

Vihkosta palveluksi, huoltokirjan kehittäminen

Katja Keränen



Tekijä Katja Keränen	
Koulutusohjelma Liiketoiminnan kehittämisen koulutusohjelma, ylempi AMK	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Vihkosta palveluksi, huoltokirjan kehittäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 51 + 26
<p>Opinnäytetyössä uudistettiin talon huoltokirjavihko ja suunniteltiin sen käyttöä tukevia lisäpalveluita. Kehityshankkeen tavoitteena oli huoltokirjan käytön ja käyttökertojen lisääntyminen.</p> <p>Taustaksi perehdyttiin huoltokirjan käytön nykytilaan sekä kehittämiseen vaikuttaviin määräyksiin. Tietoperustassa perehdytään asiakaskokemuksen ulottuvuuksiin ja työntekijän merkitykseen asiakaskokemuksen muodostumisessa, vaikuttamismuotoiluun ja palvelumuotoiluun.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tapaustutkimuksena. Kehityshankkeen viitekehitys muodostui tietoperustan ja kehitystyön tavoitteen pohjalta. Tutkimukseen sisältyi kvantitatiivinen kysely pientaloasukkaille, kohderyhmätyöpajoja, prototyypin valmistus ja testaus sekä palvelukonseptin laadinta. Kehitystyössä käytettiin palvelumuotoilun periaatteita, johon yhdistettiin vaikuttamismuotoilua.</p> <p>Työn tuloksena toteutui uudistettavan huoltokirjan käsikirjoituksen prototyyppi. Huoltokirjan käytön lisäämiseksi tunnistettiin keskeisiä kehityskohteita kuten luottamus jatkuvuuteen ja siirrettävyyteen. Kehitystyössä suunniteltiin huoltokirjan käyttöä tukeva palvelukonsepti.</p>	
Asiasanat huoltokirja, omakotitalo, vaikuttaminen, palvelumuotoilu, asiakaskokemus	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Avainkäsitteet	2
2	Tavoitteet	3
2.1	Odotetut tulokset.....	3
2.2	Tutkimuskysymykset.....	3
2.3	Rajaus	3
3	Huoltokirjan käytön nykytila.....	4
4	Huoltokirjaa koskevat määräykset ja ohjeet.....	7
4.1	Määräykset ja ohjeet.....	7
4.2	Kriittiset kiinteistönpidon toimenpiteet	10
5	Tietoperusta	12
5.1	Asiakaskokemus	12
5.1.1	Palvelun tuottaa ihminen	14
5.2	Vaikuttaminen ja vaikuttamismuotoilu	15
5.2.1	Vaikuttamiskäyttäytyminen.....	16
5.2.2	Vaikuttamistaktiikat	17
5.2.3	Vaikuttamismuotoilu	19
5.2.4	Nudge	19
5.3	Palvelumuotoilu.....	22
5.3.1	Palvelumuotoilumallit	23
6	Menetelmät	26
6.1	Tutkimuksen viitekehys.....	26
6.1.1	Palvelumuotoilun työkalut.....	27
6.2	Kehityshankkeessa käytettävät menetelmät.....	30
6.2.1	Organisaation tilannekuva ja tavoitteet.....	30
6.2.2	Kvantitatiivinen sähköinen huoltokirjakysely	30
6.2.3	Kohderyhmätyöpaja uudistettavan huoltokirjavihon käsikirjoituksen suunnittelun tueksi	31
6.2.4	Määräysten ja ohjeiden soveltaminen kehitystyössä	31
6.2.5	Käsikirjoitusprototyypin suunnittelu, testaus ja analyysi.....	31
7	Toteutus ja tulokset	32
7.1	Organisaation tilannekuva ja tavoitteet.....	32
7.2	Huoltokirjakysely	34
7.2.1	Miten nykyisen huoltokirjan sisällöt nähdään tarpeelliseksi huollon ja kunnossapidon apuna?.....	34
7.2.2	Mitä huolto- ja kunnossapitotoimenpiteitä vastaaja on tehnyt ja miten toimenpiteet on dokumentoitu?	36

7.2.3	Huoltokirjan käytön lisääminen.....	38
7.2.4	Kvantitatiivisen tutkimuksen johtopäätökset kehittämistyön tueksi.....	39
7.3	Työpaja huoltokirjan käytöstä.....	40
7.4	Määräysten ja ohjeiden soveltaminen kehitystyössä	42
7.4.1	Käsikirjoitusprototyypin suunnittelu, testaus ja analyysi.....	43
7.5	Design drivers	47
7.6	Palvelukonsepti.....	48
8	Pohdinta ja johtopäätökset	49
8.1	Kehitystoimenpiteet/tulokset.....	49
8.2	Jatkokehitys	50
8.3	Oman oppimisen reflektointi.....	50
Lähteet	52
Liitteet	54

1 Johdanto

Talon omistajalle huoltokirja olisi hyödyllinen, joten nykyisissä huoltokirjaratkaisuissa lie-
nee puutteita, koska talon huoltokirja ei tule otettua käyttöön ja käytettyä säännöllisesti.
Potentiaalisia käyttäjiä on paljon, onhan Suomessa yli miljoona pientaloa ja puoli miljoonaa
mökkiä. Opinnäytetyössä pohditaan minkälainen huoltokirjan pitäisi olla, jotta huolto-
kirja otettaisiin käyttöön ja huoltokirjan tietoja päivitetäisiin säännöllisesti. Toimeksiantaja
on kansalaisjärjestö, jonka tehtävä on pientalo- ja vapaa-ajan asukkaiden edunvalvonta ja
neuvonta.

Huoltokirjavihko voi näyttäytyä digiloikassa vanhanaikaisenakin ratkaisuna. Opinnäytetyön
toimeksiantaja haluaa auttaa jäseniä pitämään hyvää huolta kiinteistöistään, niin että ta-
lossa on turvallista asua ja kiinteistön arvo säilyy. Huoltokirjavihko nähdään tärkeänä neu-
vonnan ja viestinnän välineenä. Kokemustieto organisaatiossa kertoo, että kiinteistön-
omistaja kokee huoltokirjan usein tärkeäksi, mutta käyttö jää vähäiseksi osaksi omaa ar-
kea. **On siis aika pohtia, minkälainen ratkaisu tarvitaan, jotta ratkaisu tukee jäsenen
talon kunnossapitoa sekä huoltokirjan pitämistä ajan tasalla?**

Tarpeetonta palvelua ei kannata kehittää. Palvelun kehittämisen tulee lähteä liikkeelle asi-
akkaan hyödystä ja tarpeista. Palvelun sisältöä voi mallintaa palvelupakettina, jossa pal-
velu koostuu ydinpalvelusta ja siihen liittyvistä lisäpalveluista. Lisäpalvelut ovat ydinpalve-
lua täydentäviä ja arvoa lisääviä palveluita. Tuotteistaminen lähtee liikkeelle palvelun kes-
keisten ominaisuuksien määrittelystä. Ydinpalvelu määrittelee, miksi asiakas haluaa käyt-
tää palvelua. Lisäpalvelut voivat olla keino erottua kilpailijoista, jos asiakkaat pitävät usean
palveluntarjoajan ydinpalvelua samankaltaisena. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 11.)
Palvelupaketin rinnalla on hyvä tarkastella palvelua tarjoaman näkökulmasta. Paras rat-
kaisu asiakkaan tarpeeseen muodostuu usein yhdistelmästä tavaroita, tietoa, vuorovaiku-
tusta ja palveluita. Tarjoomassa voi olla mukana ydinpalvelun lisäksi useita palveluita ja
useita tuotteita. (Tuulaniemi 2016, 40.) Palveluntuottajan tehtävänä on auttaa asiakasta
tuottamaan arvoa itselleen. Palvelun arvo siis perustuu asiakkaan osallistumiseen. (Oja-
salo & Ojasalo 2010, 17-18.)

Opinnäytetyössä kuvataan huoltokirjan kehityshanke. Luvussa kaksi kuvataan kehitys-
hankkeen tavoitteet. Luvussa kolme tutustutaan toimeksiantajan organisaatioon ja huolto-
kirjan nykytilaan. Luvussa neljä käydään läpi kehityshankkeeseen vaikuttavat määräykset
ja ohjeet. Kehityshankkeessa käytettävään teoriaperustaan perehdytään luvussa viisi.
Luku kuusi sisältää tiedot kehityshankkeen menetelmistä ja luku seitsemän kuvaa kehitys-
hankkeen toteutuksen. Johtopäätökset käydään läpi luvussa kahdeksan.

1.1 Avainkäsitteet

Huoltokirja

Huoltokirjan tulee sisältää kiinteistön huollon ja kunnossapidon kannalta keskeiset tiedot, tavoitteet ja ohjeet. Huoltokirjassa kerrotaan lisäksi rakenteiden, järjestelmien ja laitteiden käyttöikätaavoitteet sekä tarkastusjaksot huoltotoimenpiteiden tueksi. (Ympäristöministeriö 2008.)

Pientalo

Tilastokeskuksen määritelmän mukaan erilliset pientalot ovat 1-2 asunnon asuintaloja, paritaloja sekä niihin verrattavissa olevia erillisiä asuinrakennuksia kuten vakituisesti asutut vapaa-ajan asunnot (Tilastokeskus 2019).

Palvelullistaminen

Siirrytään tuotteiden valmistamisesta tuote-palvelukokonaisuuksien tarjoamiseen (Koivisto, Säynjäkangas & Forsberg 2019, 17).

Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tuo muotoiluosaamisen palveluiden kehittämiseen. Se on systemaattinen tapa kehittää palveluita ja innovointia yhtä aikaa, niin että toimitaan sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. (Tuulaniemi 2016, 11-13.) Palvelumuotoilu on ihmislähtöistä palveluinnovointia (Koivisto ym. 2019, 32). Palvelun käyttäjä eri rooleissa (asiakas, asiakaspalvelu, yhteistyökumppani) on palvelumuotoilussa kaiken kehittämisen keskipiste (Koivisto ym. 2019, 34).

Konsepti

Konseptin avulla voidaan tehdä päätös ratkaisun toteuttamisesta. Se sisältää ratkaisun karkealla tasolla. (Koivisto ym. 2019, 47.)

Vaikuttamismuotoilu

Vaikuttamismuotoilu on ihmisten toiminnan tai valintatilanteiden tai psykologisten ympäristöjen tietoista muotoilua (Honkanen 2016, 306).

2 Tavoitteet

Tässä kappaleessa kuvataan kehityshankkeen odotetut tulokset, tutkimuskysymys ja kehityshankkeen rajaus.

2.1 Odotetut tulokset

Tavoitteena on konseptoida pientaloasujan arkea helpottava palvelu, joka toimii kannustimena talon huoltoon ja huoto- sekä korjaustoimenpiteiden dokumentointiin. Palvelu muodostuu käyttäjän itse ylläpitämästä kehityshankkeessa uudistetusta huoltokirjavihosta sekä hänelle tarjottavista käyttöä tukevista lisäpalveluista.

Kehittämistyön tuloksena syntyy huoltokirjakäsikirjoitus ja esitys palvelukonseptiksi lisäpalveluiden kehittämiseksi eteenpäin.

2.2 Tutkimuskysymykset

Kehittämistehtävässä tutkitaan

- Miten toteutetaan huoltokirjavihon seuraava versio, joka vastaa käyttäjien tarpeeseen?
- Mitkä asiat ovat käyttäjille merkityksellisiä huoltokirjan käytössä.

2.3 Rajaus

Omakotiliitolla on jäsenpalveluna myös sähköinen huoltokirja. Tästä työstä sähköisen huoltokirjan kehittäminen on rajattu pois. Tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää myös sähköisen huoltokirjan kehitystyössä myöhemmin.

3 Huoltokirjan käytön nykytila

Suomen Omakotiliitto ry on valtakunnallinen pientaloasukkaiden edunvalvonta ja palvelujärjestö. Järjestön muodostaa 250 paikallista yhdistystä, joihin kuuluu yhteensä liki 73 000 henkilöjäsentä. Yhdistyksissä toimii 1100 vapaaehtoista järjestöaktiivia ja liiton hallinnossa noin 100 vapaaehtoista. Liiton toimistossa työskentelee 10 henkilöä. Omakotiliitto on yleishyödyllinen yhdistys ja perustamisvuodesta 1947 asti keskeisenä tehtävänä on ollut asunon edunvalvonta ja neuvonta. Toiminnalle keskeistä onkin jäsenten neuvonta ja tätä tukee jäsenille maksuton huoltokirja oman talon kunnossapidon tukena. Huoltokirja on jäsenten käytössä sekä vihkona että sähköisenä palveluna.

Omakotiliiton tavoitteena on auttaa jäseniä pitämään talonsa hyvässä kunnossa ja korjaamaan oikea-aikaisesti, ja näin säilyttämään kiinteistön arvon. Kiinteistöjen arvojen muutoksista eri puolella Suomea käydään tiiviisti julkista keskustelua ja iso osa kiinteistön arvon muodostumisesta liittyykin kiinteistön sijaintiin. Kiistatta on kuitenkin tosiseikka, että myös talon kunto vaikuttaa arvoon.

Kiinteistön huoltoa ja ylläpidon tarkastelussa yleisesti nousee keskusteluissa hyvin nopeasti esiin termi korjausvelka. Rakennuskannan korjausvelan määrä on Suomessa arviolta 30–50 miljardia euroa (ROTI 2017, 5). Suomen rakennuskanta koostuu asuinrakennusten lisäksi muusta rakennuskannasta, joka sisältää mm. toimisto-, tuotanto- ja julkiset rakennukset. Asuinrakennuksia Suomessa on yhteensä 1 521 241 ja muita rakennuksia yhteensä 221 941. Asuinrakennuksista 1 149 827 on pientaloja, 80 547 rivi- ja ketjutaloja ja 59 926 kerrostaloja (Tilastokeskus 2016). Suomessa on yhteensä 2 680 077 asutuskuntaa, joista 1 706 303 asuu omistusasunnossa ja 877 543 vuokralla (Tilastokeskus 2018).

Tilastokeskuksen korjausrakentamistilaston mukaan vuonna 2017 pientaloja korjattiin 2,9 miljardilla eurolla. Seuraavasta taulukosta käy ilmi, mitä asuinrakennuksissa korjattiin vuonna 2017. Erityisesti märkätila-, talotekniikka- ja ulkopinta- ja rakenteiden korjaukset vaikuttavat talon kunnossa pysymiseen. Näiden korjausten osuus kaikista korjauksista oli pientaloissa 65 %, rivitaloissa 69 % ja kerrostaloissa 76 %. (Tilastokeskus 2017.)

Taulukko 1. Asuntojen korjausrakentaminen 2017, miljoonaa euroa (Tilastokeskus 2017)

	Pientalot	Rivitalot	Kerrostalot
Asunnon märkätilat	418	124	246
Asunnon keittiö	320	83	179
Asunnon asuin ja muut tilat	343	58	105
Ulkopinnat ja rakenteet	873	240	674
Talotekniikka	591	177	1024
Piha-alue ja rakennukset	347	53	140
Taloyhtiön sisätilat	0	44	175
Yhteensä	2891	780	2543

Kehittämistyön aluksi toteutetun tutkimuksen mukaan jäsenistössä huoltokirjan käytöstä ajatellaan vielä perinteisesti. Suosituimmaksi nouseekin huoltokirjan käyttö paperisena vihkona ja seuraavana käyttötoiveissa on tietokone (taulukko 2). Taulukosta 3 näkyy, että neljäkymmentä vuotta olevien vastaajien joukossa tietokone on jonkun verran suosittu kuin vihko. Mitä iäkkäämpi vastaaja on, sen suosituimmaksi vihko nousee. Alle 30 vuotiaiden joukossa älypuhelin nousee suosituimmaksi välineeksi käyttää huoltokirjaa kuin tietokone, mutta vihko on edelleen suosituin.

Taulukko 2. Millä tavoin käyttäisin mieluiten huoltokirjaa

	Luku- määrä	Prosenttia
Vihko	586	47,3 %
Älypuhelin	56	4,5 %
Tablet	106	8,5 %
Tietokone	492	39,7 %
Kaikki	1240	100,0 %

Taulukko 3. Mieluisin tapa käyttää huoltokirjaa eri ikäisten joukossa

	18-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	Kaikki
Vihko	46,2 %	27,1 %	42,0 %	39,2 %	50,3 %	60,0 %	76,5 %	47,3 %
Älypuhelin	30,8 %	16,5 %	9,9 %	4,8 %	1,6 %	0,4 %	0,0 %	4,5 %
Tablet	7,7 %	17,6 %	13,0 %	9,9 %	7,1 %	3,5 %	0,0 %	8,5 %
Tietokone	15,4 %	38,8 %	35,2 %	46,2 %	41,0 %	36,1 %	23,5 %	39,8 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	13	85	162	273	449	230	17	1229

Talon huoltokirjan luulisi olevan yhtä päivänselvä asia kuin auton huoltokirjan. Näin ei kuitenkaan ole. Kehittämistehtävän yhteydessä tehdyn kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että 58 % vastaajista ei käytä talon huoltokirjaa. 42 % vastaajista kertoo, että hänellä on käytössään talon huoltokirja. Auton huoltokirja on yleinen, mutta mistä syystä? Auton huoltokirjaahan ei yleensä täytetä itse, vaan merkinnät tehdään huoltoliikkeessä,

auton takuehdot taas usein ohjaavat auton säännölliseen huoltoon, ja myynnin yhteydessä auton huoltokirja on enemmän itsestään selvyyttä. Talon huoltokirjaa taas tulee ylläpitää itse, huollollekaan ei ole aikataulua ja toteutus on pääsääntöisesti omaehtoista. Talon huoltokirjan on todettu olevan kiinteistökaupassa tärkeä, mutta kuitenkin se käytännössä useimmiten puuttuu, ja sen puutetta korvataan osittain kuntotarkastusraportilla.

Noin puolet vastanneista, joilla oli huoltokirja käytössä, käyttivät Omakotiliiton huoltokirjavihkoa tai sähköistä huoltokirjaa. Lopuilla oli käytössään muu huoltokirjaratkaisu. Taulukossa 4 huoltokirjan käyttö on eritelty iän mukaan. Kyselyn tuloksista kerrotaan tarkemmin kappaleessa 7.2.

Taulukko 4. Vastaajan ikä ja huoltokirjan käyttö

Huoltokirjan käyttö	18-30 v	31-40 v	41-50 v	51-60 v	61-70 v	71-80 v	81-90 v	Kaikki
Omakotiliiton huoltokirjavihko	7,7 %	17,9 %	10,8 %	13,0 %	16,6 %	21,7 %	17,6 %	16,0 %
Omakotiliiton sähköinen huoltokirja	15,4 %	15,5 %	9,5 %	4,1 %	3,6 %	3,1 %	0,0 %	5,3 %
Muu kuin Omakotiliiton huoltokirja	7,7 %	21,4 %	22,8 %	21,9 %	20,9 %	18,1 %	17,6 %	20,7 %
Ei huoltokirjaa	69,2 %	45,2 %	57,0 %	61,0 %	59,0 %	57,1 %	64,7 %	58,0 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	13	84	158	269	441	226	17	1208

Lausahdus lehtikirjoituksessa jo muutaman vuoden takaa tiivistää huoltokirjan idean pientalossa. ”Pientalon huoltokirja voi olla vaikkapa ruutuvihkoon tai mappiin koottu asunnon käyttö- ja huoltotieto. Tärkeintä on, että oleellinen tieto löytyy, kun sitä tarvitaan. Kun kiinteistöä hoidetaan suunnitelmallisesti, sen arvo säilyy, ja vältetään ennakoimattomilta hätäkorjauksilta. Kun myy tai vuokraa talonsa, huolellisesti täytetty huoltokirja todistaa huolenpidosta (Rakennusmaailma-lehti 3.5.2011)”.

4 Huoltokirjaa koskevat määräykset ja ohjeet

Huoltokirjan kehittämisessä tulee ottaa reunaehtona huomioon voimassa oleva lainsäädäntö ja ohjeet. Tähän perehdytään ensimmäisessä kappaleessa. Toisessa kappaleessa esitellään tämän kehityshankkeen kannalta Ympäristöministeriössä toteutetun kiinteistön huollon kriittisten toimenpiteiden määrittelyn keskeiset tulokset.

4.1 Määräykset ja ohjeet

Suomessa ei ole merkittävästi lainsäädäntöä, jolla pientalojen korjausaikataulua säädeltäisiin. Suomessa rakennusmääräykset ovat koskettaneet pääsääntöisesti uudisrakentamista ja niitä on sovellettu korjausrakentamiseen siltä osin kuin toimenpiteen laatu ja laajuus sekä rakennuksen tai sen osan mahdollisesti muutettava käyttötapa ovat edellyttäneet.

Maankäyttö ja rakennuslain tavoitteena on järjestää alueiden käyttö ja rakentaminen niin, että siinä luodaan edellytykset hyvälle elinympäristölle sekä edistetään ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä kehitystä. Maankäyttö ja rakennuslain (1999/132) 1. luvun 13 pykälässä määrätään, että Ympäristöministeriö ylläpitää Suomen rakentamismääräyskokoelmaa. Rakentamismääräyskokoelmaan kootaan tämän lain nojalla annetut rakentamista koskevat säännökset ja rakentamismääräykset sekä ministeriön ohjeet. Suomen rakentamismääräyskokoelmaan voidaan koota myös valtion muiden viranomaisten antamia rakentamista koskevia määräyksiä. (Maankäyttö ja rakennuslaki 1999/132) Muita korjausrakentamiseen liittyviä velvoitteita sisältyy mm. terveydensuojelulakiin, lakiin eräistä asbestipurkutyötä koskevista vaatimuksista sekä säteilyturvalakiin.

Maankäyttö- ja rakennuslaissa määritellään siis rakentamista koskevat yleiset edellytykset, olennaiset tekniset vaatimukset sekä rakentamisen lupamenettely ja viranomaisvalvonta. Olennaiset tekniset vaatimukset koskevat rakenteiden lujuutta ja vakautta, paloturvallisuutta, terveellisyttä, käyttöturvallisuutta, esteettömyyttä, meluntorjuntaa ja äänolosuhteita sekä energiatehokkuutta. Rakentamista koskevat asetukset uudistettiin vuoden 2018 mennessä vuonna 2013 voimaan tulleen maankäyttö- ja rakennuslain muutoksen (958/2012) mukaisesti. (Ympäristöministeriö 2018.)

Suomessa on käynnissä Maankäyttö- ja rakennuslain kokonaisuudistus. Uudistuksen tavoitteena on yksinkertaistaa alueidenkäytön suunnittelujärjestelmää, kehittää rakentamisen ohjausta ja helpottaa lain toimeenpanoa. Kirsi Martinkauppi, joka vetää rakentamisen jaostoa maankäyttö- ja rakennuslain kokonaisuudistuksessa, avaa elinkaariajattelua blogissaan:

Elinkaariajattelu on kestävä rakentamisen edellytys. Elinkaariajattelulla tarkoitetaan rakennuksen ja sen käytön sekä rakennustuotteiden koko elinkaaren vaikutusten arviointia kestävä kehityksen näkökulmista. Rakennuksen elinkaareen kuuluvat rakennusmateriaalien valmistus ja kuljetukset, rakentaminen, käyttö ja kunnossapito, korjaukset, purkutyöt ja purkujätteiden hyödyntäminen tai loppusijoitus. (Martinkauppi 2018)

Maankäyttö- ja rakennuslaki uudistettiin vuonna 2000. Uudistuksen myötä vuodesta 2000 alkaen uudisrakentamiseen ja luvanvaraiseen korjausrakentamiseen on vaadittu käyttö- ja huolto-ohje. Maankäyttö ja rakennuslain 117i pykälässä säädetään rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjeesta seuraavasti:

Rakennushankkeeseen ryhtyvä vastaa siitä, että sellaiselle rakennukselle, jota käytetään pysyvään asumiseen tai työskentelyyn tai rakennusta varten tarvittavan rakennuspaikan tai tontin tekniseen hoitoon tai kunnossapitoon, laaditaan käyttö- ja huolto-ohje. Käyttö- ja huolto-ohje on laadittava myös rakennuksen korjaus- ja muutostyössä tai käyttötarkoituksen muutoksen yhteydessä silloin, kun toimenpide edellyttää rakennuslupaa. Käyttö- ja huolto-ohjetta ei kuitenkaan tarvitse laatia tilapäiselle eikä määräaikaiselle rakennukselle, sellaiselle loma- tai virkistyskäyttöön tarkoitetulle rakennukselle, jota ei käytetä ympärivuotisesti, eikä tuotanto- ja varastorakennukselle, jossa ei pysyvästi työskennellä. (Maankäyttö ja rakennuslaki)

Maankäyttö ja rakennuslaki on täydennetty Ympäristöministeriön ohjeella, jota uudistetaan parhaillaan. Ohjeessa muun muassa tarkennetaan vaatimusta käyttö- ja huolto-ohjeesta korjaus- ja muutostyön yhteydessä, jonka mukaan käyttö- ja huolto-ohje tulee laatia sille rakennuksen osalle, jota muutostyö koskee. Ohjeessa kuitenkin suositellaan laatimaan käyttö- ja huolto-ohje muutostyön yhteydessä koko rakennukselle. (Ympäristöministeriö 2000.)

Kunnossapidon kannalta merkityksellisissä rakennusosissa esitetään käyttö- ja huolto-ohjeessa rakennusosien käyttöikätaavoitteet, arvioidut kunnossapitojaksot ja kunnostustoimenpiteet, tiedot pintarakenteista- ja materiaaleista ja niiden kunnossapitotoimenpiteistä. Tarvittaessa merkitään paikantamispöytäkirjaksi kiinteistön hoidon kannalta keskeisten yläpintokohteiden ja tilojen sijaintitiedot sekä tietoja rakennusosien uusittavuudesta, vaihdet-

tavuudesta ja korjattavuudesta. Myös tontin sijainnista ja olosuhteista johtuvien erityisominaisuuksien tulee ilmetä käyttö- ja huolto-ohjeessa. Hoitoa ja huoltoa varten rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjeessa esitetään teknisen hoidon ja huollon tehtävät huoltojaksoineen, huoltoon liittyvät ohjeelliset toiminta- ja tavoitearvot, lämmön ja sähkön kulutuksen tavoitearvot sekä seuranta ja veden kulutuksen seuranta. Ohjeessa esitetään tarvittaessa myös yksittäisten rakennusosien tarkastusten ja kunnossapidon suoritusohjeita ja ohjeista häiriöiden varalle. (Ympäristöministeriö 2000.)

Tilan käyttöä varten esitetään tuotekohtaiset hoito- huolto- ja kunnossapito-ohjeet ja muuta tarpeelliset tilan käyttäjille tarkoitetut ohjeet. Tuotekohtaisia ohjeita ovat muun muassa koneiden, laitteiden ja järjestelmien käyttö- ja hoito-ohjeet sekä varusteiden ja materiaalien hoito-ohjeet. Enintään kahden asunnon omajohtoisessa asuinrakennushankkeessa käyttö- ja huolto-ohjeen sisältö voi rajautua niihin rakennusosiin ja teknisiin järjestelmiin, joiden hoidolla ja huollolla sekä kunnossapidolla on vaikutusta rakennuksen turvallisuus- ja terveystarpeisiin. Rakennushankkeeseen ryhtyvän asiana on huolehtia, että tavarrantoimittajat ja urakoitsijat toimittavat tuotekohtaiset hoito-, huolto- ja kunnossapito-ohjeet. Aineisto liitetään rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjeeseen. (Ympäristöministeriö 2000.)

Käyttö- ja huolto-ohjeen tulee olla loppukatselmusta toimitettaessa siinä valmiudessa, että sen avulla kyetään käynnistämään kiinteistönhoito ja -huolto sekä kiinteistön kunnossapito. Rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjeen tulee olla valmis niiden rakennusosien osalta, jotka ovat valmistuneet loppukatselmukseen mennessä. Vastuu käyttö- ja huolto-ohjeen asianmukaisesta sisällöstä kuuluu rakennushankkeeseen ryhtyvälle. Rakennusvalvontaviranomaisen tulee loppukatselmuksessa tarkistaa, että rakennuksen käyttö ja huolto-ohje on asianmukaisesti laadittu. Käyttö ja huolto-ohjeesta tehdään merkintä loppukatselmuspöytäkirjaan. (Ympäristöministeriö 2000.)

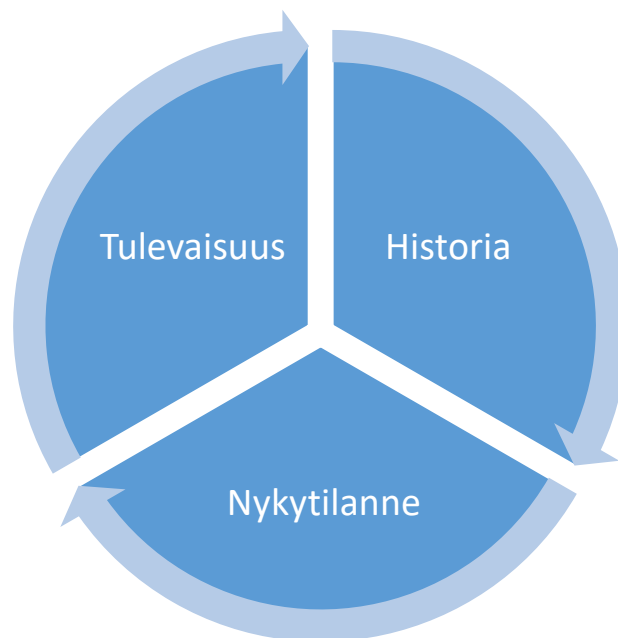
Edellä kuvatun ohjeen lisäksi Ympäristöministeriö on julkaissut vuonna 2008 Pientalon huoltokirjan. Huoltokirja on toteutettu sellaiseen muotoon, että sen voi tulostaa ja ottaa haltuunsa käyttöön. Pientalon huoltokirjaa voi myös pitää eräänlaisena ohjeena huoltokirjan sisällöksi pientaloissa. Ohje sisältää seuraavat osa-alueet ja esimerkit niiden toteuttamiseen. (Ympäristöministeriö 2008.)

1. Huoltokirjan laadintaohje
2. Kiinteistön perustiedot
3. Paikantamispiirustukset
4. Tavoitearvot ja käyttöaikataulut
5. Energian ja vedenkulutustilastot
6. Keskimääräiset käyttöiät ja kunnossapitajakson
7. Poikkeustilanneohjeet

8. Huoltokalenteri
9. Korjauspäiväkirja
10. Kunnossapitosuunnitelma
11. Pintamateriaalit ja pintakäsittelyaineet
12. Käyttöohjeet ja takuutodistukset
13. Muut asiakirjat
14. Hyödyllisiä yhteystietoja

4.2 Kriittiset kiinteistönpidon toimenpiteet

Rakennustieto, Isännöinti- ja Kiinteistöliitto, Kuntaliitto, Rakli, Omakotiliitto, Rakennusteollisuus yhteistyössä Ympäristöministeriön kanssa toteuttivat kriittisten kiinteistönpidon toimenpiteiden määrittelytyön keväällä 2017. Määrittelyn tavoitteena on tunnistaa keskeiset ja tärkeimmät kiinteistönpidon toimenpiteet. Määrittelytyön tuloksessa (kuvio 1) korostui tiedon luokittelu kolmeen osaan, jotka toimivat jatkumona.



Kuvio 1. Kriittisen tiedon luokittelu

Historia-osiossa kuvataan, mitä kiinteistössä on tehty ja milloin. Historiatieto sisältää tietoa, jota kertyy kiinteistön elinkaaren ajan tapahtumista, tietoa rakennus- ja korjaushankkeiden toteutuksesta, käytön ja ylläpidon toteumatiedot sekä ominaisuuksiin liittyvä seurantatietoa. Käytännössä historiatieto muodostaa usein dokumenttikirjaston.

Nykytilanne tarkoittaa uusinta saatavilla olevaa tietoa. Keskeistä on kiinteistön ja rakennuksen ominaisuuksia kuvaavat perustiedot. Tämä tulee aina päivittää nykytilanteeseen, kun tehdään muutoksia tai rakennusvaiheessa tapahtuu muutoksia suunnitelmiin nähden. Perustiedot voivat olla laadullista tai määrällistä tietoa kiinteistöstä.

Tulevaisuus sisältää kiinteistönpidon suunnitelmat sekä käytön ja ylläpidon suunnitelmat ja näihin liittyvät tavoitteet, toimenpiteet, ohjeet ja sopimukset. Keskeistä on, miten tulevaisuus toteutuu. Tuloksena on operatiivisen toiminnan ja ylläpidon suunnittelun tuottamana tulevat toimenpiteet, vastuut, aikataulut ja kustannusarviot.

5 Tietoperusta

Kehittämistehtävässä etsitään ratkaisua fyysisen tuotteen, eli huoltokirjavihon, kehittämiseksi palveluksi, joka lisää huoltokirjan kiinnostavuutta, käyttöä ja vastaa käyttäjien tarpeita. Kehityshanke on muutosprosessi, jossa uudistetaan tarjoomaa tuotteen valmistamisesta tuote- ja palvelukokonaisuuden tarjoamiseen (Koivisto ym. 2019, 17).

Yritysten asiakastiedon keruu ja analysointi ovat usein jo lähellä tieteellistä tutkimustoimintaa. Ongelma on kuitenkin se, että tämän tiedon perusteella tehtyihin johtopäätöksiin ja asiakasprofiileihin perustuvat innovaatio- ja kehitysprosessit toimivat ”osu tai uppoa” -mallilla. Ja aika usein kehitysprosessit epäonnistuvat. Yritysten tuleekin ymmärtää, mitä asiakas todella yrittää tehdä tietyissä olosuhteissa, ja miten yritys voi auttaa asiakasta tehtävän suorittamisessa. Kyseessä on Jobs to be done -ajattelu. Jobs to be done -ajattelu voidaan kuvata seuraavasti: kun ostamme tuotetta, me ”palkkaamme” tuotteen auttamaan meillä tehtävänä olevan työn tekemistä. Jos tuote tekee sen hyvin, otamme sen käyttöön seuraavallakin kerralla. Jos tuote hoitaa tehtävänsä huonosti, annamme ”potkut” ja valitsemme toisen tuotteen. Esimerkiksi hapaiden pesuun palkkaamme harjan ja tahnan, jos ne tai jompikumpi niistä ei hoida tehtävänsä hyvin, vaihdamme sen toiseen merkkiin. (Christensen 2016, 56.)

Palvelun tuottaa ja käyttää ihminen. Teoria osuudessa perehdytään ensin palveluihin liittyvään ihmisen käyttäytymisen tutkimukseen (kappale 5.1) niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Kappaleessa 5.2. tutustutaan vaikuttamismuotoiluun ja kappaleessa 5.3. palvelumuotoilun periaatteisiin.

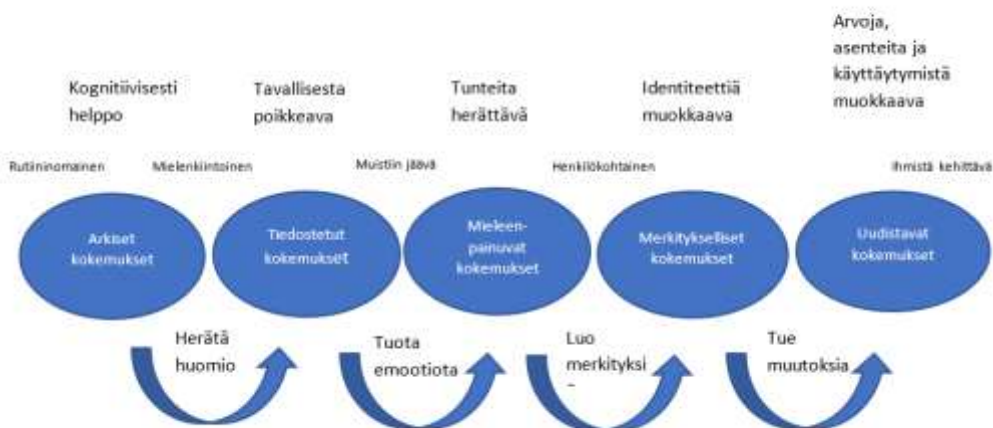
5.1 Asiakaskokemus

Palveluliiketoiminta on asiakkaan kokemusten johtamista. Perinteisesti voidaan ajatella, että palvelu on toimittajaorganisaation vastuulla. Asiakaskokemuksen synnyttämisessä asiakkaalla on kuitenkin tärkeä rooli. Palvelutoiminnassa onkin kyse kahden tai useamman henkilön välisestä vuorovaikutuksesta. (Fischer & Vainio, 2015, 110-111.)

Asiakaskokemuksen voidaan katsoa muodostuvan kolmesta elementistä, fyysisestä kohtaamisesta, digitaalisesta kohtaamisesta ja tiedostamattomista asioista eli brändistä. Näiden pohjalta syntyy asiakkaalle todellinen ja pitkäaikainen kokemus tunnekokemus palveluntarjoajaa kohtaan. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34.) Asiakaskokemus muodostuu siis kohtaamisista. Palveluntuottaja ei voi kuitenkaan tietää, missä kohtaa asiakkaan

ensimmäistä kertaa. Eri kohtaamispisteiden painoarvo vaihtelee ja ratkaisevaa on, minkälainen kokemus niistä muodostuu. Yrityksissä ja yhteisöissä asiakkaan kohtaamispisteitä tarkastellaan toiminnoittain, kuten tuotteet, palvelut, asiakaspalvelu, myynti, markkinointi, huolto, some, laskutus. Asiakkaan asiakaskokemusta muokkaava ensimmäinen kohtaamispiste ja kohtaamispisteiden järjestys voi olla eri kuin yrityksen suunnittelema kohtaamisen prosessi. Asiakas voi kohdata yrityksen ja yrityksen tuotteet ja palvelut muun muassa hakukoneessa, yhteisöissä ja ryhmissä, puhelimella ja sähköpostilla, tapaamisissa, tapahtumissa, koulutuksissa ja valmennuksissa, webinaareissa, käyttämällä digitaalisia ja fyysisiä sisältöjä, sosiaalisen median kanavissa ja verkkosivuilla. Kaikki kohtaamispisteet muokkaavat asiakkaan asiakaskokemusta. (Ahvenainen ym. 2017, 65-69.)

Hannu Saarijärvi ja Pekka Puustinen luokittelevat asiakaskokemukset kokemuksen luonteen mukaan (kuvio 2). Asiakaskokemus voi olla arkinen, jolloin se on rutiininomainen. Tavallisesta poikkeava kokemuksen asiakas tiedostaa. Jos kokemus herättää tunteita, se on mieleenpainuva. Parhaimmillaan kokemus voi olla asiakkaalle merkityksellinen ja jopa transformatiivinen, jolloin asiakas muokkaa omia asenteita, arvoja ja käyttäytymistään. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 68.) Asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta on hyvä tiedostaa, että kokemuksia on erityyppisiä, ja kehittämistoimissa voidaan tietoisesti kehittää asiakaskokemusta tai sen osaa tietyntyyppiseksi asiakaskokemukseksi. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 70.)



Kuvio 2. Erilaiset asiakaskokemukset (Saarijärvi & Puustinen 2020, 70.)

Tuulaniemi jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon, jotka ovat toiminta, tunne ja merkitys. Toiminnantaso kuvaa palvelun toimivuutta vastata asiakkaan tarpeeseen, kuten palvelun sujuvuutta ja käytettävyyttä. Toiminnantason on oltava riittävä, jotta palvelulla on ylipäätään edellytykset olla olemassa. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle palvelun käytöstä

syntyviä tunteita ja kokemuksia. Merkitystasolla asiakaskokemus on syvempi ja voi mahdollistaa asiakkaan oppimista, oivalluksia ja saavutuksia. (Tuulaniemi 2016, 74.)

5.1.1 Palvelun tuottaa ihminen

Työntekijän toimien merkitys hyvän palvelukokemuksen muodostumisessa on keskeinen. Kyky synnyttää asiakkaalle positiivinen (tai negatiivinen) palvelukokemus rakentuu viiden eri pääoman varaan, joita ovat emotionaalinen-, psykologinen-, sosiaalinen-, osaamis- ja taloudellinen pääoma. Tutkimusten mukaan, korkean toimintakyvyn organisaatioissa 60 % henkilöstöstä ajattelee asioista positiivisesti, noin kolmannes henkilöstöstä on neutraaleja ja 10 % ajattelee negatiivisesti. Vastaavasti alhaisen kannattavuuden yrityksissä positiivisesti ajattelevia on vain 20 %, kun negatiivisesti ja neutraalisti ajattelevia on kumpaakin 40 %. (Fischer 2015, 145.)

Yrityksen toimintakyky muodostuu organisaation strategiasta, tavoitteesta ja tahtotilasta ja yksilöistä siis työntekijöistä. Yrityksen toimintakyvyn muodostumiseen vaikuttaa, miten laadukkaasti työntekijät ovat omaksuneet yhteisen tahtotilan on ja miten laadukasta vuorovaikutus organisaatioissa on. Lisäksi toimintakyky muodostuu organisaation strategiset valintojen ja yksilön valintojen pohjalta. Toimintakyky määrittelee, minkälainen asiakkaan asiakaskokemuksesta muodostuu. Toimintakyvyn ja asiakaskokemuksen yhteys on havainnollistettu kuviossa 3. (Fischer 2015, 146.)



Kuvio 3. Toimintakyky ja asiakaskokemus (Fischer 2015, 146)

Taulukossa 5 käydään läpi emotionaalisen-, psykologisen-, sosiaalisen-, osaamis- ja taloudellisen pääoman sisältö. Positiivisen asiakaskokemuksen kannalta on keskeistä, että palveluliiketoiminnassa työskentelevillä henkilöillä on positiivista emotionaalista pääomaa.

Organisaation tehtävä on organisoida työt niin, että yksilöiden toimintakyky yhdistyy suuremmaksi vaikuttavuudeksi ja tuloksiksi. (Fischer 2015, 147.)

Taulukko 5. Toimintakyvyn pääomien sisältö (Fischer 2015, 147)

Emotionaalinen pääoma	Psykologinen pääoma	Sosiaalinen pääoma	Osaamispääoma	Taloudellinen pääoma
Työntekijällä on tahtotila positii-visesti poikkeavaan käyttäytymiseen. Hän kokee merkityksellisyyttä ja positii-visia tunteita. Keskeistä ovat yksilön omat voimavarat	Työntekijällä on itseluottamusta, optimistinen asenne, toivoa, sinnikkyyttä ja sisua	Sosiaalinen pääoma muodostuu suhteista omiin työhön ja henkilökoh-taisiin verkostoihin: yhteistyökumppanisuhteet, laatu-yhteydet, kontaktiverkosto, ystävät	Osaamispääoman muodostaa henkilön osaaminen tiedot ja taidot, joita on kertynyt koulutuksen ja kokemuksen kautta.	Tässä taloudellinen pääoma sisältää henkilön kyvyn ja motivaation toimia yrityksen ohjaamana tuloksekkaasti ja tuottavasti.
Tunnen ja tahdon	Luotan ja pys-tyn	Arvostan ja välitän	Tiedän ja osaan	Tuottava ja tuloksellinen

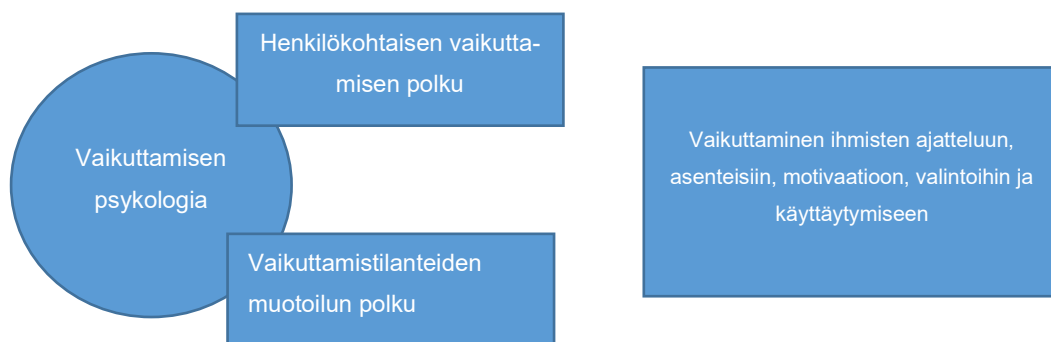
5.2 Vaikuttaminen ja vaikuttamismuotoilu

Henry Honkasen mukaan vaikuttaminen, vaikuttamistutkimus ja vaikuttamispsykologia on noussut entistä tärkeämpään rooliin. Meihin yritetään vaikuttaa jatkuvasti muun muassa mainonnalla, mutta myös valeuutiset ovat vaikuttamisen ilmiö. Ihmisten huomiosta kilpailaan yhä kovemmin. Vaikuttamisteknologioiden avulla voidaan tavoitella päämäärää, jossa saadaan ihmiset tekemään viisaammin ja jopa sellaisia tekoja, joiden avulla ”maailma pelastuu”. (Honkanen 2016, 23-25, 206.)

Vaikuttamisen menetelmät voidaan jakaa kolmeen eri lähestymistapaan. Ensimmäinen on **suora vallankäyttö**. Tässä keinossa turvaututaan lakien ja sääntöjen laatimiseen. Vallankäytön keinona voidaan myös käyttää palkkioita tai sanktioita, joiden avulla saadaan ihminen käyttäytymään toivotulla tavalla. Vallankäyttöä ovat myös vaikuttaminen ihmisten toimintaan kontrollin, pakottamisen ja väkivallan kautta. Toinen lähestymistapa on pyrkiä **muuttamaan ihmisten asenteiden ja ajattelutapaa**. Perinteisesti asenteita ja ajattelutapaa muokataan koulutuksen ja neuvonnan keinoin. Asenteiden muuttamisen tavoite on

muuttaa ihmisen käytöstä. Muutokseen pyrkiessä vedotaan henkilön järkeen ja/tai tunteeseen. Kolmas näkökulma on **suora vaikuttaminen ihmisten käyttäytymiseen**. Ihmisen psykologista, sosiaalista tai fyysistä ympäristöä voidaan muokata niin, että saadaan ihmisen tekemään oikeita valintoja. (Honkanen 2016, 18.)

Kuviossa 4 on vaikuttamiseen kaksi erilaista polkua. Toinen on perinteisempi vuorovaikutukseen ja henkilökohtaisiin vaikuttamisen keinoihin tukeutuva polku. Toinen polku taas on ihmisten fyysisen, sosiaalisen ja psykologisen ympäristön muotoiluun perustuva. Molempien tapojen tavoite on vaikuttaa ihmisten ajatteluun, asenteisiin, motivaatioon, valintoihin ja käyttäytymiseen. (Honkanen 2016, 21.)



Kuvio 4. Vaikuttamisen polut (Honkanen 2016, 21)

5.2.1 Vaikuttamiskäyttäytyminen

"Vaikuttamiskäyttäytyminen on jonkun yksilön tietoista, tavoitteellista yritystä muuttaa toisten ihmisten ajattelua ja toimintaa, tai saada heidät suostumaan ilman suoraa vallankäyttöä" (Honkanen 2016, 246.) Eri tilanteissa voidaan käyttää erilaisia keinoja vaikuttamiseen. Persoonallisuus, vuorovaikutus ja vaikuttamiskokemus vaikuttavat vaikuttamistaktiikoiden käyttöön. (Honkanen 2016, 271.) Honkasen vaikuttamiskäyttäytymisen mallissa kuvataan vaikuttamista seuraavien yhdeksän vaikuttamistyylin avulla.

1. Perusteleminen ja järkeen vetoaminen
2. Jämäkkyys ja vaatiminen
3. Auktoriteetti ja vastuuseen vetoaminen
4. Liittoutuminen ja verkostovaikuttaminen
5. Neuvottelemine ja vastavuoroisuus
6. Yhteistyö, auttaminen ja osallistaminen
7. Ystävällisyys ja positiivisuus
8. Tunteet ja inspiroiminen
9. Avittaminen, johdattelu ja valmentaminen

Honkasen mukaan vaikuttamistyylien eroja voidaan hahmottaa niihin liittyvien vastakoh-
tien tai vaikuttamiskäyttäytymisen ulottuvuuksien avulla. Taulukossa 6 tarkastellaan vai-
kuttamistyyliä neljän eri näkökulman kautta. (Honkanen 2016, 249.)

Taulukko 6. Neljä näkökulmaa vaikuttamistyyliin (Honkanen 2016, 249)

Loogisuus, rationaalisuus, järkeen ja faktoihin vetoaminen.	Järki vai tunne?	Tunteisiin, ihanteisiin vetoaminen, inspiroiminen, innostaminen.
Jämäkkyys, direktiivisyys, vaatiminen, vahva ohjaaminen.	Osallistava ja ohjaava?	Osallistaminen, yhteistyö, kuunteleminen, kyseleminen, tutkiminen, auttaminen
Työntäminen, paineiden luominen, liikkeelle saaminen	Push vai Pull	Vetäminen, houkutteleminen, sisäisen motivaation luominen
Yksin vaikuttaminen	Yksin vai yhdessä	Toisten kanssa vaikuttaminen

5.2.2 Vaikuttamistaktiikat

Suurin osa vaikuttamisesta perustuu suostutteluun. Suostuttelun ero muihin vaikuttamistaktiikoihin on, että suostutteluun liittyy aina vastustamista. Seuraavassa suostuttelua tarkastellaan Henri Honkasen kirjassa esitellyn Amerikkalaisen psykologian professorin Robert B. Cialdinin suostuttelutaktiikoiden pohjalta. Suostuttelutaktiikoita ovat vastavuoroisuus ja kiitollisuuden velka, johdonmukaisuus ja sitoutuminen, sosiaalinen vahvistaminen ja matkiminen, miellyttäminen ja tuttuus, auktoriteetti ja totteleminen sekä niukkuus ja vallinnanvapaus. Huomioitavaa on, että Cialdini on kehittänyt tekniikat nimenomaan siksi, että löytyy keinot suojautua epätoivotulta suostuttelulta. Henri Honkanen on kuitenkin tarkastellut tekniikkoja näkökulmasta, kuinka niitä voidaan käyttää vaikuttamisen keinoina. (Honkanen 2016, 274.)

Vastavuoroisuuden tehokas taktiikka perustuu siihen, että useimmat eivät halua olla kiitollisuudenvelassa jollekin toiselle. Vastavuoroisuutta käytetäänkin hyvin yleisesti markkinoinnin ja myynnin yhteydessä. Asiakkaille voidaan tarjota ilmainen näyte, antaa lahja tai viihdyttää muulla tavalla ennen ostopäätöstä. Kyse voi olla myös avuntarjoamisesta tai tärkeän tiedon antamisesta toisen käyttöön. Vastavuoroisuuden periaatetta käytettäessä vastapuolelle tehdään selväksi, että hänen saamansa asia on uhraus, muuten suostuttelu ei toimi. Periaatteen hyödyntäminen tietoisesti vaatii, että tilanne laukaisee käyttäjälle

taustalla olevat sosiaaliset normit, ja muodostaa kiitollisuuden velan. (Honkanen 2016, 277-278.)

Johdonmukaisuuden taktiikka perustuu ihmisten vahvalle taipumukselle käyttäytyä johdonmukaisesti ja muiden kanssa samalaisella tavalla. Arvostamme ihmisiä, joiden käyttäytymistä pystytään ennustamaan, ja käyttäytyminen on johdonmukaista ja luotettavaa. Vaikuttamisessa johdonmukaista käyttäytymisen hyödyntäminen edellyttää, että ihminen saadaan ensin sitoutumaan johonkin asiaan. Sitoutuminen johtaa siis johdonmukaiseen käyttäytymiseen. Käyttäytymiseen meitä ohjaa sosiaaliset paineet, tarve ylläpitää mielen sisäistä tasapainoa tai oman minäkuvan yhtenäisyys. Ihmiset houkutellessaan sanomaan, ilmaisemaan tai tekemään jotain, joka sitoo heidät johonkin mielipiteeseen. (Honkanen 2016, 277-278.)

Sosiaalisen vahvistamisen periaate perustuu ihmisten taipumukseen määritellä oikea tai sopiva vaihtoehto tai totuus sen perusteella, mitä muut ajattelevat asiasta. Mallioppimisesta hyvä esimerkki on, kun yksilö menee sisään uuteen ryhmään, hän omaksuu nopeasti työpaikan tavat, normit ja ajattelumallit. Yhteisöjen toimivuuden kannalta yksilöiden sosiaalistuminen edellä kuvatulla tavalla on hyödyllistä, se lisää yhteisön kiinteyttä ja yhteistyötä. Vaikuttaminen on tehokkaampaa, jos yksilö on itselleen epävarmassa tilanteessa ja hänelle tarjoillaan malleja, joihin hänen on helppo samaistua. (Honkanen 2016, 279-278)

Miellyttämisen periaate perustuu siihen, että ihmisillä on taipumus sanoa kyllä asioille, jotka tunnetaan hyvin ja joista pidetään. Suostuttelun ammattilaiset pyrkivätkin hyödyntämään tätä käyttämällä hyväksen tuttuutta, ystävyyttä tai lisäämällä omaa miellyttävyyttä toisten silmissä. Eräs vahvimista vaikuttamisen keinoista onkin ystävyyteen vetoaminen, ystävälle ei sanota ei. Samankaltaisuus myös lisää miellyttävyyttä. Eräs miellyttämisen periaatteista on pyrkiä liittämään joko itseensä, tai myytävään tuotteeseen jotain sellaista, jota vaikuttamisen kohde pitää myönteisenä, arvokkaana, arvostettavana tai ihailtavana. (Honkanen 282-283.)

Auktoriteetti suostuttelun välineenä voi perustua joko suostuttelijan muodolliseen asemaan tai käsitykseen hänen asiantuntemuksestaan. Yksilöt on opetettu jo lapsesta tottelemaan auktoriteetteja. Auktoriteetteihin suhtautuminen kylläkin eroaa ihmisten välillä. Kuitenkin huomioitavaa on, että ihmiset voivat seurata auktoriteettia kyseenalaistamatta tätä. Seuraaminen voi olla jopa automaattista ja tiedostamatonta. (Honkanen 2016, 284)

Niukkuuden periaate suostuttelussa perustuu siihen, että ihmiset arvostavat asioita, joista on pulaa tai jota on vaikea saada. Ajattelumallin taustalla on käsitys siitä, että hyvää on usein vaikeampi saada. Toinen niukkuuden taustalla oleva ajatustapa, on menettää valinnan vapaus. Jos valinnan vapautta pyritään rajoittamaan, halu säilyttää valinnanvapaus saa ihmiset haluamaan niitä asioita vielä enemmän. Erityisen paljon ihmiset inhoavat tilannetta, joissa ovat menettämässä jotain. Valintatilanteissa ihmiset ovatkin enemmän huolissaan mahdollisista menetyksistä kuin voitoista. Niukkuuden periaate kannattaa siis ottaa huomioon, kun perustelee jotain hyödyillä. Niukkuuden periaate koskee myös tietoa. Jos jonkun tiedon saatavuutta on rajoitettu, ihmisten tarve saada juuri tuo tieto kasvaa ja lopulta kun tietoa saadaan, siihen myös suhtaudutaan myötämielisesti. (Honkanen 2016, 284-286.)

5.2.3 Vaikuttamismuotoilu

”Vaikuttamismuotoilu on ihmisten toiminta- ja valintavaihtoehtojen tietoista muotoilua. Taivotteena vaikuttamismuotoilussa on vaikuttaa ja saada muutoksia aikaan niin ihmisten ajattelussa, asenteissa kuin valinnoissa ja toimissa. Vaikuttamismuotoilun tavoite on ohjata ihmistä tekemään valintoja jollakin toisella, vaihtoehtoisella tavalla. Vaikuttamismuotoilua toteutetaan vaikuttamisviestien kehystämällä, vaikuttamistilanteiden pohjustamisella, valinta-arkkitehtuurien avulla, vuorovaikutuskanavia avaamalla tai sosiaalisen ja fyysisen tilan rakentamisella. Henri Honkasen (2016) kirjassaan esittelemä vaikuttamismuotoilun malli perustuu käyttäytymistaloustieteen tulosten käytännön sovellutuksiin, niin sanottuun nudge-liikkeeseen sekä palvelumuotoiluun. Molemmissa on havaittavissa samaa muotoiluasennetta. Tieteellisen tutkimukseen pohjautuen tai kokemusperäisesti ei ole kuitenkaan kyetty löytämään mitään lopullista kaavaa tehdä vaikuttamistyötä. (Honkanen 2016, 308,310.)

5.2.4 Nudge

Nudge on toimenpide, jonka avulla vaihtoehtoja ohjataan, kevyesti pukataan, tuupataan tai houkutteellaan ihmisiä tekemään itsensä kannalta parempia valintoja. Ihmiset ohjataan siis toimimaan vaihtoehtoisella, paremmalla tavalla, kuitenkin niin, että heitä ei pakoteta tekemään jotain tiettyä valintaa, vaan valinnanvapautta kunnioitetaan. Päättäjille ja viranomaisille nudget voivat tarjota vaihtoehtoisia, pehmeitä välineitä suostutella ihmiset toimimaan jonkin toivotun vaihtoehdon suuntaan. Suostuttelu perustuu enemmän vetämiseen ja houkutteluun, kuin perinteiseen työntämiseen, paineiden luomiseen, käskyjen antamiseen, sääntöjen ja lakien laatimiseen ja pakottamiseen. Päättäjät pyrkivät ohjaamaan kansalaisia seuraamaan polkua, joka on hyödyksi sekä yksilölle että yhteiskunnalle laajemminkin.

Nudgea hyödynnettäessä keskeistä on ymmärtää kansalaisten arkea, ihmisten valintoja ja toimintaa ohjaavia tekijöitä arjessa. (Honkanen 2016, 308-309.)

Nudge-toimenpiteiden tarkoitus on siis vaikuttaa ihmisten valintoihin ja käyttäytymiseen. Valintoja ja niiden ”kehysten” suunnittelua kutsutaan valinta-arkkitehtuuriksi. Ihmisten valintojen arkkitehtuurin voidaan katsoa olevan olemassa ilman mitään toimenpiteitä, mutta nudge perustuu kuitenkin valinta-arkkitehtuurin tietoiseen muotoiluun. (Honkanen 2016, 311.) Nudgen suunnittelemiseksi on kehitetty malleja ja tarkastuslistoja, joita valinta-arkkitehtuuria toteutettaessa voidaan seurata. Honkasen kirjassa esitetään kaksitoista keskeistä periaatetta, joita valinta-arkkitehtuuria suunnitellessa tulisi ottaa huomioon: ajattelun oikopolut, kannustimet, silmiinpistävyys, valintakartta, oletusvalinnat, virheisiin varautuminen, palautteen merkitys, monimutkaisuuden välttäminen, assosioinnin käyttö, positiivisen minäkuvan ylläpitäminen, kommunikointi ja hitaan, reflektiivisen ajattelun polku. (Honkanen 2016, 312.)

Ajattelun oikopolut ovat nudge-vaikuttamisen ytimessä. Nudgella voidaan yrittää korjata inhimillisen käyttäytymisen vinoutumia, joiden taustalla vaikuttaa joku ajattelun oikopolku tai ajattelun oikopolkua voidaan käyttää hyödyksi, niin että se pyritään aktivoimaan tavoitellun vaikuttamistuloksen saavuttamiseksi. (Honkanen 2016, 312-313.) Parhaimmillaan ajattelun oikopolkujen käyttäminen voi tehdä arjesta helpompaa, kun ei tarvitse käynnistää raskaita ajatteluprosesseja (Honkanen 2016, 49). Nopean ajattelun ja oikopolkujen hyväksikäyttö on tehokkainta tilanteissa, joissa tavoitteena on saada ihmiset tekemään kerta-luonteinen valinta. Pysyvämpien muutosten aikaansaamiseksi tulisi kyetä käynnistämään myös tietoisemmat hitaat ajatteluprosessit. (Honkanen 2016, 72.) Ajattelun oikopoluista pääsee paremmin käsitykseen, kun tarkastelee niitä esimerkkien kautta. Esimerkiksi ihmisten on vaikeampi luopua jostain, jonka he kokevat jo omistavansa. Tappion välttämisen periaatetta voidaan käyttää muotoilemalla ihmisten valinnan mahdollisuuksia siihen suuntaan, jossa painotetaan enemmän mahdollisia häviöitä kuin voittoja. Ihmisille on myös tyypillistä painottaa lyhyen ajan seurauksia, ja jättää huomiotta pitkällä aikavälillä saatavat hyödyt. Nudgessa voidaan hyödyntää johdonmukaisuuden periaatetta, vaikuttamismuotoilulla luodaan kehys, jossa saatetaan ihmiset tilanteeseen, jossa heidän on julkisesti luvattava tehdä jotain. Samoin voidaan hyödyntää sosiaalista vahvistamista, jossa ihmiset hakevat samaistumisen kohteita, ja hakevat käyttäytymisen mallit niistä ryhmistä, joihin kokevat kuuluvansa. (Honkanen 2016, 312-313.)

Kannustimien osalta tulee ratkaista perustuvatko kannustimet palkkioihin, vai uhkaan tappiosta ja häviöstä. Pelkkä kannustimien luominen ei kuitenkaan riitä, niiden tulee olla

sellaisia (silmiinpistävyys), että niihin kiinnitetään huomiota. Ihmiset kiinnittävät usein huomiota uusiin asioihin, jotka ovat totutusta poikkeavia ja joiden koetaan olevan itselle merkityksellisiä. (Honkanen 2016, 313.)

Valintakartan avulla ihmisiä autetaan suunnistamaan erilaisten valintojen välillä. Keskeistä on auttaa ymmärtämään eri valintojen vaikutuksia. Useimmiten ihmiset seuraavat oletusvalintaa ja oletusvalinnoilla onkin iso merkitys ihmisten toiminnassa. Paras tilanne on, että valinta-arkkitehtuuri pystyy itse määrittelemään sellaiset oletusarvo valinnoille, että suurin osa ihmisistä valitsee ne. Usein valinta-arkkitehtuurit tehdään optimiajattelun mukaan, eikä huomioida sitä, että suurin osa ihmisistä ei reagoi. Ihmiset tekevät virheitä ja valinta-arkkitehtuurissa näihin tulisi suhtautua mahdollisimman anteeksiantavasti, sillä juuri virheet mahdollistavat uuden oppimisen. (Honkanen 2016, 314.) Oppimisen edistämiseksi ihmiset tarvitsevat **palautetta**. Nudgen onnistumisen kannalta on siis keskeistä, että valinta-arkkitehti antaa heti ihmisille välitöntä palautetta heti, kun he onnistuvat ja tekevät oikein tai epäonnistuvat ja tekevät virheitä. Keskeinen periaate on myös **yksinkertaisuus**. Monimutkaisissa tilanteissa ihmiset voivat jopa luovuttaa päätöksenteon muille, jos se on mahdollista. (Honkanen 2016,315.)

Nudgessa toimii myös perinteisessä suostuttelussa käytetty keino, jossa tarjottuun ehdotukseen tai vaihtoehtoon on lisätty sellainen piirre, mielikuva tai tunne, joka sysää ihmisen seuraamaan suostuttelevaa viestiä. **Ihmisillä on tarve nähdä itsensä ja käyttäytymisensä positiivisessa valossa**. Tähän liittyy myös se, että ihmisillä on taipumus nähdä onnistumisen syinä omat ominaisuudet ja ponnistelut. Epäonnistumiset taas nähdään johduvan muista ihmisistä tai olosuhteista. Vaikka tämä tulee tiedostaa, nudge menetelmän tulee perustua ihmisen minuuden ja koskemattomuuden kunnioittamiseen. Vaikuttamisessa käytetty **viestintätyyli ja taidot** voivat olla ratkaisevia. Koska nudge on yleensä suunniteltu suuremmalle yleisölle, viestintäkanavan valinnalla on myös suuri merkitys. (Honkanen 2016, 316.)

Nudge-ajattelu perustuu nopeaan ajattelupolkuun, kuitenkin pysyvien vaikutusten aikaansaamiseksi tulee tavoitella hitaan, **tietoisemman ajatuspolun käynnistämistä**, jolla siis ihmiset herätetään tietoisemmin pohtimaan ja refleктоimaan asiaa (Honkanen 2016, 312). Systemaattinen ajattelu käynnistyy, kun henkilöllä on korkea motivaatio tai kyky analysoida käsiteltävänä olevaa asiaa. Hän käsittelee tarjottua tietoa tietoisesti analysoiden kriittisesti ja arvioiden. (Honkanen 2016, 45.)

5.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on erikoistunut palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä kehittämistä siten, että palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. (Koivisto ym. 2019, 34.) Palvelumuotoilu on suuntaus, jolla käyttäjäkeskeiset strategiat ja konseptit suunnitellaan toimimaan paremmin sekä organisaation että asiakkaan näkökulmasta. Palvelumuotoilu auttaa innovoimaan tai parantamaan palveluita uudella tavalla, kehittämällä palvelut entistä paremmiksi käyttää, haluttavimmiksi asiakkaiden mielestä ja toimivimmiksi palveluja tuottaville yrityksille. (Moriz 2005, 12-13.) Toisin sanoen palvelumuotoilu on ihmislähtöinen innovaatioprosessi, jossa teknologisesti toteutettavissa oleva ihmisille haluttava ja taloudellisesti kannattava ratkaisu yhdistetään (Koivisto ym. 2019, 35). Perinteisissä suunnitteluhankkeissa taas suunnittelu pohjautuu asiantuntijoiden kokemukseen ja näkemykseen, ja käyttäjät antavat palautetta palvelun käyttöönoton jälkeen (Rajasalo 2018, 3.) Palvelumuotoiluun suurin ero perinteiseen kehittämiseen verrattuna onkin sen vahva asiakaslähtöisyys (Koivisto ym. 2019, 48).

Palvelumuotoilu kytkeytyy liiketoimintaan, muotoiluun ja muihin toiminta-alueisiin, mutta kattaa vain osan niistä (Moriz 2005, 19). Palvelumuotoilija tuottaa ymmärryksen palvelun käyttäjistä ja heidän toiminnastaan tutkimalla ja analysoimalla ilmiöitä, teknisiä ja toiminnallisia vaatimuksia, palvelun käyttöastetta sekä eri käyttäjäryhmien tarpeita. Lopputuloksessa yhdistetään asiat, joilla on merkitystä käyttäjille, omistajille ja muille keskeisille sidosryhmille. Palvelumuotoilussa syntyvä ymmärrys on aina tulkinta todellisuudesta. (Rajasalo 2018, 1.)

Design on perinteisesti yhdistetty tehtävään, jolla saadaan tuotteet näyttämään hyvältä. Design-käsite on laajentunut eikä enää ole rajoittunut tuotteiden ominaisuuksien tai esimerkiksi tilojen suunnitteluun. Design ulottuu nykyisin asiakaskokemukseen, joita asiakkailla on tuotteita, palveluja tai tiloja tai näiden yhdistelmiä käyttäessään. Tämän lisäksi design sisältää nykyisin myös prosessit, jotka ovat taustalla mahdollistamassa ja luomassa asiakaskokemuksen. (Moriz 2005, 32.) Palvelumuotoilu ei ole lyhyt projekti, joka tähtää tuotelanseeraukseen. Palvelumuotoilu on sen sijaan jatkuva prosessi. Se koostuu eri komponenteista, työpajoista ja projekteista, jotka integroivat uudet palvelukäytännöt organisaatioon. Palvelumuotoilu sopeuttaa organisaation ja asiakastarpeen ja muotoilee kokonaisuuden liiketoimintarakenteiksi ja prosesseiksi. (Moriz 2005, 40.) Palvelumuotoilu eroaakin perinteisestä palvelukehityksestä edustamalla oikeaa ja totuudenmukaista asiakasnäkemyksiä, se nostaa esiin ainutlaatuisia palvelupiirteitä, integroi asiantuntijuutta eri ulottuvuuksilta, ja on vuorovaikutteinen ja jatkuva kehittämismetodi (Moriz 2005, 42).

Stefan Morizin mukaan palvelumuotoilu voi näytellä keskeistä osaa organisaation menestyksessä ja tuo mukanaan kymmenen tekijää, jotka vievät muutosta eteenpäin; syvän ymmärryksen markkinoiden tarpeesta, korkeamman arvon saatavilla oleville resursseille, organisaation kulttuurimuutoksen, uuden näkökulman tulevaisuuden kehittämiseen, korkeamman tehokkuuden ja paremman hyötysuhteen. Se yhdistää organisaation ja asiakkaan, luo parempaa palvelun laatua menestyksen pohjaksi, auttaa erottumaan kilpailijoista ja luomaan vahvemman brändin. (Moriz 2015, 57.)

5.3.1 Palvelumuotoilumallit

Palvelumuotoilun tavoitteena on siis ymmärtää ihmisten elämää ja tarpeita, ja tämän kautta havaita uusia palvelu- ja liiketoimintamahdollisuuksia, suunnitella toimivia palveluja ja toteuttaa nämä suunnitelmat (Tuulaniemi 2016, 111). Palvelumuotoiluun onkin kehitetty erilaisia prosessimalleja, jotka saattavat erota toisistaan terminologian ja vaiheiden luokittelun suhteen, mutta tarkemmin niitä tarkastellessa niissä on vahvasti samat piirteet.

Stefan Morizin (2015, 123) palvelumuotoilu mallissa palvelumuotoiluprosessi on jaettu kuuteen vaiheeseen, joita ovat asiakasymmärryksen kerääminen, asiakasymmärryksen kiteyttäminen, ideointi, seulonta ja konkretisointi, kehittäminen ja operointi. Tuulaniemen palvelumuotoilumallin päävaiheet ovat aloitus, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Kukin vaihe jakautuu alakohtiin. Ensimmäisessä vaiheessa palvelumuotoiluprojekti aloitetaan, ja tehdään esitutkimus. Tutkimusvaiheessa muodostetaan asiakasymmärrys ja tehdään strateginen suunnittelu. Suunnitteluvaihe sisältää ideoinnin ja konseptoinnin sekä palvelun prototyypit. Palvelutuotannossa palvelu pilotoidaan ja lanseerataan, ja arviointivaiheessa siirrytään jatkuvaan kehitykseen. (Tuulaniemi 2016, 130-131.) Palvelumuotoilun Businesskirjassa palvelumuotoilun eri vaiheet tiivistetään kolmeksi: ymmärtäminen, osallistaminen ja yhteensovittaminen. Lopullisessa ratkaisussa huomioidaan käyttäjien tarpeet, tekninen toimivuus ja yrityksen liiketoiminnan tavoitteet. Ratkaisun tulee olla menestys yritykselle ja hyödyllinen käyttäjille. (Koivisto ym. 2019, 51) Seuraavissa kappaleissa perehdytään tarkemmin Tuulaniemen Palvelumuotoilu-kirjassa kuvattuun prosessiin ja sen vaiheisiin.

Aloitusvaiheen määrittely sisältää esitutkimuksen. Esitutkimuksen tavoitteena on luoda ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. Aloituksessa organisaation määrittelee tarpeensa ja tavoitteet kehitystyölle sisältäen organisaation strategiset tavoitteet, aikataulun, budjetin, kohderyhmät ja resurssit. Aloitusvaiheen tavoitteena on

suunnitteluhaasteen määrittely ja kuvaus. Esitutkimuksessa selvitetään organisaation nykytila ja tavoitteet ja toteutetaan analyysi palveluntuottajan toimintaympäristöstä. Analyysiin sisältyy organisaation visio, strategia, markkina- ja kilpailutilanne, toimintaympäristö, liiketoimintamalli, tavoitteet, kohderyhmämäärittelyt, business case ja asiakastutkimushypoteesien rakentaminen (Tuulaniemi 2016, 130.)

Tutkimus-vaiheessa muodostetaan asiakasymmärrys ja toteutetaan strateginen suunnittelu. Asiakasymmärryksen kasvattamiseksi selvitetään organisaation asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Keskeistä on ymmärtää aidosti käyttäjien arkea palveluun liittyen. Ymmärrysvaiheessa selvitetään myös palvelua tuottavien henkilöiden tavoitteet ja tarpeet. Asiakasymmärryksen kehittämisessä osa toiveista on näkyviä ja tiedostettuja, mutta osa toiveista on tiedostamattomia ja vaikeasti sanotettavia. Vaiheen tavoite on kasvattaa ymmärrystä niin asiakkaiden kuin palvelua tuottavan henkilökunnan tarpeista, tavoitteista, odotuksista, arvoista ja toiminnan motiiveista. Strategisessa suunnittelussa ratkaisun suunnittelussa huomioidaan kilpailuympäristö, mikä on markkina-asema ja millä tavoin erottaudutaan kilpailijoista. Tässä yhteydessä tehdään liiketoimintasuunnitelma, joka sisältää asiakasstrategiat, mahdollisuuksien kartoituksen, strategiset valinnat ja brändin asemoinnin. Vaiheen tavoitteena on tarkentaa strategiselta kannalta palvelua tuottavan organisaation tavoitteita. (Tuulaniemi 2016, 130.)

Suunnitteluvaihe sisältää ideoinnin ja konseptoinnin sekä prototyyppien valmistuksen. Ideointi perustuu muodostettuun asiakasymmärrykseen, tunnistettuihin mahdollisuuksiin ja tehtyihin rajauksiin. Keskeistä on myös testata ideoita jo varhaisessa vaiheessa kohderyhmällä. Vaiheessa voidaan toteuttaa yhteiskehittämistä kohderyhmän kanssa sekä jatkokokehitetaan testattuja ideoita. Ideointi ja konseptointi -vaiheen tavoitteena on kehittää vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen organisaation tavoitteiden ja asiakastarpeen ohjaamina. (Tuulaniemi 2016, 131.) Palvelukonseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Konseptin avulla muodostuu yhteinen käsitys, millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palveluntuottajalta. (Tuulaniemi 2016, 191.) Suunnitteluvaiheessa määritellään myös mittarit (Tuulaniemi 2016, 131). Mittareiden haasteena on se, että liiketoimintaan liittyvät mittarit ovat helposti määriteltävissä, esimerkiksi kuinka paljon uusia asiakkaita tavoitellaan, ja kuinka paljon tästä muodostuu lisäliikevaihtoa. Palvelun laatuun ja toimivuuteen liittyvien mittareiden asettaminen onkin haastavampaa. Mitattavaa tietoa saadaan helpommin digitaalisista palveluista. Digitaaliseen lomakkeeseen saapuneiden määrä voidaan mitata, seurata myös sitä, kuinka moni lomakkeen täyttää ja lähettää

eteenpäin. Näiden perusteella voidaan tutkia ja kehittää toiminnallisuutta eteenpäin vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa. Usein kuitenkin mittareihin vaadittavaa tietoa ei ole helposti ja kustannustehokkaasti saatavilla. (Tuulaniemi 2016, 226-229.)

Suunnitteluvaiheen jälkeen siirrytään **palvelutuotantoon**, jossa edellisessä vaiheessa syntyneet ratkaisut jatkokehitetään ja pilotoidaan sekä lanseerataan. Pilotointivaiheen tavoitteena on esilanseerata käytännön pilotit markkinoilla. Tässä voidaan hyödyntää esimerkiksi beta-version testausta, ja kehittää palvelu lanseerattavaan muotoon saadun palautteen pohjalta. Palvelutuotannonvaiheessa tarkennetaan myös lopulliset liiketoiminta ja ansaintamallit. Vaiheen tavoitteena on viedä palvelukonseptit markkinoille asiakkaiden arvioitavaksi ja hioa sitä saadun palautteen perusteella. Toinen palvelutuotannon toimenpide on palvelun lanseeraus. Lanseerausvaiheeseen palvelu on dokumentoitu ja henkilökunnan roolit, vastuut ja tehtävät on määritelty. Lanseeraus sisältää sekä sisäisen valmistuksen että palvelun julkistuksen. Myös palvelun mittareita voidaan vielä täsmentää tässä vaiheessa. Vaiheen tavoitteena on antaa kaikille osapuolille ymmärrys, mitä resursseja palvelun toteuttaminen vaatii. (Tuulaniemi 2016, 131.)

Kun palvelu on lanseerattu, siirrytään **arviointivaiheeseen**. Palvelun kehittämisen vaikutuksia mitataan ja arvioidaan asiakaskokemukseen ja organisaation tavoitteisiin liittyen. Vaiheen tavoitteena on vakioida palvelu ja toisaalta luoda valmiudet jatkuvaan kehittämiseen. (Tuulaniemi 2016, 131.)

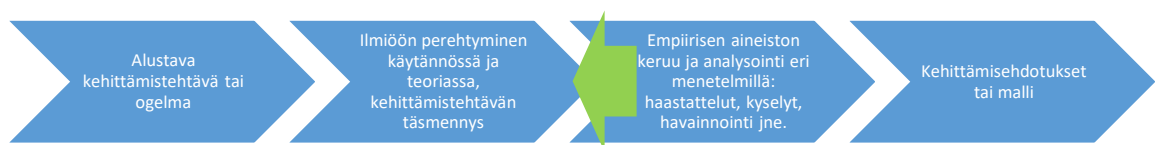
Palvelumuotoilu tapahtuu iteratiivisesti ja inkrementaalisesti. Iteratiivisuus tarkoittaa, että ratkaisusta kehitetään nopeasti ensimmäinen versio, ja tätä kehitetään eteenpäin, kunnes saavutetaan tavoiteltu lopputulos, kehityksessä voidaan myös palata takaisinpäin. Inkrementaalinen kehitysmenetelmä tarkoittaa sitä, että laaja kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin, joihin suunnitellaan toimivat ratkaisut. (Tuulaniemi 2016, 112.) Prosessissa olennaista on ratkaisuideoiden testaaminen ja arviointi prototyyppien avulla. Prototyyppien avulla varmistetaan ratkaisun tarpeellisuus ja ohjataan kehitystä oikeaan suuntaan. (Koi-visto ym. 2019, 50.) Palvelumuotoilun luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvat divergenssi ja konvergenssi. Divergenssi tarkoittaa ideoiden tuottamista ja konvergenssi niiden analysointia ja karsintaa. Konvergenssi perustuu tietoon ja tiedon pohjalta tehtyyn päättelyyn. Ideointi ja karsinta vaiheita toistetaan iteratiivisesti. Ideointi ja analysointivaiheissa hyödynnetään visualisointia ja prototyyppijä. (Tuulaniemi, 2016, 113.)

6 Menetelmät

Tässä luvussa käydään läpi kehityshankkeen menetelmät. Kappaleessa 6.1. käydään läpi kehityshankkeen tutkimusnäkökulma ja kehittämistä ohjaava viitekehys. Kehittämishankkeessa käytetyt palvelumuotoilun työkalut esitellään kappaleessa 6.2. ja kappaleessa 6.3 kehityshankkeessa toteutetut tutkimukset, työpajat ja testaukset.

6.1 Tutkimuksen viitekehys

Huoltokirjan kehittämistyö toteutetaan tapaustutkimuksena (Case-tehtävä). Tapaustutkimukselle tyypillistä on olemassa oleva tieto ja tiedon vertaaminen kirjallisuudesta saatavaan tietoon. Tapaustutkimus lähtee usein liikkeelle olemassa olevan tiedon pohjalta eikä teoriapohjalta. Tutustumalla kirjallisuuteen haetaan lisää uudenlaisia näkökulmia ja usein itse kehittämistehtävään lähtee vasta tässä vaiheessa tapaustutkimusta tarkentumaan. Tapaustutkimukselle on tyypillistä erilaisten menetelmien käyttö ja tapaustutkimusta voidaan toteuttaa sekä laadullisin että määrällisin menetelmin. Tutkimusaineisto kerätään yleensä luonnollisissa tilanteissa havainnoimalla ja analysoimalla kirjallista aineistoa. (Ojansalo 2009, 54-55.) Tapaustutkimus soveltuu kehittämistyön lähestymistavaksi, kun halutaan syvällisesti ymmärtää kehittämisen kohdetta ja tuottaa uusia kehittämis ehdotuksia (Ojansalo 2009, 53). Kuviossa 5 kuvataan tapaustutkimuksen vaiheet. Aluksi käsillä on kehittämistehtävä tai ratkaistava ongelma. Kehittämistehtävää lähdetään täsmentämään perehtymällä ilmiöön käytännön tasolla sekä teorian avulla. Kehittämistehtävän aineisto kerätään ja analysoidaan eri menetelmillä. Heijastamalla tuloksia ilmiöstä oleviin tietoihin ja teoriaan luodaan kehittämis ehdotukset tai mallit. (Ojansalo 2009, 54.)



Kuvio 5. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojansalo 2009, 54)

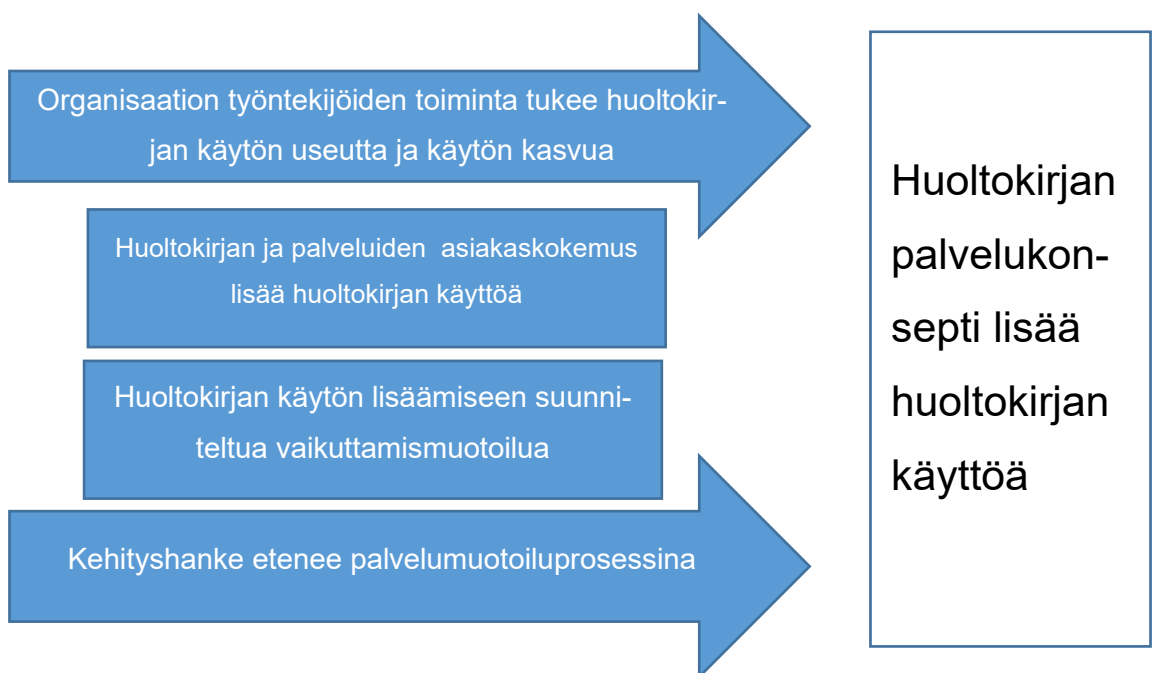
Kehittämistehtävässä tutkitaan

- Miten toteutetaan huoltokirjavihon seuraava versio, joka vastaa käyttäjien tarpeeseen?
- Mitkä asiat ovat käyttäjille merkityksellisiä huoltokirjan käytössä.

Tavoitteena on konseptoida pientaloasujan arkea helpottava palvelu, joka toimii kannustimena talon huoltoon ja huoto- sekä korjaustoimenpiteiden dokumentointiin. Palvelu muodostuu käyttäjän itse ylläpitämästä uudistetusta huoltokirjavihosta sekä hänelle tarjottavista käyttöä tukevista lisäpalveluista.

Nykytilanteessa huoltokirjan käyttö tai käytön useus ei ole sellaisella tasolla, joka parhaimmalla tavalla tukisi kiinteistönomistajaa pitämään talostansa hyvää huolta oikea-aikaisesti ja dokumentoimaan toimenpiteet. Ensisijaisesti huoltokirjan käytön tulisi tukea siis omistajan itsensä toimintaa arjessa, mutta toissijaisesti huoltokirjan käyttö voi tuoda omistajalle myös hyötyä tilanteeseen, jossa hän harkitsee kiinteistön myyntiä.

Teoriaosuudessa perehdyttiin asiakaskokemukseen ja sen muodostumiseen keskeisesti vaikuttavaan asiaan, eli organisaation työntekijöiden näkökulmaan (kappale 3.1). Vaikuttamismuotoiluun ja sen tekniikoihin (kappale 3.2.) ja palvelumuotoiluun (kappale 3.3). Teoriaperustan pohjalta laadittiin tälle hankkeelle viitekehys, joka tukee kehityshankkeen läpiviientä. Viitekehys on kuvattu kuviossa 6.



Kuvio 6. Tietoperustan yhdistäminen kehityshankkeessa

6.1.1 Palvelumuotoilun työkalut

Kehityshankkeessa käytetään palvelumuotoilun työkaluja. Keskeistä muotoilu prosessissa on empatia, eli aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään (Tuulaniemi 2016, 147). Asia-

kasymmärrystä kasvatetaan erilaisin tiedonkeruumenetelmin. Menetelmiä on monia. Tiedonkeruussa voidaan muun muassa käyttää valmiita lähteitä eli olemassa olevaa aineistoa asiakkaista, haastatteluista ja kyselyistä sekä kohderyhmän osallistamista suunnitteluun.

Tausta-aineistot

Asiakasymmärryksen muodostaminen alkaa kaiken saatavilla olevan tausta-aineiston analyysillä. Saatavilla voi olla tietoa aiemmista organisaatiossa toteutetuista tutkimuksista, mutta myös organisaation sisällä olevana hiljaisena tietona. Tausta-aineiston pohjalta muodostetaan hypoteesi siitä, mitä lisätietoa tutkimuksen keinoin tarvitaan syventämään asiakasymmärrystä. (Tuulaniemi 2016, 146.)

Haastattelut

Haastatteluilla rakennetaan ymmärrystä asiakkaiden arkeen. Haastatteluilla kerätään tietoa asiakkaan elämästä ja ajatuksista. Haastattelijan tulee käyttäytyä mahdollisimman normaalisti ja tulee pyrkiä aitoon vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa, jotta hänen todelliset tarpeet, halut, ongelmat, asenteet ja motivaatio tulee esiin. (Tuulaniemi 2016, 147-148.)

Kohderyhmätyöpaja

Kohderyhmätyöpajassa (Focus group) valitaan pieni ryhmä ihmisiä keskustelemaan ideasta tai valitusta aiheesta. Keskustelu tulee olla ohjattua, keskustelun avulla kerätään näkemystä ihmisten ajatuksista, ideoita ja esteitä keskusteltavaan asiaan liittyen. (Moriz 2015, 199.)

Prototyyppi ja visualisointi

Palvelumuotoilussa visualisointi on keskeistä. Sitä voidaan käyttää niin suunnittelu- kuin viestintävälineenä. Visualisoinnilla ja prototyypeillä luodaan suunnitteluun yhteistä ymmärrystä ja nopeutetaan kehitysprosessia. Iteratiivisella toimintatavalla (kehittäminen-tulosarviointi-analyysi-kehittäminen) suunnittelua voidaan toistaa niin kauan kuin päästään määriteltyihin tavoitteisiin. (Tuulaniemi 2016, 115.) Visualisointi tukee kehittämistä usealla tavalla. Se auttaa konkretisoimaan idean käsiteltävään muotoon kuvana, kaaviona tai prototyypinä. Visuaalisuus myös yksinkertaistaa ideoita, joiden avulla on helpompi keskustella ja kehittää yksittäisiä elementtejä. Yksinkertaiset mallit auttavat myös kehittäjiä muistamaan palvelun eri ulottuvuuksia. Visuaalisten mallien avulla voidaan paljastaa palvelun puutteita tai kehittämismahdollisuuksia, ne helpottavat yhteistyötä kehittämisessä ja auttavat muistamaan ja palauttamaan mieleen yksityiskohtia. (Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtainen 2015, 41.)

Palvelumuotoilussa prototyypillä tarkoitetaan nopean mallin rakentamista kehittämisen avuksi. Prototyyppiä käytetään suunniteltavan palvelun testaamiseen. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä kehitettävästä palvelutuotteesta, vahvistaa hyviä ominaisuuksia ja karsia toimimattomia. Prototyyppi on yksi tapa vähentää epäonnistumisen riskiä. Palvelumuotoilussa karkean tason prototyypit voidaan rakennetaan yksikertaisin työkaluin käyttämällä paperia, saksia ja liimaa. Hahmomallit konkretisoivat suunnittelua ja tuovat suunnitelmat havainnollisesti muun kehitysryhmän kommentoitavaksi ja edelleen kehitettäväksi. (Tuulaniemi 2016, 197.)

Prototyypin testaus voidaan toteuttaa yksilötapaamisissa yhdistämällä arvioivan kokeilemisen idean ja puhu ääneen metodin. Menetelmänä käytetään arvioivaa kokeilemistä (Järvi ym. 2015, 106) ja puhu ääneen -menetelmän (Moriz 2015, 99) yhdistelmää. Asiakasta pyydetään selittämään ja puhumaan, mitä he ajattelevat käyttäessään palvelua. Tämä auttaa paljastamaan heidän odotukset, kokemukset ja ongelmat palvelun käytössä. Asiakasta rohkaistaan puhumaan ääneen tutkijalle. Kysymykset kuten, mikä on sinun reaktiosi tähän viestiin, auttavat kannustamaan asiakasta ilmaisemaan havaintonsa ja sitä kautta metodin avulla voidaan paljastaa ongelmat ja syyt vaikeuksiin. Metodissa dokumentoidaan asiakkaan kokemus palvelun käytöstä videoiden, äänittämällä tai lomakkeen avulla. (Moriz 2015, 99.) Menetelmän avulla arvioidaan palvelun tai prosessin prototyyppijä, ja sen perusteella kootaan ideoita, huolenaiheita ja parannusehdotuksia prototyyppien kehittämiseksi lopulliseksi tuotteeksi ja sujuvoittamaan käyttöönottoa. (Järvi ym 2015, 106.)

Design drivers

Design driverit eli suunnittelua ohjaavat määrittelyt syntyvät asiakastutkimusten löydösten perusteella. Design drivereiden eli suunnittelun ohjureiden avulla asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio asetetaan suunnitteluprosessin keskiöön. Hyvin valitut ja arvioidut suunnitteluohjurit auttavat suunnittelijoita kehittämään palvelukonsepteja, joissa on mukana tärkeimmät asiakastavoitteet. (Tuulaniemi 2016, 156.)

Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa sitä, miten asiakas kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan osiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Palvelutuokiot voivat sisältää useita palvelun kontaktipisteitä. Kontaktipisteitä ovat niin vuorovaikutus ihmisten kanssa kuin kontakti palveluympäristöön, esineisiin ja toimintaympäristöön. (Tuulaniemi 2006, 78.)

Palvelukonsepti

Palvelukonsepti on palvelun kuvaus ylätasolla. Konsepti sisältää palvelun keskeisen idean ja tarinan palvelun suuremmista linjoista yksityiskohtaisen ideoiden ja toteutussuunnitelman sijaan. Palvelukonseptissa kuvaa millaisesta palvelusta on kyse, minkälaisista osista se koostuu, miten se vastaa asiakkaan tarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tarjoajalta.

6.2 Kehityshankkeessa käytettävät menetelmät

Tässä kappaleessa käydään läpi opinnäytetyön kehityshankkeessa käytetyt menetelmät ja tutkimukset. Kehityshankkeessa edettiin Tuulaniemen (2016, 130-131) palvelumuotoilun vaiheissa aloitus, tutkimus ja suunnittelu.

6.2.1 Organisaation tilannekuva ja tavoitteet

Aloitus vaiheessa toteutettiin esitutkimus organisaatiosta ja sen tavoitteista. Esitutkimuksessa haastateltiin johtoa sekä analysoitiin nykyinen palvelupolku. Palvelupolun laatiminen perustui tämän opinnäytetyön tekijän havainnointiin työskennellessään organisaatiossa.

6.2.2 Kvantitatiivinen sähköinen huoltokirjakysely

Kehityshankkeessa toteutettiin kvantitatiivinen tutkimus (Liite 1). Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa yhdistyksen jäsenten kokemukset talon kunnossapidosta, ja tunnistaa tulosten perusteella tilanteita ja sisältöjä, joihin liittyen huoltokirja voi entistä paremmin toimia talon huollon ja kunnossapidon apuna.

Tutkimukseen osallistumispyyntö lähetettiin yli 36 000 sähköpostiosoitteeseen. Aineiston perusjoukko oli yhdistyksen jäsenet. Jäsenistö koostuu pientalossa asuvista tai vapaa-ajan asunnon omistavista henkilöistä, joita on yhteensä 74 000. Sähköposti kysely toteutettiin sähköisellä lomakkeella ja toteutuksessa käytettiin Webropol-ohjelmaa. Vastauksia saatiin yhteensä 1248 kpl. Kaikki vastanneet olivat Omakotiliiton jäseniä. Vastanneista 509:llä oli käytössä talon huoltokirja joko paperisena tai sähköisenä ja 709:llä vastanneista ei ollut käytössä huoltokirjaa.

Tutkimuskysymystä ”Miten kehitetään huoltokirjan sisältöä, niin että sisältö tukee paremmin kuin aiemmin pientalon omistajan tiedon- ja dokumentoinnin tarpeita talon huoltoon ja kunnossapitoon liittyen.” lähestyttiin tutkimuksessa seuraavin teemoin:

- Miten nykyisen huoltokirjan sisällöt nähdään tarpeelliseksi huollon ja kunnossapidon apuna?

- Mitä huolto- ja kunnossapitotoimenpiteitä vastaaja on tehnyt ja miten toimenpiteet on dokumentoitu?

6.2.3 Kohderyhmätyöpaja uudistettavan huoltokirjavihon käsikirjoituksen suunnittelun tueksi

Kohderyhmätyöpajaan osallistui 2.3.2018 6 henkilöä työpajan vetäjän lisäksi. Henkilöt ovat Omakotiliiton jäsenpalvelutoimikunnan jäseniä. Työpajaan osallistuneet ovat pitkään asuneet omakotitalossa, ja kaikille organisaation toiminta ja nykyinen huoltokirjavihko on jokseenkin tuttu.

6.2.4 Määräysten ja ohjeiden soveltaminen kehitystyössä

Määräyksistä ja ohjeista toteutettiin visuaalinen sanapilvi. Sanapilvi perustui kehittämishanketta varten tuotettuun, tämän opinnäytetyön luvun 4, tekstin analysointiin.

6.2.5 Käsikirjoitusprototyypin suunnittelu, testaus ja analyysi

Käsikirjoitus tuotettiin vaiheittain, niin että ensimmäisessä vaiheessa oli olemassa ehdotus sisällysluetteloksi. Käsikirjoitus toteutettiin word-ohjelmalla. Kohderyhmätyöpajoja, joissa arvioitiin käsikirjoituksen sisältöä järjestettiin 3 kpl, 28.11.2018, 6.6.2019 ja 23.1.2020. Kohderyhmätyöpajaan osallistui 6 henkilöä työpajan vetäjän lisäksi, osa osallistujista oli etänä Teams-ohjelman kautta. Henkilöt ovat Omakotiliiton jäsenpalvelutoimikunnan jäseniä. Työpajaan osallistuneet ovat pitkään asuneet omakotitalossa, ja kaikille organisaation toiminta ja nykyinen huoltokirjavihko on jokseenkin tuttu.

Käsikirjoituksen valmistuttua siitä toteutettiin taitto-ohjelmassa prototyyppi. Prototyypin testaajat kutsuttiin yhdistyksen nuoret toimijat ryhmästä. Testaajiksi ilmoittautui viisi henkilöä. Testaajista kaksi oli asunut omakotitalossa alle kaksi vuotta, ja yksi henkilö ei asunut omakotitalossa. Vastaajat asuivat sekä uudehkossa että vanhassa omakotitalossa. Huoltokirjan prototyyppi lähetettiin heille etukäteen ja testaustulokset käytiin läpi yksilökeskusteluin etätapaamisena Teamsissa. Prototyypin testauksen tueksi laadittiin apukysymykset, ja tarvittaessa keskustelussa kiinnitettiin huomiota kysymysten teemoihin. Keskustelun apu kysymykset ovat liitteessä 2.

7 Toteutus ja tulokset

Kehittämistehtävässä kehitetään eteenpäin Omakotiliiton jäsenilleen jäsenpalveluna veloituksetta tarjoamaan huoltokirjavihkoa, ja suunnitellaan siihen liittyvien lisäpalveluiden kehittämistä. Kehittämistehtävän tavoitteena on kehittää omakotiasujan arkea helpottava työkalu, jonka käyttöönottoa ja käyttöä lisäpalvelut tukevat ja joka toimii kannustimena talon huoltoon ja huolto- ja korjaustoimenpiteiden dokumentointiin. Kehittämistyön tuloksena syntyy huoltokirjakäsikirjoitus ja esitys palvelukonseptiksi lisäpalveluiden kehittämiseksi eteenpäin.

Nykyinen huoltokirjavihko on asiantuntijavoimin kehitetty, ja toimii pohjana tälle kehitystyölle. Kehittämistyön tavoitteena on parantaa vihon käyttöarvoa, mutta myös tunnistaa lisäpalveluita, joiden avulla voidaan lisätä huoltokirjan käyttöä. Kehittämistyö lähti liikkeelle perinteisenä kehityshankkeena, jossa pohjatiedon keräämiseksi toteutettiin kvantitatiivinen kysely. Hankkeen edetessä tutustuin palvelumuotoiluun ja myöhemmin myös vaikuttamismuotoiluun, ja näitä näkökulmia on käytetty kehittämistyön tulosten parantamiseen sekä luomaan edellytykset jatkaa kehittämistä eteenpäin palvelumuotoilun periaatteita hyödyntäen.

Palvelumuotoilija tuottaa ymmärryksen palvelun käyttäjistä ja heidän toiminnastaan tutkilla ja analysoimalla ilmiöitä, teknisiä ja toiminnallisia vaatimuksia, palvelun käyttöasetta sekä eri käyttäjäryhmien tarpeita. Lopputuloksessa yhdistetään asiat, joilla on merkitystä käyttäjille, omistajille ja muille keskeisille sidosryhmille. Palvelumuotoilussa syntyvä ymmärrys on aina tulkinta todellisuudesta. (Rajasalo 2018, 1.)

Kehittämistehtävän toteutus on sisältänyt seuraavat vaiheet.

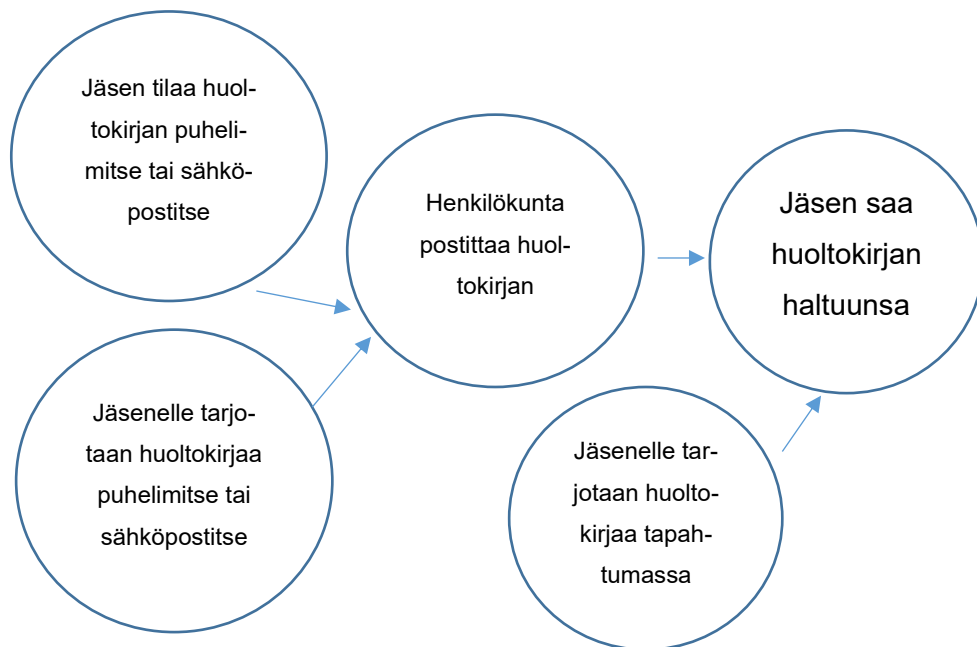
1. Organisaation tilannekuva ja tavoitteet
2. Kvantitatiivinen huoltokirjakysely
3. Määräysten ja ohjeiden soveltaminen kehitystyössä
4. Työpaja huoltokirjan käytöstä
5. Käsikirjoitusprototyypin suunnittelu, testaus ja analyysi
6. Design drivers eli suunnitteluohjureiden määrittely
7. Palvelukonseptin toteutus

7.1 Organisaation tilannekuva ja tavoitteet

Huoltokirja on keskeinen jäsenpalvelu. Sekä myönteiset palautteet että haasteet tulevat esiin toimiston arjessa. Organisaatiosta kerätyt tiedot perustuvat sekä havainnointiin, joka on tyypillinen palvelumuotoilun tapa kasvattaa ymmärrystä sekä haastatteluun.

Huoltokirjan ei uskota tällä hetkellä olevan ainoa syy jäseneksi liittymiseen, mutta se voi tukea sitä. Usein talon huolto on omistajan selkärankaan kirjoitettu ja tehdään usein jopa automaatiolla sen enempää pohtimatta. Uusille omakotitaloon muuttaville huoltokirja voi olla kuitenkin olla merkityksellinen osaamisen kehittämisessä. Näkemys on, että on tärkeämpää, että kiinteistön omistajat dokumentoivat talon huollot ja remontit ylipäättään kuin se, miten ne dokumentoidaan.

Asiakaspalvelu ja tahto auttaa asiakasta on korkea, huoltokirjan osalta palvelupolku (kuvio 7) on kuitenkin nykytilassa yksinkertainen eikä tue huoltokirjan käytön useutta tai käytön kasvua. Alla olevassa kuvassa on kuvattu huoltokirjavihon palvelupolku, sähköisen huoltokirjan periaate on kuitenkin sama. Jäsen ohjataan ottamaan huoltokirjakäyttöön, ja palvelu rajautuu pääsääntöisesti mahdollisten kirjautumisongelmien ratkaisuun.



Kuvio 7. Huoltokirjan toimitus

Ensisijaisesti huoltokirjan hyötyjen nähdään kohdistuvan kiinteistönomistajaan itseensä. Kyseessä on työkalu, joka auttaa käyttäjän omaa talonpidon arkea. Asuntokaupan yhteydessä huoltokirjan rooli voi muuttua todistusaineistoksi talon kunnossapidosta. Piilovirheiden osalta voidaan mahdollisesti hyvällä huollolla vahvistaa käsitystä, että piilovirhe ei ole tuottamuksellinen. Uutena hankitun rakennuskohteen osalta taas kiinteistönomistaja on mahdollisten rakennusvirheiden esiin tullessa näyttää toteen, että hän on hoitanut kiinteistöään asianmukaisesti eikä tilanne siten johdu hänestä.

Huoltokirja nähdään ennen kaikkea sähköisenä palveluna tulevaisuudessa, jonka osat parhaalla mahdollisella tavalla tukevat jäsenen kiinteistönpitoa ja ovat vuorovaikutuksessa. Talon huoltoon ja kunnossapitoon liittyvät kysymykset eivät välttämättä ole monimutkaisia, mutta palvelukokonaisuuden tulee kyetä niihin vastaamaan. Palveluiden kehittämisessä tulee pohtia yhteistyötä verkoston kanssa, ja valmiiden materiaalien hyödyntämistä.

7.2 Huoltokirjakysely

Kehittämistehtävässä toteutettiin kvantitatiivinen tutkimuksella. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa yhdistyksen (Omakotiliiton) jäsenten kokemukset talon kunnossapidosta, ja tunnistaa tulosten perusteella tilanteita ja sisältöjä, joihin liittyen huoltokirja voi entistä paremmin toimia talon huollon ja kunnossapidon apuna.

7.2.1 Miten nykyisen huoltokirjan sisällöt nähdään tarpeelliseksi huollon ja kunnossapidon apuna?

Vastaajat arvioivat huoltokirjan eri osien tarpeellisuutta asteikolla yhdestä viiteen. Tarpeellisimmiksi keskiarvoa tarkastellessa nousivat huoltotoimenpiteiden ja korjausten merkitseminen ylös. Myös kiinteistöön liittyvä perustiedon olemassaolo ja löydettävyys nähtiin tarpeellisena.

Taulukko 7. Huoltokirjan eri toimintojen tarpeellisuus

	Keskiarvo	Keskihajonta	n
Korjauspäiväkirja, johon merkitään tehdyt korjaukset ja remontit	4,4	0,9	1218
Huoltopäiväkirja, johon merkitään tehdyt huoltotoimenpiteet	4,3	0,9	1215
Kiinteistön perustiedot sisältäen mm. kiinteistön koko-, käyttö- ja rakennuslupa-, rasite- ja rekisteröintitiedot	4,3	1,1	1223
Muut kiinteistöön liittyvät asiakirjat kuten rakennuspiirrustukset	4,2	1,0	1213
Käyttöohjeet ja takuudistukset	4,1	1,0	1215
Tieto kodin tekniikan ja ohjauslaitteiden sijainnista	4,1	1,1	1217
Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden keskimääräiset käyttöiät, käyttöönottovuodet sekä huoltoajankohta	4,0	1,0	1218
Energian kulutustilastot	4,0	1,0	1221
Huoltokalenteri ja siihen liittyvät huolto-ohjeet	4,0	1,0	1216
Tiedot ja valmistajat taloteknisten laitteiden suodattimista, rakennusmateriaaleista, pintamateriaaleista ja -käsittelyaineista	3,9	1,0	1213
Ohjeet ongelma- tai poikkeustilanteissa toimimiseen	3,9	1,1	1210
Nuohospäiväkirja	3,9	1,1	1207
Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden kunnossapitosuunnitelma	3,8	1,0	1218
Veden kulutustilastot	3,8	1,1	1211
Talon huoltoon, kunnossapitoon, remontointiin, ja materiaaleihin liittyvät yhteystiedot	3,7	1,0	1209
Talotekniikan kuten ilmastoinnin ja lämmityksen tavoitearvot ja käyttöaika- ja -kulut	3,7	1,1	1212
Kiinteistön pelastussuunnitelma ja talossa olijoiden toimintaohjeet vaaran uhatessa	3,5	1,2	1204
Kodin turvallisuuden arviointi	3,4	1,1	1207
Esteettömyyskorjaussuunnitelma ikääntymisen varalle	3,1	1,2	1205
Jätevesiselvitys (haja-asutusalue)	3,1	1,3	1064

Tutkimuksessa vastaajat valitsivat viisi tärkeintä huoltokirjan toiminnallisuutta. Tulos oli ensimmäisten osalta saman suuntainen kuin tarpeellisuuden arvioinnissa. Kiinteistön perustiedot nousivat kuitenkin ensimmäiseksi korjauspäiväkirjan ja huoltopäiväkirjan ohi. Sulussa valinnan tehneiden määrä, n=1248

1. Kiinteistön perustiedot sisältäen mm. kiinteistön koko-, käyttö- ja rakennuslupa-, rasite- ja rekisteröintitiedot (848)
2. Korjauspäiväkirja, johon merkitään tehdyt korjaukset ja remontit (828)
3. Huoltopäiväkirja, johon merkitään tehdyt huoltotoimenpiteet (706)
4. Energian kulutustilastot (448)
5. Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden keskimääräiset käyttöiät, käyttöönottovuodet sekä huoltoajankohta (441)
6. Muut kiinteistöön liittyvät asiakirjat kuten rakennuspiirustukset (377)
7. Huoltokalenteri ja siihen liittyvät huolto-ohjeet (353)
8. Tieto kodin tekniikan ja ohjauslaitteiden sijainnista (350)
9. Käyttöohjeet ja takuutodistukset (312)
10. Tiedot ja valmistajat taloteknisten laitteiden suodattimista, rakennusmateriaaleista, pintamateriaaleista ja -käsittelyaineista (283)
11. Veden kulutustilastot (252)
12. Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden kunnossapitosuunnitelma (251)
13. Nuohouspäiväkirja (210)
14. Talon huoltoon, kunnossapitoon, remontointiin, ja materiaaleihin liittyvät yhteystiedot (169)
15. Talotekniikan kuten ilmastoinnin ja lämmityksen tavoitearvot ja käyttöaikataulut (137)
16. Ohjeet ongelma- tai poikkeustilanteissa toimimiseen (97)
17. Kiinteistön pelastussuunnitelma ja talossa olijoiden toimintaohjeet vaaran uhatessa (50)
18. Jätevesiselvitys (haja-asutusalue) (48)
19. Kodin turvallisuuden arviointi (47)
20. Esteettömyyskorjaussuunnitelma ikääntymisen varalle (28)

Kun tuloksia verrataan omakotitalon ja asunto-osakeyhtiön (taulukko 7) välillä selkeästi erottuu vain yksi toiminnallisuus, joka on kunnossapitosuunnitelma. Omakotitalon tai mökin omistajat eivät näe kunnossapitosuunnitelmaa niin tärkeänä osana huoltokirjaa kuin asunto-osakeyhtiömuotoisessa asunnossa asuvat. Ero selittänee kunnossapitosuunnitelman pakollisuus asunto-osakeyhtiössä. Muu vastaajaryhmään sisältyi vuokraus ja asuminen oikeus.

Taulukko 7. Vertailu omakotitalon ja asunto-osakeyhtiön välillä, n=1237 (muu n=15)

	Omakotitalo	Asunto Oy	Muu*	Kaikki
Kiinteistön perustiedot	68,2 %	66,7 %	58,8 %	68,0 %
Tieto kodin tekniikan ja ohjauslaitteiden sijainnista	28,8 %	24,7 %	0,0 %	28,1 %

Talotekniikan tavoitearvot ja käyttöaikataulut	10,7 %	16,1 %	5,9 %	11,1 %
Energian kulutustilastot	35,9 %	33,3 %	29,4 %	35,7 %
Veden kulutustilastot	19,8 %	23,7 %	23,5 %	20,1 %
Keskimääräiset käyttöiät, käyttöönottovuodet sekä huoltoajan-kohta	35,0 %	36,6 %	52,9 %	35,3 %
Rakenteiden ja laitteiden kunnossapitosuunnitelma	18,9 %	34,4 %	17,6 %	20,0 %
Huoltokalenteri ja huolto-ohjeet	28,7 %	24,7 %	17,6 %	28,3 %
Huoltopäiväkirja	56,6 %	54,8 %	58,8 %	56,5 %
Korjauspäiväkirja	66,3 %	68,8 %	64,7 %	66,5 %
Tiedot järjestelmästä ja materiaaleista	22,9 %	20,4 %	23,5 %	22,7 %
Käyttöohjeet ja takuutodistukset	25,5 %	18,3 %	35,3 %	25,1 %
Kiinteistön asiakirjat kuten rakennuspiirustukset	30,1 %	31,2 %	41,2 %	30,3 %
Yhteystiedot	13,7 %	12,9 %	11,8 %	13,6 %
Ohjeet ongelma- tai poikkeustilanteissa toimimiseen	7,5 %	10,8 %	11,8 %	7,8 %
Nuohouspäiväkirja	17,7 %	7,5 %	17,6 %	16,9 %
Pelastussuunnitelma	3,4 %	10,8 %	5,9 %	4,0 %
Esteettömyyskorjaussuunnitelma	2,2 %	2,2 %	0,0 %	2,2 %
Kodin turvallisuuden arviointi	3,7 %	2,2 %	11,8 %	3,7 %
Jätevesiselvitys (haja-asutusalue)	4,0 %	0,0 %	11,8 %	3,8 %

7.2.2 Mitä huolto- ja kunnossapitotoimenpiteitä vastaaja on tehnyt ja miten toimenpiteet on dokumentoitu?

Vastaajat olivat tehneet mittavan määrän kunnostustoimia. Yleisimmin korjataan tiloja, joissa oleskellaan, seuraavaksi suosituin on kattoremontti ja kuudenneksi yleisin pesutilan, keittiön, saunan ja wc:n jälkeen on putkiremontti.

Sisätilojen parannustyöt, lattia, seinät, katto (758)

Katto (687)

Pesutilat (681)

Keittiö (680)

Sauna (611)

Wc-tilat (605)

Vesiputkistot (494)

Ikkuna (481)

Julkisivu (477)

Sadevesijärjestelmät (443)

Lisälämmitysjärjestelmä (383)

Pihan maanrakennus (373)

Lämmitysjärjestelmän uusiminen (371)

Salaoja (315)

Takka (269)

Ilmanvaihto (267)

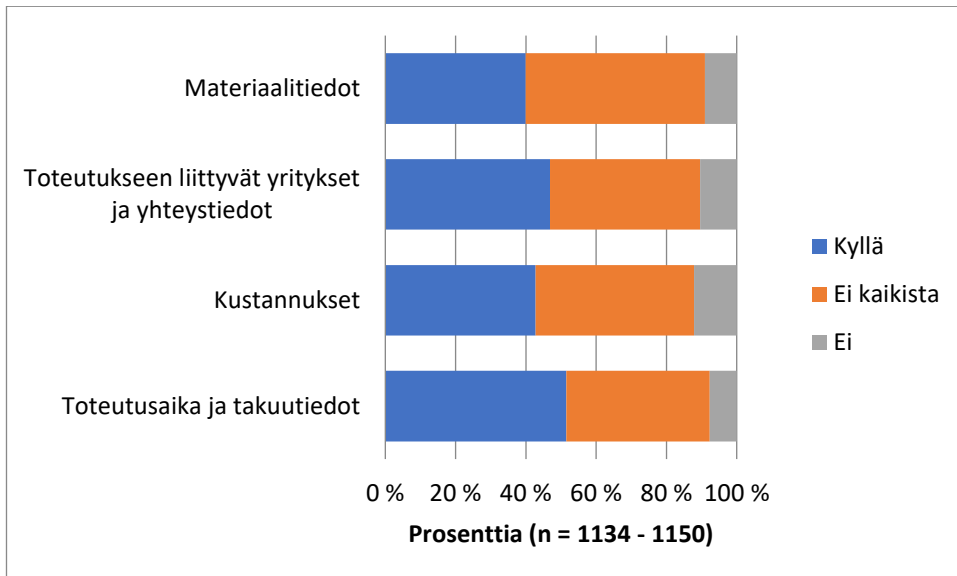
Sähköjärjestelmien lisääminen (237)
 Viemärit (236)
 Sähköjärjestelmien uusiminen (204)
 Kosteusvauriokorjaus (184)
 Kiinteistön laajennus (166)
 Jätevesijärjestelmä (147)
 Valokuitu (110)
 Muu (100)
 Kylmäullakon käyttöönotto asumiskäyttöön (78)
 Perustus (70)

Korjaustoimenpiteet eri vuosikymmenillä rakennetuista taloista selviää taulukosta 8. Pääsääntöisesti korjaustoimenpiteitä on tehty enemmän, mitä vanhempi talo on muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Mm. kosteusvauriokorjauksia on tehty enemmän 60-luvun jälkeen rakennetuille taloille ja ilmanvaihtoremontteja suhteessa eniten 70- ja 80-luvun taloille.

Taulukko 8. Toimenpiteet eri vuosikymmenten taloissa n=1241

	Ennen 1930-lukua	1930-luvulla	1940-luvulla	1950-luvulla	1960-luvulla	1970-luvulla	1980-luvulla	1990-luvulla	2000-luvulla	2010-luvulla
Salaaja	39,7 %	30,0 %	44,7 %	51,2 %	34,3 %	30,7 %	21,1 %	15,1 %	7,1 %	5,6 %
Perustus	15,5 %	20,0 %	4,3 %	10,9 %	4,9 %	6,9 %	3,4 %	4,1 %	2,6 %	2,2 %
Julkisivu	70,7 %	70,0 %	70,2 %	62,8 %	49,0 %	34,7 %	31,0 %	37,0 %	22,7 %	6,7 %
Ikkuna	72,4 %	75,0 %	74,5 %	71,3 %	69,6 %	57,9 %	27,2 %	11,0 %	3,2 %	6,7 %
Katto	72,4 %	90,0 %	83,0 %	77,5 %	75,5 %	81,7 %	60,9 %	33,6 %	7,8 %	4,5 %
Pihan maanrakennus	43,1 %	40,0 %	36,2 %	39,5 %	25,5 %	29,2 %	34,4 %	28,8 %	18,8 %	13,5 %
Sadevesijärjestelmät	51,7 %	50,0 %	57,4 %	55,0 %	45,1 %	48,5 %	38,8 %	21,9 %	6,5 %	4,5 %
Sisätilojen parannustyöt, lattiat, seinät, kat	81,0 %	90,0 %	80,9 %	82,2 %	71,6 %	75,2 %	67,7 %	49,3 %	27,3 %	9,0 %
Pesutilat	77,6 %	65,0 %	70,2 %	75,2 %	72,5 %	78,2 %	61,6 %	34,9 %	13,6 %	5,6 %
Wc-tilat	72,4 %	65,0 %	63,8 %	73,6 %	70,6 %	72,3 %	52,0 %	23,3 %	9,1 %	2,2 %
Sauna	60,3 %	50,0 %	61,7 %	66,7 %	68,6 %	72,3 %	56,5 %	33,6 %	9,1 %	3,4 %
Keittiö	79,3 %	70,0 %	74,5 %	79,8 %	71,6 %	77,2 %	58,8 %	36,3 %	13,6 %	3,4 %
Lisälämmitysjärjestelmä	43,1 %	25,0 %	34,0 %	32,6 %	32,4 %	33,7 %	33,7 %	37,0 %	21,4 %	6,7 %
Lämmitysjärjestelmän uusiminen	46,6 %	40,0 %	53,2 %	49,6 %	59,8 %	44,1 %	22,4 %	13,7 %	4,5 %	3,4 %
Sähköjärjestelmien lisääminen	37,9 %	25,0 %	40,4 %	33,3 %	23,5 %	19,3 %	15,3 %	17,1 %	9,1 %	1,1 %
Sähköjärjestelmien uusiminen	41,4 %	50,0 %	44,7 %	48,1 %	23,5 %	12,4 %	8,5 %	4,1 %	2,6 %	1,1 %
Valokuitu	15,5 %	5,0 %	6,4 %	10,9 %	9,8 %	8,9 %	10,2 %	6,8 %	6,5 %	3,4 %
Takka	37,9 %	45,0 %	38,3 %	34,9 %	30,4 %	31,7 %	16,7 %	13,0 %	3,2 %	5,6 %
Vesiputkistot	74,1 %	75,0 %	72,3 %	72,9 %	68,6 %	65,8 %	29,6 %	5,5 %	2,6 %	2,2 %
Viemärit	55,2 %	55,0 %	53,2 %	52,7 %	40,2 %	14,9 %	5,8 %	2,7 %	2,6 %	2,2 %
Jätevesijärjestelmä	34,5 %	20,0 %	23,4 %	26,4 %	11,8 %	11,4 %	6,8 %	8,9 %	2,6 %	4,5 %
Ilmanvaihto	34,5 %	20,0 %	21,3 %	17,8 %	13,7 %	27,7 %	29,3 %	21,2 %	11,0 %	6,7 %
Kiinteistön laajennus	15,5 %	40,0 %	25,5 %	21,7 %	14,7 %	15,8 %	10,5 %	11,0 %	7,8 %	1,1 %
Kiinteistön laajennus	25,9 %	20,0 %	27,7 %	18,6 %	3,9 %	1,0 %	2,0 %	2,7 %	3,9 %	0,0 %
Kylmäullakon käyttöönotto asumiskäyttöön	19,0 %	20,0 %	12,8 %	18,6 %	22,5 %	21,8 %	14,6 %	14,4 %	3,9 %	1,1 %
Kosteusvauriokorjaus	3,4 %	5,0 %	4,3 %	7,0 %	11,8 %	4,0 %	9,5 %	11,0 %	10,4 %	5,6 %

Vastaajat arvioivat (kuviot 8) tehtyjen remonttien osalta, onko heillä tallennettuna remonttiin liittyvät materiaalitiedot, yritykset ja yhteystiedot, toteutuneet kustannukset sekä takuutiedot. Alle puolella vastaajista on kaikki tarpeelliset tiedot tehdyistä remonteista tallessa.



Kuvio 8. Remonttiin liittyvien asioiden dokumentointi

7.2.3 Huoltokirjan käytön lisääminen

Huoltokirjan käytöstä ajatellaan vielä perinteisesti ja suosituimmaksi nousee huoltokirjan käyttö paperivihkona ja seuraavana käyttötoiveissa on tietokone (taulukko 9). Alle neljäkymmentä vuotta olevien vastaajien joukossa tietokone on jonkun verran suosittu kuin vihko, ja mitä iäkkäämpi vastaaja on, sen suosituimmaksi vihko nousee. Ihan nuorimpien vastaajien (alle 30 v) joukossa älypuhelin nousee tärkeämmäksi kuin tietokone (taulukko 11). 60 % vastaajista arvioi, että heillä on joka tapauksessa tarve säilyttää taloon liittyen myös paperimuotoista materiaalia 8 (taulukko 10.).

Taulukko 9. Millä tavoin käyttäisin mieluiten huoltokirjaa?

	Lukumäärä	Prosenttia
Vihko	586	47,3 %
Älypuhelin	56	4,5 %
Tablet	106	8,5 %
Tietokone	492	39,7 %
Kaikki	1240	100,0 %

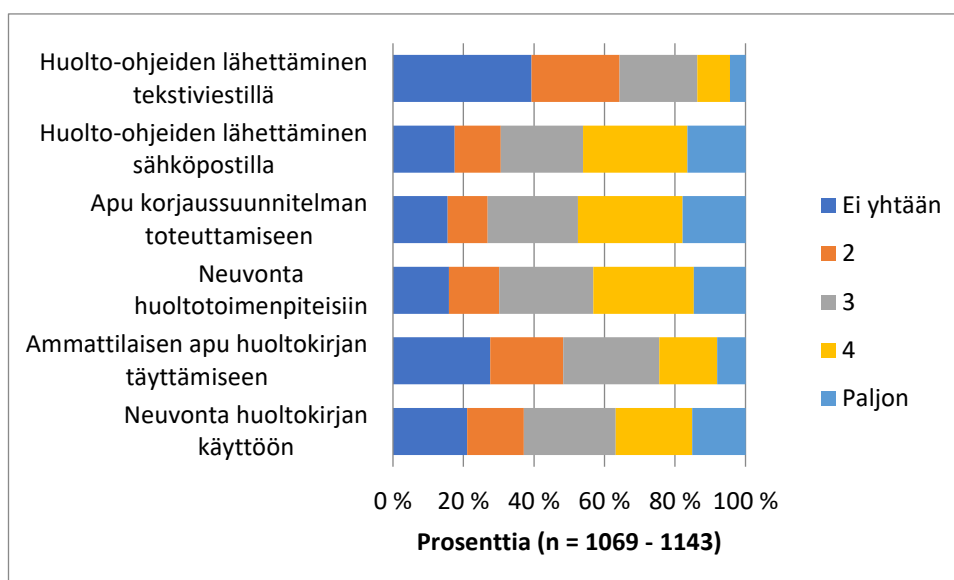
Taulukko 10. Jos valitsit älypuhelin, tablet tai tietokone, onko sinulla tarvetta paperimuodossa olevan materiaalin arkistointiin ja säilyttämiseen?

	Lukumäärä	Prosenttia
Kyllä	520	60,0 %
Ei	197	22,7 %
En osaa sanoa	149	17,2 %
Kaikki	866	100,0 %

Taulukko 11. Mieluisin tapa käyttää huoltokirjaa eri ikäisten joukossa

	18-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	Kaikki
Vihko	46,2 %	27,1 %	42,0 %	39,2 %	50,3 %	60,0 %	76,5 %	47,3 %
Älypuhelin	30,8 %	16,5 %	9,9 %	4,8 %	1,6 %	0,4 %	0,0 %	4,5 %
Tablet	7,7 %	17,6 %	13,0 %	9,9 %	7,1 %	3,5 %	0,0 %	8,5 %
Tietokone	15,4 %	38,8 %	35,2 %	46,2 %	41,0 %	36,1 %	23,5 %	39,8 %
Kaikki	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
n	13	85	162	273	449	230	17	1229

Kuviosta 9 käy ilmi, että vastaajat eivät usko tekstiviestiohjeiden merkittävästi nostavan huoltokirjan käyttöä, sen sijaan sähköpostilla tulleet ohjeet voisivat olla merkityksellisempiä. Neuvonnan ja avun korjaussuunnitelman toteuttamiseen ja huoltotoimenpiteisiin nähdään lisäävän huoltokirjan käyttöä, kun taas ammattilaista ei niinkään kaivata avuksi itse huoltokirjan täyttämiseen. Huoltokirjan käytön neuvonta voisi lisätä jonkin verran käyttöä.



Kuvio 9. Lisäisivätkö seuraavat toimenpiteet huoltokirjan käyttöä?

Huoltokirjan käyttäjistä 73 % on valmis lisäämään huoltokirjan käyttöä ja 24% harkitsee sitä. Niistä vastaajista, jotka eivät käytä huoltokirjaa vielä 59% ovat valmiita ottamaan huoltokirjan käyttöön ja 4 % harkitsee huoltokirjan käyttöönottoa.

7.2.4 Kvantitatiivisen tutkimuksen johtopäätökset kehittämistyön tueksi

Huoltokirja vihon uudistaminen näyttää tutkimuksen tulosten perusteella olevan perusteltua, ja vihko näkyy edelleen tärkeänä tapana käyttää huoltokirjaa. Kehityshankkeessa on tärkeä selvittää tarkemmin, mitkä taustatekijät vaikuttavat vihkomuotoisen huoltokirjan suosioon vaikka muut palvelut digitalisoituvat kiihtyvällä tahdilla.

Huoltokirjassa tulee huomioida riittävä tila omiin merkintöihin, huoltopäiväkirja ja korjauspäiväkirja sekä energiaseuranta nousivat tärkeimpinä asioina perustiedon ylläpidon rinnalle. Myös avoimissa vastauksissa korostui riittävän tilan varaaminen merkinnöille.

Huoltokirjan käyttöä lisäisi huolto-ohjeiden lähettäminen sähköpostilla. Tämä on varteenotettava ratkaisu tukemaan sekä vihkohohtokirjan että sähköisen huoltokirjan käyttöä. Tu-lee myös jatkossa pohtia, miten neuvonta ja konkreettinen apu korjaussuunnitelman to- teuttamiseen olisi järjestettävissä.

Vastausten perusteella kiinteistöjä kyllä korjataan. Huoltokirja ei näyttäydä siltä osin kriitti- senä asiana talon pitkänaikavälin kunnostamisessa. Remonttiin liittyvien tietojen tallenta- minen ja säilyttäminen vain usein jää tekemättä.

7.3 Työpaja huoltokirjan käytöstä

Suunnittelu käynnistettiin kohderyhmätyöpajalla 2.3.2018, johon osallistui 6 henkilöä. Hen- kilöt ovat Omakotiliiton jäsenpalvelutoimikunnan jäseniä, ja jokainen on pitkään asunut omakotitalossa, ja kaikille nykyinen huoltokirjavihko oli jokseenkin tuttu. Työpajassa asiaa lähestyttiin kahden teemakysymyksen puitteissa. 1. Miksi en käytä huoltokirjaa? 2. Miksi käyttäisin huoltokirjaa.

Kysymykset käsiteltiin yksi kerrallaan, ja kukin pohti ensin kysymyksiä itsekseen, ja sen jälkeen keskustelimme vapaamuotoisesti ky- symyksestä, niin että kukin esitti omat näke- myksensä vuorotellen. Keskustelun yhtey- dessä nousseet eri aiheet dokumentoitiin pöydälle postIT-lappuihin kaikkien nähtävälle (kuva 1). Lappujen sisältöä täsmennettiin keskustelun edetessä.

Konkreettisenä tuotoksena syntyy työpajan näkemys tärkeimmistä kehitystarpeista, ta- voitteista tai ideoista, jotka on esitetty taulu- kossa 12. Työpajassa kaikki osallistujat ovat saaneet kertoa omat ajatuksensa tasa-arvoi- sella menetelmällä (Järvi ym., 2015, 53).



Kuva 1. Työpajan tulokset

Taulukko 12. Työpajan tuloksien yhteenvedon jäsenitys

Miksi ei käytä?	Miksi käyttäisi?
<p>Tavat ja tottumukset Ei ole saatavilla, silloin kuin tekee toimenpiteitä Ajattelee, että muistaa myöhemmin laittaa tiedon ylös Huoltotoimenpiteisiin ei riitä potkua Huoltoonkaan ei ole rutiinia, sähköisen huoltokirjan ohjeet ovat kaukana arjesta Ihminen on luontaisesti laiska ja siirtää aloittamisen Tarpeen ymmärtää vasta jälkikäteen Jos ei laita heti ylös jää laittamatta Vanhojen tietojen kaivaminen esiin jälkepäin on työlästä</p> <p>Käyttökokemus Ensivaikutelma huoltokirjasta on työläs Pieni teksti/liikaa sivuja? Nykyinen huoltokirjavihko on sekava Auton huoltokirja on yksinkertainen Samojen tietojen syöttäminen uudestaan Pieni teksti Paperissa tietoja on vaikea päivittää ja vaihtaa Paljon sivuja, työläs täytettävä Termistö on liian vaikeaa Kaikille sopivuus on ongelma esim. sähkölämmitys, öljylämmitys Viimeinen tilanne on merkittävin tilanne esim. sokkelin halkeama korjattu Käytännössä kirjataan merkintä suodattimen viereen, kun se on vaihdettu</p> <p>Tietoisuus Tarve pitää yllä huoltokirjaa ei ole mielessä Huoltokirja toimii enemmän ohjeena, kun se on luettu, se on päässä Korjataan, kun on tarve Mitä sinne pitäisi kirjata? Aina, kun puhdistaa rännit vai suuremmat remontit ja korjaukset? Vertaus yrittäjän kassavirtalaskelmaan, ei ymmärrä huoltokirjan tarvetta Käyttäjien osaaminen on eri tasoista</p>	<p>Tarpeet Täsmälliset tiedot esim. maalit Mitä seuraa, jos havaitsee vikoja? Vuotuisten asumiskustannusten kirjaaminen voisi olla motivaatio Luettelo käyttölaitteista, koska vaihdettu</p> <p>”Herättäjät” Löytää sen, mikä on olennainen tieto, mitä huoltokirjaan merkitään, esim. rakenteet ovat merkittävät. Helpottaa talon myyntiä Kirja/vihko voi tehdä selaillemalla tehtäväänsä</p>

Työpaja kerrytti myös ideoita käsikirjoituksen sisältörakenteeseen sekä yleisesti huoltokirjapalvelun kehittämiseen.

Ideat sisältöön

Kaukolämpö, radon-mittaus, lainatiedot, huolto-ohjeet, materiaalitiedot, käyttölaitteet ja niiden mahdolliset vaiheet, sopimukset, kustannusseuranta, kiinteistövero, tarkastukset,

huoltotarkastukset, tehdyt huollot ja uusimiset, paloturvallisuus, pelastussuunnitelma ja tietoliikenne.

Yleiset ideat

Valokuva on paras, ratkaisun pitäisi olla digitaalinen koti vihon sijaan, kaikki data pitäisi saada automaattisesti käyttöön, sähkön seurantatiedot ovat sähköyhtiön palvelussa, monien tietojen tausta on taloudellinen ja löytyy pankista.

7.4 Määräysten ja ohjeiden soveltaminen kehitystyössä

Määräysten ja ohjeiden (luku 2) keskeiset sisällöt vaikuttivat käsikirjoituksen laadintaan. Työkaluksi kehityshakkeessa laadittiin visuaalinen sanapilvi (kuvio 10), joka pitää määräyksiin pohjautuvat asiat helposti muistissa, auttaa pitämään ne mukana kussakin kehitysvaiheessa ja myös jatkokehityksen yhteydessä. Visualisoinnilla ja prototyypeillä luodaan suunnitteluun yhteistä ymmärrystä ja nopeutetaan kehitysprosessia (Tuulaniemi 2016, 115). Sanapilvimallin käytössä on kuitenkin huomioitava, että määräykset kehittyvät ja ylläpito vaatii perehtymistä kullakin ajanhetkellä voimassa olevaan lainsäädäntöön.



Kuvio 10. Määräyksistä ja ohjeista sovellettu sanapilvi

7.4.1 Käsikirjoitusprototyypin suunnittelu, testaus ja analyysi

Huoltokirjan käsikirjoituksen rakenne laadittiin yhdistämällä kvantitatiivisen kyselyn tulokset, työpajan tulokset, määräyksien ja ohjeiden taustatieto, sekä nykyinen huoltokirja. Sisällön tuotantoon ja oikeellisuuteen käytettiin useita asiantuntijalähteitä, jotka ovat keskeisiä huoltokirjan luotettavuuden varmistamiseksi, mutta eivät ole tämän kehityshankkeen raportin kannalta olennaisia sisällytettäväksi tarkemmin raporttiin.

Huoltokirjan käsikirjoituksen suunnittelua peilattiin vaikuttamismuotoiluun. Vaikuttamismuotoiluun perehdyttiin tietoperustassa kappaleessa 7.2. Vaikuttamismuotoilun käyttöönotto vaatii tavoiteltavien vaikutusten tunnistamisen, miten haluamme käyttäytymisen muuttuvan ja miksi. Miksi me teemme tätä? Kehityshankkeessa konkretisoitui tavoite käytön lisääntymistä ja käyttökertojen lisäystä. Pelkästään toimitettu huoltokirja tai luotu sähköisen huoltokirjan tili ei voi enää jatkossa olla mittarina onnistuneeseen lopputulokseen. Kun haluttu vaikutus on päätetty, voidaan käytännön toimissa käyttää apuna tarkistuslistoja, joihin tukeutua valinta-arkkitehtuureja suunnitellessa (Tuulaniemi 2016, 312). Projektissa vaikuttamismuotoilu toimi taustalla ryhdistäen vaikuttamismuotoilun näkökulmaa ja vaati konkretisoimaan tavoitellut vaikutukset, jotka sitten muotoituivat käsikirjoitukseen täytettäväksi sisällöiksi. Seuraavassa kuvataan vaiheittain vaikuttamismuotoilun periaatteiden käyttämistä erityisesti huoltokirjan käsikirjoitusta laatiessa.

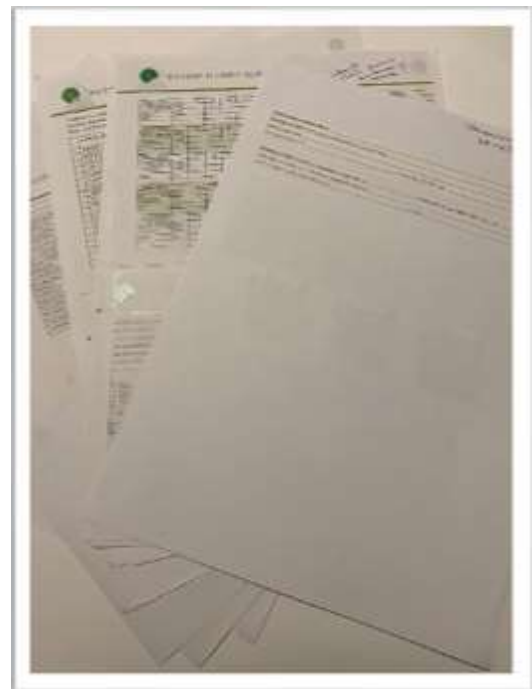
Ensimmäisessä vaiheessa konkretisoitiin, miksi tätä tehdään. Yhdistys tarvitsee jäseniä ollakseen olemassa. Jäsen tarvitsee motivaatiotekijöitä ollakseen jäsen. Yhdistyksessä on asiantuntemusta ja osaamista omalla toiminta-alueellaan, joiden avulla se voi tuottaa jäsenelle hyötyjä. Saavuttaakseen hyödyn jäsenen tulee kuitenkin olla itse aktiivinen ja toimia. Toisessa vaiheessa pohdittiin, mitkä ovat teot, joiden toteutumista haluamme tukea: jäsenen tulee tuntea talonsa rakenteet, tekee säännölliset huoltotoimenpiteet ja korjaa oikea-aikaisesti. Kolmannessa vaiheessa pohdittiin vaikuttamisen tavoitetta, minkälaisia vaikutuksia tavoitellaan. 1. jäsenen tiedot ja taidot kehittyä, hän tuntee talonsa rakenteet. 2. Jäsen saa konkreettisia euromääräisiä hyötyjä, talon säännöllisellä huollolla hän vähentää tai siirtää tarvittavien korjausten määrää ja talo rakennuksena säilyttää arvonsa. 3. Suomalaiset talot ovat hyvässä kunnossa, eikä pitkävaikutteisia terveyshaittoja pääse muodostumaan. 4. Myyjän on turvallinen myydä talonsa (myyjän vastuu). 5. Ostajan on turvallinen ostaa hyvin huollettu ja ylläpidetty talo. Taulukossa 13 on kuvattu esimerkinomaisesti ratkaisuja, joihin on päädytty halutun vaikutuksen aikaansaamiseksi käsikirjoituksessa.

Taulukko 13. Tavoitellut vaikutukset ja huoltokirjan käsikirjoituksen rakenne

Haluttu vaikutus	Ratkaisu
Tiedot ja taidot kehittyvät, tuntee oman talonsa	Huoltokirjan keskeinen rakenne on talon osavut, jotka sisältävät kunkin talon osan perustiedot, käyttö- ja korjauspäiväkirjan, käyttöiät ja huollon tarkistuslistan sekä omat muistiinpanot.
Konkreettiset euromääräiset hyödyt	Huollon korostaminen, huoltosuunnitelma heti huoltokirjan alussa.
Terveyshaittojen minimointi	Säännöllisen korjauksen tuki: korjaussuunnitelma osana huoltokirjaa, tätä tukee käyttökätiedot.
Myyjän turvallinen myydä talonsa	Korjaustoimenpiteiden ja huoltojen dokumentointi
Ostajan on turvallinen ostaa talo	Huoltokirja sisältö, joka sisältää keskeiset tiedot talosta ja sen kunnosta

Visualisointi prototyypiksi ja sen testaus jaoteltiin kahteen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa kehittämistyöhön osallistui sama työryhmä kuin ensimmäiseen työpajaan. Toisessa vaiheessa käsikirjoitus siirrettiin taitto-ohjelmaan ja alustavaa taittoon tuotiin rytmitystä sekä värejä. Testaus tehtiin yksilöhaastatteluina ja haastateltava tutustui huoltokirjan käsikirjoitukseen ennen haastattelua.

Nykyinen huoltokirja on asiantuntijavoimin laadittu, ja osittain sisältö mukailee ohjeita ja määräyksiä. Nykyinen huoltokirja kannattaa tietopohjana säilyttää. Käytännössä kehityshankkeessa vanha huoltokirja pilkottiin osiin ja osat aseteltiin uuteen työpajan, määräysten ja ohjeiden sekä vaikuttamistavoitteiden pohjalta rakennettuun sisältörakenteeseen leikkaa liimaa menetelmällä. Ensimmäinen huoltokirjan käsikirjoitussisältö suunniteltiin käsin kirjoittamalla sekä leikkaa liimaa menetelmällä paperille, jonka pohjalta sitä lähdettiin toteuttamaan sähköiseen muotoon.



Kuva 2. Leikkaa liimaa menetelmä

Ensimmäisissä vaiheissa käsikirjoitus toteutettiin word-ohjelmalla. Palvelumuotoilussa visuaalisuutta pidetään keskeisenä tekijänä tiedon hahmottamisen ja välittämisen keinona. Käsikirjoitus rakennettiin alusta asti visuaaliseksi, vaikka lopulliseen taittoon ei otettu kantaa. Näin kehittämiseen osallistujien oli helpompi jäsentää sisältöä ja antaa testauspalautteensa.



Huoltokirjan testaus tehtiin useassa eri vaiheessa ja testaukseen osallistui sama joukko henkilöitä kuin ensimmäiseen työpajaan. Käsikirjoitusta käytiin läpi keskustelemalla, ja muistiinpanot kirjattiin käsikirjoituksen seuraavaa versiota varten. Testaustyöpajoja järjestettiin 3 kpl, 28.11.2018, 6.6.2019 ja 23.1.2020. Arviointi suoritettiin vapaana keskusteluna ja muutokset kirjattiin suoraan käsikirjoitukseen. Käsikirjoitus tarkentui kerta kerralta. Epäkohtia löytyi vaikeasti ymmärrettävistä asioista, kuten erilaiset oletusarvot tai tavoitearvot. Erityisesti nousi esiin tarve yksinkertaistaa terminologiaa.

Kuva 3. Käsikirjoituksen sisällön testaus

Toisen vaiheen prototyyppi (Liite 3) toteutettiin taitto-ohjelmalla. Henkilöä pyydettiin puhumaan ääneen ajatuksensa prototyypistä suhteessa hänen omaan elämäänsä ja talonpiitoonsa. Keskustelut nauhoitettiin analyysia varten

Haastatteluanalyysi toteutettiin jakamalla tulokset seitsemään luokkaan: käsikirjoituksen sisältö, käytettävyys, käytännön haasteet, motivaatio, ideat, pelot ja huoltomuistutukset, jonka pohjalta laadittiin seuraava haastatteluanalyysi.

Suunniteltu käsikirjoituksen sisältö nähtiin pääsääntöisesti toimivana, eikä tietoa ollut liikaa. Huoltokirjaan suunniteltu rakenne, jossa nykytilaa, huoltotoimenpiteitä ja korjauksien suunnittelua tarkastellaan talonosakohtaisesti, pidettiin yleisesti erittäin hyvänä. Puutteiksi tunnistettiin vuosihuoltokalenterin ja siihen liittyvien ohjeiden puuttuminen, pihaan ja puutarhaan liittyvien asioiden kuten pihasuunnitelmätietojen, ja kasviluetteloiden puuttuminen sekä älykotiin ja teknologiaan liittyvä sisältö. Kaikkiin talonosasivuihin toivottiin lisää vinkkejä talon huoltoon ja kunnossapitoon.

Käytettävyyttä ehdotettiin parannettavaksi lisäämällä värejä ja visuaalisuutta. Erityyppisille sisällöille, jotka toistuvat talonosasivuilla tulisi kehittää symbolit tai kuvakkeet, jotka helpottaisivat oikean sisällön löytämistä nopeasti säännöllisessä käytössä. Kenttien ja täytettävien viivojen pituudet tulee suunnitella sisältötarpeen mukaan. Nyt prototyypissä on liian paljon tilaa muun muassa vuosiluvuille ja päivämäärille verrattuna muuhun sisältöön. Ylipäätään tilaa omille muistiinpanoille tulee varata riittävästi tilaa niin taulukoissa kuin täytettävissä kohdissa. Rastitettavat ja tekstitäyttöä vaativat kohdat tulee erottaa selkeästi toisistaan. Talon osien tarkistuslistojen todettiin olevan sisällöltään hyviä, mutta käytettävyydeltään kertakäyttöisiä, ja niiden käytettävyys vuodesta toiseen tulee ratkaista. Sisällön järjestystä tulisijojen, nuohouksen ja paloturvallisuuden osalta kannattaa keskittää, ja siirtää asumisen kustannukset käsikirjoituksen loppupuolelle. Sisällössä tulee ohjata siihen, että talon rakennus- ja erillispiirustukset pidetään ajan tasalla, vaikka tietoja ei huoltokirjaan suoraan voi tallentaa.

Testaushaastattelujen yhteydessä nousi esiin

- että perinteinen **tuloste** paperilla tai **omassa hallussa oleva tallenne** esimerkiksi laajalta käytössä olevassa pilvipalvelussa kuitenkin google docs koetaan turvalliseksi tavaksi käyttää huoltokirjaa.
 - valmiiksi painettu vihko nähdään järkevänä tietojen säilymisen kannalta, mutta jäykkänä laajennettavuuden osalta.
 - ideoitiin digitaalisesti täytettävää lomaketta, jota voi laajentaa, jonka voi tuostaa tai tallentaa.
- **jatkuvuus** on tärkeää, ja kertakäyttöisyyden tunne esimerkiksi epäonnistuneessa toteutuksessa ei ylläpidä motivaatiota käyttää huoltokirjaa
- **siirrettävyys** tuntuu luonnollisemmalta tulosteena tai tallenteena
- **jakaminen** puolison kesken nähdään tärkeäksi, jotta molemmat voivat käyttää ja täydentää tietoja
- perinteisen **mapin tarve ja toimivuus** korostuu. Mapissa tiedot on helppo siirtää kaupan yhteydessä eteenpäin.
- **vuorovaikutteisuu**ta lisäsisältöihin sekä tarkempien ohjeiden että termien selityksien osalta tulee lisätä. Paperitulosteessa linkit voi toteuttaa QR-koodilla ja täytettävässä lomakkeessa linkkeinä.
- **kuvien käyttö** huolto- ja korjaustoimenpiteiden tallentamisessa nähdään tulevaisuudessa keskeisenä.

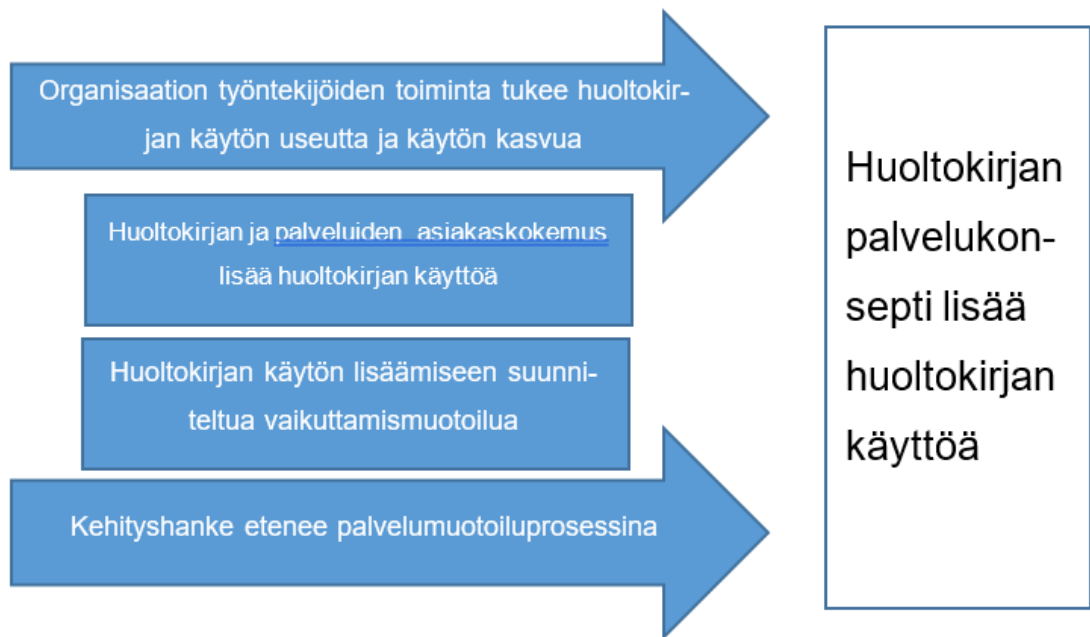
Omaa motivaatiota huoltokirjan käyttöön lisää se, että tiedot saa varmasti talteen ja käyttöön ei liity kertakäyttöisyyden tunnetta. Käyttö pitäisi olla helppoa, ja parhaimmillaan huoltomerkinnot voisi tehdä samalla kuin huollot. Aikataulutus ja säännönmukaisuus tukisivat käyttöä ja säännöllinen käyttö riittäisi tyytyväisyyden kasvuun omaa toimintaa kohtaan. Käyttöä tukisi vinkit ja ohjeet, jotka säästävät euroja tai tuovat taloudellista hyötyä.

Huoltomuistutuksia tilauspohjaisesti pidettiin pääsääntöisesti hyvänä ideana, mutta niiden ajoitus ja räätälöitävyys arvelutti. Häiritsevää sähköpostia tulee myös varoa, jos viestejä

tulee liikaa, ne jäävät lukematta. Paremmin toimivaksi ehdotettiin esimerkiksi huollon tarkistuslistoja, jotka voisi merkitä tehdyksi sitä myöten, kun on ehtinyt huollot tehdä. Huolto-
muistutukset voisi integroida myös paremmin osaksi lehteä ja jäsenkirjettä.

7.5 Design drivers

Asiakastutkimusten löydösten sekä teoriaperustan pohjalta (luku 7) suunniteltiin palvelukonseptin suunnittelun taustalle design driverit eli suunnittelua ohjaavat määrittelyt.



Kuvio 10. Teoriaperusta ja kehityshankkeen tavoitteen ja kehitysprosessin konkretisoituminen (Kappale 6.1)

Asiakaskokemuksen tulee lisätä huoltokirjan käyttöä. Huoltokirjan prototyypin testauksen löydösten perusteella asiakaskokemuksen vaatimukset määritellään seuraavasti:

1. Huoltokirjapalvelu ei jätä asiakasta yksin: se on joustava, sopeutuu eri tilanteisiin ja vaatimuksiin, palvelu tukee asiakkaan tietojen ja taitojen kehittymistä ja tarjoaa neuvot ja vinkit helposti ja oikea-aikaisesti.
2. Huoltokirjapalvelu on luotettava ja se tarjoaa jatkuvuutta, asiakkaan tiedot ovat tallessa, ja tiedot voidaan jakaa ja siirtää.
3. Huoltokirjapalvelu kannustaa asiakasta säännöllisyyteen, joka tuo hyvää mieltä ja tyytyväisyyttä omaan toimintaan.

Työntekijöiden toiminta tukee huoltokirjan käytön useutta ja kasvua

1. Työntekijöillä on riittävät resurssit olla luomassa käyttöä lisäävää asiakaskokemusta

Palvelun kehitys ja jatkokehitys

2. Kehitys toteutetaan palvelumuotoiluna
3. Opetellaan ja hyödynnetään vaikuttamismuotoilun keinoja halutun asiakaskokemuksen saavuttamiseksi

7.6 Palvelukonsepti

Kehityshankkeen teoriaperusta, tutkimukset ja havainnot sekä ideat tiivistyi palvelukonseptiksi (Liite 4), jota voidaan käyttää jatkokehitystä tukevana työkaluna. Palvelukonsepti nimettiin Vihosta palveluksi -konseptiksi korostamaan ajattelutavan muutosta käsikirjoituksen tai teknisen työkalun (sähköinen huoltokirja) kokonaispalveluksi, jonka avulla huoltokirjan käyttö sekä käyttökerrat kasvavat. Konseptissa kuvataan tavoiteltu **asiakaskokemus**: *käyttäjä on tyytyväinen omaan toimintaansa* ja määriteltiin viisi keskeistä alitavoitetta toteutukseen.

Konseptin keskiössä on ydinpalvelun eli huoltokirjan vaatimukset. Toteutukseltaan huoltokirja voi olla vihko, täytettävä sähköinen lomake ja sähköinen palvelu. Konsepti kuvaa tukipalvelut, joiden suunnittelussa käytettiin seuraavia luokkia: säännöllisyyteen kannustavat tukipalvelut, talon huoltoa tukevat neuvot ja vinkit sekä käyttäjän tietojen ja taitojen kehittyminen. Kuhunkin osioon suunniteltiin 3-6 tukipalvelua, joista osaa on jo pilotoitu hankkeen aikana. Ideat tukipalveluiksi on kerätty projektin aikana havainnoimalla, keskustelemalla asiasta eri yhteyksissä organisaatiossa sekä jäsenpalautteiden kautta.

Hankkeen aikana on toteutettu muutamien lisäpalveluiden pilot kuten huoltokirja-artikkelit Omakotilehdessä. Yhteys ydinpalvelun ja tukipalveluiden välillä jää irralliseksi, jos palvelukokonaisuus ei ole kehittäjille ja toteuttajille selvä. Keskeinen osa konseptia onkin se, että kaikkien tukipalveluiden tulee olla sekä keskenään että ydinpalvelun kanssa vuorovaikutuksessa. Käytännössä se tarkoittaa linkkejä sähköisissä toteutuksissa, muihin tukipalveluihin ja erityisesti ydinpalveluun viittaamista esimerkiksi kuvien, qr-koodien ja tekstien avulla. Palvelukonseptissa muistutetaan muutamalla konkreettisen idean kautta siihen, että asian pitäminen esillä vaatii näkyvyyttä ja kannustamista.

Palvelukonseptin lopussa tiivistetään työkalut, joiden tukemana kehittämistä ehdotetaan vietäväksi eteenpäin. Tavoiteltu asiakaskokemus on, että käyttäjä on tyytyväinen omaan toimintaansa ja käyttäjää ei jätetä yksin. Toteutetaan vaikuttamismuotoilua niin, että huoltokirjan tukipalvelut lisäävät huoltokirjan käyttöä ja kehittämistyötä tehdään palvelumuotoilun periaattein, joita ovat: asiakasymmärrys-kehittäminen-testaus-kehittäminen.

8 Pohdinta ja johtopäätökset

Opinnäytetyönä tehdyn kehityshankkeessa perehdyttiin asiakaskokemukseen, työntekijän roolin merkitykseen sekä vaikuttamis- että palvelumuotoiluun. Hankkeessa oli selkeä päämäärä kehittää huoltokirjaa ja siihen liittyviä palveluita. Hankkeen keskeisenä havaintona voidaan pitää sitä, että talon huoltokirjaa kehitettäessä sen sisältämä asiantuntemus on käyttäjän näkökulmasta jotakuinkin itsestään selvää, ja käyttöönotto ja säännöllinen käyttö vaativat rinnalle muita tekijöitä. Palvelua ei kannata kehittää, jos ei voida antaa lupausta jatkuvuuteen ja siirrettävyyteen liittyvästä luotettavuudesta. Käyttäjälle käytöneste on epärointi, teenkö turhaa työtä, joudunko tekemään kaiken joskus uudestaan ja pysyvätkö tiedot tallessa.

8.1 Kehitystoimenpiteet/tulokset

Hankkeessa toteutettiin huoltokirjavihon uudistettu käsikirjoituksen prototyyppi (Liite 3) ja suunniteltiin käyttöä tukeva palvelukonsepti (Liite 4). Kehityshanke toteutettiin palvelumuotoilun periaattein. Tutkimusvaiheessa kerrytettiin ymmärrystä sekä organisaatiosta, huoltokirjan käyttäjistä ja potentiaalisista käyttäjistä. Tutkimusvaihe sisälsi myös huoltokirjaan liittyvien määräysten ja ohjeiden läpikäynnin. Asiakasymmärrysvaihe sisälsi kvantitatiivisen huoltokirjakyselyn, johon saatiin 1248 vastausta. Lisäksi järjestettiin huoltokirjan suunnittelun tueksi ideointityöpaja.

Huoltokirjakäsikirjoituksessa hyödynnettiin ymmärrysvaiheen tuloksia ja käsikirjoituksen sisällön suunnittelua peilattiin vaikuttamismuotoiluun. Nykyisen huoltokirjan sisältö pilkottiin osiin, ja varmistettiin, että aiemmat asiantuntijatyön tulokset tulevat hyötykäyttöön. Word-muotoon tehtyä käsikirjoitusta, joka sisälsi alustavan taiton, toteutettiin pala palalta, ensin rakenne ja siitä tarkentaen sisältöä. Käsikirjoitusta testattiin useammassa kohderyhmätyöpajassa. Kun käsikirjoitus oli sisällöltään valmis, se taitettiin taitto-ohjelmassa prototyyppiksi. Testaamaan kutsuttiin henkilöitä yhdistyksen nuorista jäsenistä, ja heidän kanssaan käytiin viisi testauskeskustelua, jonka tulokset tullaan hyödyntämään lopullista versiota toteuttaessa. Testauksen tuloksissa korostui käytettävyyteen liittyvät asiat. Sisältöön toivottiin lisäyksenä tarkempaa huoltokalenteria tehtävineen sekä teknologian kehittymisen huomioimista.

Käsikirjoituksen yhteydessä käytyjen keskustelun pohjalta tarkennettiin Design Drivereiden määrittelyä. Näiden suunnittelua määrävien ajureiden avulla suunniteltiin palvelukonsepti tukemaan huoltokirjan käytön lisääntymistä ja käytön säännöllisyyden kasvua. Palvelukonsepti koostuu ydinpalvelusta (huoltokirja) ja sen käyttöönotto ja käyttöä tukevista lisäpalveluista (Liite 4). Tukipalveluiden suunnittelussa käytettiin seuraavia luokkia,

jotka muodostuivat halutun asiakaskokemuksen ja toisaalta valittujen vaikuttamistavoitteiden yhdistelmänä: säännöllisyyteen kannustavat tukipalvelut, talon huoltoa tukevat neuvot ja vinkit sekä käyttäjän tietojen ja taitojen kehittyminen.

8.2 Jatkokehitys

Yleisesti huoltokirjapalveluiden kehittämisessä kannattaa huomioida tämän hankkeen keskeisimmät tulokset. Palvelua ei kannata kehittää, jos perusteet eivät ole kunnossa. Palvelun tulee taata käyttäjälle jatkuvuus ja siirrettävyys luotettavasti. Käyttäjä ei halua ottaa huoltokirjaa moneen kertaan käyttöön, vaan jatkaa siitä, mihin on jäänyt edellisen käyttämänsä huoltokirjan kanssa. Tähän luotettavimmin nähtiin toimivan ratkaisu, jossa huoltokirjan tiedot voi tulostaa joko tulosteena tai digitaalisesti.

Kehityshankkeen tuloksia ei ole vielä julkaistu. Erityisesti palvelutuotannossa tulee huomioida vuorovaikutus palvelun osien välillä. Ydinpalvelu ja tukipalvelut muodostavat kokonaisuuden, jonka tavoitteena on huoltokirjan käyttäjälle hänen toivomansa asiakaskokemus. Seuraavaksi kehityshankkeessa olisi hyvä kartoittaa tarkemmat potentiaalisten huoltokirjankäyttäjien asiakasprofiilit, ja tunnistaa profiilien eri tarpeet ja odotukset palveluiden jatkokehityksen tueksi.

8.3 Oman oppimisen reflektointi

Oma oivallus oppimisesta ja sen hyödyntämisestä työarjessa tuli juuri tätä raporttia viimeistellessäni. Olemme työpaikalla valmistelleet tänä vuonna isoa kansalaisaloitehanketta. Oivalsin opinnäytetyötä viimeistellessä, että suunnittelutyössä en ottanut tietoisesti käyttöön hankkimaani osaamista vaikuttamismuotoilusta, onneksi se ei ollut myöhäistä. Oppien siirtäminen työelämään ei ole suoraviivaista ja sitäkin tulee tietoisesti harjoitella.

Kun tein tätä työtä tietoperusta tiivistyi asiakaskokemukseen, työntekijöiden merkitykseen palveluntuotannossa, vaikuttamismuotoiluun ja palvelumuotoiluun. Itselleni nämä neljä näkökulmaa konkretisoivat ne asiat, joita halusin tässä kehityshankkeessa ja myös jatkokehityksessä huomioida. Jätin tietoperustaan työntekijänäkökulman, vaikka sen osalta itse raporttiin ei sisältynyt tutkimusta tai arviointia, palvelukonseptia suunnitellessa se oli kuitenkin taustatekijänä, ja nousee keskeiseen asemaan, kun palvelukonseptia lähdetään toteuttamaan.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli itselle pitkä prosessi, ehdin sinä aikana viedä muutama muun kehityshankkeen läpi, jotka olisivat hyvin käyneet myös opinnäytetyön ai-

heeksi. Yksi tunnistettava syy viivästy miseen oli innostumiseni palvelumuotoilusta (ja vai kuttamismuotoilusta) kesken aloitetun projektin. Palvelumuotoilun oppiminen ja soveltami nen käytännössä jo edenneeseen hankkeeseen piti ratkaista, eikä enää voinutkaan puur taa yksin kammiossa. Virheeni oli, että en lähtenyt ratkomaan tilannetta aktiivisesti, ja työ jäi muiden kiireiden alle.

Kehittämistyön aihe on itselle merkityksellinen. On outoa, että mikään taho ei ole vielä on nistunut tekemään talon huoltokirjasta palvelua, joka oikeasti haluttaa ottaa käyttöön va paaehtoisesti, ja erityisesti että halukkuus sen käyttöön jatkuu käyttöönoton jälkeen. Yri tyspuolella ja ammattimaisessa kiinteistönpidossa huoltokirjat ovat toki osa säännöllistä kiinteistönpitoa, mutta motivaatio niiden ylläpitoon tulee yritysten tai taloyhtiöiden sopi muksista ja työntekijöiden työnkuvasta. Tämän työn lopputulosta kuvaisin ensimmäiseksi askeleeksi en vielä hyvän huoltokirjapalvelun vaan palveluajattelun kehittämisessä.

Lähteet

Ahvenainen, P. Gylling, J. Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsingin seudun Kauppakamari, Helsinki.

Christensen, Clayton M.; Hall, Taddy; Dillon, Karen; Duncan, David S. Know Your Customers, Jobs to be done. 2016. Harvard Business Review.

Fischer, M. Vainio.S. 2015. Potkua palvelubisnekseen, asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum Pro, Helsinki

Honkanen, Henry. 2016. Vaikuttamisen psykologia. Mielen muuttamisen tiede ja taito. Arena-Innovation Oy. Helsinki.

Jaakkola, Elina. Orava, Markus. Varjonen, Virpi. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf. Tekes, Helsinki.

Järvi, Katriina. Lehtonen, Mikko H. Martinsuo, Miia. Tuominen, Tiina. Valtanen, Jesse. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja, pdf. Aalto-yliopisto, Espoo.
Järvi, Lehtonen, Martinsuo, Tuominen & Valtainen

Koivisto, Mikko. Säynäjäkangas, Johanna. Forsberg, Sofia. 2019. Palvelumuotoilun businesskirja. Alma Talent, Helsinki.

Martinkauppi, Kirsi. 2018. Kuinka pidentää rakennuksen elinkaarta ja vähentää ympäristökuormia? <https://mrluudistus.fi/2018/10/kuinka-pidentaa-rakennuksen-elinkaarta-ja-vahentaa-ymparistokuormia/>. Ympäristöministeriö, Helsinki. Luettu 12.11.2018.

Moritz, S. 2005. Service Design – A practical access to an evolving field. International School of Design. Köln. Luettavissa: http://stefanmoritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf. Luettu 22.8.2020.

Ojasalo, J. Ojasalo, K. 2010. B-to-B -palvelujen markkinointi. WSOYpro, Helsinki.

Rajasalo. H. 2018. RT-kortti 18:33, Palvelumuotoilu rakennetussa ympäristössä. Rakennustieto, Helsinki.

Rakennusmaailma. Huoltokirja on arvopaperi. <https://rakennusmaailma.fi/huoltokirja-on-arvopaperi/> Rakennusmaailmalehti, 3.5.2011. Luettu 2.1.2018

Saarijärvi, Hannu. Puustinen, Pekka. Strategiana asiakaskokemus. Docendo, Jyväskylä.

Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry. Rakennetun omaisuuden tila, ROTI 2017. https://www.ril.fi/media/2017/2017-vaikuttaminen/roti-2017/taustat/roti-2017_painettu-raportti.pdf. Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry, Helsinki. Luettu 12.11.2018.

Tuulaniemi, Juha. 2016. Palvelumuotoilu. Talentum Pro, Helsinki.

Tilastokeskus. Asunnot ja asuinolot [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-6745. <http://www.stat.fi/til/asas/index.html>. Tilastokeskus, Helsinki. Luettu 12.11.2018

Tilastokeskus. Käsitteet ja määritelmät. 2019. <https://www.stat.fi/til/ras/kas.html>. Tilastokeskus, Helsinki. Luettu 30.9.2019.

Tilastokeskus. Korjausrakentaminen 2017. https://www.tilastokeskus.fi/til/kora/2017/01/kora_2017_01_2018-10-19_tie_001_fi.html. Tilastokeskus 2018, Helsinki. Luettu 12.11.2018.

Tilastokeskus. Rakennukset ja kesämökit. Rakennuskanta 2016 (Korjattu 20.6.2018). https://www.stat.fi/til/rakke/2016/rakke_2016_2017-05-24_kat_002_fi.html. Tilastokeskus 2018. Luettu 12.11.2018.

Ympäristöministeriö. www.ymparisto.fi/rakentamismaaraykset. Ympäristöministeriö, Helsinki. Luettu 12.11.2018.

Ympäristöministeriö 2000. Rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje. Määräykset ja ohjeet 2000. <https://www.finlex.fi/data/normit/6022-A4.pdf>. Luettu 15.9.2018

Ympäristöministeriö. Maankäyttö- ja rakennuslaki uudistuu, Rakentaminen ja luvat. <https://mrluudistus.fi/rakentaminen-ja-luvat/>. Ympäristöministeriö 2018. Luettu 12.11.2018.

Ympäristöministeriö 2008. Pientalon huoltokirja. https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Rakentaminen/Kiinteiston_yllapito_ja_korjaaminen/Kiinteiston_kaytto_ja_huoltoohje. Luettu 20.9.2018.

Liitteet

Liite 1. Huoltokirjakysely



Talon huoltokirja

Taustatiedot

Vastaajan sukupuoli

- Nainen
- Mies

Ikä

2 merkkiä jäljellä

Valitse, onko kyseessä

Jos käytössäsi on useampia kiinteistöjä, valitse yksi, jonka osalta annat vastauksen.

- Asuinrakennus
- Vapaa-ajan rakennus

Kiinteistön rakennusvuosi

Kirjoita vuosiluku muodossa 1987.

4 merkkiä jäljellä

Valitse kiinteistön hallintamuoto

- Kiinteistön omistaminen tai jaettu omistaminen
- Asunto-osakeyhtiö
- Muu, mikä

Onko käytössäsi huoltokirja?

- Kyllä, Omakotiliiton paperinen huoltokirja
 Kyllä, Omakotiliiton sähköinen huoltokirja
 Kyllä, muu kuin Omakotiliiton huoltokirja
 Ei

Oletko käyttänyt sähköyhtiön tarjoamia sähköisiä kulutuksenseurantapalveluja?

- Kyllä En

Huoltokirjan käyttö

Miten tarpeellisena näet seuraavat talon huoltokirjan osa-alueet?

1 = ei tarpeellinen, 5 = erittäin tarpeellinen

	1	2	3	4	5
Kiinteistön perustiedot sisältäen mm. kiinteistön koko-, käyttö- ja rakennuslupa-, rasite- ja rekisteröintitiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto kodin tekniikan ja ohjauslaitteiden sijainnista sijainnista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talotekniikan kuten ilmastoinnin ja lämmityksen tavoitearvot ja käyttöaikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energian kulutustilastot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veden kulutustilastot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden keskimääräiset keskimääräiset käyttöiät, käyttöönottovuodet sekä huoltoajankohta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden kunnossapitosuunnitelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltokalenteri ja siihen liittyvät huolto-ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltopäiväkirja, johon merkitään tehdyt huoltotoimenpiteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjauspäiväkirja, johon merkitään tehdyt korjaukset ja remontit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedot ja valmistajat taloteknisten laitteiden suodattimista, rakennusmateriaaleista, pintamateriaaleista ja -käsittelyaineista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttöohjeet ja takuutodistukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut kiinteistöön liittyvät asiakirjat kuten rakennuspiirrustukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talon huoltoon, kunnossapitoon, remontointiin, ja materiaaleihin liittyvät yhteystiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeet ongelma- tai poikkeustilanteissa toimimiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nuohouspäiväkirja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistön pelastussuunnitelma ja talossa olijoiden toimintaohjeet vaaran uhatessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esteettömyyskorjaussuunnitelma ikääntymisen varalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kodin turvallisuuden arviointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätevesiselvitys (haja-asutusalue)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valitse mielestäsi viisi tärkeintä asiaa, jotka pitää sisältyä talon huoltokirjaan.

- Kiinteistön perustiedot sisältäen mm. kiinteistön koko-, käyttö- ja rakennuslupa-, rasite- ja rekisteröintitiedot
- Tieto kodin tekniikan ja ohjauslaitteiden sijainnista
- Talotekniikan kuten ilmastoinnin ja lämmityksen tavoitearvot ja käyttöaikataulut
- Energian kulutustilastot
- Veden kulutustilastot
- Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden keskimääräiset käyttöiät, käyttöönottovuodet sekä huoltoajankohta
- Kiinteistön rakenteiden ja laitteiden kunnossapitosuunnitelma
- Huoltokalenteri ja siihen liittyvät huolto-ohjeet
- Huoltopäiväkirja, johon merkitään tehdyt huoltotoimenpiteet
- Korjauspäiväkirja, johon merkitään tehdyt korjaukset ja remontit
- Tiedot ja valmistajat taloteknisten laitteiden suodattimista, rakennusmateriaaleista, pintamateriaaleista ja -käsittelyaineista
- Tiedot ja valmistajat taloteknisten laitteiden suodattimista, materiaaleista, pintamateriaaleista ja -käsittelyaineista
- Käyttöohjeet ja takuutodistukset
- Muut kiinteistöön liittyvät asiakirjat kuten rakennuspiirustukset
- Talon huoltoon, kunnossapitoon, remontointiin, ja materiaaleihin liittyvät yhteystiedot
- Ohjeet ongelma- tai poikkeustilanteissa toimimiseen
- Nuohouspäiväkirja
- Kiinteistön pelastussuunnitelma ja talossa olijoiden toimintaohjeet vaaran uhatessa
- Esteettömyyskorjaussuunnitelma ikääntymisen varalle
- Kodin turvallisuuden arviointi
- Jätevesiselvitys (haja-asutusalue)

Tuleeko mieleesi muita asioita, joita talon huoltokirjan tulisi sisältää?

Mitä korjaus- tai peruseränusremontteja olet tehnyt tai aiemmat omistajat ovat tehneet kiinteistössäsi?

Jos valitsit älypuhelin, tablet tai tietokone, onko sinulla tarvetta paperimuodossa olevan materiaalin arkistointiin ja säilyttämiseen?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

Oletko kiinnostunut ottamaan huoltokirjan käyttöön tai lisäämään sen käyttöä?

- Kyllä
 En
 Harkitsen

Lisäisikö seuraavat asiat huoltokirjan käyttöä?

1=ei yhtään, 5=paljon

	1	2	3	4	5
Neuvonta huoltokirjan käyttöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattilaisen apu huoltokirjan täyttämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonta huoltotoimenpiteiden tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattilaisen apu korjaussuunnitelman toteuttamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltokalenterin huolto-ohjeiden lähettäminen sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltokalenterin huolto-ohjeiden lähettäminen tekstiviestillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut mieleesi tulevat asiat voisivat lisätä omalta osaltasi huoltokirjan käyttöä?

Valitse kaikki remontit, jotka tiedät tehdyksi.

- Salaoja
- Perustus
- Julkisivu
- Ikkuna
- Katto
- Pihan maanrakennus
- Sadevesijärjestelmät
- Sisätilojen parannustyöt, lattia, seinät, katto
- Pesutilat
- Wc-tilat
- Sauna
- Keittiö
- Lisälämmitysjärjestelmä
- Lämmitysjärjestelmän uusiminen
- Sähköjärjestelmien lisääminen
- Sähköjärjestelmien uusiminen
- Valokuitu
- Takka
- Vesiputkistot
- Viemärit
- Jätevesijärjestelmä
- Ilmanvaihto
- Kiinteistön laajennus
- Kylmäullakon käyttöönotto asumiskäyttöön
- Kosteusvauriokorjaus
- Muu, mikä

Onko sinulla seuraavat tiedot tallessa remonttien osalta?

	Kyllä	Ei kaikista	Ei mistään
Toteutusaika ja takuutiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kustannukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toteutukseen liittyvät yritykset ja yhteystiedot yhteystiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Materiaalitiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millä tavoin käyttäisin huoltokirjaa mieluiten?

- Vihko/kirja
- Älypuhelin
- Tablet
- Tietokone

Liite 2. Prototyypin testaus, taustakysymykset

Taustatekijät

Oma talo, uusi/vanha, oma huoltokirjan käyttö

Käsikirjoitus

1. Kerro vaikutelmasi huoltokirjan käsikirjoituksesta?
2. Arvioi huoltokirjan sisällön hyödyllisyyttä itsellesi ja muille
3. Oliko sisällössä jotain, minkä mukana olo yllätti?

Vihosta palveluksi

1. Huoltokirjan käyttö tai ainakaan käytön useus ei ole kovin yleistä, mitkä omalla kohdallasi voisivat olla esteitä käyttöön, mitkä taas kannustimia?
 - a. Miksi?
2. Mikä saisi sinut käyttämään huoltokirjaa
3. Mikä tukisi huoltokirjan käyttöä?
 - a. Mitä mieltä huoltomuistutuksista sähköpostiin

Alapohja ja salaojat

Alapohjat ja salaojat tulisi tarkistaa näin ja näin monta kertaa vuodessa. Ne ovat tärkeitä tästä ja tuosta syystä.



Perustiedot

Perustustapa

Sokkeli (perusmuurianturuperustus) _____ Pilariperustus _____

Reunavahvistettu laatta _____ Paaluperustus _____ Valesokkelirakenne _____

Alapohjan rakenne

Maanvarainen laatta _____

Kantava laatta (ei tuuletustilaa) _____ Tuuletettu alapohja ryömintätilalla _____

Eristysmateriaali

Kellarin ulkoseinärakenteet

Salaojat kyllä ei ei tiedossa Asennusvuosi _____

Salaojapumppaamo kyllä ei Muu pumppaamo kyllä ei

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

8

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Salaojaputket	40-50 v				
Perusmuurin vedeneristys, bitumivahvy	20 v				
Perusmuurin vedeneristys, kumibitumi	20 v				

Tarkistuslista

Otja	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäivä
Pintavedet ohjautuvat pois sokkelista				
Lattioita sokkelin vieressä				
Sokkelin vieressä kasvillisuutta			Puiden juuret voivat vahingoittaa paitsi sokkeleita myös sadevesi- ja salaojaputkia.	
Sokkelissa on halkeama				
Sokkali on märkä				
Tuuletussalaojassa on kosteutta			Tehokasta ilmanvaihtoa.	
Salaojan tarkistuskäytössä on häikäisyä tai muita aineita			Jos kertyy toistuvasti, syytä selvittäessä alkuperä.	
Salaojan tarkistuskäytön putken päät ovat kokonaan veden pinnan alla			Syytä epäillä tukosta.	

9

Runko ja julkisivu

Runko ja julkisivu tulisi huomioida omassa talonhuollossa näin. Täytä alla perustiedot ja muita tärkeitä tietoja oman talosi julkisivusta.



Perustiedot

Runko

Puuelementti Paikalla tehty puurunko Puurunko ja tiiliverhous

Täytili Kevytbetoni Hirsi muu _____

Elementtien valmistaja _____

Julkisivumateriaalit

Rakenne/kohde	Tuotteet, idättyt, valmistaja	Värisävy/maalityyppi	Vuosi

Merkitse materiaaleihin myös pohjakäyttely

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

10

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Lautaverhous ja hirsi-pinta	50 v		Pinnokattu betoni	50 v	
Tiiliverhous			Pinnokattamaton betoni	40 v	
Rappaus	50 v				

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Otja	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäivä
Pintakattelyssä lohkeama tai halkeama				
Julkisivu vaatii pohditusta			Poista lika ja sarnnat.	
Kasvillisuus kokiokulussa julkisivun kanssa			Kasvillisuus tulee poistaa.	
Ikänsäilytyksen kunto ja kaadot pois seinästä				
Talotikkaitumossa				

11

Katto ja yläpohja

Talon katto tulee huomioida monin eri tavoin.



Perustiedot

Harjakatto _____ Tasakatto _____ Päipeltikatto _____
 Kattomateriaali _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Aluskate _____
 Rännit _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Yläpohja _____
 Rakenne _____ Eriste _____
 Pääasokko yläpohjan kunnon tarkistamaan? Kyllä Ei

Kattovarusteet

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Rivipeltikate, sinikitti, maalattu	60v		Kumbitumikermikate 1-karros	25v	
Profilikate	40v		Kumbitumikermikate 2-karros	30v	
Tiilikate	45v		Räystskoukut ja syökytorvet	25-40v	

12

Kuittusementti-kate	30 v		Kattoikkunat	30 v			
Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkastuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Kate ohje				
Katteen kiinnitys kunnossa				
Läpiviennin tiivistykset kunnossa				
Katteen kiinnitys (pultit) kunnossa				
Onko akakatetta				
Akakate ohje				
Vuotojälkiä yläpohjassa				
Tiilit rikki				
Sammal kasvua				
Lumiesteiden kiinnitys kunnossa				
Kulkuohjeiden kiinnitys kunnossa				
Tikkaat käytökunnossa				
Räystskoukut puhtaat				
Räystskoukut eivät vuoda kunnossa				
Sadevedet ohjataan sokkialin vierestä pois				

Vinkki

Katolla liikuttaessa tulee muistaa turvallisuus, turvavarusteet ja käyttää ammattilaisen apua tarvittaessa!

13

Ovet ja ikkunat

Perustiedot



Ikkunat

Typpi _____
 Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Lämmönläpäisykerto U-arvo _____ W/m²·K. Mekasuojus _____
 Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Lämmönläpäisykerto U-arvo _____ W/m²·K. Mekasuojus _____
 Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Lämmönläpäisykerto U-arvo _____ W/m²·K. Mekasuojus _____
 Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Lämmönläpäisykerto U-arvo _____ W/m²·K. Mekasuojus _____
 Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Lämmönläpäisykerto U-arvo _____ W/m²·K. Mekasuojus _____
 Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 Lämmönläpäisykerto U-arvo _____ W/m²·K. Mekasuojus _____

Ovet

_____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____
 _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

14

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Puukkinat	50 v		Puu-alko-ovat	40v	
Puu-alumiini-ikkunat	60 v		Metaliliuko-ovat, teräs	60v	

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Tiivistet ohje				
Tiivistet irti				

Vinkki

U-arvolla ilmoitetaan, kuinka monta wattia lämpötehoa siirtyy rakenteen läpi yhtä neliömetriä kohden, kun rakenteen sisäpuolen ja ulkopuolen välillä on yhden asteen lämpötilaero. Mitä pienempi rakenteen U-arvo on, sitä paremmin se eristää lämpöä.

Ikkunoiden äänieristykseen vaikuttaa muun muassa lasien määrä, paksuus, karmien syyvyys, sekä ikkunoiden tiivistäminen ja karmien tiivistys rakenteisiin.

15

Märkätilat ja sauna

Huomioi kodin märkätilat ja sauna taloa huoltaessasi.



Perustiedot

Märkätilat

Lattiarakenne

Tila _____ Puurakenne _____ Kivirakenne _____ materiaali _____

Vedenieritys _____ tuote _____

Tila _____ Puurakenne _____ Kivirakenne _____ materiaali _____

Vedenieritys _____ tuote _____

Tila _____ Puurakenne _____ Kivirakenne _____ materiaali _____

Vedenieritys _____ tuote _____

Seinä rakenne

Tila _____ Puurakenne _____ Kivirakenne _____ materiaali _____

Vedenieritys _____ tuote _____

Tila _____ Puurakenne _____ Kivirakenne _____ materiaali _____

Vedenieritys _____ tuote _____

Tila _____ Puurakenne _____ Kivirakenne _____ materiaali _____

Vedenieritys _____ tuote _____

Käsittely ja pintamateriaalit

Huonetta	Pinta	Tuotteet, ideltelyt	Väri/tyyppi	Asemusvuosi
Pesuhuone	Lattia			
	Seinät			
	Katto			
	Vedenieritys			
Löylyhuone	Lattia			
	Seinät			
	Katto			
	Vedenieritys			
Kodinhuone	Lattia			
	Seinät			
	Katto			
	Vedenieritys			
WC/kyppyhuone	Lattia			
	Seinät			
	Katto			
	Vedenieritys			
WC/kyppyhuone	Lattia			
	Seinät			
	Katto			
	Vedenieritys			

16

Katto	Vedenieritys

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Tekniset käyttöäät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Muovimatto ja maalatut sisäkalot	20 v		Laattalattia ja massainen vedenierite	30 v	
Laattalattia ja kosteussuojakalvy	15 v		Laattalattia ja massainen vedenierite	30 v	
Levy- ja kivinäirirakenne	15 v		Muovilapetti, pesuhuoneen paneelit	12 v	
Silikonisaumat	8 v				

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Lattotilat pinnat ovat ehjit				
Laattasaumat ovat ehjit				
Laatat ovat kiinni alustassa				
Silikonisaumat ovat ehjit			Uusi silikonisaumat tarvittaessa.	
Silikonit				

17

Vinkit

Vuodesta 1999 alkaen on edellytetty uudisrakennuksien märkätaloihin vedenieritys myös seinin. Korjaustoimenpiteissä vero vahingollisesta vedenieritystä.

18

Tulisijat

Kodin tulisijat ovat tettä ja huosta ayytä tärkeitä. Huomioi tettä ja tuo asia.



Perustiedot

Tulija	Valmistaja	Asemusvuosi

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä

Muistilpanot

19

Tekniset käyttöt

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Talika			Savipiiput, tiili sisällä/katolla	50/30 v	
Kikas			Elementtipiippu, keräminen	50v	
Savipiippu, teräs	30-50v				

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Nuohous			Tästä nuohous vähintään kerran vuodessa. Lain mukainen nuohous on ammattilukinnon suorittaneen nuohoojan tekemä.	
Palaneijätettä esilyyissä				
Hormissa halkaama				
Tuulijäsaavuttaa			Huolehdi myös riittävästä ilmanvaihdosta.	
Tuulijäsa on halkaama				
Puut säilytetään kuivassa tilassa				

Vinkki

Nuohouksen tarkoitus on poistaa hormeihin kertynyt palaneijäte ja samalla tarkastaa hormien kunto ja paloturvallisuus. Nuohous tulee tehdä valittuissa asuinikätyössä olevan rakennuksen vuositain ja vapaa-ajan käyttäessä oleviin asuntoihin kerran kolmessa vuodessa.

Polta vain kuivaa ja puhdasta puuta.

Lämmitysjärjestelmä



Huomioi lämmitysjärjestelmä, kun teet kodissasi joltakin asioita. Muista, että tämä ja tuo asia ovat sen suhteen tärkeitä.

Perustiedot

Otaenergia Sähkö _____ Öljy _____ Kaukolämpö _____ Puu _____
 Muu _____
 Lämmönlähteen tyyppi Kattila _____ Sähkövesivaraaja _____ Maalämpöpumppu _____
 Ilma-vesilämpöpumppu _____ Ilmalämpöpumppu _____ Aurinkolämpö _____
 Muu _____
 Lämmönjako Sähköpatterit _____ Vesipatterit _____ Lattialämmitys sähkö _____
 Lattialämmitys vesikierto _____ Ilmalämmitys _____ Kattolämmitys _____
 Muu _____

Lämmitysjärjestelmän laiteluettelo

Laitte tyyppi	Valmistaja	Asennusvuosi

Suositellut asetusarvot (kirjoita ylös asetukset, joilla saavutetaan hyvien energiatehokkuuden)
 Patteritehoasteellisen asetusarvot _____

Lattialämmityksen säätimien asennus

Säätölämmityksen ja sulatuslaitteiden asennus

Vesikiertoisen järjestelmän menovesi _____

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

Tekniset käyttöt

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Lämmönsäätimet	10-20v		Teräspuikot sisätiloissa	50v	
Öljysäiliö, teräs, maassa	20v		Teräspuikot betonirakenteissa	10-50v	
Öljysäiliö, teräs, sisätiloissa	40v		Kuparipuikot sisätiloissa	40-50 v	
Öljysäiliö, muovia, maassa	40v		Muovipuikot		
Öljysäiliö, muovia, sisätiloissa	50v		Komposiittipuikot	50v	
Öljylämmityskattilat	30-40v		Liijäsuhteiset liitännät	30v	
Puu- tai palletilatilla	30v		Putteriventtiilit	15-20v	
Sähkökattila	30v		Moottoriiventtiilit runko/toimilaitte	20/10-15 v	
Sähköiset lämmönsäätimet	30v		Puhdistusvarusteet, mitta- ja ym.		
Maalämpöpumppu	25-30v		Lämpöpatterit	50v	
Ilma-vesilämpöpumppu			Paisunta- ja varolaitteet	20-25 v	
Ilmalämpöpumppu	10-15v		Ilmalämmityskoneet	20-25 v	

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Laitteet ovat pölyisiä				
Suodattimet ovat likaiset			Puhdista ja vaihda valmistajan ohjeiden mukaan	
Tilaa huolto			Säännöllinen huolto lisää laitteiden käyttöikä	
Asutukset kunnossa			Säännölliset laitteiden tarkastukset voivat saavuttaa paremman energiatehokkuuden	

Vesiputket ja viemäri

Huomioi vesiputket, kun huollat kotiasi.



Perustiedot

Puhdas vesi
 Vuositilitys _____ Porakaivo _____ Pintavesikaivo _____ Pumppu ja painesäiliö _____

Vesiputkien materiaali _____
 Liityntäpisteen sijainnin kuvaus _____

*huolto ja korjauksesta kiinteistön omistaja vastaa kustannuksista liityntäpisteeseen

Jätteenväst
 Viemäriinliitys _____ Umpisäiliö _____ Pienpuhdistamo _____ Sakokaivo _____ lpi
 Imeytyskenttä _____ Kaivokäymälä _____ Muu _____

Vastjäljestelmä

Lämminvaihtajan termostaatin asetusarvo _____ °C

Oma laivo _____

Pumpun käynnistyspaine _____ Pyötyspaine _____

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Sähköiset lämminvaihtajat	30 v		Terveputket sisätiloissa	50 v	
Muoviputket			Terveputket betonirakenteissa	10-50 v	
Komposiittiputket	50 v		Kupariputket sisätiloissa	40-50 v	
Lämminvaihtajan vastus			Painovesisäiliö		
Pumppu			Sakokaivo muovinen		
Sakokaivo betoni			Umpisäiliö muovinen		
Umpisäiliö betoni			Imeytyskenttä	15 v	

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu
Viemäri							
Sukitus, suojitus, maalaus							

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Veden kulutuksessa muutos			Kulutusmuutos voi johtua putkikostasta	
Vesimittari liikkuu, vaikka vettä ei käytetä			Vesimittarin avulla voi tunnistaa piilävän putkivieron, mutta myös vuotava hana tai wc-pönttö voi olla syytä.	
Hana vuotaa				
WC-pönttö vuotaa				
Puhdistusta tarvitaako				
Painovesisäiliön tarkistus				

Vinkki

Lämminvaihtajan veden lämpötilan arvo tulee olla 55 astetta laitteidenkäsittelyn ehkäisemiseksi

Ilmanvaihto

Ilmanvaihto ei ole aktiivisinta huoltoa vaativa kohde kodissa. Tee sen suhteen tiensä ja tuo asia, niin kaikki on kunnossa.



Perustiedot

Painovoimainen poisto _____ Painovoimainen poisto ja kesätuuletin _____

Pöytäpuhallin (huippuimuri) katolla _____

Konaeellinen tulo ja poisto _____ Lämmön talteenotto _____

Korvausilmaventtiili _____ Korvausilmasuodattimet _____

Liikkuvissa rasvavuodatin _____

Villitus _____

Laite _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____

Laite _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____

Laite _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____

Laite _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____

Asennukset

Tuloilman jälkikäsittelyn asetusarvo _____

Ilmanvaihtojen käytökäytöt _____ käyttäjät _____

Omatoiminen puhdistus ja suodattimien vaihdot

Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä	Päivämäärä

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Puhallimet	20-25 v		Lämmön talteenottolaitteet	20-25 v	
Ilmanvaihtojen ilmansiirtimet	20-25 v		Suodattimet	Laitevalmistajan ohjeet	
Ilmanvaihtojen ilmansiirtimet, sähkö	15 v		Poisto- ja tuloilmaventtiili		
Kylmäkompressorit	20 v				

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomiot	Havaintopäiväys
Tuloventtiili ikkunan				
Poistoilmanventtiili ikkunan				
Suodattimet ikkunan			Puhdistus ja vaihdot suodattimien valmistajan ohjeiden mukaan.	
Liikkuvien ikkunan				

Vinkki

Kun puhdistat venttiilejä älä koske niiden säätöihin, jotta rakennuksen ilmanvaihtojen tasapaino muutu.

Sähköt

Sähköt ovat kodissa tärkeä asia. Niitä pitää tehdä kaikenlaisia asioita. Huomioi esimerkiksi sähköjohdot.



Perustiedot

Sähkökeskus _____ Valmistaja _____ Asennusvuosi _____

Koska sähköistys on tehty _____

Luottelo asetuksista ja ajatimisista _____

Sähköpiirustukset ajan tasalla Kyllä Ei

Auinkesäkö _____

Invertteri _____ Paneelit _____ kpl _____ m²

Taho _____ Valmistaja _____

Akku _____

Sähköauton lataus _____

Laite _____ Valmistaja _____ Lisäfiidot _____

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

28

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu
Sähköjohdot	60v			Sähköauton latauspiste			
Sähkökeskus				Auinkesäkö			
Pistorasiat				Invertteri			
Sähköauton latauspiste				Akku			

Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu	Materiaali	Käyttöikä	Asennettu	Korjattu

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomioit	Havaintopäiväys
Sähkökeskus on polytton				
Sähkökeskuksessa kannettomia sähköpöytälamput				
Sähköistetyt polyttonit				
Ulkäjäjohtajat ehjät				
Pistorasiat kiinni				
Pistorasiat puhtaita				
Kylmätilat polyttonit				
Jalkojohdot liikkaita			Jalkojohdot voivat ylikuumenemisesta aiheuttaa palovaraa. Teostä lisäpistorasioita ammattilaisella tarvittavissa.	

Vinkit

Sähköjen kunnan sävittämiseen kannattaa pyytää ammattilaisen apua

Kodin kylmätilat kersävät vuoden mittaan polyt, joka ajan kanssa lisää energian kulutusta sekä lisää tulipalon vaaraa. Varmista, että lattian ylä- ja alapuolella on riittävästi ilmakeiärtöitä.

29

Piha ja pihavarusteet

Piha on mukava asia, mutta sitäkin pitää valittavasti huoltaa eri tavoin.



Perustiedot

Huolevratkaisen kuvaus _____

Luottelo pihavarusteista _____

Käyttö- ja korjauspäiväkirja

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muistiinpanot

Tekniset käyttöiät

Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi	Materiaali	Käyttöikä	Korjausvuosi
Asfalttipäällysteet	40-50v		Puunkemiseet aidat	30v	
Sora- ja kivihäpällysteet			Kivi/betonilaatat		
Lipputanko	40v				
Huolevratkaiset					

30

Tarkistuslista

Ohje	Kyllä	Ei	Huomioit	Havaintopäiväys
Pistorasiat on tarkoitettu ulkokäyttöön				
Jalkojohdot on tarkoitettu ulkokäyttöön				
Ulkökäyttöpistorasiat on hyvin kiinnitetyt				
Pistorasoiden suoja-kannet ovat ehjät				
Lamppujen kuvut ehjät			Merkitse ylös lamppujen tyyppi ja tyyppi	
Sadevedet vuodot-tavat lätköillä lähelle rakennusta				

31

Omatoiminen palotarkastus

Toimenpide	Kunnossa	Korjattavaa	Toimenpide	Kunnossa	Korjattavaa
Tiedot ja tiedot			Kaikki		
Palovaroittimien tarkistus			Sammutuspaikkaköiden ulottuvilla		
Poistumistietu tultuja			Liedellä oleva kattilalla käytettävien väliväli		
Alkusanomusosaaminen			Liedellä ei ole tavaraa		
Ensipuosaminen			Sähkölaitteita ei irrotetaan pistorasista, kun laitteita ei käytetä		
Soitto hätäkeskukseen 112			Liesihäuhuttimen suodatin puhdistettu		
Yleiset turvallisuusohjeet			Pölyt imuroitu kylmälaikkeen takaa		
Välitiet sähkölaitteet ja -johdot korjattu			Makuuhuone ja olohuone		
Ilmastointilaitteet puhdistettu			Varusteikkuna on helposti avattavissa		
Ei tupakoida sisätiloissa tai sohvalla			Televisio sijoitettu ihmään paikaksi ja herättäviä katkaisuun yöksi		
Käytetään paloturvallisia sisustuslaitteita			Valaisimet sijoitettu turvallisesti ja seinälamput kiinnitetty tukovasti		
Lakki (myös puhallin) irrotetaan seinästä, kun niitä ei käytetä, ja ladataan laitteita vahvotusti			Saumut ja pesutilat		
Välitiet ja varusteet			Pyykkiä ei kuljeta löylyhuoneesta tai sähköpatterin päällä		
Palovaroittimien paristot ja testaus			Ruokoneen käyttöä valvotaan		
Sammutuspaikka kiinnitetty näkyville			Olohuone ja keuhkurölli		
Sammuttimen estäjä on ajalla			Ei säilytetä palonarkaa tavaraa		
Tuuletin suojattu			Ei tavaraa poistumistieillä		
Hätäpoistumistieillä ei pidetty mitään kassaa kunnossa			Varasto ja takainen tila		
Kattotikkaat			Ei säilytetä palonarkaa tavaraa		
Lapeliteikat ja kävelytaset katolla			Ei säilytetä palavia nesteitä tai kaasuja		
Pöytä			Ovet kaikki		

36

Palavaa tavaraa ei säilytetä sohvalla			Ei säilytetä tavaraa astin- ja kassaa		
Huolehditaan, että osoitenumero näkyvästi on kassaa myös pimeällä			Omat liedyt		
Palastustietu estäjä					
Pöytä valaistu					
Takahuoneesta					
Käytetään pelotteen vain turvallisissa tiloissa					
Ulkotulot pelotteen turvallisissa tiloissa ja niitä ei jätetä valvomatta					

37

Asumisturvallisuus

Turvajärjestelmä ja vartiointi

Järjestelmä _____ Valmistaja _____ Käyttöönotto vuosi _____
 Vartiointi käytännössä: _____

Taloautomaatio, vuotovahdit

Kuvaus: _____

Järjestelmä	Valmistaja	Käyttöönotto

Radon

Asumisen huonon radonpitoisuus ei saa ylittää arvoa 300 Bq/m³. Uusi asunto tulee suunnitella ja rakentaa siten, että radonpitoisuus ei ylitä arvoa 200 Bq/m³. Radon mitataan mittausperusteella vähintään kahden kuukauden ajan. Mittauskausi on 1.9.–31.5.

Mittauskausi _____ Mittausulos _____
 Mittauskausi _____ Mittausulos _____

Korjaustoimenpiteet

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

Muut asumisturvallisuus- ja terveyshavainnot ja korjaukset

Havainnot _____

Korjaustoimenpiteet

Päivämäärä	Toimenpide	Yritys	Kustannukset

38

Esteettömyyskartoitus

Toimenpide	Kunnossa	Korjattavaa	Toimenpide	Kunnossa	Korjattavaa
Pöytä			Kaikki		
Kuluväylät ovat avaria ja ohjia			Vesipisteisiin ulottuu hyvin		
Pysäköintipaikat ovat lähellä ja säilytetä helpokulua asunon ulko-ovella			Sähkölaitteet on sijoitettu käytännöllisiin paikkoihin		
Pöytä on hyvin valaistu			Työpöytä on eri korkeuksilla		
Sisäänkäynti ja olohuone			Kaikkokaapit ovat sopivalla korkeudella tai helposti saatavissa		
Sisäänkäynti on katta			Kodinkoneet on sijoitettu niin, että niiden käyttö on helppoa		
Sisäänkäynti on hyvin valaistu			Laskutella on riittävästi, erityisesti kodinkoneiden viereissä		
Sisäänkäynti on ilman tasoaeroa tai portaiden ohessa koiva lattia			Muut asunotilat		
Ulkko-ovien edessä on riittävästi vapaata tilaa			Makuuhuoneen/-huoneiden koko on vähintään 10-12 m ²		
Ovi on helppo avata			Ovien vapaa kulkuväylä on vähintään 850 mm		
Oven kulkuväylä vapaa leveys on vähintään 900 mm			Huoneissa on ohjia seinäpöytä-tilaa, jolloin ne on helppo käyttää		
Ovien aukkoissa ei ole esteitä			Huoneet on kalustettavissa niin, että kulkuväylän leveys olisi vähintään 900 mm		
Tuolipaikka ja eteisessä on vapaata tilaa			Kylpyhuone-, wc- ja saunatilat		
Muut kodin toimintoihin liittyvät tilat			Ovien vapaa leveys on vähintään 850 mm		
			Vapasta kiertämistilaa on harkittava vähintään 1500 mm		
Keskeiset asunotilat ovat yhdessä huoneissa			Wc-istaman viereissä on vapaata tilaa 800 mm		
Varusteisiin ja jalkatelineeseen pääsee vahvotusti			Ruokailan korkeus on sätettävä tai korkeus on 800 mm		
Säilytys- ja varustotila on riittävästi			Suikun viereissä on laskutilla		
Takahuoneen hallintalaitteet ovat helpokäyttöisiä ja säilytettävissä			Seinän voi tarvittaessa kiinnittää tukiväli		
Jos suunnossa on portaita tai kiskua, ne ovat mahdollisimman turvalliset			Saunan lattiolla pitäisi helposti		

39

Liite 4. Palvelukonsepti



1



2

TALON HUOLTOKIRJAN PITÄÄ OLLA TULOSTETTAVISSA JA/TAI OMANA TALLENTENA

- ★ VIRKKO
- ★ KÄYTETÄÄN LOMAKE, LOMAKKEET
- ★ SÄHKÖINEN HUOLTOKIRJA

- KÄYTTÄJILLE ON TÄRKEÄÄ, ETTÄ HUOLTOKIRJA ON VARMASSA TALLESSA MYÖS JATKOSSA
- MAPPI TARVITAAN
- TULOSTEINA SIIRTTÄMINEN ASUNTOKORUN YHTEYDESSÄ ON VARMIN KEINO
- SÄHKÖISEN HUOLTOKIRJAN JATKUVUUTEEN ON VAIKEA LUOTTAA. KÄYTTÄÄ KYSYVY: TALON IKÄ ON 50-100 VUOTTA, MIKÄ ON DIGITAALISTEN PALVELUIDEN?

3

PALVELUT

SÄÄNNÖLLISYYS

HUOLTOMUISTUTUKSET JA MUISTILISTAT
ARTIKKELIT OMAKOTILEHDESSÄ JA
JÄSENKIRJEISSÄ
VERKKOSISÄLTÖ

HEUVOT JA VINKIT

VINKIT HUOLTOKIRJAN SISÄLÖISSÄ
ASIAMONTUJANEUVONTA
VIDEOVINKIT

TIEDOT JA TAIDOT

HUOLTOKIRJAN SISÄLTÖ
TALONPIDONTERMINISTÖ JA SELITYKSET
KOULUTUKSET JA WEBINAARIT
TARJOUSPYYNNÖT JA SOPIMUKSET
YHTIYSTEN TIEDOT JA TRUSTIT
TIETOSISÄLTÖ

4

KANNUSTA SÄÄNNÖLLISYYTEEN

HUOLTOMUISTUTUKSET

HUOLTOMUISTUTUS TULEE SÄÄNNÖLLESTI, JOS OLET SEN TILANNUKSEKSI.

MUISTUTUS ON TARKISTUS/HUOLTOLISTA, JOHKA VOI TULOSTAA, TAI TEHDÄ MERKINNÄT SÄHKÖISESTI.

HUOLTOTOIMIA EI TARVIKSE TEHDÄ KERRALLA HUOLLOSTA JÄÄ JÄLKI.

HUOLTO TUO HYVÄN MIELLEN JA PALKITSEE.

ARTIKKELIT

ONKAT YHDISTETTYMÄSSÄ ANNA HUOLTOKIRJAN SISÄLTÖÖN.

MUISTUTTAMME HUOLTOKIRJAN OLEMASSA OLOSTA.

MUISTUTTAMME HUOLTOKIRJAN PITOON AJANTASALLA KÄYTTÄMÄN VINKKEIN.

TUKEVAT TALON HUOLTOA JA KUNNOSSAPITTOA.

VERKKOSISÄLLÖT

VERTAISTUKI INHOITAA.

VERKKOSISÄLLÖT MUISTUTTAA HUOLTOKIRJAN YLLÄPIDOSTA.

JULKISET SIVUT.

JÄSENER SIVUT.

YHDISTYSTEN SIVUT.

5

NEUVOT JA VINKIT

VINKIT HUOLTOKIRJAN SISÄLLÖISSÄ

HUOLTOKIRJAN SISÄLTYTÄÄN AIHEALUEISEEN LIITTYVÄ VINKKEJÄ.

VÄHENTÄÄ VIRHEITÄ.

SÄÄSTÄÄ RAHAA.

OHJAA TOIMIMAAN OIKEIN.

ASIAANTUNTIJANEUVONTA

OMIIN TILANTEISIIN SAA NEUVOT HENKILÖKONTAKSISTA.

VIDEOVINKIT

VIDEOVINKIT OPASTAVAT KONKREETTISESTI TALON HUOLTOON JA KUNNOSSAPITTOON.

VINKIT MUISTUTTAMME SÄÄNNÖLLESTI HUOLTOON.

VINKIT MUISTUTTAMME SÄÄNNÖLLESTI HUOLTOKIRJAN KÄYTTÖÖN: HYÖDYTÄ ITSELLE.

6

TIEDOT JA TAIDOT

<p style="text-align: center;">HUOLTOKIRJAN SISÄLTÖ</p> <p style="text-align: center;">YLLÄPITÄÄ</p> <p style="text-align: center;">ANTAA TIETOA, JOTA EI OSANNUKSET ODOTTAA</p> <p style="text-align: center;">PERUSTUU ASIANTUNTEMUKSEEN</p> <p style="text-align: center;">LUOTETTAVAA TIETOA</p>	<p style="text-align: center;">TALONPIDONTERMISTÖ JA SELITYKSET</p> <p style="text-align: center;">AUTTAA, KUN ASIA ON UUSI</p> <p style="text-align: center;">SELITTÄÄ HUOLTOKIRJASSA KÄYTETTY TALON OSAT JA HUOLTOKIRJAN TERMIT</p>	<p style="text-align: center;">KOULUTUKSET JA VEBINAARIT</p> <p style="text-align: center;">TALON OSAT-KOULUTUKSET</p> <p style="text-align: center;">OPETTAA TIEDOT TALON HUOTOON JA KUNNOSSAPITOON JA NIIDEN NÄKEMÄÄN TALON OSANTRISESTI</p> <p style="text-align: center;">OPETTAA HUOLTOKIRJAN KÄYTTÖÖN</p>
---	--	--

7

TIEDOT JA TAIDOT

<p style="text-align: center;">TARJOUSPYYNNÖT JA SOPIMUKSET</p> <p style="text-align: center;">TARJOUSPYYNNÖN JA VERTAILUN PERIAATTEET</p> <p style="text-align: center;">OSTETTAVAT SOPIMUSOHJAT (RAKENNUSTIETO)</p> <p style="text-align: center;">LAKINEUVONTA</p>	<p style="text-align: center;">YRITYSTEN TIEDOT JA TAUSTAT</p> <p style="text-align: center;">ZECHT.COM</p>	<p style="text-align: center;">TIETOSISÄLTÖ</p> <p style="text-align: center;">LAINSÄÄDÄNTÖ: MÄÄRÄYKSET JA OHJEET</p> <p style="text-align: center;">PKSRAVA.R</p> <p style="text-align: center;">RAKENNUS</p> <p style="text-align: center;">ASUNTOKAUPPAAN LIITTYVÄ TIETO</p>
--	--	--

8

Kaikki palvelunosat ovat vuorovaikutuksessa

QR-koodit

Mainitaan aina: huoltojärj ja saatavilla jäsenpalveluna



9

NÄKYVYYTTÄ, PALKINTOJA JA KANNUSTUSTA

VUODEN HUOLENPIVÄÄ

- RAHOAPALKINTO REMONTTIRAHAA 2000 €
- HUOLENPIVÄÄN VALITSEE RAATI NIMETTÖMISÄI HAKEMUKSISTA
- HUOLENPIVÄÄN TULEE KÄYTTÄÄ HUOLTOKIRJAA JA OSOITTAA OMA TOIMINTASA KOTINSA TAI MOKKINSA KUNTOA YLLÄPITÄMÄI



10

NÄKYVYYTTÄ, PALKINTOJA JA KANNUSTUSTA



KUUKAUDEN PALKITTU

- LAHJAKORTTI YHTEISTYÖYRITYKSEEN
- SOME ARVONTA
- #PIDÄNHUOLTA

11

NÄILLÄ TYÖKALUILLA KOHTI MAALIA

ASIAKASKOKEMUS

HUOLTOILIJAN KÄYTTÄJÄ ON TYYTYVÄINEN
OMAAN TOIMINTAANSA

HUOLTOILIJANKÄYTTÄJÄ EI JÄÄ YKSIN

VAIKUTTAMISMUOTOILU

PALVELUN OSIEN TOTEUTUS LISÄÄ
HUOLTOILIJAN KÄYTTÄJÄÄ JA KÄYTTÖÄ

PALVELUMUOTOILU

KEHITTÄMISTÄ TENDÄÄN PALVELUMUOTOILUN
PERIAATTEIN

ASIAKASYMMÄRIYS - KEHITTÄMIEN -
TESTIUS-KEHITTÄMINEN



lisätietoja: ka@akarseno.com@okilite.fi

12