



# Vastuukorjauksen asiakastyytyväisyys ja sen kehittäminen

Daniel Petäistö

OPINNÄYTETYÖ  
2024

Rakennustekniikan tutkinto-ohjelma  
Rakennustuotanto

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Rakennustekniikan tutkinto-ohjelma  
Rakennustuotanto

PETÄISTÖ, DANIEL:

Vastuukorjauksen asiakastyytyväisyys ja sen kehittäminen

Opinnäytetyö 26 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Tammikuu 2024

---

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan YIT:n vastuukorjauksen asiakastyytyvyyttä ja tunnistetaan keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakastyytyvyyteen. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi YIT Suomi Oy, jonka vastuukorjauksen toimintaa työssä tarkastellaan. Opinnäytetyö laadittiin, koska vastuukorjauksen asiakastyytyvyyden palautteiden mukaan toiminnassa oli kehitettävää.

Rakentamisen ollessa kasvussa myös vastuukorjausten määrät ovat lisääntyneet, ja niiden onnistuminen on tärkeää sekä yritykselle että myös asiakkaalle. Tässä opinnäytetyössä analysoidaan viiden eri työmaan asiakaspalautteita käyttäen kirjallisuus- ja haastattelututkimusta. Tietoa kerättiin YIT:n sisäisestä järjestelmästä sekä haastatteleamalla työnjohtajia ja vastuukorjauspäällikköä.

Opinnäytetyössä etsitään parannettavia toimintatapoja asiakaspalautteista- ja haastatteluista. Kirjallisuus- ja haastattelututkimusten tuloksista tehtiin asiakastyytyvyyden kehittämissuunnitelmat sekä kehitysehdotusten käyttöönoton suunnitelma.

---

Asiasanat: vastuukorjaus, NPS, asiakastyytyväisyys

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Construction Engineering  
Construction Production

PETÄISTÖ, DANIEL:  
Improving Customer Satisfaction in Liability Repairs

Bachelor's thesis 24 pages + appendices 2 pages  
January 2024

---

This thesis examines customer satisfaction related to YIT's liability repairs and identifies key factors that affect customer satisfaction. This thesis was commissioned by YIT Suomi Oy, whose liability repair activities are examined. The thesis was prepared because according to the customer satisfaction feedback on liability repairs, there was room for improvement in operations.

As construction has grown, the number of liability repairs has also increased, and their success is important for the company's business and customers. The thesis analyzes the use of customer feedback from five different construction sites by using literature review and interviews. Information was collected from YIT's internal system and by interviewing foremen and the manager responsible for liability repairs.

This thesis explores ways to improve working methods based on customer feedback and interviews. The results of the literature review and interviews were used to make suggestions to improve customer satisfaction, along with a plan for implementing these proposed improvements.

---

Key words: liability repairs, net promoter score, customer satisfaction

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
1.1	Tausta .....	6
1.2	Päätavoite, konkreettinen osatavoite .....	7
1.3	Menetelmät .....	7
2	Tutkimusmenetelmät ja toteutus .....	8
2.2	Haastattelututkimus ja sen toteutus .....	9
3	Asiakaspalautteiden tulokset .....	10
3.1	Kohteiden asiakaspalautteet .....	10
3.2	Asiakaspalautteiden yhteenveto.....	13
4	Haastattelun tulokset .....	15
4.1	Ensimmäisen työnjohtajan haastattelun tulokset.....	15
4.2	Vastuukorjauspäällikön haastattelun tulokset .....	16
4.3	Toisen työnjohtajan haastattelu.....	17
5	Asiakastyytyväisyyden kehittämisehdotukset .....	19
6	Kehitysehdotusten käyttöönoton suunnitelma.....	20
7	Tulosten tarkastelu.....	22
8	Yhteenveto.....	23
8.1	Tulosityhteenveto.....	23
8.2	Suositus .....	23
8.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	23
	LÄHTEET .....	24
	LIITTEET .....	25
	Liite 1. Haastattelun kysymykset.....	25
	Liite 2 Asiakaspalautteet .....	26

**ERITYISSANASTO**

TAMK  
op

Tampereen ammattikorkeakoulu  
opintopiste

NPS

Net Promoter Score (NPS) on mittari asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Se perustuu yhteen kysymykseen: "Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yritystä ystävälle tai kollegalle asteikolla 0–10?" Vastaukset jaetaan kolmeen ryhmään: Detraktorit (pisteet 0–6), Passiiviset (pisteet 7–8) ja Promootorit (pisteet 9–10). NPS lasketaan vähentämällä Detraktoreiden osuus Promootoreiden osuudesta. Lopputulos voi olla välillä -100 ja +100, ja positiivinen tulos viittaa siihen, että yritys saa enemmän suosituksia kuin kriittisiä arvioita. NPS on suosittu mittari asiakaspalautteen kokonaisarvioimiseen.

vastuukorjaus

Vastuukorjaus liittyy uudisrakentamiseen ja viittaa rakentamisajan jälkeiseen ajanjaksoon, jolloin rakennuksen urakoitsijalla on vastuu korjata mahdolliset viat tai puutteet. Tätä aikaa kutsutaan usein myös takuu- tai vuosikorjausajaksi. Urakoitsijan velvollisuutena on huolehtia siitä, että rakennus pysyy virheettömänä ja vastaa sovittuja standardeja tai sopimuksia.

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tausta

Rakentaminen on kasvanut sekä kehittynyt vuosikymmenten aikana paljon ja sen vaikutuksia nähdään etenkin isojen kaupunkien äärellä. Rakentamisen kasvaessa laadun merkitys kasvaa ja sillä on vaikutusta rakentajan valintaan. Rakennusalan merkitys talouteen on merkittävä ja ala vaikuttaa paljon ihmisten työllisyyteen. Uudisrakentaminen on ollut suosiossa jo pitkään, silloin rakentajilla on myös paljon takuunalaisia korjauksia. Korjaustoissa on tärkeää palvella asiakasta siten että asiakkaalle jää hyvä- ja vastuullinen kuva korjauksen suorittamisessa.

YIT on suomalainen rakennus- ja kiinteistöalan yritys, jolla on paljon asiantuntemusta sekä kokemusta rakentamisessa. YIT tekee kestäviä ratkaisuja ja on pannostanut ekologiseen ja sosiaaliseen vastuullisuuteen ja siksi yritys tunnetaan vastuullisena toimijana. YIT:n imagossa korostuu myös asiakaslähtöisyys ja kyky ymmärtää asiakkaiden tarpeita.

Rakentamisen vastuukorjaukset ovat olennainen osa asiakkaan tyytyväisyyttä ja luottamusta. Ne tarjoavat asiakkaille turvaa ja varmuutta siitä, että mahdolliset ongelmat ratkaistaan ammattitaitoisesti ja tehokkaasti. Vastuukorjausten laatu heijastaa suoraan yrityksen ammattitaitoa ja huolenpitoa asiakkaistaan. Korjauksen on oltava korkealaatuista sekä asiakaslähtöistä, joka ottaa huomioon asiakkaan tarpeet ja aikataulut.

Yrityksen kannalta korjausmäärät vaikuttavat maineeseen, kustannuksiin ja työvoiman tarpeeseen. Jos yritys joutuu tekemään paljon vastuukorjauksia, se voi antaa kuvan siitä, että heidän työnsä ei ole laadukasta ja näin ollen vaikuttaa yrityksen maineeseen. Vastuukorjauksien huolellinen käsittely on tärkeää asiakastytyväisyyden ylläpitämiseksi.

## **1.2 Päätavoite, konkreettinen osatavoite**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on analysoida YIT:n asiakastytyvyyttä vastuukorjauksissa ja tunnistaa keskeiset tekijät, jotka vaikuttavat asiakastytyvyyteen näissä tilanteissa. Tutkimuksessa pyritään ymmärtämään asiakkaiden odotuksia, kokemuksia ja tarpeita YIT:n vastuukorjauksissa sekä tunnistamaan mahdolliset haasteet ja onnistumiset.

Opinnäytetyössä ehdotetaan käytännön ratkaisuja, jotka voivat auttaa YIT:tä parantamaan asiakastytyvyyttä vastuukorjauksissaan. Tarkoituksena on tuottaa käytännön ohjeita, jotka voivat ohjata YIT:n toimintaa ja auttaa yritystä tarjoamaan entistä parempaa asiakaspalvelua vastuukorjaustilanteissa.

## **1.3 Menetelmät**

Tutkimuksessa käytetään kirjallisuustutkimusta. Tietoa haetaan yrityksen tietopankista suoritetuista vastuukorjauksista. Toinen käytetty menetelmä on haastattelututkimus, jossa haastatellaan vastuukorjauspäällikköä sekä kahta työnjohtajaa.

## **1.4 Rajaukset**

Suuret korjausmäärät voivat lisätä myös yrityksen kustannuksia ja heikentää yrityksen taloudellisia tavoitteita. Suuret korjausmäärät vaativat usein myös lisää työvoimaa. Tässä opinnäytetyössä ei selvitetä kustannusvaikutuksia, vaan tehdään selvitys ainoastaan siitä, miten asiakastytyvyyttä voidaan kehittää vastuukorjauksissa. Tutkimuksessa tehdään asiakastytyvyyden kehittämisehdotukset, joita ei julkaista.

## 2 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

### 2.1 Kirjallisuustutkimus ja sen toteutus

Tutkimuksen menetelmänä on käytetty kirjallisuustutkimusta, jossa YIT:n asiakaspalautejärjestelmästä on haettu tietoa tutkimalla asiakaspalautteita ja niiden kehittämiskohtia. Tutkimuksessa tarkastellaan viiden sattuman varaisesti valikoituneiden taloyhtiöiden palautteita.

YIT:n asiakaspalautejärjestelmässä on lukuisia YIT:n rakentamien hankkeiden raportteja. Palautejärjestelmän infosivun mukaan raportti koostuu vuosikorjausvaiheen asiakaspalautteista kohteittain. Raportin tietoja ei voida kohdistaa yksittäisiin asiakkaisiin eikä raportilla esiinny asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja, kuten nimiä tai yhteystietoja (YITanalytics 2023).

Järjestelmästä haetaan vastauksia palautteista liittyen ammattitaitoiseen palveluun, ystävälliseen palveluun, asiakkaan kuuntelemiseen, vikojen ja puutteiden kirjaamiseen, yhteydenpitoon, korjauskäynneistä ilmoittamiseen, aikataulun pitämiseen ja korjauksen laatuun sekä yksittäisiin kysymyksiin (YITanalytics 2023). Edellä mainittuja kohtien tyytyväisyystasoa kartoitetaan asiakaspalautteiden sekä NPS -kommenttien avulla, jotka antavat YIT:lle yleiskuvan vastuukorjauksen asiakastyytyväisyydestä ja auttaa tunnistamaan alueet, joilla parannuksia voidaan tehdä.

Asiakaspalaute ja Net Promoter Score (NPS) ovat keskeisiä tekijöitä asiakastyytyväisyyden arvioinnissa ja parantamisessa. Asiakaspalaute tarkoittaa suoraan asiakkailta kerättyjä näkemyksiä heidän kokemuksistaan tuotteen tai palvelun parissa. NPS puolestaan on tietty mittari, joka mittaa asiakkaiden todennäköisyyttä suositella yritystä muille. Molemmat työkalut ovat arvokkaita yrityksille, jotka pyrkivät ymmärtämään asiakkaan tuntemuksia, tunnistamaan parannuskohteita ja vahvistamaan kokonaisvaltaista asiakasuskollisuutta. Asiakaspalautteen ja NPS:n hyödyntäminen mahdollistaa organisaatioille päätöksenteon perustamisen tietoon ja myönteisten suhteiden rakentamisen asiakaskuntaansa. (Sales communications 2023.)



## 2.2 Haastattelututkimus ja sen toteutus

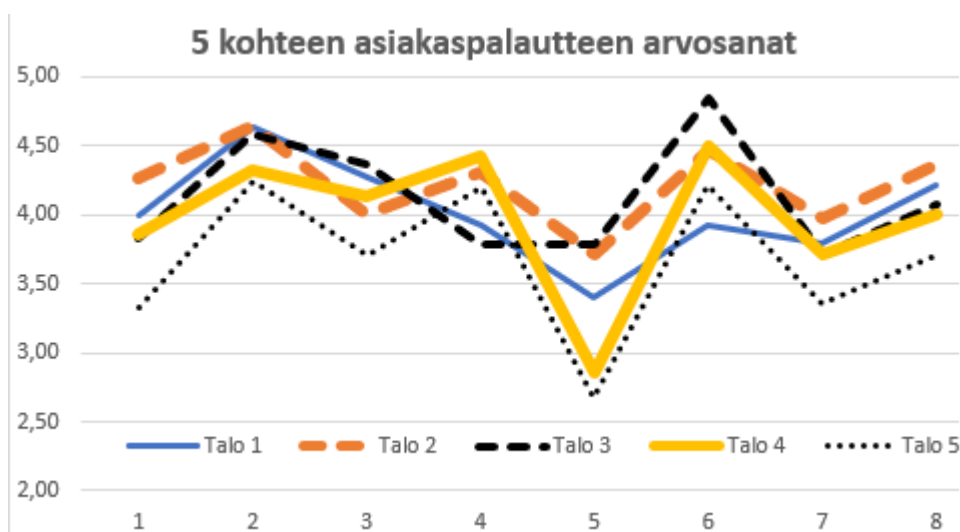
Haastattelututkimuksen tavoitteena on ollut selvittää YIT:n vastuukorjauksen asiakastyytyvyyden nykytilannetta sekä korjauksien suorittamisen toimintatapoja työnjohtajien sekä työntekijöiden tasolla. Haastattelussa on tutkittu vastuukorjauskohteiden erilaisia ongelmia ja niiden vaikutusta asiakastyytyvyyteen. Näitä asioita selvitettiin haastattelemalla vastuukorjaustyönjohtajia sekä vastuukorjauspäällikköä esittämällä heille useita kysymyksiä.

Haastateltavaksi on valittu kolme YIT:n vastuukorjauksesta vastaavaa henkilöä, esihenkilö ja kaksi työnjohtajaa. Haastateltaville ei ole lähetetty etukäteen haastattelukysymyksiä (liite 1), jotta vastauksiin ei valmistauduttaisi etukäteen. Haastattelu on toteutettu loka-, marras- ja joulukuun 2023 aikana Teamsin välityksellä ja nauhoitettu. Nauhoitettu haastattelumateriaali on purettu ja litteroitu wordiin, missä aineisto on pilkottu osiin ja luokiteltu kysymysten mukaisesti. Haastateltavista käytetään tekstissä nimityksiä työnjohtaja 1, vastuukorjauspäällikkö ja työnjohtaja 2.

### 3 Asiakaspalautteiden tulokset

#### 3.1 Kohteiden asiakaspalautteet

Tässä luvussa tarkastellaan asiakaspalautteiden kahdeksaa arviointikohtaa viiden asunto-osakeyhtiön osalta. Taloyhtiöistä käytetään nimityksiä talo 1, 2, 3, 4 ja 5. Annetut arvosanat ovat 1-5 (1=heikko, 2=välttävä, 3=kohtalainen, 4=hyvä, 5=erinomainen).



Kuva 1 (Liite 2). Asiakaspalautteiden arvosanat kohteittain (YIT analytics)

Kuvan kohtien 1-8 selitykset:

- 1 = Ammattitaitoinen palvelu
- 2 = Ystävällinen palvelu
- 3 = Asiakkaan kuunteleminen
- 4 = Vikojen ja puutteiden kirjaaminen
- 5 = Yhteydenpito
- 6 = Korjauskäynneistä ilmoittaminen
- 7 = Aikataulun pitäminen
- 8 = Korjausten laatu

**Ammattitaitoinen palvelu** = kuva 1 kohta 1

Talo 1 kohdalla ammattitaitoinen palvelu on hyvää ja arvosanat ovat keskiarvoltaan 4. Talo 2 kohdalla se on hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,26. Talo 3 poikkeaa hieman edellisistä ja arvosanojen keskiarvo on kohtalaista 3,83. Huonommat palautteet koskivat korjauksien huolimattomuutta ja korjauksien epäselvyyksiä. Myös talo 4 kohdalla arvosanojen keskiarvo on kohtalainen, 3,86. Korjauksia on jouduttu tekemään useaan kertaan. Talo 5 suhteen arvosanat ovat huonoimmat edellisiin taloyhtiöihin verrattuna, keskiarvoltaan 3,33. Korjaukset ovat olleet osittain puutteellisia.

**Ystävällinen palvelu** = kuva 1 kohta 2

Talo 1 kohdalla ystävällinen palvelu on ollut erinomaista ja arvosanat ovat keskiarvoltaan 4,63. Talo 2 kohdalla se on melkein erinomaista ja arvosanojen keskiarvo on 4,65. Talo 3 suhteen ystävällinen palvelu on myös ollut melkein erinomaista, keskiarvoltaan 4,59. Talo 4 kohdalla tämä on ollut hyvää, keskiarvoltaan 4,33. Talo 5 suhteen ystävällinen palvelu on ollut myös hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,25.

**Asiakkaan kuunteleminen** = kuva 1 kohta 3

Talo 1 kohdalla asiakkaan kuunteleminen on hyvää ja arvosanat ovat keskiarvoltaan 4,27. Talo 2 kohdalla se on erittäin hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,40. Talo 3 suhteen tulos on melkein sama ja keskiarvo on myös 4,36. Talo 4 kohdalla tämä on ollut myös hyvää, keskiarvoltaan 4,14. Talo 5 suhteen asiakkaan kuunteleminen on ollut kohtalaista ja hieman heikompaa, kuin edellisissä taloyhtiöissä ja arvosanojen keskiarvo on 3,71.

**Vikojen ja puutteiden kirjaaminen** = kuva 1 kohta 4

Talo 1 kohdalla vikojen ja puutteiden kirjaaminen on ollut melko hyvää ja arvosanat ovat keskiarvoltaan 3,93. Talo 2 kohdalla se on hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,31. Talo 3 suhteen tulos on huonompi ja kohtalainen, keskiarvoltaan

3,78. Virheistä on jouduttu kertomaan useaan kertaan. Talo 4 kohdalla tämä on ollut hyvää, keskiarvoltaan 4,43. Talo 5 suhteen vikojen ja puutteiden kirjaaminen on ollut hyvää, keskiarvoltaan 4,20.

#### **Yhteydenpito** = kuva 1 kohta 5

Talo 1 kohdalla yhteydenpito on ollut kohtalaista ja arvosanojen keskiarvo on 3,40. Kommunikointi on ollut puutteellista ja aikataulussa epäselvyyksiä. Talo 2 kohdalla se on kohtalaista ja arvosanojen keskiarvo on 3,72. Yhteydenpito on ollut epäselkeää ja korjauskänneissä ei ole ollut joustavuutta. Talo 3 suhteen yhteydenpito on myös ollut kohtalaista, keskiarvoltaan 3,79. Yhteydenpito ei ole ollut riittävää. Talo 4 kohdalla tämä on ollut välttävää, keskiarvoltaan 2,86. Talo 5 suhteen yhteydenpito on ollut myös välttävää ja keskiarvoltaan 2,68 huonointa verrattuna edellisiin taloyhtiöihin. Tässä kohteessa yhteydenpito ei ole ollut myöskään riittävää.

#### **Korjauskäynneistä ilmoittaminen** = kuva 1 kohta 6

Talo 1 kohdalla korjauskäynneistä ilmoittaminen on ollut melko hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 3,93. Talo 2 kohdalla se on melkein erinomaista ja arvosanojen keskiarvo on 4,47. Talo 3 suhteen korjauskäynneistä ilmoittaminen on huijussa ja lähes erinomaista 4,85. Talo 4 kohdalla tämä on ollut hyvää ja melkein erinomaista, keskiarvoltaan 4,50. Talo 5 suhteen korjauskäynneistä ilmoittaminen on ollut hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,22.

#### **Aikataulun pitäminen** = kuva 1 kohta 7

Talo 1 kohdalla aikataulun pitäminen on ollut melko hyvää ja arvosanat ovat keskiarvoltaan 3,79. Korjauksien aikataulut ovat venyneet. Talo 2 kohdalla se on melkein hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 3,97. Myös tämän talon kohdalla korjaukset olivat osittain viivästyneet. Talo 3 suhteen aikataulun pitäminen on ollut kohtalaista, arvosanoiltaan 3,72. Talo 4 kohdalla keskiarvo on lähes sama kuin edellisessä, 3,71 eli kohtalainen. Talo 5 suhteen aikataulun pitäminen on ollut

myös kohtalaista, arvosanoiltaan 3,35. Kohteessa on ollut useita pitkittyneitä korjauksia.

### **Korjausten laatu** = kuva 1 kohta 8

Talo 1 kohdalla korjausten laatu on ollut erittäin hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,21. Talo 2 kohdalla se on erittäin hyvää ja arvosanojen keskiarvo on 4,36. Myös talo 3 kohdalla arvosanojen keskiarvo on lähes sama, kuin aiemmissa taloissa, 4,07. Talo 4 kohdalla tämä on ollut hyvää, keskiarvoltaan 4,00. Talo 5 suhteen korjausten laatu on ollut hieman huonompaa kuin edellisissä taloyhtiöissä ja kohtalaista 3,70.

## **3.2 Asiakaspalautteiden yhteenveto**

Tässä luvussa avataan asiakaspalautetietokannan kahdeksan kohdan tulokset viidestä taloyhtiöstä ja nostetaan esiin erityisesti kehystä vaativat osa-alueet.

Ammattitaitoinen palvelu saa pääosin hyvä arvosanoja kaikista taloista, mutta talo 3 ja talo 5 erottuvat kohtalaisella palautteellaan.

Ystävällisen palvelun osalta kaikissa taloissa päästään hyvään tai jopa erinomaiseen palautteeseen. Asiakkaan kuunteleminen on korkealla tasolla useimmissa taloissa, vaikka talo 5:n arvosanat ovat hieman alempia. Vikojen ja puutteiden kirjaaminen on yleisesti ottaen hyvää, mutta talo 3:ssa ja talo 5:ssa taas hieman heikompaa.

Yhteydenpito on kohtalaista tai parempaa kaikissa taloissa, paitsi talo 5:ssä, missä yhteys asiakkaisiin on heikompaa. Korjauskäynnistä ilmoittaminen ja aika-  
taulun pitäminen vaihtelevat, mutta talo 3 erottuu positiivisesti erinomaisesta tuloksistaan näillä osa alueilla. Korjausten laatu on pääosin hyvää tai erinomaista kaikissa taloissa, paitsi talo 5:ssä, missä se jää hieman heikommaksi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kaikissa taloyhtiössä on useita vahvuuksia, kuten ystävällinen palvelu ja korjausten laatu, mutta on myös alueita, joilla parannuksia kaivataan. Jatkuvaa seuranta ja toimenpiteitä tarvitaan asiakastytyvyyden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi kaikissa taloissa. On tärkeää kiinnittää erityistä huomiota korjausten laatuun, yhteydenpitoon, aikataulun pitämiseen ja asiakkaan kuuntelemiseen, koska näiden kohdalla arvosanojen keskiarvo oli pääsääntöisesti kohtalaista tasoa.

## 4 Haastattelun tulokset

### 4.1 Ensimmäisen työnjohtajan haastattelun tulokset

Tässä luvussa avataan YIT:n vastuukorjauksen ensimmäisen työnjohtajan haastattelun tuloksia. Luku sisältää suoria lainauksia litteroidusta haastatteluaineistosta, joita on referoitu poimimalla kysymysten kannalta oleelliset vastaukset. Työnjohtaja 1 on esitetty haastattelussa yhteensä viisi laajaa kysymystä vastuukorjauksen nykytilanteesta.

Kysymys 1: Mitkä ovat korjaustyöntekijöiden toimintatavat?

Työnjohtaja 1 avaa korjaustyöntekijöiden toimintatapoja valmistelevista töistä vastuukorjaustilanteissa. Vastauksessa korostuu joustava toimintamalli, joka ottaa huomioon myös asiakkaan aikataulun.

Kysymys 2: Mitkä ovat merkittäviä toimintatapoja työntekijöillä asiakastyytyväisyyden näkökulmasta?

Työnjohtaja 1 mukaan asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa, se miten selkeästi käynneistä informoidaan. Parannettavaa on ollut käyntitiedotteiden sisällön informatiivisuuden suhteen.

Kysymys 3: Mainitse jokin esimerkkikohde, joka on saanut tyytyväisyyteen liittyvää palautetta ja olisi pitänyt tehdä toisin?

Työnjohtaja 1 tuo esiin esimerkin taloyhtiöstä, joka on nimetty tekstissä kohteena x. Kohteessa x on ollut valmistumisesta saakka ilmanmääräsäädin ongelmia, joita on pyritty korjaamaan kahden vuoden ajan yhteistyössä aliurakoitsijan kanssa.

Kysymys 4: Mitä kehitys-ehdotussuunnitelmassa pitää olla?

Työnjohtaja 1 painottaa viestinnän merkitystä kaiken suhteen. Viestintää pitäisi parantaa asiakkaiden osalta. Työnjohtajia täytyy ohjeistaa paremmin viestinnän merkityksestä, sisällöstä ja ajankohdasta. Asiakkaiden kysymyksiin tulee vastata viipymättä. Kehitysehdotusten suunnitelman on hyvä olla monipuolinen.

Kysymys 5: Miten asiakastyytyvyyden heikkoja kohtia kehitetään? Miten lähtisit korjaamaan viestintää?

Työntekijöiden tasolla työnjohtaja 1 painottaa yhteisiä käytäntöjä:

Aliurakoitsijan ja pääurakoitsijan välisessä yhteistyössä työnjohtaja 1 painottaa selkeyttä, avointa yhteistyötä ja kommunikointia:

## **4.2 Vastuukorjauspäällikön haastattelun tulokset**

Tässä luvussa avataan YIT:n vastuukorjauspäällikön haastattelun tuloksia. Haastattelussa on käyty läpi vastuukorjauksen nykytilannetta YIT:n yksikössä työnjohtajatasolla sekä työntekijöiden tasolla.

Kysymys 1: Miten tällä hetkellä uusi työnjohtaja koulutetaan vastuukorjauspuolelle?

Vastuukorjauspäällikön mukaan uutta työnjohtajaa kouluttaessa käydään läpi yleisesti vastuukorjausta, työnjohtajan normaalia työpäivää ja työtehtäviä, yleisempiä virheitä ja puutelistauksia, hallinnollisia asioita sekä tutustutaan käytäntöön ja työyhteisöön, joka jälkeen aletaan pikkuhiljaa ottamaan vastuuta kohteista.



Kysymys 2: Onko yksikössä joitakin toimintatapoja, jotka ovat selkeästi hyödyllisiä asiakastyytyväisyyden suhteen?

Vastuukorjauspäällikkö painottaa korjaussuunnitelman tärkeyttä sekä yksión sisäisiä "kehittämisaamuja" eli palavereja ja koulutuksia, jossa käydään läpi yhteisiä toimintatapoja tai mahdollisia muutoksia.

Kysymys 3: Mitä työnjohtajan pitää osata tai tietää kun se tulee meille töihin, mikä on se lähtötaso tällä hetkellä?

Vastuukorjauspäällikkö korostaa rakennusalan koulutuksen tärkeyttä, teknisiä taitoja ja asiakaspalveluun sopivia luonteenpiirteitä.

Kysymys 4: Jos työnjohtaja jää pois töistä jostakin syystä, niin miten varmistetaan se, että tiedetään myös toisten kohteista tarpeeksi?

Vastuukorjauspäällikkö avaa toimintamallin tähän tilanteeseen ja painottaa kohteiden ja työtehtävien dokumentoinnin merkitystä.

Kysymys 5: Mitä kehitysehdotussuunnitelmassa pitäisi olla?

LUOTTAMUKSELLINEN

### **4.3 Toisen työnjohtajan haastattelu**

Tässä luvussa avataan YIT:n vastuukorjauksen työnjohtaja 2 haastattelun tuloksia. Haastattelussa on käyty läpi työnjohtajien toimintatapoja vuosikorjausprosessissa, korjaustyöntekijöiden toimintatapoja ja kehitysehdotuksia.

Kysymys 1: Mitkä ovat työnjohtajan toimintatapoja tällä hetkellä?

Työnjohtaja 2 mukaan työnjohtajan toimintatapoihin kuuluu reilu ja ystävällinen asenne vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa. Asiakasta täytyy kuunnella ja yrittää ymmärtää ongelmasta riippumatta. Työnjohtaja 2 painottaa myös virheiden ja reklamaatioiden ylös kirjaamista.

Kysymys 2: Mitkä ovat ne toimintatavat, miten hoidat vastuukorjauksen alusta loppuun taloyhtiössä?

Työnjohtaja 2 mukaan 12-15 kuukauden päästä valmistumisesta tai rakennusvalvontaviranomaisen käyttöönotosta on pidettävä vuositarkastustilaisuus taloyhtiössä. Työnjohtaja 2 avaa monipuolisesti työnjohtajan toimintamalleja, jotka kuuluvat vuositarkastusprosessiin. Vuositarkastuspäivämäärän ja vuositarkastustilaisuuden välillä on useita eri tehtäviä ja toimintatapoja hoidettavana.

Työnjohtaja 2 mielestä työnjohtajien toimintatapojen olisi hyvä olla yhteneväisiä ympäri Suomen lähtien tiedottamisesta, koska jokainen asiakas on oikeutettu tasavertaiseen kohteluun.

Työnjohtaja 2 mukaan tärkeintä on viedä päätökseen kohde. Hän painottaa, että parhaan mukaan on vältettävä riitautumista taloyhtiön kanssa, vaikka vastuukorjaukset venyisivätkin.

Kysymys 3: Mitkä ovat sinun vastuukorjaustyöntekijöiden toimintatavat?

Työnjohtaja 2 kertoo, että kohteessa täytyy kiinnittää ensisijaisesti huomiota käyttäytymiseen, hoitaa tehokkaasti ja asiallisesti työt. Uuden työntekijän kanssa täytyy olla aina kokeneempi mukana.

Kysymys 4: Mitä kehitysehdotuksia suunnitelmassa pitäisi olla?

Työnjohtaja 2 mukaan täytyi kiinnittää huomiota asiakaspalautteen kahdeksan kohdan kehittämistä vaativiin osioihin, kuten yhteydenpitoon asiakkaan kanssa.

## **5 Asiakastyytyväisyyden kehittämisehdotukset**

LUOTTAMUKSELLINEN

## 6 Kehitysehdotusten käyttöönoton suunnitelma

Asiakastytyväisyyden kehittämissuunnitelman pohjalta laaditaan käytännön tason kehitysehdotusten käyttöönoton suunnitelma. Käytännön tason kehitysehdotukset voidaan ottaa käyttöön tiedotustilaisuuden avulla, joka sisältää koulutusta ja itseopiskelumateriaalia.

### Kehitysehdotusten käyttöönoton suunnitelma

#### 1. Vastuukorjausyksikön sisäinen tiedotuspalaveri

Tilaisuuden tavoitteena on esitellä asiakastytyväisyyden kehitysehdotukset ja niiden käytännön toteutussuunnitelma sekä käydä läpi jokainen ehdotus ja sen merkitys asiakastytyväisyyden parantamisessa. Tavoitteena on kannustaa avoimeen keskusteluun ja kysymyksiin.

Tilaisuuteen osallistuu kaikki työntekijät, työnjohtajat ja yksikönjohtajat sekä alirakenteen johtajat tarvittaessa. Tilaisuus järjestetään ensimmäisenä työpäivänä uusien käytäntöjen käyttöönoton jälkeen.

Sisäisen tiedotuspalaverin aikana käydään läpi kunkin ehdotuksen taustat ja perustelut, esitellään uudet toimintamallit ja ohjeet sekä korostetaan yhteisten käytäntöjen merkitystä.

#### 2. Koulutusmateriaali

Materiaalin tavoitteena on tarjota selkeä ja kattava opas uusista käytännöistä ja helpottaa työntekijöitä omaksumaan muutokset.

Vaihtoehtoiset koulutusmateriaalit:

- Kirjallinen opas: Kunkin ehdotuksen taustasta ja toimeenpanosta sekä visuaalisia esimerkkejä ja käytännön tilanteita. Materiaali sisältää myös ohjeita asiakaspalautteen käsittelyyn ja viestintään. Materiaali jaetaan kaikille työntekijöille sähköisessä muodossa ja tulostettuna.

- Powerpoint: live koulutustilaisuuden esitysaineisto.
- Video: esimerkkivideoita asiakkaan kohtaamisesta ja korjausten suorittamisesta. Lisäksi livevideotallenne lähikoulutustilaisuudesta.
- Verkkokurssi: Materiaali sisältää Interaktiivisen verkkokurssi sisältäen videoita kunkin ehdotuksen yksityiskohdista sekä harjoitustehtäviä ja kohteita uusien käytäntöjen soveltamiseksi. Materiaali on saatavilla yrityksen sisäisessä järjestelmässä ja jaetaan kaikille yksikön työntekijöille.

### 3. Koulutustavat

- Lähikoulutustilaisuus: osallistuminen sovittuna aikana, sovituksessa paikassa vastuukorjauksen asiakastytyväisyyden kehittämisen.
- Itseopiskelu: työntekijä tai työnjohto voi itse opiskella vastuukorjauksen asiakastytyväisyyden kehittämissasiat kuuntelemalla koulutustilaisuuden videotallenteen, suorittamalla verkkokurssin, katselemalla esimerkkivideoita, lukemalla vastuukorjauksen toimintatapojen oppaan

### 4. Seuranta

Tavoitteena on arvioida uusien käytäntöjen tehokkuutta ja tunnistaa mahdolliset ongelmat. Seuranta toteutetaan säännöllisillä palavereilla, joissa käsitellään kokemuksia ja annetaan mahdollisuus antaa ja kuunnella palautteita. Tarvittaessa tehdään muutoksia käytäntöihin ja päivitetään koulutusmateriaalia.

Tämä suunnitelma varmistaa, että kaikki työntekijät ovat tietoisia kehitysehdotuksista, ymmärtävät niiden tarkoituksen ja osaavat soveltaa niitä käytännössä. Samalla se luo jatkuvan seurannan ja kehityksen prosessin asiakastytyväisyyden parantamiseksi.

## 7 Tulosten tarkastelu

Tässä tutkimuksessa käytetyt menetelmät ovat monipuolisia ja tarjoavat hyödyllistä tietoa asiakastyytyväisyyden kehittämiseen YIT:n vastuukorjauksessa. Haastattelututkimus työnjohtajien sekä vastuukorjauspäällikön kanssa ja kirjallisuustutkimus taloyhtiöiden asiakaspalautteista ovat perusteltuja valintoja, ja ne täydentävät toisiaan antaen kokonaiskuvan asiakastyytyväisyyden nykytilanteesta sekä mahdollisista kehityskohteista.

Haastattelututkimus on tuonut ajankohtaista tietoa tutkimukseen, sillä työnjohtajat ovat suoraan tekemisissä asiakkaiden ja korjaustöiden kanssa, joten heillä on syvälinen käsitys toiminnan käytännön haasteista. Haastattelututkimus on tarjonnut mahdollisuuden syvälliseen keskusteluun ja ymmärryksen lisäämiseen työntekijöiden ja työnjohtajien näkökulmasta.

Kirjallisuustutkimus taloyhtiöiden asiakaspalautteista on tuonut suoraa tietoa siitä, mitä asiakkaat kokevat tärkeäksi ja missä parannuksia tarvitaan. Viisi eri taloyhtiötä on tarjonnut kattavan ja monipuolisen otoksen erilaisista asiakaskokemuksista.

Tutkimuksen tulokset ovat tuoneet esiin selkeästi asiakastyytyväisyyden kehittämisen kohdat ja niiden pohjalta on voitu tehdä tarpeellinen kehityksien käyttöönoton suunnitelma.

Tutkimusta olisi voinut vielä laajentaa usean kymmenen kohteen tarkasteluun ja haastatella useita työnjohtajia ympäri Suomen. Lisäksi tutkimuksessa olisi voitu tarkastella ja vertailla useamman vuoden ajalta asiakaspalautteita sekä NPS-lukuja syvemmin. Tämä voisi tuoda tutkimukseen vielä enemmän syvempää ymmärrystä asiakkaiden odotuksista ja tarjota vertailukohtia muihin toimijoihin.

Asiakaspalautteiden oikeellisuuden tarkistus on tehty suurimmasta osasta negatiivisista palautteista.

## **8 Yhteenveto**

### **8.1 Tulosityhteenveto**

Tässä raportissa on esitetty asiakaspalautejärjestelmästä 5 työmaan asiakaspalautteet. palautteiden perusteella on tehty kehitysehdotuksia. Haastattelututkimuksen avulla selvitettiin vastuukorjausten nykytilannetta. Myös haastattelujen perusteella tehtiin kehitysehdotuksia. Nämä koottiin yhdeksi kehitysehdotuslistaksi? Lisäksi tehtiin kehitysehdotusten käyttöönottosuunnitelma.

### **8.2 Suositus**

Toimenpide-ehdotusten käytäntöönpanosuunnitelma kannattaisi toteuttaa mahdollisimman pian.

### **8.3 Jatkotutkimusehdotukset**

Tutkimus kannattaisi laajentaa koskemaan koko Suomen vastuukorjaustoimintaa. Opinnäytetyönä kannattaisi teettää koulutusmateriaali vastuukorjausten asiakastyytyväisyyden kehittämisehdotusten käytäntöönpanoon.

## LÄHTEET

YIT analytics. YIT:n sisäinen tietokanta. (julkaisematon)

Sales communications. Mikä on NPS, ja miksi sen tulisi kiinnostaa yritystä.  
Verkkosivu. Viitattu 17.12.2023. <https://www.salescommunications.fi/blog/mika-on-nps-ja-miksi-sen-tulisi-kiinnostaa-yritysta>

Haastattelut

Työnjohtaja 1. haastattelu. 16.11.2023

Työnjohtaja 2. haastattelu. 5.12.2023

Vastuukorjauspäällikkö. haastattelu. 12.12.2023



## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelun kysymykset

#### Työnjohtaja 1

1. Mitkä ovat korjaustyöntekijöiden toimintatavat?
2. Mitkä ovat merkittäviä työntekijöiden toimintatapoja asiakastyytyväisyyden näkökulmasta?
3. Mainitse jokin esimerkkikohde, joka on saanut tyytyväisyyteen liittyvää palautetta ja olisi pitänyt tehdä toisin?
4. Mitä kehitys-ehdotussuunnitelmassa pitäisi olla?
5. Miten asiakastyytyväisyyden heikkoja kohtia kehitetään ja miten lähtisit korjaamaan viestintää?

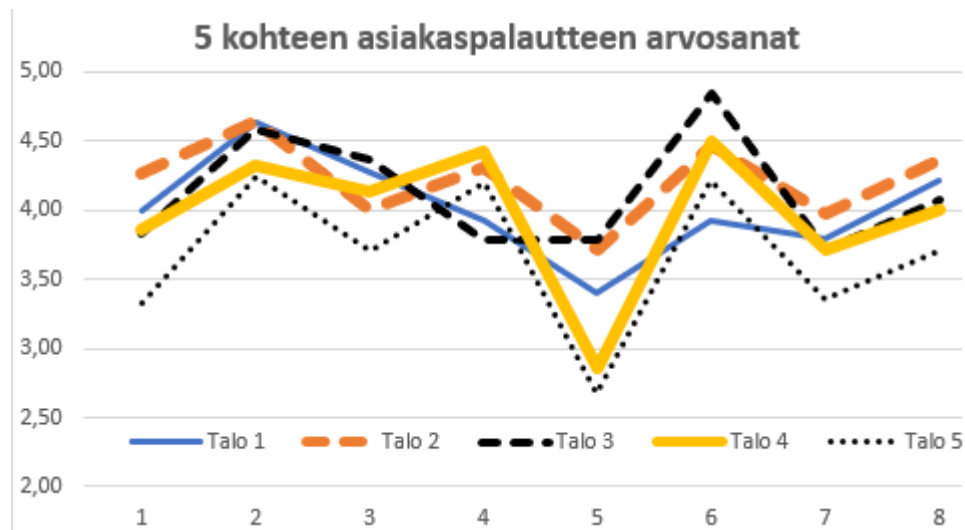
#### Vastuukorjauspäällikkö

1. Miten uusi työnjohtaja koulutetaan vastuukorjauspuolelle?
2. Onko yksikössä joitakin toimintatapoja, jotka ovat selkeäksi hyödyllisiä asiakastyytyväisyyden suhteen?
3. Mitä työnjohtajan pitää osata tai tietää, kun hän tulee meille töihin?
4. Jos työnjohtaja jää pois töistä, miten varmistetaan, että tiedetään myös toisten kohteista tarpeeksi?
5. Mitä kehitysehdotussuunnitelmassa pitää olla?

#### Työnjohtaja 2

1. Mitkä ovat työnjohtajan toimintatapoja tällä hetkellä?
2. Mitkä ovat ne toimintatavat, miten hoidat vastuukorjauksen alusta loppuun taloyhtiössä?
3. Mitkä ovat sinun vastuukorjaustyöntekijöiden toimintatavat?
4. Mitä kehitysehdotuksia suunnitelmassa pitää olla?

## Liite 2 Asiakaspalautteet



Kuva 1. Asiakaspalautteiden arvosanat kohteittain (YIT analytics)

Kuvan kohtien 1-8 selitykset:

- 1 = Ammattitaitoinen palvelu
- 2 = Ystävällinen palvelu
- 3 = Asiakkaan kuunteleminen
- 4 = Vikojen ja puutteiden kirjaaminen
- 5 = Yhteydenpito
- 6 = Korjauskäynneistä ilmoittaminen
- 7 = Aikataulun pitäminen
- 8 = Korjausten laatu