

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka, insinööri

2022

Eero Salmenoja

# Asiakastyytyväisyyden kehittäminen vapaarahoitteisessa asuinrakennuksessa



Opinnäytetyö | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka, insinööri

2022|40 sivua, 1 liite

Eero Salmenoja

## **Asiakastyytyväisyyden kehittäminen vapaarahoitteisessa asuinrakennuksessa**

Asiakastyytyväisyys on yksi rakennusliikkeiden yritystoiminnan kulmakivistä ja määrittää yrityksen toimintaa johtoportaan alkaen työmailla suoritettavaan tasoon. Opinnäytetyön aiheena oli tutkia TKU-Rakennus Oy:n rakennettua vapaarahoitteisen asuinrakennuksen asiakastyytyväisyyttä, sekä pyrkiä kehittämään rakennusliikkeen asiakastyytyväisyysprosessia niin rakentamisen aikana kuin sen jälkeen. Referenssi kohteena opinnäytetyössä toimii 5-kerroksinen pistekerrostalo, joka on rakennettu Raisioon Kerttulan alueelle. Alueen uusimpaan asuinkerostaloon suoritetaan asukastyytyväisyyskysely.

Opinnäytetyössä tutkimusmenetelminä toimivat asukkaille laadittu asukaskysely, sähköiset ja kirjalliset tiedonlähteet sekä valmistuneiden talojen vuosikorjausraportit, jotka tuovat laadullista näkökulmaa mukaan työkaluksi asiakastyytyväisyyden käsittelyyn. Tämän lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin yrityksen aiempien asuntotuotantokohteita, sekä tulevaa asuntotuotantoa, johon tämä opinnäytetyö tuo yhden uuden työkalun tuotannon laadun parantamiseksi.

Kasvavan rakennusliikkeen kannalta oman asukaskunnan mielipiteitten tunteminen on tärkeää, varsinkin omaa gryndiä tehdessä, jotta omaa toimintaa pystytään ohjaamaan ja kehittämään asiakkaille mieleiseksi. Tuntemalla asiakkaiden mielipiteet on tulevaisuudessa mahdollista saavuttaa kilpailuetua ja massasta erottumista, koko ajan kasvassa asuntotuotantomarkkinassa. Opinnäytetyön asukaskyselyn tuloksina saatiin asunnon ostajilta suurimmaksi osaksi positiivista palautetta rakennusliikkeen toiminnasta, joskin myös kehitettävää löydettiin muun muassa tilaratkaisujen osalta.

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu asunnonostajilta saatuja vastauksia. Työssä on haettu vastauksien syihin näkökulmia, sekä pyritty luomaan erilaisia ratkaisuja ja kehitysehdotuksia tulevaisuuteen vastaavanlaisten tilanteiden kohdalle, jotta asunnonostajia on mahdollista palvella tulevaisuudessa entistä paremmin.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, asuntotuotanto, perustajaurakointi

Bachelor´s| Abstract

Turku University of Applied Sciences

Civil and Construction Engineering

2022|40 pages, 1 insert

Eero Salmenoja

## **Development of customer satisfaction in a non-subsidized residential building**

Customer satisfaction is one of the cornerstones in the business operations of construction companies. It determines the level of activity on a daily basis and at the management and the grassroots level of the company. The subject of this thesis is the research and development of customer satisfaction in a non-subsidized residential building. The purpose of this thesis was to develop the customer satisfaction process of a construction process during and after the construction work itself.

In the thesis research methods are resident inquiry, and written and online information sources. In addition, the work examines the annual repair reports of completed buildings, which provides a qualitative perspective on the thesis. The thesis also discusses the construction company's housing production currently and in the future. This thesis aims to provide one more tool to improve future housing production.

It is important for the growing construction business to be informed about the opinions of its own residents, especially when processing its own non-subsidized housing production. By being aware of the opinions of the own customers, it is possible to gain a competitive advantage in the tightening housing sales market. As a result of the thesis's resident survey, the majority of the buyers received positive feedback from the

buyers of the construction company, although there was also room for improvement in terms of space solutions, among other things.

In this thesis, the answers received from home buyers have been studied. The work has sought perspectives on the reasons for the answers, and efforts have been made to create various solutions and development proposals for similar situations in the future so that it is possible to serve home buyers better in the future.

Keywords: customer satisfaction, housing production, founder contracting

## Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>7</b>
<b>2 Asiakastyytyväisyys vapaarahoitteisessa asuntotuotannossa</b>	<b>9</b>
2.1 Vapaarahoitteinen asuntotuotanto	9
2.3 Perustajaurakointi	12
2.4 Asiakastyytyväisyys ja rakentamisen laatu	13
2.5 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen hankkeen aikana	15
<b>3 Yrityksen nykyinen asuntotuotantoprosessi</b>	<b>17</b>
3.1 Yrityksen perustiedot ja historia	17
3.2 Yrityksen vapaarahoitteinen asuntotuotantoprosessi	17
3.2.1 Tontin hankinta	18
3.2.2 Rakentaminen	19
3.2.3 Materiaalivalinnat ja asukkaiden muutostyöt	19
3.2.4 Muuttotarkastukset	20

<b>4 Asukaskysely referenssikohteessa</b>	<b>21</b>
4.1 Asukaskyselyn käyttö rakennusalalla	21
4.2 Referenssikohteeseen laadittu asukastyytyväisyyskysely	22
4.3 Referenssikohteeseen laadittu asukastyytyväisyyskysely	22
4.4 EPSI-Rating kyselyn sisällön vertailu omaan kyselyyn	24
<b>5 Asukaskyselyn tulokset</b>	<b>30</b>
5.1 Kysymyksien tulokset yleisistä tiloista ja asioista	30
5.2 Kysymyksien tulokset asuntoon liittyen	31
<b>6 Johtopäätökset</b>	<b>34</b>
6.1 Työn aikana kertyneet johtopäätökset	34
6.2 Kyselyn tuloksien johtopäätökset	34
6.2.1 Autokatoksen ongelmallisuus	35
6.2.2 Kalusteisiin liittyvät ongelmat	36
6.2.3 Loppusiivous	37
6.2.4 Palvelun laatu	38
6.2.5 Asukasmuutoksiin panostus	38
<b>Lähdeluettelo</b>	<b>41</b>
<b>Liitteet</b>	<b>43</b>
<b>Kuvat</b>	
Kuva 1. Projektituotannon asiakastyytyväisyyden muodostuminen .....	15
Kuva 2. Asukkaille lähetetty asukastyytyväisyyskysely .....	24
Kuva 3. Epsi-Ratingin laatima uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyskysely .....	27
Kuva 4. Epsi-Ratingin laatima uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyskysely .....	28
Kuva 5. Epsi-Ratingin laatima uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyskysely .....	29



# 1 Johdanto

Asiakastyytyväisyys on rakentamisessa ja varsinkin asuntotuotannossa yksi rakennusliikkeiden toiminnan kulmakivistä. Ilman maksavia asiakkaita mikään yritys ei tule toimeen, joten myös rakennusalalla, jossa kilpailu asiakkaista on koko ajan kasvussa, tulee yrityksen huolehtia asiakaskunnastaan enevissä määrin. Tässä opinnäytetyössä keskitytään asiakastyytyväisyyteen asunnon ostamisen näkökulmasta. Uuden asunnon ostajalla on aina tietynlaiset odotukset ostaessaan uutta asuntoa, joihin rakennusliike pyrkii vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän opinnäytetyön aiheena on TKU-Rakennus Oy:n vapaarahoitteen asuinkerrostalon asiakastyytyväisyyden tutkiminen sekä sen kehittäminen. Kerrostalo on uusi versio Kerttulan alueelle rakennetuista TKU-Rakennuksen omista gryndikohteista.

Asiakastyytyväisyyden ja asuntojen myynnin kannalta aiemmin rakennetut talot toimivat mallikappaleina uusille asiakkaille, jonka takia uusilla asunnon ostajilla on hyvinkin selkeä käsitys siitä, minkä laatuista asunnon he ovat ostaneet. Asiakastyytyväisyys on perustajaurakointia ja asuntomyyntiä harjoittavalle keskisuurelle rakennusliikkeelle iso myyntivaltti, jota on myös tärkeää kehittää ajan saatossa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää TKU-Rakennus Oy:n perustajaurakointimallilla samalle alueelle rakentamien pistekerrostalojen asukkaiden tyytyväisyyttä rakennusliikkeen toimintaan. Tavoitteena opinnäytetyössä on kehittää yritykselle asiakastyytyväisyyden mittaamiseen selkeä malli, jota yritys voi halutessaan käyttää toimintansa kehittämiseen. Opinnäytetyön referenssikohteena toimii TKU-Rakennus Oy:n Raision Kerttulaan rakentama 5-kerroksisen pistekerrostalo As Oy Raision Sointu. Opinnäytetyötä varten on laadittu asunnon ostajia varten asukastyytyväisyyskysely, tutkittu valmistuneiden asuntojen vuosikorjausraportteja sekä haastateltu yrityksen asuntomyynnistä vastaavaa henkilöstöä.

Opinnäytetyön aihetta tarkasteltiin asuntokaupan osapuolten eli myyjän ja ostajan näkökulmista. Gryndaavan rakennusliikkeen asuntotuotanton toteutusta ohjaavat pääasiassa RT- ja Ratu- kortistojen materiaali sekä Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset, jotka Rakennustietosäätiö on julkaissut. Ostajan puolelta tarkasteltavia lähteitä ovat muun muassa uuden asunnon laatukäsikirja, asuntokauppalaki, sekä YSE 1998 eli rakennusurakan yleiset sopimusehdot.

## 2 Asiakastyytyväisyys vapaarahoitteisessa asuntotuotannossa

### 2.1 Vapaarahoitteinen asuntotuotanto

Vapaarahoitteisella asuntotuotannolla tarkoitetaan asuntoja, jotka on rakennettu ilman valtion ARA-tukea. ARA- asuntoja omistavat kunnat ja muut yleishyödylliset yhteisöt. ARA-asuntoihin valitaan asukkaat sosiaalisin perustein, ja ARA-asunnot ovat vastakohta vapaarahoitteiselle asuntotuotannolle, jota ohjailevat ympäröivät markkinahinnat ja eri osapuolten väliset sopimukset. (Ympäristöministeriö, 2021)

Vapaarahoitteinen asuntotuotanto on ollut vahvassa nosteessa viime vuosina. Vuonna 2018 vapaarahoitteisten asuntojen asuntoaloitukset olivat ennätystasolla, jolloin esimerkiksi vapaarahoitteisten kerrostaloasuntojen asuntoaloituksia oli 25 200. Ennätysvuoden jälkeen vapaarahoitteisten kerrostalo asuntojen osalta asuntoaloitukset ovat olleet 20 000 paikkeilla. (Rakennusteollisuus, 2021)

Lähitulevaisuuden ennusteet näyttävät myös positiivisilta. Rakennusteollisuuden tuottaman asuntotuotantokyselyn mukaan rakentajat varautuvat kiireiseen ensi vuoteen, kyselyn perusteella kerros- ja rivitalorakentaminen kasvaa Helsingin seudun ulkopuolen isommissa kaupungeissa. Rakentamisen painopisteen katsotaan siirtyvän myös entistä enemmän omaperustaiseen asuntotuotantoon. (Rakennusteollisuus, 2021)

### 2.2 Asuntomyynti RS-kohteessa

RS-turvajärjestelmä eli lyhennys sanoista rahalaitosten neuvottelukunnan suosittelema on ollut yleisessä käytössä 1970-luvulta lähtien, jolloin pankit kehittivät turvajärjestelmän asunnon ostajan suojaksi. Järjestelmä kopioitiin lähes tulkoon sellaisenaan asuntokauppalain toiseen lukuun 1990-luvun

puolivälissä. RS-järjestelmän käyttö on rakentajalle pakollista, jos asunto-osaketta aletaan myydä ennen kuin viranomaisen eli tässä tapauksessa rakennusvalvonnan virkamies on hyväksynyt kaikki yhtiölle kuuluvat rakennukset käyttöönnettäväksi. (Valto, 2005)

RS-sopimus tulee voimaan kun perustettavalle asunto Oy:lle yhtiölainan myöntänyt pankki on tarkastanut ja hyväksynyt asuntokauppalain, valtioneuvoston ja pankin vaatimuksien mukaiset asiakirjat. Perustettavan kohteen asuntomyynti voidaan aloittaa, kun sopimus on allekirjoitettu. Allekirjoituksen sekä kohteen rakentamisen aloittamispäätöksen jälkeen voidaan käynnistää varsinainen asuntojen myyminen. (Leskinen, 2019)

### 2.2.1 Kohteen ennakkomarkkinointi ja -varaus

Jotta myynti lähtisi toivotusti vetämään, on kohteen ennakkomarkkinointi tärkeä keino saada ihmiset kiinnostumaan rakennettavasta kohteesta.

Ennakkomarkkinointi voidaan aloittaa ennen kohteen rekisteröimistä RS-järjestelmään. Ennakkomarkkinoinnin avulla saadaan tärkeää tietoa, millainen on kohteen kysyntä ja täyttyvätkö kohteelle luodut aloitusedellytykset. Kohdetta voidaan markkinoida ennakkoon sosiaalisen median eri kanavissa, sekä sanomalehtien yms. hyväksi todettujen kanavien kautta. (Rakennusteollisuus, 2006)

Jos mahdollinen ostaja on tarpeeksi kiinnostunut myytävästä asunnosta, hän voi tehdä siitä ennakkovarauksen. Ennakkovarauksen yhteydessä ostajan on maksettava ennakkoon enintään 4 % kauppahinnasta. Kun ennakkomarkkinointi on ohi ja kohde liitetään RS-järjestelmään, on ostajan tehtävä lopullinen päätös siitä, aikooko hän ostaa kyseisen asunnon. Jos ostaja peruu ennakkovarauksensa, on ennakkomaksu palautettava ostajalle. (Rakennusteollisuus, 2006)

### 2.2.2 Kaupanteko ja lisä-muutostyöt

Rakentamisvaiheessa tehtävä asuntokauppa on suoritettava kirjallisesti ja yleinen käytäntö on, että kaupanteossa käytetään Rakennustieto Oy:n lomakepohjaa, joka on asuntokauppalain mukainen. Kauppakirjaan merkitään muun muassa sopija osapuolet eli myyjä ja ostaja, kaupan kohde, kauppahinta ja asunnon valmistumisaika, joka ilmoitetaan joko arvoituna valmistumispäivänä tai aikaisintaan viimeistään valmistuvaksi. (Rakennusteollisuus, 2006)

Kauppahintaan kuuluvista vaihtoehtoista on eroteltava mahdollisesti suoritettavat lisä- ja muutostyöt. Lisä- ja muutostyöt on tilattava ja maksettava erikseen. Lisä- ja muutostyöt on järkevää sopia myyjän ja ostajan välillä jo kaupantekovaiheessa, jolloin ostaja saa selvän käsityksen mitä muutoksia on mahdollista suorittaa ja mihin päivämäärään mennessä ne on lyötävä lukkoon. (Rakennusteollisuus, 2006)

### 2.2.3 Tarkastukset

Ennen kohteen luovutusta rakennusliike järjestää osakkeenostajille ennakkotarkastuksen, jossa ostajalla on mahdollisuus tarkastaa ostamansa asunto. Hankkeen vetäjän on huolehdittava, että rakennusliikkeen toteutusorganisaatio on huomionnut ennakkotarkastuksen luovutusvaiheen aikatauluun ja varannut niiden järjestämiseen riittävästi resursseja sekä aikaa. Ennakkotarkastus järjestetään tavallisesti noin kuukautta ennen varsinaista luovutuspäivää. Asuntoihin jaetaan ennen tarkastusta tarkastuslistat, jossa on liitteenä ohje tarkastuksen suorittamisesta. Mahdolliset puutteet on pyrittävä korjaamaan välittömästi ennen muuttopäivää. Jos muuttotarkastuksessa ei havaita puutteita, osakkeenostaja hyväksyy asunnossa olevan tarkastuskaavakkeen avulla rakentamisvaiheen vakuuden vapauttamisen. (Leskinen, 2019 ss. 136-137)

Jos hankkeeseen on valittu valvoja edustamaan valmistuvaa asunto-osakeyhtiötä, suorittaa tämä oman tarkastuksen kiertäen jokaisen asunnon, mukaan lukien mahdolliset myymättömät asunnot sekä yleiset tilat. Valvoja valokuvaa asuntoja tarkastuksen yhteydessä. Valokuvat toimivat mahdollisissa

riitatapauksissa luovutushetken tilanteen laadunmäärityksessä. Valvoja luovuttaa tarkastuksen tuloksen rakennusliikkeen toteutusorganisaatiolle mahdollisia korjaustoimenpiteitä varten, jotka pyritään korjaamaan ennen muuttopäivää. (Leskinen, 2019 s. 136)

### 2.3 Perustajaurakointi

Perustajaurakoinilla tarkoitetaan toimintaa, jossa rakennusliike itse perustaa asunto-osakeyhtiön. Perustajaurakoitsijana toimiva rakennusliike suorittaa rakennustyön, sekä markkinoi ja myy asunto-osakeyhtiön osakkeita ulkopuolisille ostajille. Perustajaurakoitsijasta voidaan käyttää myös nimitystä grynderi. (Rudanko, 2020)

Perustajaurakointiin liittyy olennaisesti niin sanottu grynderin vastuu. Grynderin vastuu määräytyy suurilta osin asuntokauppalain puitteissa. Sen tarkoituksena on suojata asunto-osakkeenostajaa rakentamisen aikana. Puhtaasti rakentamisen kannalta tarkasteltuna grynderin vastuu tarkoittaa, että perustajaurakoitsijalla on vastuu rakennuksesta vielä vuoden verran takuuajan jälkeen, eikä gryndaava rakennusliike rakennusvirheen ilmetessä voi vedota urakkasopimuksen mukaisiin vastuunrajoituksiin. (Rudanko, 2020)

Perustajaurakkasopimus solmitaan perustetun asunto-osakeyhtiön ja hankkeeseen ryhtyvän perustajaurakoitsijan välille. Perustajaurakkasopimus on kokonaisvastuurakentamisen urakkasopimus, jolloin urakkaan kuuluvat rakennuttaminen, suunnittelu, luvat, hallinnointi, liittymissopimukset, työnjohtovelvoitteet, rakentaminen sekä kaikki rakentamiseen liittyvät tehtävät. Perustajaurakkasopimus kuitenkin poikkeaa KVR-urakkasopimuksesta, joka on sitoutettu rakentamisen yleisiin sopimusehtoihin, kun taas perustaurakkasopimus on sitoutettu asuntokauppalakiin. (Leskinen, 2019)

## 2.4 Asiakastyytyväisyys ja rakentamisen laatu

Asiakastyytyväisyys on asiakkuuden hallinnan yksi keskeisimmistä tavoitteista. Kehityksen ja menestyksen kannalta asiakastyytyväisyyttä on tärkeää mitata. Yrityksen panostaessa asiakkaiden näkökannalta katsottuna tärkeiksi koettuihin asioihin, on yrityksen mahdollista parantaa omaa toimintaansa. Kärnä toteaa, että asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokema tyytyväisyyden tunnetta palveluun ja valmiin tuotteen laatuun. Myös rakennusalalla on viime aikoina alettu voimakkaammin kehittämään asiakastyytyväisyyttä kuvaavia mittareita. Asiakastyytyväisyyden mittaustulosten hyödyntäminen ja käyttäminen on jäänyt vähäiseksi, eikä myöskään asiakastyytyväisyyden ja laadun keskinäistä korrelaatiota ole tutkittu paljoa. (Kärnä;ym., 2005)

Asiakaslähtöisessä ajattelumallissa yrityksen menestymisen uskotaan perustuvan siihen, kuinka hyvin yritys pystyy määrittelemään kohdemarkkinoidensa tarpeet ja tyydyttämään ne. Jotta yrityksen on mahdollista ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet, on ne tunnettava. Asiakkaalle pyritään jakamaan tietoa yrityksestä ja sen toiminnasta, mutta tiedon on kuljettava myös asiakkaalta yritykselle, jotta asiakkaan toiveet ymmärretään ja niihin pystytään vastaamaan. Asiakaslähtöisyys on yrityksen elinehto, koska ilman maksavia asiakkaita liiketaloudellisesta kannattava toiminta ei ole mahdollista. (Vuokko, 1997)

Rakennusyrityksien on pystyttävä koko ajan kehittämään omaa toimintaansa asiakkaiden silmissä, koska monien rakennusyritysten painopisteenä on koko ajan entistä enemmän panostaa asiakassuhteiden kehittämiseen. Tällä tavoin pyritään luomaan kilpailuetua ja erottumaan massasta. Rakentaminen on projektiluontoista, jonka takia asiakasuskollisuus ei ole synonyymi asiakastyytyväisyydelle. Projektille on luontaista selkeä alku ja loppu, jonka takia asiakkaat vaihtuvat paljonkin eri projektien välillä, jolloin positiivisen asiakaskokemuksen antaminen asiakkaalle korostuu. Asuntorakentamisessa yleensä laadukas lopputuote eli tässä tapauksessa asukkaan odotukset

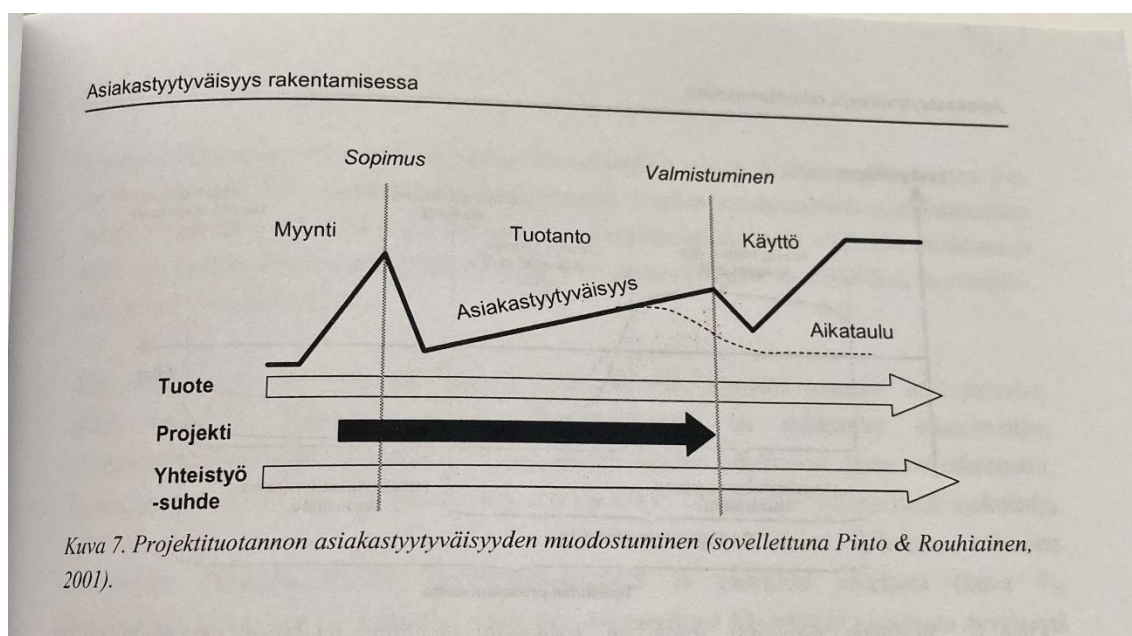
täyttävä asunto on suuressa osassa osana positiivista asuntokokemusta. (Ventovuori, 2003)

Tuotteiden sekä palvelujen korkea laatu ovat avaintekijöitä yrityksen kilpailukyvyille. Rakennusalalla laatua on yleisesti ottaen mitattu valmistus- ja tuotekeskeisestä näkökulmasta. Useasti laatua lähestytään sitä kautta, kuinka hyvin rakennettu tila täyttää suunnittelussa määritellyt vaatimukset ja yksityiskohdat. Laatunäkökulmaa on kuitenkin alettu laajentamaan, jossa korostuu asiakassuhteen laadun emotionaaliset tekijät sekä toiminnallinen laatu, jota asiakas voi jopa arvostaa teknistä laatua korkeammalle. Emotionaaliset ja toiminnalliset tekijät viittaavat asiakaskeskeiseen laatuun, joka edellyttää asiakkaan tarpeiden määrittelyä. Tarpeet on jaoteltava laadun osatekijöiksi, jotta laatua voidaan ohjata asiakkaalle sopivaksi. (Kärnä Sami, 2007)

Yleiseltä tasolta tarkasteltuna asiakastyytyväisyys on uudisasuntorakentamisessa Suomessa ollut viime vuosina korkealla tasolla mielipidekyselyjen perusteella. Tämä selviää Epsi Ratingin vuodesta 2016 eteenpäin rakennusteollisuudelle tuottamasta toimialatutkimuksesta, joka tutkii rakennusliikkeiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta. Asiakastyytyväisyyttä ja- uskollisuutta mitataan indeksipisteytyksellä, jossa 75 pistettä on raja-arvo erittäin tyytyväisille asiakkaille. Vuosina 2016 ja 2017 vastaanotettujen asuntojen asiakastyytyväisyys oli aivan 75 indeksipisteen tasolla. Vuodesta 2018 eteenpäin asiakastyytyväisyys on noussut lähelle jopa 80 pisteen tasoa, asettuen noin 78 pisteeseen. Mittausvuonna 2020 alkaneesta koronapandemiasta huolimatta asiakastyytyväisyys uudisasuntorakentamisessa oli erittäin korkealla tasolla, saaden tutkimuksesta 77,8 pistettä. Suomessa uudisasuntorakentaminen on ollut kolmena vuonna toimialojen välisessä vertailussa kärkipaikalla. (Rakennusteollisuus, 2021)

## 2.5 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen hankkeen aikana

Laadun määrittäminen on rakennustuotannon erityispiirteiden takia monimutkaista ja usein eri näkökannoilta tarkastellen laatu saa erilaisia piirteitä. Rakennushanke voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen, jotka ovat myynti, tuotanto ja rakennuksen käyttö. Perustajaurakoitsijalla on kolme erillistä tavoitetta hankkeelle, tuote, projekti jolla tuote valmistetaan asiakkaille sekä yhteistyösuhde asiakkaiden kanssa. Kuvassa numero 1 on esitetty rakennushankkeen asiakastyytyväisyyden muodostuminen. (Kärnä Sami, 2007 s. 23)



Kuva 1. Projektituotannon asiakastyytyväisyyden muodostuminen (Kärnä Sami, 2007).

Myyntivaihe käsittää hankkeen kaiken markkinointitoiminnan sekä taloudellisen suunnittelun, joka liittyy hankkeeseen. Myyntivaiheessa asiakassuhde on syvää ja intensiivistä, koska vuorovaikutus osapuolten välillä on aktiivista, jonka takia yleensä asiakastyytyväisyys on korkealla tasolla. Sopimusten teon jälkeen on yleistä, että tyytyväisyys hieman laskee. Tyytyväisyyden laskeminen saattaa

johtua esimerkiksi aikataulusta tai lisä- ja muutostöiden toteuttamisesta. Tutkitusti asiakastyytyväisyys nousee hankkeen loppua kohti mennessä. Projektin valmistuttua rakennuksen käyttäjät aloittavat toimintansa rakennetussa tilassa tai asunnossa. (Kärnä Sami, 2007)

Käyttäjien valmiudet toimia uudessa tilassa tai asunnossa riippuvat suuresti tarjotusta tuesta ja opastuksesta projektin aikana, sekä luovutusaineiston laadusta. Rakennuksen luovutus- ja käyttöönotto ovat rakennuksen ja asunnon omistajien tyytyväisyyden kannalta kriittisiä hetkiä. Kun rakennus on valmistunut sovitusti ajallaan ja asukkaat tai käyttäjät ovat saaneet riittävän käyttöönoton, on asiakastyytyväisyys korkeimmillaan. Pelkästään asiakaslähtöisestä näkökulmasta tarkastellessa olisi kuitenkin tärkeää että asiakastyytyväisyys olisi mahdollisimman tasaista koko projektin ajan, eikä suuria säröjä pääsisi missään kohtaan syntymään. (Kärnä Sami, 2007 ss. 25-30)

## 3 Yrityksen nykyinen asuntotuotantoprosessi

### 3.1 Yrityksen perustiedot ja historia

TKU-Rakennus Oy on Varsinais-Suomen talousalueella toimiva rakennusliike. Vuonna 1993 perustetun rakennusliikkeen toiminta kohdistuu talonrakentamisen koko tuotantoketjuun, sisältäen saneeraukset sekä suuret uudisrakennuskohteet aina asuntorakentamisesta toimistorakentamiseen. Rakentamisen lisäksi yritys harjoittaa projektikehitystä, kuin myös KVR-urakointia, hoitaen siihen liittyvät palvelut hankkeen alusta takuuajan umpeutumiseen asti. (TKU-Rakennus, 2022)

TKU-Rakennus Oy:n liikevaihto on noussut vuodesta 2017, jolloin liikevaihto oli hieman vajaa 17 miljoonaa euroa, vuoteen 2020 mennessä 22,2 miljoonaan euroon. Vuonna 2020 yritys työllisti 19 henkilöä. Liikevoittoa on vuodesta 2017 lähtien kertynyt vuositasolla hieman yli miljoona euroa. (Fonecta, 2020)

### 3.2 Yrityksen vapaarahoitteinen asuntotuotantoprosessi

TKU-Rakennus Oy on tuottanut viime vuosien aikana omia gryndikohteita, joihin lukeutuu kerros- ja rivitalokohteita. Kirjoitushetkellä jo valmistuneita omia gryndikohteita ovat 8-kerroksinen kerrostalo As Oy Turun Föörmanni, jossa on 46 asuntoa, rivitalokokonaisuus As Oy Kaarinan Strand, Raision Kerttulan alueelle rakennetut 33 asunnon kerrostalot As Oy Raision Kerttu 1 ja 2, sekä As Oy Raision Sointu. 10 asunnon rivitaloyhtiö As Oy Kaarinan Alvar lukeutuu myös yrityksen omaan vapaarahotteiseen tuotantoon.

Rakennusliikkeen tulevaisuuden suunnitelmiin oman gryndituotannon tekeminen kuuluu vahvasti. Tällä hetkellä rakenteilla on muun muassa Ketarantiellä As Oy Turun Tehtaanpihan August, jonka viereen rakentuu As Oy Turun Tehtaanpihan Runar, joka on tulossa ennakkomarkkinointiin. Turun

Kastuun rakennetaan As Oy Turun Pyörämäen Puistoa, joka on ensimmäinen kolmen kerrostalo alueen kokonaisuudesta. Toinen alueen kerrostalo As Oy Turun Pyörämäen Raitti on tällä hetkellä ennakkomarkkinoinnissa. (TKU-Rakennus, 2022)

Tulevana isona projektina alkaa Samppalinnanmäkeen, vanhan AMK-rakennuksen paikalle rakennettava 5 kerrostalon arvoalue. Kohteen ennakkomarkkinointi on käynnissä ja ensimmäisen talon rakennustyöt on tarkoitus käynnistää elokuun alussa. (Samppalinna, 2022)

Vaparahotteisen asuntutuotantoon panostaminen on ollut yritykseltä tietoinen valinta. Vaikka myös tilaajalle urakointia on harjoitettu menneinä vuosina ja harjoitetaan toki edelleen, on pääpaino ollut vahvasti tuottaa asuntoja omaan taseeseen ja uusille asunnon ostajille.

### 3.2.1 Tontin hankinta

Jos rakennusliikkeen tahtotilana on toteuttaa omaperustaista tuotantoa, on sen hankittava riittävästi eri hankekehitysvaiheissa olevia hankeaihoita, jotta se voi ennakoida tulevien vuosien töitä, sekä liikevaihtoa, muulloinkin kuin epävarmoina urakkakilpailuvoittona. Hankeaihoita ovat esimerkiksi myytävät tai vuokrattavat tontit. Hankeaihoita on erilaisia, ja niiden rakentamiskuntoon kehittäminen voi olla vuosien projekti, varsinkin jos kyseessä on kaupunkikuvaa muuttavasta hankkeesta. Hankeaiho vaiheessa on hankkeen vetäjän tärkeää selvittää millaiset lähiympäristöpalvelut ovat ostettavan tontin tai alueen läheisyydessä. Lähiympäristöpalveluita ovat muun muassa kulkuyhteydet, koulut, kaupat jne. Hyvät lähiympäristöpalvelut helpottavat tulevan kohteen myymistä. (Leskinen, 2019)

Lähiympäristöselvityksen pohjalta rakennusliikkeen johtoporras muodostaa ajatuksen ostettavasta kohteesta. Hankeaihion tarjousvaiheessa tontin ostopäätöstä tekevillä tulee olla selvä visio jo siitä, kenelle ja miten hanketta lähdetään suunnittelemaan ja myymään eteenpäin. Visioinnin jälkeen yritysjohto suorittaa kannattavuuslaskelman, joka suoritetaan sen perusteella, kuinka

paljon rakentamisoikeutta hankittavalla tontilla on. Tämän avulla pystytään määrittämään myytävä asuntopinta-ala. (Leskinen, 2019)

TKU-Rakennuksen toimitusjohtajan Olli-Pekka Otavan mukaan asuinrakennuksen hyvä sijainti on noussut entistä suurempaan rooliin asuntoa ostaessa. TKU-Rakennus on hyvällä suhdeverkostolla onnistunut hankkimaan viime vuosina tontteja, jonka ansiosta omaa toimintaa on ollut mahdollista laajentaa. (TS, 2022)

### 3.2.2 Rakentaminen

Itse rakentaminen vapaarahoitteisissa asuntokohteissa suoritetaan kohde kohtaisesti. Hanketta varten perustetaan työmaaorganisaatio, joka vastaa päivittäin hankkeen viemisestä eteenpäin. Rakentamistyötä varten laaditaan hankkeen yleisaikataulu, jonka mukaan hanke viedään suunnitellusti läpi. Rakentaminen aloitetaan kun asunnoista on myyty hieman yli puolet. Omissa gryndikohteissa TKU-Rakennus on varannut yleisaikatauluun pelivaraa muutaman kuukauden laskennallisesti enemmän kuin hanke teoreettisesti vaatisi. Tällä toimenpiteellä on haluttu ennakkoehkäistä mahdolliset kuivumisaikaongelmat.

### 3.2.3 Materiaalivalinnat ja asukkaiden muutostyöt

Materiaalit asuntoihin TKU-Rakennus valitsee yhdessä sisustusarkkitehdin kanssa. Sisustusarkkitehti laatii tilaajan eli tässä tapauksessa gryndaavan rakennusliikkeen ohjeitten mukaisesti kolme erilaista sisustusvaihtoehtoa, jossa on eriteltynä keittiökalusteet, pesuhuoneen materiaalit, asunnon lattiamateriaalit yms. (Salonen, 2018)

Jos asunnon ostaja kuitenkin haluaa muokata ostamaansa asuntoa oman makunsa mukaiseksi voi hän ostaa rakennusliikkeeltä lisä- ja muutostöitä. Asunnon ostaneiden asukkaiden kanssa muutostyöt pyritään sopimaan jo hyvissä ajoin. Asuntomyynnistä vastaavat henkilöt ottavat asukkaiden toiveet vastaan ja ne pyritään toteuttamaan toiveiden mukaan. Jokaisen asunnon ostajan kanssa muutostyöneuvottelut käydään henkilökohtaisesti ja työt jotka toteutetaan kirjataan ylös omalle lisä- ja muutostyölaskulle. Kesken rakentamisen asunnon ostaneiden muutostyöt pyritään toteuttamaan hankkeen yleisaikataulun sallimissa rajoissa. (Salonen, 2018)

#### 3.2.4 Muuttotarkastukset

TKU-Rakennuksen käytäntönä omissa gryndikohteissa on ollut järjestää asunnon ostaneille oman kotinsa muuttotarkastus noin kuukautta ennen talon luovutuspäivää. Asunto pyritään saamaan niin sanottuun luovutuskuntoon muuttotarkastukseen mennessä. Muuttotarkastuksessa asukkaalla on mahdollista tarkastaa asuntonsa, sekä kirjata omat puutteensa muuttotarkastuslomakkeeseen (liite 1), jonka hän lähtiessään allekirjoittaa. Tarkastuksen jälkeen mahdolliset puutteet korjataan ja asukkaat tulevat noin kahden viikon päästä tarkastamaan asuntonsa uudestaan jälkitarkastuksessa. Tällä menettelyllä pyritään varmistamaan asukkaiden tyytyväinen muutto valmistamiseen kotiin sekä ennaltaehkäisemään mahdollisia epäselvyyksiä asunnon laadussa muuttamisen yhteydessä.

## 4 Asukaskysely referenssikohteessa

### 4.1 Asukaskyselyn käyttö rakennusalalla

Asiakaslähtöisyydellä on monta erilaista määritelmää. Sitä voidaan lähestyä organisaation intressien sekä asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna kyse on palvelun palvelun vastaamisesta yksilön tarpeeseen. Asiakaslähtöisyys korostaa ennen kaikkea ihmisen mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua omaan palveluunsa sekä vaikuttaa omaa tilannettaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakaslähtöisyys on entistä enemmän alkanut sisältämään asiakkaiden osallistumisen toiminnan kehittämiseen. (Salonen, 2017)

Monissa organisaatioissa on jo pitkään kerätty asiakaspalautetta toiminnan kehittämisen tueksi. Esimerkiksi terveydenhoitoalalla on kirjattu terveydenhuoltolakiin velvollisuus kuunnella asiakkaan näkemyksiä. Asiakkailta on yleensä erilaista tietoa organisaatiosta kuin ammattilaisilla. Siksi kokemusten ja näkemysten vaihto asiakkaiden kanssa tuottaa paremmin tarpeita vastaavia palveluita, jonka takia onkin tärkeää käydä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa ja pohtia millaisia toimintatapoja voidaan luoda asiakkaiden osallistumisen helpottamiseksi. Organisaation kannalta olisi keskeistä pohtia, miten asiakkaan osallistuminen saadaan parhaalla mahdollisella tavalla hyödynnettyä organisaation toiminnassa. Asiakkailta saatuja ideoita ja kehitysehdotuksia olisi myös tärkeää kokeilla käytännössä asiakasnäkemysten testaamiseksi. (Salonen, 2017)

Rakennusalalla on vuodesta 2017 alkaen järjestetty uudisrakentamisen osalta järjestetty asiakastyytyväisyyskysely, joka on yhdessä EPSI Ratingin ja Rakennusteollisuus RT:n kehittämä tutkimus. Tutkimuksesta on vastannut EPSI Rating. Tutkimuksessa ovat mukana suurimmat asuntorakentajat, jotka tuottavat suuren massan Suomessa myytävistä vapaarahoitteisista omistusasunnoista. Vuoden 2020 tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluna ja

kohderyhmänä oli yksityisasiakkaat, jotka olivat ostaneet vuonna 2020 aikana luovutetun asunnon.

#### 4.2 Referenssikohde

Opinnäytetyön referenssikohteen tarkoituksena on tarkastella toteutunutta asiakastyytyväisyyttä uudiskerrostalon osalta. Opinnäytetyön avulla on tarkoitus analysoida nykyisten asunnonostajien tyytyväisyyttä sekä saada yrityksen käyttöön työkalu, jolla tyytyväisyyttä pystytään jatkossakin mittaamaan helposti kohteiden valmistumisen jälkeen. Tarkoituksena on kehittää yrityksen toimintaa, jotta myös tulevaisuudessa asiakkaitten huomiot tulevat ilmi, ja niitä pystytään jatkojalostamaan omaan asuntotuotantoon.

Tämän opinnäytetyön referenssikohteenä toimii Raision Kerttulaan rakennettu As Oy Raision Sointu. Kohde on valittu opinnäytetyön referenssikohteeksi sen ajallisen sopivuuden takia, koska kohde valmistui juuri ennen opinnäytetyön kirjoittamisen aloittamista. Opinnäytetyön aihe valikoitui sen takia, koska yrityksellä ei ole ennen tätä opinnäytetyötä suoritettu omassa uudistuotannossa asukastyytyväisyyskyselyä. Tulevaisuudessa yrityksellä on vahvat intressit jatkaa omaa vapaarahotteista uudistuotantoa sekä keskittää asuntotuotantoa samalle alueelle, samalla tavalla kuten tämän työn referenssikohde on tehty samalle alueelle samanlaisten vapaarahotteisten asuinkerrostalojen jatkoksi. Toimintaa pyritään jatkossakin kehittämään asiakasystävällisempään suuntaan, jonka avustavana työkaluna asukastyytyväisyyskysely voi toimia.

#### 4.3 Referenssikohteeseen laadittu asukastyytyväisyyskysely

Tätä opinnäytetyötä varten on laadittu asukastyytyväisyyskysely, jonka tarkoituksena on mitata selkeällä tavalla asunnon ostajien tyytyväisyyttä. Kysely on laadittu sähköisenä versiona Google Formsiin ja osakkeen ostajia on lähestytty vastaamaan kyselyyn jakamalla linkki sähköpostiin. Kysely pitää

sisällään 20 kysymystä, sekä niin sanotun vapaan sanan osion, johon vastaajalla on mahdollisuus kertoa vapaasti omin sanoin omat tuntemukset. Kyselyn kysymykset on laadittu vastaamaan koko vapaarahoitteisen asuntorakentamisen prosessin aikana nouseviin kysymyksiin.

Kyselylomake on tavallisin määrällisessä tutkimuksessa käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselomaketutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen, jonka jälkeen siihen vastataan myös kirjallisesti. Tämän kaltainen menettely aineiston keräämiseen soveltuu hyvin silloin, kun vastaava joukko on suuri ja se on hajallaan. Tyypillinen haitta kyselylomaketutkimuksessa on se, että vastausprosentti jää matalaksi. (Vilkka, 2015)

Kuvaan 2 on koottu asukkaille sähköpostitse lähetetty asukaskysely. Kysely on pyritty rakentamaan niin, että ensimmäisessä osassa kyselyä on keskitytty tiedustelemaan asukkaiden mielipiteitä niin sanottuihin yleisien ja yhteisten tilojen, kuten varastojen, käytävien ja piha-alueen tyytyväisyyteen. Kyselyn toisessa osassa kysymysten pääpaino on asunnon ostajien asunnoissa ja heidän omissa valinnoissaan asunnossa. Kyselyn rakenteella on tarkoitus saada laaja käsitys asunnon ostajan tyytyväisyydestä sekä omasta asunnostaan ja sen laadusta että koko ympäröivästä miljööstään, josta asukas on asunnon ostanut.

1. Mistä teillä heräsi mielenkiinto ostaa asunto juuri As Oy Raision Soinnusta?
2. Ostitteko asunnon muuttamista varten vai sijoitusasunnoksi?
3. Oletteko tyytyväisiä piha-alueen istutuksiin ja päällysteisiin?
4. Onko kiinteistön jätehuolto riittävää? (esim. jätteiden lajittelu)
5. Onko autopaikoitusta mielestänne riittävästi tontilla?
6. Oletteko tyytyväisiä lasten leikkipaikkaan? Onko se mielestänne riittävän viihtyisä ja turvallinen?
7. Oletteko olleet tyytyväisiä yleisiin tiloihin (häkki- ja ulkoiluvälinevarasto, väestönsuoja)
8. Olisitteko kaivanneet piha-alueelle jotain lisävarusteluja?
9. Olitteko tyytyväisiä rakentamisen aikaiseen tiedottamiseen ja vaikutus mahdollisuuksiinne (lisä- ja muutostyöt) esimerkiksi kiintokalusteita, kodinkoneita tai muita pintamateriaaleja valitessanne?
10. Jos ette olleet tyytyväisiä lisä- ja muutostöihin vaikuttamiseen, niin mikä meni vikaan?
11. Ostovaiheessa teillä oli 3 sisustustyyliä, josta valita (VALO, ILO, VOIMA). Minkä näistä edellä mainituista tyyleistä valitsitte?
12. Oletteko olleet tyytyväisiä valintojenne laatutasoon vai onko pintaosien kunnossa ollut puutteita? (laatat, maalatut seinät, listoitus, väli- ja kalusteovet)
13. Oletteko olleet yleisesti tyytyväisiä asuntonne toimivuuteen eli toimivatko esim. ovet, sähköt, nettiyhteys, kaapit, hanat, suihku, sauna niin kuin pitääkin?
14. Onko parvekkeessanne ollut jotain huomautettavaa esim. parvekelasien toimivuus
15. Muuttaessanne, olitteko tyytyväisiä asuntonne siisteyteen?
16. Olitteko tyytyväisiä muuttotarkastuksiin ja niiden järjestelyihin?
17. Olivatko mahdolliset puutteet, jotka tarkastuksessa havaitsitte mielestänne hoidettu asiallisesti jälkitarkastukseen mennessä?
18. Oletteko olleet tyytyväisiä talon yleisien tilojen laatuun? (käytävät, ulko- ja varaston ovet, valaistus yms.)
19. Täytyivätkö odotuksenne asuntoa ostettaessa?
20. Suositteletitteko ostamaan asuntojamme omien kokemuksienne pohjalta esimerkiksi ystäville?
21. Vapaa sana, mikä oli hyvää ja missä voimme tulevaisuudessa vastaavissa tilanteissa parantaa?

Kuva 2. Asukkaille lähetetty asukastyytyväisyyskysely.

#### 4.4 EPSI-Rating kyselyn sisällön vertailu omaan kyselyyn

Kuten aiemmin tässä työssä on esitetty, että RT:n toimesta Epsi Rating järjestää asiakastyytyväisyyskyselyn vapaarahotteisiin asuntoihin. Kysely

järjestetään suurille rakennusliikkeille. Kuvissa 3-5 voidaan todeta, millaisella kysymysrakenteella kysely on toteutettu.

Epsi-Ratingin kysely ja sen tulokset ovat hyvä vertailukohta tätä opinnäytetyötä varten luodulle asiakastyytyväisyyskyselylle. Kumpikin kysely pyrkii monipuolisella kysymysvalikoimalla selvittämään asiakastyytyväisyyttä, laadun ja palvelun kautta. Epsi-Ratingin kyselyssä on painotettu vielä suuremmassa määrin ulospäin suuntautuvia arvoja, josta esimerkkinä toimii imago osa-alueen alla oleva kysymys: ” Onko rakennusliike yhteiskuntavastuullinen?” Tämän työn kyselyssä kyseisiä kysymyspainotuksia ei tehty, koska rakennusliikkeelle, joka toimii tällä hetkellä vain Länsi-Suomen alueella on yhteiskuntatasolla vaikuttaminen minimaalista esimerkiksi asuntojen myynnin ja taloudellisen näkökulman kannalta tarkasteltuna, eikä sen kysyminen tuo lisäarvoa tähän opinnäytetyöhön.

Palvelua ja laatua käsittelevien kysymysten vertailu kyseenomaisten kyselyiden välillä on aiheellista ja tarpeellista. Kyselyiden koko luokka on lähes sama, Epsi-Ratingissa kysymyksiä yksi enemmän. Epsi-Ratingin kyselyssä kysymykset on jaettu 8 eri osa-alueeseen. Kysymyksiä vertaillessa tulee esiin, että palvelukysymyksissä on paljon saman kaltaisuutta hieman eri muotoilulla. Tämän opinnäytetyön kyselyn kysymyksissä on hieman yksityiskohtaisempi painotus, kuin Epsi-Ratingin kysymyksissä. Tämä on tietoinen valinta, koska kohteesta on jo lähtötietoa yksityiskohtaisesti, jonka takia kysymyksissä on helpompi hakea yksityiskohtaisia vastauksia, joiden tarkoituksena on tuoda tarkempaa tietoa ja nostaa niin sanotusti helpommin kehityskohtia esiin.

Yksi merkille pantava ero kyselyiden välillä on opinnäytetyön kysymysnumero 12 ja Epsi-Ratingin kyselyn kysymysnumero 12 välinen eriäväisyys. Työn kysymys on esitetty ”Oletteko olleet tyytyväisiä valintojenne laatutasoon vai onko pintaosien kunnossa ollut puutteita? (laatat, maalatut seinät, listoitukset, välit ja kalusteovet)”, kun puolestaan Epsi-Ratingin kyselyssä on esitetty tuotelaatu osa-alueella kysymys, jossa kysytään: ” Käytettyjen materiaalien laatu? (hintaan kuuluvat)”. Kyseenomainen ero kysymysten asettelussa kertoo olennaisesti, mitä kyselyltä halutaan. Opinnäytetyötä varten laaditussa kyselyssä on selvä

painotus asunto-ostoprosessiin, jossa asiakkaalla oli mahdollisuus valita kolmesta eri sisustustyylistä tai ostaa lisätyönä haluamiaan lisävaihtoehtoja. Epsi-Ratingin kyselyssä vastausvaihtoehto on rajattu selkeällä tavalla, ettei lisätöitä tai mahdollisia materiaalmuutoksia alkuperäisiin vaihtoehtoihin ole otettu kysymykseen tai vastausvaihtoehdoksi mukaan. Tämä on mielenkiintoinen ja merkittävä yksityiskohta, koska lisä- ja muutostyöt ovat iso osa vapaarahoitteista asuntorakentamista. Ero voinee selittyä juuri sillä, että Epsi-Ratingin kysely on osoitettu suurille rakennusliikkeille, jotka houkuttelevat esimerkiksi sijoittajia niin ryhmiä kuin yksityisiäkin ostajikseen. Epsi-Ratingin kysely on suoritettu puhelinhaastatteluna, joka voi osaltaan myös vaikuttaa kysymysasetteluun, jossa kysymys pyritään pitämään lyhyenä, koska kysymys itsessään tulee nopeasti, toisin kuin opinnäytetyön kyselyhaastattelussa, jossa vastaajalla on mahdollista pohtia ja muovata vastaustaan ajan kanssa.



**Uudisasuntorakentaminen 2020 -tutkimuksessa EPSI-malliin kuuluvat kysymykset**

Asteikko 1-10. 1=Erittäin huono/Täysin eri mieltä, 10=Erittäin hyvä/Täysin samaa mieltä	
Osa-alue	Kysymys/Väite
Imago	On helppoa olla asiakkaana?
Imago	Pitää hyvää huolta asiakkaistaan?
Imago	Imago: On yhteiskuntavastuullinen?
Imago	On luotettava toimija?
Odotukset	Odotuksenne: 'rakennusliike':n rakentamista asunnoista?
Odotukset	Odotuksenne: 'rakennusliike':n asiakaspalvelusta?
Tuotelaatu	Asunnon pohjaratkaisu?

Kuva 3. Epsi-Ratingin laatima uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakastyytyväisyys	Missä määrin 'rakennusliike' täyttää kaikki odotuksenne?
Asiakastyytyväisyys	Kuivitelkaa kaikin puolin täydellinen rakennusliike. Kuinka lähellä tai kaukana 'rakennusliike' on tätä täydellistä rakennusliikettä?
Asiakasuskollisuus	Jos teidän pitäisi tänään valita rakennusliike, kuinka todennäköistä on, että valitsisitte 'rakennusliikkeen'?
Asiakasuskollisuus	Minkälaiseen sävyyn keskustelette tavallisesti 'rakennusliike':sta (kommentoitte sitä)?
Asiakasuskollisuus	Kuinka todennäköistä on, että suosittelisitte 'rakennusliike':ta muille?

Kuva 4. Epsi-Ratingin laatima uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyskysely.

Tuotelaatu	Käytettyjen materiaalien laatu? [hintaan kuuluvat]
Tuotelaatu	Asunnon varustetaso? (esim. keittiön ja märkätilojen varusteet) [hintaan kuuluvat]
Tuotelaatu	Asunnon virheettömyys?
Tuotelaatu	'Rakennusliike' pysyi aikataulussa?
Palvelulaatu	Tavoitettavuus? Tarkenne: sekä henkilöavusteiset että digitaaliset kanavat
Palvelulaatu	Pitää teidät ajan tasalla selkeällä ja tarkoituksenmukaisella informaatiolla?
Palvelulaatu	Saatte sen avun 'rakennusliike'ltä minkä koette tarvitsevanne?
Palvelulaatu	On aloitteellinen?
Vastine rahalle	Vastine rahalle: 'Rakennusliikkeeltä' saamanne asiakaspalvelun osalta?
Vastine rahalle	Vastine rahalle: Asunnon osalta kokonaisuudessaan?
Vastine rahalle	Kuinka kilpailukykyinen 'rakennusliike' on?
Asiakastyytyväisyys	Ajattelkaa kaikkia kokemuksianne, joita teillä on 'rakennusliike':sta. Kuinka tyytyväinen olette?

Kuva 5. Epsi-Ratingin laatima uudisasuntorakentamisen asiakastyytyväisyyskysely.

## 5 Asukaskyselyn tulokset

### 5.1 Kysymyksen tulokset yleisistä tiloista ja asioista

Asukaskysely lähetettiin kaikille 33 asunnon ostajalle. Kyselyyn vastasi lopulta 9 asunnon ostajaa. Ensimmäisinä kysymyksenä työssä vastaajaa pyydettiin kertomaan, mistä syntyi kiinnostus ostaa asunto referenssikohteesta, sekä ostiko vastaaja asunnon sijoitusta vai muuttoa varten. Vastauksista löytyi hajontaa, enemmistön vastauksena oli tarve vaihtaa uuteen tai isompaan asuntoon. Yksittäisinä vastauksina oli sijoitusasunnon ostaminen ja 22 % vastaajista osti asunnon sijoitukseen ja 78 % muuttamista varten. Kiinnostus oli myös noussut kun sukulainen oli suositellut ostamaan, sekä päivittäin kävellessä työmaan ohitse.

Seuraavaksi asukkailta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään piha-alueen päällystyksiin ja istutuksiin sekä jätehuoltoon. Asukkaat olivat tyytyväisiä piha-alueen päällyste ja istutus ratkaisuihin eikä niistä löytynyt huomautettavaa vastauksissa. Jätehuoltoon ja lajittelumahdollisuuksiin asukkaat olivat tyytyväisiä, tyhjennysväliä kuitenkin toivottiin tiheämmäksi muuton yhteydessä.

Asia, joka kyselyssä selvästi herätti negatiivisia tunteita, oli autopaikoituksen riittävyys. Tästä asiasta työmaa sai palautetta jo muuton yhteydessä asukkailta. Pääpainona palautteessa oli, että paikoitus on ahdasta ja vaikeasti ajettavia koska autokatoksessa paikat ovat asukkaiden mukaan hyvin kapeita. Myös vieraspaikkojen puute tai vähäisyys saivat asukkailta kritiikkiä. Erillinen huoli asukkailla oli vielä ajamisen ahtaus tontilla, kun vastakkaiselle tontille valmistuu viimeinen kerrostalo.

Leikkipaikoitus, joka tontilla on rakennettu väestönsuojan taakse, ehkä hieman piiloon, ei juurikaan herättänyt tunteita vastaajissa. Kyselyyn itse kysymys oli muotoiltu: "Oletteko tyytyväisiä lasten leikkipaikkaan? Onko se mielestänne riittävän viihtyisä ja turvallinen?" En osaa sanoa, oli yleisen vastaus asukkailta, sekä maininta, että kun itse on eläkkeellä ei leikkipaikoitukseen tule juurikaan

kiinnitettyä huomiota. Muutama positiivinen palaute ja kehu kuitenkin tuli myös leikkipaikasta, joten täysin huomioitta se ei ole asukkailta jäänyt.

Ensimmäisen kysymyspuolikkaan viimeinen kysymys käsitteli yleisiä tiloja eli häkki- ja ulkoiluvälinevarastoa sekä väestönsuojaa, jossa osan asukkaiden häkkivarasto sijaitsee. Tämä kysymys oli mielipiteitä jakava ja vastaukset menivät puoliksi. Toinen puolikas vastaajista oli tyytyväisiä tiloihin, eivätkä löytäneet huomautettavaa. Toinen puolisko taas oli tyytymätön häkkivaraston kokoon. Asukkaat kommentoivat vastauksissaan, että häkkivaraston koon pitäisi olla suhteessa asunnon kokoon. Kritiikkiä sai myös se, kun asunnon häkkivarasto ei sijaitse samassa rakennuksessa vaan kävelymatkan päässä väestönsuojan tiloissa.

## 5.2 Kysymysten tulokset asuntoon liittyen

Kyselyn toisella puolikkaalla kysymysten pääpaino oli asukkaiden asunnoissa. Ensimmäisenä toisen puoliskon kysymyksenä kysyttiin rakentamisen aikaisesta tiedottamisesta, sekä vaikuttamismahdollisuuksista rakentamisaikana, kuten lisä- ja muutostöiden tilaamisesta. Kyselyyn vastanneiden perusteella tiedotukseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin oltiin tyytyväisiä, koska yhtään negatiivista vastausta ei tullut. Rakennusliikkeen asuntomyynti sai kehuja asukkaiden vastauksissa hyvästä ja asiallisesta tiedottamisesta. Kysyttäessä sisustustyylin valintaa kolmesta eri vaihtoehdosta puolet vastaajista kertoi valinneensa yhdistelmän kahdesta eri vaihtoehdosta.

Rakennusliikkeen jokapäiväisen tuotannon kannalta tarkasteltuna, mielenkiintoisin kysymys, oli se jossa asukkailta kysyttiin tyytyväisyyttä vastaanotetun asunnon laatuun. Suurissa määrin kyselyn vastaajat olivat tyytyväisiä, mutta muutamalta vastaajalta löytyi pientä huomautettavaa. Esimerkkeinä huomautuksista esimerkiksi, kalusteovien toimivuus, sekä parvekelasisaumaus oli jäänyt tekemättä. Erikseen parvekeesta ja siihen liittyvistä huomiosta oli yhdellä vastaajalla huomautettavaa parvekkeelle

tulevasta sadevedestä, muuten niihin oltiin tyytyväisiä. Myös asunnon yleiseen toimivuuteen eli nettiyhteyden, veden ja sähkön yms. toimivuuteen oltiin suurissa osin tyytyväisiä, kuitenkin pieniä huomautuksia oli esimerkiksi lattialämmön kanssa kylpyhuoneessa, joka oli kuitenkin jo asukkaan mukaan kyselyyn vastatessa hoidettu kuntoon. Yhdellä vastaajalla olivat kalusteovet naarmuisia, ja niiden vaihto saatiin vasta lokakuussa kuntoon, josta tuli negatiivista palautetta.

Muuttoon liittyvissä kysymyksissä ensimmäisenä oli, tyytyväisyys asunnon siisteyteen muuton yhteydessä. 70 % vastaajista oli tyytyväisiä asuntonsa siisteystasoon, eivätkä maininneet puutteista tai huomautuksista vastauksessaan. 30 % vastaajista ei ollut tyytyväisiä asuntonsa siisteyteen. Asukkaat jotka mainitsivat huomanneena puutteita asuntonsa siisteydessä, kertoivat erillisenä yksityiskohtana ikkunoidensa olleen likaisia. Muuta yksityiskohtaa asukkaat eivät maininneet. Muuttotarkastuksiin, eli ennako- ja jälkitarkastukseen, jotka asukkaille järjestettiin, olivat kaikki vastaajat tyytyväisiä. Myöskään mahdollisia puutteita, jotka ennakkotarkastuksessa oli havaittu, ei enää jälkitarkastuksessa löydetty huomauttamista kenenkään kyselyn vastaajan kohdalla.

Asukkaiden vastaukset kysymykseen odotusten täyttymisestä asuntoa ostaessa, korreloivat aikaisempiin vastauksiin. Asukkaat kertoivat odotustensa täytyneen, joskin muutamia yksittäisiä huomautuksia, kuten talon hissien hitaus, mainittiin erikseen. Ainoastaan yksi asukas vastasi, etteivät hänen odotuksensa täytyneet asuntoa ostaessa. Syytä tähän ei kuitenkaan erikseen mainittu.

Vapaasana osiossa asukkaat saivat vapaasti kertoa terveisensä rakennusliikkeelle, kertoen missä onnistuttiin ja missä on tulevaisuutta varten parantamisen varaa. Vastauksissa nousi esiin, jo aikaisemmin mainittu autopaikoituksen ahtaus ja vähyys, jotka koettiin osan vastaajien mielestä, jopa vaaralliseksi käyttä. Autopaikoitus oli ainoa parannettava asia, jotka vastauksissa nostettiin esiin. Positiivisina asioina asukkaiden palautteissa oli, onnistunut palvelukokemus, jota kehitettiin muun muassa ystävälliseksi ja erittäin informatiiviseksi eri asukkaiden vastauksissa. Myös asukkaille tehty

asukaskansio mainittiin positiivisena asiana, jota keuhuttiin kattavaksi ja tarpeelliseksi infopaketiksi muuton yhteydessä.

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Työn aikana kertyneet johtopäätökset

TKU-Rakennus Oy:n tavoitteena on tulevaisuudessa jatkaa vahvalla tavalla vapaarahoitteista asuintuotantoa. Tulevaisuudessa hankkeitten lisääntyessä on entistä tärkeämpää ymmärtää omaa asiakaskuntaa, jotta heitä osataan palvella oikealla tavalla. Asukkaat sijoittavat oman elämänsä kannalta ison rahallisen panostuksen asuntoa ostaessaan, joten rakennusliikkeen intressinä on tarjota parasta mahdollista laatua rahojen vastineeksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella TKU-Rakennuksen vapaarahoitteista asuintuotantoa, sekä sen asiakkaiden eli tässä tapauksessa asunnon ostajien tyytyväisyyttä sen toteuttamiseen ja lopputuotteeseen. Tavoitteena oli saada todellisia vastauksia ja mielipiteitä, joita tarkastelemalla omaa asuntotuotantoa pystyttäisiin parantelemaan ja saamaan mahdollisesti uusia ideoita tuleviin hankkeisiin. Tavoitteena oli myös nostaa esiin mahdollisia epäkohtia joita asiakkaiden mieliin oli jäänyt, jotta niitä voidaan korjata ja parantaa taas seuraavia asuntokohteita varten. Vastaajamäärä työssä jäi odotettua pienemmäksi, joten mahdollisesti vastauksista jäi pois niin tyytyväisiä kuin epätyytyväisiä asiakkaita.

Tutkimusosio tämän työn osalta tehtiin kirjallisuus- ja nettilähteitä tutkimalla, miten asukastyytyväisyys yleisesti rakentamisessa rakentuu, sekä tekemällä huomiota itse projektin aikana työmaan näkökulmasta tarkasteltuna. Opinnäytetyössä ei haastateltu yrityksen rakennustoiminnan johtohenkilöitä kertomaan heidän näkemyksiään asiakastyytyväisyyden muodostumisesta, vaan työn pääpainona oli tuoda itse asiakkaan ääni esiin. Pääasiassa positiivisten vastausten myötä voidaan sanoa tämän työn puitteissa asiakkaiden äänen tulleen esiin vaikkakin vastausprosentti oli kyselyssä pieni. Kokonaisuudessaan työn voidaan katsoa onnistuneen tavoitteissaan.

### 6.2 Kyselyn tuloksien johtopäätökset

Opinnäytetyön näkyvimpänä lopputuloksena on työhön luotu kysely, josta saadaan kohdekohtainen mittausväline oman asuntotuotannon arviointiin. Työn

ja ennen kaikkea asukaskyselyn tarkoituksena on myös avata avointa vuoropuhelua yrityksen sisällä asiakkaita miellyttävistä asioista, sekä myös huonoista kokemuksista, joita asiakkaat ovat itse kokeneet. Opinnäytetyön kyselyä voidaan myös jatkossa käyttää työmaan sekä asuntomyynnin itsearviointi työkaluna, joka järjestettäisiin aina kohteen päätyttyä. Kohteen yhteinen läpikäynti kyselyn tulosten avulla olisi tärkeä ja hyvä mahdollisuus kaikille osapuolille kehittää omaa työskentelyä, sekä toimintatapoja. Nuorelle rakennusliikkeelle on kuitenkin edelleen tärkeää kerätä oppia tapahtuneista kokemuksista, sekä kehittää omaa toimintaansa, jotta asiakkaita pystytään tulevaisuudessakin palvelemaan samalla tai jopa paremmalla tasolla kuin nykyään.

### 6.2.1 Autokatoksen ongelmallisuus

Kyselyn perusteella suurin murhe uuteen asuntoonsa liittyen oli autokatos, sekä autopaikoitus. Kuten jo aikaisemmin tässä työssä mainittu, autopaikoitus on koettu käyttäjien puolelta hankalaksi käyttää, sekä jopa vaaralliseksi, koska niin sanottuja kuolleita kulmia syntyy pihalla. Autopaikoituksen haastavuuden ja ahtauden voi olettaa pitkässä juoksussa jopa vähentävän asumismukavuutta. Tähän ongelmaan on vaikea puuttua enää rakentamisen jälkeen, koska teräsrunkoisen autokatoksen muokkaaminen tai laajentaminen ei ole yksinkertainen toimenpide suorittaa. Tämän takia suunnitelmakatselmointi ennen hankkeeseen ja rakentamiseen ryhtymistä on eriarvoisen tärkeää.

Perustajaurakoitsijalla on omaa asuntotuotantoa tehtäessä mahdollisuus ohjata suunnittelua, koska grynderi maksaa suunnittelutoimistoille kohteen suunnittelusta. Suunnitelmakatselmuksien pitäminen hyvissä ajoin ennen rakennustyön aloittamista olisi tärkeä ja suhteellisen helppokin toimenpide suorittaa. Keskeistä suunnitelmien katselmoinnissa on, että katselmointiin osallistuisi suunnittelualojen ammattilaisten lisäksi, myös jokapäiväisessä tuotannossa mukana olevia työmaan henkilöitä. Opinnäytetyön teon yhteydessä on tullut huomattua, että työmaalla olisi ollut suunnitelmiin huomioita, joista on raportoitu ylemmille toimihenkilöille, mutta kuitenkin huomiot eivät ole saaneet niin paljon tuulta purjeisiinsa, että ne olisivat lopullisiin suunnitelmiin asti menneet.

Asukkaiden näkökulman mukaan ottaminen suunnittelun osaksi, voisi olla yritykselle seuraava askel. Kyseistä autokatos ongelmaa esimerkkinä käyttäen, seuraavan kohteen suunnittelussa, jossa samankaltainen autokatosrakenne ratkaisu on, olisi mahdollista kiinnittää huomiota pysäköintitilaan, autojen kääntösäteeseen ja muihin pieniin yksityiskohtiin, joihin asukkaat selvästi kiinnittävät huomiota. Ennen kaikkea asukkaiden mielipiteitä kannattaa kuunnella ja hyödyntää jo sen takia ettei kohteesta toiseen toisteta samanlaisia virheitä, koska asukkaat ovat ne ketkä loppupeleissä rakennusliikkeen palkat maksavat.

### 6.2.2 Kalusteisiin liittyvät ongelmat

Kalustelaatuun liittyen muutamalla asukkaalla oli huomautettavaa. Kalusteovien toimivuuteen liittyvät ongelmat ovat ikävä asia asukkaan kannalta ja haittaavat jokapäiväistä asukasmukavuutta. Rakennusliikkeen kannalta asiaa tarkasteltaessa, on syytä keskittyä omaan itselleluovutus tarkkuuteen, erityisesti kalusteiden kohdalla, sekä vaatia myös kalusteurakoitsijalta tarkkaavaisempaa otetta omaan itselleluovutukseensa. Toki rakentajatkin ovat ihmisiä joten virheitä tapahtuminen on mahdollista, mutta pääurakoitsijan tehtävänä on vaatia urakoitsijoilta parasta mahdollista laatua, jotta asiakkaat ovat lopputuotteeseensa mahdollisimman tyytyväisiä. Asukkaat ovat nykyaikana hyvin tarkkaavaisia puuttumaan pienenkään yksityiskohtiin, joten tarkkuus ja käytännön testaus kalusteissa ja laitteissa, korostuvat varmasti myös tulevaisuudessa entisestään ja siihen on syytä omassa asuntotuotannossa kiinnittää erityistä huomiota jatkossa.

Tutkimalla naapuritontin As Oy Kerttu 2:n takuukorjausraporttia selviää, että samankaltaisia kalusteisiin liittyviä huomautuksia sekä reklamaatioita on myös ollut aikaisemmin omassa gryndituotannossa. Raportista ilmenee muun muassa kaappilinjojen epäkeskisyyttä, huonosti toimivia keittiön vetolaatikoita, sekä epäsiistejä keittiön alasokkeli ratkaisuja. Näiden kokemusten perusteella on selvää, että tulevissa kohteissa keittiön laatuun ja sen valvontaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Keittiöihin ja erityisesti sen kalusteisiin voisi olla hyvä kehittää oma erillinen omatarkastusmalli, jolla pyrittäisiin minimoimaan niihin liittyvät ongelmat tulevaisuudessa.

Toimitusvaikeudet, joiden takia yhden asukkaan mainitsevat kalusteovet vaihdettiin vasta 4 kuukautta luovutuksen jälkeen, tulevat varmasti lisääntymään jatkossa. Nykyisessä vaikeassa maailmantilanteessa toimitusvaikeuksiin on varmasti jatkossakin totuttava ja niihin yksittäisen rakennusliikkeen on hyvin haastavaa vaikuttaa. Rakennusliikkeen on koko ajan kartoitettava riskejä, sekä pyrittävä ennakoimaan mahdollisia haittoja, esimerkiksi kotiinkutsumalla haluttava tuote monta kuukautta etukäteen, ennen varsinaisen työvaiheen aloittamista, jotta työ saadaan halutussa ajassa valmiiksi. Vaikeissa toimitustilanteissa kuitenkin on oltava asiakkaalle rehellinen ja kerrottava tilanne niin kuin se on. Turhia lupauksia ei kannata lähteä myymään, ennen kuin on täydellinen varmuus tavarain tai materiaalin saatavuudesta. Rehellinen kanssakäyminen on paras vaihtoehto on niin rakennusliikkeelle kuin asiakaallekin.

### 6.2.3 Loppusiivous

Loppusiivouksesta saatu palaute oli yllättävää. Enimmäkseen yllätti negatiivisen palautteen määrä, kun joka kolmas kyselyyn vastaaja ei ollut tyytyväinen asuntonsa siisteyteen sisäänmuuton yhteydessä. Tätä yksityiskohtaa on ehdottomasti syytä parantaa jatkossa, koska jo ajatuksen tasolla on epämukavaa tulla upouuteen kotiin, jossa ensimmäinen vastaan tuleva asia on epäpuhtaus ja prosentuaalisesti tarkasteltuna määrä on iso, jotka kokivat kotinsa olleen epäpuhtas.

Yksityiskohtaisesti tarkasteltuna on kyselyn perusteella vaikea määrittää, minkä asian ihmiset kodeissaan kokivat epäpuhtaaksi. Ainoa erikseen mainittu asia, joka kyselyssä nousi esiin oli ikkunoiden epäpuhtaus. Joka tapauksessa loppusiivousta ja sen toteutusta on vastausten jälkeen tarkasteltava kriittisesti. Referenssikohteessa loppusiivous toteutettiin siivousurakoitsijan toimesta tuntityönä kiinteän urakan sijaan. Tätä on ainakin jatkossa tarkkaan firman sisäisesti pohdittava, kumpi vaihtoehto on parempi. Ainakin jossain tulevassa kohteessa voisi olla hyvä mahdollisuus tehdä loppusiivous urakkana ja katsoa millaisen arvosanan se saisi kohteen vastaanottajalta, ja täten vertailla lopputulemaa. Tämän kaltaiseen kohteitten väliseen opinnäytetyön kysely luo

hyvän pohjan. Myös kehityskeskustelu kyseisen siivousurakoitsijan kanssa olisi varmasti hyvä ratkaisu ja pyrkiä täten parantamaan siivouksen laatutasoa seuraavaan kohteeseen, jossa kyseinen urakoitsija toimii siivousurakoitsijana.

#### 6.2.4 Palvelun laatu

Kyselyn perusteella asukkaat kokivat saaneensa hyvää palvelua rakentamisen aikana. Tämä on kooltaan kuitenkin loppupeleissä pienen rakennusliikkeen toiminnan kannalta erittäin positiivinen lopputulema kyselyn päätteeksi. Asuntoa ostaessa asukkaat ovat paljon tekemisissä rakennusliikkeen asuntomyyntiosaston kanssa, jolloin kanssakäymistä ja palvelukokemusta kertyy asiakkaille paljon. Tämän pohjalta rakennusliike voi olla tyytyväinen onnistumiseensa tässä kohteessa.

Tämän positiivisen kokemuksen pohjalta on selvää, että palvelun laatuun panostaminen ja asiakasystävällinen toiminta ovat myös tulevaisuuden hankkeissa vaalittavia asioita. Tärkeä asia tulevaisuuden kannalta on se pointti mikä kyselystä nousee esiin, että asunnon ostajista enemmistö on valmis suosittelemaan rakennusliikkeen asuntoja muille. Tähän on jatkossakin pyrittävä, vaikka tulevaisuudessa kohteet kasvavat. On myös tärkeä muistaa keskittää tarvittava määrä voimavaroja asiakkaiden palveluun ja sen laatuun, jos tulevaisuudessa on tilanne, jossa omia gryndikohteita on samanaikaisesti paljon samanaikaisesti käynnissä.

#### 6.2.5 Asukasmuutoksiin panostus

Yksi tärkeä omassa asuntotuotannossa painotettava kohde on asukasmuutokset. Niihin tullaan varmasti asukkaiden puolesta tulevaisuudessa kiinnittämään ja haluamaan entistä enemmän yksityiskohtaisia ratkaisuja, joten niiden hoitaminen hyvin tulee jatkossa varmasti paljon vaikuttamaan asiakastyytyväisyyden kehitykseen.

Kyselyn perusteella asukkaat olivat tyytyväisiä muutostöiden hoitamiseensa, niin tiedottamisen kannalta kuin laadun kannalta tarkasteltuna. Kyselystä selvisi, että asukkaat olivat sekoittaneet sisutustyyliä keskennään, jotta saavat mieleisensä asunnon itselleen. Tähänkin faktaan peilaten positiivisen palautteen saanti voidaan kokea hyvänä onnistumisena. Kehitettävänä asiana on saada muutoksista vastaavat toimihenkilöt ja toteutuksesta työmaalla vastaava henkilöstö vielä paremmin samalle sivulle. Kohteen työmaalla huomattiin, että viimeisten myytyjen asuntojen kohdalla, jotka oli jo tehty niin sanotusti vakiona, jouduttiin työmaalta sanomaan, ettei haluttuja muutoksia enää pystytä toteuttamaan. Tulevissa kohteissa kehitysehdotuksena olisi, että luotaisiin hyvissä ajoin tarkkamuutostyö aikataulu, joka noudattelee laadittua sisävalmistusaikataulua. Tämän mukaan pystyttäisiin yhdessä muutostyöstä neuvottelevien henkilöiden kanssa katsomaan, milloin mikäkin työvaihe alkaa ja mikä muutos poissulkeutuu asunnon ostajalta, kun asuntoa ollaan ostamassa kesken rakentamisen. Näin vältettäisiin epäselvyydet komentoketjun välillä, eikä tulisi eteen sitä tilannetta, että tuleva asunnonostaja kuvittelee saavansa jotain erityistä muutosta kotiinsa, joka myöhemmin kuitenkin osoittautuu pettymykseksi, koska sen toteutus ei onnistunut. Täten pystyttäisiin varmistamaan asiakkaiden tyytyväisyys jatkossakin asukasmuutoksiin.

Tässä opinnäytetyössä kyselyä ei tehty kaikkiin alueen taloihin, eikä kyselyn tuloksia ei viety seuraavan hankkeen suunnitteluun tai ideointiin käyttöön. Jatkotutkimuksena kyselyn laajentaminen kaikkiin alueen taloihin sekä tulosten vieminen ja soveltaminen itse hankekehitykseen on mahdollista toteuttaa tulevaisuudessa, ja mahdollistaisi asukkaiden mielipiteitten konkreettisen käyttämisen laajemmalla mittakaavalla. Tämä taas mahdollistaisi uuden näkökulman oman asuntotuotannon käyttöön ja kehittämiseen. Asukaskyselyn tuloksia on mahdollista myös jatkojalostaa takuukorjauksien ja reklamaatioiden yhteydessä tulevaisuudessa.



## Lähdeluettelo

- Fonecta. 2020.** Finder.fi. [Online] 2020. [Viitattu: 17. Tammikuu 2021.]  
<https://www.finder.fi/Kiinteist%C3%B6hallinto/TKU-Rakennus+Oy/Turku/yhteystiedot/2483960>.
- Kärnä Sami, Junnonen Juha-Matti, Sorvala Veli-Matti. 2007.** s.25. s.l. : Helsinki University of Technology, 2007.
- Kärnä, Sami ja Juha-Matti, Junnonen. 2005.** [Online] Rakennustieto , 2005. [Viitattu: 11. Marraskuu 2021.] <https://tiedostot.rakennustieto.fi/rakentajainkalenteri/RK050704.pdf>.
- Leskinen, Mauri. 2019.** Hankkeen vetäjänä perustajaurakoinnissa. s.l. : Rakennustieto, 2019.
- Rakennusteollisuus. 2021.** *Rakennusteollisuus suhdannekatsaus.* [Online] Rakennusteollisuus, 12. Lokakuu 2021. [Viitattu: 19. Joulukuu 2021.] [https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/suhdanteet-ja-tilastot/suhdannekatsaukset/2021/syksy/rt-suhdannekatsaus\\_syksy\\_2021\\_netlopullinen.pdf](https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/suhdanteet-ja-tilastot/suhdannekatsaukset/2021/syksy/rt-suhdannekatsaus_syksy_2021_netlopullinen.pdf).
- . **2006.** *RT-asuntoesite.* [Online] 2006. [Viitattu: 10. Helmikuu 2022.] [https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/suhdanteet-ja-tilastot/suhdannekatsaukset/2021/syksy/rt-suhdannekatsaus\\_syksy\\_2021\\_netlopullinen.pdf](https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/suhdanteet-ja-tilastot/suhdannekatsaukset/2021/syksy/rt-suhdannekatsaus_syksy_2021_netlopullinen.pdf).
- . **2021.** Uudisasuntorakentamisen tulostiiviselmä. [Online] Rakennusteollisuus, 15. Maaliskuu 2021. [Viitattu: 16. Joulukuu 2021.] <https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/laatu/epsirating/epsi-uudisasuntorakentaminen-2020-tulostiivistelma-final.pdf>.
- Rudanko, Matti. 2020.** Tieteen Termipankki . [Online] 26. Helmikuu 2020. [Viitattu: 4. Marraskuu 2021.] <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:perustajaurakointi>.

- Salonen, Kari, Eloranta, Sini, Hautala, Tiina, Kinos, Sirpa. 2017.** *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa.* s.l. : Turun Ammattikorkeakoulu, 2017. ss. 17-18.
- Salonen, Kim. 2018.** *asukasmuutosprosessi vapaarahoitteisessa asuntotuotannossa.* s.l. : Turun Ammattikorkeakoulu, 2018.
- Samppalinna. 2022.** Samppalinna.fi. [Online] 25. Huhtikuu 2022.
- TKU-Rakennus. 2022.** TKU-Rakennus.fi. [Online] 25. Huhtikuu 2022. [Viitattu: 25. Huhtikuu 2022.]
- TS. 2022.** *Turun Sanomat.* [Online] Turun Sanomat, 20. Huhtikuu 2022. [Viitattu: 21. Huhtikuu 2022.] <https://turunsanomat.e-pages.pub/titles/turunsanomat/3503/publications/3903/articles/1572467/10/1>.
- Ventovuori, Tomi. 2003.** [Online] Rakennustieto Oy, 2003. [Viitattu: 11. Marraskuu 2021.] <https://tiedostot.rakennustieto.fi/rakentajainkalenteri/RK030704.pdf>.
- Vilkka, Hanna. 2015.** *Tutki ja kehitä.* s.l. : PS-kustannus, 2015.
- Vuokko, Pirjo. 1997.** *Avaimena asiakaslähtöisyys.* s.l. : Yritysjulkaisut, 1997.
- YLE. 2005.** *yle.fi.* [Online] 21. Maaliskuu 2005. [Viitattu: 18. Joulukuu 2021.] <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2005/02/10/mika-asuntokaupan-rs-jarjestelma>.
- Ympäristöministeriö. 2021.** *Ympäristö.fi.* [Online] Ympäristöhallinto, 11. Lokakuu 2021. [Viitattu: 29. Huhtikuu 2022.] <https://www.ymparisto.fi/fi-fi/asuminen/vuokraasuminen>.

## Liitteet

### Muuttotarkastuslomake



Huoneiston numero: \_\_\_\_\_

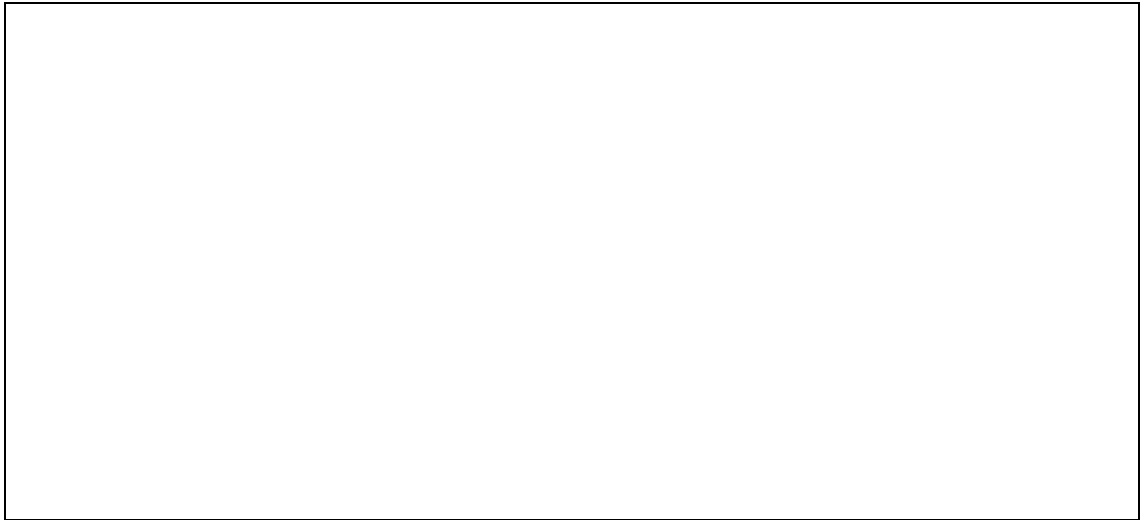
Mahdolliset huomautukset tulee ilmoittaa tällä lomakkeella.

Jätä täytetty ja allekirjoitettu lomake huoneiston keittiön tasolle. Ellei huoneistossa ole huomauttamista, jätä tyhjä allekirjoitettu lomake huoneiston keittiön tasolle.

#### ETEINEN/SISÄÄNKÄYNTI



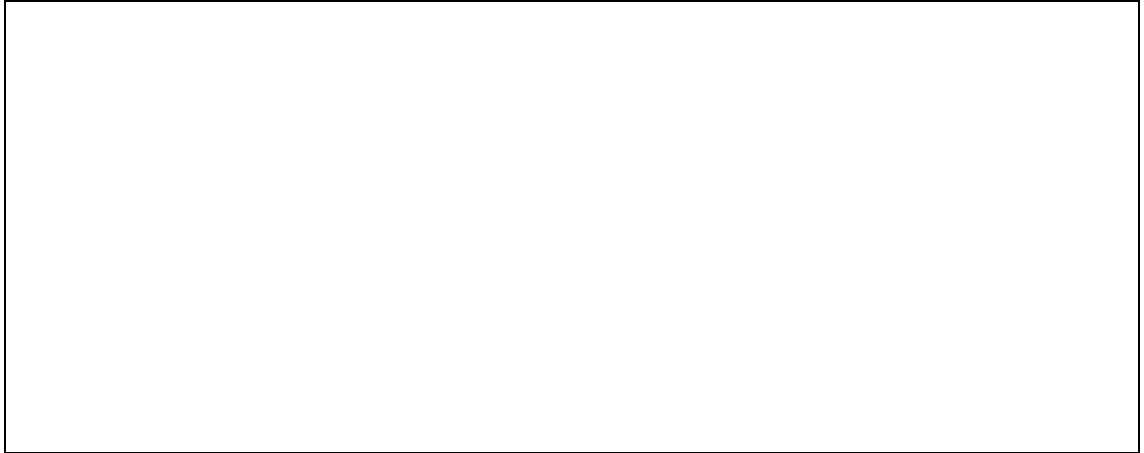
## KEITTIÖ



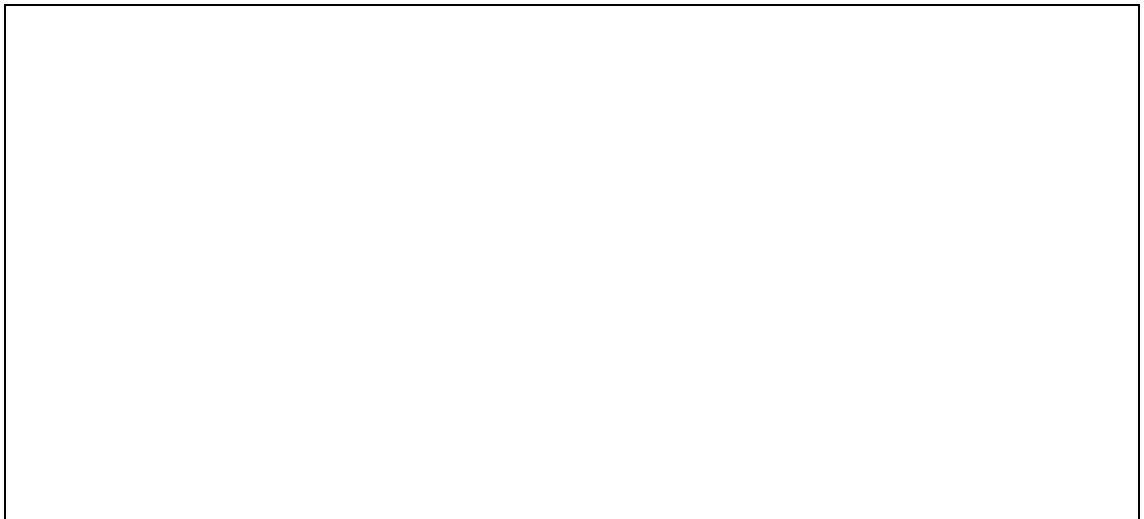
## RUOKAILUTILA



## **OLOHUONE**



## **MAKUuhuONE**



## **KYLPYHUONE / WC**



**PARVEKE**

**Muuta huomautettavaa tai lisättävää edellä mainittuihin kohtiin:**

\_\_\_ / \_\_\_. 2020, Raisio

---

---

Ostajan / Ostajien allekirjoitus ja nimenselvennys

## JÄLKITARKASTUS

Kuitaan edellä mainitut korjaukset tehdyiksi

\_\_\_ / \_\_\_. 2020

---

Ostajan / Ostajien allekirjoitus ja nimenselvennys