



ASUKASTAPAAMINEN TOAS TEKNIIKAN- JA TIETEENTORNIT

Aika: 19.2.2018 klo 15-16.40

Paikka: Tekniikantornit, Tekniikankatu 10 33720 Tampere, Holvi (väestönsuoja A-talon kellarissa)

Läsnä: Kirsi Koski (TOAS), Jari Kivipelto (TOAS), Pia Ylimäki (TOAS), Saara Puonti (TOAS), Inka Kuusimaa (TOAS), 18 asukasta

1. Tilaisuuden avaus

Klo 15.04 Kirsi Koski avasi tapaamisen ja kertoi tilaisuuden kulun.

2. omaTOASin esittely

Pia Ylimäki kertoi omaTOASin käyttöönotosta seuraavasti:

Sähköisen asiakasportaalin rakentaminen on ollut TOASin tavoitteissa jo useampana vuotena. Sen sijaan, että otettaisiin käyttöön irrallinen varausjärjestelmä, haluttiin odottaa, että TOASin asiakas- ja kiinteistötietojärjestelmän Tampuurin kautta kehitetään portaali, jonka yksi osa on sähköinen sauna- ja pesulavuorojen varausjärjestelmä. Tavoitteena oli, että jokaisella kohteella on sama sähköinen varausjärjestelmä käytössä ja että sen ylläpito on helppoa. Koska omaTOAS-palvelu on Tampuurin oma tuote, noutaa se kaiken asukkaaseen liittyvän datan suoraan Tampuurista. TOASilla on 8 000 vuokrasopimusta, joten tällaisella massalla ei ole mielekasta ylläpitää useita eri järjestelmiä.

omaTOASin kehitys alkoi vuoden 2017 alussa. Palvelu pitää sisällään asukkaan sopimustiedot, maksutiedot, kiinteistökohtaisia tietoja ja linkit TOASin sähköisiin palveluihin. Kyse ei ole pelkästä saunavarauksjärjestelmästä, vaan suuremmasta kokonaisuudesta. Tiedottaminen palvelun käyttöönotosta aloitettiin vuoden 2017 alussa. Tekniikan- ja Tieteentornien asukastoimikunnan jäseniä kävi TOASin toimistolla tapaamisessa ennen käyttöönottoa, jolloin kehitysideoita otettiin vastaan ja vietiin eteenpäin. Tampuuri kehittää ohjelmistojaan, mutta aina kehitys ei tapahdu välittömästi. Laajemmin palautetta kerätään keväällä kyselyn muodossa, jonka tarkoituksena on nimenomaan kehittää palvelua parempaan suuntaan. Ohjelman kehitys jatkuu, vaikka palvelu onkin otettu käyttöön. Käyttäjiä palvelussa on tällä hetkellä lähes 6 000. omaTOASiin tulossa kevään aikana omatVIESTIT- osio ja lisäksi tavoitteena on saada järjestelmään vikailmoituksen seurantaominaisuus.

3. Asukkaiden kysymykset & kommentit:

Onko joulukuun tapaamisessa keskusteltu sähköisen tunnistautumisen eri vaihtoehtoja tulossa?

Tämä on kehityksessä mobiilivarmenteen kanssa, mutta aikataulu ei ole tiedossa.

Miksi saunavarauksietietoja on tarpeellista kerätä?

Käyttöastetieto on TOASille tarpeellinen. Ei ole tarkoituksenmukaista, että saunat lämpiävät tyhjillään.

Saadaanko asukastoimikunnalle TOASbooking-tunnus?

Tällä hetkellä ei olla luomassa yleisiä tunnuksia.

Voiko TOASbookingin ulkoasua muuttaa siten, että vapaat saunavuorot niputetaan yhteen näkymään?

Tämä muutos on kehitysehdotuksissamme ja punnittavana eteneekö.

Miksi oli kiire ottaa TOASbookingin käyttöön?

Ei ollut kiirettä, vaan projekti oli käynnissä vuoden ennen käyttöönottoa. Myös pilotointeja tehtiin muutamassa kohteessa ennen käyttöönottoa. Järjestelmiä ei ole mielekästä ottaa ripotellen käyttöön, vaan kaikki kohteet siirtyvät yhdellä kertaa järjestelmän käyttäjiksi. Eri järjestelmiä ei haluta ylläpitää, sillä ne tulevat pitkällä tähtäimellä kalliiksi. Kompromisseja täytyy tehdä, eikä kohteita haluta kohdella eriarvoisesti.

Miksi pesu- ja kuivauskoneet ovat samassa quotassa?

Järjestelmässä on mahdollista varata 30 pesulavuoroa viikossa. Oletus on, että tämä on riittävä määrä jokaiselle pyykkäjälle.

Onko mahdollista muuttaa yhden pesulavuoron varauksen kesto 30 minuuttiin?

Toteutunee lähiaikoina.

Voiko asukkaat seurata omaTOASista tehtyjä tikettejä?

omaTOASin kehitystä käydään läpi Neuviksessa.

Miksei omaTOASissa ole rekisteriselostetta?

Tietosuoja- ja rekisteriselosteasiat on käyty SOAn tasolla läpi ja tämä on ollut aikaa vievä prosessi. Selosteet saadaan järjestelmään pikimmiten.

Onko TOAS tarkistanut lakiasiantuntijalta, että asukastoimikunnalla ei ole määräysvaltaa siinä, mitä varausjärjestelmää käytetään?

TOAS on tarkistanut asian kiinteistöliiton lakimieheltä.

Voiko kohteiden nettisivun linkin vaihtaa omaTOASissa?

Voi.

Lisäksi pyydettiin, että Tekniikantornien saunojen A1 ja A2 vuorot korjataan toimitettua saunavuorolistaa vastaavaksi. Ehdotettiin muutoksia omaTOASin kiinteistön kuvaukseen, TOASbookingissa olevan lauseen "Voit varata yhden saunavuoron per viikko" selkeyttämistä ja palauteosion lisäämistä omaTOASiin. Koettiin, että Tekniikan- ja Tieteentornien asukkaat ovat hämmentyneitä, koska asukkaille ei olla ilmoitettu mitä korjauksia järjestelmään on tehty.

Muu palaute:

- Asuntotoimistolla ei ollut kerrottu asukkaalle omaTOASista uutta sopimusta allekirjoittaessa.
- Tiedotus ei toiminut, viestejä ei olla saatu ja viesti omaTOASiin rekisteröitymisestä oli liian pitkä, joten sitä ei luettu.
- Uutiskirje on huono.
- Ilmoitustaulut ovat huonot, koska tilaa ei ole riittävästi asukastoimikunnan julisteille.
- Sähköpostitiedottaminen ei ole riittävä, vaan tiedotteet halutaan myös jaettuna postilaatikoihin.
- Vikailmoituksia ei käsitellä (riittävän nopeasti) ja vikailmoituksen seuranta on puutteellista.
- Kiinteistöosastolle lähetettyihin sähköposteihin ei vastata.
- Kiinteistöhuollon toiminnasta palautetta erityisesti ulkoalueiden kunnossapidosta talvella (mm. talvikunnossapidon piirissä olevat portaat vaaralliset), lumilapioita ei olla tänä talvena toimitettu kohteille (aiempina vuosina talvikautta varten toimitettu), roskakatoksille vaikeaa päästä lumikasojen vuoksi, myös kesäalueella ulkoalueilla tarvetta



huoltotoimenpiteille.

- Asuntojen lämpötiloissa on heittoja.
- Tekniikantornien EI-saunan remontin aikataulua ei ole ilmoitettu.
- Hisseissä on paljon toimintahäiriöitä.
- Tieteentornien tekninen tarkastus meni hyvin.

Tilaisuus päätettiin klo 16.40.

Kiitos osallistujille!

Muistion laati Inka Kuusimaa (TOAS)

Jakelu Kirsi Koski
 Pia Ylimäki
 Jari Kivipelto
 Saara Puonti
 Tekniikan- ja Tieteentornien asukkaat

TENANT MEETING TOAS TEKNIIKAN- JA TIETEENTORNIT

Date: 19 Feb 2018 at 3 pm - 4.40 pm

Place: Tekniikantornit, Tekniikankatu 10 33720 Tampere, Holvi (air raid shelter A-block basement)

Present: Kirsi Koski (TOAS), Jari Kivipelto (TOAS), Pia Ylimäki (TOAS), Saara Puonti (TOAS), Inka Kuusimaa (TOAS), 18 tenants

1. Opening the meeting

Mrs. Kirsi Koski opened the meeting at 3.04 pm.

2. Introduction to myTOAS

Mrs. Pia Ylimäki introduced the launch of myTOAS as follows:

Digital customer portal has been one of the TOAS' goals for several years now. Opposed to acquiring an independent system, TOAS wanted to wait until the TOAS' customer and property information system operator Tampuuri created such service. The goal was to provide each location the same online reservation system for sauna and laundry facilities, but TOAS also wanted a system that can acquire customer data directly from the Tampuuri information system. Currently, TOAS has approximately 8 000 valid tenancy agreements which means it is not reasonable to maintain several electronic reservation systems.

The development of myTOAS begun in the beginning of 2017. In myTOAS the tenant finds information on his/her tenancy agreement, payments, location and all TOAS e-services. TOAS begun to inform tenants about the new service in early 2017 and it continued actively during the entire year. Few members of the tenant committee visited TOAS office for a discussion about the new service and gave their ideas and feedback. Tampuuri is continuously developing its services, but sometimes changes take some time. TOAS will collect feedback on myTOAS later in the spring 2018 with a questionnaire. Based on the tenants' feedback, myTOAS will be developed further. myTOAS currently has approximately 6 000 registered users. In the future, tenants should be able to follow the processing of their fault reports in myTOAS. myTOAS will also act as a channel for communicating with TOAS later in the spring 2018.

3. Questions and comments:

What is the current situation on the alternative electronic identifications discussed in the December meeting?

It is under processing together with a mobile certificate, but TOAS cannot give a specific schedule.

Why is it necessary to collect information on the sauna reservations?

Facility usage rate is highly necessary for TOAS. It is not practical to keep the saunas warm if tenants do not use them.

Can the tenant committee get a user ID for TOASbooking?

Creating general user IDs are not in the plan.

Can you change the layout of TOASbooking so that a user can first see the availability of the saunas based on a date?

This change is under evaluation.

Why were you in a hurry to launch TOASbooking?

There was no hurry as the project was going on for a year before the actual launch. The system was piloted in few locations before the launch in January 2018. It is not reasonable to take myTOAS into use in part of the locations, while some locations continue using other systems for booking sauna and laundry facilities. When having such a large amount of locations, compromises are necessary to guarantee equality between locations and tenants.

Why are the laundry and drying machines in the same quota?

Tenants can make 30 reservations per week for doing their laundry. It is assumed that this amount is adequate for each tenant.

Is it possible to change one laundry slot from one hour to 30 minutes?

Yes, and it is likely to happen in the near future.

Can tenants follow the fault tickets given on myTOAS?

The development of myTOAS is discussed in Neuvis (TOAS Council of Tenant Committees).

Why myTOAS does not have a statement of privacy policy?

Privacy policy has been processed together with SOA which has taken time. The statement will be available soon.

Has TOAS contacted a lawyer regarding the tenant committee's mastery on sauna reservation systems used in one location?

TOAS has been in contact with a lawyer of Kiinteistöliitto.

Can you change the link of the website in myTOAS (myBUILDING)?

Yes.

Additionally, it was requested that the sauna days A1 and A2 in Tekniikantornit will be fixed. A proposition of changing the introduction of the two locations in myTOAS was given, as well as clarifying the sentence "You may book one turn / week" in TOASbooking and adding a "Feedback"-section to myTOAS. It was experienced that the tenants of Tekniikan- and Tieteentornit are confused because they have not received information on the changes and corrections done on myTOAS.

Other feedback:

- TOAS housing office did not mention about myTOAS when signing a new tenancy agreement.
- Informing tenants was unsuccessful; tenants did not receive emails and the emails were too long to read.
- TOAS newsletter is poor.
- Information boards are poor because of the lack of space for tenant committee's announcements.
- Informing tenants on matter by email is not sufficient, but instead a paper announcement delivered to the post box is preferred / should be in use as well.
- Fault reports are not processed (fast enough) and their monitoring is inadequate.
- Emails sent to the TOAS Property Maintenance Department are not responded to.
- The maintenance company has not been fulfilling its duties regarding the yard areas especially during the winter (e.g. stair that should be cleaned and kept in good condition are not currently safe to use due to too much snow), snow shovels are missing this winter, it is difficult to access waste collection point due to snow, also the condition of the yard area in the summer time is poor.



- The room temperatures vary a lot.
- The schedule of the renovation of sauna EI in Tekniikantornit has not been given.
- Elevators have plenty of malfunctions.
- The evaluation of the technical condition of Tieteentornit went fine.

The meeting finished at 4.40 pm.

Thank you for participating!

Memo written by Inka Kuusimaa (TOAS)

Delivery Kirsi Koski
Pia Ylimäki
Jari Kivipelto
Saara Puonti
Tenants of Tekniikan- ja Tieteentornit