



Energiaratkaisut taloyhtiöissä -koulutus ammattilaisille

Kurssi 3:
Taloyhtiöiden älykkäiden järjestelmien
suunnittelu, ohjaus ja automaatio

Laitteistojen käytön opastus erilaisille kohderyhmille
Päivi Suur-Uski, Motiva Services Oy
Tilaisuus tallennetaan.





Laitteistojen käytön opastus erilaisille kohderyhmille

Luennon sisältö:

- Käytön opastuksen tarpeellisuus
- **Hyvän käytönopastuksen sisältö**
- Hyvä ohjeistus
- Onnistumisen avaimet



Laite- ja ratkaisutoimitus – käytön opastus

- Energiaratkaisutoimitus päättyy aina käyttöönottoon, jossa projektin toimittaja luovuttaa tuotteen sekä vastuun tuotteesta asiakkaalle.
- Käytönopastus on tärkeä osa käyttöönottoa.
- Vaikutetaan paljon asiakastyytyväisyyteen.
- Onnistunut käyttöönotto vähentää lisäkuluja.
- Käytön opastus/käyttöönotto on huomioitu myynti-/toimitusprosessissa.
- Asiakasymmärrys usein kuluttajatasoa.



Käytön opastuksen tavoitteet

- Oikean käytön varmistaminen: Hyvä käyttöopastus auttaa käyttäjiä ymmärtämään, miten laitteita tai ratkaisuja käytetään oikein.
- Energiatehokkuus: Opastuksella varmistetaan energiatehokas käyttötapa ja säästöjen syntyminen.
- Turvallisuus: Opastus voi tarjota käyttäjille tietoa siitä, kuinka välttää virheitä vaaratilanteita, turvallinen käyttö.
- Ongelmatilanteiden hallinta: Hyvä opastus voi sisältää ohjeita ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi. Käyttäjät voivat oppia, miten toimia, jos jokin menee pieleen.
- Käyttäjätyytyväisyys: Kun käyttäjät tuntevat olevansa varmoja käyttötaitoistaan, heidän tyytyväisyytensä ja luottamuksensa järjestelmään tai tuotteeseen paranee.
- Käyttöönottoprosessin sujuvuus: Uuden järjestelmän, tuotteen tai teknologian käyttöönotto on helpompaa, kun käyttäjille tarjotaan kattavaa opastusta.
- Osaamisen kehittäminen: Käytönopastus lisää käyttäjien tietämystä, mikä voi johtaa jatkohankkeisiin ja lisämyyntiin.
- Kustannusten säästö: Vähennetään jälkihoidon tarvetta ja tehokkuutta käytönopastus voi säästää organisaatioita rahaa.

Käytönopastus on välttämätöntä käyttäjien tyytyväisyyden, ymmärryksen ja turvallisuuden ja tehokkuuden kannalta. Sillä varmistaa, että kaikki saavat irti maksimaalisen hyödyn käytettävästä tuotteesta tai palvelusta.



Ohjeissa ja opastuksessa huomioitavaa

- Opastus ja ohjeistus kohderyhmän mukaan. Huolto- ja käyttöhenkilöille sekä asukkaille oma ohjeistus.
- Käytettävä kieltä ja termejä, jotka kohderyhmä ymmärtää.
- Selkeät ohjeet ja tarkka dokumentaatio helpottavat käyttöä ja opastusta. Dokumentaatio toimii asiakkaalle varmistuksena käyttöönoton aikaisista toimista ja tuotteen tilasta luovutushetkellä.
- Tärkeimmät asiat käydään yhdessä läpi. Tarkentavat kysymykset mahdollisia.



Hyvä ohje

- Selkeä rakenne. Kenelle ja mihin. Väliotsikot, sisällysluettelo.
- Etene johdonmukaisesti.
- Käskymuoto -> noudattaminen.
- Esitä asiat riittävän tarkasti.
- Olennaiset tiedot ja vaiheet ohjattavalle.
- Helposti hahmottuvassa muodossa.
- Visuaalisuus yleensä selkeyttää.

- Mikäli ohjeen mukainen toiminta on esimerkiksi erilainen entiseen toimintatapaan verrattuna tai muutoin poikkeuksellinen, kannattaa lukijalle selventää toiminnan perusteet.
- Mistä saa lisätietoa.



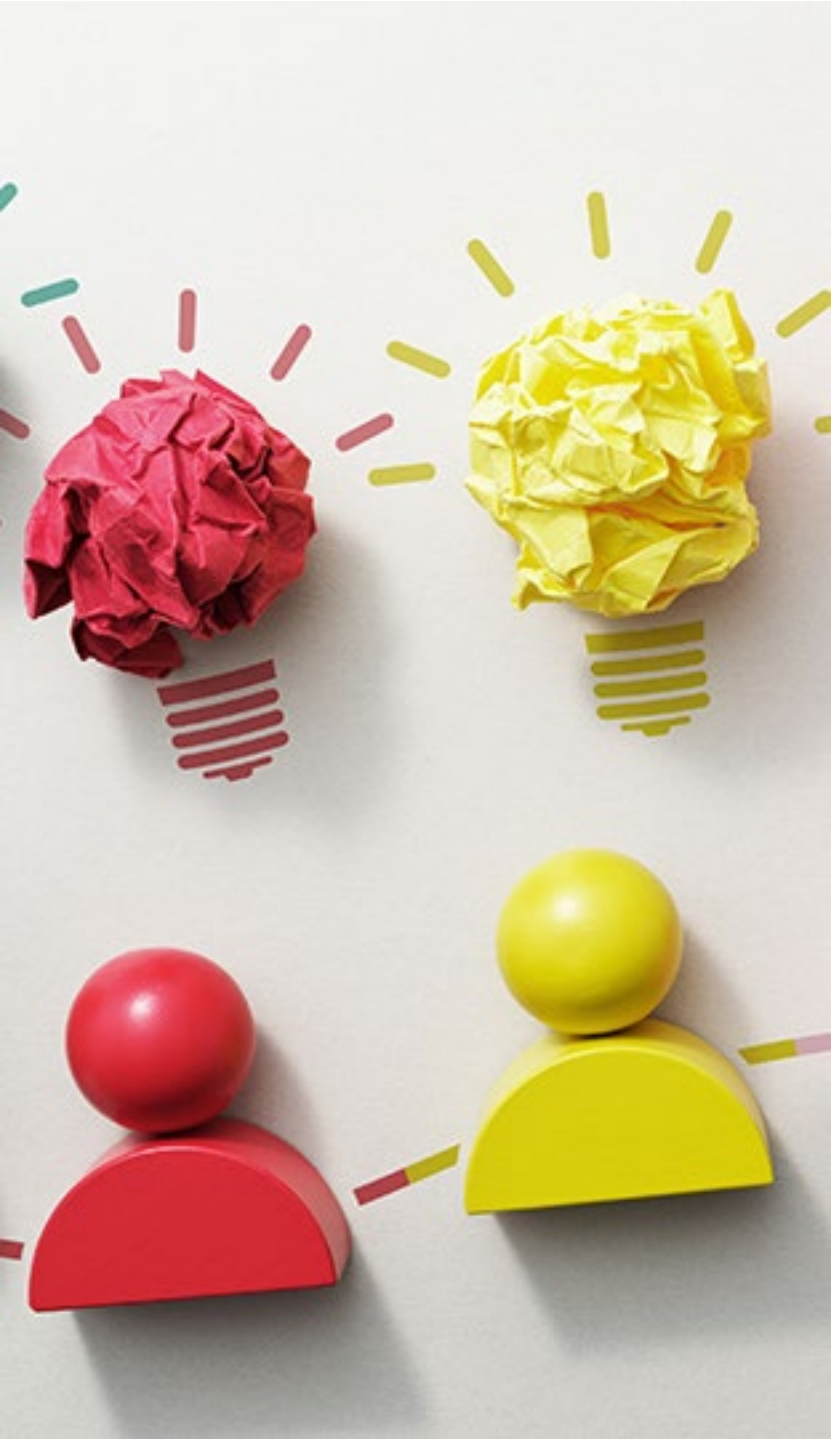
Ryhmäkeskustelu: Onnistumisen avaimet käytönopastukseen

Keskustellaan ja pohditaan kokemuksista käytönopastuksesta ja käyttöohjeista. Vaihdetaan kokemuksia ja valitaan onnistumisen tekijät-

- **Missä ja milloin olet kohdannut erittäin hyvän tai heikommin onnistuneen käytönopastuksen/-ohjeen?**
- **Mitkä siinä on olleet eniten vaikuttavat tekijät?**

- **Kerätään ryhmässä 5-6 tärkeintä asiaa, jolla käytönopastuksen onnistuminen varmistetaan.**

- **Keskustelu 12 min**
- **Palataan yhteen ja esitellään ryhmittäin. Valitkaa esittelijä.**



Taloyhtiön energiaratkaisun käyttöönotto ja käytön opastuksessa

- Käyttö- ja huoltohenkilöstö ohjataan käyttämään, hoitamaan ja huoltamaan järjestelmät ja laitteet energiatehokkaasti ja suunnitelmien mukaisesti.
- Käyttäjät ohjeistetaan käyttöön ja käyttäjän ylläpitotehtäviin.
- Käykää tärkeimmät asiat läpi yhdessä, jolloin kysymismahdollisuus.
- Selkeät ohjeet ja tarkka dokumentaatio helpottavat käyttöä ja opastusta.
- Hyvällä opastuksella tyytyväiset asiakkaat.

Tehtävä

- Analysoi jokin kuluttajille suunnattu käyttöohje.
Onko ymmärrettävä?
Onnistuuko oletetut toimet ohjeen avulla?
Mitä voisi parantaa?

Kiitos

 @MotivaOy



www.motiva.fi