



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

ASIAKASPALVELU LINJASANEERAUKSESSA

Haasteet, tiedotus ja palautejärjestelmän kehittäminen

TEKIJÄ: Henriikka Korolainen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Koulutusohjelma Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma			
Työn tekijä Henriikka Korolainen			
Työn nimi Asiakaspalvelu linjasaneerauksessa - Haasteet, tiedotus ja palautejärjestelmän kehittäminen			
Päiväys	7.11.2017	Sivumäärä/Liitteet	28+5
Ohjaajat lehtori Antti Kolari, koulutussuunnittelija Markku Rusi			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani asiakaspalveluinsinööri Tarja Harinen, KUMONI Oy			
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella ja tutkia rakennusalan asiakaspalvelua erityisesti linjasaneeraushankkeen aikana sekä kehittää työn toimeksiantajan, KUMONI Oy:n, asiakaspalautejärjestelmää. KUMONI Oy on kuopiolainen, linjasaneerauksiin erikoistunut rakennusalan yritys.</p> <p>Tarkoituksena oli kehittää KUMONI Oy:n asiakaspalvelua laatimalla uudistettu palautekyselylomake. Aiemmin käytössä olleen palautekyselyn kysymykset olivat epätarkkoja, liian laajoja ja toiminnan kehittämisen kannalta epäoleellisia. Palautekyselyn kysymykset uudistettiin ja päivitettiin, lisäksi arviointiasteikkoja muutettiin ja asiakkaiden omille kommentteille annettiin enemmän tilaa. Uudistettua kyselylomaketta myös testattiin Kuopion keskustassa sijaitsevassa taloyhtiössä, jossa perinteinen linjasaneeraus oli juuri päättynyt ja jossa KUMONI Oy oli toiminut pää- ja rakennusurakoitsijana.</p> <p>Kyselyn vastauksista tehtiin koonti, josta nähtiin asiakaspalvelun taso eri osa-alueilla. Kyselystä saatujen tulosten avulla KUMONI Oy voi kehittää toimintaansa yleisesti ja asiakaspalvelua paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.</p>			
Avainsanat Linjasaneeraus, putkiremontti, asiakaspalvelu, asiakaspalveluinsinööri, palautejärjestelmä, palautekyselylomake			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Construction Management			
Author(s) Henriikka Korolainen			
Title of Thesis Customer Service in Pipe Renovation – Challenges, Informing and Developing a Feedback System			
Date	November 7, 2017	Pages/Appendices	28+5
Supervisors Mr Antti Kolari, Senior Lecturer, Mr Markku Rusi, Education Coordinator			
Client Organisation /Partners Ms Tarja Harinen, Customer Service Engineer, KUMONI Oy			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this final project was to study customer service in construction, especially during pipe renovation process, and to develop a feedback system for the client. The work was commissioned by KUMONI Oy, which is a construction company specializing in pipe renovation.</p> <p>The purpose was to develop KUMONI Oy's customer service by creating a revised feedback form. The questions in the previous feedback form were inaccurate, too wide and irrelevant to the development of the business. The questions in the feedback form were updated and upgraded. In addition, the rating scale was changed, and more space was given to customer comments. A revised questionnaire was also tested in a housing company in the center of Kuopio, where pipe renovation had just ended and where KUMONI Oy had worked as the main and construction contractor.</p> <p>The answers were compiled into an Excel spreadsheet, which showed the level of customer service in different areas. With the results of the survey, KUMONI Oy can improve its operations in general as a whole and especially its service to meet the customer needs.</p>			
<p>Keywords pipe renovation, customer service, customer service engineer, feedback system, feedback form</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	ASIAKASPALVELU RAKENNUSALALLA	6
2.1	Rakennustuotannosta palveluliiketoiminnaksi	6
2.2	Erytyishaasteet korjausrakentamisessa ja linjasaneerauksessa	8
2.3	Asiakaspalvelun merkitys linjasaneerauksessa	10
3	PALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN	13
3.1	Asiakaspalvelun kehittäminen	13
3.2	Palautekyselylomake	14
3.3	Palautekyselylomakkeen testaaminen	15
3.4	Palautekyselyn haasteet	15
4	PALAUTEKYSELYN TULOKSET	17
4.1	Asiakaspalvelu ennen saneerauksen aloitusta	17
4.2	Asiakaspalvelu saneerauksen aikana	19
4.3	Asiakaspalvelu saneerauksen jälkeen	22
4.4	Osakaslisä- ja muutostyöt	23
4.5	Asiakaspalvelun kehittäminen	24
4.6	Palaute lomakkeesta	26
5	YHTEENVETO JA POHDINTA	27
	LÄHTEET	28
	LIITE: PALAUTEKYSELYLOMAKE	29

1 JOHDANTO

Linjasaneeraus tai lvis-saneeraus eli tuttavallisemmin putkiremontti on yksi suurimmista kerrostalon saneerauksista. Vaikka linjasaneerauksella on huoneiston ja koko kerrostalon arvoa, tasoa ja asumismukavuutta nostava vaikutus, se koetaan haastavana, asumista vaikeuttavana ja rahaa vievänä korjausrakentamishankkeena ja aiheuttaa siksi monissa pelkoja ja epätietoisuutta. Kun oma koti on saneerauksen alla tai sijoittajan huoneisto kuukausia tyhjillään tuottamatta mitään, on monelle jo pelkkä ajatus linjasaneerauksesta varsin epämiellyttävä. Kuitenkin suurin osa Suomen kerrostalokannasta on rakennettu 1960-70-luvuilla ja kun putkistojen tekninen käyttöikä on noin 50 vuotta, kiihtyy linjasaneerausten teko entisestään ja on monella kerrostalohuoneiston omistavalla osakkaalla väistämättä edessään lähivuosina (Taloussanomien 2013).

Asiakkailla eli tässä tapauksessa taloyhtiöiden osakkailla, asukkailla ja vuokralaisilla ei yleensä ole käsitystä ja kokemusta rakennusalaista tai sen eri prosesseista, työtavoista, tiukoista aikatauluista, urakkarajoista tai viranomaisten vaatimuksista. Asiakaspalvelua siis tarvitaan, mutta sitä pitää myös kehittää. Ajatus tälle opinnäytetyölle syntyi työskennellessäni asiakaspalvelutehtävissä linjasaneeraustyömaalla.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimeksiantajayritys KUMONI Oy:n asiakaspalvelua laatimalla uudistettu palautekyselylomake. Tällä hetkellä käytössä oleva palautekysely on toteutettu vasta kuukausia lvis-saneerauksen päättymisen jälkeen ja vastausprosentti on ollut heikko. Palauteessa olevat kysymykset kaipasivat uudistamista ja päivittämistä, lisäksi arviointiasteikkoa oli muutettava ja asiakkaiden omille kommentteille annettava enemmän tilaa. Tulevaisuudessa tavoitteena on, että kysely toteutettaisiin jo noin kuukauden päästä saneerauksen päättymisestä ja että vastausprosentti olisi korkeampi. Kysely koetaan tärkeäksi, sillä sen avulla KUMONI Oy voi kehittää toimintaansa yleisesti ja asiakaspalvelua paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

2 ASIAKASPALVELU RAKENNUSALALLA

Asiakastyytyväisyys on yrityksen asiakkuudenhallinnan keskeinen tavoite ja korkea asiakastyytyväisyys rinnastetaankin usein korkeaan laatuun. Siksi asiakkaiden tyytyväisyys on eräs tärkeimmistä yrityksen menestyksen mittareista. Asiakastyytyväisyys yhdistetään usein korkeaan asiakasuskollisuuteen ja positiiviseen asiakkaiden väliseen suusanalliseen viestintään (Junnonen, Kärnä ja Sorvala 2007, 11). Rakennus-, kuten muillakin aloilla yrityksen maine kiirii nopeasti niin asiakkaiden kuin alan muiden toimijoiden välillä. Epäluotettavan toimijan on vaikea luoda asiakassuhteita ja löytää yhteistyökumppaneita. Sen sijaan uskolliset asiakkaat ja vakiintuneet yhteistyökumppanit luovat perustan yrityksen tasaisemmalle kassavirralle ja pitkäaikaisille asiakassuhteille. Tyytyväiset asiakkaat myös sietävät helpommin palveluiden ja tuotteiden hintojen nousua (Junnonen ym. 2007, 12).

2.1 Rakennustuotannosta palveluliiketoiminnaksi

Asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöinen toimintatapa ovat nousseet toiminnan painopistealueiksi kaikilla tuotannon aloilla. Myös rakennusala on muuttumassa yhä suuremmassa määrin palveluliiketoiminnaksi. Rakentamisessa perinteisten koviin mittareiden, kuten esimerkiksi kustannuksien, tuotantonopeuden tai käytettyjen työtuntien mittaamisen rinnalle on noussut pehmeitä, asiakkaan tyytyväisyyttä koskevia mittareita. Rakennushankkeiden tilaajista on tullut vaativampia, joten rakentajilta edellytetään entistä avoimempaa yhteistyötä, toiminnan joustavuutta ja läpinäkyvämpää toimintaa (Junnonen ym. 2007, 4). Ihmisten mielikuvissa rakennusalan maine ei kuitenkaan ole paras mahdollinen: huono laatu, kiire, kalliit hinnat, ammattitaidottomuus ja epäluotettavuus nousevat vieläkin esiin, kun mietitään rakennusalan negatiivisia mielikuvia (Kouvolan Sanomat 2015).

Työllistäjänä rakennusala on Suomessa merkittävä ja alan toimijat uskovat työpaikkojen määrän kasvavan tulevaisuudessa (Taloussanomat 2014). Kilpailukyvyyn ja vetovoiman kannalta alan toimijoiden asenteiden pitää kuitenkin kuitenkin uudistua ja maine parantua, sillä rakennusteollisuus on nykyään palveluteollisuutta. Pikkuhiljaa tämä on alettu ymmärtää myös alan yrityksissä ja asiakaspalveluun panostetaankin jatkuvasti entistä enemmän. Varsinkin suuremmilla toimijoilla on jo useimmiten palveluksessaan erityinen asiakaspalveluhenkilöstönsä, jotka osallistuvat esimerkiksi tiedottamiseen ja muutostöiden käsittelyyn. Asiakaspalveluosaamisesta on kuitenkin rakennusallalla huutava pula ja rakennusalan palveluliiketoiminta on haaste niin yrityksille kuin alaa kouluttaville oppilaitoksillekin (Taloussanomat 2014).

Rakentamista on usein moitittu lyhytjänteisestä voittojen tavoittelusta ja esimerkkinä alasta, joka ei opi virheistään. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on yksi keino parantaa toimintatapoja ja se tukeekin rakennusyrityksen toimintaa monin tavoin (kuva 1). Asiakastyytyväisyys vaikuttaa yrityksen yrityskuvaan ja tyytyväiset asiakkaat vahvistavat yritys-, tuote- ja palvelubrändiä. Se vaikuttaa myös rekrytointiin, sillä positiivinen yrityskuva tekee yrityksestä halutun työpaikan ja laajemmin ajateltuna koko alasta vetävämmän ja kilpailukykyisemmän. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen auttaa yritystä ratkomaan ongelmakohtia ja tehostamaan prosesseja. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä,

yhteistyötä voidaan kehittää, toisaalta tyytyväiset asiakkaat voivat jatkossakin pysyä yrityksen asiakaina ja tehdä uusia tilauksia tai suositella yritystä tuttavilleen.

Kun yrityksen asiakkaat ovat tyytyväisiä, on myös yrityksen henkilöstö tyytyväisempää. Työtyytyväisyys, sitoutuminen, oppiminen ja luottamus nousevat avainsanoiksi, kun mietitään asiakastyytyväisyyden merkitystä henkilöstöön. Asiakkaiden tyytyväisyydellä ja työntekijöiden työtyytyväisyydellä on todettu olevan vahva riippuvuusuhde (Junnonen ym. 2007, 12). Sitoutunut, ammattitaitoinen, toisensa tunteva työryhmä tekee luultavasti laadukkaampaa jälkeä, kuin uusi, sieltä täältä koottu, toisilleen tuntematon työryhmä. Näin ollen yritysten tulisi myös panostaa henkilöstönsä hyvinvointiin ja sitoutumiseen.



KUVA 1. Asiakastyytyväisyyden hyödyt (Junnonen ym. 2007, 37)

Esimerkiksi asiakaspalautteista oppiminen tukee yrityksen jatkuvan parantamisen laatukulttuuria. Viime aikoina onkin rakennusalalla kehitetty yhä enemmän asiakastyytyväisyyttä kuvaavia mittausmenetelmiä, joskin niiden käyttö ja hyödyntäminen on ollut vähäistä. Rakentamisessa asiakastyytyväisyyttä on pidetty laadun keskeisenä mittarina ja projektin menestystekijänä. Se on nähty myös rakennusprosessin kehittämisen ja oppimisen välineenä. Asiakastyytyväisyyttä rakentamisessa on tutkittu myös laatujohtamisen ja palvelun laadun näkökulmasta. (Junnonen ym. 2007, 10).

Perinteisesti tilaaja on ollut se, jonka kanssa yritys on kommunikoinut. Asiakaslähtöisyys vaatii yrityksiltä entistä enemmän panostusta toimintamalleihin ja vuorovaikutukseen myös loppukäyttäjän kanssa. Huomiota kannattaa kiinnittää tilojen toiminnallisuuteen, käytettävyyteen, yksilöllisiin ratkaisuihin sekä näiden avulla käyttäjille tuotettuihin hyötyihin (Ojanperä 2016). Linjasaneerauksessa esimerkiksi kylpyhuoneen toteutusvaiheessa urakoitsija voi huomata, ettei suunnitelmien mukainen tilajärjestys ja kalusteiden sijoittelu käytännössä toimi tai kalusteet mahdu kunnolla tilaan. Tällöin urakoitsija voi vaikuttaa tilan toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen tuomalla esiin havaitsemansa suunnitelmapuutteet, jolloin voidaan tehdä tarvittavat korjaukset ja muutokset. Kuitenkin on huomattava, että varsinkin vanhempien kerrostalojen ahtaat tilat sekä tekniikka asettavat rajoitteita, eikä kaikkia käyttäjien toiveita ehkä pystytä toteuttamaan. Esimerkiksi kylpyhuoneen oven levennys ei eräässä kohteessa onnistunut, kun oviaukon vieressä sijaitti ilmanvaihtohormi.

Huomattava on kuitenkin se, ettei asiakaslähtöisyys kilpailutekijänä vähennä lopputuotteen teknisen toimivuuden merkitystä, vaan tuo uuden ulottuvuuden loppukäyttäjän ja palveluntarjoajan väliseen suhteeseen. Tulevaisuudessa urakoitsijat kilpailevat siis yhä voimakkaammin tuotantokapasiteetin sijasta erilaisilla omilla teknisillä konseptiratkaisuillaan, jotka vaativat yrityksiltä innovatiivista tuotekehitystä ja tuotteistusta. Lisäarvoa ja kilpailuetua haetaan tuotteen ominaisuuksilla, palveluilla ja asiakassuhteen laatua parantamalla. Kokonaisvaltainen palveluliiketoiminta on kokonaisvastuun ottamista sekä palvelusta, että projektista. Sosiaalisen median hyödyntäminen kasvaa rakennusalalla esimerkiksi käyttäjäpalautteen ja loppukäyttäjätiedon keräämisen muodossa (Ojanperä 2016).

2.2 Erityishaasteet korjausrakentamisessa ja linjasaneerauksessa

Sodan jälkeinen jälleenrakentaminen, väestön maaseudulta poismuutto ja kaupungistuminen, lähiöiden syntyminen sekä 1970-luvulla elementtirakentamisen kehittyminen kiihdyttivät rakentamista Suomessa 1950-70-luvuilla. Yli puolet Suomen kerrostaloista on rakennettu 1960-70-luvuilla. Tällä hetkellä 1960-80-luvun talot alkavat olla teknisen käyttöikänsä päässä ja onkin arvioitu, että Suomessa seuraavan 10 vuoden aikana jopa 300 000 asuntoa kaippaa korjaamista (Kiinteistöposti 2016). Korjausrakentaminen on siis merkittävä ja lähitulevaisuudessa entisestään kasvava osa rakennusteollisuutta.

Uudisrakentamiseen verrattuna korjausrakentaminen tuo mukanaan lisähaasteita, joita ei uudisrakentamisessa kohdata. Puutteelliset suunnitelmat, vanhojen talojen rakenteet, haitta-ainelöydökset ja niiden aiheuttamat yllätykset, mutta myös tilojen käyttäjät, talossa jo asuvat osakkaat ja vuokralaiset ja heidän toiveensa tuovat lisämausteensa saneeraukseen. Korjausrakentamista tehdään nykyisin hyvin vahvasti uudisrakentamisen perinteiden mukaisesti ja lisäksi käsityövaltaisena toimintana se on hidasta ja hyvin kallista (Kiinteistöposti 2016).

Korjaushankkeita pidetäänkin hankalina ja työläinä sekä asumista häiritsevinä. Perinteinen linjasaneeraus, jossa puretaan rakenteita ja uusitaan sekä käyttövesi- että viemäriputket, sähkövedot ja iv-järjestelmät, koetaan erityisen hankalaksi ja asukkaiden käytännön elämää vaikeuttavaksi. Linjasaneeraus on kokonaisuutena, aina tarveselvityksestä ja suunnittelusta saneeraukseen ja takuu-aikaan,

useita vuosia kestävä hanke. Itse saneerauksen toteutusvaihe kestää, taloyhtiön koosta riippuen, yleensä noin puoli vuotta. Huoneistoissa ei voi saneerauksen aikana asua kuukausiin, sillä vettä ei tule, viemäri ei toimi, eivätkä sähköt ole käytössä. Yleensä asukkaiden poissaoloaika huoneistoista on 3-4 kuukautta. Ennen kuin saneeraustyö huoneistoissa aloitetaan, on valmistelevat työt kuten porrashuoneiden suojaukset ja tekniikka-asennusten vaatimat läpivientiporaukset porrashuoneista huoneistojen eteisiin jo aloitettu. Näin ollen asumishaittaa, kuten melua, pölyä ja vesikatkoksia, aiheutuu asukkaille jo ennen poismuuttoa. Ennen poismuuttoa esimerkiksi keittiön kaapistot on tyhjennettävä, huonekalut ja tavarat siirrettävä ja suojattava huolellisesti (kuva 2) tai vaihtoehtoisesti siirrettävä saneerauksen ajaksi pois.



KUVA 2. Huonekalut ja lattia suojattuna lvis-saneerattavan huoneiston makuuhuoneessa (Korolainen 2017)

Piha- ja parkkipaikka-alueet ovat yleensä urakoitsijoiden käytössä koko linjasaneerauksen ajan, sillä työmaatoimistolle, työntekijöiden sosiaalityöille sekä työkalu- ja varastokonteille on järjestettävä tilaa. Varsinkin keskustan taloyhtiöissä tämä voi aiheuttaa ongelmia, sillä parkkialueita asukas-pysäköintiin on muutenkin vähän ja pihat ahtaita. Piha-alueella voi olla kaivantoja ja siellä liikkua kaivinkoneiden ja kuorma-autojen lisäksi tavarantoimittajia, jolloin myös asukkaiden kulkureitit esimerkiksi roskakatokselle on suunniteltava ja aidattava turvallisiksi. Kun huoneistot valmistuvat, jatkuvat työt edelleen yhteisissä tiloissa, jolloin esimerkiksi saunaosastolla, häkkivarastoissa, pesutuvassa ja kuivaushuoneessa työt ovat kesken ja näin ollen tilat poissa käytöstä. Joissakin linjasaneerattavissa taloyhtiöissä on liiketiloja. Liiketiloissa saneerauksen läpimenoaika voi olla lyhyempi kuin asuinhuoneistoissa. Kuitenkin saneeraus aiheuttaa yritystoimintaan haittaa ja yhteensovittamisiongelmiä syntyy varsinkin silloin, kun liiketila on jo luovutettu, mutta työt huoneistoissa jatkuvat vielä. Melun ja pölyn lisäksi saneerauksesta aiheutuu esimerkiksi väliaikaisia järjestelyjä tiloihin, vesi- ja sähkökatkoksia, ylimääräisiä kustannuksia ja yrittäjille jopa asiakaskatoa.

Korjausrakentaminen kaipaa uusia toimintamalleja ja ennen kaikkea asukaslähtöisyyttä. Tästä esimerkkinä on viime aikoina voimakkaasti markkinoille tullut nopeutettu putkiremontti, jota markkinoidaan erityisesti asukasystävällisenä ja nopeasti, huoneistojen osalta jopa kahdessa viikossa läpivietynä saneeraushankkeena. Tällainen saneeraus voi tulla kyseeseen, jos kerrostalossa on siihen soveltuva pohjaratkaisu (esimerkiksi kylpyhuoneet porrashuonetta vasten). Lyhyt läpimenoaika edellyttää tarkkaa suunnittelua, organisointia ja toimivaa logistiikkaa. On käytettävä esivalmisteita, elementtejä ja nopeammin kuivuvia materiaaleja, jotka vähentävät saneerauskohteessa tehtävän työn määrää ja kestoja. Kun työvaiheet on suunniteltu tarkasti, odotusajat lyhentyvät ja työ etenee koko ajan. Työntekijöiltä tällainen saneeraus vaatii vuorotyötä sekä jokaisen työvaiheen tekemistä ajallaan ja kerralla oikein. Työryhmän on siis oltava kokenutta ja yhteistyökykyistä niin, että jokainen tietää tehtävänsä ja paikkansa. Yllätyksille ei ole varaa: esimerkiksi vanhoista taloista usein esiintyvät ennakoimattomat asbestilöydökset tai kosteusvauriot sekoittavat aikataulun heti (Kaleva 2016).

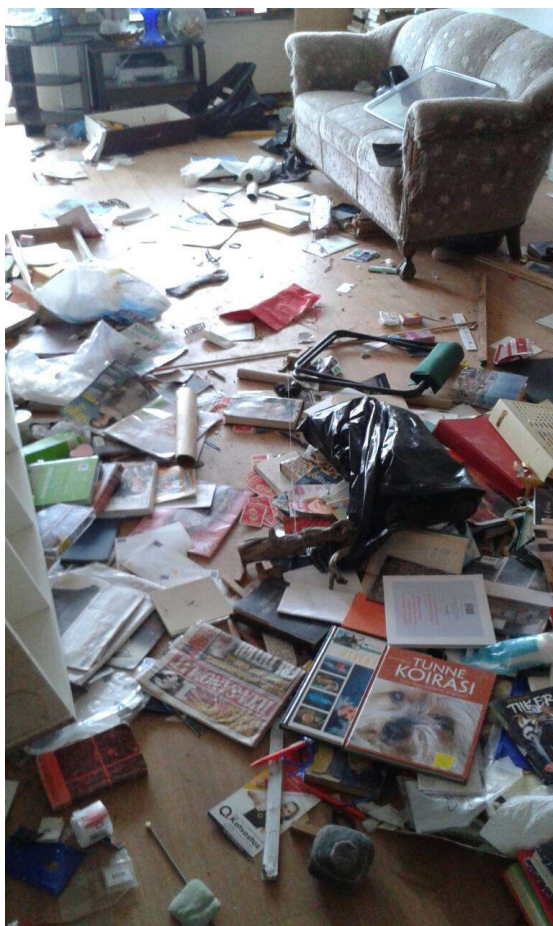
Linjasaneerauksen aikataulutuksessa sekä työn suunnittelussa ja organisoinnissa on paljon parantamisen ja kehittämisen varaa. Uusia toimintatapoja ja menetelmiä kaivataan. Näillä kaikilla voidaan vaikuttaa linjasaneerauksen onnistuneeseen läpivientiin ja näin ollen myös asiakkaan kokemukseen saneerauksesta. Haasteena tällä hetkellä ovat kuitenkin etenkin pätevien suunnittelijoiden, työnjohtajien ja työntekijöiden saatavuus. Kun rakentaminen on kiihtynyt ja markkinat ylikuumentuneet, ei osaavia tekijöitä yksinkertaisesti ole saatavilla riittävästi.

2.3 Asiakaspalvelun merkitys linjasaneerauksessa

Asiakaspalvelu on selvästi kasvava trendi rakennusalailla. Ala on perinteisesti nähty suorittavana työnä, jossa jääräpäisesti tehdään niin kuin on ennenkin tehty – turhia miettimättä ja asiakkaalle selittelemättä. Asiakaspalvelu on kuitenkin yksi yrityksen laadun mittareista ja sen tarjoaminen auttaa yritystä erottautumaan kilpailijoistaan. Jos urakoitsijoita valitessa urakkaneuvotteluissa muuten tasavertaisina vaihtoehtoina on yritys, jolla asiakaspalveluhenkilöstöä ei ole ja toisaalta yritys, jolla se on, on asiakaspalvelun tarjoamisella varmasti merkitystä urakoitsijavalinnassa. Asiakkaiden laatu-tietoisuus ja valveutuneisuus saa heidät myös vaatimaan rakennusalan yrityksiltä enemmän. Enää ei riitä, että tullaan tekemään jotain, vaan asiakkaalle on esitettävä selkeästi ja perusteellisesti mitä tehdään ja miksi.

Asiakaspalvelu linjasaneerauksessa voi olla haastavaa. Korjausrakentamisen erityispiirteiden lisäksi linjasaneerattavan taloyhtiön asukkaat, eli osakkaat ja vuokralaiset tuovat oman haasteensa työhön. Useimmat asukkaat eivät ole rakennusalan ammattilaisia ja kun tähän lisätään vielä linjasaneerauksen aiheuttamat ennakkoluulot, kuulopuheet ja pelot sekä jo ennakkoon kielteinen ja epäileväinen suhtautuminen koko saneeraushankkeeseen, on pehmeälle, kansantajuiselle suhtautumiselle todella tarvetta. Varsinkin keskustan asunto-osakeyhtiöissä osakkaat ovat varsin iäkkäitä ja yksinäisiä vailla sukulaisten apua. Myös asukkaiden erilaiset sosiaaliset ongelmat voivat aiheuttaa lisätyötä asiakaspalvelijalle ja työmaan toimijoille. Ei ole poikkeuksellista kohdata esimerkiksi täyteen tavaraa hamstrattu huoneisto tai yrittää tavoittaa osakasta tai asukasta, joka ei vastaa yhteydenottopyyntöihin. Joskus asukkaat eivät tiedotuksesta ja ohjeista huolimatta ymmärrä saneerauksen luonnetta tai ovat

muuten välinpitämättömiä: esimerkiksi huoneistoon jätettyjä tavaroita tai huonekaluja ei aina viitsitä tai ymmärretä suojata kunnolla (kuva 3), jolloin urakoitsijat joutuvat itse suojaamaan kalusteita pölyltä ja mahdollisesti siirtämään niitä asennusten tieltä.



KUVA 3. Kun linjasaneeraus huoneistoissa alkaa, työntekijöitä vastassa voi olla tavarakaos tai pölyttä suojaamatta jääneitä kalusteita (Korolainen 2017)

Usein asiakkailta on muutosehdotuksia, eikä välttämättä tyydytä siihen, mitä suunnittelija on suunnitellut, vaan esimerkiksi kylpyhuoneista halutaan yksilöllisiä ja erilaisia tarpeita vastaavia. Toisaalta osakkaat teettävät paljon osakasisätöitä linjasaneerauksen yhteydessä, joka osaltaan tuo lisähaastetta saneerauksen läpivientiin. Lainsäädännöstä johtuen rakennustyömaan pääurakoitsija ilmoittaa joka kuukausi verottajalle tiedot kaikista yhteisellä työmaalla työskentelevistä henkilöistä. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät osakkaat voi tehdä itse tai teettää ulkopuolisella tekijällä huoneistoremontteja linjasaneerauksen aikana. Näin ollen urakoitsijat tarjoavat osakkaalle omana työnään osakkaan toivomia lisätöitä, kuten esimerkiksi seinien maalausta, tapetointia, lattian laminointia, lisäpistorasioita tai erikoishanoja. Lisätyöt kuormittavat varsinkin rakennusurakoitsijaa, sillä linjasaneerauksen aikataulu on muutenkin tiukka, töiden yhteensovittaminen voi olla vaikeaa ja esimerkiksi tekijöitä laajoille lisätöille voi olla hankalaa löytää.

Linjasaneeraustyömaalla työskennellessäni huomasin, että melko iso osa rakennusalan työntekijöistä ja osa työnjohtajistakaan ei ole mielellään asiakkaiden kanssa tekemisissä. Joskus asiakkaita ja heidän toiveitansa voidaan pitää hankalina ja varsinaista urakkasuoritusta hidastavina tekijöinä. Saneer-

rauksen aikana asiakaspalvelija on se, joka useimmiten pitää asukkaaseen tai osakkaaseen yhteyttä pienistäkin asioista, vaikka esimerkiksi työnjohtaja voisi nopeammin selvittää asian itse vaikkapa pikaisella puhelinsoitolla osakkaalle. Koska lvi- ja sähköurakoitsijoilla ei yleensä ole omaa asiakaspalveluhenkilöstöään, pitävät näiden urakoitsijoiden työnjohtajat yhteyttä osakkaisiin omiin urakoihinsa liittyvistä asioista. Rakennusurakoitsija toimii yleensä saneerausten pääurakoitsijana, eikä ole sopusuhteessa sivu-urakoitsijoihin. Silti tilaaja ja osakkaat saattavat olettaa, että pääurakoitsija ratkaisee myös sivu- eli sähkö- tai lvi-urakoihin liittyviä ongelmia, vaikkei nämä pääurakoitsijan ominta alaa olisikaan. Moni osakas myös mieltää rakennusurakoitsijan asiakaspalvelijan kaikkien urakoitsijoiden edustajaksi ja kun esimerkiksi saneerauksen aikana osakkaan mieleen juolahtaa kysymyksiä lisäpistorasioista tai saneerauksen jälkeen kattolamppu ei toimi tai vessan hana on rikki, otetaan ensimmäisenä yhteyttä rakennusurakoitsijan asiakaspalvelijaan.

Myös työntekijöiltä odotetaan saneerauksen aikana tietynlaista käyttäytymistä ja asukkaiden huomiointia. Varsinkin silloin kun töitä tehdään yhteisissä tiloissa ja asukkaat asuvat huoneistoissa, osa saattaa herkästikin huomauttaa työntekijöiden käytöksestä. Esimerkiksi kovaääninen puhe ja kiroilu tai tupakointi piha-alueella koetaan erittäin häiritsevänä. Myös työmaa-alueen ja pihan siisteyteen ja järjestykseen on kiinnitettävä huomiota koko saneerauksen ajan. Saneerauksen jälkeen huoneistoissa tehtävät jälkityöt tai takuukorjaukset osa työntekijöistä kokee erittäin epämiellyttävänä, varsinkin jos huoneiston omistaja on korjaustöitä tehtäessä paikalla.

Rakennusalan asiakaspalvelija onkin tarpeellinen linkki osakkaiden, asukkaiden ja urakoitsijoiden välillä ja hänen täytyy hallita teknisten asioiden lisäksi myös ihmisten luku- ja käsittelytaito. Täytyy osata uskottavasti kertoa ja perustella mitä tehdään ja miksi ja vielä niin, että asiakaskin sen ymmärtää. On turhaa puhua viemärihajotuksista, roiloista, PU:sta ja SU:sta, jos asiakkaalle nämä termit ovat täysin vieraita, kuten useimmille ovatkin. Esimerkiksi tiedotteet tulee laatia riittävän selkeiksi ja vaikkapa valokuvilla osoittaa saneerauksen edistyminen. Asiakaspalvelijan tulisi myös pysyä tyynenä erilaisissa kohtaamistilanteissa: asiakkaan äksyilyyn ja inttämiseen on turha lähteä mukaan, eikä palautetta pidä ottaa henkilökohtaisesti. Täytyy ymmärtää se, että useimmilla on linjasaneerauksessa kiinni paljon rahaa ja kun kyseessä on vielä oma koti, on monella tunteet pinnassa. Näin ollen palaute voi olla erittäin kovaa, välillä asiatontakin. Yleensä kuitenkin asiallinen suhtautuminen ja pieni aikalaisä pehmittää ajan kuluessa pahimmankin valittajan. Asiakaspalvelija voi omalla ymmärtävällä, mutta kuitenkin jämäkällä suhtautumisellaan pelastaa jo paljon. Tavoitteena on aina tyytyväinen asiakas.

3 PALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja KUMONI Oy (entinen Kuopion monirakennus Oy) on kuopiolainen, vuonna 2002 perustettu, erityisesti linjasaneeraukseen erikoistunut rakennusalan yritys. KUMONI Oy toimii yleensä linjasaneerausten pää- ja rakennusurakoitsijana ja toteuttaa rakennustekniset työt, kuten esimerkiksi purkutytöt, kylpyhuoneiden seinien tasoitukset, lattioiden valut, kaakeloinnit, seinien maalaukset sekä koteloiden ja alakattorakenteiden teon. Lisäksi pääurakoitsijana KUMONI Oy vastaa työmaan johdosta, työmaatilojen järjestämisestä ja turvallisuudesta.

KUMONI Oy:n toimintaperiaatteena on alusta asti ollut asiakaslähtöisyys sekä palvelun tarjoaminen ja näillä yritys onkin pyrkinyt erottautumaan kilpailijoistaan. Eri rakennusalan osaajien ja työnjohtajien lisäksi yrityksen palveluksessa on asiakaspalveluinsinööri, joka keskittyy pääsääntöisesti asiakaspalvelutehtäviin. Asiakaspalveluinsinöörin tehtäviin kuuluu mm. ennen saneerausta asukasiltujen järjestäminen, huoneistojen aloituskatselmuksien pito, tiedottaminen, osakasmuutos- ja lisätöiden käsittely ja laskutus sekä yleisesti osakkaiden ja asukkaiden saneerauksen aikana mieltä askarruttaviin kysymyksiin vastaaminen.

3.1 Asiakaspalvelun kehittäminen

Asiakaspalveluinsinööri työskentelee kahden osapuolen välissä, mutta silti yhteistyössä: toisaalta on asiakas, joka haluaa asuntoonsa joskus erikoisiakin yksilöllisiä ratkaisuja, toisaalta on eri urakoitsijoiden edustajat, jotka haluavat toteuttaa nämä ratkaisut teknisesti, taloudellisesti ja aikataulun mukaan järkevästi. Lisähaasteensa tuovat vanhojen talojen rakenteet, jotka eivät aina vastaa suunnitelmia. Vaikka vastaan tuleekin yllättäviä kysymyksiä ja vaikeasti ratkaistavia ongelmia, on palkitsevaa löytää kaikkia tyydyttävä ratkaisu.

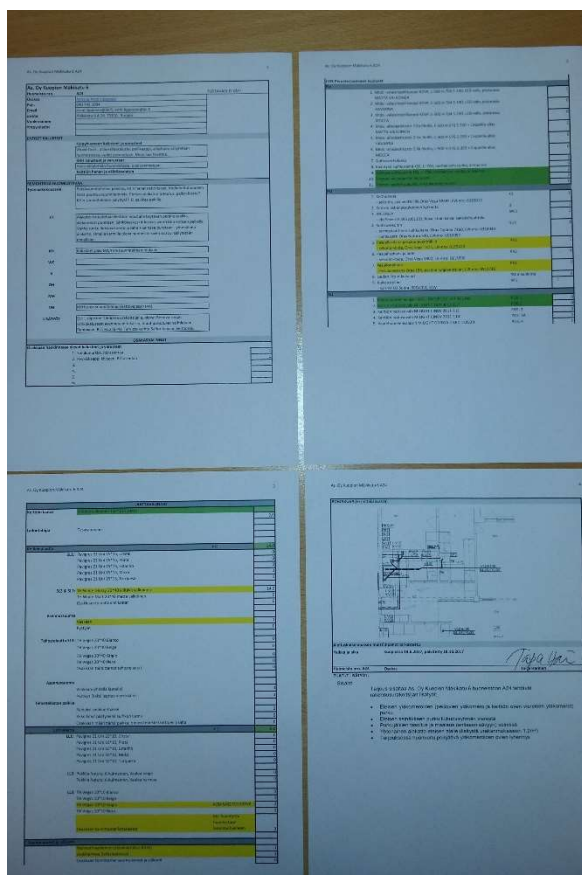
KUMONI Oy panostaa voimakkaasti asiakaspalvelutyöhön, mutta silti asiakaspalvelu vaatii edelleen parantamista ja kehittämistä. Erityisesti vuonna 2017, kun kohteita alkoi ennätyksellinen määrä yhtäaikaan, oli asiakaspalvelulla todella tarvetta. Lisäksi linjasaneerauksen jälkeinen palautteiden kerääminen ja palautejärjestelmä kaipasivat kehittämistä. Tämän työn tavoitteena oli siis toteuttaa uudistettu palautekyselylomake, jolla selvitetään asiakaspalvelun onnistumista linjasaneerauksen aikana sekä kartoittaa asiakaspalvelun tilaa yleisesti KUMONI Oy:llä. Uudistettua palautekyselylomaketta testattiin yhdessä jo päättyneessä linjasaneerauskohteessa, jossa KUMONI Oy on toiminut pää- ja rakennusurakoitsijana.

Palautekyselylomakkeen pohjana käytettiin aiempaa palautekyselyä. Palautekysely kaipasi uudistamista, sillä kysymykset olivat epätarkkoja, liian laajoja ja toiminnan kehittämisen kannalta epäoleellisia. Arviointiasteikko kaipasi tarkennusta, lisäksi haluttiin antaa enemmän tilaa asiakkaiden kommentille. Vapaa sana kertoo usein enemmän kuin arvosana. Uudistettu palautekyselylomake laadittiin yhteistyössä KUMONI Oy:n työpäällikön ja asiakaspalveluinsinöörin kanssa ja siitä pyrittiin tekemään yksinkertainen ja selkeä, mutta kuitenkin sisällöltään mahdollisimman kattava. Kysely jaettiin huoneistoihin syksyn 2017 aikana ja vastaaminen siihen oli vapaaehtoista. Kyselyn tuloksia KUMONI Oy

voi käyttää palautejärjestelmän sekä yleisesti asiakaspalvelun kehittämiseen. Kyselylomakkeen sisältö on esitetty tarkemmin kappaleessa 3.2.

3.2 Palautekyselylomake

Palautekyselylomakkeen tarkoituksena on selvittää asiakaspalvelun onnistumista saneerauksen aikana ja kartoittaa mitkä osa-alueet kaipaavat kehittämistä. Kysymyksiin vastataan arviointiasteikolla 1-5 (1=välttävä...5=kiitettävä), lisäksi on varattu tilaa kommenteille. Aluksi kartoitetaan, onko huoneisto osakkaan omassa käytössä vai onko huoneisto sijoitusasunto. Varsinainen kysely koostuu eri osioista, joista ensimmäisenä on asiakaspalvelu ennen saneerauksen aloitusta. Tässä osiossa käsitellään asukasillan ja huoneiston aloituskatselmuksen onnistumista sekä aloituskatselmuksella laadittavan ovikortin hyödyllisyyttä ja selkeyttä. Asukasilta on ennen saneerauksen aloitusta järjestettävä tiedotustilaisuus, jossa käydään läpi osakkaan ja asukkaan kannalta tulevaa linjasaneerausta. Tilaisuudessa annetaan tietoa korjaustyön vaiheista ja siellä osakkailla ja asukkailla on mahdollisuus esittää kysymyksiä urakoitsijoille ja suunnittelijoille. Aloituskatselmus pidetään ennen saneerauksen aloitusta jokaisessa huoneistossa yhdessä osakkaan (mahdollisesti myös vuokralaisen) ja muiden urakoitsijoiden kanssa. Katselmuksella käydään huoneistokohtaisesti läpi linjasaneeraukseen liittyvät asiat. Katselmuksella laaditaan dokumentti, ovikortti (kuva 4), jossa on esitetty mm. huoneiston osakkaan ja asukkaan yhteystiedot, huoneiston säilytettävät kalusteet, huomiot eri tiloista, urakan mukaiset varusteet ja kalusteet sekä laattavalinnat. Ovikortti kiinnitetään saneerauksen alkaessa huoneiston oveen ja on näin työntekijöiden ja urakoitsijoiden luettavissa urakan aikana.



KUVA 4. Ovikortti kiinnitettynä huoneiston oveen saneerauksen aikana (Harinen 2017)

Toisena osiona on asiakaspalvelu saneerauksen aikana: tässä osiossa käsitellään asiakaspalvelun ja työnjohdon tavoitettavuutta, asiantuntevuutta ja asiakaspalveluhenkisyttä sekä saneerauksen aikaista tiedotusta. Kolmas osio käsittelee jälkitöiden hoitamista saneerauksen jälkeen. Osiossa tiedustellaan myös, kuinka mielellään vastaaja suosittelisi KUMONI Oy:tä tuttavilleen. Neljäs osio käsittelee osakaslisa- ja muutostöitä ja siihen vastaavat vain ne osakkaat, jotka ovat teettäneet lisätöitä saneerauksen aikana. Viidentenä osiona lomakkeella tiedustellaan, kuinka tarpeelliseksi vastaaja kokee asiakaspalvelun eri osa-alueet, kuten asukasillan pidon tai tiedotuksen, linjasaneerauksen onnistumisen kannalta. Palautekyselylomake tähän opinnäytetyöhön liittyvine saatekirjeineen ja palaute lomakkeesta-osioineen on esitetty liitteenä.

3.3 Palautekyselylomakkeen testaaminen

Koska opinnäytetyön tavoitteena oli palautejärjestelmän kehittäminen, oli opinnäytetyön tärkeä osa kyselyn toteuttaminen KUMONI Oy:n linjasaneerauskohteen asukkaille ja osakkaille – eli asiakkaille. Samalla haluttiin testata uudistettua kyselylomaketta. Kysely toteutettiin Kuopion keskustassa sijaitsevassa taloyhtiössä, jossa perinteinen linjasaneeraus oli juuri päättynyt. Kohteessa on 28 asuinhuoneistoa, joista osoitetietojen perusteella 13:ssa omistaja asuu itse ja 15:ssa omistaja asuu muualla, eli asunto on joko sijoitusasunto ja vuokrattu eteenpäin tai omistajansa ns. kakkosasunto tai kaupunkiasunto. Lisäksi taloyhtiössä on yksi liiketila ja yksi varastotila.

Kyselytutkimus lähetettiin asunnon omistaville, muualle asuville osakkaille postitse. Talossa asuville osakkaille kysely jaettiin suoraan postiluukusta. Tutkimus lähetettiin myös liike- ja varastotilojen omistajille, eli yhteensä kyselyjä lähetettiin 30. Tässä vaiheessa kysely toteutettiin palautettavana paperikyselynä, mutta tarkoitus on, että myöhemmin kyselyyn voi vastata myös sähköisesti. Vastaamiseen annettiin aikaa parisen viikkoa. Itse kysely koostui saatekirjeestä, jossa oli kerrottu kyselyn tarkoitus ja käyttö yhtenä opinnäytetyön osana sekä varsinaisesta palautekyselylomakkeesta. Lisäksi lopussa oli palaute lomakkeesta-osio, jossa kysyttiin lomakkeen selkeyttä, kattavuutta ja hyödyllisyyttä ja tästä osiosta saatuja vastauksia voitiin käyttää lomakkeen kehittämiseen. Kyselyn tulosten pohjalta tehtiin koonti, jonka tuloksia KUMONI Oy voi käyttää asiakaspalvelunsa ja palautejärjestelmänsä kehittämiseen.

3.4 Palautekyselyn haasteet

Kysely täytyi toteuttaa niin, että siihen pystyi vastaamaan nimettömänä ja niin, ettei yksittäisiä vastaajia voitu tunnistaa. On mahdollista, että asiakkaiden erilaiset näkemykset tai kokemukset linjasaneerauksen onnistumisesta ovat vaikuttaneet kyselyn tuloksiin – kaikkia ei voida miellyttää ja nimettömänä palautettava kysely on voinut tuoda esiin hyvinkin kärkkäitä mielipiteitä ja kommentteja. Lisäksi vastaajan asenne koko linjasaneeraushanketta kohtaan voi olla kielteinen, vaikka hanke itsessään olisikin viety onnistuneesti läpi. Taustalla voi olla pettymyksiä esimerkiksi isännöitsijän tai taloyhtiön hallituksen toimintaan hankkeen päätöksentekoon liittyvissä asioissa ja siksi muihinkin hankkeen toimijoihin suhtaudutaan negatiivisesti. Jo ennakoon oli myös tiedossa se, että pienikin epä-

kohta saneerauksessa, kuten vaikkapa saneerauksen aikana asiakkaan vieraillessa vallinnut työmaan epäjärjestys ja sotkuisuus, on voinut heikentää asiakkaan mielikuvaa koko saneerauksesta.

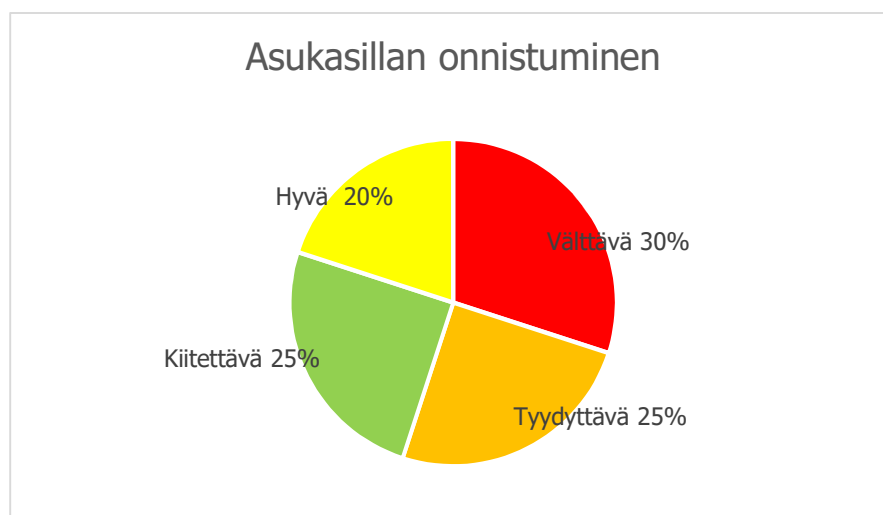
Myös se ymmärsivätkö kaikki, että kysely koski KUMONI Oy:n eli rakennusurakoitsijan asiakaspalvelua, oli vaikeaa etukäteen ennustaa. Siksi kyselyn tarkoituksen selkeyttämiseksi kyselyn alkuun laitettiin teksti, jossa kerrottiin, että kysely koskee KUMONI Oy:n asiakaspalvelua, ei suunnittelun tai lvi- ja sähköurakoiden onnistumista. Edelleenkin osa osakkaista ei jostain syystä ymmärrä esimerkiksi sitä, että urakoitsijat ovat työn toteuttava osapuoli, eivät suunnittelijoita. Toisaalta jos urakkarajat ovat joskus epäselviä urakoitsijoille itselleenkin, ovat ne myös erittäin epäselviä asiakkaille. Pää- ja rakennusurakoitsijan lisäksi saneerauksessa on ollut mukana myös kaksi muuta urakoitsijaa, sähköurakoitsija ja lvi-urakoitsija. Linjasaneerauksen onnistumiseen ja läpivientiin vaikuttaa pää- ja rakennusurakoitsijan lisäksi niin moni asia (suunnittelu, sivu-urakoitsijat, aliurakoitsijat jne.) ja jonkun osa-alueen epäonnistuessa sillä voi olla merkitystä myös asiakkaan kokemukseen yleisesti KUMONI Oy:stä. Pääurakoitsija leimautuu helposti kaiken pahan ”aluksi ja juureksi”, olipa kyse sitten suunnittelusta tai työn toteutuksesta.

4 PALAUTEKYSELYN TULOKSET

Määräaikaan mennessä kyselyjä palautettiin 30:sta lähetetystä 20 kappaletta, joten vastausprosentti oli 66,7 %. Vastausprosenttia voidaan pitää kohtuullisen hyvänä, tosin sijoitusasunnon omistajista vain kuusi (6) vastasi kyselyyn. 14 kyselyyn vastanneista ilmoitti, että huoneisto on osakkaan omassa käytössä. KUMONI Oy:lle on tehty oma tarkempi koontinsa kyselyn tuloksista ja vastaajien kommentteista.

4.1 Asiakaspalvelu ennen saneerauksen aloitusta

Palautekyselyn varsinaisena ensimmäisenä osiona oli asiakaspalvelu ennen saneerauksen aloitusta. Aluksi tiedusteltiin, kuinka hyvin KUMONI Oy:n järjestämä asukasilta vastaajan mielestä onnistui. 30 % vastaajista koki, että asukasilta onnistui vain välttävästi ja 25 %, että tyydyttävästi. Kuitenkin lähes puolet vastaajista antoi asukasillalle kiitettävän tai hyvän arvosanan (kuvio 1). Yksikään vastaajista ei antanut asukasillalle parasta eli erinomaista arvosanaa.

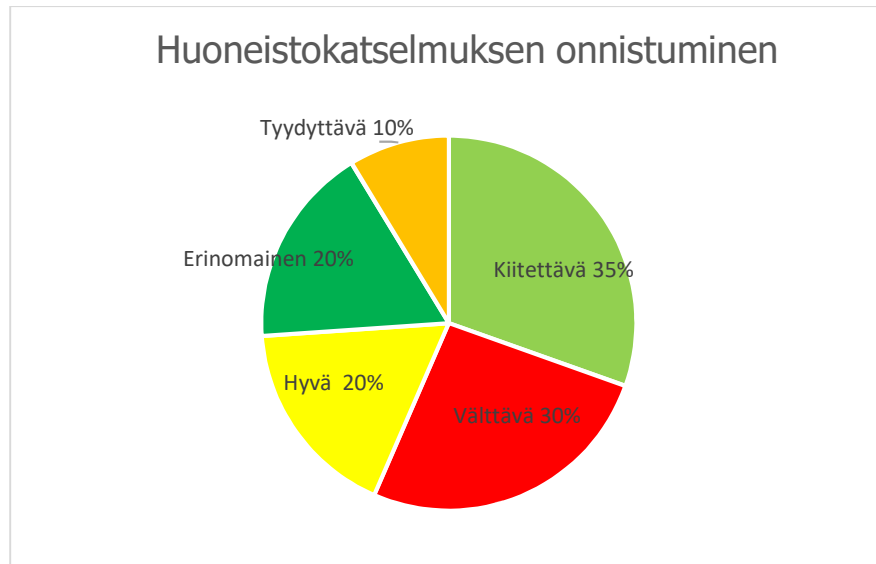


KUVIO 1. Asukasillan onnistuminen (Korolainen 2017)

Kun vertaillaan kokonaisarvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken, huomataan, että sijoitusasunnon omistavat osakkaat olivat hieman tyytyväisempiä (keskiarvo, $ka=2,7$), kuin sellaiset vastaajat, joiden huoneisto on osakkaan omassa käytössä ($ka=2,3$). Kun huomioidaan kaikki vastaajat, keskiarvoksi asukasillalle saadaan arvosana 2,4. Asukasilta on tilaisuus, jossa osakkaille ja asukkaille esitellään tiivis tietopaketti tulevasta linjasaneerauksesta. Suhtautuminen tulevaan saneeraukseen on tässä vaiheessa usein varsin kielteinen ja torjuva – tuleva myllerrys pelottaa ja aiheuttaa kärkkäitä kommentteja ja tiukkoja kysymyksiä. Tämä voi osaltaan selittää asukasillan onnistumisen heikohkoa arvosanaa, vaikka tilaisuus itsessään olisikin hyödyllinen.

Seuraavana tiedusteltiin huoneistokatselmuksen onnistumista. Vastaajista 20 % piti huoneistokatselmusta erinomaisesti, 35 % kiitettävästi ja 20 % hyvin onnistuneena tilaisuutena (kuvio 2). Kuitenkin 30 %:n mielestä huoneistokatselmus ei onnistunut ja sai näin vain arvosanan välttävä. Huo-

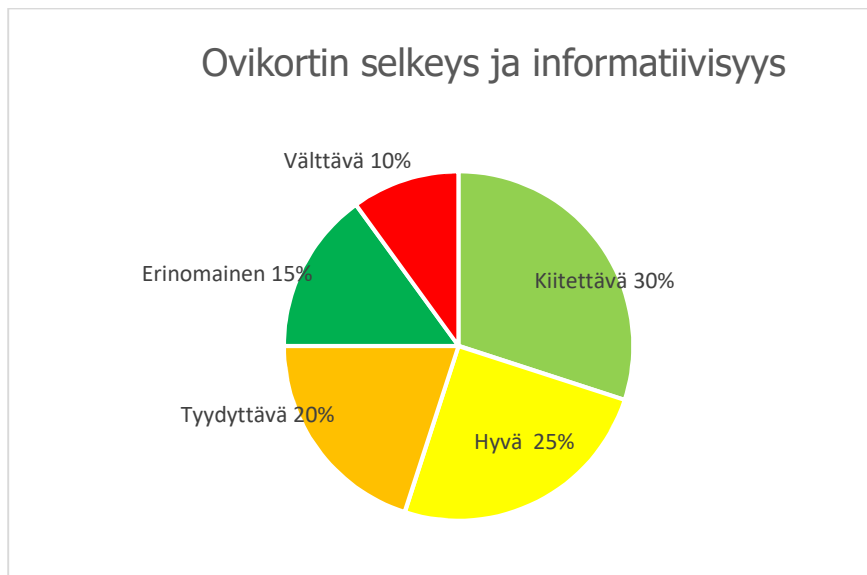
neistokatselmus on voitu kokea kiireisenä, sekavana, liian paljon tietoa sisältävänä tilaisuutena. Huoneistokatselmuksille varataan aikaa tunti ja jos osakkaalla on tarkoitus teettää lisätöitä, varataan aikaa 1,5 tuntia. Näiden aikojen pitäisi ainakin teoriassa riittää asioiden huolelliseen läpikäyntiin. Osakkaiden tulisi myös itse valmistautua huoneistokatselmukseen ja hyvin valmistautuneet ovatkin varmasti saaneet tilanteesta enemmän irti.



KUVIO 2. Huoneistokatselmuksen onnistuminen (Korolainen 2017)

Kun vertaillaan kokonaisarvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken, huomataan, että sijoitusasunnon omistavat osakkaat olivat jälleen tyytyväisempiä ($ka=4,5$), kuin sellaiset vastaajat, joiden huoneisto on osakkaan omassa käytössä ($ka=2,9$). Ero on merkittävä ja johtuu luultavasti siitä, että omassa käytössä olevien huoneistojen osakkaat ovat kriittisempiä, kun saneeraus koskee omaa kotia. Sijoittajat eivät välttämättä suhtaudu huoneistoon niin "tunteella". Kun otetaan huomioon kaikki vastaajat, saadaan keskiarvoksi huoneistokatselmuksille arvosana 3,4, joten kokonaisuutena huoneistokatselmuksia voidaan pitää onnistuneena.

Huoneistokatselmuksella laadittiin ovikortti, jonka selkeyttä ja informatiivisuutta tiedusteltiin. Suurin osa vastaajista piti ovikorttia selkeänä ja tarpeeksi tietoa sisältävänä. 15 % antoi ovikortille arvosanan erinomainen, 30 % arvosanan kiitettävä ja 25 % arvosanan hyvä (kuvio 3).



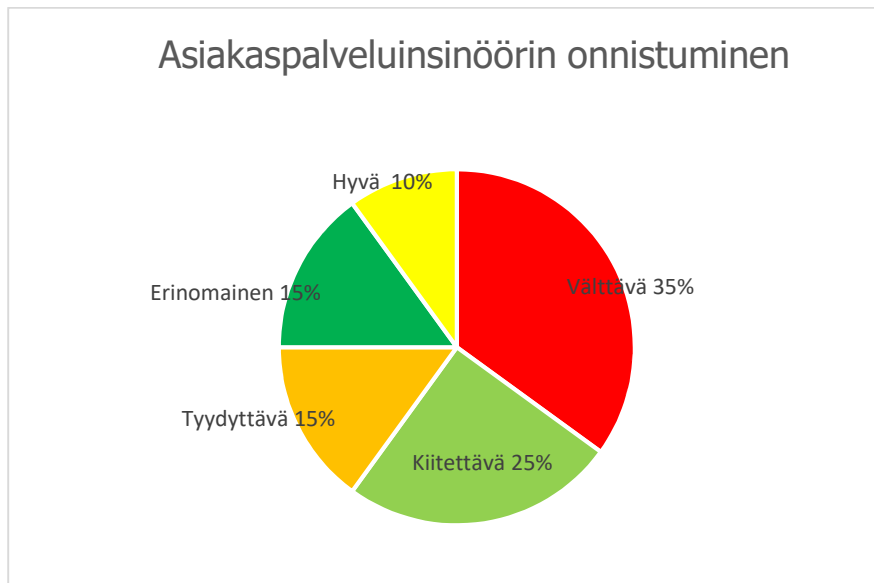
KUVIO 3. Ovikortin selkeys ja informatiivisuus (Korolainen 2017)

Muutama vastaaja kommentoi, ettei tiedä mikä ovikortti on. Tämä on hieman huolestuttavaa, sillä ovikortti on huoneistosta laadittu yksilöllinen dokumentti ja sen perusteella urakoitsijat ja työntekijät tietävät, mitä huoneistossa tehdään. Näin ollen huoneiston omistajan tulisi ehdottomasti tietää mikä ovikortti on ja mitä siihen on kirjattu. On kuitenkin mahdollista, että ovikortti nimenä on jotenkin hämäävä, eivätkä vastaajat ole muistaneet kyselyyn vastatessaan mistä dokumentista on kysymys.

Vertailtaessa kokonaisarvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken, ovat sijoitusasunnon omistavat osakkaat jälleen antaneet selvästi paremman arvosanan ($ka=3,7$), kuin sellaiset vastaajat, joiden huoneisto on osakkaan omassa käytössä ($ka=2,2$). On ollut tiedossa, että varsinkin joillekin sivu- ja aliurakoitsijoiden työntekijöille ja asentajille ovikorttien olemassaolo ja tarkoitus on jäänyt hämärän peittoon: ovikortteja luetaan saneerauksen aikana huonosti, toisaalta ovikortteja on moitittu sekaviksi ja vaikeasti tulkittaviksi. Monilta väärinkäsityksiltä ja -asennuksilta kuitenkin vältyttäisiin, jos työntekijät ja asentajat lukisivat ovikortit huolellisemmin läpi ja paneutuisivat niiden sisältöön. Varsinkin osakkaan omassa käytössä olevissa huoneistoissa ovikortin heikko noudattaminen aiheuttaa paljon ongelmia ja mielihapaa osakkaille ja mahdollisesti selittää heikon arvosanan, jos vastaaja on kokenut, ettei ovikorttia ole noudatettu. Tämä selittäisi myös sen, miksi 30 % vastaajista on antanut ovikortille arvosanan tyydyttävä tai välttävä. Kun otetaan huomioon kaikki vastaajat, ovikortin arvosanaksi saatiin 2,7. Ovikortin sisältö tai jopa nimeäminen siis kaipaisivat jonkinlaista selkeyttämistä ja uudistamista, jotta se olisi helpommin luettavissa ja ymmärrettävissä sekä osakkaiden itsensä, että työn toteuttajien kannalta.

4.2 Asiakaspalvelu saneerauksen aikana

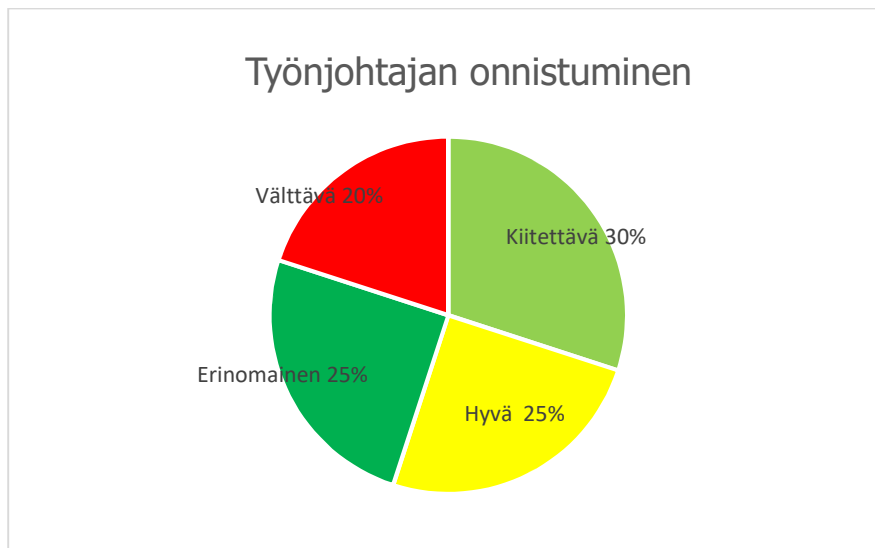
Toisena osiona palautekyselyssä käsiteltiin asiakaspalvelua saneerauksen aikana. Aluksi tiedusteltiin, kuinka hyvin asiakaspalveluinsinööri vastaajan mielestä onnistui tehtävässään. Huomiota pyydettiin kiinnittämään erityisesti tavoitettavuuteen, asiantuntevuuteen ja asiakaspalveluhenkisyteen. Tulokset olivat kaksijakoisia: toisaalta puolet vastaajista antoi asiakaspalveluinsinöörille arvosanaksi erinomainen, kiitettävä tai hyvä, toisaalta puolet vain tyydyttävä tai välttävä (kuvio 4).



KUVIO 4. Asiakaspalveluinsinöörin onnistuminen tehtävässään saneerauksen aikana (Korolainen 2017)

Saneerauksen aikana asiakaspalveluinsinööri oli erittäin työllistetty myös muissa kohteissa, joten tämä selittää tulosta. Jos puheluun tai sähköpostiin ei ole heti vastattu, tai on kiireessä jäänyt vastaamatta, on arvosanaksi voitu antaa yksittäistenkin kokemusten perusteella heikompi arvosana. Vertailtaessa kokonaisarvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken ero on selkeä: vastaajat, joiden huoneisto on osakkaan omassa käytössä, ovat antaneet arvosanaksi vain 2,1 ja sijoitusasunnon omistavat osakkaat 4,0. Tulosta voi selittää se, että pääsääntöisesti varsinkin huoneistoissaan asuvat osakkaat pitävät enemmän yhteyttä asiakaspalveluinsinööriin kuin sijoittajat. Kun otetaan huomioon kaikki vastaajat, saadaan keskiarvoksi asiakaspalveluinsinöörille arvosana 2,7. Varsinkin tavoitettavuuteen on kiinnitettävä huomiota, asiantuntevuudestaan ja asiakaspalveluhenkisyydestään asiakaspalveluinsinööri sen sijaan sai kiitosta.

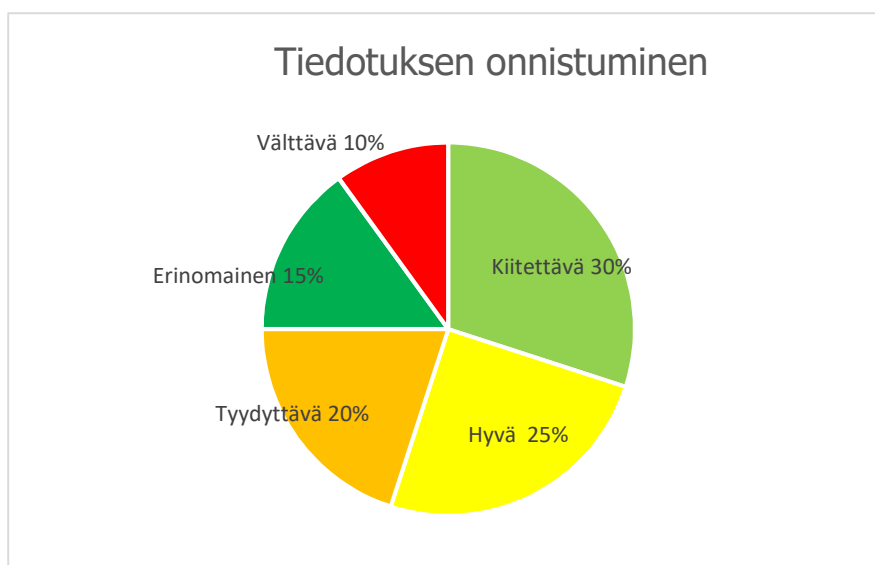
Myös työnjohtajan onnistumista asiakaspalvelussa kysyttiin. Työnjohtajaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, sillä yli puolet vastaajista antoi arvosanaksi erinomainen tai kiitettävä ja 25 % arvosanan hyvä (kuvio 5). Välttävän arvosanan antoi 20 % vastaajista ja tyytymättömyys liittyi lähinnä siihen, ettei työnjohtajaa ollut tavoitettu tai työnjohtajaa oli pidetty kiireisenä.



KUVIO 5. Työnjohtajan onnistuminen asiakaspalvelussa (Korolainen 2017)

Kokonaisarvosanoissa on jälleen eroa, kun vertaillaan arvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ($ka=3,0$) ja sijoitusasunnon omistajien ($ka=4,3$) kesken. Tätäkin tulosta voi selittää se, että pääsääntöisesti varsinkin huoneistoissaan asuvat osakkaat pitävät enemmän yhteyttä työnjohtajaan ja esimerkiksi vierailevat saneerauksen aikana huoneistoissaan useammin kuin sijoittajat. Kaikkien vastaajien keskimääräiseksi arvoksi työnjohtaja sai 3,4, eli työnjohtajan asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä.

Viimeisenä tässä osiossa tiedusteltiin tiedotuksen onnistumista ja toimimista saneerauksen aikana. Jaettuja tiedotteita ovat olleet ainakin aloitustiedote, suojausohje, viikkotiedotteet ja käyttöönotto-tiedote. Pääsääntöisesti tiedotukseen oltiin tyytyväisiä: arvosanan erinomainen antoi 15 %, kiitettävän 30 % ja hyvän 25 % vastaajista (kuvio 6). Kuitenkin 30 % vastaajista oli jokseenkin tyytymättömiä tiedotukseen ja antoivat arvosanan tyydyttävä tai välttävä.

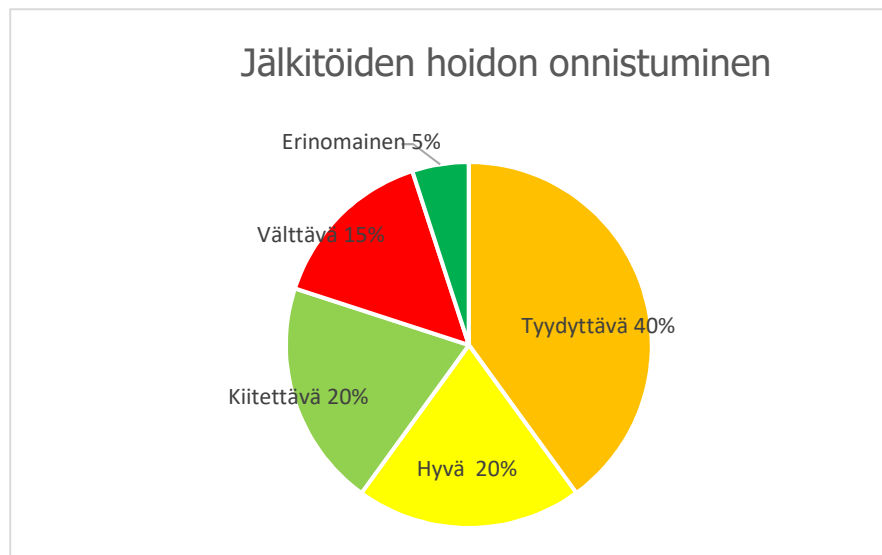


KUVIO 6. Tiedotuksen onnistuminen ja toimiminen saneerauksen aikana (Korolainen 2017)

On huomattava, ettei saneerauksen etenemisestä kertovia viikkotiedotteita ainakaan tällä hetkellä jaeta muuten kuin sähköpostin välityksellä. Kirjepostina viikkotiedotteita ei lähetetä, joten näin ollen jotkut osakkeen omistajat eivät välttämättä ole saaneet viikkotiedotteita ollenkaan. Tämä voi osittain selittää kokonaisarvosanojen eroja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken: vastaajat, joiden huoneisto on osakkaan omassa käytössä, ovat antaneet tiedotuksesta kokonaisarvosanaksi 2,9 ja sijoitusasunnon omistavat osakkaat 4,0. Sellaiset osakkeen omistajat, joilla ei ole sähköpostia käytössään, ovat yleensä iäkkäämpiä, huoneistoissa asuvia osakkaita. Viikkotiedotteiden teko on pääurakoitsijan työnjohtajan vastuulla ja kun otetaan huomioon työmaalla vallitseva kiire, ei työnjohtaja välttämättä ehdi tehdä tiedotetta joka viikko. Kokonaisuutena tiedotuksen onnistuminen ja toimiminen sai kuitenkin arvosanan 3,2. Tulosta voidaan pitää hyvänä, tosin olisi ehkä mietittävä, miten sähköpostittomien osakkaiden viikkotiedottamista parannettaisiin.

4.3 Asiakaspalvelu saneerauksen jälkeen

Kolmantena käsiteltiin asiakaspalvelua saneerauksen jälkeen. Joskus huoneistoissa tehdään jälkitöitä vielä huoneistojen luovutuksen jälkeenkin, joten aluksi tiedusteltiin, kuinka hyvin mahdolliset jälkityöt huoneistossa hoidettiin. Tässäkin mielipiteet jakoutuivat vastaajien kesken: tyydyttävän arvosanan antoi 40 % vastaajista, toisaalta hyvän tai kiitettävän arvosanan myös 40 % (kuvio 7). Osa moitti jälkitöiden teon venymistä, osa taas kiitteli, että jälkityöt hoidettiin varsin sujuvasti ja nopeasti. Jos jälkitöitä on ollut huoneistossa paljon, on niiden valmistuminenkin voinut venyä, toisaalta pienet jälkityöt on hoidettu nopeammalla aikataululla.

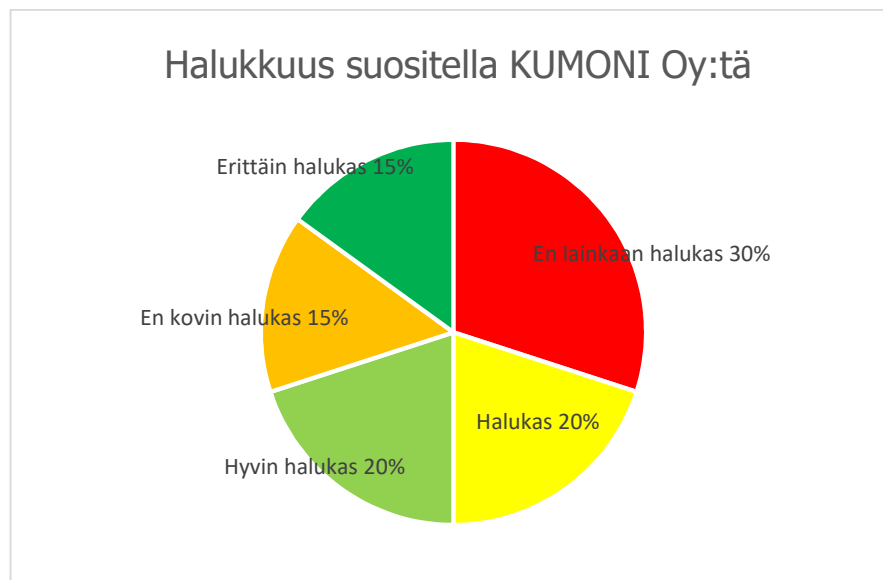


KUVIO 7. Jälkitöiden hoidon onnistuminen saneerauksen jälkeen (Korolainen 2017)

Vertaillaessa kokonaisarvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken ero on jälleen selkeä: vastaajat, joiden huoneisto on osakkaan omassa käytössä, ovat antaneet arvosanaksi 2,2 ja sijoitusasunnon omistavat osakkaat 3,5. Kun tarkastellaan kaikkia vastaajia, saadaan keskimääräiseksi arvosanaksi 2,6, joten jälkitöiden teko kaippaa ainakin nopeuttamista, toisaalta ihannehan olisi, ettei huoneistoissa tarvitsisi tehdä jälkitöitä lainkaan. Tähän voi-

daan vaikuttaa saneerauksen aikaisella töiden suunnittelulla ja aikatauluttamisella, toisaalta itselle luovutus ja huoneistojen tarkastus ennen luovutusta tulisi tehdä niin tarkasti, että kaikki pienetkin epäkohdat tulisi korjattua.

Toisena kysymyksenä tässä osiossa oli, kuinka valmis vastaaja olisi suosittelemaan KUMONI Oy:tä tuttavilleen. Arviointiasteikkona tässä oli edelleen arvosana 1-5, mutta poikkeuksellisesti niin, että 1= ei lainkaan halukas...5=erittäin halukas. Tulokset olivat jälleen kahtiajakautuneet, kuitenkin yli puolet vastaajista oli erittäin halukkaita, hyvin halukkaita tai halukkaita suosittelemaan KUMONI Oy:tä tuttavilleen (kuvio 8). Toisaalta 45 % vastaajista ei ollut kovin halukkaita tai lainkaan halukkaita suosittelemaan KUMONI Oy:tä.



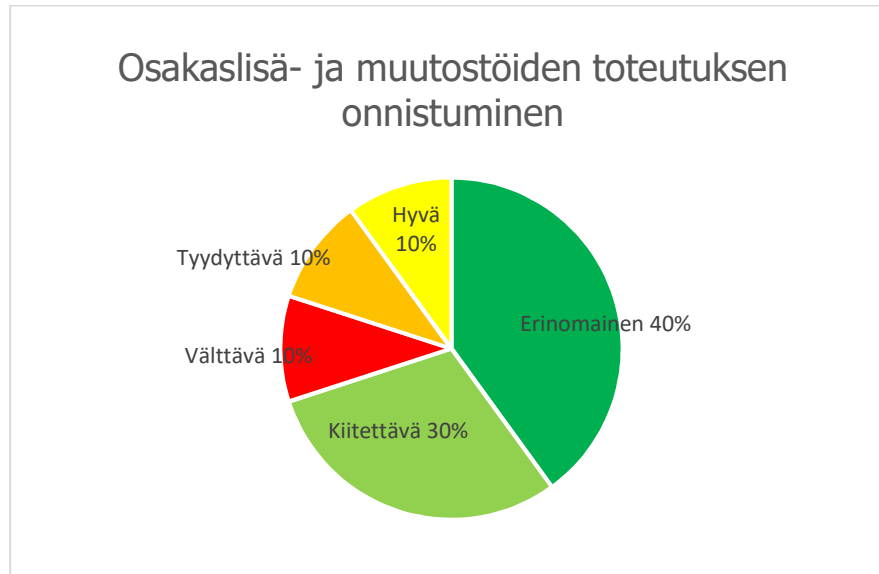
KUVIO 8. Halukkuus suositella KUMONI Oy:tä tuttaville (Korolainen 2017)

Kokonaisarvosanoissa on huima ero, kun vertaillaan arvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ($ka=2,1$) ja sijoitusasunnon omistajien ($ka=4,2$) kesken. Tämä ero voi selittyä osakkaan yleisellä kokemuksella saneerauksesta ja siitä, miten vastaajan mielestä KUMONI Oy on onnistunut saneerauksen hoidossa ja sen eri osa-alueilla. Kautta linjan sijoitushuoneistojen omistajat ovat olleet tyytyväisempiä kaikilla osa-alueilla, joten he ovat myös halukkaampia suosittelemaan KUMONI Oy:tä tuttavilleen. Kun otetaan huomioon kaikki vastaajat, saadaan keskiarvoksi arvosana 2,8. Arvosanaa ja suosittelemisluukkuutta saataisiin luultavasti nostettua, kun pystyttäisiin parantamaan sellaisten osakkaiden kokemuksia, joiden huoneistot ovat heidän omassa käytössään.

4.4 Osakaslisä- ja muutostyöt

Kolmas osio käsitteli osakaslisä- ja muutostöitä. Tässä tiedusteltiin ensin, teettikö osakas lisä- tai muutostöitä saneerauksen aikana. Kysymykseen vastattiin joko "kyllä" tai "ei": 50 % kaikista vastaajista ilmoitti teettäneensä lisä- tai muutostöitä. Kyselyyn vastanneista sijoittajista 67 % ja omassa käytössä olevien huoneistojen omistajista 43 % oli teettänyt lisä- tai muutostöitä. Lisä- ja muutostöitä teettäneiltä tiedusteltiin, kuinka hyvin niiden toteutus lisätyötarjouksen antamisesta ja työn toteutuksesta valmiiseen työhön vastaajan mielestä onnistui. Lisä- ja muutostöiden toteuttamiseen ol-

tiin tyytyväisiä: 40 % vastaajista antoi arvosanan erinomainen ja 30 % arvosanan kiitettävä (kuvio 9). Vain 20 % vastaajista piti lisätöiden toteuttamista vain tyydyttävän tai välttävän arvosanan arvoisena.

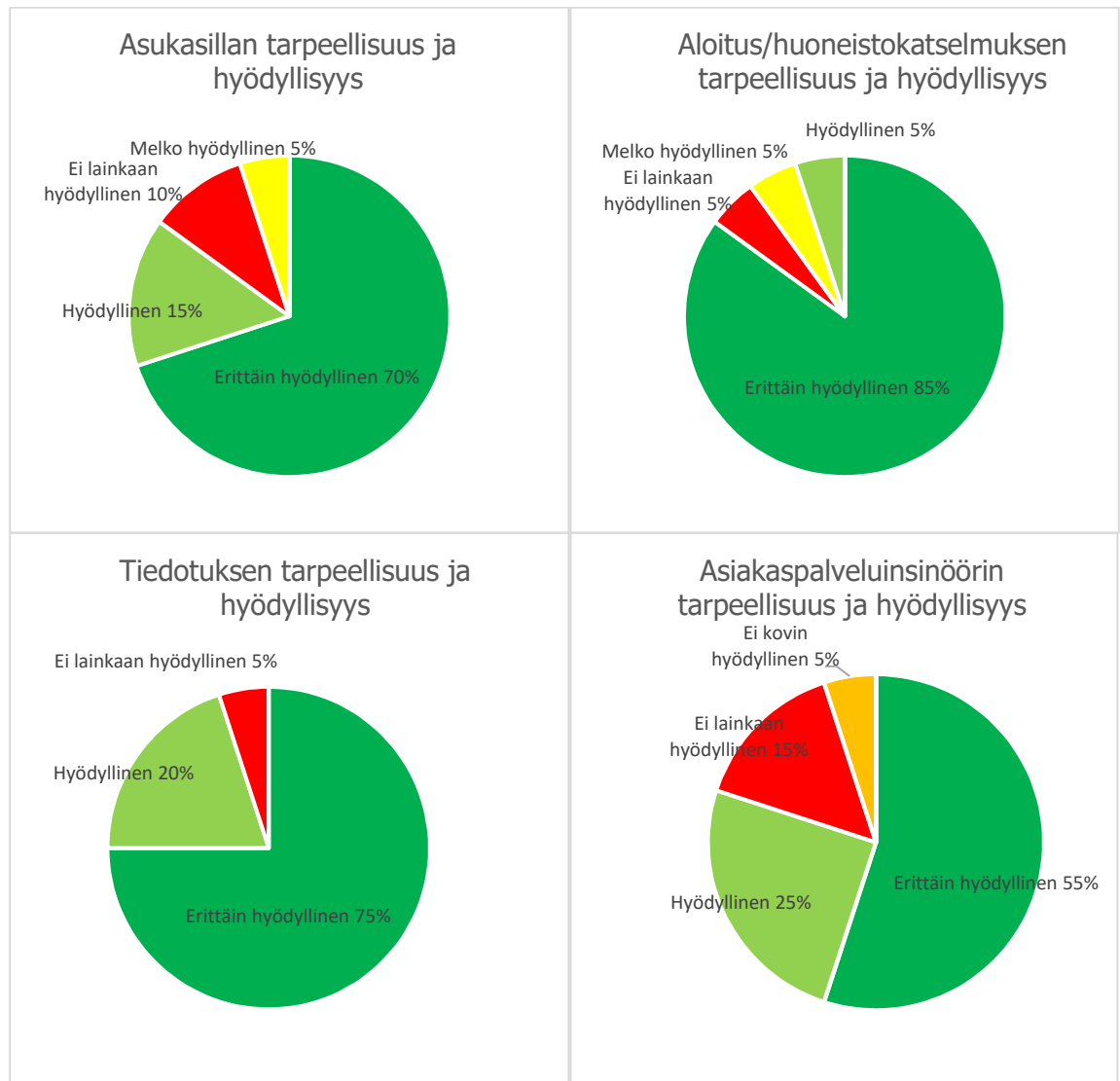


KUVIO 9. Osakalisä- ja muutostöiden toteutuksen onnistuminen (Korolainen 2017)

Lisä- ja muutostöiden kokonaisarvosanoja tarkasteltaessa sijoitusasunnon omistajat olivat jälleen tyytyväisempiä ($ka=4,8$) kuin osakkaat, joiden huoneisto on heidän omassa käytössään ($ka=3,2$). Tässäkin tulosta voi selittää se, etteivät sijoittajat välttämättä suhtaudu niin kriittisesti sijoitushuoneistonsa lisätöihin, toisaalta ei ole tiedossa kuinka suuria lisä- ja muutostöitä osakkaat teettivät huoneistoissaan. Helpohko pieni lisätö onnistuu todennäköisesti paremmin kuin haastavampi ja suurempi muutos. Kun huomioidaan kaikki vastaajat, saadaan keskiarvoksi arvosana 3,8 ja tulosta voidaan pitää hyvänä.

4.5 Asiakaspalvelun kehittäminen

Viimeisenä osiona palautekyselyssä oli asiakaspalvelun kehittäminen. Tässä osiossa tiedusteltiin sitä, kuinka hyödylliseksi ja tarpeelliseksi asiakaspalvelun ja linjasaneerauksen onnistumisen kannalta vastaaja katsoo asukasillan, aloitus/huoneistokatselmuksen, tiedotuksen ja ylipäätään asiakaspalveluinsinöörin työn. Arviointiasteikko tässä oli edelleen 1-5, mutta niin, että 1=ei lainkaan hyödyllinen... 5=erittäin hyödyllinen. Asukasiltaa, aloitus/huoneistokatselmusta ja tiedotusta lähes kaikki vastaajat pitivät erittäin hyödyllisenä tai hyödyllisenä (kuvio 10). Vain yksittäisten vastaajien mielestä nämä asiakaspalvelun osa-alueet eivät ole lainkaan hyödyllisiä linjasaneerauksen onnistumisen kannalta. Asiakaspalveluinsinöörin työtä piti erittäin hyödyllisenä tai hyödyllisenä 80 % vastaajista. Tässä kuitenkin 20 % vastaajista vastasi, ettei pidä asiakaspalveluinsinöörin työtä kovin hyödyllisenä tai lainkaan hyödyllisenä. Kuten jo aiemmin mainittiin, asiakaspalveluinsinööri oli saneerauksen aikaan erittäin työllistetty myös muissa kohteissa. Tästä voi johtua, että osa vastaajista on odottanut enemmän asiakaspalvelua ja pettynyt sitten, kun asiakaspalveluinsinööri onkin ollut kiireinen, eivätkä siksi pidä asiakaspalveluinsinöörin työtä hyödyllisenä.



KUVIO 10. Asiakaspalvelun eri osa-alueiden tarpeellisuus ja hyödyllisyys asiakaspalvelun kehittämisen ja linjasaneerauksen onnistumisen kannalta (Korolainen 2017)

Vertailtaessa kokonaisarvosanoja omassa käytössä olevien huoneiston omistajien ja sijoitusasunnon omistajien kesken erot eivät tässä osiossa olleet suuria. Asukasillan hyödyllisyys ja tarpeellisuus sai kaikkien vastaajien kesken yleisarvosanaksi 4,4. Sijoittajat eivät pitäneet asukasiltia niin hyödyllisenä ja tarpeellisenä ($ka=4,0$) kuin omassa käytössä olevien huoneistojen osakkaat ($ka=4,5$). Aloitus/huoneistokatselmusta pidettiin kaikkien vastaajien kesken erittäin hyödyllisenä ($ka=4,7$), eikä sijoittajien ($ka=4,8$) ja omassa käytössä olevien huoneistojen osakkaiden ($ka=4,6$) kesken juuri ollut eroa. Myös tiedotusta pidettiin hyödyllisenä ja tarpeellisenä ($ka=4,6$) ja tästä sekä sijoittajat, että omassa käytössä olevien huoneistojen osakkaat olivat yhtä mieltä. Asiakaspalveluinsinöörin työn hyödyllisyys ja tarpeellisuus sen sijaan jakoi hieman mielipiteitä: sijoittajien mielestä asiakaspalveluinsinöörin työ on hyödyllisempää ja tarpeellisempää ($ka=4,5$) kuin sellaisten osakkaiden, joiden huoneisto on heidän omassa käytössään ($ka=3,8$). Kuitenkin kaikkia vastaajat huomioiden yleisarvosanaksi saatiin 4,0, joten asiakaspalveluinsinöörin työ on varmasti jatkossakin erittäin hyödyllistä ja tarpeellista asiakaspalvelun ja linjasaneerauksen onnistumisen kannalta ja tuo lisäarvoa koko hankkeelle ja KUMONI Oy:n yrityskuvalle.

4.6 Palaute lomakkeesta

Koska kyseessä oli ensimmäinen kerta, kun tätä lomaketta käytettiin ja kyseessä oli ns. testiversio, haluttiin kuulla vastaajien mielipide itse lomakkeesta. Siksi kyselyn loppuun laitettiin vielä palaute lomakkeesta-osio. Tässä osiossa tiedusteltiin ensin lomakkeen selkeyttä. Arviointiasteikko oli 1-5, jossa 1=erittäin epäselvä...5=erittäin selkeä. Keskiarvoksi saatiin arvosana 4,0, eli vastaajat pitivät lomaketta selkeänä.

Toisena tiedusteltiin lomakkeen kattavuutta. Arviointiasteikkona tässä oli jälleen 1-5, jossa 1= liian suppea...5=erittäin kattava. Keskiarvoksi saatiin arvosana 3,5, eli lomaketta pidettiin melko kattavana tai kattavana. Lisäksi tiedusteltiin lomakkeen hyödyllisyyttä arviointiasteikolla 1-5, jossa 1=täysin tarpeeton...5=erittäin hyödyllinen. Keskimääräiseksi arvosanaksi saatiin tässäkin 3,5, eli vastaajat pitivät lomaketta melko hyödyllisenä tai hyödyllisenä. Ennakoon arvelutti se, että ymmärtävätkö kaikki, että kysely koskee KUMONI Oy:n eli rakennusurakoitsijan asiakaspalvelua. Vastaajat olivat kuitenkin hyvin ymmärtäneet tämän ja vastanneet kysytyihin asioihin, ainoastaan yksittäisissä kommentteissa vastaukset eivät välttämättä liittyneet kysymykseen tai kysymys oli mahdollisesti ymmärretty väärin.

Tarvittaessa lomaketta voidaan kehittää vielä laajemmaksi ja toisaalta muokata esimerkiksi kohteen erityispiirteitä vastaavaksi. Kuitenkaan lomaketta ei kannata tehdä liian pitkäksi, sillä jos kysymyksiä on liikaa, voi se jälleen karsia vastaajien määrää. Nyt vastausprosentti oli kuitenkin kohtuullisen hyvä, kun kysymyksiä oli sopivasti, ne olivat selkeitä eikä vastaamiseen vienyt liikaa vastaajan aikaa. Jatkossa vastausprosenttia saadaan varmasti kasvatettua, kun kyselyyn voi vastata myös sähköisesti. Myös jonkinlainen arvottava palkinto kaikkien vastaajien kesken voisi kannustaa osakkaita vastaamaan aktiivisemmin asiakastytyväisyyskyselyyn.

5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Asiakaspalvelu linjasaneerauskohteessa voi olla haastavaa: korjausrakentamisen erityispiirteiden lisäksi linjasaneerattavan taloyhtiön asukkaat, eli osakkaat ja vuokralaiset tuovat oman haasteensa työhön. On hyvä, että rakennusalan yritykset panostavat ja haluavat kehittää asiakaspalvelua. Siksi on tärkeää kuunnella asiakkaita ja rohkeasti kysyä, mitä parannettavaa yrityksen asiakaspalvelussa on, mikä osa-alue toimii hyvin ja mitä pitäisi vielä kehittää, jotta asiakkaat olisivat tyytyväisempiä.

Tässä opinnäytetyössä toteutetun kyselytutkimuksen tulokset olivat odotetun kaltaisia. Jo ennakoon oli tiedossa, että osa asiakkaista on tyytymättömiä, osittain siksi, että saneerauksen aikaan esimerkiksi asiakaspalveluinsinöörillä oli ollut useita muitakin kohteita hoidettavanaan. Oli myös tiedossa, että yksittäisetkin huonot kokemukset, kuten vaikkapa saneerauksen aikana huoneistossa vierailtaessa vallinnut työmaan epäjärjestys tai sotkuisuus, ovat voineet vaikuttaa kokemukseen koko hankkeesta.

Hieman yllättävää oli joissakin osioissa vastausten ristiriitaisuus ja se miten eri tavalla vastaajat ovat kokeneet eri tilanteet. Esimerkiksi asukasilta jotkut vastaajat pitivät hyödyllisenä, onnistuneena, hyvin valmisteltuna ja asiantuntevana, joidenkin mielestä siitä taas ei ollut mitään hyötyä asukkaille. Vastauksista oli myös selvästi havaittavissa joidenkin vastaajien kielteinen asenne ja suhtautuminen koko linjasaneerahanketta kohtaan. Valitettavaa on, etteivät tällaiset tyytymättömät vastaajat välttämättä kommentoineet mitenkään mistä huonot kokemukset johtuvat tai miten toimintaa voisi heidän mielestään kehittää, vaikka kommenteille olikin varattu reilusti kyselylomakkeella tilaa. Lähes aina joukossa on niitä osakkaita, jotka ovat tyytymättömiä ja pettyneitä koko saneeraukseen, vaikka se periaatteessa olisikin sujunut hyvin ja niin kuin pitikin. Tällaiset asiakkaat ovat haastavia, sillä heidän voittaminen puolelleen on hyvin vaikeaa, eikä hyvällä asiakaspalvelullakaan asenteita ja suhtautumista välttämättä pystytä muuttamaan. Täysin tyytymättömät vastaajat olivat kuitenkin kyselyn perusteella yksittäistapauksia.

Oli myös mielenkiintoista vertailla omassa käytössä olevien huoneistojen osakkaiden ja sijoitusasunnon omistavien osakkaiden vastauksia. Sellaiset osakkaat, joiden huoneisto oli heidän omassa käytössään, vastasivat huomattavasti aktiivisemmin kyselyyn kuin sijoittajat, mutta olivat myös kriittisempiä, kärkkäämpiä ja hieman tyytymättömämpiä asiakaspalveluun kuin sijoitusasunnon omistavat osakkaat, jotka taas kiittelivät asiakaspalvelun onnistumista lähes kaikilla osa-alueilla. Varsinkin itse huoneistoissaan asuvat osakkaat luultavasti suhtautuvat linjasaneeraukseen henkilökohtaisemmin ja kriittisemmin.

Kokonaisuutena asiakaspalvelu on kohtuullisella ja tietyillä osa-alueilla jopa hyvälläkin tasolla. Kuitenkin parannettavaa on: varsinkin asioiden esittämisen selkiyttäminen esimerkiksi ovikorteissa, tiedottaminen, henkilöstön tavoitettavuus ja joissakin tapauksissa jälkityöt ja niiden hoito kaipaavat kehittämistä. Lisäksi varsinkin sellaisten osakkaiden, joiden huoneisto on heidän omassa käytössään, kokemusta linjasaneerauksesta ja KUMONI Oy:stä tulisi pystyä parantamaan. Asiakaspalvelun kehittäminen siis vaatii jatkossakin työtä ja asiakkaiden kuuntelemista.

LÄHTEET

HARINEN, Tarja 2017. Ovikortti [valokuva]. Sijainti: Kuopio: Tekijän sähköiset kokoelmat.

HUJANEN, Erkki. 2016-11-26. Puheenaihe: Onnistuuko kerrostalon putkiremontti kahdessa viikossa? Kaleva. [Viitattu 2017-09-24]. Saatavissa: <http://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/puheenaihe-onnistuuko-kerrostalon-putkiremontti-kahdessa-viikossa/744602/>

JUNNONEN, Juha-Matti, KÄRNÄ, Sami ja SORVALA, Veli-Matti 2007. Asiakastytyväisyys rakentamisessa. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 239. TKK-RTA-R239.

KORPIOLA, Mari, METTÄLÄ, Kirsi, VESALAINEN, Matti. 2014-08-28. Puheenvuoro: Rakennusalan asenteet kaipaavat pölytystä. Taloussanomat. [Viitattu 2017-07-11]. Saatavissa: <http://www.talouselama.fi/tebatti/rakennusalan-asenteet-kaipaavat-pollytysta-3461924>

MANNINEN, Laura. 2013-09-12. Nyt se putkiremonttien vyöry vasta alkaa. Taloussanomat. [Viitattu 2017-09-24.] Saatavissa: <http://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001809377.html>

MANNONEN, Katri. 2015-02-23. Kolumni: Remonttimies, opettele asiakaspalvelua. Kouvolan Sanomat. [Viitattu 2017-07-11.] Saatavissa: <http://www.kouvolansanomat.fi/Online/2015/02/23/Remonttimies,%20opettele%20asiakaspalvelua/2015218662982/4>

OJANPERÄ, Maija. 2016-07-26. Rakennusalan trendit. [Viitattu 2017-10-02.] Saatavissa: <http://www.tulevaisuudenrakentajat.fi/rakennusalan-trendit-2/>

TAKALA-KARPPANEN, Riina. 2016-06-16. Korjausrakentamisen haasteet uusia mahdollisuuksia. Kiinteistöposti. [Viitattu 2017-09-24.] Saatavissa: <http://www.kiinteistoposti.fi/artikkelit/korjausrakentamisen-haasteet-uusia-mahdollisuuksia/>



KYSELY ASIAKASPALVELUN ONNISTUMISESTA LVIS-SANEERAUKSEN AIKANA

Olen rakennusmestariopiskelija Savonia-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä aiheenani Asiakaspalvelu linjasaneerauksessa- haasteet, tiedotus ja palautejärjestelmän kehittäminen. Yhtenä opinnäytetyön osana laadin uudistetun palautekyselylomakkeen linjasaneerauksen asiakaspalvelusta KUMONI Oy:lle. Lähestyn teitä nyt tällä kyselylomakkeella, johon toivon teidän vastaavan. Kysely koostuu varsinaisesta palautekyselystä, lisäksi lopussa on kysymyksiä itse lomakkeen selkeydestä ja kattavuudesta. Vastauksenne on tärkeä tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisen kannalta. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia.

Tutkimuksesta saatujen tietojen avulla KUMONI Oy:n toimintaa ja asiakaspalvelua on mahdollista kehittää asiakkaiden toivomusten mukaisesti. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Yksittäiset vastaukset eivät missään vaiheessa tule esille.

Kyselylomakkeen voitte palauttaa taloyhtiönne sisäänkäynnin lähetyvillä sijaitsevaan postilaatikkoon tai ennakkoon maksetussa palautuskirjekuoressa postin kautta. Tarvittaessa kyselyn voi myös palauttaa skannattuna sähköpostiini:

henriikka.a.korolainen@edu.savonia.fi

PALAUTATTEHAN TÄYTETYN KYSELYLOMAKKEEN VIIMEISTÄÄN 20.10.2017.

Suuret kiitokset arvokkaista tiedoista ja tärkeistä mielipiteistänne!

Ystävällisin terveisin,

Henriikka Korolainen

Tämä kysely koskee KUMONI Oy:n asiakaspalvelun onnistumista taloyhtiönne Ivis-saneerauksen aikana. KUMONI Oy on saneerauksen rakennusteknisten töiden suorittaja. Huomioitahan, että tämä kysely ei koske suunnittelun tai Ivi- ja sähköurakoiden onnistumista.

OHJE: Arviointiasteikko on 1-5, jossa 5=erinomainen, 4=kiitettävä, 3=hyvä, 2=tydyttävä, 1= välttävä. Rastittakaa mielestänne sopivin vaihtoehto. Halutessanne voitte kirjoittaa kommenttinne sille varatuille riveille.

1. Taustatiedot:

- Huoneisto on: Osakkaan omassa käytössä
- Sijoitusasunto

2. Asiakaspalvelu ennen saneerauksen aloitusta

Urakoitsijoiden valinnan jälkeen KUMONI Oy järjesti asukasillan. Kuinka hyvin asukasilta mielestänne onnistui?

- 5 4 3 2 1

Kommentit: _____

Asukasillan jälkeen järjestettiin jokaisessa huoneistossa katselmus. Kuinka hyvin huoneistokatselmus mielestänne onnistui?

- 5 4 3 2 1

Kommentit: _____

Huoneistokatselmuksella laadittiin huoneistosta ovikortti. Kuinka selkeä ja informatiivinen ovikortti mielestänne oli?

- 5 4 3 2 1

Kommentit: _____

3. Asiakaspalvelu saneerauksen aikana

Kuinka hyvin asiakaspalveluinsinööri (tavoitettavuus, asiantuntevuus, asiakaspalveluhenkisyys) mielestänne onnistui tehtävässään saneerauksen aikana?

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

Kuinka hyvin kohteen työnjohtaja mielestänne onnistui asiakaspalvelussa saneerauksen aikana?

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

Miten tiedotus (aloitustiedote, suojausohje, viikkotiedotteet, käyttöönottotiedote) mielestänne onnistui ja toimi saneerauksen aikana?

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

4. Asiakaspalvelu saneerauksen jälkeen

Kuinka hyvin huoneistonne mahdolliset jälkityöt hoidettiin saneerauksen jälkeen?

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

Kuinka valmis olisitte suosittelemaan KUMONI Oy:tä tuttavillenne?
(5=erittäin halukas...1=en lainkaan halukas)

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

5. Osakassisä- ja muutostyöt

Teetittekö osakassisä- tai muutostöitä saneerauksen aikana huoneistossanne?

Kyllä Ei

Mikäli vastasitte ei, voitte jatkaa suoraan kyselyn kohtaan 6.

Kuinka hyvin osakassisä- ja muutostöiden toteutus lisätyötarjouksen antamisesta ja työn toteutuksesta valmiiseen työhön mielestänne onnistui?

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

6. Asiakaspalvelun kehittäminen

KUMONI Oy haluaa jatkuvasti kehittää asiakaspalveluaan. Kuinka hyödylliseksi ja tarpeelliseksi asiakaspalvelun ja lvis-saneerauksen onnistumisen kannalta katsotte seuraavat (5=erittäin hyödyllinen...1=ei lainkaan hyödyllinen):

Asukasilta 5 4 3 2 1

Aloituskatselmus 5 4 3 2 1

Tiedotus 5 4 3 2 1

Asiakaspalveluinsinööri 5 4 3 2 1

Kommentit: _____

PALAUTE LOMAKKEESTA

Tämä osio koskee palautelomaketta ja vastauksistanne saatuja tuloksia käytetään lomakkeen kehittämiseen. Rastittakaa mielestänne sopivin vaihtoehto.

Lomakkeen selkeys (5=erittäin selkeä...1=erittäin epäselvä):

5 4 3 2 1

Lomakkeen kattavuus (5=erittäin kattava...1=liian suppea):

5 4 3 2 1

Lomakkeen hyödyllisyys (5=erittäin hyödyllinen...1=täysin tarpeeton):

5 4 3 2 1

Kommentit: _____

KIITOS PALAUTTEESTANNE!