

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Rakennustekniikan koulutusohjelma
Talonrakennustekniikka

Opinnäytetyö

Sari Vuorinen

TALOPAKETTIKAUPAN NYKYTILANNE

Työn ohjaaja
Työn teettäjä
Tampere 2009

DI Eero Nippala
Arktinen Oy

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikka

Talonrakennustekniikka

Vuorinen, Sari

Opinnäytetyö

Työn ohjaaja

Työn teettäjä

Toukokuu 2009

Hakusanat

Talopakettikaupan nykytilanne

51 sivua + 5 liitesivua

DI Eero Nippala

Arktinen Oy, valvojana arkk. Jyri Sarkkinen

asiakaskysely, pientalorakentaminen, talopaketti

TIIVISTELMÄ

Suomalainen haluaa asua pientalossa, omasta tilasta ja rauhasta nauttien.

Pientaloasunnot kattavatkin yli puolet vuosittaisista asuntoaloituksista Suomessa.

Pientalo voidaan rakentaa joko paikalla esimerkiksi ns. pitkistä tavarasta, harkoista, tiilistä tai se voidaan koota muualla esivalmistetuista elementeistä.

Suomessa noin 70 % omakotitaloista toteutetaan jonkinlaisena talopakettitoimituksena. Talopaketti voi olla joko elementtirakenteinen, paikalla rakennettu tai jotain siltä väliltä.

Tässä opinnäytetyössä on ensin selvitetty hieman taustaa pientalorakentamisesta ja talopakettikonseptista, minkä jälkeen on varsinainen asiakaskyselyn esittelyosuus ja tulosten tarkastelu. Kirjekysely lähetettiin kolmen eri pakettitoimittajan 150 talopakettirakentajalle, joiden rakennusprojekti on jo valmistunut. Kyselyn avulla selvitettiin talopakettirakentajien kokemuksia ja mielipiteitä omasta rakennusprojektistaan, heidän parannusehdotuksiaan ja toiveitaan. Tulosten perusteella on pohdittu parannuskeinoja koko pientaloprojektia ajatellen, jotta asiakkaan tarpeet ja markkinoiden tarjonta kohtaisivat tulevaisuudessa entistä paremmin.

Kyselytulosten perusteella voidaan sanoa, että eniten ongelmia talopakettirakentajalle tuottaa toimitussisältöjen ymmärtäminen ja niiden vertailu. Kolme eniten lopulliseen ostopäätökseen vaikuttanutta tekijää vastausten perusteella oli toimitussisältö, kustannukset ja asiakkaan omat vaikutusmahdollisuudet projektin aikana.

TAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Construction Engineering

Building construction

Vuorinen, Sari

Current situation on prefabricated house markets

Engineering Thesis

51 pages + 5 appendices

Thesis Supervisor

MSc Eero Nippala

Commissioning Company

Arktinen Ltd. , supervisor architect Jyri Sarkkinen

May 2009

Keywords

customer poll, house building, prefabricated house

ABSTRACT

Finns want to live in a detached house enjoying their own space and peace. Actually, in Finland over half of the annual house-beginnings are detached houses.

The detached house can be built either by using timber, blocks, bricks etc. or it can be built using prefabricated units. In Finland about 70 % of detached houses are built by using some kind of prefab house delivery. The prefab house can be either prefabricated, built on site or something between these two options.

In this thesis first there is some background to a house building and home prefabricated house markets. After that there is introduction of the customer poll and results. A questionnaire was sent to 150 prefabricated house builder from 3 different prefabricated house manufacturer. Respondents were a random sample of customers whose building projects were already finished. Purpose of the questionnaire was to find out prefabricated house builders experiences and opinions about their own building projects, their hopes and proposals for improvements.

Based on the results it seemed that understanding and comparison between the different delivery contents were the most problematic things for the prefabricated house builder. To the final buying decision affected most delivery content, costs and clients own influences during the whole building project.

ALKUSANAT

Esitän erityiskiitokseni Arktinen Oy:n Jyri Sarkkiselle työni aiheesta ja mahdollisuudesta saattaa opintoni vihdoinkin päätökseen. Lisäksi kiitän ohjaavaa opettajaani DI Eero Nippalaa Tampereen ammattikorkeakoulusta useista mielenkiintoisista ja antoisista keskusteluista sekä erityisesti vihjeistä ja ohjeista kyselytutkimukseen liittyen.

Tampereella toukokuussa 2009

Sari Vuorinen

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ALKUSANAT

SISÄLLYSLUETTELO	5
KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Työn tausta	8
1.2 Työn tavoitteet	8
1.3 Työn rajaus	9
2 PIENTALON RAKENNUSHANKE	9
2.1 Yleistä	9
2.2 Rakennushankkeen vaiheet	10
2.3 Kustannukset	12
2.4 Rakentaminen	14
2.4.1 Tuotantotapa	14
2.4.2 Toteutusmuoto	15
3 TALOPAKETTIKONSEPTI	16
3.1 Markkinat	16
3.2 Pelisäännöt	17
3.3 Sopimuksesta valmiiseen taloon	18
4 ASIAKASKYSELYN TOTEUTUS	19
4.1 Tehtävät ja menetelmät	19
4.2 Aineisto	20
5 TULOKSET	23
5.1 Rakennuspaikan taustatiedot	23
5.2 Hankintatavan valinta	25
5.3 Rakennuspaikan valinta	29
5.4 Mainonnan ja markkinoinnin vaikutus	33
5.5 Lopulliseen ostopäätökseen vaikuttaneet tekijät	36
5.6 Kustannukset	37

5.7	Tyytyväisyys rakennusprojektiin.....	42
6	TULOSTEN TARKASTELU	45
7	YHTEENVETO	47
7.1	Tulosyhteenveto	47
7.2	Jatkotutkimusehdotukset	47
7.3	Johtopäätökset ja suositukset.....	48
	LÄHTEET	50
	LIITTEET	
	Saatekirje	
	Kyselykaavake	

KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

Talopaketti

Talopaketti on yleisnimitys tuote- ja palvelukokonaisuudelle, joka sisältää yleensä talon pohja-, julkisivu- ja rakennesuunnitelmat paketin osalta, runkomateriaalit, väliseinämateriaalit, rungon pystytyksen, ikkunat, ovet /9/. Markkinoilla on kuitenkin lukematon määrä eri variaatioita näistä kokonaisuuksista.

Pienelementti

Pienelementti on rakentamisessa käytettävä tehdasvalmisteinen valmisosa. Elementit ovat seinän korkuisia ja enintään 180cm leveitä. Ne valmistetaan tehtaalla joko tuulensuojalevyypintaan asti tai julkisivuverhouksen sisältäen. Työmaalla ei tarvita nostureita elementtien käsittelyyn vaan ne saadaan nostettua paikoilleen miesvoimin. /1, 9./

Suurelementti

Suurelementti on yleensä koko seinän mittainen tehdasvalmisteinen valmisosa. Asentaminen vaatii nosturin. Valmiusaste on yleensä suurempi kuin pienelementeillä; mm. ikkunat, ovet ja sähköputkitukset on mahdollista asentaa niihin jo tehtaalla. /1, 9./

Tilaelementti

Tilaelementti on rakennuselementti, jossa on valmiina ylä-, alapohja sekä päätyseinät. Talon koosta riippuen toimitus tapahtuu joko yhdessä tai useammassa osassa. Perustukset ja tarvittavat liitännät tulee tehdä valmiiksi ennen tilaelementin saapumista. Valmiusaste voi olla jopa niin suuri, että mm. väliovet, kiintokalusteet, tapetointi ja laatoituksetkin ovat elementtiin valmiiksi asennettuina. /1, 9./

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Oman kodin rakentaminen on ihmisen elämän yksi kalleimmista ja tärkeimmistä sijoituksista. Siinä ei ole kysymys vain talon rakentamisesta vaan kysymys on unelman toteuttamisesta. Ihmiset ovat valmiita panostamaan siihen, koska juuri oman kodin rakentaminen antaa mahdollisuuden toteuttaa omat toiveet ja tarpeet huomattavasti paremmin kuin jo aiemmin rakennetun talon tai asunnon ostaminen.

Tällä hetkellä vallitseva maailmanlaajuinen taloustilanne on aiheuttanut huomattavia ongelmia myös omakotirakentamisessa. Laman uhka on saanut yksittäiset kotitaloudet siirtämään suurempia sijoituksiaan tulevaisuuteen. Toisaalta jos uskallusta riittää ja omalle kodille on todellista tarvetta, juuri nyt voisi olla hyväkin aika ryhtyä rakennusprojektiin. Työn ja materiaalien hinta on laskenut, ammattitaitoista työvoimaa on hyvin ja nopeasti saatavilla ja talotehtailta on mahdollista saada nopeitakin toimituksia, koska kapasiteettia on vapaana. /15./

Tämän työn taustalla on tarve selvittää talopakettikaupan todellista tilaa nykyään: kuinka tyytyväisiä asiakkaat oikeasti ovat saamaansa palveluun, ja missä ovat mahdolliset kehittämisalueet ja markkinaraot palveluja tarjoavan firman kannalta.

1.2 Työn tavoitteet

Talopaketti jonkin asteisena toteutuksena on tällä hetkellä pientalorakentamisen suosituin muoto. Tämän työn tavoitteena on asiakaskyselyn avulla kartoittaa ihmisten mielipiteitä sekä kokemuksia tekemistään talopakettikaupoista, pohtia mahdollisia parannusehdotuksia, jotta pakettien vertailu olisi helpompaa tavalliselle kuluttajalle ja jotta tarjonta sekä kuluttajien tarpeet saataisiin kohtaamaan. Yhtenä näkökulmana pohditaan myös sitä, miten firman toimintaa tulisi kehittää, jotta asiakkaan tarpeet saataisiin mahdollisimman hyvin tyydytettyä.

1.3 Työn rajaus

Tässä työssä on aluksi selvitetty hieman perusperiaatteita pientalorakentamisesta sekä talopakettikonseptista, minkä jälkeen esitellään varsinainen kysely, saadut tulokset sekä johtopäätökset.

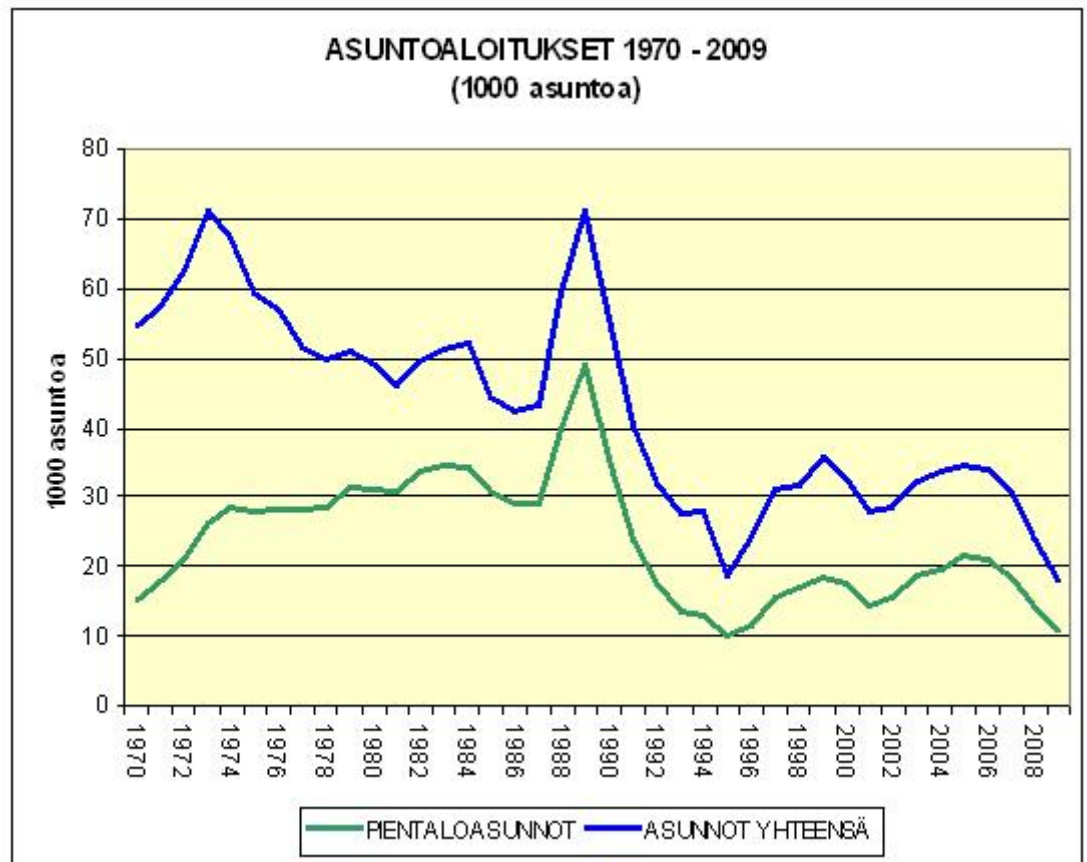
Asiakaskyselyn kohderyhmäksi valittiin kolmen eri talopakettitoimittajan (Planiatalo Oy, Rakennustyö KO-TI Oy ja Älvsbytal) asiakkaita jokaiselta 50 kpl eli yhteensä 150 kpl. Käytetyt talopakettitoimittajat valittiin niin, että niistä jokainen tarjoaa hieman erilaisia palveluita ja ratkaisuja. Kaikki kolme tässä työssä esimerkkinä käytettyä talopakettitoimittajaa valmistavat puurunkoisia taloja, mutta varsinaisena toteutusmuotona on voinut olla paikalla rakennettu puurunko, pien-/suurelementti tai tilaelementti.

Kyselyn tuloksia on tarkasteltu aina koko vastaajaryhmän kannalta. Muutamissa kohdissa näkökulmaa on kuitenkin tarkennettu ja tuloksia on tutkittu eri vastaajakategorioittain, kuten esim. ikäryhmien tai ammattiryhmien kannalta. Näitä tarkempia tutkimusnäkökulmia olisi vielä lukematon määrä lisää, mutta ajalliset resurssit ja opinnäytetyön laajuus huomioiden niitä ei tässä työssä esitellä.

2 PIENTALON RAKENNUSHANKE

2.1 Yleistä

Jo vuosikymmenien ajan pientaloasunnot ovat kattaneet vähintään noin puolet Suomen koko asuntotuotannosta. 1990-luvun alun huippuvuosista on tultu huimasti alaspäin, ja muutamien nousujohteisten vuosien jälkeen tuotanto on taas hiipumassa (kuva 1). /10./



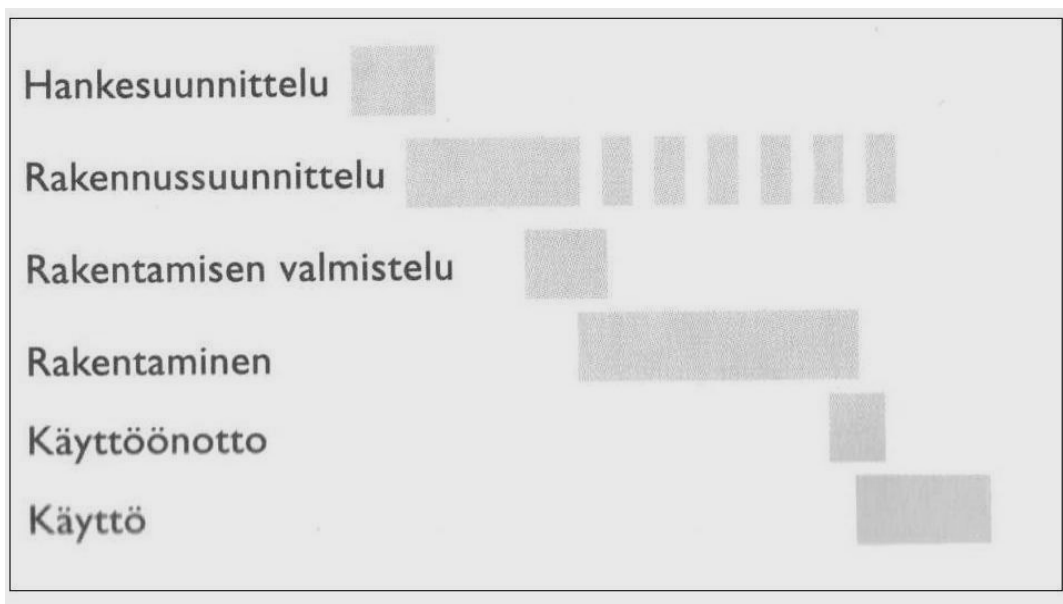
Kuva 1 Asuntorakentamisen kehittyminen /10/

Rakennusteollisuus RT:n suhdannekatsauksen /17/ mukaan rakentaminen tulee kaikki sektorit huomioiden supistumaan n. 13 % vuonna 2009. Viime aikoina etenkin valmistaloteollisuuden tilauskanta on supistunut huomattavasti ja muutenkin ihmisten luottamus ja uskallus pientalorakentamiseen on horjunut. Vuonna 2008 omakotialoituksia oli 11 800 kpl, kun taas vuodelle 2009 aloituksia on ennustettu olevan vain 6500 kpl eli noin puolet vähemmän /17/.

2.2 Rakennushankkeen vaiheet

Talonrakennushanke on kokonaisuus, joka noudattelee aina tiettyä kaavaa, olipa kyseessä sitten pientalo-, muu asunto- tai toimitilarakentaminen. Hankkeen lähtökohtana on kuitenkin aina jonkun tilan tarve. Tämä onkin oikeastaan

rakennushankkeen ensimmäinen vaihe, tarveselvitysvaihe, joka käydään läpi jo ennen hankesuunnittelua. (Kuva 2)



Kuva 2 Talonrakennushankkeen vaiheet ja niiden eteneminen /1/

RT-ohjekortissa 10-10387 Talonrakennushankkeen kulku /6/ selvitetään hankkeen vaiheet seuraavasti:

- – **Tarveselvitysvaiheessa** selvitetään ja arvioidaan hankkeeseen ryhtymisen tarpeellisuutta, edellytyksiä ja mahdollisuuksia. – –
- Hankesuunnitteluvaiheessa** selvitetään ja arvioidaan yksityiskohtaisesti hankkeen toteuttamistarpeet, toteuttamismahdollisuudet ja vaihtoehtoiset toteuttamistavat. – –
- Hankesuunnitelman pohjalta tehdään investointipäätös. – –
- Rakennussuunnitteluvaiheessa** kehitetään hankesuunnitelman pohjalta lopputuotteen arkkitehtoninen ratkaisu, tekniset järjestelmät ja toteuttamistapa. – –
- Rakentamisvaiheessa** hankkeen suunniteltu lopputuote rakennetaan. Rakentamisvaihe alkaa, kun rakentamisesta tehdään urakkasopimus. – –
- Käyttöönottovaiheessa** perehdytetään käyttäjät rakennuksen käyttöön ja käynnistetään rakennukseen aiottu toiminta. Hankkeen vaiheena käyttöönottovaihe päättyy takuutarkastukseen. – –

Pientalorakentamisessa tarveselvitysvaiheessa todetaan esimerkiksi, että perhekoon kasvamisen seurauksena tarvitaan lisää tilaa, halutaan toteuttaa pitkäaikainen unelma omasta talosta tai maalla asumisesta. Tässä vaiheessa rakentajan tulee myös

pohtia rahoituksen järjestäminen ja resurssit. Hankesuunnittelussa mietitään vielä perheen todelliset tarpeet yksityiskohtaisesti ja vertaillaan eri mahdollisuuksia niin tonttien, rahoituksen kuin rakennustyyppienkin suhteen /1/. Lopulta päätetään minne ja milloin halutaan rakentaa. Kun päätös on tehty, alkaa suunnittelutyö, johon kuuluu mm. arkkitehti-, rakenne-, LVI- ja sähkösuunnittelu /1/. Riippuen siitä onko asiakas valinnut talopakettin vai ns. hartiapankkirakentamisen, hän joko käyttää talotehtaan valmiita suunnitelmia tai teettää ne yksittäisillä suunnittelijoilla. Kun suunnitelmat ovat valmiit, rakentaminen työmaalla voi alkaa taas toteutustavasta riippuen joko talotehtaan pystytysporukan voimin tai yksityisten urakoitsijoiden avulla. Käyttööntovaiheessa perhe pääsee muuttamaan ja tutustumaan uuteen kotiinsa. Tutustumisvaiheessa apuna toimii ns. talokansio, johon on koottu kaikkien laitteiden ja materiaalien esitteet ja tuoteselosteet. Lisäksi kansioista pitäisi löytyä kaikki rakentamista koskevat suunnitelmat ja sinne tulisi merkitä kaikki tehdyt muutokset, huollot, korjaukset. Kansion säännöllinen päivittäminen on hyvä keino pysyä ajan tasalla talon teknisistä laitteista ja tuotteista.

Pientalorakentamisessa urakoitsijan takuu-aika on yleensä 2 vuotta, jollei sopimuksessa ole muuta sovittu. Takuu-aika päättyy takuutarkastukseen, jossa selvitetään mahdolliset takuu-aikana ilmenneet puutteet ja sovitaan niiden korjaamisesta.

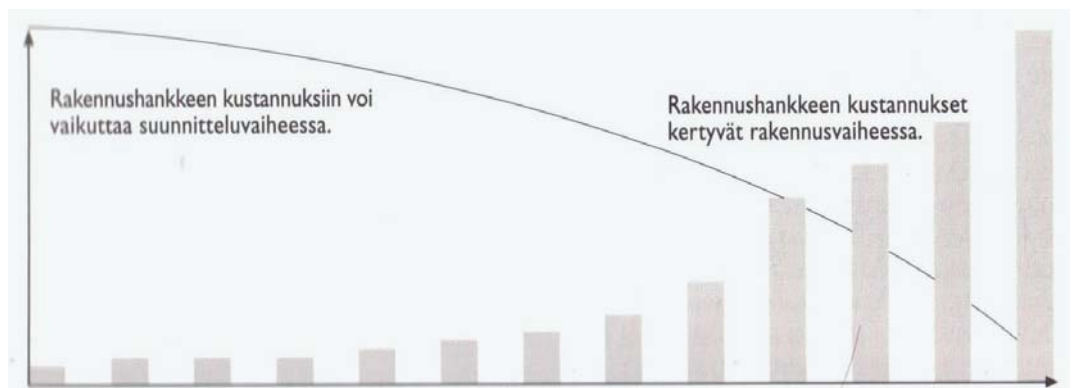
2.3 Kustannukset

Kustannukset ovat yksi määräävimmistä kriteereistä, kun asiakas suunnittelee rakennusprojektia. Kustannusten hallitseminen ja budjetissa pysyminen koko hankkeen ajan on tärkeä tavoite. Pientalon rakennusprojektissa tulisi hankintakustannusten lisäksi ottaa huomioon myös asumiskustannukset. Hankintakustannukset muodostuvat itse rakentamisen kustannusten lisäksi tontin hinnasta sekä rakennuttajan kustannuksista, joita ovat mm. lupa-, suunnittelukustannukset ja erilaiset liittymismaksut. Asumiskustannukset sisältävät

tontin ja asunnon käyttö- ja huoltokustannukset. Erilaisilla rakenneratkaisuilla voi vaikuttaa myös asumiskustannuksiin, joten jo suunnitteluvaiheen päätöksissä olisi hyvä miettiä myös asunnon koko elinkaarta, ei vain varsinaisia rakennuskustannuksia. /3./

Kustannuksia kertyy eri lailla rakennushankkeen eri vaiheissa. Kustannuksiin voi vaikuttaa eniten suunnitteluvaiheessa, kun taas varsinaisesti eniten kustannuksia kertyy rakennusvaiheessa. Rakennusvaiheessa, kun suunnitelmat ja päätökset on jo tehty, vaikutusmahdollisuudet kustannuksiin ovat enää vähäiset. Noin 90 % lopullisista rakennuskustannuksista lyödään lukkoon jo suunnitteluvaiheessa /5/.

(Kuva 3)



Kuva 3 Kustannusten kertyminen ja niihin vaikuttaminen /3./

Varsinaisissa rakentamiskustannuksissa vaihtelua aiheuttavat mm. seuraavat tekijät:

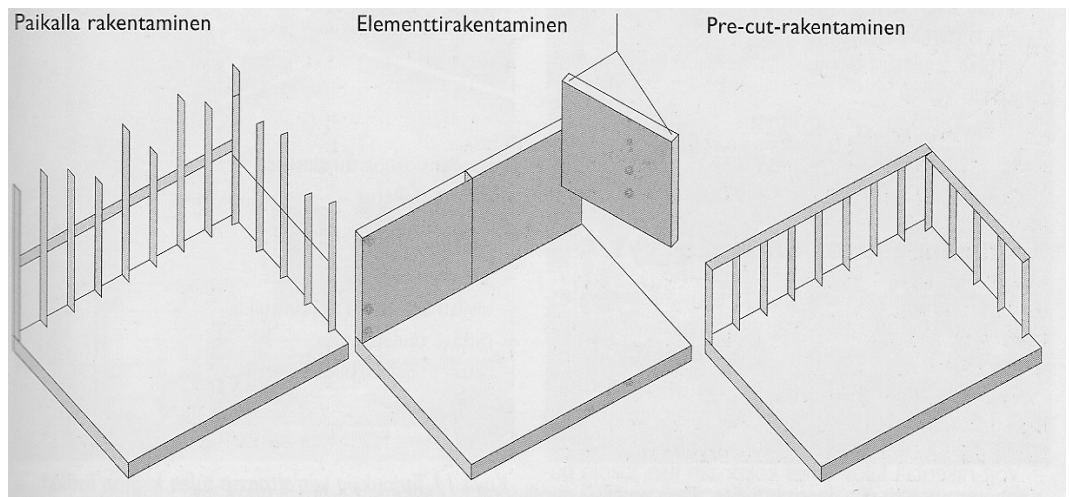
- tilojen tarve ja asetetut vaatimukset
- suunnitteluratkaisut
- rakennuspaikkakunta
- toteutusmuoto (harti pankkirakentaminen, jonkinlainen pakettitoimitus, avaimet käteen -toimitus)
- rakentamisolosuhteet (tontin ominaisuudet, mahdolliset talvityöt).

/3./

2.4 Rakentaminen

2.4.1 Tuotantotapa

Pientalon rakentamiseen löytyy lukemattomia eri tapoja. Kun asiakas on päättänyt rakennusmateriaalin, oli se sitten esimerkiksi puu, harkko tai tiili, tulee valita tuotantotapa. Tuotantotapana voi olla paikalla rakentaminen tai esivalmistettujen osien käyttö eli elementti- tai pre-cut-rakentaminen (kuva 4). Näitä tuotantotapoja on mahdollista yhdistellä, ja niitä kaikkia voidaan käyttää hyväksi, valittiinpa lopulta sitten ns. hartiapankkirakentaminen tai talopakettitoimitus.

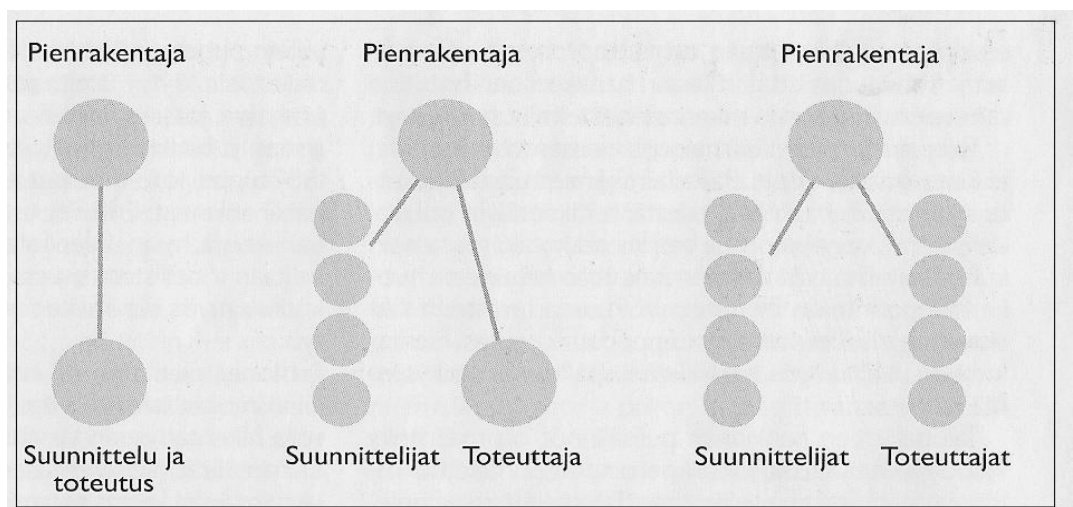


Kuva 4 Pientalon tuotantotapoja – paikalla rakentaminen, elementtirakentaminen, pre-cut-rakentaminen /1./

Paikalla rakentaminen tapahtuu useimmiten ns. pitkistä tavarasta työmaalla työstämällä. Vaihtoehtoisesti materiaalina voidaan käyttää myös esimerkiksi harkkoja tai tiiliä. Elementtirakentamisessa työmaalle tuodaan tehtaassa valmiiksi koottuja rakennusosia. Elementit voivat olla erikokoisia ja eri valmiusasteeseen valmistettuja. Elementtirakentamisen etuna voidaan pitää nopeutta ja säälellä alttiiden työvaiheiden vähenemistä itse työmaalla. Pre-cut-rakentamisen voidaan ajatella olevan näiden kahden edellisen tuotantotavan välimuoto. Siinä paikalla rakentaminen tapahtuu tehtaalla valmiiksi mitoitetusta ja määrämittaan sahatusta puutavarasta. Tällöinkin työn määrä itse työmaalla vähenee verrattuna pitkistä tavarasta rakentamiseen. /1./

2.4.2 Toteutusmuoto

Toteutusmuoto tarkoittaa rakennuttamisen, suunnittelun ja rakentamisen organisointitapaa /1/. Pienrakentaja voi hankkia suunnittelun ja toteutuksen samassa paketissa, suunnittelu voidaan eriyttää toteutuskokonaisuudesta omiksi osakokonaisuuksiksi tai sekä suunnittelu että toteutus molemmat eriytetään omiksi osakokonaisuuksiksi (kuva 5).



Kuva 5 Pientalon eri toteutusmuotoja /1./

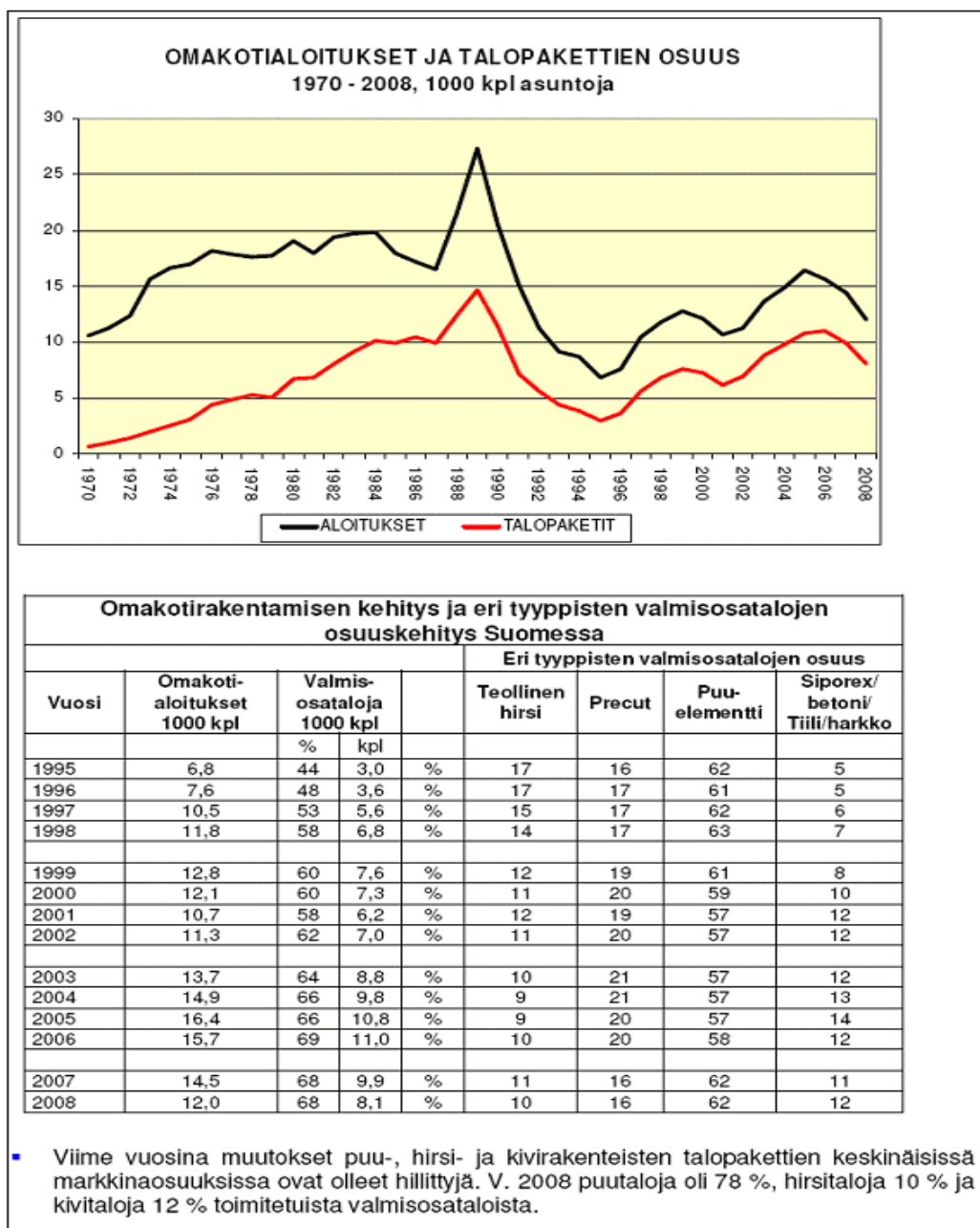
Se, mihin toteutusmuotoon päädytään, määräytyy paljolti senkin mukaan, mitkä ovat rakentajan omat resurssit: käytettävissä oleva ajallinen panostus, oma ammattitaito jne. Usein kokemattomat pienrakentajat arvioivat oman työn osuuden yläkanttiin, mistä seuraa ainoastaan kiirettä, stressiä ja mahdollisia rakenteellisia virheitä ja niiden korjaamista.

Mitä suurempia kokonaisuuksia saadaan sovittua kiinteään hintaan, sitä pienempi on riski kustannusten ylittymiseen. Toisaalta tällaiset suuret kokonaisuudet ovat yleensä kallein vaihtoehto. Mitä useampiin osiin urakka pilkotaan ja mitä enemmän osapuolia siihen sisältyy, sitä enemmän lisääntyvät hankkeen laadulliset riskit. Pilkottu urakka vaatii myös paljon itse pienrakentajalta, koska hänen tulisi pitää kaikki langat käsissään: valvoa kaikkia töitä erikseen omina osakokonaisuuksinaan sekä sovittaa ne lopulta yhteen yhdeksi kokonaisuudeksi. /5./

3 TALOPAKETTIKONSEPTI

3.1 Markkinat

Talopaketti on yleisin käytössä oleva pientalorakentamisen muoto. Talopaketit voidaan yleisesti jakaa rakennusmateriaalien perusteella kolmeen pääryhmään: puurunkoiset talot, hirsitalot ja kivitalot. Vuonna 2008 suurin osa, 78 % talopaketeista, oli puutaloja (kuva 6). /9, 15./



Kuva 6 Pientalobarometri /15./

Suomessa on noin 250 talopaketteja toimittavaa yritystä. Viime vuosina lähes 70 % pientalorakentamisesta on toteutettu talopaketeilla. Talopakettiratkaisuun päätyvän asiakkaan on usein hankala hahmottaa koko rakennusprojektin lopullista hintaa. Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että talopaketin hinta on kerrottava kolmella, jotta saadaan koko projektin lopullinen hinta /9/. Jos siis talopaketin hinnaksi on kuvastossa merkitty esimerkiksi 85 000 € ostajan on syytä varautua koko projektin hinnaksi tulevan ainakin noin 255 000 €

Kilpailu talopakettimarkkinoilla on kovaa. Koko ajan käydään hintakilpailua ja asiakkaita yritetään houkutella mm. erilaisilla ”kylkiäisillä”, kuten kotiteattereilla, pesutorneilla, autokatoksilla jne. Tällaiset ”kaupan päälle” -tarjoukset kiinnostavat asiakkaita, ja ne saattavat saada kohtuuttomankin suuren painoarvon lopullista ostopäätöstä tehtäessä.

Talopaketeista ollaan monta eri mieltä. Etuina voidaan pitää rakentamisen nopeutta ja helppoutta. Elementit ovat pitkälle tehtaissa esivalmistettuja ja rakennus itse työmaalla saadaan nopeasti säältä suojaan. Talotehdas vastaa talon pystytyksestä ja on vastuussa toimittamastaan kokonaisuudesta. Pakettiin kuuluu myös suunnitelmat ja piirustukset, joten asiakkaan ei tarvitse teettää niitä erikseen. Haittapuolena voidaan pitää ns. massatuotantoa. Pakettitalot ovat usein keskiarvoasuntoja, joilla yritetään miellyttää mahdollisimman suurta asiakaskuntaa. Pakettitalo ja hankittu tontti eivät myöskään välttämättä sovi yhteen. Valitettavan usein kauppa tehdään tontin kustannuksella niin, että sen parhaat ominaisuudet jäävät käyttämättä. Moni uskoo, että juuri talopaketin ostamalla saa hyvin suunnitellun ja laadukkaasti toteutetun talon. Tämä ei kuitenkaan automaattisesti päde, koska tulee muistaa, että usein talopakettityömaalla taistellaan aikaa vastaan, ja nopeus ei suinkaan automaattisesti ole laadun tae. /4./

3.2 Pelisäännöt

Pientaloteollisuus ry (PTT ry) on puu-, kivi- ja hirsitalotehtailijoiden vuonna 1999

perustama yhdistys, joka toimii linkkinä rakentajien ja talotoimittajien välillä. PTT:n tarkoituksena on edistää pientaloasumista ja -rakentamista Suomessa, ja sen jäsenyrytykset kattavatkin noin 80 % koko pientaloteollisuuden volyyymista. PTT:n jäsenyrytykset ja talomyyjät ovat sopineet yhteisistä eettisistä toimintaperiaatteista ja ovat sitoutuneet omissa talokaupoissaan ja -toimituksissaan noudattamaan näitä sääntöjä. /18./

Kuluttajansuojalain luku 9 Taloelementtien kauppa ja rakennusurakka säätelee kuluttajan ja talopakettitoimittajan välisiä sopimuksia. Siinä on säädetty mm. vahingonkorvauksista, virheiden korjaamisesta, sopimuksen purusta ja viivästyksen seuraamuksista. /12./ Kuluttajansuojalakiin perustuen PTT on lisäksi julkaissut myös omat Pientaloteollisuusyhdistyksen Talopakettien ja -elementtien kuluttajakauppaa sekä asennusta koskevat yleiset sopimusehdot /14/, jotka ovat kuluttaja-asiamiehen tarkistamat ja hyväksymät.

3.3 Sopimuksesta valmiiseen taloon

Talopakettikauppa noudattelee tiettyä kaavaa, vaikka sen laajuus voikin vaihdella erittäin paljon.

Yleensä kun päätös talopaketin hankinnasta on tehty, aletaan selailta eri talotoimittajien talokirjoja ja kotisivuja sopivaa mallia ja inspiraatiota hakien. Kun suhteellisen hyvin tarpeita ja toiveita tyydyttävä malli löytyy, ihmiset yleensä ottavat yhteyttä talopakettitoimittajien talomyyjään. Talomyyjien kanssa suunnitelmia on mahdollista kehittää ja muunnella tai tehdä jopa täysin uudet suunnitelmat. Kun kuvat on saatu suhteellisen hyvin kuntoon, on aika aloittaa tarjousten pyytäminen. Kuten jo aiemminkin on mainittu, tarjousta kannattaa pyytää useammalta talotoimittajalta. Hintakilpailu on yleensä aika kovaa, ja halvin tarjous ja parhaat ”kylkiäiset” tietenkin houkuttelevat asiakasta. Kun tarjousten perusteella on sitten tehty lopullinen valinta, ryhdytään talomyyjän kanssa hiomaan lopullista sopimusta. Lopulta kuluttaja tekee talotehtaan kanssa

hankintasopimuksen. Sitova sopimus käydään myyjän kanssa yksityiskohtaisesti läpi ja kuluttajan kannattaa lukea erityisen tarkasti sopimuksen yhteydessä olevat sopimusehdot. Ostajalle kuuluu aina yksi oma kappale sopimuksesta. Sopimuksesta tulee selvittää mm. seuraavat asiat:

- sopimussakot ja takuut
- toimitusajankohdat
- pystytyksen ja muiden urakoiden ajankohdat
- kuljetusten maksaja

Matkan varrella alkuperäisiin suunnitelmiin saattaa tulla joitain muutoksia. Ne sovitaan ja laskutetaan erikseen. Riippuen siitä, onko ostaja valinnut avaimet käteen -toimituksen vai jonkin muun tavan, ostajan on mahdollisesti tehtävä myös aliurakoitsijoiden kanssa sopimuksia. Avaimet käteen -urakassa yleensä pääurakoitsija tekee sopimukset aliurakoitsijoiden kanssa.

4 ASIAKASKYSELYN TOTEUTUS

4.1 Tehtävät ja menetelmät

Tässä tutkimuksessa tietojenkeräysmenetelmänä käytettiin kirjekyselyä. Kirjekysely on yksi haastattelututkimuksen suosituimmista muodoista. Sen etuihin kuuluu mm. , että vastaaja voi rauhassa kotona kyselyä täyttäessään tarkistaa joitain tietoja, kysymykset ovat täsmälleen samassa muodossa kaikille ja haastattelijan vaikutus puuttuu kokonaan. Haittapuolina voidaan mainita, että kyselyn täyttäjistä ei ikinä ole täyttä varmuutta, vastaukset on helppo täyttää huolimattomasti tai jättää kokonaan tyhjiä kohtia eikä kirjekyselystä saa niin henkilökohtaista kuin esim. haastattelusta. /2./

Kyselykaavakkeen kysymykset laadittiin yhdessä työn teettäjän kanssa. Kaavake toteutettiin Microsoft Word -ohjelmalla ja siihen sisältyi sekä avoimia että erilaisilla asteikoilla kokemuksia arvioivia kysymyksiä. Kyselyt lähetettiin

saatekirjeen ja palautuskuoren kera marraskuun 2008 puolivälissä ja vastausajaksi annettiin hieman vajaat 3 viikkoa. Osoitetiedot saatiin kunkin talotoimittajan edustajilta, jotka suorittivat otannan niin, että vastaajat olivat mahdollisimman uusia asiakkaita, mutta kuitenkin sellaisia, joiden rakennusprojekti oli jo valmistunut.

Heti ensimmäisellä kierroksella vastauksia saatiin takaisin yhteensä 59 kpl, jonka katsottiin olevan jo tarpeeksi kattava otos eikä muistutuksia näin lähetetty lainkaan. Vastaukset tarkistettiin ja koodattiin sitä mukaan, kun niitä saapui. Tulosten laskennassa ja esittelyssä käytettiin apuna Microsoft Excel - taulukkolaskentaohjelmaa.

4.2 Aineisto

Kyselykaavakkeita lähetettiin yhteensä 150 kpl ja vastauksia saatiin takaisin 59 kpl. Näin ollen vastausprosentiksi saatiin 39,3 %, mitä voidaankin pitää täysin tyydyttävänä tuloksena.

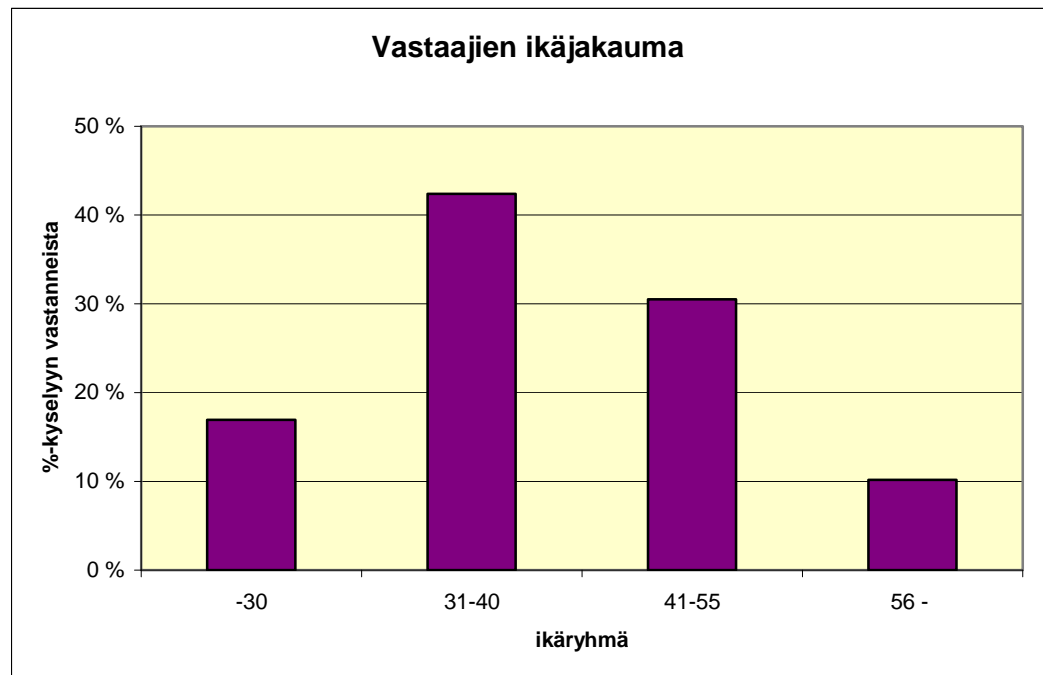
Kyselylomakkeen ensimmäisessä vaiheessa selvitettiin vastaajien taustatietoja, kuten sukupuoli, ikä, koulutus, ammatti, perheen koko ja aiempi asumismuoto. Vastaajien sukupuolijakauma oli seuraavanlainen:

- 31 % naisia
- 69 % miehiä.

Sukupuolijakaumaa voidaan kuitenkin lopulta pitää hieman epäolennaisena, koska on oletettavaa, että joissain tapauksissa kyselylomake on täytetty yhdessä perheen kesken, mutta vain yksi on toiminut ns. kirjurina ja antanut omat tietonsa.

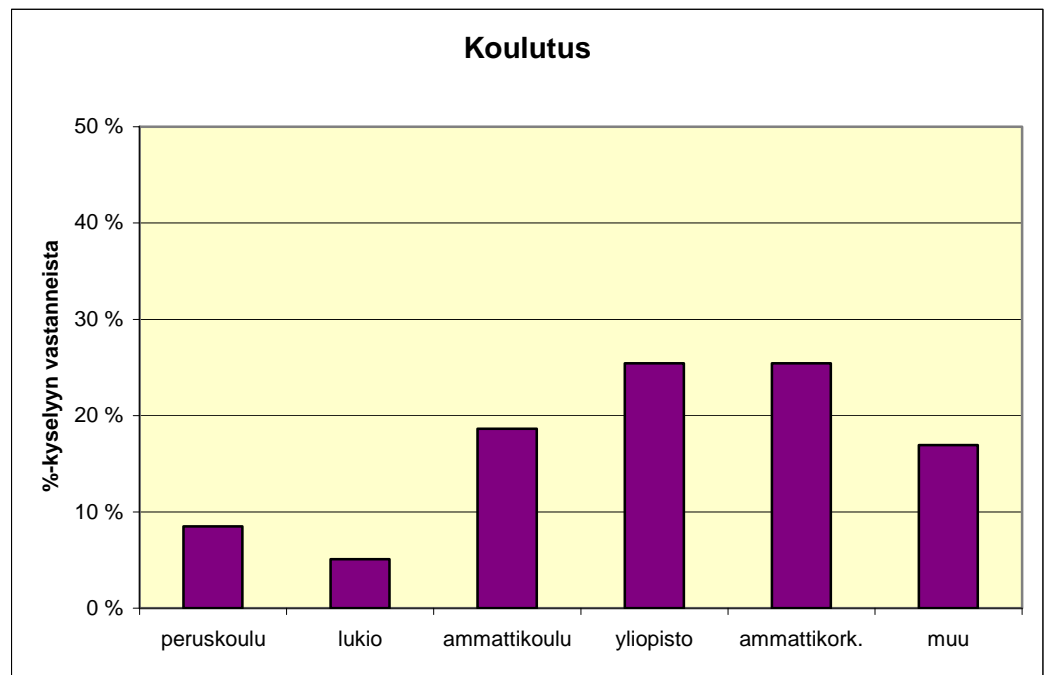
Vastaajista enemmistö, 42 %, kuului ikäryhmään 31–40-vuotiaat. Toiseksi eniten vastaajia oli ikäryhmässä 41–55-vuotiaat. Joukkoon mahtui myös muutamia alle

30- ja yli 56-vuotiaita. (Kuva 7) Ikäjakauman tulos ei ole yllättävä, koska hieman yleistäen voidaan olettaa, että keskimäärin pientalorakentaja on juuri 31–40-vuotias, työelämässä jo hetken ollut, ”ruuhkavuosia” elävä, perhettä perustava ja kasvattava mies tai nainen.



Kuva 7 Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n=59)

Vastaajien koulutus jakaantui suhteellisen tasaisesti eri koulutusasteisiin. Yliopisto- ja ammattikorkeakoulutaustaisia oli eniten, 25 % kumpiakkin. 17 % vastaajista ilmoitti koulutukseen vastausvaihtoehdon ”muu”. Se sisälsi mm. opistotason ja teknikon koulutusta. (Kuva 8)



Kuva 8 Kyselyyn vastanneiden koulutus (n=59)

Enemmistö vastaajista ilmoitti ammattiasemakseen palkansaaja.

Kokonaisuudessaan vastaajat eri ammattiasemien mukaan jakaantuivat seuraavasti:

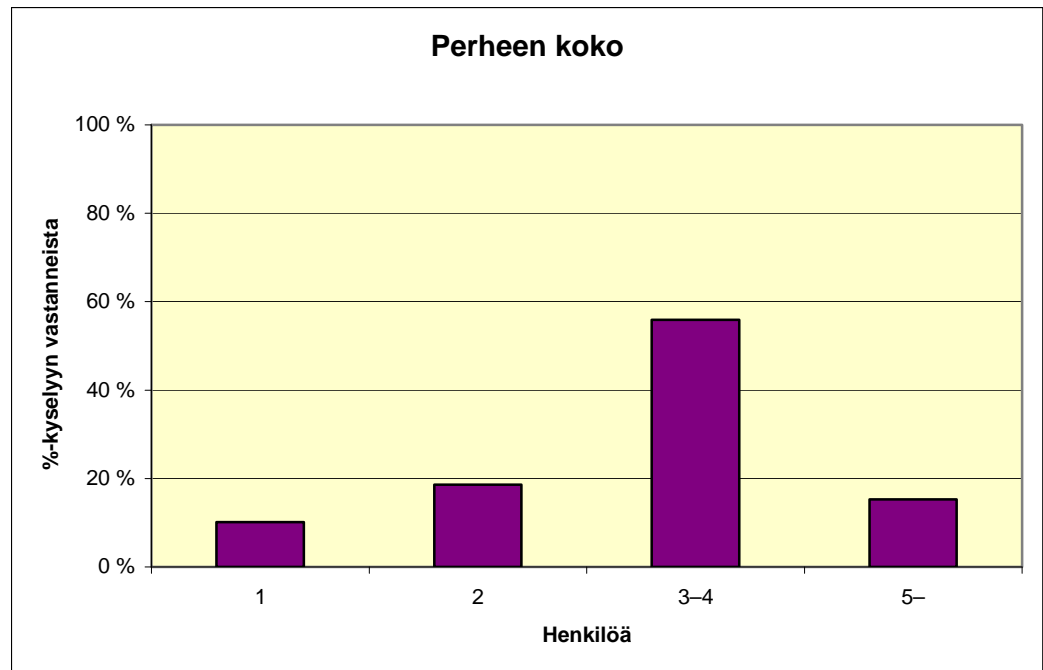
- 78 % palkansaaja
- 15 % yrittäjä
- 2 % opiskelija
- 5 % eläkeläinen

Aiempaa asumismuotoa kysyttiin, jotta saatiin selville, kuinka moni on muuttanut omakotitaloon ensimmäistä kertaa ja kuinka monella on taas jo aiempaakin kokemusta pientaloasumisesta. Tässä vaiheessa ei siis vielä selvinnyt, ovatko aiemmat omakotiasujat rakentaneet talonsa itse vai ovatko he ostaneet valmiin talon. Vastaajista enemmistö oli aiemmin asunut joko omakoti- tai rivitalossa. Omakotitalossa jo aiemmin asuneita oli 39 % vastaajista ja rivitalossa asuneita 37 %. Vastaajista 20 % muutti uuteen taloonsa kerrostalosta.

Suurin osa, 56 %, kyselyyn vastanneista ilmoitti perheen kooksi 3–4 henkeä. Loput vastaukset olivat jakaantuneet suhteellisen tasaisesti eri perhekokojen, joko

suurempien tai pienempien, kesken. Hieman ehkä yllättäen joukkoon mahtui myös muutama henkilö, joka oli ryhtynyt rakennusprojektiin yksin. (Kuva 9)

Tämä jakauma ei yllätä, kun katsoo tilastokeskuksen taulukoita perhekoosta vuonna 2007. Sen mukaan lapsiperheistä n. 82 %:lla oli 1–2 alle 18-vuotiasta lasta. /11./



Kuva 9 Kyselyyn vastanneiden perhekoot (n=59)

5 TULOKSET

5.1 Rakennuspaikan taustatiedot

Rakennuspaikan taustatiedoista kysyttiin rakennuspaikkakunnan lisäksi tontin koko sekä rakennuksen kerrosala.

Rakennuspaikkakuntia löytyi niin etelästä kuin pohjoisestakin, riippuen siitä, mikä alue on kunkin talotoimittajan vahvaa aluetta. Planitalo Oy:n valinneet asiakkaat olivat rakentaneet enimmäkseen Etelä-Suomen läänin ja Oulun läänin alueille, kun

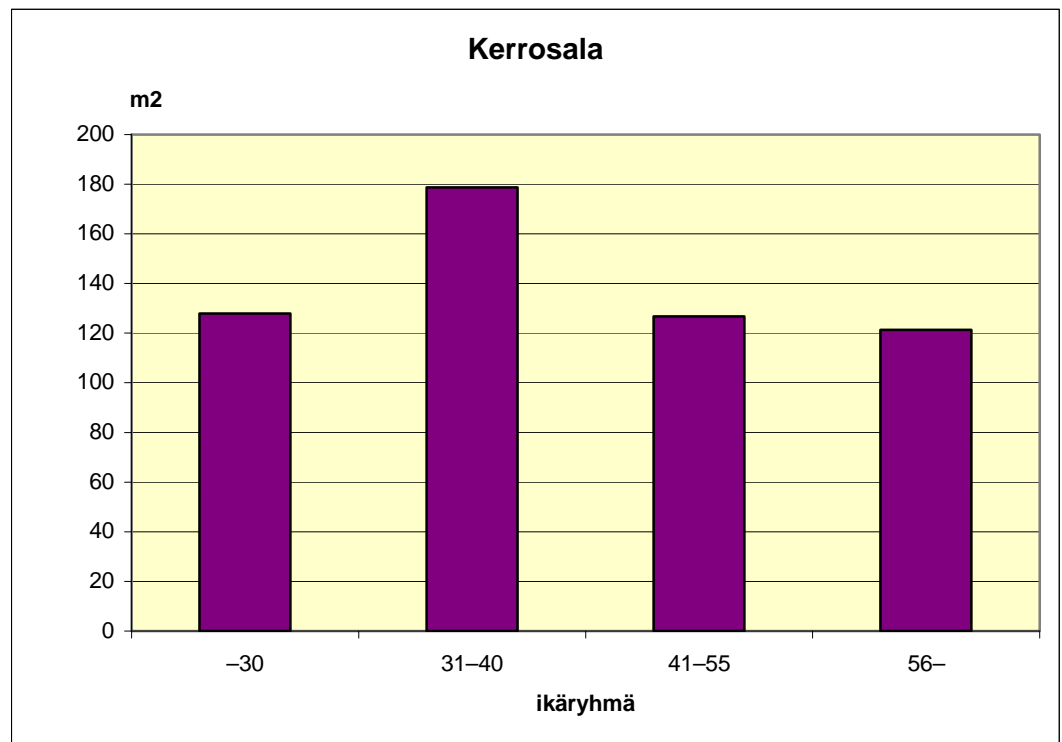
taas Älvsbytalon ja Rakennustyö KO-TI Oy:n asiakkaat olivat Länsi-Suomen läänin alueelta.

Taulukko 1 Kyselyyn vastanneiden rakennuspaikat ja talotoimittajat (n=56)

Lääni	Planiatalo Oy	Älvsbytal	Rakennustyö KO-TI Oy	yht.
Etelä-Suomi	13			13
Itä-Suomi	1			1
Lappi				
Länsi-Suomi	1	13	19	33
Oulu	9			9
yht.	24	13	19	56

Tonttien koossa oli suuriakin eroja. Tonttien alan matemaattiseksi keskiarvoksi saatiin n. 3276 m², mutta koska joukkoon mahtui muutamia todella suuriakin tontteja, tulos ei kuvaa kovin tarkasti totuutta. Voidaan kuitenkin sanoa, että suurin osa tonteista, n. 60 %, mahtui 500 m²:n ja 2000 m²:n välille.

Kerrosalan matemaattiseksi keskiarvoksi koko vastaajaryhmän kesken saatiin 158 m². Kun asuntojen kerrosaloja tutkittiin ikäryhmittäin, saatettiin huomata, että juuri 31–40-vuotiaat olivat rakentaneet suurimmat talot, kerrosalaltaan n. 178 m². Muissa ikäryhmissä kerrosalojen keskiarvot olivat aika tasaisesti n.125 m². (Kuva 10) Voidaan ehkä olettaakin, että juuri 31–40-vuotiailla perhekootkin ovat suurimmat, joten tilaa tarvitaan paljon.



Kuva 10 Kerrosala ikäryhmittäin (n=53)

5.2 Hankintatavan valinta

Hankintatavan valintaan liittyvissä taustatiedoissa haluttiin selvittää mm. toimitussisällön laajuus, ammattisuunnittelijoiden ja -suunnitelmien käyttö, aiempi kokemus rakennushankkeista ja lopullinen motivaatio ryhtyä hankkeeseen.

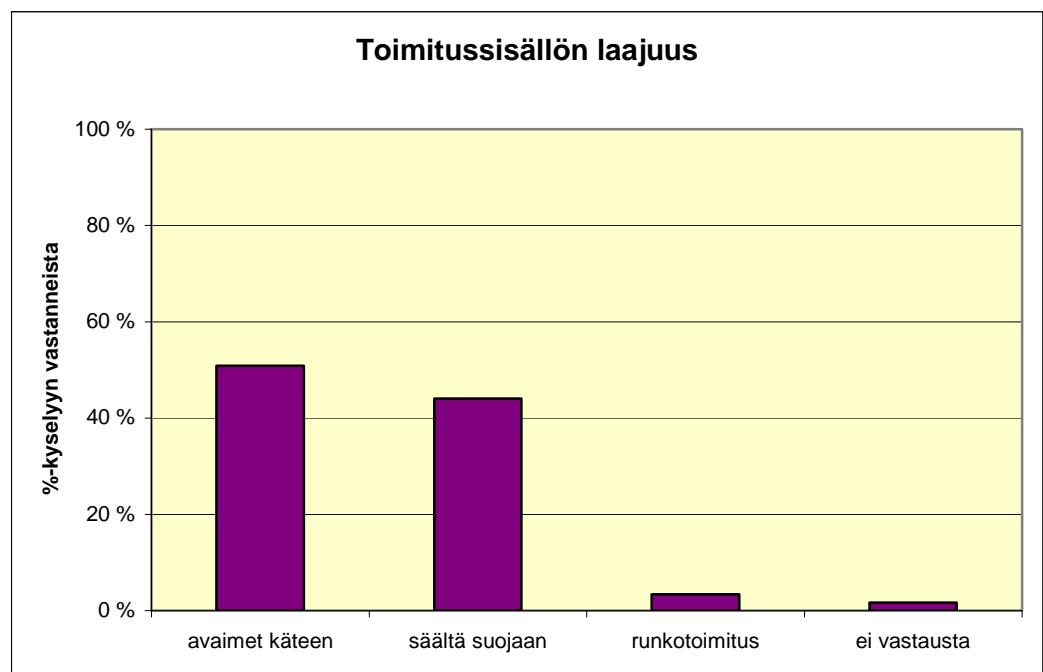
Toimitussisällön laajuus riippuu paljolti siitä, mikä on asiakkaan oma panostus: kuinka paljon itse rakentaja on valmis ja kykenevä uhraamaan omaa aikaa ja työtä rakennusprojektin eri vaiheissa.

Noin 51 % kysymykseen toimitussisällön laajuudesta vastanneista oli valinnut avaimet käteen -toimituksen (kuva 11). Erityisesti viime vuosina myös meillä Suomessa tämä tapa on yleistynyt, kun ihmiset ovat huomanneet sen helppouden ja haluavat mahdollisimman valmiin lopputuloksen ilman omaa vaivannäköä. Näissäkin toimituksissa valmiusaste sisustusmateriaaleista lähtien vaihtelee ja on

yksilöllisesti valittavissa omien resurssien ja halujen mukaan. Avaimet käteen -toimitusten yleistyminen voi kertoa myös sukupolvien erosta. Nykyään ns. oman käden taidot rakentamisessa ovat vähentyneet eikä oman talon rakentaminen ole enää samalla lailla kunnia-asia kuin ennen vanhaan. Toisaalta rakentamista ohjaavat määräykset ja ohjeet ovat tiukentuneet koko ajan, ja niiden ymmärtäminen ja toteuttaminen käytännössä on huomattavasti hankalampaa kuin aiemmin.

Säältä suojaan -asennus on järkevä vaihtoehto, koska silloin aluskate ja ruoteet asennetaan jo paikoillaan ja ne voidaan suojata muovilla tai pressulla. Tällöin sääolot, kuten esim. lumi- tai vesisade eivät aiheuta ongelmia. Vastaajista 44 % oli päätynyt juuri tähän toimitustapaan (kuva 11).

Runkotoimituksella tarkoitetaan nimensä mukaisesti sitä, että ainoastaan rakennuksen runko, ilman aluskate- ja ruodeasennusta, pystyttää talotoimittaja. Tämän tavan oli valinnut 3 % vastaajista (kuva 11).



Kuva 11 Vastaajien valitsemien toimitussisältöjen laajuus (n=58)

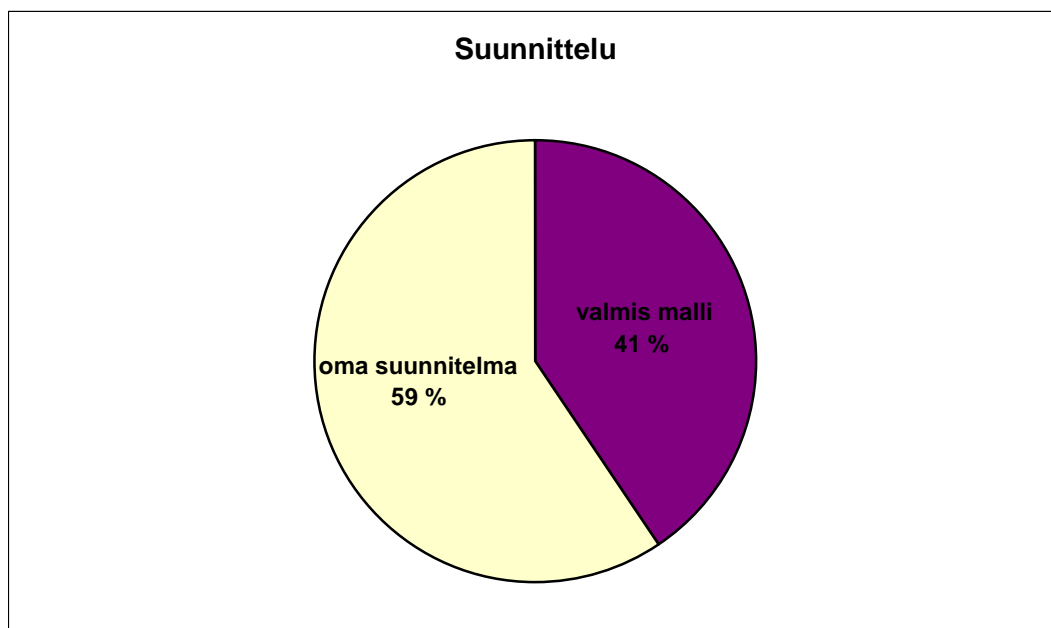
Avaimet käteen -ratkaisu on oikeastaan ainoa vaihtoehto, jossa kaikki sisä- ja viimeistelytyötkin on mahdollista sisällyttää toimitukseen. Muissa vaihtoehdoissa

nämä ns. lopputyöt on tehtävä joko itse tai teetettävä ammattilaisella.

Lopputöiden tekeminen vastaajien keskuudessa jakaantui seuraavanlaisesti:

- 37 % itse
- 18 % ammattiryhmä
- 10 % joku muu (Yleensä tarkoitti, että palkattiin kirvesmies ja toimittiin itse apumiehenä.)

Nykyiset talopakettitoimittajat ovat jo suhteellisen joustavia toteuttamaan asiakkaan omiakin suunnitelmia. Riippuen talotoimittajasta asiakas voi lähteä projektiin täysin omilla arkkitehtisuunnitelmilla tai vaihtoehtoisesti talokirjojen valmiita malleja voidaan jonkin verran muokata asiakkaan toiveiden mukaisesti. Kyselyn vastauksissa kävikin ilmi, että ratkaisujen muunneltavuus on yksi erittäin tärkeä asiakkaan ostopäätökseen vaikuttava seikka. Omilla suunnitelmilla taloon saadaan yksilöllistä ilmettä ja koko projekti tuntuu henkilökohtaisemmalta, kun asiakas on itse alusta asti mukana suunnittelussa. Kyselyyn vastanneista 59 % käytti omaa suunnitelmaa ja 41 % vastaavasti ilmoitti löytäneensä valmiin mallin toimittajan talokirjasta (kuva 12).



Kuva 12 Omien suunnitelmien ja valmiiden talomallien käyttö (n=59)

Internetissä talopakettitoimittajien kotisivuilla sekä talokirjoissa on jo paljon esillä erilaisia talomalleja pohjaratkaisuineen, joita voi vapaasti tutkia ja käyttää hyväksi omaa projektia suunnitellessaan. Ei olekaan lainkaan harvinaista, että asiakas ottaa jonkun löytämänsä mieleisen talotoimittajan pohjaratkaisun, ehkä hieman muokkaa sitä omien tarpeidensa ja toivomustensa mukaan ja pyytää siitä sitten tarjouksia ns. omilla suunnitelmilla eri toimittajilta.

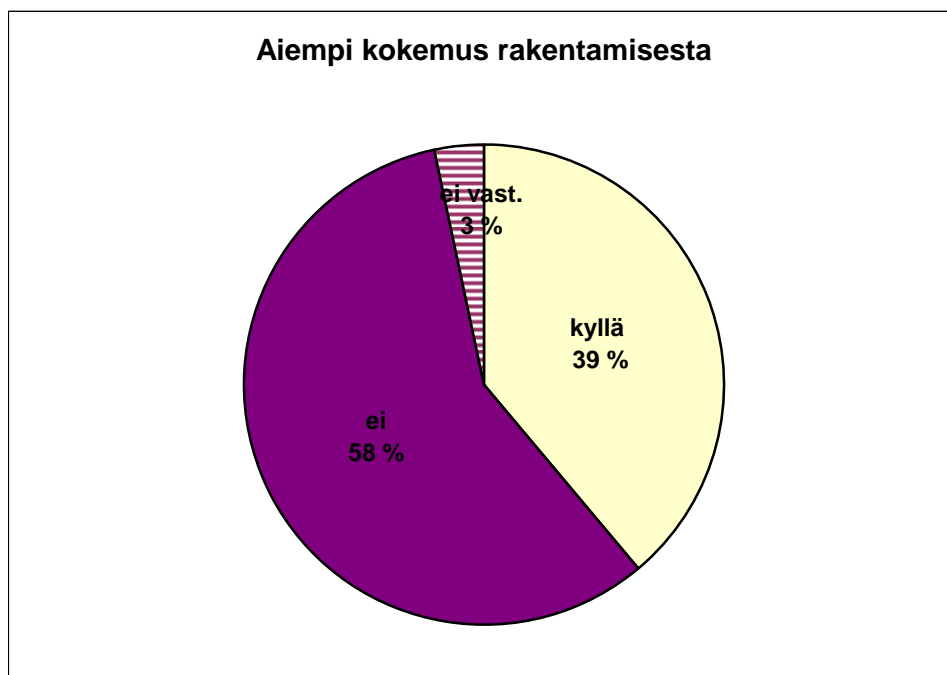
Valmista malliakin valittaessa olisi hyvä kysyä ammattilaiselta apua siinä, minkälainen talomalli sopii juuri omalle tontille ja kuinka tontin muoto ja malli tulisi ottaa talon valinnassa huomioon. Joko asiakkaan itse, talomyyjän tai palkatun rakennusalan ammattilaisen kuten vastaavan työnjohtajan tai pääsuunnittelijan tulisikin uhrata aikaa tontin ominaisuuksien selvittämiseen ja parhaan talon ja tontin yhdistelmän löytämiseen. Moni kaunis tontti on pilattu epäsopivalla talolla ja vastaavasti moni kaunis talo on kärsinyt täysin väärästä sijoituspaikasta. Talon ja tontin yhteensovittamisessa tulee ottaa huomioon myös alueen rakentamista säätelevä kaava, joka jo sinänsä asettaa rakennukselle tiettyjä rajoituksia ja määräyksiä.

Riippuen asiakkaan valitsemasta toimitussisällöstä ja sen valmiusasteesta, saatetaan joutua käyttämään eri ammattisuunnittelijoiden palveluita. Kyselyyn vastanneista:

- 52 % käytti ammattisuunnittelijaa.
- 43 % ei käyttänyt ammattisuunnittelijaa.

Ammattisuunnittelijaa käyttäneistä 67 % oli päätenyt arkkitehdin palveluihin. Muita suunnittelussa käytettyjä ammattilaisia olivat rakennus- ja diplomi-insinöörit sekä teknikot.

Läheskään kaikki vastaajat eivät olleet ensimmäistä kertaa talonrakennusprojektin parissa vaan 39 % oli jo aiemmin rakentanut oman talon (kuva 13).



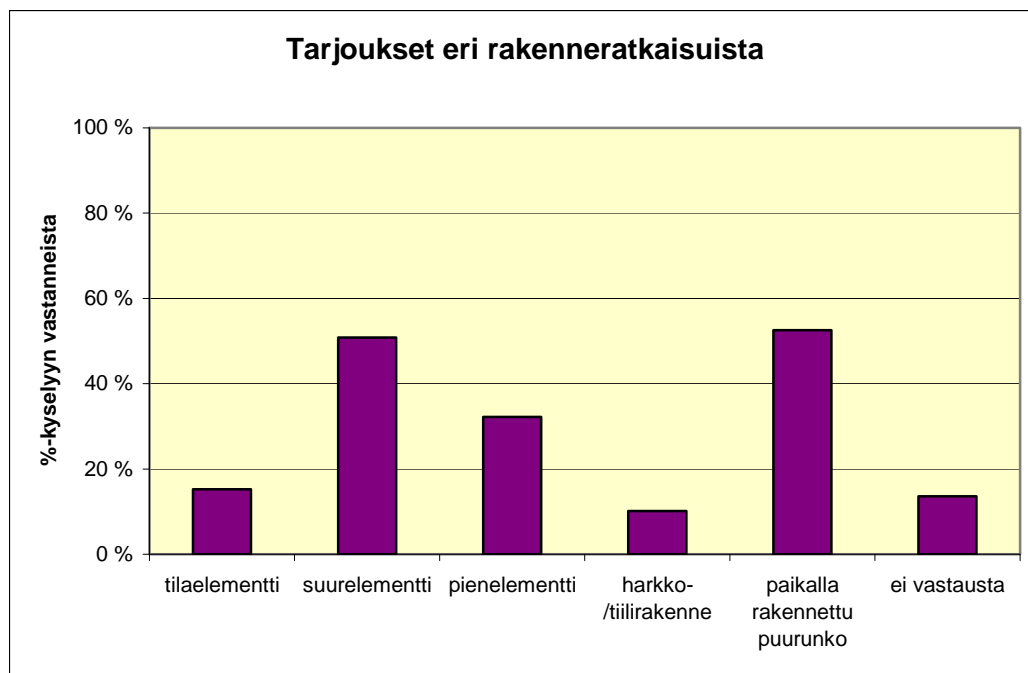
Kuva 13 Vastaajien aiempi kokemus rakentamisesta (n=57)

Tämän osion lopuksi vastaajat saivat vapaamuotoisesti kertoa, mikä oli lopullinen syy ryhtyä rakentamaan omaa taloa. Monella syynä oli perheen koon kasvaminen ja siitä seuraava lisätilan tarve. Toiset kertoivat rakentamisen olleen yksi unelma, jolle löytyi nyt sopiva ajankohta niin rahallisesti kuin ajallisestikin. Jotkut halusivat muuttaa kaupungin humusta rauhallisemmalle alueelle, saada oman pihan ja lisää liikkumatilaa lapsille. Osa oli myös tullut siihen tulokseen, että jos joka tapauksessa haluaa omakotitalon, uuden talon rakentaminen tuli halvemmaksi kuin vanhan ostaminen ja remontoiminen omat tarpeet täyttäväksi.

5.3 Rakeneratkaisun valinta

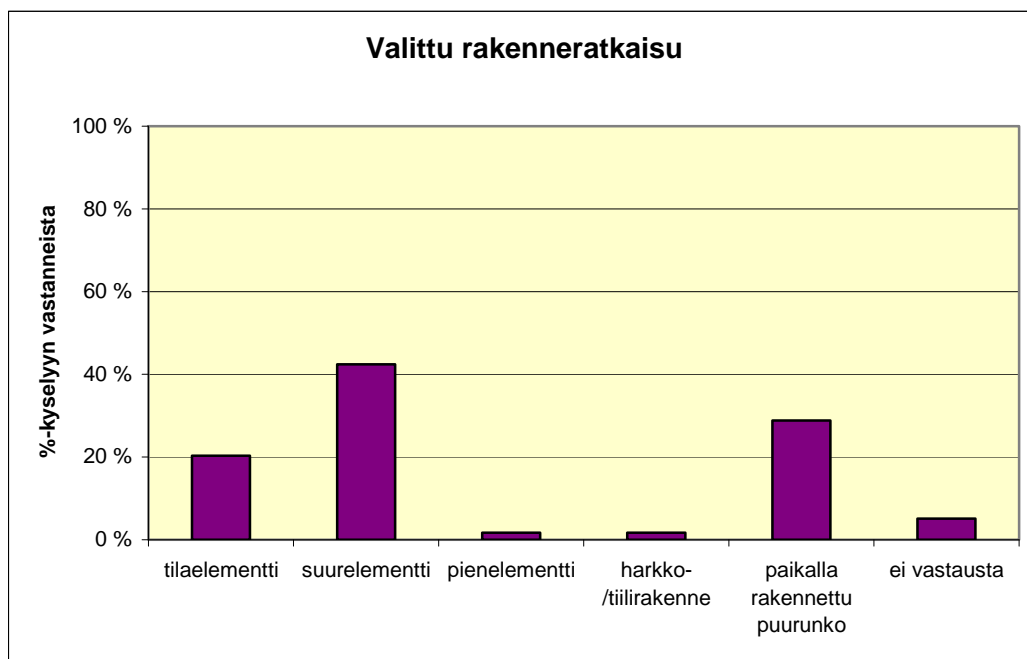
Yksi oleellinen kysymys rakennushankkeeseen ryhdyttäessä koskee eri rakeneratkaisuja: halutaanko puurunko, harkko- vai tiilirakenne, halutaanko pystytys toteuttaa paikalla rakennettuna vai pyritäänkö mahdollisimman nopeaan toteutukseen ja käytetään elementtirakenteita vai valitaanko vieläkin pidemmälle esivalmistettu tilaelementti.

Kyselyyn vastanneista kaikkiaan 54 % ilmoitti vertailleen eri rakenneratkaisuja. Tuloksista havaitaan, että eniten kiinnostusta on herättänyt suurelementti ja paikalla rakennettu puurunko. Noin puolet vastaajista oli kysynyt niistä molemmista tarjousta, suurelementtiratkaisusta 51 % ja paikalla rakennetusta puurungosta 53 % (kuva 14).



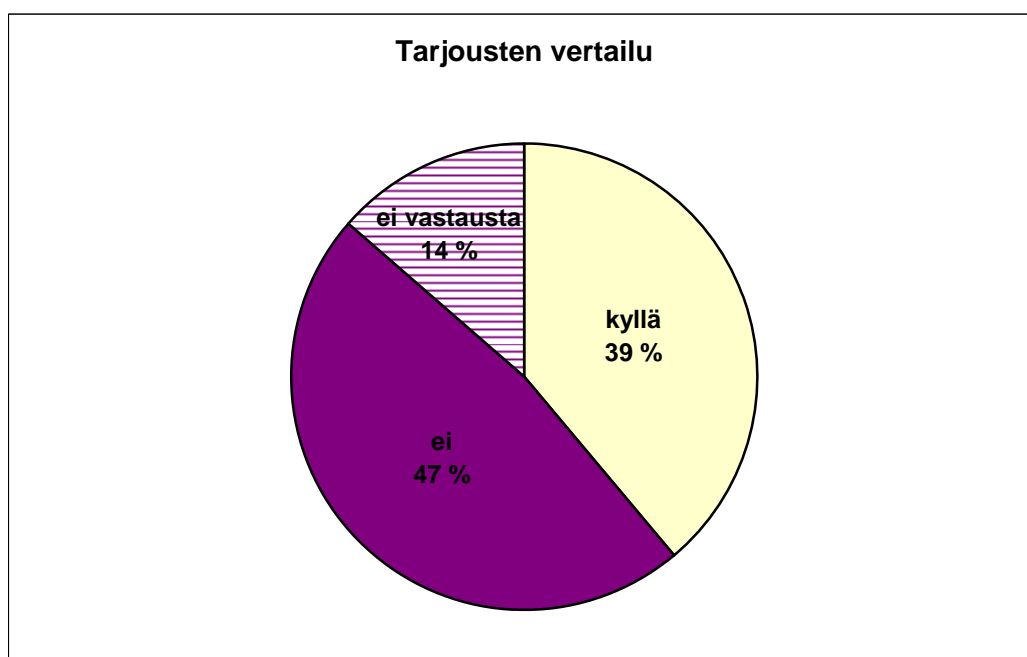
Kuva 14 Kyselyyn vastanneiden tarjouspyynnöt eri rakenneratkaisuista (n=50)

Eniten kiinnostusta herättäneet rakenneratkaisut olivat myös suosituimpia ratkaisuja lopullisen ostopäätöksen jälkeenkin. Enemmistö, 42 %, vastaajista päätyi lopulta rakentamaan suurelementteistä. Seuraavaksi suosituin ratkaisu oli paikalla rakennettu puurunko, jonka valitsi 29 %. (Kuva 15)



Kuva 15 Vastaajien lopulliset rakenneratkaisut (n=56)

Eri talopakettitoimittajien tarjousten vertailu voi olla tavalliselle asiakkaalle erittäin haastavaa. Kuten jo aiemminkin on mainittu, mikäli vertailu tuntuu vaikealta, kannattaa jo tässä vaiheessa kääntyä jonkun rakennusalan ammattilaisen puoleen, jonka avulla paras tarjous saadaan selville. 47 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että eri talotoimittajien tarjouksia oli vaikea vertailla keskenään (kuva 16).



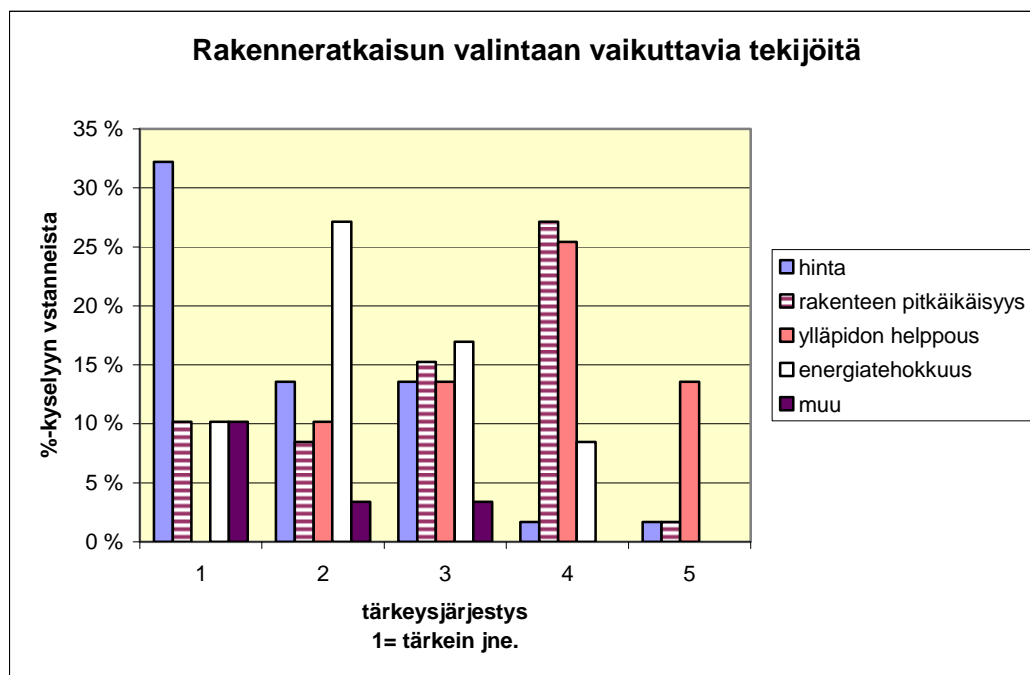
Kuva 16 Tarjousten vertailun helppous (n=51)

Alla olevaan taulukkoon 2 on listattu yleisimpiä ongelmia, joita vastaajat kertoivat tarjousten vertailussa olleen. Ehdottomasti yleisin ja suurin ongelma koski juuri toimitussisältöjä, niiden erilaisuutta ja vertailukelvottomuutta.

Taulukko 2 Ongelmia tarjousten vertailussa

- erilainen toimitussisältö
- yksityiskohtaisen tiedon puute
- erilainen toimituslaajuus
- oman tiedon puute tarjous-vaiheessa
- omien suunnitelmien käyttö ja muutokset
- myyjien ammattikielen käyttö
- toimituserittelyt sekavia; mitä kuuluu ja mitä ei kuulu toimitukseen
- samat asiat esitetty eri paikoissa eri termein eri toimittajilla
- lopullinen hinta epäselvä

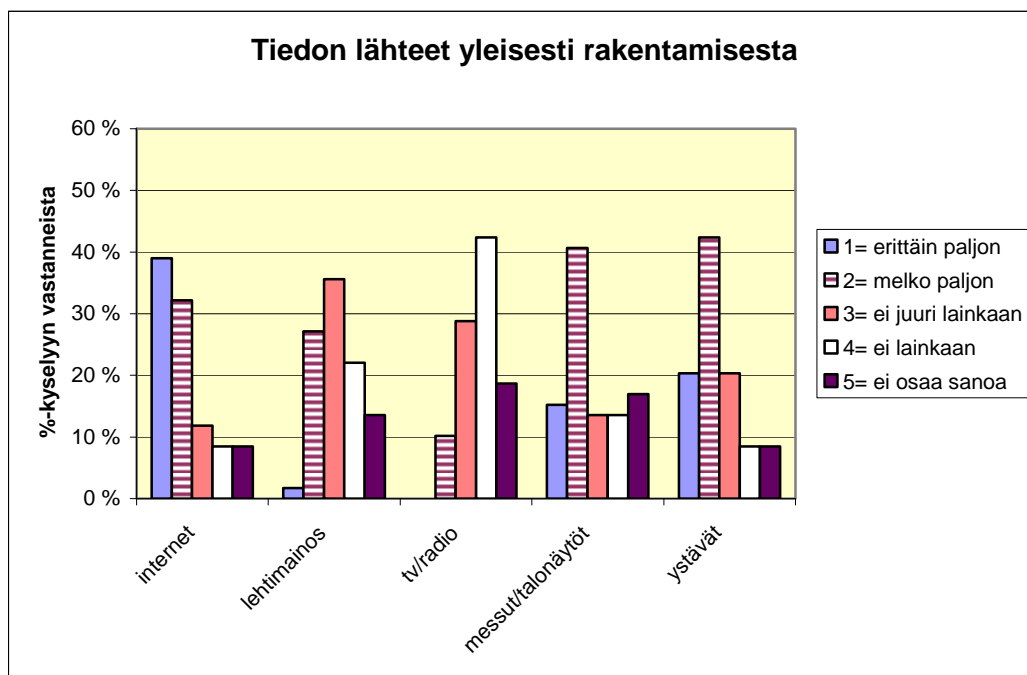
Lopullisen rakenneratkaisun valintaan eniten näytti vaikuttaneen hinta. Noin 32 % kysymykseen vastanneista ilmoitti hinnan tärkeimmäksi valintakriteeriksi lopullista ratkaisua valittaessa. Seuraavaksi tärkein kriteeri oli energiatehokkuus. Vähiten päätökseen näytti vaikuttaneen ylläpidon helppous ja rakenteen pitkäikäisyys. 10 % oli valinnut tärkeimmäksi tekijäksi vastausvaihtoehdon ”muu”. Noin puolet heistä koki tärkeimmäksi toimituksen sekä pystytyksen nopeuden. (Kuva 17)



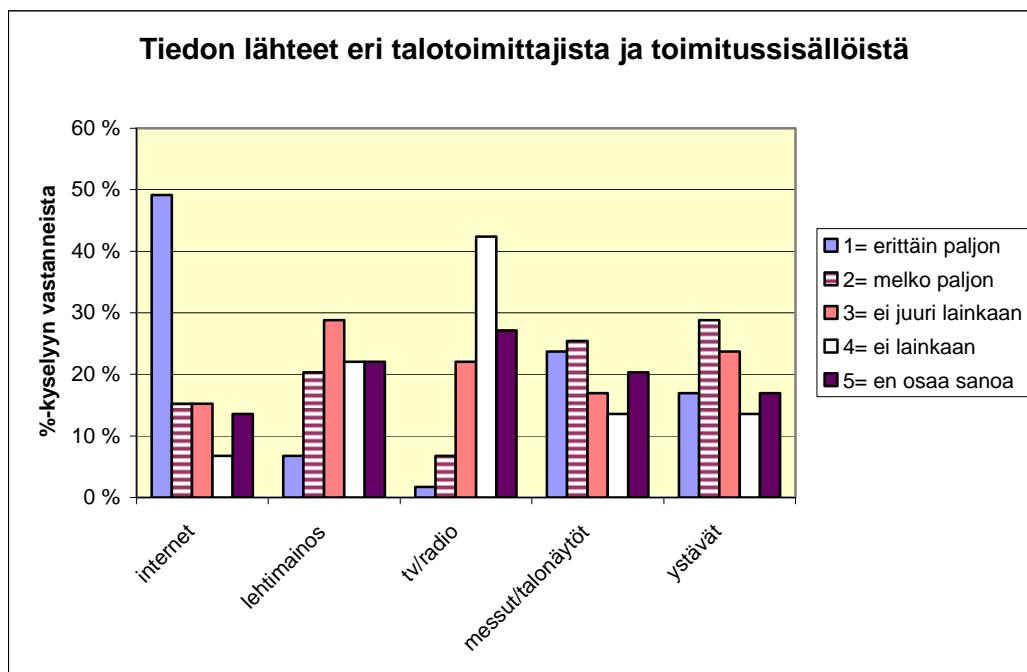
Kuva 17 Kyselyyn vastanneiden lopullisen rakeneratkaisun valintaan vaikuttaneiden tekijöiden tärkeysjärjestys (n=54)

5.4 Mainonnan ja markkinoinnin vaikutus

Kyselyssä vertailtiin eri mainoskanavien näkyvyyttä ja vaikutusta asiakkaisiin. Mainonnan kanavat ja tiedon lähteet jaoteltiin seuraavanlaisesti: internet, lehtimainos, tv/radio, messut/talonäytöt ja ystävät. Kyselyyn vastanneiden tuli ilmoittaa asteikolla 1–5, kuinka paljon tietoa kustakin mainoskanavasta he ovat saaneet ensin koskien rakentamista yleisesti ja sitten koskien eri talotoimittajia ja toimitussisältöjä. Internet näyttää olleen molemmissa tapauksissa selvästi yleisin tiedon lähde, mikä tuntuu hyvin sopivan nykyaikaan. Myös ystävät sekä erilaiset messut ja talonäytöt ovat hyvä keino hankkia tietoa. Etenkin ystävien, työtovereiden ja sukulaisten kanssa puhuminen ja kokemusten jakaminen on erittäin hyvä tapa kuulla muiden kokemuksia ja mielipiteitä omista rakennusprojekteista. Aina joku on rakentanut aikaisemminkin, ja samoja virheitä on turha toistaa. Radion sekä tv:n vaikutus näyttäisi olevan molemmissa tapauksissa vähäisin. (Kuva 18, Kuva 19)



Kuva 18 Tiedon hankkiminen yleisesti rakentamisesta (n=59)



Kuva 19 Tiedon hankkiminen eri talotoimittajista ja toimitussisällöistä (n=59)

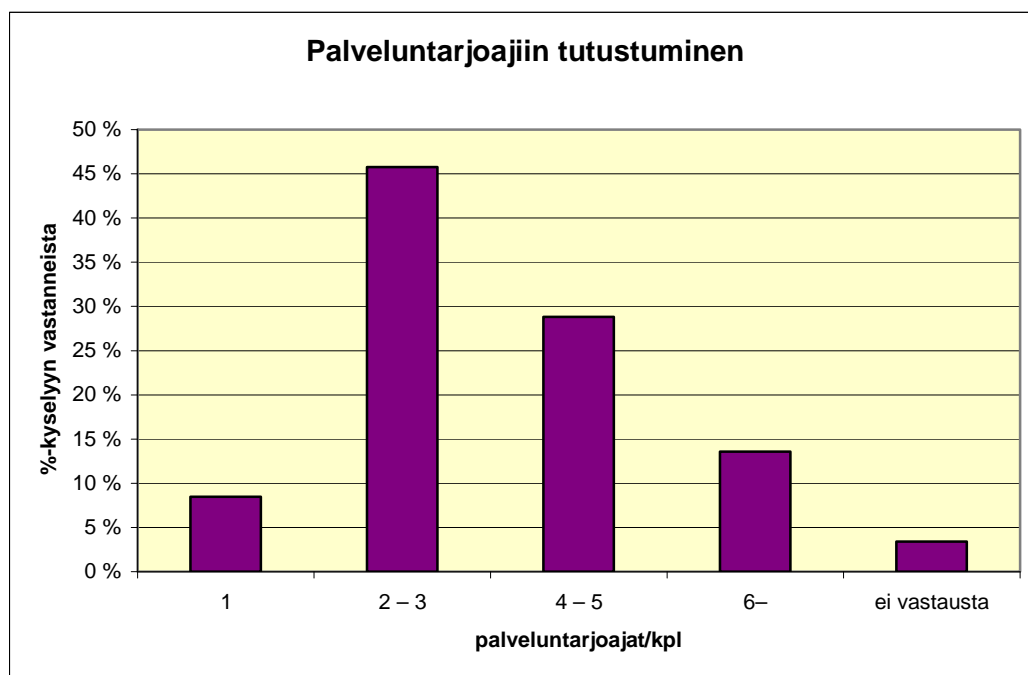
88 % vastaajista oli sitä mieltä, että heidän eri lähteistä hankkimansa tieto oli luotettavaa. Mikäli ongelmia oli ilmennyt, ne olivat mm. seuraavanlaisia:

- laatu ei ole ollut sitä, mitä on luvattu

- luvataan enemmän kuin mitä todellisuudessa annetaan
- ns. myyntipuheet hämäävät tavallista asiakasta, jolla ei alan tietämystä.

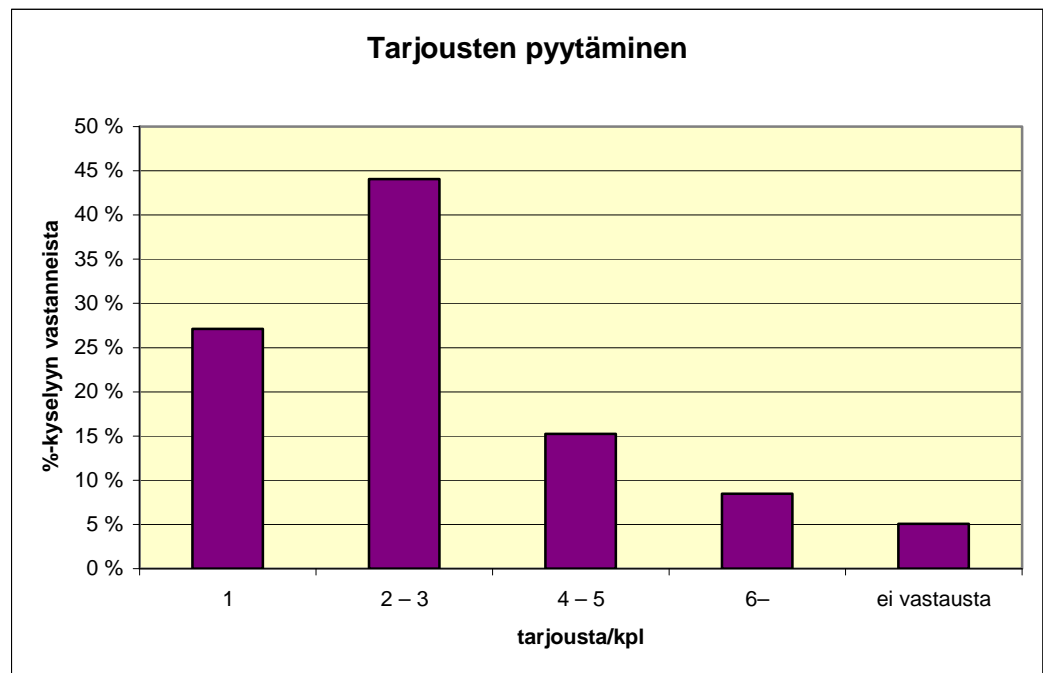
Kilpailu talopakettimarkkinoilla on kovaa. Talotoimittajia on paljon, ja jokaisella on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Jotta löytäisi juuri itselleen sopivimman vaihtoehdon, kannattaa tutustua useampiin eri toimittajiin ja pyytää myös tarjous useammalta eri toimittajalta. Alustavan tarjouksen pyytäminen ei sido asiakasta mihinkään, joten se on vain yksi apukeino tutkia tarkemmin eri vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia.

Kuvista 20 ja 21 nähdään, että enemmistö vastaajista on tutustunut sekä pyytänyt tarjousta 2–3 palveluntarjoajalta.



Kuva 20 Kyselyyn vastanneiden tutustuminen eri palveluntarjoajiin (n=57)

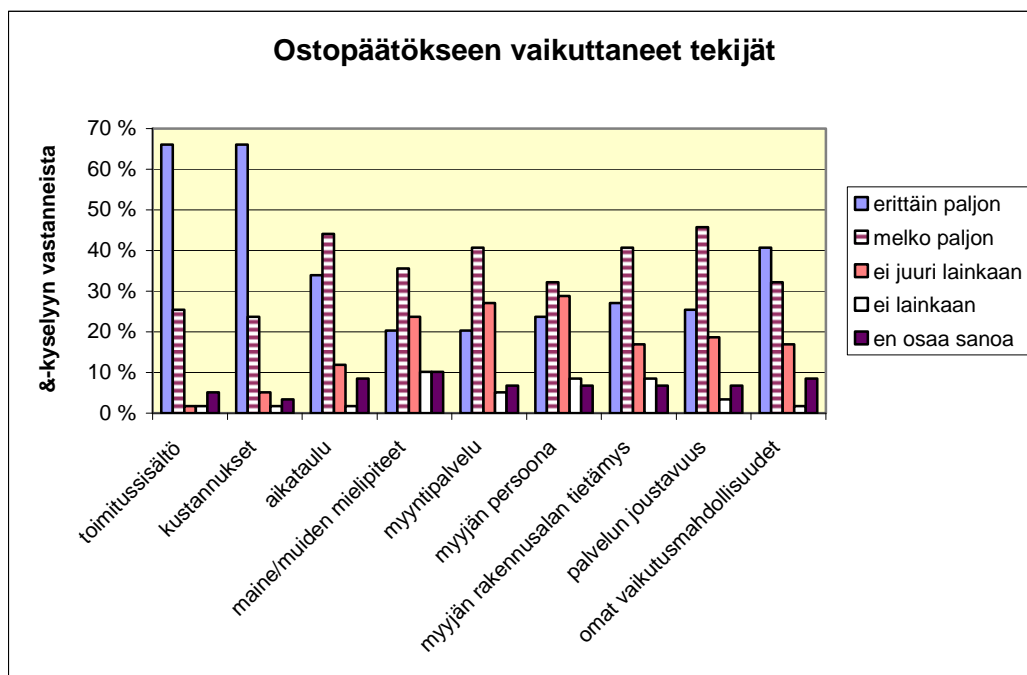
Monella on ollut vielä tutustumisvaiheessa 4–5 eri talotoimittajaa harkinnassa, mutta tarjousvaiheessa jopa 27 % vastaajista oli jo tehnyt päätöksensä ja pyytänyt tarjousta lopulta vain yhdeltä toimittajalta (kuva 20, kuva 21).



Kuva 21 Kyselyyn vastanneiden tarjouspyyntöjen määrä (n=56)

5.5 Lopulliseen ostopäätökseen vaikuttaneet tekijät

Kustannukset ja toimitussisältö näyttävät selkeästi olleen lopullisen ostopäätöksen tärkeimmät kriteerit. Vastaajista 65 % ilmoitti näiden molempien vaikutuksen olleen erittäin merkittävä. Lisäksi aikataulu ja omat vaikutusmahdollisuudet ovat vastaajien mielestä olleet erittäin tärkeitä ominaisuuksia lopullista valintaa tehtäessä. (Kuva 22)

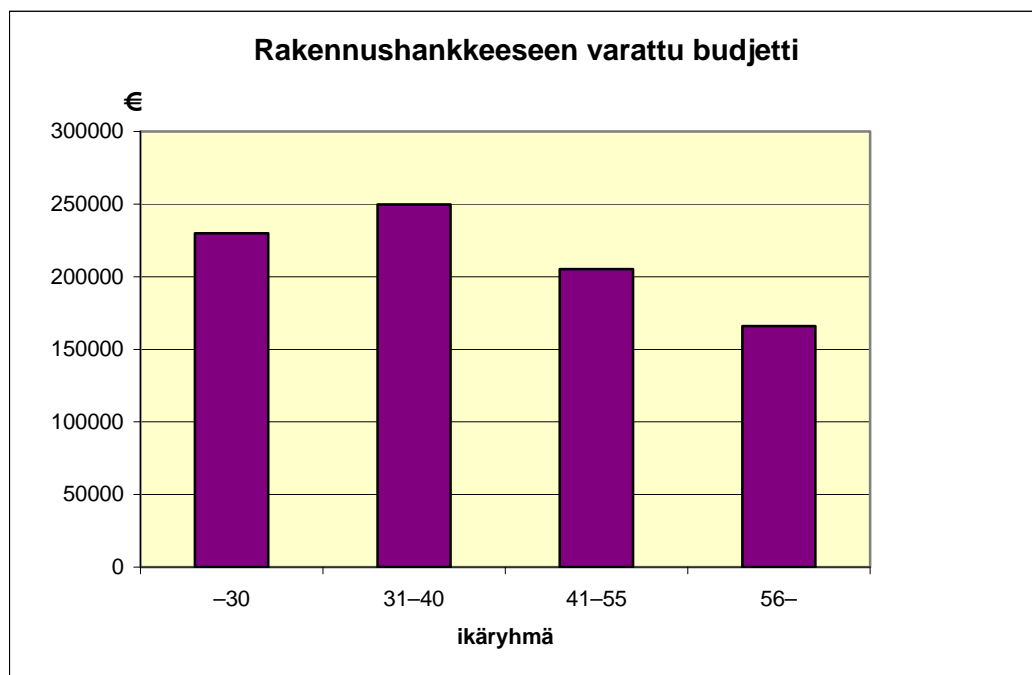


Kuva 22 Lopulliseen ostopäätökseen vaikuttaneet tekijät (n=59)

Kyselyssä tiedusteltiin myös, kuka perheessä teki lopullisen ostopäätöksen. Lähes kaikki vastaajat ilmoittivat päätökseen olleen koko perheen yhteinen. Juuri kukaan ei kertonut, tai ainakaan myöntänyt, tehneensä päätöstä yksin.

5.6 Kustannukset

Kuten jo aiemmin muutamaan otteeseen on ilmennyt, hankkeen kustannukset on yksi merkittävimmistä ostopäätöksen määrittelevistä tekijöistä. Kaikkien kyselyyn vastanneiden rakennushankkeeseen varaaman budjetin matemaattinen keski-arvo oli n. 224 000 €. Se on aika lähelle aiemmin mainittua vuoden 2007 keskimääräistä talopakettien kustannusarviota, joka oli 249 000 €/8/. Hankkeeseen varattua budjettia päätettiin tutkia vielä hieman tarkemmin eri vastaajakategorioittain niin, että jaotteleviksi tekijöiksi valittiin ikä (kuva 23) ja ammatti (kuva 24).

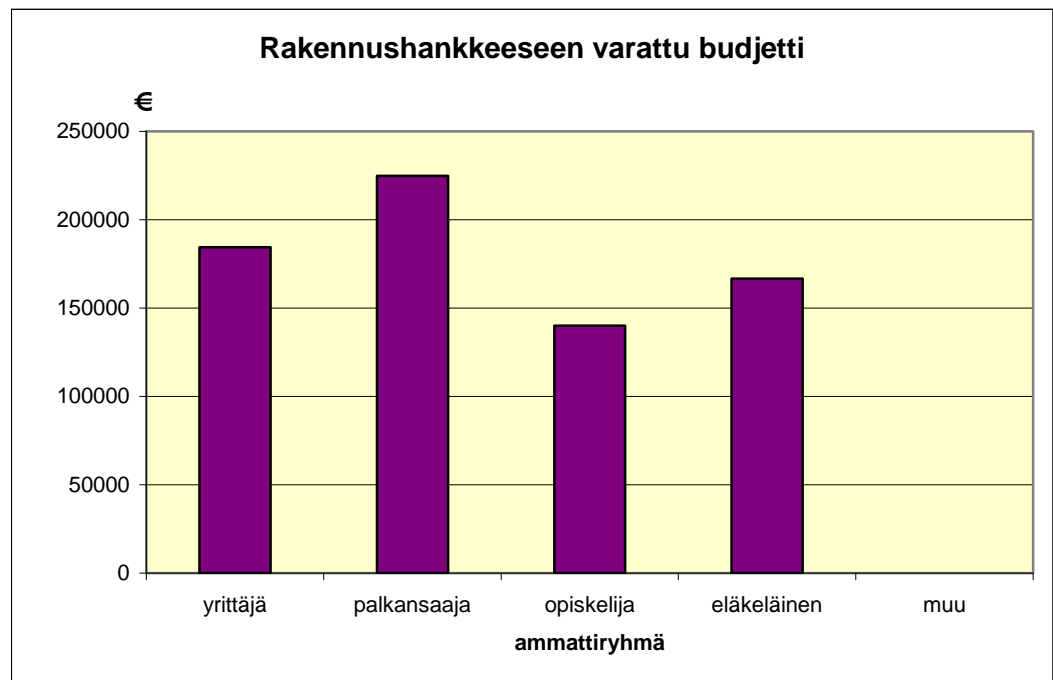


Kuva 23 Hankkeeseen varattu budjetti ikäryhmittäin (n=59)

Budjettia ikäryhmittäin tutkittaessa huomataan, että 31–40-vuotiaat ovat varautuneet suurimpiin kustannuksiin. Heidän ikäryhmässään rakennushankkeeseen varatun budjetin keskiarvo, 250 000 €, on hiukan suurempi kuin koko vastaajaryhmän keskiarvo, 224 000 €(kuva 23). Tämä ei ole toisaalta yllätys, kun ottaa huomioon, että jo aiemmin on selvinnyt heidän myös rakentaneen kerrosaltaan suurimmat talot (kuva 10).

Ammattiryhmittäin budjettia vertailtaessa palkansaajat ovat varautuneet suurimpiin kustannuksiin. Heidän ryhmässään rakennushankkeeseen varatun budjetin keskiarvo on n. 225 000 €. Opiskelijoiden ja eläkeläisten pienempi käytössä oleva budjetti ei sinänsä ole mitenkään yllättävää. (Kuva 24)

Näissä tuloksissa on kuitenkin hyvä muistaa, että vastaajista jopa 78 % kuului palkansaajiin, joten vertailupohja siinä on muita ryhmiä huomattavasti parempi.

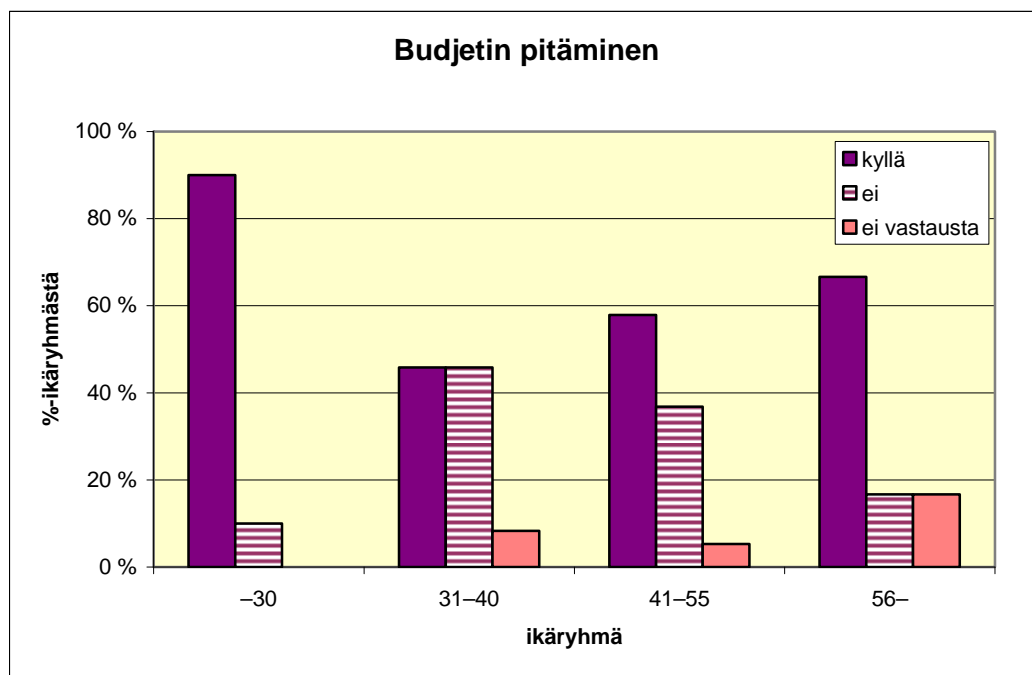


Kuva 24 Hankkeeseen varattu budjetti ammattiryhmittäin (n=59)

Budjetin rajat luodaan jo hankkeen suunnitteluvaiheessa. Budjetti tulee miettiä tarkkaan, mutta kuitenkin realistisesti niin, että siinä voidaan pysyä ja siinä tullaan pysymään. Internetistä löytyy paljon erilaisia kustannusarvion tekeviä laskureita, kuten esimerkiksi TaloPeli, Koti-Optimi, pankkien omat laskurit jne. Arvion tekemisessä voi pyytää apua myös yksittäiseltä rakennusalan ammattilaiselta. Kyselyyn vastanneita selvä enemmistö, 78 %, ilmoitti kuitenkin laskeneensa budjetin itse, ilman apuvälineitä. Noin 15 % oli käyttänyt rakennusalan ammattilaista, ja vain muutama oli koittanut eri laskureita.

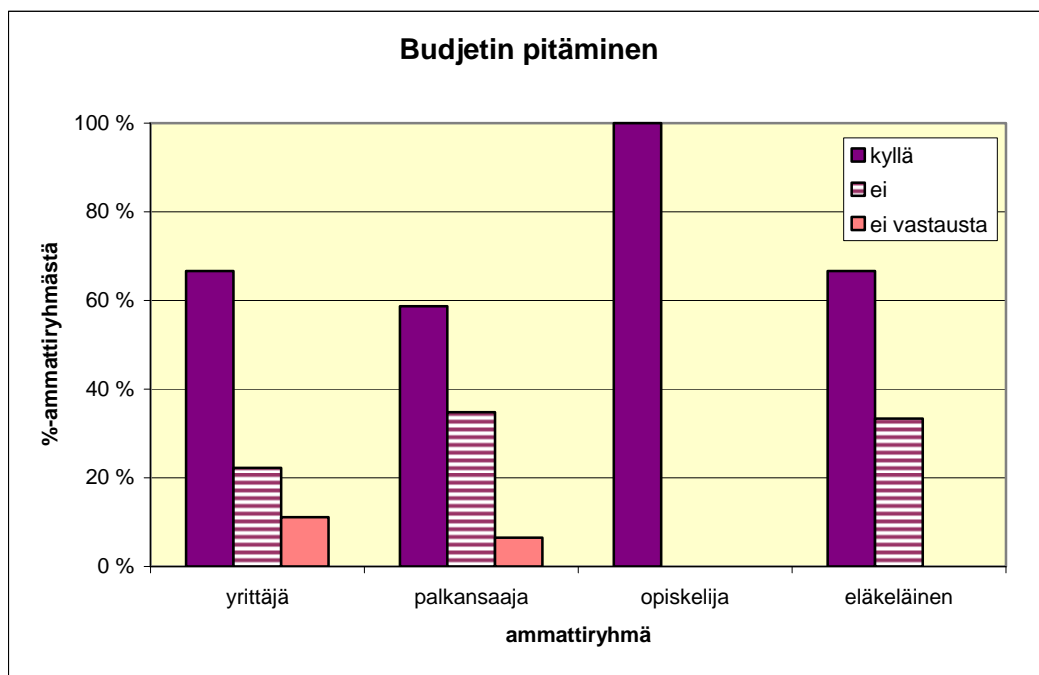
Mitä vähemmän ylityksiä budjetissa tulee, sitä tyytyväisempi itse rakentaja varmasti on ja sitä parempi mielikuva jää koko hankkeesta. Koko vastaajaryhmästä 61 % ilmoitti pysyneensä ja vastaavasti 31 % ei pysynyt budjetissa. Tätäkin kysymystä tarkasteltiin vielä hieman tarkemmin käyttäen hyväksi samaa ikä- ja ammattiryhmäjakoa kuin edellisessä vaiheessa budjetin suuruutta tutkittaessa (kuva 17, kuva 18). Ikäryhmittäin tulosta tarkasteltaessa huomataan, että ainoa ryhmä, jossa enemmistö ei ole pysynyt budjetissa, on 31–40-vuotiaat. Heidän ikäryhmässään budjetin pitäminen jakaantui tasaisesti niin, että 46 % onnistui ja 46 % ei onnistunut pysymään laaditussa budjetissa. (Kuva 25)

Aiemmin on jo selvinnyt, että 31–40-vuotiaat ovat rakentaneet suurimmat ja kalleimmat talot, joten voidaan olettaa, että he ovat myös laskeneet budjetin mahdollisimman tiukasti ja tarkasti. Tästä taas voi johtua, että budjetin ylityksiäkin tapahtuu muita ikäryhmiä enemmän.



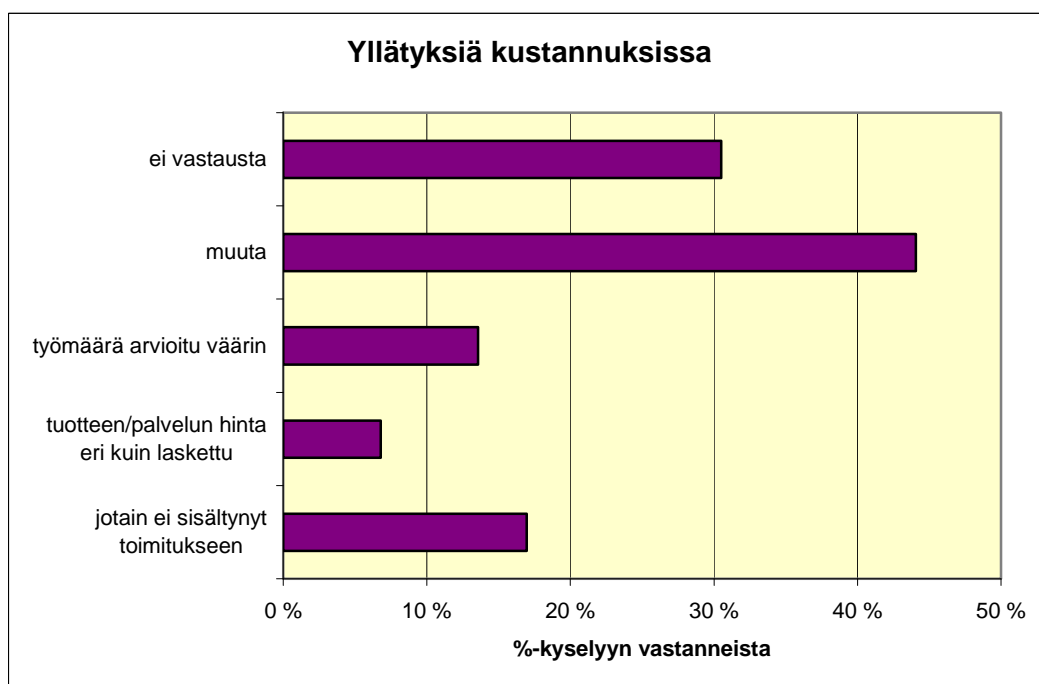
Kuva 25 Budjetissa pysyminen ikäryhmittäin (n=55)

Kun samaa asiaa tarkastellaan vielä ammattiryhmittäin, huomataan, että kaikissa ammattiryhmissä yli puolet, vähintään n. 60 %, vastaajista on pysynyt suunnitellussa budjetissa (kuva 26).



Kuva 26 Budjetissa pysyminen ammattiryhmittäin (n=55)

Rakennusprojektin luonteeseen kuuluu, että aina tulee jotain odottamattomia yllätyksiä matkan varrella. Näille yllätyksille olisikin hyvä varata pieni osuus budjetista jo sitä suunniteltaessa. (Kuva 27)



Kuva 27 Kustannuksissa ilmenneitä yllätyksiä (n=41)

Kuten kuvasta 27 nähdään, yleisin vastausvaihtoehto on ollut ”muuta”. Taulukkoon 3 on koottu asioita, joita vastausvaihtoehto ”muu” sisälsi.

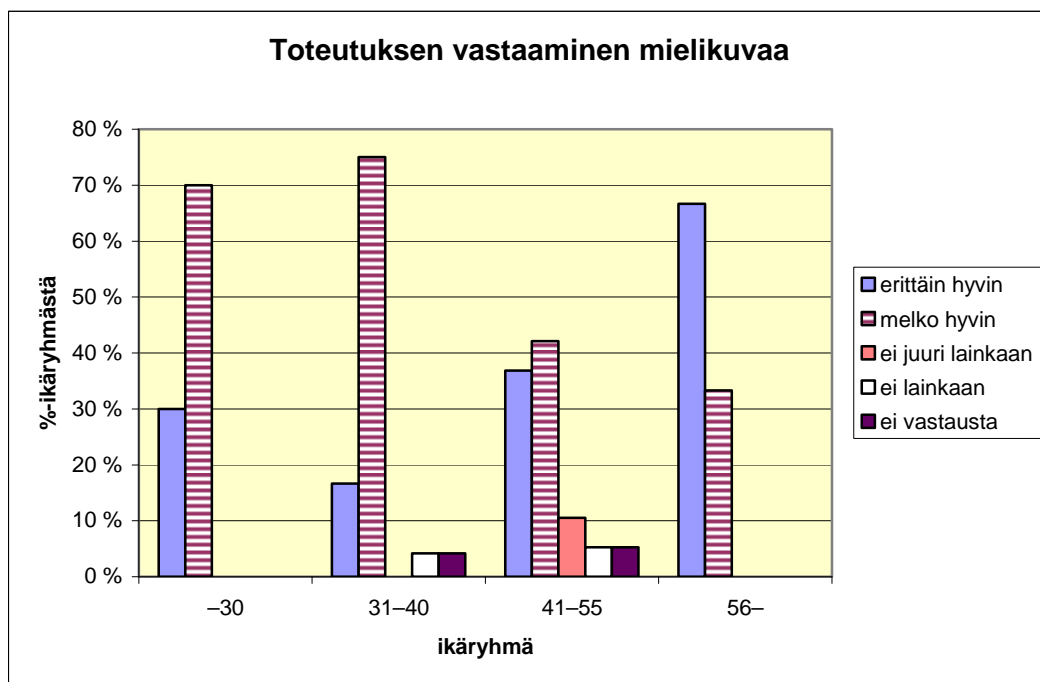
Taulukko 3 Yllätyksiä kustannuksissa

<ul style="list-style-type: none">– oman valvonnan määrä yllättävän suuri– paketin lopullinen valmiusaste ei vastannut odotuksia– pohja- ja perustustöiden hinta yllättävän suuri– ALV; epäselvää mihin hintoihin sisältyi ja mihin ei– ennakkomaksun suuruus– materiaalien hinnan nousu– lisätöiden hinnat

5.7 Tyytyväisyys rakennusprojektiin

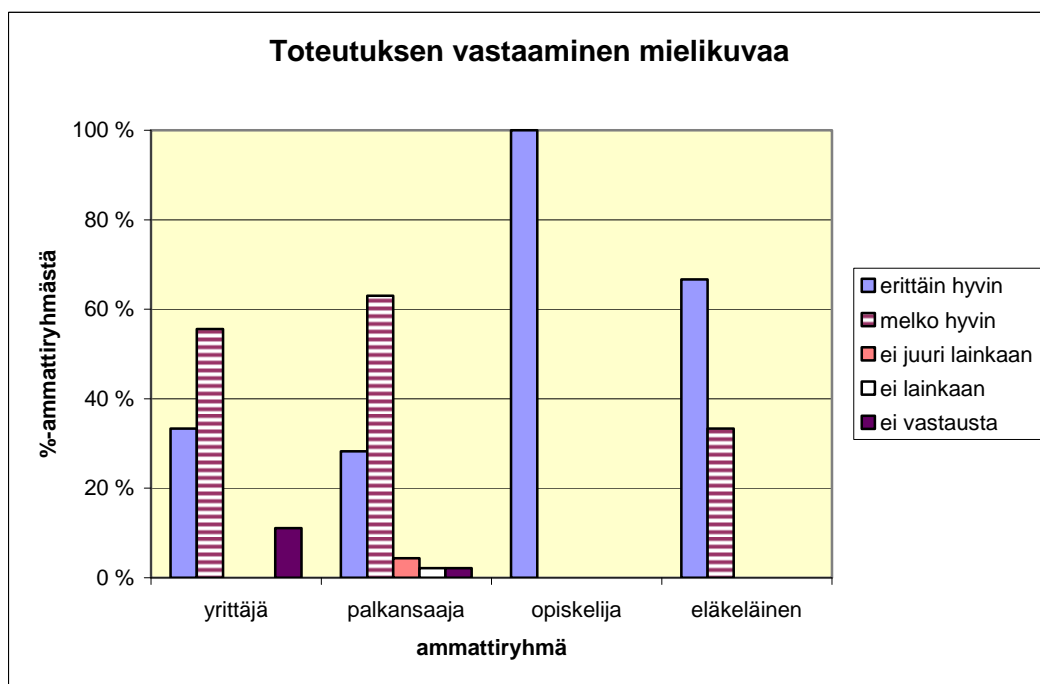
Koska oman talon rakentaminen on valtava urakka rakentajalle sekä henkisesti että taloudellisestikin, olisi tärkeää, että hänelle jäisi lopulta kuitenkin positiiviset muistot koko projektista. Ja tietenkin asiakkaan tyytyväisyys on elintärkeää myös talopakettitoimittajille, koska tyytyväinen asiakas tietää tulevaisuudessa varmasti lisää potentiaalisia uusia asiakkaita.

Koko vastaajaryhmää tarkasteltaessa 31 % oli sitä mieltä, että toteutus vastasi erittäin hyvin mielikuvaa ja 59 % oli sitä mieltä, että lopputulos oli melko hyvin mielikuvan mukainen. Taas kun asiaa katsotaan eri ikäryhmien näkökulmasta, yli 56-vuotiaat näyttävät saaneen kaikkein parhaiten mielikuvaa vastannen toteutuksen. Muissakin ikäryhmissä enemmistön mielestä toteutus on melko hyvin vastannut ennen projektia ollutta mielikuvaa. 41–55-vuotiaista 10 % olisi sitä mieltä, että toteutus ei ollut juuri lainkaan ja 5 %, että toteutus ei ollut lainkaan mielikuvan mukainen. (Kuva 28)



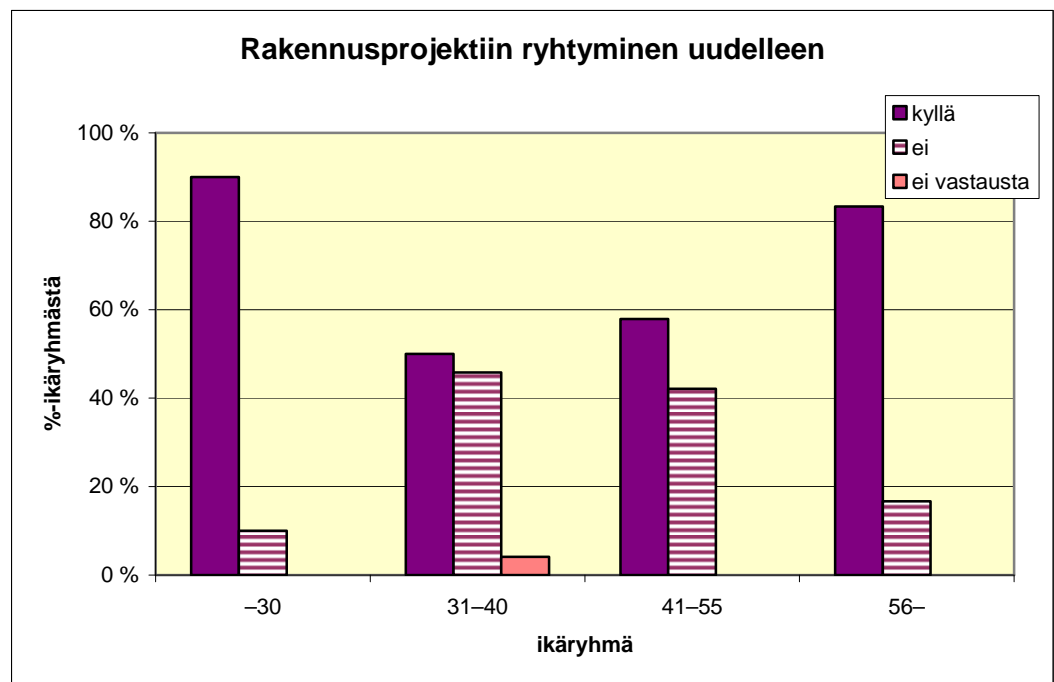
Kuva 28 Toteutuksen vastaaminen mielikuvaa ikäryhmittäin (n=57)

Ammattiryhmittäin asiaa tutkittaessa huomataan opiskelijoiden ja eläkeläisten olleen tyytyväisimpiä ammattiryhmiä. Muissakin ammattiryhmissä enemmistö on ollut melko tyytyväinen siihen, kuinka hyvin toteutus vastasi mielikuvia. (Kuva 29)



Kuva 29 Toteutuksen vastaaminen mielikuvaa ammattiryhmittäin (n=57)

Asiakkaiden tyytyväisyyttä projektiin mitattiin vielä selvittämällä, suosittelevatko vastaajat samaa muille ja olisivatko he valmiita ryhtymään samaan projektiin uudelleen. Yleisesti voidaan sanoa, että vastaajat ovat olleet suhteellisen tyytyväisiä hankkeisiinsa; 78 % koko vastaajaryhmästä suosittelee samaa muille ja 63 % olisi valmis tekemään saman uudelleen. Rakennusprojektiin uudelleen ryhtyminen selvitettiin vielä ikäryhmittäin eriteltynä. Kaikissa ikäryhmissä enemmistö olisi valmis ryhtymään uudelleen samaan hankkeeseen, mutta 31–40- ja 41–55-vuotiaissa reilut 40 % molemmissa ikäryhmissä olivat myös sitä mieltä, että nyt toteutettu hanke sai olla viimeinen eikä uuteen ryhdytä. (Kuva 30)



Kuva 30 Uuteen rakennusprojektiin ryhtyminen ikäryhmittäin (n=58)

Viimeisessä kohdassa vastaajat saivat vapaasti kertoa, mitä projektissa heidän mielestään olisi voitu tehdä paremmin ja kuinka talopakettikauppaa tulisi tulevaisuudessa kehittää.

Talotehtaiden pystytysryhmät ja niiden ammattitaito saivat huomattavan paljon moitteita. Pystytysryhmän ammattitaidon puute oli aiheuttanut monessa kohteessa korjaustarvetta, josta taas on aiheutunut aikataulun viivästymistä. Se taas on lopulta johtanut lisäkuluihin ja ongelmiin muiden töiden, kuten sähkö- ja putkitöiden,

kanssa. Moni vastaaja toivoikin talotehtaiden suurempaa vastuuta omista pystytysryhmistään ja heidän ammattitaitonsa testaamisesta ja ylläpidosta. Joissain tapauksissa työn valvonta saman, paketin myyneen firman sisältä koettiin huonoksi ja huolimattomaksi vaihtoehdoksi.

Aikataulu ja sen pitävyys heti projektin alkuvaiheesta lähtien on erittäin tärkeää ja toivottavaa. Yhden vaiheen viivästyminen viivästyttää luonnollisesti aina seuraaviakin vaiheita, ja tästä saattaa helposti aiheutua lisäkustannuksia jne. Muutamissa vastauksissa olikin toivottu, että aikataulu laadittaisiin paperille heti ostovaiheessa ja mikäli siinä ei pysytä, talotoimittaja saa maksettavakseen sanktioita.

Moni vastaajista ilmoitti, että olisi toivonut enemmän yhteydenpitoa myyjän ja valmistajan suunnalta. Asiakkaat olisivat halunneet osallistua enemmän rakentajan kanssa pidettäviin yhteisiin palavereihin sekä toivoneet itse myyjänkin pitävän yhteyttä enemmän läpi projektin aina siihen asti, kunnes talo on muuttovalmis. Yhteydenpito sekä asiakkaan mukaan ottaminen ja huomioiminen projektin joka vaiheessa lisäävät luottamusta ja auttavat asiakasta hahmottamaan hankkeen kokonaiskuvaa.

Toimitussisällöt ja erityisesti niiden vertailu tarjousvaiheessa oli aiheuttanut todella paljon ongelmia. ”Maallikon” on lähes mahdotonta ymmärtää niitä katsoessaan, mikä tulee olemaan hankkeen lopullinen hinta ja miksi hinnoissa paperilla on niinkin suuria eroja. Mikäli mahdollista, kannattaa jo tarjouksia tutkiessa kääntyä rakennusalan ammattilaisen puoleen, jotta saisi selville, mikä tarjous on loppujen lopuksi asiakkaalle edullisin ja, mitä se sitten ihan oikeasti käytännössä sisältää.

6 TULOSTEN TARKASTELU

Kyselytutkimusten tulokset eivät ole koskaan yksiselitteisiä ja niitä tuleekin pohtia kriittisesti eri vaikutustekijät huomioiden.

Tässä opinnäytetyössä suoritettua kirjekyselyn vastausprosentiksi saatiin 39,3 %. Se saatiin heti ensimmäisellä kyselykierroksella ja oli sen verran tyydyttävä, että muistutuksia ei lähetetty lainkaan. Vastausten palautuksessa oli huomattavissa, että mitä kauemmin vastausaikaa oli kulunut, sitä pienempi vastausaktiivisuus oli. Vastausajaksi annettua noin 3 viikkoa voidaan pitää täysin sopivana, tarpeeksi pitkänä aikana. Vastausajankohta sijoittui marraskuun 2008 loppuun, joten joulukuireiden tms. ei olisi pitänyt vaikuttaa vastausaktiivisuuteen. Lähes kaikki vastanneet olivat selvästi panostaneet kyselyn täyttämiseen ja vastanneet kunnolla lähes kaikkiin kysymyksiin. Eri kysymysten vastausprosentit vaihtelivat 85 %:n ja 100 %:n välillä.

Suomessa on noin 250 jonkinasteista talopakettitoimitusta tarjoavaa yritystä. Tähän kyselyyn valittiin kolme eri toimittajaa. Otos ei siis ole kovin kattava koko talopakettimarkkinoita ajatellen, mutta tulokset antavat varmasti oikean suunnan ja viitteitä siitä, mitä ja miten asioita tulisi kehittää ja parantaa.

Vastaajien sukupuolijakauma oli 31 % naisia ja 69 % miehiä. Kyselytutkimuksen yhteydessä pitää kuitenkin muistaa ottaa huomioon, että ikinä ei voida olla täysin varmoja, kuka kyselyn lopulta on täyttänyt, kuinka hyvin vastaukset peilaavat juuri lomakkeen täyttäjän omia mielipiteitä ja kuinka paljon niistä on keskusteltu yhdessä jonkun vain kirjatessa asiat muistiin. Tässä yhteydessä ei esitelty sellaisia tuloksia, joissa sukupuolijakaumalla olisi ollut merkitystä.

Muutamissa kohdissa kyselyn tuloksia on tarkasteltu hieman tarkemmin, ikä- ja ammattiryhmittäin. Ikäryhmittäin tutkituissa tuloksissa tulee ottaa huomioon, että esim. yli 56-vuotiaita oli vain 10 % koko vastaajaryhmästä, kun taas 31–40-vuotiaita oli 42 % koko vastaajaryhmästä. Ammattiryhmäjaottelussa on ehdottomasti huomattava, että vastaajista opiskelijoita oli vain 1 kpl ja eläkeläisiä 3 kpl. Palkansaajien osuus on siis määräävä, 78 % vastaajista.

Kaiken kaikkiaan, vaikka kyselyn otoksen laajuus ei ollut Suomen koko talopakettikauppaa ajatellen kovin kattava, tuloksiin voidaan olla erittäin

tyytyväisiä ja niistä on mahdollista tehdä päätelmiä, joiden perusteella kauppaa voidaan kehittää.

7 YHTEENVETO

7.1 Tulosityhteenvedo

Kyselyn tulokset osoittavat, että vaikka enemmistö vastaajista onkin ollut tyytyväisiä omaan rakennusprojektiinsa, aina talopakettikaupat eivät onnistu asiakkaan toivomalla tavalla. Koko vastaajaryhmästä 31 % oli sitä mieltä, että toteutus vastasi erittäin hyvin mielikuvaa ja 63 % olisi valmis ryhtymään samaan hankkeeseen uudelleen. Toisaalta esimerkiksi 31–40-vuotiasta 46 % ei ryhtyisi samaan enää uudelleen. Tässä kannattaa kuitenkin huomioida, että monelle rakentajalle hanke on niin ainutkertainen ja suuri kokemus, että vaikka se onnistuisikin täysin odotusten mukaan, ei siihen jaksettaisi ryhtyä toistamiseen. Kehitystä pitää siis tapahtua koko ajan, ja kilpailun koventuessa asiakastyytyväisyydellä on entistä suurempi merkitys markkinoilla pärjäämiseen. Kyselytulosten perusteella voidaan todeta, että erityisen paljon lopulliseen ostopäätökseen vaikuttavat toimitussisältö, kustannukset, asiakkaan omat vaikutusmahdollisuudet ja aikataulu. Toimitussisällön ja kustannusten esittämistapaa pitäisi yhtenäistää ja selkeyttää, valmiiden talomallien suunnitelmien muunneltavuutta tulisi parantaa ja aikataulujen pitävyyttä tulisi parantaa.

7.2 Jatkotutkimusehdotukset

Talopakettikaupan toimitussisältöjen vertailukelpoisuus on yksi ehdottoman tärkeä asia, jota tulisi kehittää. Nyt on jo tehty töitä sen eteen ja valvotaan, että hinnat ja toimitussisällöt olisivat yleensäkin kunnolla asiakkaiden saatavissa, mutta se ei vielä riitä. Ilman ammattilaisen apua ”maallikon” on lähes mahdotonta saada selville, mikä talopaketin hinta on, mitä sillä hinnalla saa, mitä tarvitaan paketin

lisäksi ja mikä ratkaisu on sitten lopulta edullisin ja paras. Kenties jonkinlainen pakollinen standardimalli toimitussisällöstä olisi syytä kehittää. Se olisi mallipohja, joka olisi kaikilla talopakettitoimittajilla sama ja jonka päälle lähdettäisiin sitten asiakkaan toiveiden mukaan lisäämään materiaaleja, työvaiheita ja palveluita vaikka esim. yksikköhinnoin.

Kyselyn vastauksista ilmeni, että talotehtaiden pystytysporukoiden ammattitaidossa on toivomisen varaa. Talopakettikaupan kiireiset viime vuodet ja työvoiman tarve ovat varmasti heijastuneet työvoiman ammattitaidon puutteena ja laadun heikkenemisenä. Tässäkin tulee muistaa, että halpa tai nopea ei ole yhtä kuin laadukkaita ratkaisua. Halpa talopaketti nopealla pystytysaikataululla ei automaattisesti tarkoita parasta ratkaisua. Ehkä talotehtaiden pitäisi ottaa jonkinlainen pätevyys-järjestelmä käyttöönsä myös pystytysporukoiden ammattitaidon takaamiseksi.

7.3 Johtopäätökset ja suositukset

Tässä opinnäytetyössä ei ajalliset ja rahalliset resurssit sekä opinnäytetyön laajuus huomioiden ollut mahdollisuutta tutkia kaikkia kyselytulosten haaroja. Tuloksia voisi analysoida vielä enemmän ja tarkennuksia voisi tehdä lukemattomia määriä esimerkiksi koko vastaajaryhmää eri osatekijöihin jakamalla jne.

Asiakastytyväisyyskysely on erittäin hyvä apuväline yrityksen palveluiden kehittämisessä ja parantamisessa. Pienelläkin vaivalla saa helposti selville omat heikkoutensa ja vahvuutensa ja kuten asiakaspalvelualalla yleensä, asiakas kannattaa pitää tyytyväisenä.

Avaimet käteen -toimitus on yleistynyt viime vuosina paljon. On selvästi havaittavissa, että ihmiset eivät mielellään poimi kaikkia palveluita eri paikoista vaan mitä helpommin ja kätevämmiin palveluita saa saman katon alta, sitä mielekkäämpi koko projekti asiakkaalle on. Vaikka siis firma itse ei esimerkiksi pystyisi tarjoamaan täysin valmista avaimet käteen -toimitusta, hyvien ja

luotettavien urakoitsijoiden tai suunnittelijoiden tunteminen ja yhteistyö heidän kanssaan auttaa asiakasta erittäin paljon.

LÄHTEET

Painetut lähteet

- 1 Koskenvesa, Anssi – Mäki, Tarja, Pientalon rakentaminen. Rakennustieto Oy. Helsinki. 2003. 139 s.
- 2 Lotti, Leila, Markkinointitutkimuksen käsikirja. WSOY. Porvoo. 1998. 265 s.
- 3 Nissinen, Sampsa – Koskenvesa, Anssi, Pientalon kustannukset. Rakennustieto Oy. Helsinki. 2004. 165 s.
- 4 Ojala, Kari, Parempi pientalo, Näin rakennat omakotitalon järkevästi ja edullisesti. Werner Söderström Osakeyhtiö. Helsinki 2004. 357 s.
- 5 Pelkonen, Klaus, Pientalorakennuttajan opas. Rakennustieto Oy. Helsinki 2002. 32 s.
- 6 RT-kortisto. Talonrakennushankkeen kulku. Kortti nro. 10-10387.

Painamattomat lähteet

- 7 Sarkkinen, Jyri, arkk. Keskustelut 2008–2009. Arktinen Oy. Tampere.
- 8 Nippala, Eero, DI. Keskustelut 2008–2009. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

Sähköiset lähteet

- 9 Suomi rakentaa.fi. [www-sivu]. [viitattu 1.2.2009] Saatavissa:
<http://www.suomirakentaa.fi/WebRoot/355940/Local.aspx?id=357050>
- 10 Suomi rakentaa.fi. [www-sivu]. [viitattu 1.2.2009] Saatavissa:
http://www.suomirakentaa.fi/Pienrakentajasivut/Asuntorakentamisen_nakymat

- 11 Tilastokeskus. [www-sivu]. [viitattu 3.3.2009] Saatavissa:
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#perheet
- 12 Finlex. [www-sivu]. [viitattu 3.3.2009] Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuluttajansuojalaki>
- 13 Rakennustieto Oy. [www-sivu]. [viitattu 10.3.2009] Saatavissa:
https://www.rakennustieto.fi/kortistot/rane/material/attachments/5eKifMc2l/5wAeUOzv6/Files/CurrentFile/kodin_rakennustieto_kuopio08.pdf
- 14 Jukka-Talo. [www-sivu]. [viitattu 11.3.2009] Saatavissa:
<http://www.jukkatalo.fi/files/pttehdot2003.pdf>
- 15 Pientaloteollisuus PTT ry. [www-sivu]. [viitattu 17.2.2009] Saatavissa:
http://www.pientaloteollisuus.fi/UserFiles/ptt/File/BAROMETRI_tammikuu_2009.pdf
- 16 Pelkonen, Juri, arkk. Asiakaskyselyn suunnittelu. [sähköpostiviesti.] 25.8.2008.
- 17 Rakennusteollisuus RT ry. [www-sivu]. [viitattu 21.4.2009] Saatavissa:
<http://www.rakennusteollisuus.fi/RT/Tilastot+ja+julkaisut/RT:n+suhdannekatset/>
- 18 Pientaloteollisuus PTT ry. [www-sivu]. [viitattu 28.4.2009] Saatavissa:
<http://www.suomirakentaa.fi/link.aspx?id=1062703>



SAATE
11.11.2008

Hei,

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun rakennustekniikan opiskelija. Opintoni ovat nyt loppusuoralla ja on aika tehdä opinnäytetyö.

Lopputyötäni koordinoi Arktinen Oy ja muina yhteistyötahoina toimivat Planialat Oy, Rakennustyö KO-TI Oy ja Älvsbytaló, joilta yhteystiedotkin on saatu.

Tämä kysely on siis osa lopputyötäni ja sen tarkoituksena on selvittää ihmisten mielipiteitä ja tarpeita koko rakennusprojektia ajatellen. Tulosten avulla on toivottavasti mahdollista kehittää entistäkin tyydyttävämpiä ja kattavampia palveluita.

Pyytäisin Teitä ystävällisesti vastaamaan oheiseen lyhyeen kyselyyni ja palauttamaan sen mukana olevassa palautuskuoressa mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 28.11.2008.

Vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastauksia käsitellään täysin luottamuksellisesti. Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu puolestanne.

Mikäli teillä tulee kysyttävää mistä tahansa kyselyyn liittyvästä, vastaan mielelläni.

Kiitos jo etukäteen arvokkaista vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

Sari Vuorinen
p. 0400 542 852
sari.vuorinen@ce.tpu.fi

TAUSTATIEDOT

(Lomakkeen täyttäjä(t))

- Sukupuoli: ___ mies ___ nainen
- Ikä: ___ - 30v ___ 31v - 40v ___ 41 - 55v
___ 56v -
- Koulutus: ___ peruskoulu ___ lukio ___ ammattikoulu
___ yliopisto ___ ammattikorkeakoulu
___ muu, mikä? _____
- Ammatti: ___ yrittäjä ___ palkansaaja ___ opiskelija
___ eläkeläinen ___ muu, mikä? _____
- Rakennuspaikkakunta: _____
- Tontin koko: _____ m²
- Kerrosala: _____ m²
- Perheen koko: _____ henkilöä
- Edellinen asumismuoto: ___ omakoti-/paritalo ___ kerrostalo
___ rivitalo
- Ostamanne toimitussisällön laajuus: ___ avaimet käteen ___ säältä suojaan
___ runkotoimitus (ilman vesikattoa)
- Jos valitsitte elementtitoimituksen, kuka teki lopputyön?
___ itse ___ ammattiryhmä ___ muu, kuka? _____
- Kerro lyhyesti, miksi ryhdyitte talonrakennushankkeeseen

- Onko talonne ___ valmis malli talokirjasta? ___ ns. oma suunnitelma?
- Käyttekö ammattisuunnittelijaa? ___ kyllä ___ ei
- Jos vastasitte kyllä, ketä käytitte? ___ teknikko ___ RI ___ DI
___ ARK ___ muu, kuka? _____

- Oliko teillä aiempaa kokemusta talonrakennushankkeesta? ___kyllä ___ei

RUNKORATKAISUN VALINTA

- Vertailitteko eri runkoratkaisuja? (puu, erilaiset harkot jne.)

___kyllä ___ei

- Minkälaisista runkoratkaisuista pyysitte tarjouksen? (voi valita useamman)

___tilaelementti ___suurelementti ___pienelementti

___paikalla rakennettu puurunko ___harkko-/tiilirakenne

- Mihin ratkaisuun päädyitte?

___tilaelementti ___suurelementti ___pienelementti

___paikalla rakennettu puurunko ___harkko-/tiilirakenne

- Oliko tarjouksia helppoa vertailla keskenään? ___kyllä ___ei

Jos ei, miksi? _____

- Lopullisen runkoratkaisun valintaan vaikuttaneet asiat: (laita tärkeysjärjestykseen; 1. tärkein jne.)

___hinta ___rakeenteen pitkäikäisyys ___ylläpidon helppous

___energiatehokkuus ___muu, mikä? _____

MAINONNAN/MARKKINOINNIN VAIKUTUS

Arvioikaa vaikutuksen määrää asteikolla 1-5; 1 = erittäin paljon, 2 = melko paljon, 3 = ei juuri lainkaan, 4 = ei lainkaan, 5 = ei osaa sanoa.

- Mistä saitte tietoa rakentamisesta yleensä?

	1	2	3	4	5
internet					
lehtimainos					
tv/radio					
messut/talonäytöt					
ystävät					

Muu, mikä? _____

- Mistä saitte tietoa eri toimittajista ja toimitussisällöistä?

	1	2	3	4	5
internet					
lehtimainos					
tv/radio					
messut/talonäytöt					
ystävät					

Muu, mikä? _____

- Osoittautuiko saamanne tieto luotettavaksi? ___kyllä ___ei

Jos ei, miksi? _____

- Kuinka moneen palveluntarjoajaan tutustuitte ennen lopullista päätöstä?

___1 ___2 - 3 ___4 - 5 ___6 -

- Kuinka monta eri toimittajien varsinaista tarjousta pyysitte?

___1 ___2 - 3 ___4 - 5 ___6 -

LOPULLISEEN OSTOPÄÄTÖKSEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

Arvioikaa vaikutuksen määrää asteikolla 1-5; 1 = erittäin paljon, 2 = melko paljon, 3 = ei juuri lainkaan, 4 = ei lainkaan, 5 = ei osaa sanoa.

	1	2	3	4	5
toimitussisältö					
kustannukset					
aikataulu					
maine/muiden mielipiteet					
Myyntipalvelu					
Myyjän persoona					
Myyjän rakennusalan tietämys					
Palvelun joustavuus					
Omat vaikutusmahdollisuudet					

- Kuka perheessä teki lopullisen ostopäätöksen?

KUSTANNUKSET/BUDJETTI

- Rakennushankkeeseen varattu budjetti? _____ €
- Kuka laski budjetin?
 ___itse ___talopeli ___kotioptimi ___rakennusalan ammattilainen
 ___joku muu, kuka? _____
- Pysyttiinkö budjetissa? ___kyllä ___ei
- Tuliko kustannuksissa jotain yllätyksiä?
 ___jotain ei sisällynyt toimitukseen ___tuotteen/palvelun hinta eri kuin laskettu
 ___työmäärä arvioitu väärin
 ___muuta, mitä? _____

TYTYTYVÄISYYS RAKENNUSPROJEKTIIN

- Kuinka hyvin toteutus vastasi mielikuvaanne?
 ___erittäin hyvin ___melko hyvin ___ei juuri lainkaan
 ___ei lainkaan
- Suositteletteko samaa muille?
 ___kyllä ___ei
- Tekisittekö saman uudelleen?
 ___kyllä ___ei
- Mitä olisi mielestänne voinut tehdä paremmin?

- Kehitysideoita?

Vastauksia voi tarvittaessa jatkaa paperin kääntöpuolelle.