



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Emmi Vähäsöyrinki

ASIAKASYMMÄRRYKSEN
HYÖDYNTÄMINEN
ASUNTOTUOTANTOPROSESSISSA

Tekniikka ja liikenne
2011

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Emmi Vähäsöyrinki
Opinnäytetyön nimi	Asiakasymmärryksen hyödyntäminen asuntotuotantoprosessissa
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	42 + 4 liitettä
Ohjaaja	Martti Laaja

Uusissa asunnoissa lisä- ja muutostyöt työllistävät asiakaspalveluinsinööriä valtavasti. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, mitä asiakkaat odottavat tämän päivän asunnon hintaan sisältyviltä materiaaleilta ja ovatko he tyytyväisiä nykyisiin materiaaleihin.

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää sellainen ratkaisu, joka vaatisi mahdollisimman vähän lisä- ja muutostöitä. Lisäksi haasteita tuottavat tiukat aikataulut sekä asuntosuunnittelua ohjaavat lait, määräykset ja ohjeet.

Aihetta pohjustettiin asiakasymmärryksen sekä asuntosuunnittelun kautta. Asiakasymmärryksessä käsiteltiin asiakkuutta johtamisen ja rakentamisen sekä asiakasymmärryksen kehittämisen kautta. Asuntosuunnittelussa tarkasteltiin sekä asuntojen esteettömyyttä, tilamitoitusta että teknistä ja yleistä toimivuutta.

Tutkimusta varten laadittiin ylimääräinen asiakaskysely, jota täydennettiin jo tehdyllä muuttovaiheen asiakastytyväisyyskyselyllä. Ylimääräisellä asiakaskyselyllä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä asunnon hintaan sisältyviin materiaaleihin.

Asuinrakennushankkeita tehdessä suunnittelun täytyy olla aina asiakaslähtöistä, jotta kohteet herättävät mielenkiintoa asiakasrintamalla. Asunnon hintaan sisältyvien materiaalien tulee olla ajan mukaiset, siis kehityksen täytyy olla jatkuvaa. Hankkeista saatua palautetta täytyisi osata hyödyntää paremmin seuraavissa koh-teissa.

ABSTRACT

Author	Emmi Vähäsöyrinki
Title	Utilising consumer insight in housing design process
Year	2011
Language	Finnish
Pages	42 + 4 Appendices
Name of Supervisor	Martti Laaja

Supplementary and alteration work add a significant workload to customer service engineers in new housing projects. The purpose of my thesis was to study the customer expectations relating to the materials included in the property price and whether the customers are generally satisfied with the materials currently used.

The goal of the study was to identify a solution that would require the least amount of supplementary and alteration work. Tight schedules as well as laws, regulations and guidelines around the housing design add a layer of challenges.

The topic was based on the principles of consumer insight and housing design. In the area of consumer insight the customer was approached in the context of management and construction as well as by means of developing consumer insight. In the area of housing design the accessibility, dimensioning and spaces as well as technical and general functionality were studied.

A customer survey was conducted for the purpose of the study. The survey was supplemented with a customer satisfaction on property move which had been completed earlier. The second survey was used to examine the customer satisfaction relating to the materials included in the property price.

The design process in residential building projects must be customer-oriented in order to attract attention in the customer base. The materials included in the property price must be up to date and therefore the progress must be continuous. The feedback from the projects should be utilized better in the future projects.

Keywords	Consumer insight, housing design, prefabricated bathroom, supplementary and alteration work
----------	--

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	8
1.1	Työn tausta.....	8
1.2	Työn tavoitteet ja rajaus	9
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tulosteet	10
2	TUTKIMUSONGELMA.....	11
3	ASIAKASYMMÄRRYS.....	12
3.1	Asiakasymmärryksen kehittäminen	12
3.2	Asiakkuuksien johtaminen	14
3.3	Asiakasymmärryksen rakentaminen	16
3.3.1	Asiakkuushistoria	16
3.3.2	Asiakas- ja markkinatutkimukset	17
3.3.3	Laitekäyttö, web-selailu ja muut automaattisesti tallentuvat tiedot 17	
3.3.4	Hiljainen tieto	17
3.3.5	Tyylien käyttö ja sisällysluettelo	18
3.3.6	Asiakasymmärryksen hyödyntäminen	18
3.3.7	Asiakaspalveluinsinöörin toimenkuva	18
4	ASUNTOSUUNNITTELU.....	20
4.1	Tilamitoitus ja toimivuus.....	20
4.2	Esteettömyys.....	21
4.3	Tekninen toimivuus.....	22
5	ASIAKKUUS OSANA SUUNNITTELUPROSESSIA	24
6	MATERIAALIVALINNAT JA MUUTOSTYÖT	27
6.1	Materiaali esittely.....	27
6.2	Asunnon hintaan sisältyvät materiaalit.....	27
6.3	Rakennusvaiheen lisä- ja muutostyöt.....	28
6.3.1	Sopiminen.....	28
6.3.2	Hinnoittelu ja maksaminen.....	28
6.3.3	Lisä- ja muutostöiden kunnossapitovelvollisuus.....	29

7	ASIAKASYMMÄRRYS.....	30
7.1	Suunnittelu yhteistyö elementtitoimittajan ja rakennuttajan välillä.....	30
7.2	Elementtitoimittajan muutostöiden pelisäännöt.....	30
7.3	Kylpyhuone-elementin soveltuvuus esimerkkikohteeseen.....	31
8	ASIAKASTUTKIMUS	33
8.1	Ylimääräinen asiakaskysely.....	33
8.2	Vastaukset.....	33
8.2.1	Asukastietoja	33
8.2.2	Huoneistojen pohjaratkaisut	34
8.2.3	Säilytystilat	34
8.2.4	Huoneistojen kiinteät kalusteet.....	35
8.2.5	Sähkö ja ilmastointi	37
8.2.6	Huoneistojen tapetointi	37
8.2.7	Parveke	37
8.2.8	Väittämiä kylpyhuoneesta ja saunasta	38
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**Kuvio 1.** Hankkeen vaiheet ja niihin liittyvät tehtävät

s. 25

LIITELUETTELO

LIITE 1. Ylimääräisen asiakaskyselyn väittämien tulokset

LIITE 2. Materiaalikonaisuudet

LIITE 3 Ylimääräinen asiakaskysely

LIITE 4 Muuttovaiheen asiakastyytyväisyyskysely

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

YIT Rakennus Oy Talonrakennus Pohjanmaa on osa YIT:n Suomen rakentamis- palveluiden liiketoimintaryhmää. Yrityksen tavoitteena on rakentaa ja ylläpitää hyvää elinympäristöä ihmisille. Yritys tarjoaa palveluja kaikilla rakentamisen ja kiinteistötekniikan osa-alueilla ja elinkaaren eri vaiheissa. YIT rakentaa asuntoja ja muita kiinteistöjä, kokonaisia alueita sekä tarvittavaa infrastruktuuria. YIT auttaa myös teollisuutta tehostamaan toimintaansa.

YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Pohjanmaa -yksikössä kehitetään parhaillaan asuntotuotannon suunnitteluprosessia. Kehitystyön tavoitteena on selkeyttää suunnitteluprosessin informatiivisuutta osapuolten välillä. Kehitettävässä asuntotuotannon suunnitteluprosessissa ovat osallisena projektin vetäjä, arkkitehti, rakennesuunnittelija, talotekniikkasuunnittelijat, hankintahenkilö, kustannuslaskija, työmaan vastaava työnjohtaja, asiakaspalveluinsinööri ja vastuumyyjä.

Projektin onnistumista voidaan mitata monella tavalla. Tässä työssä onnistumisen mittarina on hankkeen myyvyys ja positiivinen asiakaspalaute - unohtamatta taloudellista lopputulosta.

YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Pohjanmaan -yksikössä asuntosuunnittelutyössä arkkitehdin laatimia luonnoksi ei kommentoida riittävällä laajuudella ja niihin ei vaadita haluttuja korjauksia, jotka perustuvat selkeisiin positiivisiin kokemuksiin. Myös taloteknisten ja rakenteellisten ratkaisujen perusteellinen tutkiminen ei ole ollut riittävän syvällistä. Suunnitelmien kehitystyössä ei ole huomioitu kaikkien osapuolten näkökulmia ja tavoitteita riittävästi.

Peruskäytäntönä on, että arkkitehdiltä tilataan annetun hankesuunnitelman mukaista tilaohjelmaa vastaava luonnossarja kohteesta, jota kommentoidaan osapuolten kesken. Vastaavasti arkkitehdille saatetaan antaa referenssipohjaratkaisu, jota sovelletaan kohteeseen. Joskus tiukkojen aikataulujen takia arkkitehdit suunnitte-

levat muutaman luonnoksen, joista sitten valitaan yksi versio toteutukseen. Arkkitehtien suunnitelmat vastaavat heidän näkemyksiään, jolloin todellisen asiakkaan näkökulma jää taka-alalle.

Asuntosuunnitteluprosessia on pilotoitu vuonna 2007 prosessimaisena projektina Pohjanmaan yksikössä. Tällöin testattiin ensimmäisen kerran sitä, miten hankkeen kaikkien osapuolten näkemysten huomioimisella ja tietoisuudella päästään parempaan lopputulokseen. Toisen kerran vastaavaa suunnitteluprosessia on testattu vuonna 2009 hieman erilaisessa kohteessa. Molemmissa kohteissa arkkitehti on laatinut luonnoksen, jota on yhdessä asuntomyyjien, projektin vetäjän sekä asiakaspalveluinsinöörin kanssa muokattu toimivammaksi. Tällä tavoin asiakkaiden palautteista saatu palaute on pystytty sisällyttämään suunnitteluun ja kohteet ovatkin olleet haluttuja.

Asiakaspalautetta YIT:llä saadaan asiakaskyselyillä, joita tehdään kaksi jokaista rakennuskohdetta kohden. Ensimmäinen kysely laitetaan asukkaille muuton jälkeen, jolla kartoitetaan palvelun tasoa ja asunnon kiinnostavuuteen liittyviä seikkoja. Toinen kysely laitetaan vuositakuukorjauksen jälkeen, jolla selvitetään takuukorjausten sujuvuutta sekä tyytyväisyyttä isännöitsijään ja huoltoyhtiöön. Asiakaskyselyjen pohjalta asiakaspalveluinsinööri tekee yhteenvedon, joista saadut keskiarvot liitetään konsernin sisäiseen taulukkoon. Yksikössä tulokset jaetaan aluejohtajalle ja projektipäällikölle. Vastausten kautta saadaan vahvistusta omiin näkemyksiin ja joukosta löytyy myös parannusehdotuksia. (Liitteeksi nykyiset kyselyt)

1.2 Työn tavoitteet ja rajaus

Tavoitteena on tutkia, miten yritys selvittää asuntokohteen suunnittelun lähtötietoihin sen, mikä on asiakkaille tärkeää ja miten asiakasymmärrys huomioidaan uuden hankkeen suunnittelussa.

Tässä tutkimustyössä tullaan selvittämään minkälaisia ratkaisuja, varusteita ja kalusteita tulee asuntokohteessa käyttää saadakseen parhaan mahdollisen myynnin ja parhaan mahdollisen taloudellisen lopputuloksen. Tässä tutkimustyössä käsitel-

lään ainoastaan omaperusteista asuntotuotantoa ja muu talonrakentaminen rajataan pois.

Tutkimustyössä kartoitetaan asiakkaan mieltymykset pesuhuone ja sauna tilaratkaisuihin, kiintokalusteisiin, vesikalusteisiin, valaisimiin, kodinkoneisiin ja pintamateriaaleihin. Tutkimustyössä selvitetään, miten kaikki tämä informaatio saadaan järjestelmällisesti suunnitteluprosessiin.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja tulosteet

Tutkimustyön ensimmäisenä vaiheena laaditaan yhden valmistuneen asuinkerrostalohankkeen asiakaskysely, jossa selvitetään työn tavoitteessa esitettyjä asioita ja kehitystarpeita. Ongelman ratkaisuun hyödynnetään asiakaspalautetta sekä haastatteluissa saatuja vastauksia.

Työn lopputuloksena tullaan laatimaan esimerkkikohteeseen yksityiskohtainen materiaalisuunnitelma kylpyhuone-tilaelementistä, kiintokalusteista ja pintamateriaaleista. Esimerkkikohteesta laaditaan kolme valmista värikokonaisuutta, joista asiakas voi valita mieleisensä.

2 TUTKIMUSONGELMA

Nykyisen asuntosuunnittelun haasteena ovat asiakkaiden taholta kasvaneet lisä- ja muutostyötoivomukset. Asiakkaat hakevat ylellisyyttä pienellä budjetilla, kun taas rakennusliikkeet yrittävät löytää kustannustehokkaimman ratkaisun, joka tyydyttää asiakkaita. Tämä ollaan huomattu myös muualla. Projektiarkkitehti Tero Saanisto Lujatalo Oy:stä on todennut: ”Jos asiakkaille asetetaan kysymys, mitä halutaan, niin jokainen haluaa paljon. Mutta mikä on realistista, mikä voidaan toteuttaa? Kustannuspuoli tulee aina vastaan. Asuntotuotannossa rakennusliikkeen näkökulmassa on tärkeintä löytää ne olennaisimmat asiat”. /1/

Suurin ongelma lieneekin, kuinka löytää valtavan materiaalityötarjonnan seasta sellaiset materiaalikokonaisuudet, jotka miellyttäisivät jokaista eivätkä vaatisi muutoksia perusratkaisuihin. Muuttuvat trendit ja sisustuslehtien ja -ohjelmien tarjonta ei tässä asiassa ainakaan auta. Onko tällainen materiaalikokonaisuuden löytäminen mahdollista?

Tutkimuksessa kiinnitetään erityistä huomiota kylpyhuone- ja saunaratkaisuihin, sillä vastaisuudessa Pohjanmaan yksikössä otetaan käyttöön tilaelementtinä valmistettavat pesuhuone- ja saunaratkaisut. Haasteena tulee olemaan materiaalienvalinta-aikataulut, sillä elementit tullaan työmaalla asentamaan jo runkovaiheessa. Mikäli asiakas haluaa päästä vaikuttamaan materiaalivalintoihin, täytyy hänen olla heti rakennusvaiheen alussa mukana. Tämä ei kuitenkaan tule toteutumaan, koska hankkeen kaikkia asuntoja ei saada myytyä vielä rakennusvaiheessa. Haasteita tulee olemaan löytää sellaiset materiaalit myymättömien asuntojen kylpyhuoneisiin, jotka miellyttäisivät loppuasiakasta.

Oman haasteen asuntosuunnittelulle luo Suomen lait, määräykset sekä ohjeet. Näitä tulkitaan paikkakuntaakohtaisesti, joka tuottaa erilaiset suunnittelulähtökohdat eri kuntiin suunnitellessa. Varsinkin kylpyhuoneiden esteettömyys ympyröiden tulkinnassa on suuria paikkakuntaakohtaisia eroja.

3 ASIAKASYMMÄRRYS

Asiakasymmärrys on käsitys siitä, mitä asiakkaalle voidaan tarjota, ei ainoastaan käsitys siitä mitä asiakkaat haluavat tai tarvitsevat. Suunnittelijoiden täytyykin käsittää kenelle suunnitellaan. Ei suunnitella sellaista, mikä suunnittelijasta on kivaa, vaan mikä on asiakkaan mielestä hyvä. Monissa yrityksissä näkökulmaa ollaankin muutettu tuotelähtöisyydestä asiakaslähtöisyyteen, ja asiakkaasta on tullut palveluliiketoiminnan lähtökohta./2/

Liiketoimintainnovaatioissa on kysymys ainutlaatuisen arvon luomisesta asiakkaalle. Jotta arvon luominen on mahdollista, yrityksen on tehtävä tietoinen päätös, mitä asiakasryhmiä se palvelee ja mitkä asiakasryhmät se jättää huomiotta. Suunnittelijoiden tulee olla tietoisia siitä, kenelle ja miksi arvoa ollaan luomassa. Kun päätös on tehty, liiketoimintamalli rakennetaan vahvan asiakasymmärryksen ympärille. /3/

3.1 Asiakasymmärryksen kehittäminen

Asiakkaan puhuessa tarpeistaan, on hän tunnistanut tarpeen ja pystyy esittämään haluamansa ratkaisun toimittajille. Palveluntarjoajalla jää vaihtoehto kilpailla laadulla ja hinnalla. Tähän tilanteeseen joudutaan, kun palvelu on yleistynyt ja kaikkien toimijoiden palvelut ovat hyvin samankaltaisia. Jos sen sijaan päästään tilanteeseen, jossa asiakas ei välttämättä vielä tunnista ongelmaa tai ei tiedä, miten se ratkaistaan, palveluyrityksellä on mahdollisuus luoda asiakkaalle uutta arvoa. Tällöin päästään hyödyntämään asiakasymmärrystä. /4/

Palveluliiketoimintaa kehitetään kolmen osa-alueen yhteispelillä: asiakasymmärryksen johtaminen, innovaatioiden johtaminen ja palvelutoiminnan kehittäminen. /4/

Vaikka asiakasymmärryksen merkitys on tiedostettu, sen todellisessa hyödyntämisessä yrityksissä on vielä paljon kehitettävää. Haasteita ovat mm. suuri määrä asiakastietoa ja sen hajanaisuus, asiakastiedon tunnistamattomuus, asiakastietojärjestelmien heikko hyödyntäminen ja asiakasymmärryksen yksilöllinen hyödyntäminen. /4/

Edistyneimmät palveluyritykset ovat kyenneet rakentamaan kokonaisvaltaisia asiakasymmärrysprosesseja, jotka kokoavat eri lähteissä syntyvän asiakastiedon, jalostavat sen ja jakavat päätöksenteon käyttöön. /4/

Kun asiakasymmärrystä halutaan käyttää systemaattisen palveluliiketoiminnan kehittämisen tukena, on tiedon oltava kehittäjän käytettävissä arkisissa tilanteissa ja ymmärrystä tulee kehittää tavoitteellisesti ja systemaattisesti. /4/

Arantola ja Simonen näkevät, että asiakasymmärryksen kehittämisessä on neljä askelta:

1. Lähtötilanne
2. Asiakasymmärrystavoitteen asettaminen
3. Prosessit – asiakasymmärrys käytännön toiminnassa
4. Toteutus ja onnistumisten seuranta

Lähtötilanteessa kartoitetaan asiakasymmärryksen lähtötilanne, jossa selvitetään olemassa oleva asiakastieto, tiedon keräystavat sekä käyttötavat. Samalla kartoitetaan yrityksen nykyiset panostukset asiakasymmärrykseen. /4/

Toisessa vaiheessa asetetaan sekä määritellään tavoitteet asiakasymmärrykselle; uskotaanko, että asiakasymmärryksellä voidaan ratkaisevasti parantaa liiketoimintaa? Onko kyse strategisesti tärkeästä asiasta vai onko se vain tukitoiminto? Tässä vaiheessa määritellään, millainen rooli asiakasymmärryksellä on jatkossa päätöksenteossa ja yrityksen kehittämisessä. /4/

Kolmannessa vaiheessa luodaan prosessit ja toimintamallit; miten asiakasymmärrystä johdetaan, miten tietoa hyödynnetään ja millaisia kustannuksia asiakasymmärryksen hallintaan liittyy. Prosessit määritetään asiakasymmärrystavoitteiden saavuttamiseksi. /4/

Neljännessä vaiheessa asiakasymmärryksen kokonaisuuden toteutus on käynnissä. Seurataan suunnitelmien toteutumista ja uuden kyvykkyyden kehittymistä organisaatiossa. /4/

Asiakasymmärrys auttaa yritystä tunnistamaan ja luomaan sellaisia muuttujia, joiden avulla voidaan löytää juuri yritystä hyödyttäviä asiakkuuksia.

3.2 Asiakkuuksien johtaminen

Asiakkaiden käyttäytyminen ei muutu, vaikka yritys kehittää asiakkuudenhallintaa. Yrityksen täytyykin kehittää asiakkuudenhallinnan toimintamallejaan siten, ettei asiakas koe joutuvansa maksumieheksi eikä palvelu kärsi. Kehittyneessä markkinoinnin vuorovaikutuksessa yritys ei lähesty vain asiakas, vaan asiakaskin kerotoo tarpeistaan ja toiveistaan. Asiakkuudenhallinta on yrityksen oppimisprosessi, jossa yritys yrittää maksimoida asiakasarvonsa vastaamalla asiakkaiden tarpeisiin niin hyvin kuin mahdollista. Jotta asiakassuhteista voidaan oppia, on oleellista tallentaa asiakkaan tapahtumat ja hyödyntää niitä sekä käydä keskustelua asiakkaan kanssa. /4/

Kun yritys ymmärtää asiakkaan toimintaa paremmin, sen on helpompi ymmärtää asiakkuudessa syntyvää arvoa. Menestyäkseen yrityksen on kyettävä sekä ymmärtämään syvällisesti asiakkaitaan, että löytämään kustannustehokkain ratkaisu vastaamaan asiakkaan haasteisiin. Arantola ja Simonen ovat koonneet viisi ymmärrystyökalua asiakkuuksien johtamiseen /4/:

Asiakkuuksien arvo muodostuu taloudellisesta ja aineettomasta arvosta. Kun asiakas kokee arvoa saamastaan palvelusta on hän tyytyväinen palveluun, jolloin hän helpommin tekee toistuvia hankintoja samasta yrityksestä. Asiakastyytyväisyys johtaa siis asiakaslojalisuuteen. /4/

Kaikki asiakassuhteet eivät ole samanarvoisia. Kannattavien asiakassuhteiden tunnistaminen vaatii yritykseltä työtä kannattavuustietojen tunnistamiseksi. Asiakkuuksia luokitellaan usein pyramidimuotoon, jossa arvokkaimpia asiakkaita on määrältään vähiten. Asiakasluokittelu antaa työkalun palveluiden suunnitteluun: Kenen asiakkaan kanssa voimme suunnitella yhdessä palveluja? /4/

Asiakkaan tilanteen ymmärtäminen on tärkeää. Asiakkaat ovat erilaisia, mutta he ovat usein hyvin samankaltaisissa tilanteissa. Tilanteiden tunnistamista käytetään yleisesti tarvesegmentoinnin apuna. Yrityksillä on tilanteita, jotka toistuvat toimialasta tai yrityksen koosta riippumatta samanlaisina. Tällaisten muutostilanteiden tunnistaminen auttaa palveluliiketoiminnan kehittämisessä ja auttaa löytämään hetkiä, jolloin asiakas kiinnostuu palvelusta. Tällaisia muutoksia voi tapahtua niin henkilötasolla, toiminnan tai yrityksen tasolla, toimialalla tai yhteiskunnassa. /4/

Yksi asiakasyymmärryksen tasoista liittyy **asiakkaan taloudellisten ajureiden ymmärtämiseen**. Palveluliiketoiminnassa joudutaan yhä useammin kuvaamaan palvelun hyödyt taloudellisin termein: mitä vaikutuksia palvelulla on asiakasyrityksen toimintaan. Enää ei riitä, että kuvataan palvelun hinta ja saatava palvelutaso, vaan täytyy kuvata palvelun vaikutus asiakkaan toimintaan. Palvelu muuttaa asiakasyrityksen prosessia tai ratkaisee toiminnallisia haasteita ja tämä vaikutus tulee kuvata rahassa. Taloudelliseen tilanteeseen tai siihen liittyviin haasteisiin voi tutustua neljästä näkökulmasta: liikevaihtologiikka, kustannuslogiikka, tasologiikka ja riskilogiikka. /4/

Yritysten arvoketjut ovat yhä monimutkaisempia ja suhde voi olla samanaikaisesti asiakas- ja kumppanuussuhde. Mitä lähempänä palveluntuottaja on loppukäyttäjää, sitä kannattavampaa liiketoiminta on. Ja mitä strategisempi yhteistyö on kyseessä, sitä varmemmin palveluntuottajan on **ymmärrettävä myös asiakkaan asiakasta**. /4/

Asiakkaiden ryhmittely yhtenäisiin joukkoihin, josta käytetään termiä segmentointi, on markkinointi ja asiakashallinnan kannalta keskeinen työkalu. **Asiakassegmentoinnin** avulla voidaan tunnistaa tärkeimmät asiakkaat ja tehostaa myyntitoimintaa. Segmentoinnilla saadaan parempi ymmärrys asiakkaan tarpeista ja voidaan määrittellä paremmin erilaisia asiakaskohderyhmiä. /4/

Asiakasyymmärryksen avulla voidaan tunnistaa ja luoda sellaisia kriteereitä, joiden avulla yritys löytää juuri sen omia asiakkuuksia osuvasti luokittelevia segmenttejä. Kriteerit voi olla esimerkiksi: asiakkaiden liiketoimintalogiikka tai tapa käyttää

palveluja. Yritys pyrkii siis löytämään asiakassegmenttejä, joiden kanssa tuotetaan arvoa eri tavoin. Näin asiakaskanta voidaan ryhmitellä segmenteiksi innovatiivisella, kilpailijoista erottautuvalla tavalla. Asiakasymmärrystä voidaan myös hyödyntää liiketoiminnan luokittelun eri tasoilla: asiakaskantatasolla, segmenttitasolla tai asiakastasolla. /4/

3.3 Asiakasymmärryksen rakentaminen

Lähtökohtana asiakaslähtöisen liiketoiminnan toteutukselle on tietojen kerääminen, hallinta ja oikeaoppinen hyödyntäminen. Jotta yritys pystyy tiedostamaan ja ennakoimaan asiakkaiden tarpeita sekä vastaamaan niihin, edellyttää se toimivaa tiedonhallintaa. Tiedonhallinnan tavoitteena on pyrkiä ennakoimaan tulevaa ja reagoimaan tuleviin muutoksiin nopeammin. /4/

Monet yritykset ovat pyrkineet johtamaan asiakkuuksiaan järjestelmällisesti jo vuosia. Yritykset pystyvät keräämään asiakastietoa useista lähteistä. Yrityksillä on aina asiakastietoa, jota kertyy huomaamatta eri työvaiheissa tai järjestelmällisillä prosesseilla. Asiakasymmärrystä syntyy, kun jalostettua asiakastietoa käytetään liiketoiminnassa. Arantola ja Simonen esittelevät erilaisia asiakasymmärryksen hankkimisen lähteitä ja keinoja, tuon esille heidän ajatuksensa kappaleissa 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4 ja 3.3.5 /4/.

3.3.1 Asiakkuushistoria

Yhä useammat yritykset ovat alkaneet ymmärtää, että asiakkaiden tietojen hallinta on hyvin merkittävässä asemassa liiketoiminnan kannalta. Asiakkuudenhallintajärjestelmätkin ovat merkittävässä asemassa liiketoiminnan kannalta. Asiakkuudenhallintajärjestelmätkin ovat kehittyneet ja niiden tehtävä ei ole enää vain nimi- ja osoitetietojen hallintaa. /4/

Asiakkuuteen liittyvää tietoa yritys voi tallentaa monista lähteistä. Tällöin asiakkaalla on tietokannassa tunniste, jonka takana ovat asiakkaan perustiedot ja jonne uudet tunnisteet kohdistuvat. Esimerkkejä asiakkuuden historiaan liittyvästä tiedosta ovat: tarjontahistoria, kontaktihistoria, maksunkäyttäytyminen sekä asiakkaalle toimitetut tuotteet, laitteet ja palvelut. Yritys voi myös hankkia yrityksen

ulkopuolista tietoa, jota hankitaan paremman kaupallisen ymmärryksen luomiseksi. Esimerkkejä ovat: taloustiedot, toimialakyselyt, päättäjärekisterit, kumppanien asiakastietokannat ja tilastot. /4/

3.3.2 Asiakas- ja markkinatutkimukset

Markkina- ja asiakastutkimuksen kirjo on valtava. Voidaan tehdä laadullista tai tilastollista tutkimusta. Tietoa voidaan kerätä kasvokkain, puhelimitse, kirjeitse tai internetin avulla. Yleisimmät rakennusalalla käytössä olevat tutkimusmenetelmät ovat muun muassa: asiakastyytyväisyystutkimus, konseptitestaukset, etnografia (asiakashaastattelujen ja asiakkaan toiminnan havainnoimisen yhdistelmä) sekä vertaisverkostojen tuottama ymmärrys (sosiaalinen media). /4/

3.3.3 Laitekäyttö, web-selailu ja muut automaattisesti tallentuvat tiedot

Useimmat yritykset saavat paljon tietoa asiakkaistaan erilaisten alihyödynnettyjen tietolähteiden kautta. Alihyödynnettyjä tietolähteitä ovat mm. erilaiset tietojärjestelmät, jotka tallentavat asiakkaan kanssa tapahtuvien transaktioiden aikana tietoa. Tietoa voi tallentua missä tahansa asiakkaan liiketoimintaprosessin vaiheessa – esimerkiksi osto- tai käyttötilanteessa tai muulloin asiakkaan ollessa tekemisissä yrityksen tai sen palvelujen kanssa. Automaattisesti tallentuvia tietoja saadaan muun muassa seuraavanlaisista tietojärjestelmistä: tilaus-toimitusjärjestelmät, yritysten verkkosivustot ja niiden käyttölokit, asiakaspalvelujärjestelmät, yrityksen tuotteiden ja palvelujen sisältämät tietojärjestelmät, laitteiden ja koneiden käyttö-tiedot. /4/

3.3.4 Hiljainen tieto

Kokemusperäistä tietoa kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Tällaista henkilökohtaista tietoa on erittäin vaikea jakaa. Yrityksen henkilöstöllä on paljon henkilökohtaista tietoa ja osaamista, jonka tallentaminen, jakaminen ja monistaminen on lähes mahdotonta. /4/

3.3.5 Tyylien käyttö ja sisällysluettelo

Asiakaspalaute voi olla reklamaatio, kehitysehdotus tai kiitos. Jos asiakaspalautekanavat ja palautteen käsittelyn prosessi on määritelty, saadaan asiakaspalautteesta kokonaiskuva ja asiakasymmärrystä voi käyttää myös palvelukehityksen avuksi. Mikäli palautekanavia ei ole määritelty ja viestitty asiakkaalle, tulee palaute yksittäiselle henkilölle ja kokonaiskuva ei synny. Asiakaspalautteelle tulisi asettaa tavoitteita: määrä pitäisi kasvaa, ei pienentyä. /4/

3.3.6 Asiakasymmärryksen hyödyntäminen

YIT Rakennus Oy tahtoo olla alansa paras asiakasymmärryksen hyödyntäjä. Tavoitteeseen pyritään suunnittelunohjauksen, muutostöiden sekä hankintojen toimintatapojen ja asiakasrajapintatuotteiden yhtenäistämällä. Kuluttaja-asiakkaiden mieltymyksiä kuunnellaan muun muassa hankkeiden sijaintien määrityksessä, pohjaratkaisuissa sekä muutostöissä.

YIT Rakennus Oy Talonrakennus Pohjanmaan yksikössä asiakasymmärrystä saadaan asiakaskyselyiden sekä suullisen palautteen kautta. Asiakaskyselyistä saatujen tulosten yhteenvedot jaetaan yksikön sisällä, jolloin jokaisella hankkeen suunnitteluissa mukana olevalla on näkemys asiakkaiden tarpeista. Asiakaspalveluinsinööri on yrityksen asiakkaiden kanssa tekemisissä, jolloin hänelle annetaan paljon suullista palautetta. Asiakaspalveluinsinööri on Pohjanmaan yksikössä koko suunnitteluprosessin mukana, jolloin asiakasnäkökulma saadaan suoraan suunnitteluun.

Pohjanmaan yksikössä kiinteistövälittäjien kanssa tehdään paljon yhteistyötä. Kiinteistövälittäjät ovat toisinaan osin mukana suunnittelussa ja antavat näkemyksensä muun muassa minkä kokoisilla asunnoilla on kysyntää sekä antavat heille annetun palautteen suunnitteluun mukaan.

3.3.7 Asiakaspalveluinsinöörin toimenkuva

YIT Rakennus Oy Talonrakennus Pohjanmaalla asukasmuutostöistä vastaa pääsääntöisesti asiakaspalveluinsinööri. Asiakaspalveluinsinööri toimii linkkinä

asunnon ostajan, urakoitsijoiden ja työmaan välillä. Työ on erittäin monipuolista, itsenäistä ja vaatii laajaa perehtymistä asioihin, siksi asiakaspalveluinsinööri on koko hankkeen suunnitteluprosessin mukana. Suunnitteluvaiheessa asiakaspalveluinsinööri tuo asiakasnäkökulmaa mukaan suunnitteluun.

Ennen rakennustöiden aloittamista asiakaspalveluinsinööri valmistelee osakkeen ostajille asunnon lisä- ja muutostyöohjeet, aikataulun muutoksille, määrittää asunnon hintaan sisältyvät materiaalit sekä valitsee muutamia tuotteita ja muutoksia, jotka hän hinnoittelee valmiiksi ja tekee niistä vihkosen. Asiakaspalveluinsinööri kasaa huoneistokohtaiset Ostajankansiot. Kansiot sisältävät tietoa huoneistosta kuten kaluste- ja sähköpistekuvat, märkätilaprojektiot sekä paljon tietoa uudesta asunnosta, joka helpottaa asiakasta hahmottamaan asunnon sisältöä.

Rakennushankkeen edetessä ovat asiakkaat yhteydessä asiakaspalveluinsinööriin lisä- ja muutostyötoiveistaan. Asiakaspalveluinsinööri laati suunnitelman halutuisista lisä- ja muutostöistä ja tekee niistä tarjouksen. Asiakkaan hyväksytyä tarjouksen informoi asiakaspalveluinsinööri hankkeen osapuolia, joita muutokset koskevat.

Asiakaspalveluinsinöörille kuuluu myös joidenkin tuotteiden listaukset ja niiden menekkien kirjaaminen kuten laattojen ja kodinkoneiden. Listat toimitetaan hankinnalle ja työmaalle, jotka hoitavat pääsääntöisesti tilaamiset. Asiakaspalveluinsinööri hoitaa kuitenkin keittiökaluksien ja erikseen sovittujen tuotteiden tilaukset.

Hankkeen loppuvaiheessa asiakaspalveluinsinööri rupeaa yhdessä suunnittelijoiden kanssa kasamaan huoneistokohtaisia Koti-kansioita. Kansioon päivitetään huoneiston materiaalit, käyttöohjeet pinnoista ja laitteista sekä lisätään asiakasta hyödyttäviä pohjakuvia huoneistosta ja rakennuksesta.

YIT:n toimintajärjestelmässä, Navigaattorissa on olemassa opas asiakaspalveluinsinöörin perehdyttämiseen. Opas antaa hyvän yleiskuvan asiakaspalveluinsinöörin toimenkuvasta ja helpottaa aloittelijaa aloittamaan tehtävänsä. Yksikkökohtaisia eroja on, joten yksikön toimintatapoihin joutuu alokas itse perehtymään.

4 ASUNTOSUUNNITTELU

Asuntosuunnittelua ohjaavat monet säädökset, määräykset, ohjeet, yleiset tottumukset ja tuotannon vaateet. Suomessa asumisen kehittämisen nähdään pitkälti tapahtuvan normien ja säädösten kehittämisen kautta, osien optimoinnin avulla. Luovalle suunnitteluprosessille, jonka pohjalta uudet ratkaisut asuntotuotannossa muodostuvat, jää erittäin vähän tilaa. Kun kaikki suomalaista asuntosuunnittelua ja toteutusta ohjaavat tekijät otetaan huomioon, rakennuksen päälinjat on normaalissa asuntotuotannossa jo pitkälti lyöty lukkoon ennen kuin projektiin kiinnitetty arkkitehti on edes päässyt aloittamaan työtään. /7/

4.1 Tilamitoitus ja toimivuus

Tilamitoitus lähtee toimintojen tarpeista, käyttäjien määrästä sekä tilavaikutelmasta, johon pyritään. Tilamitoituksen ohjeistusta on tarkasteltava kokonaisvaltaisesti. Asunnon toimivuuden kannalta tärkeitä tilakokonaisuuksia ovat eteinen, hygieniatilat, keittiö sekä vuode ja vaatekomerot käyttöympäristöineen. Edellä mainittujen tilojen mitoitukseen vaikuttaa eri käyttäjien tilantarvevaatimukset. Kalusteratkaisujen toimivuuden kannalta on oleellista, että mitoitusohjeistusta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti koko tilan kannalta, eikä yksittäisten kohtien kautta. Esimerkiksi huonetilassa oven sijoitus vaikuttaa kalusteratkaisuun ja siten koko huoneen käytettävyyteen. /5/

Asunnon ja huoneiden määreet on annettu Suomen rakentamismääräyskokoelma G1-määräyksessä. Asunnon minimipinta-ala on 20 neliömetriä ja huoneen minimipinta-ala on seitsemän neliömetriä. Huonekorkeuden tulee olla kerrostaloissa vähintään 2 500 millimetriä ja kerroskorkeuden 3 000 millimetriä. Asuinhuoneen ikkunan pinta-alan tulee olla vähintään 1/10 huonealasta. /8/

Minimimääreistä on nykyisessä rakennuskulttuurissa tullut käytännössä normeja, joiden mukaan rakennusteollisuus kehittää tuotteitaan. Nykyinen minimikerroskorkeus määrittelee tuotantotekniikkaa ja tuotteita niin, että pienikin kerroskorkeuden nosto korottaa hintaa oleellisesti. Huoneistossa tulee olla kalusteet, varusteet ja tekniset asennukset eli vähintään käymälä sekä perusvarustus henkilökoh-

taista hygieniää ja ruoanvalmistusta varten. Puolivalmiiden asuntojen tekeminen esimerkiksi kylpyhuoneiden osalta ei ole mahdollista. /5/

4.2 Esteettömyys

Esteettömäksi suunniteltu asuinrakennus ja ympäristö on kaikkien käyttäjien kannalta toimiva ja turvallinen. Kapeat ovet, ahtaat tilat ja kulkuväylät, hissien puuttuminen tai niiden liian pieni koko aiheuttavat hankaluuksia joissakin tilanteissa kenelle tahansa ja monille henkilöille aina. Portaat tai liian jyrkkä luiska kulkuväylällä samoin kuin korkea kynnykset estävät liikkumisen pyörätuolilla. /6/

Hissillisten asuinrakennusten tuleekin soveltua liikuntaesteisille. Kaikkien kolmekerroksisten ja sitä korkeampien kerrostalojen edellytetään olevan esteettömiä. Kaikissa näissä hissillisissä kerrostaloissa kaikkien asuntojen tulee olla esteettömiä. Osa kaksikerroksista rivitaloista voidaan kuitenkin toteuttaa liikuntaesteisille soveltumattomina. /10/

Asunnot määritellään esteettömiksi lähinnä pyörätuolin pyörähdysympyrän, kynnysten ja oviaukkojen avulla. Pyörätuolin pyörähdysympyrä, 1 300–1 500 millimetriä, mitoittaa asuntojen keskeisiä tiloja, eteistilaa, kylpyhuonetta ja keittiötä. Varsinkin suuret eteistilat syövät nykyisen kaltaisessa asuntotuotannossa muiden huoneiden, kuten olohuoneiden ja makuuhuoneiden tiloja. Huoneiden ovileveyden on määräysten mukaan oltava 1 000 millimetriä normaalisaranoilla, jos ne aukeavat vain 90 astetta. Suuret ovet huonontavat huoneiden kalustettavuutta ja levennävät asunnon sisäisiä käytäviä, koska aukeavan oven kohdalle ei kalusteita voi laittaa. /7;10/

Määräysten mukainen esteetön asunosuunnittelu rajoittaa pienten ja keskisuurten asuntojen kehittämistä ja suunnittelua nykyisenmuotoisessa asuntotuotannossa. Pesuhuoneet ovat kaikissa uusissa asunnoissa toistensa kaltaisia sekatiloja, joiden mitoitus määrää wc-istuimen sijainti. Erillisiä wc-tiloja voidaan tehdä ainoastaan silloin, jos asunnossa on toinen suuri kylpyhuone, jossa on suihku sekä wc-istuin toisiinsa nähden tietyllä vähimmäisetäisyydellä. /7/

Arkkitehti Kirsti Sivénin mielestä rakennusmääräysten tulkinta vaihtelee eri puolilla Suomea. Hän toivoo, että Suomessa noudatettaisiin yhdenmukaista linjaa esteettömyysmääräyksissä. Suunnittelijan pitää tarkistaa miten määräyksiä kullakin paikkakunnalla tulkitaan. Osittain ristiriitaisiin määräyksiin pitäisi löytää selkeitä ja yhteneväisiä tulkintoja, Sivén painottaa. /9/

4.3 Tekninen toimivuus

Rakennustekniseen suunnitteluun kuuluu perustus-, runko- ja rakenneratkaisujen kehittäminen, rakenteiden mitoitus sekä rakennuksen toteutettavuudesta ja rakennusteknisestä toimivuudesta huolehtiminen. Rakennuksen teknisen laadun eli rakennuksen ja sen osien toimivuuden varmistaminen on matalaenergiarakentamiseen siirtyessä äärimmäisen tärkeää, minkä takia kohdistetaan suuri huomio sisäilman laatuun ja vaipparakenteiden fysikaaliseen toimivuuteen. /13;15/

Rakennuksen tekninen toimivuus koko käyttöiän ajan varmistetaan kunnossapidonsuunnittelulla ja taloteknisen muunneltavuuden huomioon ottamisella suunnittelu- ja rakentamisvaiheessa. Työsuoritusten ja järjestelmien tekninen toimivuus varmistetaan tarvittavilla tarkastuksilla ja mittauksilla. Sekä rakenne- että talotekniikan suunnitelmissa ja piirustuksissa esitetään selvästi rakenteiden yksityiskohdat ja keskeiset laadunvarmistustoimet: rakennusvaipan tiiviysmittaus, rakennusvaipan vikojen lämpökuvaus ja talotekniikan säädöt. Lämpökuvaukset suoritetaan erityisesti kylmäsiltojen ja lämmöneristysvikojen paikallistamiseen /14/

Tekninen käyttöikä kuvaa rakennuksen tai rakennusosan teknisen toimivuuden ja ominaisuuksien kulumiseen kuluvaan aikaan. Rakenteita ja laitteita suunniteltaessa ja valittaessa on syytä ottaa huomioon rakennukselle määritelty käyttöikä. Rakenteiden ja laitteiden korjattavuus ja vaihdettavuus ovat erityisen tärkeitä kuluviissa rakennusosissa ja mikäli rakentamisessa käytetään lyhytikäisiä materiaaleja. Olemassa olevien rakennusten käyttöiät ovat vahvasti riippuvaisia rakennusvuoden rakentamismääräyksistä, valituista suunnitteluratkaisuista, asetetuista käyttöikätaivoitteista, kohteen rasitusolosuhteista sekä rakennustöiden laadusta. /14/

Rakennuksen pelkkä tekninen laatu ei enää kuvaa asiakaslähtöisen laadun vaatimuksia. Tiloilla tulee olla oikeat tehtävien suorittamiseen vaadittavat toiminnalliset ominaisuudet, ja tilan käytön on muutenkin oltava vaivatonta ja käyttäjän toiminnan tavoitteita tukevaa. Asiakaslähtöisen toiminnan ydin on käyttäjän tavoitteiden ja prosessien tunnistaminen ja käyttäjätarpeiden tyydyttäminen prosessin eri vaiheissa. Asiakaslähtöisyys edellyttää, että yrityksen on kerättävä tietoa käyttäjäryhmien ja käyttäjien kokemuksista. Tällöin voidaankin puhua rakennuksen teknisen laadun ja toiminnallisuuden sijaan tilan käytettävyydestä eli siitä miten tilan käyttäjä kokee tilojen soveltuvuuden omiin tarpeisiinsa nähden. Tilan käytettävyyttä voidaan arvioida tilan eri käyttäjien kokemusten kautta. /16/

5 ASIAKKUUS OSANA SUUNNITTELUPROSESSIA

Omaperusteisessa asuntotuotannossa suunnittelunohjauksen ja suunnittelun johtamisen vastuu on tilaajalla. Hankkeen pääsuunnittelijan tehtävät muodostuvat kuten ohjekortissa RT-10-10827 on mainittu, mutta hankesuunnitteluvaiheessa tilaaja laatii toimintajärjestelmän mukaisen hankesuunnitelman omien lähtötietojensa pohjalta. Hankesuunnitelman olennaisena osana on asiakasperusteiset suunnittelutarpeet kustannuslähtöisyyden ohella.

RT- kortiston ohjeistuksen mukaan suunnittelun johtaminen kuuluu ensisijaisesti pääsuunnittelijalle, mutta johtamisen tehtäväkokonaisuutta voidaan jakaa. Suurissa hankkeissa voi tilaaja tai rakennuttajakonsultti huolehtia suunnittelun hallinnollisesta johtamisesta ja hankkeen kokonaisuikataulun sovittamisesta yhteistyössä pääsuunnittelijan kanssa. Kun pääsuunnittelija on myös hankkeen rakennussuunnittelija tai erityissuunnittelija, hänen tehtävänsä laajenevat oman suunnittelualan suunnittelutehtäviin hankkeen siirtyessä määrittelyvaiheesta rakennussuunnitteluun. /11/

Hankkeen vaiheet ovat kuvattuna RT-10-10827 -kortissa. Hankesuunnitteluvaiheessa on mainittu, että hankesuunnittelun tekee pääsääntöisesti tilaaja. Tehtävät eivät kuulu suunnittelusopimuksen mukaiseen perustehtäväkokonaisuuteen.

HANKKEEN VAIHEET JA NIIHIN LIITTYVÄT TEHTÄVÄT	
HANKEVAIHE	SUUNNITTELUTEHTÄVÄ
TARVESELVITYS	<p>1 TARVESELITYS</p> <p>Tarveselvityksen tekee pääsääntöisesti tilaaja. Tehtävät eivät kuulu suunnittelu-sopimuksen mukaiseen perustehtäväkokonaisuuteen.</p>
HANKESUUNNITTELU	<p>2 HANKESUUNNITTELU</p> <p>Hankesuunnittelun tekee pääsääntöisesti tilaaja. Tehtävät eivät kuulu suunnittelu-sopimuksen mukaiseen perustehtäväkokonaisuuteen.</p>
SUUNNITTELU	<p>3 LUONNOSSUUNNITTELU</p> <p>3.1 Ehdotuksen laatiminen</p> <p>3.2 Luonnoksen laatiminen</p>
RAKENTAMISEN VALMISTELU	<p>4 TOTEUTUSSUUNNITTELU</p> <p>4.1 Alustavien teknisten suunnitelmien laatiminen</p> <p>4.2 Rakennuslupa- ja markkinointiasia-kirjojen laatiminen</p> <p>4.3 Suunnitelmien laatiminen urakka-laskentaa varten</p> <p>4.4 Täydentävien suunnitelmien laatiminen</p>
RAKENTAMISVAIHE	<p>5 RAKENNUSAIKAISET TEHTÄVÄT</p> <p>5.1 Rakennustyön valvonta</p> <p>5.2 Urakoitsijoiden ja tavaratoimittajien tuotantosuunnitelmien tarkastaminen</p>
KÄYTTÖÖN- JA VASTAANOTTO	<p>6 KÄYTTÖÖN- JA VASTAANOTTOON LIITTYVÄT TEHTÄVÄT</p> <p>6.1 Käyttö- ja huoltosuunnitelmien laatiminen</p> <p>6.2 Vastaanottotarkastukset</p>
KÄYTTÖ	<p>7 KÄYTÖN AIKAISET TEHTÄVÄT</p> <p>Takuutarkastuksiin osallistuminen</p>
	<p>8 ERILLISTEHTÄVÄT</p> <p>Tehtävät eivät kuulu suunnittelu-sopimuksen mukaiseen perustehtäväkokonaisuuteen.</p>

Kuvio 1. RT-kortti 10-10827.

RT-13-10860 -kortissa käsitellään suunnittelun johtamista rakennushankkeessa. Ohjeistuksen mukaan suunnittelun tavoitteiden asettamisen ja toteutumisen seu-

rantaan huomioidaan eri osapuolten näkökulmat. Rakennuttajan, omistajan, rahoittajan ja käyttäjän näkökulmassa tulee huomioida, että rakennuttajan toiminta- ja kiinteistöstrategia toteutuvat ja käyttäjät saavat tarpeitaan vastaavat tilat asetettujen tavoitteiden ja aikataulun mukaisesti. /11/

Asuntosuunnitteluprosessissa käyttäjän ja asiakkaan näkökulmaksi luokitellaan olemassa olevat asiakaspalautteet, myyjien sekä asiakaspalveluinsinöörien kokemukset sekä erilaiset markkinatutkimukset. Tällöin heidät huomioidaan suunnitteluprosessissa osapuolina hankesuunnitteluvaiheessa.

6 MATERIAALIVALINNAT JA MUUTOSTYÖT

Asiakas ei asuntoa etsiessään, ensimmäisenä kiinnitä huomiota asunnon materiaaleihin vaan monet muut tekijät vaikuttavat ostopäätökseen. Kuitenkin, kun kaupunnot ruvetaan tekemään, nousevat asunnon materiaalit pinnalle. Siksi täytyykin olla esittää asiakkaalle asunnon hintaan sisältyvät materiaalivaihtoehdot.

6.1 Materiaali esittely

Ennen asunnonkaupantekoa tai sen yhteydessä asiakkaalle annetaan Ostajan kansio, jonka avulla hän voi tutustua asunnon hintaan sisältyviin materiaaleihin. Kaupan teon jälkeen asiakas voi ottaa yhteyttä asiakaspalveluinsinööriin ja sopia ajan, jolloin hän pääsee tutustumaan hintaan sisältyvien materiaalien vaihtoehtoihin.

Kansiosta löytyy asunnon hintaan sisältyvät materiaalit, kalusteet ja varusteet viikonen, johon on mallinnettu eri kokonaisuuksien kuvat, joilla asiakas saa paremman käsityksen keittiö- ja pesuhuonekokonaisuuksista. Ostajan kansioon kaluste-toimittaja on laatinut asuntojen kiintokalusteista taso- sekä 3D -kuvat, joilla asiakas hahmottaa tilat paremmin.

6.2 Asunnon hintaan sisältyvät materiaalit

YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Pohjanmaa -yksikössä asunnon hintaan sisältyvät materiaali kokonaisuudet suunnitellaan asiakaspalveluinsinöörin ja arkkitehdin yhteistyöllä. Materiaaliensuunnittelussa yritetään ottaa huomioon asiakkaiden toiveet sekä meneillä olevat trendit. Asunnon materiaalit määritellään saadun budjetin raameissa ennen kuin kauppakirjojen teko aloitetaan.

YIT Rakennus Oy:llä on koettu onnistuneeksi tarjota asunnon hintaan sisältyviksi materiaaleiksi kolme eri materiaalikokonaisuutta: kuura, luoto ja hehku. Jokainen kokonaisuus koostuu erilaisista materiaaleista ja sävyistä. Kuura on tyyliltään yksinkertainen, ajaton ja värimaailmaltaan valkoinen. Luodossa on ripaus lämpöä ja skandinaavista puuta. Hehku on rohkea kokonaisuus voimakkailla väreillä. Mikäli asiakas ei löydä haluamaansa vaihtoehtoa valmiista kokonaisuuksista, ryhdytään kokonaisuutta räätälöimään asiakkaan toivomusten mukaan.

6.3 Rakennusvaiheen lisä- ja muutostyöt

Lisä- ja muutostyöt saavat alkuunsa, kun asiakas ottaa yhteyttä asiakaspalveluinsinööriin. Lisä- ja muutostyöt toteutetaan työmaiden aikataulujen ehdoilla. Tiukat aikataulut rajaavat ajanjakson lyhyeksi, jona lisä- ja muutostöitä voidaan tehdä. Myöhästyneet muutostyöt pyritään toteuttamaan, mikäli se suinkin on mahdollista.

Asukasmuutostyöt rajoittuvat pääosin huoneiston sisälle tehtäviin muutostöihin. Lähtökohtana on, että julkisivuja koskevia muutoksia ei tehdä. Lisä- ja muutostöiden ehtona on, että asiakas on tehnyt kauppakirjat asunnosta. Kuitenkin asiakkaan kanssa voidaan keskustella halutuista muutoksista myynninedistämisen mielessä, mutta kirjalliset tarjoukset annetaan vasta, kun kaupat on tehty.

6.3.1 Sopiminen

Huoneistossa ostajan toivomuksesta tehtävät lisä- ja muutostyöt, jotka tilataan ja maksetaan erikseen, erotetaan kauppahintaan sisältyvistä vaihtoehtoista. Vaihtoehdot käydään asiakaspalveluinsinöörin kanssa läpi mahdollisen varhaisessa vaiheessa. Näin asiakas saa selville, minkälaiset muutokset ovat mahdollisia ja mihin mennessä niistä on myyjän kanssa sovittava. /12/

Lisä- ja muutostöistä voidaan sopia jo kauppaa tehtäessä ja ne voidaan kirjata kauppakirjaan. Kaupan tekemisen jälkeen tilattavista lisä- ja muutostöistä tehdään erillinen sopimus ja ne maksetaan sopimuksen mukaan työn valmistuttua. Lisä- ja muutostyöt sovitaan asiakaspalveluinsinöörin kanssa. Sopimukset ja niihin liittyvät tarjoukset ja vastaukset tehdä kirjallisesti. /12/

6.3.2 Hinnoittelu ja maksaminen

Lisä- ja muutostyötarjoukset tehdään asiakkaalle kiinteähintaisina. Kuluttajasuojalain 8 luvun 25§:n mukaan elinkeinonharjoittajalla ei ole velvollisuutta eritellä kiinteähintaisen palvelun hintarakennetta asiakkaalle. Tämä tarkoittaa sitä, että jos jokin lisä- ja muutostyö on sovittu tehtäväksi esimerkiksi 1000 euron kokonahinnalla, ei myyjällä ole velvollisuutta eritellä sitä, mitä tekeminen on myyjälle

maksanut tai mistä seikoista hinta koostuu. Hinnat on ilmoitettava asiakkaille arvonlisäverollisina. YIT Rakennus Oy ei ole velvollinen luovuttamaan asunnon hallintaa eikä asunnon osakekirjaa, ennen kuin kauppahinta ja sovitut ja toteutetut lisä- ja muutostyöt on maksettu, jollei toisin sovita. /12/

6.3.3 Lisä- ja muutostöiden kunnossapitovelvollisuus

Mikäli osakkaan ja yhtiön välisestä kunnossapitovelvollisuudesta on säädetty joltakin osin yhtiöjärjestyksessä, noudatetaan kyseisiä yhtiöjärjestyksen määräyksiä. Siltä osin kun yhtiöjärjestyksessä ei ole määräyksiä kunnossapitovastuusta, määräytyy se asunto-osakeyhtiönlain mukaan. /12/

Ostajan rakennusaikana tilaamat lisä- ja muutostyöt kuuluvat osakkaan omalle kunnossapitovastuulle, jos ne eivät rinnastu yhtiön alkuperäisten suunnitelmien tasoon. Määrittely on osittain tulkinnanvarainen, mutta esimerkiksi huoneistoon lisä- tai muutostyönä asennettu lattialämmityksen kunnossapitovastuu kuuluu yleensä osakkeenomistajalle. /12/

Osakkeenomistaja vastaa myös niistä merkittävistä ylimääräisistä kustannuksista, joita lisä- ja muutostöiden purkamisesta ja ennalleen saattamisesta mahdollisesti aiheutuu, kun yhtiö suorittaa vastuulleen kuuluvia korjaustöitä. /12/

7 ASIAKASYMMÄRRYS

YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Pohjanmaa on valinnut yhteistyökumppanikseen Parmarine Oy:n. Nykyiset paikalla tehdyt kylpyhuoneet sekä saunat tullaan jatkossa tilamaan valmiselementteinä Parmariselta.

Kylpyhuone-elementit on koettu hyviksi ja helpoiksi ratkaisuisi kerrostalorakentamisessa. Kylpyhuone-elementtejä käytettäessä kustannuksissa säästetään sekä rakennusaikoja saadaan lyhennettyä, sillä elementti on valmiiksi käyttökuntoon kalustettu eikä kuivumisaikoja ole.

7.1 Suunnittelu yhteistyö elementtitoimittajan ja rakennuttajan välillä

Elementtitoimittajan kanssa yhteistyö aloitetaan jo rakennuksen luonnossuunnitteluvaiheessa. Suunnittelussa on huomioitava tekniset ratkaisut, jotka ohjaavat myös pesuhuone-elementtien suunnittelua, jolloin pohjaratkaisut eivät voi olla mielivaltaisia.

Kylpyhuoneiden aikatauluista laaditaan projektikohtainen aikataulu, jonka mukaan toimitaan. Neljä kuukautta ennen toimitusten aloittamista elementtitoimittajien vastuuhenkilöt kirjaavat ja aikatauluttavat projektiin tarvittavan kapasiteetin, jotta elementit pystytään työmaa-aikataulun mukaan toimittamaan. 12 viikkoa ennen ensimmäistä toimitusta tilaaja toimittaa kohteen lähtötiedot tuotteiden hinnoittelua varten. Kaksi viikkoa tämän jälkeen tilaaja tekee ostotilauksen ja toimittaa lähtötietolomakkeessa luetellut lopulliset sopimusasiakirjat toimittajalle ja antaa kohteen yleisaikataulun. Ostotilauksen yhteydessä sovitaan aikataulu mallielementille, tilaajan mahdollisille tavaratoimituksille ja mahdollisille erikseen nimeytyille asukasmuutoksille. Ostotilauksen yhteydessä pidetään tarvittaessa projektin avainhenkilöiden kesken erillinen sopimuskatselmus projektin avainasioiden kirjaamiseksi.

7.2 Elementtitoimittajan muutostöiden pelisäännöt

Elementin asennus tapahtuu työmaalla varhaisessa vaiheessa, mistä johtuen elementin muutostöille varattu aika on todella lyhyt. Asiakkaille on kuitenkin mah-

dollisuus päästä vaikuttamaan ja vaihtamaan materiaaleja, mikäli ovat hankkeen alkuvaiheessa mukana. Muutostöiden syntymisen vähentämiseksi pyritään kylpyhuone- ja saunaelementtien hintaan sisältyviksi materiaaleiksi valitsemaan laadukkaat ja trendikkäät materiaalit.

YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Pohjanmaan yksiköstä käytiin paikan päällä sopimassa muutostöistä. Säännöistä sopiminen sujui ongelmitta, sillä molemmilla osapuolilla oli sama näkemys muutostöiden kulusta ja lopputuloksena molemmat yritykset toivoivat tyytyväistä loppukäyttäjää.

Muutoksien syntyessä ajanjaksona, kun niiden toteuttaminen elementtitoimittajan puolesta ovat vielä mahdollista, on asiakas yhteydessä tilaajan asiakaspalveluinsinööriin. Yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelevat he suunnitelman toivotuista muutoksista. Asiakaspalveluinsinööri laatii suunnitelman, jonka perusteella elementtitoimittaja antaa tarjouksen toivotuista muutoksista. Asiakaspalveluinsinööri tekee tarjouksen pohjalta asiakkaalle tarjouksen, jonka asiakas joko hyväksyy tai hylkää. Muutosten tekeminen muutostyöajan ulkopuolella sovitaan aina tapauskohtaisesti ja toteutetaan mikäli mahdollista.

7.3 Kylpyhuone-elementin soveltuvuus esimerkkikohteeseen

Kohteita, joihin kylpyhuone- ja saunaelementti tulee on aloitettu suunnittelemaan ajoissa, jolloin mm. teknisten ratkaisujen kuten viemäröinnin ja rakenteiden vaatimat toteutukset on ollut mahdollista ottaa huomioon suunnittelussa. Rakennukset on suunniteltu elementtien ehdoilla, jolloin ne istuvat kokonaisuuteen hyvin. Ajoissa alkanut suunnittelu on mahdollistanut myös asiakasnäkemyksen sisältämisen suunnitteluun.

Tehtaassa valmistettavat elementit valmistaan hyvissä olosuhteissa, työntekijät saavat työskennellä ergonomisessa asennossa sekä heillä on hyvä valaistus, jolloin lopputulos on laadukasta. Elementtitoimittaja on pari ensimmäistä vuotta vastuussa tilaelementissä esiin tulevista ongelmista, jolloin tilaajaa säästää korjauksista syntyvistä kustannuksista.

Pesuhuone- ja saunaelementtikohteissa rakennusajat lyhenevät huomattavasti, kun usea työvaihe jää pois työmaalta. Tämän uskotaan tyydyttävän asiakkaita, sillä he saavat huoneistot nopeammin käyttöönsä.

Haasteena tulee olemaan kuinka asiakkaat ottavat valmiselementin vastaan. Monella on ajatuksissaan mielikuva laivateollisuuden kylpyhuone-elementistä. Nykyajan kylpyhuone-elementeistä ei päällepäin huomaa niiden olevan valmiselementtejä, kun taas parikymmentä vuotta sitten elementeistä syntyi peltipurkkimainen vaikutelma. Ongelmana on, kuinka saada asiakkailta tämä mielikuva pois. Toinen haaste on myymättömien asuntojen materiaalivalinnat. Näihin pitäisi saada mahdollisimman onnistuneet materiaalit, jotta ne miellyttäisivät tulevaa ostajaa.

8 ASIAKASTUTKIMUS

8.1 Ylimääräinen asiakaskysely

Opinnäytetyön tutkimusosa suoritettiin asiakaskyselynä. Kyselyn pohjalta on tarkoitus saada selville tietoja YIT:n asiakkailta, onko nykyinen tuote hyvä ja mitä siinä tulisi parantaa. Kyselyssä kiinnitettiin huomiota kylpyhuoneisiin ja saunoihin, jotta saataisiin kartoitettua, mitä asiakkaat odottavat tilojen materiaaleilta ja toiminnoilta. Tulosten pohjalta yritetään löytää parannusehdotuksia tulevien rakennuskohteiden materiaaleihin.

Kyselyn kysymykset oli jaoteltu aiheittain, käsittäen aina tietyn kokonaisuuden asunnosta. Kysymyksiä oli kolmenlaisia: sanallisia vastauksia vaativia kysymyksiä, kyllä ja ei vaihtoehtoisia kysymyksiä sekä väittämiä. Kysymykset tehtiin yksinkertaiseen muotoon, jotta niihin oli helppo ja nopea vastata.

8.2 Vastaukset

Kysely kohdistettiin syksyllä 2010 valmistuneeseen kerrostaloon käsittäen 24 asuinhuoneistoa. Vastauksia tuli 14 asunnosta. Osa oli käsittänyt kyselyn reklamointikanavana YIT:lle, mutta suurin osa antoi rakentavaa palautetta opinnäytetyötäni ajatellen.

Kysely laajuus jäi suhteellisen suppeaksi, joten tulosten luotettavuus ei ole paras mahdollinen. Aiheesta löytyvää materiaalia oli saatavana paljon, mutta asiakasymmärryksen näkökulmia oli haasteellista löytää.

Kohteelle oli aikaisemmin suoritettu muuttovaiheen asiakastytyväisyyskysely, jonka kysymykset tukivat aihettani. Käytin siitä saatuja tuloksia avuksi, jolla sain luotettavuutta ylimääräisen asiakaskyselyn tuloksiin.

8.2.1 Asukastietoja

Kyselyyn vastasi yksi nelihenkinen perhe, seitsemän pariskuntaa ja loput olivat yksin asuvia. Naisia talouksissa oli 14, kun miehiä vastaavasti 10. Suurimman ikäryhmä muodostivat yli 65 -vuotiaat ja toisen sijan jakoivat 20-35 ja 36-55 -

vuotiaat. Alle 20 -vuotiaita talosta löytyi ainoastaan kaksi. Kotona vietetystä ajasta näki, että eläkkeellä olevat viettivät lähes kellon ympäryksen kotona sisätiloissa, kun taas sitä nuoremmat viettivät ainoastaan puolet päivästä kotona.

8.2.2 Huoneistojen pohjaratkaisut

Kaikki asukkaat pitivät pohjaratkaisua yksimielisesti onnistuneena. Päälimmäiseksi nousi pohjaratkaisun avaruus ja valoisuus. Myös käytännöllisyys ja tilojen toimivuus oli useiden mieleen. Pohjaratkaisujen modernit linjat miellyttivät varsinkin nuorempia asukkaita.

Muutoksia, joita toivottiin oli suurempi vaatehuone sekä pesuhuoneen käytävän kaventaminen, jotta keittiöön ja olohuoneeseen saataisiin lisää tilaa. Kaiken kaikkiaan asiakkaat olivat tyytyväisiä alkuperäisiin suunnitelmiin ja suuria muutoksia ei tullut yhtä lukuun ottamatta.

Asuntojen kalustettavuutta pidettiin helppona, koska ehjää seinäpinta-alaa on paljon. Useiden mielestä avarat ja selkeät tilat mahdollistivat kalusteiden paikkojen muunneltavuuden.

Kyselyn pohjalta tuli käsitys, että asiakkaat ovat tyytyväisiä pohjaratkaisuihin sekä huoneiston kalustettavuuteen eikä niissä näin ollen ole tarpeellista tehdä muutoksia. Kylpyhuoneet vievät pienistä asunnoista paljon pinta-alaa pois, mutta nykyisten määräysten pohjalta tiloja on vaikea pienentää.

8.2.3 Säilytystilat

Kaikki olivat tyytyväisiä nykyisiin säilytystiloihin. Säilytystilojen riittävydestä oltiin kahta eri mieltä. Puolet pitivät alkuperäisiä säilytystiloja riittävinä, osa oli lisännyt niitä ja osa valitti niiden vähäisyydestä. Asiakkaan toiveiden myötä alkuperäisiin suunnitelmiin lisättiin kaappeja keittiöön ja pesuhuoneeseen sekä joissakin asunnoissa kasvatettiin kaappien kokoa muuttamalla kaapit suuremmiksi liukuovikaapistoiksi. Tyytyväisyys kasvoi muutostöiden myötä.

Lähes jokainen toivoi suurempaa vaatehuonetta. Iäkkäiden asukkaiden taholta nousi esille suuremmat kellarivarastot. Suurin osa kaipasi enemmän säilytystilaa pesuhuoneeseen, eteiseen ja makuuhuoneeseen.

Säilytystilojen sijoittelun onnistuvuudesta oltiin yksimielisiä. Positiivista palautetta saatiin säilytystilojen oikeanlaisesta sijoittelusta sekä tavaroiden saatavuuden helppoudesta.

Säilytystilan lisääminen uuteen kohteeseen on vaikeaa ja kallista. Ehdottaisin, että valmiiksi hinnoiteltuna muutoksena ruvettaisiin tarjoamaan katosta lattiaan ulottuvia liukuovia. Liukuovet voisi määrittää eteisen sekä makuuhuoneiden kaapistoiden mukaan. Valmiiksi hinnoitellut liukuovet voisivat olla peililiukuovia, jolloin ne soveltuisivat hyvin sekä eteiseen että makuuhuoneeseen.

8.2.4 Huoneistojen kiinteät kalusteet

Kalustepalveluun ja sen valikoimaan oltiin pääosin pettyneitä. Yhtenä syynä mainittiin, että valikoimaan oli vaikea tutustua, koska Vaasan Topi-keittiö liike ei ollut yhteistyössä rakennusliikkeen kanssa. Kalusteita otettiin myös muilta valmistajilta, jolloin saavutettiin haluttu lopputulos. Usea oli vailla modernimpaa ja omaperäisempää tyyliä. Kompromisseja jouduttiin kuitenkin tekemään korkean hintatason vuoksi, jolloin kalusteet jouduttiin valitsemaan valmiiksi suunnitelluista vaihtoehtoista. Muun muassa seuraavia asioita asiakkaat olisivat halunneet muuttaa: kaappien ripoja, hidastimia laatikoihin, kaapistoja vetolaatikoiksi, kaappien kiiltotasoa ja ovia liukuoviksi.

Kalusteiden perusvaihtoehtoa pidettiin yleisellä tasolla tyydyttävänä, mutta poikkeuksiakin löytyi. Kalusteita pidettiin vanhanaikaisina, kovin tavallisina ja tylsinä. Perusvaihtoehtoja toivottiin lisää ja niihin haluttiin vaihtelua ja erilaisuutta. Olivat kovin samanlaisia keskenään.

Kiinteiden kalusteiden käytännöllisyydestä oltiin lähes yhtä mieltä pieniä yksityiskohtia lukuun ottamatta. Asiakkaat halusivat enemmän omannäköistä tyyliä ja vastaamaan heidän tarpeitansa. Muutoksia tehtiin liesituulettimiin, nurkkakaappeihin, joihin muun muassa lisättiin karuselli sekä apteekkarikaappi koettiin toi-

mivan. Moni piti liukuovia parempina tavallisiin oviin verrattuina, koska ne vievät vähemmän tilaan. Kalusteita pidettiin hyvinä sekä helppohoitoisina. Yleisesti kalusteiden pintoihin sekä ulkonäköön oltiin tyytyväisiä, jotkut olivat vaihtaneet haluamakseen.

Kalusteiden sijoittelusta huomautettiin pienistä asioista. Osassa keittiöitä jääkaappi, hella ja uuni sijoitettaisiin toisin. Yläkaappeja laitettaisiin matalammalle ja ulottuvaksi kattoon asti sekä kaappeja lisättäisiin ja syvennettäisiin. Pesuhuoneeseen kaivataan kunnon kalusteita sekä enemmän säilytystilaa.

Liuku- ja taiteovia pidettiin hyvinä vaihtoehtoina. Liukuovet saivat kehuja esteettisyydestä ja tilan säästävydestä. Liukuovia pidettiin modernina ratkaisuna.

Kalusteiden tarjoamista kolmena perusratkaisuna pidettiin toimivana ja näin se on myös todettu YIT:llä. Kuura ja Luoto ovat suosituimpia kokonaisuuksia ja niiden väliltä asiakkaat pääasiassa valitsevat materiaalit. Tällä hetkellä hehkussa on tumman ruskeat ovet, joissa on puunsiiden kuvioita, tämä kokonaisuus tulisi muodostaa uudelleen. Ajatuksena voisi pitää, että keittiö on rohkea ja väritykseltään tumma, mutta kuitenkin tavoitteena olisi saada siitä hillitympi ja halutumpi. Tällä hetkellä mustaa väriä halutaan laittaa joka paikkaan, joten minusta kokonaisuuden voisi rakentaa siten, että alakaapit olisivat musta ja yläkaapit valkoiset. Muita kokonaisuuksia en lähtisi muuttamaan, sillä ne ovat toimineet hyvin.

Kalusteet ovat suuri kustannuserä rakennushankkeessa, joten lisäkustannuksia ei kalusteiden osalta kaivata. Mielestäni olisikin siksi aihetta kiinnittää huomiota valmiiksi hinnoiteltuihin muutoksiin. Asiakkaiden tehdessä muutostöistä ja alustavasti kysellessä muutoksesta syntyviä kustannuksia ei asiakaspalveluinsinööri voi sanoa kuin mututuntuman syntyvistä kustannuksista. Tarjousten saaminen kestää kalustetoimittajalta, jolloin asiakas joutuu odottamaan tarjousta pitkään. Kustannukset nousevat usein niin korkeiksi, jolloin haluttuja muutoksia ei toteutetakaan. Siksi mielestäni olisikin hyvä tarjota valmiiksi hinnoiteltuina muutoksina esimerkiksi yhden kaapiston muuttamista vetolaatikostoksi ja kalusteiden ovien muuttamista kiiltäväpintaiseksi. Tällöin asiakas saa muutoksia miettiessä käsityksen syntyvistä kustannuksissa ja tämä vähentäisi asiakaspalveluinsinöörin töitä.

8.2.5 Sähkö ja ilmastointi

Kaikki olivat sitä mieltä, että pistorasioita oli riittävästi. Osa vanhemmasta väestöstä oli jopa sitä mieltä, että niitä oli liikaa. Kattolamppujen sekä valokatkaisimien sijoittelua pidettiin osin epäonnistuneena epäloogisten sijoittelujen takia.

Ilmastointiin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Esille nousi, että ilmastointi tarvitsisi oman katkaisijan, jotta sitä pystyttäisiin säätämään. Koko ilmanvaihto menee liesikuvusta päälle. Osa taas piti sitä liian tehokkaana.

8.2.6 Huoneistojen tapetointi

Mielipiteet tapetointiin jakoutuivat. Osalle oli ehdottoman tärkeää, että seinät tapetoidaan, osa piti tapetointia hyvänä tapana korostaa asunnon osia, kun taas osa ei nähnyt eroa tapetoinnin ja maalauksen välillä. Nuoremmat pääosin olivat sitä mieltä, että maalauksella saavutetaan sama päämäärä kuin tapetoinnilla paria poikkeusta lukuun ottamatta. Yleinen mielipide oli kuitenkin, että asunnon tapetointi tulisi olla mahdollista.

Erityisen yksimielisiä asukkaat olivat, että tapettien valintaan sekä tapetointiin täytyi itse päästä vaikuttamaan. Iäkkäämmät ihmiset olivat sitä mieltä, että maalattut seinät eivät ajaneet samaa asiaa kuin tapetoidut, maalattujen seinien aikakausi oli eletty kuulemma jo nuoruudessa. Osan mielestä tapetoinnilla saadaan aikaan pehmeyttä ja persoonallisuutta.

8.2.7 Parveke

Parvekettä pidettiin sopivan kokoisena ja lasitus sai positiivista palautetta. Lasituksen tiiveydestä tosin oli paljon kritiikkiä. Parvekkeen oli toivottu olevan tiiviimpi ja osan toiveissa oli kaihtimien asennus. Parin mielestä parvekkeessa ei ollut muuta hyvää kuin ilmansuunta ja näköala.

Parvekematot oli jätetty pois valmiiksi hinnoitelluista muutoksista ja tästä johtuen niitä on kyselty paljon. Jatkossa minusta niitä tulisi tarjota lisätöinä. Tämä helpotaisi asiakaspalveluinsinöörin töitä.

8.2.8 Väittämiä kylpyhuoneesta ja saunasta

Ylimääräiseen asiakaskyselyyn oli kasattu väittämiä koskien pesuhuonetta ja saunaa. Väittämissä oli osin toistoa, jolla saatiin varmistusta väittämiin. Väittämiä arvosteltiin asteikoilla 1-4, 1=täysin eriä mieltä, 4=täysin samaa mieltä. Väittämissä saadut tulokset on lisätty liitteeseen.

Vastauksista näkee, että asiakkaat olivat tyytyväisiä asuntojen pesutiloihin sekä pitivät niitä toimivina. Tärkeänä asiakkaat pitivät, että pääsevät tekemään pesuhuoneesta oman näköisen muun muassa laattavalintojen kautta. Laattavalintoja ei kuitenkaan asiakkaiden mielestä ollut liika ja jopa enemmän vaihtoehtoja olisi saanut olla. Valkoista suurta seinälaattaa pidettiin hyvänä ratkaisuna sekä 10x10 cm lattialaatta miellytti suurinta osaa.

Ristiriitaa oli pesuhuoneen kalusteiden välillä. Yhden väittämän mukaan asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä vesikalusteisiin, mutta kuitenkin allaskaappia ja peilikaappia ei pidetty kovin toimivana ratkaisuna.

Saunoihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä, eikä niihin suurempia muutoksia toivottu. Saunoissa kuusipaneelia pidettiin toimivana materiaalina eikä ikkunat olleet välttämättömiä saunoihin. Osa piti led-valoja välttämättömänä saunoissa, kun taas toiset eivät kokeneet niitä tarpeellisiksi.

Suihkuverho ei saanut kannatusta vesiroiske-esteenä, mutta suihkunurkkaus koettiin toimivimmaksi ratkaisuksi.

Tuloksista voi havaita, että materiaalien muutosmahdollisuus ei vaikuttanut asunnon ostopäätökseen, mutta muutosmahdollisuudella on suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, mitä asiakkaat odottavat tämän päivän asunnoilta sekä asunnon hintaan sisältyviltä materiaaleita, ja ovatko he tyytyväisiä nykyisiin materiaaleihin. Toivomuksia asiakkaila oli paljon, mutta esille nousi, että asiakkaat eivät ole valmiita maksamaan ylimääräisistä muutoksista, mutta odottavat asunnon hintaan sisältyvän kaiken haluamansa. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä kustannukset moninkertaistuvat, mikäli jokaisen asiakkaan toiveet toteutettaisiin asunnon hintaan sisältyen.

Asunnon hintaan sisältyviä materiaaleja tuleekin joka kohteen jälkeen päivittää, jotta ne saataisiin pidettyä mielenkiintoisina. Tämän päivän ihmiset odottavat pientä ylellisyyttä kodeiltaan, joten materiaaleissa ja kalusteratkaisuissa täytyykin huomioida asiakkaiden tarpeet. Asunto on taloudellisesti suuri hankinta suurimmalle osalle asiakkaita, eivätkä he toivo lisäkustannuksia asunnon hinnan lisäksi. Siksi esimerkiksi eteisen naulakkoon tulisi asentaa jatkossakin jonkinlaiset ovet, jolloin vältytään halvalta vaikutelmalta. Täytyy myös tarkkailla, mitä muut rakennusliikkeet tarjoavat, jotta asuntojen laatuaso pysyisi vähintään samana ehkä jopa astetta parempana. Kun pienet laatuasoa nostavat ratkaisut huomioidaan jo suunnitteluvaiheessa, saadaan niistä syntyvät lisäkustannukset huomioitua asunnon hinnoitteluvaiheessa. Asunnon hintaan ei kuitenkaan ole järkevää yrittää saada sisällytettyä valmiiksi kaikkia asioita ja vieläpä kalleimpiin hintaryhmiin kuuluvia materiaaleja, sillä loppujen lopuksi asiakkaat eivät olisi niihinkään tyytyväisiä ja siten syntyisi turhia kustannuksia.

Tutkimuksen perusteella tuli käsitys, että asiakas ei ole tyytyväinen vaikka asunnon hintaan sisältyisi kaikki hänen haluamansa materiaalit. Tärkeämpää tuntui olevan, että asiakas kokee saavansa hyvää palvelua sekä näkevänsä, että hänen toivomiensa muutosten eteen tehdään töitä, vaikka niitä ei loppujen lopuksi toteutettaisikaan. Asiakaspalvelulla sekä asiakasymmärryksellä on siis suuri vaikutus tyytyväiseen loppuasiakkaaseen.

Opinnäytetyöni ongelman ratkaiseminen ei sinänsä ollut mahdollista, sillä aina tulee vastaan ihmisten eri mieltymykset asioihin. Muuttuvat trendit hankaloittavat osaltaan myös pysymään mukana ajan hengessä. Saadun palautteen kautta päivitetään asunnon hintaan sisältyviä materiaalikokonaisuuksia sekä valmiiksi hinnoiteltuihin muutoksiin lisätään tarjontaa, jolla pyritään vähentämään asiakaspalveluinsinöörin töitä sekä helpottamaan asiakasta hahmottamaan muutoksista syntyviä kustannuksia etukäteen.

Hankkeen suunnitteluvaiheessa tulisi listata, mitä kehitettävää asunnoissa ja niiden materiaaleissa on ja mitä niiltä sillä hetkellä odotetaan. Edellisen hankkeen epäonnistumiset sekä onnistumiset olisi hyvä myös kirjata, jotta samoja virheitä ei seuraavissa kohteissa toistettaisi, mutta myös siksi, että onnistuneet asiat huomattaisiin. Kokoontumalla asiakasprosessissa mukana olevien kesken ja miettimällä, mitä juuri nyt halutaan materiaaleilta ja kalusteilta saataisiin asuntoja todennäköisesti kehitettyä asiakkaiden näkökulmasta mielenkiintoisempaan suuntaan. Miettiessä yhdessä toisen ajatuksesta saattaisi saada synnytettyä hyvän idean.

Suunnitelmien kierrättäminen luonnosvaiheessa suunnittelun eri osapuolilla on erityisen tärkeää, sillä jokainen osapuoli katsoo asioita eri näkökulmasta. Tuotannon kanssa tekemisissä olevat huomioivat eriä asioita, kuin taas esimerkiksi asiakaspalveluinsinööri tai myyjä. Tällä tavoin suunnitteluun saadaan asiakkaan näkökulmaa myös paremmin esille.

LÄHTEET

- /1/ Rakennuslehti [Viitattu 30.5.2011] Saatavana Internetissä: <URL:<http://www.rakennuslehti.fi/uutiset/lehtiarkisto/7532.html>>.
- /2/ Norlund, Hanna (2008) Asiakasymmärryksen luominen innovaatioprosessin alkupäässä – avoin innovaatio haastaa asiakkaan perinteiset roolit. [Viitattu 30.5.2011] Saatavana Internetistä: <URL:http://www.dipoli.tkk.fi/tuotekehitys/innovaatiojohtaminen/materiaalit/nordlund_hanna.pdf>.
- /3/ Osterwalder, Alexander & Pigneur, Yves. Business model generation. [Viitattu 30.5.2011] Saatavana Internetistä: <URL:<http://www.businessmodelgeneration.com/book>>.
- /4/ Arantola, Heli & Simonen, Kimmo. (2009). Palvelemisesta palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana, Tekesin katsaus 256/2009.
- /5/ Tuononen, Tuula & Åkerblom, Satu. (2005). Asuintilojen mitoitusmallit. [Viitattu 30.5.2011] Saatavana Internetistä: <URL:http://www.sotera.fi/pdf/Mitoitusmallit_051201.pdf>.
- /6/ Yleisiä lähtökohtia. [Viitattu 30.5.2011] Saatavana Internetistä: <URL:http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/yleisia_lahtokohtia/>.
- /7/ Krokfors, Karin. Kohti joustavia asumisratkaisuja. [Viitattu 30.5.2011] Saatavilla Internetistä: <URL:http://urba.fi/sites/default/files/pdf-artikkelit/YTKB9912_Krokfors_1.pdf>.
- /8/ Suomen rakentamismääräyskokoelma G1 (2005) Asuntosuunnittelu. [Viitattu 30.5.2011] Saatavilla internetistä: <URL:<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=24297&lan=FI>>
- /9/ Kaikille sopiva ympäristö. [Viitattu 30.5.2011] Saatavana Internetistä: <URL:<http://www.tule-tietopankki.fi/tule-terveyden-tukipilarit/tule-ystavallinen-ymparisto-ja-e/esteettomyys-on-tahdon-asia/>>.
- /10/ Suomen rakentamismääräyskokoelma F1(2005) Esteetön rakennus. [Viitattu 30.5.2011] Saatavilla internetistä: <URL:<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=24296>>.
- /11/ RT-13-10860 (2005). Suunnittelun johtaminen rakennushankkeessa. Rakennustieto Oy.
- /12/ Rakentamisvaiheen aikana tilatut lisä- ja muutostyöt, Rakennusteollisuus. [Viitattu 31.5.2011] Saatavana Internetistä:

<URL:<http://www.rakennusteollisuus.fi/RT/Kuluttajille/Uusi+asunto/Rakentamisvaiheen+aikana+tilatut+lis%C3%A4-+ja+muutosty%C3%B6t/>>.

- /13/ Erola, Aleksi (2008) Viimeistelyohjelma business park-kohteissa. [Viitattu 30.5.2011] Saatavilla Internetistä:
<URL:<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/38541/stadia-1209027365-0.pdf?sequence=1>>.
- /14/ MRL 1, 12, 131 ja 152 §, MRA 55 § Maankäyttö ja rakennuslaki
- /15/ Sarja Asko (2010) Uudis- ja korjausrakentamisen elinkaarilaatu ja elinkaariraha- ja luonnontalous. [Viitattu 30.5.2011] Saatavilla Internetistä:
<URL:http://www.ouka.fi/rakennusvalvonta/laatuohjaus/esitysmateriaali/Ammattilaisseminaarit/AMMATTILAISTAPAAMINEN_Oulu_22_03_2010_Asko_Sarja.pdf>
- /16/ Kärnä, Sami & Nenonen, Suvi & Junnonen, Juha-Matti (2010) Käyttäjälähtöinen rakennuksen arviointimenetelmä – Asiakaskokemukset kehittämisen työvälineenä. Espoo. [Viitattu 30.5.2011] Saatavilla internetistä:
<URL:http://bes.tkk.fi/en/publications-002/reports/raportti_b21/>.

**YLIMÄÄRÄISEN ASIAKASKYSELYN VÄITTÄMIEN TU-
LOKSET.**

















Väittämiä arvosteltiin asteikoilla 1-4, täysin eriä mieltä – täysin samaa mieltä pe-
riaatteella. Alla näkyvät tuloksien keskiarvo. Mitä suurempi luku on sitä enemmän
vastaajat puoltavat väittämiä.

a)	Pesuhuoneen materiaalien muuttomahdollisuus vaikutti ostopäätökseen	1,71
b)	Pesuhuoneessa tulisi olla yksi erivärinen tehosteseinä laatoista	1,86
c)	Pesuhuoneessa tulisi olla boordilaatoitus esimerkiksi wc-istuimen takana pystyssä	2,14
d)	Seinälaatta on syytä olla iso, valkoinen ja helposti puhdistettava	3,21
e)	Lattialaattana 10 x 10 cm kokoinen laatta on mainio ratkaisu	2,86
f)	Pyykkikaappi on riittävän kokoinen	3,43
g)	Allas- ja peilikaappi ratkaisu on toimiva	2,50
h)	Suihkuseinä on toimiva ratkaisu suihkunurkkauksessa	2,64
i)	Pesukone oli helppo liittää paikoilleen	3,00
j)	Suihkuverho olisi paras mahdollinen ratkaisu tilan käytön maksimoimiseksi	1,43
k)	Pesuhuone on kokonaisuudessaan toimiva	3,14
l)	Kotimainen laadukas kuusipuu toimii hienosti saunan rakennusmateriaalina	3,07
m)	Pesuhuoneessa voisi olla mielummin valkoinen katto	2,43
n)	Saunassa on hyvä ilmanvaihto	3,43
o)	Saunassa ei tarvita välttämättä ikkunaa	2,71

p)	Laattavalintojen tekeminen oman näköiseksi oli välttämätöntä	3,07
q)	Vaihtoehtoja laattavalintoihin oli liikaa	1,86
r)	Perusratkaisu oli mielestänne hyvä ja miellyttävä	2,36
s)	Pesuhuoneen ja saunan valaistus oli toimiva eikä se vaatinut muutoksia	3,00
t)	Led-valot / kuituvalot ovat välttämättömät saunankatossa	2,64
u)	Vesikalusteet ovat toimivia eikä niitä tarvinnut muuttaa	3,07

MATERIAALIKOKONAIUUDET

KEITTIÖN VAIHTOEHDOT

KUUURA	LUOTO	HEHKU
<p>Ovet Särmä, viistoreunainen Valkoinen (SM11M) Vedin: 82</p> 	<p>Ovet Kulma, uritettu reuna YLA: Valkoinen (KM11M) ALA: Harmaa (KM28M) Vedin: 78</p> 	<p>Ovet Kosketus YLA: Valkoinen (OIP11M) ALA: Tumma harmaa (OIP48M) Vedin: 44</p> 
<p>Taso F503 TLAL Alumiinireunainen</p> 	<p>Taso R431 TLAL Alumiinireunainen</p> 	<p>Taso R715 TLAL Alumiinireunainen</p> 
<p>Väitilalaatta Pukkila Arktekt color 794223 light grey Sauma Harmaa</p> 	<p>Väitilalaatta Pukkila Arktekt color 794223 light grey Sauma Harmaa</p> 	<p>Väitilalaatta Pukkila Arktekt color 794223 light grey Sauma Harmaa</p> 
<p>Hana Mora MMIX 732150.TT astianpesukoneliitännällä</p> 	<p>Hana Mora MMIX 732150.TT astianpesukoneliitännällä</p> 	<p>Hana Mora MMIX 732150.TT astianpesukoneliitännällä</p> 
<p>Allas Franke Euroform</p> 	<p>Allas Franke Euroform</p> 	<p>Allas Franke Euroform</p> 
<p>Parketti Tammi, 3-sauvalautaparketti</p> 	<p>Parketti Tammi, 3-sauvalautaparketti</p> 	<p>Parketti Tammi, 3-sauvalautaparketti</p> 

PESUHUONEEN VAIHTOEHDOT

KUURA




Kaapistot
Otoson CleverDuo
Valkoinen
Leveys: 60 cm
Allias
Otoson Clever 600

Seinälaatta
Pukkila (20 x 40)
Mattavalkoinen
Asennus vaakaan
Sauma
Valkoinen

Tehosteseinä
Pukkila, Bamboo P35891
Valkosuklaa, himmeä (20 x 25)
Sauma
Valkoinen

Lattialaatta
Pukkila, Kiwi 55006045
Beige (10 x 10)
Sauma
Beige

LUOTO




Kaapistot
Otoson CleverDuo
Valkoinen
Leveys: 60 cm
Allias
Otoson Clever 600

Seinälaatta
Pukkila (20 x 40)
Mattavalkoinen
Asennus vaakaan
Sauma
Valkoinen

Tehosteseinä
Pukkila, Bamboo P35891
Valkosuklaa, himmeä (20 x 25)
Sauma
Valkoinen

Lattialaatta
Pukkila, Kiwi 55006046
Antracite (10 x 10)
Sauma
Tummanharmaa

HEHKU



Kaapistot
Otoson CleverDuo
Ruskea
Leveys: 60 cm
Allias
Otoson Clever 600

Seinälaatta
Pukkila (20 x 40)
Mattavalkoinen
Asennus vaakaan
Sauma
Valkoinen

Tehosteseinä
Pukkila, Bamboo P35881
Valkosuklaa, himmeä (20 x 25)
Sauma
Valkoinen

Lattialaatta
Pukkila, Kiwi 55006044
Brown (10 x 10)
Sauma
Tummanruskea

KODINKONEET

Kalusteuuni



Siemens HB20AB210S

- > Universal-uunitoiminnat: ylä-/alalämpö, 3D-kiertoilma, erillinen alalämpö, kiertöilmagrilli sekä grilli
- > Pikakuuminen
- > Uunin luukun lapsilukitus
- > 1 x yhdistelmämittäjä, 2 x leivinpelti ja uunipannu
- > A-energialuokka
- > Väri: valkoinen

Keittotaso



Siemens ET645EEE11

- > Keraaminen
- > 4 x highSpeed-keittöaluetta
- > Touch-Control-ohjaus
- > Elektroninen ohjaus, 17 tehotasoa
- > Turvakatkaisu
- > Lapsilukitus
- > Teräskelvy

Astianpesukone



Siemens SE45E234SK

- > 5 ohjelmaa: Intensiivi 70°C, Normaali 65°C, Eko 50°C, Pika 45°C, Esihuuhtelu
- > Kulutus ohjelmassa Eko 50°C: 13 litraa vettä / 1.05 kWh sähköä
- > Äänitaso: 48 dB
- > Täyttö määrä: 12 hengen astiasto
- > AquaStop
- > Lapsilukitus luukulle
- > ELED-merkkivalo pehmennyssuolan lisäykselle
- > ELED-merkkivalo huuhtelukirkasteen lisäykselle
- > Ajustin 3, 6, 9 h
- > Korkeudeltaan säädettävä yläkori
- > Pesuvaiheen LED-näyttö
- > Sisäänpaimettava ohjelmanvalitsin
- > Edestä säädettävät takajalat
- > Väri: valkoinen
- > Leveys: 60 cm

Liesikupu



Swegon Premium Classic

- > Leveys: 60 cm

KODINKONEET

Jääkaappi



- Siemens KS38RN11
- > Energiatehokkuusluokka: A
 - > Tehokkaan puhaltimen ansiosta tasainen lämpötila koko kaapin alueella
 - > 7 hyllyä, joista 5 turvalasia
 - > Viinneslaatikko
 - > Energialuokka: A: 144 Kwh / vuosi
 - > Käyttötilavuus yhteensä: 356l
 - > Kiinteä kahva, easyOpen liitin
 - > Väri: valkoinen
 - > Korkeus: 188 cm

Jääkaappi-pakastin



- Siemens KG36VV03
- > Energialuokka: A, kulutus 341 Kwh / vuosi
 - > Jääkaappi: 225 l
 - > 4 turvalasihyllyä, joista 3 ulosvedettäviä
 - > 4-osainen, käännettävä pulloteline
 - > Viinneslaatikko
 - > Sisävalo
 - > ****-pakastin: 87 l
 - > Säilytys sähkökatkon aikana: 24 h
 - > Pakastusteho: 4 kg / vrk
 - > 3 läpinäkyvä pakastuslaatikkoa
 - > Pakastuskalenteri
 - > Väri: valkoinen
 - > Korkeus: 185 cm

Pakastin



- Siemens GS34DN11
- > Energialuokka: A, 276 KWH / vuosi
 - > ****-pakastin: 248 l
 - > Pakastusteho: 30 kg / vrk
 - > Säilytys sähkökatkon aikana: 18 h
 - > 3 pakastelokero, jossa läpinäkyvä luukku
 - > 5 läpinäkyvää pakastuslaatikkoa, joista 1 BigBox
 - > Pakastuskalenteri
 - > Kiinteä kahva, easyOpen liitin
 - > Väri: valkoinen
 - > Korkeus: 186 cm

PESUTILAT

Peiliikaappi



Otsson, Clevelt 600
> Valkoinen tai tumma pähkinä
> Peiliikaappi halogeeniipilla
(valot 2 x 25 W)
> Sis. Pistorasian ja kytkimen

WC-istuim

Ido Seven D
> Pehmeä kansi
> Istuinkorkeus 420 mm



Kiuas



Harvia Vega BC 60
> Väri: teräs

Koukut ja wc-paperiteline



Primo Presto 940 wc-paperiteline
Primo Presto 944 koukustot
> Väri: valkoinen / teräs

PESUTILAT

Pesuallashana



Mora MMIX

- > MA 733087.TT
- > Pesukoneventtiillillä
- > Bidésuihku

Suihkusetti



- Mora MMIX
- > MA 130310
 - > Kromattu
 - > 3 suihkumuotoa

Suihkuseinä



Otsozon suihkuseinä

- > Kääntyvä suora suihkuseinä
- > Täyspitkää sarana
- > Kirkas lasi
- > 6 mm karkaistu turvalasi
- > Leveys 700 mm, korkeus 1900 mm

Suihkuhana



- Mora MMIX
- > MA 730100

1. Täydentäkää lauseet*1.1 Asukastietoja*

Taloudessamme asuu _____ naista _____ miestä

joiden iät jakautuvat seuraavasti 0- alle 20 _____ 20-35 _____ 36-55 _____ 55-65 _____ Yli 65 _____

Vietämme vuorokautta kohden keskimäärin aikaa kotona _____ tuntia

2. Vastakkaa seuraaviin kysymyksiin*2.1 Pohjaratkaisut*

a) Onko huoneistonne pohjaratkaisu onnistunut? Kyllä Ei

b) Miksi?

.....

c) Mitä kehitettävää / muutoksia tekisitte pohjaan?

.....

d) Onko pohja helposti kalustettavissa? Kyllä Ei

2.2 Säilytys

a) Mitä mieltä olette huoneiston säilytystiloista?

.....

b) Onko niitä riittävästi / liikaa?

c) Millaisia säilytystiloja kaipaavat?

d) Onko säilytystilojen sijoittelut onnistunut? Kyllä Ei

e) Miksi?

.....

2.3 Kalusteasiat

a) Mitä mieltä olette Topi-keittiöt kalustepalveluista?

.....

b) Löytyikö mallistosta suosikki, saiko haluamasi vai teittekö kompromissin?

.....

c) Millaiset toiveet olivat, jos mallistosta ei löytynyt sitä?

.....

d) Mitä mieltä olette kiintokalusteiden perusvaihtoehtoista?

- f) Mitä muutoksia teitte perusvaihtoehtoon ja miksi?
- g) Millainen olisi hyvä perusratkaisu?
- h) Millainen varustuksen tulisi olla? (kaapit, hyllyt, laatikostot..)
- i) Mitä mieltä olette kalusteiden ulkonäöstä / pinnoista?
- j) Mitä muutoksia toivoisitte kalusteiden sijoitteluun?
- k) Mitä hyvää kalusteissa on?
- l) Mikä parantaisi kalusteiden kokonaisuutta?
- m) Toimisiko taite- tai liukuovi jossain paremmin?

2.4 Sähkö ja ilmanvaihto

- a) Onko sähköpistorasioita riittävästi? Kyllä Ei
- b) Mitä mieltä olette pistorasioiden nykyisestä sijoittelusta?
- c) Oletteko tyytyväisiä ilmanvaihtoon?

2.5 Tapetointi

- a) Kuinka tärkeänä pidätte seinien tapetointia? Onko se välttämätöntä?
- b) Täytyykö mielestänne tapetin valintaan pystyä itse vaikuttamaan?
- c) Ajavatko maalatut seinät saman asian kuin tapetoidut?

2.6 Parveke

- a) Mitä hyvää parvekkeessanne on?
-
- b) Mitä muuttaisitte sinä?
-

3. Arvioikaa seuraavia väittämiä

4 = täysin samaa mieltä, 1 = täysin eri mieltä

3.1 Pesuhuone ja sauna

	4	3	2	1
a) Pesuhuoneen materiaalien muutosmahdollisuus vaikutti ostopäätökseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Pesuhuoneessa tulisi olla yksi erivärinen tehosteseinä laatoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Pesuhuoneessa tulisi olla boordilaatoitus esim erkiksi wc-istuimen takana pystyssä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Seinälaatta on syytä olla iso, valkoinen ja helposti puhdistettava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Lattialaattana 10 x 10 cm kokoinen laatta on mainio ratkaisu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Pyykkikaappi on riittävän kokoinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Allas- ja peilikaappi ratkaisu on toimiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Suihkuseinä on toimivan ratkaisu suihkunurkkauksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Pesukone oli helppo liittää paikoilleen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Suihkuverho olisi paras mahdollinen ratkaisu tilan käytön maksimoimiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Pesuhuone on kokonaisuudessaan toimiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Kotimainen laadukas kuusipuu toimii hienosti saunan rakennusmateriaalina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Pesuhuoneessa voisi olla mielummin valkoinen katto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Saunassa on hyvä ilmanvaihto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Saunassa ei tarvita välttämättä ikkunaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Laattavalintojen tekeminen oman näköiseksi oli välttämätöntä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) Vaihtoehtoja laattavalintoihin oli liikaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r) Perusratkaisu oli mielestänne hyvä ja miellyttävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) Pesuhuoneen ja saunan valaistus oli toimiva eikä se vaatinut muutoksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t) Led-valot / kuituvalot ovat välttämättömät saunankatossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u) Vesikalusteet ovat toimivia eikä niitä tarvinnut muuttaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asunto-osakeyhtiön nimi:

Huoneisto:

Vastaajan nimi: _____

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**Kuinka tyytyväinen olette seuraaviin asioihin?**

Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
----------------------	-------------	------------	---------------------	---------------

Missä mediassa huomasitte ensimmäisen kerran uuden asuntonne mainoksen? Arvioikaa mainosta ko. mediassa.

Media: _____

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Mistä etsitte lisätietoa YIT-asunnostanne? Arvioikaa ko. tietolähdettä. (Esim. YIT-nettisivut, kohteen esite)

Tietolähde: _____

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Palvelumme asunnon ostovaiheessa

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

YIT Koti: muutostyöhenkilöstömme palvelu, jos teillä oli rakentamisajan puitteissa mahdollisuus tehdä materiaalivalintoja tai lisä- ja muutostöitä

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Työmaahenkilöstömme palvelu asunnon rakentamisaikana

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Tiedonkulku ja yhteydenpito asunnon rakentamisaikana

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Asunnon virheetömyys muuttohetkellä

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Mahdollisten virheiden korjaus

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kyllä En

Suositteisittekö YIT:n rakentamaa asuntoa ystävilleenne?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Mitkä YIT-asuntonne kolme tärkeintä ominaisuutta johtivat ostopäätökseenne (1=tärkein jne.):

<input type="checkbox"/> Sijainti	<input type="checkbox"/> Valmistumisajankohta	<input type="checkbox"/> YIT:n luotettavuus
<input type="checkbox"/> Hinta	<input type="checkbox"/> Rakennuksen ulkonäkö	<input type="checkbox"/> YIT:n tarjoamat rahoitusratkaisut
<input type="checkbox"/> Pohjaratkaisu	<input type="checkbox"/> Energiaa säästävät ratkaisut	<input type="checkbox"/> Muut (mitkä?): _____
<input type="checkbox"/> Laatu- ja varustetaso	<input type="checkbox"/> Piharatkaisut	_____
<input type="checkbox"/> Muutostyömahdollisuudet	<input type="checkbox"/> Yhteistilat	_____

Haluan että minuun otetaan yhteyttä:

<input type="checkbox"/> puhelimitse: _____	<input type="checkbox"/> sähköpostitse: _____
---	---

YIT KOTI**Sana on vapaa – voitte antaa haluamistanne asioista sekä kiitosta että kritiikkiä.**Kodin pohjaratkaisu _____

_____Kodin säilytystilat _____

Kodin tekniset järjestelmät _____

- Sähköistys _____

- Lämmitys _____

- Ilmanvaihto _____

- Muut tekniset järjestelmät (mitkä?) _____
_____Kodin hintaan sisältyvät materiaali-, kaluste- ja varustevaihtoehdot _____

_____Valmiiksi hinnoitellut muutostyövaihtoehdot _____

_____Rakennuksen ulkonäkö _____

_____Yhteistilat, piha-alueet ja autopaikoitus _____

_____Kodin käyttö- ja huolto-ohjeet sekä käytön opastus _____

_____Palvelumme ja tekninen asiantuntemuksemme _____

_____Mitä muuta haluatte kertoa meille YIT Kodistanne ja taloyhtiöstänne? _____

