Opinnäytetyö (AMK)

Insinööri (AMK), rakennus- ja yhdyskuntatekniikka

2025

Roosa Kalpio

Pienten lattiavahinkojen asiakasmatkan kehittäminen kestävän kehityksen osa-alueilla

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK), rakennus- ja yhdyskuntatekniikka

2025 | 43 sivua, 1 liitesivu

Roosa Kalpio

Pienten lattiavahinkojen asiakasmatkan kehittäminen kestävän kehityksen osa-alueilla

Pienten lattiavahinkojen korjaaminen on ollut ympäristöä kuormittavaa sekä korjausprosessi on vienyt asiakkaan aikaa. Vahinkovakuutusyhtiö X pyrkii kehittämään asiakasmatkaansa niin, että se voi tarjota asiakkaillensa sujuvamman ja ekologisemman korjauskokemuksen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakastyytyväisyyttä korvattavien pienten lattiavahinkojen osalta. Työn tavoitteena on tutkia ja selvittää, ovatko Vahinkovakuutusyhtiö X:n asiakkaat tyytyväisempiä, yhtä tyytyväisiä vai tyytymättömiä siihen, että lattiavahingoissa asiakkaalle tehdään lattian osakorjaus kokonaan uusimisen sijaan.

Työ toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja siinä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Havaintoaineisto kerättiin puhelinhaastatteluiden avulla. Haastateltavat asiakkaat valittiin satunnaisesti.

Tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta asiakkaiden olevan todella tyytyväisiä lattian osakorjaukseen ja päivitettyyn asiakasmatkaan. Lisäksi voidaan todeta, että osakorjausten avulla saatiin vähennettyä korjauksesta syntyviä hiilidioksidipäästöjä. Tilaaja sai haastattelututkimuksen perusteella tietoa osakorjausten asiakasmatkan onnistumisista ja kehityskohteista.

Asiasanat:

vakuutusyhtiö, asiakasmatka, kestävä kehitys, sopimuskumppani, rakentaminen

Bachelor’s Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Civil Engineering

2025 | 43 pages, 1 appendix page

Roosa Kalpio

Development of the Customer Journey for Small Floor Damage

The process of repairing has traditionally been time-consuming and environmentally harmful. Insurance company X seeks to enhance its customer journey in order to provide its clients with a more efficient and eco-friendlier alternative. The purpose of this thesis is to research customer satisfaction in cases of minor floor damage. The purpose of this thesis is to determine whether the customers of Insurance Company X are satisfied, neutral or not satisfied when the floor is being repaired with a partial repair.

This thesis was conducted as a qualitative study employing qualitative research methods. The research data was collected through phone interviews, with participants selected randomly.

Based on the research data, cutomers are very satisfied with partial floor repairs and the customer journey. Additionally, it can be noted that partial repairs helped reduce carbon dioxide emissions. The client, the commissioner of the thesis, received information on the successes and areas for improvement in the customer journey based on survey.

Keywords:

insurance company, customer journey, sustainable development, contract partner, construction

Sisältö

1 Johdanto **6**

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite 7

1.2 Tutkimusmenetelmät ja -kysymykset 7

1.3 Teoreettinen viitekehys 8

1.4 Rajaus 9

2 Lattiavahinkojen korvausprosessi **10**

2.1 Lattiavahinkojen asiakasmatka 10

2.2 Vahingon korvauksen asiakasmatka Vahinkovakuutusyhtiö X:ssä 11

3 Kestävä kehitys ja kestävät korjaustavat **15**

3.1 Kestävän kehityksen osa-alueet rakentamisessa 17

3.2 Kestävä kehitys vahingon korvausprosessissa 19

3.3 Kestävät parkettilattian korjaustavat 20

3.4 Korjaustavat 21

4 Haastattelututkimuksen toteutus **25**

4.1 Tutkimusmenetelmä 25

4.2 Aineiston kerääminen 25

4.3 Haastattelututkimus 26

4.4 Aineiston analyysi 27

4.5 Tulosten luotettavuus ja toistettavuus 29

5 Tutkimustulokset **30**

5.1 Vakuutusyhtiön toiminta 30

5.2 Sopimuskumppanin toiminta 33

5.3 Tyytyväisyys tuloksiin 35

5.4 Kestävä kehitys asiakasmatkassa 36

6 Yhteenveto **38**

6.1 Asiakashaastatteluissa tehdyt havainnot 38

6.2 Kehitysehdotukset 39

6.3 Jatkotutkimukset 40

Lähteet **41**

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Kuvat

Kuva 1. Asiakasmatkat vahingon käsittelyssä 12

Kuva 2. Kestävyysdonitsi 16

Kuva 3. Korjaustyölle annettu arvosana 36

1 Johdanto

Kun lattialle putoaa jotakin ja siihen tulee näkyvä kolo tai kun lattialle kaatuu pieni määrä nestettä ja lattia turpoaa, otetaan yhteyttä vakuutusyhtiöön. Vakuutusyhtiö kattaa lattian korjauksen. Lattia vaihdetaan usein kokonaan sen huonetilan osalta, jossa vaurio on sattunut. Huonetilalla tarkoitetaan oviaukkoon tai alle 2 metrin aukkoon rajautuvaa tilaa, vaikka lattiassa ei olisi kynnystä huonetilojen välillä. Asiakkaalle syntyy vaivaa remontista, kun tavaroita pitää siirtää ja varastoida muualle. Lisäksi korjaus saattaa kestää muutamia päiviä, jolloin asuminen vaikeutuu. Joissakin tapauksissa asiakkaan täytyy jopa muuttaa pois remontin tieltä. Myös ympäristölle aiheutuu kuormitusta ja jätekuormaa, kun myös hyväkuntoiset osat revitään pois ja uusitaan.

Kestävä kehitys ja uusi rakentamislaki ohjaa rakentamaan vähäpäästöisesti ja edistämään kiertotaloutta. Uusi rakentamislaki velvoittaa suunnittelemaan lähes nollaenergiataloja. Lisäksi lain mukaan luvanvaraisissa korjaus- ja muutostöissä on parannettava energiatehokkuutta. Rakentamislaki ohjaa vähähiiliseen rakentamiseen, sillä jo suunnitteluvaiheessa rakennukset tulee suunnitella käyttötarkoituksen mukaisesti vähähiiliseksi. Lisäksi lain mukaan rakennus on suunniteltava elinkaariominaisuuksiltaan ekologiseksi ja tekniseltä käyttöiältään pitkäksi huomioiden rakennuksen käyttötarkoituksen. Korjausrakentamisen näkökulmasta jo suunnitteluvaiheessa huomioidaan rakennuksen huollettavuus, korjattavuus, purettavuus ja uudelleenkäytettävyys. (Rakentamislaki 26.04.2023/751, 4:37–39).

Pienten lattiavahinkojen osalta rakentamislakia tulkiten kestävämmän ajattelun mallilla lattiavahinkoja voitaisiin myös korjata uusimisen sijaan. Lattiassa olevat naarmut, kolot ja kosteusjäljet voidaan korjata erilaisin korjausmenetelmin. Tällaisessa tilanteessa säästyy asiakkaan vaivaa ja aikaa. Sen lisäksi ympäristön kuormitus oletettavasti pienenee.

Asiakasmatkan kehittäminen on tärkeää vakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiölle on tärkeää tarjota asiakkaalle vaihtoehto, jonka avulla lattia saadaan nopeasti ja vaivattomasti korjattua entiselleen. Vaihtoehdoksi tarjoutuu

paikkakorjausmenetelmät, jolloin lattiaa ei kokonaan uusita vaan aiheutunut kolhu tai naarmu paikataan.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tilaajana toimii suomalainen Vahinkovakuutusyhtiö X. Työssä vakuutusyhtiöstä käytetään nimeä Vahinkovakuutusyhtö X. Vahinkovakuutusyhtiö X:n tavoitteena on kehittää omaa toimintaansa sekä asiakasmatkaa sosiaalisesti ja ekologisesti kestävämmäksi, taloudellista kestävyyttä unohtamatta. Työ sai alkunsa vakuutusyhtiön tarpeesta selvittää asiakastyytyväisyyttä korvattavien pienten lattiavahinkojen korvausprosessissa. Pienillä lattiavahingoilla tarkoitetaan lattian rikkoutumisia esimerkiksi esineen putoamisen seurauksena tai pieniä kosteusvahinkoja, joissa pinnoite turpoaa. Vahingot ovat äkillistä ja ennalta arvaamattomia ja ne tapahtuvat nopeasti ja ilman ennakko-oireita. Lisäksi niitä ei olisi voitu välttää omalla huolellisuudella tai ennakkoinnilla. (Pankkiasiat n.d.).

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia asiakastyytyväisyyttä pääkaupunkiseudulla sattuneissa korvattavissa pienissä lattiavahingoissa. Tavoitteena on selvittää, ovatko vakuutusyhtiön asiakkaat tyytyväisiä, neutraaleja tai tyytymättömiä siihen, että lattiavahinko korjataan paikkakorjauksella kokonaan uusimisen sijaan. Lisäksi tavoitteena on tutkia asiakasmatkan sosiaalista, taloudellista ja ekologista kestävyyttä ja pohtia sen kehittämistä.

1.2 Tutkimusmenetelmät ja -kysymykset

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan haluttua kohdetta kokonaisvaltaisesti sanoin ja lausein. Laadullisessa tutkimuksessa täytyy muistaa huomioida, että kohdetta ei kuitenkaan voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. On hyvä pitää mielessä, että todellisuudessa tapahtumat vaikuttavat toisiinsa ja suhteet niiden välillä on monensuuntaisia. Laadullisessa

tutkimuksessa kerätään ja analysoidaan aineistoa. Lopputuloksena ymmäretään ja ratkaistaan tutkittava ilmiö. (Hirsijärvi ym. 2009, 160, 161.)

Laadullinen tutkimus toteutetaan haastatteluna. Haastattelu toimii kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmänä. Verrattuna muihin tiedonkeruumenetelmiin sen etuna on aineiston keruun joustava sääteleminen. Sen etuna on myös se, että vastaajat saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. Tutkimushaastattelu voidaan jakaa sen mukaan, kuinka ennalta määritelty ja muodollinen haastattelutilanne on. Haastattelu voi olla tarkkaan ennalta laadittu ja kysymykset sekä niiden järjestys on ennalta tarkkaan miettity. Tällöin puhutaan strukturoidusta haastattelusta. Haastattelu voi myös olla vapaampaa, mutta se etenee kuitenkin ennalta ajatellun teeman mukaisesti. Tällöin puhutaan teemahaastattelusta. Haastattelu voi olla myös täysin avoin haastattelu, jolloin keskustelu etenee syntyvän keskustelun kautta. (Hirsijärvi ym. 2009, 204-209.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusosuus tehtiin laaduullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus perustui haastatteluihin ja havainnointiin. Haastattelut tehtiin sturukturoituina puhelinhaastatteluina. Haastattelumenetelmäksi valikoitui puhelinhaastattelu, koska tällöin maantieteellinen sijainti ei vaikuta haastateltavien valintaan. Haastattelun avulla pyrittiin selvittämään asiakastyytyväisyyttä laajemmin, muutoin kuin pelkästään numeerisesti. Haastateltavia asiakkaita oli 10. Haastattelu perustui ennalta suunniteltuun haastattelurunkoon (liite 1).

1.3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa keskitytään asiakasmatkaan lattivahinkojen osalta. Teoriassa käsitellään parkettilaattioiden rakennetta sekä parketti- ja laminaattilattioiden korjausmenetelmiä. Lisäksi teoriassa perehdytään kestävän kehityksen kolmeen osa-alueeseen sekä pohditaan niiden vaikutusta rakentamisessa sekä ennen kaikkea vahingon korvausprosessissa. Teoriassa sivutaan myös, miten uusi rakennuslaki vaikuttaa ja velvoittaa kestävään rakentamiseen. Työn tietolähteinä käytetään

kirjallisuutta sekä julkaisuja, jotka pohjautuvat kestävään kehitykseen rakentamisessa sekä lattian korjausmenetelmiin.

1.4 Rajaus

Opinnäytetyössä keskitytään pääkaupunkiseudulla sattuneisiin pieniin lattiavahinkoihin. Lattiavahingot, joita käsitellään ovat pieniä lattiavahinkoja, joissa lattiaan tulee naarmu, kolhu tai pieni kosteusjälki. Nämä jäljet syntyvät esineen putoamisesta, pudottamisesta tai esineen siirtämisestä. Ne voivat syntyä myös esimerkiksi mehulasin kaatumisesta tai pesuainepullon hajoamisesta. Opinnäytetyössä käsitellään vain parketti- ja laminaattilattioille sattuneita vahinkoja. Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu muut lattiavahingot, muun muassa isoista vuotovahingoista tai palovahingoista aiheutuneet lattiavahingot.

2 Lattiavahinkojen korvausprosessi

Suomessa sattuu vuosittain merkittävä määrä vahinkoja, joissa lattia rikkoutuu äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti (Vahinkovakuutusyhtiö X:n sisäinen lähde). Tässä työssä tarkastellaan ja perehdytään pieniin lattiavahinkoihin, joissa lattia rikkoutuu äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti. Äkillinen ja ennalta arvaamaton rikkoutuminen tarkoittaa vahinkotapahtumaa, joka tapahtuu ilman ennakko-oireita ja sitä ei olisi voitu huolellisella toiminnalla estää. Tyypilllisimpiä syitä lattian rikkoutumiselle ovat esimerkiksi esineen putoaminen tai kaatuminen lattialle aiheuttaen siihen kolon tai pienen kosteusvahingon. Toinen yleinen syy on esineen liikuttaminen ja siitä aiheutunut syvä naarmu esimerkiksi tuolin jalan alla olleen kiven vuoksi. Opinnäytetyön ulkopuolelle on jätetty isojen vuotovahinkojen aiheuttamat lattiavahingot.

2.1 Lattiavahinkojen asiakasmatka

Asiakasmatkalla tarkoitetaan prosessia, jonka asiakas käy vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakasmatka koostuu aina ensimmäisestä kontaktista viimeiseen kontaktiin saakka. Asiakasmatkan ymmärtäminen ja hahmottaminen on tärkeää, jotta asiakaskokemusta voidaan parantaa. (Prokofjeva 2023.) Asiakaskokemus muodostuu kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista asiakasmatkan aikana. Tästä syystä asiakaslähtöisyys on ensiarvoisen tärkeää nykypäivänä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden asettamista keskiöön kaikessa toiminnassa. (Viio 2018.)

Tässä opinnäytetyössä asiakasmatkalla tarkoitetaan sitä prosessia, jonka asiakas käy vahingon sattumisen hetkestä aina korvauksen saamiseen saakka. Asiakasmatkan aikana asiakas on yhteydessä vakuutusyhtiöön sekä sopimuskumppaniin. Tästä muodostuu asiakasmatkan kontaktipisteet.

2.2 Vahingon korvauksen asiakasmatka Vahinkovakuutusyhtiö X:ssä

Vahinkovakuutusyhtiö X haluaa kehittää asiakasmatkaansa toimivammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Asiakasmatka pienissä lattiavahingoissa muotoiltiin korvausneuvojan työn ohessa kaavioksi. Lisäksi rinnalle laadittiin malli pienten lattiavahinkojen korjauksen asiakasmatkasta (kuva 1). Tällä hetkellä korvausprosessi teettää keskimäärin neljä kontaktia vakuutusyhtiön kanssa.

Kun asiakkaalle sattuu vahinko, jossa lattia rikkoutuu, ensimmäisenä ajatuksena on vaihtaa lattia sen huonetilan osalta, jossa vahinko on tapahtunut. Rakennuksen käytönaikaiset pinnotteiden, LVIS-laitteiden sekä kiintokalusteiden korjaukset lisäävät rakennuksen elinkaaren aikaisia päästöjä 10–20 % (Lappalainen 2010, 152). Tästä syystä lattiapinnoitteen kokonaan uusimisen rinnalle on hyvä tuoda asiakasmatka lattian korjauksesta. Asiakasmatkaa halutaan kehittää kestävän kehityksen puitteissa tehokkaammaksi ja asiakkaalle vaivattomammaksi.

Kuvasta 1 selviää vahingon käsittelyprosessit tällä hetkellä. Kuvassa 1 kuvataan vasemmalla puolella asiakasmatka tällä hetkellä, kun asiakas joutuu uusimaan lattian koko huonetilan osalta vahingon sattuessa. Kuvassa 1 nähdään oikealle puolelle on tiivistetty, joka mahdollistaa lattian korjauksen uusimisen sijaan.

Kuva 1. Asiakasmatkat vahingon käsittelyssä

Asiakasmatka lattian uusimisessa

Asiakasmatka muodostuu vuorovaikutuksesta vakuutusyhtiön ja asiakkaan välillä. Vahinkovakuutusyhtiö X:n asiakas tekee sattuneesta vahingosta ensimmäisenä vahinkoilmoituksen käyttäen vakuutusyhtiön sähköistä vahinkoilmoituslomaketta tai hän soittaa ilmoittaakseen vahingosta vakuutusyhtiön rakennuskorvauspalveluun. Mikäli asiakkaalla on vakuutuksessaan turva rikkoutumisvahingon varalle, vahingon käsittely voidaan aloittaa. Asiakkaalle lähetetään vahinkoilmoituksen jälkeen lisäselvityspyyntö, jossa asiakasta pyydetään toimittamaan valokuvat vahingosta, pohjapiirustus sekä tarjous lattian vaihtotyöstä sen huonetilan osalta. Kun asiakas on toimittanut tarvittavan selvityksen, vakuutusyhtiö hyväksyy tarjouksen ja kertoo asiakkaalle mahdollisen huonetilarajauksen. Asiakas tilaa lattian korjauksen tarjouksen mukaisesti valitsemastaan yhtiöstä. Kun korjaustyö on saatu päätökseen, asiakas toimittaa laskun vakuutusyhtiölle korvauksen maksua varten. Vakuutusyhtiö maksaa korvauksen asiakkaalle. Kun vahinko on käsitelty loppuun, asiakkaalle lähtee automaattinen asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakasmatka lattian paikkakorjauksessa

Vahinkovakuutusyhtiö X:n asiakas tekee sattuneesta vahingosta ensimmäisenä vahinkoilmoituksen käyttäen vakuutusyhtiön sähköistä vahinkoilmoituslomaketta tai hän soittaa ilmoittaakseen vahingosta vakuutusyhtiön rakennuskorvauspalveluun. Mikäli asiakkaalla on vakuutuksessaan turva rikkoutumisvahingon varalle, vahingon käsittely voidaan aloittaa.

Vahinkovakuutusyhtiö X ilmoittaa asiakkaalle, että lattian vaurio olisi mahdollista paikkakorjata ja tilaa paikalle sopimuskumppaninsa tekemään paikkakorjaustyön. Sopimuskumppani kontaktoi asiakkaan ja sopii asiakkaan kanssa korjaustyön aikataulusta. Saatuaan korjaustyön valmiiksi sopimuskumppani toimittaa vakuutusyhtiölle laskun korjaustyöstä ja

vakuutusyhtiö maksaa laskusta korvauksen sopimuskumppanille. Kun vahinko on käsitelty, asiakkaalle lähetetään asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakasmatkan parantamisen hyödyt

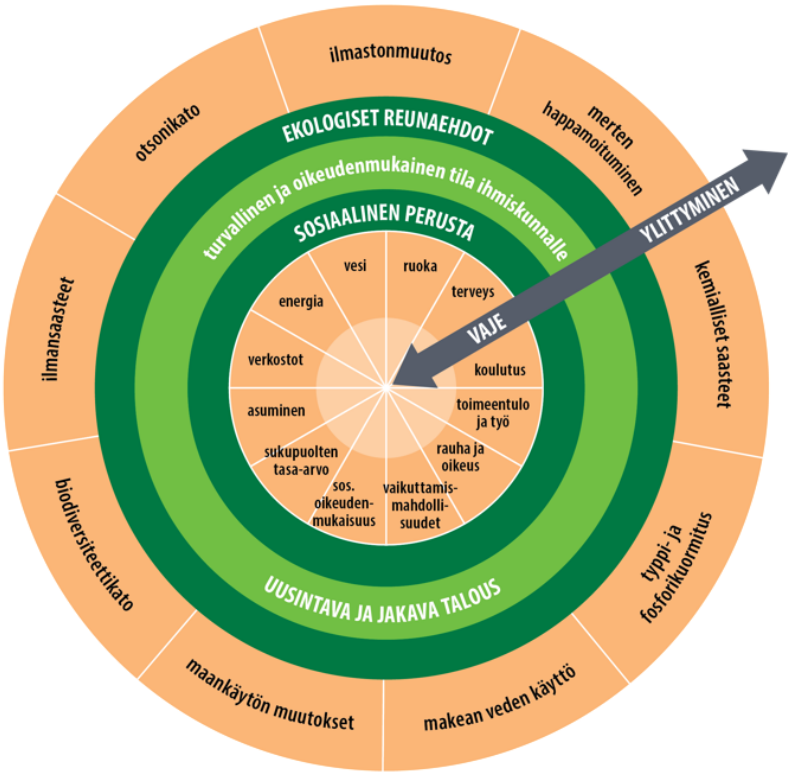
Kun lattia uusitaan kokonaan vahingon sattuessa, asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä tapahtuu yhteydenottotarvetta noin 2–4 kertaa. Kun taas lattian korjauksessa yhteydenpitoja asiakkaan ja vakuutusyhtiön välillä syntyy noin 2–3 kertaa. Uusi asiakasmatka vähentäisi yhteydenottotarvetta vakuutusyhtiöön, muuttaisi korvausprosessia nopeammaksi sekä vaatisi asiakkaalta vähemmän työtä ja vaivaa.

Jos lattia joudutaan uusimaan kokonaan, määritetään vakuutusyhtiön toimesta huonetilan rajaus. Tämä tarkoittaa sitä, että lattian ollessa yhtenäinen useamman huonetilan osalta, uusitaan vain lattia, jossa rikkoutuminen on tapahtunut. Tämä aiheuttaa välillä tyytymättömyyttä ja kiistaa, mihin huonetila tulisi rajata. Tyytymättömyys liittyy myös siihen, että lattiaan muodostuu sävyeroja huonetilojen osalta. Asiakas voi kuitenkin omalla kustannuksellaan uusia lattian muidenkin huonetilojen osalta. Tällöin pienestäkin vahingosta saattaa aiheutua asiakkaalle taloudellista harmia. Uudessa asiakasmatkassa ei korjauksen osalta tarvitse miettiä rajausta, koska lattia uusitaan tai korjataan paikallisesti. Taloudellinen haitta asiakkaalle on pienempi.

3 Kestävä kehitys ja kestävät korjaustavat

Kestävä kehitys on ensimmäisen kerran noussut esiin polittisessa keskustelussa jo vuonna 1987, kun YK määritteli Bruntlandin komission raportissa kestävän kehityksen. Tällöin todettiin, että kestävä kehitys ei ole pelkkä ilmastoasia, vaan siihen sisältyy myös taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kehitys. Kestävä kehitys on kulkenut läpi historian ja viimeisimpänä YK:n huippukokouksessa New Yorkissa 2015 luotiin Agenda 2030. Se sisältää 17 maailmanlaajuista tavoitetta, johon kaikki jäsenmaat pyrkivät vuoteen 2030 mennessä. (Suomen YK-liitto n.d.)

Kestävällä kehityksellä tarkoitetaan ihmisten hyvinvointia maapallon kantokyvyn rajoissa. Se on jatkuvaa yhteiskunnallista muutosta, jonka tavoitteena on taata nykyisille ja tuleville sukupolville edellytykset elämään. Kestävä kehitys on osa tasa-arvoista päätöksentekoa. Kestävää kehitystä voidaan havainnollistaa kuvan 1 kestävyysdonitsin avulla. Kuva havainnollistaa kestävän kehityksen osa-alueiden suhdetta ja riippuvuutta toisiinsa. Kestävään kehitykseen katsotaan kuuluvaksi sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävyys. (Valtioneuvoston kanslia 2024.)



Kuva 2. Kestävyysdonitsi (Valtioneuvoston kanslia 2024)

Kuvan keskellä havaitaan ihmisen perushyvinvointiin liittyvät yhteiskunnalliset asiat. Ympyrän keskustalla tarkoitetaan sosiaalista kestävyyttä. Termistä voidaan käyttää myös nimitystä sosiaalinen perusta, sillä ilman näiden toteutumista ihmisten ei katsota voivan hyvin.

Uloimpana donitsin kehällä nähdään maapallon ekologiseen kantokykyyn vaikuttavat asiat. Nämä asiat kuvaavat ekologista kestävyyttä maapallolla. Asioista käytetään myös termiä ympäristökatto.

Donitsin keskellä nähdään vaaleanvihreä rengas, jolla havainnollistetaan talouden osuutta kestävän kehityksen ajattelussa. Taloudella nähdään mahdollistajan rooli. Se toimii yhdessä sosiaalisen perustan kanssa mahdollistajana ja järjestäjänä, mutta samalla se kuluttaa luonnonvaroa ja kuormittaa ympäristöä. Näiden kolmen välillä vallitsee keskinäinen riippuvuus.

3.1 Kestävän kehityksen osa-alueet rakentamisessa

Kestävä kehitys voidaan jakaa myös rakentamisessa kolmeen osa-alueeseen, taloudelliseen, sosiaaliseen ja ekologiseen kestävyyteen. Kaikkien kolmen osa-alueen päämäärä rakentamisessa on kuitenkin sama, ilmantonmuutoksen torjuminen. Lisäksi rakentamisessa tavoitteena on vähäpäästöisyys ja energiatehokkuus, mutta rakennuksen terveellisyyttä ja turvallisuutta ei saa unohtaa ajateltaessa ekologisuutta. (Rakennusteollisuus RT ry n.d.)

Ekologinen kestävyys

Ekologinen kestävyys on kestävän kehityksen perusta, johon ihmisten hyvinvointi ja sen muut ulottovuudet perustuvat. Ekologisen kestävyyden tavoitteena on sopeuttaa ihmisen toiminta luonnon ja ympäristön kestokykyyn. Tämä edellyttää ihmisten arvo- ja asennemaailman muutosta siten, että arvostamme luontoa ja käytämme luonnonvaroja kestävästi. (Opetushallitus 2022.)

Rakentamisessa materiaalivalinnat ovat tärkeä osa ekologista kestävyyttä. Materiaalivalinnoissa tulee jo suunnitteluvaiheessa ottaa huomioon niiden ympäristövaikutukset. Rakentamislaki velvoittaa, että rakennustuotteen valmistajan on suunniteltava ja valmistettava tuote kestäväksi, korjattavaksi ja uudelleenkäytettäväksi jätelain 9 §:n mukaisesti (Rakentamislaki 26.04.2023/751, 10:120).

Suunnitteluvaiheessa tulee pohtia ympäristövaikutusten lisäksi rakentamisen koko elinkaarta. On tärkeää miettiä, soveltuuko materiaali ominaisuuksiltaan siihen valittuun käyttöön. Lisäksi tulee miettiä, voiko materiaalia korjata tarvittaessa. Viimeisimpänä tulee miettiä, miten materiaali voidaan hyödyntää sen elinkaaren päässä eli voiko sitä uusiokäyttää. Tällöin puhutaan kiertotaloudesta, joka on osa ekologista kestävyyttä. Energiatehokkuuden parantamisen lisäksi oikeat materiaalivalinnat lisäävät rakennuksen arvoa ja houkuttelevuutta. Kaiken kaikkiaan voidaan ajatella, että kestävä rakentaminen

pyrkii kuluttamaan mahdollisimman vähän luonnonvaroja, erityisesti niitä uusiutumattomia, sekä kuluttamaan mahdollisimman vähän energiaa sen koko elinkaaren aikana. (Makea talot 2024.)

Sosiaalinen kestävyys

Sosiaalinen kestävyys on hyvinvoinnin edellytysten siirtämistä ja kehittämistä sukupolvelta toiselle. Sosiaalisen kestävyyden toteutumisen edellytyksenä on eriarvoisuuden vähentäminen. Lisäksi sen toteutumisen edellytyksenä on tasa-arvo, yhdenvertaisuus sekä perusoikeuksien toteutuminen. Rakentamisessa sosiaalisessä kestävyydella voidaan tarkoittaa esimerkiksi esteettömyyttä, turvallisuutta ja terveellisyyttä. Näitä asioita täytyy suunnittelussa pohtia. (Opetushallitus 2022; Ympäristöministeriö 2024.)

Taloudellinen kestävyys

Taloudellisella kestävyydellä kuvataan tasapainosta ja kestävää kasvua, joka ei johda pitkällä aikavälillä velkaantumiseen tai pääoman liikakäyttöön tai häviämiseen. Taloudellinen kestävyys on toimivaa silloin, kun maapallon resurssit uusiutuvat nopeammin kuin niitä ehditään käyttää. (Opetushallitus 2022.)

Rakentamisessa kestävä talous on esimerkiksi uusiutuvien luonnonvarojen käyttöä sekä uusiutumattomien luonnonvarojen kohtuullista käyttöä. Lisäksi se on jätteiden pienentämistä ja kierrätyksen tehokkuutta. Rakentamisessa taloudellinen kestävyys tarkoittaa myös korjaus- ja ylläpitokustannuksia sekä rakennuksen korjausvelkaa. Kaiken kaikkiaan voidaan ajatella, että taloudellisessa kestävyydessä onnistutaan, jos rakennus säilyttää arvonsa ja käytettävyytensä koko sen käyttöiän ajan. (Opetushallitus 2022; Ympäristöministeriö.)

3.2 Kestävä kehitys vahingon korvausprosessissa

Vakuutusyhtiö X:n asiakasmatkassa on tärkeää huomioida ekologinen kestävyys. Ekologinen kestävyys asiakasmatkassa tulee esiin tapahtuneen vahingon korjausvaiheessa. Ekologista kestävyyttä voidaan parantaa korjausprosessissa parantamalla materiaalivalintoja. Lattiavahinkoja ajatellessa lattian materiaali on usein puu. Kotimainen puu on uusiutuva luonnonvara, joten se on ympäristöystävällinen valinta. Puu sitoo itseensä hiilidioksidipäästöjä sekä lisäksi puutuotteiden valmistus kuluttaa vähän energiaa. Elinkaarensa lopussa puutuotteet voidaan kierrättää ja muuttaa energiaksi. Tästä syystä puutuotteiden valmistus tuottaa enemmän energiaa kuin kuluttaa. (Puuinfo n.d.)

Toinen keino parantaa ekologista kestävyyttä asiakasmatkalla on vähentää korjauksessa syntyvää jätteen määrää esimerkiksi kiertotalouden avulla. Kun asiakasmatkaa kehitetään siten, että ensisijainen vaihtoehto on lattian paikkakorjaaminen, oletettavasti syntyvän jätteen määrä vähenee. Kun korjausvaiheessa huomioidaan pitkäiset materiaalivalinnat ja ratkaisut, säästyy energiaa ja ympäristöä sekä hiilidioksipäästöissä saadaan oletettavasti säästöä.

Sosiaalinen kestävyys asiakasmatkassa tarkoittaa asukkaiden hyvinvoinnin huomioimista korjaustyön ja koko asiakasmatkan aikana. Hyvinvoinnilla tarkoitetaan elämisen ja toimimisen lähtökohtaa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2025). Asiakasmatkalla hyvinvoinniksi voidaan ajatella sitä, että kotoa ei tarvitsi muuttaa remontin ajaksi pois. Toisena voidaan pitää sitä, että asiakas kokisi koko prosessista mahdollisimman vähän stressiä. Kolmantena voidaan ajatella, että on tärkeää huomioida korjauksen aikainen turvallisuus ja asiakkaan kodin yksityisyys.

Sosiaalisella kestävyydellä voidaan ajatella tarkoittavan myös vahingosta aiheutuneita taloudellisia kustannuksia eli mitä asiakas joutuu vahingosta itse maksamaan. Vaikka vakuutusyhtiö on vahingonkorvauksessa asiakkaan tukena ja ottaa päävastuun korjauskustannuksista, voi vahingosta aiheutua asiakkaalle menoja, joita vakuutus ei korvaa. Näitä saattaa olla esimerkiksi lattian alta paljastuvat rakennusvirheet, jotka vaativat korjauksen ennen uuden lattian

asennusta. Toinen esimerkki on lattian yhtenäisyys huonetilojen osalta. Vakuutus kattaa vahingoittuneen alueen uusimisen. Tällöin asiakkaalle voi aiheutua lisäkustannuksia, jos haluaa samalla uusia kaikki huonetilat.

Mikäli asiakasmatkasta halutaan tehdä sosiaalisesti kestävämpi, on tärkeää ottaa huomioon myös taloudellinen kohtuullisuus. Vahingot ovat asiakkaalle äkillisiä ja taloudellinen kustannus voi aiheuttaa asiakkalle haasteita. Kun asiakasmatkaa muutetaan korjaamisen suuntaan, myös aiheutuvia kustannuksia syntyy vähemmän. Asiakkaalle ei esimerkiksi synny tarvetta uusia lattiaa usean huonetilan osalta.

3.3 Kestävät parkettilattian korjaustavat

Lattian rikkoutuessa tuntuu työläältä uusia koko lattia. Tässä luvussa tutustutaan lattiapintaan ja sen rakenteeseen sekä lattiapinnan korjausmenetelmiin. Opinnäytetyössä käsitellään parkettilattioita ja laminaattilattioita. Luvussa tutustutaan perusteellisemmin parkettilattian rakenteeseen ja sen korjaustapoihin. Laminaattilattian korjaustapoja sivutaan myös tässä luvussa.

Lattiapinnaksi kutsutaan lattiapäällystettä ja siihen kuuluvia osia. Lattiapinnan osiin kuuluu pintakäsittely, päällyste, mahdollinen veden- ja kosteudeneriste, alusrakenne, jalkalistat sekä taloteknisten asennusten liittymätarvikkeet (RT 14-11103 2013).

Parkettilattiasta puhuttaessa pintakäsitellyllä tarkoitetaan parketin hiontaa ja lakkausta. Päällysteellä tarkoitetaan itse parkettilattiaa. Parkettilattioita on useita erilaisia, joista yleisin on lautaparketti. Muita parkettituotteita ovat muun muassa sauvaparketti ja ohutsauvaparketti sekä mosaiikkiparketti. Parketin alusrakenteena voi olla betonirakenne, levy- tai puualusta. Alusrakenteen tulee olla suora ja tasainen sekä lisäksi sen tulee olla liikkumaton, luja sekä kuiva. Parkettilattian ja alusrakenteen väliin asennetaan askeläänieristys, joka on

usein materiaaliltaan ohut solumuovimatto tai korkkimurupahvi. Parkettilattiapintaan kuuluu myös jalkalistat sekä taloteknisten asennusten liittymärakenteet. (RT 14-11103_L 2021; SIT 42-610074 2010.)

3.4 Korjaustavat

Lautaparkettilattian tekninen käyttöikä normaaleissa olosuhteissa on 25 vuotta. Liimatulla parketilla, kuten mosaiikki- ja massiivisauvaparketilla, tekninen käyttöikä on normaaleissa olosuhteissa jopa 40 vuotta. (RT 18-10922, 2008.) Vahingon sattuminen ei kuitenkaan usein odota, että lattia on teknisen käyttöikänsä päässä. Vahinko voi sattua jopa täysin uudelle lattialle muuttaessa uuteen kotiin. Tästä syystä tuntuu kuormittavalta ja jopa turhalta lähteä uusimaan uutta tai uudehkoa lattiapintaa naarmun tai kolhun vuoksi. Lisäksi koko lattiapinnan pois repiminen ja uusiminen aiheuttaa kustannuksia sekä jätettä. Seuraavaksi esitellään parkettilattian korjaustapoja.

Paikkahionta ja patinalakkaus

Paikkahionta ja patinalakkaus on menetelmä, jossa parkettilattia hiotaan vain vahinkoalueen kohdalta sekä lakataan vain paikallisesti. Menetelmä sopii esimerkiksi pienten naarmujen tasoitukseen tai tummuneiden kohtien poistoon. Paikkahionnassa lattiapinta puhdistetaan vaurioituneen kohdan osalta ja mahdolliset tiellä olevat jalkalistat poistetaan. Jos on kyseessä mosaiikkiparketti, irralliset sauvat irrotettaan ja liimataan vastaavat tilalle. Tämän jälkeen mahdolliset raot kitataan ja lattiassa olevat kolhut paikataan. Parkettilattia hiotaan koneellisesti aloittaen aina karkeimmasta hiomapaperista hienompaan hiomapaperiin. Hiontatyössä on tärkeää keskittyä työturvallisuuteen. Työssä on käytettävä kuulo- ja hengityssuojaimia sekä suojalaseja erityisesti pölyämisen vuoksi. Hiontakoneeseen on liitettävä lisäksi kohdepoisto pölyämisen estämiseksi. (Korjaustöiden laatu 2011.)

Kun hiontatyö on suoritettu, lattiapinnasta tulee puhdistaa kaikki pölyt pois. Tämän jälkeen puhtaalle lattiapinnalle aloitetaan lakkaustyö. Lakkaustyössä on käytettävä myös hengityssuojainta lakkausaineen kemikaalien vuoksi. Lattia lakataan paikallisesti 3–7 kertaa ja annetaan aina kuivua välissä. Lakkaustyössä ympäristöolosuhteet ovat tärkeät. Lämpötilan tulee olla vähintään yli viidentoista asteen ja ilman kosteuden tulisi olla 40…60 % välillä. Lisäksi lakan säilytyksessä täytyy muistaa varastoida se kuivaan ja viileään tilaan, mutta sitä ei saa päästää jäätymään. (Parkettiliike Lund oy 2022, 2023.)

Hyvänä puolena paikkahionnassa on, että asiakkaan ei tarvitse siirtää tavaroita pois tieltä koko huonetilasta tai olla useita päiviä poissa kotoa, jotta työ saadaan tehtyä. Paikkahionta onnistuu tehdä, vaikka asiakas oleilisikin kotona. Toki alueen sijainti ja laajuus vaikuttavat tähän. Toinen hyvä puoli paikkahionnassa on kustannusten maltillisuus. Paikkahionta on edullinen vaihtoehto verrattuna koko huonetilan korjaukseen.

Huono puoli paikkahionnan lopputuloksessa on mahdollinen sävyero. Lattiaan saattaa muodostua huomattavia sävyeroja, joita on mahdotonta välttää erityisesti vanhoissa auringon kellastuttamissa parketeissa. Vanhan parkettilattian kohdalla tulee kuitenkin miettiä, onko paikkakorjaus se järkevin vaihtoehto. Lisäksi huonona puolena saattaa olla hionnan mahdoton toteutus. Mikäli parkettilattiaa on jo hiottu, välttämättä kulutuspintaa ei ole enää jäljellä, jolloin paikkahionta ei ole mahdollinen.

Puukittaus

Puukittauksella voidaan korjata parkettilattian sekä laminaattilattian naarmuja ja kolhuja. Tätä menetelmää voidaan käyttää silloin, kun naarmu on liian syvä pelkästään hiottavaksi. Mutta naarmu on kuitenkin sen verran pinnallinen, ettei se vaikuta parketin rakenteeseen.

Puukittaus aloitetaan puhdistamalla korjattava pinta huolellisesti. Korjattavan alueen tulee olla kuiva ja puhdas, kun työ aloitetaan. Tämän jälkeen vaurioituneeseen alueeseen levitetään puukittiä. Puukittituotteita on useita,

joten parketista tulee varmistaa mahdolliset varoitusmerkit sekä kuivumisaika. Korjattava alue täytetään kokonaan puukitillä, koska tuote ei turpoa kuivuessaan. Aineen kuivumisaika on useimmissa tuotteissa yhden tunnin ajan. Kuivuessaan tuote muuttuu kovaksi ja puun kaltaiseksi materiaaliksi. Tuote voi sisältää valmiiksi jo puukuitua, jolloin sen ominaisuudet vastaavat puuta ja sitä voidaan käsitellä kuten aitoa puuta. Kuivumisen jälkeen kohta voidaan hioa kevyesti tasaiseksi. Hionnassa tulee aina käyttää hengitys- ja silmäsuojaimia, koska puukitistä irtoava pöly voi ärsyttää hengitysteitä ja limakalvoja. Hionnan jälkeen pinta puhdistetaan ja käsitellään kohtaan sopivalla pintakäsittelyaineella, kuten valkolakalla. (OmaUrakka 2023.)

Puukittaus on hyvä ja edullinen menetelmä naarmujen ja kolhujen paikkaukseen. Ammattilaisen tekemänä lattiasta ei edes huomaa, että se on korjattu.

Väliinvaihto ja pienen alueen uusiminen

Mikäli edellämainitut vaihtoehdot eivät ole mahdollisia, esimerkiksi lattian liian syvien kolhujen vuoksi tai lattian kulutuspinnan ohuuden vuoksi, lattiapintaa ei silti tarvitse kokonaan uusia. Lattiapinta voidaan vaihtaa osittain. Ehdoksi kuitenkin muodostuu se, että samaa lattiamateriaalia on edelleen saatavilla. Tätä menetelmää voidaan hyödyntää myös laminaattilattian korjauksessa. Laminaateissa valmistaja vaihtaa useammin pontin muotoa, joten saman materiaalin saatavuus tulee usein esteeksi myös laminaatin paikkakorjauksessa.

Parketin korjaus aloitetaan purkamalla vaurioitunut alue sekä mahdolliset jalkalistat. Esimerkiksi mosaiikkiparketissa vaurioituneet säleet poistetaan. Tämän jälkeen lattiasta poistetaan mahdollinen liimajäte. Liiman irrotuksen jälkeen on tärkeää puhdistaa pölyt pois, koska parkettia asennettaessa alustan tulee puhdas, tasainen ja erityisesti kuiva. Jos sattunut vahinko on aiheutunut nesteistä, on hyvä varmistaa kosteusmittarin avulla, että alusta on kuiva. Kun lattia on purettu, täytyy tehdä mittaukset ja suunnitella uuden parketin asennus.

Parketin asennuksessa tulee huomioida parketin eläminen, joten asennuksessa jätetään liikuntavaraa muihin rakenteisiin 8–10 mm. Parketti kiinnitetään alustaa joko liimaamalla tai lukkopontilla. Asennuksessa on huomioitava olosuhteet. Ilman lämpötilan tulee olla +18–24 °C välillä ja ilman kosteuden tulee olla 40–60 % välillä. (Korjaustöiden laatu 2011.)

Tämä korjausmenetelmä on asiakkaalle helpompi ja edullisempi kuin koko lattiapinnan uusiminen. Usein ongelmaksi muodostuu kuitenkin jo aiemmin mainittu saman materiaalin saatavuus.

4 Haastattelututkimuksen toteutus

Opinnäytetyössä käytetään laadullista tutkimusta sekä sivutaan numeerista tutkimusta. Laadullinen tutkimus on empiiristä tutkimusta, joka perustuu erilaisiin aineistoihin sekä niiden analysointiin (Juhila 2021). Laadullista tutkimusta voidaan kuvata myös termillä kvalitatiivinen tutkimus. Toisin kuin kvalitatiivinen tutkimus kvantitatiivinen tutkimus kuvaa ja tulkitsee kohdetta numeerisesti ja tilastojen avulla. Vaikka tutkimukset usein vastakkainasetellaan, niitä molempia voidaan käyttään selvittämään samaa tutkimuskohdetta (Jyväskylän yliopisto 2024). Seuraavissa luvuissa käsitellään opinnäytetyössä käytettyjä tutkimusmenetelmiä, aineiston keräys- ja analysointitapoja sekä tutkimuksen toistettavuutta ja luotettavuutta. Luvussa myös perehdytään, miksi kyseiset tavat on valittu opinnäytetyöhön.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellista elämää. Opinnäytetyössä sivutaan myös numeerista eli kvantitatiivista tutkimusta yhden ennalta määritetyn haastattelukysymyksen osalta. Tutkimuksen keskiössä ei kuitenkaan ole numeerinen tieto vaan asiakkaan sanallinen kuvaus ja perustelu. Tutkimusmenetelmät täydentävät toisiaan ja luovat ajatuksen moninaisesta todellisuudesta (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Opinnäytetyöhön valikoitui laadullinen tutkimus, koska opinnäytetyön tutkimus perustuu kestävän kehityksen osa-alueiden parantamiseen. Sosiaalisen kestävyyden tutkimisessa on tärkeässä roolissa asiakkaan kokemus ja kertomus.

4.2 Aineiston kerääminen

Tutkimusaineistoa kerättiin teemahaastatteluna puolistrukturoitujen puhelinhaastattelujen avulla. Tutkimusaineistoksi valittiin pääkaupunkiseudulla sattuneet korvattavat AR-lattiavahingot, joissa tehtiin paikkakorjaus.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin puhelinhaastattelu, koska asiakkaan kanssa käyty sanallinen vuorovaikutus todettiin tärkeäksi. Lisäksi puhelinhaastattelun toteutus koettiin haastateltavan kannalta helpoimmaksi tavaksi, koska asiakkaan ei tarvitse tulla fyysisesti paikanpäälle tiettyyn aikaan, vaan haastattelu voidaan toteuttaa etänä. Lomakehaastattelussa vuorovaikutus jää niukaksi ja äänensävyistä ja -painoista saatava arvokas tieto jäisi saamatta.

Tutkimuksessa haastateltiin asiakkaita, joille oli sattunut korvattava pieni lattiavahinko. Tutkimukseen valittiin asiakkaita, joiden vahinko oli käsitelty kokonaisuudessaan loppuun. Kaikki tutkimuksessa käsitellyt vahingot oli toteutettu aiemmin esitetyllä vakuutusyhtiön uudistetulla toimintamallilla (ks. kuva 1).

Asiakkaille lähetettiin ennakkoon ilmoitus, että heille soitetaan asiakastyytyväisyyskyselyn puitteissa. Tutkimuksen otanta oli 20 asiakasta, joista 10 vastasi kyselyyn. 8 haastatteluun valikoitua asiakasta ei vastannut soittoon ja 2 vastasi puheluun, mutta ei halunnut osallistua kyselyyn.

Haastattelututkimukset kestivät 10-15 minuuttia, riippuen asiakkaan vastausten pituudesta. Haastattelututkimukset toteutettiin vuoden 2025 tammi-, helmi- ja maaliskuun aikana.

4.3 Haastattelututkimus

Haastattelututkimus toteutettiin teemahaastatteluna eli puolistrukturoituna haastatteluna. Teemahaastattelussa mietitään ennalta kysymykset ja ne ovat kaikille haastateltaville asiakkaille samat. Niiden järjestys ja sanamuodot saattavat kuitenkin vaihdella haastattelun edetessä. Teemahaastattelun etuna on se, että haastattelu ei ole tiukkaan sidottu, vaan se etenee tietyn teeman puitteissa. Tämä tuo haastateltavan äänen kuuluviin paremmin ja korostaa, että ihmisen tulkinta asioista on keskeistä. (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 4.)

Haastattelumenetelmäksi valikoitui puhelinhaastattelu. Keskeisin syy puhelinhaastattelun valitsemiseen on usein maantieteellinen sijainti. Tässäkin

tutkimuksessa maantieteellinen sijainti vaikutti, sillä haastateltavat asuivat pääkaupunkiseudulla ja haastattelija oli Varsinais-Suomessa. Puhelinhaastattelussa haastateltava uskaltaa kertoa rohkeammin epäsuotuisia mielipiteitä, koska haastateltava ja haastattelija eivät näe kasvokkain. Lisäksi haastateltavalla on enemmän yksityisyyttä, koska haastattelijan katse ei arvio haastateltavaa. Puhelinhaastattelu ei sovellu tehtäväksi, mikäli mikroilmeillä ja eleillä on tutkimuksessa suuri merkitys. (Hyvärinen ym. 2017, 271, 282.)

Tässä haastattelututkimuksessa haastattelukysymykset oli jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa käytiin läpi asiakkaalle sattunut vahinko sekä vahinkoilmoituksen teko. Toisessa osassa kysymykset perustuivat Vahinkovakuutusyhtiö X:n sopimuskumppanin toimintaan. Haastattelussa käytiin läpi sopimuskumppanin toimintaa, työn laatua sekä kustannuksia. Viimeisessä eli kolmannessa osassa kysymykset perustuivat Vahinkovakuutusyhtiö X:n toimintaan. Kysymysten kautta selvitettiin asiakkaan tyytyväisyyttä vakuutusyhtiön toimintaan.

Haastattelun runko oli ennalta suunniteltu (ks. liite 1). Haastattelun edetessä kysymykset saattoivat vaihtaa paikkaa ja sanamuodot saattoivat olla erilaiset. Haastateltavat saivat kertoa vastauksensa vapaasti. Haastattelija esitti mahdollisia lisäkysymyksiä ja tarkennuksia tarvittaessa.

4.4 Aineiston analyysi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään ja analysoidaan samanaikaisesti. Aineiston analysointi on hyvä aloittaa tietojen tarkistuksella. Tällöin karsitaan mahdolliset virheelliset vastaukset pois. Toisena vaiheena analyysissa on tietojen täydentäminen. Kolmantena vaiheena on aineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analyysia varten. Analyysivaihe laadullisessa tutkimuksessa on mielenkiintoinen, mutta samalla työläs ja haastava, koska aineistoa on runsaasti. (Hirsijärvi ym. 2009, 221, 222, 224, 225.)

Tämän vuoksi ennen haastattelun tekoa tutustuttiin haastateltaviin tapauksiin. Ennakkotietona jokaisesta haastateltavasta selvitettiin vahingon kuvaus eli mitä

on tapahtunut. Seuraava selvitettiin, mitä kautta asiakas on ollut ensimmäisenä vakuutusyhtiöön yhteydessä eli onko asiakas tehnyt sähköisen vahinkoilmoituksen vai onko asiakas soittanut vahinkoasiasta vakuutusyhtiöön. Tämän jälkeen selvitettiin, millaiset alkuohjeet vakuutusyhtiö on antanut asiakkaalle vahinkoilmoituksen vastaanottamisen jälkeen. Viimeisenä ennen puhelinhaastattelua selvitettiin lattian korjaamiseen käytetty menetelmä. Nämä tulokset kirjattiin Excel-taulukkoon. Jokainen asiakas numeroitiin, jotta asiakkaan anonymiteetti säilyisi.

Haastattelututkimuksen aikana asiakkaan vastaukset kerättiin ennalta laadittuun taulukkoon. Tämä tehtiin, jotta asiakkaan vastauksista jäi muistijälki tarkempaa analyysia varten.

Haastattelututkimuksen teon jälkeen nauhoitetut haastattelut litteroitiin ja vastaukset kirjattiin Excel -taulukkoon. Litteroidusta aineistosta pyrittiin löytämään olennaiset vastaukset ja karsimaan mahdolliset ylimääräiset tai turhat vastaukset pois. Teemahaastattelun litteiroinnissa on hyvä pitää mielessä, että vain olennainen sisältö pitää pyrkiä löytämään haastattelusta (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 7).

Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin läpi ja vastaukset eroteltiin tulosten perusteella hyviin ja huonoihin vastauksiin. Sen jälkeen hyvistä vastauksista pyrittiin löytämään yhteyksiä. Tämän jälkeen samaa tehtiin myös huonoille vastauksille. Toisin sanoen aineisto tulee jakaa kokonaisuudesta osiin ja luokitella sen mukaisesti. Tämän jälkeen aineiston luokkia yhdistellään ja etsitään yhteyksiä vastausten välillä. Emeritaprofessori Sirkka Hirsijärven ja emeritaprofessori Helena Hurmeen (2022, luku 7) mukaan tämä on hyvän analyysin etenemisen perusta.

Lisäksi haastattelututkimuksen jälkeen asiakkaan vahingosta kirjattiin ylös siitä aiheutuneet kustannukset taloudellista analyysia varten.

4.5 Tulosten luotettavuus ja toistettavuus

Luotettavuudella eli validoinnilla tarkoitetaan tutkijan rehellisyyttä ja luotettavuutta tutkimustulosten tulkinnassa. Luotettavuutta tulee tutkia koko haastattelututkimuksen ajan ja tarkastella vastausten rehellisyyttä. Lisäksi luotettavuudella tutkimuksessa tarkoitetaan lähteiden oikeellisuutta.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa toistettavuudella eli reliaabeliudella tarkoitetaan tutkijan toiminnan rehellisyyttä. Tutkijan tulee olla rehellinen ja luotettava litteroidessaan vastauksia. Lisäksi hänen tulee huomioida kaikki käytettävissä oleva aineistoi. Tutkijan tulee myös esittää perustelunsa saaduille vastauksille. Tästä syystä kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset voidaan toistaa, mutta se on hankalaa. (Hirsijärvi & Hurme 2022, luku 8.)

5 Tutkimustulokset

Vahinkovakuutusyhtiö X:n asiakkaita haastateltiin pienten lattivahinkojen asiakasmatkaan liittyen. Tässä luvussa käydään läpi saatuja tutkimustuloksia.

Suurin osa asiakkaista oli yksimielisiä korvausprosessin sujuvuudesta ja koki asiakasmatkan helpoksi ja sujuvaksi. Kehityskohteitakin nousi asiakkaiden keskusteluissa ilmi. Mielipiteissä ei kuitenkaan yleisesti havaittu suurta hajontaa.

Asiakaspalvelu koettiin pääosin hyväksi ja sujuvaksi. Muutamia moitteita ilmeni asiakaspalvelun eri osa-alueilla. Pääpiirteittäin asiakaspalvelu ja Vahinkovakuutusyhtiö X:n toiminta koettiin loistavaksi ja asiantuntevaksi.

Asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä pieniin korjauksiin sekä valittuun korjaustapaan. Asiakkaat kokivat sopimuskumpannien toiminnan ammattitaitoisena ja ystävällisenä. Sopimuskumppanien saatavuus koettiin erittäin hyväksi ja ensiluokkaiseksi palveluksi. Tätä pidettiin myös syynä pitää vakuutukset Vahinkovakuutusyhtiö X:ssä.

Keskusteluissa ilmeni, että eniten kehitettävää vakuutusyhtiöllä on vahinkoilmoituslomakkeen selkeydessä sekä puhelinpalvelujen saatavuudessa.

5.1 Vakuutusyhtiön toiminta

Vahinkovakuutusyhtiö X:n asiakkaiden kanssa haastatteluissa keskusteltiin vahinkoilmoituksen teosta, vakuutusyhtiön ensikontaktista ja yhteydenpidosta asiakasmatkan aikana sekä vakuutusyhtiön korvauspäätöksestä.

Vahinkoilmoitus

Haastateltavista asiakkaista puolet olivat tehneet vahinkoilmoituksen soittamalla ja puolet olivat tehneet vahinkoilmoituksen sähköisesti. Pääasiassa kaikki olivat tyytyväisiä vahinkoilmoituksen tekoon. Puhelimessa tehty ilmoitus koettiin hyvin

sujuvaksi ja nopeaksi tavaksi. Lisäksi kehuja sai se, että asia edistyi samalla kontaktilla ja asiakas jäi odottamaan sopimuskumppanin yhteydenottoa. Asiakkaista osa kehui sitä, että ilmoituksen sai edes tehdä soittamalla, kun nykypäivänä suurin osa palveluista on sähköisiä.

Kehuja saivat puhelimessa palvelleet korvausneuvojat. Palvelu koettiin hyvin ystävälliseksi ja asiantuntevaksi. Puhelinilmoituksen teossa nousi esille kehitettävänä jonotusaika. Muutama asiakas oli soittanut useampaan kertaan ennen kuin he olivat päässeet keskustelemaan asiasta ja tekemään vahinkoilmoituksen.

Sähköinen vahinkoilmoitus koettiin pääosin sujuvaksi. Asiakkaat nostivat esille muutamia hämmennystä aiheuttaneita seikkoja. Vahinkoilmoituksessa tiedustellaan vahingon rahallista määrää sekä vaurioituneen lattiapinnan ikää. Tämä aiheutti osassa asiakkaita hämmennystä, sillä vahinkoilmoitusta tehdessä rahallinen hinta ei ole usein tiedossa. Lisäksi harvemmin kerrostaloasujalla tai esimerkiksi vuokralaisella on tiedossa asunnon lattiamateriaalin ikä.

Sähköinen ilmoitus sai kuitenkin kehuja helppoudestaan. Sähköisen ilmoituksen tehneet asiakkaat kokivat helpoksi, kun ilmoituksen pystyi tekemään heti vahingon satuttua, eikä tarvinnut odottaa vakuutusyhtiön puhelinpalvelun aukioloaikoja. Lähes kaikki sähköisen ilmoituksen tehneet asiakkaat eivät kaivanneet vakuutusyhtiöltä soittoa ilmoituksen jälkeen. Heille riitti yhteydenpito sähköisiä kanavia pitkin. Kaksi asiakasta erityisesti mainitsi sähköisen yhteydenpidon helpommaksi, koska oma työ olisi vaikeuttanut puhelimeen vastaamista. Yksi asiakas olisi kaivannut mahdollista puhelinsoittoa ja jatko-ohjeita ilmoituksen teon jälkeen.

Korvauspäätös

Kaikki vahinkoilmoituksen soittamalla tehneet asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa korvauspäätökseen. Vahinkoilmoituksen soittamalla tehneet asiakkaat saivat korvauspäätöksen heti puhelun yhteydessä tietoonsa, joten he olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa tietoon. Asiakaspalvelijat olivat kertoneet

selkeästi korvauspäätöksen asiakkaille ja antaneet selkeän tiedon omavastuuosuudesta sekä asian etenemisestä. Lisäksi annetut jatko-ohjeet olivat olleet kattavat. Suurin osa asiakkaista koki huojentavaksi saada kuulla heti, että vakuutusyhtiö korvaa vahingon ja lattian paikkakorjaus on mahdollinen. Asiakkaiden mukaan oli mahtavaa saada kaikki tämä tieto yhdellä puhelinsoitolla.

Sähköisen ilmoituksen tehneet asiakkaat eivät saaneet soittoa korvauspäätökseen liittyen. Heille ilmoitettiin sähköisen palvelun kautta, että sopimuskumppani tulee käymään paikanpäällä selvittääkseen korjauksen mahdollisuuden. Tämän lisäksi paikalle mennessä sopimuskumppani oli vahvistanut asiakkaalle, että vahinko korvataan vakuutuksesta. Yksi asiakkaista toi ilmi haastattelussa, että hän olisi kaivannut puhelinsoittoa vakuutusyhtiöstä, jossa olisi kerrottu korvauspäätös sekä jatko-ohjeet. Muut asiakkaat olivat kokeneet sähköisen yhteydenpidon onnistuneeksi ja riittäväksi.

Vakuutusyhtiön kommunikointi

Suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä vakuutusyhtiön kommunikointiin. Puhelimessa tehdyt ilmoitukset ja siitä saadut jatko-ohjeet koettiin selkeäksi. Ensimmäisen kontaktin jälkeen asiakkaat eivät olleet yhteydessä vakuutusyhtiön kanssa. He eivät myöskään kokeneet tarvetta useammalle kontaktille, koska sopimuskumppani oli heihin nopeasti yhteydessä.

Sähköisen ilmoituksen tehneet asiakkaat kokivat kommunikoinnin riittäväksi. Yksi asiakkaista toi ilmi parannusehdotuksena, että vakuutusyhtiö olisi voinut soittaa ilmoituksen jälkeen ja kertoa jatko-ohjeet. Hän kuitenkin koki sähköisenä saadun tiedon riittäväksi, mutta halusi tuoda ilmi parannusehdotuksen.

Yksi asiakas mainitsi soittaneensa ensikontaktissa väärään paikkaan ja puhelimeen vastannut henkilö oli ollut asiakasta kohtaan hieman tympeä. Oikeaan linjaan löydettäessä asiakas oli saanut hyvää ja asiallista palvelua.

Yksi asiakkaista ei ollut tyytyväinen koko vahingon käsittelyn kestoon. Hän koki, että vahingon käsittelyaika oli liian pitkä. Hän kuitenkin oli tyytyväinen palveluun sekä työn jälkeen. Asian olisi kuitenkin voinut hoitaa nopeammin hänen mielestään.

Yllätykset asiakasmatkalla

Asiakkailta tiedusteltiin haastatteluissa mahdollisia yllätyksiä asiakasmatkan aikana. Kaksi asiakasta yllättyi positiivisesti siitä, että korjaustyön aikana pystyi olemaan kotona. Asiakkaat olivat aluksi ajatelleet, että joutuisivat poistumaan kotoa koko päiväksi.

Kaksi asiakasta mainitsi olevansa yllättyneitä siitä, että korjaustyö kesti vain 20 minuuttia. Asiakkaat olivat varanneet päivästään aikaa pidemmälle korjaustyölle. Positiivista oli, että korjaustyö saatiin hoidettua nopeasti. Asiakkaat myös vertailivat asiaa siihen, että lattian uusiminen olisi kestänyt kauemmin kuin paikkakorjaus. He olivat tästä syystä erittäin tyytyväisiä tähän valittuun korjaustapaan.

Yksi asiakkaista kertoi selvittäneensä lattian uusimisen hintoja huonetilan osalta ja hämmästyneensä kuinka paljon parketin uusiminen nykypäivänä maksaa. Tästä syystä hän oli hyvinkin tyytyväinen lattian paikkaukseen.

5.2 Sopimuskumppanin toiminta

Vahinkovakuutusyhtiö X:n asiakkailta tiedusteltiin haastattelussa sopimuskumppanin toimintaa, työn sujuvuutta ja aikataulussa pysymistä. Lisäksi asiakkailta tiedusteltiin työn laatua ja tyytyväisyyttä työn tuloksiin.

Työn sujuvuus ja aikataulu

Riippumatta asiakkaan yhteydenottokanavasta vakuutusyhtiöön, sopimuskumppani oli kaikkiin asiakkaisiin puhelimitse yhteydessä korjaustöihin

liittyen ja sopi korjaustyön aikataulusta. Asiakkaat kokivat sopimuskumppanin yhteydenoton sujuvaksi ja asiantuntevaksi.

Asiakkaat olivat yksimielisiä sopimuskumppanin palvelun hyvyydestä. Kaikki asiakkaat kokivat saadun palvelun asiantuntevaksi, nopeaksi ja laadukkaaksi. Korjaajat olivat olleet kohteliata asiakasta kohtaan sekä puhelimessa että paikanpäällä. Yksi asiakas arvosti erityisesti sitä, että työnjohtaja kävi itse ensin paikanpäällä kohteessa arvioimassa ja kuvaamassa tilanteen sekä kertoi asiakkaalle korjaussuunnitelmasta. Asiakkaat painottivat erityisesti sopimuskumppanin ammattitaitoa ja kokemuksta toimia kerrostaloissa.

Suurin osa asiakkaista oli sitä mieltä, että korjaustyö sujui mallikkaasti ja aikataulun mukaisesti. Kahden asiakkaan kohdalla aikataulu oli venynyt sopimuskumppanin resurssisyistä. Asiakkaat olivat kuitenkin inhimillisiä ja ymmärsivät aikataulun venymisen syyt. Tilanteesta oli kuitenkin aiheutunut asumishaittaa vähän pidemmäksi aikaa kuin oli suunniteltu.

Aikataulujen osalta muut olivat yksimielisiä siitä, että korjaustyö sujui aikataulun mukaisesti. Muutamat asiakkaat olivat positiivisesti yllättyneitä korjaustyön nopeudesta. Asiakkaat olivat olleet varautuneita olemaan poissa kotoa useamman tunnin tai jopa koko päivän. He olivat yllättyneitä positiivisesti, kun heille oli kerrottu korjaustyön kestävän vain 30–60 minuuttia.

Työn laatu

Työt toteutettiin eri menetelmiä käyttäen. Haastatelluista asiakkaista kolmen lattia vaihdettiin pienen alueen osalta, kolmen asiakkaan osalta lattia saatiin kitattua kuntoon ja neljän asiakkaan osalta lattia hiottiin ja lakattiin paikallisesti.

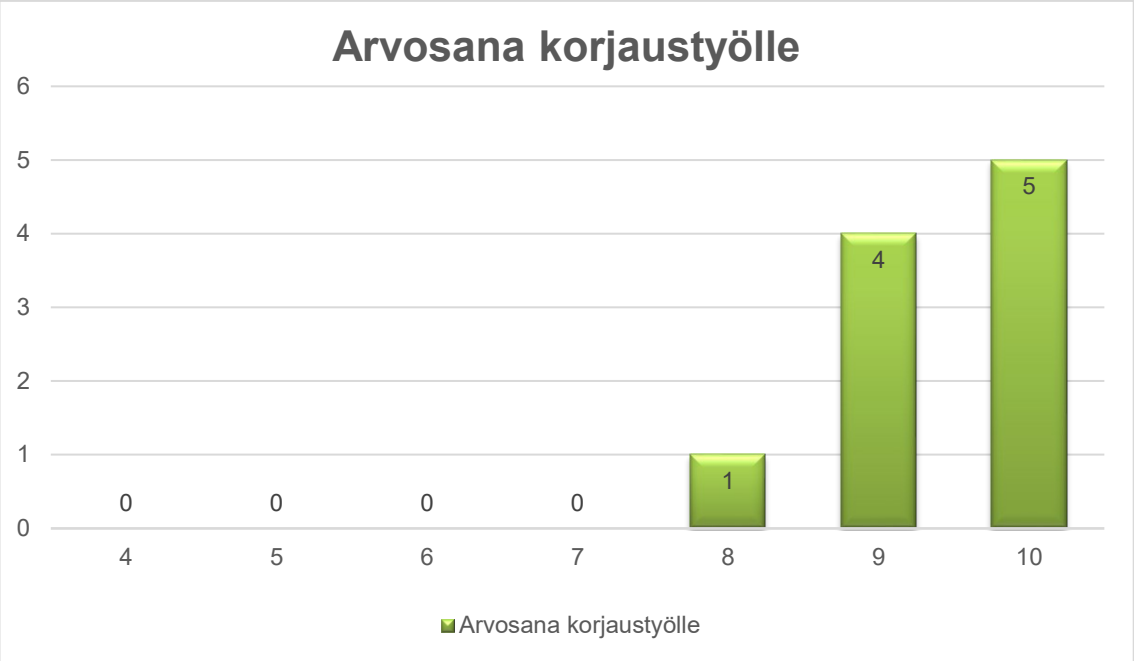
Työn laadussa asiakkaiden mielipiteet erosivat eniten. Tyytyväisimpiä olivat asiakkaat, joiden lattia onnistuttiin kittaamaan. Asiakkaiden sanoin lattiasta ei korjauksen jälkeen erottanut vahinkoaluetta ja lattia näytti täysin uudelta. Yksi asiakas oli ollut alkuun epäluuloinen kittauksen onnistumisen osalta, mutta nähtyään tulokset hän oli yllättynyt erittäin positiivisesti. Lattia näytti uudelta.

Kolme haastateltavaa asiakasta eivät olleet täysin tyytyväisiä korjaukseen. He toivat ilmi sävyeron korjauskohdan ja muun lattian välillä. Näiden asiakkaiden lattia oli joko paikkahiottu tai uusittu paikallisesti. Asiakkaille oli kuitenkin etukäteen kerrottu korjaajan toimesta mahdollisesta sävyerosta, joten se ei ollut tullut kenellekään yllätyksenä. Asiakkaat olivat myös hyväksyneet mahdollisen sävyeron synnyn. Suurin osa asiakkaista oli myös etukäteen itse ymmärtänyt, että vanhan ja korjatun lattian välille tulee sävyeroa. Kaikki nämä asiakkaat totesivat lopulta olevansa tyytyväisiä valittuun korjaustapaan, kun huomioidaan kustannukset sekä vahingosta aiheutunut vähäinen vaiva.

5.3 Tyytyväisyys tuloksiin

Asiakkailta tiedusteltiin tyytyväisyyttä korjaustuloksiin sekä sanallisesti että numeerisesti. Numeerinen arvio haluttiin sanallisen arvion rinnalle, jota asiaa pystyttiin tilastoimaan myös numeerisesti. Arvioasteikkona käytettiin kouluarvosana-asteikkoa 4–10.

Kuvan 3 diagrammista voidaan todeta, että asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä korjaustyöhön myös numeerisen arvosanan perusteella. Arvosanat jakautuivat numeroiden 8-10 välillä. Alhaisin arvosana on numero 8, joten arviointiasteikolla arvosanat ovat loistavat.



Kuva 3. Korjaustyölle annettu arvosana

Puolet haastateltavista asiakkaista antoivat asiakasmatkalle arvosanan 10. Tästä voidaan todeta, että myös numeerisen arvosanan perusteella asiakkaat kokivat korjaustyön hyvin onnistuneeksi. Numeerinen arvosana tukee ja vahvistaa asiakkaiden sanallisia arvioita. Tästä voidaan päätellä sanalliset tulokset luotettaviksi.

5.4 Kestävä kehitys asiakasmatkassa

Tässä luvussa pohditaan kestävän kehityksen kolmen osa-alueen, ekologisen, sosiaalisen sekä taloudellisen kestävyyden, toteutumista ja kehittymistä asiakasmatkan aikana.

Sosiaalisen kestävyyden havainnot ja tulokset

Haastatteluissa asiakkaiden kanssa keskusteltiin siivoustyöstä ja muutosta sekä vahingosta aiheutuneesta yleisestä harmista.

Asiakkaat toivat ilmi, että heidän ei tarvinnut vahingon vuoksi siirtää tavaroita muualle kuin pois vahinkoalueelta. Tavaroiden pieni liikuttelu koettiin vähäiseksi

vaivaksi. Osa haastateltavista asiakkaista oli huojentuneita, ettei tavaroita tarvinnut muuttaa mihinkään tai pahimmassa tapauksessa varastoida ulkopuoliseen varastoon. Jos koko lattiapinta olisi tarvinnut uusia, muutaman asiakkaan kohdalla tämä olisi tarkoittanut koko asunnon tyhjennystä ja tavaroiden varastointia.

Siivoustyön osalta asiakkaat olivat yksimielisiä siitä, että sopimuskumppani hoiti sen ammattitaitoisesti. Korjaustyön jälkeen jäljet oli siivottu pois hyvin, eikä asiakkaiden tarvinnut ollenkaan itse siivota. Kaikki asiakkaat olivat tähän erityisen tyytyväisiä.

Yleisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä vahingosta aiheutuneeseen vähäiseen harmiin. He kokivat koko asiakasmatkan nopeaksi ja helpoksi. Aluksi vahingon synnyn hetkellä oli tullut asiakkaille ajatuksia työläästä remontista. Vahinkoilmoituksen teon jälkeen kaikki oli kuitenkin sujunut mallikkaasti ja soljuvasti.

Aikaisempaan vahingonkäsittelyn asiakasmatkaan verraten tämä uusi asiakasmatka on tuottanut haastattelujen perusteella asiakkaille vähemmän vaivaa ja työtä. Lisäksi uusi asiakasmatka on nopeuttanut korvauskäsittelijöiden työtä, joka on vapauttanut resursseja esimerkiksi puhelinpalvelun saatavuuteen.

Ekologisen kestävyyden havainnot ja tulokset

Vahinkovakuutusyhtiö X selvitti myös paikkakorjausten avulla säästettyjä hiilidioksidipäästöjä. Vahinkovakuutusyhtiö X selvitti jokaisesta korjauskohteesta, kuinka paljon lattian uusiminen olisi kustantanut sekä aiheuttanut hiilidioksidipäästöjä. Paikkakorjausten avulla saatiin selvää säästöä hiilidioksidipäästöjen osalta. Säästöjä hiilidioksidipäästöjen osalta syntyi jätteen määrässä sekän tavaran kuljetuspäästöissä verrattuna lattian uusimisen päästöihin (Vahinkovakuutusyhtiö X:n sisäinen lähde).

6 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä korvattavissa pienissä lattiavahingoissa. Otanta kohdistui pääkaupunkiseudulla sattuneisiin vahinkoihin, joissa korjaajana toimi Vahinkovakuutusyhtiö X:n sopimuskumppaniliikkeet. Tavoitteena oli selvittää, ovatko vakuutusyhtiö asiakkaat tyytyväisempiä tai yhtä tyytyväisiä siihen, että lattia korjatataan kokonaan uusimisen sijaan. Lisäksi tavoitteena oli tutkia kestävän kehityksen kolmea osa-aluetta, ekologista, taloudellista ja sosiaalista kestävyyttä, osana asiakasmatkaa.

6.1 Asiakashaastatteluissa tehdyt havainnot

Vahinkovakuutusyhtiö X:n uusi toimintamalli pienten lattiavahinkojen osalta on muuttanut vahingon käsittelyä asiakasystävällisemmäksi ja nopeammaksi tavaksi käsitellä vahinkoa. Vahingon käsittely on muuttunut asiakkaan näkökulmasta helpommaksi ja nopeammaksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksissa nousi ilmi, että asiakkaat pitävät arvossa Vahinkovakuutusyhtiö X:n omia sopimuskumppaneita. He luottavat vakuutusyhtiön arvostelukykyyn korjaajien osalta. Voidaan todeta, että onnistunut asiakasmatka Vahinkovakuutusyhtiön X:n sopimuskumppanien ja vakuutusyhtiön kanssa lisäävät asiakastyytyväisyyttä. Haastatteluissa asiakkaat myös mainitsivat positiivisen kokemuksen vaikuttavan siihen, että jatkossakin vakuutukset pysyvät Vahinkovakuutusyhtiö X:ssä.

Asiakashaastattelujen perusteella sähköisen ilmoituksen tehneet asiakkaat pitivät siitä, että saivat asioida sähköisesti. Puhelinilmoituksen tehneet asiakkaat taas pitivät siitä, että saivat asioida vakuutusyhtiön kanssa puhelimitse.

Sopimuskumppanien työskentelyssä kenelläkään haastatelluista asiakkaista ei ollut moitittavaa. Asiakkaiden mielipiteet erosivat kuitenkin jonkun verran työn

laadussa. Haastatelluista kymmenestä asiakkaasta seitsemän olivat erittäin tyytyväisiä korjaustyön jälkeen ja kolme moitti hieman syntynyttä sävyeroa. Kuitenkaan sävyeroa ei koettu häiritseväksi.

Asiakkaat kokivat, että vahingosta ei aiheutunut heille harmia tai vaivaa. Lisäksi taloudelliset kustannukset olivat asiakkaalle kohtuulliset, koska vakuutus oli heidän turvana. Sosiaalisen ja taloudellisen kehityksen kannalta vahingon käsittelyssä on otettu askel vielä parempaan suuntaan.

Lisäksi ekologisen kehityksen näkökulmasta vahinkojen käsittelyn asiakasmatka on ottanut suuren askeleen parempaan suuntaan. Ihmisten ajattelun muuttaminen siihen, että vanhaa voidaa myös korjata uusimisen sijaan on askel, jonka avulla hiilidioksidipäästöjä voidaan vähentää.

6.2 Kehitysehdotukset

Asiakkaiden kanssa käytyjen haastatteluiden pohjalta syntyi myös muutamia kehitysehdotuksia, joita Vahinkovakuutusyhtiö X voisi kehittää.

Ensimmäisenä asiana Vahinkovakuutusyhtiö X:n tulisi selkeyttää omaa sähköistä vahinkoilmoituslomakettaan. Vahinkoilmoituslomake tulisi muotoilla vahinkoon sopivaksi ja lomaketta tulisi selkiyttää. Tämä mahdollisesti lisäisi sähköisten kanavien käyttöä.

Lisäksi Vahinkovakuutusyhtiö X:n tulisi yhtenäistää sekä selkeyttää asiakkaalle annettavia toimintaohjeita. Asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta olisi tärkeää, että asiakas saisi ensikontaktin jälkeen toimintaohjeet sekä puhelimessa että kirjallisesti. Koko asiakasmatkan pituuteen tulisi myös keskittää jonkin verran huomiota. Mikäli asiakasmatkan aikana käsittelyssä havaitaan haasteita ja käsittelyaika venyy, olisi niistä hyvä infota kaikille osapuolille. Selkeillä ja kattavilla toimintaohjeilla asiakas saa tarvitsemansa tiedot helposti. Tällöin vähennetään ylimääräisiä kontakteja vakuutusyhtiön kanssa. Tällöin pystytään myös tehostamaan vahinkojen käsittelynopeutta ja lisäämään asiakastyytyväisyyttä.

Haastattelujen perusteella asiakkaat arvostavat Vahinkovakuutusyhtiö X:n omia sopimuskumppaneita. Tästä syystä olisi tärkeää, että vakuutusyhtiö pystyy tarjoamaan sopimuskumppanikorjaajia ympäri Suomen.

Puhelinkeskusteluissa tuli ilmi, että asiakkaat arvostavat edelleen puhelinpalvelua. On tärkeää, että Vahinkovakuutusyhtiö X pystyy pitäämään puhelinpalvelunsa saatavilla ja jonotusajan minimissä.

6.3 Jatkotutkimukset

Opinnäytetyössä käsiteltiin pelkästään pääkaupunkiseudulla sattuneita korvattavia pieniä lattiavahinkoja, joissa käytettiin Vahinkovakuutusyhtiö X:n sopimuskumppania korjaustöihin. Jatkotutkimuksia ajatellen olisi hyvä laajentaa otantaa muualle Suomeen. Lisäksi olisi hyvä käsitellä asiakasmatkoja, joissa asiakas käyttää omaa valitsemaansa urakoitsijaa, joka toteuttaa paikkakorjauksen. Myös kielteisen päätöksen saaneiden asiakkaiden matkaa olisi mielenkiintoista tutkia. Nämä jatkotulokset saattaisivat poiketa tämän opinnäytetyön tuloksista. Paikkakorjauksen ajattelumallia voisi jatkossa hyötyä myös muihin vahinkolajeihin esimerkiksi kattojen rikkoutumiseen.

Lähteet

Hirsijärvi, S.; Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus Oy. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 08.02.2025. https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523458123

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, M.; Nikander, P. & Ruusuvuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Juhila, K. 2021. Laadullinen tutkimus ja teoria. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tietoarkisto. Viitattu 20.01.2025. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullinen-tutkimus-ja-teoria/

Jyväskylän yliopisto 2024. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Laadullinen tutkimus. Viitattu 20.01.2025. https://sites.app.jyu.fi/mehu/fi/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus

Korjaustöiden laatu KTL 2011. Helsinki: Rakennustieto Oy. Viitattu: 15.02.2025.

Kyllönen, L.-P. 2013. Äkillinen ja ennalta arvaamaton esinevahinko vakuutuslautakunnan ratkaisusuositusten perusteella. Opinnäytetyö (YAMK). Turvallisuusosaamisen koulutusohjelma. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.01.2025. http://www.theseus.fi/handle/10024/71244

Lappalainen, M. 2010. Energia- ja ekologiakäsikirja. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Makea talot 2024. Rakennusmateriaalien vaikutus talon energiatehokkuuteen. Viitattu 10.02.2025. https://makeatalot.fi/ajankohtaista/rakennusmateriaalien-vaikutus-talon-energiatehokkuuteen/

OmaUrakka2023. Parketin korjaus ja huolto. Opas parketin kunnostukseen. Viitattu 17.02.2025. https://www.omaurakka.fi/urakat/lattiaremontti/materiaalit/parkettilattia/korjaus

Opetushallitus. 2022. Kestävän kehityksen keskeisen käsitteet. Viitattu 03.02.2025. https://www.oph.fi/fi/opettajat-ja-kasvattajat/kestavan-kehityksen-keskeiset-kasitteet

Pankkiasiat n.d. Äkillinen vahinko. Vakuutussanasto. Viitattu 11.01.2025. https://pankkiasiat.fi/akillinen-ja-ennalta-arvaamaton-vahinko

Parkettiliike Lund Oy. 2022. Parketin hionta ja lakkaus hinta Helsinki. Viitattu 17.02.2025. https://www.parkettiliikelund.fi/parketin-hionta-ja-lakkaus-hinta/

Parkettiliike Lund Oy. 2023. Mosaiikkiparketin kunnostus, korjaus ja pintakäsittely. Viitattu 17.02.2025. https://www.parkettiliikelund.fi/mosaiikkiparketin-kunnostus-korjaus-ja-pintakasittely/

Puuinfo. n.d. Puun käytön ympäristövaikutukset. Viitattu 10.02.2025. https://puuinfo.fi/puutieto/ymparistovaikutukset/

Prokofjeva, A. 2023. Hyvät ja kiellot ostajamatkasi kartoittamiseen. Viitattu 10.02.2025. https://www.ecwid.com/fi/blog/dos-and-donts-of-mapping-your-buyer-journey.html#:~:text=Asiakasmatka%20on%20koko%20prosessi%2C%20jonka%20ostaja%20k%C3%A4y%20l%C3%A4pi,ett%C3%A4%20offline-tilassa%2C%20joita%20asiakas%20voi%20kohdata%20matkan%20varrella.

Rakennusteollisuus RT ry. n.d. Kestävä rakentaminen. Viitattu 10.02.2025. https://rt.fi/tietoa-alasta/ymparisto-ja-ilmasto/kestava-rakentaminen/

Rakentamislaki 26.04.2023/751. Viitattu 30.03.2025. https://finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/751?language=fin&highlightId=576160&highlightParams=%7B%22type%22%3A%22BASIC%22%2C%22search%22%3A%22rakentamislaki%22%7D

RT 14-11103. 2013. SisäRYL. Helsinki: Rakennustieto Oy.

RT 14-11103_L. 2021. Sisäryl 2013 rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset. Talonrakennuksen sisätyöt. Helsinki: Rakennustieto Oy.

RT 18-10922. 2008. Kiinteistön tekniset käyttöiät ja kunnossapitojaksot. Helsinki: Rakennustieto Oy.

SIT 42-610074. 2010. Parkettilattiat. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Suomen YK-liitto. n.d. Kestävä kehitys – Historiaa ja toiminnan taustoja. Viitattu 03.02.2025. https://www.ykliitto.fi/kestava-kehitys/kestava-kehitys-historiaa-ja-toiminnan-taustoja

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2025. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen – keskeisiä käsitteitä. Viitattu 30.03.2025. https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointi-ja-terveyserot/keskeisia-kasitteita

Valtioneuvoston kanslia 2024. Kestävä kehitys ja Agenda2030. Suomen kestävän kehityksen toimikunta. Viitattu 16.12.2024 Kestävä kehitys, https://kestavakehitys.fi/

Viio, P. 2018. Mitä on asiakaslähtöisyys, miksi se on tärkeää ja miten tulla asiakaslähtöiseksi? Viitattu 10.02.2025. https://paulviio.com/mita-asiakaslahtoisyys-miksi-se-tarkeaa-ja-miten-tulla-asiakaslahtoiseksi/

Ympäristöministeriö 2023. Mitä on kestävä kehitys? Viitattu 10.02.2025. https://ym.fi/mita-on-kestava-kehitys

Haastattelukysymykset:

Vakuutusyhtiön toiminta

1. Mitä kautta olitte vakuutusyhtiöön yhteydessä?
2. Millaiset alkuohjeet saitte vakuutusyhtiöltä?
3. Mitä korjausmenetelmää lattiaan käytettiin?

Sopimuskumppanin toiminta

4. Miten sopimuskumppani toimi mielestänne?
5. Tehtiinkö työ sovitussa ajassa?
6. Hoituiko työt sovitun mukaan?
7. Aiheutuiko remontista poismuuttoa tai tavaroiden siirtelyä?

Tyytyväisyys tuloksiin

1. Miten arvioisitte työn laadun?
2. Miten arvioisitte lattian nykyisen kunnon?
3. Oletko tyytyväinen valittuun korjaustapaan?
4. Minkä kouluarvosanan antaisit vahingon korjauksesta? Miksi?
5. Yllättikö joku sinua vakuutusyhtiön toiminnassa tai korjaajan toiminnassa?
6. Vastasiko toiminta odotuksiasi?