



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

KÄYTÖNOPASTUS KERROSTALOKOHOITESSA

TEKIJÄ: Janne Vierikko

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma	
Työn tekijä Janne Vierikko	
Työn nimi Käytönopastus kerrostalokohteessa	
Päiväys 9.2.2014	Sivumäärä/Liitteet 66+15
Ohjaaja(t) Aki Hytönen, Projekti-insinööri, Pasi Haataja, Lehtori	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) YIT Talonrakennus Kuopio	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asukkaiden mielipiteitä ja kokemuksia heille pidetystä käytönopastuksesta sekä selvittää, mitkä asiat asukkaita kiinnostavat eniten ja mihin asioihin käytönopastuksessa tulisi ensisijaisesti keskittyä. Työssä selvitettiin myös asukkaiden näkemyksiä käytönopastuksen ajankohdasta. Työn teoriaosuus käsittelee käytönopastusta asukkaiden, isännöitsijän ja kiinteistöhuollon kannalta sekä teoriaosuudessa käsitellään myös käytönopastukseen liittyvää asiakaspalvelua yleisesti.</p> <p>Kysely asukkaille toteutettiin kirjekyselynä, joita lähetettiin 120 kappaletta. Kyselylomakkeessa oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Tutkimuskohteena oli kuusi eri taloyhtiötä. Kaikki taloyhtiöt olivat kahden vuoden sisällä valmistuneita YIT koteja. Vastausprosentti kyselyssä oli 39. Vastauksien perusteella selvitettiin käytönopastuksen nykytila ja mahdolliset kehityskohteet.</p> <p>Saatujen vastausten mukaan käytönopastukset ovat menneet hyvin ja asukkaat ovat olleet niihin tyytyväisiä. Käytönopastustilaisuudet oli koettu tarpeellisiksi, hyödyllisiksi ja asunnon käyttöä helpottaviksi. Ilmapiiri opastuksissa oli ollut hyvä, rento ja asiantunteva. Tärkeimmäksi opastettavaksi asiaksi koettiin ilmanvaihto ja kaikki siihen liittyvä tieto. Se oli tuottanut myös eniten ongelmia asukkaille ja siihen tulisi käyttää eniten aikaa opastuksissa.</p>	
Avainsanat Käytönopastus, opastus, asiakaspalvelu, kyselytutkimus	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Construction Management			
Author(s) Janne Vierikko			
Title of Thesis Use of Guidance in a Block of Flats			
Date	9 February 2014	Pages/Appendices	66+15
Supervisor(s) Mr. Aki Hytönen, Project Engineer. Mr. Pasi Haataja, Lecturer			
Client Organisation /Partners YIT Talonrakennus Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was to find out customers' opinions and experiences of the use of guidance. The purpose of the project was to investigate what issues customers are most interested in and where the primary focus in the use of guidance should be. The commissioner of the task was YIT, which is the largest construction company and one of the largest business premises and infrastructure construction companies in Finland.</p> <p>The theoretical part of the thesis focused on the use of guidance by clients, property management and customer service. The survey was conducted as a quantitative survey. The research was carried out utilizing a questionnaire aimed at six different housing companies. The questionnaire included multiple-choice questions and open questions. All the housing associations of YIT homes were completed within two years. 47 residents filled in the questionnaire and the response rate was 39%. The answers provide information on the current status of the use of the guidance and development targets.</p> <p>The results of the survey indicated that the residents had been pleased with the guided tours and found them necessary and useful. Because the use of the air conditioning equipment had caused the most problems for the residents the use of guidance should focus on it.</p>			
<p>Keywords The use of guidance, survey</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn taustat ja tavoitteet	6
1.2	YIT	6
2	KÄYTÖNOPASTUS.....	7
2.1	Käytönopastuksen tavoitteet.....	7
3	ASUKKAIDEN OPASTAMINEN.....	8
3.1	Asukkaiden odotukset	8
3.2	Asiakaspalvelu	9
3.3	Käytönopastukseen valmistautuminen	12
3.4	Käytönopastuksen antava henkilö	13
3.5	Laitteet	14
4	ISÄNNÖITSIJÄN JA HUOLTOYHTIÖN KÄYTÖNOPASTAMINEN.....	20
4.1	Käytönopastuksen tavoitteet.....	20
4.2	Tilaisuuden järjestäminen.....	21
4.3	Eri osa-alueiden opastaminen	21
5	KYSELYTUTKIMUS KÄYTÖNOPASTUKSESTA.....	29
5.1	Tutkimusprosessi	29
5.2	Kirjekysely.....	32
5.3	Otoskoon määrittäminen	32
5.3.1	Perusjoukko.....	32
5.3.2	Otanta.....	33
5.4	Kyselylomake.....	33
5.4.1	Kyselylomakkeen laatiminen	33
5.4.2	Kysymystyypit.....	34
5.4.3	Kysymysten sisältö	36
5.4.4	Saatekirje	37
6	TULOKSET JA VASTAUSTEN ANALYSOINTI.....	38
6.1	Vastaajien perustiedot.....	38
6.2	Kokemukset käytönopastustilaisuudesta	41
6.3	Opastettavat kohteet.....	42
6.4	Käytönopastukseen varattava aika	43

6.5 Käytönopastuksen kehitysideat	45
7 VASTAUSTEN RISTIINVERTAILU.....	50
7.1 Kokemuksia käytönopastustilaisuudesta	50
7.2 Opastettavat asiat.....	54
7.3 Käytönopastuksen aika.....	62
7.4 Vastausten yhteenveto	64
8 KÄYTÖNOPASTUS TULEVAISUUDESSA	65
LÄHTEET	66
LIITTEET	67

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä tutkitaan käytönopastusta kerrostalokohteessa. Työssä selvitetään asukkaiden mielipiteitä ja kokemuksia heille pidetystä käytönopastuksesta sekä tutkitaan, mitkä asiat asukkaita kiinnostavat eniten ja mihin asioihin käytönopastuksessa tulee ensisijaisesti keskittyä. Työssä selvitetään myös asukkaiden näkemyksiä käytönopastuksen ajankohdasta. Työ tehdään YIT talonrakennus Kuopion yksikölle, koska käytönopastuksesta on hyvin vähän tietoa YIT:n järjestelmässä sekä käytönopastukseen liittyvää kyselyä asukkaille ei ole tehty aiemmin. Tietoa käytönopastuksesta keräsin seuraamalla käytönopastuksia pihlajalaakson työmaalla Kuopiossa kesällä 2013. Tietoa sain myös haastattelemalla YIT:n henkilökuntaa. Asukkaiden näkökulma selvitettiin paperisella kyselylomakkeella kuudelta eri taloyhtiöltä. Kyselyitä lähetettiin yhteensä 120 kappaletta.

Käytönopastus on viimeisimpiä konkreettisia tilanteita, joissa asiakas ja työmaan edustaja kohtaavat ennen asunnon valmistumista. Näin ollen se onkin oleellinen osa asiakkaan huomioimista ja asiakaspalvelua, jonka vuoksi sitä kannattaa myös kehittää asukkaiden toiveiden mukaan. Käytönopastuksella vähennetään takuukäyntejä sekä parannetaan asiakkaiden tyytyväisyyttä saamastaan kokonaisvaltaisesta palvelusta asunnon hankkimiseen liittyen.

1.1 Työn taustat ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa asukkaiden mielipiteistä käytönopastukseen liittyen ja selvittää paras tapa palvella asukkaiden tarpeita uuden asunnon käyttöönotossa. Kyselyn tuloksista on tarkoitus saada tietoa asukkaille eniten vaikeuksia tuottavista laitteista ja mihin asioihin käytönopastuksessa tulee erityisesti keskittyä. Erityisesti kyselyn tuloksista on tarkoitus saada tietoa yksittäisistä asioista, jotka tuottavat eniten ongelmia asukkaille. Tulevaisuudessa näitä ongelmia voitaisiin välttää parantamalla opastusta ja keskittymällä opastuksessa eniten hankaluutta tuottaviin asioihin. Samalla myös selvitetään käytönopastuksen nykytila. Kyselyn tuloksista selvitetään myös paras ajankohta käytönopastukselle ja onko tällä hetkellä 2 - 3 viikkoa ennen luovutusta pidetty käytönopastus liian kaukana muutosta ja ennättävätkö ohjeet ja neuvot uusista laitteista unohtua siinä ajassa.

1.2 YIT

Työn tilaaja YIT Rakennus Oy, Talonrakennus Kuopio on osa YIT Oyj konsernia. YIT on Suomen suurin asuntojen rakentaja ja Venäjällä suurin ulkomainen asuntorakentaja. YIT on myös Suomen suurimpia toimitila- ja infrarakentajia. Vuonna 2012 yhtiön liikevaihto oli noin 2,0 miljardia euroa. YIT toimii seitsemässä maassa työllistäen yli 6000 henkilöä. YIT on pörssiyritys ja sen osake noteerataan NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä. YIT:llä on yli 100 vuoden kokemus ja sen juuret ulottuvat vuoteen 1912, jolloin Yleinen insinööritoimisto aloitti toimintansa Suomen suuriruhtinaskunnassa. (YIT 2013.)

2 KÄYTÖNOPASTUS

Asuinrakennuksen hyvällä käytönopastuksella sekä opastamisella huoltokirjan oikeaoppiseen käyttöön pyritään entistä järjestelmällisempään ja pitkäjänteisempään kiinteistön ylläpitoon. Ylläpidolla varmistetaan rakennuksen kunnossa pysyvyys ja sen arvon säilyvyys sekä mahdollistetaan käyttäjille hyvät ja sellaiset olosuhteet, kun on suunniteltukin. Oikeaoppisella ja oikea-aikaisella huollolla, kunnossapidolla sekä hoidolla säästetään myös kustannuksia. Huollon laiminlyönti lisää kiinteistön kulumista sekä rakenteiden turmeltumista ja johtaa virheellisesti toimiviin LVISA-järjestelmiin. Pahimmassa tapauksessa hoidon ja huollon puute saattaa aiheuttaa terveyshaittoja kiinteistön käyttäjille. (Kiviniemi ja Hekkanen 2000, 5.)

Rakennusten kunnossapitamisella on suuri merkitys koko Suomen kansantaloudelle. Kaikkien talorakennusten yhteenlaskettu arvo vastaa suunnilleen puolta kiinteästä kansallisvarallisuudesta. Asuinrakennusten osuus on tästä noin puolet. Elinkaariajattelu on yleistymässä rakentamisessa ja rakennusinvestoinnin valmistelussa otetaan entistä enemmän huomioon myös rakennusten ja sen osien käyttöiät sekä muita käytön aikana syntyviä kustannuksia. Tärkeää elinkaariajattelun kannalta on huomioida, kuinka rakenteita sekä laitteita tulee huoltaa ja pitää kunnossa, että tavoiteltuun käyttöikään voidaan päästä. Jotta kiinteistön huoltohenkilöstö osaisi käyttää ja huoltaa laitteita oikein, on heille pidettävä hyvä perehdytys uudesta kiinteistöstä sekä sen laitteista. (Kiviniemi ja Hekkanen 2000, 5.)

Käytönopastus on palvelu, millä kohteen jatkokäyttäjälle tulisi saada heidän tarvitsemansa tieto periaatteiden ymmärtämisestä laitteista ja laitteiden oikeaoppisesta käytöstä. Käytönopastus on palvelu, mihin voidaan liittää myös käyttöohjeita, kuten kodinkansio sekä isännöitsijälle ja huoltoyhtiölle suunnattu rakennuksen huoltokirja. Käytönopastuksessa kohteen valmistaja antaa tarvittavan opastuksen kohteen jatkokäyttäjälle sen oikeaoppisesta käytöstä.

2.1 Käytönopastuksen tavoitteet

Käytönopastuksen tavoitteena on saada kohteen jatkokäyttäjä oppimaan järjestelmien ja laitteiden oikeaoppinen käyttö, huolto sekä niiden kunnossapito. Käytönopastustilaisuudessa tulisi saada varmuus siitä, että kohde voidaan luovuttaa turvallisesti eteenpäin ja sen jatkokäyttäjät hallitsevat omat osa-alueensa kiinteistön ylläpidosta. Käytönopastuksella pyritään pääsemään siihen, ettei taakukäyntejä tai korjauksia pääsisi syntymään ja että asukkaat tietävät, mikä on normaalia minkin laitteen toiminnassa ja käytössä. Lisäksi käytönopastuksen tarkoituksena on, että huoltoyhtiö oppisi käyttämään erikoisempia laitteita ja pystyisi täydentämään tietämystään eri laitteista ja osa-alueista kuuntelemalla eri alojen ammattilaisten pitämiä käytönopastuksia. Käytönopastustilaisuudessa jatkokäyttäjä tutustutetaan uuteen toimintaympäristöönsä ja saatetaan hänen tietoonsa kaikki oleellinen tieto, jonka hän tarvitsee toimiessaan uudessa rakennuksessa.

3 ASUKKAIDEN OPASTAMINEN

Käytönopastuksen päällimmäinen tavoite on saada asukas oppimaan asunnon oikeanlainen käyttö sekä antaa asukkaalle esittely uuden rakennuksen yleisistä tiloista, kuten irtainvarastoista ja auto-paikoista. Käytönopastuksen jälkeen asukkaan tulisi osata käyttää asuntonsa kaikkia laitteita oikein sekä tehdä hänelle kuuluvat huoltotoimenpiteet. Asukkaan tulisi löytää tietoa laitteiden käytöstä kodinkansiosta ja tietää huoltotoimenpiteet, jotka kuuluvat hänelle itselleen.

Hyvin pidetyn käytönopastuksen tulisi vähentää myös takuukorjauskäyntejä ja saada asukas itse kiinnittämään huomiota asunnon kunnossapitoon puhdistamalla laitteet ja käyttämällä esimerkiksi lämmöntalteenottokonetta oikealla tavalla. Asukkaalle on käytönopastustilaisuudessa annettava oikea tieto laitteista ja oikeanlainen käsitys eri laitteiden toimintaperiaatteista. Asukkaan tulisi tietää, mikä missäkin laitteessa on normaalia ja mikä sen toiminnassa on epänormaalia. Esimerkiksi asunnoissa, joissa ilmoitetaan olevan viilennyslaitteisto, on asukkaille saatava käsitys, mikä viilennys on ja kuinka sen on tarkoitus toimia. Asukkaille kerrotaan käytönopastuksessa, että se ei ole jäähdytyslaitteisto ja sillä ei pystytä vaikuttamaan huoneiston lämpötilaan yhtä tehokkaasti. Näin pystytään välttämään turhia yhteydenottoja huoltoyhtiölle ja isännöitsijälle. Tällaiset asiat on asukkaille kerrottu jo ostovaiheessa, mutta ne opastetaan vielä käytönopastuksessa, että ne muistuvat mieleen eikä tule epäselvyyksiä.

Asukkaille tulisi jäädä hyvä kuva käytönopastuksesta. Asukkaan tulisi tuntea, että hänestä huolehditaan uuden asunnon ostamisesta sen valmistumisen viime metreille saakka ja myös sen jälkeen, kun asukas on jo muuttanut uuteen kotiinsa. Asukkaalle on tarkoitus saada jäämään positiivinen kuva asiakaspalvelusta ja kotinsa rakentaneesta yrityksestä.

3.1 Asukkaiden odotukset

Asiakastyytyväisyys kuvaa asiakkaan odotusten ja kokemusten suhdetta saamaansa palveluun. Asiakkaat ostavat normaalisti ensimmäisen kerran lähinnä odotustensa perusteella. Jotta yritys pystyisi uusimaan asiakassuhteen tai saamaan uuden kanta-asiakkaan, täytyy sen pystyä tarjoamaan asiakkaalle tasaisen hyviä ja laadukkaita kokemuksia palvelusta. Mielikuva palvelun laadusta perustuu jokaisen asiakkaan omaan käsitykseen saadusta palvelusta. Kun asiakas on tyytyväinen, hänen odotukset vastaavat kokemusta palvelusta tai jopa ylittävät ne. Mikäli palvelukokemus alittaa asiakkaan odotukset, hän on tyytymätön palveluun. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa on havaittu, että palvelukokemus ylittää harvoin ihannepalvelun tasolle, vaikka asiakas ilmoittaisi olevansa tyytyväinen. Asiakas reagoi selvästi voimakkaammin palveluun, mikä alittaa hänen odotuksensa kuin palveluun, joka ylittää hänen odotuksensa. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 44, 56.)

Palveluodotusten tyypit:

- 1. ihannepalvelu (asiakkaan toiveiden mukainen palvelu)
- 2. paras koettu palvelu (paras palvelu, mitä on koettu)
- 3. odotettupalvelu (asiakkaan normaali odotus)
- 4. tyyppillinen palvelu toimialalla (keskimääräinen palvelun taso)
- 5. ansaittupalvelu (oikeudenmukainen palvelu)
- 6. hyväksyttävä palvelu (alin palvelutaso, asiakas voi olla tyytymätön vaikka tämä taso ylittyisi). (Lahtinen ja Isoviita 2001, 56.)

Käytönopastus pidetään yleensä asunnon ennakkotarkastuksen aikana noin 2 - 3 viikkoa ennen luovutusta tai jälkitarkastuksen yhteydessä viikon sisällä muutosta. Käytönopastus on yleensä niin lähellä asunnon luovutusta, että asukkaalla on omat odotuksensa asunnon valmiusasteesta ja kunnosta.

Asunto on monen ihmisen elämän suurimpia hankintoja, joten asukkaat tarkkailevat asuntonsa kuntoa ja laatua todella tarkasti tässä vaiheessa. Mitä kalliimpi hankinta, sen tarkemmin asiakas sen laatua tarkkailee. Käytönopastuksessa kohteen tulisikin olla pääsääntöisesti valmis ja siistissä kunnossa. Mikäli käytönopastustilaisuudessa havaitaan pieniä puutteita, kirjataan ne ylös ja kerrotaan asukkaalle, että ne korjataan. Vikojen löytymisestä tässä vaiheessa onkin vain hyötyä yritykselle, sillä takuukäynnit ja korjaamiset asukkaiden jo muutettua vähenevät niiden osalta. Suuremmat puutteet, kuten esimerkiksi kolhiintuneet kaapinivet, merkitään jo ennakkoon ylös ja kerrotaan asukkaalle, että tämä osa on tilattu ja vaihdetaan uuteen.

Asukkaalla ei välttämättä ole mitään ennakkokäsitystä itse käytönopastuksesta. Harvat asukkaat ovat ennestään olleet käytönopastustilaisuudessa, joten he eivät tiedä, mitä tilaisuudelta odottaa. Tilaisuuden jälkeen asukkaalla tulisi olla hyvä kuva käytönopastuksesta ja saamastaan palvelusta.

3.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu Suomessa voi olla haastavaa, sillä suomalaiset antavat harvoin selkeää positiivista tai negatiivista palautetta. Suomalaiset suhtautuvat huonoon asiakaspalveluun tai kokemuksiin yleensä vaihtamalla asiointipaikkaa. Kun suomalainen kokee ostaneensa huonolaatuisen tuotteen tai saaneensa huonoa asiakaspalvelua, hän ei välttämättä anna siitä mitään merkkiä, vaan vannoo itselleen, ettei asioi ikinä enää kyseisen yrityksen kanssa. Yritys, joka kehottaa asiakkaita antamaan palautetta ja reagoi saatuihin palautteisiin, pystyy saavuttamaan nopeasti hyvän maineen ja vastaamaan asiakkaiden odotuksiin. Asiakas olisikin tärkeä saada yllätettyä myönteisesti tekemällä jotain erityisen hyvin, mitä asiakas ei välttämättä osaa odottaa. Näistä kokemuksista kerrotaan sukulaisille sekä ystäville ja hyvä sana palvelusta lähtee etenemään. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 42.)

Hyvä asiakaspalvelu on kaikkien opittavissa oleva taito. Asiakaspalvelun tärkein tieto on, kuinka ihmiset haluavat heitä kohdeltavan. Asiakkaat haluavat, että heitä kohdellaan yksilöinä palvelutilanteessa ja heidän tarpeitaan, ideoita, tunteita ja persoonaa kunnioitetaan. Yksilöllisyyden tarve ei kuitenkaan vaadi nöyristelyä asiakkaan edessä, vaan halua kuunnella asiakasta ja ottaa hänet vakavasti. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 42.)

Ihmiset eivät halua olla:

- hyväksikäytettyjä
- arvostettuja, loukattuja
- naurunalaisia
- ylipuhuttuja
- nöyristeltyjä
- kohteita.

Ihmiset haluavat olla:

- arvostettuja
- hyväksytyjä
- kunnioitettuja
- kuunneltuja
- palveltuja
- osallisia.

(Lahtinen ja Isoviita 2001, 42.)

Asiakkaita on niin monta erilaista kuin on ihmisiäkin. Asiakkaat voidaan jakaa kuitenkin neljään pääryhmään kriittisyytensä perusteella (Lahtinen ja Isoviita 2001, 76.):

1. Huomionhaluiset asiakkaat

Näille asiakkaille ensiarvoisen tärkeää on, kuinka heitä tervehditään tapaamisen alussa ja kuinka hyvästellään sekä kuinka hyvin heitä yleisesti kohdellaan. Näitä asiakkaita ei välttämättä kiinnosta niin rakennuksen tekninen tieto tai hienot ominaisuudet, vaan he arvostavat lähinnä saamaansa palvelua sekä huomiota ja olisivat kiinnostuneita ihailemaan uutta asuntoaan.

2. Sisältökriittiset asiakkaat

Nämä asiakkaat ovat edellisen asiakastyypin vastakohta. He eivät arvosta niinkään pehmeitä arvoja, vaan heille tärkeintä on tekninen tieto asunnosta sekä asunnon yleinen laatu. Teknisillä aloilla työskentelevät ovat useimmiten tämän ryhmän ihmisiä ja he haluavat saada tiedon laitteista ja asunnosta mahdollisimman nopeasti ja selkeästi.

3. Vähään tyytyväiset asiakkaat

Vähään tyytyväiset asiakkaat ovat sellaisia, joille kelpaa melkein kaikki, mitä heille vain tarjotaan. Tämän ryhmän hyvätahtoisuutta ei kuitenkaan tule käyttää hyväksi, sillä asiakas saattaa loukkaantua syvällisesti ja pitkäaikaisesti. Tällaisen asiakkaan takaisin saaminen voi olla todella hankalaa tai jopa mahdotonta.

4. Ylikriittiset asiakkaat

Nämä asiakkaat ovat edellisen asiakastyypin vastakohtia. Heille ei kelpaa mikään ja he valittavat herkästi kaikesta. Ylikriittiset asiakkaat on tärkeä tunnistaa hyvissä ajoin ja heidän palvelemiseen on tehtävä kaikkensa ja varauduttava heihin ennalta. Tällaisilla asiakkailla on yleensä hyviä suhteita tai kanavia tiedostusvälineisiin ja he voivat olla tuhoisia yrityksen imagolle. Nämä asiakkaat voivat myös olla hyödyllisiä kehittämään omaa palvelua, jos yritys reagoi näiden asiakkaiden antamiin palautteisiin. Hyvin onnistuneella palvelulla tällaisesta asiakkaasta saattaa saada hyvän puolestapuhujan yritykselle. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 76.)

Asiakkaan mielipiteeseen palvelun laadusta vaikuttaa koko palvelutuotantoprosessin vaihe. Ensisijaisesti arvioinnin kohteena on ydintuote eli asiakkaan ostama asunto, mutta myös jokainen liitännäispalvelu ja tilanne, jossa asiakas on tekemisissä yrityksen henkilökunnan kanssa. Asiakkaalle muodostuu nopeasti kuva valmiista asunnosta, sen sijaan palvelun laadusta ei ole yhtä helppoa muodostaa selkeää käsitystä. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 55.)

Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet kirjassa kerrotaan: "Erään tutkimuksen mukaan asiakkailla on keskimäärin 25 henkilöä, joille he kertovat kokemuksiaan eri asioista." Mikäli jokaisella palvelulla henkilöllä on näin paljon tuttavuuksia, joille he kertovat kokemuksiaan asiakaspalvelusta, syntyy tästä nopeasti laaja verkosto, missä hyvät ja huonot kokemukset liikkuvat nopeasti. Palveluyhteisön osaamisen vaatimus on 100 prosenttia. Tällä tarkoitetaan, että yrityksen jokaisen eri edustajan on onnistuttava asiakaspalvelutilanteessa jokainen kerta. Myös jokaisen eri henkilön, jotka ovat tekemisissä asiakkaan kanssa, on onnistuttava palvelemaan asiakasta tasokkaasti säilyttääkseen asiakkaan kuvan hyvästä asiakaspalvelusta. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 44.)

Nykyään täytyy olla erittäin varovainen asiakkaiden kohtelusta, sillä sosiaalisen median yleistyttyä negatiivisten kokemusten jakamisesta kaikkien tietoisuuteen on tullut erittäin helppoa. Tieto huonosta palvelusta tai kohtelusta leviää erittäin nopeasti tilapäivityksen kautta ja saavuttaa asiakkaan halutessa suuren näkyvyyden internetissä.

Palvelu on hyvä tapa erottua kilpailijoista. Samanlaista tuotetta on helppo valmistaa, mutta hyvän kokonaisvaltaisen asiakaspalveluketjun luominen on haastavampi ja pidempi prosessi. Hyvä asiakaspalvelu on kilpailuetu, mikä kilpailijoiden on hankala kuroa kiinni, mikäli hyvä sana toisesta yrityksestä ja sen palvelusta on lähtenyt leviämään vauhdilla. Asiakaspalvelua on kaikki työ, joka on tehty

asiakkaiden hyväksi. Osa asiakaspalvelusta tapahtuu niin, että asiakas ei näe koko palvelutapahtuman ketjua, vaikka ne saattavat kuitenkin olla todella tärkeitä kokonaisuuden kannalta. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 44 - 46.)

Käytönopastus on osa hyvää kokonaisvaltaista asiakaspalvelua. Käytönopastuksen jälkeen asiakkaalle tulisi jäädä positiivinen kuva heidän kotinsa rakentaneesta yrityksestä, sillä asiakas kertoo eteenpäin muille saamastaan palvelusta. Käytönopastus on viimeisimpiä tilanteita ennen kohteen valmistamista, jossa asiakkaan mielipiteeseen asiakaspalvelulla pystytään vaikuttamaan. Huonolla asiakaspalvelulla taas päinvastoin voidaan helposti pilata hyvä asiakaspalveluketju, mitä on saatu ylläpidettyä hyvällä palvelulla tähän saakka.

Kun asiakkaalle jää hyvä kuva heidän kotinsa rakentaneesta yrityksestä, he tulevat myös uudelleen asiakkaaksi sekä kertovat hyvästä palvelusta eteenpäin. Asukkaiden ollessa tyytyväisiä saamaansa käytönopastukseen ja pitäessään sitä ammattimaisena ja laadukkaana he samalla myös itse kiinnostuvat asunnon oikeaoppisesta käytöstä sekä kunnossapidosta. Asukkaiden pitäessä asuntonsa kunnossa, sen arvo säilyy ja jopa nousee yleisen hinnan kehityksen mukana. Asiakkaista on tulossa tulevaisuudessa vaativampia ja laatumietoisempia. Hyvä asiakaspalvelu ja käytönopastus ovat kilpailuetuja, joilla voidaan kilpailla tulevaisuudessa suurien rakennusliikkeiden kesken.

Käytönopastustilaisuuden ilmapiirin tulisi olla rento, asiantunteva sekä ammattimainen. Asiakkaan kanssa keskustellaan tilaisuudessa asiallisesti ja tehdä asiakkaan olo mukavaksi ja rennoksi. Pyritään välttämään jähmeitä tapaamisia sekä hiljaisia hetkiä. Asiakkaan annetaan aluksi tutustua rauhassa uuteen asuntoonsa ja sen jälkeen kierretään asunto järjestelmällisesti, katsoen asukkaalle oleelliset asiat uudessa kodissa.

3.3 Käytönopastukseen valmistautuminen

Käytönopastukseen valmistautuminen on iso osa itse käytönopastusta. Hyvällä ennakkovalmistautumisella luodaan hyvä ja ammattimainen vaikutelma asukkaalle. Ennen käytönopastusta on opastuksen antavan henkilön kierrettävä kaikki asukkaan tilat, kuten huoneisto, autopaikat ja irtainvarasto. Pienet puutteet pystytään vielä tässä vaiheessa viimeistelemään kuntoon ja tarvittaessa asunto ennätetään siivota.

Asunnon tiedoista kootaan valmiiksi kokonaisuus, jossa on pohjakuva asunnosta sekä kuvat asunnon autopaikoista ja irtainvarastosta. Pakettiin liitetään myös käytönopastuskaavake, johon rastitetaan opastetut laitteet sekä tilat. Asukkailta otetaan lopuksi allekirjoitus, millä kuitataan käytönopastus suoritetuksi. Ennen käytönopastusta tarkistetaan myös asukasmuutokset ja varmistetaan, että kaikki muutokset on tehty. Mikäli asunnossa on normaalista poikkeavia kodinkoneita, kannattaa niiden käyttöön perehtyä ennen opastusta. Asukkaan kokemaan palveluun pystyy hyvin vaikuttamaan tässä vaiheessa esimerkiksi opettelemalla hänen erikoistapettien nimet. Asiakas kokee täten itsensä tärkeäksi ja että juuri hänen asunnon kanssa on nähty paljon vaivaa.

Käytönopastustilaisuuden voi pitää ennakkotarkastuksen tai vaihtoehtoisesti jälkitarkastuksen yhteydessä. Yhden asunnon käytönopastukseen on hyvä varata aikaa ainakin kaksi tuntia ja opastuksia samalle päivälle varata maksimissaan kolme. Käytönopastusta ei kannata sopia heti työpäivän alkuun vaan mieluummin myöhemmäksi, että opastuksen antava henkilö ennättää valmistautua tilaisuuteen ja katsoa opastettavan asunnon tiedot. Opastuksen antavan henkilön on oltava virkeänä, hyvin levännyt ja hyvissä ajoin ennen tilaisuuden alkamista paikalla.

Käytönopastustilaisuuteen lähetetään kutsut hyvissä ajoin. Kirjeet kannattaa lähettää ainakin kaksi viikkoa ennen tilaisuutta, että asukkaat osaavat suunnitella menonsa sen mukaan tai tarvittaessa pystyvät muuttamaan aikaa heille paremmin sopivaksi.

3.4 Käytönopastuksen antava henkilö

Käytönopastuksen antavalla henkilöllä on suuri vaikutus käytönopastuksen laatuun ja tilaisuuden ilmaperiin. Opastuksen antavaksi henkilöksi valitaan ihminen, joka on luonteeltaan asiakaspalveluun sopiva, hyvä puhumaan ja osaa tulla toimeen vaativienkin asiakkaiden kanssa. Opastuksen antava henkilö olisi hyvä olla sama henkilö koko kohteessa, mikäli se vain kohteen laajuuden huomioiden on mahdollista. Kaikki opastukset ovat samanlaisia ja opastajalle kehittyy niistä rutiini. Opastuksien aikataulut pysyvät myös paremmin hallinnassa, kun yksi ja sama henkilö hoitaa koko käytönopastusprosessin.

Opastuksen antavalla henkilöllä tulee olla vahva tekninen osaaminen sekä hyvä käsitys koko työmaasta. Hänen tulisi olla työskennellyt työmaalla lähestulkoon sen koko ajan ja olla mukana muutostöiden toteuttamisissa sekä tietoinen kaikista asuntoihin tehdyistä muutoksista. Työmaalla järjestetyissä asiakastilaisuuksissa opastajan on myös tärkeä olla paikalla.

Hyvän rakenneteknisen tietämyksen lisäksi opastajalla pitää olla hyvä tietämys talotekniikasta ja asunnon teknisistä laitteistoista. Asukkaita on monenlaisia, joitakin kiinnostaa todella tarkasti kaikki talotekniikkaan liittyvä tieto, kun taas osa asukkaista ei itse kysy mitään. Käytönopastustilaisuudessa asukkailla saattaa olla mukanaan ystävä tai sukulainen, jonka asukas on kutsunut mukaan kysymään tarpeellisia tietoja talotekniikkaan liittyen. Rakennus- ja talotekniikkaan liittyviin kysymyksiin pitää pystyä vastaamaan ammattimaisesti ja asiantuntevasti.

3.5 Laitteet

Käytönopastuksessa katsotaan asukkaiden kanssa asunnon kaikki laitteet, joiden käytössä asukkaalla on epäselvyyksiä tai saattaa tulevaisuudessa tulla ongelmia. Asukkaiden kanssa kierretään koko asunto järjestelmällisesti ja tutustutaan jokaiseen laitteeseen. Pääsääntöisesti kodin yksinkertaisimpien ja tavanomaisimpien laitteiden opastukseen ei kannata käyttää paljon aikaa, vaan kysellä asukailta, millaisia laitteita hän on ennestään käyttänyt ja mistä laitteista asukas haluaisi saada eniten tietoa.

Asukkaita muuttaa uuteen taloyhtiöön monesta eri lähtökohdasta. Jotkut ovat asuneet vanhoissa kerrostaloissa, rivitaloissa tai hyvin vanhoissa omakotitaloissa. Joillekin asukkaille uudet modernit sähkölaitteet voivat olla täysin vieraita ja täten vaativat enemmän opastusta. Opastustilaisuutta on muutettava vastaamaan asukkaan tarpeita ja osaamistasoa.

Asukkaiden käytönopastuksessa asukkaille selostetaan seuraavan listan mukaiset asiat:

- autopaikat
- jätehuone tai – katos
- asukkaan varasto
- väestönsuoja
- irtainvarasto Kerhohuone
- hissi
- huoneiden läpikäynti
- asukkaan vastuulla olevat huoltotoimenpiteet
- ilmanvaihdon toimintaperiaate
- eteinen
- ryhmäkeskus
- vikavirtakytkin
- puhelin ja data
- ovipuhelin, lukitus
- palovaroittimen testaaminen
- parvekeoven lukitus ja lasituksen toiminta
- parvekkeen pistorasian kytkin
- kodinkoneiden peruskäyttö
- pesukoneliitännät
- vuotokaukaloiden tarkoitus
- liesikuvun toiminta
- pesutilojen varusteet ja laitteet
- mukavuuslattialämmityksen tarkoitus ja toiminta
- kiukaan käyttö
- hallinnon luovutus

- pihojen kasvunlähökatselmus
- vuositakuutarkastus, Erillinen kutsu.

(YIT-toimintajärjestelmä 2013.)

Käytönopastustilaisuudessa annetaan aluksi asukkaalle tutustua rauhasa uuteen asuntoonsa ja katsella paikkoja rauhasa. Uusi asunto on mielenkiintoinen hankinta ja sen tutkiminen on useasti asukkaille mielenkiintoisempaa kuin itse käytönopastus ja laitteiden käytön opettelu. On kuitenkin tärkeä saada asukas keskittymään opastukseen, sillä kysymykset ja ongelmat laitteiden käytöstä tulevat eteen viimeistään silloin, kun uutta asuntoa pitäisi alkaa käyttämään. Opastustilaisuus on helppo aloittaa esimerkiksi esittelemällä ovipuhelin, mikä tulee yleensä ensimmäisenä vastaan eteisessä. Opastustilaisuutta jatketaan etenemällä järjestelmällisesti esitellen vastaantulevat laitteet.



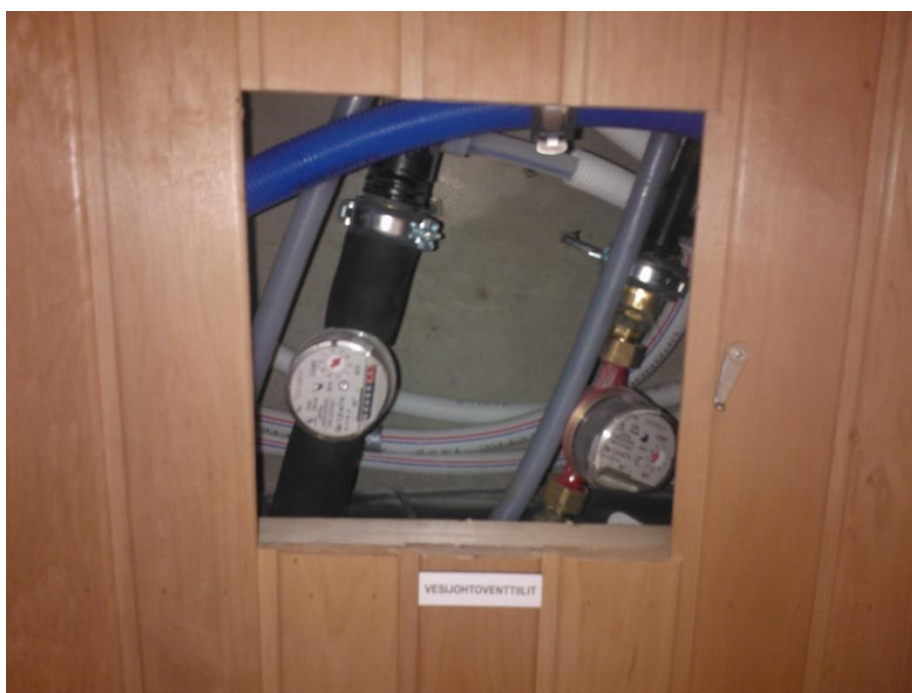
KUVA 1. Ovipuhelin ja kotona / poissa -kytkin (Vierikko 2013-09-16)

Ovipuhelimesta asukkaalle näytetään sen toimintaperiaate ja käyttö. Oven aukaisu, puhelimen mykistäminen ja äänenvoimakkuuden säätö opastetaan tässä kohdassa. Myös kotona / poissa -kytkin on helppo näyttää tässä vaiheessa asukkaalle sekä kertoa sen toimintaperiaate ja tarkoitus. (kuva 1.)



KUVA 2. Ryhmäkeskus (Vierikko 2013-09-16)

Ryhmäkeskuksesta asukkaalle kerrotaan sen tehtävä ja mitä se sisältää. Etenkin pääkytkimen, vikavirtakytkimien sekä automaattisulakkeiden toimintaperiaate kerrotaan ja näytetään asukkaille. Asunnon internet-portit, yhteyden jakaminen eri huoneisiin sekä mahdollisen reitittimen käyttö opastetaan asukkaille. (kuva 2.)



KUVA 3. Vesimittareiden tarkistusluukku (Vierikko 2013-09-16)

Asukkaille kerrotaan, mistä vesimittarit luetaan sekä asunnon pääsulun paikka. Uusissa asunnoissa on paljon talotekniikkaa kylpyhuoneiden katossa, joten luukkujen takana olevasta talotekniikasta on myös tärkeää kertoa asukkaille sekä näyttää, kuinka luukut avataan. (kuva 3.)



KUVA 4. Lämmöntalteenottokone (Vierikko 2013-09-16)

Lämmöntalteenottokone on useasti asukkaille uusi laite ja heillä saattaa olla vaikeuksia ymmärtää sen toimintaperiaate. Asukkaille näytetään, kuinka suodattimet vaihdetaan ja kerrotaan vedenlisäämisestä lämmöntalteenottokoneen kondenssiveden poistoputkeen. Asukas saattaa havaita huoneistoonsa tulevan viemärin hajun ja mikäli mitään muuta paikkaa hajun ilmaantumiseen ei löydy, se saattaa tulla lämmöntalteenottokoneesta. Asukkaille kerrotaan huoltoyhtiön vastuulla olevista huolloista, kuten suodattimien vaihtamisesta ja koneen mahdollisista säätämistä talvi- / kesäasentoon. (kuva 4.)



KUVA 5. Liesi sekä liesituuletin (Vierikko 2013-09-16)

Ilmanvaihdon tehon säätö tapahtuu liesituulettimessa olevasta katkaisimesta. Samalla asukkaille opastetaan liesituulettimen suodattimien puhdistaminen ja näytetään maustekaapin ovesa oleva ilmanvaihdon käyttöohje. (kuva 5.)



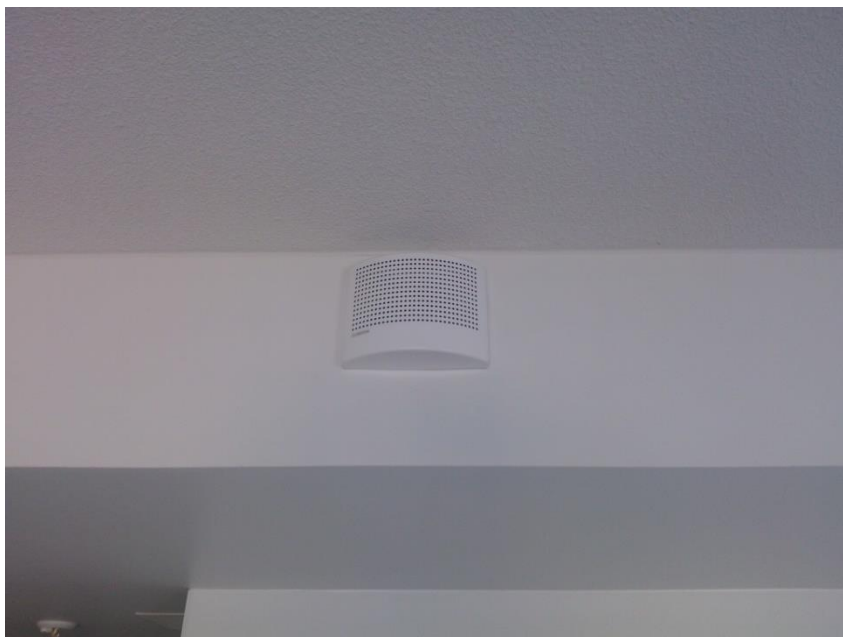
KUVA 6. Lattiakaivo (Vierikko 2013-09-16)

Lattiakaivon ritilän irrottaminen sekä hajulukon avaaminen ja oikeaoppinen takaisin asentaminen ovat opastettavia asioita. Erityisesti hajulukon takaisin asentamisessa on todettu asukkailla olevan vaikeuksia. Mikäli hajulukko-osa asennetaan liian kevyesti paikoilleen, saattaa ilmanvaihdon alipaineisuudesta johtuen viemärin haju nousta huoneistoon. Myös altaiden hajulukkojen puhdistus näytetään asukkaille. (kuva 6.)



KUVA 7. Parvekelasitus (Vierikko 2013-09-16)

Parvekelasituksen avaaminen ja lasien niputtaminen katsotaan asukkaan kanssa. Asukkaita muuttaa useista erilaisista taloista ja kaikki eivät ole nähneet uusia parvekelasituksia, eivätkä täten osaa käyttää niitä. Parvekkeella oltaessa näytetään asukkaille myös hätäpoistumislukku ja opastetaan sen käytössä. (kuva 7.)



KUVA 8. Tuloilmaventtiili (Vierikko 2013-09-16)

Ilmanvaihdon venttiileiden irrottaminen sekä puhdistaminen näytetään asukkaalle. Uudessa asunnossa on ensimmäisen käyttövuoden aikana vielä jäljellä rakennuspölyä ja venttiilit sekä kattoventtiilin vierusta saattavat likaantua pölystä nopeastikin. (kuva 8.)



KUVA 9. Irtainvarasto (Vierikko 2013-09-16)

Asukkaan kanssa kierretään lopuksi kaikki yleiset tilat, kuten irtainvarasto, autotalli ja autopaikat, jätekatokset, polkupyörävarasto sekä katsotaan hissien toiminta. (kuva 9.)

4 ISÄNNÖITSIJÄN JA HUOLTOYHTIÖN KÄYTÖNOPASTAMINEN

Isännöitsijän ja huoltoyhtiön on tutustuttava huolellisesti valmistuvaan rakennukseen ennen sen luovutusta. Käytönopastustilaisuudessa isännöitsijä ja huoltoyhtiö opastetaan uuden asunnon laitteiden käyttöön sekä katsotaan heidän kanssaan kaikki oleellinen uudessa rakennuksessa. Käytönopastustilaisuuteen varataan riittävästi aikaa ja sovitaan hyvissä ajoin opastettavien henkilöiden kanssa ajasta, joka kohteeseen tutustumiseen tulee kulumaan. Tavanomaiseen yhden porrashuoneen kerrostaloyhtiöön on varattava aikaa noin 3 tuntia. Isännöitsijälle ja huoltohenkilökunnalle kerrotaan kaikki perustiedot kohteesta sekä sen erityispiirteet.

4.1 Käytönopastuksen tavoitteet

Käyttäjien perehdyttämisellä sekä huoltokirjan järjestelmällisellä käyttöönotolla pyritään varmistamaan kiinteistön asianmukainen hoito ja huolto sekä huoltokirjan oikeaoppinen ylläpitäminen. Käytönopastus rakennuksessa painottuu pääasiassa talotekniikkaan opastukseen ja tärkein kohderyhmä on huoltohenkilökunta, mutta myös isännöitsijän tulee osallistua siihen. Käytönopastustilaisuudessa tulee opastaa tärkeimmät hoitotoimenpiteet sekä huoltotoimenpiteet. Opastuksessa on hyvä käyttää hyödyksi myös huoltokirjaa, joka tulee samalla tutuksi myös huoltohenkilökunnalle. Tilaisuudessa on myös hyvä sopia huoltokirjan säilytyspaikka ja kuinka tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan jatkossa. Käytönopastustilaisuuteen osallistuvilta henkilöiltä pyydetään kuittaukset käytönopastuslomakkeeseen sopimuksen mukaisesta käytönopastuksen järjestämisestä. Käytönopastustilaisuuteen osallistuneet henkilöt on hyvä dokumentoida ja liittää huoltokirjan arkistoon. (Kiviniemi ja Hekkanen 2000, 36.)

Käytönopastustilaisuudessa varmistetaan, että rakennettu kohde jää ammattitaitoisen huoltohenkilökunnan hoidettavaksi ja että he ovat saaneet riittävän tiedon kohteesta rakennuksen käyttämistä ja ylläpitoa varten. Jokainen erikoisalan työnjohtaja kertoo isännöitsijälle ja huoltohenkilökunnalle kaikki kohteen perustiedot ja erikoispiirteet. Opastustilaisuudessa isännöitsijä sekä huoltohenkilökunta pystyvät kysymään heille epäselvistä asioista kyseiseen alaan erikoistuneelta työnjohtajalta. He saavat tarkat ja oikeat vastaukset heille epäselviin asioihin. Rakennusliikkeen työnjohtaja voi vastailta yleisesti kaikkiin rakennustekniikkaan tai rakennushankkeeseen liittyviin kysymyksiin. Huolellisesti pidetty huoltohenkilöstön käytönopastus vähentää takuukäyntejä sekä yhteydenottoja urakoitsijoihin. Isännöitsijä ja huoltoyhtiö pystyvät toimimaan kohteessa paremmin ja osaavat myös vastata asukkaiden esittämiin kysymyksiin kohteesta.

4.2 Tilaisuuden järjestäminen

Ennen käytönopastustilaisuuden järjestämistä on rakennuksessa oltava tehtynä LVISA- järjestelmien toimintakokeet. Myös LVIS -urakoiden luovutus kansiot tulisi olla tässä vaiheessa mukana, mutta niiden ei välttämättä tarvitse olla vielä täysin valmiita. Käytönopastuksessa tulee niitä käyttämällä ilmi niiden puutteet ja ne ennätetään vielä viimeistellä kuntoon. Työselityksessä määritellään myös vaatimukset luovutusaineiston sisällöstä. (Kiviniemi ja Hekkanen 2000, 36.)

Tilaisuuden järjestäminen on pääsääntöisesti pääurakoitsijan vastuulla. Opastukseen osallistujille informoidaan käytönopastukseen kuluva aika, että kaikki osapuolet osaavat sopia aikataulunsa sen mukaisesti. Pääurakoitsijan työjohto kutsuu kaikki tilaisuuteen osallistuvat henkilöt paikalle. Tilaisuuteen tulisi osallistua juuri niiden henkilöiden, jotka jatkossa tulevat huoltotoimenpiteitä kohteessa tekemään. Isännöitsijä kutsutaan myös kuuntelemaan opastusta. Kohde tulee isännöitsijälle opastuksessa tutuksi ja hän saa hyödyllistä tietoa. Isännöitsijä pystyy myös vastaamaan asukkaiden esittämiin kysymyksiin paremmin opastuksen jälkeen. LVIS-urakoitsijoiden työjohtajien tulisi päästä osallistumaan tilaisuuteen. Mikäli jonkin talotekniikan osa-alueen urakoitsija estyisi pääsemästä paikalle, täytyy pääurakoitsijan työjohtajan pystyä esittelemään tämä alue. Työjohtajan tulisi opetella kaikista osa-alueista perustiedot ja kohteen erikoisuudet pystyäkseen tarvittaessa opastamaan ne tilaisuudessa.

4.3 Eri osa-alueiden opastaminen

Käytönopastuksessa jokainen talotekniikkaurakoitsija esittelee oman osa-alueensa huoltohenkilöstölle. Sähköurakoitsija kertoo kaiken oleellisen talon sähköistykseen liittyen. Huoltohenkilöstön kanssa käydään lävitse seuraava luettelo, mikäli asia liittyy opastettavana olevaan kohteeseen:

- sähköpääkeskus
- pääkytkin
- lämpötila-anturit
- valoisuusanturit
- sähkölukot
- ovipuhelimet
- lattialämmitys- ja termostaatit
- paloilmoinjärjestelmä
- palovaroittimet
- savunpoisto-ohjauskeskus
- IV -häätäseis
- yleiskaapelointi
- antennijärjestelmä
- turvavalaistus/-keskus
- kattokaivojen sulanapito
- sulanapitolämmitykset

- autolämmityspisteet
- ulkorakennusten sähköistys.

(YIT- toimintajärjestelmä 2013.)



KUVA 10. Sähköpääkeskus (Vierikko 2013-09-16)

Ennen opastustilaisuutta varmistetaan yleisten tilojen siisteydestä. Sähköurakoitsija esittelee sähköpääkeskuksen laitteistot ja kertoo yleisesti kiinteistön sähköistyksestä. (kuva 10.)



KUVA 11. Huoneistojen mittarit (Vierikko 2013-09-16)

Sähköurakoitsija kertoo huoneistojen sähkön mittauksesta ja asuntokohtaisista sulakkeista, jotka ovat sähkömittareiden alapuolella. (kuva 11.)



KUVA 12. Kiinteistön pääkeskus ja pääkytkin (Vierikko 2013-09-16)

Pääkeskuksesta opastetaan pääkytkin sekä kiinteistön päämittari. (kuva 12.)



KUVA 13. Kiinteistön sulakkeet (Vierikko 2013-09-16)

Sähköurakoitsija opastaa kiinteistön sulakkeet ja vikavirtasuojat huoltoyhtiön edustajalle sekä kertoo tarvittavat tiedot. (kuva 13.)



KUVA 14. Pumppaamoiden ohjauskeskukset (Vierikko 2013-09-16)

Pumppaamoiden ohjauskeskusten toimintaperiaatteet kerrotaan opastuksessa. Pumppaamoiden sijainti ja tarkoitus selvitetään myös isännöitsijän ja huoltoyhtiön tietoon. (kuva 14.)

Taloautomaation opastaa automaatiourakoitsijan edustaja ja siinä katsotaan seuraavat asiat:

- järjestelmäkuvaus
- valaistuksen ohjaus
- ilmanvaihdon ohjaus
- lämmitysjärjestelmän ohjaus
- ulko-ovien ohjaus
- jäähdytyksen ohjaus
- hälytykset
- hälytyksen kuittaus
- hälytyksen vastaanotonnumero.

(YIT-toimintajärjestelmä 2013.)



KUVA 15. Automaatio hälytyksille (Vierikko 2013-09-16)

Automaatiourakoitsijan edustaja opastaa automaatioon liittyvät laitteet sekä kertoo kohteeseen liittyvästä automaatiosta pääperiaatteet. Rakennuksen hälytyksistä ja automaattihjauksista kerrotaan opastettaville. (kuva 15.)



KUVA 16. Lämmitysjärjestelmän ohjaus (Vierikko 2013-09-16)

Lämmitysjärjestelmän ohjauksen automaatiosta kerrotaan tarvittava tieto huoltohenkilöstölle. (kuva 16.)

Vesi-, viemäri ja lämmitykseen liittyvät asiat esittelee putkiurakoitsijan edustaja. Opastuksessa käsitellään seuraavat asiat, mikäli ne liittyvät opastettavaan kohteeseen:

- käyttövesiverkosto
- paineen korotusasema
- pumppaamot: jätevesi, sadevesi ja perusvesi
- vesimittarit
- vesikalusteet
- sulut
- vuodonilmaiset
- ulkovesipisteet
- ulkovesipisteen avain
- sadevesiverkosto
- jätevesiverkosto (hiekan- ja rasvanerotuskaivot ja öljynerottimet)
- pikapalopostit
- lämmönjakokeskuksen laitteet
- lämpöjakotukit.

(YIT-toimintajärjestelmä 2013.)



KUVA 17. Lämmönjakohuone (Vierikko 2013-09-16)

Putkiurakoitsija kertoo yleistiedot kohteen lämmityksestä sekä tarvittavat tiedot lämmönjakohuoneesta. (kuva 17.)

Ilmanvaihdosta kertoo ilmastointiurakoitsija ja siinä opastetaan alla luetellut asiat mikäli ne liittyvät opastettavaan kiinteistöön:

- IV-konehuone
 - huoneistokohtaiset IV-koneet
 - tulo- ja poistoilmakone
 - heittäöiden poistot
 - huippuimurit
 - kohdepoistot
 - taajuusmuuttajat
 - palopellit.
- (YIT-toimintajärjestelmä 2013.)

Pääurakoitsijan työnjohtaja opastaa lisäksi seuraavat asiat:

- käsisammuttimet
 - radonputkisto
 - sprinklaus
 - väestönsuojan koneet ja laitteet
 - salaojat
 - hissit
 - nosto-ovet.
- (YIT-toimintajärjestelmä 2013.)



KUVA 18. Paloposti (Vierikko 2013-09-16)

Lopuksi kierretään kiinteistön yleiset tilat. Pääurakoitsijan työnjohtaja opastaa kiinteistön yleiset asiat sekä turvallisuuteen liittyvät kuten palopostit. (kuva 18.)



KUVA 19. Autotallin nosto-ovi (Vierikko 2013-09-16)

Autotallit ja nosto-ovet kierretään lävitse ja opastetaan niiden käyttö. (kuva 19.)



KUVA 20. Väestönsuojan varusteet (Vierikko 2013-09-16)

Väestönsuojan varusteet ja ilmanvaihtokone näytetään opastuksessa. (kuva 20.)

5 KYSELYTUTKIMUS KÄYTÖNOPASTUKSESTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää käytönopastuksen nykytila ja voisiko sitä kehittää paremmin asiakkaiden toiveita vastaavaksi. Kyselytutkimus käytönopastuksesta on empiirinen tutkimus, jossa selvitettiin, kuinka asukkaat toivoisivat käytönopastustilaisuuden menevän ja mihin asioihin siinä tulisi erityisesti keskittyä. Tutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka hyvin käytönopastus on tähän asti sujunut ja millaisia odotuksia asukkailla on kyseistä tilaisuutta kohden. Tutkimustuloksista saadun tiedon avulla käytönopastusta pyrittiin kehittämään asiakkaiden toiveita vastaavaksi.

5.1 Tutkimusprosessi

Tieteellinen tutkimus on ongelmanratkaisua, jossa pyritään tutkimaan asian lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita. Tieteellinen tutkimus voi olla joko empiirinen tutkimus tai teoreettinen tutkimus. Teoreettisessa tutkimuksessa käytetään hyväksi jo valmiina olevaa materiaalia ja empiirisessä tutkimuksessa voidaan testata jonkin teorian tai ilmiön toimivuutta käytännössä. Se voi olla myös jonkin tapahtuman syiden selvittäminen sekä ratkaisun löytäminen tähän ongelmaan, miten jokin asia olisi paras tehdä käytännössä. (Heikkilä 2004, 13.)

Kuvaileva eli deskriptiivinen tutkimus on empiirisen tutkimuksen perusmuoto. Se vastaa kysymyksiin mikä, kuka, millainen, missä ja milloin. Kuvaileva tutkimus liittyy osittain melkein jokaiseen tutkimukseen ja toimii jonkin muun tutkimuksen pohjana. Siihen vaaditaan yleensä laaja aineisto, koska siinä on tärkeää tulosten luotettavuus, tarkkuus ja yleistettävyyys. (Heikkilä 2004, 14.) Käytönopastuksen tutkimuksessa on pohjana kuvaileva tutkimus. Siinä selvitetään, millainen käytönopastus on ollut, milloin sille olisi paras ajankohta, mitkä asiat vaatisivat erityisesti huomiota käytönopastuksessa ja millainen kuva käytönopastuksesta on jäänyt asukkailla. Asukkailla lähetetty kyselypohja on opinnäytetyön liitteenä.

Tutkimusote voi olla kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen. Selvittävistä ongelmista ja tutkimuksen tarkoituksesta johtuen valitaan siihen paremmin soveltuva lähestymistapa. Joissakin tutkimuksista näillä molemmilla tutkimusotteilla voidaan täydentää toisiaan. Kvantitatiivisesta eli määrällisestä tutkimuksesta voidaan käyttää myös nimeä tilastollinen tutkimus. Siinä tutkitaan lähinnä numeroihin sekä prosenttiosuuksiin liittyviä riippuvuuksia sekä tutkittavassa asiassa tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivinen tutkimus ei monesti ratkaise mitään ongelmaa, koska tulokset ovat useasti pintapuoleisia. Tulokset on helposti tulkittavissa väärin, mikäli tutkimuksen tekijä ei tunne täysin tutkittavaa alaa. Kyselypohjina käytetään yleensä samanlaisia tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tuloksia kuvataan numeroiden ja prosenttien avulla ja niitä voidaan havainnollistaa kuvajien ja taulukoiden avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saadaan yleensä hyvin kartoitettua tutkitavan asian nykytilanne. (Heikkilä 2004, 16.)

Opinnäytetyön tutkimusote ei ole suoraan kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen. Tutkimuksessa on kumpaankin tutkimusotteeseen sopivia piirteitä. Kysely on puoliksi kvantitatiivinen eli määrällinen, jossa kysymyksiin vastataan valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Kyselyn alkuosassa selvitetään pääasiassa käytönopastuksen nykytilanne, millaiseksi asiakkaat ovat kokeneet käytönopastuksen ja tilaisuuden palvelutilanteena, ovatko asiakkaat saaneet hyvää palvelua ja pitävätkö he käytönopastusta hyödyllisenä muutettaessa uuteen asuntoon. Kyselyn toinen osa on kvalitatiivinen eli laadullinen ja siinä on avoimia kysymyksiä, joihin asukas voi vastata omin sanoin ja kertoa omista näkemyksistään sekä kehitysehdotuksistaan käytönopastustilaisuuteen liittyen.

Kvalitatiivinen tutkimus selvittää yrityksen tai asiakkaan käyttäytymistä ja auttaa ymmärtämään sitä. Vastauksia kerätään paljon vähemmän, kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta vastaukset pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tutkittavat valitaan yleensä tarkkaan ja siinä ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään hyväksi psykologian ja käyttäytymistieteiden oppeja. Tutkimuksessa selvitetään kohderyhmän arvot, asenteet, odotukset ja tarpeet. Tämä on tarpeellista tietoa tuotekehitykseen sekä markkinoinnin suunnitteluun tai toiminnan kehittämiseen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään vähemmän järjestelmällisemmin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa ja aineisto on usein tekstimuotoista. Kumpaakin aineistonkeruutapaa käytetään kuitenkin kummassakin, eikä selvää rajaa aineistonkeruutavoista näiden tutkimusotteen välillä voida tehdä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tietoa kerätään kirjallisuudesta valmiista aineistoista. Lisäksi voidaan tehdä perinteinen lomakehaastattelu tai kerätä aineistoa myös avoimilla keskusteluhaastatteluilla. Tutkija voi kerätä aineistoa myös itse osallistumalla tutkittavaan tapahtumaan ja tekemällä havaintoja tilanteesta. (Heikkilä 2004, 16.)

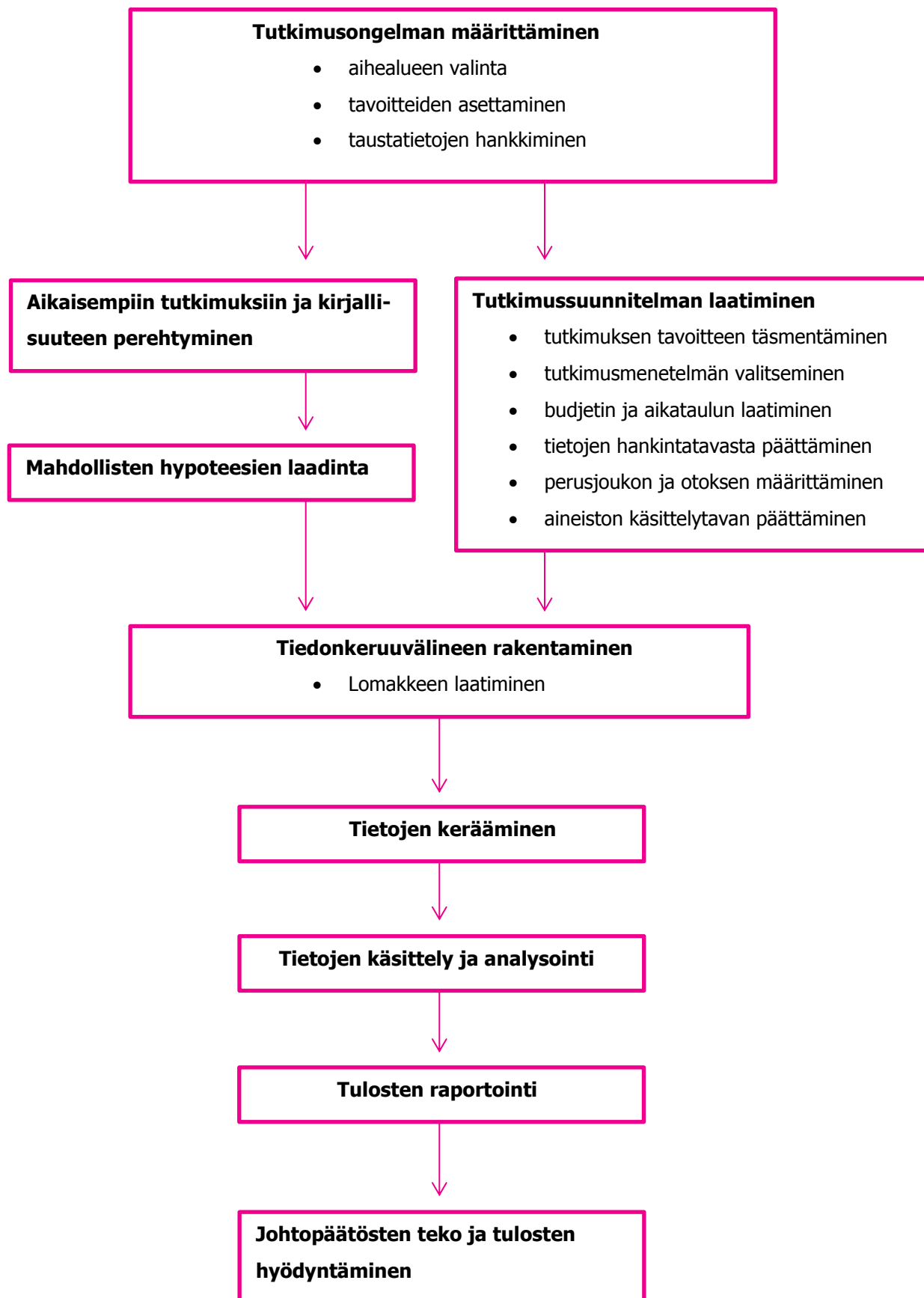
Kvantitatiivinen tutkimus (määrällinen tutkimus)

- vastaa kysymyksiin: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein
- numeerisesti suuri edustava otos
- ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta

Kvalitatiivinen tutkimus (laadullinen tutkimus)

- vastaa kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen?
- suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte
- ilmiön ymmärtäminen niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta

(Heikkilä 2004, 17.)



KUVIO 1. Tutkimusprosessi (Heikkilä 2004, 23.)

5.2 Kirjekysely

Kirjekysely eroaa haastattelututkimuksesta siinä, että kysyjä ja vastaaja eivät ole vuorovaikutuksessa toistensa kanssa kasvotusten, vaan tiedon vaihtaminen tapahtuu kyselylomakkeen välityksellä. Vastausten määrään vaikuttaa kohderyhmä, tutkimuksen aihe, kysymysten määrä, lomakkeen ulkoasu ja kuinka saatekirjeellä tai mahdollisilla vastauspalkkioilla on onnistuttu motivoimaan vastaajia. Vastausprosentti vaihtelee yleensä 30 - 80 prosentin välillä. Kirjekyselyn haittapuolena on suuren vastaajakadon mahdollisuus. Kirjekyselyssä vastausprosentti jää usein alle 40 prosentin ilman hyviä kannustimia. Erityisen tärkeänä asiana vastausprosentin kannalta on se, kuinka tärkeänä vastaajat pitävät kyselyä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2000, 183.)

Kyselylomakkeet lähetetään vastaajille postitse. Kirjeisiin liitetään mukaan saatekirje sekä palautuskuori, jossa palautus on maksettu valmiiksi. Kyselyiden lähetyssajankohdaksi valitaan sopiva aika ja kyselyiden palauttamisajankohdaksi ilmoitetaan noin 7 - 10 päivää. Vastausaika voi olla tarvittaessa lyhyempikin, sillä liian pitkä vastausaika voi saada aikaan sen, että kysely unohtuu pitkän palautuspäivämäärän ansiosta muiden papereiden joukkoon. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2000, 183.)

Opinnäytetyön kysely toteutettiin kirjekyselynä ja ne lähetettiin asukkaille postitse. Kirjeessä oli mukana saatekirje, kyselylomake, palautuskuori jossa postimaksu oli valmiiksi maksettu. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa.

5.3 Otoksoon määrittäminen

5.3.1 Perusjoukko

Perusjoukko on se tutkittava kohde, josta tieto halutaan saada. Perusjoukko on tunnettava hyvin tarkasti ennen kuin siitä voidaan valita tutkittavaksi tietty otos. Otos ei pysty aina kuvaamaan täysin edustamansa perusjoukon mielipidettä. On myös selvitettävä pystytäänkö koko perusjoukko tavoittamaan ja saamaan heidän yhteystiedot käyttöön tutkimuksen toteuttamiseksi. Kaikkia perusjoukkoon kuuluvia ei kuitenkaan aina pystytä käytännössä tavoittamaan. (Heikkilä 2004, 34.)

Opinnäytetyössäni perusjoukkoon kuuluivat kahden vuoden sisällä valmistuneet taloyhtiöt ja niiden alkuperäiset asukkaat. Taloyhtiöiden tuli olla YIT:n omia kohteita ja niissä täytyi olla pidettynä käytönopastusilaisuus. Alkuperäisiä asukkaita olivat ne, jotka olivat ostaneet asunnon ennen kohteen valmistumista ja olivat olleet mukana käytönopastusilaisuudessa.

Kokonaistutkimuksessa tutkitaan jokainen perusjoukko eli tutkittavan joukon jokainen jäsen. Kokonaistutkimus kannattaa tehdä, jos otosjoukko on pieni. Määrällisessä tutkimuksessa tämä tehdään yleensä aina, jos joukon koko on alle 100 yksikköä. Kokonaistutkimus voidaan tehdä myös suurille joukoille, jos vaarana on, että virheellinen tulos aiheuttaisi suuria kustannuksia tai tutkittava asia on sellainen, jossa on oletettavissa suurta hajontaa. (Heikkilä 2004, 33.)

5.3.2 Otanta

Otantatutkimukseen päädytään yleensä, jos perusjoukko on liian suuri ja koko perusjoukon tutkiminen maksaisi liian paljon tai olisi työmäärältään liian suuri. Tiukka aikataulu voi olla myös syy otantatutkimukselle. Otantatutkimusta puoltaa tutkittavan kohteen monimutkaisuus ja hankaluus.

Otantatutkimuksessa vastaajien pitäisi edustaa perusjoukkoa samassa suhteessa kuin ne oikeastikin olisi. Otoksen tulee olla pienoiskuva perusjoukosta, että otantatutkimuksen tulokset olisivat luotettavia. Otannassa tärkeää on sen satunnaistaminen, joten kaikki siihen tulevat yksiköt täytyy valita satunnaisesti. (Vilka 2007, 51 - 60.)

Otantaan sisältyy useita eri vaiheita. Ensimmäiseksi määritetään perusjoukko ja selvitetään tiedot kaikista perusjoukkoon kuuluvista. Tämän jälkeen määritellään otosyksikkö, joka voi olla esimerkiksi perhe, henkilö tai asuinhuoneisto. Tämän jälkeen valitaan, millaista otantamenetelmää käytetään tutkimuksessa. Otoksen koko täytyy miettiä sellaiseksi, että siitä saadaan haluttu tieto ja että saatu tieto voidaan katsoa luotettavaksi määränsä puolesta. Seuraavaksi suunnitellaan toteutus ja suoritetaan otanta. (Vilka 2007, 51 - 60.)

Otoskoon on oltava sitä suurempi mitä suurempaa hajontaa vastauksissa voidaan odottaa. Karkeiden erojen selvittämiseen riittää pieni määrä ja mitä yksityiskohtaisempaa kysytään, sitä enempi aineistoa tarvitaan. Otoksen on oltava suurempi, jos halutaan varmistua siitä, että saatu tulos vastaa perusjoukon mielipidettä asiasta tarkasti. (Vilka 2007, 51 - 60.)

Käytönopastus tutkimuksessa perusjoukkoon kuuluvia taloyhtiöitä oli noin 10 ja asuntoja noin 250. Otannaksi valittiin kuusi eri taloyhtiötä, joihin lähetettiin yhteensä 120 kyselyä. Rajasimme kyselyn näihin taloyhtiöihin, joissa asukkaat eivät olleet vaihtuneet ja missä harva asunto oli ostettu sijoituskäyttöön. Otos kuvaa hyvin koko perusjoukkoa. Kohteista neljä sijaitsee Kuopiossa ja kaksi taloyhtiötä on Siilinjärvellä. Taloyhtiöt valitsimme niin, että jokaisessa kohteessa on käytönopastuksen antanut eri henkilö.

5.4 Kyselylomake

5.4.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomake on tärkeä osa kysely- tai haastattelututkimusta. Kysymysten laatiminen on tehtävä huolellisesti, sillä kysymysten muoto on yksi pahimmista virheiden aiheuttajista kyselyä tehtäessä. Kyselylomakkeen laatiminen vaatii tutkittavaan asiaan perehtymistä, tutkimus ongelman pohtimista ja täsmentämistä. Kyselylomaketta tehdessä on myös mietittävä, kuinka vastaukset tullaan käsittelemään ja kuinka tulokset syötetään ohjelmistoon, jolla tulokset aiotaan käsitellä. On myös mietittävä etukäteen, millaisia raportteja tuloksista halutaan ja kuinka ne toteutetaan. Vastausten tarkkuutta on mietittävä ja päätettävä, kuinka tarkkoja vastauksia tarvitaan. Ennen kyselylomakkeen laatimista

on tiedettävä tutkimuksen tavoitteet ja millaista tietoa sillä halutaan saada aikaan. Kysymysten on oltava selkeitä, sillä epäselviin kysymyksiin ei voi odottaa selkeitä vastauksia. (Heikkilä 2004, 48.)

Tutkimuslomakkeen laatimisen vaiheet:

- tutkittavien asioiden nimeäminen
- kyselylomakkeen rakenteen suunnitteleminen
- kysymysten muotoilu
- lomakkeen testaus
- lomakkeen rakenteen ja kysymysten korjaaminen
- lopullinen lomake.

(Heikkilä 2004, 48.)

Hyvän tutkimuslomake on selkä, siisti ja houkuttelevan näköinen. Vastaaja päättää useasti kyselylomakkeen ulkonäön perusteella, vastaako hän kyselyyn. Kyselylomakkeessa pitää olla kysymykset ja tekstit aseteltu sopivasti, ei liian täyteen ahdettu. Kyselylomakkeen alkuun on hyvä sijoittaa helppoja kysymyksiä, joilla herätetään vastaajan mielenkiinto tutkimusta kohtaan. Henkilötiedot ovat vastaajille helppoja kysymyksiä, mutta voikin olla parempi kysyä niitä vasta kyselyn lopussa. Alussa kannattaa kysyä vastausvaihdot sisältäviä helppoja kysymyksiä. (Heikkilä 2004, 48.)

Hyvä tutkimuslomake:

- selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen
- teksti ja kysymykset on hyvin aseteltu
- vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset
- kysytään vain yhtä asiaa kerallaan
- kysymykset loogisessa järjestyksessä
- kysymykset on numeroitu juoksevasti
- samaa aihetta käsittelevät kysymykset ryhmitelty
- kyselyn alkuun helppoja kysymyksiä
- lomake ei ole liian pitkä
- lomake saa vastaajan tuntemaan vastaamisen tärkeäksi
- lomake on esitestattu
- tulokset on helppo syöttää ja käsitellä.

(Heikkilä 2004, 48.)

5.4.2 Kysymystyyppit

Avoimia kysymyksiä käytetään pääasiassa kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Vapaamuotoisissa haastatteluissa kysytään erilaisia mielipiteitä rajaamattomilla avoimilla kysymyksillä, jolloin vastaajien valintamahdollisuutta ei rajoiteta mitenkään. Myös kysely- ja haastattelututkimuksissa on usein mukana avoimia kysymyksiä, mutta niissä yleensä rajataan vastaajan ajatusten suuntaa jollakin tavalla. Avoinet kysymykset ovat hyvä vaihtoehto silloin, kun vastauksien vaihtoehtoja ei tiedetä tarkkaan

etukäteen tai halutaan saada selville jotain uutta tietoa tai mielipiteitä. Avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, mutta työläitä käsitellä. Avoimet kysymykset voivat myös houkutella vastaamatta jättämiseen. Sanallisten vastausten luokittelu voi olla hankalaa sekä niiden analysointi. Avoimet kysymykset kannattaa sijoittaa yleensä kyselylomakkeen loppuun ja niille on varattava riittävästi tilaa. Avoimien kysymysten ansiosta voidaan saada vastauksia, mielipiteitä ja uusia hyviä ideoita asioista, joita ei ennestään osattu odottaa. (Heikkilä 2004, 49.)

Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot, joista ympyröidään tai rastitetaan sopiva tai sopivat vaihtoehdot. Suljetuista kysymyksistä käytetään usein myös nimeä monivalintakysymykset tai strukturoidut kysymykset. Ne ovat hyviä kysymyksiä silloin, kun tiedetään mahdolliset selvästi rajatut vastausvaihtoehdot. Suljettujen kysymysten käyttämisellä pyritään helpottamaan tulosten käsittelyä sekä torjumaan virheitä vastauksissa, sillä kaikki vastaajat eivät ole kielellisesti lahjakkaita eivätkä välttämättä osaa muotoilla vastauksiaan oikein. Jotkut vastaajat eivät halua antaa negatiivista palautetta sanallisesti, joten näiden vastausten antaminen on useasti helpompaa valitsemalla sopiva negatiivinen vastaus valmiista vaihtoehdoista. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ei saa olla liikaa, mutta kaikille vastaajille tulee löytyä sopiva vaihtoehto. Vastausvaihtoehtojen tulee olla toistensa poissulkevia. Vaihtoehtojen tulee olla mielekkäitä ja järkeviä ja valittavien vaihtoehtojen määrä tulee ilmoittaa selvästi, sillä se vaikuttaa muuttujien lukumäärään tietoja syötettäessä. Suljettujen kysymysten etuja on vastaamisen nopeus ja tulosten käsittelyn helppous. Haittapuolia suljetuissa kysymyksissä on vastausten antaminen harkitsematta, vaihtoehto ”en osaa sanoa” voi houkutella. Vaihtoehdoilla ja niiden järjestyksellä voidaan johdatella vastaajaa tiettyyn suuntaan tai joku vaihtoehto saattaa puuttua kokonaan kysymyksen vastauksesta. (Heikkilä 2004, 51.)

Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista annetaan ja yleensä yksi on avoin vastausvaihtoehto ”muu, mikä?”. Tällainen vastausvaihtoehto on hyvä lisätä vastaukseksi, kun on epävarmaa, onko jokainen vastausvaihtoehto keksitty ja pystytty huomioimaan vaihtoehdoissa. (Heikkilä 2004, 52.)

Mielipidekyselyissä käytetään yleensä suljettujen kysymysten muodossa kysytyjä kysymyksiä, mutta vastaus annetaan asteikkotyypisissä vastausvaihtoehdoilla. Asteikkotyypisen vastausvaihtoehdon käyttämisellä on etuna se, että tietoa saadaan paljon pieneen tilaan nähden. Heikkoutena on, ettei vastauksista voi päätellä, mikä painoarvo kohteilla on eri vastaajille. Kohteita ei siis pysty vertaamaan keskenään tärkeytensä perusteella. Mikäli halutaan selvittää palvelun eri tekijöiden merkitys, se täytyy mitata omilla kysymyksillä. Lisäksi ongelmana voi olla, että vastauksiin vaikuttaa edellisen kohdan vastaus ja vastaaja pyrkii täten saamaan loogisuutta vastauskokonaisuuteensa. Tavallisimpia käytettyjä asteikkoja ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko. (Heikkilä 2004, 53.)

Likertin asteikko on mielipideväittämässä käytetty, tavallisesti neljä tai viisi portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko, jossa toisena ääripäänä on useimmiten vastausvaihtoehto ”täysin samaa mieltä” ja toisena ääripäänä ”täysin eri mieltä”. Vastaajan tulee siten valita asteikolta hänen mielipidettään parhaiten kuvaava vastaus. Asteikolla voi olla arvoja enemmänkin kuin viisi. Likertin asteikkoa käytettäessä on huomioitava, miten monta arvoa asteikolle otetaan ja miten asteikon eriarvot

ilmoitetaan sanallisesti. Täytyy miettiä, onko parempi aloittaa asteikko ”samaa mieltä” vai ”eri mieltä” ja käytetäänkö asteikolla ”en osaa sanoa” kohtaa. Ei osaa sanoa vastauksen käyttäminen voi olla helppoa ja houkuttelevaa ja kannattaakin harkita sen pois jättämistä vaihtoehdoista kokonaan. Näin voidaan pakottaa vastaaja valitsemaan vastauksensa suunnan positiivisesta negatiiviseen. Mikäli kyselyssä kysytään jotakin, mistä vastaajalla ei ole kokemusta tai tietoa, tulee kysymys esittää erityisen tarkasti ja mikäli odotetaan, että tällaisia vastaajia on, voidaan käyttää asteikossa lisäksi ”en ole käyttänyt” kohtaa. (Heikkilä 2004, 53.)

Osgoodin asteikkoa käytetään esimerkiksi tuote ja yrityskuvatutkimuksissa. Vastaajille esitetään väite, jossa vastausvaihtoehdot ovat viisi tai seitsemän portaisena asteikkona. Asteikon ääripäät ovat vastakkaiset adjektiivit. Asteikkona voidaan käyttää myös 4 - 10 kouluarvosana-asteikkoa, sillä se on tutumpi suomalaisille. (Heikkilä 2004, 54.)

Opinnäytetyön kyselyssä käytettiin alussa kolmea monivalintakysymystä, joilla selvitettiin asukkaiden perustietoja. Kolmessa seuraavassa kysymyksessä käytettiin neljä portaista Likertin asteikkoa, millä selvitettiin asukkaiden mielipiteitä heidän kokemastaan käytönopastuksesta. Asukkaille esitettiin mielipideväittäjä ja he saivat valita siihen parhaiten sopivan vaihtoehdon. Vaihtoehtoina olivat täysin erimieltä, jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Seuraavaksi kyselyssä oli kolme monivalintakysymystä, joilla selvitettiin ajankohtaa käytönopastukselle, sopivaa kestoa ja millä tavalla asukkaat löytävät ratkaisun ongelmiin, joita ovat kohdanneet asuessaan uudessa asunnossaan. Kolme viimeistä kysymystä oli avoimia kysymyksiä, joilla haettiin asukkaiden ehdotuksia ja ideoita käytönopastuksen kehittämiseen sekä sellaisia mielipiteitä, joita ei suljetuilla kysymyksillä olisi pystytty selvittämään.

5.4.3 Kysymysten sisältö

Kysymykset voidaan jakaa ryhmiin sisältöalueen perusteella seuraavasti:

- täsmälliset tosiasiatiedot
- arvionvaraiset tosiasiatiedot
- käyttäytymisen syyt
- asenteet, arvot ja mielipiteet
- sosiaaliset suhteet.

(Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2000, 184.)

Täsmälliset tosiasiatiedot tarkoittavat esimerkiksi ikää, kotipaikkaa, sillä niihin vastaaminen ei vaadi mielipiteitä tai käsityksiä asioista. Kysyttäessä näitä on kuitenkin varmistuttava kysymysten yksiselitteisyydestä, esimerkiksi paikkaa ja aikaa kysyttäessä tai esimerkiksi ammattia kysyttäessä on tehtävä selväksi, miten työtön vastaa. Arvionvaraiset tosiasiatiedot tarkoittavat arvioita joistakin määristä tai kerroista, esimerkiksi kaupassa käymisistä tai radion kuuntelemisesta. Mitä epämääräisemmin tapahtuvasta tapahtumasta on kyse, sen vaikeampi on määrittää sen luotettava esiintymistiheys. Voi-

daan kysyä esimerkiksi ”kuinka usein käytte elokuvissa?” . Kysymys voidaan esittää avoimena tai antaa valmiit vastausvaihtoehdot. Käyttäytymisen syiden selvittäminen voi olla vaikeaa kyselytutkimuksella ja niiden selvittämiseen parempi tutkimustyyppi olisi kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja kyselyn tekeminen haastatteleamalla syvällisesti vastaajia. Suljetut kysymykset antavat vain rajalliset tiedot käyttäytymisen syistä ja avoimet kysymykset voivat olla vaikeita vastaajille sekä niiden analysointi ja oikean käsityksen saaminen vastauksista on vaikeaa. (Heikkilä 2004, 55 - 56.)

Asenteita, arvoja ja mielipiteitä selvittäessä vastaajilta selvitetään heidän todellisia ajatuksia asiaan liittyen. Kyselyä tehdessä onkin korostettava, että he vastaavat kysymyksiin juuri niin kuin asiasta ajattelevat. Kysymykset voidaan esittää avoimina tai suljettuina. Suljettuina esitettyihin kysymyksiin käytetään usein vastausvaihtoehtoina vastausasteikkoa. Toinen vaihtoehto on esittää kysymyksestä kaksi rinnakkaista vaihtoehtoa, joista vastaajan tulee valita kuvaavampi vaihtoehto. Vastaajalle voidaan myös esittää useampia vaihtoehtoja, jotka vastaajan tulee numeroida paremmuusjärjestykseen. Sosiaalisista suhteista kysyttäessä selvitetään esimerkiksi asumisviihtyvyyttä, vapaa-ajan käyttöä, kulutustottumuksia tai työtyytyväisyyttä. Kysymyksessä tulisi kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan ja sen tulisi olla tarpeellinen ja hyödyllinen. Kysymys tulee esittää aina kohteliaasti eikä se saa olla liian pitkä tai monimutkainen. Kysymys ei saa olla johdattelua ja se pitää olla oikein ymmärrettävä sekä yksiselitteinen. Kysymyksen kieliasun tulee olla moitteeton ja se voi tarvittaessa sisältää tyylikeinoja kuten lihavointi tai alleviivaus. Hyvä kysymys ei sisällä sivistyssanoja eikä erikoissanastoa. Hyvän kysymyksen tulee mahdollistaa tulosten saaminen halutulla tavalla. (Heikkilä 2004, 57.)

Kyselyn esitystavan tulee olla kohtelias ja mikäli kysely on suunnattu vanhemmille henkilöille, on teitittely tärkeää kyselyssä. Nuoremmille henkilöille suunnatussa kyselyssä voidaan harkita sinuttelua, mikäli teitittelyn vaarana olisi kyselyn toteuttajan tuntuminen etäiseltä tai teitittely tuntuisi teennäiseltä. Kysely on tärkeää kirjoittaa kokonaan kuitenkin samalla tyylillä, että siitä tulee huoliteltu ja asiantunteva kuva. (Heikkilä 2004, 57.)

5.4.4 Saatekirje

Tutkimuslomakkeeseen kuuluu kaksi osa, saatekirje ja varsinainen lomake. Saatekirjeen tarkoitus on motivoida vastaaja vastaamaan kyselyyn sekä kertoa kyselystä olennainen tieto. Saatekirje voi ratkaista vastaako henkilö kyselyyn. Sen tulee olla kohtelias, eikä se saa olla liian pitkä. Saatekirjeessä kerrotaan tutkimuksen toteuttaja ja kenelle se tehdään. Siinä kerrotaan myös tutkimuksen tavoitteet ja mihin tutkimuksesta saatuja tietoja hyödynnetään. Saatekirjeessä kerrotaan myös, kuinka vastaajat on valittu ja mihin päivämäärään mennessä vastaukset tulee palauttaa ja miten palauttaminen tapahtuu. Saatekirjeeseen tulee laittaa ohjeet vastauksien palauttamisesta ja kertoa, että postimaksu on valmiiksi maksettu ja kirjeen voi palauttaa postin keräilylaatikkoon. Saatekirjeen lopussa kiitetään vastauksista ja kerrotaan kyselyn lähettäjän tiedot. (Vilka 2007, 81 - 88.)

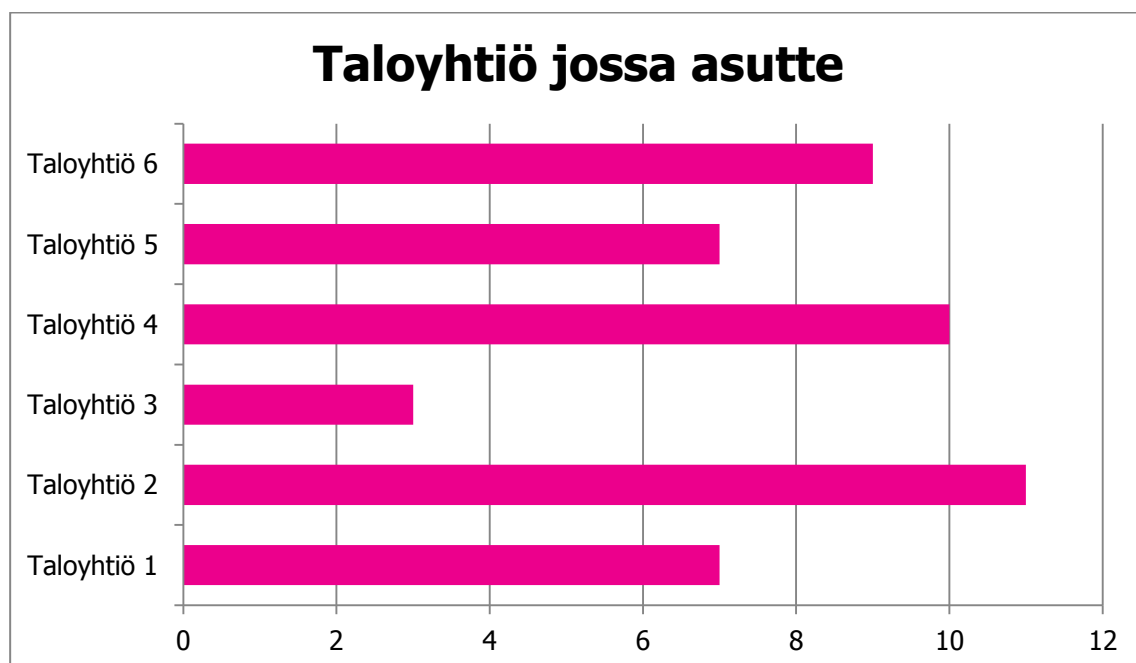
6 TULOKSET JA VASTAUSTEN ANALYSOINTI

Kyselyitä käytönopastuksesta kerrostalokohteessa lähetettiin 120 kappaletta kuudelle eri taloyhtiölle. Vastauksia saatiin yhteensä 47, jolloin vastausprosentti oli 39. Tässä kohdassa käydään läpi tutkimuksen kysymykset ja saadut vastaukset.

6.1 Vastaajien perustiedot

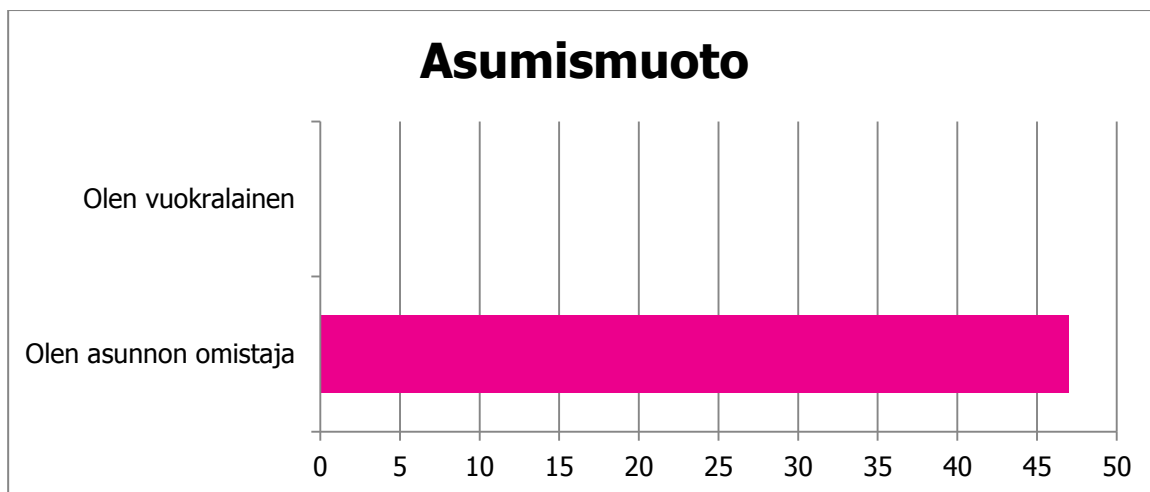
Kyselyn alussa selvitettiin vastaajista perustiedot, heidän ikä ja sukupuoli. Ensimmäisillä kysymyksillä haluttiin varmistua siitä, että vastaaja on henkilö, joka on saanut käytönopastuksen ja osaa täten vastata käytönopastukseen liittyviin kysymyksiin kokemansa perusteella. Ikää ja sukupuolta kysyttiin, jotta tuloksia voitaisiin vertailla ikäryhmien kesken sekä miesten ja naisten välillä. Vastausten vertailua tehtiin myös taloyhtiöiden kesken.

Taloyhtiötä kyselyssä ei erikseen selvitetty, sillä kyselymonisteet oli valmiiksi jaoteltu taloyhtiöittäin ja niistä kävi ilmi taloyhtiön nimi. (kuvio2.) Taloyhtiöitä vertailemalla saamme tietoa eroavaisuuksista yhtiöiden välillä ja esimerkiksi siitä, onko jossakin yhtiössä opastuksen taso poikennut selvästi muista.



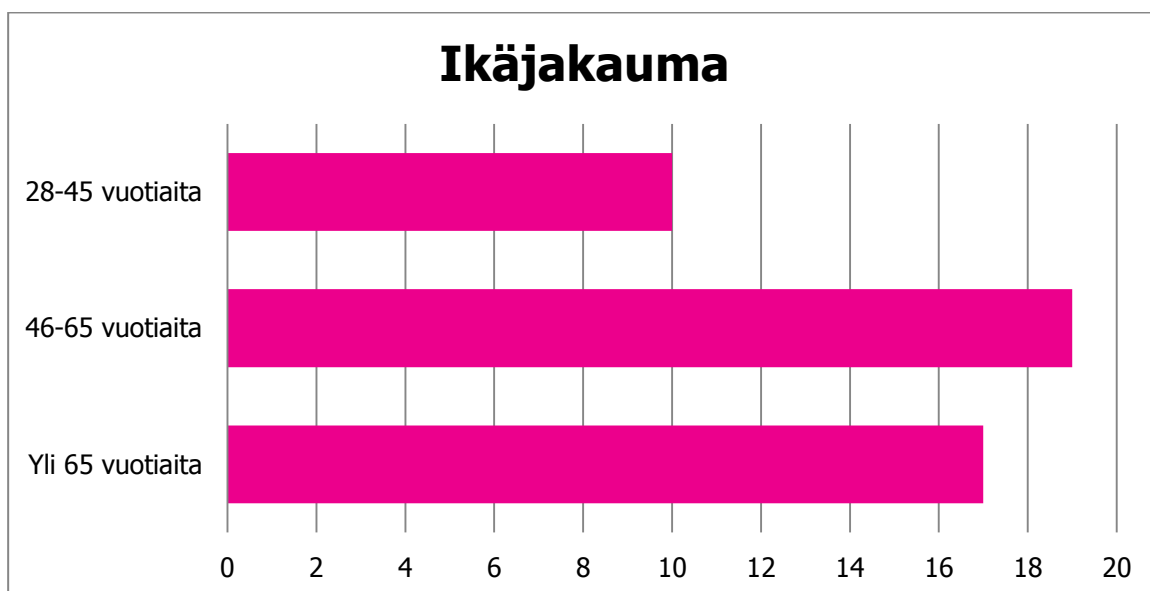
KUVIO 2. Vastaajat taloyhtiöittäin (kappaletta)

Asumismuodolla selvitettiin vastaajilta, ovatko he asunnon omistajia vai vuokralaisia. Vuokralaisten vastauksista ei olisi ollut hyötyä, sillä heille ei ole pidetty käytönopastusta. Kyselyiden lähettämisvaiheessa tämä otettiin huomioon ja kyselyt lähetettiin vain sellaisiin huoneistoihin, joissa tietojen mukaan tulisi asumaan asunnon omistaja. (kuvio 3.)



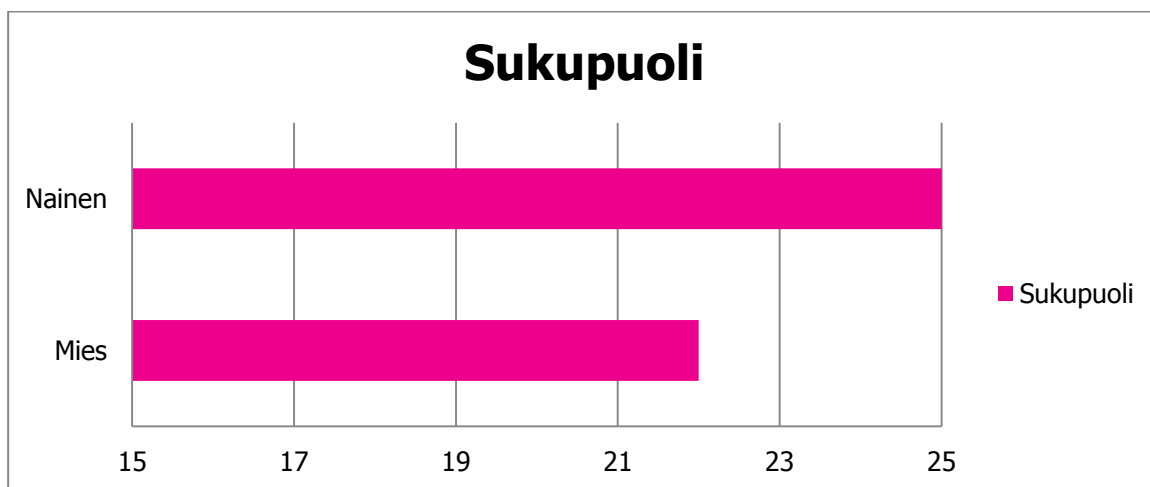
KUVIO 3. Vastaajien asumismuoto (kappaletta)

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli keski-ikäisiä ja vanhuksia. Nuoria, alle 28-vuotiaita henkilöitä, kyselyyn ei vastannut yhtään. Vastaajien ikäjakauma tehtiin siten, että myöhemmin voitaisiin vertailla vastausten eroja näiden ikäryhmien välillä. (kuvio 4.)



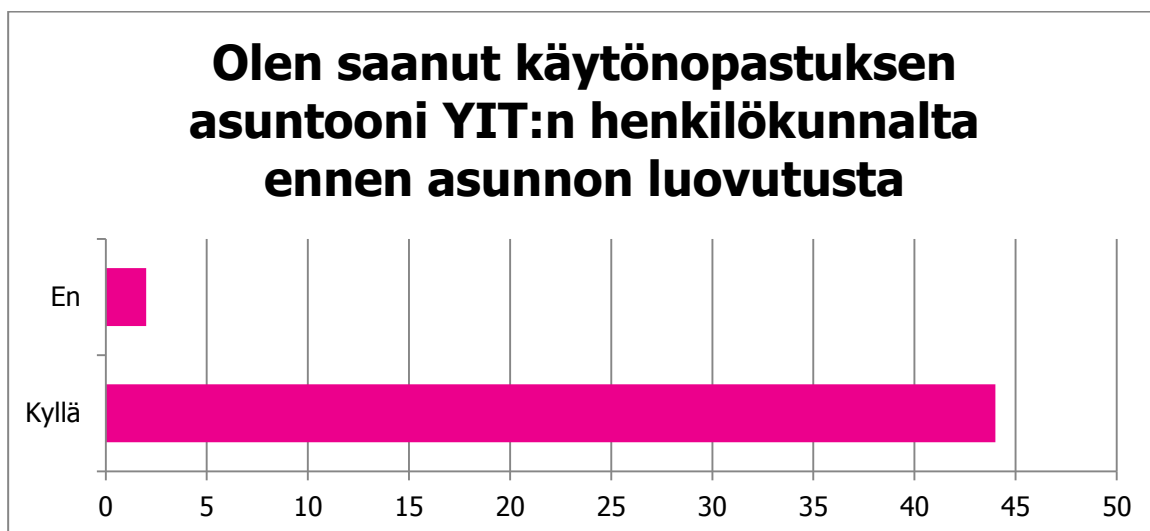
KUVIO 4. Vastaajien ikäjakauma (kappaletta)

Sukupuolta kysyttiin tulosten vertailua varten. Vastauksia vertaillaan miesten ja naisten välillä ja selvitetään, ovatko molemmat kokeneet käytönopastuksen samalla tavalla. Naisia kyselyyn vastasi kolme enemmän kuin miehiä. (kuvio 5.)



KUVIO 5. Vastaajien sukupuoli (kappaletta)

Asukkailta selvitettiin, että he ovat saaneet käytönopastuksen ja pystyvät täten vastaamaan kysymyksiin kokemastaan käytönopastuksesta. Vain kaksi vastaajaa ei ollut saanut käytönopastusta itse, mutta halusi vastata kyselyyn ja auttaa kehittämään käytönopastusta paremmaksi. (kuvio 6.)



KUVIO 6. Olen saanut käytönopastuksen (kappaletta)

6.2 Kokemukset käytönopastustilaisuudesta

Asukkaiden kokemuksia heille pidetystä käytönopastuksesta selvitettiin, että saataisiin tietoa kuinka käytönopastukset ovat tähän asti sujuneet ja kuinka asukkaat ovat ne kokeneet. Vastausten perusteella saadaan hyvä käsitys käytönopastuksen nykytilasta ja siitä millainen kuva asukkaille on jäänyt.

Asukkaat ovat pitäneet käytönopastusta tarpeellisenä ja hyödyllisenä sekä asumista ja asunnon käyttöä helpottavana. Lähes kaikki vastaajat ovat myös samaa mieltä siitä, että käytönopastus on mielenkiintoinen tilaisuus. Kaikki vastaukset keskittyivät positiiviseen suuntaan, josta voidaankin päätellä, että käytönopastus on hyvä ja hyödyllinen asukkaille ja sillä pystytään parantamaan asukkaiden tyytyväisyyttä. (taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Käytönopastuksen kokeminen

Koin käytönopastuksen:	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Tarpeelliseksi ja hyödylliseksi	0	2	3	38	43	3,84
Mielenkiintoiseksi	0	4	14	19	37	3,41
Asumista ja asunnon käyttöä helpottavaksi	0	1	6	33	40	3,8
Yhteensä	0	7	23	90	120	3,68

Asukkaat ovat pitäneet käytönopastustilaisuutta asiantuntevana, rentona sekä ilmapiiriltään ja asiakaspalvelultaan hyvänä ja miellyttävänä. Vain muutama vastaajista oli sitä mieltä, että käytönopastustilaisuus ei ollut näiden asioiden osalta onnistunut. Vastauksista voidaan päätellä, että käytönopastustilaisuudet ovat olleet asiakkaille pääasiassa positiivisia kokemuksia ja YIT:n henkilökunta on onnistunut käytönopastuksien pitämisessä hyvin. Tilaisuudet on saatu tehtyä asukkaille miellyttäväksi ja asiakaspalvelultaan hyväksi sekä asiantuntevaksi, mutta samalla ne ovat pysyneet myös rentoina ja asukkaat ovat pitäneet niistä. (taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Käytönopastustilaisuuden imapiiri asukkaiden mielestä

Käytönopastustilaisuus oli mielestäni:	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Asiantunteva	1	0	11	30	42	3,67
Rento ja ilmapiiriltään hyvä	1	2	5	30	38	3,68
Miellyttävä ja asiakaspalvelultaan hyvä	1	0	6	32	39	3,77
Yhteensä	3	2	22	92	119	3,71

6.3 Opastettavat kohteet

Eri laitteiden ja osa-alueiden opastamisen tärkeyttä selvitettiin, saadaksemme tietoon minkä asioiden opastamiseen tulisi erityisesti keskittyä ja mitkä ovat toisarvoisia asukkaille.

Käytönopastustilaisuudessa tärkeimpiä opastettavia kohteita vastaajien mielestä olivat ilmanvaihdon tehon säätö ja liesituulettimen toiminta, kodinkoneiden toiminta, hajulukkojen avaaminen ja puhdistaminen, ryhmäkeskus, sulakkeet, vikavirtasuojat ja pääkatkaisin, internet-pistokkeiden tai reitittimien käyttöönotto, hätäpoistumislukku ja reitit sekä hyvä palvelu ja ilmapiiri.

Ilmanvaihtoon ja lämmöntalteenottokoneeseen liittyvät asiat ovat asukkaille usein vaikeimpia ymmärtää ja niiden käyttäminen uutta. Kodinkoneiden toiminnassa vastaukset painottuivat ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä” -vaihtoehtoihin. Uudet kodinkoneet tuottavat usein ongelmia uudessa kodissa ja opastus näiden käyttöön helpottaa asukasta. Myös hajulukkojen avaaminen ja puhdistus tuottaa useille asukkaille ongelmia, sillä hajulukot saattavat olla erilaisia kuin vanhassa kodissa. Useimmat vastaajista ovat sitä mieltä, että tärkeimpiä opastettavia asioita ovat ryhmäkeskus, sulakkeet, vikavirtasuojat ja pääkatkaisimien toiminta. Ryhmäkeskuksessa on paljon uusia ominaisuuksia verrattuna vanhoihin ryhmäkeskuksiin, kuten vikavirtasuojat ja automaattisulakkeet. Internet-yhteyden jakaminen ryhmäkeskuksesta eri pistokkeisiin on usealle asukkaalle uutta ja suuri osa vastaajista pitikin internet-pistokkeiden ja reitittimien käyttöönottoa tärkeinä opastettavina asioina. Hätäpoistumislukku ja reitit kohdassa vastauksia kertyi eniten ”täysin samaa mieltä”-kohtaan ja seuraavaksi ”jokseenkin samaa mieltä”-kohtaan. Myös hyvä palvelu ja ilmapiiri ovat käytönopastustilaisuudessa erittäin tärkeitä, jotta asukkaille saadaan jäämään hyvä ja positiivinen kuva heidän talonsa rakentaneesta yrityksestä.

Vähiten tärkeinä asioina käytönopastuksessa vastaajat pitivät parvekelasien toimintaa, yleisiä tiloja, autotalleja ja autopaikkoja sekä pintamateriaalien kunnossapitoa. Nämä asiat opastettavina ovatkin sellaisia, että kaikki pystyvät itse selvittämään ne tai tietävät ne jo entuudestaan.

Ovipuhelimen toiminta, ilmanvaihtoventtiilien puhdistaminen ja kiukaan toiminta ovat sen sijaan useille tuttuja ja opastettaessa nopeita asioita. Näin ollen näiden opastamista ei pidetty tärkeimpinä asioina. Ovipuhelin on yksinkertainen laite, mutta opastetaan asukkaille, sillä harvalla asukkaalla on ollut entuudestaan käytössä samanlaista ovipuhelinta. Ilmanvaihtoventtiilien puhdistaminen kerrotaan asukkaille, sillä uudessa rakennuksessa on aina rakennuspölyä. Kiukaan käyttö on usealle asukkaalle myös entuudestaan tuttua, sillä normaalit peruskiukaat ovat käytöltään hyvin samankaltaisia. (taulukko 3.)

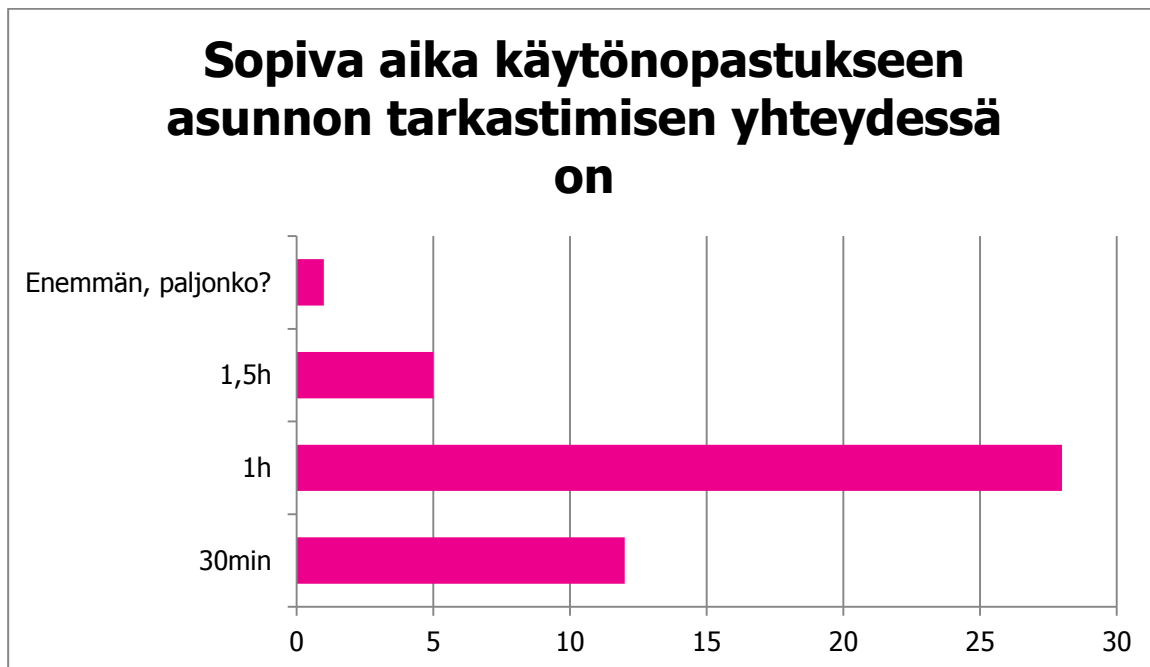
TAULUKKO 3. Tärkeimmät asiat käytönopastuksessa

Tärkeimmät asiat käytönopastuksessa ovat:	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Jokseenkin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
Ovipuhelimen toiminta	2	7	20	11	40	3
Ilmanvaihdon tehon säätö ja liesituulettimen toiminta	0	1	7	35	43	3,79
Kodinkoneiden toiminta	0	7	16	20	43	3,3
Parvekelasien toiminta	1	8	21	9	39	2,97
Hajulukkojen avaaminen, altaat ja lattia-kaivo	0	9	15	17	41	3,2
Ilmanvaihtoventtiileiden puhdistus	1	9	13	17	40	3,15
Kiukaan toiminta	0	8	17	15	40	3,18
Ryhmäkeskus, sulakkeet ja vikavirtasuojat, pääkatkaisin	0	3	15	24	42	3,5
Internet pistokkeiden tai reitittimen käyttöönotto	0	4	12	21	37	3,46
Hätäpoistumisluukku ja reitit	1	5	15	19	40	3,3
Yleiset tilat	1	11	16	11	39	2,95
Patterien termostaatit ja lattialämmitys	0	10	21	10	41	3
Autotallit ja autopaikat	5	16	13	5	39	2,46
Pintamateriaalien kunnossapito	2	10	18	10	40	2,9
Hyvä palvelu ja ilmapiiri	1	1	12	26	40	3,58
Yhteensä	14	109	231	250	604	3,18

6.4 Käytönopastukseen varattava aika

Asukkaiden näkemystä käytönopastukseen tarvittavasta ajasta ja parasta ajankohtaa selvitettiin, että tulevaisuudessa opastustilaisuuteen osattaisiin varata sopivasti aikaa ja sen järjestämisajankohta olisi asukkaille mieluinen.

Yksi tunti on sopiva aika käytönopastukseen jos sen lisäksi on vielä aikaa varattu asunnon tarkastamiseen. Asunnon tarkastamiseen ja käytönopastukseen yhteensä kuluu aikaa 1,5 - 2. tuntia. (kuvio 7.)



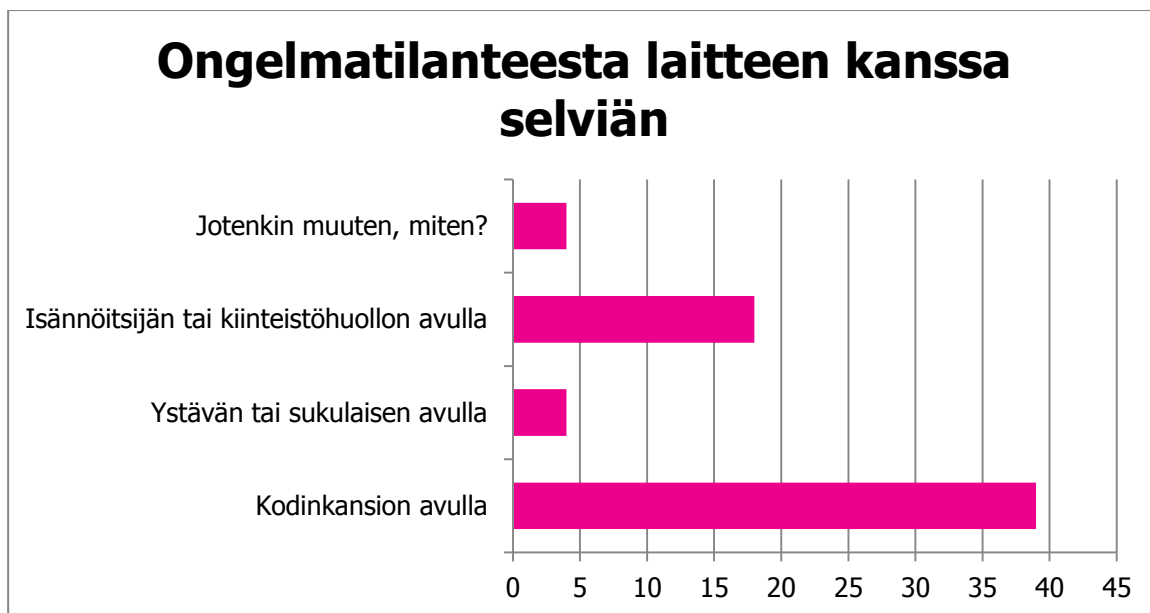
KUVIO 7. Käytönopastukseen varattava aika (kappaletta)

Vastausten perusteella paras ajankohta olisi jälkitarkastuksen yhteydessä juuri ennen muuttoa. Juuri ennen muuttoa on hyvä ajankohta käytönopastukselle, sillä silloin asiat olisivat tuoreessa muistissa muutettaessa, eivätkä ehtisi unohtua. (kuvio 8.)



KUVIO 8. Paras ajankohta käytönopastukselle (kappaletta)

Asukkaat ovat selvinneet ongelmista ensisijaisesti kodinkansion avulla, mutta myös isännöitsijä ja kiinteistöhuolto ovat auttaneet ongelmassa. Kodinkansion tärkeys nousee esiin näissä vastauksissa ja tästä voikin päätellä, että kodinkansio on tärkeä osa asunnon oikeaoppista käyttöä. Onnistunut käytönopastus vähentää asukkaiden yhteydenottoa isännöitsijöille sekä kiinteistöhuollolle. (kuvio 9.)



KUVIO 9. Asukkaan selviäminen ongelmatilanteesta (kappaletta)

6.5 Käytönopastuksen kehitysideat

Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan asukkaat kertomaan heille mieleen tulleita kehitysideoita käytönopastuksen liittyen. Näin saadaan uusia näkemyksiä tietoomme ja voidaan löytää huomioon otettavia seikkoja, joita monivalintakysymyksillä ei osattaisi kysyä.

Ensimmäisenä avoimena kysymyksenä selvitettiin, mitkä asiat kiinnostavat eniten uuden asunnon käytössä ja mistä asukkaat olisivat halunneet saada lisätietoa. Kysymykseen vastasi 20 vastaajaa ja vastaukset olivat taulukon 4 mukaisia.



KUVIO 10. Uuden asunnon käytössä kiinnostavat asiat

Kuvio 10 on rajattu samankaltaisia asioita samavärisellä reunuksella helpottamaan toistuvien vastausten huomaamista. Vastauksista eniten esiin nousee ilmanvaihto ja kaikki siihen liittyvä tieto. Seuraavaksi esiin nousee lämmitys sekä energiankulutukseen vaikuttaminen ja tietoa lämmön säätämässä asunnossa sekä millaisia keinoja asukkaalla on siihen vaikuttaa. Kodinkoneet ja asunnon uudet laitteet kiinnostavat myös suurta osaa vastaajista sekä hajulukoista ja niiden puhdistamisesta vastaajat olisivat halunneet saada lisää tietoa. Ryhmäkeskuksesta ja siellä olevista sulakkeista, vikavirtasuojista ja internetyhteyden jakamisesta portteihin vastaajat olivat kiinnostuneita ja halusivat lisää tietoa. Samat asiat nousivat esille jo kysymyksessä seitsemän. Uutena asiana nousee esiin kiinnostus energiansäästämisestä ja vaikuttamisesta energian kulutukseen. Tästä voisikin olla hyvä kertoa asukkaille käytönopastuksessa ja lisätä mahdollisesti tietoa aiheesta myös kodinkansioon. (kuvio 10.)

Kyselyn avulla selvitettiin myös laitteiden käytössä esiintyviä ongelmia ja niiden ennaltaehkäisyä käytönopastuksella. Tähän kysymykseen vastauksia tuli 18 kappaletta. Vastaukset on koottu kuvioon 11.(kuvio 11.)



KUVIO 11. Ongelmia uudessa asunnossa

Usealla vastaajalla ei ole ollut ongelmia laitteiden kanssa tai ongelmiin on löytynyt ratkaisu kodinkansion avulla, naapurin tai ystävän neuvoilla tai ottamalla yhteyttä YIT:n henkilökuntaan. Osa ongelmista johtui käytönopastuksen liian aikaisesta ajankohdasta ennen muuttoa ja asiat olivat ehtineet jo unohtua. Eniten ongelmia ilmenee ilmanvaihdon kanssa tai asunnon lämmittämiseen liittyvissä asioissa. Epäselviä asioita tuntui olevan erityisesti ilmanvaihdon säätäminen saunan tai peseytymisen ajaksi. Myös kiukaan ja muiden laitteiden kanssa on esiintynyt ongelmia, mutta nämä ovat lähinnä olleet teknisiä vikoja, joihin ei käytönopastuksella olisi pystytty vaikuttamaan. (kuvio 11.)



KUVIO 12. Kehitettävää käytönopastuksessa

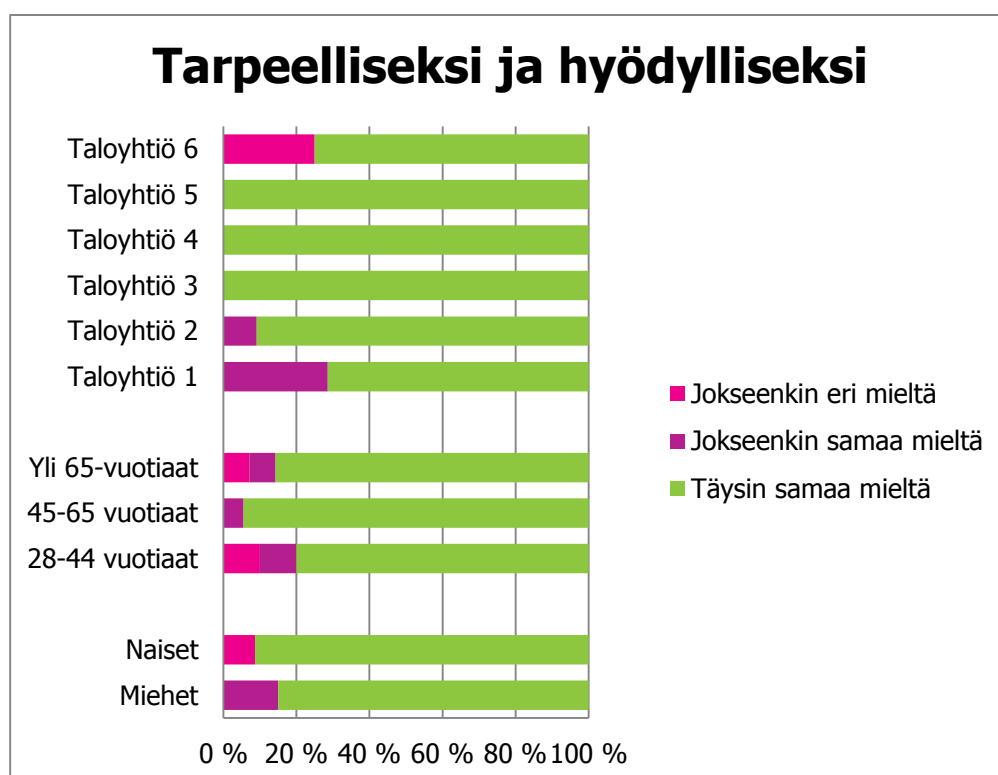
Kehitettävää käytönopastuksessa vastaajien mielestä on sen sijoittaminen myöhempään ajankohtaan, juuri ennen muuttoa ja mahdolliset lisäopastukset tarpeen mukaan, mikäli epäselvyyttä uudessa kodissa on ilmennyt. Lisäopastuksia olisi helppo järjestää asukkaille ensimmäisillä muuttoviikoilla, samalla, kun korjaillaan viimeisiä korjauksia ja kiinnitetään asukkaiden tauluja ja hyllyjä kiinnityspalvelussa. Kodinkansioon tutustumista ennen opastusta ehdotettiin myös. Nyt kodinkansio annetaan asukkaalle opastustilaisuudessa ja he pääsevät tutkimaan sitä vasta opastuksen jälkeen. Voisi olla hyvä antaa kodinkansiot aikaisemmin, niin asukkaat ehtisivät perehtyä laitteisiin teoriassa ja näkisivät sitten opastuksessa laitteiden käytön käytännössä. Näin asukkaat osaisivat varmasti paremmin jo kysyä asioita, kun mieleen on tullut asioita kodinkansiota lukiessa. Vastaajat sanoivat myös, että keskittyttäisiin pääasiassa hankaliin laitteisiin, kuten lämmöntalteenottokoneeseen ja mentäisiin yksinkertaiset laitteet läpi nopeasti. Opastus pitäisi suhteuttaa myös opastettavan tietotason nähden

ja käyttää aikaa sen mukaan, miten asukkaat laitteet hallitsevat. Käytönopastustilaisuuteen ehdotettiin myös tietoa asunnon rakenteista, erityisesti väliseinistä. Seinät voisi olla myös hyvä katsoa ja kertoa, millainen rakenne missäkin seinässä on ja kuinka siihen voidaan kiinnittää esineitä. Käytönopastukseen tulisi myös huomioida asukas ja saada hänet tuntemaan olonsa tärkeäksi ja pyrkiä vastaamaan kaikkiin kysymyksiin ammattitaitoisesti ja ystävällisesti. (kuvio 12.)

7 VASTAUSTEN RISTIINVERTAILU

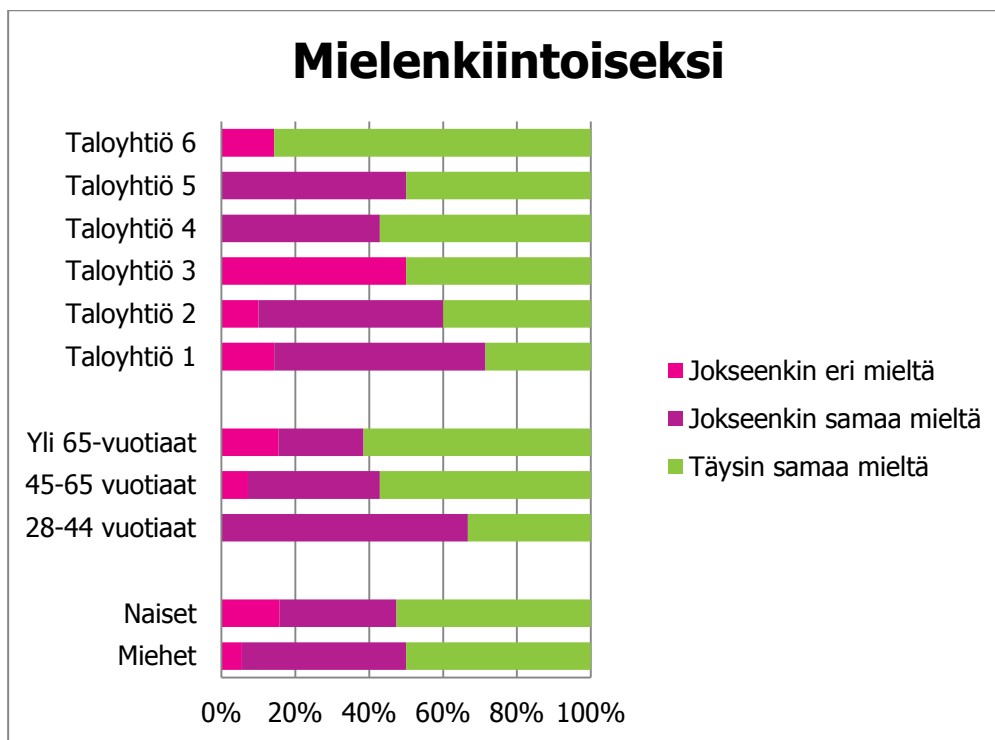
Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan vastauksia miesten ja naisten, taloyhtiöiden ja ikäjakauman välillä. Jokaisesta kysymyksestä on tehty taulukko, joka kuvaa vastausten painottumista kuhunkin vaihtoehtoon.

7.1 Kokemuksia käytönopastustilaisuudesta



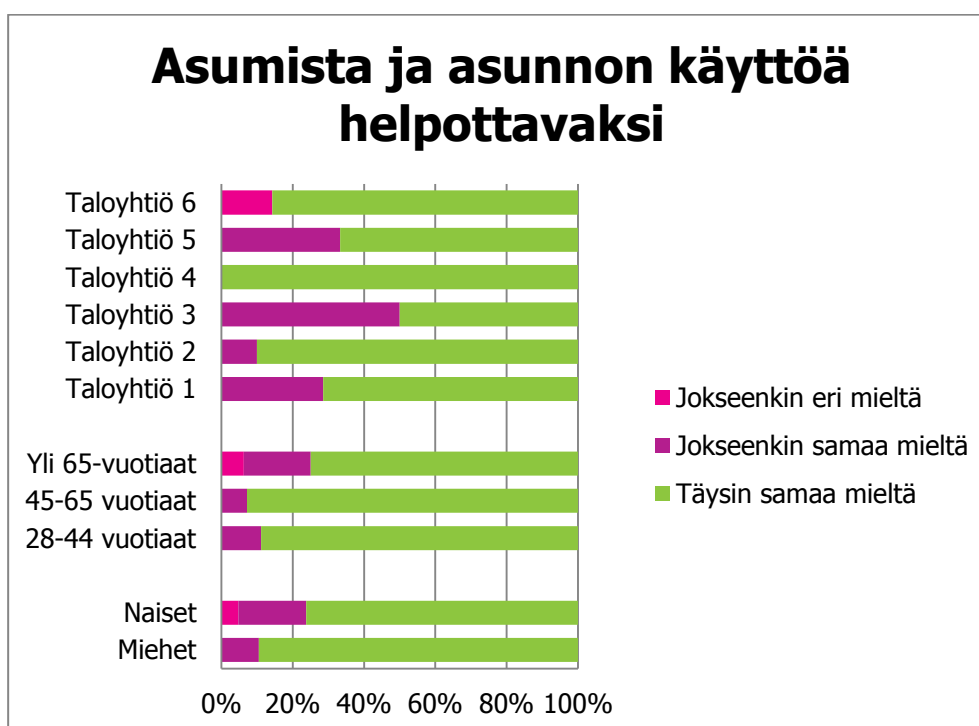
KUVIO 13. Koin käytönopastuksen tarpeelliseksi ja hyödylliseksi

Vastausvaihtoehdot käytönopastuksen tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä painottuivat samalla tavalla huolimatta sukupuolesta, iästä tai taloyhtiöstä. Enemmistö vastaajista olikin täysin samaa mieltä siitä, että käytönopastustilaisuudet ovat hyödyllisiä ja niitä on tarpeellista pitää. (kuvio 13.)



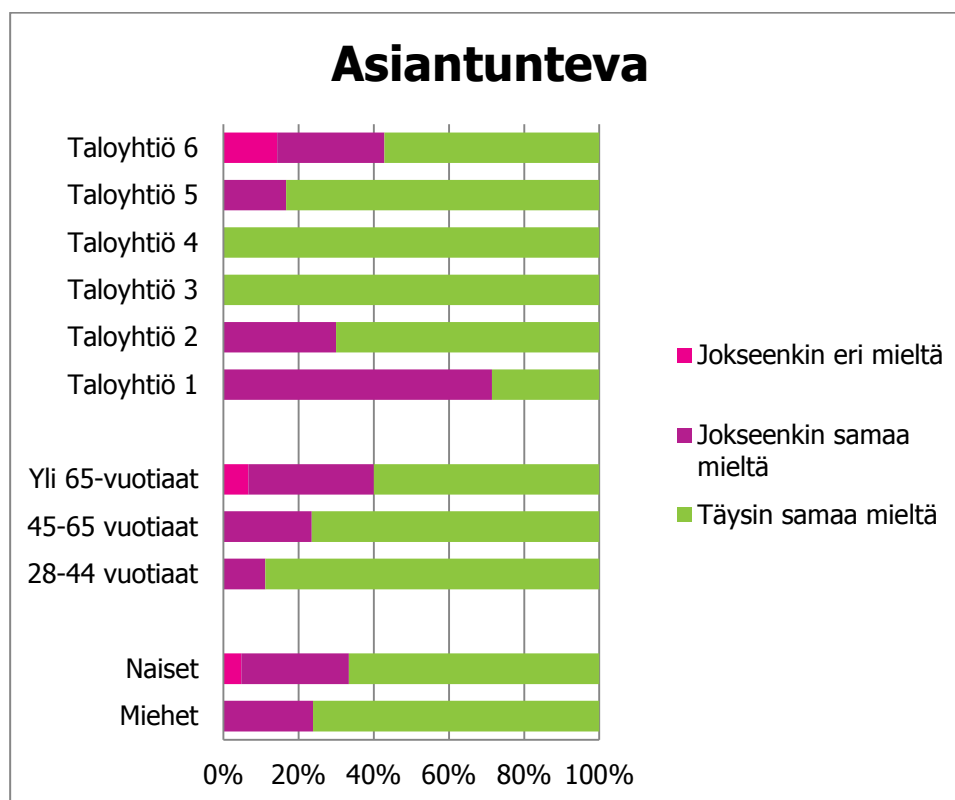
KUVIO 14. Koin käytönopastuksen mielenkiintoiseksi

Mielipiteet käytönopastuksen mielenkiintoisuudesta jakaantuivat myös hyvin tasaisesti miesten ja naisten välillä. Noin puolet vastaajista olikin täysin samaa mieltä siitä, että käytönopastus on mielenkiintoista. Taloyhtiöiden välillä poikkeuksia oli talo 1:n ja talo 6:n välillä. Talo 1:ssä suurin osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että käytönopastus on mielenkiintoinen, kun taas Talo 6:ssä melkein kaikki vastaajat olivat asiasta täysin samaa mieltä. Nuorin vastaajaryhmä ei pitänyt käytönopastusta niin mielenkiintoisena kuin vanhemmat ryhmät. Kahden vanhimman ryhmän vastaukset painoutuivat "täysin samaa mieltä" -kohtaan. (kuvio 14.)



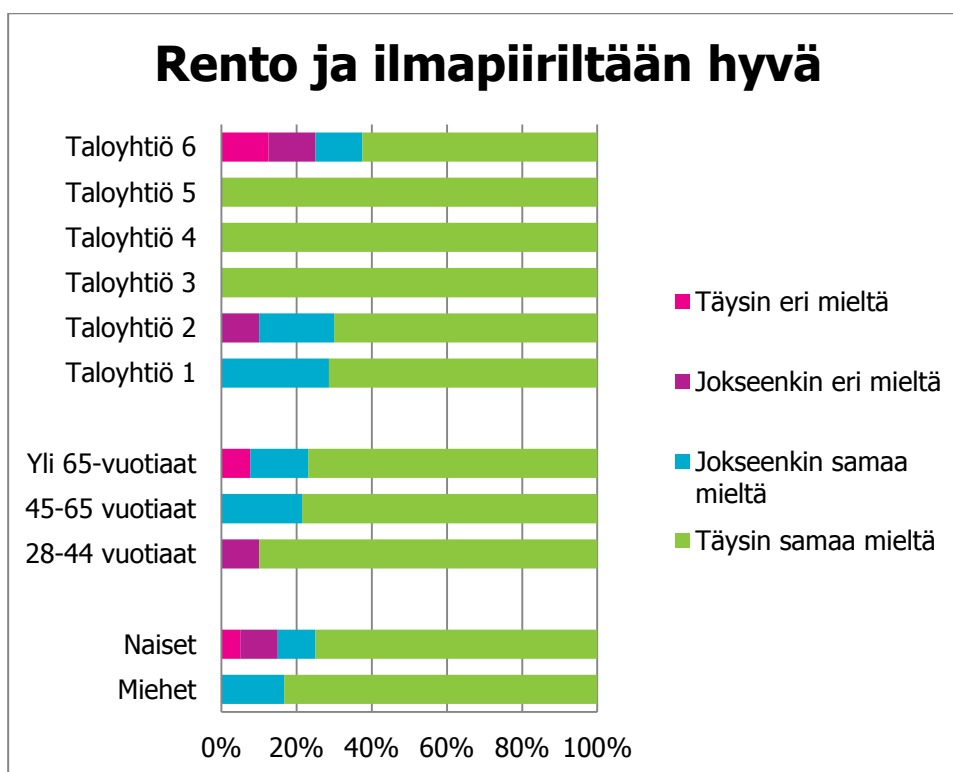
KUVIO 15. Koin käytönopastuksen asumista ja asunnon käyttöä helpottavaksi

Asumiseen ja asunnon käytön helppouteen liittyvässä kysymyksessä ei myöskään ollut merkittäviä eroavaisuuksia sukupuolten tai ikäryhmien välillä. Myös taloyhtiöiden vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti. Huomattavaa on kuitenkin se, että taloyhtiö 4:ssä kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että käytönopastus on asumista ja asunnon käyttöä helpottava. Sen sijaan taloyhtiö 3:n asukkaat eivät pitäneet käytönopastusta niin hyvänä asumisen ja asunnon käytön helpottamisen suhteen kuin muut. (kuvio 15.)



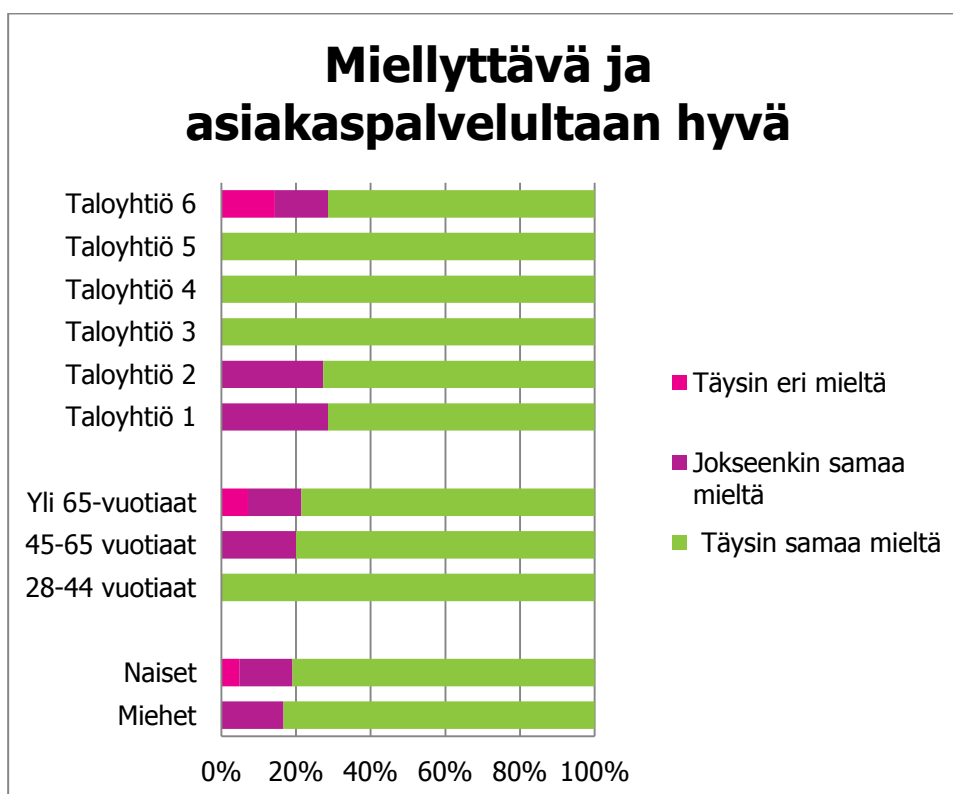
KUVIO 16. Käytönopastustilaisuus oli mielestäni asiantunteva

Asiantuntevuudessa miesten ja naisten välillä ei ole havaittavissa suuria eroja. Sekä miehet että naiset ovat pääasiassa täysin samaa mieltä siitä, että käytönopastustilaisuus oli asiantunteva. Taloyhtiöiden välillä selkeä poikkeavuus on Talo 1, jossa vastaukset keskittyivät selkeästi "jokseenkin samaa mieltä" -kohtaan eikä käytönopastustilaisuuden asiantuntevuutta näin ollen pidetty yhtä hyvänä kuin muissa taloyhtiöissä. Ikäryhmissä on huomattavissa pientä laskua käytönopastamista asiantuntevana pitämisessä vastaajien iän kasvaessa. Tämä voi johtua siitä, että opastaja on saattanut olla reilusti nuorempi kuin opastettavat ja opastettavilla on ennättänyt jo elämän aikana kertyä reilusti kokemusta asumiseen ja taloon liittyvistä tiedoista. Myös uudet tekniset tiedot voivat sotia vanhoja uskomuksia ja tottumuksia vastaan ja täten vanhemmista ihmisistä opastus ei ollut niin asiantunteva. (kuvio 16.)



KUVIO 17. Käytönopastustilaisuus oli mielestäni rento ja ilmapiiriltään hyvä

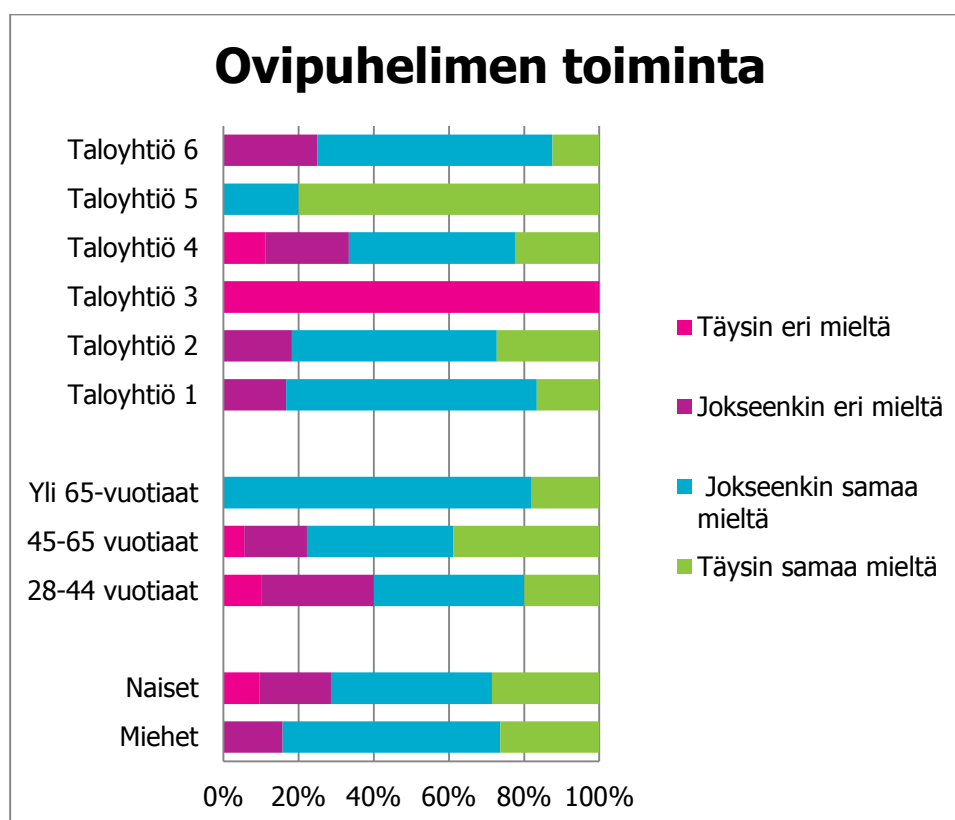
Kaikki vastaajat olivat pääasiassa täysin samaa mieltä siitä, että käytönopastustilaisuus oli rento ja ilmapiiriltään hyvä. Vastaukset painottuivat samaten miesten ja naisten, taloyhtiöiden sekä ikäryhmien välillä. (kuvio 17.)



KUVIO 18. Käytönopastustilaisuus oli mielestäni miellyttävä ja asiakaspalvelultaan hyvä

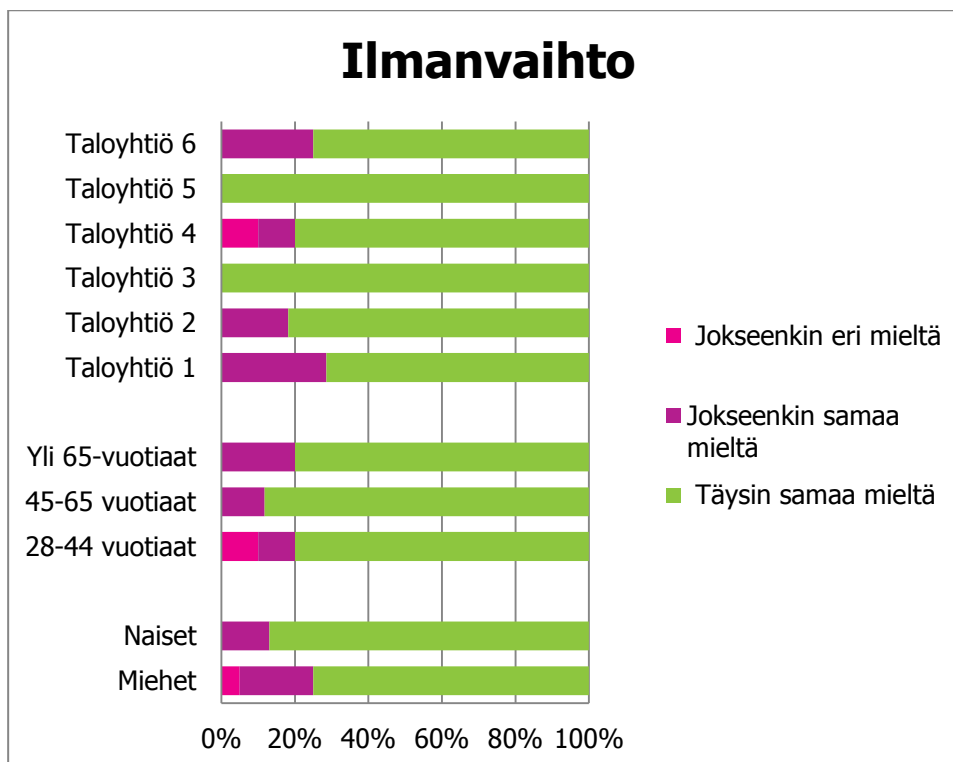
Suurin osa vastaajista on myös sitä mieltä, että käytönopastustilaisuus oli miellyttävä ja asiakaspalvelultaan hyvä eikä eroja vastaajien välillä juuri ollut. Ikäryhmien välisessä vertailussa kuitenkin huomaa, että vanhemmat ihmiset eivät pitäneet palvelua ihan niin hyvänä ja miellyttävänä kuin nuoret. Tämä saattaa johtua siitä, että vanhoilla ihmisillä voi olla mielipide siitä, kuinka vanhempia ihmisiä tulisi nuoremman kohdella ja täten heidän asiakaspalveleminen saattaa olla vähän vaikeampaa kuin nuorempien tai suunnilleen saman ikäisten henkilöiden. Pääasiassa vastaukset olivat kuitenkin erittäin positiivisia myös iäkkäämmiltä henkilöiltä. (KUVIO 18.)

7.2 Opastettavat asiat



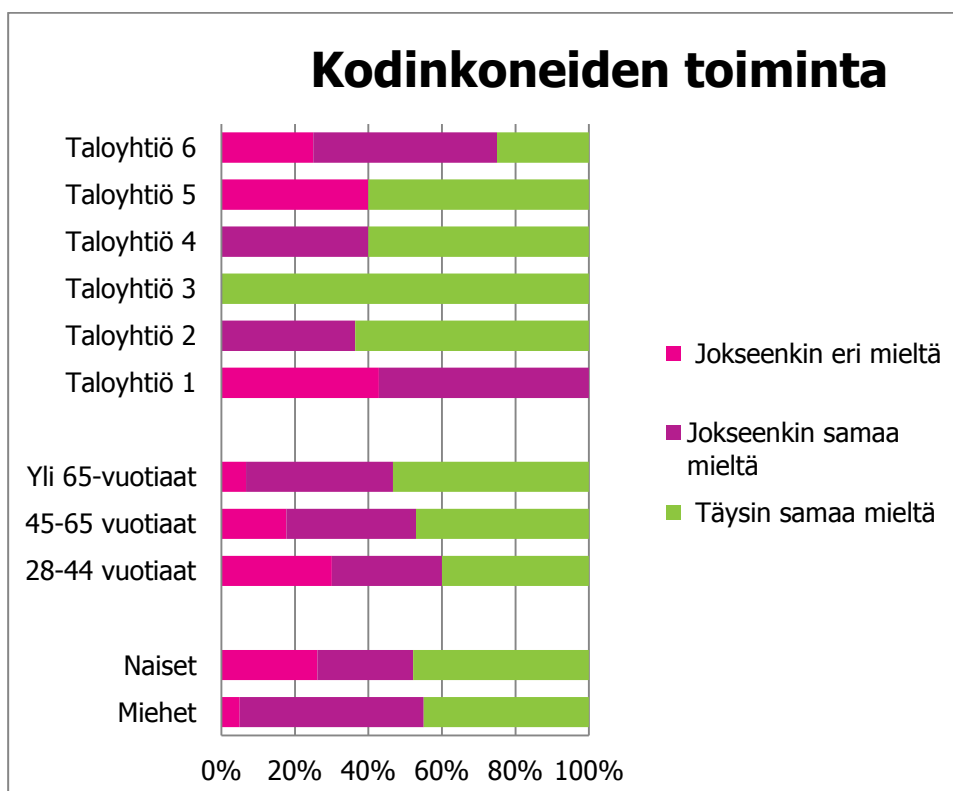
KUVIO 19. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ovipuhelimen toiminta

Ovipuhelimen toiminnan opastamisen tärkeydestä miehet ja naiset olivat pääasiassa samaa mieltä ja vastaukset painottuivat lähes samalla tavalla. Taloyhtiöittäin selkeä ero on Taloyhtiö 5, jossa ovipuhelimen opastamista on pidetty tärkeämpänä kuin muissa taloyhtiöissä. Ikäryhmien välillä vanhimmat pitivät ovipuhelimen opastamista selkeästi tärkeämpänä kuin nuoremmat henkilöt. Vanhemmille ihmisille moderni ovipuhelin voikin olla täysin uusi tuttavuus ja vaatia enemmän opastamista. (kuvio 19.)



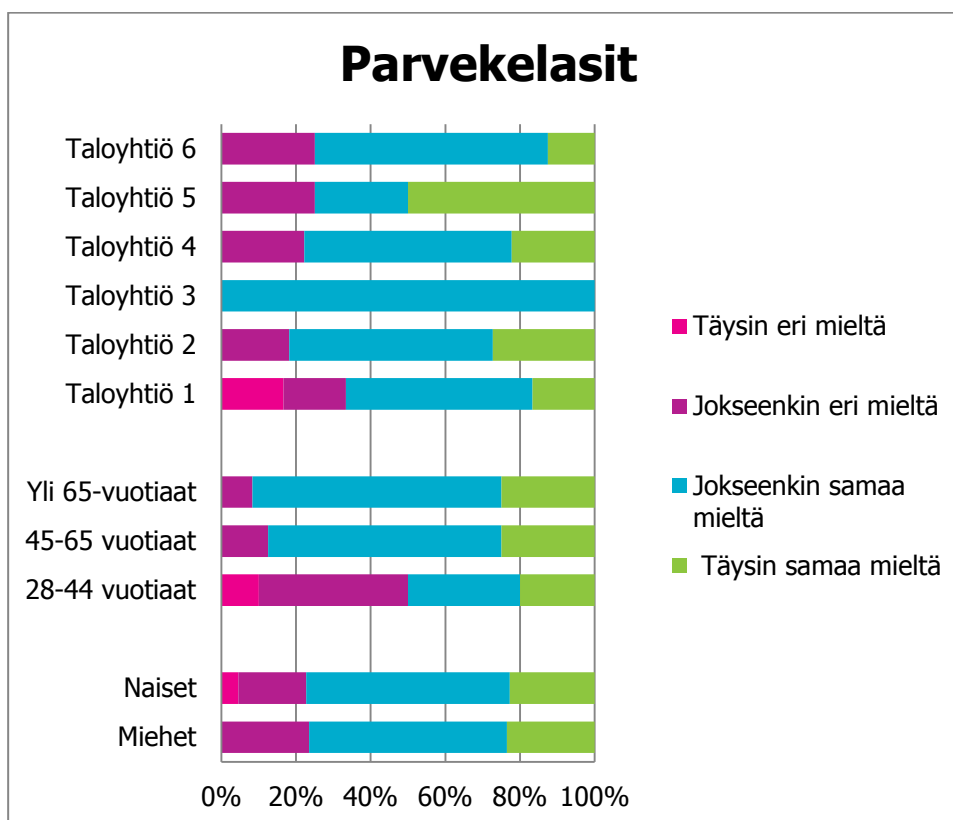
KUVIO 20. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ilmanvaihdon tehon säätö ja liesituulettimen toiminta

Ilmanvaihdon tehon säätöä ja liesituulettimen toimintaa kaikki vastaajat pitivät todella tärkeänä opastuksen kohteena. Vastauksissa ei ollut merkittäviä eroja vastaajaryhmien välillä. Ilmastointi ja sen käytön oppiminen on kaikille opastettaville yhtä tärkeää. (kuvio 20.)



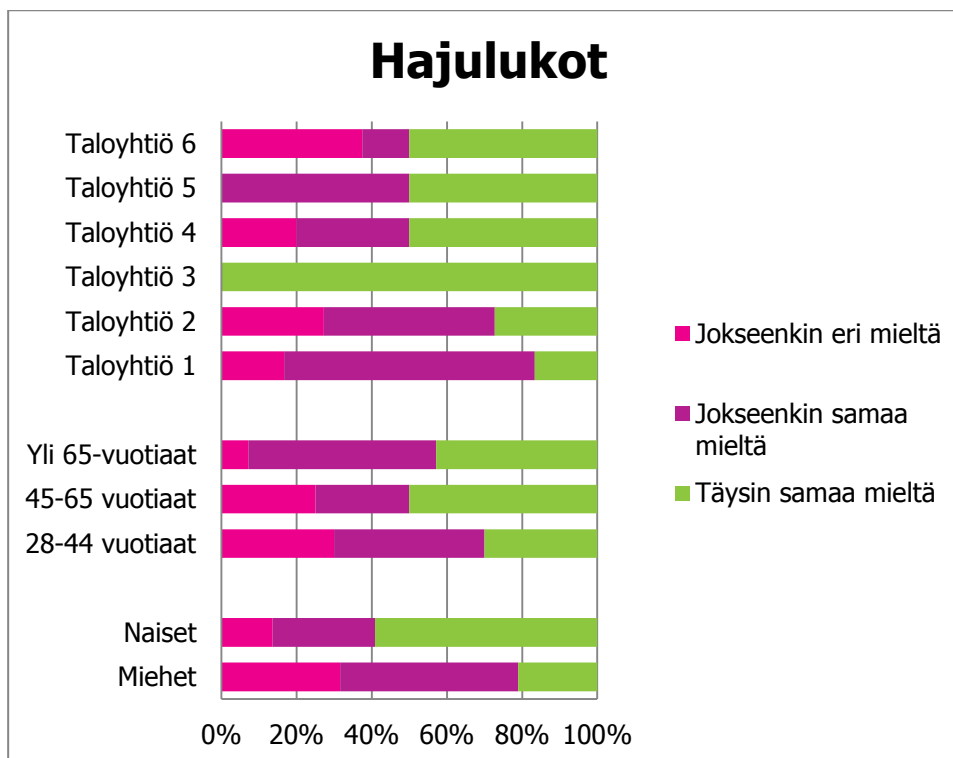
KUVIO 21. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on kodinkoneiden toiminta

Miehet ja naiset pitivät kodinkoneiden opastamista lähes yhtä tärkeänä asiana. Taloyhtiöistä vastauksissa poikkesi eniten taloyhtiö 1, jossa kodinkoneiden opastamista ei pidetty kovin tärkeänä. Ikäryhmien välillä kodinkoneiden opastamisen tärkeys kasvaa vastaajien iän kasvaessa. Nuorille henkilöille ei vastausten perusteella ole niin tärkeää kodinkoneiden opastaminen kuin vanhemmille ihmisille. Tämä saattaa johtua siitä, että nuoremmat ihmiset ovat olleet enemmän tekemisissä elektroniikkalaitteiden kanssa. (kuvio 21.)



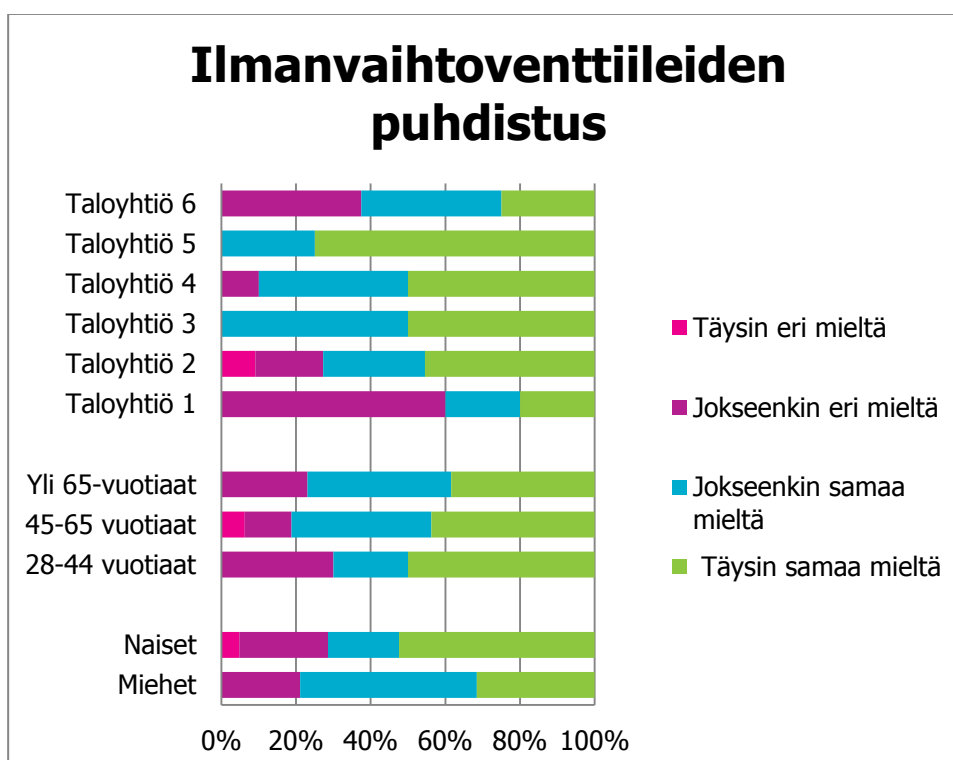
KUVIO 22. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on parvekelasien toiminta

Miesten ja naisten välillä vastauksissa ei ole havaittavissa eroja parvekelasien toimintaan liittyen. Taloyhtiöiden välillä selkein ero vastauksissa on taloyhtiö 5. He pitivät parvekelasien opastamista tärkeämpänä asiana kuin muut yhtiöt. Ikäryhmien välisessä vertailussa ryhmän iän noustessa parvekelasien opastamisen tärkeys kasvoi. (kuvio 22.)



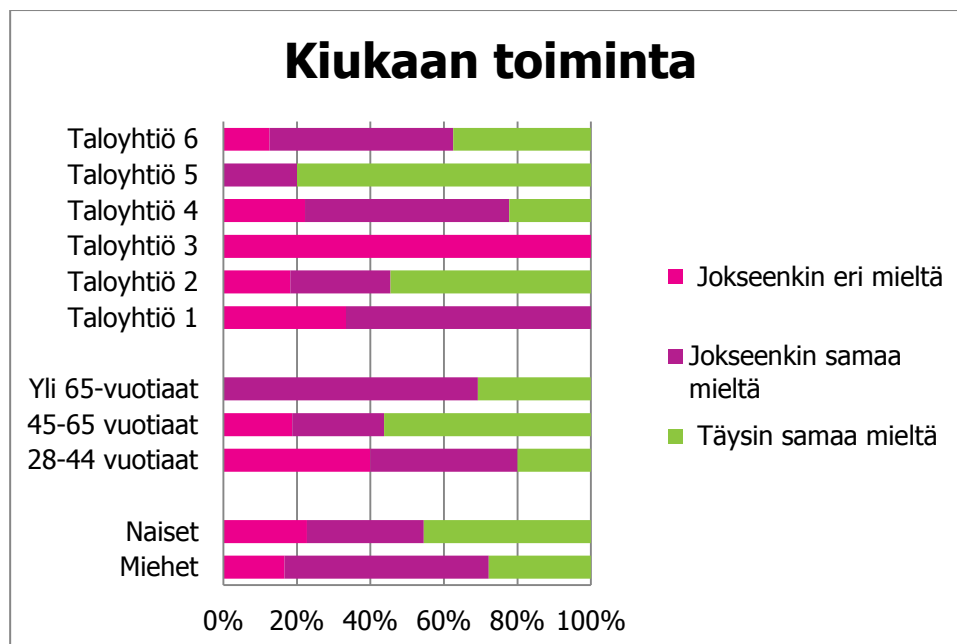
KUVIO 23. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on hajulukkojen avaaminen

Naiset pitivät hajulukkojen avaamista selvästi tärkeämpänä asiana opastuksessa kuin miehet. Miehillä hajulukkojen avaaminen on monesti tutumpaa kuin naisille, joten luultavasti tämän vuoksi naiset pitivät asiaa tärkeämpänä opastuksessa. Ikäryhmien välisessä vertailussa vanhimmat henkilöt pitivät hajulukkojen avaamista tärkeämpänä kuin nuoret. Taloyhtiöistä poikkesi eniten taloyhtiö 1 ja taloyhtiö 2. He eivät pitäneet hajulukkojen opastamista niin tärkeänä kuin muut yhtiöt. (kuvio 23.)



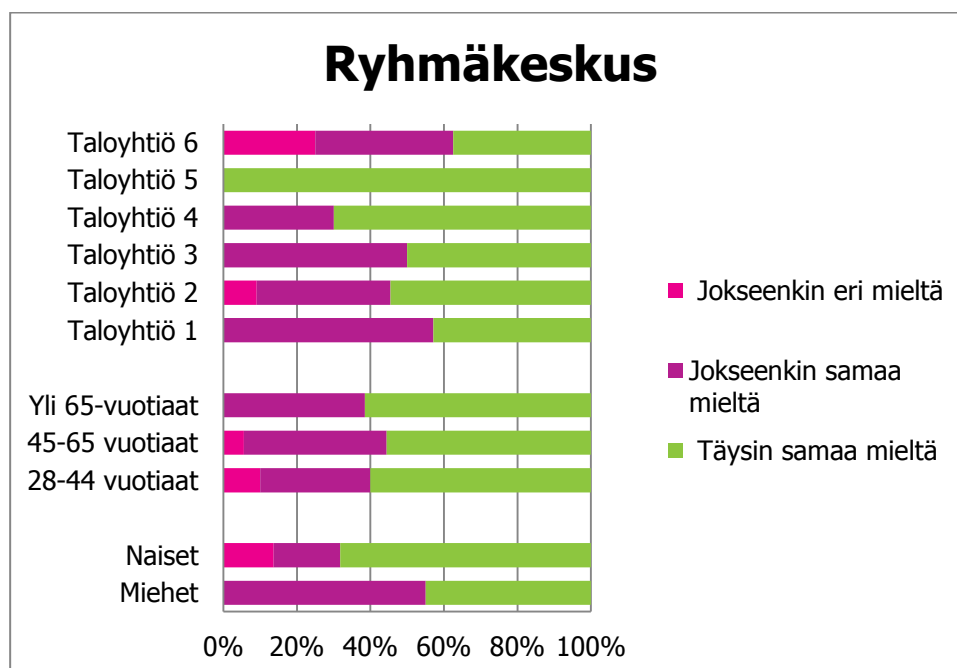
KUVIO 24. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ilmanvaihtoventtiileiden puhdistus

Ilmanvaihtoventtiileiden puhdistamista naiset pitivät tärkeämpänä asiana opastuksessa kuin miehet. Taloyhtiöittäin muista vastauksista eroaa selvästi taloyhtiö 1 ja taloyhtiö 6. Näissä yhtiöissä ilmanvaihtoventtiileiden puhdistamista ei pidetty niin tärkeänä kuin muissa. Ikäryhmittäin vastauksissa ei ollut suuria eroja, mutta nuorimmat pitivät ilmastointiventtiileiden puhdistamista vähän tärkeämpänä asiana käytönopastuksessa kuin vanhemmat vastaajat. (kuvio 24.)



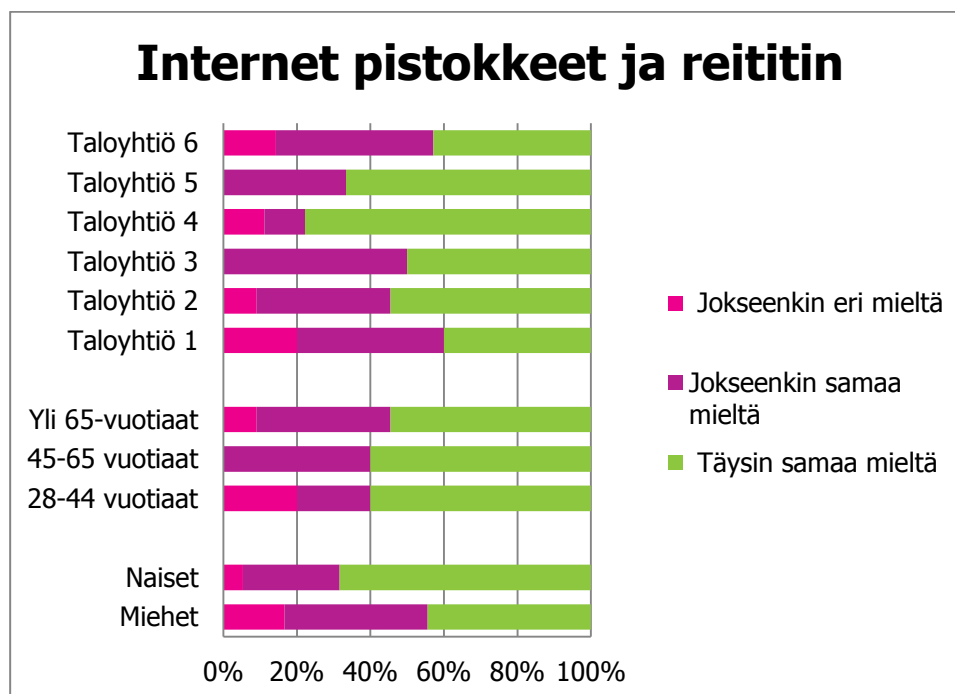
KUVIO 25. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on kiukaan toiminta

Kiukaan toimintaa naiset pitivät tärkeämpänä kuin miehet. Taloyhtiöiden välillä oli tässä kysymyksessä paljon hajontaa ja ainoastaan taloyhtiö 6:n vastaukset mukailivat yleistä vastausten linjaa. Ikäryhmien välillä 45 - 65 -vuotiaat pitivät kiukaan opastamista tärkeämpänä kuin muut ryhmät. (kuvio 25.)



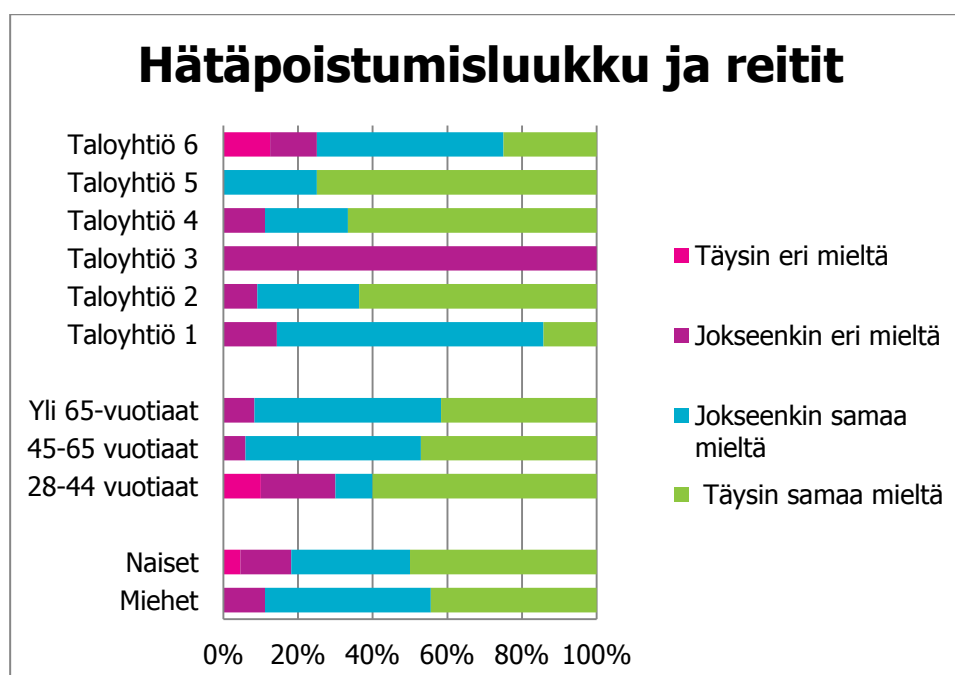
KUVIO 26. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ryhmäkeskus

Ryhmäkeskusta, sulakkeita, vikavirtasuojia ja pääkatkaisinta naiset pitivät tärkeämpänä opastettavan asiana kuin miehet. Taloyhtiöiden välillä eroja on taloyhtiö 4:n ja taloyhtiö 5:n vastauksissa. Näiden taloyhtiöiden asukkaat pitivät ryhmäkeskukseen liittyviä asioita tärkeämpänä kuin vastaajat yleisesti. Ikäryhmien välillä näissä vastauksissa ei ollut suuria eroja.. (kuvio 26.)



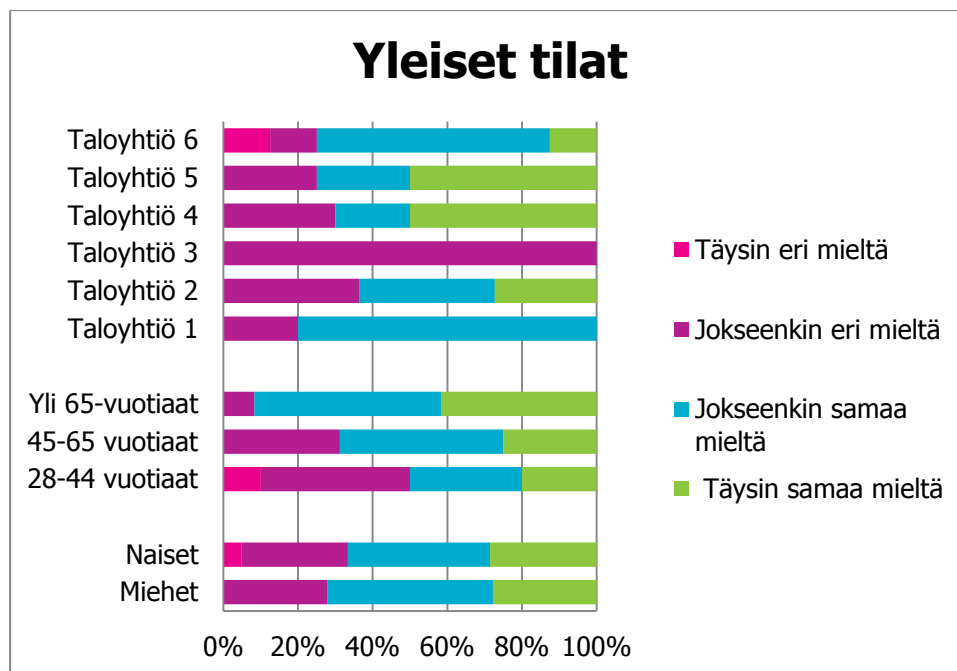
KUVIO 27. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on internet pistokkeiden tai reitittimen käyttöönottoaminen

Naiset pitivät vähän tärkeämpänä internet pistokkeiden tai reitittimen käyttöönottamisen opastamista kuin miehet. Taloyhtiöittäin vastaukset jakautuivat suunnilleen samalla tavalla joka yhtiössä. Myös ikäryhmien välisessä vertailussa vastaukset jakautuivat samalla tavalla. (kuvio 27.)



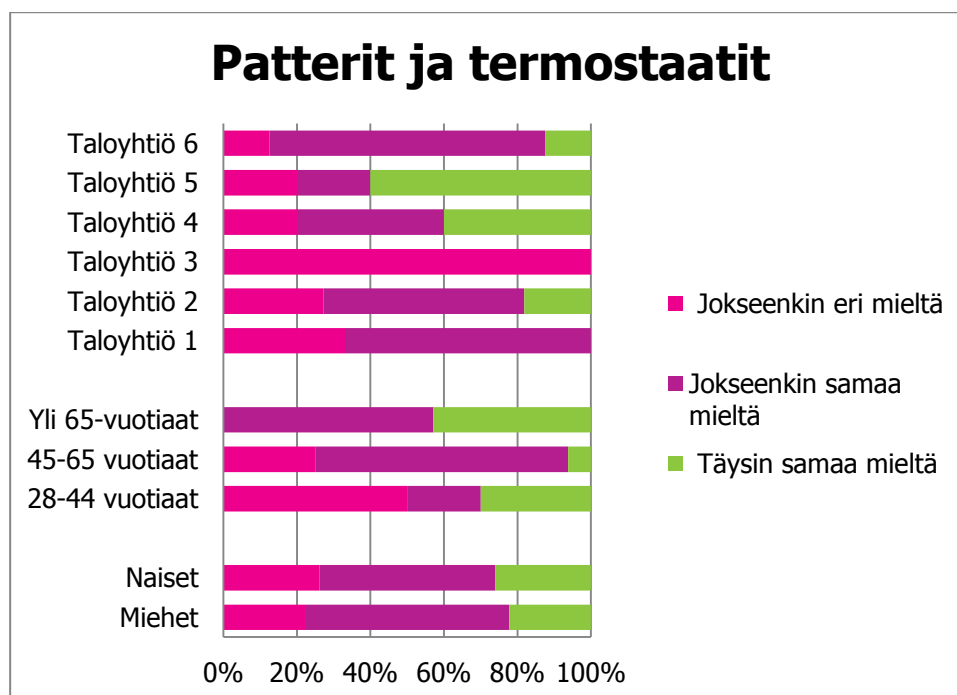
KUVIO 28. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on hätäpoistumislukku ja reitit

Miesten ja naisten välillä ei ollut suurta eroa vastauksien jakaumassa hätäpoistumisloukkuja ja reittejä koskevassa kysymyksessä. Taloyhtiöiden välillä taloyhtiö 1, taloyhtiö 3 ja taloyhtiö 6 poikkesivat vastausjakaumallaan muista. Näissä yhtiöissä hätäpoistumisloukun ja reittien opastamista ei pidetty kovin tärkeänä. Ikäryhmien välillä nuorin ryhmä piti tätä kohtaa tärkeämpänä kuin muut ikäryhmät. (kuvio 28.)



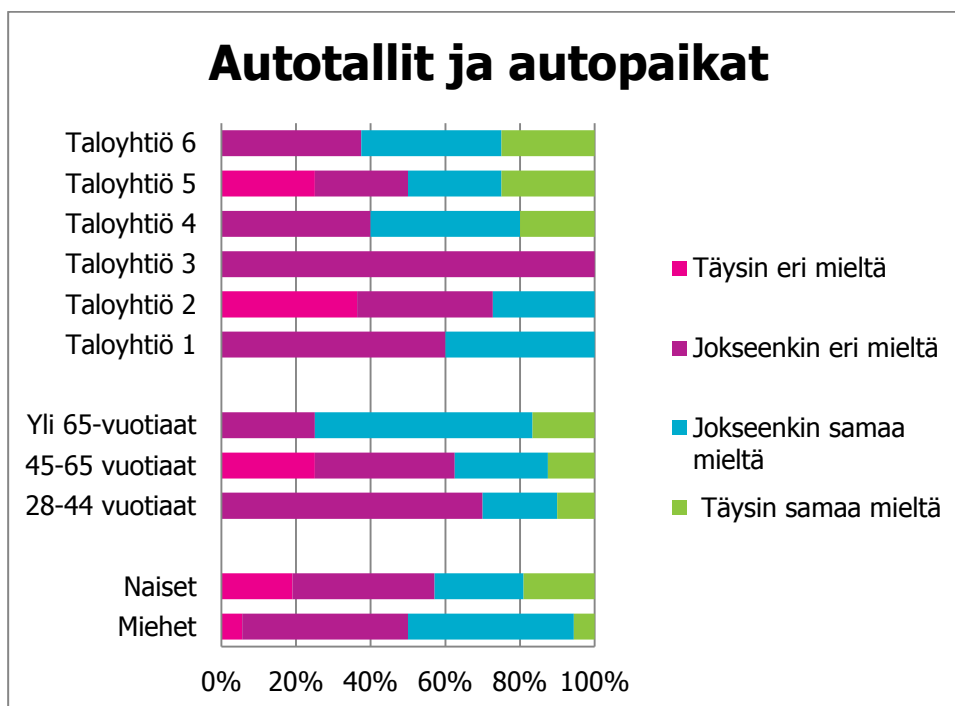
KUVIO 29. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on yleiset tilat

Yleisten tilojen tärkeys painottui samankaltaisesti miesten, naisten sekä ikäryhmien välillä. Taloyhtiöittäin taloyhtiö 4:ssä ja taloyhtiö 5:ssä yleisiä tiloja pidettiin tärkeämpänä opastuksessa kuin muissa yhtiöissä. (kuvio 29.)



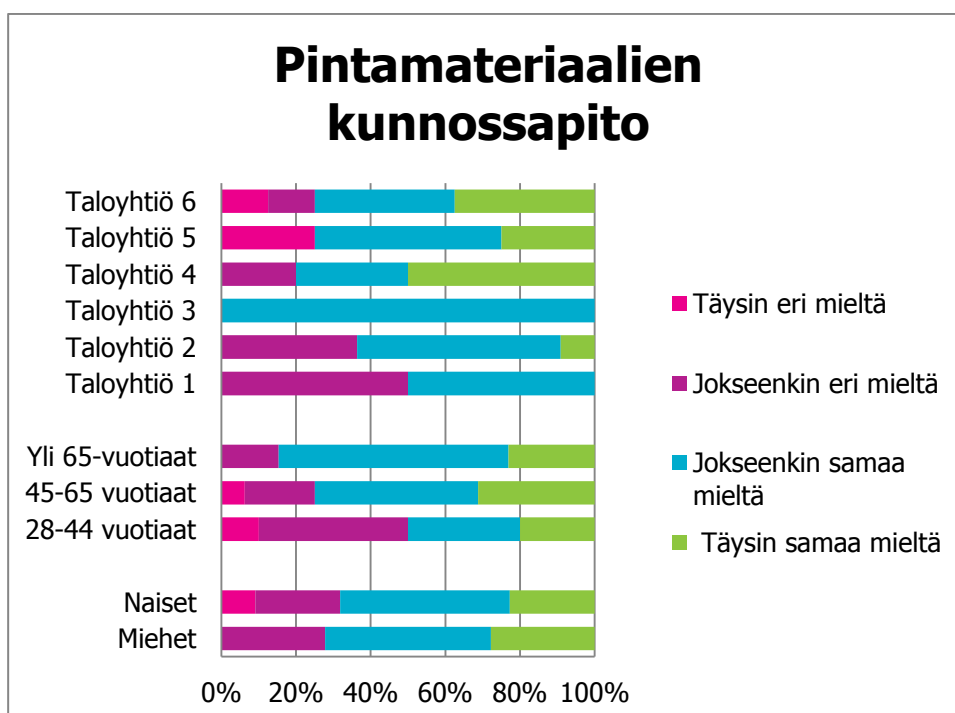
KUVIO 30. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on patterien termostaatit ja lattialämmitys

Patterit, termostaatit ja lattialämmitys -kohtaan vastaukset jakoutuivat miesten ja naisten välillä samaten. Taloyhtiöiden joukosta taloyhtiö 4 ja taloyhtiö 5 poikkeavat selvimmoin muista. He pitivät Pattereiden ja termostaattien opastamista hyvin tärkeänä. Vanhimmat henkilöt pitivät tätä tärkeimpänä ikäryhmien välisessä vertailussa. (kuvio 30.)



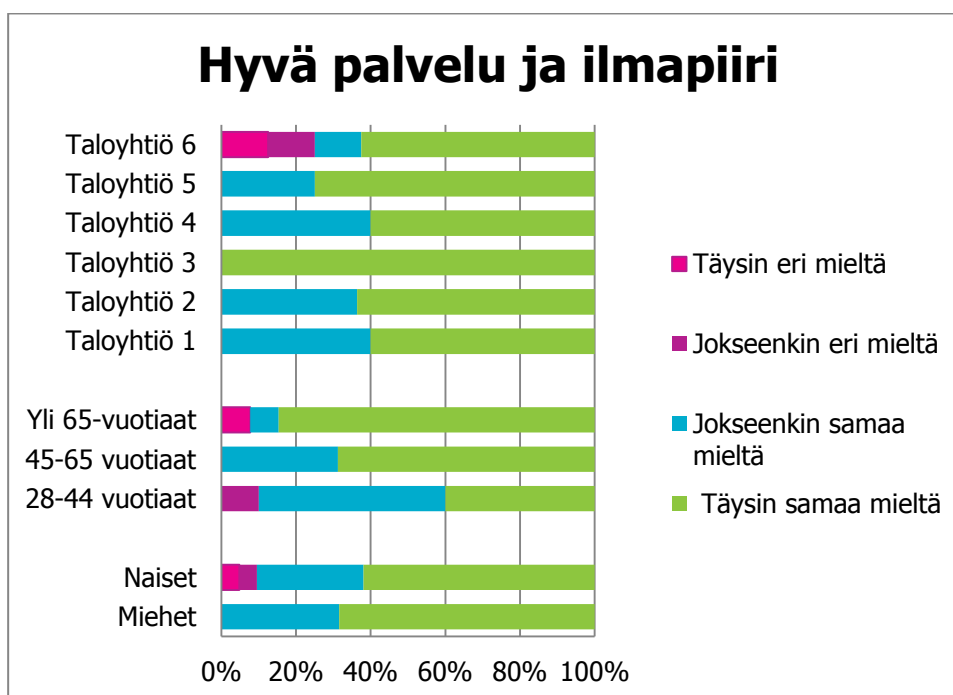
KUVIO 31. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on autotallit ja autopaikat

Autotallit ja autopaikat kiinnostivat naisia enemmän kuin miehiä. Ikäryhmien välillä autotallin ja paikan opastamisen tärkeys kasvoi ryhmän iän kasvaessa. Vanhimmat henkilöt pitivät opastamista autotallien ja -paikkojen suhteen tärkeimpänä ja nuorimmat vähiten tärkeänä. (kuvio 31.)



KUVIO 32. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on pintamateriaalien kunnossapito

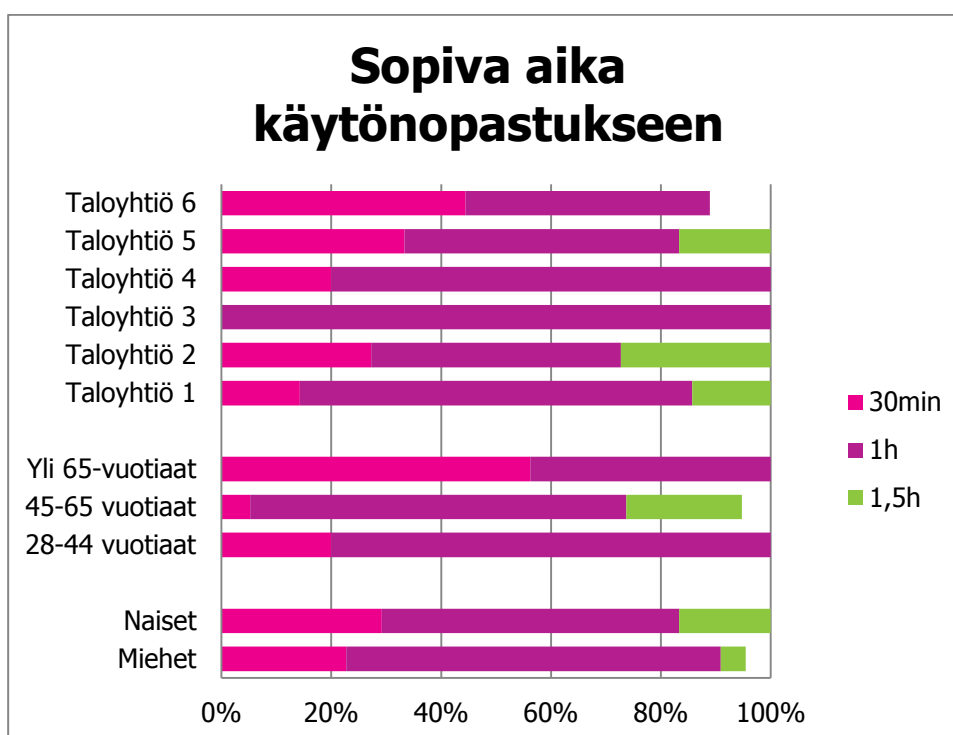
Pintamateriaalien kunnossapidossa ei miesten ja naisten välillä ole havaittavissa merkittäviä eroja. Ikäryhmien kesken vastaukset jakautuivat myös samankaltaisesti. Taloyhtiöiden välillä taloyhtiö 1, taloyhtiö 2 ja taloyhtiö 3 eivät pitäneet pintamateriaalien kunnossapitoa kovin tärkeänä. (kuvio 32.)



KUVIO 33. Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on hyvä palvelu ja ilmapiiri

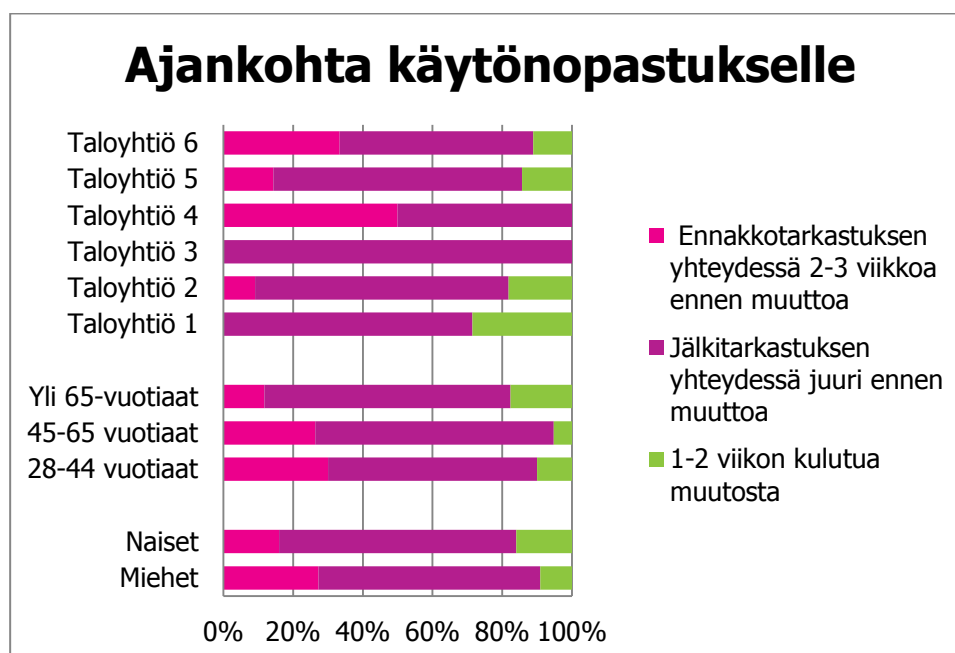
Hyvä palvelu ja ilmapiiri -kysymys keräsi vastaukset hyvin tasaisesti ja missään ryhmässä vastaukset eivät poikenneet toisistaan. (kuvio 33.)

7.3 Käytönopastuksen aika



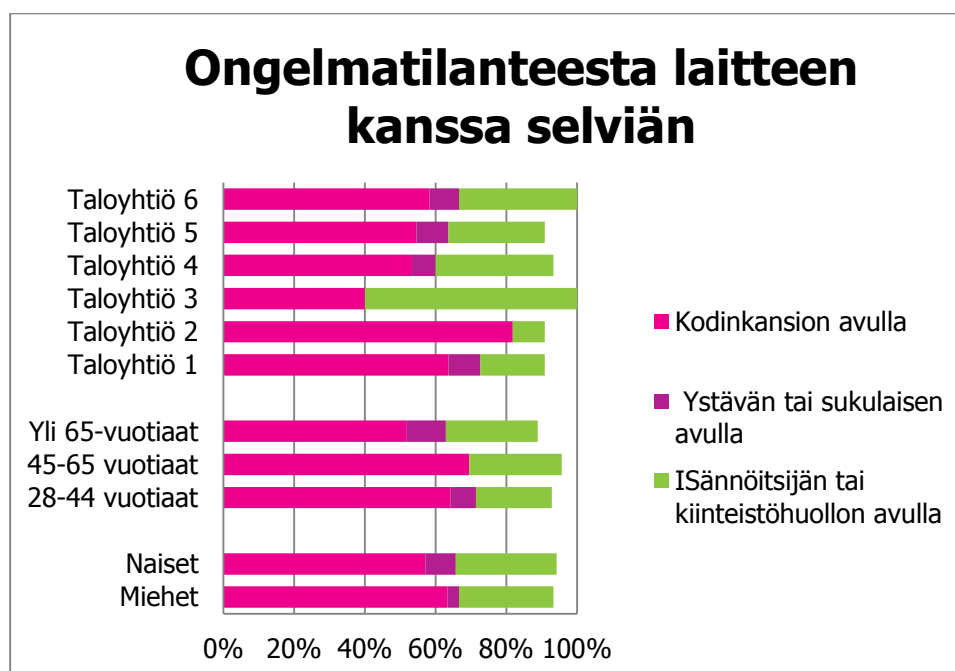
KUVIO 34. Sopiva aika käytönopastukselle on

Miesten ja naisten vastauksissa ei ollut selviä eroja sopivan käytönopastusajan suhteen. Taloyhtiöiden välillä taloyhtiö 6 eroaa vähän joukosta, sillä vastauksia tuli yhden tunnin lisäksi myös puoli tuntia kohtaan paljon. Kaikilla ryhmillä vastaus painottuu kuitenkin yhteen tuntiin. (kuvio 34.)



KUVIO 35. Paras ajankohta käytönopastukselle

Kaikki ryhmät kannattivat käytönopastuksen pitämistä jälkitarkastuksen yhteydessä juuri ennen muuttoa. (kuvio 35.)



KUVIO 36. Laitteen ongelmatilanteesta selviäminen

Kaikki ryhmät selvisivät ongelmatilanteesta pääasiassa kodinkansion avulla. Taloyhtiöiden välillä taloyhtiö 3, eroaa ainoastaan kaikista ryhmistä. Siinä isännöitsijä ja kiinteistöhuolto saivat myös paljon kannatusta. (kuvio 36.)

7.4 Vastausten yhteenveto

Yhteenvetona kyselyn vastauksista näkee, että käytönopastukset ovat sujuneet hyvin ja asukkaat ovat olleet niihin tyytyväisiä. Käytönopastukset on koettu tarpeellisiksi, hyödyllisiksi ja asunnon käyttöä helpottaviksi. Ilmapiiri opastuksissa on ollut hyvä, rento ja asiantunteva.

Kyselyyn vastanneiden sukupuoli jakautui suunnilleen tasan miesten ja naisten kesken sekä melkein kaikki vastanneet olivat olleet itse käytönopastustilaisuudessa läsnä. Käytönopastukseen aikaa olisi tulosten mukaan hyvä varata ainakin yksi tunti ja paras ajankohta sille olisi mahdollisimman lähellä muuttoa.

Tärkeimmät asiat käytönopastuksessa olivat uudet kodinkoneet, hajulukot, ryhmäkeskus ja sen sisältö, internet sekä reitittimet, hätäpoistumislukku sekä saada tietoa lämmönsäätämisestä ja omista mahdollisuuksista vaikuttaa asunnon lämpötilaan sekä keinoja vaikuttaa energiankulutukseen. Tärkein opastettava osa-alue on LTO-kone ja kaikki siihen liittyvät asiat. Ilmanvaihtoon ja sen käytön opastamiseen tulisi käyttää eniten aikaa, sillä se on tuottanut eniten asukkaille ongelmia.

Ongelmatilanteista asukkaat ovat selvinneet pääsääntöisesti kodinkansion avulla. Isännöitsijä sekä kiinteistöhuolto ovat myös auttaneet asukkaita ongelmassa. Joissakin tapauksissa asukkaat ovat saaneet apua ongelmiinsa suoraan YIT:n henkilökunnalta. Vähiten opastusta on tarvinnut parvekelasit, pintojen kunnossapito, yleiset tilat sekä autopaikat ja autotallit.

Miesten ja naisten välillä vastaukset olivat useaan kysymykseen juuri samanlaiset. Eroja miesten ja naisten välillä oli muun muassa seuraavissa asioissa: naiset pitivät opastuksessa tärkeämpänä internetin ja reitittimen käyttöönottamista, ryhmäkeskusta, ilmanvaihtoventtiileiden puhdistusta, kiukaan toimintaa ja hajulukkojen avaamista kuin miehet. Miehet taas pitivät kodinkoneiden opastamista tärkeämpänä kuin naiset.

Ikäryhmien välillä eroja oli eniten nuorimman ja vanhimman ryhmän välillä. Vanhin ryhmä piti opastuksessa tärkeämpänä kuin nuoret patterien termostaatteja ja lattialämmitystä, ovipuhelinta, autopaikkoja ja autotalleja sekä pintamateriaalien kunnossapitoa. Vanhimmat ryhmät eivät olleet pitäneet käytönopastusta niin miellyttävänä ja asiakaspalvelultaan hyvänä ja asiantuntevana kuin nuoret. Vanhemmat ihmiset ovatkin selvästi vaativampia asiakkaina ja heihin on hankalampi tehdä hyvä vaikutus kuin nuoriin henkilöihin. Nuorille opastuksessa vähiten tärkeitä asioita olivat kiukaan, kodinkoneiden ja parvekelasien toiminta. Tärkeämpää nuorille taas oli ilmastointiventtiilien puhdistus ja hätäpoistumislukut ja reitit.

8 KÄYTÖNOPASTUS TULEVAISUUDESSA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sen nykytila ja löytää mahdollisia kehittämiskohtia siitä. Tutkimustuloksista käy ilmi, että käytönopastusta on kehitettävä tulevaisuudessakin ja pidettävä se vastaamassa asiakkaiden tarpeita. Käytönopastuksella pystytään vaikuttamaan positiivisesti asiakkaan kokemaan palveluun ja tavoitteena tulisikin olla paras palvelu, millä saataisiin kilpailuetua muihin yrityksiin nähden.

Opastajan pitää pysyä ajan tasalla uusista laitteista ja niiden käytöstä. Tätä tulee ylläpitää opiskelemalla ja kouluttamalla opastajia. Käytönopastus koulutusta täytyy järjestää uusille työnjohtajille ja laitteistojen toimittajat voisivat pitää opastuksia laitteistoihinsa. Myös asiakaspalvelua ja toimimista asiakkaiden kanssa tulee kouluttaa asiakkaiden kanssa toimiville työmaahenkilöille. Näin käytönopastuksen taso pysyy hyvänä tulevaisuudessakin.

Kodinkansio tulee antaa asukkaille jo hyvissä ajoin ennen käytönopastusta, jotta he ehtivät tutustua siihen rauhassa ennen tilaisuutta ja osaavat kysyä heille epäselviä asioita. Näin käytönopastuksesta asukas saisi enemmän hyödyllistä tietoa irti. Käytönopastustilaisuus pitää järjestää mahdollisimman lähellä muuttoa, että opastetut asiat ovat tuoreessa muistissa muutettaessa. Asukkaille tulee tarjota myös mahdollisuutta uuteen käytönopastukseen ensimmäisillä muuttoviikoilla, kiinnityspalveluiden aikaan. Näin asukkaat saavat kysyä heille epäselväksi jääneitä ja mieleen tulleita asioita.

Tulevaisuudessa käytönopastustilaisuudessa sekä kodinkansioissa painotetaan enemmän huoneiston energiankulutukseen vaikuttavia asioita. Asukkaiden omilla käyttötottumuksilla on todettu olevan merkittävä rooli rakennuksen energian kulutuksessa. Jotta takuuajan korjauksista vastaava työnjohtaja pystyy vastaamaan asukkaiden ja isännöitsijän esittämiin kysymyksiin, tulee hänellä olla hyvät tiedot toteutuneesta kohteesta. Käytönopastustilaisuus parhaimmillaan toimii täten myös rakennusliikkeen sisäisenä tiedonsiirtokanavana.

Käytönopastustilaisuudessa opastusta tulee suhteuttaa opastettavien taitotasoon nähden ja pyrkiä käyttämään aikaa eniten heille vieraimpiin laitteisiin. Tilaisuuksista pitää saada kaikille asukkaille mieleisiä ja sellaisia, että he kokevat itsensä tärkeiksi. Asiakaspalvelua tulee pyrkiä kehittämään ja saada käytönopastustilaisuustilaisuus pysymään jatkossakin asiakaspalvelultaan yhtä hyvänä kuin se tällä hetkellä on.

LÄHTEET

HEIKKILÄ, Tarja. 2004. Tilastollinentutkimus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

KIVINIEMI, Markku ja HEKKANEN, Martti. 2000. K&T 66 Huoltokirja, Laadintaohjeet ja malli perustajaurakoitsijalle. Helsinki: Rakennusteollisuuden keskusliitto.

LAHTINEN, Jukka ja ISOVIITA, Antti. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.

VILKKA, Hanna. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi

YIT 2013 [verkkosivu]. YIT lyhyesti. [viitattu 19.10.2013] Saatavissa:
http://www.yit.fi/yit_fi/Tietoa_YITsta/Perustietoa_YITsta/YIT%20lyhyesti

YIT. 2013. Toimintajärjestelmä. 003130 Asiakkaan jälkitarkastus ja käytönopastus. [käytönopastus kaavake]. Kuopio: YIT

YIT. 2013. Toimintajärjestelmä. Talotekniikan käytönopastus. [käytönopastus kaavake]. Kuopio: YIT

LIITTEET

LIITE 1. Käytönopastus kyselyn vastauksien ristiintaulukoinnit.

Koin käytönopastuksen tarpeelliseksi ja hyödylliseksi

	Kaikki	Miehet	Naiset
Tarpeelliseksi ja hyödylliseksi	43	20	23
Jokseenkin eri mieltä	5 %	0 %	9 %
Jokseenkin samaa mieltä	7 %	15 %	0 %
Täysin samaa mieltä	88 %	85 %	91 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
43	7	11	2	9	6	8
5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	25 %
7 %	29 %	9 %	0 %	0 %	0 %	0 %
88 %	71 %	91 %	100 %	100 %	100 %	75 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65- vuotta
42	10	18	14
5 %	10 %	0 %	7 %
7 %	10 %	6 %	7 %
88 %	80 %	94 %	86 %

Koin käytönopastuksen mielenkiintoiseksi

	Kaikki	Miehet	Naiset
Mielenkiintoiseksi	37	18	19
Jokseenkin eri mieltä	11 %	6 %	16 %
Jokseenkin samaa mieltä	38 %	44 %	32 %
Täysin samaa mieltä	51 %	50 %	53 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
37	7	10	2	7	4	7
11 %	14 %	10 %	50 %	0 %	0 %	14 %
38 %	57 %	50 %	0 %	43 %	50 %	0 %
51 %	29 %	40 %	50 %	57 %	50 %	86 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65- vuotta
36	9	14	13
8 %	0 %	7 %	15 %
39 %	67 %	36 %	23 %
53 %	33 %	57 %	62 %

Koin käytönopastuksen asumista ja asunnon käyttöä helpottavaksi

	Kaikki	Miehet	Naiset
Asumista ja asunnon käyttöä helpottavaksi	40	19	21
Jokseenkin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin samaa mieltä	15 %	11 %	19 %
Täysin samaa mieltä	83 %	89 %	76 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	7	10	2	8	6	7
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	14 %
15 %	29 %	10 %	50 %	0 %	33 %	0 %
83 %	71 %	90 %	50 %	100 %	67 %	86 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65- vuotta
39	9	14	16
3 %	0 %	0 %	6 %
13 %	11 %	7 %	19 %
85 %	89 %	93 %	75 %

Käytönopastustilaisuus oli mielestäni asiantunteva

	Kaikki	Miehet	Naiset
Asiantunteva	42	21	21
Täysin eri mieltä	2 %	0 %	5 %
Jokseenkin samaa mieltä	26 %	24 %	29 %
Täysin samaa mieltä	71 %	76 %	67 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
42	7	10	2	10	6	7
2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	14 %
26 %	71 %	30 %	0 %	0 %	17 %	29 %
71 %	29 %	70 %	100 %	100 %	83 %	57 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65- vuotta
41	9	17	15
2 %	0 %	0 %	7 %
24 %	11 %	24 %	33 %
73 %	89 %	76 %	60 %

Käytönopastustilaisuus oli mielestäni rento ja ilmapiiriltään hyvä

	Kaikki	Miehet	Naiset
Rento ja ilmapiiriltään hyvä	38	18	20
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin eri mieltä	5 %	0 %	10 %
Jokseenkin samaa mieltä	13 %	17 %	10 %
Täysin samaa mieltä	79 %	83 %	75 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
38	7	10	2	7	4	8
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	13 %
5 %	0 %	10 %	0 %	0 %	0 %	13 %
13 %	29 %	20 %	0 %	0 %	0 %	13 %
79 %	71 %	70 %	100 %	100 %	100 %	63 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
37	10	14	13
3 %	0 %	0 %	8 %
3 %	10 %	0 %	0 %
14 %	0 %	21 %	15 %
81 %	90 %	79 %	77 %

Käytönopastustilaisuus oli mielestäni miellyttävä ja asiakaspalvelultaan hyvä

	Kaikki	Miehet	Naiset
Miellyttävä ja asiakaspalvelultaan hyvä	39	18	21
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin samaa mieltä	15 %	17 %	14 %
Täysin samaa mieltä	82 %	83 %	81 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
39	7	11	2	7	5	7
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	14 %
15 %	29 %	27 %	0 %	0 %	0 %	14 %
82 %	71 %	73 %	100 %	100 %	100 %	71 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
38	9	15	14
3 %	0 %	0 %	7 %
13 %	0 %	20 %	14 %
84 %	100 %	80 %	79 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ovipuhelimen toiminta

	Kaikki	Miehet	Naiset
Ovipuhelimen toiminta	40	19	21
Täysin eri mieltä	5 %	0 %	10 %
Jokseenkin eri mieltä	18 %	16 %	19 %
Jokseenkin samaa mieltä	50 %	58 %	43 %
Täysin samaa mieltä	28 %	26 %	29 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	6	11	1	9	5	8
5 %	0 %	0 %	100 %	11 %	0 %	0 %
18 %	17 %	18 %	0 %	22 %	0 %	25 %
50 %	67 %	55 %	0 %	44 %	20 %	63 %
28 %	17 %	27 %	0 %	22 %	80 %	13 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
39	10	18	11
5 %	10 %	6 %	0 %
15 %	30 %	17 %	0 %
51 %	40 %	39 %	82 %
28 %	20 %	39 %	18 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ilmanvaihdon tehon säätö ja liesituulettimen toiminta

	Kaikki	Miehet	Naiset
Ilmanvaihdon tehon säätö ja liesituulettimen toiminta	43	20	23
Jokseenkin eri mieltä	2 %	5 %	0 %
Jokseenkin samaa mieltä	16 %	20 %	13 %
Täysin samaa mieltä	81 %	75 %	87 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
43	7	11	2	10	5	8
2 %	0 %	0 %	0 %	10 %	0 %	0 %
16 %	29 %	18 %	0 %	10 %	0 %	25 %
81 %	71 %	82 %	100 %	80 %	100 %	75 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
42	10	17	15
2 %	10 %	0 %	0 %
14 %	10 %	12 %	20 %
83 %	80 %	88 %	80 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on kodinkoneiden toiminta

	Kaikki	Miehet	Naiset
Kodinkoneiden toiminta	43	20	23
Jokseenkin eri mieltä	16 %	5 %	26 %
Jokseenkin samaa mieltä	37 %	50 %	26 %
Täysin samaa mieltä	47 %	45 %	48 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
43	7	11	2	10	5	8
16 %	43 %	0 %	0 %	0 %	40 %	25 %
37 %	57 %	36 %	0 %	40 %	0 %	50 %
47 %	0 %	64 %	100 %	60 %	60 %	25 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
42	10	17	15
17 %	30 %	18 %	7 %
36 %	30 %	35 %	40 %
48 %	40 %	47 %	53 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on parvekelasien toiminta

	Kaikki	Miehet	Naiset
Parvekelasien toiminta	39	17	22
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin eri mieltä	21 %	24 %	18 %
Jokseenkin samaa mieltä	54 %	53 %	55 %
Täysin samaa mieltä	23 %	24 %	23 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
39	6	11	1	9	4	8
3 %	17 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
21 %	17 %	18 %	0 %	22 %	25 %	25 %
54 %	50 %	55 %	100 %	56 %	25 %	63 %
23 %	17 %	27 %	0 %	22 %	50 %	13 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
38	10	16	12
3 %	10 %	0 %	0 %
18 %	40 %	13 %	8 %
55 %	30 %	63 %	67 %
24 %	20 %	25 %	25 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on hajulukkojen avaaminen

	Kaikki	Miehet	Naiset
Hajulukkojen avaaminen, altaat ja lattiaaivo	41	19	22
Jokseenkin eri mieltä	22 %	32 %	14 %
Jokseenkin samaa mieltä	37 %	47 %	27 %
Täysin samaa mieltä	41 %	21 %	59 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
41	6	11	2	10	4	8
22 %	17 %	27 %	0 %	20 %	0 %	38 %
37 %	67 %	45 %	0 %	30 %	50 %	13 %
41 %	17 %	27 %	100 %	50 %	50 %	50 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
40	10	16	14
20 %	30 %	25 %	7 %
38 %	40 %	25 %	50 %
43 %	30 %	50 %	43 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ilmanvaihtoventtiileiden puhdistus

	Kaikki	Miehet	Naiset
Ilmanvaihtoventtiileiden puhdistus	40	19	21
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin eri mieltä	23 %	21 %	24 %
Jokseenkin samaa mieltä	33 %	47 %	19 %
Täysin samaa mieltä	43 %	32 %	52 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	5	11	2	10	4	8
3 %	0 %	9 %	0 %	0 %	0 %	0 %
23 %	60 %	18 %	0 %	10 %	0 %	38 %
33 %	20 %	27 %	50 %	40 %	25 %	38 %
43 %	20 %	45 %	50 %	50 %	75 %	25 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
39	10	16	13
3 %	0 %	6 %	0 %
21 %	30 %	13 %	23 %
33 %	20 %	38 %	38 %
44 %	50 %	44 %	38 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on kiukaan toiminta

	Kaikki	Miehet	Naiset
Kiukaan toiminta	40	18	22
Jokseenkin eri mieltä	20 %	17 %	23 %
Jokseenkin samaa mieltä	43 %	56 %	32 %
Täysin samaa mieltä	38 %	28 %	45 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	6	11	1	9	5	8
20 %	33 %	18 %	100 %	22 %	0 %	13 %
43 %	67 %	27 %	0 %	56 %	20 %	50 %
38 %	0 %	55 %	0 %	22 %	80 %	38 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
39	10	16	13
18 %	40 %	19 %	0 %
44 %	40 %	25 %	69 %
38 %	20 %	56 %	31 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on ryhmäkeskus

	Kaikki	Miehet	Naiset
Ryhmäkeskus, sulakkeet, vikavirtasuojat ja pääkatkaisin	42	20	22
Jokseenkin eri mieltä	7 %	0 %	14 %
Jokseenkin samaa mieltä	36 %	55 %	18 %
Täysin samaa mieltä	57 %	45 %	68 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
42	7	11	2	10	4	8
7 %	0 %	9 %	0 %	0 %	0 %	25 %
36 %	57 %	36 %	50 %	30 %	0 %	38 %
57 %	43 %	55 %	50 %	70 %	100 %	38 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
41	10	18	13
5 %	10 %	6 %	0 %
37 %	30 %	39 %	38 %
59 %	60 %	56 %	62 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on internet pistokkeiden tai reitittimen käyttöönottoaminen

	Kaikki	Miehet	Naiset
Internet pistokkeiden tai reitittimen käyttöönottoaminen	37	18	19
Jokseenkin eri mieltä	11 %	17 %	5 %
Jokseenkin samaa mieltä	32 %	39 %	26 %
Täysin samaa mieltä	57 %	44 %	68 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
37	5	11	2	9	3	7
11 %	20 %	9 %	0 %	11 %	0 %	14 %
32 %	40 %	36 %	50 %	11 %	33 %	43 %
57 %	40 %	55 %	50 %	78 %	67 %	43 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
36	10	15	11
8 %	20 %	0 %	9 %
33 %	20 %	40 %	36 %
58 %	60 %	60 %	55 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on hätäpoistumisluukku ja reitit

	Kaikki	Miehet	Naiset
Hätäpoistumisluukku ja reitit	40	18	22
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin eri mieltä	13 %	11 %	14 %
Jokseenkin samaa mieltä	38 %	44 %	32 %
Täysin samaa mieltä	48 %	44 %	50 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	7	11	1	9	4	8
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	13 %
13 %	14 %	9 %	100 %	11 %	0 %	13 %
38 %	71 %	27 %	0 %	22 %	25 %	50 %
48 %	14 %	64 %	0 %	67 %	75 %	25 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
39	10	17	12
3 %	10 %	0 %	0 %
10 %	20 %	6 %	8 %
38 %	10 %	47 %	50 %
49 %	60 %	47 %	42 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on yleiset tilat

	Kaikki	Miehet	Naiset
Yleiset tilat	39	18	21
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin eri mieltä	28 %	28 %	29 %
Jokseenkin samaa mieltä	41 %	44 %	38 %
Täysin samaa mieltä	28 %	28 %	29 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
39	5	11	1	10	4	8
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	13 %
28 %	20 %	36 %	100 %	30 %	25 %	13 %
41 %	80 %	36 %	0 %	20 %	25 %	63 %
28 %	0 %	27 %	0 %	50 %	50 %	13 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
38	10	16	12
3 %	10 %	0 %	0 %
26 %	40 %	31 %	8 %
42 %	30 %	44 %	50 %
29 %	20 %	25 %	42 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on patterien termostaatit ja lattialämmitys

	Kaikki	Miehet	Naiset
Patterien termostaatit ja lattialämmitys	41	18	23
Jokseenkin eri mieltä	24 %	22 %	26 %
Jokseenkin samaa mieltä	51 %	56 %	48 %
Täysin samaa mieltä	24 %	22 %	26 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
41	6	11	1	10	5	8
24 %	33 %	27 %	100 %	20 %	20 %	13 %
51 %	67 %	55 %	0 %	40 %	20 %	75 %
24 %	0 %	18 %	0 %	40 %	60 %	13 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
40	10	16	14
23 %	50 %	25 %	0 %
53 %	20 %	69 %	57 %
25 %	30 %	6 %	43 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on autotallit ja autopaikat

	Kaikki	Miehet	Naiset
Autotallit ja autopaikat	39	18	21
Täysin eri mieltä	13 %	6 %	19 %
Jokseenkin eri mieltä	41 %	44 %	38 %
Jokseenkin samaa mieltä	33 %	44 %	24 %
Täysin samaa mieltä	13 %	6 %	19 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
39	5	11	1	10	4	8
13 %	0 %	36 %	0 %	0 %	25 %	0 %
41 %	60 %	36 %	100 %	40 %	25 %	38 %
33 %	40 %	27 %	0 %	40 %	25 %	38 %
13 %	0 %	0 %	0 %	20 %	25 %	25 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
38	10	16	12
11 %	0 %	25 %	0 %
42 %	70 %	38 %	25 %
34 %	20 %	25 %	58 %
13 %	10 %	13 %	17 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on pintamateriaalien kunnossapito

	Kaikki	Miehet	Naiset
Pintamateriaalien kunnossapito	40	18	22
Täysin eri mieltä	5 %	0 %	9 %
Jokseenkin eri mieltä	25 %	28 %	23 %
Jokseenkin samaa mieltä	45 %	44 %	45 %
Täysin samaa mieltä	25 %	28 %	23 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	6	11	1	10	4	8
5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	25 %	13 %
25 %	50 %	36 %	0 %	20 %	0 %	13 %
45 %	50 %	55 %	100 %	30 %	50 %	38 %
25 %	0 %	9 %	0 %	50 %	25 %	38 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65 vuotta
39	10	16	13
5 %	10 %	6 %	0 %
23 %	40 %	19 %	15 %
46 %	30 %	44 %	62 %
26 %	20 %	31 %	23 %

Tärkeimpiä asioita käytönopastuksessa on hyvä palvelu ja ilmapiiri

	Kaikki	Miehet	Naiset
Hyvä palvelu ja ilmapiiri	40	19	21
Täysin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin eri mieltä	3 %	0 %	5 %
Jokseenkin samaa mieltä	30 %	32 %	29 %
Täysin samaa mieltä	65 %	68 %	62 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
40	5	11	2	10	4	8
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	13 %
3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	13 %
30 %	40 %	36 %	0 %	40 %	25 %	13 %
65 %	60 %	64 %	100 %	60 %	75 %	63 %

Kaikki	28-44 vuotta	45-65 vuotta	Yli 65-vuotta
39	10	16	13
3 %	0 %	0 %	8 %
3 %	10 %	0 %	0 %
28 %	50 %	31 %	8 %
67 %	40 %	69 %	85 %

Sopiva aika käytönopastukselle on

	Kaikki	Miehet	Naiset
Sopiva aika	46	22	24
30min	26 %	23 %	29 %
1h	61 %	68 %	54 %
1,5h	11 %	5 %	17 %
Enemmän, paljonko?	2 %	5 %	0 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
46	7	11	3	10	6	9
26 %	14 %	27 %	0 %	20 %	33 %	44 %
61 %	71 %	45 %	100 %	80 %	50 %	44 %
11 %	14 %	27 %	0 %	0 %	17 %	0 %
2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	11 %

Kaikki	28-44 vuotiaat	45-65 vuotiaat	Yli 65-vuotiaat
45	10	19	16
27 %	20 %	5 %	56 %
62 %	80 %	68 %	44 %
9 %	0 %	21 %	0 %
2 %	0 %	5 %	0 %

Paras ajankohta käytönopastukselle on

Paras ajankohta

Ennakkotarkastuksen yhteydessä 2-3 viikkoa ennen muuttoa

Jälkitarkastuksen yhteydessä juuri ennen muuttoa

1-2 viikon kuluttua muutosta

Kaikki	Miehet	Naiset
47	22	25
21 %	27 %	16 %
66 %	64 %	68 %
13 %	9 %	16 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
47	7	11	3	10	7	9
21 %	0 %	9 %	0 %	50 %	14 %	33 %
66 %	71 %	73 %	100 %	50 %	71 %	56 %
13 %	29 %	18 %	0 %	0 %	14 %	11 %

Kaikki	28-44 vuotiaat	45-65 vuotiaat	Yli 65- vuotiaat
46	10	19	17
22 %	30 %	26 %	12 %
67 %	60 %	68 %	71 %
11 %	10 %	5 %	18 %

Ongelmatilanteesta laitteen kanssa selviän

Ongelmatilanteesta laitteen kanssa selviän

Kodinkansion avulla

Ystävän tai sukulaisen avulla

Isännöitsijän tai kiinteistöhuollon avulla

Jotenkin muuten, miten?

Kaikki	Miehet	Naiset
65	30	35
60 %	63 %	57 %
6 %	3 %	9 %
28 %	27 %	29 %
6 %	7 %	6 %

Kaikki	Talo 1	Talo 2	Talo 3	Talo 4	Talo 5	Talo 6
65	11	11	5	15	11	12
60 %	64 %	82 %	40 %	53 %	55 %	58 %
6 %	9 %	0 %	0 %	7 %	9 %	8 %
28 %	18 %	9 %	60 %	33 %	27 %	33 %
6 %	9 %	9 %	0 %	7 %	9 %	0 %

Kaikki	28-44 vuotiaat	45-65 vuotiaat	Yli 65- vuotiaat
64	14	23	27
61 %	64 %	70 %	52 %
6 %	7 %	0 %	11 %
27 %	21 %	26 %	26 %
6 %	7 %	0 %	11 %

LIITE 2. Kyselylomake käytönopastuksesta asukkaille.

Kysely asukkaiden käytönopastuksesta

1. Perustiedot vastaajasta
 - 1.1
 - 1.1.1 Olen asunnon omistaja
 - 1.1.2 Olen vuokralainen
 - 1.2 Syntymävuosi
 - 1.2.1 _____
 - 1.3 Sukupuoli
 - 1.3.1 Mies
 - 1.3.2 Nainen

2. Olen saanut käytönopastuksen asuntooni YIT:n henkilökunnalta ennen asunnon luovutusta
 - 2.1 Kyllä
 - 2.2 En

- 1 = täysin eri mieltä
 2 = jokseenkin eri mieltä
 3 = jokseenkin samaa mieltä
 4 = täysin samaa mieltä

3. Koin käytönopastuksen
 - 3.1 Tarpeelliseksi ja hyödylliseksi 1 2 3 4
 - 3.2 Mielenkiintoiseksi 1 2 3 4
 - 3.3 Asumista ja asunnon käyttöä helpottavaksi 1 2 3 4

4. Käytönopastustilaisuus oli mielestäni
 - 4.1 Asiantunteva 1 2 3 4
 - 4.2 Rento ja ilmapiiriltään hyvä 1 2 3 4
 - 4.3 Miellyttävä ja asiakaspalvelultaan hyvä 1 2 3 4

5. Tärkeimmät asiat käytönopastuksessa ovat
 - 5.1 Ovipuhelimen toiminta 1 2 3 4
 - 5.2 Ilmanvaihdon tehon säätö ja liesituulettimen toiminta 1 2 3 4
 - 5.3 Kodinkoneiden toiminta 1 2 3 4
 - 5.4 Parvekelasien toiminta 1 2 3 4
 - 5.5 Hajulukkojen avaaminen, altaat ja lattiakaivo 1 2 3 4
 - 5.6 Ilmanvaihtoventtiileiden puhdistus 1 2 3 4
 - 5.7 Kiukaan toiminta 1 2 3 4
 - 5.8 Ryhmäkeskus, sulakkeet ja vikavirtasuojat, pääkatkaisin 1 2 3 4
 - 5.9 Internet pistokkeiden tai reitittimen käyttöönotto 1 2 3 4
 - 5.10 Hätäpoistumisluukku ja reitit 1 2 3 4
 - 5.11 Yleiset tilat 1 2 3 4
 - 5.12 Patterien termostaatit ja lattialämmitys 1 2 3 4
 - 5.13 Autotallit ja autopaikat 1 2 3 4
 - 5.14 Pintamateriaalien kunnossapito 1 2 3 4
 - 5.15 Hyvä palvelu ja ilmapiiri 1 2 3 4

