

Kirsi Saarenheimo

**VALMISTUVAN KERROSTALOKOHTEN ASUKASTARKASTUKSEN
KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINAIN**

Palvelusuunnitelma ja kehitysehdotukset Oma Kotini -palvelusta

VALMISTUVAN KERROSTALOKOHTIEN ASUKASTARKASTUKSEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

Palvelusuunnitelma ja kehitysehdotukset Oma Kotini -palvelusta

Kirsi Saarenheimo
Opinnäytetyö
Syksy 2020
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinto-ohjelma

Tekijä: Kirsi Saarenheimo

Opinnäytetyön nimi: Valmistuvan kerrostalokohteen asukastarkastuksen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin – Palvelusuunnitelma ja kehitysehdotukset Oma Kotini -palvelusta

Työn ohjaaja: Päivi Aro

Työn valmistuslukupausi ja -vuosi: Syksy 2020

Sivumäärä: 77 + 13

Kehittämistehtävä käsitteli opinnäytetyön toimeksiantajayrityksen, Lehto Asunnot Oy:n valmistuvien kerrostalokohteiden asukastarkastuksen kehittämistä. Asukastarkastus on vaatinut kehittämistä, selkeyttämistä sekä yhtenäistä palvelusuunnitelmaa, jonka mukaisesti organisaation työntekijät voisivat asukastarkastukset hoitaa. Kehittämistyön tarkoituksena oli ottaa käyttöön uusi sähköinen Oma Kotini -palvelu asukastarkastuksen työkaluksi ja selvittää palvelun asiakas- ja käyttäjäkokeimuksia. Tarkoituksena oli myös selvittää asiakkaiden ja työmaahenkilöstön kokemuksia toukokuussa 2020 pilotoituun asukastarkastuksen palveluprosessiin liittyen. Kehittämistyön tavoitteena oli löytää ideoita Oma Kotini -palvelun jatkokehitystä ajatellen ja kehittää tutkimuksen tulokset sekä asiakas- ja käyttäjätarpeet huomioiden uusi asukastarkastuksen palvelusuunnitelma. Kehittämistyöllä pyrittiin löytämään vastauksia kysymyksiin: Miten asukastarkastusta voidaan kehittää? Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu? Miten Oma Kotini -palvelua voidaan kehittää?

Asukastarkastukseen liittyvät kosketuspisteet ovat tärkeitä osa-alueita asiakkaan palvelupolun varrella ja vaikuttavat asiakaskokemukseen. Kehittämistyön toimeksiantajayritys on ymmärtänyt asiakaskokemuksen merkityksen ja haluaa kehittää eri toimintojaan asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus huomioiden. Kehittämistyön teoreettinen viitekehys koostuu asiakaskokemukseen, asiakaslähtöisyyteen sekä digitalisaatioon liittyvistä monipuolisista ja ajankohtaisista teoksista. Kehittämistyön lähestymistapoina tutkimuksessa käytettiin palvelumuotoilua sekä tapaustutkimusta. Aineistonkeruumenetelminä olivat havainnointi, haastattelut sekä sähköinen kyselylomake.

Kehittämistyön avulla löydettiin useita ehdotuksia niin Oma Kotini -palveluun kuin asukastarkastuksen palveluprosessiinkin liittyen. Kehittämistyön avulla saatiin arvokasta tutkimusaineistoa, joka läpikäytiin kahdessa työpajassa toimeksiantajayrityksessä työskentelevien työnjohtajien sekä työpäällikön ja rakennuspäällikön kanssa. Asukastarkastuksen kehittämisestä keskusteltiin molempien työpajojen yhteydessä ja niiden seurauksena asukastarkastuksen palveluprosessista luotiin selkeä, uudistettu palvelusuunnitelma, jonka käyttöönotto tapahtuu vuoden 2020 lopussa. Tutkimus koettiin toimeksiantajayrityksessä tärkeänä ja onnistuneena ja kehitystyötä on sovittu jatkettavan vielä jatkokehitysehdotusten osalta. Jatkokehitysehdotuksena esille tuotiin Oma Kotini -palvelusta kertova konkreettinen opastus, joka tullaan toteuttamaan videomuodossa. Kehittämistyön aikana havaittiin myös, että organisaation käyttöön on syytä laatia selkeät ohjeet asukastarkastuksessa tarvittavien järjestelmien käyttöönottamiseksi. Järjestelmäohjeiden osalta kehitystyö jatkuu asiakaspalveluhenkilöstön ja IT-osaston yhteistyönä.

Asiasanat: rakentaminen, asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, digitalisaatio, kehittäminen, palvelumuotoilu, tapaustutkimus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme of Entrepreneurship and Business Competence

Author: Kirsi Saarenheimo

Title of thesis: Development of the resident inspection of a completed apartment building project by means of service design – Service blueprint and development proposals from the Oma Kotini service

Supervisor: Päivi Aro

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2020 Number of pages: 77+13

This Master's thesis studies developing resident inspection of Lehto Asunnot Oy. Resident inspection has called for development, clarification and a unified service plan on how the employees in the organization deal with situations of resident inspections. The purpose of the development work was to introduce a new online Oma Kotini service as a tool for resident inspection and find out the customer and user experiences of the service. The aim was also to find out how the customers and construction site staff experienced the service process of the resident inspection piloted in May 2020. Another aim of the development work was to find ideas for further developing the Oma Kotini service and to develop a new service blueprint taking into account the results of the research together with customer and user needs. The aim of the development work was to find answers to the following questions: How can resident inspection be developed? How is the piloted resident inspection service process experienced? How can Oma Kotini service be developed?

The touchpoints related to resident inspection are important areas along the customer journey and they affect customer experience. The commissioning company has understood the importance of customer experience and wants to develop its various functions with customer satisfaction and customer experience in mind. The theoretical framework of the development work consist of diverse and current works related to customer experience, customer orientation and digitalization. This development work is approached in terms of service design and case study. The data collection methods comprise observation, interviews and an online questionnaire. With the help of the development work, several proposals were found both for the Oma Kotini service and for the resident inspection service process. The development work provided valuable research material, which was reviewed in two workshops with the employees of the organization.

After the workshops, a clear, revised service blueprint was created for the resident inspection service process. The blueprint will be implemented in the next resident inspection in Northern Finland. This study was considered important and successful in Lehto Asunnot Oy, and was also agreed that the development work will be continued with the further development proposals. As a proposal for further development, a concrete guide on the Oma Kotini service was introduced, which will be published in video format. During the development work, it was also noticed that clear instructions should be drawn up for the use of the organization in order to implement the systems required for resident inspection. With regard to the system instructions, the development work continues as a collaboration between the customer service personnel and the IT department.

Keywords: construction, customer experience, customer orientation, digitalization, development, service design, case study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	11
2.1	Asukastarkastus	11
2.2	Vikojen ja puutteiden kirjaaminen	16
3	PALVELUN KESKIÖSSÄ	19
3.1	Asiakaskokemus	20
3.2	Digitalisaatio	25
4	METODOLOGISET VALINNAT	28
5	TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAVAT JA MENETELMÄT	30
5.1	Palvelumuotoilu	30
5.1.1	Tuplatimantti	32
5.1.2	Palvelumuotoilun käsitteet	37
5.2	Tapaustutkimus	41
5.3	Aineistonkeruumenetelmät	42
5.3.1	Havainnointi	43
5.3.2	Haastattelut	44
5.3.3	Sähköinen kyselylomake	46
6	KEHITTÄMISPROSESSI	47
6.1	Kehittämistehtävän etenemisvaiheet	47
6.2	Aineistoanalyysi	48
6.3	Asiakasprofiilit	49
6.4	Palvelupolku	52
6.5	Palvelusuunnitelma	53
7	TULOKSET	55
7.1	Oma Kotini -palvelu	55
7.2	Sähköinen ajanvaraus	58
7.3	Henkilökohtainen palvelu työmaalla	59
7.4	Muut kokemukset asukastarkastuspilotista	60
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	63
9	POHDINTA	70
9.1	Tutkimuksen eettisyys	72

9.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	72
9.3	Jatkotutkimus ja -kehitysehdotuksia	74
	LÄHTEET.....	75
	LIITTEET	78

1 JOHDANTO

Tutkimuksen toimeksiantajayritys on Lehto Asunnot Oy, joka on Lehto Group Oyj:n tytäryhtiö. Lehto Asunnot Oy rakentaa kerrostalokohteita kasvukeskuksiin, hyvien liikenneyhteyksien varrelle. Yrityksen toiminta tähtää konseptoinnin avulla edullisiin ja laadukkailla materiaaleilla varustettuihin asuntoihin. Rakentamisessa hyödynnetään kotimaista tehdastuotantoa, kuten keittiö- ja pesuhuone-moduuleja. Tehdastuotantoa hyödyntämällä voidaan taata parempi rakentamisen kuivaketju ja tasaisempi työnlaatu työmailla tapahtuvaan rakentamiseen verrattaessa. (Lehto Group 2020, viitattu 10.9.2020.)

Uuden asunnon ostaminen on iso taloudellinen investointi ja siihen liittyvät asiat halutaan hoitaa huolellisesti. Asiakkaan kokemukset niin rakennusaikana kuin huoneiston valmistumisen jälkeenkin ovat tärkeitä ja nämä yrityksen tulee ottaa huomioon päivittäisissä toiminnoissaan. Tärkeää on myös huolehtia, että käytössä olevat järjestelmät ja prosessit ovat toimivia ja asiakkaat huomioon ottavia.

Tämä opinnäytetyö keskittyy Lehto Asunnot Oy:n Pohjoisen alueen asukastarkastukseen ja sen kehittämiseen. Asukastarkastuksen palveluprosessia on vähitellen kehitetty ja toukokuussa 2020 luovutettavan kerrostalokohteen osalta otettiin käyttöön sähköiset palvelut asukastarkastuksen ajanvaraukseen sekä vikojen ja puutteiden kirjaamiseen. Kehittämistyön tarkoitus on tutkia vikojen ja puutteiden kirjaamisessa käytettävän Oma Kotini -palvelun käyttöönottoa ja löytää palvelun käyttöön liittyviä kehitysehdotuksia. Kehittämistyön tarkoituksena on myös selvittää asiakkaiden ja työmaahenkilöstön kokemuksia toukokuussa pilotoituun asukastarkastuksen palveluprosessiin liittyen. Kehittämistyön tavoitteena on asiakastarpeet ja -odotukset huomioimalla kehittää pilotoitua asukastarkastuksen palveluprosessia ja luoda uusi palvelusuunnitelma, jonka mukaisesti asukastarkastukset jatkossa hoidetaan. Lehdolla konseptointia pidetään hyvin tärkeänä asiana asuntotuotannossa, joten yhtenäistä palvelusuunnitelmaa hyödyntäen voidaan saada myös toivottua selkeyttä asukastarkastusten suhteen.

Lehdon rakentamista asuinrakennuksista osa toteutetaan RS-kohteina. RS-lyhenne tarkoittaa rahoituslaitosten suosittelemaa ja näiden kohteiden hyväksi on asetettu asuntokauppalaisissa edellytetyt turvajärjestelmät. RS-kohteet pyritään myymään jo rakentamisen aikana ja maksueriä suori-

tetaan rakennuksen valmistumisasteen mukaisesti. (Rakennusteollisuus 2019, 5.) Asuntokauppalaki määrittää, että ostajalle on annettava kohtuullinen tilaisuus tarkastaa omistamansa asunto ennen kuin viimeinen 10 prosenttia kauppahinnasta eräänny maksettavaksi (Vanhala & Palviainen 2008, 60). Tarkastuksen yhteydessä asiakas kirjaa ylös havaitsemansa viat sekä puutteet ja rakennusliike huolehtii niiden korjaamisesta pääsääntöisesti ennen muuttoa. Myyjä eli rakennusliike saa kuitenkin asuntokauppalain mukaan siirtää pienten, asumista haittaamattomien vikojen ja puutteiden korjaamisen vuositarkastuksen yhteyteen. (Rakennusteollisuus 2020, viitattu 27.8.2020.) Asuntokauppalaki käyttää tarkastuksesta nimitystä muuttotarkastus, mutta opinnäytetyön toimeksiantajayrityksessä kyseisen tarkastuksen nimeksi on vakiintunut termi asukastarkastus, joten sitä käytetään myös tässä opinnäytetyössä.

Lehto Asunnot Oy pyrkii hoitamaan kaikki asukastarkastuksessa havaitut, rakentajan vastuulla olevat viat ja puutteet ennen huoneistojen luovuttamista asiakkaille, sillä se on helpompaa sekä yritykselle että asiakkaalle. Aina vikojen ja puutteiden korjaaminen ennen huoneiston luovutusta ei kuitenkaan ole mahdollista, sillä esimerkiksi toimitusaikojen viivästyessä uusi korvaava tuote ei välttämättä ole saapunut ennen huoneistojen valmistumis- eli luovutuspäivää. Periaatteena kuitenkin on, että vika ja puute korjataan ensi tilassa ja työnjohtajat vastaavat vikojen ja puutteiden korjaamisesta kolmen kuukauden ajan kohteen luovutuksen jälkeen. Sen jälkeen vastuu vikojen ja puutteiden korjaamisesta siirtyy yrityksen takuutyöosastolle. Yrityksen tahtotila on, että viat ja puutteet ilmoitetaan pelkästään Oma Kotini -palvelua käyttäen. Aikaisemmin vikoja ja puutteita on ilmoitettu paperilomakkeilla, sähköpostilla ja puhelimitse, eikä yhteistä kirjausjärjestelmää ole ollut käytössä.

Kehittämistyö keskittyy toimeksiantajayrityksen asukastarkastukseen ja uuden palvelusuunnitelman luomiseen. Kehittämistyössä tutkitaan myös käyttöön otetun Oma Kotini -palvelun käyttäjäkokemusta. Tutkimuksen lähestymistavat ovat palvelumuotoilu sekä tapaustutkimus ja kehittämissä käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat havainnointi, haastattelut sekä sähköinen kyselylomake.

Kehittämistyön tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Miten asukastarkastusta voidaan kehittää?
2. Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu?
3. Miten Oma Kotini -palvelua voidaan kehittää?

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada ideoita sähköisen Oma Kotini -palvelun jatkokehitystä ajatellen sekä tutkia käyttäjäkokemuksia toukokuussa pilotoidun asukastarkastuksen palveluprosessin toimivuudesta. Asiakas- ja käyttäjäkokemusten perusteella asukastarkastuksesta luodaan palvelusuunnitelma, jonka mukaisesti asukastarkastukset toteutetaan koko Pohjois-Suomen toiminta-alueella. Uusi palvelusuunnitelman mukainen palvelumalli viedään testattavaksi myös muihin toimintakaupunkeihin ja sen käyttöönotto sekä konseptointi koko palvelualueen osalta tapahtuu myöhemmässä vaiheessa. Palvelualue käsittää kaikki Lehto Asunnot Oy:n toimintakaupungit.

Kehittämistyö on ajankohtainen ja tärkeä, koska asiakaspalvelu ja asiakaskokemus ovat tulleet yritykselle yhä tärkeämmiksi kilpailun ja markkinatilanteen muuttumisen myötä. Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat hyvin merkittävästi rakennusaikana ja kohteen luovutuksen jälkeen saatu asiakaspalvelu ja sen tukena olevat järjestelmät. Tämän kehittämistyön ansiosta yrityksen on mahdollista kehittää Oma Kotini -palvelua käyttäjien tarpeita vastaavaksi. Yrityksen on myös mahdollista ottaa käyttöönsä tutkimustulosten perusteella kehitetty asukastarkastuksen palvelusuunnitelma.

Tämän kehittämistyön tutkija työskentelee Lehto Asunnot Oy:n Pohjois-Suomen asiakaskoordinaattorina, jonka toimenkuva sisältää muun muassa asiakkaiden yhteyshenkilönä toimimista, asiakasviestintää sekä tiivistä yhteistyötä työmaiden ja yhteistyökumppanien kanssa. Tutkija havaitsi asukastarkastuksessa kehittämistarpeita heti siirryttyään yrityksen palvelukseen tammikuussa 2019. Ennen kehittämistyön aloittamista, tutkija on ollut yhteensä kuuden eri kohteen asukastarkastus- ja luovutusvaiheessa mukana ja todennut, että vaiheet on toteutettu jokaisessa kohteessa hieman eri tavalla. Kehitystä asukastarkastuksen osalta on tapahtunut vaiheittain, mutta Oma Kotini -palvelun järjestelmäkehityksen myötä tutkija huomasi loistavan mahdollisuuden tämän kehittämistehtävän toteuttamiselle. Tutkija käyttää omaa asiantuntemustaan kuvatessaan yrityksen toimintamalleja. Tutkimuksessa kuvataan asukastarkastuksen lähtötilanne ja uusi keväällä 2020 pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi, johon tutkimuksen avulla lähdetään etsimään kehitysodotuksia palvelumuotoilun keinoin.

Opinnäytetyön seuraava luku kertoo tarkemmin asukastarkastuksesta ja sen toteutustavasta tutkimuksen lähtötilanteessa. Lähtötilannetta kuvataan myös visuaalisten palvelusuunnitelmien avulla, jotta asukastarkastukseen liittyvät vaiheet sekä toiminnot ovat selkeästi ymmärrettävissä. Kehittä-

mistyö esittelee myös vikojen ja puutteiden kirjaamisessa käytettävän Oma Kotini -palvelun toimintoja ja palvelun mukanaan tuomia mahdollisuuksia. Kehittämistyön tietoperusta koostuu ajankohdaisista ja monipuolisista lähteistä, jotka koskevat asiakaslähtöisyyttä, asiakaskokemusta sekä digitalisaatiota. Luvussa neljä voidaan tutustua kehittämistyön metodologisiin valintoihin. Tutkimuksen lähestymistapoja, palvelumuotoilua ja tapaustutkimusta, käsitellään tarkemmin luvussa viisi. Samassa yhteydessä esitellään myös tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ja pohditaan niiden soveltuvuutta tähän kehittämistyöhön. Kehittämisprosessia on haluttu kuvata visuaalisesti ja yksityiskohtaisesti eri etenemisvaiheiden mukaisesti, joten kehittämistyö sisältää useita palvelumuotoilun menetelmiä. Kehittämistyön lopputuloksena on syntynyt uusi, asukastarkastuspilotista kehittynyt palvelusuunnitelma. Kehittämistyössä syntyneet tulokset ja johtopäätökset on esitelty selkeästi opinnäytetyön luvuissa seitsemän ja kahdeksan. Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden pohdintaa sekä kehittämistyön aikana syntyneitä jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotuksia on esitelty viimeisessä luvussa.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Asukastarkastus on vaatinut kehittämistä, sillä käytössä oleva toteutusmalli ei ole palvellut asiakkaita eikä yrityksen edustajia. Asukastarkastukset on hoidettu erilaisia variaatioita käyttäen, kohteesta riippuen. Pääsääntöisesti asukastarkastukset on toteutettu siten, että asiakkaille on rakentajan lähettämän muuttokirjeen yhteydessä ilmoitettu asukastarkastusaika. Tiedote muuttoajankohdasta eli muuttokirje lähetetään osakkeen ostaneille vähintään neljä viikkoa ennen kohteen luovutusta.

Toimeksiantajayrityksen lähettämässä muuttokirjeessä asukastarkastusta varten on ilmoitettu usein 2-3 tunnin mittainen ajankohta, joka on ollut kaikille osakkeen ostaneille yhteinen. Asukastarkastuksessa asiakkaat ovat käyneet tarkastamassa huoneistonsa itsenäisesti ja merkinneet paperiselle lomakkeelle havaitsemansa viat ja puutteet. Asiakkaat eivät ole saaneet työmaalla asiakaspalvelua, eivätkä vastauksia heille heränneisiin kysymyksiin.

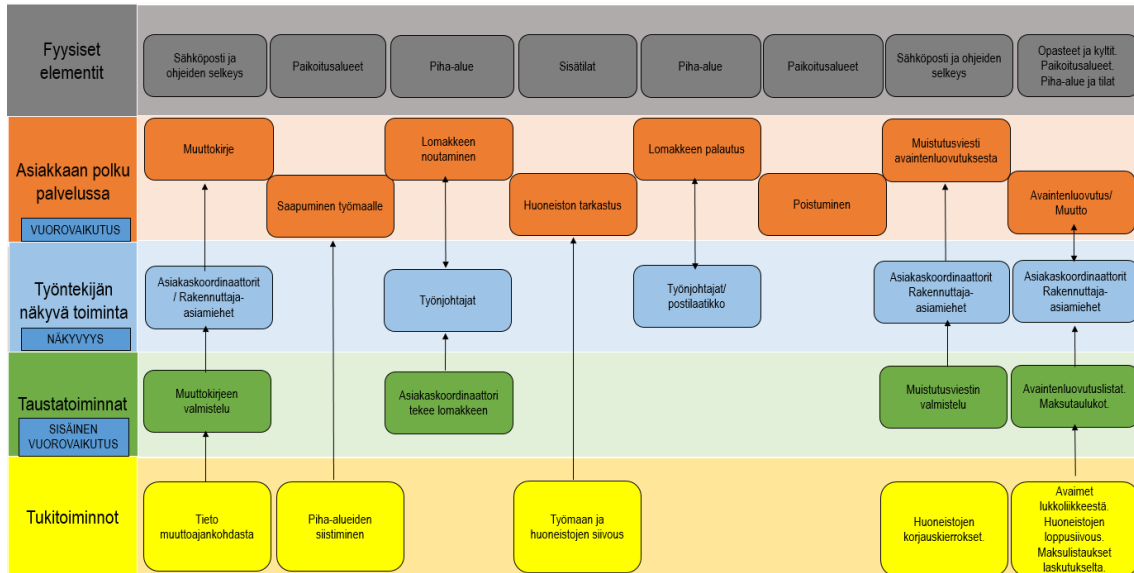
Ongelmana asukastarkastuksessa on ollut myös, ettei yksi ajankohta ole ollut kaikille asiakkaille sopiva. Tästä syystä asiakkailta ei aina ole ollut mahdollisuutta tulla tarkastamaan huoneistojaan. Paperiset tarkastuslomakkeet ovat myös olleet vaikeasti tulkittavia, sillä työmaan työnjohtajat eivät ole aina yksiselitteisesti ymmärtäneet, mitä asiakas lomakkeessaan tarkoittaa. Asiakkaat eivät ole saaneet tietoa, ovatko heidän ilmoittamansa viat ja puutteet korjattu ennen muuttopäivää. Asiakkaat ovat tarkastaneet huoneistonsa seuraavan kerran vasta avaintenluovutuspäivänä eli muuttopäivänä. Paperisille lomakkeille täydennettyjen vika- ja puutelistojen merkintöjä ei ole myöskään tallennettu sähköisesti, joten takuutyöosasto ei ole päässyt tarkastelemaan minkälaisia vikoja ja puutteita kyseisestä huoneistosta on ilmoitettu asukastarkastuksen yhteydessä ja minkälaisia vikoja ja puutteita on jo korjattu.

2.1 Asukastarkastus

Asukastarkastus on jokaiselle kohteelle tehtävä asuntokauppalain edellyttämä tarkastus. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti toteavat, että palveluprosessin kuvaamiselle on kehitetty lähestymistapa, jota kutsutaan palvelun blueprintingiksi. Blueprint on prosessikaavio, jossa kuvataan palveluprosessin

etenemisvaiheet yksityiskohtaisesti ja siten, että samasta kaaviosta on nähtävissä palveluprosessiin osallistujien roolit. Blueprintin avulla palveluprosessista saadaan selkeää ymmärrys yrityksen eri toimintojen välillä ja palveluprosessista keskusteleminen ja sen kehittäminen saavat hyvät lähtökohdat. Blueprint havainnollistaa palvelun tuottamisen kokonaisprosessin, työntekijöiden ja asiakkaan roolit, asiakaskontaktit sekä palvelun edellyttämät tekijät, joista osa on asiakkaille näkyvää toimintaa ja osa näkyvissä olevaa toimintaa. (2018,178.)

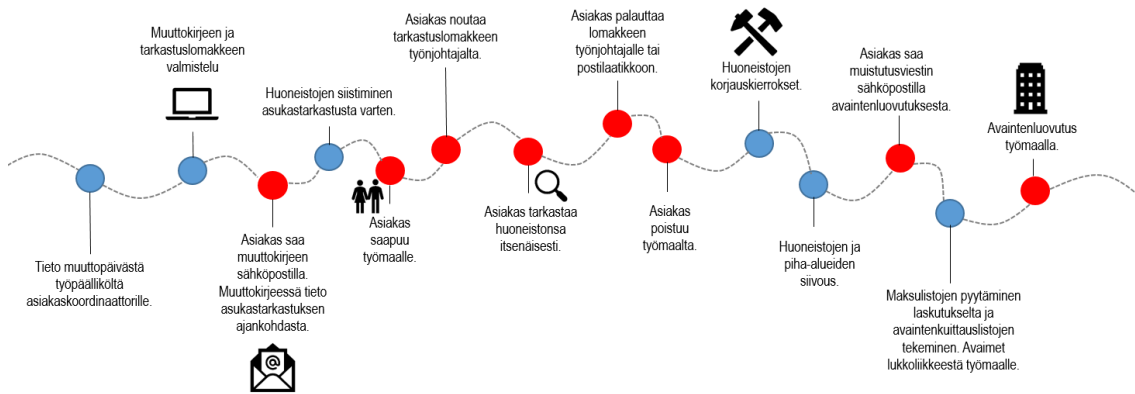
Kehittämistä vaatineesta asukastarkastuksen palveluprosessin lähtötilanteesta on laadittu palvelukuvaukset kahdessa eri muodossa (kuvio 1 ja kuvio 2). Lähtötilanteesta laadittiin ensin kuvion 1 mukainen service blueprint. Tutkija kuitenkin totesi, että kuvaaminen kyseisen mallin mukaisesti ei toimi tässä kehittämistyössä eri vaiheiden havainnollistamisessa, koska eri vaiheita ei saada tässä mallissa riittävän selkeästi esille. Tutkija päätyi luomaan kuvauksen asukastarkastuksen lähtötilanteesta myös kuvion 2 mukaisena palvelupolkuna, joka sisältää samat asiat kuin kuvion 1 service blueprint, mutta lähtötilanteen vertaaminen kehittämistyön muihin vaiheisiin on helpompaa kuvion 2 avulla.



KUVIO 1. Service blueprint asukastarkastuksen palveluprosessin lähtötilanteesta.

Lähtötilanteeseen on kuvattu asukastarkastus aina muuttotiedotteesta muuttopäivään saakka. Muuttotiedotteessa asiakas saa tiedon asukastarkastuksen ajankohdasta, joten tutkimus määrittää palveluprosessin alkaneen kyseisestä vaiheesta. Vikojen ja puutteiden korjaamisesta asiakas saa

tiedon vasta muuttopäivänä, joten tästä syystä, palveluprosessin voidaan katsoa ulottuvan aina muuttopäivään saakka.



KUVIO 2. Asukastarkastuksen palveluprosessin kuvaus ennen kehitystyön aloittamista.

Asukastarkastus pitää sisällään asiakkaalle näkymätöntä toimintaa, joka liittyy työmaan ja toimiston työntekijöiden työvaiheisiin. Asukastarkastuksen järjestely vaatii tukitoimintoja, joita ovat yrityksen sisäinen viestintä ja selvittely asukastarkastukseen sekä muuttoa koskeviin käytännön järjestelyihin liittyen. Tukitoiminnoiksi luetaan myös huolehtiminen huoneistojen ja piha-alueiden siistimisestä, jotta asiakkaiden on mahdollista tulla työmaalle turvallisuuttaan vaarantamatta. Toimistolla työskentelevän asiakaspalveluhenkilön toimintoihin kuuluu erilaisia taustatoimintoja, kuten muuttokirjeen valmistelu sekä asukastarkastukseen tarvittavien lomakkeiden tekeminen. Asiakaspalveluhenkilö huolehtii myös muuttotiedotteen lähettämisestä asiakkaille, jolloin näkyvyyden raja palveluprosessissa ylittyy ja ensimmäinen kosketuspiste on olemassa.

Kosketuspisteillä on hyvin keskeinen merkitys asiakaskokemuksen rakentumisen kannalta. Kosketuspisteitä ovat yrityksen tuotteen lisäksi esimerkiksi asiakaspalvelu, viestintä, markkinointi ja Internet-sivut. Asiakaskokemuksen johtamisessa on tärkeää tiedostaa, että kosketuspisteiden onnistuneella toteuttamisella voi olla suurempi merkitys asiakastyytyvyyteen, -uskollisuuteen ja –suosittelemiseen, kuin konkreettisella tuotteella tai palvelulla. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 73.)

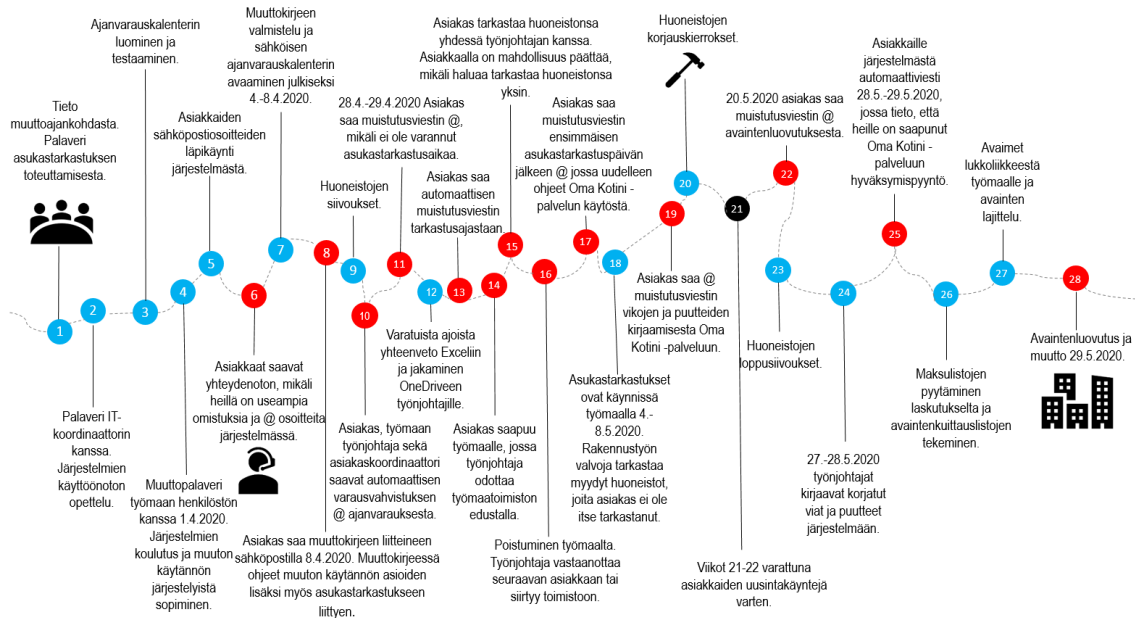
Kuten kuvioista 1 ja 2 voi havaita, kehittämistyön lähtötilanteessa asukastarkastuksen palveluprosessi ei sisältänyt montaa vuorovaikutuksellista kosketuspistettä. Näitä kosketuspisteitä olivat muuttokirjeen vastaanottaminen sähköpostilla, asukastarkastus työmaalla, jolloin asiakas sai työnjohtajalta lomakkeen vikojen ja puutteiden kirjaamista varten, asiakkaan saama muistutus sähköposti tulevasta avaintenluovutuksesta sekä avaintenluovutus työmaalla muuttopäivänä. Asiakkailta on ollut mahdollisuus olla yhteydessä kuitenkin asiakaspalveluhenkilöön aina kaupanteosta hallinnonluovutuskokoukseen saakka. Hallinnonluovutuskokous järjestetään yleensä 3-6 kuukautta kohteen luovutuksen jälkeen. Hallinnonluovutuskokous on asuntokauppalain määrittämä kokous, jossa rakennusaikaisen hallituksen tilalle valitaan osakkeen ostajista koostuva taloyhtiön hallitus (Asuntokauppalaki 843/1994 2.23§).

Asukastarkastus on vaatinut kehittämistä, asiakkaan parempaa huomioimista ja asiakaspalvelua. Tämän vuoksi kehittämistyö on äärimmäisen tärkeä osa yrityksen asiakastytyväisyyden parantamisen näkökulmasta. Kaikkien työntekijöiden tiedossa oleva yhtenäinen toimintamalli tuo selkeyttä ja vaikuttaa tämän kautta varmasti myös työhyvinvointiin. Yhtenäisellä palveluprosessilla voidaan pyrkiä asiakkaiden tasalaatuisen palvelemiseen työmaasta riippumatta.

Asukastarkastuksen kehittäminen oli tutkimuksen toimeksiantajayrityksessä yhteinen tahtotila, joten helmikuussa 2020 pidettiin työpaja, jossa käytiin läpi asukastarkastuksen toteuttamista. Työpajaan osallistuivat alueen tuotantojohtaja, rakennuspäällikkö, työpäälliköt, takuutyönjohtaja, IT-koordinaattori ja asiakaskoordinaattori. Työpajassa tehtiin päätös sähköisten järjestelmien käyttöönotosta seuraavan luovutettavan kerrostalokohteen osalta. Tässä tutkimuksessa kyseisestä asukastarkastuksesta käytetään nimitystä asukastarkastuspilotti. Asukastarkastuspilotin perusteella palvelua lähdettiin kehittämään palvelumuotoilun keinoin asiakas- ja käyttäjätarpeet huomioiden.

Asukastarkastuspilottiin kuuluivat sähköiset järjestelmät asukastarkastuksen ajanvaraukseen sekä vikojen ja puutteiden kirjaamiseen. Työmaan työnjohtajien asiakaspalvelutaidot pääsivät myös käyttöön, sillä työnjohtajat ottivat asiakkaat vastaan työmaalla ja olivat asiakkaiden apuna asukastarkastusta tehtäessä. Kuviossa 3 on kuvattu asukastarkastuspilotin eri vaiheet aina ensimmäisestä työpajasta kohteen luovutukseen saakka. Kuvio on toteutettu kyseisessä muodossa, koska se koettiin toimeksiantajayrityksen taholta toimintaa selkeämmin kuvaavana, kuin kuvion 1 service blueprint. Kuvion 1 kaltaisen service blueprintin käyttäminen asukastarkastuspilotin kuvaamisessa

olisi ollut myös mahdollista, koska tutkija halusi kuvata asukastarkastuspilotin etenemisen yksityiskohtaisesti tutkimuksen ymmärrettävyyden kannalta.



KUVIO 3. Kuvaus asukastarkastuspilotista.

Työpajan jälkeen helmi-huhtikuun aikana IT-koordinaattori koulutti järjestelmien käytön sekä asiakaskoordinaattorille että työmaan työnjohtajille. Oma Kotini -palvelun käytön edellytyksenä on, että asiakkaiden sähköpostiosoitteet on tarkistettu Salkku-järjestelmästä ja varmistettu, että asiakkaalla on tiedossaan käyttäjätunnus, jolla Oma Kotini -palveluun kirjautuminen on mahdollista. Sijoittaja-asiakkaat, joiden tiedoista löytyi useampia sähköpostiosoitteita, saivat yhteydenoton sähköpostilla tai puhelimitse, jotta he ymmärsivät mitä palveluun kirjautuminen heidän kohdallaan merkitsee. Asiakkaat saivat myös halutessaan valtuuttamalleen henkilölle käyttöoikeudet Oma Kotini -palveluun.

Sähköinen ajanvarauskalenteri toteutettiin Microsoft Bookings -ohjelman avulla ja kalenteri avattiin asiakkaita varten huhtikuun alussa. Asiakkaita informoitiin muuttokirjeen yhteydessä asukastarkastuksesta, Oma kotini -palvelun käytöstä sekä muuttoon liittyvistä tärkeistä käytännön asioista. Asiakkaat tekivät varauksia sähköisesti asukastarkastusta varten ja asukastarkastusta edeltävällä viikolla osa asiakkaista kontaktoitiin vielä uudelleen asukastarkastuksesta muistuttaen. Asiakkaille

tiedotettiin myös, että mikäli huoneistoa ei tarkasteta asiakkaan toimesta, tekee tarkastuksen asiakkaan puolesta rakennustyön valvoja. Rakennustyön valvojalla tarkoitetaan yrityksen rakennuskohteelle nimeämää ammattilaista, joka valvoo rakennustyön vaiheita.

Asukastarkastusviikon alussa ja lopussa asiakkaat saivat sähköpostiviestin, jossa muistutettiin vikojen ja puutteiden kirjaamisesta Oma Kotini -palveluun, sekä lähetettiin ohjeet palveluun kirjautumiseen. Toukokuun kaksi viimeistä viikkoa varattiin alustavasti asiakkaiden uusintakäyntejä varten. Uusintakäynnillä oli tarkoituksena tehdä toinen asukastarkastus vielä ennen avaintenluovutusta, mutta aikataulullisista syistä toinen tarkastus ei kuitenkaan toteutunut. Tästä syystä se on kuvattu kuviossa mustalla värillä.

Viikkoa ennen avaintenluovutusta asiakkaat saivat sähköpostilla muistutusviestin muuttoon liittyvistä tärkeistä asioista. Näitä asioita olivat esimerkiksi osoitteenmuutoksesta, vakuutusasioiden päivittämisestä ja avaintenluovutusajasta muistuttaminen sekä tarkemman avaintenluovutuspaikan määrittäminen. Työnjohtajat kirjasivat Oma Kotini -palveluun viat ja puutteet korjatuiksi pääsääntöisesti avaintenluovutusta edeltävänä päivänä, jonka seurauksena asiakkaat saivat luovutuspäivän aamuna tiedon heille saapuneesta viestistä. Viestin tarkoituksena oli, että asiakkaat käyvät hyväksymässä Oma Kotini -palveluun korjatuiksi ilmoitetut viat ja puutteet hyväksytyiksi. Palveluprosessi päättyi avainten luovuttamiseen ja asiakkaiden muuttoon.

2.2 Vikojen ja puutteiden kirjaaminen

Vikojen ja puutteiden kirjaamiseen on kehitetty sähköistä Oma Kotini -palvelua, joka otettiin käyttöön ensimmäisen kerran asukastarkastuksen työkaluna toukokuussa 2020. Asiakkaalle luodaan järjestelmään automaattisesti tunnukset heti kaupanteon yhteydessä, mutta heille viestitään asiasta vasta muuttokirjeen yhteydessä. Oma Kotini -palvelu on ollut käytössä takuutyöosastolla jo aiemmin ja asiakkaat ovat saaneet tunnukset palveluun hallinnonluovutuskokouksen jälkeen.

Asiakas pääsee omalla käyttäjätunnuksellaan kirjautumaan Oma Kotini -palveluun ja näkee palvelusta omistamansa huoneistot. Palvelu toimii Internet-selaimilla, eikä palveluun ole toistaiseksi suunnitteilla erillistä mobiilisovellusta. Kuviossa 4, on esitettyä asiakkaan näkymä korjauspyynnön ilmoittamisvaiheessa.

ILMOITUS KOSKEE TALOYHTIÖN YHTEISIÄ TILOJA EIKÄ TÄTÄ ASUNTOA

HUONE

Huone asunnossa

KORJATTAVA KOHTA HUONEESSA

Missä kohdassa huonetta vika sijaitsee

MERKITSE VIAN SIIKÄNTI ASUNNON POHJAKUVAAN

1H+KT+MT
30,5 m²

A11	2. KRS
A20	3. KRS
A29	4. KRS
A38	5. KRS
A47	6. KRS
A56	7. KRS



0 1 2 3 4 5 m



0 1 2 3 4 5 m

KUVAUS ONGELMASTA

Kirjoita tähän tarkka kuvaus ongelmasta ja mainitse, jos esimerkiksi asunnossa on eläimiä

LISÄÄ VALOKUVA ONGELMASTA (.PNG TAI .JPG)

Valitse tiedosto Ei valittua tiedostoa

KUVIO 4. Näkymä korjauspyynnön kirjaamisesta Oma Kotini -palvelussa.

Asiakas voi ilmoittaa Oma Kotini -palvelun kautta uuden huoneistoaan tai rakennuksen yleisiä tiloja koskevan korjauspyynnön kirjoittamalla lyhyen kuvauksen havaitsemastaan viasta tai puutteesta. Kirjoituksen tueksi asiakas saa lisättyä palveluun myös kolme valokuvaa havainnollistamaan ilmoittamaansa vikaa. Mikäli kohteen tietoihin on lisätty myös huoneiston pohjakuva, voi asiakas merkitä pohjakuvaan vielä paikan, jossa kyseinen vika huoneistossa sijaitsee.

Uusista korjauspyynnöistä tulee tieto työmaan työnjohtajalle, joka on kohteen vastaavan työnjohtajan toimesta merkitty vioista ja puutteista vastaavaksi. Kohteen työnjohtaja tarkastaa ilmoitetun vian ja huolehtii korjauspyynnön oikealle urakoitsijalle hoidettavaksi. Työmaa merkitsee korjatut viat ja puutteet hoidetuiksi ja merkinnän jälkeen asiakkaille lähtee seuraavana päivänä automaattisesti sähköpostiviesti, jossa heidät ohjataan hyväksymään korjattu vika tai puute Oma Kotini -palvelussa.

Kaikki asiakkaan ilmoittamat viat ja puutteet eivät kuitenkaan ole sellaisia, joita rakennusliikkeellä on velvollisuus korjata. Tällainen voi olla esimerkiksi oven kätisyyden muuttaminen, jos huoneisto on toteutettu suunnitelmien mukaisesti ja asiakas on ollut tietoinen huoneiston oven kätisyydestä pohjakuvan perusteella. Korjauspyynnöistä, joita ei korjata, lähtee asiakkaille automaattisesti viesti, jossa kerrotaan korjauspyynnön olevan hylätty. Kirjautuessaan Oma Kotini -palveluun, asiakas näkee tarkemman selvityksen, mistä syystä korjauspyyntö on asetettu kyseiseen tilaan.

Toukokuussa 2020 julkaistiin henkilökunnan käyttöön myös sovellus nimeltään Lehto mobiili. Kyseiseen sovellukseen pääsee kirjautumaan ainoastaan yrityksen työntekijät omalla henkilötunniste- eli Valttikortillaan. Sovelluksen tarkoituksena on, että esimerkiksi rakennustyömaalla työskentelevät yrityksen työntekijät pääsevät lukemaan yrityksen intranet-sivustoja omalla mobiililaitteellaan, koska työntekijöillä ei ole jatkuvaa mahdollisuutta tietokoneen käyttöön. Lehto mobiilia voidaan käyttää myös apuna asukastarkastuksessa, mikäli asiakas ei jostain syystä voi käyttää Oma Kotini -palvelua omasta älylaitteestaan. Lehto mobiiliin avulla vikojen ja puutteiden kirjaaminen onnistuu työmaan työnjohtajan toimesta heti asukastarkastuksessa. Lehto mobiili keskustelee vikojen ja puutteiden osalta asiakkaiden käytössä olevan Oma Kotini -palvelun kanssa sekä työntekijöiden käyttämän Salkku-järjestelmän kanssa.

3 PALVELUN KESKIÖSSÄ

Palvelumuotoilun edellytys on asiakaslähtöisyys, joten palvelumuotoilua hyödyntävän yrityksen tulee olla myös asiakaslähtöinen. Asiakaslähtöisen yrityksen on mahdollista tuottaa ja toimittaa palvelua, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Asiakaslähtöisiä tulee tämän vuoksi olla niin yrityksen innovaatio- ja kehittämistoiminnan kuin operatiivisen palveluntuotannon. Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä on, että yrityksen kulttuurin, arvojen, asenteiden sekä rakenteiden ja toimintamallien tulee perustua asiakkaan tarpeiden ympärille. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 166.) Saarijärvi ja Puustinen (2020, 21) kuvaavat asiakaslähtöisyyttä tutkimuskirjallisuuden yleisesti määrittelemällä tavalla. He kertovat, että asiakaslähtöisyys on kyky ennakoida asiakkaiden muuttuvia tarpeita sekä oppia niistä ja reagoida niihin tuotteilla ja palveluilla, jotka tuottavat asiakkaalle arvoa.

Pelkästään palvelumuotoilun hyödyntäminen ei takaa, että yritys pystyy tuottamaan erinomaisia asiakaskokemuksia. Yrityksen tulee myös toimia asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilun ottaminen yrityksen käyttöön kestäväällä ja vaikuttavalla tavalla, vaatii se usein muutosprosessin yrityksen kulttuurissa ja toimintatavoissa. Pelkästään palvelumuotoiluprosessin ja -menetelmien opettelu ei riitä, sillä tarvitaan kokonaisvaltaisempi muutos, joka koskettaa yrityskulttuuria ja koko yritystä johdosta operatiiviseen palvelutuotantoon. Muutos tarkoittaa organisaatiolähtöisestä yrityksestä siirtymistä asiakaslähtöiseksi yritykseksi. (Koivisto ym. 2019, 163.) Saarijärvi ja Puustinen (2020, 21) kuitenkin muistuttavat, että asiakaslähtöisyys ei tarkoita sitä, että asiakasta miellytetään antamalla kaikki, mitä hän pyytää tai haluaa. He korostavat, että asiakaslähtöinen organisaatio tarjoaa asiakkaalle parhaan ratkaisun huomioiden liiketalouden ja kilpailun realiteetit.

Yritykset ovat asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa eri lähtökohdissa ja Koivisto ym. kuvaavatkin, että asiakaslähtöisyys on yrityksille eräänlainen oppimisen matka, joka edellyttää yrityksen eri yksiköiden välistä yhteistyötä. He kertovat, että asiakaslähtöisyyden ilmetessä puheena, yritys viestii olevansa asiakaslähtöinen, mutta se ei näy asiakkaille asti tekemisenä. He myös huomauttavat, että asiakaslähtöisyys on helppoa liittää nimellisesti strategiaan ja viestintään ilman, että käsitteen tarkempaa määrittelyä yrityksen toiminnan näkökulmasta on tehty. (2019, 167–168.)

Päästäkseen siirtymään puheen tasolta asiakaskohtaiseen kohdentamiseen, tarvitaan koordinoitua yrityksen eri yksiköiden välillä. Asiakaslähtöisyyden kohdentaminen edellyttää, että asiakkaille

tarjottavat tuotteet ja palvelut on mukautettu ja räätälöity asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Siirtymisen kohdentamisesta ratkaisukeskeisyyteen edellyttää jälleen yhteistyötä, jonka tavoitteena on asiakkaalle parhaan ratkaisun rakentaminen. Yhteistyöllä tarkoitetaan yksiköiden välistä luottamusta siitä, että asiakasta lähinnä oleva taho voi tehdä itsenäisiä päätöksiä, jotka ovat asiakkaan parhaaksi. Varsinainen asiakaskeskeisyys on yrityksen kyvykkyyttä ymmärtää ja ratkaista asiakkaiden ongelmia heidän lähtökohdistaan. (Koivisto ym. 2019, 168.)

Tässä kehittämistehtävässä tärkeässä roolissa on asiakkaan asettaminen palvelun kehittämisen keskiöön. Asiakkaiden kokemuksilla ja palautteilla on suuri painoarvo palvelun kehittämisessä. Kehittämistyön toimeksiantajayritys on ymmärtänyt asiakaslähtöisyyden merkityksen ja se on näkynyt paremmin myös asiakkaille viimeisen vuoden aikana. Kehitystä eri toimintojen ja palvelujen osalta tehdään jatkuvasti, jotta voidaan saavuttaa tavoiteltu lopputulos.

3.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksesta on tullut asiakaslähtöisyyden konkretisointikeino eli toteuttamisen väline. Asiakaskokemus jatkaa luontaisesti asiakaslähtöisyyttä, koska sen avulla laajennetaan asiakkaan ja hänen tarpeensa huomioiminen koko palvelupolun ajalle. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 21–23.) Barnes ja Kelleher kuvaavat, että asiakaskokemus on asiakkaan ja organisaation välisten vuorovaikutusten summa. Asiakaskokemuksessa sekoittuvat organisaation fyysinen suorituskyky ja asiakkaassa kaikkien vuorovaikutuskohtien aikana heränneet tunteet. (2015.) Asiakaskokemuksen rakentamisen kannalta yksi merkityksellisimmistä osatekijöistä on palvelu. Asiakaskokemuksesta käytetään usein arkikielessä nimitystä palvelukokemus. Palvelu jättää muistijäljen tunnekokemuksen kautta ja se muistetaan usein hyvin pitkään. Hyvän palvelun lähtökohtana on asiakkaan ymmärtäminen ja asiakkaan odotusten täyttäminen. Palvelemisen lähtökohtana asiakaspalvelutilanteissa on asiakkaan välittämien sanattomien tai sanallisten signaalien ymmärtäminen ja niiden huomioiminen. Jotta signaalit eivät jää huomaamatta, edellyttävät palvelutilanteet substanssiosaamisen lisäksi myös herkkyyttä ja tunneälyä. (Gerdt & Korkiakoski 2017, 101.)

Asiakaskokemukseen vaikuttavat kaikki asiakkaan kohtaamiset yrityksen edustajien, kanavien ja palveluiden kanssa. Asiakkaan saama kohtelu, palvelun luotettavuus sekä palvelun herättämät tunteet koko palvelupolun aikana, ovat asiakaskokemuksen kannalta merkityksellisiä. Asiakas va-

litsee eri toimijoiden joukosta sellaisen, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin ja tunteisiin. Kokonaisvaltainen asiakaskokemus koostuu kolmesta suuremmasta kokonaisuudesta, joiden perusteella asiakkaan todellinen ja pidempiaikainen tunnekokemus yritystä kohtaan syntyy. Näitä osa-alueita ovat fyysisesti tapahtuva kohtaaminen, digitaalisessa ympäristössä tapahtuva kohtaaminen sekä tiedostamaton tunnekokemus, jossa kaikki aiemmin syntyneet olettamukset, näkemykset ja mielikuvat ovat vaikuttamassa brändikokemuksen syntymiseen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9–11, 33.)

Barnes ja Kelleher (2015) toteavat loistavan asiakaskokemuksen edellyttävän, että jokaisessa asiakkaan palvelupolun aikana kulkemassa kosketuspisteessä onnistutaan. Asiakas saa kulkemansa asiakaspolun aikana palvelua useissa eri tilanteissa. Asiakkaalle herää tarve tai asiakkaassa herätetään tarve uuden asunnon ostamisesta esimerkiksi sosiaalisen median avulla, jonka jälkeen asiakas lähtee usein tutkimaan yrityksen asuntotarjontaa. Kehittämistyön toimeksiantajayritys on hyvin aktiivinen sosiaalisen median eri kanavien käyttämisessä ja yrityksen markkinointia näkee usein esimerkiksi Instagramissa. Yritys pyrkii myymään kerrostalokohteet jo rakennusaikana, joten asiakaspolku asunnon etsimisestä sen valmistumiseen, on usein hyvin pitkä ajanjakso ja sen varrelle mahtuu useita eri kohtaamisia yrityksen edustajien kanssa. Yrityksen tulisi onnistua jokaisessa asiakaskohtaamisessa, jotta asiakkaan tunne asiakaspolun aikana syntyneistä kokemuksista olisi myönteinen ja asiakaskokemus ylittäisi tavoitellulle tasolle.

Kaikki yritykset tarjoavat joko suunniteltuja tai satunnaisia asiakaskokemuksia. Jotta asiakaskokemuksen kehittäminen on mahdollista, tulee yrityksen etsiä ne palvelupisteet, joihin kohdistuu eniten arvostelua tai joista tulee huonoa palautetta. Palveluprosessien suunnittelulla voidaan varmistaa se, että asiakas saa aina tasalaatua palvelua, riippumatta siitä, kuka henkilökunnasta palvelee asiakasta. Hyvien asiakaskokemusten avulla saavutetaan tärkeitä asioita, kuten saadaan suositteluja ja sen kautta uusia asiakkaita. Hyvän asiakaskokemuksen avulla myös yrityskuva paranee. (Saarelainen 2019, 73.) Asiakaskokemus laajentaa näkökulmaa asiakaspolun aikana syntyvään kokemukseen. Asiakaspolulla tarkoitetaan sitä matkaa, jonka asiakas kulkee esimerkiksi ostoprosessin aikana. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 54.)

Tämän kehittämistyön tärkein tehtävä on tutkia asukastarkastuspilotin (kuvio 3) aikana esiin tulleita kosketuspisteitä, jotka kaipaavat tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella kehittämistä. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa uusi asukastarkastuksen palveluprosessinkuvaus eli palvelu-

suunnitelma, jonka avulla asukastarkastusten hoitaminen eri työmailla ja eri asiakaspalveluhenkilöiden toimesta tapahtuu aina saman palvelusuunnitelman mukaisesti. Näin asiakkaalle voidaan taata toimintamallien osalta, kohteesta riippumatta, tasalaatuinen palvelukokemus.

Asiakas lähestyy yritystä aina asiakaskokemuksen näkökulmasta ja asiakaskokemus voi synnyttää joko positiivista tai negatiivista tunnetta. Asiakkaan kokiessa, että palvelu on ylittänyt hänen odotuksensa, arvottaa hän sen korkeammalle, kuin palvelun, joka on täyttänyt hänen odotuksensa. (Fischer & Vainio 2014, 165.) Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen kokemus, joka rakentuu asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutushetkissä eli kosketuspisteissä. On tärkeää ymmärtää, että asiakaskokemus ulottuu ajallisesti laajalle, sillä se rakentuu aikavälille, joka ulottuu ostopäätöksen harkinnasta tuotteen tai palvelun käyttöön saakka. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20, 54.) Asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden avulla tulkin-toja, eli asiakaskokemus on yksittäisten tulkintojen summa. Asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös, vaan siihen vaikuttavat vahvasti asiakkaan tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Asiakkaista ja asiakaspalvelijoista muodostuu yhdessä palvelukokemus. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus on keskeistä palvelukokemuksen muodostamisessa. On tärkeää ymmärtää sekä palveluntuottajan että asiakkaan odotuksia, tarpeita, arvoja ja motivaatiotekijöitä. Yritysten on ymmärrettävä se todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät. Tätä asiakkaan arvomuodostuksen ymmärrystä kutsutaan asiakasymmärrykseksi. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Asiakaskokemukseen liitetään usein vain ne yrityksen toiminnot, jotka ovat lähinnä asiakasta. Asiakas kohtaa yleensä pääsääntöisesti asiakaspalvelijan, myynnin ja markkinoinnin toteuttamia aktiviteetteja. Yrityksen kaikki toiminnot vaikuttavat kuitenkin asiakaskokemukseen, sillä esimerkiksi ITC vastaa asiakkaille tarkoitettujen verkkopalveluiden ja tuotekehityksen tuotteiden käytettävyydestä. (Löytänä & Korteso 2011, 24.) Organisaation eri toimintojen on tehtävä yhteistyötä, jotta yrityksen on mahdollista tarjota hyvää asiakaskokemusta (Barnes & Kelleher 2015).

Gerdt ja Korhonen muistuttavat, että yrityksen jokainen henkilö on vastuussa asiakaskokemuksen synnyttämisestä, joten sitä ei tule jättää yksin asiakaspalvelun vastuulle. Asiakas ei välitä yrityksen organisaatorakenteesta, joten tämän vuoksi jokaisen toimenkuvan ja roolin, tulisi olla asiakkaan lähtökohdat huomioiva. Asiakaskokemusta voidaan parantaa, kun jokainen organisaation

työntekijä tekee asiakastyötä ja kokee olevansa vastuussa asiakkaalle. Yrityskulttuuri ja palkitseminen tukevat palveluhalukkuutta. Jokaisen työntekijän sitoutuessa luomaan asiakkaille hyviä palvelukokemuksia, on yrityksen mahdollista onnistua täyttämään asiakkaiden odotukset. (2017, 54–55, 104.)

Asiakkaiden palvelu on liiketoiminnassa hyvin tärkeä asia. Tuotteen ollessa kunnossa ja oikein hinnoiteltu, on asiakaspalvelu ratkaisevassa asemassa. Asiakkaan todellisuus muodostuu mielikuvista, kokemuksista, odotuksista sekä siitä kohtelusta, jonka hän palvelutilanteessa saa. Palvelu tarkoittaa asennetta ja sitä, että asettaa toisen ihmisen edun oman etunsa edelle. Palvelun voidaan todeta olevan juuri niin tasokasta, kuin se viimeisimmässä asiakaskohtaamisessa on ollut. (Lundberg & Töytäri 2010, 31–41.)

Asiakaskokemukseen keskittyminen ei vähennä tuotteiden ja palveluiden merkitystä, eli ei pidä ajatella, että tuotanto ja omat kyvykkyydet pitäisi unohtaa asiakaslähtöisyyden alle. On kuitenkin huomioitava, että asiakaskokemus on nyt ja tulevaisuudessa menestyvän strategian mahdollistaja. Asiakaskokemukseen panostamalla varmistetaan, että kaikki asiakkaan palvelupolun aikana tapahtuvat kohtaamiset niin asiakaspalveluun, markkinointiviestintään kuin digitaalisiin palveluihinkin liittyen, on toteutettu yrityksen strategiaa mukaillen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 26.) Käyttäjän kannalta palvelusta olennaisen osan muodostaa se, miten helppoa, sujuvaa ja miellyttävää omien tarkoitusperien toteuttaminen palvelun avulla on. Asiakkaalle hyöty on yleensä sitä suurempi, mitä pienemmillä uhrauksilla hän palvelun saa. (Kinnunen 2003, 7.)

Asiakaskokemus tulee ottaa osaksi liiketoimintaa ja yrityksen on tärkeää tunnistaa asiakaskokemuksen kehittämisen kannalta keskeisiä toimintoja, jotta asiakaskokemuksen kehittämistä voidaan suunnitella. Suunnitelmassa on huomioitava aikataulua, vaikuttavuutta, mitattavuutta sekä asiakaskohtaamisten luonnetta ja niiden laatua. (Gerdt & Korhikoski 2017, 41.) Asiakaskokemusta suunniteltaessa on syytä pohtia, olisiko asiakaspolun varrelle mahdollista tietoisesti rakentaa sellaisia kohtia, joiden tarkoituksena on toimia asiakkaille merkityksellisinä ja emootiota vahvistavana tekijänä. Asiakaskokemus on nostettu viimeisen vuosikymmenen aikana yritysten ja julkisten organisaatioiden sanastoon ja useat johtajat puhuvatkin asiakaskokemuksesta yhtenä strategisena painopisteenä. Asiakaskokemus on myös liitetty yrityksissä sekä henkilöstön, että johdon palkitsemisjärjestelmiin. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 19, 68–69.)

Asiakaskokemuksella on erilaisia muotoja. Organisaatioille voi usein kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen sijaan olla merkityksellisempää puhua asiakaskokemuksen eri muodoista, kuten esimerkiksi palvelukokemuksesta tai kulutuskokemuksesta. Asiakaskokemuksen jakaminen pienempiin osa-alueisiin auttaa organisaatioita keskittämään toimintaansa tiettyyn asiakaskokemuksen osaan. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 61.)

Tässä opinnäytetyössä on haluttu keskittyä asukastarkastukseen ja sen synnyttämään palvelukokemukseen. Opinnäytetyön avulla halutaan löytää asukastarkastuksen palvelukokemuksesta sellaisia tekijöitä, joita kehittämällä on mahdollisuus vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen. Vaikka kyseessä on kohtalaisen pieni palvelukokemuksen osa-alue asiakkaan koko palvelupolun aikana, sen onnistumisen merkitys tiedostetaan olevan suuressa roolissa asiakkaan tunnekokemuksen syntymisessä.

Koska tämä kehittämistyö keskittyy käyttäjä- ja palvelukokemuksiin, on niiden tarkempi määrittely tarpeen. Saarijärvi ja Puustinen määrittelevät käyttäjäkokemuksen olevan asiakkaan kokemusta tuotteen tai palvelun käytöstä. Käyttäjäkokemuksessa huomio kiinnittyy erityisesti tuotteen käytettävyyteen, designiin ja muuhun sensoriseen kokemukseen. Palvelukokemuksella tarkoitetaan palvelusta vuorovaikutuksessa rakentuvaa kokemusta. Tyypillisesti palvelukokemuksiksi määritellään palvelualojen, kuten esimerkiksi ravintoloiden, kauppojen tai hotellien tarjoamat palvelut. (2020, 63–64.)

Oma Kotini -palvelun käyttäjäkokemuksen selvittäminen on tässä kehittämistyössä hyvin kiinnostavaa ja merkityksellistä. Asiakaskokemukseen vaikuttavat palvelun käyttöönoton helppous sekä palvelun toiminta asukastarkastuksessa löydettyjen vikojen ja puutteiden kirjaamisessa. Palvelukokemukseen taas vaikuttavat asukastarkastuksen osalta myös ennen asukastarkastusta saatu asiakaspalvelu ja viestintä sekä työmaalla tapahtuvat kohtaamiset.

Asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen välillä on havaittu olevan selkeä yhteys. Työyhteisön toimijoiden positiiviset kokemukset välittyvät edelleen asiakkaille. Työntekijöiden sitoutuminen ja kokemukset omasta ammatillisesta identiteetistään, vaikuttavat työilmapiiriin ja heijastavat sen kautta myös asiakaskokemukseen. Asiakaskokemuksen johtaminen on tärkeä osa asiakaskokemuksen onnistumista, koska siinä on kyse yhteistyöstä sekä organisaation sisällä että asiakkaiden kanssa. (Fischer & Vainio 2014, 110.)

3.2 Digitalisaatio

Digitaaliset palvelut ovat tehneet läpimurron ja useimmat yritykset ovat tämän jo tunnistaneet. Kysymyksenä kuitenkin on vielä, miten paljon yritysten tulisi panostaa digitaalisiin kanaviin ja mitä siellä pitäisi pystyä tekemään. Liiketoiminnan kehittämisessä asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja tarpeiden täyttäminen ovat olleet nyrkkisääntöjä viime vuosien aikana. Asiakaslähtöisten ratkaisujen toteuttaminen digitaalisessa kanavassa on kuitenkin ollut haasteellista. Usein kehittämisessä on kompastuttu siihen, ettei mukana ole ollut riittävästi asiakasymmärrystä. (Filenius 2015, 12.)

Kun asiakaskokemuksen kannalta olennaisimpia asioita ovat asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja niiden täyttäminen, ovat toimivat järjestelmät yritykselle ensiarvoisen tärkeitä. Gerdt ja Korkiakoski (2017, 127) toteavat, että digitalisaatio on mahdollistanut hyvän asiakaskokemuksen tuottamisen kannalta nopeammat, monipuolisemmat ja tehokkaammat keinot. Teknologian hyödyntäminen mahdollistaa myös kilpailijoista erottautumisen.

Digitalisaatio tuo muutoksia yritysten toimintoihin ja yhä useampi palvelu siirtyy verkkoympäristöön, vaati asiakkailtaan yhä enemmän uuden opettelua. Myös tämän opinnäytetyön toimeksiantajayritys on aloittanut järjestelmäkehityksen, jonka myötä uusi sähköinen vikojen ja puutteiden kirjausjärjestelmä, Oma Kotini -palvelu on kehittynyt. Järjestelmästä on julkaistu ensimmäinen asukastarkastuksessa käytettävä pilottiversio ja kehitystyötä jatketaan palvelun osalta vuonna 2021. Tämä kehittämistyö antaa mahdollisuuden palvelun kehittämiseksi käyttäjäkokemusten kautta saatujen tutkimustulosten avulla.

Gerdtin ja Korkiakosken mukaan teknologian ja digitalisaation avulla saadaan tuotettua työkaluja, joiden avulla asiakaskokemusta on mahdollista parantaa. Heidän mukaansa yritysten on siis syytä miettiä ratkaisuja tehdessään sitä tosiasiaa, että asiakkaat arvostavat eri asioita. Toiset viehättyvät itsepalvelun helppoudesta, ja toiset kokevat sen hyvin ikävänä. Osa asiakkaista toivoo henkilökohtaista palvelua, ja osa haluaa hoitaa asiat mahdollisimman pitkälle itsenäisesti. Yritysten on tehtävä töitä asiakasymmärryksen eteen, ja muutoksia on johdettava aktiivisesti. Yrityksissä muutosprosessit ovat usein hitaita, ja yritysten uudistumiskyvyssä on parannettavaa ylivoimaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. (2017, 49–50, 143.)

Siirryttäessä uuteen toimintamalliin, ovat muutoksen johtaminen ja muutoksesta viestiminen hyvin tärkeitä vaiheita muutosprosessin läpiviemisessä. Uuden toimintamallin käyttöönotto vaatii sopeutumista ja asennetta sekä asiakkailta, että yrityksen työntekijöiltä. Hirvonen toteaa väitöskirjassaan, että muutoksella on vaikutusta ihmisten tunteisiin, motivaatioon, sitoutumiseen sekä mahdolliseen muutosvastarintaan. Muutosilmiöillä on vaikutusta organisaation kulttuuriin ja työyhteisöjen muotoutumiseen ja muutokset tuovat haasteita muutoksen johtamiseen. (2019, 87.)

Digitalisaatio on jo pitkään muokannut asiakkaan ja organisaation välisiä vuorovaikutustilanteita. Asiakkaiden ja yritysten välinen vuorovaikutus on digitalisaation vaikutuksesta monimuotoistunut sekä monimutkaistunut. Asiakkaat kohtaavat hyvin monenlaisia asiakaspolkuja päivittäin, eivätkä he usein edes tiedosta olevansa tekemisissä eri organisaatioiden ja tuhansien eri kosketuspisteiden kanssa. Eri kosketuspisteiden toiminta yhteisen tavoitteen edistämiseksi edellyttää asiakaskokemuksen kurinalaista johtamista. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 27–28.)

Asiakaskokemus on hyvin henkilökohtainen asia ja siihen vaikuttavat ainakin asiakkaan osaaminen ja asenne. Digitaalisissa palveluissa osaamisen merkitys on suuri, sillä palvelun käyttäminen edellyttää usein teknisen laitteen käyttöä. Asenne palvelua tai yritystä kohtaan on hyvin monimerkityksinen asia. Negatiivisen ja epäroivän asenteen ei voida katsoa antavan hyviä lähtökohtia asiakaskokemuksessa onnistumiselle. Asiakaskokemuksen rakentuminen on myös tilannekohtaista ja siihen vaikuttaa esimerkiksi asian kiireellisyys tai tärkeys. (Filenius 2015, 15.)

Ilmarinen ja Koskela (2015) toteavat, että digitalisaation avulla yrityksen on mahdollista parantaa liiketoiminnan keskeisiä tavoitteita, kuten esimerkiksi vauhdittaa kasvuaan, parantaa toimintansa laatua ja tarjota parempaa asiakaskokemusta. Filenius kuitenkin toteaa, että tasalaatuisen asiakaskokemuksen tuottaminen päivästä toiseen on liki mahdotonta. Hän toteaa myös, että digitaalisten palveluiden suosion kasvaminen on tehnyt asiasta yhä haastavampaa, koska palveluiden tulisi olla yhtä laadukkaita niin kasvotusten, kuin verkkoasioinnissakin. Henkilökohtaisessa palvelussa asiakaspalvelijan osaaminen ja ihmissuhdetaidot vaihtelevat eri henkilöiden välillä ja mahdollinen huonotuulisuus voi heijastua asiakkaan palvelukokemukseen. Digitaalisten palveluiden osalta hyvä- tai huonotuulisuus eivät ole vaikuttamassa asiakkaan kokemuksiin, joten palvelu on niiltä osin aina tasalaatuista. Digitaalisten palvelukokemusten osalta suurin haaste onkin, että käytettävä palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja jättää positiivisen muistikuvan. Yksittäisten verkkosivujen muotoilu ei voi tuottaa yksinään suurta positiivista asiakaskokemusta, mutta käytettävyyden ollessa epäonnistunut, se voidaan kyllä pilata (2015, 15, 18.)

Gerdt ja Eskelinen (2018, 41–42) toteavat, että asiakkaiden vaatimukset kasvavat jatkuvasti digitalisaation myötä ja kehittämisessä on huomioitava aina asiakastarpeet. Filenius (2015, 18) painottaa, että uuden palvelun suunnittelussa huomioidaan aina käytettävyyssuunnittelun ja –testauksen avulla saatuja kehitysideoita. Palvelujen ja järjestelmien kehitystyössä jää usein huomaamatta asioita, jotka tulevat esille vasta todellisessa käytössä. Käyttäjäkokeusten hankkiminen uudesta sähköisestä järjestelmästä on tämän vuoksi ensiarvoisen tärkeää. Palvelujen suunnittelussa olisi syytä aina olla asiakasnäkökulma mukana, jotta saadaan kehitettyä todellista tarvetta vastaava palvelu.

4 METODOLOGISET VALINNAT

Tieteellisen tutkimuksen kriteerejä ovat perusteltavuus, objektiivisuus ja kommunikoitavuus. Perusteltavuus pitää sisällään tutkimuksen lähtökohtien perusteltavuuden, tutkimusmenetelmien systemaattisen käytön ja väitteiden argumentoinnin sekä vaatimuksen tutkimuksellisten valintojen perustelemisesta. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2013, 11.)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta vaatii kehittämistoiminnan todellisuuskäsityksen määrittelyä. Ontologia on yksi tieteenfilosofian osa-alue, joka käsittelee todellisuuden luonnetta. Ontologian merkitys kehittämistoiminnassa ei ole niin keskeistä kuin tieteissä, mutta kysymys konstruktionismin ja realismin välisestä suhteesta herättää keskustelua. Realismin lähtökohtana on, että ihmisestä riippumaton objektiivinen todellisuus on olemassa. Realismin eri muodot näkevät asian hie-man eri tavoin. Naiivi realismi pitää aistinhavaittavaa maailmaa todellisena. Tieteellinen realismi taas määrittää, että tiede voi mitata sen mitä on olemassa. Konstruktionismi käsittää, että todellisuus muodostuu sosiaalisten prosessien kautta ja vuorovaikutuksessa luodaan itsestään riippumattomia sosiaalisen tason merkityksiä. Kun kehittämistoimintaa katsotaan konstruktionismin näkökulmasta, voi organisaation eri tasot mieltää kehittämistehtävän toisistaan erilaisella tavalla. Tämä taas aiheuttaa kehittäjälle haasteita, sillä todellisuus on vaikeasti hahmottuva ja muuttuu jatkuvasti. (Toikko & Rantanen, 2009, 36.) Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä lähestytään konstruktionismin näkökulmasta, sillä kyseessä on käytännön kehittämistehtävä, joka pohjautuu ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa saatuihin tutkimustuloksiin.

Kehittämistoiminnan todellisuuskäsitystä voidaan tarkastella myös kehittämistoiminnan kohteesta käsin. Asiaa voidaan tarkastella fakthanäkökulmasta ja tulkinnallisesta näkökulmasta. Kun tavoitteena on esimerkiksi tietyn tuloksen parantuminen tai tietty määrä asiakaskäyntejä, puhutaan kehittämistoiminnan kohteen ja tavoitteiden määrittelyn lähtevän fakthanäkökulmasta. Tuolloin pyrki-myksenä on reaalityodellisuuden muuttaminen tavalla, joka näkyy konkreettisesti. Tulkinnallinen näkökulma voi olla esimerkiksi asenteisiin vaikuttaminen tai organisaatiokulttuurin muuttaminen. Tulkinnallinen näkökulma kohdistuu ei-näkyvään kohteeseen, joten sen todentaminen on fakthanäkökulmaa vaikeampaa. (Toikko & Rantanen 2009, 37–38.) Tässä kehittämistyössä mukailaan tulkinnallista näkökulmaa, sillä tutkimuksen suurin painoarvo on asukastarkastukseen liittyvä käyttäjä-lähtöinen kokemuksellisuus.

Kehittämistoiminnan tuottama tieto on tieteenfilosofinen ja epistemologinen. Epistemologiassa pyritään ottamaan kantaa siihen, miten tietoa saadaan parhaiten. Induktiivinen ajattelu on yksityistapauksista suurempia kokonaisuuksia kohti etenevä ajattelu ja deduktiivinen ajattelu taas kulkee laajoista kokonaisuuksista kohti pienempiä. Epistemologiassa pyritään ottamaan kantaa myös siihen, minkälainen on tutkijan ja tutkimuskohteen välinen suhde. Epistemologia on myös käsitystä totuuden luonteesta. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on olennaista se, millaista tietoa ja tiedon tuotantotapaa lähdetään tavoittelemaan. Kehittämistoiminnassa pyritään myös saamaan tietoa siitä, voidaanko jotakin työmenetelmää pitää hyvänä ja etsimään näyttöä kehitettävän asian käyttökelpoisuudesta. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tavoittelee empiirisesti pätevää tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 39.)

Tämä kehittämistehtävä mukailee deduktiivista ajattelua asukastarkastuksen kehittämisen suhteen ja induktiivista ajattelua Oma Kotini -palvelun osalta. Asukastarkastus on kokonaisuus, josta on mahdollista löytää pieniä yksityiskohtia hiomalla asiakaskokemusta merkittävästi parantavaa palvelua. Oma Kotini -palvelu on suppea yksittäistapaus, jota tutkimalla voi paljastua kehittämisideoita ja joka puolestaan vaikuttaa suoraan asukastarkastuksen onnistumiseen ja näin ollen myös asiakaskokemukseen.

Tutkijan rooli tutkimuksessa voi vaihdella täysin tuntemattomasta tutkijasta ilmiön muutoksentehtäjäksi. (Kananen 2014, 24). Tässä tutkimuksessa tutkijan suhde tutkittaviin kohteisiin on hyvin käytännönläheinen ja tutkijan aktiivisen palvelun käyttöönoton avulla, voidaan puhua jopa roolista muutoksentehtäjänä. Tutkija on ollut myös Oma Kotini - palvelun kehittämisen loppuvaiheessa mukana ja tuonut näkemyksiään esille palvelun toiminnan suhteen. Asukastarkastuksen kehittäminen on ollut toimeksiantajayrityksessä jo pidemmän aikaa tavoitteena ja sen osalta kehitystä on tapahtunutkin vaiheittain. Tutkimustulosten avulla saadan lisätietoa siitä, ovatko sähköiset palvelut, kuten ajanvaraus ja Oma Kotini -palvelu asukastarkastuksessa käyttökelpoisia työvälineitä vai tulisiko asukastarkastukset suunnitella toteutettavaksi muulla tavoin.

5 TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAVAT JA MENETELMÄT

Kehittämistyössä käytettävää menetelmää valittaessa, on syytä miettiä, minkälaisen lähestymistavan mukaisesti kehittämistyön suunnittelua aloitetaan. Kehittämistyössä käytettävän lähestymistavan valinta vastaa lähinnä tieteellisen tutkimuksen tutkimusstrategiaa, joka voi olla esimerkiksi tapaustutkimus. Lähestymistapaa valittaessa, ei tarvitse valita vielä konkreettisia menetelmiä mutta lähestymistavan valinta toki ohjaa kehittäjää myös menetelmien valinnassa. Lähes kaikki kehittämismenetelmät sopivat minkä tahansa lähestymistavan kanssa ja kehittämistyössä näkyy usein piirteitä, jotka ovat useammalle eri lähestymistavalle ominaisia. Lähestymistapaa ei ole syytä valita liian yksiselitteisesti, vaan eri lähestymistavoista voi poimia niitä piirteitä, jotka ovat oman kehittämistyön kannalta soveltuvimpia. Jotta tutkimuksellisuus saadaan kehittämistyöhön mukaan, on lähestymistavan valintaa syytä pohtia tarkasti. (Ojasalo ym. 2011, 51–52.)

Tässä kehittämistyössä käytetään kahta eri lähestymistapaa; palvelumuotoilua ja tapaustutkimusta. Koivisto ym. toteavat palvelumuotoilun olevan muotoiluajatteluun perustuva ihmislähtöinen kehittämistapa, jonka avulla voidaan kehittää niin palveluja, asiakas- ja työntekijäkokemusta kuin palveluliiketoimintaa. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä on kaiken kehittämisen keskipiste ja keskeisenä tavoitteena on palvelun käyttäjälähtöinen kehittäminen, jotta palvelu vastaa sekä asiakkaan että palveluntarjoajan tavoitteita. (2019, 34.)

Tapaustutkimuksessa on tärkeämpää saada selville suppeasta kohteesta paljon kuin laajemmasta kohteesta vähän. Tapaustutkimukselle tyypillisiä tutkimuskysymyksiä ovat ”miten” ja ”miksi” alkavat kysymykset. Tapaustutkimuksessa kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa kehittämisen tueksi. (Ojasalo ym. 2018, 52–53.) Tämä kehittämistyö käsittelee palvelumuotoilun avulla asukastarkastusta kokonaisuudessaan ja tapaustutkimusta hyödyntäen pyritään löytämään ideoita Oma Kotini -palvelun kehittämiseksi. Tässä opinnäytetyönä tehtävässä kehittämistyössä on kyse palvelun kehittämisestä.

5.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun tarkoituksena on luoda käyttäjäystävällisiä, helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia. Palveluorganisaation näkökulmasta katsottuna palvelumuotoilun tavoitteena on luoda vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. (Ojasalo ym.

2018, 71–72.) Koiviston ym. mukaan muotoiluajattelussa ihminen on kehittämisen keskiössä ja lähtökohtana. Kehittämisen tarkoituksena on helpottaa ihmisten arkea, tehdä siitä sujuvampaa ja elämyksellisempää. Muotoiluajattelussa haetaan syvällistä ja empaattista ymmärrystä kehittämisen kohteena olevista ihmisistä esimerkiksi asiakkaan tai tuotteiden ja palvelujen käyttäjän roolissa. Ymmärryksen hankkimisessa käytetään useita eri menetelmiä, joita ovat esimerkiksi kenttätutkimus ja etnografiset tutkimusmenetelmät, kuten havainnointi ja haastattelut. (2019, 37.)

Vaikka palveluita on suunniteltu ja kehitetty jo paljon ennen palvelumuotoilun syntyä, on palvelumuotoilun myötä kehittämiseen tullut mukaan aito ja syvälinen asiakasnäkökulma sekä kokemuksellisuus. Palvelumuotoilussa käyttäjäkeskeisyys on tärkein ominaispiirre, joten kaikki kehittäminen perustuu palvelun käyttäjien sekä muiden osapuolten tarpeiden ja toiveiden ymmärtämiseen. Ymmärryksen hankkimisessa käytetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä. Palvelumuotoilua voi hyödyntää niin nykyisen liiketoiminnan kehittämiseen kuin uuden palveluinnovaation synnyttämiseen. (Ojasalo ym. 2018, 72–73.) Palvelumuotoilu yhdistää samaan prosessiin asiakas- ja käyttäjätarpeen tutkimisen sekä ratkaisujen kehittämisen. Palvelumuotoiluprosessissa tarkoituksena on ymmärtää ja tunnistaa asiakas- ja käyttäjätarpeita sekä kehittää luovia ratkaisuja, jotka mukailevat asiakas- ja käyttäjätarpeiden lisäksi myös palveluntarjoajan asettamia reunaehtoja. (Koivisto ym. 2019, 42.)

Asiakasymmärryksen kasvattaminen on palvelumuotoilussa yksi kriittisimpiä vaiheita. Tässä vaiheessa kerätään ja analysoidaan suunnittelutyötä ohjaavaa asiakastietoa. Palvelujen suunnittelun lähtökohtana on käyttäjien tarpeita ja toiveita mukailevat palvelut, joten loppukäyttäjien tarpeet ja motiivit on syytä tunnistaa ajoissa. Palvelumuotoilulle tyypillistä on, että loppukäyttäjät osallistuvat suunnitteluprosessin eri vaiheisiin. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Palvelumuotoilussa käytetään useita erilaisia prosessimalleja, joille kaikille yhteistä on laaja tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi, erilaisten prototyyppien luominen ja testaaminen sekä tulosten analysointi ja oppimisen pohjalta tapahtunut uudelleen määrittely. Palvelumuotoilulle on ominaista, että eri vaiheet toistuvat useaan kertaan ja nopeasti. Palvelumuotoilussa ideointivaiheeseen siirrytään vasta kun on saatu syvälinen asiakasymmärrys kehitettävän palvelun tueksi. Asiakasymmärryksen ja tiedonhankinnan jälkeen siirrytään ideoimaan uusia ratkaisuja ja voidaan hyödyntää erilaisia ideointipajoja, muotoilupelejä tai muita menetelmiä, joilla esimerkiksi asiakkaita ja kohdeorganisaation

työntekijöitä voidaan osallistaa kehittämiseen. Ideointivaiheen jälkeen siirrytään palvelun mallinukseen ja testaukseen. Palvelumuotoilun prosessi päättyy palvelun konseptointiin ja palvelun käyttöönottoon. (Ojasalo ym. 2018, 74–76.)

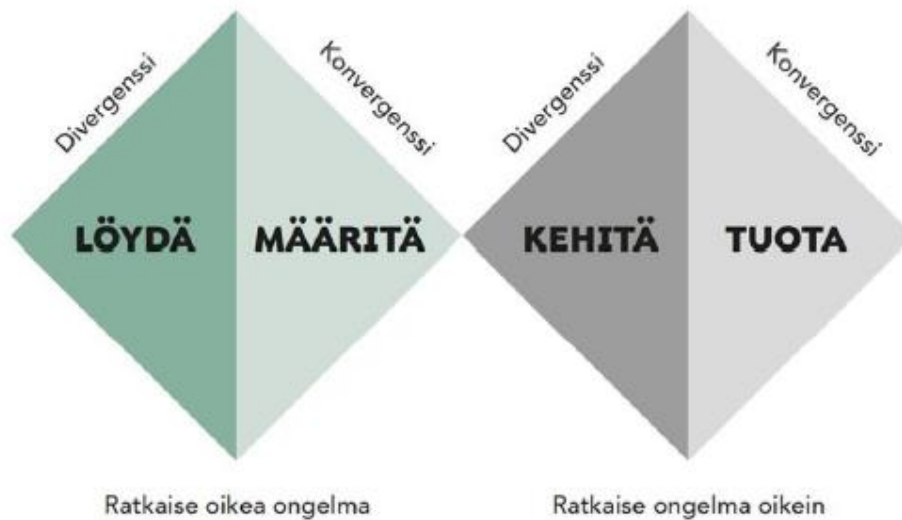
Asiakkaiden ja käyttötilanteiden syvälinen ymmärtäminen vaatii useita eri menetelmiä, joita ovat esimerkiksi eri toimijoiden haastattelut ja havainnointi. Haastattelut tehdään usein todellisessa palveluympäristössä, jotta on helpompaa saada syvällisempi kuva asiakkaan ajatuksista. Palvelumuotoilussa käytetään myös usein asiakkaiden ja työntekijöiden käyttäytymisen havainnointia, jota kutsutaan varjostukseksi. Varjostuksen avulla voidaan nähdä ihmisten käyttäytymistä todellisissa palvelutilanteissa ja huomata myös minkälaisia ongelmia he niissä kohtaavat. (Ojasalo ym. 2018, 76.)

Tuulaniemen mukaan asiakastutkimusten käyttäminen palvelumuotoilussa on tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa eli tutkimusta materiaalista, jota on mahdollista käyttää inspiroimisessa ja suunnittelun ohjaamisessa. Asiakastieto voidaan luokitella sekä kvantitatiiviseen että kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään kuuluvaksi, mutta asiakkaiden tarpeista ja toiveista saavutettu ymmärrys on huomattavasti merkittävämpää kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. (2011, 142–143.)

5.1.1 Tuplatimantti

Palvelumuotoilun sekä muotoiluajattelun prosessia kuvataan usein Design Councilin vuonna 2005 esittelemän Tuplatimantti-mallin avulla. Prosessissa on kaksi vaihetta, jotka seuraavat toisiaan. Prosessin vaiheiden kuvataan olevan timantteja. Ensimmäinen prosessin vaihe eli timantti, on *Ongelman tunnistaminen*. Ensimmäisen vaiheen aikana pyritään tunnistamaan ratkaistava ongelma ja löytämään arvonluonnin mahdollisuuksia. Luonteeltaan ensimmäinen prosessin vaihe on tutkimuksellinen ja analyttinen. Toinen timantti eli prosessin vaihe on *Ratkaisun kehittäminen*, jonka aikana tunnistettuun ongelmaan kehitetään ratkaisu. Toinen prosessin vaihe perustuu luovuuteen. (Koivisto ym. 2019, 42–43.)

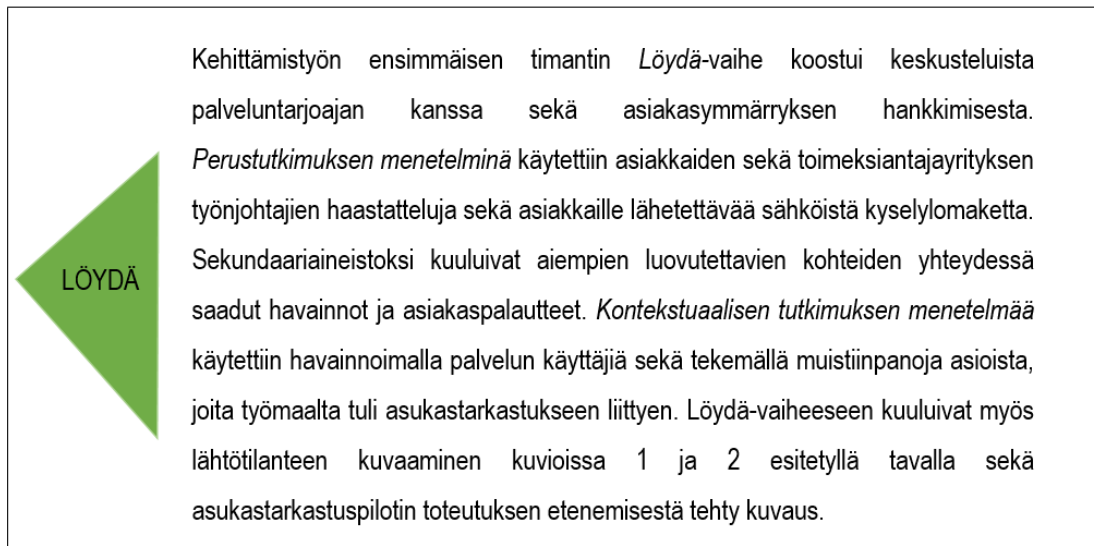
Tuplatimantti- prosessimalli pitää sisällään neljä päävaihetta, joita ovat: *löydä, määritä, kehitä ja tuota*. Ensimmäiseen timanttiin eli prosessin vaiheeseen kuuluvat *Löydä ja Määritä*- vaiheet. Toiseen vaiheeseen taas kuuluvat *Kehitä ja Tuota*- vaiheet. Tuplatimanttiprosessissa vaihtoehtoja luova eli divergentti- ajattelu ja vaihtoehtoja rajaava eli konvergentti- ajattelu vuorottelevat. Divergentti- ajattelu näkyy enemmän *Löydä ja Kehitä*- vaiheissa ja konvergentti- ajattelu puolestaan sopii luonteeltaan *Määritä ja Tuota*- vaiheisiin. (Koivisto ym. 2019, 43.)



KUVIO 5. Design Councilin Tuplatimantti- prosessimalli (Koivisto ym. 2019, 43).

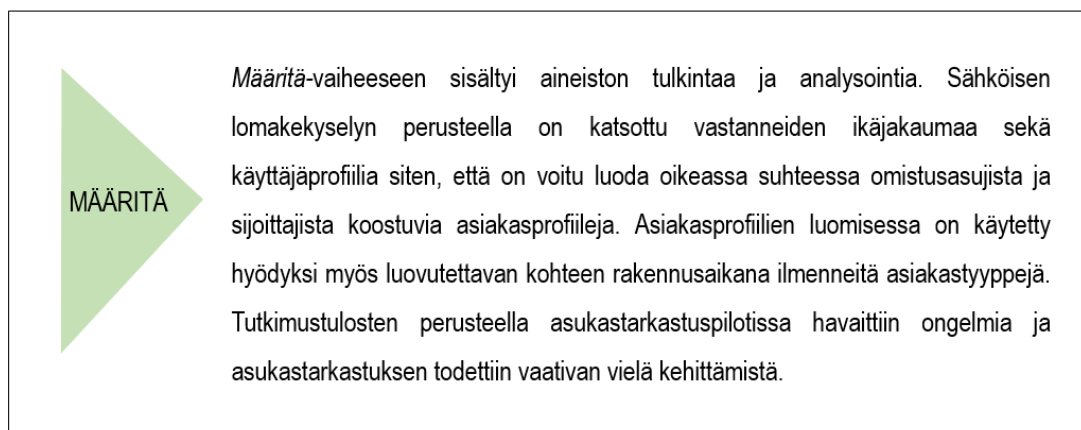
Löydä-vaiheessa kerätään tietoa asiakkaiden tarpeista ja palveluntarjoajan reunaehdoista sekä tavoitteista. Erityisesti esimerkiksi asiakkaiden käyttäytyminen, motiivit ja unelmat ovat *Löydä*-vaiheessa mielenkiinnon kohteena. Tietoa kerätään hyödyntämällä palvelumuotoilun asiakas- ja käyttäjätiedon keruumenetelmiä, jotka ovat usein laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Menetelmät voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään, joita ovat: *perustutkimuksen menetelmät*, *kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmät* ja *eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmät*. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Perustutkimuksen menetelmien avulla kartoitetaan tietoa, jota ihmisistä voidaan oppia heidän vastauksiaan tarkastellessa. Perustutkimuksen menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt. *Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmien* avulla kartoitetaan tietoa, jota ihmisistä voidaan oppia tarkkailemalla heidän toimintaansa ja käyttäytymistään. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi havainnointi, jota voidaan käyttää joko aidossa ympäristössä tai testi-olosuhteissa. *Eksploraatiivisen tutkimuksen menetelmien avulla* kartoitetaan tietoa, jota ihmisistä voidaan oppia heidän tuotoksiaan tulkitsemalla. Tällaisia työkaluja ovat esimerkiksi *Make tools-työkalut* ja *luotaimet*. (Koivisto ym. 2019, 44.) Tässä kehittämistyössä käytetään perustutkimuksen ja kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmiä.



KUVIO 6. Kehittämistehtävän Löydä-vaiheen kuvaus.

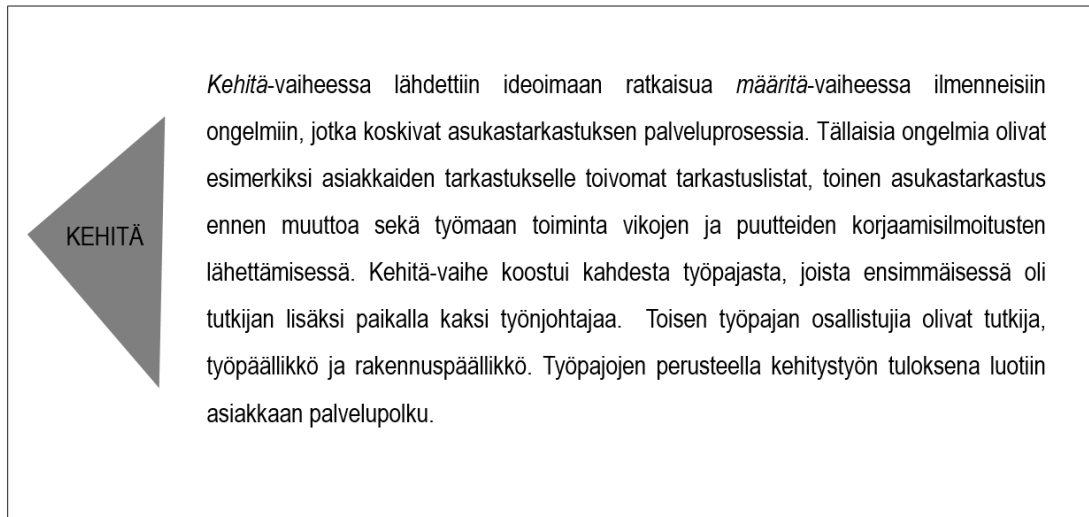
Tuplatimantin *Määritä*-vaiheessa kerättyä tietoa analysoidaan ja tulkitaan ymmärrykseksi. Vaiheen lopputuloksena tulisi syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon lähdetään ideoimaan ratkaisua prosessin seuraavissa vaiheissa. Analyysin on nostettava esiin asiakastarpeet ja liiketoiminnallisesti kiinnostavat löydökset. *Määritä*-vaiheessa syntynyt ymmärrys pyritään saamaan helposti hyödynnettävään muotoon, kuten asiakasprofiileiksi tai palvelupoluksi. (Koivisto ym. 2019, 45–46.)



KUVIO 7. Kehittämistehtävän Määritä-vaiheen kuvaus.

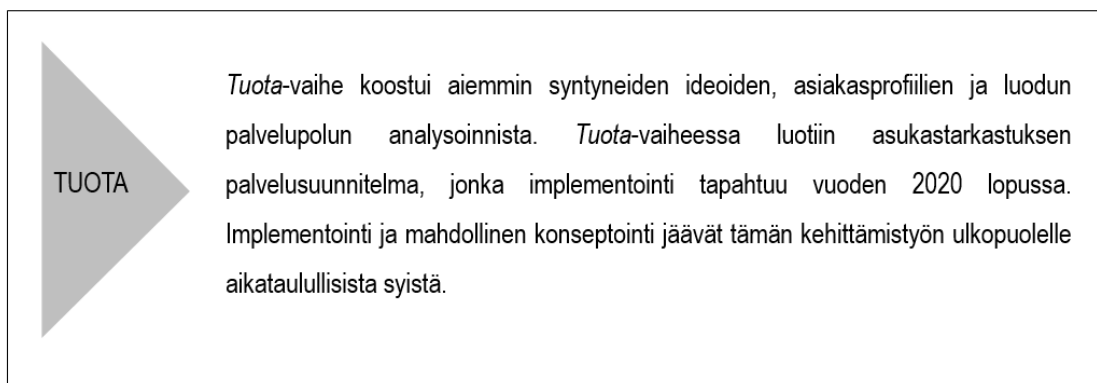
Kehitä-vaiheessa lähdetään ideoimaan ongelmaan vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tai konsepteja. Ideoinnissa hyödynnetään asiakastarpeista syntynyttä ymmärrystä ja apuna voidaan käyttää myös

erilaisia ratkaisumalleja. Ajattelun ja luovuuden edistämiseksi on hyvä rakentaa prototyyppejä, visualisoida ideoita ja simuloida kokemuksia. Ratkaisujen kehittäminen asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa työpajoissa on tyypillistä. (Koivisto ym. 2019, 46.)



KUVIO 8. Kehittämistehtävän Kehitä-vaiheen kuvaus.

Tuota-vaiheessa lähdetään tunnistamaan ja rajaamaan syntyneiden ideoiden joukosta sellaisia vaihtoehtoja, jotka ovat toimivia ja vastaavat tavoitteita. *Tuota*-vaiheessa vaihtoehtoja testataan asiakkailla, henkilökunnalla tai muilla sidosryhmillä ja syntyneitä ratkaisuja arvioidaan teknisen ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Lopuksi tavoitteena on tuottaa idea tai konsepti, jonka perusteella päätetään, lähdetäänkö ratkaisua viemään toteutukseen vai ei. (Koivisto ym. 2019, 46.)



KUVIO 9. Kehittämistehtävän Tuota-vaiheen kuvaus.

Vaikka tuplatimantissa neljä päävaihetta onkin esitetty lineaarisena prosessina, on aikaisempiin vaiheisiin mahdollisuus aina palata ja saman vaiheen toistaminen useampaan kertaan on mahdollista toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi. Tuplatimantti-malli kuvaa palvelumuotoiluprosessin konseptointivaiheen, jossa asiakastarpeet tunnistetaan ja luodaan vaihtoehtoisia konsepteja. Konseptien perusteella tehdään investointipäätös ja mikäli konsepti päätetään implementoida, siirrytään palvelukehitysprosessiin, jossa Tuplatimantti- prosessia jälleen toistetaan konseptin asettamisessa reunaehdoissa. (Koivisto ym. 2019, 46–47.)

Tämän kehittämisprosessin aikana määritä-vaiheesta palattiin vielä takaisin löydä-vaiheeseen, kun lisähavainnoiteja ja -haastatteluja asukastarkastukseen liittyen lähdettiin tekemään toiselle työmaalle. Toisen työmaan osalta kuitenkin aineistonkeruu painottui Oma Kotini -palveluun, koska asukastarkastus toteutettiin osittain asukastarkastuspilotista poiketen ja näin ollen tulosten vertaaminen aiemmin saadun aineiston kanssa ei olisi ollut relevanttia.

Koiviston ym. mukaan palvelumuotoilun avulla voidaan saavuttaa niin suoria kuin välillisiä liiketoimintahyötyjä. Suora liiketoimintahyöty on esimerkiksi palvelun käytön kipupisteiden korjaaminen, jonka ansiosta palvelun käyttö ja siitä syntyvä euromääräinen myynti lisääntyvät. Palvelun kehittämisen seurauksena voi syntyä välillistä liiketoimintahyötyä, kun esimerkiksi palvelun tuotantoprosessissa olevien kipupisteiden korjaaminen vähentää erilaisten virheiden ja reklamaatioiden selvittämistä ja tämän kautta lisää myös henkilöstön työtyytyväisyyttä. (2019, 151.)

Palvelumuotoilun liiketoimintahyötyjä voidaan tarkastella neljästä näkökulmasta, joita ovat *taloudellinen näkökulma*, *markkinanäkökulma*, *sisäisten prosessien näkökulma* sekä *työkulttuurin ja osaamisen näkökulma*. Palvelumuotoilu vaikuttaa usein välillisesti yrityksen taloudelliseen tulokseen ja kannattavuuteen. Palvelumuotoilun asiakaslähtöisen kehittämisotteen avulla asiakaskokemusta on yleisesti saatu parannettua ja suosittelujen määrät ovat lisääntyneet. Tämä taas on lisännyt asiakkaiden asiointitiheyttä ja uusien asiakkaiden määrää. Liikevaihdon kasvaminen on edellä mainittujen asioiden ansiota ja vaikuttaa näin yrityksen toimintaan myös *taloudellisesta näkökulmasta* katsottuna. (Koivisto ym. 2019, 152.)

Palvelumuotoilun liiketoimintahyödyt näkyvät *markkinanäkökulmasta* tarkasteltuna esimerkiksi asiakasuskollisuuden, asiakastyytyväisyyden ja markkinaosuuden kasvussa. Palvelumuotoilun avulla yritykset ymmärtävät asiakkaiden tarpeita paremmin ja pystyvät luomaan uusia innovatiivisia sekä kilpailijoista erottuvia ratkaisuja. Palvelumuotoilun liiketoimintahyötyjä ovat asiakastarpeiden

ymmärtämisen ja innovaatioiden lisääntymisen ohessa myös asiakaskokemuksen ja brändin vahvistuminen. (Koivisto ym. 153–154.) Lawrence, Stickdorn, Hormess ja Schneider (2019) toteavatkin, että suunnittelun ja asiakaskokemuksen risteyskohdassa, palvelumuotoilu on nyt näkyvämpää ja menestyvämpää kuin koskaan.

Lawrence ym. (2019) huomauttavat että palvelumuotoilu on käytännöllinen lähestymistapa organisaation tuotteiden ja palvelujen parantamiseen. *Sisäisten prosessien näkökulmasta* palvelumuotoilun liiketoiminnalliset hyödyt ovat palvelun kehittämisen vaikuttavuuden paraneminen, palvelun laadun paraneminen ja palvelun operatiivisen tuotannon tehostuminen. Palvelun kehittämisen perustuessa asiakasymmärrykseen ja palvelun testaamiseen, riski kehittämistoiminnassa pienenee ja vaikuttavuus paranee. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää palveluja, jotka luovat erinomaisen asiakaskokemuksen ja ovat tuotettuja tehokkaasti liiketoimintahyötyjen varmistamiseksi. (Koivisto ym. 2019, 154–155.)

Palvelumuotoilun liiketoimintahyödyt näkyvät *työkulttuurin ja osaamisen näkökulmasta* tarkasteltuna yrityksen työntekijäkokemuksessa sekä osaamisen ja toimintatapojen kehittymisessä. Näillä asioilla on suuri merkitys työtyytyväisyyden, työhyvinvoinnin sekä asiakaslähtöisen kulttuurin vahvistumisessa. (Koivisto ym. 2019, 155–156.)

Tässä kehittämistyössä on saavutettavissa välillistä liiketoimintahyötyä pyrkimällä vaikuttamaan asukastarkastuksesta löydettyjen kipupisteiden avulla esimerkiksi henkilöstön työtyytyväisyyden lisäämiseen ja erilaisten selvitystöiden vähentymiseen. Tämän lisäksi palvelua kehittämällä saavutetaan parempaa asiakastyytyväisyyttä, asiakassuositteluja sekä näiden kautta mahdollisesti suoraa liiketoimintahyötyä.

5.1.2 Palvelumuotoilun käsitteet

Palvelumuotoilussa käytetään erilaisia käsitteitä, joita kuvataan seuraavaksi. *Palvelupaketilla* kuvataan palvelun lopputulosta eli sitä, mitä asiakkaalle tarjotaan. Palvelupaketilla määritetään, mitä osapalveluita sen tulee sisältää asiakkaan tarpeen tyydyttämiseksi. Palvelupaketti voidaan jakaa ydinpalveluun sekä liitännäispalveluun. Ydinpalvelun avulla vastataan asiakkaan keskeiseen tarpeeseen ja liitännäispalvelut on mahdollista jakaa avustaviin palveluihin sekä tukipalveluihin. Avus-

tavien palvelujen katsotaan olevan välttämättömiä, jotta asiakkaat voivat helposti käyttää ydinpalvelua. Tukipalvelujen avulla erilaistetaan palvelu kilpailijoista ja lisätään palvelun arvoa, mutta tämä palvelu ei ole ydinpalvelun kuluttamisen kannalta välttämätön. (Miettinen, Ruuska, Koivisto, Hämäläinen, Vilkka, Mattelmäki, Vaajakallio, Kalliomäki & Vaahtojärvi 2011, 43–44.)

Tässä kehittämistyössä palvelupaketin ydinpalveluna on asukastarkastus, jonka asiakkaat suorittavat sovittuna ajankohtana. Liitännäispalvelut on kehittämistyössä jaettu siten, että avustavana palveluna nähdään sähköiset palvelut, kuten Oma Kotini -palvelu sekä sähköinen asukastarkastuksen ajanvarausmahdollisuus. Tukipalveluna nähdään asiakaspalvelu sekä työmaan työnjohtajan toiminnassa sekä asiakaspalvelijan rooli asukastarkastuksesta viestimisessä. Palveluympäristön tekeminen miellyttäväksi ja asiakaspalvelun ollessa erinomaista, on kilpailijoista positiivisesti erottautuminen väistämätöntä.

Kun palvelua halutaan tarkastella käyttäjän silmin, tarvitaan erilaisia tapoja palvelujen jäsentämiseen. Palvelutuokioiden, palvelupolun sekä palvelun kontaktipisteiden avulla jäsentäminen on mahdollista. Palvelut koostuvat päävaiheista ja niistä keskeisistä kohtaamisista, joissa palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus tapahtuu. Näistä keskeisistä vaiheista käytetään nimitystä *palvelutuokio*. Palvelutuokio on asiakkaan kokemasta palvelusta vain yksi osavaihe ja palvelun aikana asiakas kokee useita toisiaan seuraavia palvelutuokioita, jotka muodostavat *palvelupolun*. (Miettinen ym. 2011, 49–50.)

Palvelupolku muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden sekä asiakaskokemuksen. Palvelupolun muodostavat niin palveluntarjoajan asettama tuotantoprosessi kuin asiakkaan omat valinnat. (Miettinen ym. 2011, 49–50.) Asiakkaan palvelupolku tarjoaa rakenteellisen ja visualisoidun kuvauksen palvelun käyttäjän kokemuksesta. Palvelupolun rakentamisessa käytetään usein kontaktipisteitä, joissa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Palvelupolulla kuvataan käyttäjän näkökulmasta käyttäjäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. (Stickdorn & Schneider 2011, 158–159.) Tässä kehittämistyössä asiakkaan palvelupolku on nähtävissä asukastarkastuksen palveluprosessin kuvauksista eri vaiheissa. Asukastarkastuksen palvelukuvauksissa kuvio 2, 3 ja 17 on esitetty asiakkaan kulkema polku punaisilla ympyröillä. Kuviossa 16 on haluttu vielä erikseen kuvata asiakkaan kulkema palvelupolku uuden palvelusuunnitelman mukaisessa asukastarkastuksen palveluprosessissa.

Palvelutuokiot koostuvat useista eri *kontaktipisteistä*, joiden kautta asiakas aistii, kokee ja näkee palvelun. Kontaktipisteitä havaitaan aistien, kuten kuulo-, näkö- ja tuntoaistien avulla. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään eri ryhmään, joita ovat *kanavat*, *esineet*, *toimintamallit ja ihmiset*. *Kanavat* ovat niitä paikkoja, tiloja ja ympäristöjä, joissa asiakkaille näkyvä palvelu tapahtuu. Kanavat voivat olla fyysisiä, digitaalisia tai aineettomia. Usein palvelut ovat monikanavaisia, eli niiden tuottamiseen käytetään useampaa kanavaa. *Esineet* kontaktipisteenä ovat niitä tavaroita tai laitteita, joita asiakas käyttää ja tarvitsee palvelua kuluttaessaan. Esineet voivat olla myös palvelun tuotantoon tarpeellisia esineitä, jotka ovat henkilökunnan käytössä, mutta asiakkaalle näkyviä ja palvelukokemukseen vaikuttavia. (Miettinen ym. 2011, 51–53.)

Toimintamallit määrittävät yksittäisten palvelutuokioiden osalta palvelun tuotantotavan. Palveluissa eri prosessit ja rutiinit on mahdollista määritellä yksityiskohtaisesti. Pienimpiä yksityiskohtia kutsutaan palvelueleiksi ja nämä voivat olla hyvinkin pieniä mutta asiakaskokemuksen kannalta merkittäviä asioita. *Ihmisten* rooli palveluntuotannossa on hyvin keskeinen. Palvelumuotoilun avulla on tärkeää suunnitella osaksi tuotantoa sopivat roolit niin asiakaspalvelijoille kuin asiakkaillekin. On esimerkiksi suunniteltava, että asiakaspalvelijat ovat oikeissa työrooleissa ja vastuunjako on selkeä. Palvelumuotoilun avulla myös asiakaspalvelutilanteisiin on mahdollista tuottaa erilaisia ohjeistuksia ja työkaluja, joiden avulla palvelutilannetta voidaan ohjata haluttuun suuntaan. Kontaktipisteitä apuna käyttäen, voidaan muotoilla palvelutuokiot yrityksen strategiaa ja tavoitteita vastaavaksi. Palvelutuokiota suunniteltaessa on tärkeää miettiä niitä kontaktipisteitä, jotka ovat merkityksellisiä ja tuovat pienin kustannuksin asiakkaalle suurta lisäarvoa. (Miettinen ym. 2011, 51–53.)

Tässä kehittämistyössä esille nousevat kaikki edellämainitut kontaktipisteet. Rakennustyömaat ja asuinhuoneistot sekä sähköiset palvelut, kuten sähköinen ajanvaraus ja Oma Kotini -palvelu ovat kontaktipisteitä, jotka voidaan lukea kuuluviksi kontaktipisteeseen *kanavat*. *Esineet* kontaktipiste näkyy asiakkaille asukastarkastuksen yhteydessä oman älylaitteen tai tietokoneen käyttämisenä kun asiakas varaa asukastarkastusajan ja tekee vikojen ja puutteiden kirjaamisen omalla älylaitteellaan. Vaihtoehtoisesti työmaan henkilökunta voi kirjata viat ja puutteet asiakkaan puolesta, joten asukastarkastuksen esineet-kontaktipiste sisältää myös työnjohtajien käytössä olevat älylaitteet. *Toimintamallit* kontaktipisteenä kuvaavat tässä kehittämistyössä asukastarkastuksen toiminnallista toteuttamista eli asukastarkastuspilottia, jonka eri vaiheet ovat selkeästi näkyvissä kuviossa 3. *Ihmiset* kontaktipisteenä, on tässä kehittämistyössä hyvin selkeä. Tämä kontaktipiste koostuu asiakaspalvelijana toimivan asiakaskoordinaattorin sekä työmaan henkilöstön toiminnasta. Kehit-

tämistyön lopputuloksena syntyvä asukastarkastuksen palvelusuunnitelma kertoo selkeästi palvelun edellyttämät työvaiheet. Kyseisen palvelusuunnitelman avulla jokaisen asukastarkastuksessa mukana olevan organisaation edustajan on mahdollista ymmärtää oman roolinsa merkitys asukastarkastuksen kontaktipisteissä onnistumisessa.

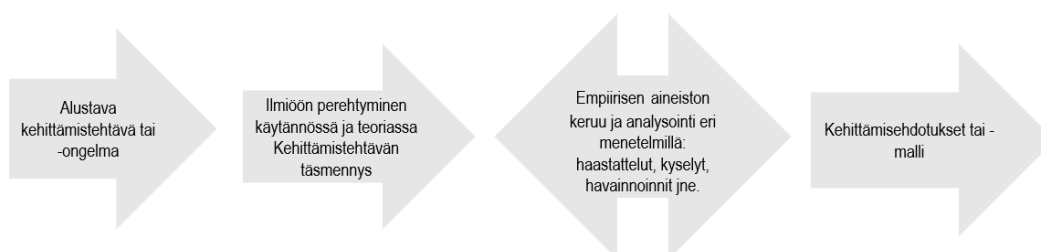
Palvelukonseptia voidaan käyttää palvelutuokion, palvelupolun sekä muiden palvelun tuottamiseen liittyvien rakenteiden kuvaamiseen. Eri vaiheita kuvaamalla voidaan palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet konkretisoida. Konseptoinnin kytkeytyminen innovaatioprosessiin ja yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin on kannattavaa. Konseptin avulla on hyvä esittää uusia palveluideoita yrityksen sisällä. Konsepti ei vielä määritä palvelua mutta esittää sen keskeiset ominaisuudet. Konseptin avulla voidaan kuvata käyttäjien tarpeita ja tehdä niistä ymmärrettäviä sekä tukea yrityksen päätöksentekoa. Palvelukonseptissa on tärkeää kuvata tarkasti, miten palvelun avulla voidaan tuottaa lisäarvoa yritykselle ja vastata käyttäjien tarpeisiin. (Miettinen ym. 2011, 107–109.)

Service blueprint eli palvelusuunnitelma tarkoittaa palvelusta laadittua prosessikaaviota ja yksityiskohtaista mallia, jolla kuvataan palvelun eri osa-alueiden kytkeytyminen toisiinsa. Service blueprint on palvelun kehittämisessä ja suunnittelemisessa erittäin hyvä apuväline ja sen avulla voidaan tehdä kehitteillä oleva palvelu ymmärrettäväksi myös prosessissa mukana oleville ihmisille. (Innokylä 2020, viitattu 4.9.2020.) Blueprinting menetelmien avulla kuvataan organisaation sisäisten prosessien toteutuminen suhteessa asiakaspolkuun (Saarijärvi & Puustinen 2020, 220).

Palvelusuunnitelmia tuotetaan usein palveluntarjoajien eri osastojen ja tiimien kesken, koska usein eri tiimeillä on vaikutusta palvelujen tuottamiseen. Palvelusuunnitelmien tuottaminen yhteistyössä tuo eri tiimien suunnitelmat yhteen ja luo yhteisen tietoisuuden jokaisen tiimin vastuista. (Stickdom & Schneider 2011, 204–205.) Tämän kehittämistyön tarkoituksena on luoda palvelusuunnitelma, joka on kehittynyt kuviossa 3 esitetystä asukastarkastuspilotista. Kehittämistyötä on tehty työpaikoissa yhteistyössä työnjohtajien, rakennuspäällikön sekä työpäällikön kanssa. Asukastarkastukset hoidetaan Pohjois-Suomessa jatkossa uuden kehittyneen palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelusuunnitelman käyttöönottoa suunnitellaan myös koko palvelualueelle.

5.2 Tapaustutkimus

Tapaustutkimuksen pyrkimys on tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tapauksesta, jota tutkitaan ja siinä onkin tärkeää saada suppeasta kohteesta selville paljon. Tapaustutkimus pyrkii vastaamaan ”miten” ja ”miksi” alkaviin kysymyksiin. Kehittämistyössä tarkoituksena on uuden tiedon tuottaminen kehittämistyön tukemiseksi. Tapaustutkimus soveltuu lähestymistavaksi silloin, kun halutaan syvälinen ymmärrys kehittämisen kohteeseen ja kun halutaan tuottaa kehittämissuhteita. (Ojasalo ym. 2018, 52–53.)



KUVIO 10. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2018, 54).

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on asukastarkastuksen kehittämisen lisäksi tuottaa myös kehittämissuhteita- ja ideoita olemassa olevaan sähköiseen Oma Kotini -palveluun liittyen, joten tutkimuksen lähestymistavaksi sopii palvelumuotoilun lisäksi tapaustutkimus. Tapaustutkimus lähtee liikkeelle analysoitavasta ja tutkittavasta tapauksesta, joka tässä kehittämistyössä on Oma Kotini -palvelu. Ojasalon ym. mukaan tapaustutkimukselle on tyypillistä, että se on monimenetelmällinen. Useaa eri menetelmää soveltaen saadaan syvälinen, monipuolinen ja kokonaisvaltainen kuva tutkimuksen kohteena olevasta tapauksesta. Tapaustutkimus on mahdollista toteuttaa sekä laadullisena, että määrällisenä tutkimuksena. (2018, 53–54.) Tapaustutkimukselle tavanomaista on, että aineistoa kerätään luonnollisissa tilanteissa, joten työmaalla asukastarkastusvaiheessa tehtävät haastattelut ja havainnointit puoltavat myös tapaustutkimuksen soveltuvuutta tähän kehittämistyöhön.

Tapaustutkimus liittyy usein ihmisen toiminnan tutkimukseen eri tilanteissa, jolloin kehitettävän ilmiön asiantuntijat voivat kuvata ja selittää ilmiötä. Haastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava ja sen soveltaminen on mahdollista usealla tavalla. Tapaustutkimukselle muita soveltuvia menetelmiä ovat esimerkiksi benchmarking ja erilaiset ennakkoinnin menetelmät. (Ojasalo ym. 2018, 55.)

Benchmarkingin ottamista mukaan tähän tutkimukseen harkittiin, mutta sen ei nähty tuovan merkityksellistä hyötyä kehittämistyön kannalta. Benchmarking olisi rajoittunut tutkimuksen osalta vain Internetin avulla saatuihin tietoihin sekä muutamiin sähköpostitiedusteluihin muiden rakennusliikkeiden tavasta kirjata viat ja puutteet. Käyttäjäkokemusten puuttuessa, olisi jäänyt epäselväksi, onko kilpailijan käyttämä tapa hyvä ja kannattaako siitä ottaa ideoita myös Oma Kotini -palvelun kehittämiseen. Tutkimuksen edetessä kyseisen aineistonkeruumenetelmän käyttämisestä päätettiin luopua.

5.3 Aineistonkeruumenetelmät

Kehittämistyön apuna käytettävien menetelmien valinta alkaa, kun kehittämisen tavoite, tarkempi kehittämistehtävä ja lähestymistapa ovat selvillä. Tutkimusmenetelmät on jaettu määrällisiin eli kvantitatiivisiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin menetelmiin. Kvantitatiiviseksi menetelmäksi voidaan nimetä lomakekysely tai strukturoitu lomakehaastattelu, joissa samoja asioita kysytään isolta vastaajajoukolta. (Ojasalo ym. 2011, 104.) Tässä tutkimuksessa kvantitatiiviseksi menetelmäksi luokitellaan sähköinen kyselylomake, jonka avulla pyritään selvittämään asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia Oma Kotini -palveluun ja asukastarkastukseen liittyen.

Kvalitatiivisia menetelmiä käytetään tieteellisissä tutkimuksissa aiheiden tutkimiseen, jotka eivät ole entuudestaan tuttuja ja joita halutaan ymmärtää paremmin. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista, että tutkittavia on määrällisesti huomattavan paljon vähemmän kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Menetelmän tarkoituksena on hankkia suppeasta kohteesta paljon tietoa, jonka avulla voidaan usein saavuttaa kokonaisvaltaisempi ymmärrys. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa, joten olemassa oleva teoria ei ohjaa menetelmien suunnittelua yhtä merkittävästi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija on usein hyvin lähellä tutkittavia ja osallistuu jopa heidän toimintaansa, tehden omia perusteltuja tulkintojaan. Tutkimusprosessin kuvaus on syytä tehdä tarkasti ja tulkinnat perustella, koska näiden avulla tutkimuksen lukijan on mahdollista tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi. (Ojasalo ym. 2018, 105.)

Laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä menetelmiä ovat erilaiset haastattelut, kuten teema-, avoin ja ryhmähaastattelu. Myös osallistuva havainnointi on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmä. (Ojasalo ym. 2018, 105.) Erilaisia menetelmiä voidaan käyttää yhdessä tai eri tavoilla yhdisteltyinä riip-

puen tutkimusongelmasta ja tutkimusresursseista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Vaikka laadullisessa tutkimuksessa tutkittavia on määrällistä tutkimusta vähemmän, syntyy analysoitavaa aineistoa runsaasti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään hankkimaan suppeasta kohteesta eli tässä tapauksessa asukastarkastuksesta mahdollisimman paljon tietoa ja ymmärtämään palvelua kokonaisvaltaisesti.

Laadulliseen tutkimukseen sisältyy aina kysymys siitä, mitä merkityksiä tutkimuksessa halutaan tutkia ja tämä edellyttääkin tutkijalta aina täsmennystä siitä, tutkitaanko käsityksiin vai kokemuksiin liittyviä merkityksiä. Käsityksen ja kokemuksen välinen suhde on hieman ongelmallinen, sillä niiden välillä ei välttämättä ole yhteyttä. Kokemukset ovat aina omakohtaisia ja käsitykset taas kertovat perinteisistä ja tyypillisistä ajatustavoista. (Vilka 2015, 118.) Kehittämistyö on toteutettu laadullisella tutkimusotteella ja sen avulla selvitetään käyttäjä- ja asiakaskokemuksia asukastarkastukseen ja sähköiseen Oma Kotini -palveluun liittyen. Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista menetelmää havainnoiden asukastarkastusta työmaalla ja haastatellen asiakkaita sekä työmaan työnjohtajia. Näiden menetelmien avulla on tavoitteena saada asiakas- ja työntekijäkokemuksia asukastarkastuksen palveluprosessin onnistumisesta ja ajatuksia sen kehittämiseksi.

5.3.1 Havainnointi

Tutkimuksellinen havainnointi on systemaattista tarkkailua, jonka avulla voidaan saada tietoa esimerkiksi siitä miten ihmiset käyttäytyvät ja mitä tapahtuu luonnollisessa toimintaympäristössä. Havainnointia voidaan käyttää joko itsenäisenä menetelmänä tai haastattelun ja kyselyn lisänä. Havainnoinnin avulla voidaan täydentää haastatteluja ja kyselyjä tai niillä voidaan täydentää havainnointia. Havainnointi sopii hyvin sellaiseen kehittämistehtävään, joiden kohteena on yksilön toiminta ja vuorovaikutus. Palvelumuotoilussa havainnointi on hyvin tyypillinen menetelmä. Havainnointityö vaatii huolellista valmistautumista ja se on aina mahdollisimman järjestelmällistä. Havainnoinnin kohde on aina ennalta määrätty ja tulokset on syytä rekisteröidä välittömästi muistiin käyttämällä esimerkiksi havainnointilomaketta tai kirjoittamalla havainnointipäiväkirjaa. Ydinkysymyksenä havainnointia suunniteltaessa on se, minkälainen rooli havainnoijalla on. Havainnoija voi osallistua tilanteeseen joko ulkopuolisena tarkkailijana tai aktiivisena osallistujana. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu tutkittavana olevan kohteen toimintoihin esimerkiksi asiakkaan tai työntekijän roolissa. (Ojasalo ym. 2018, 114–116.)

Tässä kehittämistyössä asiakshavainnointit suoritetaan luonnollisessa ympäristössä rakennustyömaalla ja tutkija pyrkii olemaan mahdollisimman vähän itse esillä ja antaa työmaan työnohtajien hoitaa tarkastuksen asiakkaiden kanssa. Havainnoitaville asiakkaille on kuitenkin varmasti selvää, että havainnoija on yrityksen työntekijä, koska yhteistyötä rakennusprojektin aikana on tehty paljon. Asiakaskysymyksissä ja tarvittaessa järjestelmänkäytön avustamisessa on havainnoija luonnollisesti apuna myös havainnointitilanteessa. Havainnoitavat asukastarkastustilanteet valitaan siten, että havainnoiteja tulee mahdollisimman monen eri asiakasryhmän asukastarkastuksista.

Havainnointitekniikkana voidaan käyttää strukturoitua tai strukturoimatonta tekniikkaa. Strukturoidussa eli jäsennellyssä havainnoinnissa ongelma jäsennellään huolellisesti ennen varsinaista havainnointia. Strukturoimatonta eli joustavaa ja väljää toimintaa käytetään yleensä kun halutaan mahdollisimman paljon ja monipuolista tietoa asiasta. Olipa havainnointitekniikka kumpi hyvänsä, on määritettävä havainnoinnin tavoitteet ja päätettävä havainnoinnilta vaadittava tarkkuus. (Ojasalo ym. 2018, 116.)

Kehittämistyön havainnointitekniikkana käytetään pääosin strukturoitua toimintaa. Havainnointia varten on luotu havainnointilomake (liite 2), jossa halutaan seurata Oma Kotini -palveluun ja työnohtajien toimintaan liittyviä asioita. Havainnoinnin tarkoituksena on selvittää käyttävätkö asiakkaat sähköistä Oma Kotini -palvelua asukastarkastuksessa vai miten vikojen ja puutteiden kirjaaminen hoidetaan. Havainnoinnin tarkoitus on myös seurata, onko työmaan työnohtaja paikalla asukastarkastuksessa ja tuleeko asiakkaalle kysymyksiä joko palvelun käyttöön tai yleisesti hänen huoneistoonsa liittyen. Havainnointilomakkeissa on myös avoin kohta, johon voi kirjoittaa asioita, joilla voi olla merkitystä tutkimuksen kannalta.

5.3.2 Haastattelut

Haastattelun käyttäminen yhtenä tiedonkeruumenetelmänä on tutkimuksen kannalta hyvin perusteltu valinta, koska kehittämiskohteena olevaa Oma Kotini -palvelua ja asukastarkastuskäytäntöä on tässä vaiheessa hyvin vähän tutkittu. Ojasalon ym. mukaan haastattelun avulla voidaan saada kerätyksi uusia näkökulmia avaavaa aineistoa ja haastattelun tarkoituksena on usein asioiden selvittäminen tai syventäminen. Haastattelu kannattaa usein yhdistää kehittämistyössä kuitenkin myös toisiin menetelmiin, jolloin menetelmät tukevat toisiaan. Haastattelut toteutetaan aidossa toi-

mintaympäristössä sekä työmaan työnjohtajille että palvelua käyttäville asiakkaille. Aidossa ympäristössä tehdyt haastattelut yleensä antavat syvällisemmän kuvan haastateltavan ajatuksista, kuin irrallaan asiayhteyksistä tehtävät haastattelut. (2018, 106.)

Haastattelumenetelmiä on erilaisia ja sen valinta vaatii pohdintaa. On selvitettävä minkälaista haastattelua lähdetään suunnittelemaan ja millaista tietoa haastattelun avulla pyritään saamaan kehittämistyön tueksi. Haastattelumenetelmissä suurimmat erot liittyvät siihen, miten kiinteästi kysymykset muotoillaan ja kuinka paljon haastatteliija joustaa haastattelutilanteissa. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset laaditaan ennakkoon, mutta haastatteliija voi vaihdella kysymysten järjestystä haastattelun kulun mukaisesti. (Ojasalo ym. 2018, 106–108.)

Haastattelujen kestot voivat vaihdella kymmenestä minuutista tunteihin. Haastattelu tulee olla suunniteltua, haastattelijan alullepanemaa ja ohjaamaa. Haastattelu on hyvin vuorovaikutuksellinen tilanne ja se vaatii myös haastateltavan motivoimista, motivation ylläpitoa ja osapuolten välillä vallitsevaa luottamusta. Jotta haastatteliija voi tarkkailla haastateltavaa, on haastattelu syytä äänittää. Äänitteen kuunteleminen useampaan kertaan, voi mahdollistaa uusien näkökulmien tai puheensävyyden huomioimisen. Äänitteen avulla haastattelu on myös mahdollista raportoida hyvin tarkasti. (Ojasalo ym. 2018, 107.)

Aineiston tallennuksen jälkeen tutkijan on mahdollista tehdä haastattelujen litterointi joko koko käydystä dialogista tai etsiä vain teema-alueisiin liittyvät asiat haastateltavan puheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138.) Tässä kehittämistyössä haastateltavat on valittu satunnaisesti asukastarkastuksissa paikallaoleista osakkeen ostajista ja työmaan työnjohtajista. Haastatteluihin on osallistunut 7 asiakasta ja 3 työnjohtajaa. Haastattelut on pääsääntöisesti kerätty tallentamalla ne matkapuhelimen ääninauhurille. Tallennetut äänitteet on litteroitu keskittyen tutkimuksen kannalta olennaisiin asioihin. Haastattelut ovat olleet kestoltaan lyhyitä, koska ne on toteutettu työmaalla tai puhelimitse asukastarkastuksen jälkeen. Haastatteluja on sekä nauhoitettu että kirjoitettu suoraan ylös haastattelutilanteessa. Tavoitteena on ollut saada haastattelut nauhalle, mutta koska kaikki asiakkaat eivät halunneet haastatteluja nauhoitettavan, heidän toivettaan kunnioitettiin ja haastattelussa ilmenneet asiat kirjattiin muistiinpanoihin mahdollisimman sanatarkasti. Haastattelut on toteutettu puolistrukturoitua menetelmää käyttäen. Haastatteluissa on käytetty apuna liitteenä 3 ja 4 esiteltyjä, haastattelujen tueksi laadittuja kysymyksiä. Haastateltaville on kerrottu selkeästi, mitä varten haastattelu tehdään ja että haastattelunauhoitteet hävitetään heti tutkimuksen valmistuttua.

5.3.3 Sähköinen kyselylomake

Havainnoinnin ja haastattelujen jälkeen asiakkaille on lähetetty sähköinen kyselylomake. Sähköinen kyselylomake lähetettiin kaikille asiakkaille, jotka olivat solmineet huoneistonsa kaupan asukastarkastusviikkoon mennessä. Tämä rajaus tehtiin sen vuoksi, että nämä ihmiset voivat arvioida asukastarkastuksen onnistumista, koska heillä on ollut mahdollisuus tarkastaa huoneistonsa todellisella asukastarkastusviikolla. Kysely on lähtenyt myös sellaisille asiakkaille, jotka olivat ehtineet myydä huoneistonsa eteenpäin ennen kyselylomakkeen lähettämistä.

Sähköisten kyselyjen käyttö on lisääntynyt voimakkaasti viime aikoina. Sähköisiä kyselyjä on mahdollista toteuttaa erilaisten internetsovellusten avulla. Sähköisen tiedonkeruun vahvuutena on sen edullisuus, vaivattomuus sekä nopeus. (Ojasalo ym. 2018, 128–129.) Kyselytutkimusten etuna on tehokkuus, sillä tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja sen avulla voidaan kysyä monta asiaa (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 195).

Tässä kehittämistyössä käytetty sähköinen kyselylomake on toteutettu Webropol-työkalua käyttäen. Kyselylomake sisälsi yhteensä 14 kysymystä ja osassa niistä oli hyppyjä ja sääntöjä. Tämä tarkoittaa, että riippuen asiakkaan vastauksesta sellaisen kysymyksen kohdalla, mihin oli asetettu sääntö, hän ohjautuu vastaamaan säännön määrittelemään kysymykseen. Hyppy ohittaa vastauksesta riippuen jonkin toisen kysymyksen. Kaikki asiakkaat eivät näin ollen vastanneet jokaiseen kyselylomakkeeseen laadittuun kysymykseen. Sähköinen kyselylomake (liite 5) käyttää asukastarkastuksen palveluprosessista nimitystä asukastarkastusprosessi, koska kysely on toteutettu kehittämistyön alkuvaiheessa, ennen opinnäytetyön lopullisen nimen määrittelyä.

Asiakkaat saivat sähköpostilla henkilökohtaisen linkin kyselyyn osallistumiseksi. Vastausaika kyselyssä oli 3.7. – 17.7.2020. Webropolin kautta asiakkaille ajastettiin lähteväksi muistutusviesti, mikäli he eivät olleet vastanneet kyselyyn 15.7.2020 mennessä. Kyselylomake lähti yhteensä 54:lle huoneiston omistajalle, joista 23 henkilöä eli 43 prosenttia vastasi kyselyyn. Jotta sähköisen kyselylomakkeen avulla oli mahdollisuus saada kehittämistyölle riittävä otanta, motivoitiin asiakkaita arpomalla kyselyyn vastanneiden kesken lahjakortteja.

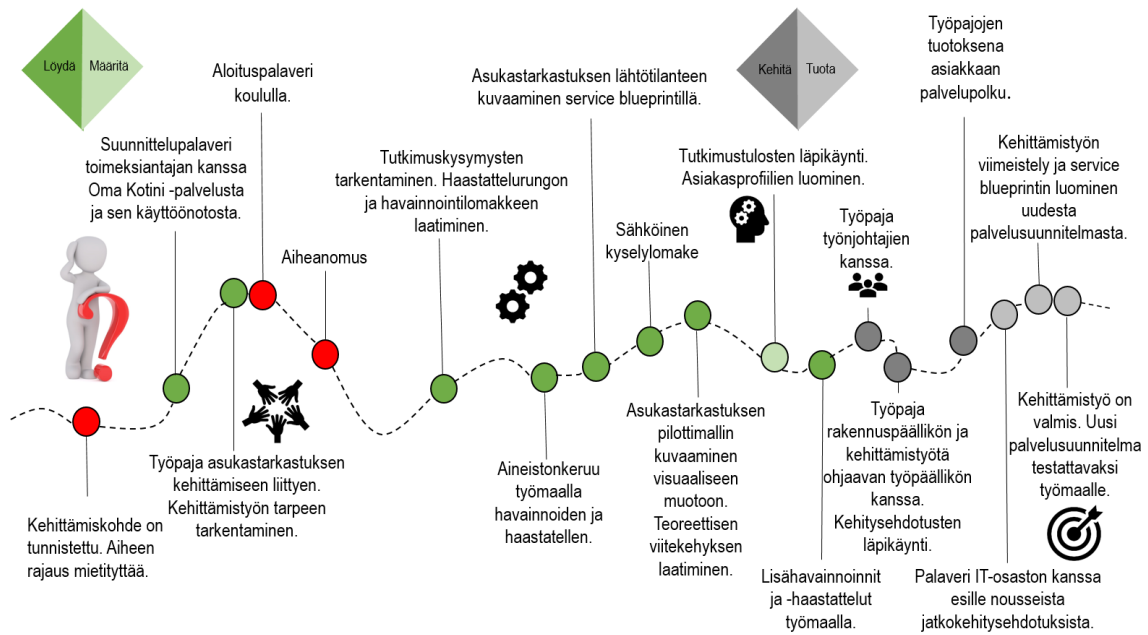
6 KEHITTÄMISPROSESSI

Tutkimuksen toteuttaminen on edennyt Design Councilin kuviossa 5 esitettyä tuplatimanttiprosessimallia mukaillen. Tutkimuksen toteuttamisessa on hyödynnetty myös tapaustutkimusta, jonka etenemisvaiheet on määritelty kuviossa 10. Tiedonkeruussa palveluntuottajan puolelta on käytetty haastatteluja ja työpajoja. Sekundääriaineistoa asiakkaiden toiveiden ja asiakaskäyttäytymisen suhteen on haettu laadullisin menetelmin, kontekstuaalisia tutkimuksen menetelmiä käyttäen. Näitä menetelmiä ovat olleet asiakkaiden toiminnan havainnointi ja asiakkailta aiempien asukastarkastusten yhteydessä saadut palautteet. Kehittämistyön primääriaineisto on kerätty havainnointien, haastattelujen ja sähköisen lomakekyselyn avulla.

Tieteelliselle tutkimukselle on hyvin tyypillistä, että eri vaiheiden kuvaaminen halutaan tehdä läpinäkyväksi, koska sillä on vaikutusta myös tutkimuksen luotettavuuteen. Tässä kappaleessa kehitettävää prosessia ja sen etenemistä halutaan kuvata mahdollisimman selkeästi ja ymmärrettävästi.

6.1 Kehittämistehtävän etenemisvaiheet

Opinnäytetyönä tehtävän kehittämistyön tunnistaminen ja siihen perehtyminen tapahtui alkuvuonna 2020. Kehittämistehtävän toteuttaminen käynnistyi hyvin vauhdikkaasti ja suunnittelupalaverit sekä asukastarkastukseen liittyvä ensimmäinen työpaja pidettiin jo ennen varsinaisen tarkan aiheen määrittämistä. Tutkimuksen primääriaineistonkeruu on tapahtunut pääsääntöisesti toukoheinäkuun aikana mutta lokakuussa tehtiin vielä lisähavainnointia sekä haastatteluja toisella työmaalla tutkimuksen kannalta soveltuvien osien. Toinen työpaja pidettiin lokakuussa ja siinä käytiin läpi työnjohtajien kanssa asukastarkastuspilotin aikana esille nousseita havaintoja. Kehittämisestä keskusteltiin työnjohtajien kanssa ja heiltä saatujen näkemysten avulla tutkija siirtyi kolmanteen työpajaan, jossa rakennuspäällikön ja työpäällikön kanssa tarkasteltiin tutkimuksen tuloksia ja toisen työpajan työnjohtajien näkemyksiä. Elokuu-marraskuu ovat olleet tutkimuksen kirjallisen toteuttamisen ja itse kehitystyön kannalta kiireisiä kuukausia. Kehittämistehtävän vaiheittaista etenemistä on kuvattu kuviossa 11.



KUVIO 11. Kehittämisen eteneminen.

6.2 Aineistoanalyysi

Aineistoanalyysissä tutkija pyrkii tutustumaan aineistoon mahdollisimman vähäisellä ennakkokäsityksellä. Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa tyypillistä on, että tarkastellaan yleisesti minkälaisia aiheita aineisto sisältää ja merkitään tutkijan näkemyksen mukaan aineistosta löytyviä kiinnostavia huomioita. (Ronkainen ym. 2013.)

Laadullisessa analyysissä käytetään usein termejä induktiivinen, deduktiivinen ja abduktiivinen päättely. Termien taustalla on tulkinta tutkimuksessa käytetystä päättelylogiikasta, joka voi olla yksittäistapauksesta yleistämiseen eli induktiivinen tai yleistämisestä yksittäiseen tapaukseen eli deduktiivinen. Abduktiivinen päättely sen sijaan on teoriaohjaavaa päättelyä ja sen mukaan teorianmuodostus on mahdollista kun havaintojen tekemiseen liittyy jonkinlainen johtolanka. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107.) Tämän tutkimuksen päättelylogiikka on induktiivista eli kerätyn tutkimusaineiston pohjalta on pyritty tekemään yleistäviä johtopäätöksiä.

Induktiivisen aineiston analyysi on mahdollista jaotella kolmivaiheiseksi prosessiksi, joka sisältää aineiston pelkistämisen, ryhmittelyn sekä teoreettisten käsitteiden luomisen. Sisällönanalyysin aloittamista edeltää analyysiyksikön määrittäminen. Analyysiyksikön määrittämisessä ohjaavat tutkimustehtävän lisäksi myös aineiston laatu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.) Tämän tutkimuksen

analyysiyksiköksi määritettiin teemat (liite 1), joiden mukaisesti aineistoa alettiin luokitella eri teemoihin kuuluviksi.

Aineiston pelkistämisen analysoinnin kohteena oleva informaatio voi olla esimerkiksi auki kirjoitettu haastattelu tai havainnointi. Pelkistämisvaiheessa karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennainen informaatio pois ja aineistosta etsitään tutkimustehtävän kannalta kuvaavia ilmaisuja. Pelkistämisvaihetta seuraa aineiston ryhmittely, jonka aikana aineistosta etsitään käsitteitä, jotka ovat samankaltaisia tai eroavaisuuksia kuvaavia. Luokitteluyksikkönä voidaan käyttää esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuutta tai piirrettä. Aineiston ryhmittelyvaihetta seuraa aineiston käsitteellistäminen, jonka aikana tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettinen käsitteistö. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisestä aineistosta edetään kohti tutkittavaa ilmiötä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.)

Teemoittelu on laadullisen aineiston pilkkomista ja jaottelua valittujen aihepiirien mukaisesti. Teemoittelun ideana on etsiä tutkimusaineistosta valittuihin teemoihin sopivia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107.) Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelminä on käytetty haastatteluja, havainnointia sekä sähköistä kyselylomaketta. Haastattelujen kautta aineistoa on syntynyt runsaasti, joten aineiston purkaminen on aloitettu litteroimalla aineisto valikoiden siten, että tieto on kehittämistyön kannalta olennaista tietoa. Syntynyt aineisto on teemoiteltu valittujen aihepiirien mukaisesti. Aihepiireiksi on valikoitunut Oma Kotini -palvelu, henkilökohtainen palvelu työmaalla, sähköinen ajanvaraus ja muut kokemukset asukastarkastuspilotista. Apuna teemoittelussa käytettiin neljää eri väriä, joista yksi väri vastasi yhtä teemaa. Kehittämistyötä varten haastateltiin seitsemää osakkeen ostanutta asiakasta ja kolmea työmaan työnjohtajaa. Havainnoiteja tehtiin yhdeksässä asukastarkastuksessa. Sähköinen lomakekysely lähetettiin 54:lle osakkeen ostaneelle, joista 23 henkilöä, eli 43 prosenttia vastasi kyselyyn.

6.3 Asiakasprofiilit

Asiakas- eli käyttäjäprofiilit ovat tutkimusaineistoon perustuvia kuvitteellisia profiileja. Ne ovat suosittuja palvelujen kehittämisessä, koska ne toimivat yritykselle työkaluina käyttäjien ymmärtämisessä. Asiakasprofiileissa kerrotaan usein persoonan kuvauksen lisäksi asiakkaan nimi, käyttäytymiselle ominaiset tavat sekä kyseiselle käyttäjäryhmälle tyypillisiä elämäntapoja ja tavoitteita.

(Miettinen ym. 2011, 59.) Asiakasprofiilien luominen on hyvä tapa simuloida asiakkaiden läsnäoloa. Kehittämiseen osallistuvat henkilöt astuvat tyypillisen asiakkaan elämään ja tutkivat sekä kuvaavat hänen henkilökohtaista ja liiketoiminnallista tilannettaan nyt ja tulevaisuudessa. (Stickdorn & Schneider 2011, 226.)

Asiakasprofiilit ovat hyvin keskeinen tutkimuksesta saadun asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiilien avulla voidaan kiteyttää tutkimuksen aikana esillenneet toimintamallit ja toimintaa ohjaavat motiivit. Asiakasprofiili on tutkimuksesta esillenneeseen asiakasryhmän kuvaus. Asiakkaiden arvonmuodostus on profiilien avulla mahdollista tiivistää sellaiseen muotoon, joka auttaa yritystä ymmärtämään paremmin, kenelle palveluita kehitetään. (Tuulaniemi 2011, 154–156.)

Huoneiston ostaja tekee asuntohankinnan tyypillisesti joko omaan tai sijoituskäyttöön. Omaan käyttöön asuntoa ostavien joukossa on sekä ensiasunnonostajia että henkilöitä, jotka ovat jo aiemmin asuneet omistusasunnossa. Sijoittajat voidaan jaotella piensijoittajiin ja suursijoittajiin. Tässä kehittämistyössä ero näiden kahden ryhmän välille on tehty siten, että alle 10 huoneistoa omistavat asiakkaat ovat piensijoittajia ja yli 10 huoneiston omistajat ovat suursijoittajia. Lomakekyselyn tulosten ja sekundääriaineiston perusteella on laadittu asiakasprofiilit tyypillisistä asiakasrooleista (kuvat 12–15). Jaottelu sijoittajien ja omistusasujien suhteen on tehty suoraan lomakekyselyssä ilmenneen vastausjakauman perusteella.



Senni Suursijoittaja on 45-vuotias yritysjohtaja ja hän asuu Helsingissä. Senni on useamman yrityksen omistaja ja johtoryhmän jäsen. Hän on yritystoiminnossaan hyvin menestynyt ja toiminta on laajentunut koko Suomen alueelle. Senni on ostanut sekä omista että eri yritystensä nimissä useita rakenteilla olevia huoneistoja vuosien saatossa. Senni kartoittaa useampien rakennusliikkeiden tarjontaa ja haluaa jatkaa asuntosijoittamista myös tulevaisuudessa. Vapaa-ajallaan Senni viettää aikaa golfharrastuksensa ja perheensä parissa.

KUVIO 12. Senni Suursijoittaja



Pirjo ja Petri Piensijoittaja ovat työssäkäyviä aikuisia ja he asuvat Kokkolassa. Pirjo on opettajana yläkoulussa ja Petri on ammatiltaan putkimies. Heillä on kaksi aikuisiän kynnyksellä olevaa tytärtä, joista vanhempi on muuttanut omaan asuntoonsa vuosi sitten. Nuorempi lapsista on juuri saanut opiskelupaikan Oulusta ja etsii opiskelija-asuntoa. Pirjo ja Petri ovat päättäneet aloittaa asuntosijoittamisen ja helpottaa tyttärensä asunnon etsimistä. Tytär muuttaa asumaan Pirjon ja Petrin sijoitusmielessä hankkimaansa huoneistoon.

KUVIO 13. Pirjo ja Petri Piensijoittaja



Oona ja Olli ovat 30- vuotiaita oululaisia ja he ovat seurustelleet 7 vuotta. Oona on valmistunut vuosi sitten kauppakorkeakoulusta ja Olli on työskennellyt IT-alan yrityksessä jo muutaman vuoden. Pariskunta on muuttanut yhteiseen vuokra-asuntoonsa viisi vuotta sitten ja nyt he ovat päättäneet ostaa ensimmäisen yhteisen asuntonsa. Molemmat ovat ensiasunnon ostajia. Pariskunta on kiinnostunut muodista ja matkustelu on heille hyvin tärkeä harrastus.

KUVIO 14. Ensiasunnon ostajat Oona ja Olli



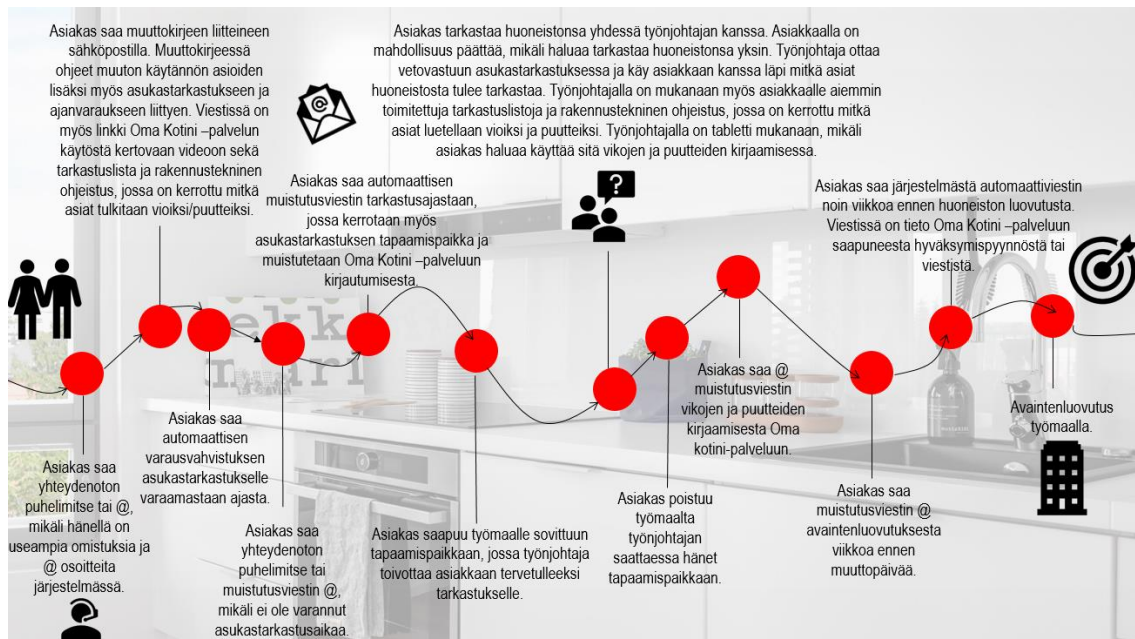
Paula on 78- vuotias leskirouva ja asuu Yli-lissä Kalle-kissansa kanssa. Paula on tehnyt pitkän työuran apteekkarina ja nauttii nyt eläkepäivistä, kun hän kerkeää hoitaa lapsenlapsiaan ja kasvattaa uusia kasvilajeja. Paula viettää joka syksy pidemmän ajanjakson Espanjan auringon alla ja tuolloin hänen 45-vuotias poikansa perheineen käy huolehtimassa Paulan kodista ja kasveista. Paulalla on tällä hetkellä 5 sijoitusasuntoa, joita hän vuokraa aina vuokranvälitysyriitysten kautta. Paula ei halua tai jaksa itse hoitaa vuokrahuoneistoihin liittyviä asioita.

KUVIO 15. Piensijoittaja Paula

6.4 Palvelupolku

Kuten Stickdorn ja Schneider (2011, 158–159) ovat todenneet, voi palvelupolun avulla kuvata visuaalisesti palvelun käyttäjän kokemusta. Palvelupolku sisältää usein kontaktipisteet, joissa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Kehittämisprosessin kehittä-vaiheessa tutkimustulosten ja työpajan seurauksena on luotu asiakkaan palvelupolku (kuvio 16). Palvelupolun avulla on haluttu havainnollistaa toimeksiantajayritykselle, miltä uusi kehittämissprosessin aikana syntynyt

asukastarkastus näyttää asiakkaan silmin. Uutta palvelupolkua yrityksessä päästään kokeilemaan marras-joulukuun vaihteessa olevan asukastarkastuksen yhteydessä.

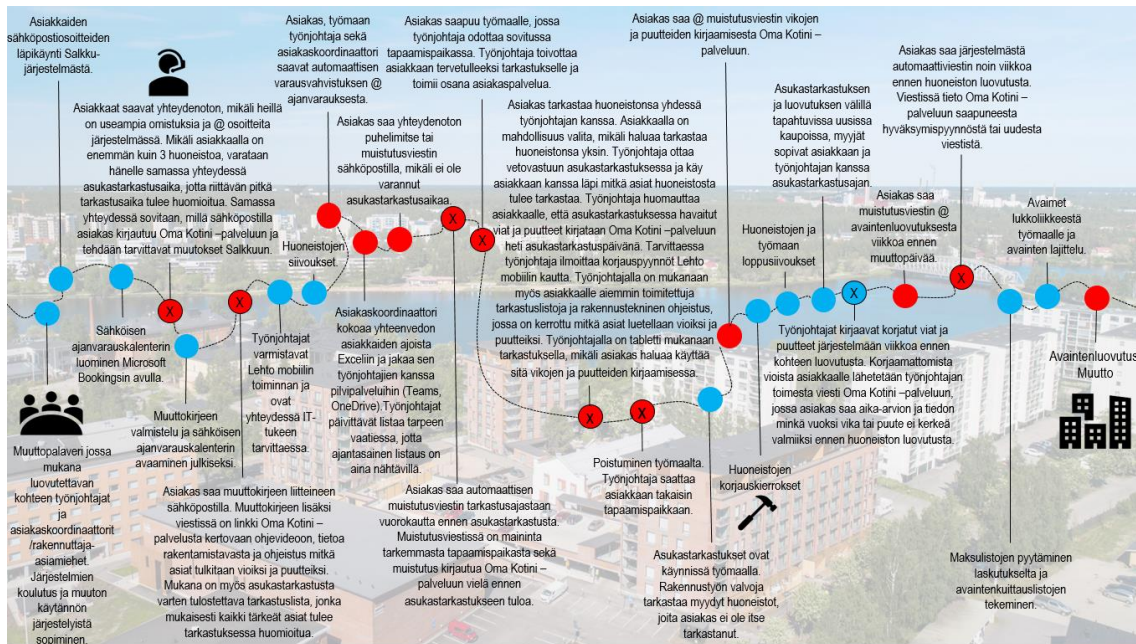


Kuvio 16. Kehitä-vaiheessa luotu asiakkaan palvelupolku.

6.5 Palvelusuunnitelma

Tämän kehittämistyön lopputuloksena on syntynyt asukastarkastuksen uusi palvelusuunnitelma, joka on nähtävissä kuviossa 17. Asukastarkastuksen lähtötilanne on nähtävissä kuviossa 1 ja 2. Kuviossa 3 on havainnollistettu asukastarkastuspilottia, jota lähdettiin kehittämään tämän tutkimuksen avulla. Tutkimustulosten ja työpajojen seurauksena syntyi asukastarkastuksen uusi palvelusuunnitelma (kuvio 17), jota yrityksessä päästään kokeilemaan loppuvuodesta luovutettavan kerrostalokohteen asukastarkastuksessa.

Palvelusuunnitelmaan on kuvattu sinisillä pisteillä työntekijöiden toimintaa ja punaisilla pisteillä voi nähdä asiakkaan asukastarkastuksen aikana kulkeman palvelupolun. Kuvioon 17 on merkitty X-kirjaimella ne pisteet, jotka ovat tutkimuksen avulla kehittyneet verrattuna kuviossa 3 havainnollistettuun asukastarkastuspilottiin. Kyseisestä palvelusuunnitelmasta yrityksen työntekijöiden on helppoa havaita asukastarkastuksen edellyttämät toimenpiteet ja eri työvaiheet.



Kuvio 17. Kehittämistyön tuloksena syntynyt palvelusuunnitelma.

7 TULOKSET

Tutkimusongelmina tässä kehittämistyössä olivat: Miten asukastarkastusta voidaan kehittää? Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu? Miten Oma Kotini -palvelua voidaan kehittää? Tutkimustulokset perustuvat asukastarkastuspilotista kerättyihin havaintoihin, haastatteluihin sekä kyselylomakkeeseen. Tutkimusaineiston keräämisen ja aineiston analysoinnin jälkeen asukastarkastusta on kehitetty työpajoissa, joissa on pyritty löytämään selkeä linjaus toteutettavan asukastarkastuksen palvelusuunnitelman suhteen. Asukastarkastuspilotista löytyi saatujen tutkimustulosten perusteella useampi kehitystä vaativa kosketuspiste. Kuviossa 3 on kuvattu asukastarkastuspilotin vaiheet numeroiduin pistein. Tutkimustulosten perusteella kehittämistä edellyttäneet pisteet avataan tarkemmin tässä kappaleessa.

7.1 Oma Kotini -palvelu

Haastattelujen, sähköisen kyselylomakkeen ja havainnointien avulla saatujen tutkimustulosten perusteella saatiin vastauksia tutkimusongelmaan: Miten Oma Kotini -palvelua voidaan kehittää? Oma Kotini -palvelu koettiin käyttäjien keskuudessa toimivaksi, selkeäksi ja helpoksi järjestelmäksi. Tutkimustulosten perusteella valtaosa asiakkaista ei kuitenkaan ottanut palvelua käyttöönsä heti asukastarkastuksessa.

Asukastarkastusten havainnoiteja tehtiin yhdeksän, joista yhden osakkeen ostajat olivat tutustuneet Oma Kotini -palveluun ennen asukastarkastukseen tuloa ja viat sekä puutteet kirjattiin asukastarkastuksen yhteydessä suoraan Oma Kotini -palveluun. Kolmessa havainnoitavassa asukastarkastuksessa, osakkeen ostaja tai tarkastusta tekemään valtuutettu henkilö, olivat tutustuneet Oma Kotini -palveluun etukäteen, mutta asukastarkastuksen yhteydessä vikojen ja puutteiden kirjauksia ei tehty suoraan Oma Kotini -palveluun. Viiden havainnoitavan asukastarkastuksen kohdalla, asiakkaat eivät olleet tutustuneet Oma Kotini -palveluun ennen asukastarkastukseen tuloa, eikä vikojen ja puutteiden kirjaamisessa kyseisten tarkastusten osalta käytetty Oma Kotini -palveluun, ottivat asiakkaat valokuvat havaitsemistaan vioista ja puutteista ja tekivät korjauspyyntöilmoitukset myöhemmin kotona. Kahdessa havainnoitavassa asukastarkastuksessa, joissa vikojen ja puutteiden kirjaaminen ei tapahtunut Oma Kotini -palveluun, kirjasivat työnjohtajat viat ja

puutteet Lehto mobiiliin suoraan asukastarkastuksen yhteydessä. Kahdessa asukastarkastuksessa, joissa palvelun käyttöä havainnoitiin, huoneistoista ei löytynyt vikoja ja puutteita kirjattavaksi.

Sähköisen lomakekyselyn yhteydessä asiakkailta tiedusteltiin myös, miten asukastarkastuksessa havaitut viat ja puutteet on kirjattu. 59 prosenttia kyselyyn vastanneista kertoi kirjanneensa viat ja puutteet itse Oma Kotini –palveluun, mutta vain 31 prosenttia heistä ilmoitti kirjanneensa viat ja puutteet heti työmaalla tapahtuvassa asukastarkastuksessa ja 54 prosenttia tekivät ilmoituksen myöhemmin kotona. 15 prosenttia asiakkaista oli kirjannut ilmoituksia sekä työmaalla, että myöhemmin kotona. Selvitettäessä asiakkaiden kokemuksia asukastarkastuksen toteuttamisesta sähköisesti Oma Kotini -palvelua käyttäen, olivat kokemukset pääsääntöisesti positiivisia.

”Helppo käyttää ja sanallisen selostuksen lisäksi kuva on helppo liittää mukaan.”

”Käyttö oli helppoa, käyttöönotto oli helppoa ja ilmoituksen tekeminen oli helppoa.”

”Nykyäänhän kaikki tehdään sähköisesti, että kyllähän se varmasti on tehokkaampaakin niin.”

”Mun mielestä hyvä systeemi. Että kun aikasemmin mitä näitä osakkeita on tarkastanu, niin yleensä manuaalisesti paperille on kirjattu. Mutta sähköisesti ehottomasti parempi ja saa kuviaki lisättyä.”

”Tosi kätevä. Pitää vielä harjoitella, että voi saada hyödyn irti.”

Asiakas- ja käyttäjäkokemukset Oma Kotini -palvelun osalta olivat selkeästi positiiviset ja vastauksista korostui palvelun käytön helppous, tehokkuus ja ymmärrys digitalisaation mukanaan tuomasta kehityksestä. Kuitenkin eri käyttäjäryhmillä on erilaiset intressit, taidot ja oppimisedellytykset uusien digitaalisten palvelujen käytön suhteen, joten Oma Kotini -palvelu sai myös hieman negatiivisempiakin käyttäjäkokemuksia.

”Ihan ok, mutta hieman kömpelö, kun pitää yksitellen asiat raportoida, voisi olla nopeampi.”

”Oma kotini on minulle vielä vähän vieras.”

”Oma kotini kaipaa konkreettista opastusta, jotta vanhemmatkin omistajat voisivat sen omaksua!”

Oma kotini-palvelusta oli laadittu kirjallinen ohjeistus, joka toimitettiin asiakkaille muuttokirjeen mukana ja uudelleen vielä asukastarkastusviikon aikana sähköpostilla. Palautteiden mukaan, osa asiakkaista olisi selkeästi kaivannut ohjeiden lisäksi vielä työmaalla tapahtuvaa tarkempaa palvelun- käytönopastusta. Selkeitä Oma Kotini -palvelun jatkokehittämiseen soveltuvia käyttäjäkokemuksia olivat itse järjestelmään liittyvät palautteet.

"Kenttään, jossa pyydetään tarkempi kuvaus ongelmasta, ohjelma ei anna kirjata kuin kaksi ja puoli riviä tekstiä. Koko mahdollinen kirjoituskenttä käyttöön!"

"Oma kotini palvelu voisi hälyyttää esim. sähköpostiin, kun palveluun tulee uusia merkintöjä."

(Työmaan kannalta) "Muuttotarkastuksessa ilmenneistä vioista ja puutteista pitäisi saada helposti listat urakoitsijoittain, joissa on kuvat. Lisäksi korjaaja-kenttään pitäisi saada merkittävä urakoitsijan nimi, vaikka vikailmoitukset eivät menisikään urakoitsijaportaalin kautta."

Havainnoinnin ja työmaalta saadun palautteen perusteella, hylkäyksen seurauksena asiakkaalle lähtevä viesti on jyrkkä ja aiheuttaa asiakkaissa välittömästi vastareaktion sekä yhteydenoton työnjohtajaan tai asiakaspalvelijaan. Kyseisellä viestimuodolla on selkeästi vaikutusta asiakaskokemuksen lisäksi myös työntekijöiden työmäärään.

"Lähetäjä: Lehto Asunnot- Korjauspyyntö hylätty.

Hei!

Olet jättänyt vikailmoituksen koskien asuntoasi (Asunto Oy, AXX). Ilmoitettu vika ei kuulu korjausvastuumme piiriin, joten vikailmoitus on hylätty Lehto Asuntojen toimesta. Hylätyn vikailmoituksen ja hylkäyksen syyt voit käydä tarkastamassa Lehdon Oma Kotini-palvelussa: asunnot.lehto.fi/omakotini."

Vikailmoituksen kirjoituskenttä todettiin liian lyhyeksi useammassa vastauksessa. Sähköpostihuomautusten osalta tällä hetkellä uudesta Oma Kotini -palveluun tulevasta viestistä ja korjausten hyväksymispyynnöstä lähtee asiakkaalle yksi ilmoitus päivässä. Hylätystä korjauspyynnöstä viesti lähtee reaaliaikaisesti.

7.2 Sähköinen ajanvaraus

Sähköinen ajanvaraus kuului yhdeksi osaksi pilotoitua asukastarkastuksen palveluprosessia. Aineistoa analysoitaessa, esille nousi sähköisen ajanvarauksen kehittäminen. Sähköinen ajanvaraus toteutettiin Microsoft Bookingsin avulla tehdyllä ajanvarauskalenterilla. Asiakkaat saivat varata ennalta määrätellyistä ajoista itselleen parhaiten soveltuvan tarkastusajankohdan. Asukastarkastukset toteutettiin tasatunnein, joten asiakkaalle asukastarkastusta varten suunniteltu aika oli 45 minuuttia ja siirtymäajaksi oli määritelty 15 minuuttia. Tarkastettavassa kerrostalokohteessa huoneistoja ja liiketiloja oli yhteensä 65 ja asukastarkastusta varten ennalta määrättyjä tarkastusaikoja oli yhteensä 75. Huoneistoja asukastarkastusviikkoon mennessä oli myytynä 55, joten asiakkaat saivat mahdollisuuden valita ajan useammasta vaihtoehdosta. Vaikka sähköinen ajanvaraus todettiin pääosin hyvin toimivaksi sekä työnjohtajien että asiakkaiden näkökulmasta, nousi kehittämisehdotuksia myös esille. Kehittämisehdotusten avulla vastataan tutkimusongelmiin: Miten asukastarkastusta voidaan kehittää? Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu?

(Työmaan kannalta) "No tämä ollut hyvä, koska tulee ainakin kaikki tarkastukset tehtyä."

"Ajanvarauksen tekeminen oli selkeää ja helppoa. Se toimi hyvin."

"Ajanvaraukseen liittyen, olisin kaivannut tarkempaa ohjeistusta, että missä tavataan, mihin tulla."

"Ei olis välttämättä huono idea, että kun sinne tekee sen varauksen, niin siitä lähtis se automaattililmoitus tai viesti henkilölle, että muistathan, että sulla on tarkistus ja tarkista vielä nämä muutamat asiat ennen kuin saavut paikalle."

Jälkimmäisessä vastauksessa asiakas viittaa Oma Kotini -palvelun käyttöönotosta muistuttamiseen. Asukastarkastuspilotissa asiakkaat saivat automaattisesti muistutusviestin varatusta ajasta, mutta muistutusviesti ei sisältänyt tietoa tarkemmasta tapaamispaikasta eikä Oma Kotini -palvelun käytöstä.

7.3 Henkilökohtainen palvelu työmaalla

Henkilökohtainen palvelu työmaalla käsitetään yhdeksi asukastarkastuksen palveluprosessin osa-alueeksi. Tarkasteltaessa henkilökohtaista palvelua työmaalla, etsitään vastauksia kahteen tutkimusongelmaan: Miten asukastarkastusta voidaan kehittää? Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu?

Tiedusteltaessa asiakkaiden kokemuksia työnjohtajien läsnäolosta ja toiminnasta asukastarkastuksella, sai palvelu pääsääntöisesti kiitosta ja henkilökohtaisen palvelun todettiin olevan hyödyllistä niin asiakkaan kuin yrityksenkin näkökulmasta. Asiakkaalla oli mahdollisuus valita haluaako hän työnjohtajan olevan läsnä asukastarkastuksessa. Työnjohtaja oli läsnä kaikissa tutkijan havainnoimissa yhdeksässä asukastarkastuksessa ja näistä kahdeksassa asiakas tiedusteli työnjohtajalta vastauksia asukastarkastuksen aikana heränneisiin kysymyksiin. Sähköisen lomakekyselyn avulla saatujen vastausten perusteella, työnjohtaja on ollut 85 prosenttisesti asukastarkastuksissa paikalla ja 15 prosenttia asukastarkastuksista on tehty ilman työnjohtajaa.

”Mun mielestä ihan kuuluukin olla työmaalta joku paikalla, kenelle voi suoraan nostaa jos on jotain kysymyksiä tai vikoja tai asioita mitä haluaa tuoda esille. Mieluummin siinä heti voi keskustella kuin että ne johonkin keräis ja sitten jälkikäteen soittelis tai muuta.”

”Ehdottoman tärkeää, että asiantuntija työmaalta on paikalla, että saa vastaukset kysymyksiin heti.”

”Hieman yliolkaisena.”

”Olisin toivonut häneltä pientä johtajuutta tilanteeseen kertomalla miten asiat etenevät tarkastuksessa/miten tarkastus kannattaa hoitaa.”

”Toivoisin, että työmaa olisi osa asiakaspalvelua ja toivottaisi tervetulleeksi tarkastukselle ja ohjeistaisi, että käy läpi wc, makuuhuone, keittiö. Sellainen aikataulut ja rytmitys, ettei tule kiire asian kanssa.”

Asiakaskokemus työmaalla saadun asiakaspalvelun osalta oli pääsääntöisesti positiivinen. Osa asiakkaista kaipasi kuitenkin selkeämpää runkoa ja ohjeistusta asukastarkastuksen toteuttami-

seen, työnjohtajan asiakaspalvelua sekä tilanteen haltuun ottamista. Asiantuntemus ja rakennustekninen tietämys nousivat asiakkaiden vastauksista selkeästi esille ja niiden asioiden koettiin tuovan lisäarvoa asukastarkastuksen toteuttamiselle. Henkilökohtainen asiakaspalvelu ja avun saamisen helppous olivat asiakkaiden mielestä tärkeitä asioita.

7.4 Muut kokemukset asukastarkastuspilotista

Asukastarkastuksen kokonaisuuden katsottiin pitävän sisällään koko asukastarkastuksen palveluprosessin. Asiakkailta tiedusteltiin Oma Kotini -palvelun, sähköisen ajanvarauksen ja työmaalla saadun asiakaspalvelun lisäksi kokemuksia myös tiedottamiseen ja ohjeistamiseen liittyen ennen asukastarkastusta sekä tiedottamiseen vikojen ja puutteiden korjaamisesta asukastarkastuksessa käymisen jälkeen. Asiakkailta tiedusteltiin myös yleisesti asioita, joita yritys voisi asukastarkastukseen liittyen toiminnassaan kehittää. Muut kokemukset asukastarkastuspilotista antoivat vastauksia kahteen tutkimusongelmaan: Miten asukastarkastusta voidaan kehittää? Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu?

“Meistä tämä oli erittäin hyvin suunniteltu ja toteutettu henkilökohtainen ajanvaraus.”

“Asiakkaalle tarkistuslistaa olisi hyvä olla. Rakentajan peruseriaatteet olisi hyvä olla tiedossa myös asiakkaalla.”

“Jos ensimmäistä kertaa ikinä tarkastaisi asuntoa, niin on siinä sillon vähän, että mistä kuuluu reklamoida. Sellanen check-lista vois olla mukana.”

“Nyt on viikkoja että asia ei ole enää edennyt ja kaksi kohtaa on arvioitu, mutta en tiedä tehdäänkö niille mitään.”

“Kannustaisin, että älyäisi ottaa vaikka tabletin mukaan tarkastukseen.”

“Jos vikojen ja puutteiden korjaajat tulevat paikalle, niin asenne on tärkeä, että asiakkaan huoleen suhtaudutaan fiksusti, oletetaan, että yleensä eivät ihmiset ihan turhasta rutise. Pääosin prosessi ok.”

Asukastarkastuspilotti sujui sähköisen lomakekyselyn avulla saatujen vastausten perusteella hyvin. Tiedottamiseen ja ohjeistamiseen ennen asukastarkastusta sekä sähköiseen ajanvaraukseen oltiin saatujen vastausten perusteella tyytyväisimpiä. Oma Kotini -palvelun osalta on oltu pääosin tyytyväisiä, mutta palvelun on todettu tarvitsevan vielä kehittämistä. Asiakaspalvelu ja ohjeistaminen työmaalla on jakanut mielipiteitä, mutta valtaosa asiakkaista on ollut erittäin tyytyväisiä ja kertovat kaiken sujuneen hienosti. Vikojen ja puutteiden korjaamisesta informoiminen on saanut myös hyvät arvostelut, mutta kehittämistä todetaan olevan myös tämän osalta. Alla oleva taulukko 1, havainnollistaa asiakkaiden vastausjakauman.

TAULUKKO 1. Asukastarkastuspilotin asiakasarviot.

Teema	Osa-alue	En ole tyytyväinen	En ole tyytyväinen, mutta asiat pääosin hoituivat	Olen tyytyväinen, mutta kehitettävää on	Olen erittäin tyytyväinen ja kaikki sujui hienosti	Keskiarvo	Mediaani
Muut kokemukset asukastarkastuspilotista	Tiedottaminen ja ohjeistaminen ennen asukastarkastusta	4 %	0 %	26 %	70 %	3,61	4
Sähköinen ajanvaraus	Sähköinen ajanvaraus	4 %	0 %	26 %	70 %	3,61	4
Oma Kotini - palvelu	Vikojen ja puutteiden kirjaaminen Oma Kotini - palvelun avulla	0 %	0 %	57 %	43 %	3,43	3
Henkilökohtainen palvelu työmaalla	Asiakaspalvelu ja ohjeistaminen työmaalla	4 %	9 %	26 %	61 %	3,43	4
Muut kokemukset asukastarkastuspilotista	Tiedottaminen vikojen ja puutteiden korjaamisesta	4 %	0 %	39 %	57 %	3,48	4

Aineistoa analysoitaessa, tuloksista nousi vahvasti esille asiakkaiden halu saada tietoa rakentamisen peruseriaatteista. Asukastarkastuksella mukana olevan tarkastuslistan tärkeys korostui myös, jotta huoneistoista huomataan tarkastaa kaikki tarvittavat kohdat. Asiakkaiden toiveena oli myös tabletin käyttömahdollisuudesta muistuttaminen vikojen ja puutteiden kirjaamista varten. Työntekijän asenne sekä aika-arvion puuttuminen korjausten suorittamisajankohdasta olivat myös

asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Aineiston perusteella, asiakkaita kiinnostaisi asukastarkastuksen yhteydessä tarkastella myös yleisiä tiloja ja pysäköintialueita.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen alussa esitettiin kolme keskeistä kysymystä, joihin tutkimuksen avulla lähdettiin etsimään vastauksia. Nämä kolme tutkimusongelmaa olivat: Miten asukastarkastusta voidaan kehittää? Miten pilotoitu asukastarkastuksen palveluprosessi on koettu? Miten Oma Kotini -palvelua voidaan kehittää? Tässä luvussa on kuvattu johtopäätöksiä eri teemoihin jaoteltuina. Teemoiksi on määritelty erillisillä otsikoilla merkityt aiheet, jotka vastaavat selkeästi tutkimusongelmiin. Teemoja ovat Oma Kotini -palvelu, sähköinen ajanvaraus, henkilökohtainen palvelu työmaalla sekä muut kokemukset asukastarkastuspilotista.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden ja työmaahenkilöstön kokemuksia asukastarkastuspilottiin liittyen. Tarkoituksena oli myös tutkia vikojen ja puutteiden kirjaamisessa käytettävän Oma Kotini -palvelun käyttöönottoa ja selvittää kehittämissuhteita palvelun jatkokehittämistä ajatellen. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys kertoo mitä asukastarkastukseen liittyen palvelun keskiöstä löytyy. Näitä asioita ovat selkeästi asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus sekä digitalisaatio.

Asukastarkastuksen ongelmakohdat on tiedostettu ja niihin on pyritty tekemään hiljalleen ratkaisuja pienillä muutoksilla. Kuvio 1 kertoo service blueprintin avulla asukastarkastuksen palveluprosessin lähtötilanteen ennen kehittämistyön aloittamista. Kuviossa 2 lähtötilannetta on kuvattu palvelupolkukuvauksella. Kuviossa 3 on havainnollistettu asukastarkastuspilotin toteuttamista. Kuten Saarelainen (2019, 73) toteaa, edellyttää asiakaskokemuksen kehittäminen niiden palvelupisteiden määrittämistä, joiden osalta palveluun kohdistuu eniten arvostelua ja joista syntyy yritykselle huonoa palautetta. Tämä kehittämistyö nostaa esiin asukastarkastuspilotissa esiintyneet palvelupisteet, joiden osalta tutkimustuloksissa on ilmennyt kehittämisen tarvetta.

Oma Kotini -palvelu

Opinnäytetyön jo käynnistyttyä selvisi, että Oma Kotini -palvelun kehittäminen palvelumuotoilun avulla ei ole mahdollista, koska kehittämistyötä varten määritelty budjetti oli käytetty tämän vuoden osalta. Tästä syystä Oma Kotini -palvelun kehittämissuhteet etsittiin tapaustutkimusta hyödyn-

täen. Oma Kotini -palvelu on saanut paljon positiivista palautetta asiakkailta sekä työmaan työnjohtajilta. Kehitettävii asioita nousi kuitenkin esille ja niiden osalta tutkija on käynyt jo keskustelua eri tahojen kanssa.

Vikojen ja puutteiden kirjaamiselle määritetty tekstikenttä sai kehittämissuhteita ja toive oli, että tekstikenttää laajennetaan, jotta vian ja puutteen kuvaaminen selkeästi on mahdollista. Tutkija on keskustellut tekstikentän laajentamisesta IT-osaston kanssa ja parannus tullaan toteuttamaan seuraavan järjestelmäpäivityksen yhteydessä.

Hylkäyksen seurauksena asiakkaille lähtevä viesti todettiin liian jyrkäksi työnjohtajien ja tutkijana toimineen asiakaspalveluhenkilön toimesta, koska asiakkaissa heräsi negatiivinen vastareaktio heti viestin saatuaan. Viestin muotoileminen pehmeämpään kieliasuun helpottaa todennäköisesti asiaa, joten tämä muutos tullaan toteuttamaan myös seuraavan järjestelmäpäivityksen yhteydessä. Kuten Koivisto ym. (2019, 166–168) toteavat, asiakaslähtöisyyden kohdentamisesta siirtyminen ratkaisukeskeisyyteen edellyttää yhteistyötä, jonka tavoitteena on asiakkaalle parhaan ratkaisun rakentaminen. Koivisto ym. tarkoittavat yksiköiden välisellä luottamuksella sitä, että asiakasta lähinnä oleva taho voi tehdä itsenäisiä päätöksiä, jotka ovat asiakkaan parhaaksi. Uuden korvaavan kieliasun suunnittelussa tullaan hyödyntämään asiakkuuspäällikön, asiakaskoordinaattoreiden ja viestinnän ammattilaisen näkemyksiä asiakaslähtöisyyden kannalta soveltuvimmasta viestisisällöstä.

Filenius (2015, 15) kertoo asiakaskokemuksen olevan henkilökohtainen asia ja siihen vaikuttavan muun muassa asiakkaan osaamisen ja asenteen. Hän kertoo myös, että digitaalisissa palveluissa osaamisen merkitys korostuu, koska palvelun käyttäminen edellyttää teknisen laitteen käyttämistä. Osa asiakkaista koki Oma Kotini -palvelun vieraaksi ja sen osalta ilmeni tarve konkreettiselle opastukselle. Tutkija totesi, että konkreettinen opastus on mahdollista toteuttaa digitaalisia välineitä hyödyntäen, videon muodossa. Mikäli asiakastarkastuksen toteuttamisessa tullaan koko palvelualueen osalta siirtymään uuden palvelusuunnitelman mukaiseen toteutukseen, tulee yksi video palvelemaan jatkossa yrityksen kaikkia seuraavia luovutettavia kohteita. Toimeksiantajayrityksestä löytyy tarvittavaa osaamista videon toteuttamiseen, joten liiketaloudellisesti ajatellen, videon toteuttamiskustannus on hyvin pieni sen tuomaan apuun verrattuna. Tutkija vei ehdotuksen videon tuottamisesta tiedoksi asiakkuuspäällikölle sekä asiakaspalveluhenkilöstölle ja sen toteuttamiseen tartuttiin

välittömästi. Ohjevideo tulee käyttöön jo vuoden lopulla luovutettavien kohteiden viestintään. Muutos tulee vaikuttamaan asiakkaan näkökulmasta kuviossa 3 kuvatun asukastarkastuspilotin kohtaan 8.

Saarijärvi ja Puustinen (2020, 63–64) kertovat käyttäjäkokemuksen olevan kokemusta palvelun käytöstä, jossa huomio keskittyy tuotteen käytettävyyteen. Työnjohtajien haastatteluissa nousi esille, että työtä helpottamaan olisi tärkeää saada Oma Kotini -palveluun liitetystä Salkku-järjestelmästä listaus, josta näkee ilmoitettujen vikojen ja puutteiden lisäksi myös asiakkaiden ottamat valokuvat. Lisäksi järjestelmän tulisi mahdollistaa myös vikojen ja puutteiden jakaminen suoraan urakoitsijoille. Nämä kehittämissuhteet ovat työn sujuvuuden ja kokonaispalvelun onnistumisen kannalta merkittäviä asioita, joten työnjohtajan käyttäjäkokemuksen kautta tullut näkemys on ensiarvoisen tärkeää ja kehittämissuhteet on viety IT-osaston tietoon seuraavan järjestelmäkehityspalaverin agendalle nostettavaksi.

Asiakslähtöisyys ei ole asiakkaan miellyttämistä, vaan on tärkeää tarjota asiakkaan kannalta parasta ratkaisua myös liiketaloudellinen ja kilpailullinen realiteetti huomioiden (Saarijärvi ja Puustinen 2020, 21–23). Tutkimustulosten perusteella selvisi, että asiakkaiden toiveena on saada Oma Kotini -palveluun tulevasta viestistä reaaliaikaisesti huomautus sähköpostiin. Lisäksi vastauksista ilmeni, että asiakkaat haluaisivat ilmoittaa useamman vian ja puutteen yhdellä ilmoituksella. Toimeksiantajalle on viety tietoon myös edellämmainitut tulokset, mutta toimeksiantajan edustaja on katsonut, että liiketaloudellinen näkökulma huomioiden, näitä asiakkaiden toivomia muutoksia ei ole mahdollista toteuttaa. Yrityksen näkökulmasta tarkasteltuna, useamman vian tai puutteen ilmoittaminen yhdellä ilmoituksella ei ole mahdollista, koska työmaalla työskentelee useita eri urakoitsijoita ja vikailmoitusten tulee olla jaettavissa urakoitsijoille suoraan Oma Kotini -palveluun tehtyjen ilmoitusten kautta.

Tällä hetkellä asiakas saa Oma Kotini -palveluun tulleesta viestistä yhden sähköposti-ilmoituksen vuorokaudessa, mikäli hänelle on tullut viesti tai hyväksyntää odottava korjauspyyntö. Hylkäysviesti lähtee asiakkaalle reaaliaikaisesti. Koska Oma Kotini -palvelu on ollut hallinnonluovutuksen jälkeen käytössä jo ennen tämän kehittämistyön aloittamista, on määritelty linjaus sähköpostiviestien tiheydestä toteutettu aiemmin tulleiden asiakaspalautteiden perusteella.

Sähköinen ajanvaraus

Microsoft Bookingsin avulla toteutettu sähköinen ajanvaraus todettiin tutkimustulosten perusteella toimivaksi, selkeäksi ja helpoksi. Kehittämistä vaativia asioita olivat kuitenkin asiakaskokemuksen kannalta merkitykselliset asiat, kuten ajanvarauksen yhteydessä ilmennyt tarkemman tapaamispaikan määrittely sekä muistutus Oma Kotini -palveluun kirjautumisesta ennen asukastarkastukseen tuloa.

Vaikka asiakkaiden saamassa viestinnässä ajanvarausta lukuun ottamatta on ollut tieto tapaamispaikasta ja ohjeistus sekä muistutus Oma Kotini -palvelun käytöstä, ovat kehitysehdotukset sellaisia, jotka yrityksessä otetaan käyttöön seuraavan loppuvuodesta tarkastettavan kohteen osalta. Muutos koskettaa asukastarkastuspilotissa kuviossa 3 asiakkaalle näkyvää kohtaa 13. Gerdt ja Korkiakoski (2017, 143) toteavat teknologian ja digitalisaation avulla tuotettujen työkalujen parantavan asiakaskokemusta. Muutosten toteuttaminen ajanvarauskalenteriin on yksinkertaista ja helppoa. Seuraavassa ajanvarauskalenterissa asiakkaille ja työmaan työnjohtajille lisätään vuorokautta ennen asukastarkastusaikaa lähtevään viestiin, ennalta määritetty tapaamispaikka sekä muistutus Oma Kotini -palveluun kirjautumisesta. Tämän menettelyn avulla voidaan olettaa, että aiempaa useampi käyttäjä olisi tutustunut ja kirjautunut Oma Kotini -palveluun ennen asukastarkastukselle tuloaan.

Vain asiakaslähtöisen yrityksen on mahdollista toteuttaa asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaavia palveluja (Koivisto ym. 2019, 163–166). Tutkimuksen toimeksiantajayritys on tiedostanut asiakaslähtöisyyden merkityksen ja asiakas on otettu huomioon asukastarkastuksen kehittämisessä. Selkeimmin asiakkaan rooli korostuu tämän kehittämissuunnan kautta toteutettavassa asiakkaiden kuulemisessa. Toimeksiantajayrityksessä asiakaslähtöisyys vaatii vielä lisää kehittämistä ja koordinoitua yrityksen eri yksiköiden välillä. Kuten Koivisto ym. (2019, 166–168) toteavat, asiakaslähtöisyys on yrityksille oppimisen matka. He myös toteavat, että asiakaslähtöisyyden nimeämisestä yrityksen strategiaan on vielä matkaa siihen, että asiakaslähtöisyys toteutetaan asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin mukautuvalla palvelulla.

Henkilökohtainen palvelu työmaalla

Kehittämistyössä on selvitetty laajasti asiakkaiden kokemuksia asukastarkastuksen eri vaiheisiin ja kokonaisuuteen liittyen. Kuten Gerdt ja Korkiakoski (2017, 101) toteavat, hyvä palvelu on asiakaskokemuksen rakentamisen kannalta yksi merkityksellisin osatekijä ja se koostuu asiakkaan ymmärtämisestä ja odotusten täyttämisestä. He myös toteavat palvelutilanteiden edellyttävän substanssiosaamisen lisäksi herkkyyttä ja tunneälyä, jotta asiakkaiden välittämien sanattomien ja sanallisten signaalien ymmärtäminen ja huomioiminen on mahdollista. Työnjohtajan läsnäolon merkitys asukastarkastuksessa korostui tutkimustulosten perusteella erityisen tärkeäksi. Kuitenkin tietynlainen asiakaspalveluroolin ja tilanteen johtajuuden puute ilmeni asiakkaiden vastauksista. Kuviossa 3 näkyvän asukastarkastuspilotin kohdat 14, 15 ja 16 vaativat näin ollen kehittämistoimia. Tutkimustulosten avulla saatuihin kehittämisehdotuksiin on perehdytty työpajassa työpäällikön ja rakennuspäällikön kanssa. Jatkoa ajatellen, on hyvä laatia toimintaohjeistus työnjohtajille ja kertoa asiakaspalvelun merkityksestä. On myös syytä pohtia olisiko asiakaspalvelukoulutuksesta hyötyä työnjohtajien toiminnan ohjaamisessa. Kuten Lundberg ja Töytäri (2010, 31–41) toteavat, tarkoittaa palvelu myös asennetta ja sitä, että toisen ihmisen etu asetetaan oman edun edelle. He myös toteavat palvelun olevan niin tasokasta, kuin se viimeisimmässä asiakaskohtaamisessa on ollut.

Tutkimusaineistoa analysoitaessa esille nousi se tosiasia, ettei asiakkaista suurin osa käyttänyt Oma Kotini -palvelua asukastarkastustilanteessa. Tämä asia herätti työpajassa työpäällikön ja rakennuspäällikön kanssa keskustelua ja pohdittiin, onko toimeksiantajayritykselle merkitystä sillä, kirjaavatko asiakkaat viat ja puutteet Oma Kotini -palveluun heti asukastarkastuksessa vai myöhemmin kotona. Merkitystä ei periaatteessa ole sillä, kirjataanko ne juuri työmaalla vai myöhemmin kotona, mutta tutkija nosti esille ajatuksen siitä, että kuka yrityksessä huolehtii vikojen ja puutteiden korjauspyyntöjen saapumisesta riittävän ajoissa, mikäli asia jää asiakkaan vastuulle. Tieto korjauspyynnöistä tulee olla työnjohtajilla ajoissa, jotta ne kerkeävät urakoitsijoille tietoon ja korjauskierrokset voivat toimia tehokkaasti työmaalla. Työpajassa keskustelun perusteella päädyttiin siihen, että työnjohtajat huolehtivat siitä, että viat ja puutteet kirjataan asukastarkastuksen yhteydessä. Mikäli asiakas ottaa valokuvat ja haluaa ehdottomasti kirjata viat ja puutteet myöhemmin, korostetaan, että vikojen ja puutteiden kirjaaminen tulee tapahtua saman päivän aikana. Asiakkaille lähtee kuitenkin vielä asukastarkastusten jälkeen sähköpostiviesti, jossa korjauspyyntöjen ilmoittamisesta muistutetaan.

Muut kokemukset asukastarkastuspilotista

Selkeimmin tutkimustuloksissa ilmeni asiakkaiden tarve saada lisää tietoa ja ohjeistusta. Asiakkaat toivoivat ohjeistusta rakentamisen peruseräaiteista ja siitä, mikä asia tulisi tulkita viaksi. Tutkimustulosten perusteella esille nousi myös toive sähköisestä tai paperisesta tarkastuslistasta, jonka mukaisesti asiakkaan olisi helppoa toteuttaa tarkastus kaikki huoneet ja tarkastettavat asiat huomioiden. Kuten Saarijärvi ja Puustinen (2020, 68–69) toteavat, on asiakaskokemuksen suunnittelussa tärkeää miettiä, olisiko asiakaspolun varrelle mahdollista rakentaa kohtia, joiden tarkoituksena on toimia asiakkaalle merkityksellisenä ja tunnetta vahvistavana tekijänä. Ennen asukastarkastusta tapahtuva viestintävaihe on otollinen paikka asiakkaan tunteen vahvistamisessa. Asiakkaille lähetettävän selkeän ja läpinäkyvän ohjeistuksen sekä tarkastuslistan avulla, luottamus yrityksen toimintaan voi vahvistua ja asukastarkastuksessa löytyy mahdollisesti helpommin yhteinen ymmärrys työnjohtajan ja asiakkaan välille. Kyseinen asiakkaalle näkyvä tärkeä viestintävaihe on kuvattu kuviossa 3 asukastarkastuspilotin kohdassa 8.

Viestinnän ja muistutusviestin merkitys korostui saatujen tulosten perusteella. Asukastarkastuksen jälkeen tapahtuva viestintä on saanut tutkimustulosten perusteella kehittävää palautetta. Asiakkaat ovat toivoneet arviota vikojen ja puutteiden korjausaikatauluista, jotta heille ei syntyisi tunnetta siitä, että asia on unohdettu. Kuviossa 3 on esitetty asukastarkastuspilotin palveluprosessia. Kontaktipisteestä 25 voidaan havaita, että asiakkaan saama tieto vikojen ja puutteiden korjaamisesta on tapahtunut joko kerrostalokohteen luovutuspäivänä tai sitä edeltävänä päivänä. Tästä voidaan päätellä, että asiakkaan saama viesti Oma Kotini -palveluun on tullut liian myöhään asiakkaan kannalta, eikä hän ole välttämättä ehtinyt saada tietoa korjauksista ennen huoneistoonsa muuttamista. Tämän kosketuspisteen aiheuttamasta ongelmasta on keskusteltu työpajoissa työnjohtajien sekä työpäällikön ja rakennuspäällikön kanssa. Jatkoa ajatellen on päädytty linjaamaan selkeä tavoite, jonka mukaisesti korjauspyynnöt merkataan korjatuiksi viikkoa ennen kohteen luovutusta. Mikäli viat ja puutteet eivät kerkeä korjatuiksi ennen huoneiston luovutusta, saa asiakas siitä tiedon ja aika-arvion korjaukselle Oma Kotini -palveluun viikkoa ennen kohteen luovutusta. Kyseinen kosketuspiste kuvataan myös lopullisessa asiakkaan palvelupolussa ja palvelusuunnitelmassa.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaat toivovat myös muistutusta oman tabletin mukaan ottamisesta asukastarkastukseen. Jokaisella työmaalla on olemassa valmiiksi tabletteja, joten asiakkaita ei tulla jatkossa muistuttamaan oman tabletin mukaan ottamisesta. Työmaahenkilöstö tulee

saamaan ohjeistuksen, jonka mukaisesti jokaiselle tarkastukselle otetaan varmuuden vuoksi tabletti mukaan asiakaskäyttöä varten. Gerdt ja Korkiakoski (2017, 55) toteavat asiakaskokemuksen parantuvan kun jokainen organisaation työntekijä tekee asiakastyötä ja kokee olevansa vastuussa asiakkaalle. Pienillä asiakaskokemukseen vaikuttavilla asioilla, on mahdollisuus saada aikaan asiakkaan tunnekokemukseen positiivisesti vaikuttavia asioita.

Asukastarkastuspilotin yhteydessä pidetyssä muuttopalaverissa sovittiin toisesta asukastarkastusajasta, joka ei kuitenkaan aikataulullisista syistä toteutunut. Tämä asia nostettiin työnjohtajien ja työpäällikön sekä rakennuspäällikön kanssa työpajoissa esille. Toiselle tarkastukselle ei todettu olevan tarvetta, koska vikojen ja puutteiden osalta korjauspyynnöt tulevat dokumentoituina Oma Kotini -palveluun ja näin ollen sekä työnjohtajat että asiakkaat voivat tarkastaa ilmoitettujen korjauspyyntöjen tilan.

Aineiston perusteella tulleet toiveet yhteisten tilojen ja pysäköintialueiden tarkastamisesta asukastarkastuksen yhteydessä olivat myös työpajoissa keskustelun aiheena. Näkemys asukastarkastusten laajentamisesta yhteisiin tiloihin, saa yhteneväisen kannanoton yrityksen työntekijöiden kesken. Mikäli rakennusta alettaisiin käydä läpi vielä tarkemmin, sekoittaisi se asukastarkastusten aikataulut. Yleiset tilat ovat usein myös niitä tiloja, jotka valmistuvat viimeiseksi, joten asukastarkastuksen yhteydessä tilat eivät ole aina edustavassa kunnossa. Osakkeen ostajille järjestetään työmaan aikana työmaavierailukäyntejä, jolloin heidän on mahdollista kiertää työmaalla laajemmin ja käydä tarkastamassa tuolloin myös yhteisten tilojen osuutta. Näin ollen työpajoissa päädyttiin siihen, ettei asukastarkastuksen yhteyteen lisätä yhteisten tilojen tarkastusmahdollisuutta.

9 POHDINTA

Tämä kehittämistehtävä on tuotettu työelämän todelliseen tarpeeseen. Tutkija oli aidosti innostunut ja kiinnostunut opinnäytetyönsä aiheesta ja piti tutkimuksen toteuttamista tärkeänä asiana toimeksiantajayrityksen asiakaskokemuksen kannalta. Kehittämistyön aiheen rajaaminen ja tutkimuskysymysten asettaminen osoittautuivat yllättävän haasteellisiksi, vaikka itse kehittäminen tuntui hyvin selkeältä. Asiakaskokemuksen parantaminen ja siihen panostaminen olivat toimeksiantajayrityksen selkeitä tavoitteita ja asukastarkastuksen palveluprosessin kehittäminen ja sen yhtenäistäminen tuovat konkreettisia keinoja asiakaskokemuksen parantumiselle.

Ennen kehittämistyön aloittamista opinnäytetyön aiheena oli Oma Kotini -palvelun kehittäminen. Hyvin pian kuitenkin selvisi, ettei Oma Kotini -palvelun kehittäminen ollut tällä hetkellä ensisijainen asia, koska konkreettisia muutoksia jouduttaisiin odottamaan tulevaan vuoteen. Näin ollen asukastarkastuksen kokonaisuus eli asukastarkastuksen palveluprosessi lisättiin tähän kehittämistyöhön. Alusta asti tutkijalle oli selvää, että Oma Kotini -palvelun kehittämisideoita lähdetään etsimään tapaus tutkimuksen keinoin. Tämä lähestymistapa valikoitui sen vuoksi, että ideat palvelun kehittämiseen voidaan kerätä, vaikka kehittämistyötä tullaan jatkamaan myöhemmässä vaiheessa. Asukastarkastus nähtiin heti alusta alkaen palveluksi ja kyseessä olevalle palvelulle paras kehittämiskeino oli palvelumuotoilu.

Tutkimuksesta syntyvän lopputuotteen kanssa tutkijalla oli haasteita. Tutkimuksen edetessä aloittelevalla tutkijalla oli vaikeaa hallita jatkuvasti lisääntyvää innostusta ja näin ollen tutkimuksen aikana tehtyjä havaintoja ja niistä syntyviä kehitysideoita olisi haluttu saada sisällytetyksi saman tutkimuksen yhteyteen. Ohjausseminaarivaihe kuvaa tällaista innostumisen hetkeä selvästi, sillä tutkija oli huomannut asukastarkastuksen järjestelmiä koskevan yksityiskohtaisen ohjeistuksen olevan yritykselle tärkeä. Tässä vaiheessa oli pohdinnassa ottaa mukaan myös konstruktiiivinen tutkimus, koska konstruktiiivisen tutkimuksen kehittämistehtävä tähtää konkreettiseen tuotokseen kuten suunnitelmaan tai malliin. Tutkija ymmärsi kuitenkin kehittämistyön edetessä, että konkreettiset ohjeistukset kuuluvat jatkokehitysehdotuksiin ja rajasi tämän kehittämistehtävän siten, että lopputuloksena luodaan asukastarkastuspilotista kehitysehdotusten perusteella syntynyt uusi palvelusuunnitelma.

Aineistonkeruumenetelmänä aloitusseminaarin jälkeen oli nykyisten menetelmien lisäksi benchmarking. Ennen benchmarkingin toteuttamista tutkija kuitenkin ymmärsi, ettei kyseisen menetelmän avulla tulla saamaan kehittämistyön kannalta mitään merkityksellistä lisäarvoa. Benchmarking olisi ollut vain pienessä roolissa tutkimuksen kannalta ja keskittynyt Internetin kautta löytyviin tietoihin siitä, minkälaisilla järjestelmillä asukastarkastusta voidaan toteuttaa ja miten kilpailevat rakennusliikkeet asukastarkastuksensa hoitavat. Ajatuksena oli myös tehdä sähköpostitiedusteluja eri rakennusliikkeissä työskenteleville työnjohtajille ja selvittää, miten heidän työnantajyrityksissään asukastarkastusten hoitaminen on organisoitu. Tutkija koki benchmarkingin jäävän hyvin suppeaksi ja tutkimuksen kannalta merkityksettömäksi, koska eri järjestelmien käyttökokeusten saaminen olisi joka tapauksessa ollut mahdotonta. Benchmarking jäi lopulta kokonaan pois tämän kehittämistyön aineistonkeruumenetelmistä.

Tutkimusprosessi lähti liikkeelle vauhdikkaasti ja tämä luonnollisesti vaikutti tutkimusprosessin aikatauluun ja jäsentymiseen. Ennen varsinaista aineistonkeruuta, ei teoreettista viitekehystä ollut vielä täysin suunniteltu, joten tutkimuskysymykset täytyi luoda ennen teoriapohjan määrittelyä. Tutkimuskysymysten laatimisessa kuitenkin onnistuttiin verrattaen hyvin, sillä tutkimuksen avulla saatiin paljon tutkimuskysymyksiin liittyviä vastauksia. Kehittämistyön tuloksena myös syntyi yritykselle useita käyttökelpoisia ja hyviä kehittämisideoita, joista valtaosa lähti tutkimusprosessin aikana eteenpäin. Tutkimusprosessi on edellyttänyt tutkijalta nopeaa reagointia ja joustamista muutosten suhteen, sillä tutkimustyön aikana on otettu jo käyttöön tiettyjä muutoksia, jotka liittyvät esimerkiksi asiakasviestintään. Tutkimusprosessi vaati myös prosessin loppupuolella enemmän työpajoja ja keskustelua yrityksen eri tahojen kanssa, kuin alun pitäen oli ajateltu. Kommunikoinnin ja yhteistyön merkitys on kuitenkin kehittämisessä suuri, eikä tutkijalla olisi ollut mahdollisuutta tehdä kaikkia tarvittavia päätöksiä itsenäisesti, joten yhteistyön tekeminen oli kehittämistyön lopputuloksen kannalta äärimmäisen tärkeää ja hyödyllistä.

Kuten Ojasalo ym. (2018, 25) toteavat, on kehittämistyön tavoitteena tuottaa hyödyllisiä muutoksia työelämään. Tutkija katsoo, että kehittämistyössä on onnistuttu, koska useat tutkimuksen perusteella ilmenneet kehittämis ehdotukset ovat menneet eteenpäin. Muutoksen toteuttamisen eli implementoinnin osalta tutkijalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa työmaiden aikatauluihin, joten lopullinen uuden palvelusuunnitelman testaus jää tutkimuksen ulkopuolelle. Kuten Ojasalo ym. (2018, 25) toteavat, on tulosten jakaminen kirjallisena myös keskeinen osa tutkimuksellista kehittämistyötä. Tutkija on koontanut tutkimustuloksista esityksen työpajaan ja niiden perusteella lopullista ke-

hitystyötä on lähdetty tekemään. Oma Kotini -palvelun kehittämisehdotukset on toimitettu kirjallisesti toimeksiantajayrityksen IT-osastolle, joka vie kehitystä niiden osalta eteenpäin seuraavan kehittämispalaverin yhteydessä.

9.1 Tutkimuksen eettisyys

Kehittämistyössä pyrittiin alusta lähtien hyvän tieteellisen käytännön toteuttamiseen. Tutkimukseen osallistuville kerrottiin selkeästi, mitä tarkoitusta varten aineistoa kerätään ja että aineisto hävitetään asianmukaisesti tutkimustyön valmistuttua. Sähköisen lomakekyselyn saatetekstissä kerrottiin, että vastauksia käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan tuloksia esitettäessä. Tutkimukseen osallistuville kerrottiin myös, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja mikäli tutkimukseen osallistuja ei halunnut haastattelua nauhoitettavan, kunnioitettiin hänen päätöstään. Tutkimuksesta laadittiin myös yhteistyösopimus toimeksiantajayrityksen kanssa.

Teoreettisen viitekehyksen kokoamisessa tavoitteena oli kerätä monipuolisesti aiheeseen liittyvää tietoa eri lähteitä käyttäen. Lähdeviittaukset tehtiin asiaankuuluvalla tavalla ja alkuperäisen tekstin kirjoittajalle annettiin hänelle kuuluva arvostus. Internet-lähteisiin suhtauduttiin tarvittavalla lähdekritiikillä ja niistä valikoitiin pelkästään luotettavia lähteitä.

Opinnäytetyön valmistuminen tapahtui ennalta määritetyssä ajassa ja tutkimuksen tuloksiin voidaan olla tyytyväisiä. Kehitystyön eteneminen oli riippuvainen luovutettavien kohteiden aikatauluista, joten kehitetyn asukastarkastuksen palvelusuunnitelman implementointi ja mahdollinen konseptointi rajattiin tämän kehittämistyön ulkopuolelle. Uuden palvelusuunnitelman implementointi tapahtuu vuoden 2020 marras-joulukuun vaihteessa olevassa asukastarkastuksessa.

9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta miettiessä on tärkeää tarkastella tutkimusmenetelmiä, tutkimustuloksia ja tutkimusprosessia. Kehittämistoiminnassa tulee luotettavuutta arvioida kuitenkin käyttökelpoisuuden kautta. Käyttökelpoisuudella tarkoitetaan sitä, että pelkkä kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvä totuudenmukainen tieto ei riitä, vaan sen tulee olla myös hyödyllistä. Koska tutkimus on laadullinen, voidaan tutkimuksen luotettavuudesta käyttää käsitettä vakuuttavuus. Laadullisessa

tutkimuksessa on tärkeää, että tutkija pystyy vakuuttamaan tiedeyhteisön tekemällä tutkimuksessa käytetyt valinnat ja tulkinnat näkyviksi. Tutkimusaineisto ja sen argumentaatio tulee näyttää mahdollisimman avoimesti, jotta tutkija voi vakuuttaa tiedeyhteisön tutkimuksen pätevydestä. Tutkijan on ymmärrettävä myös tutkimuksen kulttuurinen ja kontekstuaalinen luonne. (Toikko & Rantanen 2009, 121–123.)

Tutkimuksen johdonmukaisuus on myös hyvin keskeinen tutkimuksen luotettavuutta miettiessä. Tämä tarkoittaa tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin huolellista ja läpinäkyvää kuvaamista. Analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä heikentävät osatekijät tuodaan tällöin myös esille. Toimijoiden ja kehittäjien sitoutuminen on kehittämistoiminnassa myös yksi luotettavuuden osatekijä. Kehittämistoiminnan aineistojen, menetelmien ja tulosten luotettavuus heikenee, mikäli toimijat eivät ole sitoutuneita kehittämisprosessiin. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Kehittämistyön tavoitteiden tulee olla korkean moraalien mukaisia ja työtä tulee pystyä hyödyntämään käytännössä. Tutkimus tulee tehdä rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Tutkimuksen tekemisessä käytetään periaatteessa samaa etiikkaa kuin normaali yhteiskunnassa toimimiseen ja vuorovaikutukseen. (Ojasalo ym. 2018, 48.)

Tässä kehittämistyössä tutkimusmenetelmät, tutkimustulokset ja tutkimusprosessi on pyritty kuvaamaan hyvin läpinäkyvästi ja selkeästi, jotta tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida. Koska kehittämistoiminnassa yksi luotettavuuden mittari on käyttökelpoisuus, voidaan tätä tutkimusta pitää luotettavana. Tutkimuksen avulla on saavutettu toimeksiantajayrityksen kannalta tärkeitä ja hyödyllisiä kehittämisideoita ja viety niitä jo kohti seuraavaa vaihetta. Tutkimuksen päätyttyä, kehittämisen ei tarvitse loppua, vaan kehittämistyötä on tärkeää jatkaa niin pitkälle, että voidaan saavuttaa paras mahdollinen lopputulos. Tällä hetkellä tutkija uskoo uudistetun palvelusuunnitelman olevan jo hyvin lähellä parasta mahdollista lopputulosta, mutta seuraavan luovutettavan kohteen avulla on mahdollista saada vielä lisäkehitysideoita. Koska palvelumuotoilu on iteratiivinen prosessi, on jatkuva kehittäminen ja aiempiin vaiheisiin palaaminen hyvin tyypillistä. Mikäli seuraavan luovutettavan kohteen asukastarkastuksessa havaitaan uudistetun palvelusuunnitelman tarvitsevan kehittämistä, on kehittäminen yhä mahdollista ennen lopullisen palvelusuunnitelman konseptointia.

9.3 Jatkotutkimus ja -kehitysehdotuksia

Tutkimuksen edetessä havaittiin, että kirjalliset ohjeet sähköisten järjestelmien käyttöönottamiseksi olisivat yrityksessä tarpeellinen työkalu. Ohjeiden avulla asukastarkastuksen toteuttaminen uuden palvelusuunnitelman mukaisesti onnistuisi työmaasta ja asiakaspalveluhenkilöstä riippumatta. Tietoisuuden lisääminen Oma Kotini -palvelun käyttöön liittyen auttaisi organisaatiota hyödyntämään järjestelmiä tehokkaasti ja se vaikuttaisi myös työn teon sujuvuuteen.

Ennen ohjeistuksen tekemistä, olisi tärkeää kuitenkin tutkia tarkemmin, minkälaisia ohjeita tai koulutuksia yrityksessä tarvitaan asukastarkastuksen toteuttamista ajatellen. Jatkotutkimusehdotuksena tälle tutkimukselle on selvittää, minkälaisia ohjeistuksia organisaation työntekijät kaipaavat Oma Kotini -palvelun ja siihen liittyvien järjestelmien osalta asukastarkastuksen järjestämiseksi uuden palvelusuunnitelman mukaisesti. Tämän jatkotutkimuksen toteuttamisessa olisi tärkeää syntyä selkeät ja esimerkeillä hyvin havainnollistetut kuvalliset ohjeet järjestelmien käytöstä eri tilanteissa, jotta asukastarkastusten järjestäminen voidaan toteuttaa työmaasta riippumatta helposti ja vaivattomasti.

Tässä kehittämistyössä nousi esille myös, että Oma Kotini -palvelu vaatii konkreettista opastusta. Konkreettinen opastus on toteutettavissa videon muodossa, joten tutkimuksen jatkokehitysehdotuksena voidaan todeta olevan myös Oma Kotini -palvelun käytöstä kertovan videon. Kehittämistyön aikana selvisi, että asiakkaat käyttivät asukastarkastuksen aikana Oma Kotini -palvelua hyvin vähän. Olisi mielenkiintoista tutkia, onko videon käyttöönotolla vaikutusta Oma Kotini -palvelun käytön lisääntymiseen ja mikäli ei, niin tulisi ehdottomasti selvittää, mikä palvelun käytössä aiheuttaa sen, etteivät asiakkaat mielellään kirjaa vikoja ja puutteita suoraan työmaalla Oma Kotini -palveluun.

LÄHTEET

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843.

Barnes, R & Kelleher, B. 2015. Customer Experience For Dummies. Viitattu 31.10.2020, https://learning.oreilly.com/library/view/customer-experience-for/9781118756041/xhtml/05_9781118725603-ch01.xhtml.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus – Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainvälisiltä huipuilta. Viitattu 29.10.2020, [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezp.oamk.fi:2047/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Digiajan\(\(20\)asiakaskokemus/piste:t2](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezp.oamk.fi:2047/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Digiajan((20)asiakaskokemus/piste:t2).

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2017. Ylivoimainen asiakaskokemus - Työkalupakki. 2.painos. Helsinki: Alma Talent.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirvonen, J. 2019. Rationalisuuden jännitteet lineaarisessa muutosprosessissa. Laadullinen tutkimus käräjäoikeuksien yhdistymisestä. Tampereen yliopisto, Väitöskirja. Viitattu 28.9.2020, <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1284-8>.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Viitattu 10.10.2020, [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezp.oamk.fi:2047/teos/IACBGXCTEB#kohta:DIGITALISAATIO\(\(20\)/piste:b4](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezp.oamk.fi:2047/teos/IACBGXCTEB#kohta:DIGITALISAATIO((20)/piste:b4).

Innokylä. Service Blueprint. Viitattu 4.9.2020. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: Dark Oy.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Lawrence, A., Stickdorn, M., Hormess, M. & Schneider, J. 2019. What is service design? Viitattu 12.10.2020. <https://learning.oreilly.com/library/view/what-is-service/9781492053668/cover.html>.

Lehto. Rakennusalan innovatiivinen uudistaja. Viitattu 10.9.2020. <https://lehto.fi/>.

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun Pikku-Jättiläinen – Taitoa, tunnetta, intoa & intohimoa. Osaajan asenne ratkaisee, aina. Lahti: Markprint Oy.

Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä H., Mattelmäki, T., Vaajakallio, K., Kalliomäki, A., Vaahjojärvi, K. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiateollisuus Teknova Oy.

Ojasalo, K. Moilanen, T & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rakennusteollisuus. Muuttotarkastus. Viitattu 27.8.2020. <https://www.rakennusteollisuus.fi/Toimialat/Talonrakennusteollisuus/Lakiasiat-oikeustapaukset/Asuntokauppalaki/Muuttotarkastus/>.

Rakennusteollisuus. Uuden asunnon kauppa. Ostajan Opas. 2019. 16. päivitetty painos. Rakennustieto Oy. https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/oppaat-ohjeet/uuden_asunnon_kauppa_11_2019.pdf

Ronkainen, S., Pehkonen., L Lindblom- Yläne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Saarelainen, A. 2019. Muotoilua meillekin – Muotoilu- ja brändiopas yrittäjille. EU: Konsultointi Paavo ja Liisa Oy.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus - Miksi, Mitä, Miten? Jyväskylä: Docendo Oy.

Stickdorn, M & Schneider, J. 2011. This is service design thinking. Basic – Tools – Cases. Second Printing. Amsterdam: BIS Publishers.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011, Palvelumuotoilu. 3. Painos. Helsinki: Talentum Pro.

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

Vilka, H. 2015, Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

LUETTELO RAPORTIN LIITTEISTÄ

LIITE 1 Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

LIITE 2 Havainnointilomake

LIITE 3 Kysymyksiä asiakashaastattelujen tueksi

LIITE 4 Kysymyksiä työnjohtajien haastattelujen tueksi

LIITE 5 Sähköinen kyselylomake

Alkuperäinen ilmaisu	Kuvaava ilmaisu	Teema
"Helppo käyttää ja sanallisen selostuksen lisäksi kuva on helppo liittää mukaan."	Helppokäyttöisyys	Oma Kotini -palvelu
"Oma kotini kaipaa konkreettista opastusta, jotta vanhemmatkin omistajat voisivat sen omaksua!"	Ohjeistus ja opastus	Oma Kotini -palvelu
"Kenttään, jossa pyydetään tarkempi kuvaus ongelmasta, ohjelma ei anna kirjata kuin kaksi ja puoli riviä tekstiä. Koko mahdollinen kirjoituskenttä käyttöön!"	Vian ja puutteen ilmoittaminen	Oma Kotini -palvelu
"Ajanvaraukseen liittyen, olisin kaivannut tarkempaa ohjeistusta, että missä tavataan, mihin tulla."	Ohjeistus	Sähköinen ajanvaraus
"Ei olisi välttämättä huono idea, että kun sinne tekee sen varauksen, niin siitä lähtis se automaatti-ilmoitus tai viesti henkilölle, että muistathan, että sulla on tarkistus ja tarkista vielä nämä muutamat asiat ennen kuin saavut paikalle."	Muistutusviesti	Sähköinen ajanvaraus
"Jos vikojen korjaajat tulevat paikalle, niin asenne on tärkeä, että asiakkaan huoleen suhtaudutaan fiksusti, oletetaan, että yleensä eivät ihmiset ihan turhasta rutise."	Asenne	Henkilökohtainen palvelu työmaalla
"Olisin toivonut häneltä pientä johtajuutta tilanteeseen kertomalla miten asiat etenevät tarkastuksessa/miten tarkastus kannattaa hoitaa."	Johtajuus ja ohjeistus	Henkilökohtainen palvelu työmaalla
"Tarkastuksesta muistuttaminen niin ajanvarauksen kuin ohjeidenkin suhteen oli ensiarvoisen tärkeää."	Muistutusviesti	Muut kokemukset asukastarkastuspilotista
"Asiakkaalle tarkistuslistaa olisi hyvä olla. Rakentajan peruseriaatteet olisi hyvä olla tiedossa myös asiakkaalla."	Tarkastuslista	Muut kokemukset asukastarkastuspilotista
"Nyt on viikkoja että asia ei ole enää edennyt ja kaksi kohtaa on arvioitu, mutta en tiedä tehdäänkö niille mitään."	Aikataulu	Muut kokemukset asukastarkastuspilotista

Asukastarkastus havainnointilomake 4.5.-8.5.2020

	Kyllä	Ei
1. Asiakas oli tutustunut sähköiseen palveluun ennen tarkastusta		
2. Asiakas käytti palvelua tarkastuksessa		
2a) Mikäli käytti, tuliko kysymyksiä tai kommentteja palvelun käyttöön liittyen?		
2b) Mikäli ei käyttänyt, miten reklamaatiot kirjattiin?		
3. Oliko työmaan edustaja mukana tarkastuksessa?		
4. Kyselikö ja saiko asiakas apua työjohtolta tarkastuksessa?		
5. Mahdolliset muut huomiot?		

Oma Kotini -palvelu

- Olitko tutustunut Oma Kotini - palvelun käyttöön jo ennen asukastarkastusta?
- Miten koet asukastarkastuksen tekemisen sähköistä Oma Kotini -palvelua käyttäen?
- Onko palvelun käyttäminen sinun mielestä helppoa vai vaikeaa?
- Tuleeko sinulle mieleen jotakin kehittämistä Oma Kotini -palveluun liittyen?
- Koetko, että vikojen ja puutteiden kirjaamiselle sähköisen palvelun lisäksi pitäisi olla joku toinen vaihtoehto?

Henkilökohtainen palvelu työmaalla

- Miten koit työmaan läsnäolon ja toiminnan asukastarkastuksessa?
- Piditkö työnohtajan läsnäoloa tarpeellisena vai olisitko tehnyt tarkastuksen mieluummin itsenäisesti?
- Saitko vastauksia tarkastuksen aikana heränneisiin kysymyksiisi?

Sähköinen ajanvaraus

- Miten sähköinen ajanvaraus mielestäsi toimi?
- Tuleeko sinulle mieleen jotain sähköisen ajanvarauksen kehittämisehdotuksia?

Muut kokemukset asukastarkastuspilotista

- Miten koit ennen asukastarkastusta saamasi viestinnän?
 - Oliko se riittävää vai olisitko kaivannut lisätietoja tai jotain muuta?
- Tuleeko sinulle mieleen sellaisia asioita, joita voisimme kehittää asukastarkastukseen liittyen?

- Mitä mieltä olit tästä asukastarkastuksen toteutustavasta?
- Miten koit sähköisen vikojen ja puutteiden kirjaamisen ja Lehto mobiilin toiminnan?
- Olivatko asiakkaat tutustuneet Oma Kotini -palveluun ennen tarkastukseen tuloa?
- Kirjasivatko asiakkaat viat ja puutteet Oma Kotini -palveluun?
 - Mikäli eivät kirjanneet, niin miten vikojen ja puutteiden kirjaaminen hoidettiin?
- Oliko käytössä ollenkaan paperisia lomakkeita vai kirjasiko työnjohto viat ja puutteet Lehto mobiilin kautta?
- Tuleeko mieleen jotain sellaisia reaktioita tai kommentteja asiakkailta, joiden perusteella päättelet, että asukastarkastus tai Oma Kotini -palvelu vaatisi kehittämistä?
- Tuleeko ajatuksia Oma Kotini -palvelun toimivuudesta ja siitä, että työnjohtaja on tarkastuksella mukana asiakkaan kanssa?
- Tuleeko muuta kehittämistä mieleen asukastarkastukseen liittyen?
- Mitä mieltä olet toisesta tarkastuksesta vielä ennen muuttoa?
- Missä vaiheessa laitate asiakkaille viat ja puutteet Oma Kotini -palveluun odottamaan heidän hyväksyntäänsä?
- Uskotteko, että toinen tarkastus helpottaisi asiakkaiden viimeisten maksuerien maksujen saantia ja vikojen ja puutteiden hyväksyntää?
- Tuleeko teille mieleen mitä asioita tulisi huomioida yhtenäisen asukastarkastusmallin luomisessa?



OULUN AMMATTIKORKEAKOULU



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

1. Ikäsi? *

- Enintään 30 v
- 30-40 v
- 41-50 v
- 51-60 v
- yli 60 v

2. Oletko ensiasunnon ostaja? *

- Kyllä
- En

3. Ostin asunnon *

- Omaan käyttöön
- Sijoituskäyttöön

[Seuraava](#)



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

4. Olen *

- Piensijoittaja (omistan yhteensä enintään 10 huoneistoa)
- Suursijoittaja (omistan yli 10 huoneistoa)

5. Asukastarkastuksen tekeminen *

- Tein asukastarkastuksen itse
- Valtuutin toisen henkilön tekemään asukastarkastuksen puolestani
- En tehnyt asukastarkastusta, joten rakennustyön valvoja teki tarkastuksen puolestani

[Edellinen](#)[Seuraava](#)



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

6. Asukastarkastuksessa havaitut virheet ja puutteet *

- Kirjasin virheet ja puutteet itse sähköiseen Oma Kotini-palveluun
- Työmaan työnjohto kirjasi virheet ja puutteet puolestani
- Virheitä ja puutteita ei löytynyt
- Muu vaihtoehto

[Edellinen](#)[Seuraava](#)

OAMK

OULUN AMMATTIKORKEAKOULU



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

7. Kirjasin asukastarkastuksessa havaitsemani virheet ja puutteet *

- Heti työmaalla asukastarkastuksessa
- Myöhemmin kotona
- Osan työmaalla tarkastuksessa ja osan myöhemmin kotona
- Joku muu

Edellinen

Seuraava

OAMK

OULUN AMMATTIKORKEAKOULU



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

8. Työnjohtaja kirjasi viat ja puutteet *

- Paperille
- Sähköiseen järjestelmään
- En osaa sanoa

9. Mikäli olet käyttänyt Oma kotini-palvelua asukastarkastuksessa tai kohteen luovutuksen jälkeen, miten olet kokenut palvelun käytön? Kerrothan palveluun liittyviä kehitysehdotuksiasi.

10. Oliko työnjohtaja mukana asukastarkastuksessasi? *

- Kyllä
- Ei

Edellinen

Seuraava

OAMK

OULUN AMMATTIKORKEAKOULU



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

11. Miten koit työnjohdon läsnäolon ja toiminnan asukastarkastuksessa?

Edellinen

Seuraava



As Oy Oulun [REDACTED] asukastarkastusprosessi

12. Miten koit asukastarkastusprosessin kokonaisuudessaan? *

	En ole tyytyväinen	En ole tyytyväinen, mutta asiat pääosin hoituivat	Olen tyytyväinen, mutta kehittävää on	Olen erittäin tyytyväinen ja kaikki sujui hienosti
Tiedottaminen ja ohjeistaminen ennen asukastarkastusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen ajanvaraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vikojen ja puutteiden kirjaaminen Oma Kotini-palvelun avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelu ja ohjeistaminen työmaalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen vikojen ja puutteiden korjaamisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kerrothan tarkemmin, miten voimme kehittää asukastarkastusprosessiamme?

14. Vapaa palaute

Edellinen

Lähetä