

Markus Leppänen

Talotekniikkapalveluiden tarvekartoitus kiinteistöhuoltoyrityksistä 24 Centerille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Talotekniikka

Insinöörityö

28.09.2018

Tekijä Otsikko	Markus Leppänen Talotekniikkapalveluiden tarvekartoitus kiinteistöhuoltoyhtiöistä 24 Centerille
Sivumäärä Aika	22 sivua + 1 liite 28.09.2018
Tutkinto	insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	talotekniikka
Ammatillinen pääaine	LVI-urakointi
Ohjaaja	projektipäällikkö Heikki Rytönen lehtori Hanna Sulamäki
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana on Suomen Tekniikkatalo Oy / 24 Center. 24 Center on yrityksen aputoiminimi, jota käytetään markkinoinnissa. Työn aiheen valinta perustui 24 Centerin tarpeeseen saada kiinteistöhuoltoyhtiötä sopimusasiakkaiksi. Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, mille talotekniikkapalveluille kiinteistöhuoltoyhtiöissä on eniten tarvetta nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena oli tuottaa tulosten pohjalta toimeksiantajalle tärkeitä tietoja kiinteistöhuoltoyhtiöiden talotekniikkapalveluiden tarpeista uusasiakashankintaa varten.</p> <p>Opinnäytetyön teoria ja aineisto osuudessa tarkasteltiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta sekä erityisesti kyselytutkimusta tiedonkeruumenetelmänä. Työn tutkimusosio toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena. Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 68 henkilöä.</p> <p>Työn tuloksena voidaan sanoa, että kyselyn tulokset ovat suuntaa-antavia vähäisen vastausmäärän takia. Tuloksista nousi esille kiinteistöhuoltoyhtiöiden tarve saada kaikki talotekniikkapalvelut samalta toimittajalta. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella yrityksen kannattaa ottaa yhteyttä kiinteistöhuoltoyhtiöiden päättäjiin ja lähteä hankkimaan niitä sopimusasiakkaaksi.</p>	
Avainsanat	tarvekartoitus, talotekniikka, päivystyspalvelu

Author Title Number of Pages Date	Markus Leppänen Needs Assessment of Building Services Related Services 22 pages + 1 appendices 28 September 2018
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Building Services Engineering
Specialisation option	HVAC Engineering
Instructors	Heikki Rytönen, Project Manager Hanna Sulamäki, Senior Lecturer
<p>The aim of this bachelor's thesis was to find out what building services are the most important ones for a real estate service company now and in the future. The objective was to provide the client with information about the needs of real estate service companies for the acquisition of new customers.</p> <p>After comparing qualitative and quantitative methods, especially surveys as a data collection method, the data collection for the thesis was carried out as an electronic survey. In all, 68 people answered the survey.</p> <p>In conclusion, it can be said that the survey results are only suggestive due to the small number of replies. However, the replies indicated that real estate service companies wish to get all building services related services from a single supplier. Based on the replies to the survey, the company should first contact the decision makers in real estate service companies to enrol the companies as contract customers.</p>	
Keywords	needs assessment, building services, on-call service

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tavoitteet, tausta ja toteutus	3
2.1	Toimeksiantajan esittely	3
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	4
2.3	Opinnäytetyön rakenne ja toteutusvaiheet	5
3	Tutkimusmenetelmät	6
3.1	Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus	6
3.2	Verkkokyselylomake aineistonkeruumenetelmänä	7
3.3	Tutkimuksen toteutus ja luotettavuus	9
4	Palveluiden tarvekartoitus	10
4.1	Talotekniikkapalveluiden tarvekartoitus	10
4.2	Kyselyn toteuttaminen kiinteistöhuoltoyhtiöille	11
5	Tutkimustulokset	12
5.1	Tutkimus kiinteistöhuoltoyhtiöille	12
5.2	Kyselytutkimuksen analysointi	13
5.2.1	Saatekirje	13
5.2.2	Kiinteistöhuoltoyhtiön perustiedot	14
5.2.3	Eri kiinteistöhuoltokohteet	14
5.2.4	Kiinteistöhuoltopäivystys	14
5.2.5	Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä ennaltaehkäisyyn	15
5.2.6	Asennusliikeverkosto nyt	16
5.2.7	Talotekniikka-ammattilainen paikalle yhdestä numerosta	17
5.2.8	Tulevaisuuden talotekniikkapalvelu	18
6	Yhteenveto ja päätelmät	19
	Lähteet	22
	Liitteet	
	Liite 1. Kysely kiinteistöhuoltoyhtiöille talotekniikkapalveluiden tarpeesta	

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on 24 Center, joka on elokuussa 2016 perustettu talotekniikka-alan päivystyskeskus. Yritys on suhteellisen nuori, ja asiakaskunta muodostuu tällä hetkellä pääasiassa yksittäisistä kertaluonteisista yksityishenkilö-, yritys- ja taloyhtiöasiakkaista.

24 Centerin tavoitteena on verkostoitua kiinteistöhuoltoyritysten ja isännöitsijätoimistojen kanssa ja saada sitä kautta pidempiaikaisia asiakassuhteita. Yrityksen palveluvalikoimaan kuuluvat kaikki talotekniikkapalvelut.

Opinnäytetyön aiheena on talotekniikkapalveluiden tarvekartoitus kiinteistöhuoltoyrityksistä 24 Centerille. Tarkoituksena oli siis kartoittaa talotekniikkapalveluiden kysyntää sekä tutkia kiinteistöhuoltoyritysten tyytyväisyyttä nykytilanteeseen ja näiden toiveita tulevaisuuden talotekniikkapalveluiden suhteen.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa kiinteistöhuoltoyritysten tarpeista ja toiveista 24 Centerille palveluiden kehittämiseen sekä uusien asiakkuuksien hankkimiseen. Henkilökohtaisesti tämän opinnäytetyön tarkoituksena on toimia ammattikorkeakoulun insinööriytenä ja saattaa koulutyöni tämän jälkeen loppuun.

Talotekniikka tarkoittaa erilaisten kiinteistöjen ja niihin liittyvien tilojen teknisten palveluiden, järjestelmien ja laitteiden kokonaisuutta. Talotekniikka sisältää myös kiinteistön energiankäytön tehokkuuden ja ympäristövaikutukset sekä tilojen viihtyisyyden ja käyttömukavuuteen liittyvät tekijät. [1]

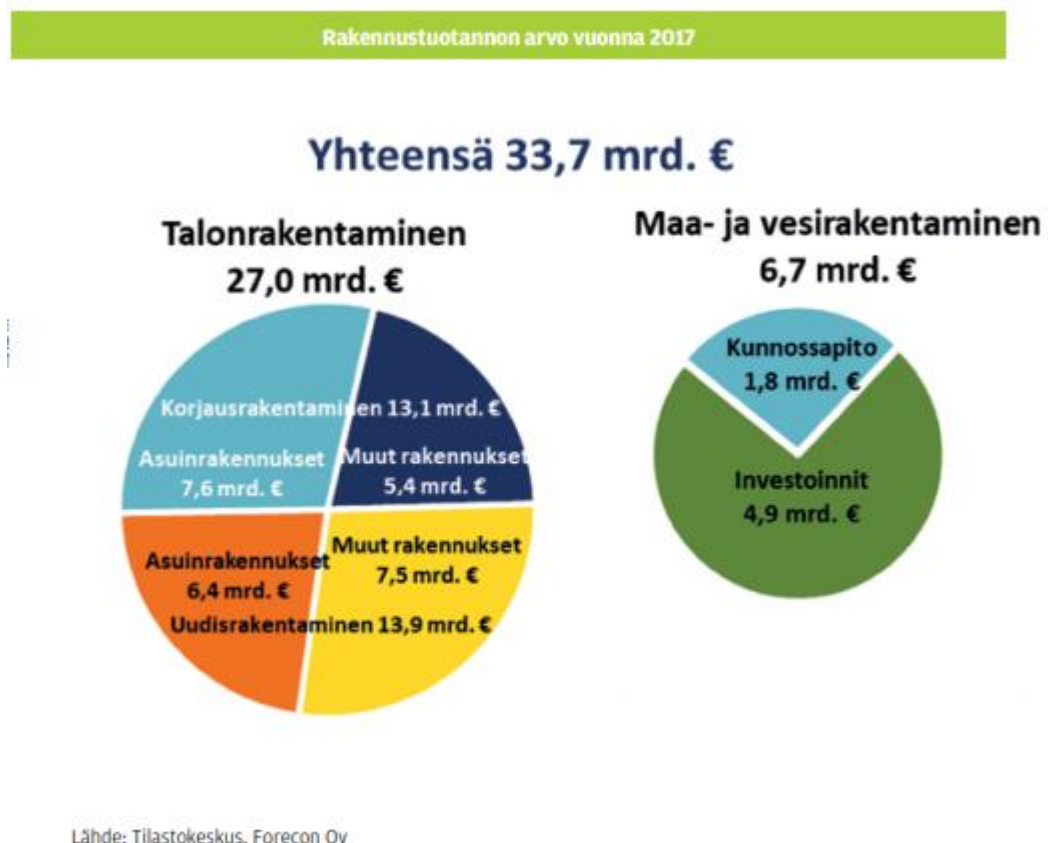
Talotekniikka tuottaa kiinteistöissä ja tiloissa tapahtuville toiminnoille hallitut olosuhteet. Näitä ovat esimerkiksi ilman, veden, lämmön, energian, valon ja tiedon välittäminen, sekä turvallisuus- ja liikkumispalvelut. Keskeisen osan talotekniikasta muodostavat LVI-tekniikka eli lämmitys-, vesijohto- ja ilmanvaihtotekniikka sekä sähkötekniikka. [1]

Talotekniikkaan sisältyy myös jäähdytys-, kulunvalvonta-, tele- ja data- sekä palontorjuntajärjestelmät. Rakennuksen teknisiin järjestelmiin liittyvää ohjausautomaatiota kutsutaan rakennusautomaatioksi. [1]

LVI-Tekniset Urakoitsijat ry kertoo, että vuonna 2015 LVI-asennusten arvo Suomessa oli 3,2 miljardia euroa. LV:n osuus oli vajaat 2 600 ja IV:n runsaat 600 miljoonaa euroa. Uudisrakentamisen markkina supistui 1 %, korjausrakentaminen kasvoi 3 % ja kunnossapito 2 %. Kokonaisuudessaan markkina kasvoi 2,4 %. [2]

Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy:n tekemän Talotekniikan kehityslinjat, Teknologiat ja markkinat -tutkimuksen mukaan talotekniikan kotimaan markkinoiden volyyymi oli noin 3,6 mrd. € vuonna 2005 ja talotekniikan osuus maamme rakentamisen kokonaisarvosta suuruusluokkaa 20 %, vaihtelu eri rakennustyypeissä on varsin suuri: 5–35 %. [3]

Rakennusteollisuus RT ry:n julkaiseman maaliskuu 2018 suhdannekatsauksen mukaan koko Suomen rakennustuotannon arvo vuonna 2017 oli 33,7 mrd. euroa (kuva 1). VTT:n arvion mukaan laskettuna koko Suomen talotekniikkamarkkinan koko olisi noin 6,74 mrd. euroa vuodessa vuonna 2017. [4]



Kuva 1. Tilastokeskus Forecon Oy:n arvio Suomen rakennustuotannon arvosta vuonna 2017. Juttu on julkaistu RT Oy:n maaliskuun 2018 suhdannekatsauksessa. [4] [5]

2 Opinnäytetyön tavoitteet, tausta ja toteutus

2.1 Toimeksiantajan esittely

24 Center on Suomen Tekniikkatalo Oy:n aputoiminimi. Yritys on perustettu elokuussa 2016, ja se tuottaa talotekniikkapalveluita kertaluonteisille ja sopimusasiakkaille.

24 Center mahdollistaa kaikille talotekniikkapalvelut ajasta ja paikasta riippumatta. Liikeideana on palvella asiakasta hädän hetkellä. Putkimies, sähkömies, lukkoseppä, imuauto, kylmälaitehuolto, automaatioasentaja, lasipäivystäjä ja erikoissiivoja – kaikki löytyvät saman katon alta yhdestä numerosta. Yrityksen motto on – Ammattilainen paikalle jo 15 minuutissa!

Tämän mahdollistaa alan innovatiivisin ja ainutlaatuisin palvelukonsepti, jossa ehkäistään vahinkojen laajeneminen puhelinneuvonnassa ja välitetään toimeksiannot paikallisesti toimiville asennusliike yhteistyökumppaneille. Yrityksen päivystäjillä ei kuitenkaan ole esimerkiksi sähköalan tai kylmälaitealan pätevyyksiä, joten he eivät voi antaa asennusteknisiä neuvoja puhelimesta.

Hätäkeskusperiaate takaa sen, että yksi yhteydenotto riittää ja 24 Center hoitaa kaiken tarvittavan asiakkaan puolesta. Yrityksen ydintoimintaan kuuluu päivystyspalvelu vuoden jokaisena päivänä ja hyvän toiminnan takaa puheluihin vastaaminen välittömästi. Kilpailuetuna on se, että 24 Centerin päivystäjät tietävät aina, kuka ammattilaisista pääsee nopeimmin paikan päälle ja he voivat lähettää avun kohteeseen.

Yrityksen asiakaspalvelijat ovat koulutettuja talotekniikka-alan myynnin ammattilaisia, jotka pystyvät ennaltaehkäisemään vahinkojen laajenemisen, kartoittamaan tilanteen laajuuden ja lähettämään lähimpänä olevan asennustyön ammattilaisen paikan päälle tilauksesta.

24 Center lupaa täyden tyytyväisyytensä työn jäljelle ja on mahdollisissa reklamaatio-tilanteissa aina asiakkaan puolella.

Yrityksen palvelukeskus sijaitsee Vantaalla, josta se operoi valtakunnallisesti koko Suomen alueella. Toiminta-alue kattaa mm. kaikki isoimmat kaupungit, joita ovat Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Oulu, Turku, Jyväskylä, Lahti, Kuopio, Pori, Joensuu, Lappeenranta, Seinäjoki, Mikkeli, Vaasa, Rovaniemi, Kouvola, Hämeenlinna, Kajaani, Kokkola, Maarianhamina.

24 Center on auttanut toimintansa aikana jo yli 3 500:aa asiakasta. Toiminta laajenee jatkuvasti ja palvelut kehittyvät koko ajan kokonaisvaltaisemmiksi sekä entistä paremmiksi. Yrityksellä on halu palvella asiakkaita mahdollisimman kattavasti ja aikomuksena on tuoda päivystyksen lisäksi asiakkaille ajankohtaista tietoa siitä, mitä alalla tapahtuu, ja vinkkejä asumismukavuuden parantamiseen. [6]

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Suomen talotekniikkakenttä on hyvin pirstaloitunut, eikä ole muita yrityksiä, jotka toimisivat samalla periaatteella kuin 24 Center eli yksi yritys tarjoaisi kaikki talotekniikan palvelut sekä päivystyspalvelun, jossa tiedetään aina, kuka ammattilaisista pääsee nopeinten kohteeseen.

24 Centerillä on havaittu, että tällaiselle konseptille on tilausta. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselytutkimuksen avulla kiinteistöhuoltoyhtiöiltä heidän näkemystään asiaan sekä kartoittaa konkreettisia tarpeita uusasiakashankintaa varten. Sen avulla selvitetään, kokevatko kiinteistöhuoltoyhtiöiden edustajat tarvetta moderneille talotekniikkapalveluille.

Opinnäytetyön tavoitteena on mahdollistaa innovatiivisten talotekniikkapalveluiden tuominen eri kiinteistöpäätäjien saataville, saada tärkeää tietoa kiinteistöhuoltoyhtiöiden tarpeista palveluiden jatkokehittämistä ajatellen ja tuoda apua eri kiinteistöpäätäjien taloteknisiin ongelmiin.

2.3 Opinnäytetyön rakenne ja toteutusvaiheet

24 Centerillä syntyi tarve hankkia eri kiinteistöpäätäjiä asiakkaiksi, ja parhaimmiksi potentiaalisiksi asiakkaiksi valikoituivat kiinteistöhuoltoyhtiöt, jotka eivät tee itse ammattitaitoa vaativia talotekniikkatöitä. Kiinteistöhuoltoyhtiöiden kanssa olisi myös mahdollisuus solmia pitempiaikaisia asiakkuussopimuksia. Opinnäytetyöaihetta miettiessä nousi tämä aihe vahvasti esiin. Tätä aihetta lähdettiin toteuttamaan ja tutkimuskysymykseksi muodostui seuraava kysymys: ”Mille talotekniikkapalveluille kiinteistöhuoltoyhtiöissä on eniten tarvetta nyt ja tulevaisuudessa?”

Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että tehdään sähköinen kyselytutkimus kiinteistöhuoltoyhtiöille. Tavoitteena olisi saada tärkeätä tietoa kiinteistöhuoltoyhtiöiden talotekniikkapalveluiden tarpeista uusasiakashankintaa ja uusien palveluiden lanseerausta ajatellen.

Opinnäytetyön aluksi johdatellaan lukijaa tutkimuksen sisältöön. Sen jälkeen esitellään työn toimeksiantaja, 24 Center yrityksenä. Opinnäytetyön toimeksiantajaesittelyn jälkeen tässä insinöörin lopputyössä on kirjoitettu opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet, joihin opinnäytetyön avulla pyritään pääsemään.

Tämän jälkeen työssä esitellään käytettyä tutkimusmenetelmiä, kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tutkimusaineistoa on haettu suomalaisesta kirjallisuudesta sekä eri verkkosivuilta, joista on tarkempi lähdeluettelo opinnäytetyön lopussa.

Tutkimusmenetelmä-luvussa käydään erityisesti läpi verkkokyselylomaketta aineistonkeruumenetelmänä. Luvussa käydään läpi myös tulosten luotettavuutta yleisellä tasolla. Tämän jälkeen käydään läpi palvelun tarvekartoituksen teoriaa.

Kyselyn tuloksia käsitellään seuraavaksi. Verkkokyselyn pohjalta saadut tulokset esitetään kirjallisesti ja niitä analysoidaan sekä jalostetaan tuottamaan lisäarvoa toimeksiantajalle. Kyselyn tuloksista on tehty yhteenveto opinnäytetyöhön ja toimeksiantajaa varten.

Lopuksi pohditaan saatujen tietojen jatkojalostusta ja niistä syntyvää lisäarvoa yritykselle sekä käydään läpi johtopäätöksiä ja tehdään yhteenveto tutkimuksen tuloksista.

3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiä ja tutkimusstrategioita on monia erilaisia. Tutkimusstrategialla tarkoitetaan niitä periaatteellisia valintoja, jolla tutkimus on tarkoitus toteuttaa. Tämän opin- näytetyön tutkimuksessa on käytetty laadullista ja määrällistä tutkimusmenetelmää eli kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta.

3.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus

Tämän oppinnäytetyön tutkimus on toteutettu sähköisenä verkkopohjaisena kyselynä, ja siinä on määrämuotoisia sekä laadullisia eli avoimia kysymyksiä. Määrällisten kysymys- ten osalta on tuloksissa otettu huomioon myös kyselyyn vastanneiden vapaamuotoiset vastaukset, mikäli heillä oli jotain lisättävää tai perusteluja vastauksiinsa.

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen tutkimusmenetel- mään. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä käsittelee enemmän nume- roita ja kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus käsittelee aineiston merkityksiä. Näitä on kuitenkin käytännössä vaikea erottaa toisistaan, joten ne pystytään näkemään toisiaan täydentäviksi menetelmiksi.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmä, jossa py- ritään saamaan ymmärrys tutkittavan kohteen laadusta, ominaisuuksista ja merkityk- sestä kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä pyrkii löytämään tai paljas- tamaan tosiasioita.

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää monella erilaisella menetelmällä. Menetelmissä yhteisenä tekijänä korostuu muun muassa kohteen ympäristöön, tarkoitukseen, merki- tykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. Tutkimuksen aineisto kootaan todelli- sissa tilanteissa ja tutkimuksen tekijä luottaa enemmän omiin havaintoihinsa kuin mit- tausvälineillä saatavaan tietoon. Tietoa kerätään useimmiten haastatteluilla, osallistu- valla havainnoinnilla ja ryhmähaastatteluilla. Tutkimuskohdejoukko on valittu tarkoituk- seen sopivaksi, ei siis satunnaisotoksella, ja kohdejoukko on yleensä pieni. [7]

Laadullisen tutkimuksen tukena pidetään yleensä määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden valossa. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta voidaan käyttää samassa tutkimuksessa ja molemmilla menetelmillä voidaan selittää samoja tutkimuskohteita, mutta vähän eri tavalla ja eri näkökulmista.

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Tätä menetelmää tutkimuksessa käytettäessä ollaan usein kiinnostuneita erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä.

3.2 Verkkokyselylomake aineistonkeruumenetelmänä

Internetin ja sosiaalisen median suosio on levittäytynyt ympäri maailman. Vain harvassa paikassa, jossa on pysyvää asutusta, ei ole internetyhteyttä. Sähköinen media on yleistyessään mahdollistanut esimerkiksi sosiaalisen median hyötykäytön myös yrityksille. Sosiaalista mediaa ja internetiä yritykset voivat käyttää esimerkiksi olemalla niiden kautta yhteydessä asiakkaisiin.

Internetissä asiakastietoja on mahdollista kerätä nopeasti, edullisesti ja helposti esimerkiksi perinteisiin postikyselyihin verrattuna. Verkkotutkimuksia voidaan käyttää eri organisaatioissa, kuten yrityksissä ja eri järjestöissä lisäämään esimerkiksi tietoutta asiakkaiden tarpeista. Sen avulla voidaan myös kerätä esimerkiksi asiakaspalautteita, joiden perusteella organisaatiot voivat kehittää toimintaansa entistä paremmaksi.

Yksi tapa kartoittaa jonkin palvelun tai palveluiden tarvetta on toteuttaa nettikysely, jollekin kiinnostavalle kohderyhmälle. Kyselytutkimus on yleisesti nimetty survey-tutkimukseksi. Survey-tutkimus on kysely- tai haastattelumenetelmällä toteutettu ei-kokeellinen tutkimus, joka kohdistuu suurehkoon määrään satunnaisotannalla valittuja tutkimuskohteita. [7]

Survey-tutkimusmenetelmässä kasataan dataa standardoidussa muodossa eli tismalleen samalla tyylillä kaikilta tutkimukseen osallistuvilta ihmisiltä. Sen usein esiintyvänä ominaisuutena määritellystä ihmisjoukosta kerätään otos yksilöitä, joilta data kasataan strukturoidussa muodossa. Aineiston avulla ilmiöitä pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään.

Tällaisen kyselytutkimuksen etuna on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen pystytään saamaan paljon ihmisiä ja siinä voidaan kysyä monia eri asioita. Kyselytutkimuksen kustannukset ja aikataulu voidaan arvioida melko tarkasti etukäteen. Kyselytutkimuksessa on myös huonot puolensa, kuten se, että tutkimuksen aineisto saattaa olla pinnallista ja tutkimus voi monesti jäädä teoreettisesti vaatimattomaksi.

Kyselytutkimuksen kyselylomakkeen luomisessa tärkeintä on selkeys. Kun halutaan saada päteviä tuloksia, kysymykset pitää muodostaa siten, että ne tarkoittavat samaa kaikille kyselyyn vastaajille. Kyselylomakkeessa kannattaa ehdottomasti ensin kysyä tarkkoja ja kohdennettuja kysymyksiä, kuin kysymyksiä yleisellä tasolla.

Kysymyksistä ei kannata tehdä myöskään liian pitkiä, sillä lyhyet kysymykset on helpompi ymmärtää. Kysymyksissä pitää välttää kaksoismerkitystä, sillä kahteen erilaiseen kysymykseen on vaikea antaa vain yhtä vastausta. On hyvä punnita tarkkaan myös kysymysten laatu, määrä ja niiden järjestys kyselylomakkeessa.

Kyselytutkimuksen yleiskysymykset on hyvä laittaa lomakkeen alkupuolelle ja tarkentavat kysymykset lomakkeen loppupuolelle. Kysymysten määrä on hyvä olla sellainen, että kyselyyn vastaaminen kestää korkeintaan 15 minuuttia. Vielä viimeiseksi on hyvä varmistaa, että kysely on tehty ilman ammattikieltä, kaikille ymmärrettäväksi ja ettei siinä ole johdattelevia kysymyksiä.

3.3 Tutkimuksen toteutus ja luotettavuus

Opinnäytetyönä toteutettiin yksi nettikysely kiinteistöhuoltoyhtiöille. Kysely tehtiin kyselynetti.com -sivuston kautta, johon laadittiin yhteensä neljätoista kysymystä ja lähetettiin vastaanottajille sähköpostilla. Tutkimusongelmaksi määriteltiin seuraava kysymys: ”Mille talotekniikkapalveluille kiinteistöhuoltoyhtiöissä on eniten tarvetta nyt ja tulevaisuudessa?” Pääkysymyksen ympärille ja sen kartoittamiseksi luotiin tarkentavat kysymykset.

Talotekniikkapalveluiden tarvekyselyä alettiin luoda tutkimusongelman ympärille. Kyselyn avulla on tarkoitus kartoittaa talotekniikkapalveluiden tarvetta eri kiinteistöissä sekä selvittää, löytyisikö yritykselle potentiaalisia sopimusasiakkuuksia kiinteistöhuoltoyhtiöistä. Tutkimuksen perusjoukkona ovat koko Suomen kiinteistöhuoltoyhtiöt tai ne, joiden tiedot Asiakastiedolla oli annettavana.

Suomen Asiakastieto Oy:ltä tilattiin yhteystiedot koko Suomen kiinteistöhuoltoyhtiöistä. Tiedot toimitettiin meille MS Excel -taulukkotiedostona, jossa kiinteistöhuoltoyhtiöt olivat listattuina maakunnittain omille välilehdillensä. Tiedostossa oli vain pieni osa sähköpostiosoitteista, joten ne jouduttiin keräämään netistä pääasiassa yritysten omilta nettisivuilta manuaalisesti ennekuin, pääsimme lähettämään kyselyä kaikille vastaanottajille.

Kysely lähetettiin 1 725 vastaanottajalle, kiinteistöhuoltoyhtiölle tai siellä työskentelevälle henkilölle. Kyselyyn vastasi yhteensä 68 henkilöä eli vastausprosentti kyselyn saaneista kiinteistöhuoltoalalla työskentelevistä henkilöistä oli noin 3,94 prosenttia. Näin pientä vastausmäärää ja sen kautta saatavia tuloksia voidaan pitää vain suuntaa-antavina. Kyselytutkimuksen vastausprosentin pitää olla iso, jotta tutkimus olisi validi, eli pätevä.

4 Palveluiden tarvekartoitus

Organisaatiossa mietittäessä uutta palvelua asiakkaille on tärkeää tehdä tarvekartoitus eli kartoittaa, onko palvelulle todella kysyntää. Uuden palvelun tuominen markkinoille tuottaa aina kustannuksia, joten tarvekartoitus on syytä tehdä ammattimaisesti ja huolella. Mitä paremmin organisaatio on perillä asiakkaidensa tai tulevien asiakkaidensa tarpeista, sitä helpompi sen on luoda lisäarvoa tuottava strategia. Organisaation pitää tietää, mitä ominaisuuksia ja lisäarvoa asiakas tuotteessa tai palvelussa arvostaa.

Eri yrityksissä ja organisaatioissa asiakaslähtöinen toimintatapa alkaa olla arkipäivää ja palvelu vaatii lähes aina jonkin asiakaskohtaisen räätälöinnin. Yritysten välisen kilpailun kiristyessä markkinoilla myös asiakkaiden vaatimukset ja odotukset kasvavat palveluita kohtaan. Asiakkaat odottavat, että erilaisia palveluita tarjoavat tahot pystyvät huomioimaan jokaisen asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet palveluntuotannossaan yhä paremmin ja henkilökohtaisemmin yksilötasolla.

Organisaatioilta asiakaslähtöisyys velvoittaa sitä, että asiakkaat pitää tuntea hyvin ja heidät pitää ottaa mukaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen alusta alkaen. Jos asiakas kuuluu kohderyhmään ja palvelu on suunniteltu asiakaslähtöisesti, syntyy palvelun käytöstä lisäarvoa. Asiakaskokemukseen panostaminen on erityisesti palveluliiketoiminnassa juuri se kilpailutekijä, jolla parhaat erottuvat edukseen.

4.1 Talotekniikkapalveluiden tarvekartoitus

Tämän työn tarvekartoitus tehtiin verkkokyselynä kiinteistöhuoltoyrityksille ja siinä kartoitetaan niiden nykytilannetta ja tulevaisuuden toiveita talotekniikkapalveluiden suhteen. Tavoitteena on saada tärkeää tietoa kiinteistöpäätäjien tarpeista ja hankkia potentiaalisia asiakkaita yritykselle.

Tarvekartoituksen tavoitteena on selvittää potentiaalisen asiakkaan tämänhetkiset tarpeet ja tulevaisuuden odotukset sekä asiakkaan tuotteeseen tai palveluun liittyvät odotukset. Myyjän on selvitettävä potentiaalisen asiakkaan kokonaistarve, ei vain hakea nopeaa ratkaisua tämän hetken akuuttiin tarpeeseen. Asiakkaan voi olla välillä hankala kertoa myyjälle tarpeistaan oma-aloitteisesti. Tämän vuoksi on hyvin tärkeää, että myyjä osaa esittää asiakkaan tarpeet esille tuovia kysymyksiä. Erityisesti, jos asiakas on tullut

hakemaan hänelle aikaisemmin tuntematonta tuotetta tai palvelua, voi hänen olla erityisen vaikea eritellä toiveitaan ja tarpeitaan myyjälle.

4.2 Kyselyn toteuttaminen kiinteistöhuoltoyhtiöille

Tulimme toimeksiantajan kanssa siihen tulokseen, että sopivin tapa tavoittaa tavoiteltu kohderyhmä, kiinteistöhuoltoyhtiöiden edustajat eli tutkimuksen perusjoukko, tulisi olemaan verkkokyselylomake. Halusimme lähettää kyselyn kaikille Suomen kiinteistöhuoltoyhtiöille ja niiden edustajille, joiden kenen sähköpostiosoite olisi saatavilla. Yhteystiedot saimme Suomen Asiakastieto Oy:ltä, mutta tiedoissa ei ollut kaikkia sähköpostiosoitteita vaan jouduin keräämään ne kiinteistöhuoltoyhtiöiden nettisivuilta.

24 Centeriltä sain tiedon palveluista ja ominaisuuksista, joita kiinteistöpäätäjille olisi tarkoitus myydä. Näiden tietojen pohjalta loin Microsoft Wordissa kysymykset kyselyn vastaanottajille. Tutkimus sisältää suljettuja ja avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena on kartoittaa talotekniikkapalveluiden tarvetta eri kiinteistökohteissa. Tutkimusaineiston kerääminen ja analysointi toteutettiin maalisi- ja huhtikuun 2018 aikana.

5 Tutkimustulokset

Tutkimusta varten toteutettiin yksi verkkokysely, jolla kartoitettiin kiinteistöhuoltoyhtiöiden tarvetta eri talotekniikkapalveluille. Kysely toteutettiin kyselynetti.comin avulla ja se lähetettiin saatekirjeineen 1 725 vastaanottajalle. Vastauksia kyselyyn saatiin 68 kiinteistöhuoltoyhtiön edustajalta.

Suurin osa vastaajista oli asianmukaisia ja vastasi kyselyyn parhaan kykynsä mukaan. Loppua kohden kysymyksiin vastaaminen kuitenkin väheni, ja viimeiseen kysymykseen eli vapaaseen sanaan vastasi vain yksitoista henkilöä, kun pyysin vastaanottajaa kuvailemaan mahdollisimman tarkasti nykytilannetta ja tulevaisuuden unelmia talotekniikkapalveluiden suhteen eri kiinteistökohteissa.

Aineistonkeruumenetelmänä nettikyselylomake on todella helppo ja yksinkertainen tapa kerätä vastauksia vaikkapa kartoittaessa eri palveluiden tarvetta. Saatua tietoa on osittain määrällistä ja osittain laadullista. Vapaamuotoisten vastauksien analysointi on melko työlästä, mutta niistä saatu informaatio tuottaa enemmän lisäarvoa kuin määrällisten kysymysten vastaukset.

5.1 Tutkimus kiinteistöhuoltoyhtiöille

Kyselytutkimus toteutettiin viikolla 16 huhtikuussa 2018. Kysely tehtiin nettikyselylomakkeella, jotta vastaaminen olisi tutkimuksen kohderyhmälle mahdollisimman vaivatonta ja kynnys vastata olisi riittävän matala. Sähköpostilla jaettu verkkokysely oli myös tehokain tapa jakaa se kaikille kiinteistöhuoltoyhtiön edustajille, joiden sähköpostiosoite miinulla oli käytössä.

Kyselyn tulosten käsittely oli myös helppoa ja varmasti helpompaa ja nopeampaa, kuin jos olisi lähtenyt esimerkiksi tekemään puhelinhaastatteluja, mutta toisaalta vastausmäärät jäivät melko vähäiseksi. Vastausprosentti kyselyyn oli todella matala vain 3,94 prosenttia. Kyselytutkimus on liitteenä opinnäytetyön lopussa.

5.2 Kyselytutkimuksen analysointi

Tässä luvussa käyn tarkemmin läpi kyselytutkimuksen toteutusta ja kyselyn rakennetta. Esittelen ensin tutkimusryhmälle lähettämäni saatekirjeen ja sen sisällön. Saatekirjeen jälkeen käyn läpi jokaisen kysymyksen ja siihen saadut vastaukset. Analysoin vastauksia toimeksiantajani liiketoiminnan pohjalta.

5.2.1 Saatekirje

Kyselyn vastaanottajille lähetettiin saatekirje, jossa oli linkki verkkokyselylomakkeeseen. Vastausaikaa annettiin yksi työviikko eli viisi arkipäivää.

Arvoisa kiinteistöpäätäjä,

Tämä on kysely talotekniikkapalveluiden tarpeesta erilaisissa kiinteistöissä alueellasi. Kysely on osa opinnäytetyötäni Metropolian ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on 24 Center. Tällä kyselyllä kartoitetaan talotekniikkapalveluiden tarvetta, ennaltaehkäisevien talotekniikkapalveluiden tarvetta ja talotekniikkapäivystyspalveluiden tarvetta erilaisissa kiinteistöissä koko Suomen alueella.

Kyselyyn vastaaminen on helppoa ja nopeaa, sillä kysely täytetään sähköisesti alla olevan linkin kautta. Kaikki vastaajien tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä mitään yksittäisiä nimiä tai lukuja tule julki. Vastausaikaa on tämän viikon perjantaihin 20.4.2018 saakka. Vastaaminen vie vain pienen hetken ja on suuri apu minulle, että saan tehtyä opinnäytetyön vaaditulla tavalla.

Ole hyvä, siirry kyselyyn tästä linkistä ja täytä kysely:

Linkki kyselyyn: <https://www.kyselynetti.com/s/51855f5&id=5b6da74>

Jos teillä ilmenee kysyttävää kyselyyn liittyen, niin tavoitatte minut numerosta 050 4099598.

Ystävällisin terveisin,
Markus Leppänen

Jos et halua enää saada tällaisia viestejä jatkossa, voit peruuttaa viestin klikkaamalla seuraavasta linkistä:
<https://www.kyselynetti.com/unsubscribe/201080-5b6da74-12>

Kuva 2. Saatekirjeen sisältö

Kyselyn avattua kerrottiin vielä erikseen kyselyn tarkoitusperistä ja muusta sellaisesta. Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa talotekniikkapalveluiden tarvetta, ennaltaehkäisevien talotekniikkapalveluiden tarvetta ja talotekniikkapäivystyspalveluiden tarvetta erilaisissa kiinteistöissä koko Suomen alueella. Selvitettiin, että kysely on osa Metropolian ammattikorkeakoulussa opiskelevan LVI-insinööriopiskelijan opinnäytetyötä, joka on tehty toimeksiantajana 24 Centerille.

5.2.2 Kiinteistöhuoltoyhtiön perustiedot

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan perustiedot, kiinteistöhuoltoyhtiön nimi, katuosoite, postinumero, kaupunki, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja yhtiön henkilöstömäärä. Tähän kysymykseen sain yhteensä 64 vastausta. Vastauksia tuli kaikista Suomen suurimmista kaupungeista mm. Helsingistä, Vantaalta, Oulusta, Tampereelta, ja Turusta. Keskimäärin vastaajien yhtiöt ovat noin 60 henkilön organisaatioita pienimmät yhden hengen toiminimiä ja suurimmat yli 1 000 hengen yhtiöitä.

5.2.3 Eri kiinteistöhuoltokohteet

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, mitä kiinteistöhuoltokohteita yhtiöillä on huollettavana, onko esimerkiksi taloyhtiöitä, liikekiinteistöjä, teollisuuskiinteistöjä ja kuinka monta kohdetta yhtiöllä on mitään kiinteistötyyppiä. Selvisi, että kyselyyn vastanneilla kiinteistöhuoltoyhtiöillä on taloyhtiökohteita eli taloyhtiöt, asunto-osakeyhtiöt ja kiinteistöosakeyhtiöt noin 7 000 kohdetta, liikekiinteistöjä noin 400 kohdetta, julkisia kiinteistöjä eli palvelutaloja, kouluja, kirkkoja yms. noin 50 kohdetta ja teollisuuskiinteistöjä noin 90 kohdetta. Tähän kysymykseen vastasi 56 osallistujaa eri puolilta Suomea.

5.2.4 Kiinteistöhuoltopäivystys

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, onko yrityksellä oma vai ulkoistettu kiinteistöpäivystys tai onko suunniteltu sellaista ja minkälainen se voisi olla. Tähän kysymykseen vastasi 55 osallistujaa ja pääasiassa kiinteistöhuoltoyhtiöillä on oma päivystys, mutta poikkeuksiakin löytyi, varsinaista päivystystä ei välttämättä ole vaan kiinteistöhuoltoyhtiön edustajaan voi ottaa tarvittaessa yhteyttä.

Kiinteistöhuoltopäivystys hoidetaan yleensä kotipäivystyksenä eli kiinteistöhoito-alan työehtosopimuksen mukaisena varuillaanolona. Suunnitelmia on vaihtoehdoista, joissa päivystys keskitetään erilliseen palvelukeskukseen ja päivystystehtävät voisi hoitaa palveluverkosto. Osa huoltoyhtiöistä päivystää vain toimiston aukioloajan ja käyttää virkaajan ulkopuolella ulkoista puhelinpäivystystä, joka karsii turhat puhelut ja ohjaa ainoastaan akuutit todellista päivystyskäyntiä tai oven avausta vaativat tehtävät päivystäjille. Avainpalvelun ulkoistaminen nousi esiin yhtenä ulkoistamistarpeena mm. työntekijöiden turvallisuuden vuoksi.

5.2.5 Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä ennaltaehkäisyyn

Neljäs kysymys oli, onko yrityksellä joku sähköinen järjestelmä, johon kerätään koko kiinteistöhuoltokohteidenne tiedot, kirjataan huoltohistoriat ja kehitetään ja ennaltaehkäistään sen avulla talotekniikkaongelmia. Suurimmalla osalla eli 75 prosentilla vastaajista on jonkinlainen järjestelmä, johon kirjataan kohteiden huoltohistoria ja muita tärkeitä tietoja.

Toiminnanohjausjärjestelmän avulla voidaan esimerkiksi ennaltaehkäistä taloteknisiä ongelmia, mm. putkivuotoja, kun tarpeeksi aikaisin lähdetään suunnittelemaan putkiremonttia ja toteutetaan se ajoissa. Lisäkentän kysymyksenä oli, että jos järjestelmää ei vielä ole, onko sellaiseen tarvetta. Lisäkysymykseen vastasi kahdeksan osallistujaa, joista puolet vastasi, että ei ole tarvetta, ja toinen puolisko vastasi tarvitsevansa järjestelmän.

4. Onko yrityksellänne joku sähköinen järjestelmä, johon keräätte koko kiinteistöhuoltokohteidenne tiedot, kirjaatte huoltohistoriat ja kehitätte ja ennaltaehkäisette sen avulla talotekniikkaongelmia?

Osallistujamäärä: 56

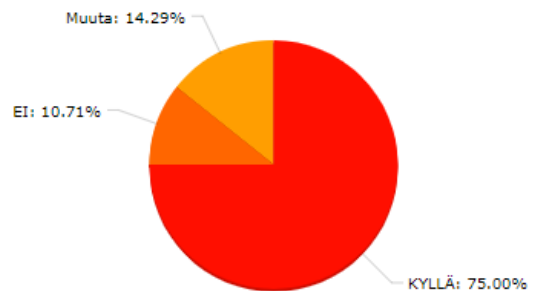
42 (75.0%): KYLLÄ

6 (10.7%): EI

8 (14.3%): Muuta

Lisäkentän vastaukset:

- ei
- Ei
- kyllä
- ei
- Voisi olla
- Ei
- On olemassa, mutta ei tarpeeksi kattava.
- On



Kuva 3. Kyselyn 4. kysymys

Viidennellä kysymyksellä kartoitettiin taloteknisten ongelmien määrää kiinteistöhuoltokohteissa vuosittain. Putkipäivystystä vaativia töitä on noin 1 230/vuosi, sähköpäivystystä vaativia töitä noin 550/vuosi, lukkopäivystystä vaativia töitä noin 780/vuosi, imuauto-päivystystä vaativia töitä noin 290/vuosi, lasipäivystystä vaativia töitä noin 300/vuosi, kylmälaitepäivystystä vaativia töitä noin 250/vuosi, automaatio tai säätölaitepäivystystä vaativia töitä noin 350/vuosi, erikoissiivouspäivystystä vaativia töitä noin 270/vuosi. Tähän kysymykseen vastasi 34 osallistujaa.

5.2.6 Asennusliikeverkosto nyt

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, minkälainen talotekniikka asennusliikeverkosto teillä on käytettävissä tällä hetkellä, mitä hyvää ja mitä kehitettävää siitä voisi löytyä. Pyydettiin luettelemaan vähintään 3 asiaa, joihin ollaan tyytyväisiä nykyisten talotekniikkayhteistyökumppaneitten suhteen, ja vähintään 3 asiaa, joihin ei olla tyytyväisiä ja joita pitäisi kehittää. Osallistujamäärä tähän kysymykseen oli 32 osallistujaa.

Pääasiassa kysymykseen vastanneet ovat tyytyväisiä nykyiseen kumppaniverkostoonsa. Hyvinä asioina nousi esiin esimerkiksi, että ammattilainen saadaan jopa samana päivänä paikalle, hinta-laatusuhde, asentajien ammattitaito sekä paikalliset asentajat. Joillakin isoilla huoltoliikkeillä on oma talotekniikkaosasto, joka toimii hyvin.

Kehitettävänä asioina kerrottiin ammattilaisten huono tavoitettavuus. Lisäksi toivottiin nopeampaa vasteaikaa ja päivystystä, parempaa dokumentointia ja tietojen välitystä asi-anosaisten kesken, järkevien toimenpiteiden ehdottamista esimerkiksi säästöjen ja ongelmien ennaltaehkäisy mielessä, laskutuksen nopeutta ja asiakaspalvelutaitojen parantamista.

Kiinteistöhuoltoyritykset tarvitsisivat vastausten perusteella eniten apua kosteuskartoittajilta, säätölaiteasentajilta, päivystyspalvelua, LVIS-palveluita, jätevesipalveluita, lukko-liike palveluita, vahinkosaneerauspalveluita, sähköasentajia, imuautopalveluita, täyden talotekniikkapalvelun laaja-alaisen osaajan samasta yhtiöstä. Tätä kysyttiin seitsemännessä kysymyksessä, ja siihen vastasi 27 osallistujaa.

5.2.7 Talotekniikka-ammattilainen paikalle yhdestä numerosta

Kyselyyn vastanneista kiinteistöhuoltoyhtiöiden edustajista 27,3 % pitää erittäin tärkeänä sitä, että kaikki talotekniikka-ammattilaiset voisi tarvittaessa tilata samasta numerosta. (kuva 4). Häätapauksessa vasteaika siitä, kun asennusliike saa tilauksen, siihen, kun asentaja on kohteessa, saisi maksimissaan olla 60 minuuttia (kuva 5). Tällaiselle täyden talotekniikkapalveluiden talolle olisi tarvetta noin 47,1 %:lla kiinteistöhuoltoyhtiöistä (kuva 6).

9. Miten tärkeänä pidät, että voisit tilata talotekniikka-ammattilaisen (esim. putkimiehen, sähkömiehen, lukkosepän, imuauton) aina tarvittaessa yhdestä numerosta? Ammattilainen olisi aina yhtä luotettava ja ammattitaitoinen ja homma toimisi sujuvasti.

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

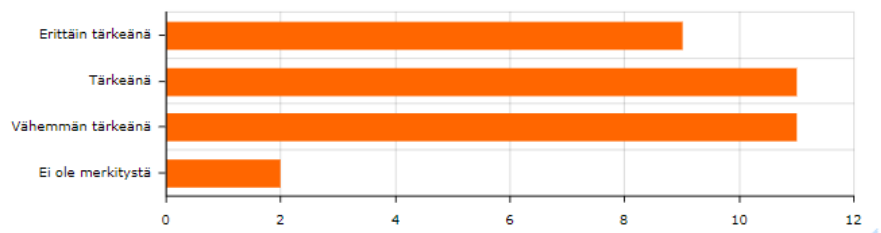
Osallistujamäärä: 33

9 (27.3%): Erittäin tärkeänä

11 (33.3%): Tärkeänä

11 (33.3%): Vähemmän tärkeänä

2 (6.1%): Ei ole merkitystä



Kuva 4. Kyselyn 9. kysymys

8. Mikä vasteaika (tilauksesta - asentajan kohteessa oloon) olisi häätapauksessa maximi?

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Osallistujamäärä: 33

2 (6.1%): 15 min

8 (24.2%): 30 min

19 (57.6%): 60 min

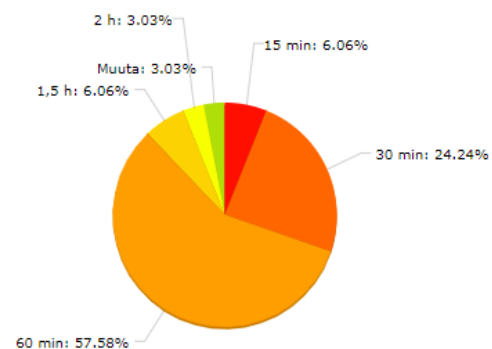
2 (6.1%): 1,5 h

1 (3.0%): 2 h

1 (3.0%): Muuta

Lisäkentän vastaukset:

- Riippuu ongelman kiireisyydestä



Kuva 5. Kyselyn 8. kysymys

10. Onko teillä tarvetta "Talotekniikka-ammattilainen yhdestä numerosta"-palvelulle?

[.png](#) [.pdf](#) [.xls](#) [.csv](#)

Osallistujamäärä: 34

16 (47.1%): kyllä

18 (52.9%): ei



Kuva 6. Kyselyn 10. kysymys

5.2.8 Tulevaisuuden talotekniikkapalvelu

Tulevaisuuden talotekniikkapalveluita tuottava yritys olisi kiinteistöhuoltoyhtiön näkökulmasta "kaikki yhdestä numerosta"-palvelu. Tulevaisuuden talotekniikkapalvelussa kaikki data kulkisi yhden järjestelmän kautta, johon voitaisiin jälkepäin palata ja analysoida dataa tarvittaessa sekä ennaltaehkäistä taloteknisiä ongelmia.

Tulevaisuuden talotekniikkapalvelu sisältäisi kaikki palvelut samalta toimittajalta ajasta ja paikasta riippumatta, avaimet käteen huoltosopimukset. Talotekniikkatoimijat kirjaisivat työselostukset, tunnit ja tarvikkeet mobiilisti huoltoyhtiön toiminnanohjausjärjestelmään heti työn tehtyään.

Uuden sukupolven talotekniikkatoimijalta saisi myös asiantuntijapalveluita kiinteistöjen kehittämiseen. Tämä oli kyselytutkimuksen viimeinen kysymys. Tähän kysymykseen vastasi yksitoista osallistujaa.

6 Yhteenveto ja päätelmät

Opinnäytetyössä tutkittiin kiinteistöhuoltoyhtiöiden talotekniikkapalveluiden tarpeita eri kiinteistöissä. Tutkimusta varten toteutettiin internetpohjainen kysely, joka lähetettiin kyselynetti.com -sivuston avulla kiinteistöhuoltoyhtiöiden sähköpostiosoitteisiin.

Kysely lähetettiin 1 725 vastaanottajalle. Kyselyyn osallistui vain 68 kiinteistöhuoltoyhtiön edustajaa. Tämä on koko Suomen mittakaavassa hyvin pieni otanta, ja saadut tulokset ovat sen vuoksi vain suuntaa-antavia. Kyselyyn vastanneet kiinteistöhuoltoyhtiöiden edustajat kokivat tarvetta talotekniikkapalveluiden toimittajalle, joka voisi toimittaa kaikki talotekniikkapalvelut.

24 Centerin tavoitteena on hankkia mahdollisimman suuri määrä sopimusasiakkaita etenkin kiinteistöhuoltoyhtiöitä lähivuosina. Tämä tutkimus osoittaa, että kysyntää löytyy markkinoilta ja osittain ollaan tyytymättömiä nykytilanteeseen ja haluttaisiin uusia toimintamalleja. Tämä sopinee toimeksiantajalleni.

VTT:n arvion mukaan koko Suomen talotekniikkamarkkinan koko oli noin 6,74 mrd. euroa vuodessa vuonna 2017. Talotekniikkapäivystyspalveluiden markkinakokoa ei ole tilastoitu virallisesti mitenkään tai en ainakaan löytänyt siitä tietoa, vaikka kyselin useammasta paikasta. Päivystyspalveluiden vuosittaisen markkinakoon määrittäminen on 24 Centerin kasvulle tärkeää, koska yritys on profiloitunut kiireellisten päivystystöiden toteuttamiseen.

Kyselytutkimuksen perusteella voidaan arvioida suuntaa-antavasti, mikä voisi olla talotekniikkapäivystyspalveluiden markkinakoko Suomessa. Kyselyyn vastanneilla kiinteistöhuoltoyhtiöillä on huollettavana yhteensä noin 7 600 kiinteistökohdetta. Tätä kysymystä koskevaan kysymykseen vastasi 56 osallistujaa. Voidaan siis arvioida, että jokaisella kiinteistöhuoltoyhtiöllä on noin 135 kiinteistökohdetta.

Kyselytutkimuksessa kartoitettiin myös päivystystä vaativien taloteknisten ongelmien määrää kiinteistöhuoltokohteissa vuosittain. Selvisi, että päivystystä vaativien taloteknisten ongelmien kokonaismäärä kaikkien vastanneiden kesken on noin 4 100 toimeksiantoa vuodessa. Tähän kysymykseen vastasi 34 osallistujaa.

Saaduista tiedoista voidaan arvioida, että yhdessä kiinteistössä ilmenee noin 0,9 talotekniikan päivystyspalvelua vaativaa taloteknistä ongelmaa vuosittain. Tilastokeskuksen uusimman rakennuskantalaskelman mukaan vuonna 2016 Suomessa oli yhteensä 1 512 241 rakennusta (kuva 7).

24 Centerin kokemuksen mukaan päivystyspalveluiden keskikauppahinta on noin 500 euroa. Suomen talotekniikkapäivystyspalveluiden vuosittainen markkinakoko on saatujen tietojen perusteella karkeasti arvioiden noin 0,68 mrd. euroa vuodessa.

	Rakennusten lukumäärä	Osuus kaikista rakennuksista (%)
KAIKKI RAKENNUKSET	1 512 241	100,0
A. Asuinrakennukset yhteensä	1 290 300	85,3
Erilliset pientalot	1 149 827	76,0
Rivi- ja ketjutalot	80 547	5,3
Asuinkerrostalot	59 926	4,0
C-N Muut kuin asuinrakennukset yhteensä	221 941	14,7
C Liikerakennukset	43 250	2,9
D Toimistorakennukset	10 766	0,7
E Liikenteen rakennukset	56 322	3,7
F Hoitoalan rakennukset	8 909	0,6
G Kokoontumisrakennukset	14 272	0,9
H Opetusrakennukset	8 952	0,6
J Teollisuusrakennukset	43 252	2,9
K Varastorakennukset	30 778	2,0
L,N Muut rakennukset	5 440	0,4

Kuva 7. Tilastokeskuksen nettisivuilta: Etusivu > Tilastot > Asuminen > Rakennukset ja kesämökit > 2016 > Rakennuskanta 2016 (Luettu 8.5.2018)

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että 24 Centerin tarjoamalle palvelulle kiinteistöhuoltoyhtiöille on kysyntää. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla ja datan keräämisellä kiinteistöistä voidaan tehdä ratkaisevia kustannussäästöjä eri kiinteistöissä. Yrityksellä on myös erinomaiset mahdollisuudet saavuttaa markkinajohtajuus kiireellisten talotekniikka päivystyspalveluiden tuottamisessa.

Kaikki kiinteistöhuoltoyhtiöt toivovat eniten tulevaisuuden talotekniikkapalveluiden toimittajalta, että kaikki talotekniikkapalvelut olisivat saatavissa samalta toimittajalta vuoden jokaisena päivänä kaikkiin kellonaikoihin. Palvelu olisi helposti tilattavissa nopealla vasteajalla ja hinta-laatusuhde olisi kunnossa. Toimittajalla olisi koko prosessi hallussa, ja se olisi asiakkaan kannalta mahdollisimman mutkaton ja sujuva.

Lähteet

- 1 Talotekniikka yleisesti. Verkkoaineisto. Wikipedia <<https://fi.wikipedia.org/wiki/Talotekniikka>> Luettu 16.4.2018
- 2 LVI-Tekniset Urakoitsijat LVI-TU ry, 2015
- 3 Paiho Satu, Ahlqvist Toni, Lehtinen Erkki, Laarni Jari, Sipilä Kari, Ala-Siuru Pekka, Parkkila Tommi. 2007. Talotekniikan kehityslinjat – Teknologiat ja markkinat. VTT tiedotteita 2379. Verkkoaineisto. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy <<http://www.vtt.fi/>> Luettu 18.4.2018
- 4 Toive on talotekniikan vahvin suhdannenäkymä. 2016. Tiedote. Verkkoaineisto. Rakennusteollisuus RT Oy <<https://www.rakennusteollisuus.fi/Ajankoh-taista/Tiedotteet1/2016/toive-on-talotekniikan-vahvin-suhdannenakyma/>> Luettu 17.4.2018
- 5 Rakennusteollisuus RT Oy:n suhdannekatsaus, kevät 2018. Verkkoaineisto. Rakennusteollisuus RT Oy. <https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/suhdanteet-ja-tilastot/suhdannekatsaukset/2018/kevat/suhdanne_kevat18_valmis_luku.pdf> Luettu 17.4.2018
- 6 24 Center Oy. Verkkoaineisto. <<https://24center.fi/>> Luettu 18.4.2018
- 7 Heikkilä, Tarja. 2014 Kvantitatiivinen tutkimus. Verkkoaineisto. Edita Publishing Oy. <<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>> Luettu 17.4.2018

Kysely kiinteistöhuoltoyhtiöille talotekniikkapalveluiden tarpeesta

Sivu 1

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa talotekniikkapalveluiden tarvetta, ennaltaehkäisevien talotekniikkapalveluiden tarvetta ja talotekniikkapäivystyspalveluiden tarvetta erilaisissa kiinteistöissä koko Suomen alueella. Kysely on osa Metropolian ammattikorkeakoulussa opiskelevan LVI-insinööriopiskelijan opinnäytetyötä, joka on tehty toimeksiantona 24 Centerille.

Kyselyyn vastaaminen on helppoa ja nopeaa. Kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja mitään yksittäisiä nimiä tai lukuja ei tule julki. Vastausaikaa on tämän viikon perjantaihin 20.4.2018 saakka.

Sivu 2

Täytä Kiinteistöhuoltoyhtiön perustiedot:

Yhtiön nimi:

Katuosoite:

Postinumero:

Kaupunki:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Henkilöstömäärä:

Sivu 3

Mitä kiinteistöhuoltokohteita teillä on huollettavana löytyykö esim. taloyhtiöitä, liikekiinteistöjä, teollisuuskiinteistöjä? Monta kohdetta teillä on mitäkin?

Sivu 4

Onko yrityksellänne oma vai ulkoistettu kiinteistöpäivystys? Oletteko suunnitelleet sellaista? Minkälainen se voisi olla?

Sivu 5

Onko yrityksellänne joku sähköinen järjestelmä, johon keräätte koko kiinteistöhuoltokohteidenne tiedot, kirjaatte huoltohistoriat ja kehitätte ja ennaltaehkäisette sen avulla talotekniikkaongelmia?

KYLLÄ

EI

Jos ei ole, niin olisiko teillä tarvetta tällaiselle?

Sivu 6

Kuinka monta talotekniikka päivystyskeikkaa kohteissanne joudutaan tekemään yhteensä keskimäärin vuodessa?

Putkipäivystysmäärä/vuosi

Sähköpäivystysmäärä/vuosi

Lukkopäivystysmäärä/vuosi

Imuautopäivystysmäärä/vuosi

Lasipäivystysmäärä/vuosi

Kylmälaitapäivystysmäärä/vuosi

Säätölaitapäivystysmäärä/vuosi

Erikoissiivousmäärä/vuosi

Sivu 7

Minkälainen talotekniikka asennusliikeverkosto teillä on käytettävissä tällä hetkellä, mitä hyvää ja mitä kehitettävää siitä voisi löytyä? Luettele vähintään 3 asiaa joihin olet tyytyväinen nykyisten talotekniikka-asennus yhteistyökumppaneitten suhteen ja vähintään 3 asiaa, joihin et ole tyytyväinen ja niitä pitäisi kehittää

Sivu 8

Mitä apua yrityksenne tarvitsee talotekniikka-asioissa eniten?

Onko teillä erityistoiveita tai kehitysideoita liittyen talotekniikkapalveluihin? entä päivystyspalveluun?

Sivu 9

Mikä vasteaika (tilauksesta - asentajan kohteessa oloon) olisi hätätapauksessa maximi?

15 min

30 min

60 min

1,5 h

2 h

Joku muu aika, mikä?

Sivu 10

Miten tärkeänä pidät, että voisit tilata talotekniikka-ammattilaisen (esim. putkimiehen, sähkömiehen, lukkosepän, imuauton) aina tarvittaessa yhdestä numerosta? Ammattilainen olisi aina yhtä luotettava ja ammattitaitoinen ja homma toimisi sujuvasti.

- Erittäin tärkeänä
- Tärkeänä
- Vähemmän tärkeänä
- Ei ole merkitystä

Sivu 11

Onko teillä tarvetta "Talotekniikka-ammattilainen yhdestä numerosta" palvelulle?

- kyllä
- ei

Sivu 12

Miten kuvailisit Premium -tason palvelua?

Sivu 13

Minkälainen on tulevaisuuden talotekniikkapalvelu kiinteistöhuoltoyhtiön näkökulmasta?

Sivu 14

Vapaa sana. Kuvaille mahdollisimman selkeästi nykytilannettanne ja tulevaisuuden unelmia talotekniikkapalveluiden suhteen eri kiinteistöhuoltokohteissanne.

Kysely on suoritettu loppuun. Kiitos osallistumisestasi.

Voit nyt sulkea ikkunan.