



Asiakaspalautteen huomioiminen oma- perusteisessa asuntotuotannossa

Maria Lindqvist

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2021

Tekniikan ala

Insinööri (AMK), Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka

Lindqvist, Maria

Asiakaspalautteen huomioiminen omaperusteisessa asuntotuotannossa

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2021, 50 sivua.

Tekniikan ala. Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Omaperusteisessa asuntotuotannossa muutostyöt ovat olennainen osa rakentamista. Rakennusvaiheessa asunnon ostavat pystyvät vaikuttamaan paljon ostamansa asunnon materiaaleihin, kalusteisiin ja jopa asunnon sisäisiin rakenneratkaisuihin. Muutostyöt teettävät muutostyöinsinööreille paljon työtä ja opinnäytetyön tavoitteena oli, selvittää miten muutostöiden määrää voitaisiin pienentää ja parantaa samalla asiakasyytyväisyyttä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi YIT Suomi Oy ja tutkimuskohteina käytettiin YIT:n omaperusteisena rakentamia kerrostaloja Jyväskylässä ja Mikkelissä. Tutkimusta toteutettaessa analysoitiin tutkimuskohteiden asiakaspalautteita, jotka asunnonostajat ovat täyttäneet rakennuksen valmistumisen jälkeen. Asiakaspalautteiden lisäksi tutkimusmateriaalina toimi samojen kohteiden muutostyöaineisto, josta nähtiin hyväksytyt muutostyötarjoukset niin hintaa sisällyttävinä kuin maksullisistakin muutostöistä.

Asiakaspalautteita ja muutostöitä tutkimalla saatiin koottua molemmista tuloksina yhteenvedot. Yhteenvedoissa tarkastellaan, millaiset asiat nousivat esiin eri osa-alueilla. Näiden asioiden pohjalta tehtiin johtopäätöksiä, mitä asioita voitaisiin jatkossa muuttaa suunnittelussa ja rakentamisessa ja miten.

Työn konkreettisenä tuloksena koottiin asiakaspalautteista esiin nousseiden asioiden pohjalta tarkastuslista, jota voidaan hyödyntää hankesuunnittelusta lähtien työmaan valmistumiseen ja vuosikorjauksiin saakka.

Avainsanat (asiasanat)

Asiakasyytyväisyys, asuntotuotanto, muutostyöt, perustajaurakointi, uudisrakentaminen

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Liitteet 1 ja 2 ovat salassa pidettäviä, ja ne on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon peruste on Julkisuuslain 621/1999 24§, kohdat 17 ja 20, yrityksen liike- tai ammattisalaisuus. Salassapitoaika on kymmenen (10) vuotta, salassapito päättyy 21.05.2031.

Lindqvist, Maria

Customer feedback in real estate development housing

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2021, 50 pages.

Engineering and technology. Degree Programme in Construction and Civil Engineering. Bachelor's thesis.

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

In real estate development housing, alteration work is an integral part of construction. In the construction phase, home buyers are able to have a great deal of influence on the materials, permanent furniture and even the internal structural solutions of the home they buy. The alteration work puts a lot of work on the alteration work engineer and the aim of the study work was to find out how the number of alteration work could be reduced and at the same time improve customer satisfaction.

The thesis was assigned by YIT Suomi Oy and the research objects used were YIT's self-constructed apartment buildings in Jyväskylä and Mikkeli. During the implementation of the survey, the Customer Feedback of the survey objects, which the home buyers have filled in after the completion of the building, was analyzed. In addition to customer feedback, the research material was alteration work material for the same sites, which showed approved change work offers for both price-included and paid alteration work.

By examining customer feedback and alteration work, summaries of both results were compiled. The summaries look at what issues came up in the different areas. On the basis of these issues, management decisions were made as to what issues could be changed in the design and construction in the future and how.

As a concrete result of the work, a checklist was compiled on the basis of issues raised in customer feedback, which can be utilized from project planning to site completion and annual repairs.

Keywords/tags (subjects)

Customer satisfaction, housing production, alteration work, real estate development, new construction

Miscellaneous (Confidential information)

Attachments 1 and 2 are confidential and have been removed from public work. The grounds for secrecy, Section 24 of Act No 621/1999, sections 17 and 20, private business secret. The holding period lasts ten (10) years, the secrecy expires on 21.5.2031

Sisältö

1	Johdanto	3
1.1	Opinnäytetyön lähtötilanne	3
1.2	Tavoite, rajaukset ja tutkimusmenetelmät	4
1.3	YIT Oyj.....	5
2	Uudisrakentamisen tarve	7
3	Asiakastyytyväisyys	9
4	Lisä- ja muutostyöt	11
5	Muutostyöt YIT:llä	13
6	Tutkimusaineisto	15
6.1	Tutkimusaineiston kerääminen.....	15
6.2	Tutkimuskohteet	15
7	Asiakaspalautteiden tarkastelun tulokset.....	19
8	Maksullisten muutostöiden tarkastelun tulokset.....	20
9	Johtopäätökset.....	22
10	Pohdinta.....	25
	Lähteet	27
	Liitteet	29
	Liite 1. Asiakaspalautteiden tarkastelun tulokset (salassa pidettävä)	29
	Liite 2. Tarkastuslista asiakaspalautteiden huomioimiseen (salassa pidettävä).....	49

Kuviot

Kuvio 1.	Visualisointikuva Kankaan Arkista (YIT).	6
Kuvio 2.	Lisä- ja muutostyö sovitussa rakennusurakassa (Laine 2005, 14).	11
Kuvio 3.	Tumma teema As Oy Jyväskylän Taivaankannen visualisointikuvassa (YIT).	13
Kuvio 4.	Visualisointikuva Kalevanpojasta Jyväskylälle päin (YIT).....	17
Kuvio 5.	Visualisointikuva Mikkelin Graaninrannan rakenteilla olevasta asuinalueesta (YIT). ..	18
Kuvio 6.	Materiaalien valintaa arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	30
Kuvio 7.	Materiaaleja arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	31
Kuvio 8.	YIT Plus -palvelua arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	32
Kuvio 9.	Tiedonkulkua ja yhteydenpitoa arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	33
Kuvio 10.	Asunnon virheettömyyttä arvioineet ja palautteiden keskiarvot.....	34
Kuvio 11.	Virheiden korjausta arvioineet ja palautteiden keskiarvot.....	35
Kuvio 12.	Asioiden hoitoa arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	36

Kuvio 13. Pohjaratkaisua arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	37
Kuvio 14. Säilytystiloja arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	38
Kuvio 15. Teknisiä järjestelmiä arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	39
Kuvio 16. Muutostöitä arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	40
Kuvio 17. Suunnittelu- ja toteutusratkaisuja arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	41
Kuvio 18. Piha-aluetta arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	42
Kuvio 19. Autopaikoitusta arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	44
Kuvio 20. Käyttö- ja huolto-ohjeita arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	45
Kuvio 21. Käytönopastusta arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	46
Kuvio 22. Yleisiä tiloja arvioineet ja palautteiden keskiarvot.	47
Kuvio 23. Yleisarvosanan antaneet ja palautteiden keskiarvo.	48

Taulukot

Taulukko 1. Asiakaspalautteessa arvosteltavat osa-alueet YIT:llä (salassa pidettävä).	29
--	----

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön lähtötilanne

Asunnonostaja haluaa tarpeisiinsa sopivan asunnon. Ostaja voi olla sijoittaja, jolla on omistuksessaan useita asuntoja, ensiasuntoaan ostava nuori tai perheellinen pariskunta, joka ostaa sijoitusasuntoa ja kotia vanhoille päiville, kun lapset ovat muuttaneet pois kotoa. Erilaisiin tarpeisiin ostettaessa on asunnolle erilaisia vaatimuksia. Sijoitustarkoitukseen ostettaessa, ostetaan usein pienempiä asuntoja kuten yksiöitä tai pieniä kaksioita, joille on vuokramarkkinoilla kysyntää, tietenkin paikasta riippuen (Kerkkonen n.d.). Jos taas etsitään omaa asuntoa, halutaan yleensä vähintään kaksio. Jokainen kuitenkin haluaa, että hänen tarpeeseensa vastataan myös niin laadun kuin palvelunkin osalta.

Omaperusteisessa tuotannossa perustajaurakoitsija eli tuttavallisemmin grynderi myy asunto-osakkeita itserakentamistaan asuinrakennuksista. Rakennusliike perustaa asunto-osakeyhtiön ja markkinoi asuntoja jo rakennusvaiheessa. Rakennuksen valmistuttua osakkeiden omistusoikeus siirtyy asunnon ostajalle. (Rudanko 2020.) Rakennusvaiheessa, on ostajalla mahdollisuus teettää asuntoonsa erilaisia muutostöitä. Mitä varhaisemmassa vaiheessa kaupat tehdään, sitä enemmän ehtii asuntoon vaikuttamaan.

Opinnäytetyön toimeksiantajalla YIT Suomi Oy:n Jyväskylän yksiköllä on tällä hetkellä tilanne, jossa omaperusteisten asuntokohteiden muutostyömäärät ovat hyvin suuria. Muutostyöinsinöörin on sovittava asunnonostajien kanssa teetettävistä muutostöistä ja pidettävä heidät tietenkin tyytyväisenä valintaansa ostaa juuri kyseinen asunto. Asiakkaille asunnonoston, materiaalivalintojen ja muutostöiden pitäisi olla helppoa ja vaivatonta. Jos henkilökunnalla on kiire, voivat esimerkiksi vastausajat sähköposteissa olla pitkiä tai puhelimitse henkilökuntaa on melkein mahdotonta saada kiinni, eikä asiakkaalle tällöin jää välttämättä kovin positiivista kuvaa.

1.2 Tavoite, rajaukset ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada muutostyöinsinöörin työkuormaa pienennettyä ja asunnonostajista tyytyväisempiä. Tätä varten opinnäytetyössä selvitettiin kolmea tutkimuskysymystä:

1. Miten suunnittelua ja suunnittelunohjausta voitaisiin systemaattisesti parantaa, jotta lisä- ja muutostöitä tarvittaisiin vähemmän?
2. Mitä omaperusteisessa rakennustuotannossa kannattaisi jatkossa huomioida ja tehdä paremmin?
3. Onko muutostyöprosessissa jotain parannettavaa?

Tulokseksi haluttiin saada tarkastuslista, jota voitaisiin hyödyntää jo rakentamisen suunnitteluvaiheessa.

Aihe-ehdotus tuli YIT:n tarpeesta ja aihe kuulosti mielenkiintoiselta. Opinnäytetyön avulla voidaan jatkossa ottaa aikaisemmat asiakaspalautteet helpommin huomioon heti suunnitteluvaiheessa ja hyödyntää niitä mahdollisuuksien mukaan. Samoin muutostöissä toistuvia teemoja voidaan mahdollisesti hyödyntää jatkossa suunnittelussa.

Opinnäytetyön tutkimusaineistona toimi YIT:n 12 viimeisimpänä valmistunutta omaperusteisena rakennettua kerrostaloa Jyväskylän sekä Mikkelin alueella vuoden 2020 loppuun mennessä. Toimeksiantajalla on muutostöille oma tietokanta sekä asiakaspalautteita jokaisesta omaperusteisesta asuntokohteesta. Asiakaspalautteissa on sekä numeroarvostelu, että sanallisia palautteita osa-alueittain. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden tyytyväisyyttä ostamaansa asuntoon ja yleisesti sen ostoprosessiin, mutta myynti-, muutostyö- ja työmaahenkilöstöön liittyvät palautteet jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle. Koska opinnäytetyö on lähtökohtaisesti tarkoitettu kehittämään YIT:n Jyväskylän ja Mikkelin toimipisteen toimintaa, on muut toimialueet rajattu tutkimuksesta pois niiden suuren määrän, mahdollisten erilaisten toimitapojen ja materiaalien vuoksi.

Tutkimusmenetelmä opinnäytetyössä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittava tilanne on luonnollinen, eli tässä tutkimuksessa asunnon ostaminen, jota ei pystytä kokeellisesti järjestämään. Tutkimusaineisto koostuu YIT:ltä asunnon ostaneiden ihmisten antamista asiakaspalautteista sekä heidän teettämistään muutostöistä. Asiakaspalautteet koostuvat useista pienemmistä osa-alueista, joita opinnäytetyössä tutkitaan. Yksityiskohtainen lähestymistapa on oleellinen osa kvalitatiivista tutkimusta.

Tutkimustyö tehtiin asiakaspalautteiden ja teetettyjen muutostöiden pohjalta. Molemmista materiaali koottiin ensin asunto-osakeyhtiöittäin ylös helpommin tutkittavaksi, jonka jälkeen eri osa-alueista tehtiin opinnäytetyöhön yhteenvedot. Koottua materiaalia analysoimalla tehtiin johtopäätöksiä, joiden perusteella vastattiin asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

1.3 YIT Oyj

Opinnäytetyön toimeksiantaja on YIT, joka on suomalaisista rakennusyhtiöistä suurin (Tietoa YIT:stä n.d.). YIT:n nykyiseen liiketoimintaan kuuluvan asuminen, toimitilat, kiinteistöt, korjauskenttäminen ja infraprojektit (Liiketoiminnot n.d.). YIT aloitti toimintansa 1912 Suomeen laajentaneen Ruotsalaisen Ab Allmänna Ingeniörsbyrån jalan jäljissä, kun se ensimmäisen maailmansodan jälkeen lopetti toimintansa. 1920 perustettiin uusi Ab Allmänna Ingeniörsbyrån – Yleinen Insinöörioy, joka alkoi rakentaa vesilaitoksia ympäri Suomea. YIT on sadan vuoden aikana kokenut useita muutoksia erilaisten yrityskauppojen, yhdistymisten ja jakautumisten myötä. Viimeisimpinä vuonna 2020 tapahtunut Pohjoismaiden päällystys- ja kiviainesliiketoiminnan myynti Peabille, vuonna 2018 tapahtunut yhdistyminen Lemminkäisen kanssa ja vuonna 2013 tapahtunut kiinteistötekniikan palveluiden jakautuminen omaksi pörssiyhtiöksi Caverioniksi. (Yli 100-vuotinen YIT n.d.)

YIT:n pääkonttori sijaitsee Helsingin Käpylässä ja aluetoimipisteitä on Suomessa ympäri maan. YIT:llä työskentelee lähes 8000 henkilöä yhteensä 10 maassa ja Suomen lisäksi toimipaikkoja on Venäjällä, Ruotsissa, Norjassa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Tšekissä, Slovakiassa ja Puolassa. Vuonna 2008 YIT kasvoi suurimmaksi ulkomaiseksi rakentajaksi Venäjällä. (Toiminta-alueemme n.d.)

Opinnäytetyö tehdään YIT Suomi Oy:n Pohjois-Suomen Jyväskylän yksikölle, jossa toimivat yhdistettynä asunto- ja toimitilarakentamisen yksikkö sekä asuntomyynti ja infrarakentaminen. Jyväskylän lisäksi talonrakennusyksikön toiminta-alueeseen kuuluu myös Mikkelin alue. YIT rakensi Kankaalle uuden toimistorakennuksen Kankaan Arkin, johon myös YIT:n Jyväskylän toimipiste muutti huhtikuussa 2021 (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Visualisointikuva Kankaan Arkista (YIT).

2 Uudisrakentamisen tarve

Uusia asuinrakennuksia rakennetaan monista syistä. Vanha rakennus voi olla sellaisessa kunnossa, että on laskettu järkevämmäksi rakentaa uusi, kuin korjata vanhaa. Varsinkin kasvaviin kuntiin tarvitaan myös koko ajan lisää asuntoja, kun ihmisiä muuttaa paljon ulkopaikkakunnilta. Eniten kasvavissa kunnissa asuntojen tarve on erityisen suurta ja kaupungistumisskenaarioon vastatakseen ollaan monissa kaupungeissa vielä pitkälti jäljessä valmistuvien asuntojen määrässä. Alueilla, joissa uusia asuntoja ei valmistu tarpeeksi, nousevat asuntojen hinnat korkeiksi, kun kysyntään ei voida vastata. (Lahtinen 2017.) Ihmisten tarpeet asumisenkin suhteen muuttuvat jatkuvasti ja asunnolta vaaditaan enemmän tai erilaisia asioita kuin mitä vanhemmat rakennukset voivat tarjota. (Junnonen & Kankainen 2020, 18.)

Niinivuo (2020) kertoo, etteivät pankit myöskään myönnä lainaa korjaushakkeisiin yhtä helposti, kuin uudelle asunnolle. Muuttotappiollisilla alueilla taloyhtiöiden vakuusarvo voi olla niin alhainen, ettei pankki pidä lainan myöntämistä kannattavana. Muita lainan myöntämiseen vaikuttavia asioita on esimerkiksi sijoittajien omistamien asuntojen määrä taloyhtiössä eli kuinka monen asunnon omistaja on kirjoilla jossain muualla, kuin kyseisessä taloyhtiössä. (Niinivuo 2020.) Ranta ja Särkkä (2020) taas myös huomauttavat Pellervon taloustutkimuksen ekonomisti Peetu Keskisen tuoneen esille, että ihmiset eivät osaa enää itse remontoida samalla tavalla kuin ennen tai eivät ehdi tekemään sitä hektisen elämän keskellä. Näin ollen ihmiset päätyvät yhä useammin ostamaan uuden asunnon.

Asuinrakennuksia rakennuttavien ja suunnittelevien tahojen on ymmärrettävä mitä asunnon ostajat haluavat ja vastattava mahdollisuuksien mukaan kysyntään. Tilastokeskuksen keräämien tietojen mukaan tänä päivänä yhdessä asunnossa asuu keskimäärin hieman alle 2 ihmistä, kun keskiarvo 1960-luvulla oli yli 3 ja yksin asuvien määrä on 70 vuodessa yli kuusinkertaistunut (Liitetaulukko 1. Asuntokunnat koon mukaan ja asuntokuntien keskikoko 1960–2019 2020). Asuntotuotannossa on siirrytty 2010-luvulla yhä enemmän kerrostalorakentamiseen, koska taloudellinen taantuma ja epävarmuus ovat vaikuttaneet siihen, ettei pientaloja enää uskalleta lähteä rakentamaan yhtä paljon, kuin aikaisemmin. Suomessa tyypillisin asunto on 50–59 neliöinen kaksio, mutta keskimäärin ihmiset asuvat noin 80 neliöisessä asunnossa. (Lahtinen 2017.)

Näin ollen varsinkin isojen kerrostaloasuntojen tarve on pienentynyt, myös sen takia, että omakotitalo on silloin yleensä edullisin vaihtoehto. Asuntosijoittajat ovat myös kiinnostuneita pienistä asunnoista hyvällä sijainnilla, koska ne on helpoin saada vuokralle, niistä saa parhaan tuoton ja niissä on pienimmät kustannukset. Ylipäättänsä erikokoiset asunnot menevät parhaiten kaupaksi eri paikoissa. Pieniä asuntoja halutaan keskustan läheisyydestä, kun taas isommilla asunnoilla on kysyntää lähiöissä ja silloin odotetaan yleensä myös autopaikkaa, jota keskustan asunnoilta ei välttämättä sijainnin vuoksi vaadita. (Kerkkonen n.d.)

Euroopan Unionissa asuvilla on vuonna 2019 ollut keskimäärin 1,6 huonetta henkilöä kohden. Eniten huoneita on ollut Maltalla, jossa yhdellä henkilöllä on ollut keskimäärin 2,2 huonetta ja Itä-Euroopassa huoneita on henkilöä kohden ollut vain 1,1. Suomessa vastaava luku on ollut 1,9 huonetta henkilöä kohden. Kun taas tarkastellaan henkilöiden määrää asuntoa kohden, on EU:n keskiarvo 2,3 henkilöä. Slovakiassa yhdessä asunnossa asuu noin 2,9 henkilöä, on toisessa päässä Suomen lisäksi Tanska, Ruotsi ja Saksa, joissa kaikissa asuu keskimäärin tasan kaksi henkilöllä yhdessä asunnossa. (Size of housing n.d.)

Ruuska (2020) on haastatellut useita rakentajia ja kiinteistönvälittäjiä, jotka arvelevat koronatilanteen vaikuttavan ihmisten asumistottumuksiin, kun kotona on vietetty enemmän aikaa ja monella myös työt ovat siirtyneet kotiin etätöiden yleistyttyä. Tämän seurauksena ihmiset voivat kaivata erillistä työhuonetta ja tulevaisuudessa isompien asuntojen kysyntä voi kasvaa. (Ruuska 2020) Kuitenkin SKVL:n toimitusjohtaja Juha Mannerberg on kertonut poikkeustilan lisänneen lähinnä omakoti-, pari- ja rivitalojen kysyntää. Tämä taas johtuu siitä, että ihmiset ovat kaivanneet ympärillensä lisää tilaa ja oman pihan. (Ranta & Särkkä 2020.)

3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydessä on usein kyse hinnasta ja laadusta. Asiakkaan näkökulmasta paras tilanne olisi saada laadukas tuote tai palvelu halpaan hintaan. Tämä taas ei ole useinkaan ole käytännössä mahdollista ja yrityksissä joudutaankin pohtimaan, onko järkevämpää laskea hintoja, mutta myös samalla laatua vai pitää laatutasosta kiinni, jolloin hinnatkin ovat korkeammat. Kun kilpailu on kovaa, on myös yritysten mietittävä strategiaansa enemmän ja hyvällä asiakaspalvelulla voi yritys erottua edukseen. (Aarnikoivu 2005, 14–16.)

Rakentamisessa ei aina päde samat asiakastyytyväisyyden toimintatavat, kuin monissa muissa asiakaspalvelutilanteissa. Jos kyseessä ei ole perustajaurakointi vaan rakennuttaja ja urakoitsija ovat eri tahoja, ei urakoitsijan hyvä työ ole suoraan tae asiakasuskollisuudesta ja varmasta yhteistyöstä tulevaisuudessa. Rakennuttajan tyytymättömyys urakoitsijaan voi tietenkin vaikuttaa siihen, ettei yhteistyötä jatkossa haluta tehdä, mutta onnistunut yhteistyö takaa vain sen, että tarjouspyyntöjä lähetetään kyseiselle urakoitsijalle myös jatkossa. Pitkään kestäväällä onnistuneella yhteistyöllä voidaan kuitenkin saavuttaa kumppanuusmaista yhteistyötä. (Junnonen & Kärnä n.d.)

Rakentamiselle on jo lähtökohtaisesti asetettu erilaisia laatuvaatimuksia, joita rakentajan tulee noudattaa. Uuden asunnon ostaja saa ilmoittaa myyjälle löytämistään virheistä muuttotarkastuksen tai vuositarkastuksen yhteydessä. Suuremmista, mahdollisesti rakenteita vahingoittavista virheistä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi. Ilmoitetut virheet tarkastetaan ja katsotaan, onko ne sellaisia, jotka myyjällä on velvollisuus korjata. Myyjällä on aina ensisijaisesti oikeus korjata virheet, mutta joissain tapauksissa voi tulla kyseeseen myös hinnanalennus tai äärimmäisissä tapauksissa jopa kaupan purkaminen. (Uuden asunnon laatu 2019, 8–11.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan katsoa kokonaisuutena tai yksittäisten toimintojen tasolla. Asiakas voi olla kokonaisuuteen tyytyväinen, vaikka jokin yksittäinen tekijä olisi epäonnistunut. Kuitenkin mitä tärkeämpi epäonnistunut osa-alue on asiakkaalle, sitä enemmän se vaikuttaa myös kokonaisytytyväisyyteen. Sama pätee, jos tyytymättömyyttä esiintyy asiaan, jonka koetaan olevan sellainen peruselementti, jonka kuuluisi olla kunnossa. Samoin on myös toisinpäin, jos asia, jonka lähtökohtaisestikin pitäisi olla perusedellytys, on onnistunut, ei se nosta asiakkaan tyytyväisyyttä erityiselle tasolle. Tällaisia asioita voivat olla juuri rakentamisen laatuun liittyvät elementit, joita asiakas odottaakin saavansa. (Junnonen & Kärnä n.d.)

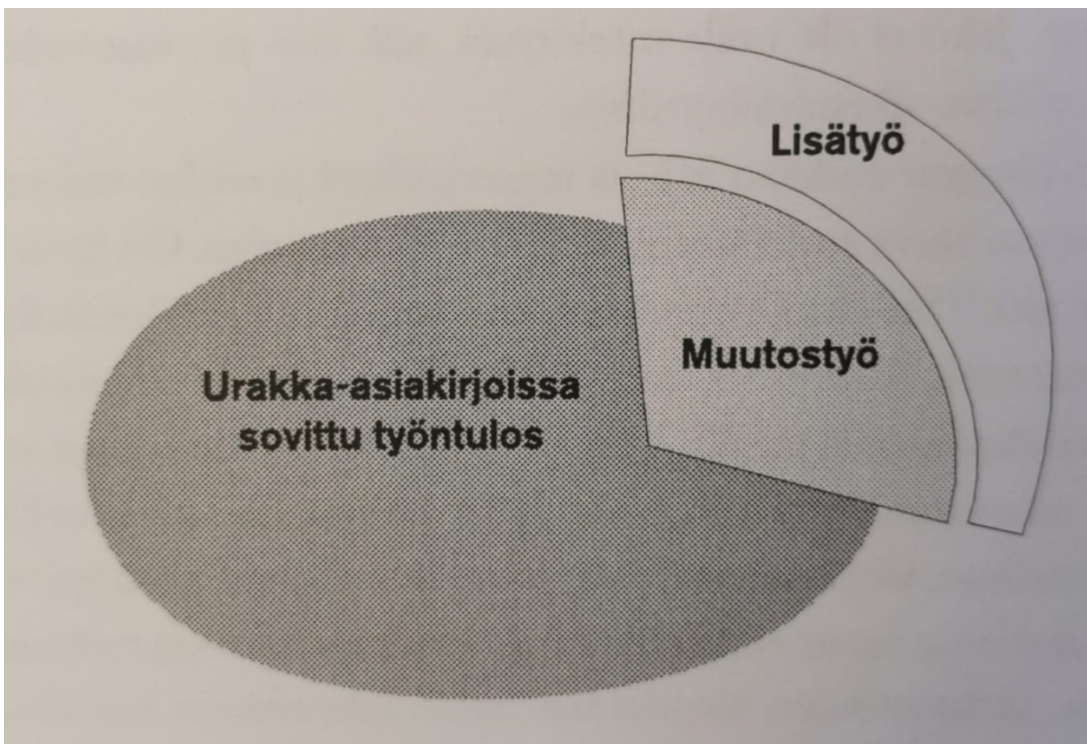
Hyvä asiakaspalvelu on tärkeä osa onnistunutta asunnonostoprosessia. Hyvin onnistuneet kaupat saavat asiakkaan palaamaan mahdollisesti uudestaan ja kertomaan hyvistä kokemuksista myös eteenpäin. On kuitenkin hyvä muistaa, että ihminen kertoo huonoista kokemuksista huomattavasti useammalle kuin hyvistä. Organisaatiossa jokaisen onkin syytä ajatella asiakaslähtöisesti eikä pelkästään asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien. Näin voidaan saavuttaa paras lopputulos sekä laadullisesti, että asiakaspalvelullisesti. Usein asiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua ja ostopäätökseen voi vaikuttaa esimerkiksi kaupanpäälliset. Uusien asiakkaiden löytäminen ja huomiointi on tärkeää, mutta ei saa unohtaa myöskään vanhoja asiakkaita. (Aarnikoivu 2005, 19–36.) Tämä on erityisen tärkeää, koska asuntosijoittamisessa on kyse isoista rahoista.

Aarnikoivun (2005, 17–19) mukaan myös itsepalvelun tarjoaminen on asiakaspalvelua. Toiset ihmiset kokevat parhaana palveluna sen, että saavat suorittaa palvelutilanteen itsenäisesti, ilman ihmiskontaktia. Tämä on huomattavissa myös asuntokaupoissa ja useilla rakennuttajilla palveluita voikin koko ajan enemmän ja enemmän käyttää verkon välityksellä itselle sopivalla hetkellä asunnon varaamisesta materiaalivalintojen tekemiseen ja esikatseluun sekä jopa kauppojen tekoon. Aarnikoivu kuitenkin toteaa, että itsepalvelun täytyy olla asiakkaan oma valinta, eikä itsepalvelulla voida kokonaan korvata kaikkia palveluita.

Asunnon omistajan tyytyväisyyteen vaikuttavat siis ostamansa kohteen hinta-laatusuhde ja asiakaspalvelukokemus. Uusi asunto on aina suuri sijoitus, joten jokainen varmasti odottaa saavansa laadukkaan asunnon. Koska asiakas voi odottaa tiettyä laatutasoa riippumatta siitä keneltä asunnon ostaa, nousee palvelukokemus suurempaan rooliin. Kuitenkin, jos asunnosta löytyy paljon virheitä, laskee se tyytyväisyyttä ostokseen, mutta hyvällä asiakaspalvelulla voidaan tilanne mahdollisesti vielä pelastaa. Erityisen hyvät asiakaskokemukset saavat asiakkaat herkemmin harkitsemaan uudestaan juuri kyseisen yrityksen kohteen ostamista, kun asunnonosto on taas ajankohtainen.

4 Lisä- ja muutostyöt

Muutostyöllä tarkoitetaan muutosta, lisäystä tai vähennystä, joka tehdään suunnitelmiin sopimuksen jälkeen ja muuttavat urakoitsijan suoritusta. Lisätyöllä taas tarkoitetaan sellaista suoritusta, joka ei alun perin ole urakkasopimuksessa kuulunut urakoitsijan suoritusvelvollisuuksiin (ks. kuvio 2). (RT 16-10660 1998, 3.) Muutostöissä sovelletaan usein omakustannushintaa ja lisätöistä urakoitsija voi esittää oman tarjouksen. Muutostöiden ei pitäisi olennaisesti vaikuttaa urakan arvoon. Lisä- ja muutostöiden erottaminen toisistaan ei aina ole kovinkaan yksiselitteistä vaan asia riippuu tulkintatavasta. Näin ollen käytetään usein ensivaikutelmaa kyseisen työn irrallisuudesta sovittuun urakkaan. (Laine 2005, 48–52.)



Kuvio 2. Lisä- ja muutostyö sovitussa rakennusurakassa (Laine 2005, 14).

Urakoitsijalla on melko laaja velvollisuus suorittaa vaaditut lisä- ja muutostyöt, mutta samanlaista oikeutta lisä- ja muutostöiden toteuttamiseen ei ole asetettu. Eri maiden välillä on selkeitä näkemuseroja ja esimerkiksi Norjassa urakoitsija voi kieltäytyä lisä- ja muutostöistä, jos ne lisäävät yli 15 prosenttia sovittuun työhön. Ruotsissa taas katsotaan, että urakoitsijalla tulisi olla oikeus lisä- ja muutostöiden suorittamiseen. Usein taloudellisesti kannattavinta on, että sama urakoitsija hoitaa myös työmaan lisä- ja muutostyöt. (Laine 2005, 41, 57–59.)

Rakennusurakassa muutoksia tulee lähestulkoon aina, koska huolellisista suunnitelmista huolimatta siihen sisältyy paljon epävarmuustekijöitä. Näin ollen sopimukseen laitetaan yleensä sopimusehto, joka edellyttää urakoitsijaa suorittamaan rakennuttajan vaatimat lisä- ja muutostyöt. Kansallisiin ja kansainvälisiin vakioehtoihin onkin laajasti otettu käyttöön lisä- ja muutostyövelvollisuus. Jos jokaisesta muutoksesta täytyisi sopimuksen syntymistä koskevien menettelykäytäntöjen mukaisesti sopia erikseen, olisi se rakennuttajan kannalta kohtuutonta, koska tällöin urakoitsija voisi halutessaan kieltäytyä tekemästä tarpeellisia ja välttämättömiä muutostöitä. (Laine 2005, 29–31.)

Omaperusteisessa asuntotuotannossa muutostöiden tilaaja on asunnonostaja. Mitä aikaisemmin rakennusvaiheessa asunnon varaa, sitä enemmän on mahdollisuuksia vaikuttaa asunnon muutokseen. Rakentamisen alkuvaiheissa on vielä mahdollisuuksia tehdä muutoksia tilaratkaisuissa ja muita suurempia muutoksia. Mahdollisuuksia on esimerkiksi kevyiden väliseinien siirtämiseen tai poistamiseen, muuttamaan saunan vaatehuoneeksi tai poistamaan kokonaan, valaistusratkaisuiden muuttamiseen tai jopa asuntojen yhdistämiseen. Myöhemmässä vaiheessa mahdollisuudet muutokseen pienenevät, mutta pintamateriaaleihin ja väreihin pystyy vielä myöhemminkin vaikuttamaan, kun taas rakenteelliset muutokset on tehtävä aikaisemmassa vaiheessa. (Studio-palvelussa valitset uuden kodin sisustuksen n.d.)

Muutostöistä annetaan tarjous ja asiakas hyväksyy sen allekirjoituksellaan. Kaikki muutostyöt eivät ole lisähintaisia, vaan asuntoihin on yleensä saatavilla useampia hintaan sisältyviä kalusteita, kodinkoneita tai pintamateriaaleja, joista ajoissa olevat asunnonostajat saavat valita mieleisensä. Rakennuksen valmistuttua ei materiaaleihin tietenkään enää pysty vaikuttamaan, vaan myymättömiin asuntoihin on myyjän puolelta valittu materiaalit.

5 Muutostyöt YIT:llä

YIT:llä on otettu käyttöön uusi YIT Plus Studio, johon asunnonostajat saavat tunnukset ja pääsevät sitä kautta helposti tekemään sisustusvalintoja. Palvelusta löytyvät myös aikataulut, mihin mennessä mitkään valinnat on viimeistään tehtävä ja kohteen muutostöistä vastaavan asiakaspalvelijan yhteystiedot. Studio antaa mahdollisuuksia testata, miltä asunto näyttää 3D-mallissa eri sisustusteemoilla. Valittavana palvelussa on kolme erilaista pintamateriaalia ja kodinkoneet sisältävää sisustusteemaa, joiden ominaisuuksia pystyy myös sekoittamaan keskenään, jotta saadaan juuri se paras, asiakkaan omaa silmää miellyttävä lopputulos. 3D-mallissa on myös mahdollisuus testata materiaaleja mallihuonekalujen kanssa. Halutut valinnat pystytään tekemään suoraan Studion kautta ja niitä voi palata myös jälkeenpäin katsomaan. Asiakas saa valita tumman, vaalean tai valkoisen sisustusteeman tai yhdistellä näiden tuotteita keskenään (ks. kuvio 3). Tuotteet vaihtelevat kohteittain ja tarkemmat tiedot löytyvät myynnissä olevan taloyhtiön materiaalivalintaesitteestä. (Studio-palvelussa valitset uuden kodin sisustuksen n.d.)



Kuvio 3. Tumma teema As Oy Jyväskylän Taivaankannen visualisointikuvassa (YIT).

Ennen YIT Plus Studion käyttöönottoa muutostyöt tehtiin MuHa muutostöiden hallintaohjelmalla. MuHaan asiakkailla ei ollut pääsyä vaan kaikki muutostyöt hoidettiin muutostyöinsinöörin kautta. MuHan avulla saatiin tehtyä ja lähetettyä asunnonostaneelle tarjouksia muutostöistä ja asiakas pystyi ne hyväksymään tai hylkäämään. Työmaahenkilöstöllä oli myös pääsy järjestelmään, jotta tilattuja muutostöitä voitiin seurata myös työmaalla.

6 Tutkimusaineisto

6.1 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimuskohteina on käytetty 12:ta YIT:n Jyväskylään ja Mikkeliin rakentamaa omaperusteista asuinkerrostaloa. Tutkimuskohteet ovat valmistuneet vuosina 2017–2020. Tutkimusaineistona toimi asunnonostajien antama asiakaspalautte. Palaute kerätään noin kuukausi rakennuksen valmistumisen jälkeen. Palautteessa asiakas saa antaa numeroarvosanan 1–5 haluamilleen osa-alueille (ks. taulukko 1). Numeroarvosanan lisäksi osa-alueiden onnistumisesta voi antaa sanallista palautetta. Työssä käytetyissä palautteissa ei näkynyt asiakkaiden henkilötietoja eikä esimerkiksi asunnon kokoa, vaan ne olivat nimettömästi asunto-osakeyhtiöittäin.

Työssä käytetty muutostyöaineisto löytyi asuntokohtaisesti YIT:n muutostyöohjelma Muhasta. Muutostyöaineistossa oli sekä ostohintaan sisältyviä, että maksullisia muutostöitä. Jos asunnonoston tekee hyvissä ajoin, saa ostaja vaikuttaa enemmän sekä hintaan sisältyviin, että maksullisiin muutostöihin. Muutostöistä annetaan asunnonostaneelle tarjous, jonka asiakas joko hyväksyy tai ei. Tutkimusaineistona toimivat näiden asuntokohtaisten tarjousten sisältö.

6.2 Tutkimuskohteet

Mannisenmäki

As Oy Jyväskylän Klinkkermanni on Palokan Mannisenmäkeen 2017 valmistunut asuinkerrostalo. Se on seitsemänkerroksinen 46 asunnon talo. Asuntoja on yksiöistä kolmioihin. Klinkkermanni on YIT:n Smartti-kohde, jossa esimerkiksi neliöt on hyödynnetty erityisen tarkasti ja tilat suunniteltu helposti muutettaviksi jakamalla tiloja väliseinien sijaan kaapeilla ja liukuovilla.

Savela

As Oy Jyväskylän Vehkapiha on vuonna 2018 ja As Oy Jyväskylän Vehkamäki vuonna 2019 Savelaan valmistuneita kerrostaloja. Talot ovat 7 kerroksisia ja molemmissa on 39 asuntoa. Yhden talon asunnoista 18 on yksiöitä, 13 kaksioita ja 8 kolmioita tai suurempia. Asunnoissa on lattialämmitys ja kolmioissa ja suuremmissa kaksioissa on oma sauna sekä kolmioissa myös kylpyhuoneen lisäksi

erillinen WC. Autopaikkoja pihassa on molemmilla taloilla 29 kappaletta, joista osa on katospaikkoja.

Kangas

As Oy Jyväskylän Albertinpiha on vuonna 2017 Kankaalle valmistunut 45 asunnon kerrostalo. Asunnot sijaitsevat seitsemässä kerroksessa ja niistä 13 on yksiöitä, 19 kaksioita ja 13 kolmioita. Omia autopaikkoja yhtiöllä ei ole, vaan pysäköintimahdollisuus on läheisessä pysäköintihallissa.

As Oy Jyväskylän Fredrikinpuisto on Kankaalle vuonna 2018 valmistunut kerrostalo. Siinä on 42 asuntoa seitsemässä kerroksessa. Talossa on 16 yksiötä, 19 kaksiota ja seitsemän kolmiota. Pysäköintimahdollisuus on läheisessä pysäköintihallissa.

Lutakko

As Oy Jyväskylän Juhannusruusu on Lutakkoon vuonna 2017 valmistunut 8 kerroksinen kerrostalo. Siinä on 41 asuntoa ja niistä yhdeksän on yksiöitä, 18 kaksioita ja 14 kolmioita. Yhtiöllä on pysäköintihallissa 23 autopaikkaa.

As Oy Jyväskylän Taikayö on vuonna 2018 Lutakkoon valmistunut kahdeksankerroksinen kerrostalo. Talossa on 43 asuntoa, joista kuusi on yksiöitä, 28 kaksioita ja yhdeksän kolmioita. Yhtiöllä on 23 autopaikkaa pysäköintihallissa.

As Oy Jyväskylän Suivalssi on Lutakkoon vuonna 2019 valmistunut kerrostalo. Talossa on kahdeksan kerrosta ja 43 asuntoa. Asunnoista 11 on yksiöitä, 24 kaksioita ja 8 kolmioita tai isompia. Autopaikkoja yhtiöllä on hallissa 23 kappaletta.

As Oy Jyväskylän Koskenlaskija on toiseksi viimeinen YIT:n rakentama kerrostalo Lutakkoon. Siinä on 38 asuntoa, joista kuusi on yksiöitä, 25 kaksioita, kuusi kolmioita ja yksi neliö. Koskenlaskijalle on varattu 21 autopaikkaa autohallista. Koskenlaskijan viereen syksyllä 2021 valmistuva Marleena on 35. YIT:n Lutakkoon rakentama asuinkerrostalo.

Äijälänranta

As Oy Jyväskylän Kalevanpoika on toinen Äijälänrannan asuntomessualueelle rakennetuista tornitaloista. 13 kerroksinen talo valmistui kesällä 2019 ja siinä on 68 huoneistoa. Talossa on 22 yksiötä, 22 kaksiota, 20 kolmioita ja 4 neliötä. Autopaikkoja on yksi jokaista asuntoa kohti eli 68 kappaletta, joista 14 on katospaikkoja. Kalevanpojassa suurin osa parvekkeista on sijoitettu Jyväsjärven puoleiselle seinälle avaten asukkaille Järvinäköalan (ks. kuvio 4). Kalevanpojan toisella puolella on vuoden 2014 asuntomessuille valmistunut tornitalo Maailmanpylväs ja toiselle puolelle valmistuu keväällä 2022 vielä kolmas tornitalo Taivaankansi.



Kuvio 4. Visualisointikuva Kalevanpojasta Jyväsjärvelle päin (YIT).

As Oy Jyväskylän Louhi on valmistunut vuonna 2019 ja sijaitsee niin ikään Äijälänrannan asuntomessualueella. Se on matalampiin kerrostaloihin kuuluva viisikerroksinen 31 asuntainen kerrostalo. Asunnoista viisi on yksiöitä, 16 kaksioita, kuusi kolmioita ja neljä neliötä. Ostettavia autopaikkoja on 30 ja näiden lisäksi on yksi invapaikka.

Graaninranta

As Oy Mikkelin Kutteri on ensimmäinen Mikkelin Graaninrantaan rakennettu talo. 23 asunoinen Kutteri valmistui syksyllä 2020. Asunnoista 14 on kaksioita ja yhdeksän kolmioita. Autopaikkoja ta-loyhtiölle on osoitettu 19, joista seitsemän on katospaikkoja. Graaninranta on Saimaan rannalle muodostuva uusi puistokortteli (ks. kuvio 5).



Kuvio 5. Visualisointikuva Mikkelin Graaninrannan rakenteilla olevasta asuinalueesta (YIT).

7 Asiakaspalautteiden tarkastelun tulokset

Asiakaspalautteita on tarkasteltu käymällä jokaisen kohteen eri osa-alueiden numeeriset arvostamat ja sanalliset palautteet läpi. Numeeristen palautteiden keskiarvot on koottu vastaajamäärien kanssa diagrammeihin. Sanalliset palautteet on koottu osa-alueittain. Palautetta on annettu sekä asunnosta, että palvelusta (ks. taulukko 1).

Asiakaspalautteissa esiin nousi esimerkiksi säilytystilan vähyyys sekä autopaikkojen puute joissain kohteissa. Keskiarvollisesti numeerinen palaute oli melko positiivista, mutta sanallisena annetut palautteet olivat aika pitkälti rakentavia. Tarkemmat tiedot asiakaspalautteiden tarkastelun tuloksista löytyvät salatusta liitteestä 1.

8 Maksullisten muutostöiden tarkastelun tulokset

Muutostöitä on tarkasteltu käymällä kohteiden asuntokohtaiset muutostyöaineistot läpi. Muutostyöaineistosta on huomioitu hyväksytyjä tarjouksia. Tilattuja muutostöitä on koottu seuraavaksi aihealueittain.

Keittiö

Useimmin keittiössä tehtyjä muutostöitä olivat kodinkoneiden muuttaminen teräksen värisiksi tai integroiduiksi. Liesi haluttiin myös vaihtaa usein induktiolieteen ja tilasipa joku yksittäinen kahvikoneenkin. Välitilanlaattoja vaihdettiin lisähintaisiin tai laminaattiin. Osa halusi vaihtaa kuivauskaapin tavallisiin hyllyihin ja osa altaan esimerkiksi kivimassa-altaaseen. Useammat asunnonostajat vaihtoivat keittiön työtason graniitista valmistettuun kivitasoon ja liesikupuja vaihdettiin seinämällisiin.

Kylpyhuone, WC ja sauna

Kylpyhuoneissa useat halusivat suihkuun taitettavat suihkuseinät. Yleistä oli vaihtaa katto valkoiseksi maalatuksi paneeliksi. Jotkut halusivat muuttaa saunan ja kylpyhuoneen välisen seinän kokonaan lasiseksi. Saunoihin valittiin myös erilaisia maksullisia saunapaketteja. Tehostelaattojen vaihtaminen lisähintaisiksi oli yleistä niin kylpyhuoneissa, kuin WC-tiloissakin. Pesutornit otettiin myös jossain kohteessa useampaan asuntoon lisähinnasta. Muita kylpyhuoneeseen teetettyjä muutoksia ovat esimerkiksi saippuasyvennykset sekä suihkujen ja hanojen vaihto.

Säilytystilat

Säilytystilaa haluttiin lisätä niin keittiöön, eteiseen, pesuhuoneeseen kuin makuuhuoneisiinkin. Myös vaatehuoneisiin on tehty paljon kalustemuutoksia. Myös materiaaleja haluttiin vaihtaa ja eteiseen moni halusi kaappiin peililiukuovet. Jotkut myös halusivat kaikki vaatekaapit kokonaan pois.

Ovet

Väliovia on vaihdettu vakio-ovista esimerkiksi liukuoviin, peilioviin ja satiinilasioviin. Moni on myös halunnut vaihtaa painikehelat satiinikromattuihin varsinkin satiinilasioviin, mutta myös muihin välioviin. Kerrostaso-oviin on vaihdettu kätisyys aukeamaan toisinpäin ja osa on halunnut lisäksi ovisilmän ja turvaketjun tai turvalukon.

Pinnat

Lattiamateriaalin on useampi vaihtanut keittiössä laataksi. Yleisesti lattioihin on haluttu paljon tammiparkettia varsinkin valkolakattuna, mutta myös esimerkiksi saarniparkettia ja tummempia värejä on valittu myös. Parketin lisäksi suosittu materiaali lattiassa on vinyylilankku. Muita lisämaksullisia pintamateriaaleja, joita on valittu, on ollut esimerkiksi tapetit joka seinälle.

Tekniset järjestelmät

Useat asunnonostajat haluavat panostaa kesähelteiden asumismukavuuteen ja ovat ottaneet asuntoon viilentävän ilmalämpöpumpun. Taloissa, joissa on ovipuhelin, on myös mahdollista asentaa se lisämaksusta kuvalliseksi ja näitä olikin muutamia. Sähköjä ja pistorasioiden paikkoja joudutaan usein muuttamaan kaluste- tai väliseinämuutoksia tehdessä, mutta moni haluaa myös esimerkiksi muuttaa pistorasioiden ulkonäköä tai lisätä parvekkeelle rasioita. Samoin vesi- ja viemäripisteiden muuttamiseen vaikuttaa pohjapiirustuksen muuttaminen.

9 Johtopäätökset

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen aiheena oli suunnittelussa huomioon otettavat asiat. Suunnittelusta yksi isosti esiin noussut asia oli säilytystilojen vähyys. Siihen voisi tulevaisuudessa panostaa suunnittelussa enemmän, että säilytystiloja olisi sopivasti asunnon kokoon nähden. Esille nousi se, että esimerkiksi kaksioissa ei ole tarpeeksi tilaa kahden ihmisen vaatteille ym. tavaramalle ja esimerkiksi kolmioon ei mahdu lasten vaatteet ja tavarat. Myös keittiön kaappitilasta oli annettu paljon palautetta, joten sitä olisi myös hyvä jo suunnitteluvaiheessa miettiä. Koska ihmiset ovat erilaisia ja toiset haluavat enemmän kaappitilaa kuin toiset, voisi vaihtoehtona olla esimerkiksi valmiit suunnitelmat lisäkaapeille, joista asunnonostaja saisi valita omaan tarpeeseen sopivan ratkaisun.

Kaappeihin liittyen kommentoitiin paljon varsinkin kaappien materiaalin laatua ja siinä olisikin yksi asia varsinkin keittiösuunnittelussa, jota voitaisiin tulevaisuudessa enemmän tarkastella. Myös keittiön mekanismeihin, kuten hidastimiin laatikoissa ja kaapinovissa voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota, jotta uutena ostetun asunnon keittiö olisi mahdollisimman nykyaikainen. Materiaaleissa vaihtoehtoja koettiin olevan liian vähän, mutta muutostöillä on kuitenkin mahdollisuus saada juuri sellaiset materiaalit kuin haluaa, koska liian suurikaan valikoima ei ole enää tarkoituksenmukainen.

Kylpyhuoneen kattoon oli usein otettu valkoiseksi maalattu paneeli, joka voisi olla mahdollisesti jo mukana valinnoissa. Myös teräksen väriset kodinkoneet olivat sen verran yleisiä, että voisivat olla mukana perusvalikoimassa. Muita perustuotantoon kuuluvia voisivat olla esimerkiksi taitettavat suihkuseinät.

Suunnittelussa huomioon otettavista asioista esille nousi myös suunnitteluratkaisujen käytännöllisyys. Joissain taloissa esiin nousi se, että kylpyhuoneessa allaskaappi on niin lähellä suihkua, että se kastuu. Tällaiset tilanteet olisi hyvä huomioida suunnitteluvaiheessa ja jos ei pohjaratkaisua saada muutettua, täytyisi tilanne hoitaa jotenkin muuten esimerkiksi kalusteita suojaavalla suihkuseinällä. Samoin esiin nousi tilanne, jossa liesi on suunniteltu aivan jääkaapin viereen. Keittiötä suunnitellessa olisi hyvä huomioida energiatehokkuus, ettei jääkaappia sijoiteta lämpimien laitteiden viereen kuten liesi tai astianpesukone.

Käytännöllisyyttä olisi syytä huomioida myös yleisten tilojen suunnittelussa. Etenkin pyörävarastojen sijainnit olisi syytä miettiä käytännön kautta. Monet haluavat säilyttää pyörää lukkojen takana, mutta jos sinne pääsy pyörän kanssa vaatii useamman ihmisen ovia pitämään tai kantamaan pyörää rappusia pitkin pyöräkellariin, ei se ole kovin käytännöllistä. Esiin nousi myös tilanne, jossa valokatkaisija oli tilan kahdesta ovesta vain toisella, joten tällaiset olisi hyvä yrittää huomata ajoissa.

Autopaikkoihin ei aina pystytä vaikuttamaan, mutta jos taloyhtiölle on tulossa omia autopaikkoja, olisi kasvavien autojen takia hyvä miettiä olisiko paikkoja mahdollista yhtään leventää, jotta paikkoja olisi mahdollisimman miellyttävää ja käytännöllistä käyttää. Vieraspaikkojen mahdollisuus jossain muodossa, on myös asukastyytyväisyyden nimissä hyvä miettiä.

Asunnonostajat pitivät siitä, että patterit ovat vaihtuneet lattialämmitykseen ja siinä on varmaan syytä ja tarkoituskin pysyä. Kuitenkin tämänkin päivän ongelma monissa uusissa asunnoissa tuntuu olevan kesäisin kuumuus. Sopiva huonelämpötila on kuitenkin iso osa asumisviihtyvyyttä ja asunnon tehokas viilennysratkaisu on varmasti hyvä ottaa huomioon kaikkia asuinrakennuksia suunniteltaessa.

Toisessa tutkimuskysymyksessä mietittiin tuotantovaihetta parantavia tekijöitä. Palautteiden perusteella yhteydenpitoon asunnonostaneisiin on hyvä panostaa ja toimivia tiedonkuluratkaisuja kannattaisi miettiä. Palautteissa nousi esille ehdotus esimerkiksi kuukausittaisesta tiedotteesta, miten rakentaminen sujuu ja tulossa olevia tärkeitä päivämääriä sekä muuta huomionarvoista. Tärkeimmät tiedot olisi syytä lähettää asiakkaille YIT Plus -palvelun lisäksi myös esimerkiksi sähköpostilla, jotta ne tavoittaisivat mahdollisimman monet, jos ei palvelua säännöllisesti käytä. YIT Plus -palvelussa on hyvä olla kattavasti materiaalia, jotta palvelusta olisi asiakkaille mahdollisimman paljon iloa ja hyötyä.

Työmaan valmistuttua olisi myös hyvä, että asuntojen valmius ja siisteys tarkastetaan huolellisesti sekä katsotaan, että jokaiselle laitteelle varmasti löytyy huolto-ohjeet. Kun asukas on tehnyt muutotarkastuksen olisi asukkaan viihtyvyyden kannalta hyvä, että mahdolliset korjaukset suoritetaan mahdollisimman pian. Jos ei korjauksia voida suorittaa heti vaan joudutaan odottamaan toimituksia, on asukas hyvä pitää silloinkin ajan tasalla.

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä pohdittiin, onko muutostyöprosessi jotain parannettavaa. Muutostyöprosessista nousi esille materiaalivalintojen vaikeus ja nopeasti tehtävät päätökset. Materiaalivalinnat on tehtävä tietysti mahdollisimman nopeasti, koska tuotteiden toimitusajat voivat olla pitkiä ja työmaan on pysyttävä aikataulussa. Materiaalivalintojen tekemistä voisi kuitenkin selkeyttää ja opastaa sitä paremmin ihmisille, jotka eivät palvelua osaa käyttää. Materiaaleista toivottiin myös parempia ja isompia mallipaloja. Tietokoneelta nähtävän visuaalisen mallin lisäksi voisi asuntomyynnillä olla kyseessä olevaan kohteeseen tarjolla olevista hintaan sisältyvistä vaihtoehdoista isommat näytekappaleet, joista ostaja näkisi materiaalin tarkemmat yksityiskohdat sekä hahmottaisi kokonaisuutta paremmin kuin liian pienestä palasta.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön alkuvaiheessa oli hieman ongelmia, koska kesätöiden lopettamisen jälkeen oli vaihtava YIT:n ulkoisiin tunnuksiin, joille olikin hankalampi saada opinnäytetyössä tarvittavia oikeuksia asiakaspalautteisiin. Opiskelu vaati myös yllättävän paljon aikaa ja voimia etenkin näin etäopetuksen aikakautena, mutta opinnäytetyö kuitenkin eteni koko ajan tasaisesti eteenpäin.

Tietoperustaa etsiessä ja kirjoittaessa, huomasin rakentamisen asiakastyytyvyyden ja muutostöihin liittyvän materiaalin kertovan lähinnä rakennuttajan ja urakoitsijan välisestä asiakkuudesta, joten lähdemateriaaliin joutui todella paneutumaan ja tulkitsemaan, mitkä asiat pätevät myös perustajaurakoitsijan ja asunnonostajan välisessä asiakassuhteessa.

Opinnäytetyössä kaikki käsiteltävä aineisto oli nimetöntä ja tiedossa asiakaspalautteissa oli vain kohteen nimi. Muutostöissä oli nähtävillä myös asunto, mutta sitäkin aineistoa käsiteltiin ilman henkilötietoja. Yksittäiset asunnot eivät opinnäytetyössä tule esille vaan kaikkia tietoja on käsitelty joko aihealueittain tai asunto-osakeyhtiöittäin. Asiakaspalautteiden tulokset ovat myös yleisesti salattuna liitetiedostona.

Asiakaspalautteita tutkiessa nousi esille, kuinka eri tavalla ihmiset palautetta antavat. Melkein kaikki sanallinen palaute tuli henkilöiltä, jotka olivat antaneet keskiarvoa huonomman arvosanan. Tämä on toisaalta hyvä, koska huono arvosana ilman rakentavaa palautetta ei juurikaan auta kehittämään toimintaa. Joukossa oli myös muutama positiivinen palaute, joissa oli nostettu esille jokin erityisen hyvin onnistunut asia.

Huomion arvoista on myös se, että monesti asunnonostajalla, jolla oli mennyt jollain osa-alueella asiat huonosti, meni hänellä helpommin muutkin osa-alueet huonosti eli arvosanat olivat reilusti kohteen keskimääräisiä arvosanoja huonompia. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, että yhdestä huonosti hoituneesta asiasta on jäänyt negatiivinen mielikuva ja kaikkia osa-alueita tarkastellaan ehkä turhan kriittisesti tai se, että ihmisillä on lähtökohtaisesti erilainen arvosteluasteikko. Toiset ihmiset antavat vitosen, jos kaikki on mennyt ihan hyvin ja toiset taas vaativat vitosen eteen jostain erityistä. Huomattavissa oli myös kuten Junnonen ja Kärnä (n.d.) sanoivat, että kokonaisuu-

teen voidaan olla tyytyväisiä, vaikka jokin yksittäinen asia olisikin epäonnistunut. Asiakkailla, joiden antamat arvostamat yksittäisistä osa-alueista olivat selvästi keskiarvoa huonompia, saattoi kuitenkin yleisarvosana olla todella hyvä.

Asiakaspalautteissa ei ole pakko vastata joka kohtaan, mutta palautteissa oli myös sellaisia, joiden kirjoittajat olivat antaneet jonkin arvostaman ja kirjoittaneet, ettei kyseisestä asiasta ole kokemusta tai mielipidettä, jotka tietenkin osaltaan vääristävät tulosta. Joissain kohteissa hyvin harva oli antanut palautetta ja joillain osa-alueilla saattoi olla yhdestä kahteen vastausta, jotka eivät anna vielä kovinkaan luotettavaa keskiarvoa, varsinkaan jos kahden henkilön jättämät arvostamat poikkeavat toisistaan paljon.

Jos resursseja olisi ollut enemmän, olisin mahdollisesti voinut tehdä oman lisäkyselyn tutkimuskohteista asunnon uutena ostaneille. Tällä olisi voinut saada vastauksia myös henkilöiltä, jotka eivät aikaisemmin ole asiakaspalautetta antaneet. Tämä olisi kuitenkin vaatinut aikaa ja paneutumista, kuinka kysely olisi saatu suoritettua oikeille henkilöille, joten se jäi tässä työssä tekemättä.

Opinnäytetyön osana tehtyä tarkastuslistaa seuraamalla, voidaan palautteissa esille nousseita asioita ottaa YIT:llä huomioon rakennusprosessin eri vaiheissa. Mahdolliset parannukset yleisessä asiakastyytyväisyydessä näkyvät tietenkin vasta useamman vuoden päästä, kun kohteita on rakennettu useampia huomioiden tämän tutkimuksen esiin nostamat seikat. Samoin vasta aika näyttää, mistä asioista tulevaisuudessa annetaan palautetta. Opinnäytetyön pohjalta tehty tarkastuslista onkin vasta hyvä alku ja sitä on mahdollista täyttää tulevaisuudessa uusien asioiden noustessa esiin.

Tulevaisuudessakin palautetta annetaan varmasti esimerkiksi autopaikkoihin liittyen, koska autottomat asuinalueet ovat koko ajan lisääntyneet ja taloyhtiöiden yhteiskäyttöautot yleistyneet. Myös säilytystilasta ei varmastikaan koskaan voi kaikki olla yhtä mieltä, mikä on tarpeeksi tai liikaa. Asuntojen hinnat ja hintataso puhututtavat luultavasti myös aina, eikä asunnot varmaankaan koskaan tule olemaan niin edullisia, etteikö joku olisi aina sitä mieltä, että hinnat ovat liian korkeat.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Junnonen, J-M & Kankainen, J. 2020. Rakennuttaminen. Helsinki: Rakennustieto.

Junnonen, J-M & Kärnä, S. N.d. Asiakastytyväisyys rakentamisessa. Viitattu 25.4.2021. <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK050704.pdf>.

Kerkkonen, A. N.d. Hyvät, pahat ja rumat neliöt – Minkä kokoinen sijoitusasunto kannattaa ostaa?. Viitattu 25.1.2021. <https://sijoitusasunnot.com/sijoitusasunnon-koko/>.

Lahtinen, J. 2017. Asuntotuotanto ei vastaa tulevaisuuden tavoitteisiin. Artikkel. Viitattu 29.5.2021. <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2017/asuntotuotanto-ei-vastaa-tulevaisuuden-tavoitteisiin/>.

Laine, V. 2005. Lisä- ja muutostyöt rakennusurakassa. Helsinki: Rakennusteollisuuden kustannus.

Liiketoiminnot. N.d. YIT:n liiketoimintojen esittelysivu. Viitattu 16.12.2020. <https://www.yit-group.com/fi/liiketoiminnot>.

Liitetaulukko 1. Asuntokunnat koon mukaan ja asuntokuntien keskikoko 1960–2019. 2020. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 25.1.2021. http://www.stat.fi/til/asas/2019/01/asas_2019_01_2020-10-14_tau_001_fi.html.

Muutostöillä uniikki sisustus uuteen kotiin. N.d. YIT:n muutostöiden esittelysivu. Viitattu 16.12.2020. <https://www.yit.fi/asunnot/myytavat-asunnot/asunnon-osto/sisustus/muutostyot>.

Niinivuo, S. 2020. Pankki tyrmäsi lainan, koska kerrostalossa oli liikaa sijoittajaosakkaita – isännöitsijän selvitys paljasti kuitenkin yllätyksen. Taloussanomien 21.2.2020. Viitattu 5.2.2021. <https://www.is.fi/taloussanomien/oma-raha/art-2000006415209.html>.

Ranta, E. & Särkkä, H. 2020. Kysely välittäjille paljastaa: tällaisten asuntojen kysyntää korona kiihdytti – SKVL:n toimitusjohtaja vinkkaa, mistä nyt kannattaa ostaa. Taloussanomien 30.9.2020. Viitattu 16.1.2021. <https://www.is.fi/taloussanomien/art-2000006652925.html>.

RT 16-10660. 1998. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. RT-ohjekortti. Rakennustieto. Viitattu 16.12.2020. <https://janet.finna.fi/>, RT-kortisto.

Rudanko, M. 2020. Perustajaurakointi. Tieteen termipankin artikkeli. Viitattu 9.3.2021. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:perustajaurakointi>.

Ruuska, K. 2020. Korona tuo muutoksia koteihin. Keskuomalainen 1.5.2020. Viitattu 16.1.2021. <https://www.ksml.fi/teemat/2351297>.

Size of housing. N.d. Viitattu 29.4.2021. EU:n artikkeli. <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/digipub/housing/bloc-1b.html?lang=en>.

Studio-palvelussa valitset uuden kodin sisustuksen. N.d. YIT:n Studio Plus -palvelun esittelysivu. Viitattu 16.12.2020. <https://www.yit.fi/asunnot/myytavat-asunnot/asunnon-osto/sisustus/yit-plus-studio>

Tietoa YIT:stä. N.d. YIT:n esittelysivu. Viitattu 16.12.2020. <https://www.yitgroup.com/fi/tietoa-yitsta>.

Toiminta-alueemme. N.d. YIT:n toiminta-alueiden esittelysivu. Viitattu 16.12.2020. <https://www.yitgroup.com/fi/tietoa-yitsta/toiminta-alueemme>.

Uuden asunnon laatu. 2019. 14. p. Helsinki: Rakennustieto.

Yli 100-vuotinen YIT. N.d. YIT:n historian esittelysivu. Viitattu 16.12.2020. <https://www.yit-group.com/fi/tietoa-yitsta/historia>.