

Nostopalveluyrityksen työ- ja asiakastyytyväisyys biotuotetehdas- projektissa

Niina Alakotila

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2017
Tekniikan ja liikenteen ala
Insinööri (YAMK), logistiikan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Alakotila, Niina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä huhtikuu 2017
	Sivumäärä 58	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Nostopalveluyrityksen työ- ja asiakastyytyväisyys biotuotetehdasprojektissa		
Tutkinto-ohjelma Insinööri (YAMK), logistiikan tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Henri Kervola		
Toimeksiantaja(t) Havator Oy		
Tiivistelmä <p>Henkilöstön työtyytyväisyydellä on suuri vaikutus yrityksen menestymiseen sekä kilpailukykyyn. Työtyytyväisyyttä tulisikin tutkia säännöllisesti, koska sillä on vaikutusta työntekijöiden terveyteen, hyvinvointiin sekä motivaatioon. Motivoituneen henkilökunnan työ puolestaan näkyy asiakastyytyväisyydessä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Metsä Fibren biotuotetehtaan rakennusprojektissa toimineen nostopalveluyrityksen työntekijöiden sekä asiakkaiden tyytyväisyyden tilaa. Tutkimusongelmaa pyrittiin selvittämään empiirisen tutkimuksen avulla tavoitteena vastata kysymykseen, millä työtyytyväisyyden ja asiakastyytyväisyyden osa-alueilla on havaittavissa tyytymättömyyttä.</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostuu projektin johtamisesta, projektin vaiheista, työtyytyväisyyden mittaamisesta ja asiakastyytyväisyyden mittaamisesta.</p> <p>Empiirisessä osuudessa tutkittiin Havator Oy:n, biotuotetehdasprojektissa työskennelleiden nosturikuljettajien sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, ja molempien tutkimusten aineisto kerättiin survey-tutkimuksen menetelmin. Työtyytyväisyydessä kyselyjä lähetettiin 69 kpl ja vastauksia saatiin 34. Asiakastyytyväisyydessä kyselyjä lähetettiin 239 ja vastauksia saatiin 44 kpl.</p> <p>Projektin työtyytyväisyys oli yleisesti hyvä, mutta parannettavaa löytyi, etenkin viestinnässä. Kuljettajat toivoivat myös, että työnjohto näkyisi kentällä enemmän ja seuraavan päivän työt tulisivat aikaisemmin tietoon. Asiakastyytyväisyydessä parannettavaa löytyi turvallisuudesta, lisäksi toivottiin parannusta aikatauluihin sekä sovituista asioista kiinni pitämiseen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Projektijohtaminen, nostopalvelu, asiakastyytyväisyys, työtyytyväisyys		
Muut tiedot		

Author(s) Alakotila, Niina	Type of publication Master's thesis	Date April 2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 58	Permission for web publication: x
Title of publication Lifting company work and customer satisfaction in the bioproduct factory project		
Degree programme Master's Degree Programme in Logistics		
Supervisor(s) Kervola Henri		
Assigned by Havator Oy		
<p>Abstract</p> <p>Staff job satisfaction has a major impact on the success of the company as well as competitiveness. Therefore, job satisfaction should be regularly examined, because it has an impact on the health, well-being and motivation of employees. Motivation, in turn, is reflected in customer satisfaction.</p> <p>The aim of this study was to survey the employee and customer satisfaction of the lift company providing services for Metsä Fibre bioproduct factory construction project. The study sought to identify the problem through empirical research to answer question, which areas in job satisfaction and customer satisfaction include noticeable dissatisfaction.</p> <p>The theoretical framework consists of project management, project phases and measuring job satisfaction and customer satisfaction.</p> <p>In the empirical part, the job satisfaction of the crane drivers at Havator Oy and customer satisfaction were surveyed. The study was conducted as a quantitative research, and the data for both studies were collected using survey research methods. 69 job satisfaction surveys were sent and 34 responses were received. 239 customer satisfaction surveys were sent and 44 responses were received.</p> <p>Work satisfaction in the project was generally good, but improvements could be made, especially in communication. The drivers also hoped that the supervisors were seen on the site more and the information on the following day's work was given earlier. Improvement areas in customer satisfaction were in safety. In addition, customer hoped for improvements in scheduling as well as keeping to what had been agreed on.</p>		
Keywords/tags (subjects) Project management, lift service, customer satisfaction, employee satisfaction		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Havator Oy	5
3	Metsä Fibren BTT-projekti Äänekoskella	6
4	Käytetyt tutkimusmenetelmät	10
	4.1 Määrällinen tutkimus	10
	4.2 Laadullinen tutkimus	11
	4.3 Käytetyt tutkimusmenetelmät	11
	4.4 Tietojen hankinta ja aineiston käsittely	12
5	Projektin eri vaiheita.....	12
	5.1 Projektin eteneminen.....	12
	5.2 Esiselvitys.....	14
	5.3 Suunnittelu ja riskit	15
	5.4 Toteutus ja päättäminen	17
	5.5 Projektin johtaminen.....	18
6	Työtyytyväisyys	21
	6.1 Työhyvinvointi ja sen mittaaminen	22
	6.2 Esimiesten rooli työhyvinvoinnissa	23
7	Asiakastyytyväisyys	24
	7.1 Palvelu	25
	7.2 ISO-standardi.....	25
	7.3 Mieliopidekyselyt	27
8	Havatorin BTT-projektin työtyytyväisyyden tulokset	27
	8.1 Kuljettajien tyytyväisyys työnantajaan.....	27
	8.2 Kuljettajien kohtelu BTT-projektissa	28

	2
8.3 Kuljettajien tyytyväisyysaste	29
8.4 Työn mielenkiintoisuus.....	30
8.5 Työn haastavuus.....	31
8.6 Työtoverin huomioiminen ja auttaminen	32
8.7 Kuljettajien stressaantuminen	33
8.8 Yrityksen brändi.....	33
8.9 Halu vaihtaa uuteen työpaikkaan.....	34
8.10 Todennäköisyys suositella yritystä työnantajana	35
8.11 Kuinka tyytyväisyydessä onnistuttiin	36
9 Havatorin BTT-projektin asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	37
9.1 Havator Oy yrityksenä	37
9.2 Palvelut	38
9.3 Kuljettajat	39
9.4 Työnjohdon toiminta	40
9.5 Työn toteuttaminen projektilla	41
9.6 Viestintä.....	42
9.7 Yleisarvosana Havatorin toiminnasta viimeisen 12 kuukauden ajalta.....	44
9.8 Vahvuudet	44
9.9 Odotukset yhteistyöstä seuraavan 12 kuukauden aikana	45
9.10 Kuinka asiakastyytyväisyydessä on onnistuttu	45
10 Johtopäätökset.....	46
11 Pohdinta.....	48
Lähteet	50
Liitteet	53

Kuviot

Kuvio 1. Havatorin toimipisteet (Havatorin historia n.d.).....	5
Kuvio 2. Rakentamista on voinut seurata suorana web-kameroista (Tietoa hankkeesta n.d.)	8
Kuvio 3. Biotuotetehtaan aikataulu. (Tietoa biotuotetehtasprojektin etenemisestä n.d.)	9
Kuvio 4. Projektin yleinen kulku. (Kettunen 2005, s 43).	13
Kuvio 5. Kuljettajien tyytyväisyys työnantajaan.....	28
Kuvio 6. Kuljettajien kohtelu Äänekosken projektissa	29
Kuvio 7. Kuljettajien tyytyväisyysaste	30
Kuvio 8. Työn mielenkiintoisuus.....	31
Kuvio 9. Työn haastavuus	32
Kuvio 10. Työtoverin huomioiminen ja auttaminen	32
Kuvio 11. Kuljettajien stressaaminen	33
Kuvio 12. Havatorin brändi ja kuinka ylpeänä siinä työskennellään.....	34
Kuvio 13. Halu vaihtaa työpaikkaa	35
Kuvio 14. Todennäköisyys suositella yritystä työnantajana	36
Kuvio 15. Havator Oy yrityksenä	38
Kuvio 16. Havator Oy:n palvelut	39
Kuvio 17. Havator Oy:n kuljettajat	40
Kuvio 18. Työnjohdon toiminta Äänekoskella.....	41
Kuvio 19. Projektin onnistuminen	42
Kuvio 20. Havatorin viestintä	43
Kuvio 21. Yleisarvosana Havatorin toiminnasta	44

Taulukot

Taulukko 1. Työtyytyväisyyskyselyn yhteenveto	47
Taulukko 2. Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenveto	47

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää sekä Havatorin työntekijöiden, että asiakkaiden tyytyväisyyttä Äänekosken biotuotetehtasprojektissa. Työ rajattiin koskemaan pääosin Äänekosken biotuotetehtaanprojektia, mutta työtyytyväisyyskyselyssä kartoitettiin myös koko organisaatiota.

Työn tutkimuskysymykset ovat:

- miten tyytyväisiä Havatorin työntekijät ovat työhönsä?
- miten tyytyväisiä Havatorin asiakkaat ovat?
- mitä vahvuuksia ja kehittämiskohteita nousee sekä työ- että asiakastyytyväisyyden osalta?

Nostopalveluyritys Havator Oy voitti kilpailutuksen toimia ainoana nostopalveluja tarjoavana yrityksenä Äänekosken biotuotetehtasprojektissa vuosina 2015 - 2017. Nostotyön kausiluontoisuus, projektien jatkuvuus, henkilökunnan kulut myös hiljaisena aikana, oikeanlaisen osaamisen saatavuus, viranomaisvaatimukset, kaluston hajoaminen, henkilökunnan koulutus ja sairaus- sekä kesälomat tuovat haastetta projektiluontoisissa töissä kaikkien jaksamiseen.

Jokaisen yrityksen henkilöstöön liittyy paljon liiketoiminnan menestykselle keskeistä tietoa. Henkilöstön määrä, suorituskyky, osaaminen, vaihtuvuus, onnellisuus sekä rekrytointien ja motivoinnin onnistuminen ovat kriittisiä mittareita, ja ne vaikuttavat suoraan koko yrityksen onnistumiseen.

Tyytyväinen henkilökunta näkyy asiakassuhteissa. Asiakastyytyväisyys kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä, ja se on yritysmaailmassa kenties tärkein tavoite kehityksen ylläpitämisessä. Henkilöstön työtyytyväisyys ja sitä kautta työhyvinvointi on yksi keskeisimpiä kilpailutekijöitä. Hyviin tuloksiin päästään innostuneiden, osaavien ja terveiden työntekijöiden kautta, mikä näkyy myös asiakastyytyväisyydessä. Kuljettajien sekä projektissa työskentelevien työnjohtajien työ vaatii vuorovaikutustaitoja asiakkaiden sekä esimiehen kanssa, yrityksen toimintatapojen noudattamista sekä sopeutumista työskentelyolosuhteisiin, jotka eivät ole useinkaan ihanteellisia.

Raportin rakenne jakaantuu kahteen pääosaan: teoriaosaan ja case-tutkimukseen. Case-osuudessa esitellään Havatorin työtyytyväisyyttä sekä asiakaspalvelua Metsä

Fibren BTT-projektissa, ja lopuksi tehdään parannusehdotuksia teoriaosuuteen perustuen.

2 Havator Oy

Havator Oy on nostopalveluita, erikoiskuljetuksia, elementtiasennuksia ja satamanosturipalveluita tarjoava konserni. Yrityksen pääasiallisia toimialueita ovat Suomi ja Ruotsi, mutta toimintaa on myös Norjassa, Venäjällä ja Baltian maissa. Toimipisteitä Havatorilla on useita, (ks.kuvio 1). Konsernin palveluksessa on n. 600 työntekijää. (Havatorin historia n.d.)



Kuvio 1. Havatorin toimipisteet (Havatorin historia n.d.)

Jokainen kuljettaja on määritelty jonkin toimipisteen depon (varikko) alaisuuteen, josta heitä sitten siirrellään tarpeen mukaan eri tehtäviin, pääsääntöisesti koneen kanssa. Projektiluonteisella työmaalla koneet ovat usein pitkiä aikoja samoilla paikoilla.

Havator jaetaan eri osastoihin, eli Havator Transportin kalustoon kuuluvat erikoiskuljetusautot sekä SPMT-akselistot, jotka palvelevat pääasiassa

projektiljetuksia, raskasta teollisuutta, paperiteollisuuden laitevalmistajia sekä kansainvälisiä satamia. Havator Montage on erikoistunut betonielementtiasennuksiin Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. Montagen toiminta on pääasissa projektimuotoista. Tunkkaus- ja haalauskalustoon kuuluu hydraulitunkkeja, haaluspalkistoja, vaijeritunkkeja, ilmatyynyjä ja nostomastoja. Tunkkaus- ja haalausosaston asiakkaita ovat voimalaitokset, satamat ja suuret teollisuuslaitokset. Polar lift hoitaa satamanosturitoiminnan. Havatorilta löytyy satamanostureiden lisäksi monipuolinen valikoima erilaisia hydraulinostureita sekä laaja kalusto tela-alustaisia ristikkopuominostureita. Suurin nosturi on tukijalka- ja tela-alustainen 1250-tonninen ristikkopuominosturi Demag CC6800. Suurin osa kalustosta on ajoneuvonostureita ja ne jaotellaan nostokyvyn mukaan esim. 70 tonnin tai 220 tonnin kokoluokkaan. Havator nimi muodostuu Hanhirova- sukunimen kahdesta ensimmäisestä ja viimeisestä kirjaimesta sekä Tornion kaupungin nimen ensimmäisestä tavusta. (Havatorin historia n.d.)

Havatorin toimialana on tarjota asiakkailleen kattavat nosto-, siirto- ja asennuspalvelut, jotka täyttävät asiakkaan tarpeet. Havatorin vahvuuksia ovat monikielisyys ja toimipaikkojen suuri lukumäärä. Toimipaikkojen suuri määrä lisää toiminnan joustavuutta ja nopeuttaa kaluston liikkuvuutta maanteillä. (Havatorin kotisivut n.d.)

Kansainvälisen kehittymisen edellytyksenä on ollut laatujärjestelmien kehittäminen, ja nämä laatujärjestelmät ovat ottaneet huomioon ISO 9001, OHSAS 18001 ja ISO 14001 -standardien vaatimukset. Havatorin keskeinen osa laatujärjestelmää on työturvallisuus ja sitä markkinoidaan ”safety first” -periaatteella. (Havator historia n.d.)

3 Metsä Fibren BTT-projekti Äänekoskella

Äänekoskelle nykyisen Metsä Groupin sellutehtaan alueelle rakennetaan maailman ensimmäistä uuden sukupolven biotuotetehdasta (BTT). Tehdas rakennetaan Metsä Groupin toimesta ja Investoinnin arvo on 1,2 miljardia euroa, minkä johdosta se on metsäteollisuuden historian suurin investointihanke Suomessa. Valmistuttuaan biotuotetehdas tuottaa sellua kolme kertaa Äänekosken nykyistä sellutehdasta enemmän, eli 1,3 miljoonaa tonnia vuodessa. Valtaosa sellusta myydään muualle

kuin Suomeen, pääosin Aasiaan. Tehdas aloittaa toimintansa syksyllä 2017. (Tietoa biotuotetehdasprojektista n.d.)

Äänekoskelle rakennettavaa tehdasta kutsutaan biotuotetehtaaksi, koska se valmistaa paljon muita erilaisia biotuotteita sellun lisäksi. Lisäksi tehdas tuottaa energiaa yli oman tarpeen eikä käytä fossiilisia polttoaineita. Tuotannon sivuvirrat ja puuraaka-aine hyödynnetään sataprosenttisesti. Jo nykyisellä sellutehtaalla valmistetaan samaa tuotevalikoimaa, joista myös tulevan biotuotetehtaan tuotevalikoiman ydin muodostuu:

- korkealaatuiset sellut mm. paperin, pehmopaperin ja kartongin raaka-aineeksi.
- mäntyöljy ja tärpätti. Mäntyöljyä hyödynnetään mm. liimojen, maalien, musteiden ja biopolttoaineiden valmistuksessa. Tärpättiä käytetään mm. hajusteiden ja maalien valmistuksessa.
- bioenergiatuotteet eli biosähkö, prosessihöyry, kaukolämpö ja kuoripohjainen kiinteä polttoaine. Kaukolämpöä voi hyödyntää mm. Äänekosken kaupunki. (Tietoa biotuotteista n.d.)

Biotuotetehtaan suunnittelussa ja rakentamisessa on uusien biotuotteiden valmistus selluntuotannon yhteydessä keskeinen lähtökohta. Uusia sivuvirroista valmistettavia biotuotteita ovat esim.

- tuotekaasu
 - rikkihappo
 - tekstiilikuidut
 - biokomposiitit
 - ligniinijalosteet
 - lannoitteet
 - biokaasu
- (Tietoa biotuotteista n.d.)

Tehdas rakennetaan Äänekoskella jo olemassa olevan metsäteollisuuden yhteyteen sellutehtaan alueelle ja osittain sen paikalle. Kokonaispinta-ala rakentamisessa on n. 40 hehtaaria. Työmaa rakentamista on voinut seurata reaaliaikaisesti, esimerkkinä kuviossa 2, on web-kamerasta otettu kuva. Raaka-aineen saatavuuden kannalta tehtaan sijainti on ihanteellinen koska logistiset verkot ovat jo valmiiksi olemassa. (Tietoa hankkeesta n.d.)

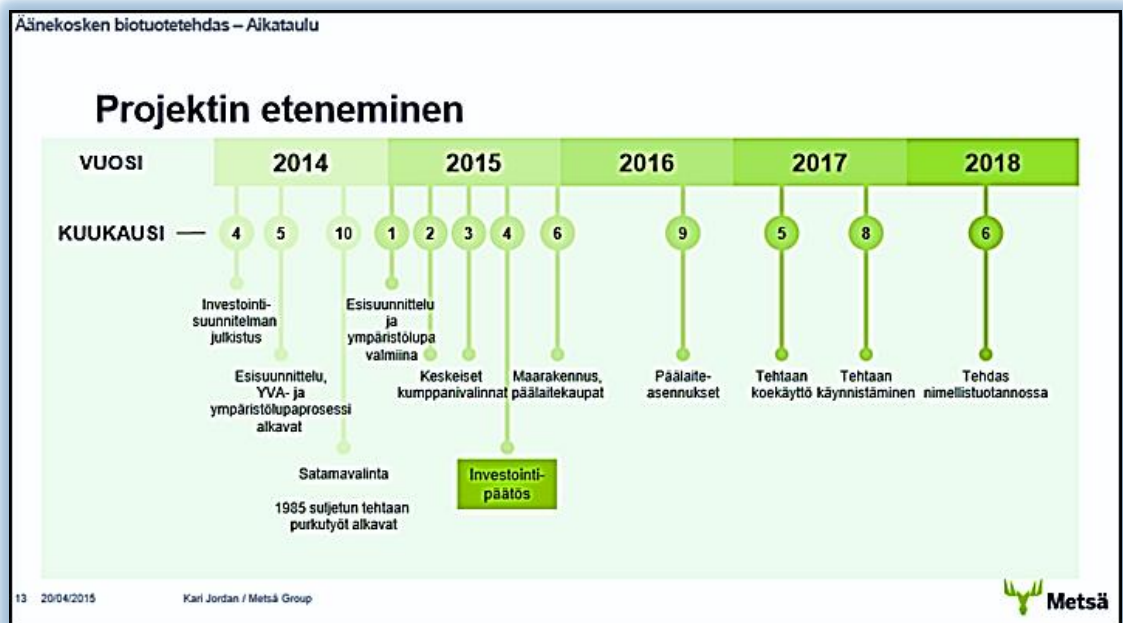


Kuvio 2. Rakentamista on voinut seurata suorana web-kameroista (Tietoa hankkeesta n.d.)

Laitehankinnoissa Valmet ja Andritz vastaavat pääprosessilaitteista, säiliöistä ja reaktoreista. Metsä Group vastaa instrumentointiasennuksista, venttiileistä, lämmönvaihtimista, sähkömoottoreista, putkistoista, pumpuista, laiteasennuksista, putkisilloista ja sähköasennuksista. Toteuttaminen biotuotetehtaan rakentamisessa suoritetaan tilaajavetoisena osurakointina. Jotta myös paikallisilla ja pienemmillä yrityksillä on ollut mahdollista osallistua biotuotetehtaan rakentamiseen on eri urakat on jaettu useampaan pienempään osaan. (Tietoa biotuotetehdasprojektin etenemisestä n.d.)

Tuotanto on suunniteltu resurssitehokkaasti ja onkin arvioitu, että Suomelle tehtaan taloudelliset vaikutukset ovat n. 0,5 mrd. euroa vuodessa. Biotuotetehdas tulee monipuolistamaan maamme metsä- ja biotalouden rakennetta, sekä korkean lisäarvontuotteilla tehdas tulee laajentamaan tuotevalikoimaa. Viimeksi Suomeen on rakennettu sellutehtaita Raumalle (1996) ja Joutsenoon (2001). (Tietoa hankkeesta n.d.)

Investointipäätös tehtaan rakentamiselle tehtiin 21.4.2015 ja biotuotetehtaan rakentaminen aloitettiin toukokuussa 2015. Pääpaino hankkeen alussa oli rakentamisessa ja asennustyöt aloitettiin vuoden 2016 alussa. Tehtaan koeponnistukset aloitettiin vuoden 2017 keväällä, samaan aikaan kuin tämä opinnäytetyö valmistuu. Tehdas käynnistetään syksyllä 2017. Kuviosta 3 käyvät selville rakentamisen vaiheet. (Tietoa biotuotetehdasprojektin etenemisestä n.d.)



Kuvio 3. Biotuotetehtaan aikataulu. (Tietoa biotuotetehtasprojektin etenemisestä n.d.)

Alun perin suurin työmaavahvuus arvioitiin olevan asennustöiden aikana alkutalvesta 2016 kevääseen 2017 mutta pienten viivästysten vuoksi vahvuus kasvoikin yllättävän paljon vielä loppukevällä 2017. Rakennusajan työllistävä vaikutus on arvioitu olevan kokonaisuudessaan yli 6000 henkilötyövuotta, joista yli puolet tehdään Äänekoskella. Biotuotetehtaan tuotannon käynnistyttyä työllistävä vaikutus on n. 2500 henkilöä koko arvoketjussa Suomessa. Uusia työpaikkoja syntyy n. 1500. Merkittävimmät vaikutukset työllisyyteen ovat puunkorjuussa ja kuljetuksissa. (Tietoa biotuotetehtasprojektin etenemisestä n.d.)

Rakennusprojektit eroavat suuresti toisistaan, niiden koon, muodon, toteutustavan sekä monimutkaisuuden mukaan. Rakennusprojekteja sitovat aikataulut sekä budjetit. Yleisimmin käytetty rakennusprojektin toteutusmalli on suunnittele-kilpailuta-rakenna, jossa tilaaja hankkii suunnittelukonsultin tekemän suunnitteludokumentin, jonka avulla rakennusurakka kilpailutetaan ja valitaan urakoitsijat. (Forbes & Ahmed 2011.)

4 Käytetyt tutkimusmenetelmät

4.1 Määrällinen tutkimus

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus, mittaa tulosta aina numeraalisesti. Määrällisessä tutkimuksessa kysymykset ovat yleensä strukturoituja, ja vastaaja voi valita itselleen sopivimman vaihtoehdon. Koska kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkija ei tapaa tutkimukseen osallistuvia, pysyy hän objektiivisena. Kyselylomakkeen kysymykset on laadittu teoriaa käyttäen ja samoja kysymyksiä on käytetty yrityksen aikaisemmissakin tutkimuksissa. Määrällisestä tutkimuksesta voidaan käyttää myös nimitystä tilastollinen tutkimus. Siten voidaan tutkia eri asioiden välisiä riippuvuuksia ja saada selville lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tuloksia kuvataan numeerisesti ja niitä usein havainnollistetaan esittämällä tulokset taulukkomuodossa. (Heikkilä 2004, 16.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat aiemmat teoriat, johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, hypoteesien esittäminen, aineiston keruun suunnitelmat, käsitteiden määrittely, tutkittavien tai koehenkilöiden valinta, aineiston saattaminen tilastolliseen muotoon, muuttujien toimittaminen taulukkomuotoon sekä havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen tehtävät päätelmät. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2007, 136.) Tässä tutkimuksessa nämä piirteet täyttyvät, sillä tutkimus nojaa teoriaan. Tutkittavat on valittu kyselyn kohdentamisella, käsitteet myös määritellään, tulokset saatettiin taulukkomuodosta tilastollisesti käsiteltävään muotoon, sekä ne on esitetty prosentuaalisesti. Tulosten pohjalta oli mahdollista tehdä tutkimuskysymyksiin vastaavia päätelmiä.

Tutkimusongelman perusteella valitaan tiedonkeruumenetelmä. Kvantitatiivisia tiedonkeruumenetelmiä löytyy useita: www-kysely, informoitu kysely, postikysely, puhelin- ja käyntihaastattelu, suunnitelmallinen eli survey-tutkimus ja havainnointitutkimus. (Heikkilä 2004, 18.)

4.2 Laadullinen tutkimus

Laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kuvaamaan tutkittavaa kohdetta mahdollisimman usealta kantilta ja monipuolisesti. Yleisesti on todettu, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei niinkään keskitytä todentamaan jo olemassa olevia väittämiä vaan on pyritty enemmänkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita. (Hirsijärvi ym. 2007, 157). Laadulliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä on useita. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan oikeista, todellisista tilanteista, esim. haastatteluilla tai havainnoilla. Kvalitatiivinen tutkimustyyppi suosiikin ihmistä tiedonkeruuvälineenä. Tuloksia tutkittaessa käytetään induktiivista analyysiä. Lähtökohtaisesti ei pyritä testaamaan teoriaa tai hypoteesia, vaan ajatuksena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko myös voidaan valita harkiten eikä satunnaisotoksella. Tutkimussuunnitelma myös usein muokkautuu tutkimuksen edetessä. Tapauksia käsitellään kvalitatiivisessa tutkimuksessa aina ainutlaatuisina ja aineistoa tutkitaan sen mukaan. (Hirsijärvi ym. 2007, 160.)

4.3 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisen tutkimuksen tavallisimpia aineistonkeruumenetelmiä ovat erilaiset kyselyt. Itse valitsin aineistonkeruumenetelmäksi kyselyn, sillä työn tavoitteena oli saada selkeä yleiskuva nosturinkuljettajien työtyytyväisyydestä, ja asiakkaiden mielihiteestä nostopalveluyrityksen toiminnasta biotuotetehdasprojektissa ja miten kuljettajat ja asiakkaat haluavat toimintaa parannettavan.

Kyselyt olivat hyvä tiedonkeruumenetelmä, koska kohderyhmät olivat suuria ja tällöin kyselyllä saadaan paljon tietoa samanaikaisesti useilta vastaajilta. Henkilöhaastatteluihin ei olisi aika riittänyt työn ohella, enkä usko, että kiireiset kuljettajat, asiakkaat ja tilaajat olivat tästä myöskään pitäneet.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa keskeisessä osassa ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista. Valitettavasti en saanut yritykseltä aikaisempia tutkimuksia käsiini ja minun annettiin ymmärtää, ettei kyselyitä ole paljoa tehty.

4.4 Tietojen hankinta ja aineiston käsittely

Työtyytyväisyyskysely (ks. liite 1) suoritettiin helmikuussa 2017 sekä asiakastyytyväisyyskysely (ks. liite 2) suoritettiin marraskuussa 2016. Kyselyt suoritettiin SurveyMonkey-ohjelmalla, mutta koska yrityksen tietoturva on todella hyvä, meni sähköposti, testauksista huolimatta, useimmilla kuljettajilla roskapostiin. Tämän vuoksi varikolle jaettiin paperisia versioita, jotka sisälsivät samat kysymykset. Kuljettajat saivat kyselyyn vastattuaan halutessaan osallistua arvontaan tekstiviestillä, sekä heille luvattiin pieni lahja osallistumisesta. molemmat kyselyt olivat kokonaistutkimuksia, jotka perustuivat vapaaehtoisuuteen. Saadut tulokset siirrettiin Excelliin ja siitä taulukkomuotoon, jonka lisäksi taulukoita kuvailtiin sanallisesti.

5 Projektin eri vaiheita

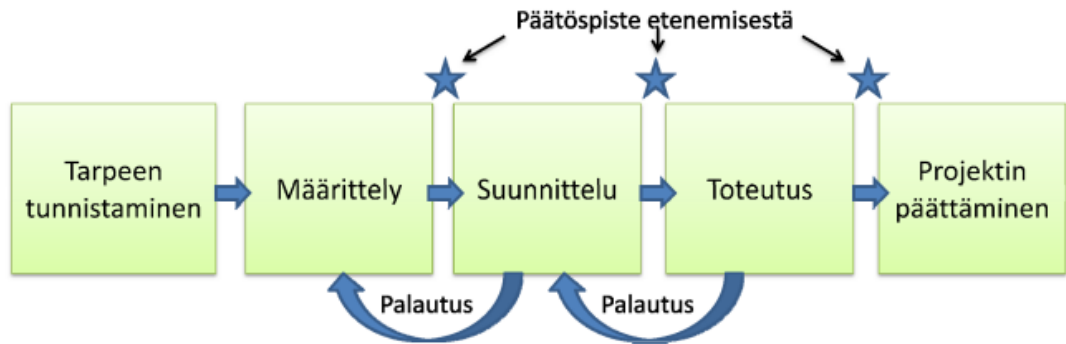
5.1 Projektin eteneminen

Paavo Viirkorpi on listannut Onnistunut projekti-oppaassaan projektin eli hankkeen tunnuspiirteitä. Hanke on hänen mielestään erityistä tarkoitusta varten suunniteltu ja perustettu toiminnan toteutuksen väline eli työmenetelmä. Se on sarja ainutlaatuisia, monimuotoisia ja toisiinsa kytkeytyneitä toimintoja, joilla on tavoite tai päämäärä ja jotka toteutetaan määrätyn ajan, budjetin ja määrättyjen erityisehtojen mukaan. Sitä varten perustetaan organisaatio. (Viirkorpi, 2000).

Projektin tunnuspiirteitä ovat:

- määräaikaisuus (alku ja loppu)
- kertaluonteisuus (ei toistuvaa toimintaa)
- erityinen tarkoitus ja tavoite
- rajattu tehtäväkokonaisuus
- Erilliset, osoitetut resurssit
- hallittu ja joustavasti tilanteisiin mukautuva kokonaisuus
- oma ohjausrakenne, vastuut ja valtuudet tilannekohtaisesti määritelty. (Viirkorpi 2000 s 8).

Projektissa pyritään toteuttamaan laaja kokonaisuus hallitusti ja se koostuu useista eri vaiheista joita ovat: esiselvitys, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. (Asiakasprojektin vaiheet 2009). Kuviossa 4 on esitelty projektin yleinen kulku.



Kuvio 4. Projektin yleinen kulku. (Kettunen 2005, s 43).

Projektiluontoiset työt ovat nousseet merkittävään rooliin nykyisessä työ- ja elinkeinoelämässä. Projektimuotoiset työtehtävät ovat kasvattaneet suosiotaan varsinkin tuotekehittelyn ja uudisrakentamisen aloilla. Projektien tekemiseen liittyy vahvasti myös niiden toiminnallisen ja laadullisen osan arviointi. Projektien arvioinnissa ei useinkaan onnistuta, sillä on useita eri tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, voidaanko projektia pitää onnistuneena. Paikkansa pitänyt budjetti, aikataulu ja muut resurssit eivät aina ole onnistuneen projektin tunnusmerkkejä, koska jokin muu projektin osa-alue on voinut epäonnistua tai pahimmassa tapauksessa projektin lopputuotos ei vastaa sille annettuja tavoitteita. Asian voi ajatella myös toisinpäin: budjetin ylityksessä, aikataulun venyessä ja henkilöstöpuhlasta kärsineen projektin tuotoksesta, onkin saatu merkittävästi kaivattua lisäarvoa. Tämän vuoksi projektin onnistumista arvioidessa on hyvä keskittyä koko projektin arvioinnin lisäksi projektin eri osa-alueiden arviointiin ja tutkimiseen, jotta saadaan lisätietoa ja kokemusta tulevaisuuden projekteihin. (Järvelä, 2006.)

Projektin aikana voidaan suorittaa asiakastytyväisyysmittauksia ja itsearviointeja, joiden avulla saadaan mahdolliset epäkohdat selville ja kehityskohteita. Näin on mahdollista tunnistaa riskejä ennakkoon ja poistaa niitä. Projektin päättämisen vaiheen aikana on selkeä ajankohta suorittaa asiakastytyväisyyskyselyt ja itsearviointi. Projektin arvioinnissa on hyvä käsitellä esim. projektin aikana tehtyjä toimenpiteitä, toimittajan, asiakkaan ja sidosryhmien keskinäistä vuorovaikutusta sekä projektin lopputuotosta eli sitä, ovatko kaikki saaneet sitä mitä ovat odottaneet. (Järvelä 2006.)

Projektin onnistumista voidaan arvioida myös esim. projektiryhmän työiihtyvyyden ja projektipäällikön johtamisen onnistumisen kannalta. Onnistumista arvioitaessa tuleekin ottaa myös huomioon projektin kokonaishyöty ja sidosryhmien tyytyväisyys. Projektista saatava hyöty tarkoittaa etenkin odotetun muutoksen aikaansaamista, asiakkaan kokemia hyötyjä, projektitoimittajan liiketoimintahyötyjä sekä muiden mukana olevien sidosryhmien odotusten toteutumista. (Pelin 2009, 37–38).

5.2 Esiselvitys

Hyvä ja onnistunut projektinhallinta on yksi tärkeistä menestystekijöistä yrityksissä. Projektinhallinnalla tarkoitetaan projektin resurssien organisointia ja hallintaa niin, että projekti valmistuu suunnitellusti, aikataulun sekä budjetin mukaisesti. Koska jokainen projekti on erilainen, täytyy projekti suunnitella ja hallinnoida niin, että se sopii sen hetkiseen tavoitteiden saavuttamiseen. Hyvin hallinnoitu projekti sekä suunnittelu minimoivat riskiä ja tehostavat projektin läpiviemistä.

Esiselvitystä vaaditaan jo myynnin onnistumiseen, mutta varsinaisen toimeksiannon jälkeen voi olla myös tarpeellista tehdä esiselvitys ennen kuin aloitetaan projektin suunnittelu. (Asiakasprojektin vaiheet, 2009).

Esiselvitystyön työkaluja ovat mm.

- SWOT-analyysi
- riskianalyysi
- sidosryhmäanalyysi
- ongelma-analyysi

(Asiakasprojektin vaiheet, 2009).

Esiselvitykseen voi liittyä esim. yrityksen tuotteisiin ja kilpailijoihin tutustumista, asiakasyrityksen taustoittamista ja yrityksen toimialaan tutustumista. Esiselvityksen perimmäinen tarkoitus on selvittää sen hetkinen tilanne projektissa ja parantaa jo olemassa olevia pohjatietoja, ennen kuin tehdään lopullinen päätös projektin käynnistämisestä. Esiselvityksen aikana projektiehdotus voidaan muuttaa alustavaksi projektisuunnitelmaksi. Esiselvityksen aikana voidaan tarkastella projektin vaatimia resursseja, sekä tehdä riskianalyysia ja sidosryhmäanalyysiä (Asiakasprojektin vaiheet, 2009).

5.3 Suunnittelu ja riskit

On tärkeää muistaa, että ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Jokaisella on varmasti tullut arkipäivässä vastaan ongelmia, jotka olisi voitu välttää suunnittelulla, ja usein kuuleekin lauseen ”Nyt ei ehdi suunnitella, kun on niin kiire”. Usein kuitenkin pienelläkin suunnittelulla työ helpottuu ja kesto lyhenee. (Pelin 2009, 85.)

Ennen projektia olisi myös Rasmussonin mukaan hyvä hyväksyä kolme asiaa:

- *On mahdotonta koota yhteen kaikkia asioita ja vaatimuksia projektin alussa. Tämä tarkoittaa sitä, ettei kannata epäröidä lähteä työskentelemään, vaikkei vielä tiedetä mitä on edessä. Jotkin asiat vain tulevat eteen vasta projektin edetessä.*
- *Vaatimukset ja tarpeet tulevat muuttumaan. Tämä tarkoittaa, ettei vältellä tai epäröidä tehdä muutoksia suunnitelmaan, kun tiedetään, että niitä tulee joka tapauksessa.*
- *Aina tulee olemaan enemmän töitä, kuin aikaa ja rahaa. Tämä tarkoittaa, ettei stressaannuta, kun tehtävät ylittävät resurssit ja aikarajan. Tehdään mitä pystytään ja priorisoidaan.*

Nämä asiat hyväksymällä saadaan stressiä ja ahdistuneisuutta vähemmäksi. (Rasmusson 2010, 23.)

Projektin suunnitteluun kuuluu myös dokumentointi johon kuuluu: ketkä tekee, mitä tehdään, milloin tekee ja mihin mennessä tehdään. Projektipäälliköllä on vastuu projektisuunnitelman tekemisestä. Tässä vaiheessa suunnitellaan miten tavoitteisiin päästäisiin, eli projektin läpivienti. Projekti aikataulutetaan ja suunnitellaan tehtäviä ja henkilötasolla. Projekti jaetaan pienempiin osiin eli ositetaan ja jokainen ositus aikataulutetaan ja resursoidaan. Ositus tehdään projektipäällikön avuksi, jotta hänen on helpompi hallita projektikokonaisuutta (Asiakasprojektin vaiheet, 2009).

Projektipäällikön toiminnassa suurimpia uhkia on, että projektipäällikölle ei ole myönnetty riittäviä valtuuksia ja päätöksenteko-oikeuksia projektin toteutuessa. Mikäli projektipäällikölle asetettujen vaatimusten vastapainoksi ei ole myönnetty riittävästi valtuuksia, syntyy vaikeuksia projektin toteutuksessa ilmenevien päätöksenteon aikana (Karlsson & Marttala 2001, 83.)

Hyvässä suunnittelussa otetaan huomioon projektin mahdolliset riskit ja potentiaaliset ongelmat. Jos samankaltaisia projekteja on tehty aiemmin, on helpoin tapa tarkastella niissä ilmenneitä ongelmia ja suunnitella, miten ne ehkäistään tulevaisuu-

nessa. Kaikkia ongelmia ei saada poistettua mutta hyvällä ennakkoinnilla niitä ilmenee huomattavasti vähemmän. (Pelin 2009, 226.)

Onnistuneen projektin yksi tärkeimpiä ominaisuuksia on yksinkertaisuus. Se ei tarkoita helppoa vaan sitä, että toimiakseen tehokkaasti projektin päämäärä, roolit ja vastuut sekä ulkoinen ja sisäinen kommunikaatio pitää pystyä hoitamaan selkeästi ja sujuvasti, siis yksinkertaisesti. Rahan, ajan ja laadukkaan lopputuloksen yhtäaikainen hallinta on usein se perimmäinen syy, miksi projektityö nähdään parhaaksi tavaksi hallita vaikeita asioita ja monimutkaisia kokonaisuuksia. (Berkun 2006, 4, 14; Patel 2008, 252–253; Ruuska 2007, 13.)

Projekteihin sisältyy aina riskejä. Jotta projekti ei kaatuisi heti alkuunsa, ovat uhat ja heikkoudet syytä tunnistaa ja ennakoida heti projektin alussa.

Riskit jaotellaan seuraavasti:

- tekniset riskit
- aikataulun riskit
- taloudelliset riskit
- organisaatio, henkilöt, tiedonkulku
- ulkopuoliset hankinnat, toimittajat
- asiakkaaseen liittyvät riskit
- ympäristötekijät, luonnonolosuhteet
- sopimukseen liittyvät riskit
- tuotevastuuriskit

(Pelin 2009, 226.)

Täytyy muistaa, että myös kaikkien riskien ennakointi ja tunnistaminen voi olla mahdollonta projektin alussa, joten niitä täytyy kartoittaa koko projektin ajan. (Pelin 2009, 229.)

Riskiluettelon valmistuttua päätetään jatkokäsittelystä. Riskit laitetaan prioriteettijärjestykseen. Viimeisenä tehdään taloudellinen analyysi, jossa riskien välttämiseksi tehdyt toimenpiteet arvioidaan ja lasketaan kustannukset, minkälaisia niistä syntyy. Verrataan riskin torjumisen kustannuksia ja sitä, mitä ongelma toteutuessaan tulisi kustantamaan. (Pelin 2009, 232.)

Kaikissa työyhteisöissä on ongelma- ja konfliktitilanteita. Sellaista työyhteisöä tai organisaatiota ei olekaan, missä näitä ei kohtaisi. Tyypillisimmät työyhteisön ongelmat voidaan jakaa kahteen ryhmään, yksilöllisiin ja yhteisöllisiin. Yksilökeskeisiä ongelmia

ovat esim. päihdeongelmat, fyysiset ja psyykkiset sairaudet, elämäkriisit, hankalat persoonat, tehtävien laiminlyönti ja erilaiset rikkomukset. Yhteisöllisiä ongelmia ovat esim. eri ryhmien ristiriidat, työuupuminen, muutosten aiheuttamat epäselvyydet jne. Yksilöllisissä ongelmatilanteissa esimiehen tulisi havaita hyvissä ajoin työntekijän ongelmat ja tarvittaessa ohjata hänet jatkotoimenpiteisiin. Yhteisöllisissä ongelmissa pyydetään hyvin usein apuun henkilöstöihminen, työterveyshuolto tai ulkopuolinen konsultti. Projektipäällikkö on se, joka lopulta ottaa ohjat käsiinsä, jos ongelmat pääsevät siihen pisteeseen, että niistä ei päästä eteenpäin. Hänen ei tarvitse olla mikään työpaikkalääkäri tai psykologi koulutukseltaan tehdäkseen diagnoosin työyhteisön ongelmista, vaan osaaminen tulee kokemuksen myötä. (Järvinen 2001, 69–71.)

Yritysten sähköistäessä taloushallintoa nousee yhä tärkeämmäksi seikaksi tietoturvariskien välttäminen. Yrityksillä on oltava kattavat palomuurit, viruksentorjuntaohjelmat sekä varmuuskopiot, jotta tärkeät tiedot eivät joudu väärinkäytösten kohteeksi ja ne voidaan säilyttää. (Tilikirjurit 2010.)

Lisäksi yksi suurimmista riskeistä on henkilöstön vastarinta uusien toimintamallien käyttöönottoon, sekä osaamattomuus käyttää projektin aikana tulleita uusia ohjelmia. Yrityksen on osattava johtaa muutos henkilöstön keskuudessa tuomalla muutoksen välttämättömyys ja tärkeys henkilöstön tietoisuuteen. Yrityksen on myös tutettava henkilöstöä sekä huolehdittava riittävästä osaamisesta, jotta saavutettaisiin toivottu hyöty. (Hannus 2007.)

5.4 Toteutus ja päättäminen

Projektin käynnistäminen on yksi tärkeimmistä työvaiheista. Käynnistämässä voidaan sopia projektin tavoitteet täsmennyksistä, työnjaosta ja panna alulle tehtäväluetteloiden ja aikataulujen laatiminen.

Projektin toteutusvaiheeseen kuuluu itse tekeminen eli, kääritään hihat ja toteutetaan kokonaisuus projektisuunnitelman mukaan. Tähän mennessä ovat siis projektiryhmän tehtävänjaot määritelty, aikataulut asetettu ja projekti ositettu. Seurannan merkitys myös korostuu projektin toteutusvaiheessa. Projektiryhmä kokoontuu ja raportoi säännöllisesti omien osa-alueidensa edistymisestä projektipäällikölle. Keski-

näinen luottamus ja avoin viestintä projektiryhmässä auttavat ongelmien varhaisessa havaitsemisessa ja riskien hallinnassa. (Asiakasprojektin vaiheet, 2009).

Projekti voidaan päättää, kun kaikki projektisuunnitelmassa määritellyt tehtävät on suoritettu ja tilaaja on hyväksynyt projektin lopputulokset (Ruuska 2005, 237). Projektin päättämisvaiheessa tehdään ne toimenpiteet, jotka on suunnitteluvaiheessa ajateltu tehtävän. Päättämiseen kuuluu esim. asiakaspalautteiden hankkiminen, analysointi ja raportointi. Päättöpalaveri on hyvä pitää ainakin projektiryhmän kanssa projektin päättyessä. Myös asiakkaisiin kannattaa olla yhteydessä ja tiedustella yhteistyön mahdollisuuksia jatkossakin, sillä useiden projektien loputtua asiakkaalle voi jäädä mielen päälle jotain ja tarpeita uusista töistä, jotka tulisi kirjata ylös tulevien projektien perustaksi (Kettunen 2009, 182).

Projektin tulokset dokumentoidaan kahdelle eri taholle, eli asiakkaalle ja yritykselle itselleen (Kettunen 2009, 183). Asiakasdokumentoinnissa voi olla mm. asennusohje, käyttöohje, alustavat suunnitelmat työhön, rakenneraportti, tutkimusraportti jne. Yrityksen sisäisessä dokumentaatiossa voisi puolestaan olla esim. projektidokumentaatio, käytetyistä työtunneista raportti, projektiraportti kokemuksista ja opeista jne. (Kettunen 2009, s. 183).

5.5 Projektin johtaminen

Projektin onnistumisesta ja johtamisesta kokonaisvastuu on projektipäälliköllä. (Pelin 1990, 48). Projektipäällikkö vastaa myös projektin aikataulussa ja budjetissa pysymisestä, niin että projektille asetetut tavoitteet saavutetaan. (Kettunen 2009, 29). Projektipäällikön tehtäviin kuuluvat myös projektin kannalta välttämättömät päivittäiset asiat ja hän raportoi niistä säännöllisesti projektin valvontaryhmälle (Young 1998, 55). Projektipäällikkö suojelee ryhmää perusorganisaation byrokratialta ja näin hän takaa ryhmälleen työrauhan (Ruuska 2005, 123).

Samalla kun projektipäällikön ensimmäinen tehtävä on projektisuunnitelman laatiminen, hän organisoii myös koko projektia. Projektipäällikkö aloittaa käynnistämällä projektiryhmän työskentelyn ohjaten tätä koko projektin ajan, johtaen tehtävän antoa ja toimeenpanoa (Pelin 1990, 48). Projektipäällikkö delegoi toteutusvastuuta projektiryhmälleen ja eri tehtävien vastuuhenkilöille, eli hänen ei kuulu tehdä vaan teet-

tää. Eli voimme todeta, että projektipäällikön työ on jatkuvaa suunnittelua, toimeenpanoa ja valvontaa (Ruuska 2005, 123).

Projektipäällikön tehtäviin kuuluu myös toimia läheisesti asiakkaan kanssa, jotta projektille määritellyt tavoitteet saavutettaisiin. Projektipäällikkö pitää yhteyttä asiakkaaseen tarjoten asiakkaalle tarvittavat dokumentit ja kuuntelee asiakkaan muutosehdotukset. Projektipäällikön vastuulla on myös projektin huolellinen dokumentointi ja arkistointi, sekä laatia loppuraportti, projektin päättyessä (Pelin 1990, 48).

Projektipäällikön valinnassa painotetaan usein ennemminkin projektinhallinnan kykyä ja kokemusta kuin henkilöstön organisatorista asemaa (Young 1998, 55–56). Delegointikyky on projektipäällikölle välttämätön taito ja hänen on myös uskallettava luottaa asiantuntijoihinsa. (Ruuska 2005, 123). Projektipäälliköltä vaaditaan vahvaa otetta toimintaan sekä uskallusta ja rohkeutta viedä projekti tavoitteeseensa (Kettunen 2009, 29).

Kettusen (2009, 29–31) mukaan projektipäälliköllä tulee olla seuraavia ominaisuudet päästäkseen tavoitteisiinsa:

- päämäärätietoisuus
- tulossuuntautuneisuus
- täsmällisyys ja tarkkuus
- yksityiskohtien ymmärtäminen
- vahva itsetunto
- kyky johtaa ihmisiä
- hyvä neuvottelutaito ja esiintymiskyky
- uskallusta puuttua asioihin
- ajanhallinta
- kykyä hoitaa useita asioita samanaikaisesti
- uskallusta sanoa ei
- vastuuntunto
- epävarmuuden kestäminen
- rohkeutta kohdata epäonnistumisia
- laajojen asioiden hallitseminen
- joustavuus
- työhön sitoutuneisuus
- optimismi, empatia, luottamus ihmisiin
- alaisten kannustus ja motivointi
- kiivaan työtahdin sietokyky

(Kettunen 2009, 29–31).

Lista on pitkä eikä se varmasti sisällä kaikkia tarvittavia ominaisuuksia. Projektipäälliköllä tulee projektinhallinnan osaamisen lisäksi olla alansa teknistä tietoa ja osaamista.

Projektipäälliköllä tulee olla riittävästi aikaa projektille, mikä voi tarkoittaa luopumista teknisestä asiantuntemuksesta, jotta aikaa olisi riittävästi. Projektipäällikön tulee ansaista alaisten arvostus ja luottamus. Mikäli projektiryhmä ei luota päällikkönsä osaamiseen, se ei sitoudu projektin tavoitteisiin. (Artto ym. 2008, 274–280).

Virtasen (2000, 52) mukaan projektipäälliköt rekrytoidaan usein suorien yhteydenottojen perusteella, eikä perinteisellä työpaikkailmoittelulla, koska osaavia projektipäälliköitä on niukasti markkinoilla.

Projektilla on myös usein johtoryhmä. Johtoryhmä valvoo ja tukee projektia siltä odotettujen tulosten aikaansaamiseksi ja tekee projektiin liittyvät keskeiset päätökset. Johtoryhmän tehtäviä ovat, projektin valvonta, ohjaus, tuki ja päätöstenteko mutta toimintatavat voivat vaihdella eri yrityksissä. Johdon työskentelyyn voi kuulua mm. projektin tavoitteiden asettaminen ja niiden toteutumisen valvominen ja toiminnan edellytysten varmistaminen.

Projektipäällikön nimeäminen, projektisuunnitelman hyväksyminen, raportteihin tutustuminen, sekä yhteistyö projektipäällikön, asiakkaan, muiden sidosryhmien ja projektiryhmän kanssa. Johtoryhmä on projektipäällikön lähin tuki ja aktiivinen työkuumppani. (Artto ym. 2008, 32 ja 326-328).

Käynnistysvaiheessa tarvitaan projektinhallinnantaitoja, etenkin suunnittelussa ja teknisiä taitoja projektin laajuuden määrittelyssä. Tähän vaiheeseen ajoittuvat myös sosiaaliset ja organisatoriset taidot. Viestintä on alussa tärkeää.

Toteutusvaiheessa on olennaista varmistaa laadukas toiminta projektinhallinnan avulla sekä huolehtia sidosryhmien yhteydenpidosta. Projektinhallinnan taidoissa korostuu ohjaus ja seuranta. Projektin päätösvaiheessa korostuu seuranta, raportointi ja päättämistoimet. (Artto ym. 2008, 280-282).

Projektin onnistuneeseen toimintaan vaikuttaa hyvin paljon toimiva projektiorganisaatio ja projektiryhmä. Jotta projektiorganisaatio ja projektiryhmä toimisivat, täytyy henkilöiden olla sitoutuneita projektin läpiviemiseen ennalta määritellyin tavoittein, jotka on läpikäyty kaikkien henkilöiden ja tahojen kanssa jotka ovat mukana fyysisesti tai sidosryhmissä. Projektissa mukana olevien henkilöiden ammattitaito varsinkin projektitoiminnassa, vuorovaikutustaidot sekä muut voimavarat on oltava sillä tasolla mitä projektille asetettavat vaatimukset edellyttävät. Ilman näitä vaatimuksia projek-

tia tuskin pystytään toteuttamaan niillä vaatimuksilla ja aikataulumääreillä kuin sille on asetettu. Henkilöstön motivointi ja sitouttaminen kyseiselle projektille on erittäin tärkeää, jotta kiireellisessäkin aikataulussa vedettävästä projektista ei löydy ns. heikointa lenkkiä. (Järvelä 2006.)

Sitouttamisessa riittää haasteita, koska yleensä projektiluontoiset työtehtävät toteutetaan kiireellisellä aikataululla ja mukana on henkilöitä eri organisaatiosta, joten tiimihengen ja sitoutuneisuuden aikaansaaminen voi olla haasteellista, koska projektin jälkeen henkilöstö ei välttämättä työskentele enää missään vaiheessa samoissa työtehtävissä tai organisaatiossa. Näitä asioita on hyvä ottaa huomioon ennen projektin aloittamista. (Järvelä 2006.)

6 Työtyytyväisyys

Hintakilpailu on voimistunut, kommunikointi sähköistynyt ja työsuhteiden jatkuvuus on epävarmaa, silti pitäisi pystyä pitämään henkilöstöstä parempaa huolta. Kuulostaa siis mahdottomalta sitouttaa henkilökunta yritykseen nykyään. Koska viestintä on nykyään suurimmaksi osaksi tietotekniikan kautta, sekä yritykset ovat kiinnostuneita usein laittamaan tuotteiden myynnin henkilöstön edelle, on perinteinen esimiesten ja työntekijöiden kohtaaminen harvinaista. Tästä saattaa muodostua kuiluja esimiesten sekä työntekijöiden välille. Kuitenkin tutkimuksissa todetaan, että henkilöstön hyvinvointi on tärkeää organisaation menestyksen kannalta.

Ihmisten motivaatio ja sitoutuminen perustuvat oleellisesti viestintään organisaatiossa. Työhyvinvointi itsessään sen sijaan perustuu pitkälti esimiestyön johtamiseen sekä johtamiseen, jotka vastavuoroisesti ovat oleellisessa asemassa sisäistä viestintää toteutettaessa. Tästä siis voidaan päätellä, että esimiestyö, viestintä sekä työhyvinvointi ovat sidoksissa toisiinsa (Juholin 2001, 125).

Tutkimusten mukaan tärkeimpiä ihmisten henkiseen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat mm. mielenkiintoinen työ, lähiympäristön ilmapiiri sekä oma esimies (Karpunen 2006, 157). Työterveyslaitoksen mukaan lähiesimiestyö vaikuttaa erittäin keskeisesti työhyvinvointiin. Huono johtaminen vastaavasti aiheuttaa stressiä, joka edelleen vähentää työtehoa. Epäoikeudenmukaisesta johtamisesta voi myös syntyä vakavia fyysisiä terveyshaittoja. (Työterveyslaitos, 2004 - 2007.)

6.1 Työhyvinvointi ja sen mittaaminen

Modernin työhyvinvointia koskevan viitekehyksen mukaan työhyvinvointi käsitteenä on hyvin laaja-alainen. Siihen liittyy aikaisempi työkokemus, työmotivaatio sekä ns. työn imu. Työhyvinvointi mielletään myös helposti yksilön fyysisen kunnon kehittämiseksi. Ilmapiiiri, johtaminen ja organisaation toimintatapa ovat niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat hyvinvointiin. Työhyvinvoinnissa toimivat niin johto, työntekijät, työterveyshuolto kuin työsuojelukin. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 6, 12 - 13.)

Työhyvinvointiin liittyy oleellisesti myös työkyky. Ilmarisen mukaan työkykyä voidaan kuvata talomallilla, jossa on neljä kerrosta. Kolme alinta kerrosta kuvaavat yksilön henkilökohtaisia voimavaroja, neljäs kerros kuvaa varsinaista työtä ja työoloja. Talon perustana toimii henkilön psyykinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky. Toisessa kerroksessa kuvataan ammatillista osaamista, joka sisältää henkilön koulutuksen, opittua tietoa sekä kokemusta. Kolmannessa kerroksessa ovat työntekijän omat arvot, asenteet ja motivaatio, jotka heijastuvat työelämään. Neljäs kerros kuvaa konkreettisesti työtä, jossa toimitaan. Neljännessä kerroksessa vaikuttaa esimiestyö sekä johtaminen. (Ilmarinen 2006, 79 - 81.)

Työhyvinvointiin kuuluvat myös myönteinen asenne elämään ja työhön, aktiivisuus sekä itsensä hyväksyminen. Toisaalta työhyvinvointi on myös yksilöllistä ja samoissa työtehtävissä toimivat henkilöt voivat kokea työhyvinvoinnin tason erilaisena. Erot voivat johtua erilaisista taustatekijöistä, kuten ikä, sukupuoli, koulutus, epäoikeudenmukainen johtaminen. Lisäksi työntekijän oma persoonallisuus selittää eroja työhyvinvoinnin kokemisessa. (Feldt, Mäkikangas & Kokko 2005, 75.)

Työntekijät voivat hyvin, kun he voivat hyödyntää työssä omaa osaamistaan sekä kokevat työn mielekkääksi sekä palkitsevaksi. On tärkeää, että työhön liittyvät vaatimukset ja tunne oman työn hallinnasta ovat tasapainossa työhyvinvoinnin kannalta. Työn psykologinen kuormittavuus ei vielä välttämättä aiheuta stressiä, jos työntekijä kokee hallitsevansa työtään. Vastaavasti korkea vaatimustaso, yhdistettynä työn hallintaan, synnyttää kokemuksen motivoivassa ympäristössä toimimisesta. (Ojala & Jokivuori 2012, 11.)

Työtyytyväisyyttä voidaan mitata määrällisesti mm. sairauspoissaoloilla, henkilöstön vaihtuvuudella, asiakaspalautteilla sekä asiakastytyväisyystutkimuksilla. Kokonaisvaltaisempia mittareita puolestaan ovat kyselyt, koskien työilmapiiriä, johtajuutta ja johtamista sekä työn muutoksia (Ojala & Ahonen 2005, 233.) Juholinin mukaan työtyytyväisyyttä on tapana mitata materiaalisilla tekijöillä kuten palkalla, jatkuvuudella tai etenemisellä. Toisaalta voidaan myös mitata työn ominaisuuksilla, kuten osaaminen, taitojen hyödyntäminen, mahdollisuudella antaa ja saada palautetta sekä työn kehittämällä. (Juholin 1999, 72.) Eli henkilöstön hyvinvointi näkyy vähäisenä vaihtuvuutena, vähäisinä poissaoloina, työtyytyväisyytenä sekä sitoutumisena. Jos nämä asiat toteutuvat, voidaan sanoa henkilöstöjohtamisen olevan tuloksellista, minkä vaikutukset näkyvät organisaation tuloksessa. (Vanhala & Bondsdorff 2012, 127.)

6.2 Esimiesten rooli työhyvinvoinnissa

Yrityksen johto ja esimiehet vastaavat koko organisaation toimintojen sujuvuudesta. Esimiesten ja johdon tehtävä on torjua toimintojen sujuvuutta haittaavat tekijät ja tarvittaessa poistaa ne. Monet yrityksen omat, sisäiset toiminnot kuten henkilöstöhallinto, luottamusmiesjärjestelmä, työterveyshuolto sekä työsuojelujärjestelmä ovat esimiehen tukena ristiriitoja kohdatessa. Viimekädessä vastuu on johdolla, vaikka heillä on tukenaan monia tahoja. Jokaisessa yrityksessä on oma kulttuurinsa, miten avoimesti konfliktitilanteet tuodaan esiin ja käsitellään. Jos yrityksessä on huono organisaatiokulttuuri ja yhteishenki, sen huomaa nopeasti myös yrityksen ulkopuolinen henkilö. Usein ensimmäisenä tällaisesta kertoo se, miten henkilö otetaan vastaan yrityksessä. Yrityksen ylimmällä johdolla on tärkeä rooli saada yritykseen luotua sen yhteishenki ja organisaatiokulttuuri. Johtajan käyttäytyminen ja organisaation johtaminen heijastuvat myös organisaation alimmillekin tasoille. Mitä pidetympi ja arvostetumpi johtaja on, sitä enemmän häneen halutaan samaistua. (Järvinen 1998, 60 - 61.)

Esimiehen rooli työyhteisössä pitää olla selkeä. Esimies ei saa mennä liian lähelle työntekijöiden keskuuteen tulemalla ns. ”hyväksi kaveriksi”. Tämä voi aiheuttaa pitkään jatkuneena esimiehen auktoriteetin katoamisen, eikä häntä enää oteta välttämättä tosissaan. Siksi tietynlaisen etäisyyden pitäminen on tärkeää. Esimiehen tulisi pystyä tarkastelemaan alaisiaan työyhteisön ja ulkomaailma raja-alueelta. (Järvinen

1998, 64). Näin säilyy oma auktoriteetti sekä objektiivinen näkökulma omaan ryhmään. Jos taas esimies pitää liian paljon etäisyyttä alaisiinsa, voivat roolit herkästi hämärtyä ja alaiset alkavat ottaa esimiehen roolia itselleen. Mitä selkeämmät esimiehen ja työntekijän roolit ovat, sitä mukavampaa ja ristiriidattomampaa työntekeä on. Kun kritiikkiä ja arvostelua ilmaantuu, on se helppo kohdentaa esimiehen rooliin, eikä se kohdennu henkilöön itseensä. (Nummelin 2007, 47 - 48). Sopivan välimaaston löytäminen vie oman aikansa.

Esimiehen ja johtajan rooliin kuuluu myös luottamus. Esimieheen pitää pystyä luottamaan. Ilman sitä esimies menettää nopeasti arvostuksensa ja auktoriteettinsa. Luottamus perustuu tunteeseen, päättelyyn, havaintoihin ja toimintaan. Esimies luo luottamusta alaisiinsa hyvin pitkälti viestinnän ja kommunikaation kautta. On hyvin tärkeää olla mahdollisimman avoin ja täsmällinen kaikissa päätöksissä. On myös muistettava, että päätösten aikatauluista on kerrottava mahdollisimman tarkasti, jotta mitään ei jää arvailujen varaan. (Nummelin 2007, 52). Jos henkilöstölle jää epäselvyyksiä, lähtee työyhteisössä helposti huhut ja spekuloinnit liikkeelle ja yksinkertainenkin asia voi saada hyvin nopeasti aivan erilaisen negatiivisen mielikuvan alaisen joukossa. Tästä syystä hyväkin muutos voi saada suuren muutosvastarinnan.

7 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa monia eri asioita. Se tarkoittaa esim. toimitusaikaa, hintaa, mukavuutta, vaatimusten mukaisuutta tai ylipäänsä reagointia asiakkaan tarpeisiin. Usein se myös tarkoittaa näitä kaikkia samaan aikaan ja siihen kannattaa panostaa kannattavan liiketoiminnan säilyttämiseksi.

Asiakastyytyväisyys on käsitteenä laaja, ja se sisältää monta eri osa-aluetta. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa mm. palvelu, hinta, laatu, toimintavarmuus, palveluympäristö, asiakkaan reagointi sekä henkilökemiat. Asiakaspalvelussa on useita eri tekijöitä, jotka määräävät palvelun suunnan ja sen, kokeeko asiakas tarpeensa tyydyttyksi. (Finne & Kokkonen 2005 183 - 184.)

7.1 Palvelu

Palvelu on aineettoman hyödykkeen tuotantoa asiakkaalle ja palvelu voi olla vuorovaikutusta, tekoa, tapahtumaa tai valmiutta, jolla asiakkaalle annetaan tai tuotetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, kokemuksena, helppoutena, elämyksenä, vaivattomuutena, mielihyvästä tai ajan, sekä materiaalin säästönä. Palvelu kehittyy yhteistyössä asiakkaiden kanssa, joskus se kestää jopa vuosikymmeniä ja joskus se voi tapahtua nopeastikin. Palvelu voidaan kokea joskus jopa ihan eri lailla tai eri tavoilla, kuin palvelun tarjoaja itse on asian kuvitellut. Palvelun ”hyvyys” tai ”huonous” on aina loppujen lopuksi asiakkaan kokemus. Koska palvelun keskeinen osa on usein aineeton voi tutkiminen, mittaaminen, kehittäminen ja analysointi olla vaikeaa (Rissanen 2006, 17).

Jotta palvelusta saadaan parempaa, tulisi panostaa henkilöstöön, koska osaava ja motivoitunut henkilöstö tuottaa positiiviseksi koettua palvelua. Henkilöstön ollessa kanssakäymisissä asiakkaan kanssa, tapahtuu palvelun laadun mittausta. Hyvät kokemukset jäävät mieleen ja niistä asiakas useasti kertoo eteenpäin. Tällä on positiivinen vaikutus palveluntuottajan imagoon. Myös onnistunut asiakaspalvelutilanne voi olla syntyä pitkäaikaiselle asiakassuhteelle. (Ylikoski 2001, 13 - 25.)

Asiakkaat ovat myös tulleet vuosi vuodelta määrätietoisemmiksi, joka haastaa palveluntuottajia kehittämään palvelukokonaisuuksia kysynnän mukaisiksi. Yritysten täytyy myös panostaa asiakastuntemukseen aina vain enemmän, koska asiakkaan ymmärtäminen palvelun tuottamisessa on avainsana. Yritys, jolla on korkea asiakastyytyväisyysprosentti omaa onnistuneen palvelukonseptin. (Ylikoski 2001, 13 - 25.)

7.2 ISO-standardi

SFS:n ISO -standardin mukaan *”laatu ovat tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla se täyttää asetetut tai oletetut tarpeet”*. (SFS:n ISO 9004-2 Laatu-järjestelmä). Standardisointi on yhteisten toimintatapojen laatimista ja se on luotu helpottamaan viranomaisten, elinkeinoelämän sekä kuluttajien elämää. Palvelussa laatu voi olla esim. jonotusaikana mitattava saavutettavuus tai koettu palveluhalukkuus. Koettu laatu on suhteellista. Palvelussa laatu toteutuu myös vuorovaikutuksesta ja palvelun kyvyssä vastata asiakkaan tarpeita ja odotuksia. Laatu voi olla myös

luottamuksellisuus, suorituskyky, yhdenmukaisuus, luotettavuus, palveluhalukkuus, esteettisyys, laatuodotukset, nopeus ja helppous. Palveluissa laatua seurataan usein epäsuorasti mittaamalla asiakastyytyväisyyttä. Jos asiakkaat ovat tyytyväisiä, palvelu on ollut odotuksenmukaista.

Saavutettavuus on tärkeä osa asiakaspalvelua ja se on käsitteenä laajempi kuin usein ajatellaan. Se ei tarkoita pelkästään puhelimeen vastaamista heti tai yrityksen aukioloaikaa. Saavutettavuus alkaa yrityksen vahvasta läsnäolosta markkinoilla. Jos yritys ei ole silloin saavutettavissa, kun asiakas tekee päätöksiä verkossa tai valitsee tavarantoimittajaa, yritystä ei enää ole. Nykyään yritysten saavutettavuus on huonoa. Puhelimessa joutuu odottamaan pitkään, huonot aukioloajat, viestintä on epäselvää ja mainonta puutteellista. Ne yritykset jotka parantavat saavutettavuutta, on hyvä mahdollisuus saada parempi kilpailuetu. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 23.)

Asiakas mittaa käyttämiensä palveluiden tasoa siihen, minkälainen hänen ennakkoodotus on kyseistä palvelua kohtaan. Asiakas peilaa saamaansa palvelua myös aina yrityksen julkisuuskuvaan. Niistä palvelukokemuksista, millaisista kokemuksista muut asiakkaat ovat kertoneet tai joita asiakas on aikaisemmin kokenut, muodostuu yrityksen julkisuuskuva. Yrityksen julkisuuskuva ei ole aina vakio, vaan se muodostuu asiakasryhmistä sekä yksittäisten asiakkaiden kokemuksista. Yksittäisten asiakkaiden muodostama mielikuva yrityksestä voi vaihdella suurestikin. Ulkoiset tekijät, kuten yrityksen toimitilat, käytettävät työvälineet sekä henkilökunnan vaatetus luovat osaltaan yrityksen imagoa, mutta koetut palvelutilanteen ovat kuitenkin tärkeimpänä mielikuvan luojana. (Lehmus & Korkala 1997, 16 - 17.)

Asiakasta voidaan kutsua lopulliseksi palkanmaksajaksi, joten kaikilla organisaation jäsenillä on suorasti tai epäsuorasti merkitystä asiakkaalle. Asiakaskeskeisyyden voimistuessa on oman henkilöstön roolia, näkemyksiä, työtyytyväisyyttä, arvoja ja asenteita alettu miettiä uudella tavalla. On ymmärretty, että ne vaikuttavat asiakaspalveluun ja sieltä asiakastyytyväisyyteen. (Ylikoski 2001, 34 - 35.)

7.3 Mielipidekyselyt

Jokaisella yrityksellä on jo jonkin asteinen käsitys asiakkaiden tyytyväisyydestä. Organisaation johdolla on oma näkemyksensä ja asiakaspalvelussa työskentelevillä omansa. Asiakkaiden reklamaatioista saa tietoa, mihin asioihin he ovat olleet tyytymättömiä. Tämä on arvokasta tietoa mutta ei kerro koko totuutta. (Ylikoski 2000, 155.)

Yksi keino saada selville, mitä asiakkaat asioista ajattelevat ovat asiakastyytyväisyystutkimukset. Olisi hyvä myös selvittää sidosryhmien mielipiteet varsinaisten asiakkaiden lisäksi, sillä yrityksen toimintoihin liittyy aina myös alihankkijoiden toiminta.

Asiakasta ei myöskään välttämättä suoraan kiinnosta se, kuinka jokin palvelu tai tuote on toteutettu. (Lecklin 2006, 64 - 65.)

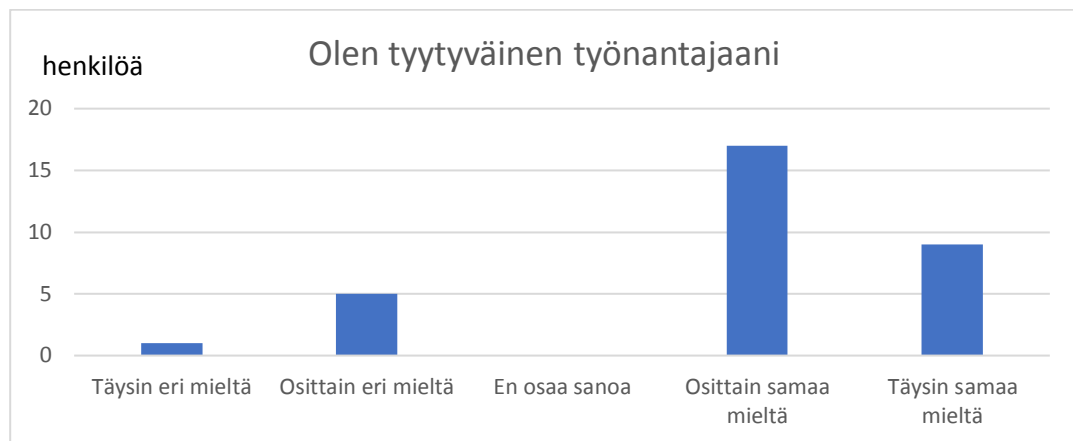
Asiakastyytyväisyystutkimuksia tulisi suorittaa säännöllisesti ja pyrkiä vertailemaan aiemmin suoritettuihin. Näin tutkimukset muodostaisivat asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmän. Tämä ei tarkoita sitä, että asiakkailta kysyttäisiin aina samat asiat. Harvakseltaan tehdyt mittaukset myös saattavat tuoda ongelmakohtat esille liian myöhään. (Ylikoski 2000, 170.)

8 Havatorin BTT-projektin työtyytyväisyyden tulokset

Kysely lähetettiin 69 nosturinkuljettajalle, joiden nimet saatiin työmaalle kirjautuneiden listasta, eli kaikki vastanneet kuljettajat olivat osallistuneet biotuotetehdasprojektiin. Vastauksia saatiin 34 kpl. Kyselyä ei lähetetty alihankkijoille.

8.1 Kuljettajien tyytyväisyys työnantajaan

Ensimmäisenä kysyttiin työntekijöiltä heidän tyytyväisyyttään työnantajaansa ja kuten kuviosta 5 käy selville, oli enemmistö työntekijöistä joko osittain tai täysin tyytyväisiä työnantajaansa. Viisi henkilöä oli osittain eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä. Vastausta voidaan pitää melko hyvänä. Tyytymättömien pahaa mieltään voisi selvittää ja yrittää parantaa esimerkiksi kehityskeskusteluissa.

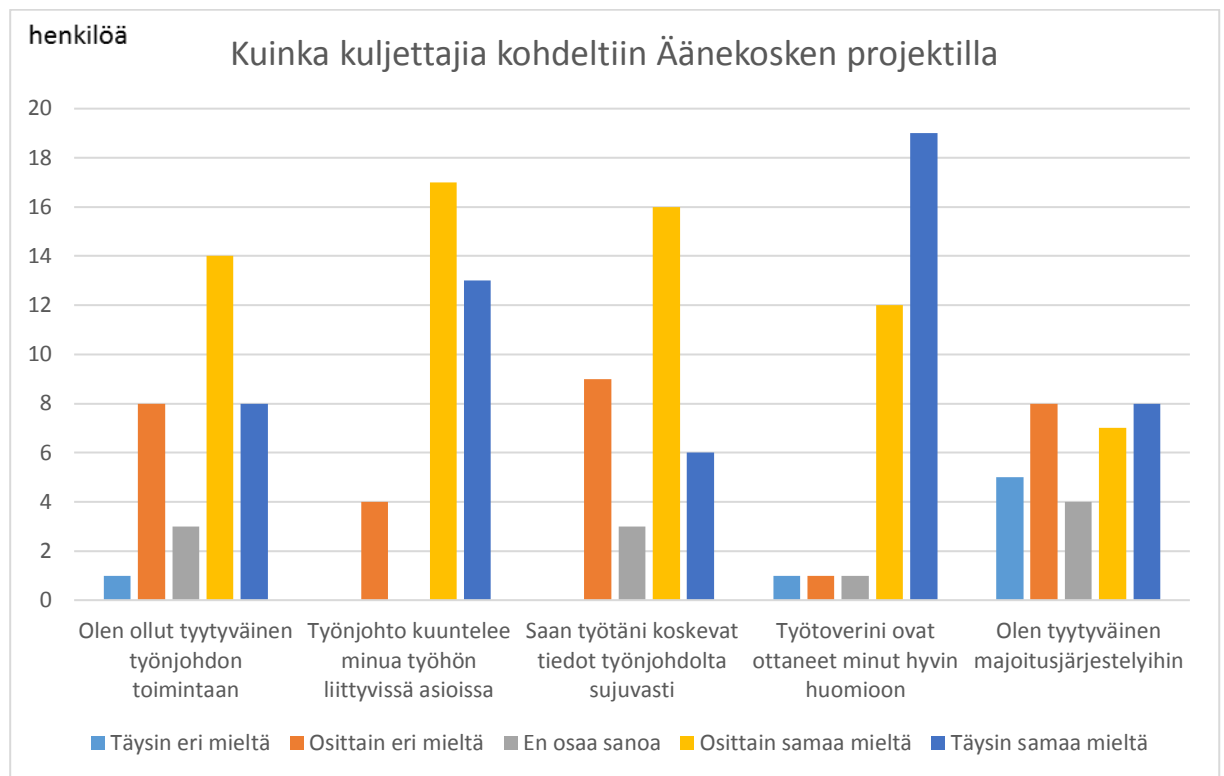


Kuvio 5. Kuljettajien tyytyväisyys työnantajaan

Avoimeen kysymykseen, mitä parannettavaa työnantajalla on, saatiin kahdeksan kappaletta. Vastauksissa otettiin mm. kantaa irtisanomisiin sekä pyydettiin ottamaan paremmin huomioon perheellisten reissumiesten tarpeet. Lisäksi pyydettiin kertomaan asioista ajoissa ja valitettiin tiedotuksen sekä informaation puutetta.

8.2 Kuljettajien kohtelu BTT-projektissa

Toisessa kysymyksessä kartoitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä Äänekosken projektiin. Kuvio 6 nähdään, että kuljettajat ovat olleet pääosin tyytyväisiä työnjohtoon toimintaan. Työnjohto on kuunnellut melko hyvin työntekijöitä mutta työtä koskevat tiedot tulisi jakaa paremmin ja aikaisemmin. Työilmapiiri kuljettajien kesken koetaan erittäin hyväksi. Majoitusjärjestelyissä on ollut kaikkia vastauksia yhtä paljon, joten tulokset on hieman haasteellista myös siksi, että osa työntekijöistä kulki kotoa. Vaikka tulos oli aika hyvä, on kuitenkin parannettavaakin.

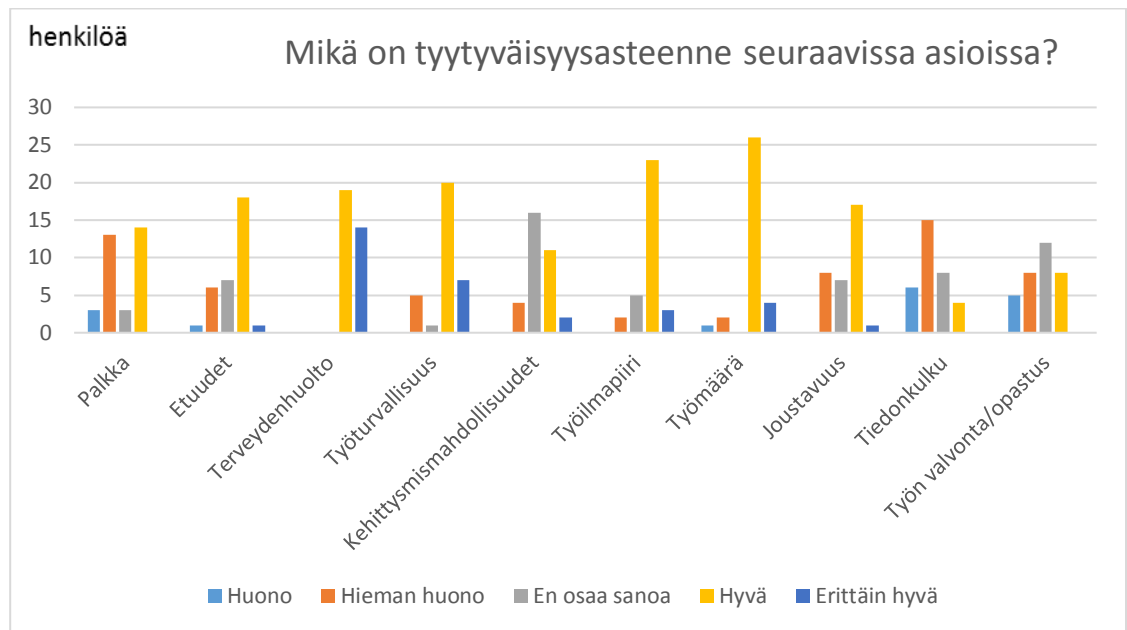


Kuvio 6. Kuljettajien kohtelu Äänekosken projektissa

Myös tässä kysymyksessä oli avoin osio ja vastauksia saatiin 12 kpl. Niiden sisältö koski neljässä kommentissa viestinnän puutetta, neljässä pyydettiin tarkempaa tietoa nostoista ja kahdessa oltiin tyytymättömiä, koska työnjohto käy niin vähän kentällä. Kaksi vastausta koski työnjohdon kokemattomuutta nostoalasta. Viestintä koettiin puutteelliseksi majoitusjärjestelyissä, mutta pääosin viestinnän puute koski kuljettajien saamia tilauksia, joihin kaivataan lisää informaatiota.

8.3 Kuljettajien tyytyväisyysaste

Kolmannessa kysymyksessä oli 10 erillistä kysymystä, jotka käyvät ilmi kuviosta 7. Palkkaan oltiin keskiverto tyytyväisiä, etuusia pidettiin hyvänä ja työterveydenhuoltoa erittäin hyvänä, koska yhtään huonoa vastausta ei saatu. Kehittymismahdollisuuksista ei ilmeisesti tiedetty, koska se sai niin paljon ”en osaa sanoa” vastauksia. Työilmapiiriä pidettiin hyvänä ja yritystä joustavana. Tiedonkulkuun oltiin tyytymättömiä sekä työn valvonta ja opastus -vastaukset olivat hajaantuneet, eli siitä löytyy parannettavaa.



Kuvio 7. Kuljettajien tyytyväisyysaste

Kysymykseen sai vastata kirjallisesti ja vastauksia saatiin seitsemän kappaletta. Ko-neisiin kaivattiin perehdyttäjää, pyydettiin ottamaan reissumiesten toiveita parem-min huomioon ja kolmessa kohdassa pyydettiin parantamaan informaatiota. Töihin siirtymisessä ja niiden korvauksessa koettiin epäkohtia, pomoa pyydettiin näyttäyty-mään useammin työmaalla sekä työmäärää pyydettiin pitämään 10h/päivä. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin rotaatiota työvuoroihin, eli kiertävää systeemiä.

8.4 Työn mielenkiintoisuus

Kuviosta 8 käy ilmi, että työtä pidetään hyvin mielenkiintoisena. Tämä on hyvä, sillä kiinnostavat tehtävät motivoivat sisäisesti. Työ on silloin hyvä, kun se tuntuu ”omalta jutulta” jota myös kollega ja johto arvostavat. Työyhteisö voi myös lisätä kiinnosta-vuutta, kun omista jutuista saa myönteistä ja kannustavaa palautetta.



Kuvio 8. Työn mielenkiintoisuus

Työn tuleekin olla jotain muuta kuin rahanlähde, jotta työntekijä olisi motivoitunut hoitamaan työnsä parhaansa mukaan. Työntekijän kiinnostus työhön luo pitkäkestoisen perustan työmotivaatiolle. Kiinnostuksen puute puolestaan saa työntekijän työskentelemään vain palkan vuoksi.

8.5 Työn haastavuus

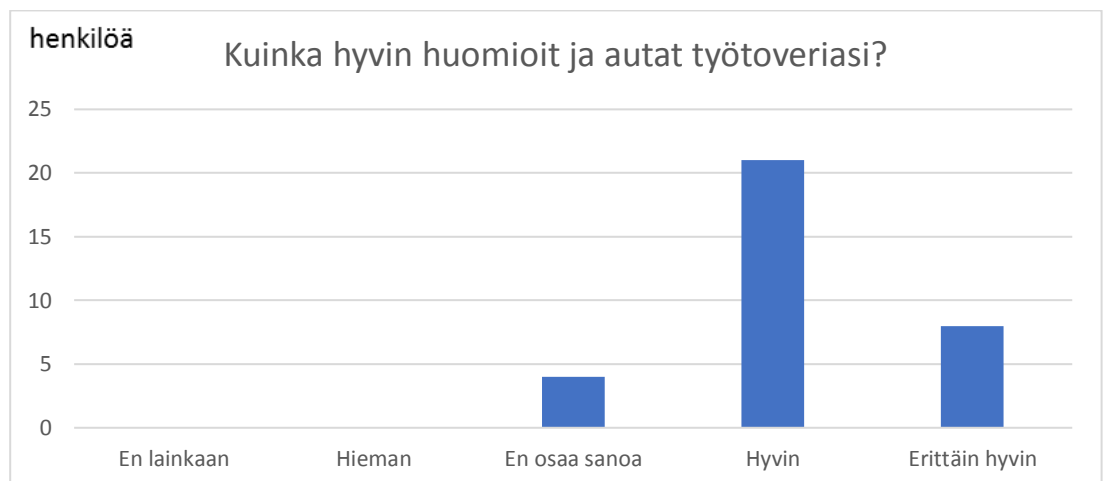
Kuviosta 9 käy selville, että työtä pidettiin kohtalaisen haastavana. Työn tuleekin olla sopivan haastavaa, jotta siihen ei tylsisty mutta se ei saisi olla liian kuormittavaakaan. Työntekijä tarvitsee tunnetta ns. uuden luomisesta, taitojen ylläpitämisestä sekä mahdollisuutta säädellä omaa työtään. Haastavat tehtävät johtavat käytännössä myös aina uuden oppimiseen, joka on jo sinällään palkitsevaa.



Kuvio 9. Työn haastavuus

8.6 Työtoverin huomioiminen ja auttaminen

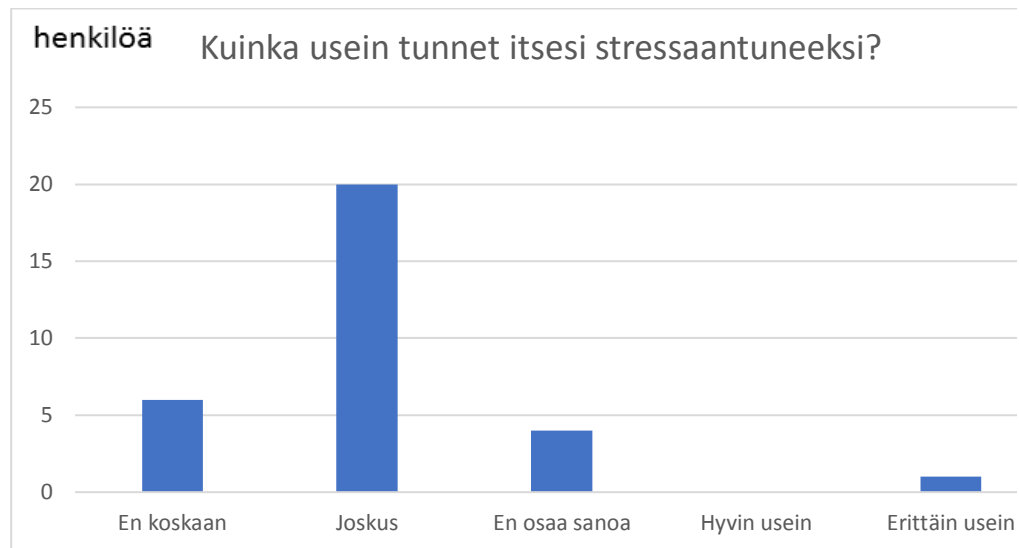
Kuviosta 10 käy selville, että kuljettajat auttavat toisiaan hyvin työmaalla. Hyvä, toisi-
aan tukeva työyhteisö voi luoda tylsäänkin työhön motivaatiota ja keskinäistä vastuuta yhteisöllisyyden tunteen myötä.



Kuvio 10. Työtoverin huomioiminen ja auttaminen

8.7 Kuljettajien stressaantuminen

Kuviosta 11 käy selville, kuinka usein kuljettajat tuntevat itsensä stressaantuneeksi normaalina työviikkona. Suurin osa kertoi olleensa joskus stressaantunut.



Kuvio 11. Kuljettajien stressaaminen

Tähän kysymykseen sai vastata tarkentavasti, ja vastauksia saatiin kaksi. Molemmissa epäselkeyden koettiin aiheuttavan stressiä.

Stressi voi saada työntekijän työskentelemään tehokkaammin mutta se voi myös lamaannuttaa työntekijän täysin. Erittäin usein vastanneiden kanssa tulisi tarkastella tehtäviä uudestaan, mutta ”joskus” vastanneiden kohdalla, katsotaan stressin jopa kohottavan työmotivaatiota.

8.8 Yrityksen brändi

Kuvasta 12 käy ilmi, kuinka ylpeitä kuljettajat ovat Havatorin brändistä ja työskenteleystään yrityksessä. Yllättävän moni ei osannut sanoa tai heidän vastaukset olivat joko ”ylpeä” tai ”hieman ylpeä”. ”Ei lainkaan ylpeä”- vastauksia, oli vain yksi kappale sekä ”erittäin ylpeitä” kaksi vastausta. Koska ”en osaa sanoa” vastauksia tuli jopa seitsemän kappaletta, olisi seuraavassa koulutuksessa hyvä ottaa esille, ovatko kul-

jettajat ymmärtäneet, sisäistäneet ja omaksuneet yrityksen brändin ja sen asiakaslu-paukset.



Kuvio 12. Havatorin brändi ja kuinka ylpeänä siinä työskennellään

8.9 Halu vaihtaa uuteen työpaikkaan

Kuvasta 13 käy ilmi, että kysyttäessä kuljettajilta, ovatko he katselleet uutta työpaikkaa, on vastauksissa aika paljon hajontaa. Suurin osa on vastannut, että eivät etsi, mutta pitävät korvansa auki. Positiivista on, ettei kukaan etsi joka päivä uutta työpaikkaa.

Työntekijöille tulee erilaisia elämänvaiheita ja reissutyöläiselle tulee varmasti vaiheita, jolloin tulisi olla kotona enemmän. Työpaikkaa vaihtaessa ei kuitenkaan kannatta tarttua ensimmäiseen vaihtoehtoon ja siirtoa toiseen työpaikkaan kannattaa harkita. Kannattaa mennä ensin itseensä ja miettiä mitkä asiat ovat tärkeitä. Reilu esimies rohkaisee hyvää työntekijää lähtemään, jos mieluisa paikka aukeaa, eikä lähde ns. kaupankäyntiin palkasta. Palkankorotusta ei myöskään kannata tingata, esittämällä uuden työpaikan parempaa palkkaa.



Kuvio 13. Halu vaihtaa työpaikkaa

Yrityksessä työskentelevät työntekijät luovat yrityksen maineen työnantajana. Hyvä maineisen työnantajan ei tarvitse panostaa paljon työntekijöiden hakuun. Houkutteleva yritys saa työhakemuksia, vaikka ei olisi niitä ilmoittanutkaan. Hakijalla on myös usein mielikuva yrityksestä sekä työtehtävistä.

8.10 Todennäköisyys suositella yritystä työnantajana

Viimeisessä kysymyksessä pyydettiin antamaan niin monta tähteä, millä todennäköisyydellä kuljettaja suosittelee yritystä työnantajana tuttaville? Vaihtoehtoja oli 1-5 välillä. Kuvioista 14 nähdään, että eniten vastauksia sai neljä tähteä ja tähän vastaukseen voidaan olla hyvin tyytyväisiä.



Kuvio 14. Todennäköisyys suositella yritystä työnantajana

Kysymykseen sai myös lisätä palautetta ja vastauksia saatiin seitsemän kappaletta. Vastauksissa pyydettiin kiinnittämään huomiota eri toimipisteiden välisen kommunikation, koska tieto ei tunnu kulkevan kuljettajille saakka. Viesteissä toivotettiin tsemppiä ja muistutettiin että asiakas ei ole aina oikeassa. Työnjohtoa muistutettiin myös, että työntekijä on yrityksen voimavara, josta on syytä huolehtia ja pitää tyytyväisenä. Informaatiota pyydettiin avoimemmaksi ja tiedon saantia nopeuttamaan, sillä onhan kuljettajakin ihminen. Lisäksi pyydettiin muistamaan, että kuljettajilla on omakin elämä.

8.11 Kuinka työtyytyväisyydessä onnistuttiin

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että työtyytyväisyys kuljettajien keskuudessa on yleisesti hyvä, mutta muutamaa osa-aluetta parantamalla siitä saataisiin vielä parempi. Viestinnän puute, työhön ohjaaminen sekä työnjohdon liian vähäinen aika ja osaaminen, aiheuttavat tällä hetkellä eniten työtytymättömyyttä yrityksessä. Kuljettajille lähetettävään ”tilaukseen” eli, sähköisesti lähetettävään ”keikkaan” tulisi lisätä enemmän tietoa eikä pelkkä työmaamestarin nimi ja numero.

Tulokseen voi vaikuttaa myös työntekijöiden työsuhteiden kesto, sillä n. 10 henkilöä on palkattu suoraan tälle projektille, eikä heillä ole aikaisempaa työkokemusta yrityksestä eikä heidän kanssa ole ehditty vielä pitämään kehityskeskusteluja.

Oli ilo huomata, että kyselyn tulokset, kuljettajien keskenään toimeen tulemisesta, tukee työmaalla nähtyä toimintaa, eli mennään auttamaan muita ja tullaan varikolla toimeen keskenään.

Kuljettajat eivät tunnu tietävän kehittymismahdollisuuksista. Kuljettajat pitävät kuitenkin työtään aika haastavana sekä ovat joskus stressaantuneita. Mitään ylityspääsemätöntä stressaamista ei kyselyssä ilmennyt. Kuljettajat ovat myös ylpeitä työskentelystään Havatorilla sekä yrityksen brändistä.

Kuten aiemmin jo on todettu, ei sellaista työyhteisöä ole, jossa ei olisi yhteisökeskeisiä ongelmia. Tällä projektilla onneksi välttyttiin suurilta konflikteilta. Yhtään alkoholitapausta ei tullut. Sormien litistymisiä oli jokunen ja yksi isompi onnettomuus, jossa litistyi jalka liukkauden vuoksi. Uusien ohjelmien, kuten aikajana puhelinsovellus saatiin yllättävänkin kivuttomasti käyttöön eikä tehtävien laiminlyöntejä tullut kuin ihan muutamia, johtuen ajan puutteesta.

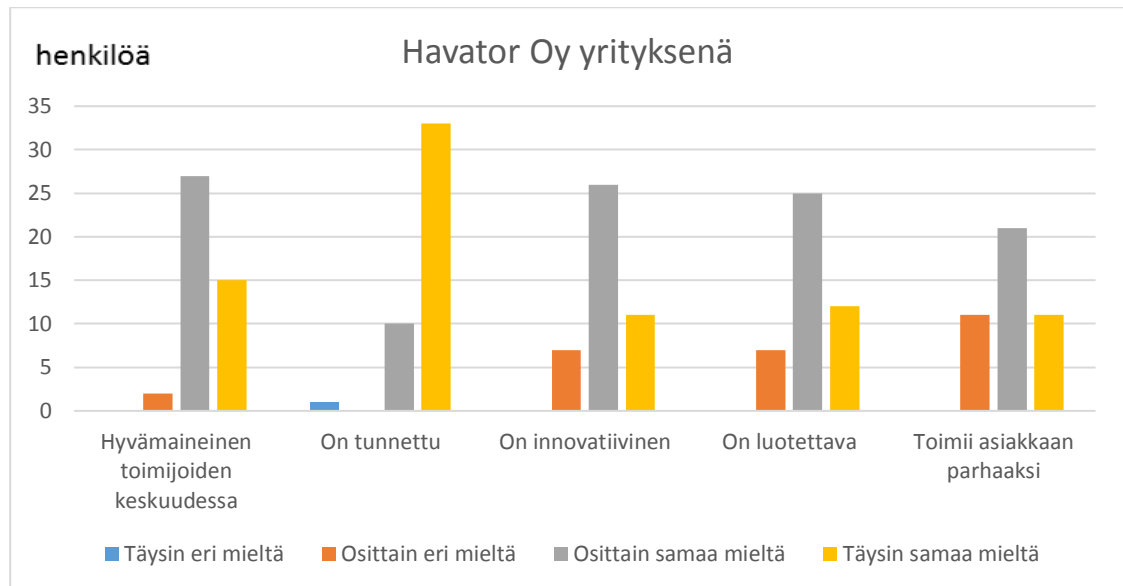
9 Havatorin BTT-projektin asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Kyselyyn osallistuneet olivat työmaamestareita, turvallisuusorganisaatioon kuuluvia ja tilaajia. Sähköpostiosoitteet poimittiin työmaatiedotteiden osoiteluettelosta. Kysely lähetettiin marraskuussa 239 henkilölle, joista 25 vastasi. Muistutus kyselyyn vastaamattomille lähetettiin Jouluviikolla, johon vastauksia saatiin 19 henkilöltä. Kolmatta kyselyä ei tohdittu lähettää, jotta asiakkaat eivät hermostuisi. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin vain toimihenkilöille ja työnjohtajille, joten voidaan kuvitella, ettei turhia vastauksia ollut. Vastajien vähyyks voi vaikuttaa tuloksen luotettavuuteen. Tutkimus oli validi, sillä se mittaa juuri sitä mitä sen oli tarkoituskin.

9.1 Havator Oy yrityksenä

Kuviosta 11 käy selville, että asiakkaat olivat tyytyväisiä Havator O:n palvelutasoon. Tämä voidaan todeta sen pohjalta, että arvosanoja ”täysin eri mieltä” ei ole annettu

kuin yksi. Myös toiseksi huonoin vaihtoehto ”osittain eri mieltä” oli käytetty toiseksi vähiten.



Kuvio 15. Havator Oy yrityksenä

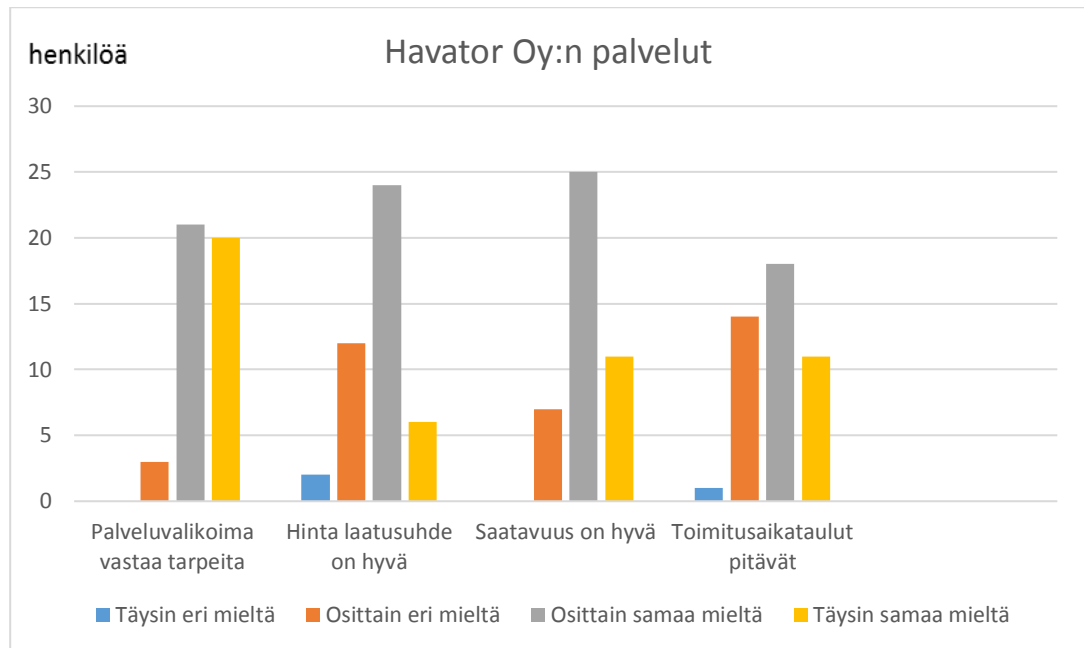
Asiakkaat olivat joko osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, että yritys on hyvämaineinen ja tunnettu. Asiakkaiden mielikuva, että yritys on innovatiivinen ja luotettava todettiin ”osittain samaa mieltä” olevaksi mutta kysyttäessä, asiakkaiden parhaaksi toimimisesta, tulikin jo enemmän hajontaa.

Kommentteihin oli lisätty mm. aikataulujen ja täsmällisyyden parantamisesta sekä mahdollisuudesta yhdistää nostoja eri toimijoiden kesken. Vastapainojen siirtoja koskevaa hinnoittelua arvosteltiin sekä työnjohdon puuttumista jolla tarkoitettiin ilmeisesti työnjohdon vähäistä osallistumista kenttätyöskentelyyn. Työnjohto oli myös sekaantunut ennen puitesopimusta tehtyihin urakoiden nostotöihin. Kommenteissa oli myös positiivisia kommentteja. Kokonaisarvosanaa voidaan pitää kuitenkin hyvänä ja tunnettavuutta jopa todella hyvänä mutta palvelutasossa on vielä parantamista.

9.2 Palvelut

Yrityksen palvelut tuntuvat tukevan yrityksen asiakkaiden ja tehtaalla toimijoiden liiketoimintaa, sillä vastaukset ovat olleet pääosin myönteisellä puolella. Kuvioista 16 huomataan että palveluvalikoimaan ollaan tyytyväisiä. Hinta laatusuhde jakaa mieli-

piteitä mutta nostopalvelut ovat aina olleet rakentamisessa yksi suurimpia menoeriä, joten se voi vaikuttaa vastauksiin. Kaluston saatavuudesta oltiin ”osittain samaa mieltä” mutta toimitusaikatauluissa puolestaan oli hajontaa eli yllättävän paljon ”osittain eri mieltä” vastauksia.



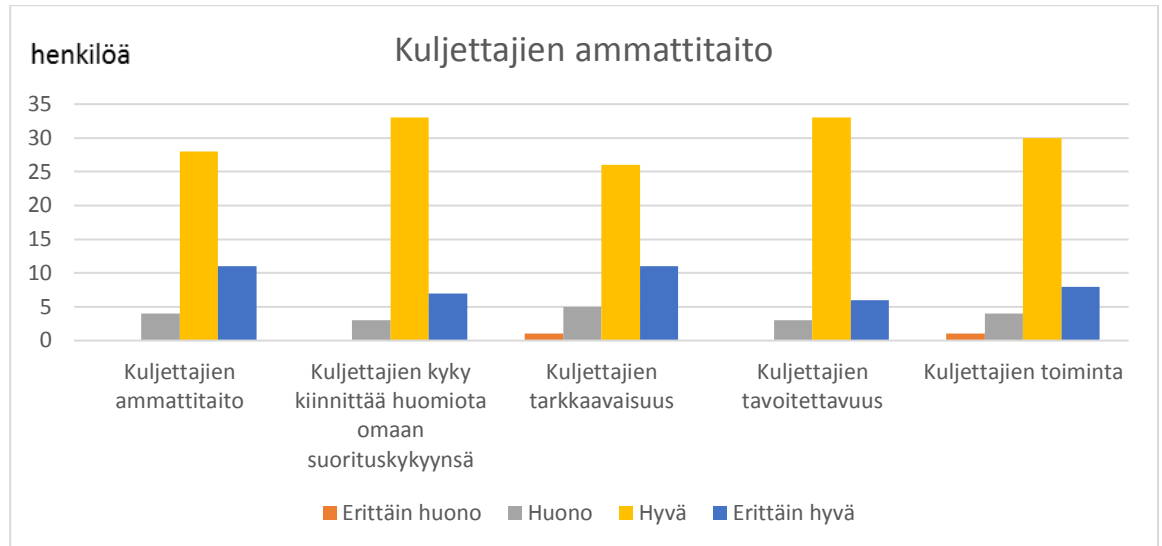
Kuvio 16. Havator Oy:n palvelut

Kommenteissa pyydettiin lisäämään ennakkointia ja reklamoitiin työmaan alussa puuttuneista nostovälineistä sekä jibillisestä HIAB-autosta. Tulokseen voi olla tyytyväinen koska ”täysin eri mieltä” vastauksia oli vain kolme, mutta toimitusaikatauluja tulisi hieman tarkastella sekä ehkä paremmin tuoda asiakkaille esille heidän velvollisuus tilaamisen aikataulussa, jottei rakentamisen kiireessä muodostu mielikuvaa ns. taksitolpasta.

9.3 Kuljettajat

Kuljettajien ammattitaitoa, kykyä kiinnittää huomiota omaan suorituskykyynsä, kuljettajan tarkkaavaisuus, kuljettajan tavoitettavuus sekä kuljettajan toiminta, saivat keskimäärin hyvän arvosanan. Vastauksien selventämiseksi löytyy kuvio 17 alla. Mu-

kana on myös jokunen erittäin hyvä mutta valitettavasti jokunen huono sekä yksi erittäin huono.

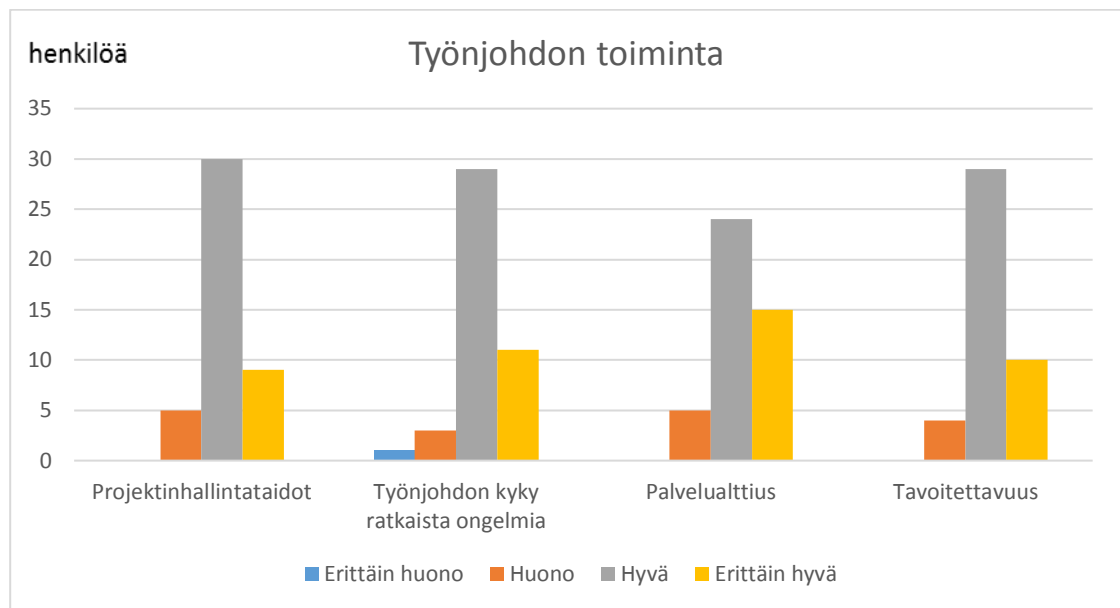


Kuvio 17. Havator Oy:n kuljettajat

Kommenteista poimittiin myönteisiä kokemuksia mutta myös arvostelua ns. ”takki auki” kuljettajista, jotka pilaavat mainetta. ”Safety first” joka on yrityksen tavaramerkki, sai myös risuja, sillä koneen ja puomin päällä oli havaittu työskentelyä ilman valjaita sekä kuljettajan olisi vahvemmin otettava kantaa eli kieltäydyttävä nostamasta, jos ei toimita turvallisesti ja tilaaja ei ole eristänyt nostoaluetta. Henkilökohtaisesti suojavaarusteiden käytöstä myös mainittiin. Arvosana kallistuu kuitenkin hyvän puolelle, mutta kuljettajien koulutuksessa olisi hyvä vielä muistutella asioista.

9.4 Työnjohdon toiminta

Kuviossa 18 selvitellään työnjohdon projektinhallintataitoja, työnjohdon kykyä ratkaista ongelmia, palvelualltiutta sekä tavoitettavuutta. Nämä olivat pääosin hyvällä sekä erittäin hyvällä tasolla, mutta myös tässä kategoriassa löytyi niitä huonoja arvosteluita. Erittäin huonoja ei ollut kuin yksi, joten pääosin tässä on siis onnistuttu.

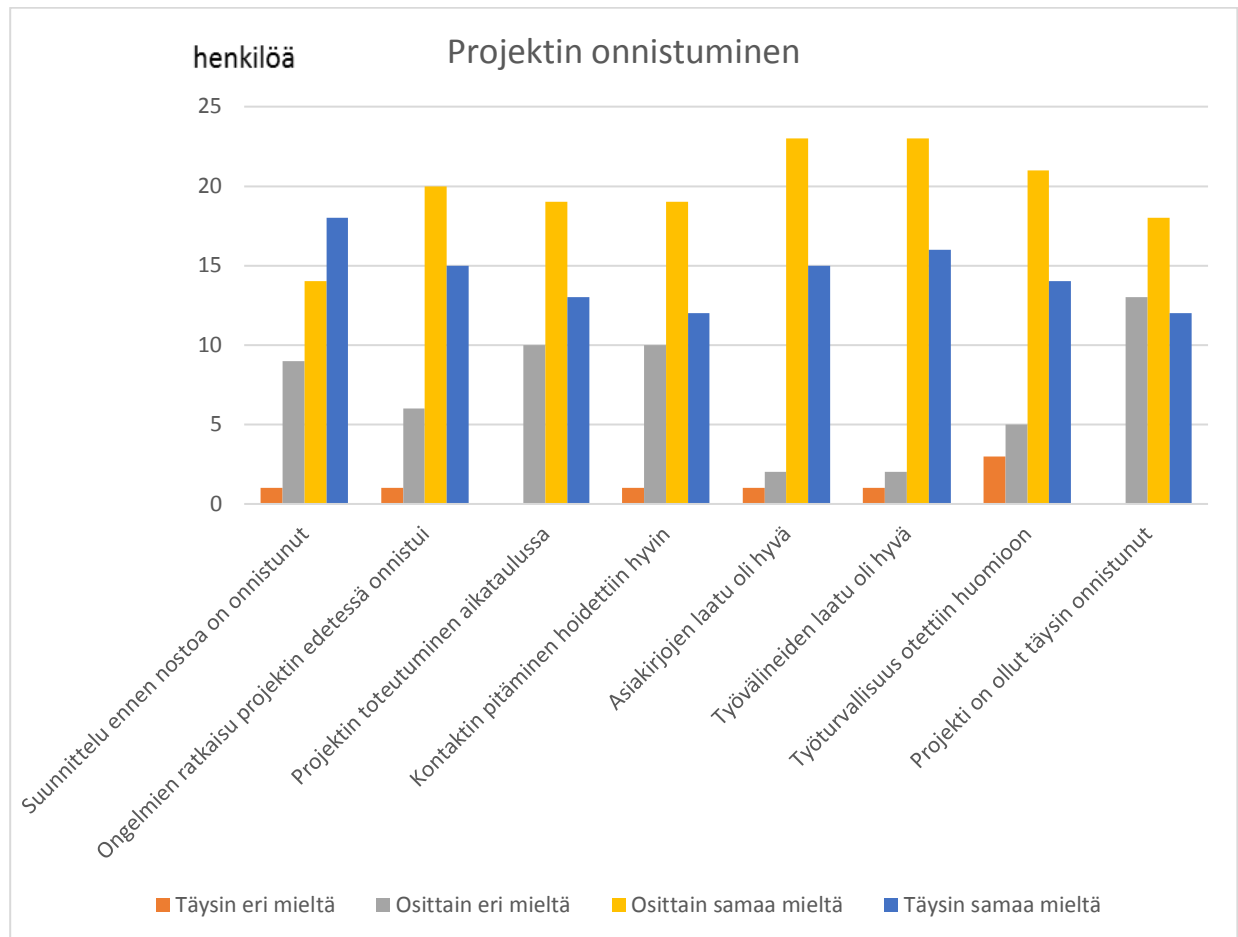


Kuvio 18. Työnjohdon toiminta Äänekoskella

Avoimista vastauksista kävi ilmi, että työnjohdon tulisi puuttua tehokkaammin alaisensa turvallisuusriskeihin, tiedotusta olisi lisättävä eikä aina ole pysytty sovituksissa. Myös positiivisia kommentteja saatiin. Yleisesti Havatorin työntekijät havaitsivat, että useimmat asiakkaat eivät tienneet omia velvollisuuksiaan nostotyössä. On asiakkaan velvollisuus liputtaa nostoalue ja huolehtia maan tasaisuudesta, jotta kone voidaan turvallisesti pystyttää.

9.5 Työn toteuttaminen projektilla

Tässä kysymyksessä oli kahdeksan erillistä kysymystä, jotka koskivat projektin onnistumista. Kuvioista 19. näemme että asiakkaat olivat enimmäkseen ”samaa mieltä”, sekä ”täysin samaa mieltä”. Työturvallisuudessa näkyy tässäkin kyselyssä eniten huomautuksia ”täysin eri mieltä” -arvioiden ollessa suurempi kuin muissa. Aikataulussa pysymisessä ja projektin onnistumisessa oli pelkästään hyviä arvioita.



Kuvio 19. Projektin onnistuminen

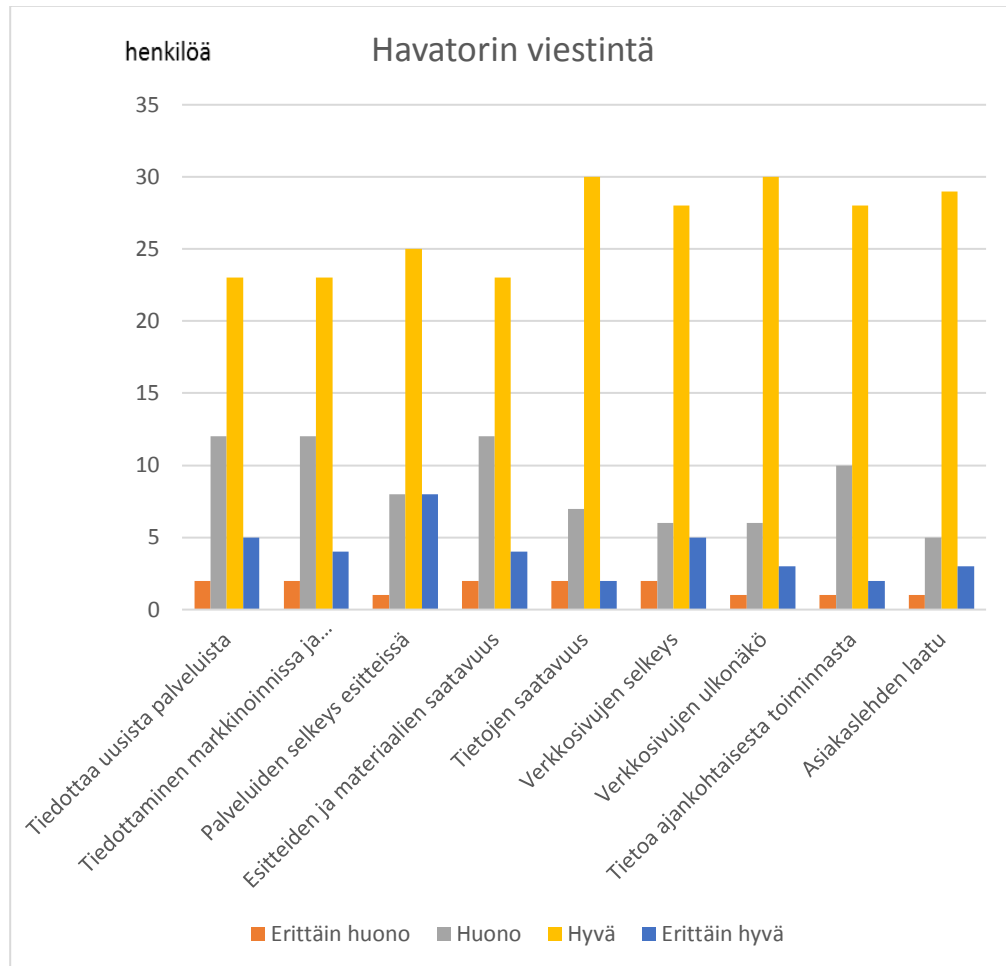
Yrityksen asiantuntevuus ja toiminta projektilla on ollut hyvä, joten tästä voidaan päätellä, että yrityksen asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden mielestä yritys tuntee hyvin oman alansa.

9.6 Viestintä

Viestintä tarkoittaa tiedon siirtoa sekä vuorovaikutusta ja yhteistyötä eri osapuolen ja sidosryhmien kesken. Hyvä viestintä on osa projektin tehokkuutta.

Alla olevasta kuviosta 20 nähdään kyselyyn vastanneiden mielipiteitä viestinnän selkeydestä. Työmaalla ei saanut kukaan yritys mainostaa itseään ja myös Havatorilta kiellettiin ulkomainokset. Kaikkien kysymysten keskiarvo oli hyvä, vaikka esitteitä ei saatu jakaa ja nettisivutkin uusittiin vasta hieman ennen kyselyä. Verkkosivujen ulkonäkö sai hyvän arvosanan. Työmaalla on teiden katkaisusta ilmoitukset hoitanut keskitetysti ”site-manager” joka viikoittain ilmoittaa kaikille toimijoille sähköpostilla suu-

ret nostot sekä teiden katkaisut. Lisäksi ruokaloiden seinillä on suuret näytöt, joissa samat ilmoitukset pyörivät kaikkien nähtävillä. Havatorin velvollisuus on ollut välittää nostosuunnitelmat hänelle hyvissä ajoin.

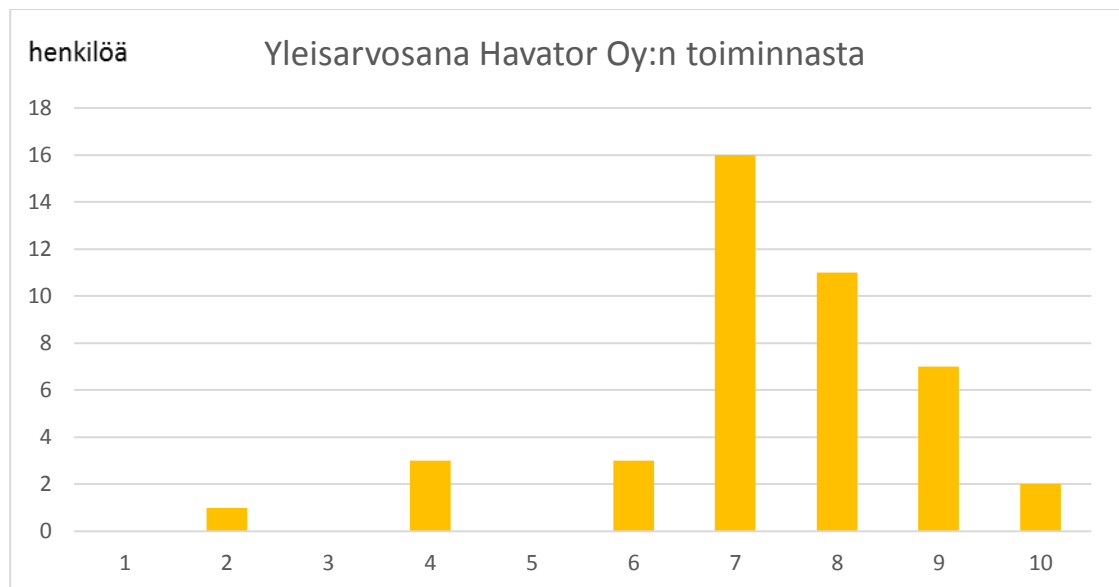


Kuvio 20. Havatorin viestintä

Avoimeen kysymykseen saatiin vastauksia vain muutama ja niistä kaikista ilmeni, etteivät ole nähneet/kokeneet viestintää eivätkä esitteitä. Ehkä olisi ollut hyvä saada asiakkaille jotenkin tietoisuuteen, mitä kalustoa alueella on tarjolla, mutta suurissa nostoissa asiakkaat ottivat hyvin yhteyttä suunnitteluun. Tämän osa-alueen kysymykset olisi ehkä kannattanut tarkastella ennen kyselyä, paremmin tämän työmaan taroitukseseen soveltuviksi. Kysymyksissä haetaan enemmän vastauksia koko yrityksen, kuin tämän projektin kannalta.

9.7 Yleisarvosana Havatorin toiminnasta viimeisen 12 kuukauden ajalta

Kuviosta 21 käy selville, että toiminnan keskiarvoksi muodostui 7,33 ja kuviosta käy myös ilmi, että suurin osa luokitteli toiminnan 7-10 väliin. Mielipiteistä voi nähdä, että näkemys yrityksestä on myönteistä.



Kuvio 21. Yleisarvosana Havatorin toiminnasta

Tässä kysymyksessä oli mahdollista vastata vain numerolla. Ei avoimia kysymyksiä. Yleisarvosana kysymyksenä sisältää mielipiteen yrityksen mielikuvasta. Näitä imago-tekijöitä ovat: asiantuntemus, luotettavuus, asiakaspalvelu, palvelujen laatu, näkymien julkisuudessa, tiedottaminen, tutkimus- ja tuotekehitystyö, johdon pätevyys, tulevaisuuden näkymät, mainonta. Yrityskuva syntyy asiakkaalle aina ja se on tiedostamaton tai tiedostettu. Kuva syntyy sattumanvaraisesti niistä virikkeistä, joita yksilö on kokenut.

9.8 Vahvuudet

Kysyttäessä vahvuuksia, ei asiakkailta ollut monivalintamahdollisuutta sillä siihen oli mahdollista vastata vain kirjallisesti. Vastauksia saatiin 22 kpl ja näistä merkittävimmäksi nousi kalusto sekä sen saatavuus. Seuraavaksi mainittiin henkilökunnan am-

mattitaito ja palveluallttius. Vastauksiin voidaan olla todella tyytyväisiä, sillä vastaukset vahvistivat etukäteen olevaa tietoa.

9.9 Odotukset yhteistyöstä seuraavan 12 kuukauden aikana

Asiakkaiden odotuksiin yhteistyöstä oli myös mahdollista vastata vain kirjallisesti. Asiakkaat toivoivat hyvää yhteistyötä, toiminnan tehokkuutta, nostojen ”kenttätöiminnan” roolit selkeämmäksi ja asiakkaiden tietoon. Kaluston katsastuksiin pyydettiin kiinnittämään enemmän huomiota sekä nostoapuvälineisiin. Viikonlopputyöskentelyyn ja saatavuuteen pyydettiin parannusta. Yksi asiakas totesi yhteistyön parantuneen loppua kohden, kun he olivat oppineet tuntemaan toimintatavat ja koneiden kapasiteetit sekä ominaisuudet. Hinnoittelu ja palvelu täytyy pitää kilpailukykyisenä jatkossakin koska odotusarvot ovat oletusarvoisesti aina korkealla. Asiakkaiden luona toivottiin enemmän asiakaskäyntejä.

9.10 Kuinka asiakastyytyväisyydessä on onnistuttu

Tutkimuksissa selvisi, että asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla vaikkakin parannettavaa löytyi. Ihan lopullinen tulos onnistumisesta saadaan tulevien vuosien saatossa.

Havatorin toiminnan yleisarvosana 7 (käy ilmi kuviossa 21) on hyvä ja asiakkaat pitivät vahvuutena kalustoa sekä sen saatavuutta. Asiakkaat ajattelivat myös Havatorin olevan hyvämaineinen ja tunnettu.

Kuljettajien sekä työnjohdon ammattitaitoon oltiin pääosin tyytyväisiä, kuitenkin on vastattu, että niissä on myös puutteita, eli koulutusta olisi lisättävä. Kuljettajia tulee myös muistutella, että asiakkaat tulee ottaa huomioon ja heille pitää olla kohteliaita.

Nostoapuvälineiden, nostopaikkojen tarkistamisen sekä maatäyttöjen tarkistamisen tuomat reklamaatiot vähenivät heti, kun saimme kesällä 2016 operatiivisen työnjohdon paikalle. Sama henkilö pystyi myös neuvomaan kuljettajia koneiden käytössä.

Asiakkaiden tyytyväisyydessä oli kyselyn mukaan kehittämisen varaa. Yritys voi kehittää asiakkaiden toiveiden huomiointia perehtymällä asiakkaaseen paremmin, sillä siten voidaan ennalta huomioida tietyn asiakkaan yritykselle sopivat käytännöt ja toiveet. Yhteistyön kehittämisellä voidaan huomioida molempien osapuolien toiveet

ja kehittää uusia tapoja toimia. Yrityksen tulee myös muistaa, että kompromisseja tulee aina välillä tehdä molempien osapuolien kesken. Välillä tulee joustaa, jotta asiakkaan tarpeet tulee paremmin tyydytetyksi. Joustossa tulee kuitenkin täyttää laatu- ja politiikan vaatimukset.

Palvelun laadusta tulee huolehtia sekä sitä tulee kehittää jatkuvasti. Se tulee tarkastaa tasaisin väliajoin. Palvelun laatua voidaan kehittää lisäämällä henkilökunnan ammattitaitoa koulutuksilla ja luomalla positiivista asennetta asiakaspalvelutyötä kohtaan esim. yhteistapahtumilla, joissa kehitetään yrityksen me-henkeä.

Kalusto onkin ja tuleekin pitää ajantasaisena sekä hyvässä kunnossa, sillä tällöin myös palvelun laatu pysyy hyvänä ja tuottaa lisäarvoa niin yritykselle kuin asiakkaille. Automaattinen muistutus tulevista katsastuksista tulisi luoda joko ajojärjestelyohjelmaan tai yrityksen omaan intraan. Työmaalla suurta harmia aiheuttivat uusi AdBlue-systeemi uusissa nostureissa ja tähän tulisi vieläkin paneutua. Voisiko alueella olla pääsääntöinen koneiden tankkaaja aina, sillä ongelmia AdBlue-systeemissä tulee usein väärin lisätystä aineesta.

Palvelun laadun ja lisäarvon tuottamiseen kehittämistoimenpiteenä voisi pitää myös laatujärjestelmästä saatavien dokumenttien huolellinen läpikäyminen ja välitön reagoiminen esille nouseviin korjattaviin toimenpiteisiin. Silloin kun kaikki dokumentit ovat valmiina laatujärjestelmässä, voidaan voimavarat kohdistaa toiminnan kehittämiseen.

10 Johtopäätökset

Työtyytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää, miten kuljettajat ovat tyytyväisiä työnantajaansa. Reissutyö ja nostotöiden kausiluontoisuus vaativat omanlaisen asenteen työskentelyyn ja epäkohtia saattaa syntyä. Pääkohdat työtyytyväisyyskyselyn tuloksista nähdään taulukosta 1.

Taulukko 1. Työtyytyväisyyskyselyn yhteenveto

<u>Vahvuudet</u>	<u>Kehittämiskohteet</u>
Hyvä yhteishenki kuljettajien keskuudessa	Viestintää ja opastusta parannettava
Tyytyväisiä palkkaan, etuihin ja terveydenhuoltoon	Seuraavan päivän työt aikaisemmin kuskeille tietoon ja sähköisen tilauksen sisältöä kattavammaksi
Mielenkiintoinen ja haastava työ	Työnjohdon kenttätyöskentelyä ja osaamista lisättävä

Yrityksen toiminta on halutulla tasolla, kun puutteisiin puututaan asianmukaisella tärkeydellä. Ei kannata tyytyä hyvään, koska aina voidaan parantaa ja pyrkiä saavuttamaan paras tulos.

Opinnäytetyössä selvitettiin myös Havatorin onnistumista Äänekosken biotuoteprojektissa ja sen kyvykkyyttä vastata asiakkaiden tarpeisiin ja reagoitukykyyn ulkopuolisissa muutoksissa. Tutkimuksen avulla saavutettiin määrätyt tavoitteet. Pääkohdat asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista nähdään taulukosta 2.

Taulukko 2. Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenveto

<u>Vahvuudet</u>	<u>Kehittämiskohteet</u>
Kalusto ja sen saatavuus	Saada asiakkaiden tietoisuuteen heidän velvollisuutensa. Tiedotuksen lisääminen
Yrityksen asiantuntevuus ja toiminta projektilla	Työturvallisuuden lisääminen
Hyvä maine	Aikataulussa sekä sovituisissa asioissa paremmin pysyminen

Tutkimustulokset osoittivat, että yritys onnistui tehtävässään, vaikka paranneltavaakin tuki löytyi. Kouluarvosananana voi käyttää numeroa seitsemän. Projekti oli haasteellinen, koska suuria nostoja ja kokonaisuuksia oli paljon pienten nostureiden rinnalla.

Äänekosken työnjohdon palautetta tarkastelemalla ja keskustelemalla saadaan seuraava suuri projekti vietyä läpi helpommin ja kannattavammin.

Tulosten avulla Havator pystyy parantamaan työtyytyväisyyttä sekä asiakastyytyväisyyttä. Tutkimukset olisi hyvä toistaa muutaman vuoden kuluttua, jotta nähdään ovatko henkilöstön ja asiakkaiden mielipiteet muuttuneet.

11 Pohdinta

Työtyytyväisyyskysely sekä asiakastyytyväisyyskysely pyrittiin laatimaan selkeiksi ja helposti luettavia. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin kahdella eri kielellä, koska useat toimijat olivat englanninkielisiä. Etusivulla olisi tosin saanut olla englanninkielinen opastus, sillä kyselyn aloituksesta tuli pari kyselyä. Kyselyitä tulee ihmisille todella paljon ja pientä turhautumistakin voi olla. Mielipiteet käyvät kyselystä ilmi, joten tämän perusteella voidaan katsoa tutkimuksen olevan reliaabeli.

Kysymykset olivat strukturoituja kysymyksiä eli olivat valmiita vaihtoehtoja, ja joissakin kysymyksissä sai lisäksi vastata avoimeen kysymykseen. Kysymykset ovat tutkimuksen luotettavuuden mittareita, joten ne mietittiin tarkkaan. Kysymykset olivat jokapäiväistä käyttökieltä ilman erikoistermejä ja vastauksiin pystyi vastamaan myös ”ei osaa sanoa” -vaihtoehdolla. Kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä tutkimuksessa olivat avoimet kommenttiosat.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli yhdeksän kysymystä ja työtyytyväisyyskyselyssä kymmenen. Kyselyt olivat lyhyitä mutta monipuolisia, jotta vastauksia pystyttiin analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Kyselyt pyrittiin pitämään selkeinä ja kysymykset tarkkoina ja lyhyinä jotta vastaaminen olisi mukavampaa. Kyselyssä annettiin myös mahdollisuus antaa palautetta ja kehittämissuhteita. Kyselyjen laatimisessa käytettiin harkintaa ja pyrittiin välttämään mahdollisia väärinkäsityksiä. Koska kyselyt suoritettiin verkossa, oli vastaajan mahdotonta esittää tarkentavia kysymyksiä. Ennen kyselyjen julkaisemista ne hyväksyttiin projektipäälliköllä ja kielivirheet korjattiin sekä suoritettiin testaus.

Kyselyn tulokset olisi saanut valmiina taulukoina, jos minä olisin raskinut maksaa hieman ohjelmasta, mutta tarvittavat tiedot saatiin siirtämällä aineisto Exceliin. Asia-

kastytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia aika pieni määrä, joten aineistoon liittyy epävarmuutta.

Kokonaisuudessaan tutkimukset olivat onnistuneita, vaikka vastauksia olisi saanut olla hieman enemmän, ainakin asiakastytyväisyyttä tutkittaessa. Asiakkaiden vastauksista voidaan todeta, että kyselyllä on saatu rehellisiä ja luotettavia vastauksia yrityksen toiminnasta työmaalla. Tutkimussuunnitelma, lähteiden hankinta, molempien tyytyväisyyskyselyiden suunnittelu sekä toteutus kulkivat aikataulun mukaisesti, sekä rytmittyivät sopivasti työmaan kulkuun. Työ esitellään ennen työmaan valmistumista, joten projektin päättäminen ja rahalliset tulokset jätetään tässä työssä käsittelemättä.

Saapuessani tälle projektille, oli kaikki uutta minulle ja projektina tämä oli ensimmäinen suuri projektini. Pelkästään tehdasalue ja reissuelämä olivat suuria muutoksia entiseen, mutta myös uusi tehtäväkuvani, nostosuunnittelija, jossa työnkuvana on suunnitella vaativat nostot Autocadilla, toi haastetta projektin läpiviemiseen omalta osaltani, kaikkien muiden projekti-insinöörille kuuluvien töiden lisäksi. Työn ohella opiskelun, tämän projektin ja päättötöiden loppuun saattamisen jälkeen tiedän projekteista, johtamisesta sekä rakentamisesta enemmän.

Lähteet

- Artto, K. & Martinsuo, M. & Kujala, J. 2008. Projekttiliiketoiminta. 2. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Asiakasprojektin vaiheet, 2009. Rautiainen M. Viitattu 23.3.2017. Taideakatemia alumni. Mediatuottaja. <http://www.nokkos.fi/opiskelijaosuuskunta/tekemisen-tavat/asiakasprojektin-vaiheet/>
- Berkun, S. 2006. Projektihallinnan taito. Helsinki: ReadMe.
- Chatfield, C. S. & Johnson, T. D. 2000. Microsoft Projekt 2000 Trainer. Oy Edita Ab. Helsinki.
- Eskola, A. & Mäntysaari, A. 2006. Menestys: Kannattavuuden hallinnan perusteet. Helsinki: Otava.
- Finne, S. & Kokkonen, T. 2005. Asiakslähtöinen kaupan arvoketju. Kilpailukykyä ECR-yhteistyöllä. Juva: WSOY
- Forbes, L. H. & Ahmed, S. M., 2011. Modern Construction: Lean Project Delivery and Integrated Practices: Taylor and Francis Group.
- Feldt, T. & Mäkikangas, A. & Kokko, K. 2005. Työhyvinvoinnin yksilöllisyys. Teoksessa Feldt, T. (toim.) Työ leipälajina (s. 75-118). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Hannus, T. 2007. N.d. Viitattu 23.3.2017. Pyörtääkö sähköinen taloushallinto? <http://www.tilisanomat.fi/lehti/printview.php?catid=14&artid=2007>
- Havatorin historia. N.d. Viitattu 23.3.2017. Tietoa Havator Oy:n historiasta. <http://www.havator.fi/yritys/historia.html>
- Havator Oy:n kotisivut. N.d. Viitattu 23.3.2017. Yritysesitely Havator Oy:stä. <http://www.havator.fi/>
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uud.p. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Ilmarinen, J. 2006. Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Järvelä J. 2006. Projektin arviointi. Viitattu 23.3.2017. Hybermedian tuotantoprojekti. <https://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/hypermedian-tuotantoprojektin-arviointi.htm>
- Järvinen P. 2001. Onnistu esimiehenä. Juva: WSOY
- Karlsson Å & Marttala A. 2001. Onnistuneen projektin toteuttaminen, Helsinki: Kauppakaari.

- Karppanen, K. 2006. Esimiestyö ja työhyvinvointi. Teoksessa Työhyvinvointi ja esimiestyö Vesterinen, P. (toim.) 155-162. Helsinki: WSOYpro.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOYpro.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Talentum.
- Lehmus, P. & Korkala, A. 1997. Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. 2. Painos. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Manka, M-L., Kaikkonen, M-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön – Eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan sosiaalirahasto.
- Meyer, M. W., 2003. Rethinking Performance Measurement: Beyond the Balanced Scorecard. New York, USA:Cambridge University Press.
- Mäkinen, I. Stenbacka, J. & Söderström, T. 2003. Kannattavuuden avaimet. Helsinki: WSOY.
- Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. 6.-7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Nummelin Tarja. 2007. Keskusteleva esimiestyö -opitaan kokemuksesta. WSOYpro, Helsinki.
- Ojala, S. & Jokivuori, P. 2012. Työhyvinvointi ja organisaation talous työntekijöiden silmin. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.) Työhyvinvointi ja organisaation menestys (23-40). Helsinki: Gaudeamus.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentehtäjänä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pelin R. 1990. Projektin suunnittelu ja ohjaus. Espoo: Weilin+Göös.
- Pelin R. 2009. Projektinhallinnan käsikirja. 6. uud. painos. Helsinki: Projektijohtaminen Oy Risto Pelin.
- Rasmusson J. 2010. The Agile Samurai How Agile Masters Deliver Great Software. United States o America
- Rissanen, Tapio. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Ruuska, Kai 2005. Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.
- SFS-EN ISO 9004-2 -standardi. 1992. Laatujohtaminen ja laatu järjestelmien rakenneosat. Suuntaviivat palveluille. Suomen Standardoimisliitto SFS.
- Sorbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.
- Strang, L.2000. Yritystoiminnan uhkatekijät: tunnista, ennakoi, selviydy. Helsinki: Kauppakaari.

Tietoa biotuotetehdasprojektin etenemisestä. N.d. Viitattu 23.3.2017 Äänekosken biotuotetehtaan hankkeen esittelysivusto. Metsä Group.

<http://biotuotetehdas.fi/eteneminen>

Tietoa biotuotteista. N.d. Viitattu 23.3.2017. Biotuotetehtaan tuotteet. Metsä Fibre.

<http://www.metsafibre.com/fi/yhtio/Pages/Biotuotetehdas.aspx>

Tietoa hankkeesta. N.d. Mikä-hanke. Viitattu 23.3.2017. Metsä Group.

<http://biotuotetehdas.fi/mika-hanke>

Tilikirjurit. 2010. Viitattu 23.3.2017. <http://www.tilikirjurit.fi/sk-sahko.html>

Työterveyslaitos 2004-2007. N.d. Viitattu 23.3.2017 Johtaminen ja työhyvinvointi.

http://www.ttl.fi/duunitalkoot/johto_s4.html

Vanhala, S. & von Bondsdorff, M. 2012. Henkilöstöjohtamisen hyvät käytännöt. Teoksessa Pyöriä, P. (toim.) Työhyvinvointi ja organisaaton menestys (s119-136). Helsinki: Gaudeamus.

Vehkalahti, K. 2008. "Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät", Tammi.

Vehmanen, P. & Koskinen, K. 1998. Tehokas kustannustenhallinta. 2. painos. Helsinki:

WSOY.

Viirkorpi, P. 2000. Onnistunut projekti – opas kunta-alan projektityöskentelyyn.

Helsinki: Suomen kuntaliitto

Virtanen, Petri 2000. Projektityö. Porvoo: WSOY.

WebFinance Inc. 2010. N.d. Viitattu 23.3.2017 General and administrative expense (G&A). <http://www.businessdictionary.com/definition/general-and-administrative-expense-G-a.html>

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Young, Trevor L. 1998. Leading projects: a manager's pocket guide. London. Industrial Society.

Liitteet

Liite 1. Työtyytyväisyyskysely

Työtyytyväisyyskysely

Äänekosken BTT työmaalla työskennelleille

Osa Ninnin päättötyötä. Kiitos vastauksestasi!

1. Olen tyytyväinen työnantajaani?

- Täysin samaa mieltä
 Osittain samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Osittain eri mieltä
 Täysin eri mieltä
 Mitä parannettavaa työnantajalla on?

2. Miten sinua on kohdeltu Äänekosken projektilla?

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen ollut tyytyväinen työnjohdon toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohto kuuntelee minua työhön liittyvissä asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan työtäni koskevat tiedot työnjohdolta sujuvasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtoverini ovat ottaneet minut hyvin huomioon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen majoitusjärjestelyihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mihin asioihin olet ollut tyytymätön työnjohdon työskentelyssä Äänekoskella?

3. Mikä on tyytyväisyysasteenne seuraavissa asioissa

	Huono	Hieman huono	En osaa sanoa	Hyvä	Erittäin hyvä
Palkka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveystenhoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työturvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitysmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työmäärä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn valvonta/ohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä pitäisi mielestäsi parantaa?

4. Kuinka mielenkiintoista työsi on?

- Erittäin mielenkiintoista
- Hyvin mielenkiintoista
- Kohtalaisen mielenkiintoista
- Hieman mielenkiintoista
- Ei lainkaan mielenkiintoista

5. Kuinka haastavaa työsi on?

- Erittäin haastavaa
- Hyvin haastavaa
- Kohtalaisen haastavaa
- Hieman haastavaa
- Ei lainkaan haastavaa

6. Kuinka hyvin huomioit ja autat työtoveriasi?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- En osaa sanoa
- Hieman
- En lainkaan

7. Normaalina työviikkona, kuinka usein tunnet itsesi stressaantuneeksi?

- Erittäin usein
- Hyvin usein
- En osaa sanoa
- Joskus
- En koskaan
- Mitkä asiat stressaavat?

8. Kuinka ylpeä olet Havator brändistä ja työskentelystäsi yrityksessä?

- Erittäin ylpeä
- Ylpeä
- En osaa sanoa
- Hieman ylpeä
- En lainkaan ylpeä

9. Kuinka usein olet katsellut/etsinyt uutta työpaikkaa?

- Joka päivä
- Kuukausittain
- En osaa sanoa
- Hyvin vähän, kerran vuodessa
- En etsi, mutta pidän korvat auki
- En lainkaan

10. Kuinka todennäköisesti suosittelet yritystä työnantajana tuttavillesi?



Muuta/ palautetta yritykselle tai Äänekosken työnjohtolle

Loppu

Kyselytutkimuksen toteuttaa



Katso miten helposti voit luoda kyselytutkimuksen.

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Havator Oy:n asiakastyytyväisyyskysely BTT -projektilla

1. Havator Oy yrityksenä / Havator Oy as a company

	Täysin eri mieltä / Completely disagree	Osittain eri mieltä / Partially disagree	Osittain samaa mieltä / Partially agree	Täysin samaa mieltä / Completely agree
Hyvämaineinen toimijoiden keskuudessa / Good reputation among contractor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
On tunnettu / Well known	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
On innovatiivinen / Innovative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
On luotettava / Reliable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimii asiakkaan parhaaksi / Acts as the customer's favours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palautte / kehittämisehdotukset
Feedback / development proposal

2. Havator Oy:n palvelut / Havator Oy's services

	Täysin eri mieltä / Completely disagree	Osittain eri mieltä / Partially disagree	Osittain samaa mieltä / Partially agree	Täysin samaa mieltä / Completely agree
Palveluvalikoima vastaa tarpeita / Range of services corresponds to the needs of customer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinta laatusuhde on hyvä / Value for money is good	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saatavuus on hyvä / Availability is good	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimitusaikataulut pitävät / Delivery on time	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palautte / kehittämisehdotukset
Feedback / Development proposal

3. Havator Oy:n kuljettajat / Havator Oy's drivers

	Erittäin huono / Very poor	Huono / Poor	Hyvä / Good	Erittäin hyvä / Very good
Kuljettajien ammattitaito / Professional skills of drivers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajien kyky kiinnittää huomiota omaan suorituskykyynsä / Drivers ability to pay attention to the performance ability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajien tarkkaavaisuus / Drivers awareness	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajien tavoitettavuus / Reachability of drivers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan toiminta / Drivers performance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palautte / kehittämisehdotukset
Feedback / Development proposal

4. Havator Oy:n työnjohto / Havato Oy supervisors

	Erittäin huono / Very poor	Huono / Poor	Hyvä / Good	Erittäin hyvä / Very good
Projektinhallinta taidot / Projekt management skills	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohdon kykyyn ratkaista ongelmia / Supervisor ability to solve problems	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelualltius / Susceptibility to serve	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus / Reachability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palautte/ kehittämisehdotukset
Feedback/ Development proposals

5. Havator Oy:n työn toteuttaminen projektilla / Implementation of the work of the project

	Täysin eri mieltä / Completely disagree	Osittain eri mieltä / Partially disagree	Osittain samaa mieltä / Partially agree	Täysin samaa mieltä / Completely agree
Suunnittelu ennen nostoa on onnistunut / Planning before lifting has been successful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmien ratkaisu projektin edetessä onnistui / Problem solving has been developed as project has gone forward	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projektin toteutuminen aikataulussa / Implementation of the Project on schedule	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontaktin pitäminen hoidettiin hyvin projektin aikana / Contact between Havator and customer was successfully handled	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjojen laatu oli hyvä / The quality of the documents was a good	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineiden laatu oli hyvä / The quality of the tools was good	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työturvallisuus otettiin huomioon / Safety was taken into account	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projekti on ollut täysin onnistunut / The Project has been entirely successful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palautte / kehittämisehdotukset
Feedback / Development proposal

6. Havator Oy:n viestintä / Havato Oy's Communications

	Erittain huono / Very poor	Huono / Poor	Hyvä / Good	Erittain hyvä / Very good
Tiedottaa uusista palveluista / Information about new services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen markkinoinnissa ja henkilökohtaisessa myyntityössä / Information about marketing and personal contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden selkeys esitteissä / Readability of brochure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esitteiden ja materiaalin saatavuus / Availability of brochures and material	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietojen saatavuus verkkosivuilta / Access to information on the website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivujen selkeys / Clarity websites	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivujen ulkonäkö / The appearance of web pages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa ajankohtaisesta toiminnasta / Information about current activities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaslehden laatu / The quality of customer magazine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palaute / Kehittämisehdotukset
Feedback / Development proposal

7. Yleisarvosana Havator Oy:n toiminnasta viimeisen 12 kuukauden aikana? Overall rating of Havator during the past 12 months

8. Havator Oy:n vahvuudet / Strengths of Havator Oy

9. Odotukset yhteistyöstä seuraavan 12 kuukauden aikana? Mitä tarvitsee muuttaa/kehittää? Expectations of co-operation over the next 12 months? What needs to be changed?

Loppu

Kyselytutkimuksen toteuttaa

 SurveyMonkey®

Katso miten helposti voit luoda kyselytutkimuksen.