemuksia, vaan yhteydenpito perustui henkilökohtaisille kontakteille ja koulutustilaisuuksissa käytyihin keskusteluihin.

## 8.2 Pohdinta

Ympäristöekspertti- ja asukastoiminnan haasteena näyttäisi tutkimuksen perusteella olevan ensinnäkin toimijoiden vaihteleva aktiivisuus ja toisaalta yksilöiden oman aktiivisuuden korostunut merkitys. Asukastoimintaa ei ole ilman aktiivisia asukkaita kuten ei myöskään ympäristöekspertti-toimintaa. Asukkaiden alhainen tai vaihteleva aktiivisuus on koettu haasteeksi monessa asukashallintoa koskevassa selvityksessä (Siikanen 1994, 10; Soimakallio 1992, 66 – 68; Antere 1991, 33 – 34). Niissä se mahdolliseksi syiksi on esitetty esimerkiksi asukkaiden pessimistinen suhtautuminen omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa. Osa tutkimuksen haastateltavista pohti myös sitä, onko vuokra-asuminen itsessään yksi vähäistä kiinnostusta aiheuttava tekijä. Asukkaiden kokema yhteisöllisyys ja kiinnostus yhteisiksi koettuja asioita kohtaan ovatkin tutkimuksen perusteella tärkeää myös ympäristöekspertti-toiminnan kannalta.

Ympäristöekspertti-toiminnan kannalta on varmasti tärkeää, että se koetaan todelliseksi mahdollisuudeksi vaikuttaa asumisen kustannuksiin ja omaan asuinympäristöön laajemminkin. Näin myös muiden tahojen suhtautuminen ympäristöekspertti-toimintaan vaikuttaa sen kiinnostavuuteen. Joissain haastatteluissa pohdittiin myös sitä, voitaisiinko asukkaiden kiinnostusta lisätä palkkiojärjestelmän avulla. Nyt ympäristöekspertit saavat palkkion koulutuksiin osallistumisesta. Ehkä palkkiojärjestelmä voitaisiin sitoa myös muuhun toimintaan. Silloin työn omaehtoisuus säilyisi, mutta samalla kuitenkin kannusteet aktiiviseen toimintaan kasvaisivat. Myös toimintaan osallistumisen tapoja voitaisiin ehkä kehittää. Tutkimukseni orientoivassa vaiheessa käymissäni keskusteluissa pohdittiin esimerkiksi sosiaalisen median mahdollisuuksia asukastoiminnassa. Silloin se siirtyisi ulos kerhohuoneista ja mahdollisesti uusien ihmisten pariin. Marianne Nylund ja Anne Birgitta Yeung puhuvat virtuaalivapaaehtoisuudesta tulevaisuudessa lisääntyvänä ilmiönä. Tällä he tarkoittavat ilmiötä, jossa joko toiminta tai siihen hakeutuminen tapahtuu teknologian kautta. Näin esimerkiksi vapaaehtoistyön kysyntä ja tarjonta sekä työssä neuvonta ja mentorointi voivat tapahtua internetin välityksellä. (Nylund ja Yeung 2005, 29.)

Uudenlaiset osallistumisen tavat voisivat myös auttaa nuorempien asukkaiden saamisessa mukaan toimintaan. Juuri tätä osa haastatelluista piti tällä hetkellä hankalana.

Vaihtelevan aktiivisuuden toinen puoli on luonnollisesti se, että mukana on myös perehtyneitä ja aktiivisia ympäristöeksperttejä. Nyt aktiiviset ympäristöekspertit ovat vaarassa jäädä passiivisten varjoon, kun muut toimijat eivät aina tiedä, miten suhtautua aktiivisuudeltaan vaihtelevaan eksperttijoukkoon. Tutkimuksessa nostin esiin esimerkin, jossa kiinteistöyhtiö painatti ympäristöeksperttien jaettavaksi esitteitä. Tämä kuitenkin lopetettiin, kun kaikki ekspertit eivät esitteitä hakeneet tai jakaneet, ja ne jäivät lojumaan toimiston lattialle. Mukana oli kuitenkin myös ympäristöeksperttejä, jotka näin tekivät. Ympäristöekspertti-toiminnassa voitaisiinkin kehittää keinoja hyödyntää entistä paremmin juuri aktiivisimpien eksperttien toimintaa. Tutkimuksessa esiin nousseita keinoja tukea entistä paremmin juuri aktiivisten eksperttien toimintaa voisivat olla vaikkapa mahdollisuus reaaliaikaiseen kulutusseurantaan, tai ympäristöeksperteille annettava huoltomiehen suora puhelinnumero. Kaikki ympäristöekspertit eivät näitä välineitä luultavasti hyödyntäisi, mutta aktiivisten eksperttien toimintaa ne edistäisivät entisestään.

Toinen tapa hyödyntää paremmin aktiivisten eksperttien työ olisi parantaa muiden toimijoiden ympäristöekspertti-toiminnan tuntemista. Esimerkiksi isännöitsijät ja huoltoyhtiöt voisivat pohtia sitä, mitä hyötyä aktiivisen ja perehtyneen ympäristöekspertin toiminnasta voisi olla heidän omassa työssään. Tutkimuksen perusteella ympäristöekspertti tekee kiinteistössä itsenäistä työtä ja kerää tietoa talosta asukkaan näkökulmasta. Tämä voi edistää myös muiden toimintaa, jos perehtyneet ekspertit vain tunnustetaan ja yhteistyö toimii. Aktiiviset ekspertit halusivat tulla kuulluiksi kiinteistöä koskevia päätöksiä tehtäessä. Aktiivisten eksperttien kokema työn mielekkyys luultavasti kohenisi, jos heidän työnsä ja talokohtainen tietonsa hyödynnettäisiin entistä paremmin.

Ympäristöekspertit saavat heille järjestetyssä koulutuksessa toimintaan tarvittavia välineitä ja selkeämmän käsityksen sen luonteesta. Koulutuksessa jaettavat energiaekspertin työkirja sekä erilaiset konkreettiset tehtävälistat ja toimintasuositukset tukevat ympäristöeksperttien työn suunnittelua, kunhan niitä ei koeta velvoittaviksi. Ne tuovat selkeyttä toimintaan, jossa mitään sitovia tehtäviä ei ole. Tutkimuksen perusteella vuorovaikutustaidot ovat keskeinen väline ympäristöeksperttien työssä. Ilman niitä muuten pätevä ympäristöekspertti jää toiminnassaan yksin. Teknisten tietojen ja taitojen lisäksi eksperttien koulutuksessa kannattaakin keskittyä myös toimintaan vaikuttaviin sosiaalisiin sääntöihin ja toisaalta erilaisiin viestinnän keinoihin.

Tutkimuksen perusteelle ekspertit voisivat hyödyntää toistensa tietoja ja kokemuksia omassa toiminnassaan. Yhteinen toiminnan pohtiminen tarjoaisi uusien tietojen lisäksi mahdollisuuden tarkastella omaa toimintaa. Kokemusten vaihtoa voisi edistää esimerkiksi ympäristöeksperttien alueellinen yhteistyön kehittäminen. Asukastoimikuntienpuheenjohtajilla tämmöistä yhteistyötä jo on. Toisaalta eksperttien välistä viestintää voitaisiin kehittää myös sähköisesti. Esimerkiksi ympäristöeksperttien yhteinen sähköpostilista voisi edistää viestintää. Kiinteistöyhtiössä otettiin tutkimuksen aikana käyttöön ekstranet-palvelu asukastoiminnan tueksi. Se voisi olla mukana tukemassa myös ympäristöeksperttien kommunikaatiota ja toimia vaikkapa hyvien käytäntöjen tietovarantona. Ehkä eksperttien välistä keskustelua ja toiminnan yhteistä pohtimista voitaisiin lisätä myös koulutustilaisuuksissa vaikkapa käymällä läpi toiminnan arkisia ongelmia yhdessä tai ryhmissä.

Millaisesta ympäristöekspertti-toiminnasta siis on tutkimuksen perusteella eniten hyötyä kiinteistön energia- ja jäteasioiden kannalta? Ensinnäkin kiinteistössä on yhteisistä asioista ja asukastoiminnasta kiinnostuneita asukkaita. Näin asukaskokouksessa saadaan valittua tehtävään aktiivinen ympäristöekspertti. Ekspertin työ saa paremman kaikupohjan kiinteistössä, jossa muut asukkaat ovat kiinnostuneita hänen toiminnastaan ja hän saa tukea asukkaiden lisäksi myös asukastoimikunnalta. Ympäristöekspertti on saanut koulutuksessa tarvittavien välineiden ja teknisen tiedon lisäksi selkeä kuvan toiminnasta ja sen mahdollisuuksista. Hänellä on myös mahdollisuus vaihtaa tietoja ja kokemuksia muiden eksperttien kanssa, ja kokeilla muulla toimineita hyviä käytäntöjä omassa kiinteistössään. Ympäristöekspertti on sosiaalisesti kyvykäs, ja osaa viestittää asiansa selkeästi. Ekspertti toimii yhteistyössä kiinteistöyhtiön ja huollon kanssa. Näin hän saa toimintaansa tukea ja välineitä. Myös muut toimijat osaavat hyödyntää aktiivisen ympäristöekspertin kiinteistön asioita hoitaessaan. Tämä edellyttää sitä, että aktiiviset ympäristöekspertit osataan tunnistaa. Kaikissa kiinteistöissä sellaista ei ole.

## Lähteet:

Alasoini, Tuomo (2006) Osallista ohjelmallinen kehittäminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa: Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskäsitteitä. Helsinki: Stakes.

Antere, Päivi (1991) Asukkaiden vaikutusvalta Kerros-projektin vuokralaisdemokratiakokeilussa Seinäjoella. Helsinki: Asuntopolitiikan tutkimus- ja suunnitteluosasto, julkaisuja 8:1991.

Arnkil, Robert (2006) Hyvien käytäntöjen levittäminen EU:n kehittämissuunnitelmienä. Teoksessa: Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskäsitteitä. Helsinki: Stakes.

Asuntopolitiikan tutkimus- ja suunnitteluosasto (1991) Asukasdemokratia. Opasjulkaisuja 1:1991. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Asuntopolitiikan tutkimus- ja suunnitteluosasto (1992) Sosiaalinen isännöinti ja asukasdemokratia – Asumisen kehittämistä vaihtoehtoja. Tutkimus- ja suunnitteluosasto julkaisuja 1:1992. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Engeström, Yrjö (1987) Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research. Helsinki: Orienta-Konsultit Oy.

Engeström, Yrjö (1995) Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.

Eskola, J (2001) Laadullisen tutkimuksen juurrutus – Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Euroopan komissio (2010) Communication from the Commission Europe 2020. A strategy for smart, sustainable and inclusive growth [verkojulkaisu]. Brussels: COM(2010) 2020.

<http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf>. (Viitattu 14.10.2010)

Filander Karin (1996) Mistä kehittävät työntutkimukset on tehty? Aikuiskasvatus 2/1996.

Kuusela, Pekka (2008) Kriittinen realismi, organisaatiotutkimus ja muutos. Teoksessa: Pekka Kuusela & Matti Kuittinen (toim.) Organisaatiot muutoksessa. Kuopio: UNIpress.

Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007) Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa: Markus Laine, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus.

Laine, Timo (2001) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa: Aaltola, Juhani ja Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimentelmiin. Toim. Juhani Aaltola ja Raine Valli. Jyväskylä: PS-Kustannus

Metsämuuronen, Jari (2006) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä; Gummerus Kirjapaino Oy.

Miettinen Reijo & Samra-Fredericks, Dalvir & Yanov, Dvora (2009) Re-Turn to Practice: An Introductory Essay. Organization Studies 30/2009.

Motiva Oy (2002) Energiaekspertti. Hyvän asumisen asialla. Helsinki: Erweko Painotuote Oy.

Motiva Oy (2006) Energiaekspertin työkirjakerä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Motiva Oy (2010) Energiatohokkuussopimus [verkojulkaisu]. Helsinki: Motiva Oy.  
<<http://www.motiva.fi/toimialueet/energiatohokkuussopimus>>. (Viitattu 14.10.2010)

Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (2005) Vapaaehtoisuuden anti, arvot ja osallisuus murroksessa. Teoksessa: Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta – Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.

Orr, Julian E. (1996) Talking About Machines. An Ethnography of a Modern Job. New York: Cornell University Press.

Peräkylä, Anssi (1995) Kvalitatiivisen tutkimuksen kohteet ja ihmiskuva. Teoksessa: Jaakko Leskinen (toim.) Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki: Ykköspaino Oy.

Peuhkuri, Timo (2007) Teoria ja yleistämisen kriteerit. Teoksessa: Markus Laine, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (toim.) Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus.

Pirkkalainen, Jaana (2003) Työhön, työssä, työstä oppiminen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Poutanen, Seppo (2005) Kriittisen realismin metodologisesta otteesta yhteiskuntatieteissä. Teoksessa: Pekka Räsänen, Anu-Hanna Anttila, Harri Melin (toim.) Tutkimus menetelmien pyörteissä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 14.10.2010.)

Seppänen-Järvelä, Riitta (2006) Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin. Kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa: Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskohtia. Helsinki: Stakes.

Siikanen, Antti (1994) Yhteishallintoon aravavuokrataloissa. Helsinki: Tilastokeskus, raportti 1994:5.

Soimakallio, Annukka (1992) Asukkaiden osallistuminen vuokratalonsa peruskorjaukseen. Helsinki: Asuntohallitus tutkimus- ja suunnitteluosasto, julkaisu 3:1992.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

VVO Yhtymä & Motiva Oy (1997) Energietietoinen asuminen. Kehityshankkeen loppuraportti.

Ympäristöministeriö (2009) Energiatodistusopas 2007. Rakennuksen energiatodistus ja energiatehokkuusluvun määrittäminen [verkkajulkaisu]. Helsinki: Ympäristöministeriö, 12.1.2009.  
< <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=82328&lan=fi>>. (Viitattu 14.10.2010)

## Liitteet:

### Liite 1: Haastattelurunko ympäristöeksperteille

#### YLEISTÄ:

1. NIMI JA IKÄ
2. AMMATTI JA KOULUTUS
3. KAUANKO OLET ASUNUT NYKYISESSÄ KIINTEISTÖSSÄ?
4. KAUANKO OLET OLLUT YMPÄRISTÖEKSPERTTINÄ? HALUAISITKO JATKAA TEHTÄVISSÄ, JOS SINUT VALITAAN UUELLEEN?
5. ONKO SINULLA MUITA TEHTÄVIÄ ASUKASTOIMIKUNNASSA?

#### TOIMINTA JA TARKOITUS:

6. MITEN PÄÄDYIT YMPÄRISTÖEKSPERTIKSI? MITEN KIINNOSTUIT TOIMINNASTA?
7. ONKO YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA VASTANNUT SITÄ KUVAA, JOKA SINULLA OLI ENNEN TEHTÄVIEN ALOITTAMISTA? ONKO JOKIN YLLÄTTÄNYT?
8. MITEN KUNNOISIT OMIN SANAIN EKSPERTTITOIMINTAA JA SEN TAVOITTEITA? MINKÄLAISET MAHDOLLISUUDET KOET ITSELLÄSI OLEVAN TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISEEN?
9. MINKÄLAISIIN KOKONAISUUKSIIN JAKAISIT TYÖN OMIN SANAIN?
10. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA ON KIINTEISTÖYHTIÖSSÄ JÄRJESTETTY? ONKO NYKYINEN TOTEUTUSTAPA RIITTÄVÄ TULOSTEN SAAVUTTAMISEKSI?
11. MITKÄ OVAT YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN VAHVUUDET? MITKÄ HEIKKOUEDET?
12. PALJONKO AIKAA ARVIOISIT KÄYTTÄVÄSI YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTAAN VIIKOSSA/KUUKAUDESSA? VAIHTELEEKO TÄMÄ?
13. MITÄ KONKREETTISIA YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTAAN LIITTYVIÄ TEHTÄVIÄ OLET SUORITTANUT VIIMEISEN KUUKAUDEN AIKANA? MITKÄ OVAT YMPÄRISTÖEKSPERTIN KESKEISIÄ TEHTÄVIÄ?
14. MIKÄ YMPÄRISTÖEKSPERTIN TEHTÄVISSÄ ON HAASTEELLISTA JA MIKÄ PALKITSEVAA? MIKÄ ON NÄIDEN KESKINÄINEN SUHDE?
15. ONKO EKSPERTIN TYÖSSÄ TEHTÄVIÄ, JOISTA PIDÄT, TAI ET PIDÄ ERITYISESTI?

#### TOIMINTAJÄRJESTELMÄ:

16. MILLAISIA TAITOJA JA VÄLINEITÄ YMPÄRISTÖEKSPERTIN TYÖ EDELLYTTÄÄ?
17. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI SAA TIETOA TAI PALAUTETTA TOIMINNAN TAVOITTEISTA JA NIIDEN TOTEUTUMISESTA?
18. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI SAA TIETOA TAI PALAUTETTA TOIMINNAN TAVOITTEISTA JA NIIDEN TOTEUTUMISESTA?
19. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI SAA TIETOA TAI TUKEA TYÖHÖTEHTÄVIINSÄ LIITTYEN?

20. KUULUUKO YMPÄRISTÖEKSPERTIN TYÖHÖN YHTEISTOIMINTAA JONKIN TAHON KANSSA? MILLAISTA TÄMÄ YHTEISTYÖ ON, JA MIKÄ ON YMPÄRISTÖEKSPERTIN OSA SIINÄ? MIKÄ ON TÄRKEIN YHTEISTYÖTAHO?
21. MILLAISIA YHTEYDENPITOKANAVIA YMPÄRISTÖEKSPERTEILLÄ ON MUIHIN TYÖHÖNSÄ MAHDOLLISESTI LIITTYVIIN TOIMIJOIHIN?
22. OVATKO YMPÄRISTÖEKSPERTIN JA MUIDEN HÄNEN TYÖHÖNSÄ LIITTYVIEN TOIMIJOIDEN TAVOITTEET YHDENMUKAISIA?
23. KUKA TAI KETKÄ MIELESTÄSI PÄÄTTÄVÄT YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN SISÄLLÖSTÄ? MILLAISIA SÄÄNTÖJÄ TOIMINTAAN LIITTYY?
24. MITEN SUUNNITTELET TYÖSI? MITEN SUHTUDUT TYÖOHJEISIIN?
25. TULEEKO SINULLE MIELEEN ESIMERKKITILANTEITA, JOISSA JOKIN TEKIJÄ OLISI EDISTÄNYT TAI HANKALOITTANUT TYÖTÄSI YMPÄRISTÖEKSPERTINÄ?
26. OLETKO KEHITTÄNYT TOIMINTATAPOJA, JOTKA EDISTÄVÄT TAI HELPOTTAVAT TOIMINTAA?
27. MITEN KUVAISIT ASUKASAKTIIVISUUTTA TALOSSASI? MITEN YLIPÄÄTÄÄN?

#### TOIMINNAN KEHITTÄMINEN?

28. MILLAISTA ON HYVÄ YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA? MILLAINEN ON HYVÄ YMPÄRISTÖEKSPERTTI?
29. MITÄ TOIMINNALLA ON SAATU AIKAAN?
30. HALUAISITKO JOTENKIN MUUTTAA YMPÄRISTÖEKSPERTIN TEHTÄVIÄ? ENTÄ YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN JÄRJESTÄMISTÄ YLIPÄÄTÄÄN? MITEN USKOT TOIMINNAN KEHITTYVÄT TULEVAISUUDESSA?
31. TULEEKO MIELEEN VIELÄ JOTAIN, MIKÄ EI OLE TULLUT ESIIN?

## Liite 2: Haastattelurunko kiinteistö- ja huoltoyhtiön edustajille

### YLEISTÄ:

1. NIMI, IKÄ, KOULUTUS
2. TOIMENKUVASI ORGANISAATIOSSA
3. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA NÄKYY OMASSA TYÖSSÄSI?
4. MILLOIN YMPÄRISTÖ(ENERGIA)EKSPERTTI-TOIMINTA OTETTIIN KÄYTTÖÖN? MITEN SE TAPAHTUI?
5. ONKO YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA VASTANNUT SITÄ KUVAA, JOKA SIITÄ OLI ENNEN KÄYTTÖÖNOTTOA?

### TOIMINTA JA TARKOITUS:

6. MIHIN ONGELMIIN YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNALLA ON VOIDAAN VAIKUTTAA? MITEN SILLÄ VOIDAAN VAIKUTTAA NIIHIN?
7. MITEN KUNNOIS OMIN SANAIN EKSPERTTITOIMINTAA JA SEN TAVOITTEITA?
8. MINKÄLAISIIN KOKONAISUUKSIIN JAKAISIT YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN OMIN SANAIN?
9. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA ON KIINTEISTÖYHTIÖSSÄ JÄRJESTETTY? ONKO NYKYINEN TOTEUTUSTAPA RIITTÄVÄ TULOSTEN SAAVUTTAMISEKSI?
10. MITKÄ OVAT YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN VAHVUUDET? MITKÄ HEIKKOUEDET?
11. PALJONKO SINULTA KULUU TYÖAIKAA YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTAAN LIITTYEN (KUUKAUDESSA/VUODESSA)?

### TOIMINTAJÄRJESTELMÄ:

12. MILLAISIA TAITOJA JA VÄLINEITÄ YMPÄRISTÖEKSPERTIN TYÖ EDELLYTTÄÄ? MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI SAA TIETOA TAI PALAUTETTA TOIMINNAN TAVOITTEISTA JA NIIDEN TOTEUTUMISESTA?
13. MITEN YMPÄRISTÖEKSPERTTI SAA TIETOA TAI TUKEA TYÖHÖTEHTÄVIINSÄ LIITTYEN?
14. KUULUUKO YMPÄRISTÖEKSPERTIN TYÖHÖN YHTEISTOIMINTAA JONKIN TAHON KANSSA? MILLAISTA TÄMÄ YHTEISTYÖ ON, JA MIKÄ ON YMPÄRISTÖEKSPERTIN OSA SIINÄ?
15. MILLAISIA YHTEYDENPITOKANAVIA YMPÄRISTÖEKSPERTEILLÄ ON MUIHIN TYÖHÖNSÄ MAHDOLLISESTI LIITTYVIIN TOIMIJOIHIN?
16. OVATKO YMPÄRISTÖEKSPERTIN JA MUIDEN HÄNEN TYÖHÖNSÄ LIITTYVIEN TOIMIJOIDEN TAVOITTEET YHDENMUKAISIA?
17. KUKA TAI KETKÄ MIELESTÄSI PÄÄTTÄVÄT YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN SISÄLLÖSTÄ? MILLAISIA SÄÄNTÖJÄ TOIMINTAAN LIITTYY?
18. OLETKO KEHITTÄNYT TOIMINTATAPOJA, JOTKA EDISTÄVÄT YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTAA?
19. MITEN KUNNOIS ASUKASAKTIIVISUUDEN TILAA NYKYÄÄN?

## TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

20. MILLAISTA ON HYVÄ YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINTA? MILLAINEN ON HYVÄ YMPÄRISTÖEKSPERTTI?
21. MITÄ TOIMINNALLA ON SAATU AIKAAN?
22. HALUAISITKO JOTENKIN MUUTTA YMPÄRISTÖEKSPERTIN TEHTÄVIÄ? ENTÄ YMPÄRISTÖEKSPERTTI-TOIMINNAN JÄRJESTÄMISTÄ YLIPÄÄTÄÄN? MITEN USKOT TOIMINNAN KEHITTYVÄT TULEVAISUUDESSA?
23. TULEEKO MIELEEN VIELÄ JOTAIN, MIKÄ EI OLE TULLUT ESIIN?