

Asiakaspalvelun kehittäminen perustajaurakoinnissa

Tommi Hämäläinen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2017

Tekniikan ja liikenteen ala

Insinööri (AMK), Rakennustekniikan koulutusohjelma

Tekijä Hämäläinen, Tommi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2017
	Sivumäärä 42	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Asiakaspalvelun kehittäminen perustajaurakoinnissa		
Tutkinto-ohjelma Rakennustekniikka		
Työn ohjaaja Pitkänen Seppo		
Toimeksiantaja Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy		
Tiivistelmä <p>Toimeksiantajayritys Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy haluaa erottua markkinoilla laadukkaalla työn jäljellä sekä palvelun laadulla. Asiakaspalveluun halutaan panostaa erityisesti asuntorakentamisessa, koska siellä asiakkaiden määrä on suurin ja rakennusalan muuttuminen palveluliiketoiminnan suuntaan edellyttää panostusta asiakaskokemukseen.</p> <p>Asiakaskokemuksen kannalta keskeisiä toimintoja ja mahdollisia ongelmakohtia selvitettiin yrityksen toimihenkilöitä sekä asiakkaita haastattelemalla. Yrityksen henkilöstöltä haluttiin kuulla kehitystarpeista liittyen muun muassa uudiskohteiden lisä- ja muutostöiden hallintaan sekä luovutusvaiheen toimenpiteisiin. Haastatteluiden avulla selvitettiin myös asiakkaiden mielipiteitä tähänastisen toiminnan onnistumisesta.</p> <p>Tulosten pohjalta mietittiin asioita, joihin jatkossa tulee panostaa enemmän. Tuloksia pyrittiin saamaan niin yrityksen toimintojen tehostamiseen kuin asiakaskokemuksen parantamiseenkin. Itselleluovutusmenettelyt, käytönopastukset sekä huoneistokansioiden hallinta olivat keskeisimpiä esiin nousseita kehityskohteita.</p> <p>Itselleluovutustarkastuksen tueksi tehtiin tarkastuslista. Lisäksi mietittiin dokumentointia sekä asiakirjojen hallintaa helpottavia toimintatapoja liittyen kohteiden luovutusvaiheen toimenpiteisiin. Jatkokehittämistä riittäisi vielä esimerkiksi henkilöstön opastamiseen asiakaspalvelun kannalta. Myös aliurakoitsijoiden roolissa liittyen erityisesti luovutusvaiheen toimenpiteisiin olisi kehitettävää.</p>		
Avainsanat (asiasanat) asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, asuntokauppalaki, asuntotuotanto, perustajaurakointi		
Muut tiedot		

Author Hämäläinen, Tommi	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 42	Permission for web publication: x
Title of publication Developing customer service in real estate development		
Degree programme Civil Engineering		
Supervisor Pitkänen Seppo		
Assigned by Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy		
Abstract <p>The thesis was assigned by Rakennuspalvelu PP Heikkinen Ltd. The company wants to stand out with their quality services and products. Keeping the customer experience in mind, they especially want to invest in the housing market, as it holds the largest amount of interaction with customers. The change towards more customer-oriented drafting in construction also requires this kind of approach.</p> <p>The method used to inquire the essential functions and possible challenges in customer experience was interviewing the customers and the professionals of the company. The company staff was interviewed about their input concerning the areas for improvement regarding employees and challenging tasks in constructing. Interviewing was also used to find out how customers felt about the company's ways to address customers.</p> <p>The results were used to map the areas for improvement to be focused on. The largest elements for development were self-inspection procedures, briefings for apartments and apartment-specific manuals.</p> <p>To support self-inspection a checklist was made. Also, documentation and document management regarding the self-inspection phase were considered. The further development should involve the personnel and cooperation partners regarding customer service. Additionally, the role of the subcontractors concerning the measures in the delivery phase of the property should be further developed.</p>		
Keywords/tags (subjects) customer experience, customer oriented approach, housing transactions act, housing production, real estate development		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Käsitteitä	3
2	Johdanto	5
	2.1 Työn taustat ja tavoitteet	5
	2.2 Toteutus ja rajaukset	6
	2.3 Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy	7
3	Asiakaspalvelu	7
	3.1 Asiakaskokemus	7
	3.2 Asiakkuuden erityispiirteet rakentamisessa	9
	3.3 Asiakaspalvelu ja johtaminen	12
	3.4 Markkinointi	13
4	Perustajaurakointi	14
	4.1 Perustajaurakointiprosessi	14
5	Uuden asunnon kauppa	15
	5.1 Asuntokauppalaki	15
	5.2 Rakennustyön tarkkailija ja tilintarkastaja	17
	5.3 Lisä- ja muutostyöt	18
	5.4 Luovutusvaihe	20
	5.4.1 Aikataulutus	20
	5.4.2 Itselleluovutus	21
	5.4.3 Käytönopastus	22
	5.4.4 Muuttotarkastus	22
	5.4.5 Huoneistokansio	24
6	Tutkimuksen toteutus	25
	6.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	25
	6.2 Haastattelut.....	26
7	Tutkimustulokset	27
	7.1 Asiakkaiden kokemukset	27

	2
7.2 Yrityksen kehittämistarpeet	27
8 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	28
8.1 Onnistuneet toimintatavat.....	28
8.2 Haasteet	29
8.2.1 Kustannukset	29
8.2.2 Yhteistyökumppanit.....	30
8.3 Yksityiskohdista kokonaisuus	31
8.3.1 Tiedottaminen	31
8.3.2 Luovutusvaihe.....	31
9 Pohdinta.....	34
Lähteet	37
Liitteet	39

Kuviot

Kuvio 1 Onnistuneen ostokohtaamisen merkitys.....	9
Kuvio 2 Asiakastytyväisyyden ulottuvuudet.....	11
Kuvio 3 Perustajaurakoinnin vaiheet eri näkökulmista.....	15
Kuvio 4 Asuntokauppalain mukaisten vakuuksien voimassaolo.....	16
Kuvio 5 Luovutusprosessin arviointi.....	25

1 Käsitteitä

Asuntokauppalaki

Kuluttajaa suojaava laki, joka koskee asunto-osakkeiden ja muiden asuinhuoneistojen kauppaa. Laki sisältää myös muun muassa suojaa ostajan taloudellisen ja oikeudellisen aseman osalta rakentamisvaiheessa.

Ennakkomarkkinointi

Ennakkomarkkinoinnilla tarkoitetaan suunnitteilla tai rakenteilla olevan kohteen markkinointia. Tässä vaiheessa myyjä ja asiakas voivat tehdä varaussopimuksen, joka ei kuitenkaan vielä sido ostopäätökseen.

Itselleluovutus

Urakoitsijan suorittama laadunvarmistustoimenpide, jossa todetaan kohteen luovutusvalmius. Itselleluovutuksessa siis tarkastetaan, hyväksyisikö tarkastaja tuotteen itselleen käyttöön.

Lisätyö

Lisätyö on työsuorite, joka ei kuulu urakoitsijan tehtäväksi urakkasopimuksessa sovitun kokonaisuuteen. Lisätyöstä sovitaan kuten mistä tahansa uudesta työstä.

Muutostyö

Muutostyöllä tarkoitetaan työtä, jonka urakoitsija joutuu tekemään urakan aikana alkuperäisten suunnitelmien muuttamisen takia.

Perustajaurakointi

Lähinnä asuntorakentamisessa käytetty toimintatapa, jossa perustajaurakoitsijana toimiva rakennusliike perustaa asunto-osakeyhtiön, rakentaa sen omistamat asunnot ja markkinoi huoneistoja jo rakennusvaiheessa asiakkaille.

Rakennustyön tarkkailija

Ostajien valitsema muista toimijoista riippumaton osapuoli, joka varmistaa kohteen toteutumisen laatuvaatimusten ja sopimusten mukaisesti.

Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset

Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset (RYL) on Rakennustieto Oy:n kustantama julkaisusarja, jossa määritetään kriteerejä esimerkiksi rakennustarvikkeille ja työn laadulle.

RS-järjestelmä

Uuden asunnon ostajaa suojaava järjestelmä turvaa sellaisia asunnon ostajia, jotka tekevät asunnosta sitovan kaupan jo rakentamisvaiheessa. Lyhennys RS tulee sanoista ”rahallisten neuvottelukunnan suosittama”.

Tilintarkastaja

Ostajien valitsema tilintarkastaja, joka seuraa rakennushankkeeseen liittyviä tilejä ja hallintoa.

Tontin lainhuuto

Omistajanvaihdon yhteydessä uuden omistajan on rekisteröitävä omistusoikeutensa hakemalla lainhuutoa maanmittauslaitokselta.

Turva-asiakirjat

Turva-asiakirjat ovat osakeyhtiötä ja rakentamishanketta koskevia asiakirjoja. Turva-asiakirjat on luovutettava säilytettäväksi asuntokauppalain mukaisesti ennen kuin osakkeita tarjotaan ostajille.

YSE 1998

Rakennusurakan yleiset sopimusehdot, jotka on tarkoitettu elinkeinonharjoittajien välisiin urakkasopimuksiin.

2 Johdanto

2.1 Työn taustat ja tavoitteet

Opinnäytetyössä kartoitetaan Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy:n toimintatapoja perustajaurakointikohteiden asiakaspalveluun liittyen ja kehitetään kustannustehokkaita ja asiakasystävällisiä keinoja asiakaskokemuksen parantamiseksi. Tekninen osaaminen ja asiakaspalvelu ovat pitkään olleet valitettavan erillään toisistaan rakennusalalla, mutta hinta- ja laatu-tietoiset asiakkaat osaavat arvostaa enenevässä määrin myös palvelukokemuksen toimivuutta ja siksi siihenkin on tärkeä panostaa.

Asunnon ostaminen on usein ihmisen suurin taloudellinen päätös ja siihen liittyy myös paljon tunteellia tehtäviä valintoja, jolloin yksilöllisyys ja sitä kautta yksilöllinen asiakaspalvelu nousevat suureen rooliin asuntokaupassa. Rakennusalan kova kilpailu on jo ajanut useat yritykset hiomaan hinnan ja laadun niin hyvälle tasolle, että on kehitettävä uusia osa-alueita kilpailuvaltiksi. PP Heikkinen korostaa toiminnassaan luottamusta, laatua ja turvallisuutta. Luottamusta asiakkaan ja yrityksen välille on hankala luoda ilman positiivisia asiakaskokemuksia ja toiminnan laajentuessa tähän halutaan panostaa entistä enemmän.

Vaikka asiakaspalvelun merkitys on rakennusalalla vielä kansainvälisestikin jäänyt melko vähälle huomiolle, on rakentamisestakin tullut yhä enemmän palveluliiketoimintaa. Tästä kertoo se, että esimerkiksi niin sanottujen pehmeiden mittareiden käyttö lähinnä asiakastyytyvyyden ja laadun mittaamiseen ovat yleistyneet. Myös kokonaan uudenlaiset toimintamallit ovat nousseet merkittävämpään rooliin. Tällaisia ovat esimerkiksi elinkaarihankkeet sekä erilaiset kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut, jotka kasvattavat suosiotaan vuosi vuodelta. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 4.)

Nykypäivän kasvava talotekniikan määrä ja rakennusten teknisyydet luovat haasteita asukkaiden opastukseen ja paljon kuuleekin puhuttavan osaavatko nykyihmiset asua kotejaan oikein. Käytönopastukset ja asukkaiden ymmärryksen lisääminen asumiseen vaikuttavista tekijöistä saavat aivan uudenlaisen merkityksen nykyaikaisessa,

teknisessä kodissa. Haasteena onkin saada asukkaille relevanttia tietoa sellaisella tavalla, joka koetaan ymmärrettäväksi.

Oman haasteensa tuovat myös tiukentuneet energiatehokkuusvaatimukset, joiden myötä korostuu rakennusteknisten ratkaisujen yhteensopivuus. Lisä- ja muutostyöt eivät saa heikentää rakennuksen rakennusteknistä toimivuutta. On siis varmistuttava, että ratkaisut toimivat mahdollisten muutostenkin jälkeen kokonaisuutena. Erityishuomiota vaativat kosteustekniset seikat sekä materiaalien yhteensopivuus.

Työn tavoitteena on löytää yrityksen kannalta tehokkaita keinoja hallita asiakaspalveluun liittyviä toimintoja asuntojen uudistuotannossa. Asiakslähtöisyyttä yritetään korostaa kehittämällä asiakkaan kannalta oleellisia toimenpiteitä uuden asunnon ostoon liittyen. Markkinoinnin liittyminen asiakaspalveluun on myös tarkastelun alla. Erityisesti positiivisen asiakaskokemuksen hyödyntäminen markkinointikeinona kiinnostaa.

2.2 Toteutus ja rajaukset

Työ toteutettiin tutustumalla kirjallisuuteen ja tutkimuksiin sekä ajankohtaisiin artikkelikeleihin aiheesta. Näiden pohjalta tehtiin työn teoriosuus ja saatiin pohjatietoa erityisesti asiakaspalvelun roolista rakennusalalla. Nykyisten toimintatapojen kartoittamisessa apuna olivat toimihenkilöiden haastattelut. Kokemuksia tähän astisesta asiakaspalvelusta kysyttiin lähivuosina uuden asunnon ostaneilta asiakkailta. Haastatteluotanta pidettiin pienenä, mutta asiakkaita otettiin kaikista kolmesta eri asuntokohteesta, jotka ovat valmistuneet kahden edellisen vuoden aikana. Vastausten perusteella etsittiin mahdollisia toiminnan ongelmakohtia ja kehitysehdotuksia.

Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy toteuttaa myös saneerauksia ja pienempiä korjaustöitä, mutta korjausrakentaminen rajattiin työn ulkopuolelle sen erilaisen luonteen takia. Rakennusalalla asiakkaiksi voitaisiin tulkita myös yrityksen sisäinen asiakasverkosto, kuten aliurakoitsijat tai muut toimijat. Tässä työssä keskitytään kuitenkin vain asunnon ostajiin eli asiakkaisiin, jotka ostavat niin sanotun

lopputuotteen. Toimitilakohteiden pienemmän asiakasmäärän vuoksi asuntokohteet ovat työn pääaihe.

2.3 Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy

Työn toimeksiantaja Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy on Jyväskyläläinen 1998 kahden veljeksen perustama rakennusliike, jonka toimintaan kuuluvat niin suuremmat KVR-kohteet kuin pienemmät remontitkin. Energiatehokkaat kivrakenteiset toimitilaja asuntokohteet ovat yritykset erikoisalaa. Uudiskohteissa suositaan energianlähteenä maalämpöä ja aurinkoenergiaa. Avoimena yhtiönä aloitettu toiminta päivitettiin osakeyhtiöksi toiminnan laajentuessa. Ensimmäinen työntekijä palkattiin vuonna 2000 ja nykyään yritys työllistää noin 25 työntekijää.

3 Asiakaspalvelu

3.1 Asiakaskokemus

Asiakaspalvelun keskeinen osa on asiakaskokemus eli yksinkertaistetusti se, mitä asiakas odottaa ja kuinka hänen odotuksiinsa vastataan. Asiakaskokemus on kaikkien niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jotka asiakas yrityksestä muodostaa. Asiakaskokemuksen kolme tekijää ovat toiminta, tunteet ja merkitykset. Toiminta pitää sisällään yrityksen kyvyn vastata asiakkaan tarpeisiin, ja kokemukseen vaikuttavat oleellisesti saavutettavuus, tehokkuus sekä hahmotettavuus. Toiminnan tasoa on kuvattu palvelun hygieniatasoksi, jonka tulee täytyä, jotta palvelu ylipäättään voi olla markkinoilla. Tunnetasolla tarkoitetaan henkilökohtaisia kokemuksia ja tunteita sekä kokemuksen miellyttävyyttä. Merkitykset ovat asiakaskokemuksen ylin taso, joilla tarkoitetaan esimerkiksi yrityksen kykyä oivaltaa ja jopa samaistua asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Jatkuvassa kilpailutilanteessa yritykselle ei riitä, että se pystyy täyttämään asiakkaan muodostamat odotukset, vaan ne on pystyttävä ylittämään. Yrityksen haasteena on siis ymmärtää asiakastaan niin hyvin, että osaa tarjota sellaisia ratkaisuja, joita asiakas itse ei olisi osannut keksiä. Asiakkaan kanssa toimivan henkilön tulee tuntea alansa niin hyvin, että hän kykenee tarjoamaan tällaisia ratkaisuja. Jos tämä osataan

vielä tehdä ennakoiden siten, että asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi, palvelukokemuksesta jää varmasti positiivinen kuva. On kuitenkin vaarana, että yrityksessä juututaan samoihin vanhoihin toimintatapoihin, sen sijaan että aktiivisesti etsittäisiin uusia innovatiivisia ratkaisuja (Juuti 2015, 111-112.)

Erityisesti asuntokaupassa, jossa prosessi saattaa kestää kuukausia asiakaskokemuksen merkitys on poikkeuksellinen verrattuna nopeampaan osto- tai palvelutapahtumaan. Asiakaskokemus ei ole yksiselitteinen tuntemus vaan se muodostuu kumulatiivisesti ja pidemmän asiakassuhteen aikana ehtii muuttua suuntaan jos toiseenkin. Uuden asunnon kaupassa ollaan usein tilanteessa, jossa kohde on vasta rakenteilla ja asiakkaalle ei ole esittää kohteesta kuin suunnitelmia. Joudutaan siis myymään mielikuvia, jotka myöhemmin realisoituvat – toivon mukaan odotukset ylittävinä – asunnon valmistuessa.

Luottamuksellisen asiakassuhteen edellytykset ovat positiiviset kokemukset yrityksestä, laadukas tuote sekä rehti toiminta. Erityisesti rakennusalalla jota ehkä vielä nykyäänkin saatetaan pitää muun muassa harmaan talouden takia vilpillisenä alana, on tärkeää pitää toiminta avoimena ja rehellisenä. Virheiltäkään ei voi aina välttyä ja yrityksen on varmasti parempi avoimesti itse kertoa, jos jotakin tällaista on tapahtunut ja kuinka se korjataan. Huonoimmassa tapauksessa virhe kantautuu asiakkaan tietoon muuta kautta. Rakennusprojekteissa kannattaa lisäksi tuoda esille asiakkaan arvoja tukevia seikkoja kohteesta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi korkea kotimaisuusaste, energiatehokkaat ratkaisut tai referenssikohteet. Ylipäätään kannattaa olla avoin ja puhua niistä asioista, jotka eivät ole näkyviä.

Toimintatapojen esittely on tärkeä osa rehtiä yritystoimintaa ja se luo asiakkaalle turvallisemman olon siitä kenen kanssa hän toimii ja tekee suuriakin ratkaisuja. Vielä mahdollisen päätöksenteon ja sopimuksen allekirjoittamisen jälkeenkin asiakkaalle on hyvä kerrata ainakin kuinka prosessi tästä eteenpäin jatkuu ja miten yhteydenpito hoidetaan. (Loikkanen 2014, 30–32.)

Muualta kuultujen kokemusten ja erityisesti sosiaalisen media arkipäiväistymisen myötä asiakkaalla saattaa olla vahvakin ennakkokäsitys yrityksestä jo ennen varsinaista omaa kokemusta. Tämä johtaa siihen, että epäonnistumiset korostuvat ja varmasti kantautuvat muidenkin korviin. Kuviossa 1 kuvataan onnistuneen ostokohtaamisen merkitystä prosessin eri vaiheissa. Perustajaurakoinnissa on usein hyvin herkkä vaihe, kun jo varatusta kohteesta pitäisi tehdä lopullinen kauppa. Tässä vaiheessa asiakkaalla on vielä mahdollisuus vetäytyä ja tähän asti tapahtuneet kontaktit myyjän kanssa ovat ratkaisevassa asemassa kaupan onnistumisen kannalta. Hyvällä markkinoinnilla asiakas saatetaan kyllä saada kiinnostumaan kohteesta ja tekemään varaus, mutta varsinaiseen kaupantekoon vaaditaan jo enemmän. Asiakkaan odotukset on täytettävä, jotta kauppa saadaan aikaiseksi. Ostotapahtuman jälkeisessä vaiheessa huomioitavaa on asiakkaan hyvien kokemusten kertominen uusille mahdollisille asiakkaille. Positiiviset muualta kuullut kokemukset ovat loistavaa markkinointia.

Ostoprosessin vaihe	Onnistuneen asiakaskohtaamisen merkitys asiakkaalle ja yritykselle
Ostoa edeltävä vaihe	Asiakas on halukas asioimaan palvelupisteessä uudelleen ja hän on halukas suositteluun palvelua myös muille potentiaalisille asiakkaille. Asiointihalukkuus perustuu yleensä aiempiin myönteisiin palvelukokemuksiin.
Ostotapahtuma	Asiakkaan tarpeet tulevat tyydytetyksi ja parhaassa tapauksessa asiakkaan piilevät tarpeet tulevat huomioituiksi.
Oston jälkeinen vaihe	Asiakas arvioi saamaansa palvelua asiakaskohtaamisen jälkeen. Arvio vaikuttaa myös asiakkaan tulevaan päätöksentekoon.

Kuvio 1 Onnistuneen ostokohtaamisen merkitys (Jakosuo 2005, 43.)

3.2 Asiakkuuden erityispiirteet rakentamisessa

Palveluala on pitkään kansantaloudellisesti mielletty omaksi osa-alueekseen ja esimerkiksi rakentamisessa sitä ei oikein ole osattu ajatella osaksi rakennusalaan. Asiakkuuksien hallinta on kuitenkin nykypäivänä rakennusyritystenkin toiminnan keskiössä ja tärkeä kilpailuvaltti markkinoilla. Perinteisessä rakennushankkeessa lopputuote on rakennus ja palveluksi tulee ajatella se osuus, kuinka tämä tuote asiakkaalle toimitetaan.

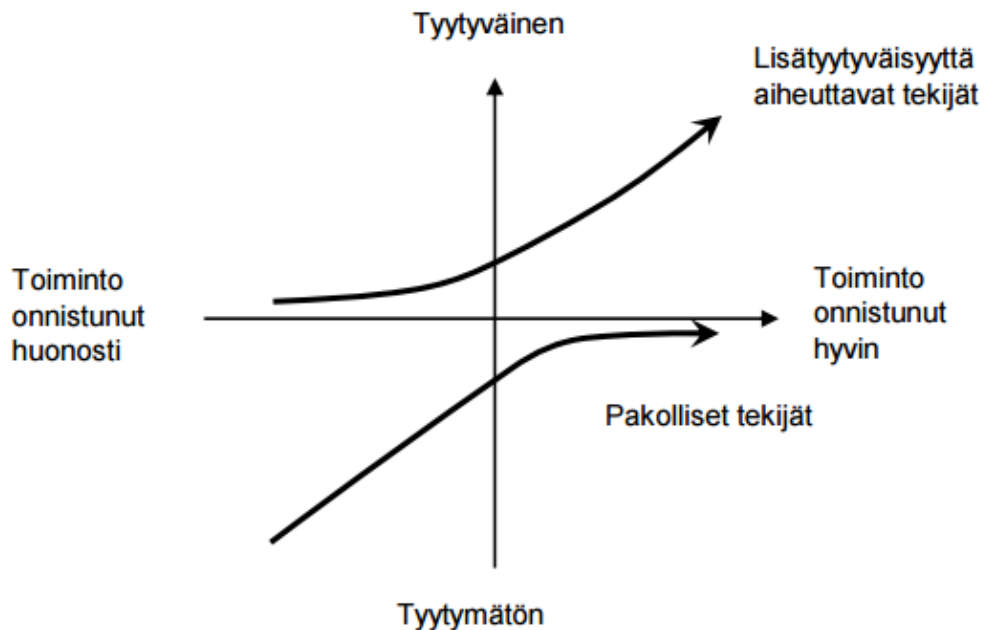
Rakentaminen on projektituotantoa, jolle on usein määritelty selvästi alku ja loppu. Alan luonteesta johtuen on siis lähes mahdotonta tarjota asiakkaalle sellaista jatkuvuutta, jota pitkäaikainen asiakassuhde edellyttää. Asiakassuhde on usein kerta-kauppa, josta yrityksen on saatava tuottoensa eikä pitkäjänteisen yhteistyön varaan siten voi laskea. Rakennushanke on tyypillisesti monitahoinen tuotantoprosessi ja siten hyvin erilainen verrattuna tyypilliseen ostotapahtumaan, jossa eri osapuolet toimivat ajallisesti peräkkäin kukin vuorollaan. Monivaiheinen usean osapuolen muodostama prosessi taas korostaa tehokkaan viestinnän ja yhteistyön merkitystä. (Ventovuori n.d., luku 1.)

Vaikka rakennushanke koetaan usein eri osapuolien väliseksi monimutkaiseksi prosessiksi, on hyvä kuitenkin pitää mielessä, että kaikilla osapuolilla on yhteinen tavoite: saada hanke turvallisesti valmiiksi sovitussa aikataulussa sovittu laatutaso täyttyen. Rakennushankkeen tilaaja kun ei osta ainoastaan valmista tuotetta, vaan palvelukokonaisuuden, jossa kummankin osapuolen on oltava sitoutuneena. Sama asia pätee myös uudiskohteesta asuntoa ostettaessa, kun asiakas on usein mukana jo rakentamisvaiheessa.

Rakennusalalla oman haasteensa asiakaspalveluun tuovat rakennusalaa koskevat lait, säädökset ja asetukset, joita asiakkaat harvoin tuntevat, mutta ne kuitenkin sitovat yrityksiä monessa asiassa. Olisi siis osattava perustella ratkaisunsa ja miksi jotakin tehdään juuri niin kuin se tehdään, koska usein taustalla on jokin lainsäädännöllinen seikka tai muuten yleinen toimintatapa, jota asiakas ei välttämättä tunne. Tämä pätee myös esimerkiksi aikataulutukseen. Asiakas saattaa tilata lisä- tai muutostöitä, jotka eivät ole toteutettavissa alkuperäisen aikataulun puitteissa. On siis osattava kertoa asiakkaalle mahdolliset rajoitteet, jotta välttyään myöhemmiltä ongelmilta.

Asiakastyytyväisyyttä arvioitaessa on huomioitava, että siihen vaikuttavat tekijät ovat jaoteltavissa niin sanotusti itsestään selviin tekijöihin ja lisätyytyväisyyttä aiheuttaviin tekijöihin. Asiakastyytyväisyyden ulottuvuuksia on havainnollistettu kuviossa 2. Pakollisiin, itsestään selviin tekijöihin kuuluvat ne tekijät, joiden osalta asiakas olettaa toiminnan olevan kunnossa. Jos näin ei ole, asiakas pettyy ja on tyytymätön. Toisaalta nämä tekijät eivät myöskään aiheuta asiakkaassa erityistä tyytyväisyyttä, vaikka ne olisivatkin kunnossa. Esimerkiksi jos asunnossa ei vielä luovutusvaiheessa ole kaikki siinä kunnossa mitä asiakas odottaa, hän pettyy. Jos sen sijaan kaikki on

kunnossa, asiakas ei tunne sen suurempaa tyytyväisyyttä, sillä näin hän olettikin asioiden olevan. Lisätyytyväisyyttä sen sijaan tuottavat asiat, jotka tulevat asiakkaalle hänen odotustensa lisäksi. Tällaisen tekijän puuttuminen tai heikommin toteuttaminen taas ei aiheuta asiakkaassa erityistä tyytymättömyyttä. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 12–13.)



Kuvio 2 Asiakastyytyväisyyden ulottuvuudet (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 13.)

Asiakaspalvelun haasteena on myös tietynlainen leimautuminen, jos jokin osa-alue yrityksessä ei toimi kuten pitäisi. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa on osoitettu, että huonoa palautetta saaneissa hankkeissa palaute on ollut huonoa kaikilla osa-alueilla. Yksikin negatiivinen kokemus hankkeen aikana siis saattaa vaikuttaa mielikuvaan koko prosessista niin paljon, että se peittoaa myös paremmin onnistuneet osa-alueet. Toisaalta on myös havaittu yhteneväisyys sen suhteen, että hankkeissa joista on saatu hyvää palautetta, on onnistuttu kaikilla osa-alueilla. Projektituotannossa asiakastyytyväisyyden kumulatiivisuus siis tuntuu korostuvan merkittävästi. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 96.)

Asiakkuuden arvoa voidaan kannattavuuden ohella arvioida myös muiden kriteerien perusteella. Joskus on perusteltua volyyymia ylläpitääkseen toimia jopa kannatta-

vuuden kustannuksella. Toinen merkittäväkin seikka voi olla asiakkaan referenssiarvo, mutta yksittäisissä asuntokohteissa sen rooli tuskin on kovin suuri. Tulevaisuudessa muun muassa elinkaarihankkeiden myötä yhtenäisten asiakkuuksien kestot saattavat rakennusallakin pidentyä siinä määrin, että silläkin alkaa olla vaikutus yksittäisen asiakkaan arvoon. Asuntorakentamisen puolella tämä ei vielä niinkään ole nähtävissä, mutta esimerkiksi julkisissa hankkeissa se on jo arkipäivää.

3.3 Asiakaspalvelu ja johtaminen

Yritykset ja eri organisaatiot ovat tyypillisesti muodostaneet toimintansa rationaaliselle pohjalle, mutta nykyään valtava informaation määrä ja toisten kokemusten nopea leviäminen aiheuttaa asiakkaisissa tunnepohjaista reagointia, johon perinteisten organisaatioiden on hankala vastata. Uudenlaisen kilpailuympäristön keskiössä ovatkin asiakaskokemuksiin ja innovatiivisuuteen perustuvat tekijät. (Juuti 2015, 13–14.)

Jotta organisaatiossa saadaan henkilöstö toimimaan asiakaskeskeisesti, henkilöstön on tunnistettava asiakkaan tarpeet ja otettava haasteeksi ratkaista asiakkaan ongelma. Organisaatioiden tehostamiseksi ja selkeyttämiseksi on usein annettu hyvin selvät ja tarkat vastualueet, mutta joskus niiden täsmällinen noudattaminen johtaa helposti esimerkiksi asiakkaan pompottelemiseen paikasta toiseen. Tuotteisiin ja palveluihin sisältyy lisäksi valtavasti eri ammattialojen osaamista ja asiakkaat tarvitsevat asiantuntijoiden apua. Asiakaspalvelun täytyy siis koskettaa jokaista organisaatiossa työskentelevää, eikä vain varsinaisesti siitä vastaavia henkilöitä. Asiakas ikään kuin tulisi ottaa osaksi ryhmää, jossa suunnitellaan ja toteutetaan ne palvelut, joita organisaatio tarjoaa. (Juuti 2015, 20–24.)

Alan toimijat ovat huolissaan, kuinka rakennusalan koulutus vastaa tarpeeseen asiakaspalvelutaitoisista osaajista. Rakennusteollisuuden muuttuminen palveluliiketoiminnaksi ei ole siis pelkästään alan yritysten haaste, vaan myös oppilaitosten olisi syytä reagoida muutokseen. Tähän mennessä tarpeeseen on reagoitu täydennys- ja yrityskohtaisilla koulutuksilla. Toisaalta alan monipuolistumisen palveluliiketoiminnan suuntaan uskotaan houkuttelevan alalle uusia osaajia. (Mettälä, Vesalainen & Korpiola 2014.)

3.4 Markkinointi

Rakennusalalla asiakastytyväisyyttä tutkineiden mukaan ongelmaksi ei useinkaan koeta itse rakennusta tai sen laatua, vaan palveluprosessia ja palvelun laatua. Markkinoinnin näkökulmasta tilanne on haastava, sillä nykypäivän informaatiotulvassa perinteinen markkinointi on erittäin haasteellista ja näin ollen esimerkiksi juuri asiakaspalvelun merkitys markkinointimielessä kasvaa. Asiakastytyväisyyttä pidetään myös pitkäjänteisen taloudellisen menestyksen mittarina. Näin ollen asiakaspalveluun panostaminen tulisi nähdä investointina, eikä kuluna. Tavoiteltaessa pitkäaikaisia, luotamuksellisia asiakassuhteita, asiakkaiden tyytyväisyys on sekä väline että päämäärä. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 10–11.)

Vaikka markkinointi olisikin annettu hoidettavaksi siitä vastaaville henkilöille, jokainen organisaation jäsen vaikuttaa työpanoksellaan yrityskuvaan. Suorittavan portaan vaikutus myös tuotteen laatuun on niin oleellinen, että miksi jättää heidät markkinoinnin ulkopuolelle, kun osaamista kuitenkin on. ”Kaikista tärkein tekijä onnistumisessa kuitenkin on, että tuote on vähän parempi kuin muilla, ja asiakkaat suosittelivat sitä eteenpäin” (Karjaluo, 2017). Ammattitaitoisten työntekijöiden roolia ei siis tule sivuuttaa markkinoinninkaan näkökulmasta vaan tuoda asiakkaille esille yrityksessä olevaa osaamista. Markkinoinnin lisäksi tällainen esilletuonti toimii yrityskuvan parantamisessa, kun toiminta on läpinäkyvää ja avointa.

Vaikka erinomainen tuote onkin kaiken lähtökohta markkinoinnissa, pelkkä tuote edellä markkinointi ei ole se kaikkein asiakaslähtöisin toimintatapa. Asiakkaalle itselleen keskeisintä on hänen tarpeensa, halunsa ja toiveensa. Markkinoinnin lähtökohta tulisi siis olla, kuinka tämä tuote ne tarpeet täyttää. Digitalisaation myötä räjähdysmäisesti kasvanut jakelukanavien määrä on johtanut siihen, että markkinointi ei ole enää pelkkää yrityksen suunnasta asiakkaalle suunnattua toimintaa, vaan nykyään se on vuoropuhelua kuluttajien kanssa. (Tuulaniemi 2011, 45–48.)

Työmotivaation, sitoutumisen ja työhyvinvoinnin osuutta yrityskuvan luomisessa ei voida unohtaa. Sen lisäksi, että henkilöstö tekee laadun ja toimii arjessa yrityksen ”käyntikorttina”, parempaa mainosta yritykselle tuskin onkaan kuin työssään viihty-

vät työntekijät. Kun voi olla ylpeä omasta tekemisestään ja on motivoitunut työhönsä, on varmasti helpompi kohdata asiakkaat ja tämä hyvä olo usein myös heijastuu heihin.

Työntekijöiden motivaatio ja sitoutuminen ovat suorassa yhteydessä siihen, onko heillä intressiä toimia asiakaskeskeisesti ja esimerkiksi edesauttaa lisämyyntiä. Mieli-kuva yrityksestä syntyy paljolti ensivaikutelman perusteella ja jos siinä epäonnistutaan, on hyvin vaikea enää saada tilannetta korjattua. Asiakastyytyväisyydellä ja henkilöstön viihtyvyydellä on lisäksi todettu olevan vahva riippuvuussuhde. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 14.)

4 Perustajaurakointi

4.1 Perustajaurakointiprosessi

Perustajaurakoitsija on asuntokauppalain mukainen perustajaosakas, joka perustaa asuntoyhtiön, rakentaa kohteen ja myy siitä asuntoja jo rakentamisen aikana. Perustajaurakoitsija eli grynderi vastaa urakoitsijan ja rakennuttajan tehtävistä, kunnes asunto-osakeyhtiön osakkeet tai kiinteistöyhtiö on myyty. (RT 10–11222 2016, 3.)

Perustajaurakoinnilla tehdään lähinnä asuntokohteita. Liikerakentamisessa rakentamista ei yleensä aloiteta ennen kuin kohteelle on ulkopuolinen tilaaja. Toisin sanoen asuntotuotannossa grynderillä on suurempi haaste ja vastuu osata tehdä sellaisia asuntoja, jotka markkinoilla löytävät ostajansa. Liikerakentamisessa sen sijaan usein on mukana alusta asti tilaajan toiveet ja vaatimukset.

Kuviossa 3 on esitetty perustajaurakointiprosessin kulku pääpiirteittäin kunkin hankkeeseen osallistuvan tahon kannalta. Asiakas tulee mukaan hankkeeseen yleensä aikaisintaan ennakkomarkkinointivaiheessa, jolloin on vielä mahdollisuus vaikuttaa enemmän asuntoonsa. Muutoksia rajoittavat tässä vaiheessa kaavamääräykset ja rakennusoikeus. Osakkeiden myynti voidaan aloittaa, kun uusi asunto-osakeyhtiö on rekisteröity, tontin lainhuudatus tehty ja turva-asiakirjat luovutettu säilytettäväksi.

Markkinointi	Suunnittelu ja rakentaminen	Yhtiön hallinnointi
Tarveselvitys Kustannusarviot Ennakkomarkkinointi	Hankesuunnittelu Luonnokset Suunnittelu	Yhtiön perustaminen Lainhuuto/vuokrasopimus RS-pankki
	Rakennuslupa Rakentaminen aloitetaan	
Sitova markkinointi Kaupan teko Hallintaoikeuden luovutus	Lisä- ja muutostyöt Tarkastukset	RS-sopimus Vakuudet Osakkeenomistajien kokous

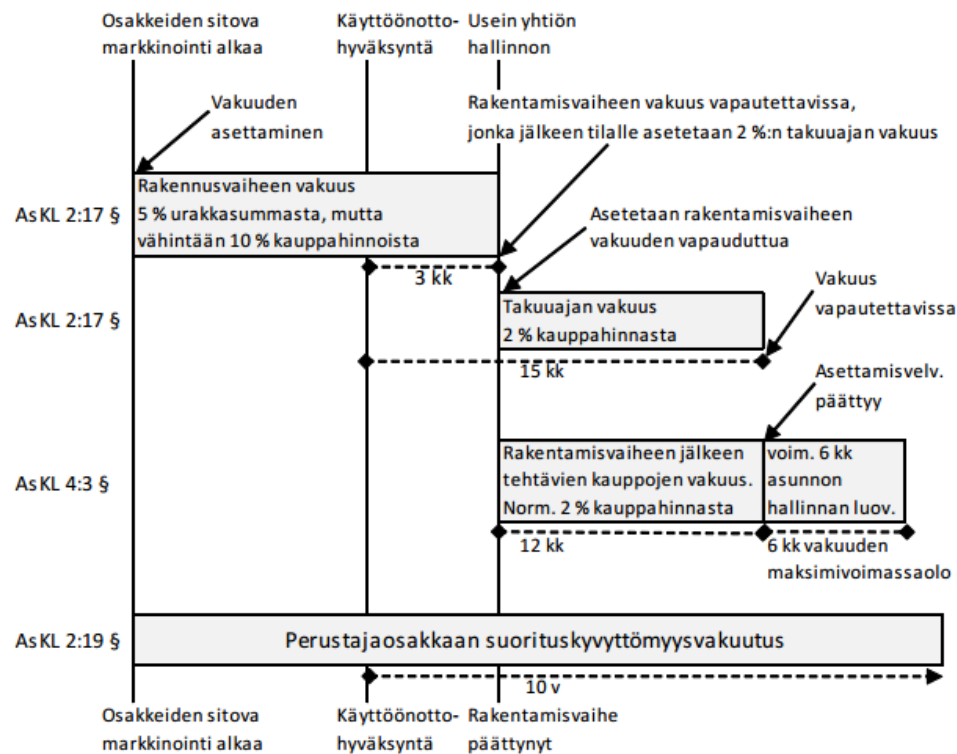
Kuvio 3 Perustajaurakoinnin vaiheet eri näkökulmista.

5 Uuden asunnon kauppa

5.1 Asuntokauppalaki

Asunto-osakkeiden kauppaa säätelee asuntokauppalaki, joka on kuluttajaa suojaava laki. Kuluttajalla on siis kaupassa vähintään lain määrittelemät oikeudet, joita ei sopimuksilla voi kumota. Uusi asunto voi olla RS-järjestelmän piirissä, joka suojaa ostajia esimerkiksi rakentajan taloudellisten vaikeuksien varalta. Tällöin rakentajan on asetettava pankkiin vakuudet konkurssin ja rakennusvirheiden varalta. Kuviossa 4 on esitetty asuntokauppalain mukaisten vakuuksien voimassaolo. (Laki suojaaa asunnonostajaa n.d.)

Asuntokauppalain mukaiset vakuudet asuntoyhtiön ja ostajien hyväksi



Kuvio 4 Asuntokauppalain mukaisten vakuuksien voimassaolo (Vanhala 1998, 27.)

Toinen vaihtoehto on, että asunnot myydään vasta sitten, kun rakennusvalvonta on hyväksynyt kaikki yhtiölle tulevat rakennukset käyttöönnettäväksi. Tällöin RS-kohteiden kaltaiset turvajärjestelmät eivät ole pakollisia, mutta kymmenen vuotta voimassa oleva suorituskyvyttömyysvakuutus tulee kuitenkin olla. (Laki suojaa asunnonostajaa n.d.)

Suorituskyvyttömyysvakuutus on tavallisesti pankkitakaus tai vakuutusyhtiöltä otettava vakuutus, joka korvaa vuositarkastuksen jälkeen ilmi tulleita virheitä tilanteessa jossa rakennuttajayritys on maksukyvytön. Vakuutuksella ei siis voida esimerkiksi tehdä kesken jäänyttä kohdetta valmiiksi, vaan se on tarkoitettu vuositarkastuksen jälkeen ilmi tulevia virheitä varten. (Simola 2017, 10–13.)

Suurin osa uusista asunnoista myydään kuitenkin jo rakentamisvaiheessa, jolloin ostajalla on mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi pintamateriaaleihin. Kun asuntoja kaupataan ennen kuin rakennusvalvontaviranomainen on tehnyt käyttöönottohyväksynnän, rakentajan on noudatettava asuntokauppalain toisen luvun eli niin sanotun RS-säännösten ehtoja. Keskeisimpiä suojamääräyksiä ovat:

- asuntokauppalain edellyttämien vakuuksien asettaminen
- ostajien oikeus valita edustajikseen rakennustyön tarkkailija ja tilintarkastaja
- turva-asiakirjojen luovuttaminen säilytettäväksi
 - turva-asiakirjoja ovat muun muassa vakuustodistukset, yhtiön taloussuunnitelma, rasiustodistus, rakennuspiirustukset ja rakennuslupa.

(Laki suojaa asunnonostajaa n.d.)

RS-järjestelmästä on etua myös rakentajan kannalta, sillä jo rakentamisvaiheessa suoritettavan myynnin avulla voidaan rahoittaa hanketta ja näin rahoituskustannuksia voidaan pienentää. Lisäksi RS-pankilta voi saada apua lainopillisissa asioissa ja vaadittavan taloussuunnitelman tekemisessä.

Asunto-osakkeita ei saa tarjota asiakkaalle ostettavaksi ennen kuin turva-asiakirjat on asetettu tai rakennusvalvonta on hyväksynyt kohteen kokonaisuudessaan käyttöön. Asuntokauppalain mukaan tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on oltava oikeus vetäytyä kaupasta seuraamuksetta eikä suurempaa varausmaksua kuin neljä prosenttia kauppahinnasta saa veloittaa. Käytännössä RS-kohteissa tämä siis tarkoittaa sitä, että ennakkomarkkinointi voidaan aloittaa ennen turva-asiakirjojen asettamista, mutta asiakkaalla on oltava oikeus vetäytyä varaussopimuksesta ja mahdollinen enintään neljän prosentin suuruinen varausmaksu tulee palauttaa kokonaisuudessaan. (Vanhala, M. & Palviainen, K. 2008 16–17.)

Turva-asiakirjojen säilyttäjänä toimii pääsääntöisesti yhtiötä rahoittava luotonantolaitos eli RS-pankki ja ne luovutetaan asunto-osakeyhtiölle rakentamisvaiheen jälkeen. Jos lainaa ei oteta, säilyttäjä voi olla aluehallintovirasto tai tehtävään suostuva pankki. Ennen säilytettäväksi ottamista on tarkastettava, että esimerkiksi taloussuunnitelma ja muut asiakirjat vastaavat asuntokauppalaissa säädettyjä vaatimuksia. (Vna 835/2005.)

5.2 Rakennustyön tarkkailija ja tilintarkastaja

Rakennushankkeen asianmukaisesta toteuttamisesta vastaa päätoteuttaja, mutta ostajilla on usein kiinnostusta seurata työmaan etenemistä konkreettisesti. Turvallisuuksista ostajien ei ole mahdollista mennä työmaalle vapaasti, vaan on sovittava työmaakäynti myyjän kanssa. Asuntokauppalain mukaan ostajilla on oikeus valita

edustajakseen rakennustyön tarkkailija, jonka tehtävänä on seurata rakennustyön aikataulua, työtapoja ja -menetelmiä sekä käytettävien materiaalien asianmukaisuutta.

Rakennustyön tarkkailijalla on oikeus päästä työmaalle ja saada tarvittavat tiedot työn edistymistä seurataksaan. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi piirustukset ja rakennustyöselitykset. Ostajien valitsema tarkkailija ei saa olla riippuvuussuhteessa rakennustyön tekijään tai perustajaosakkaaseen. Lisäksi hänellä tulee olla tehtävään vaadittava pätevyys. Päätös mahdollisesta tarkkailijan asettamisesta tehdään osakkeenostajien kokouksessa, joka järjestetään, kun neljäsosa yhtiön asunnoista on myyty. Jos päätetään käyttää rakennustyön tarkkailijaa, aiheutuvat kulut lisätään asunto-osakeyhtiön kuluihin. Näin voidaan tehdä, vaikka sitä ei olisikaan huomioitu aiemmin yhtiön taloussuunnitelmassa. Aiheutuva kulu tulee siis myöhemmin osakkaiden maksettavaksi ja se kohdistetaan kaikkiin osakkaisiin. (Palviainen 2006, 13.)

Tarkkailija ei ole kohteen valvoja eikä hänellä ole määräysvaltaa kohteessa. Tarkkailija voi tehdä huomautuksia tai ehdotuksia työn suorittajalle ja tarpeen mukaan informoida ostajia kirjallisesti tai koolle kutsumalla. Tarkkailijan asettaminen on siis ostajien oikeus, mutta sen valitseminen tai valitsematta jättäminen ei vaikuta myyjän vastuisiin. (Palviainen 2006, 13.)

Rakennustyön tarkkailijan lisäksi ostajilla on oikeus valita edustajakseen myös tilintarkastaja. Hänellä on oikeus tarkastaa asunto-osakeyhtiön tilejä ja asuntokauppalaan mukaista tiliä, jonne suoritetaan huoneistojen kauppahinnat. Rakennustyön aikaisen tilintarkastajan toimikausi päättyy sen tilikauden loppuun, jonka aikana rakentaminen päättyy. Tilintarkastajasta aiheutuvien kulujen kanssa menetellään samoin kuin rakennustyön tarkkailijan palkkion kanssa. (Palviainen 2006, 13.)

5.3 Lisä- ja muutostyöt

Uuden asunnon ostaja voi usein valita hänelle esitetyistä materiaali- ja pintavaihtoehtoista haluamansa vaihtoehdon, joka sisältyy kauppahintaan. Lisäksi ostaja voi teettää lisä- ja muutostöitä, joista veloitetaan erikseen. Esimerkiksi asunnon myyntiesitteessä voi olla maininta ”saunavaraus”, joka tarkoittaa että huoneistoon on halutessaan mahdollista tilata sauna, mutta se ei sisälly ilmoitettuun kauppahintaan vaan on maksettava erikseen.

Lisätyö on urakkasopimuksen tai suunnitelmien ulkopuolinen työsuorite. Työ on siis lisätty suunnitelmiin urakkasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen. Muutostyöllä tarkoitetaan työsuoritetta, josta on sovittu urakkasopimuksessa mutta sen sisältö myöhemmin muuttuu. Muutostyöstä voi olla siis kyse myös, jos edellytettyjen suoritusten määrää vähennetään. Oikeudellisten perusteiden vuoksi lisä- ja muutostyöt on kyettävä erottamaan toisistaan. (Laine 2005, 13–14.)

Lisä- ja muutostyömahdollisuudet käydään läpi hyvissä ajoin ennen kauppaa, jotta asiakkaalle selviää millaiset muutokset ovat mahdollisia ja mihin mennessä niistä on sovittava. Lisä- ja muutostöistä voidaan sopia myös kaupantekovaiheessa, jolloin ne voidaan kirjata kauppakirjaan. Muutoin töistä tehdään erillinen sopimus. Tarjoukset ja sopimukset töistä on tehtävä kirjallisena. Yleensä esitetään kiinteähintainen tarjous, koska kuluttajansuojalain mukaan yrityksellä ei ole velvollisuutta eritellä hinnan muodostumista. Asiakkaalle hinnat on ilmoitettava arvonlisäverollisena. (Palviainen 2006, 12.)

Yleiset sopimusehdot (YSE 1998) ovat rakennusalalla yleisesti käytössä olevat säännöt, jotka usein liitetään sopimusasiakirjoihin liitteeksi merkiksi siitä, että osapuolet ovat sitoutuneet noudattamaan niitä. Sopimusehtojen mukaan lähtökohtaisesti urakoitsijalla on velvollisuus suorittaa tilaajan haluamat lisä- ja muutostyöt. Urakoitsijalle kohtuuttomien vaatimuksien välttämiseksi ehtoihin on kirjattu myös kohta, jonka nojalla sellaisista lisä- ja muutostöistä, jotka muuttavat urakan luonteen toisenlaiseksi, voidaan kieltäytyä. (Laine 2005, 53–54.)

Ilman erillistä lupaa ostaja ei voi tilata ulkopuolista urakoitsijaa tai omia materiaalejaan huoneistonsa. Vasta huoneiston valmistuttua ja omistusoikeuden siirryttyä sekä yhtiön hallinnon luovuttamisen jälkeen ostaja voi tehdä huoneistolleen muutoksia asunto-osakeyhtiölain mukaisesti. (Lisä- ja muutostyöt n.d.)

Rakentamisessa lisä- ja muutostyöt ovat kuitenkin niin yleisiä, että valitettavan usein niistä aiheutuu myös erimielisyyksiä osapuolien välille. Tämän takia on ensiarvoisen tärkeää tehdä asianmukaiset sopimukset ja noudattaa yleisiä sopimusehtoja. Mahdollisen riitatilanteen varalta YSE 1998:ssa on esitetty asiakirjojen seuraavanlainen pätevyysjärjestys:

A. Kaupalliset asiakirjat

1. urakkasopimus
2. urakkaneuvottelupöytäkirja
3. YSE 1998
4. tarjouspyyntö ja tätä ennen annetut lisäselvitykset
5. urakkaohjelma
6. urakkarajaliite
7. tarjous
8. määrä- ja mittaluettelot
9. muutostöiden yksikköhintaluettelo

B. Tekniset asiakirjat

10. kohdekohtaiset laatuvaatimukset ja työselostukset
11. piirustukset
12. yleiset laatuvaatimukset ja työselostukset

(Laine 2005, 69.)

5.4 Luovutusvaihe

5.4.1 Aikataulutus

Kohteen viimeistely- ja luovutusvaihe on keskeinen rakentamisen vaihe, jonka onnistuminen vaatii perusteellista suunnittelua ja ohjattua toteutusta. Luovutusvaiheen aikataulutuksella varmistetaan kohteen luovutuksen onnistuminen sovittuna ajan-kohtana. Hallittu toteutus edellyttää, että eri toimijat kuten aliurakoitsijat ja valvoja huomioidaan suunnittelussa ja näin he myös sitoutuvat aikatauluun paremmin. Aikataulutuksessa on huomioitava ainakin seuraavat asiat:

- loppusiivous
- talotekniikkajärjestelmien koekäytöt
- tekniset kokeet, tarkastukset ja mittaukset
- itselleluovutus
- viranomaistarkastukset
- asiakastarkastukset
- mahdollisten korjausten toteutus.

(Aikataulukirja 2016, 43.)

Aiheeseen liittyvien aiempien tutkimusten perusteella suurimmat ongelmat asiakas-tyytyväisyydessä ovat liittyneet juuri luovutus- ja käyttöönottovaiheeseen. Erityisesti itselleluovutusmenettelyt ja huoltokirjojen taso ovat aiheuttaneet tyytymättömyyttä. Itselleluovutus on tärkeä osa laadunvarmistusmenettelyä, jolla varmistetaan asiakkaalle valmis ja mahdollisimman virheetön lopputuote. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 98.)

Hankkeen loppuvaiheen ongelmat juontavat juurensa usein aikatauluongelmista, kun esimerkiksi itselleluovutukseen ei ole varattu aikaa ja mahdollisten viivästysten vuoksi kohteessa saatetaan vielä tehdä viimeistelyitä ja näin luovutusvaiheen tehtävät hankaloituvat. Huoltokirjoihin kohdistuvien tyytyväisyysongelmien on arveltu johtuvan siitä, että usean eri osapuolen toimittamista tiedoista riippuva huoltokirja on hankala koordinoitava, jonka toteutus jää helposti aivan hankkeen loppumetreille. Ylipäättään luovutusvaiheen aikataulutukseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota, jotta kohde saataisiin huolellisesti saatettua käyttäjille. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 98.)

5.4.2 Itselleluovutus

Itselleluovutustarkastus on urakoitsijan itsensä suorittama laadunvarmistusmenettely, jolla varmistetaan valmiusaste ja laatutaso ennen kohteen luovuttamista. Itselleluovutus ei varsinaisesti sisälly sellaisenaan mihinkään määräykseen, mutta se kuuluu oleellisena osana laadunvarmistustoimenpiteisiin ja on suoranainen edellytys pyrkimykselle kohti nollavirheluovutuksia. Yleiset rakennusalan sopimusehdot määräävät tarkastuksista kuitenkin seuraavaa: ”Urakoitsijan on ennen vastaanottotarkastusta itse varmistettava, että rakennustyö on valmis ja täyttää sopimuksen mukaiset vaatimukset.” (RT 16–10660, 71 § 3.)

Urakoitsijan on siis tarkastettava työnsä laatu ja suoritettava tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ennen kohteen luovutusta. Yleiset sopimusehdot eivät kuitenkaan velvoita urakoitsijaa dokumentoimaan itselleluovutuksessa havaittuja virheitä, elleivät ne ole vakavia. Itselleluovutus koskee kaikkia urakkasopimuksia. Myös aliurakoitsijoiden on siis tehtävä itselleluovutus omista töistään ennen työkohteen luovuttamista. (Junnonen n.d., luku 4.1.)

5.4.3 Käytönopastus

Yksi keskeisimmistä yksittäisistä asiakaskontakteista uuden asunnon hankintaprosessissa on käytönopastus. Käytönopastuksen merkitystä kasvattaa se, että tällainen yksittäinen isompi asiakaspalvelutilanne jää helposti mieleen varsinkin, kun se on aivan hankkeen lopussa. Erityisesti luovutusvaiheessa tehtävien laadunvarmistusmenettelyiden on myös todettu oleellisesti vaikuttavan siihen millainen kokonaiskuva asiakkaalle prosessista jää. (Kärnä, Junnonen & Sorvala 2007, 77.)

Käytönopastuksen tavoitteena on opastaa asunnon käyttäjä kohteen tiloihin ja järjestelmiin niin hyvin, että jatkokäyttäjät hallitsevat oman osansa kiinteistön ylläpidosta. Onnistunut käytönopastus on merkittävässä roolissa myös sen suhteen, että välttäisiin luovutuksen jälkeisiltä takuukäynneiltä ja -korjauksilta. Asukkaalle on siis saatava tietoa siitä, mikä on normaalia minkäkin laitteen toiminnassa. Opastustilaisuuden yhteydessä tuodaan esille myös huoneistokansiot asukkaille ja isännöitsijälle sekä huoltoyhtiölle tarkoitettu huoltokirja. Käytönopastus koskee asukkaiden lisäksi myös huoltoyhtiötä, jotta heille saadaan ajantasainen tieto uusista koneista ja laitteista.

Onnistuneen käytönopastuksen jälkeen asukkaan tulee siis osata käyttää huoneistonsa laitteita sekä tehdä niille puhdistus- ja huoltotoimenpiteet, jotka asukkaalle kuuluvat. Käytönopastusta antavalla henkilöllä on ratkaiseva rooli sen suhteen millainen kuva asiakkaille tilaisuudesta jää. Henkilön tulee olla tutustunut kohteeseen huolella ja siten luoda ammattimainen kuva osaamisestaan. Henkilön tulee olla selvillä tehdyistä lisä- ja muutostöistä ja mielellään tuntea kiinteistö rakentamistapoja myöten, jotta on edellytyksiä vastata mahdollisiin kysymyksiin kohteesta.

5.4.4 Muuttotarkastus

Asunnon kauppakirjaan merkitään kohteen valmistumisaika. Tämä voidaan tehdä joko ilmoittamalla arvioitu valmistumispäivä tai aikaväli (aikaisintaan – viimeistään), jolloin kohde valmistuu. Jos kauppakirjassa ilmoitetaan arvioitu valmistumispäivä, tulee asunto luovuttaa asiakkaalle 30 päivän kuluessa tästä päivämäärästä. Kaikissa tilanteissa myyjän on kuitenkin ilmoitettava valmistumispäivä viimeistään kuukautta aiemmin. On tietenkin myös mahdollista, että asuntoa ei saada myytyä ennen valmis-

tumista. Ostaja saa omistusoikeuden, kun kauppahinta ja myyjän kanssa sovitut, valmistuneet ja erääntyneet lisä- ja muutostyöt on kokonaisuudessaan maksettu. (Palviainen 2006, 11.)

Asuntokauppalaki edellyttää ostajille järjestettävän tarkastustilaisuuden asuntoonsa ennen lopullisen maksun suorittamista. Asiakaskokemuksen parantamiseksi on kuitenkin hyvä pitää ostajat ajan tasalla tätä velvoitetta paremmin. Tarkastustilaisuuteen liittyvät kirjeet (informaatio tarkastustilaisuudesta), puutelistat, korjaustoimenpiteet ja ostajan kuittaukset virheiden korjaamisesta tulee säilyttää. (Vanhala & Palviainen 2008, 60.)

Muuttotarkastuksen yhteydessä ostaja kirjaa mahdolliset puutteet ja viat, jotka korjataan ennen muuttoa. Pienet, asumista haittaamattomat voidaan korjata myös vuositarkastuksen yhteydessä. Vuositarkastuksen yhteydessä havaittuja virheitä varten on oleellista dokumentoida jo muuttovaiheessa olleet viat, jotta nähdään ovatko ne syntyneet asumisen aikana. Käytössä syntyneet viat ovat ostajan vastuulla. Vuositarkastus järjestetään 12–15 kuukauden kuluttua käyttöönotosta. Kaikki havaittavissa olevat virheet ilmoitetaan tarkastuksen yhteydessä ja myyjä käsittelee ne selvittääkseen kuuluvatko ne myyjän vastuulle. Vuositarkastuksen jälkeen myyjän virhevastuuseen kuuluvat enää mahdolliset myöhemmin ilmenevät piilevät virheet, jotka ovat olleet rakennuksessa jo luovutettaessa. Vuositarkastuksen jälkeen myyjä ei ole enää vastuussa virheistä mikäli:

- virhe olisi pitänyt havaita viimeistään vuositarkastuksessa, mutta siitä ei silloin ilmoitettu
- virhe on ollut ostajan tiedossa ennen kaupan tekoa
- vuositarkastuksen jälkeen havaittua virhettä ei ole reklamoitu kohtuullisessa ajassa
- vika tai korjaustarve on aiheutunut kulumisesta tai huoltojen laiminlyönnistä.

Myyjän virhevastuuseen kuuluvat huoneistojen lisäksi myös pihan tai muiden tilojen virheet, jos ne yhtiöjärjestyksen mukaan ovat osakkaan yhtiöjärjestyksen kunnossapitovastuulla. (Palviainen 2006, 14, 24.)

5.4.5 Huoneistokansio

Asunnon myyjällä on tiedonantovelvollisuus luovuttaessaan huoneistoa ostajalle. Käytännössä tarvittava informaatio löytyy yleensä huoneistokohtaisesta kotikansio-osta, joka sisältää lain edellyttämät tiedot asunnon käytöstä ja huollosta sekä muuta hyödyllistä tietoa. Kotikansio sisältää muun muassa:

- tietoa huoneistokohtaisten ilmanvaihto- ja lämmitysjärjestelmien toiminnasta ja käytöstä
- ohjeita erityistä huomiota vaativien materiaalien hoidosta
- tietoa jätehuollosta
- asuntoon kuuluvien kodinkoneiden käyttöohjeet ja takuutodistukset
- isännöitsijän ja huoltoyhtiön yhteystiedot
- turvallisuusohjeita.

Kansio jaetaan jokaiseen huoneistoon ja asukkaan vaihtuessa tiedot on välitettävä myös esimerkiksi vuokralaiselle. (Vanhala & Palviainen 2008, 61–62.)

Jotta käytönopastusta ja luovutusprosessia kokonaisuutena ylipäättään voidaan kehittää, on oltava menetelmät sen onnistumisen arviointiin. Kuviossa 5 on esitetty mitta-reita, joiden avulla luovutusprosessin onnistumista voidaan arvioida ja kehittää. Luovutusprosessissa korostuu usein aliurakoitsijoiden rooli, sillä LVI-, sähkö- sekä mahdolliset automaatiojärjestelmät ovat usein aliurakoita. Kyseiset järjestelmät ovat kuitenkin käyttäjän - niin asukkaan kuin huoltoyhtiönkin - kannalta juuri niitä kaikkein oleellisimpia ja vaativat erityishuomiota käytönopastuksissa.

Mittauskohde	Pääperiaate/tavoite	Mittari
Käyttäjät ja asukkaat <ul style="list-style-type: none"> informoinnin onnistuminen tyytyväisyys 	<ul style="list-style-type: none"> asukaskansioon perehdyttäminen; yhteydenpito ja informointi eri tavoin kyselylomake/RALAn palautelomake 	<ul style="list-style-type: none"> ns. turhien soittojen määrä luovutuksen jälkeen tulevien puhelujen väheneminen
Virheet	Luovutettavassa kohteessa ei saisi olla virheitä	Vastaanottotarkastuksessa kirjatut virheet
Sujuvuus	Työntekijöiden tulisi olla motivoituneita virheiden välttämiseen ja niiden oma-aloitteiseen korjaamiseen	Jälkitarkastusten määrä
Vuosikorjauskustannukset	Vuosikorjauskustannusten pitäisi olla pienet	Vuosikorjauskustannusten osuus rakentamiskustannuksista
Ajallinen hallinta	<ul style="list-style-type: none"> luovutusaikataulun pitävyys suunnitteluajataulun pitävyys urakoitsijoilta on saatava resursipohjaiset aikataulut urakoitsijoilta on saatava luovutusvaiheen suunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> ajoissa saadut/myöhästyneet suunnitelmat saadut aikataulut/urakoitsijoiden lukumäärä saadut suunnitelmat/urakoitsijoiden lukumäärä
Urakoitsijoiden työjohto	Yhteisesti sovitut käyntikerrat työmaalla viikoittain (työnjohtamisen oltava todellista eikä nimellistä)	Suunniteltu/toteutunut
Suunnittelun sisällön määrittäminen etukäteen	Suunnitelmaluettelo suunnittelusopimukseen	Montako täydennys- tai uutta suunnitelmaa
Valvonta ja laadunvarmistus	Valvontasopimuksessa mukana valvontasuunnitelma	On/ei
Huoltoliikkeen toiminta	Huoltoliikkeen aktivointi, opastus ja koulutus	Todetaan tuleeko turhia soittoja
Asiakirjat	<ul style="list-style-type: none"> huoltokirja valmis luovutushetkellä tarkastusasiakirja hyväksytty viranomais tarkastuksessa 	kyllä/ei kyllä/ei

Kuvio 5 Luovutusprosessin arviointi (Koski 2004, 35.)

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Asiakaskas palvelun merkitystä rakennusalalla ja tarkemmin toimeksiantajayrityksessä tutkittiin kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohta on kuvata todellisia tapahtumia, jotka ovat toisistaan riippuvaisia ja muokkaavat toinen toistaan. Tutkittavasta asiasta pyritään näin muodostamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys. Yleinen käsitys onkin, että kvalitatiivisella tutkimuksella paljastetaan tosiasioita eikä niinkään todisteta olemassa olevia väittämiä. Tavoitteena on paljastaa seikkoja, joita ei osattu odottaa. Tärkeä lähtökohta on myös se, että sitä mikä on tärkeää, ei määrää tutkija. Laadullisen tutkimuksen ajatus on kerätä aineistoa luonnollisissa, todellisissa tilanteissa lähinnä ihmisten avulla omiin havaintoihinsa luottaen. Vaikka tutkimusta tehtäessä pyritäänkin puolueettomuuteen,

ei se käytännössä ole mahdollista, sillä tutkimuksen tekijän arvomaailma sekä aiempi tietämys aiheesta muokkaavat aina käsitystä tutkittavasti asiasta tai ilmiöstä. (Hirsi-järvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–164.)

Toimintoja ja niiden ongelmakohtia kartoitettiin lähinnä toimihenkilöitä haastattelemalla. Työn toteutusajankohtaan ei osunut sellaisia vaiheita työmailla, että olisi ollut mahdollisuus päästä seuraamaan asiakaskontakteja ja hyödyntää niitä tässä työssä. Tutkimusosuus työstä toteutettiin teoriaan tutustumisen jälkeen maaliskuun aikana. Haastattelurunkoa niin henkilöstölle kuin asiakkaillekin luotiin teoriakatsauksessa esille nousseiden asioiden pohjalta, mutta laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti haastatteluissa esille tulleisiin asioihin paneuduttiin tarkemmin ja kysymyksiä mukautettiin tilanteen mukaan.

6.2 Haastattelut

Kolme tyypillisintä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmää ovat osallistuva havainnointi, haastattelut ja kohderyhmien analysointi. Laadullisen tutkimuksen keskeinen ero toiseen tutkimustyyppiin eli määrälliseen tutkimukseen on laadullisen tutkimuksen joustavuus. Kun määrällisessä tutkimuksessa esimerkiksi jopa kysymykset esitetään aina samassa järjestyksessä haastateltavalle, kvalitatiivisin menetelmin tilanne on luonnollisempi ja keskustelunomaisempi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään vuorovaikutukseen haastateltavan kanssa ja esimerkiksi kysymykset eivät ole niin muodollisia ja tutkimukseen osallistuvat voivat vastata vapaasti omin sanoin. (Qualitative Research Methods Overview n.d., 2-5.)

Toimihenkilöiden haastatteluiden pääasiallinen tarkoitus oli kartoittaa yrityksen nykyisiä toimintatapoja ja henkilöstön kokemuksia mahdollisista kehityskohteista. Toimihenkilöiden lisäksi haastateltiin pieni joukko asiakkaita, jotka ovat ostaneet lähiaikoina asunnon Rakennuspalvelu PP Heikkiseltä. Liitteessä 2 on esitetty asiakkaiden haastattelurunko. Asiakkaiden haastattelut toteutettiin soittamalla heille, jonka jälkeen kysymykset esitettiin joko puhelimitse tai sähköpostitse asiakkaan toiveiden mukaisesti.

7 Tutkimustulokset

7.1 Asiakkaiden kokemukset

Rakennuspalvelu PP Heikkinen Oy on tunnettu laadukkaasta työn jäljestä ja tämä nousi esiin myös asiakkaiden vastauksista. Kommenteista esiin nousi myös betonirakentamisen arvostus. LVI-järjestelmät sekä huoneistojen toimivat pohjaratkaisut saivat kiitosta, mutta sähkösuunnitelmat ja niissä erityisesti valaistus koettiin jossakin määrin ongelmaksi. Sähkösuunnittelun koettiin olevan hieman jäljessä asunnon muuta tekniikkaa. Vaikutusta on toki sillä, ehtiikö ostaja vaikuttamaan ratkaisuihin rakentamisen aikana vai joutuuko hän tyytymään ratkaisuihin, jotka on jo ehditty tehdä valmiiksi.

Lisä- ja muutostöiden teettäminen koettiin positiivisena ja lopputuloksiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Hyvää palautetta sai juuri se tärkeä asia, että asiakkaan puolelta tulleet ehdotukset otettiin yrityksessä hoidettavaksi ja niihin etsittiin ratkaisut. Pienemmän rakennusliikkeen joustavuus tällaisissa asioissa koettiin myös eduksi. Erittäin hyvää palautetta saivat myös valmiit varustepaketit ja malliratkaisut, joita voidaan tarvittaessa täydentää asiakkaan toiveiden mukaiseksi.

Käytönopastukseen liittyen asiakkaat toivat esiin, että kaikkia pienimpiä yksityiskohtia on turha käydä läpi, koska ne eivät kuitenkaan jää mieleen. Sen sijaan oleellisinta olisi tuoda ilmi mistä löytyy ohjeet mihinkin. Tärkeimmiksi opastuksen kohteiksi koettiin talotekniset järjestelmät. Luovutukseen liittyen myös asiakkaiden puolelta nostettiin esiin loppuvaiheen aikataulutuksen merkitys. Loppusiivous ja puute- tai vikalistojen kerääminen tulisi tehdä niin ajoissa, että mahdollisiin epäkohtiin ehditään myös reagoimaan ennen asiakkaiden muuttoa kohteeseen.

7.2 Yrityksen kehittämistarpeet

Itselleluovutusmenettely koettiin yrityksessä puutteelliseksi. Asunnot kyllä tarkastetaan ja käydään läpi ennen asiakkaalle luovutusta, mutta dokumentointi on puutteellista eikä itselleluovutusprosessi ole järjestelmällinen. Suurimmaksi haasteeksi koettiin aikatauluongelmat hankkeen loppuvaiheessa. Usein mielessä on vain hankkeen

luovutusajankohta, johon valmistumista tähdätään eikä luovutusvaiheeseen jää riittävästi aikaa. Asiakkaat kuitenkin kokivat saaneensa luovutuksessa laadukkaan ja siistin asunnon, joten sen suhteen laadunvarmistus on toiminut.

Asiakaspalautteen järjestelmällistä keräämistä ei ole toimeenpantu tähän asti, vaikka se on kirjattu yrityksen laatujärjestelmään. Jatkossa palautteen keräämiseen on panostettava enemmän, jotta toiminnan kehittäminen on mahdollista. Järjestelmällinen palautteen pyytäminen myös pitää asiakaspalvelun merkitystä henkilöstön mielessä ja siihen tulee siten kiinnitettyä enemmän huomiota omassa toiminnassaan.

8 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

8.1 Onnistuneet toimintatavat

Aiempien kokemusten pohjalta on todettu toimivaksi menettelyksi, jos tulevat lisä- ja muutostyöt sekä materiaalivalinnat saadaan sovittua asiakkaan kanssa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tätä on edesautettu kehittämällä valmiita malliratkaisuja, joista asiakas voi valita haluamansa. Tarvittaessa malliratkaisuja tai varustepaketteja täydennetään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Sisustusalan ammattilaisen kanssa kootut valmiiksi mietityt pintamateriaali- ja sisustusratkaisut helpottavat yrityksen työtä, sillä näin valittavissa olevat tuotteet ja materiaalit ovat tiedossa jo hyvissä ajoin ja tarjouksen jättäminen asiakkaalle helpottuu.

Kun asiakas on varannut asunnon, hänelle annetaan esite, jonka avulla hän voi tutustua eri mahdollisuuksiin esimerkiksi pintamateriaalien suhteen ja merkitä lomakkeeseen haluamansa valinnat. Tämän jälkeen on helppo tehdä asunnon ostajalle tarjous hänen tekemistään valinnoista. Sisustussuunnittelijan kanssa valmiiksi mietityt pinta- ja materiaalivaihtoehdot ovat olleet monelle asiakkaalle positiivinen kokemus, sillä rakennusvaiheessa tehtävät valinnat saattavat olla hankala hahmottaa kokonaisuutena.

Ylipäätään on todettu, että mahdollisimman aikaisessa vaiheessa lukkoon lyödyt valinnat helpottavat prosessin kulkua niin yrityksen kuin asiakkaankin kannalta. Hank-

keen aikana tapahtuvat muutokset saadaan minimoitua ja ylimääräinen työ muutosten osalta jää pois. Näin vältetään työmaalle vaikuttavia muutoksia sekä saadaan asiakkaan kanssa asiat kerralla mahdollisimman pitkälle.

8.2 Haasteet

8.2.1 Kustannukset

Rakennuspalvelu PP Heikkinen pyrkii toteuttamaan kohteensa sellaisella laadulla, että reklamaatiot saadaan minimoitua ja asiakkaat varmasti olisivat tyytyväisiä asuntoonsa. Laadukkaan yleisilmeen ja huolellisen toteutuksen lisäksi oleellinen osa on laadukkaat materiaalit. Laadukkaat pintamateriaalit ja esimerkiksi kodinkoneet ovat kuitenkin usein myös kustannuskysymys, jolloin on haasteena saada asiakkaalle perusteltua hinnoittelua. Vaikka laadukkaammat valinnat pidemmässä juoksussa tulisivatkin asiakkaalle edullisemmaksi, saattaa olla hankalaa perustella hieman korkeampi hinta ostovaiheessa.

Hieman tasokkaampi varustelu ja valmiiksi pitkälle mietityt toteutusratkaisut ovat kuitenkin järkevä valinta. Haasteena on vain markkinoinnin näkökulmasta saada kohteen hinta perusteltua asiakkaalle, joka saattaa esimerkiksi verrata asuntoa muihin neliöhinnan perusteella. Asiakkaalle on osattava perustella mahdollisesti korkeampi hinta, joka myös sisältää laajan muokattavissa olevan vakiosisällön. Asiakaskokemukseen ja tuotteen hintaan liittyvä mielenkiintoinen yksityiskohta on, että itse tuotteen liittyvän tyytyväisyyden on todettu olevan vähemmän tärkeää kuluttajille, joilla on korkeampi tulotaso (Homburg & Giering 2001). Toisin sanoen hyvätuloiset asiakkaat arvostavat palvelukokemusta jopa muita enemmän.

Toinen vaihtoehto olisi hinnoitella kohteet houkuttelevasti suppeammin varustein, mutta suurella todennäköisyydellä asiakas kuitenkin haluaisin asuntoonsa varustelua, joka nostaa hintaa alkuperäisestä. Tällainen menettely kasvattaisi lisä- ja muutostöiden osuutta ja sitä kautta vaatii enemmän muutoksia työmaalle ja näin vaikeuttaisi prosessia. Vaikka lisä- ja muutostyöt voitaisiin hyvinkin ajatella kohtuullisen riskittömänä työtilaisuuksina moneen muuhun verrattuna, on niiden vaikutus muuhun rakennusprosessiin niin suuri, että on koettu tehokkaammaksi tarjota asiakkaalle mahdollisimman valmiita ratkaisuja.

Kustannuskysymykset nousevat pinnalle myös mietittäessä asiakaskokemukseen panostamisen hintaa. Asiakaskokemus on huomattavasti laajempi ja pitkäkestoisempi kokonaisuus kuin yhden työmaan aikainen panostus, joten kustannuksetkin ovat hankalampi käsittää. Haastatteluiden yhteydessä nousi esiin ajatus siitäkin, että asunnon ostaja saattaa olla esimerkiksi nuori pari, joka mahdollisesti jonkin ajan kuluttua vaihtaa suurempaan asuntoon. Jos tällainen asiakas on ollut tyytyväinen aiempaan ostokseen, saattavat he palata yrityksen asiakkaaksi toisenkin kerran. Tämä on hyvä esimerkki siitä, että panostus asiakaspalveluun saattaa tuottaa tulosta yllättävänkin pitkällä aikajänteellä.

8.2.2 Yhteistyökumppanit

Asiakkaan kannalta aliurakoitsijoiden rooli perustajaurakointikohteessa korostuu monestakin syystä. Käytönopastuksen ja asumisen aikaisen käytön kannalta talotekniset järjestelmät ovat juuri niitä kaikkein haasteellisimpia ja yleensä juuri talotekniikka teetetään kohteisiin aliurakoitsijoilla. Myös mahdolliset lisä- ja muutostyöt vaikuttavat usein juuri esimerkiksi lvi- tai sähköjärjestelmiin, jolloin niitä tekevien aliurakoitsijoiden työt saattavat muuttua rakentamisen aikana. Tämä saatetaan kokea rasitteena ja olisikin oleellista saada myös aliurakoitsijat toimimaan asiakaskeskeisesti. Kun perustajaurakoitsija palvelee asiakastaan eli asunnon ostajaa, aliurakoitsija taas on perustajaurakoitsijan palveluksessa. Ketju asiakkaaseen saattaa siis katketa eivätkä aliurakoitsijat koe asiakaslähtöisyyttä niin oleelliseksi.

Avainasemassa olisi siis löytää luotettavat, toimintaansa kehittävät yhteistyökumppanit, joiden kanssa voitaisiin tehdä pitkiäkin yhteistyösuhteita. Asiakaspalvelua olisi hyvä tuoda esiin jo urakkaneuvotteluvaiheessa ja esimerkiksi tiedustella urakoitsijan suhtautumista ja toimintatapoja asukasmuutokseen liittyen. Aliurakoitsijat olisi myös saatava tehokkaasti osallistettua käytönopastukseen ja luovutusprosessiin yleisesti.

Uutta asuntoa ostaessa asiakas ei välttämättä ole kovin paljon kontaktissa rakennusliikkeen suorittavaan henkilöstöön, mutta esimerkiksi viimeistelyvaiheessa tällaisia tilanteita saattaa tulla. Asiakaspalvelukokemuksen varmistamiseksi henkilöstölle olisi hyvä antaa ohjeistusta asiakaspalvelutilanteita varten. Persoonattomaksi asiakaspalvelijaksi ei kuitenkaan tule henkilöstöä opastaa vaan asiakaskokemuksen kannalta voi

olla merkittäväkin asia, jos jokin persoona yrityksestä jää mieleen. Oleellisinta on varmistua, että henkilöstössä ei ole ”asiakaspalvelu ei kuulu minulle” – ajattelua.

8.3 Yksityiskohdista kokonaisuus

8.3.1 Tiedottaminen

Asiakkaiden parempi tiedottaminen rakentamisen aikana olisi oivallinen tapa lisätä avoimuutta ja pitää asiakkaat ajan tasalla hankkeesta. Asunnon osto on usein yksilölle henkilökohtaisesti niin iso asia, että siitä tulee projekti, josta varmasti kiinnostaa kuulla enemmänkin kuin on ehkä normaalisti alalla totuttu. Rakentamisen aikana yleensä käydään asiakkaan kanssa työmaalla joitakin kertoja, mutta tämän lisäksi asiakkaille voitaisiin tarjota hallitusti tarkempaa tietoa työmaan etenemisestä.

Rakentamisen aikainen tiedottaminen tapahtuisi yrityksen verkkosivujen kautta, jonne yrityksen henkilöstö päivittäisi tietoja kohteesta. Asunnon varanneille ja ostaneille siis annettaisiin mahdollisuus seurata kohteen etenemistä tilapäivitys – tyyppisten informointien muodossa. Henkilöstö päivittäisi palveluun kuvia ja kertoisi töiden etenemisestä. Tämä toimisi myös loistavasti kohteen markkinointina niin sanottujen miettivien asiakkaiden osalta. Ostopäätöstä vielä miettiviä asiakkaita pidettäisiin ajan tasalla tiedottamisen avulla ja tämä toimisi ostopäätöksen tukena.

8.3.2 Luovutusvaihe

Luovutusvaiheen toiminnoista keskeiseksi nousi itselleluovutuksen kehittäminen. Itselleluovutuksessa on kyllä onnistuttu ilmeisen hyvin tähänkin mennessä, koska asiakkaat olivat tyytyväisiä luovutuksessa saamiinsa asuntoihin. Itselleluovutusprosessi ei ole kuitenkaan ollut järjestelmällinen ja sille ei useinkaan varata tarpeeksi aikaa, jotta olisi myös mahdollista korjata mahdolliset puutteet ennen luovutusta. Mahdollisimman virheettömien asuntojen luovutus kuitenkin edellyttää järjestelmällistä itselleluovutusta, joka mahdollisuuksien mukaan suoritetaan niin sanotusti ulkopuolisen silmin eli sen tekee henkilö, joka ei muuten ole aktiivisesti osallistunut kohteen rakentamiseen. Näin mahdolliset virheet tai puutteet huomataan paremmin, kun niihin ei ole totuttu.

Itselleluovutukseen tulee jatkossa kiinnittää erityistä huomioita. Käytännössä viimeistely- ja luovutusvaiheen aikataulutukseen on siis varattava riittävä aika, jotta tarvittavat itselleluovutustoimenpiteet ehditään tekemään. Aliurakoitsijat ja tarvittaessa esimerkiksi valvoja ja muut tahot ovat osallistettava luovutusprosessiin, jotta myös heidän osuutensa työpanoksesta varmistetaan loppuun saakka. Itselleluovutuksesta tehtävän dokumentoinnin voisi yhdistää huoneistokortteihin. Excel-tiedostona tehtäviin huoneistokortteihin olisi helppo itselleluovutustarkastuksen aikana kirjata havaitut asiat ja myöhemmin olisi myös halutessaan helppo tilastoida huomiota vaatineita asioita. Jos havaittaisiin systemaattisesti samoja puutteita tai vikoja, niiden ennaltaehkäisyyn olisi helpompi panostaa. Syntyvästä tilastotiedosta kannattaa informoida myös henkilöstöä, jotta saadaan heitä motivoitua panostamaan laadukkaaseen lopputulokseen.

Itselleluovutuksen järjestelmällisyyden parantamiseksi tehtiin tarkastuslistan tyyppinen koonti tarkastettavista asioista. Lista on koottu tarkastettavia asioita niin, että tärkeitä yksityiskohtia ei jäisi tarkastamatta. Esimerkiksi laadukas maalausjälki tai kolhuttomat pinnat ovat toki näkyviä ja tärkeitä asioita, mutta ne myös pääsääntöisesti huomataan tarkastuksissa. Siksi panostus olisikin tarpeellista yksityiskohtiin, jotta esimerkiksi uusia kolhuja ei valmiisiin pintoihin synny. Esimerkiksi ovet ja kalusteiden luukut on tarkastuksessa avattava ja suljettava, jotta varmistutaan niiden moitteettomasta toiminnasta. Samalla tarkastetaan, että esimerkiksi oven kahva ei ovea avattaessa aiheuta kolhuja pintoihin. Listauksessa on keskitytty juuri näihin asioihin, mutta puhtaus, pölyttömyys ja siistit pinnat ovat tietenkin lähtökohtana myös itselleluovutuksessa. Yleispätevän ohjeistuksen tekeminen on hankalaa, koska huoneistot ja huoneet ovat erilaisia. Listaus toimii kuitenkin pohjana toiminnan yhtenäistämiseksi. Tarkastuslistassa on huomioitu huoneistojen sisäpuolisten tilojen tarkastus. Taloyhtiön yhteisiä tiloja ja esimerkiksi piha-alueita ei ole listauksessa huomioitu.

Asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti tehtävän käytönopastuksen yhteydessä järjestetään yleensä myös asunnon tarkastus, jossa asiakas saa tutustua asuntoonsa. Mahdollisesti löytyvät puutteet tai viat dokumentoidaan ja sovitaan korjaavista toimenpiteistä. Asiakaskokemuksen kannalta oleellista olisi saada tarkastustilaisuudesta tutus-

tumiskäynnin omainen tilanne eikä niinkään tilaisuus etsiä vikoja kohteesta. Itselle-luovutuksen jälkeen tulee päästä niin hyvään laatutasoon, että varsinaisia vikalistoja ei enää luovutusvaiheessa tarvita.

Yhteisten tilojen kuten piha-alueiden ja teknisten tilojen tutustuminen sekä käytöno-pastus voitaisiin järjestää vapaamuotoisena tilaisuutena kaikille asukkaille yhtäaikai-sesti. Samalla tämä toimisi rakennuksen harjakaisina ja asukkaat voisivat tutustua toi-siinsa. Ohessa suoritettaisiin teknistä opastusta yrityksen toimesta sekä asukkaat voi-sivat esittää kysymyksiä henkilöstölle.

Huoneistokansio voitaisiin jatkossa luovuttaa asiakkaalle perinteisen paperisen ver-sion lisäksi sähköisenä. Tämä helpottaisi myös kansioden tekoa, jos esimerkiksi käyt-töohjeet ja muut kansioon tulevat dokumentit saataisiin valmistajilta suoraan sähköi-senä. Sähköiset asiakirjat voisivat löytyä myös samasta palvelusta, jossa tiedotetaan hankkeen etenemisestä. Sähköiseen huoneistokansioon tulisi myös huoneistokohtai-set tiedot materiaaleista ja varusteista. Asiakkailta saadun palautteen yhteydessä nousi esiin myös toive huoneistokansion yhteyteen tulevasta tarkastuslistasta, johon kerättäisiin lista asunnossa suoritettavista huoltotoimenpiteistä ja niiden ajankoh-dasta. Listaus toimisi muistilistana asukkaalle siitä, mitä huoltotoimia tulee milloinkin tehdä. Huoneistokansioon ja muiden luovutuksessa oltavien asiakirjojen tekeminen olisi hyvä saada liikkeelle jo hyvissä ajoin rakentamisen aikana. Kovalla kiireellä hank-keen lopussa tehtävä työ ei ole järkevää, jos sama voitaisiin vaivattomammin tehdä rakentamisen yhteydessä.

Muuttotilanteeseen liittyen perustajaurakoitsijalla on hyvä tilaisuus helpottaa asiak-kaidensa muuttoa esimerkiksi jättämällä rakennusaikaiset jätelavat muuton ajaksi asiakkaiden käyttöön. Muutossa syntyvät roskat saataisiin näin helposti pois ja asiak-kaat pääsisivät helpommalla. Lisäksi olisi hyvä varata kohteeseen esimerkiksi teippiä ja suojapahvia muuttoa tekevien asiakkaiden käyttöön. Jokin pieni tervetuliaislahja uudessa asunnossa olisi myös hyvä tapa panostaa asiakaskokemukseen.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa asiakaspalveluun liittyvien toimintojen onnistumista ja yhtenäistää kokonaisuutta. Toimintojen tarkastelulla pyrittiin sekä asiakaskokemuksen parantamiseen, että toiminnan tehostamiseen yrityksen puolella. Lähtötilanteessa toimeksiantajan puolelta haasteena koettiin erityisesti huoneistokorttien kanssa toimiminen. Niiden tekeminen ja päivittäminen sekä tiedonkulku työmaalle koettiin haasteeksi. Asiaan toi kuitenkin työn tekemisen aikana parannusta resurssien lisäys, sillä yritykseen palkattiin uutta työvoimaa tälle saralle. Huoneistokorttien hallinta jäi siis työssä huomattavasti vähemmälle kuin alun perin oli tarkoitus.

Käytönopastusten toteuttamiseen ja huoltokirjojen laadintaan olisi voitu keskittyä enemmänkin, mutta ne ovat sen verran suuria kokonaisuuksia että työ olisi laajentunut huomattavasti. Lisäksi näiden asioiden perusteellinen käsittely olisi helpompaa, jos olisi mahdollisuus ennen työtä tai sen aikana päästä osalliseksi esimerkiksi käytönopastusten suunnitteluun ja toteutukseen. Nyt tämä ei aikataulun puitteissa ollut mahdollista.

Markkinoinnin näkökulmaa pidettiin vahvasti mielessä ja käsiteltäviä asioita pohdittiin myös markkinoinnin kannalta. Asiakaspalvelun kytkökset markkinointiin nousivat toistuvasti esiin työn aikana ja siihen liittyen on vielä paljon jatkokehitysmahdollisuuksia. Teknillisen koulutusalan tarjoama tuntemus markkinointiin liittyen on varsin rajallista, joten sen yksityiskohtiin ei työssä paneuduttu kovinkaan paljoa.

Toimintatapojen kartoittaminen tapahtui toimihenkilöitä haastatteleamalla sekä osin myös omien kokemusten pohjalta, jotka olivat syntyneet toimeksiantajayrityksessä suorittamani työharjoittelun aikana. Lisätueksi mahdollisten ongelmakohtien paljastumiseksi otettiin myös pieni joukko asiakkaita, joilta kysyttiin kokemuksia asunnon ostosta Rakennuspalvelu PP Heikkiseltä. Otanta oli hyvin pieni eikä asiakaskyselyn teko ollutkaan työn keskiössä, mutta pienimuotoisena se oli hyvä lisä työhön.

Rakentamisen Laatu RALA ry on aiemmin tutkinut asiakastyytyväisyyttä rakennusalalla ja tässä työssä esille nousseet asiat olivat melko hyvin linjassa aiempiin tutkimuksiin nähden. Erittäin pieni asiakasotanta toki saattaa liikaa nojata yksittäisen asiakkaan näkemyksiin, mutta esille nousseet yksityiskohdat on jatkossa huomioitava

paremmin. Tulevaisuudessa asiakaspalautetta on kerättävä järjestelmällisemmin, jotta mahdollisiin ongelma-kohtiin voidaan vaikuttaa koko ajan toiminnan tasoa seuraamalla ja kehittämällä.

Jo lähtötilanteessa tiedossa olleiden kehitystarpeiden lisäksi työn aikana esiin nousi erityisesti hankkeiden loppuvaiheen aikataulutuksen rooli. Vaikka kohteet ovat tähänkin asti valmistuneet ajallaan ja asiakkaat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä niin itse asuntoon kuin saamaansa palveluunkin, luovutusvaiheen aikataulutukseen on jatkossa kiinnitettävä erityistä huomiota. Loppuvaiheessa on niin paljon tehtävää liittyen muun muassa loppusiivoukseen, erinäisiin tarkastuksiin ja koekäyttöihin sekä itse asuntojen luovutukseen, että kohteen loppuvaiheeseen on varattava riittävä aika näiden toimintojen suorittamiseen. Näin parannetaan myös asiakkaiden kokemusta, kun he saavat luovutuksessa varmasti valmiin ja mahdollisimman virheettömän asunon. Loppuvaiheen kiire ja toimintojen päällekkäisyys nousi haastatteluissa esiin niin asiakkaiden kuin henkilöstönkin puolelta.

Itselleluovutuksen kehittämistä ajatellen koottu tarkastuslista on pohja, jonka avulla toimintaa voidaan lähteä yhtenäistämään. Listaus ei ole aukoton, koska sen tarkoituksena on muistuttaa tarkastuksen yksityiskohdista, jotka muuten saattaisivat unohtua. Tarkastuslistan myötä syntyvä rutiini on kuitenkin prosessin systemaattisuuden kannalta hyvä asia. Tarkastettavien asioiden merkitseminen etukäteen esimerkiksi huonekohtaisiin Excel-tiedostoihin, jotka toimivat myös huoneistokortteina olisi hyvä tapa tehdä tarkastuksesta systemaattisempi. Listauksen ohella tarkastuksen suorittajan on syytä tutustua esimerkiksi rakentamisen yleisiin laatuvaatimuksiin, joista SisäRYL määrittää yksityiskohtaisempia ohjeita laatuvaatimuksista.

Jatkokehittämistä on runsaasti ainakin liittyen asiakaspalautteen keräämiseen. Palautteen kerääminen on haasteellista, koska yksityiskohtainen palaute olisi kehityksen kannalta paras mutta liian pitkä palautelomake saattaa olla asiakkaalle raskas täytettävä. Palautteen analysointiin kannattaa panostaa ja tiedottaa siitä myös henkilöstöä jolloin se motivoi ja ohjaa toimintaa. Liitteessä 2 esitetty asiakkaiden haastattelurunko voisi toimia apuna asiakaspalautelomakkeen teossa. Asiakaspalautteen hyödyntäminen markkinoinnissa olisi myös varmasti mielenkiintoinen mahdollisuus.

Pidemmällä aikajänteellä kehityksen mittariksi voisi myös ottaa avuksi kuviossa 5 esitettyjä arviointikriteerejä, joiden avulla voisi todentaa onnistumista luovutusproses-
sissa.

Korjausrakentaminen rajattiin työn ulkopuolelle, mutta siellä asiakaspalvelun haas-
teet tyypillisesti vain korostuvat ja jatkossa palveluun panostavan henkilöstön kautta
toimintaa saadaan kehitettyä myös sillä puolella. Henkilöstön opastaminen asiakas-
lähtöiseen toimintaan ei ole helppoa, mutta ohjaamalla asioita pitkäjänteisesti oike-
aan suuntaan varmasti saadaan muutosta aikaan. Motivoiva näkökulma esimerkiksi
asiakaspalautteen kautta lienee suurimpia mahdollisuuksia henkilöstön innosta-
miseksi. Asiakaslähtöisyyden juurruttaminen toimintatapoihin vaatii aikaa ja rakenta-
misen muuttuminen palveluliiketoiminnan suuntaan ohjaa varmasti yrityksiä asiakas-
lähtöisempään toimintaan.

Lähteet

- A 20.5.2005/835. Valtioneuvoston asetus turva-asiakirjoista asuntokaupoissa. Viitattu 10.3.2016. Valtion säädöstietopankki Finlex. <http://www.finlex.fi>, säädökset alkuperäisinä.
- Aikataulukirja. 2016. Talonrakennusteollisuus ry. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. p. Helsinki: Tammi.
- Homburg, C. & Giering, A. 2001. Personal characteristics as moderators of the relationship between customer satisfaction and loyalty – An empirical analysis.
- Jakosuo, K. 2005. Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden väliset yhteydet. Akateeminen väitöskirja Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Viitattu 20.3.2017. <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/maa/talou/vk/jakosuo/asiakasi.pdf>.
- Junnonen, J. N.d. Rakennushankkeen laadunvarmistus. Viitattu 24.3.2017. <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK020202.pdf>.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Karjaluoto, H. 2017. Oleellisinta on suunnitelmallisuus. Suur-Jyväskylän lehti 8.2.2017, 3.
- Koski, H. 2004. Rakennushankkeen luovutusprosessin kehittäminen. VTT, tiedotteita. Rakennus- ja yhdyskuntateknikka. Viitattu 24.2.2017. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2004/T2236.pdf>.
- Kärnä, S., Junnonen, J. & Sorvala, V. 2007. Asiakastytyväisyys rakentamisessa. Raportti. Teknillinen korkeakoulu, rakennus- ja ympäristötekniikan osasto. Viitattu 12.2.2017. http://bes.aalto.fi/en/publications-002/reports/raportti_239/.
- Laine, V. 2005. Lisä- ja muutostyöt rakennusurakassa. Helsinki: Rakennusteollisuuden kustannus RTK Oy.
- Laki suojaa asunnonostajaa. N.d. Rakennusteollisuus. Viitattu 24.2.2017. <http://www.rakennusteollisuus.fi/Tietoa-alasta/Asuminen/Laki-suojaa-asunnonostajaa/>.
- Lisä- ja muutostyöt. N.d. Rakennusteollisuus. Viitattu 10.3.2017. <https://www.rakennusteollisuus.fi/Toimialat/Talonrakennusteollisuus/Lakiasiat-oikeustapaukset/Asuntokauppalaki/Lisa--ja-muutostyot/>.
- Loikkanen, T. 2014. Kiinteistönvälittäjän selviytymiopas – Asiakaspalvelu asuntokaupassa. Kiinteistöalan kustannus Oy.
- Mettälä, K., Vesalainen, M. & Korpiola, M. 2014. Rakennusalan asenteet kaipaavat pöllytystä. Talouselämä. Viitattu 15.2.2017. <http://www.talouselama.fi/tebatti/rakennusalan-asenteet-kaipaavat-pollytysta-3461924>.
- Palviainen, K. 2006. Uuden asunnon kauppa – Ostajan opas. Helsinki: Suomen Rakennusmedia Oy.

Qualitative Research Methods Overview, A Data Collector's Field Guide. N.d. Viitattu 31.3.2017. <http://www.ccs.neu.edu/course/is4800sp12/resources/qualmethods.pdf>.

RT 16-10660. 1998. Rakennusalan yleiset sopimusehdot. RT-kortti. Rakennustieto. Viitattu 24.3.2017. [Http://janet.finna.fi/](http://janet.finna.fi/), RT-kortisto.

RT 10-11222. 2016. Talonrakennushankkeen kulku. Rakennushankkeen osapuolet. RT-kortti. Rakennustieto. Viitattu 24.2.2017. [Http://janet.finna.fi/](http://janet.finna.fi/), RT-kortisto.

Simola, U. 2017. Ostaja, tarkista turvasi. Veronmaksajan taloustaito 1/17, 10-13.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vanhala, M. 1998. Perustajaurakoitsijan opas: Asuntokauppalaan velvoitteet – Uudistuotannon pelisäännöt perustajaurakoinnissa. Helsinki: RTK-Fakta Oy.

Vanhala, M. & Palviainen, K. 2008. Asuntokauppalaan velvoitteet – Uudistuotannon pelisäännöt perustajaurakoinnissa. Helsinki: Rakennusteollisuuden Kustannus RTK Oy.

Ventovuori, T. N.d. Asiakkuus rakentamisessa, Rakennustieto. <https://www.rakennustieto.fi/Downloads/RK/RK030704.pdf>. Viitattu 11.2.2017.

Liitteet

Liite 1. Itselleluovutuksen tarkastuslista

Liite 2. Asiakkaiden haastattelurunko

Itselleluovutuksen tarkastuslista

Kylpyhuone

- Kosteudelle alttiit pinnat suojattu
 - kynnykset, lastulevykalusteet
- Vesikalusteiden toiminta
- Panelointi
 - ei teräviä reunoja
 - pintakäsittely tasainen
 - naulaus siisti
- Sauna
 - lauteiden ja kaiteiden tukevuus
 - ei paljaita metalliosia

Keittiö

- Vesikalusteiden toiminta
- Kaappien/laatikostojen toiminta
 - roska-astiat ym. mekanismit
- Silikonisaumat siistit

Kaikki huoneet

- Ovet ja ikkunat
 - toimivuus
 - kahvojen/lukituksen toiminta
 - ei aiheuta kolhuja (mahtuu aukeamaan)
 - sälekaihtimien puhtaus ja toiminta
 - lasien puhtaus
 - karmien väli puhdas
 - kynnykset
 - karmien siisteys
 - ei kolhuja
 - tulpat asennettu
 - tiivistys/saumaus
- Kalusteet
 - ovien toiminta ja istuvuus
 - saumaraot tasaiset
 - ylä- ja alareunat samalla tasolla
 - ei aiheuta kolhuja (mahtuu aukeamaan)
- Laitteet
 - asennus ja liitokset
 - mahdolliset läpiviennit esimerkiksi sähköjohtoille

- Pinnat
 - alakatto
 - maalaus-/ruiskutuspinna siisti
 - lattia
 - laminaatin/parketin asennus
 - seinät
 - tapetointi
 - maalaus
- Laatoitus
 - laattojen kunto
 - laatoituksen siisteys
 - saumaus
 - silikonisaumat
 - ei työstettyjä pintoja näkyvissä
- Listoitus
 - siistit jatkokset ja nurkat
 - naulojen sijainti ja upotus
- Huoltokohteisiin pääsy/huollettavuuden varmistaminen
 - vesimittarit
 - termostaatit
 - ilmanvaihtokoneen huolto
 - sähkötaulu
 - merkintöjen selkeys

Asiakkaiden haastattelurunko

1. Oliko teillä aiempaa kokemusta tai ennakkokäsitystä Rakennuspalvelu PP Heikkisestä?
2. Missä vaiheessa tulitte mukaan hankkeeseen? Oliko kohde jo rakenteilla?
3. Mitkä olivat mielestänne tärkeimpiä kokemuksia tai tilanteita liittyen asunnon ostoon (esimerkiksi materiaali- tai varustevalintojen teko, käytönopastus luovutusvaiheessa tms.)?
4. Olisitteko halunneet enemmän tietoa hankkeen etenemisestä rakentamisen aikana (esimerkiksi käydä työmaalla tai kuulla rakentamisen etenemisestä)?
5. Kuinka lisä- ja muutostöiden suunnittelu ja toteutus sujui, jos sellaisia tehtiin?
6. Entäpä omien materiaali- ja varustevalintojen teko? Tarjottiinko valmiita ratkaisuja? Koetteko paremmaksi, että tarjotaan esimerkiksi valmiita ”varustepaketteja”, joista valita vai onko parempi suunnitella itse?
7. Oliko asunto luovutettaessa sellaisessa kunnossa kuin pitääkin?
8. Pitivätkö aikataulut hankkeen aikana?
9. Kuinka käytönopastus sujui? Onnistuttiinko siinä?
10. Mitkä asiat koette tärkeimmiksi käytönopastuksessa?
11. Onko ollut asuntoon liittyviä ongelmia luovutuksen jälkeen?
12. Menikö joku erityisen hyvin/huonosti? Ihmetyttikö joku asia?
13. Onko jotakin kehitysehdotuksia liittyen asiointiin rakennusliikkeen kanssa?
14. Millainen asunnon ostokokemus oli yleisesti? Jäikö hyvä kuva? Suosittelisitteko PP Heikkistä muille?