

Jussi Tiainen

# Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen yrityksen toiminnan kehittämistä varten

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Rakennustekniikka

Insinöörityö

19.4.2013

Tekijä(t) Otsikko	Jussi Tiainen Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen yrityksen toiminnan kehittämistä varten
Sivumäärä Aika	38 sivua 19.4.2013
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Rakennustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Infrarakentaminen
Ohjaaja(t)	Työpäällikkö Juha Nuojua (Peab Infra Oy) Tuntiopettaja Tuomas Jokipii (Metropolia AMK)
<p>Tämän insinööriyön pääasiallinen tarkoitus oli tuottaa Peab Infra Oy:lle taustatietoja toimintansa kehittämistä varten. Tiedon saamista varten toteutettiin asiakaskysely, joka lähetettiin Peab Infra Oy:n yhteistyökumppaneille. Yhteistyökumppaneita olivat Etelä-Suomen alueen suurimmat infrahankkeiden tilaajat, sekä heidän käyttämänsä konsulttivalvojat, jotka olivat tulleet yritykselle tutuiksi erilaisissa hankkeissa.</p> <p>Insinööriyön alussa selvitettiin yrityksen lähtötilannetta, sekä pyrittiin pohtimaan tärkeimpiä kysymyksiä, joihin asiakaskyselyssä tulisi keskittyä. Kun kyselyt oli lähetetty ja vastaukset saatu, niin vastaukset koottiin yhteen ja niitä järjesteltiin helposti tulkittavampaan muotoon. Tämän jälkeen pohdittiin syitä asiakaskyselystä saatuihin tuloksiin.</p> <p>Insinööriyön lopussa pohdittiin keinoja, joilla Peab Infra Oy:n toimintaa voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin tilaajaorganisaatioiden vaatimuksia ja toiveita. Kysely paljasti, että tilaajat arvostavat urakoitsijan toiminnassa ennen kaikkea työntekijöiden laadukkuutta.</p> <p>Kyselyssä selvitettiin myös tilaajien arvioita tulevaisuuden näkymistä ja mahdollisista muutoksista rakennuttamisen suhteen. Tuloksien perusteella betonirakenteiden korjausrakentaminen on vahvassa kasvussa myös infra-alalla, ja varsinkin siltojen ja muiden väylärakenteiden korjauksiin tullaan panostamaan.</p> <p>Työstä saatujen tulosten perusteella, Peab Infra Oy:n on helpompi alkaa kehittää toimintaansa tilaajien toivomuksia paremmin vastaavaksi. Tärkeimpiä kehityskohteita ovat työn laadukkuuden lisääminen ja yrityksen toimintatapojen yhtenäistäminen.</p>	
Avainsanat	asiakaskysely, yrityksen toiminnan kehittäminen

Author(s) Title	Jussi Tiainen Execution of customer survey to help company to improve its operation
Number of Pages Date	38 pages 19 April 2013
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Civil Engineering
Specialisation option	Infrastructural Engineering
Instructor(s)	Juha Nuojua, Project Manager (Peab Infra Oy) Tuomas Jokipii, Lecturer (Metopolia University of Applied Sciences)
<p>The purpose of the thesis was to give useful information for Peab Infra Ltd to help it improve its operations. In order to get this information a customer survey was carried out. The customer survey was sent to the largest subscribers of infrastructural projects in the southern Finland. The survey was also sent to the consults that have been supervising the company's latest projects.</p> <p>Initially, the status quo of Peab Infra Ltd was clarified. The main questions for the upcoming customer survey were also considered. After the answers of the customer survey had arrived, they were compiled together and put into a more informative form. Thereafter, the answers were analyzed.</p> <p>At the end of the thesis it was time to consider how Peab Infra should react to these demands from the subscribers. The survey revealed that it is the quality of work that the contractor does what subscribers appreciate the most.</p> <p>The customer survey was also about the subscribers thoughts about the future and potential changes. When the results from the survey were released, it was clear that the reparation of concrete structures is something that will keep contractors busy in the future.</p> <p>With the conclusions of this study it is easier for Peab Infra to improve its operations towards to the wishes of the subscribers. The most important things to improve are the quality of the work and the standardization of the working procedures.</p>	
Keywords	customer survey, development of the company

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Insinööriyön lähtökohdat	1
1.2	Insinööriyön sisältö ja tavoitteet	1
2	Asiakaskysely	2
2.1	Lähtötilanteen kartoitus	2
2.2	Asiakaskyselylomakkeen laatiminen	3
2.3	Asiakaskyselylomakkeen lähettäminen	6
2.4	Asiakaskyselyn vastausten koonti	6
3	Saatujen vastausten koonti ja vertailu urakkatyyppien välillä	7
3.1	Peab Infra Oy:n tunnettavuus ja yrityksen asema Suomessa	7
3.1.1	Peab-konsernin tunnettuus	7
3.1.2	Peab Infra Oy:n tunnetuus	8
3.1.3	Peab Infra Oy:n kokoluokka	9
3.1.4	Tunnetut Peab Infra Oy:n toteuttamat urakat	11
3.2	Kokemukset yhteistyöstä Peab Infra Oy:n kanssa	12
3.2.1	Työn jäljen laadukkuus	12
3.2.2	Peab Infra Oy:n ammattitaito	14
3.2.3	Kommunikointi yhteistyötahojen kanssa	16
3.2.4	Työmaan käytössä olevat resurssit	18
3.2.5	Dokumentoinnin laatu	19
3.2.6	Töiden pysyminen aikataulussa	21
3.3	Yhteistyötahojen tulevaisuuden näkymät	23
3.3.1	Korjaus- vai uudisrakentamista?	23
3.3.2	Rakennuttamiseen käytettävissä oleva raha	24
3.3.3	Rakennuttajien lähivuodet	26
3.4	Urakoitsijan tärkeimmät ominaisuudet	26
4	Asiakaskyselyn avulla esiin nousseet kehityskohteet	30
4.1	Peab Infra Oy:n tunnettuus Suomessa	30
4.2	Ammattitaito ja työn laatu	32
4.3	Työmaan resurssien riittävyys ja työn dokumentointi	33

4.4	Töiden aikataulutus	34
4.5	Betonirakenteiden korjaus kasvussa	35
4.6	Työn jäljen laadukkuus	35
5	Yhteenveto	37
	Lähteet	38

## 1 Johdanto

### 1.1 Insinööriyön lähtökohdat

Tämä insinööriyö tehdään Peab Infra Oy:n Etelä-Suomen toimipisteelle. Peab Infra Oy on osa Peab-konsernin maanrakennusdivisioonaa. Suomen lisäksi Ruotsissa ja Norjassa toimivan divisioonan liikevaihto on noin 900 miljoonaa euroa, josta Suomen osuus on noin 35 miljoonaa euroa. Peab Infra Oy työllistää Suomessa noin 50 toimihenkilöä ja 10 – 20 työntekijää. [1.] Insinööriyön aloituskokouksessa Pasi Pelkonen totesi yrityksen pitkän tähtäimen tavoitteena olevan kasvamisen Suomessa tunnetuksi ja suureksi infra-alan yritykseksi. Tämän tavoitteen toteutumisen mahdollistamiseksi haluttiin selvittää tilaajien ja yhteistyökumppaneiden mielipiteitä yrityksestä, sekä laajemmin infra-alan tulevaisuuden näkymistä.

### 1.2 Insinööriyön sisältö ja tavoitteet

Insinööriyön pääasiallinen tarkoitus on tuottaa yritykselle materiaalia, jonka avulla on mahdollista kehittää yrityksen toiminta vastaamaan paremmin tilaajien vaatimuksia ja toiveita. Työn tavoitteena on selvittää asiakaskyselyn avulla se, minkälainen kuva rakennushankkeiden tilaajilla on Peab Infra Oy:stä, sekä mitä tilaajat odottavat tulevaisuudelta. Asiakaskyselystä saatuja vastauksia analysoimalla, sekä tulevaisuuden näkymiä peilaamalla tarkoituksena on löytää ideoita yrityksen toiminnan kehittämiseksi, jotta se vastaisi paremmin tilaajien vaatimuksia sekä tulevaisuuden näkymiä.

## 2 Asiakaskysely

### 2.1 Lähtötilanteen kartoitus

Peab Infra Oy:n aluepäällikkö Pasi Pelkosen, sekä laatuvaastaava Niina Höglundin kanssa pidetyssä aloituspalaverissa kartoitimme yrityksen tilannetta ja tarpeita kyselyn toteuttamista varten. Tämän lisäksi pohdimme, miten kysely tulisi toteuttaa, ja kenelle kysely tulisi lähettää, jotta asiakaskyselystä saataisiin mahdollisimman paljon yritykselle hyödyllistä tietoa. Pasi Pelkosen vastuulla on yrityksen tekniset asiat ja työmaiden toiminta ja Niina Höglund puolestaan vastaa Peab Infra Oy:n laatu- ja työturvallisuusasioista, sekä työmaiden dokumentoinnin laadusta.

Aloituspalaverissa kävi ilmi, ettei vastaavaa asiakaskyselyä oltu toteutettu aiemmin Suomessa Peab Infran toimesta, vaikka asiasta oli ollut puhetta useaan otteeseen. Vaikka yrityksen työmaat keräävät palautteen tilaajiltaan urakan päätyttyä, niin näin saatu palaute ei ole ollut kaikilta osin käyttökelpoista koko yrityksen toiminnan kehittämistä ajatellen. Yrityksellä on tarkoitus kehittää palautejärjestelmää siten, että palautetta kerättäisiin työmaan koosta ja toteutusorganisaatiosta riippumatta aina samalla tavalla, jotta saatuja palautteita voitaisiin vertailla keskenään. Tällainen käytäntö mahdollistaisi myös yrityksen kehittämisen yleisellä tasolla, eikä vain työmaatasolla, kuten nykyisessä palautejärjestelmässä.

Pelkonen kertoi yrityksen pitkän aikavälin tavoitteena olevan organisaation kasvu yhdeksi Suomen suurimmaksi, ja tunnetuimmaksi maanrakennusurakoitsijaksi. Pelkonen totesi tilaajilta ja muilta sidosryhmiltä kerättävän tiedon olevan todella tärkeä osa, kun yrityksen toimintaa pyritään optimoimaan tulevaisuudessa. Aloituspalaverissa tuli selvästi ilmi, että Peab Infra Oy:llä on tarve saada tarkkaa tietoa siitä, mitä tilaajat ajattelevat yrityksestä, ja mitä tilaajat toivovat urakoitsijoiltaan. Peab Infra Oy:n Etelä-Suomen aluekonttorin pääasiallinen toimialue on pääkaupunkiseutu kehyskuntineen, joten tuleva asiakaskysely päätettiin lähettää tämän alueen suurimmille tilaajille, kuten eri kaupungeille, sekä Uudenmaan elinkeino – liikenne – ja ympäristökeskukselle (ELY-keskus). Tilaajien lisäksi haluttiin tietää myös Peab Infra Oy:n toteuttamien urakoiden valvojen mielipiteet yrityksen toiminnasta. Tästä syystä asiakaskyselylomake päätettiin

toimittaa myös muutamille konsulttivalvojille, joiden kanssa yritys oli tehnyt yhteistyötä parin viime vuoden aikana.

## 2.2 Asiakaskyselylomakkeen laatiminen

Asiakaskyselylomake tulitisiin lähettämään todella rajalliselle joukolle alan toimijoita, joten lomakkeesta pyrittiin luomaan sellainen, että siihen olisi mahdollisimman helppo ja nopea vastata. Tämän vuoksi suurin osa kyselylomakkeen kysymyksistä päätettiin toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyistä tutulla tyylillä. Kyselyssä esitetään jokin väittä-mä, johon toivotaan vastaukseksi numeroa, jolla ilmaistaan, ollaanko väittämän kanssa täysin samaa mieltä, vai mahdollisesti täysin eri mieltä. Jotta vähistekin vastauksista syntyisi mahdollisimman paljon käyttökelpoista tietoa, päätettiin vastausvaihtoehdoista jättää neutraali, ”en osaa sanoa”- vaihtoehto kokonaan pois. Täten vastausvaihtoehdoiksi valikoituivat seuraavat: Olen täysin samaa mieltä, olen samaa mieltä, olen eri mieltä ja olen täysin eri mieltä.

Aloituspalaverissa päätettiin, että Pelkonen sekä Höglund laativat omat kysymysehdo-tuksensa, joista valittaisiin sopivimmat kysymykset lähetettävälle asiakaskyselylomak-keelle. Kysymysten lukumäärä päätettiin jo aloituspalaverissa rajata noin kahteenkym-meneen, jottei kyselylomakkeen pituus rajoittaisi saatavien vastausten lukumäärää. Kyselylomake päätettiin jakaa neljään osaan, joista jokaisessa tiedusteltiin vastaajilta erityyisiä asioita liittyen Peab Infra Oy:n tai vastaajaorganisaation toimintaan. Kysely-lomakkeen alussa päätettiin tiedustella yhteistyöorganisaatioiden mielipiteitä ja käsityk-siä Peab Infra Oy:n tunnettuudesta. Kyselylomakkeen alussa päädyttiin esittämään kolme väittämää yrityksen kokoon ja tunnettuuteen liittyen, sekä pyydettiin vastaajia nimeämään, jokin Peab Infra Oy:n toteuttama rakennushanke.



Peab Infra Oy on osa pohjoismaista Peab-konsernia ja vastaa konsernin infrarakentamisesta Suomessa, talonrakennuksesta vastaa Peab Oy.	<table border="1"> <tr><td>1, Olen täysin samaa mieltä</td></tr> <tr><td>2, Olen samaa mieltä</td></tr> <tr><td>3, Olen eri mieltä</td></tr> <tr><td>4, Olen täysin eri mieltä</td></tr> </table>				1, Olen täysin samaa mieltä	2, Olen samaa mieltä	3, Olen eri mieltä	4, Olen täysin eri mieltä
1, Olen täysin samaa mieltä								
2, Olen samaa mieltä								
3, Olen eri mieltä								
4, Olen täysin eri mieltä								
<b>Tunnettavuus ja kommentteja toiminnasta:</b>								
- Peab konserni on Pohjoismainen yhteiskuntarakentaja, ja tunnettu myös Suomessa.	1	2	3	4				
- Peab Infra Oy on tunnettu maanrakennusurakoitsija Suomessa.								
- Peab Infra Oy kuuluu Suomen suurimpiin maanrakennusurakoitsijoihin.								
- Osaan nimetä Peab Infra Oy:n toteuttaman hankkeen, jos niin minkä?								

Kuva 1. Asiakaskyselylomake, ensimmäinen osa

Kyselylomakkeen toisessa osassa päätettiin tiedustella Peab Infra Oy:n kanssa sopimussuhteessa toimineiden tahojen mielipiteitä yrityksen toiminnasta työmaatasolla. Pelkosen ja Höglundin erilaiset toimenkuvat tukivat tässä asiassa todella hyvin toisiinsa, sillä heillä molemmilla oli omat selkeät näkemyksensä siitä, mitä he haluaisivat kyselyssä selvitettävän. Pelkonen nosti tärkeimmiksi asioiksi työn laadukkuuden ja työmailla toimineiden henkilöiden ammattitaidon, sekä työn eteneminen aikataulussa. Höglund keskittyi omissa kysymysehdotuksissaan enemmän työmaahenkilöstön ja tilaajaorganisaation väliseen kommunikointiin, sekä työmaiden dokumentointiin.

- Mikäli olette toimineet sopimussuhteessa Peab Infra Oy:n kanssa, vastatkaa seuraaviin kysymyksiin				
	1	2	3	4
- Työn jälki on ollut laadukasta				
- Peab Infra Oy on ammattitaitoinen maanrakennusurakoitsija				
- Kommunikointi urakoitsijan ja tilaajan välillä on ollut hyvää				
- Työmaan resurssit ovat olleet riittäviä				
- Dokumentointi on ollut laadukasta ja riittävää				
- Työt ovat edenneet ja valmistuneet aikataulussa				

Kuva 2. Asiakaskyselylomake, toinen osa

Jo aloituspalaverissa kävi ilmi, että Peab Infra Oy:n kannalta olisi todella hyvä saada tietoa suurimpien tilaajaorganisaatioiden tulevaisuuden suunnitelmista, sekä lähivuosi- en näkymistä. Tästä johtuen kyselyn kolmannessa osassa päätettiin tiedustella yleisel-

lä tasolla eri toimijoiden mielipiteitä lähivuosien kehityksestä rakentamisen osalta, sekä mahdollisista jo tiedossa olevista hankkeista lähitulevaisuudessa.

	1	2	3	4
- Korjausrakentamisen määrä tulee nousemaan suhteessa uudisrakentamiseen				
- Rakentamiseen käytettävä budjetti tulee nousemaan				
- Arvio vuosibudjetistanne rakentamisen osalta				
- Montako uutta hanketta/vuosi?				
- Minkälaisia kohteita tulette rakentamaan seuraavina vuosina?				

Kuva 3. Asiakaskyselylomake, kolmas osa

Kyselyn viimeisessä osiossa tiedusteltiin yhteistyöorganisaatioiden odotuksia urakoitsijoita kohtaan. Tässä kohdassa vastaajia pyydettiin laittamaan urakoitsijan eri ominaisuuksia tärkeysjärjestykseen numeroimalla annetut vaihtoehdot yhdestä kuuteen. Ominaisuudet, joiden tärkeysjärjestys päätettiin selvittää olivat seuraavat: laadukkuus, tehokkuus, jatkuvuus, kommunikointi tilaajan kanssa, työturvallisuus ja dokumentointi. Kyselylomakkeen loppuun päädyttiin lisäämään vielä oma sarakkeensa mahdollisia muita mielipiteitä tai kommentteja varten.

**Mihin Peab Infra Oy:n tulisi panostaa tulevaisuudessa?**  
**Mikäli et ole toiminut sopimussuhteessa Peab Infra Oy:n kanssa, kerro mitä pidät urakoitsijan tärkeimpinä ominaisuuksina?**

- Laatuun	<input type="text"/>	Merkitse mielestäsi tärkein numerolla 1. ja toiseksi tärkein numerolla 2. jne.
- Tehokkuuteen	<input type="text"/>	
- Jatkuvuuteen	<input type="text"/>	
- Kommunikointiin tilaajan kanssa	<input type="text"/>	
- Työturvallisuuteen	<input type="text"/>	
- Dokumentointiin	<input type="text"/>	

**Vapaa sana:**

Kuva 4. Asiakaskyselylomake, neljäs osa

### 2.3 Asiakaskyselylomakkeen lähettäminen

Kun asiakaskyselylomake oli saanut lopullisen muotonsa, oli aika miettiä tarkemmin, kenelle kaikille kysely lopulta lähetettäisiin. Asiasta keskusteltuamme tulimme siihen tulokseen, että lomake lähetettäisiin sähköpostitse kaikille tilaajille ja valvojille, joiden kanssa Peab Infra Oy oli tehnyt yhteistyötä viimeisen 2 vuoden aikana. Tämän lisäksi kyselylomake lähetettiin myös muutamalle suurelle tilaajaorganisaatiolle, joiden kanssa yrityksellä oli toiveissa tehdä yhteistyötä tulevaisuudessa. Lopulta lähetyslistalla oli yhteensä neljätoista eri organisaatiota, joista kymmenen ovat tilaajaorganisaatioita ja loput neljä organisaatiota, jotka olivat toimineet konsulttivalvojina Peab Infra Oy:n urakoimissa hankkeissa. Osalla organisaatioista oli useampia yhteyshenkilöitä, joiden kaikkien mielipiteet haluttiin saada mukaan kyselyyn, joten lopulta asiakaskyselylomake päädyttiin lähettämään kolmellekymmenelle eri henkilölle.

### 2.4 Asiakaskyselyn vastausten koonti

Kyselylomakkeet lähetettiin valituille vastaanottajille helmikuun puolivälissä, ja vastausta annettiin kaksi viikkoa lähetyspäivästä eteenpäin. Määräaikaan mennessä

täytettyjä vastauslomakkeita oli saapunut ainoastaan kahdeksan kappaletta, joten vastausaikaa päätettiin pidentää viikolla ja asiasta lähetettiin muistutukseksi myös uusi sähköpostiviesti. Lisääjän ja muistutuksen ansioista vastauksia saapui vielä neljä lisää, joten täytettyjä asiakaskyselylomakkeita oli nyt yhteensä kaksitoista kappaletta. Täten asiakaskyselyn vastausprosentiksi muodostui 40 %. Vastausprosentti oli täten melko lähellä aloituskokouksessa ounasteltua viittäkymmentä prosenttia. Saatuja vastauksia pikaisesti silmäilemällä totesimme ohjaajieni kanssa, että tälläkin vastausmäärällä saadusta datasta kävi selkeästi ilmi jo joitakin kehityskohteita yrityksen toimintaa silmällä pitäen. Tämän vuoksi kyselyä ei päädytty lähettämään enää laajemmalle joukolle toimijoita, eikä vastaamatta jättäneitä tahoja pyydetty enää vastaamaan kyselyyn.

Suurempi vastausprosentti olisi luonnollisesti tuottanut enemmän tietoa Peab Infra Oy:n toiminnan kehittämiseksi, mutta onneksi kaikki kyselyyn vastanneet olivat työskennelleet Peab Infra Oy:n kanssa viimeisen kahden vuoden aikana, joten saadut vastaukset olivat pääasiassa hyvinkin käyttökelpoisia. Jotta saadusta aineistosta saataisiin yrityksen toiminnan kehittämisen kannalta maksimaalinen hyöty, päätettiin saadut palautteet jakaa kyseessä olleen rakennuskohteen tyyppin mukaisesti. Jako suoritettiin maanrakennusurakoihin sekä betonirakennusurakoihin. Vastaukset päädyttiin jakamaan näihin kahteen päätyyppiin, koska eri työmailta saadut palautteet poikkesivat jo pikaisellakin tarkastelulla huomattavasti toisistaan.

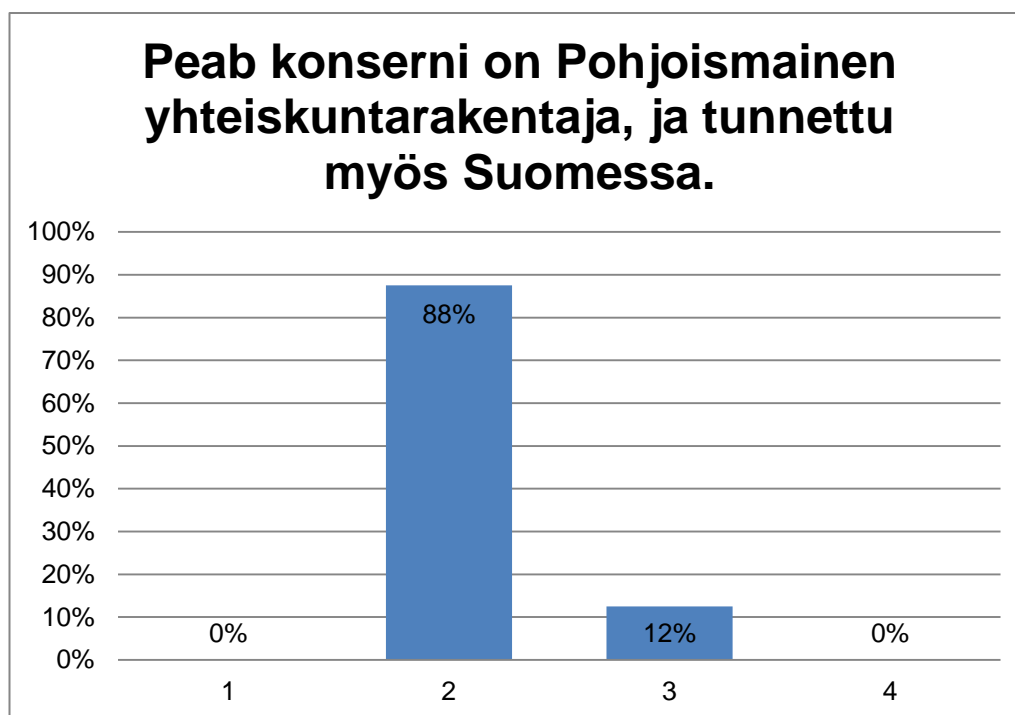
### **3 Saatujen vastausten koonti ja vertailu urakkatyyppien välillä**

#### **3.1 Peab Infra Oy:n tunnettavuus ja yrityksen asema Suomessa**

##### **3.1.1 Peab-konsernin tunnettuus**

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä Peab-konsernin tunnettuudesta Suomessa. Pasi Pelkonen kertoi aloituskokouksessa, että Peab on suuri Pohjoismainen konserni, joka on toiminut Suomessa Peab Suomi Oy:nä vuodesta 1999. Kuten olettaa saattoi, pitivät kyselyyn vastanneet Peab-Konsernia varsin hyvin tunnettuna toimijana myös Suomen markkinoilla. Asiakaskyselyn tulokset on esitetty

pylväsdiagrammeina, joissa numerot vastaavat seuraavia vastausvaihtoehtoja: 1; Olen täysin samaa mieltä, 2; Olen samaa mieltä, 3; Olen eri mieltä, 4; Olen täysin eri mieltä.



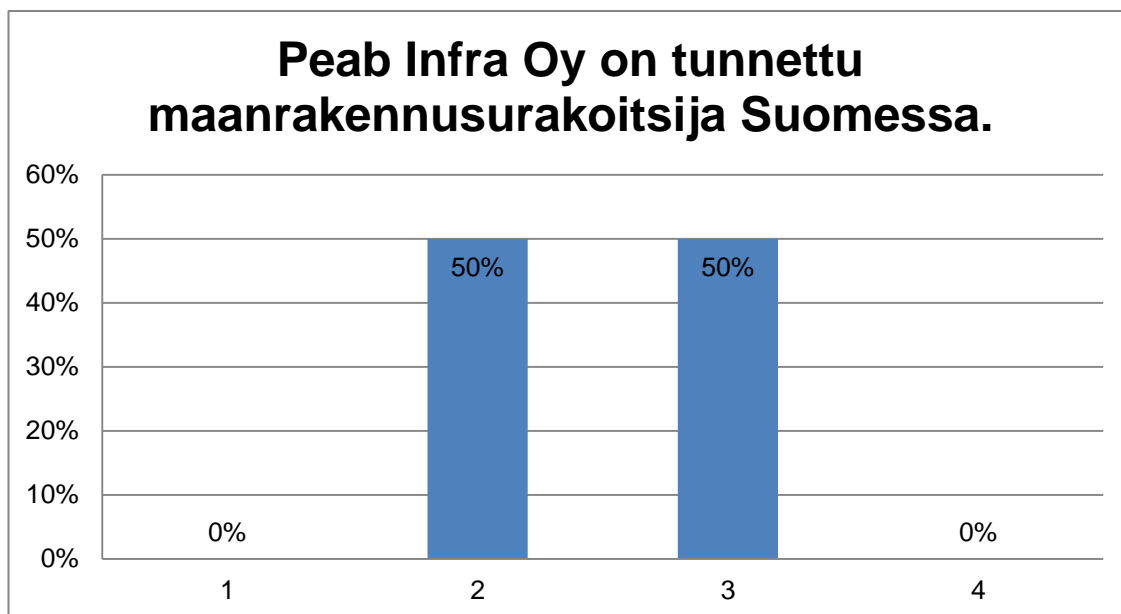
Kuva 5. Vastaukset, kysymys 1

Koko konsernin tunnettuus on luonnollisesti hyväksi myös konserniin kuuluvien tytäryhtiöiden kannalta, erityisen tärkeää tunnettuus on varsinkin yrityksen toiminnan alkaessa. Peab Infra Oy on verrattain nuori yhtiö, joka on varmasti hyötynyt alkutaipaleellaan suuren konsernin tunnettuutta laajentaessaan toimintaa uusille alueille. Peab Infra Oy toimii nykyisin pääasiassa pääkaupunkiseudulla sekä Länsi-Suomen alueella. Mikäli yrityksellä on jatkossa halua laajentaa toimintaansa myös muualle Suomeen, on suuressa emoyhtiöstä ja sen tunnettuus varmasti paljon hyötyä.

### 3.1.2 Peab Infra Oy:n tunnetuus

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien käsitystä Peab Infra Oy:n tunnettuudesta Suomessa. Insinööriyön aloituskokouksessa Niina Höglund kertoi, että Peab Infra Oy on perustettu 1.1.2010, tätä ennen maa- ja vesirakentamisesta vastasi Peab Oy.

Yritys oli toiminut kyselyä teetettäessä omalla nimellään vasta pari vuotta, joten oletukset sen tunnettuudesta olivat melko vähäiset.



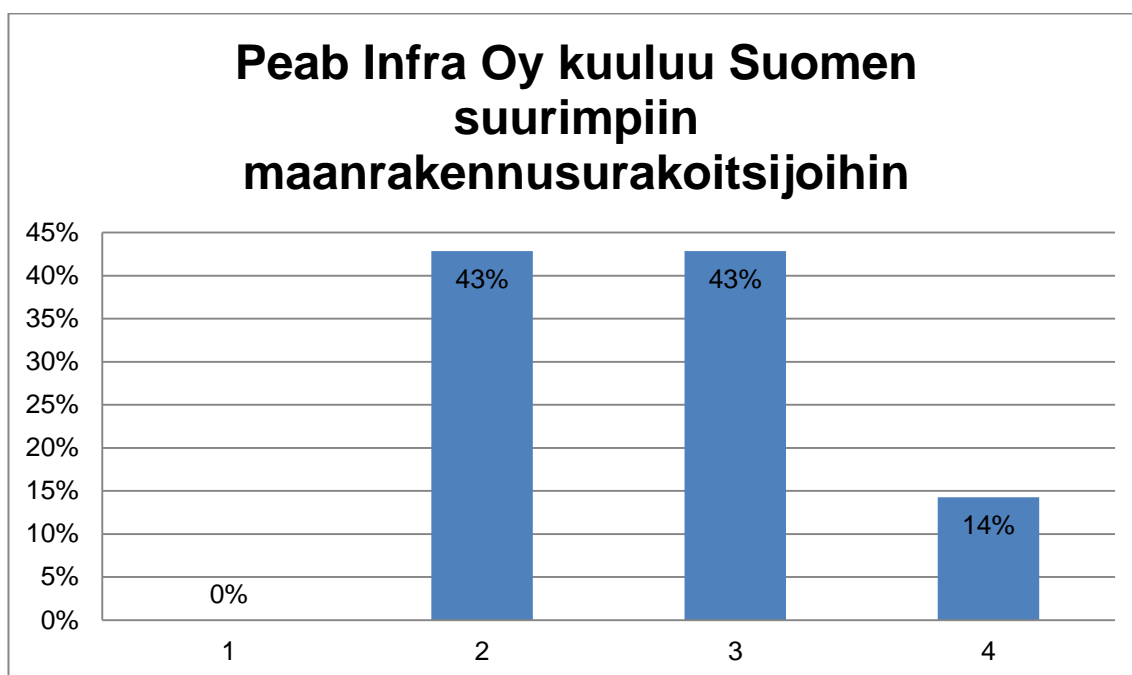
Kuva 6. Vastaukset, kysymys 2

Tasan puolet vastaajista piti Peab Infra Oy:tä tunnettuna maanrakennusurakoitsijana Suomessa, ja puolet taas eivät pitäneet yritystä tunnettuna. Ottaen huomioon sen, että kyselyyn vastanneista käytännössä kaikki olivat toimineet Peab Infra Oy:n kanssa josakin tai joissakin rakennusurakoissa, on yrityksen tunnettuudessa selkeästi parantamisen varaa. Urakoitsijan tunnettuus lisää huomattavasti saapuvien urakkatarjouspyyntöjen määrää. Tätä kautta voi parhaimmillaan syntyä pitkiäkin sopimuskausia, joissa jokin suuri yksityinen tilaaja päätyy käyttämään omissa rakennusurakoissaan jotain tiettyä, hyväksi havaitsemaansa yritystä.

### 3.1.3 Peab Infra Oy:n kokoluokka

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien käsitystä Peab Infran kokoluokasta väittämällä yrityksen kuuluvan Suomen suurimpiin maanrakennusurakoitsijoihin. Yrityksen toiminnan kannalta olisi tärkeä, että eri yhteistyötahot tietäisivät, minkä kokoluokan yrityksen kanssa he ovat yhteistyössä. Liian suuret odotukset yrityksen kokoluokasta ja esimerkiksi miesvahvuudesta, voivat johtaa tilaajan silmissä pahimmillaan pettymyk-

siin, kun totuus selviää eikä urakoitsijalla olekaan käytettävissä niin paljon resursseja kuin tilaaja olisi olettanut. Mikäli yritys vaikuttaa ulkopuolisen silmin katsottuna todellisuutta pienemmältä, voidaan helposti olettaa, ettei yrityksellä ole tarvittavia resursseja jonkin tietyn urakan toteuttamiseksi. Pahimmillaan yhteistyökumppaneiden väärät oletukset Peab Infra Oy:n kokoluokasta voivat johtaa jopa siihen, ettei yritykseltä pyydetä lainkaan tarjouta johonkin tiettyyn urakkaan.

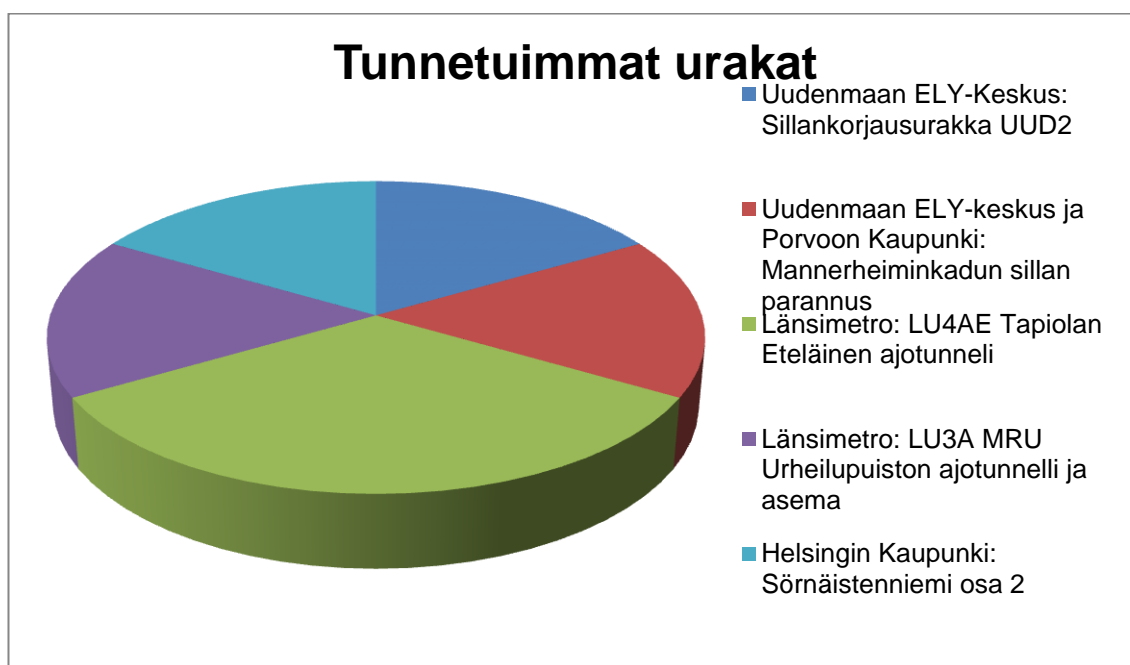


Kuva 7. Vastaukset, kysymys 3

Aloituskokouksessa Pelkonen kertoi, että Peab Infra Oy ei kuulu 35 miljoonan euron liikevaihdollaan Suomen suurimpien maanrakennusurakoitsijoiden joukkoon. Tästä huolimatta 43 %:a vastaajista piti Peab Infra Oy:tä yhtenä Suomen suurimmista maanrakennusurakoitsijoista. On oletettavaa, että osa vastaajista ei mielessään erota Peab Infra Oy:tä Peab Oy:stä, ja tästä johtuen olettavat Peab Infra Oy:n olevan huomattavasti suurempi yhtiö, kuin mitä se todellisuudessa onkaan. Saaduista vastauksista käy kuitenkin ilmi se, että suurin osa yrityksen yhteistyökumppaneista tietää, minkä kokoluokan yrityksen kanssa he toimivat.

### 3.1.4 Tunnetut Peab Infra Oy:n toteuttamat urakat

Neljännessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin nimeämään jokin heille tuttu urakka, jonka Peab Infra Oy on toteuttanut. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, nousisiko jokin yrityksen toteuttama urakka tunnettuudellaan selkeästi muiden yläpuolelle. Tällä kertaa vastaukset jakaantuivat melko lailla sen mukaan, minkä hankkeen parissa vastaaja oli ollut yhteistyössä Peab Infra Oy:n kanssa. Tämä oli luonnollisesti odotettavaa jo kyselyvaiheessa, eikä kysymys tuottanut juurikaan lisäarvoa yrityksen kehittämiseksi.



Kuva 8. Tunnetuimmat urakat

Oletetusti Länsimetroon liittyvät työmaat, jotka olivat olleet ajoittain alan uutisoinnin kohteena, olivat vastaajien keskuudessa tunnetuimpia Peab Infra Oy:n toteuttamia urakoita. Muut urakkakohteet saivat mainintoja ainoastaan niiltä vastaajilta, jotka olivat olleet itsekkin mukana toteuttamassa kyseessä ollutta kohdetta jossakin roolissa. Ainoa yllätys tämän kysymyksen kohdalla oli, ettei Kehärata-hankkeeseen kuuluvaa Leinelän puistotien siltaurakkaa ollut mainittu yhdessäkään vastauksessa. Kehärata, kuten myös jo aiemmin mainittu Länsimetro ovat hankkeina sitä kokoluokkaa, että kaikki hankkeisiin liittyvät urakat ovat saaneet huomiota alan julkaisuissa.

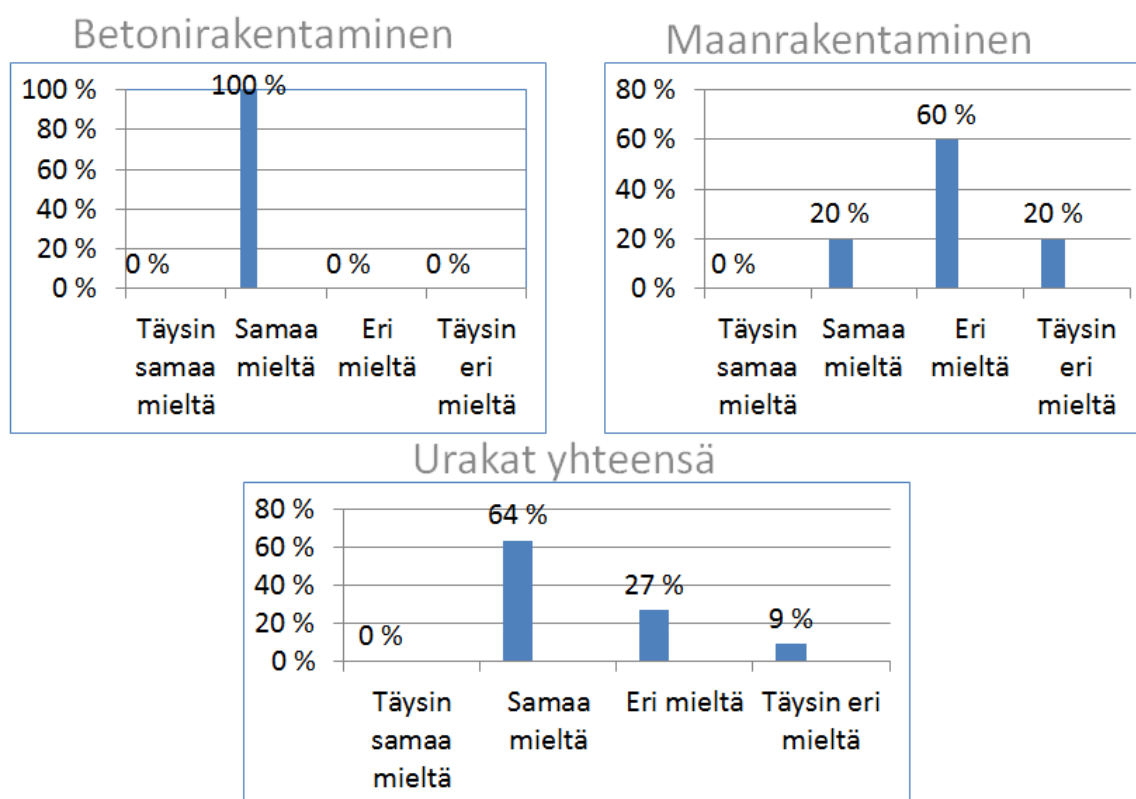


## 3.2 Kokemukset yhteistyöstä Peab Infra Oy:n kanssa

### 3.2.1 Työn jäljen laadukkuus

Asiakaskyselyn toisen osion ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin vastaajia arvioimaan Peab Infra Oy:n työn laatua. Toisin kuten kyselyn ensimmäisessä osiossa, tässä osiossa vastaajien tuloksia tarkasteltiin jakamalla vastaukset vastaajan taustan perusteella kahteen ryhmään. Ryhmät muodostuivat sen mukaisesti, minkä tyyppisessä rakennuskohteessa kukin vastaaja oli toiminut yhteistyössä Peab Infra Oy:n kanssa. Urakat oli karkeasti jaettu, joko maanrakennusurakoihin tai betonirakennusurakoihin. Luonnollisesti useassa hankkeessa tarvittiin sekä maanrakentamisen, että betonirakentamisen osaamista. Jako tehtiin, jotta Peab Infra Oy saisi mahdollisimman paljon informaatiota työmaidensa toiminnasta, sillä yrityksen toiminta Etelä-Suomen alueella on jaettavissa kahteen eri toimialaan, joissa molemmissa toimivat pääasiallisesti omat organisaationsa. Aluksi esitetään asiakaskyselystä saadut vastaukset yhteisesti ja jäljempänä eriteltyinä maanrakennus- ja betonirakennusurakoiden välille.

## Työn jälki on laadukasta



Kuva 9. Vastaukset, kysymys 6

Työn jäljen laadukkuus yhteistyötahojen ja varsinkin tilaajan silmissä on urakoitsijan kannalta yksi tärkeimmistä indikaattoreista oman toimintansa arvioimista varten. Yleisellä tasolla Peab Infra Oy:n toteuttamien urakoiden laatua pidettiin kyselyyn vastanneiden keskuudessa pääasiassa hyvänä. Kaksi kolmasosaa vastaajista ilmoitti olevansa samaa mieltä väittämän kanssa. Yrityksen kannalta huolestuttavaa oli kuitenkin se, että jotkut yhteistyötahoista olivat täysin eri mieltä tämän väittämän kanssa. He olivat siis selkeästi kokeneet, ettei Peab Infra Oy:n työn jälki ollut kyllin laadukasta jossakin tietyissä urakkakohteessa.

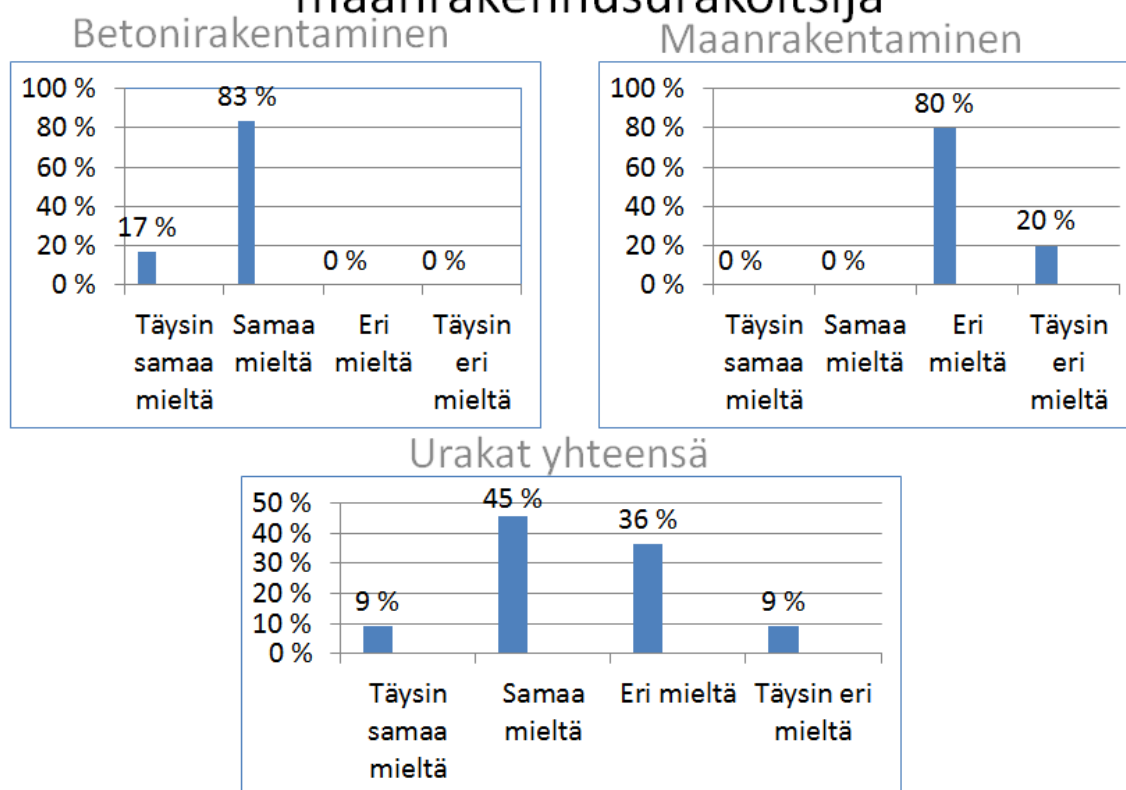
Kun saadut vastaukset oli jaoteltu urakkatyypeittäin, tuli esille todella selkeä eroavaisuus betonirakentamisen laadun eduksi. Kaikki betonirakentamisurakoissa mukana olleet yhteistyötahot, jotka vastasivat kyselyyn, olivat kokeneet Peab Infra Oy:n työn jäljen olevan laadukasta. Tämä on luonnollisesti tilanne, johon jokainen urakoitsija pyrkii kaikissa urakoissaan. Maanrakennusurakoissa mukana olleista ja kyselyyn vastan-

neista yhteistyötahoista, ainoastaan joka viides oli kokenut työn jäljen olevan laadukasta. Loput vastaajista olivat asiasta eri mieltä ja viidennes jopa täysin eri mieltä väittämän kanssa. Betonirakentamiseen nähden, tämä on yrityksen kannalta tilanne, jossa ei missään nimessä haluttaisi olla.

### 3.2.2 Peab Infra Oy:n ammattitaito

Asiakaskyselyn seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin yhteistyötahojen mielipidettä Peab Infra Oy:n ammattitaidosta väittämällä: Peab Infra Oy on ammattitaitoinen maanrakennusurakoitsija. Ulospäin urakoitsijan ammattitaito näkyy paitsi työn laatuna, myös oikein valittuina työmenetelminä, sekä hyvänä aikataulusuunnitteluna. Käsitteenä ammattitaito on siis hieman laajempi kuin edellisessä kysymyksessä käsitellyssä ollut työn laatu. Vaikka näiden kysymysten vastaukset olivatkin pääosin samankaltaisia, niin eroavaisuuksiakin löytyi, kuten kuvasta 10 voi helposti havaita.

## Peab Infra on ammattitaitoinen maanrakennusurakoitsija



Kuva 10. Vastaukset, kysymys 7

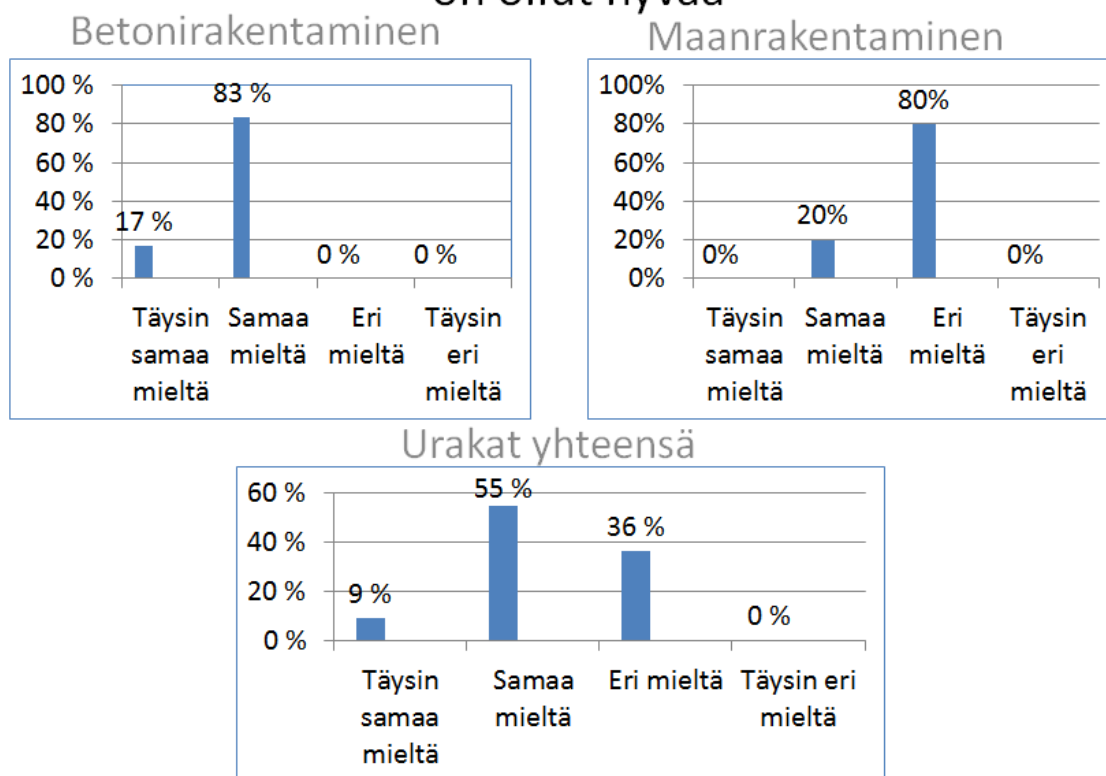
Kyselyyn vastanneista hieman yli puolet piti Peab Infra Oy:tä ammattitaitoisena maanrakennusurakoitsijana, kun taas vastaavasti hieman alle puolet oli asiasta enemmän tai vähemmän eri mieltä. Saatujen vastausten perusteella noin 10 %:a vastanneista oli täysin eri mieltä Peab Infra Oy:n ammattitaidollisuudesta. Yrityksen toiminnan kannalta olisi todella tärkeää, että sen ammattitaitoon luotettaisiin, jotta mahdolliselta ylimääräiseltä, jopa käyttämiseen verrattavissa olevalta valvonnalta vältyttäisiin. Kun yritys on osoittanut ammattitaitonsa, ja siihen luotetaan, sujuvat urakat yleisesti ottaen kitkattomammin ja nopeammassa aikataulussa. Työkohteista riippuen valvontaa suoritetaan jonkin verran, ja se on lopputuotteen kannalta useimmiten pelkästään hyvä asia. Mikäli valvojalla tai tilaajaorganisaatiolla on syytä epäillä yrityksen ammattitaitoa, tulee valvonnasta helposti urakkaa hidastava tekijä, eivätkä valvonnalla saavutetut hyödyt enää yllä liiallisen valvonnan aiheuttamien haittojen tasolle.

Vertailtaessa vastauksia betonirakentamisen ja maanrakentamisen välillä oli jälleen havaittavissa suuria eroavaisuuksia. Kaikki betonirakentamisen yhteistyötahoilta saadut vastaukset olivat positiivisia, ja vastaavasti taas kaikki maanrakentamisesta saadut vastaukset olivat negatiivisia. Betonirakentamista koskevista vastauksista noin viidenneksessä oltiin täysin samaa mieltä siitä, että Peab Infra Oy on ammattitaitoinen maanrakennusurakoitsija. Viidennes maanrakennusurakoissa yhteistyötä tehneistä vastaajista oli taas väitteen kanssa täysin eri mieltä. Kyselystä on helposti tulkittavissa, että yrityksen maanrakennusosaamisessa on huomattavasti kehitettävää tulevaisuutta ajatellen.

### 3.2.3 Kommunikointi yhteistyötahojen kanssa

Vastaajien kokemuksia työmaahenkilöstön kanssa kommunikoinnista tiedusteltiin väitämällä; Kommunikointi urakoitsijan ja tilaajan välillä on ollut hyvää. Tilaajatahoksi luetaan tämän kysymyksen yhteydessä myös tilaajan käyttämät konsulttivalvojat. Urakoitsijan ja tilaajan välinen kommunikointi korostuu erityisesti tilanteissa, joissa alkuperäisistä suunnitelmista joudutaan poikkeamaan. Nykyisin rakennusurakoilla on lähes poikkeuksetta kiireiset aikataulut ja rakentamisen laatua ohjaavat monet eri lait sekä säädökset. Tästä johtuen hyvä kommunikaatio tilaajan sekä urakoitsijan välillä on molempien osapuolten etu, jotta mahdolliset uudet suunnitelmat saataisiin nopeasti käyttöön työmaalla ja työn jälki olisi muutoksista huolimatta halutun ja vaaditun kaltaista.

## Kommunikointi urakoitsijan ja tilaajan välillä on ollut hyvää



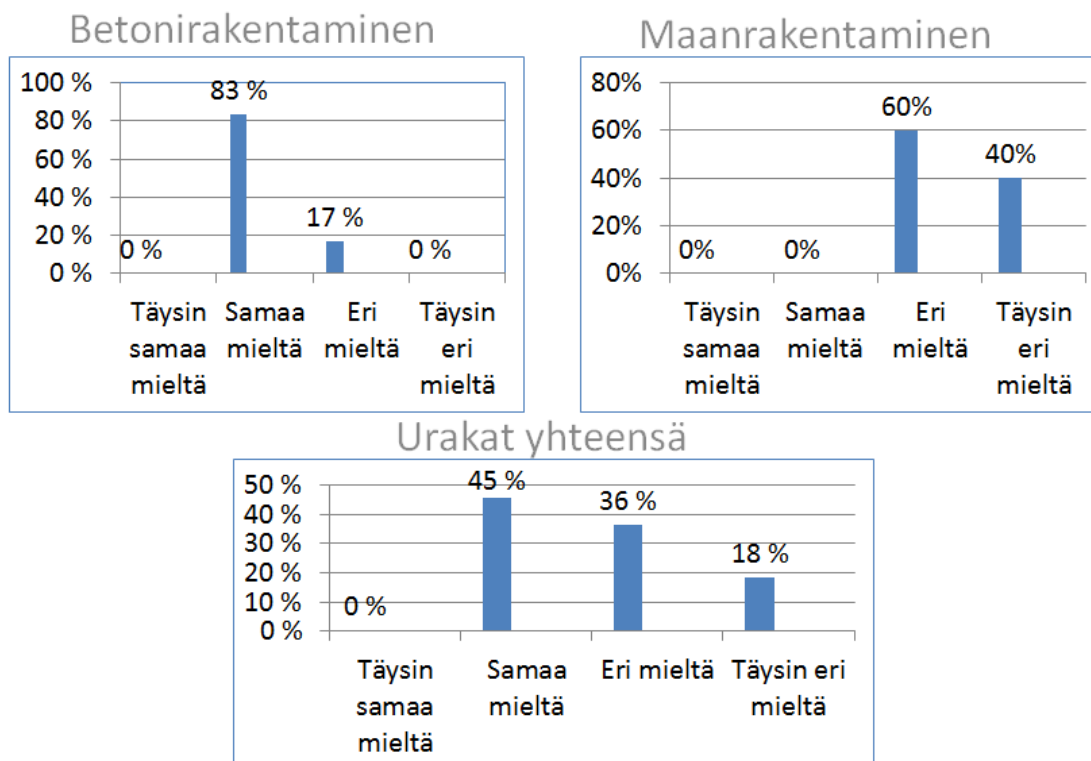
Kuva 11. Vastaukset, kysymys 8

Kokonaisuudessaan vastaukset urakoitsijan ja tilaajan välisestä kommunikaatiosta kallistuivat hieman positiivisten kokemusten puolelle. Huolestuttavinta Peab Infra Oy:n kannalta on se, että vain viidennes maanrakennusurakointikohteissa mukana olleista yhteistyötahoista piti kommunikointia riittävän hyvänä. Betonirakennuskohteissa kaikki kyselyyn vastanneet olivat kokeneet kommunikoinnin olevan riittävää. Yrityksellä, ja etenkin maanrakennusurakoinnista vastaavalla osalla, on selkeästi paljon kehittämistä kommunikoinnissaan tilaajatahojen kanssa. Kuten ei elämässä muutenkaan, eivät rakennustyömaallakaan kaikki tule toistensa kanssa toimeen. Asiakaskyselyn otannan ollessa melko suppea korostuvat yksittäisten ihmisten heikot sosiaaliset taidot ja mahdolliset erimielisyydet helposti. Tämä tulee ottaa huomioon vastauksia tulkittaessa.

### 3.2.4 Työmaan käytössä olevat resurssit

Asiakaskyselyn kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin yhteistyötahojen mielipidettä työmaahenkilöstön määrästä väittämällä; Työmaan resurssit ovat olleet riittäviä. Peab Infra Oy toteuttaa urakkansa pääasiassa projektinjohtourakoina, joten kysymyksellä haluttiin tietää yhteistyötahojen kanta työmaatoimihenkilöiden määrän riittävyyteen. Tyypillisimmin yrityksen työmaalla toimivat työmaapäällikkö tai vastaava mestari, työmaainsinööri ja urakan laajuudesta riippuen 1-3 työnjohtajaa. Pienimmät yrityksen toteuttamat urakat on suoritettu vastaavan työnjohtajan ollessa työmaan ainoa toimihenkilö, mutta aloituspalaverissa Pasi Pelkonen kertoi, että tällaisia urakoita ei pitäisi enää juurikaan yritykselle tulla. Yrityksen kannalta resurssien oikeanlainen mitoittaminen on luonnollisesti tärkeää, koska ylimitoitettut resurssit aiheuttavat turhia kuluja, ja alimitoitettut resurssit taas kuormittavat työmaalla toimivia toimihenkilöitä turhan paljon. Liian vähäiset resurssit näkyvät auttamatta myös työn ja dokumentoinnin laadussa.

## Työmaan resurssit ovat olleet riittäviä



Kuva 12. Vastaukset, kysymys 9

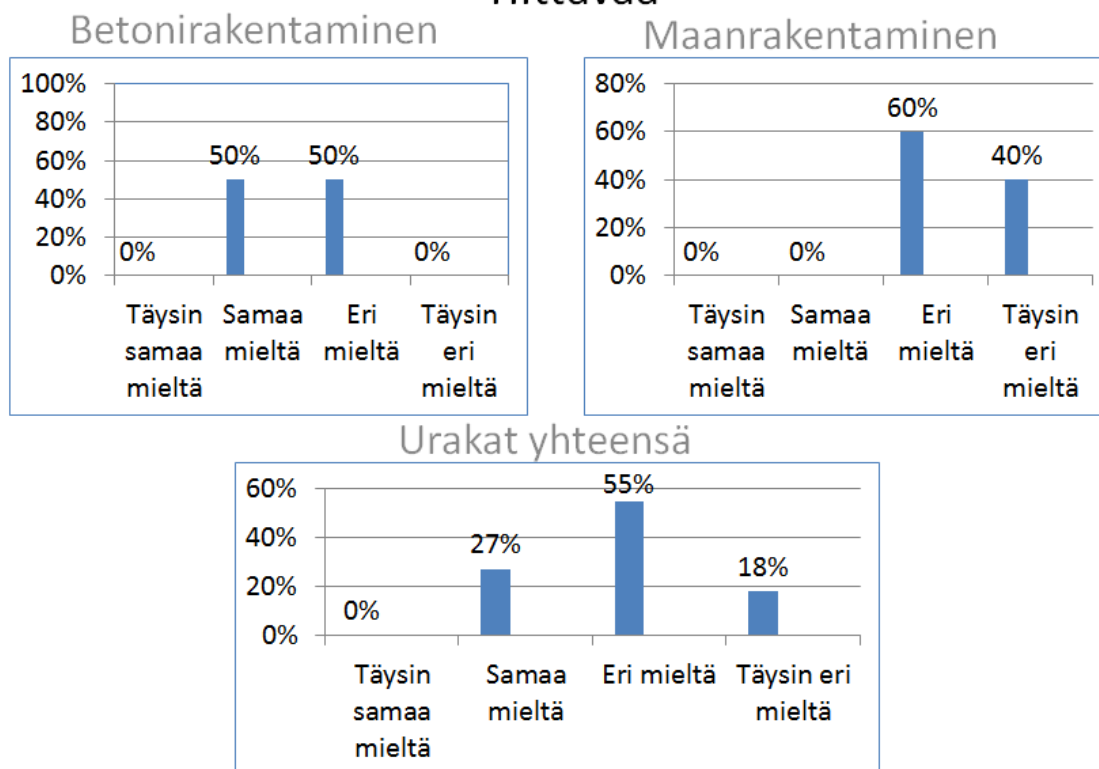
Asiakaskyselyyn vastanneiden mielestä Peab Infra Oy:n tulisi enemmän lisätä työmaatoimihenkilöidensä määrää kuin vähentää sitä, sillä ainoastaan 45 %:a kyselyyn vastanneista oli kokenut työmaan resurssit riittäviksi. Betonirakentamisen puolella vastaukset kuitenkin painottuivat selkeästi riittävien resurssien puolelle. Ainoastaan hieman alle viidennes vastanneista koki betonirakentamurakoissa olleen liian vähän resursseja. Maanrakentamisen puolelta kyselyyn vastanneista kaikki olivat sitä mieltä, että työmailla ei ole käytössä riittäviä resursseja urakan laajuuteen nähden. Noin viidennes kyselyyn vastanneista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa, ja maanrakentamiskohteissa tähän vastaukseen päätyi, jopa 40 % kyselyyn vastanneista.

### 3.2.5 Dokumentoinnin laatu

Resurssien riittävyyden jälkeen asiakaskyselyssä tiedusteltiin yhteistyötahojen mielipiteitä dokumentointiin liittyen väitteellä; Dokumentointi on ollut laadukasta ja riittävää. Dokumentoinnin määrä työmailla on kasvanut valtavasti viime vuosien aikana ja useissa laajoissa, sekä vaativissa rakennuskohteissa dokumentointi vaatii yhden toimihenkilön täyden työpanoksen. On siis sanomattakin selvää, että dokumentointi ja sen laatu on tilaajien mielestä yksi oleellisimmista asioista, kun urakoitsijoita valitaan tai arvioidaan. Tietynlaisissa urakoissa, esimerkiksi siltoja rakennettaessa tai korjattaessa, tilaajat käyttävät nykyisin erillisiä laatukonsultteja, joiden keskeisimmistä tehtävistä yksi on valvoa työmaan laatudokumentaatioita. Näistä syistä johtuen myös Peab Infra Oy oli halukas selvittämään yhteistyötahojensa käsityksiä yrityksen dokumentoinnin tasosta.



## Dokumentointi on ollut laadukasta ja riittävää



Kuva 13. Vastaukset, kysymys 10

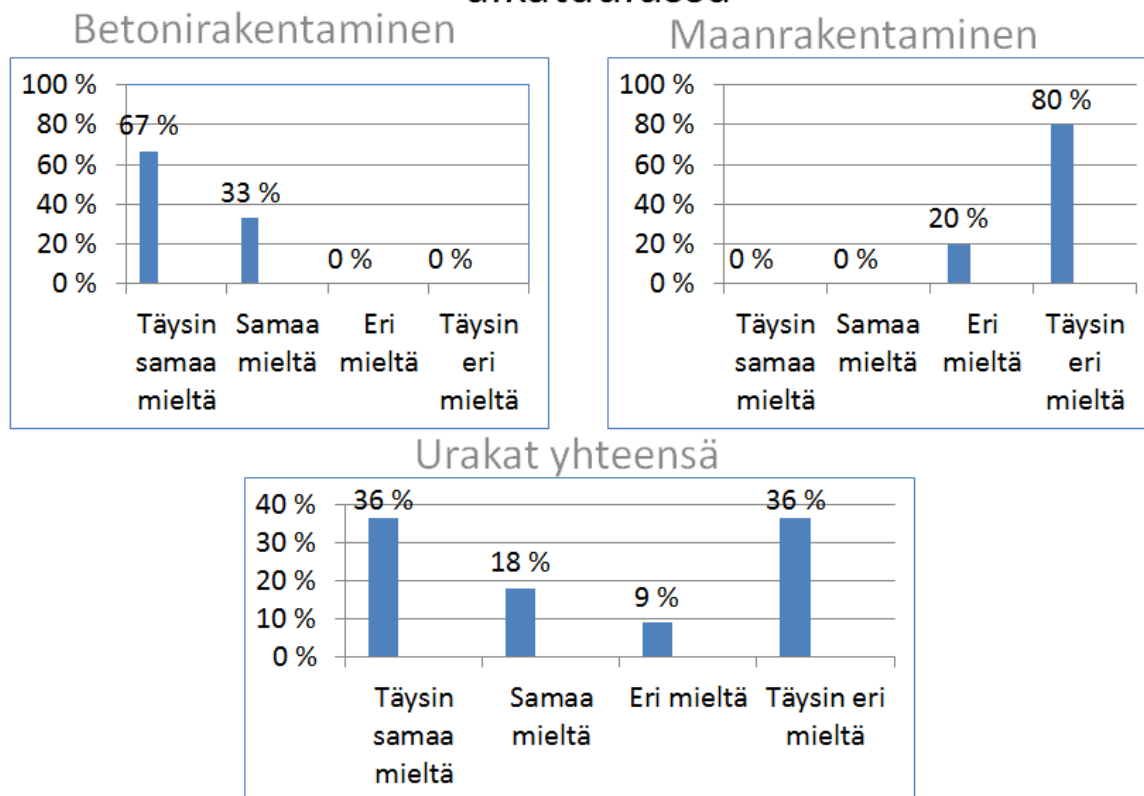
Kokonaisuudessaan vastaajien mielipide Peab Infra Oy:n dokumentoinnin laadusta ja riittävydestä oli melko negatiivinen, sillä ainoastaan 27 %:a kyselyyn vastanneista oli kokenut rakennusurakan aikaisen dokumentoinnin olleen määrältään riittävää ja tasoltaan laadukasta. Kukaan kyselyyn vastanneista ei kuitenkaan ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa, joten dokumentointiin tyytyväistenkin mielestä parantamisen varaa vielä on. Betonirakentamisurakoissa mukana toimineista yhteistyötahoista 50 % oli tutkimuksen mukaan tyytyväisiä dokumentointiin, mutta tyytymättömiä oli myös samaiset 50 %. Maanrakennusurakoissa mukana olleista, ja kyselyyn vastanneista kukaan ei ollut kokenut dokumentointia niin hyvin toteutetuksi, että olisi ollut väittämän kanssa samaa mieltä. Miltei puolet maanrakennusurakoissa mukana olleista oli täysin eri mieltä sen väittämän kanssa, että Peab Infra Oy:n tekemä dokumentointi on ollut laadukasta ja riittävää.

### 3.2.6 Töiden pysyminen aikataulussa

Nykyaikana useassa urakassa on huomattavasti aiempia vuosia ja vuosikymmeniä tiukemmat aikataulut, eivätkä lyhyet urakka-ajat anna juuri varaa aikaa vieviin virheisiin. Tämän lisäksi työmailla on lähes poikkeuksetta suuret infotaulut, joissa on ilmoitettu urakan tavoite valmistumisajalle, joten myös tavallisilla kaduntallaajilla on helppo seurata valmistuuko jokin urakka aikataulussa vai ei. Tästä johtuen viimeisimpänä kysymyksenä Peab Infra Oy:n kanssa toimineilta tiedusteltiin heidän mielipidettään urakoiden etenemisestä aikatauluun nähden väittämällä; Työt ovat edenneet ja valmistuneet aikataulussa.

Urakoiden valmistumisella tai valmistumattomuudella urakka-ajassa on siis melko suuri merkitys urakoitsijan ja tietysti myös rakennuttajan imagolle. Vielä imagokysymystäkin suurempi merkitys urakan mahdollisella viivästymisellä on taloudelliset seikat. Lähes poikkeuksetta pidentynyt urakka-aika tarkoittaa myös alkuperäistä suurempia kuluja. Nämä kulut jakaantuvat tapauskohtaisesti urakoitsijan ja/tai rakennuttajan maksettaviksi, useimmiten kuitenkin urakoitsijan on maksettava kulut omasta pussistaan ja laskutettava ne sitten mahdollisuuksien mukaan tilaajalta esimerkiksi lisätöinä. Urakoitsijan kannalta töiden aikataulut ja sovituisissa aikatauluissa pysyminen on siis monella tapaa merkittävä asia.

## Työt ovat edenneet ja valmistuneet aikataulussa



Kuva 14. Vastaukset, kysymys 11

Töiden aikataulussa etenemisen ja valmistumisen suhteen vastaukset olivat todella kaksijakoiset. Vastauksia on melko turha tarkastella yhdistämällä urakkatyypit toisiinsa, sillä saadut vastaukset painottuivat annettujen vaihtoehtojen ääripäihin urakkatyypien mukaisesti. Betonirakentamisen puolelta kaikki vastaukset olivat positiivisia, kun taas maanrakentamisurakoiden kohdalla vastaukset olivat poikkeuksetta negatiivisia. Kaksi kolmannesta betonirakentamiskohteissa mukana olleista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas maanrakennuskohteissa 80 %:a vastanneista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Betonirakentamispuolen vahva onnistuminen, ja niissä urakoissa mukana toimineiden tahojen parempi vastausprosentti, veivät kokonaisuuden kuitenkin hieman positiivisen tuloksen puolelle. Betonirakentamisurakoista saatua todella hyvää palautetta selittänee ainakin osin se, että eräissä urakoissa on ollut käytössä urakoitsijaa kannustava bonuksellinen välitavoite. Saadessaan urakan, tai tietyn osan valmiiksi ennen jotain tiettyä päivämäärää on urakoitsija ollut oikeutettu rahalliseen

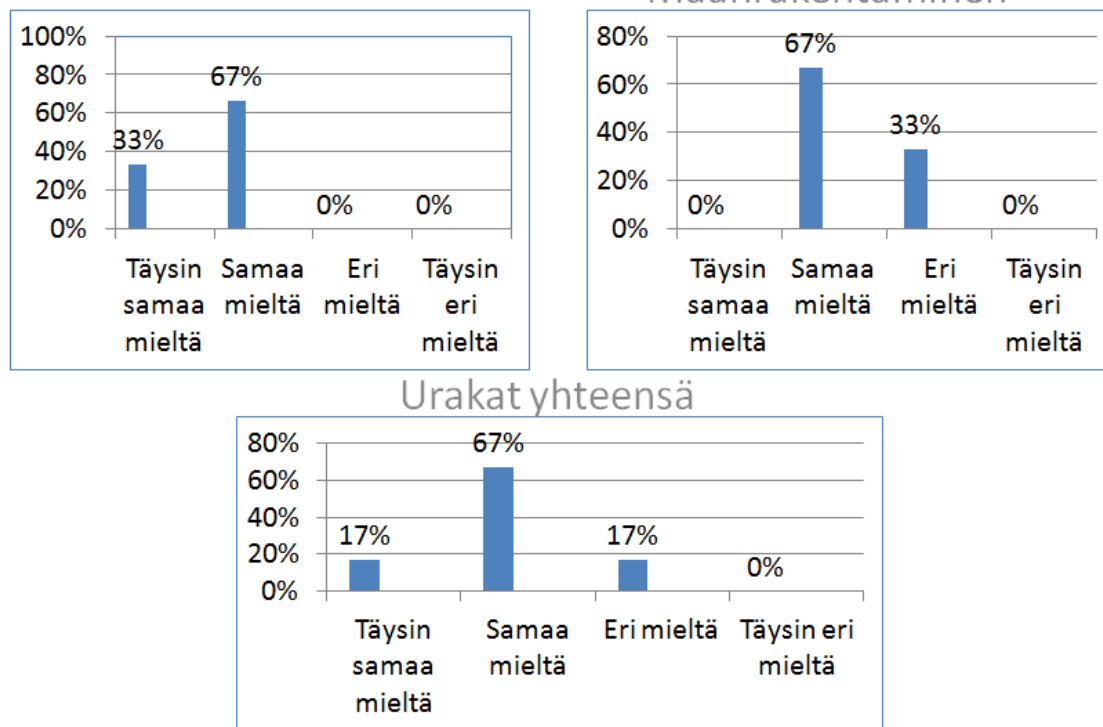
bonukseen. Vastaavaa käytäntöä ei ole ollut käytössä yhdessäkään kyselyn piiriin kuuluneessa maanrakennusurakassa.

### 3.3 Yhteistyötahojen tulevaisuuden näkymät

#### 3.3.1 Korjaus- vai uudisrakentamista?

Asiakaskyselylomakkeen kolmannessa osiossa kysyttiin Peab Infra Oy:n yhteistyötahojen käsitystä siitä, miltä tulevat vuodet näyttävät infrarakentamisen saralla. Urakoitsijan toiminnan kannalta on todella tärkeää pystyä ennakoimaan siihen, minkälaisia urakkoita tilaajat tulevat jatkossa rakennuttamaan. Osion ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin arviota siitä, tuleeko korjausrakentamisen ja uudisrakentamisen suhde muuttumaan lähivuosina. Ensimmäinen väittämä kuului; Korjausrakentamisen määrä tulee nousemaan suhteessa uudisrakentamiseen.

## Korjausrakentamisen määrä tulee nousemaan suhteessa uudisrakentamiseen



Kuva 15. Vastaukset, kysymys 12

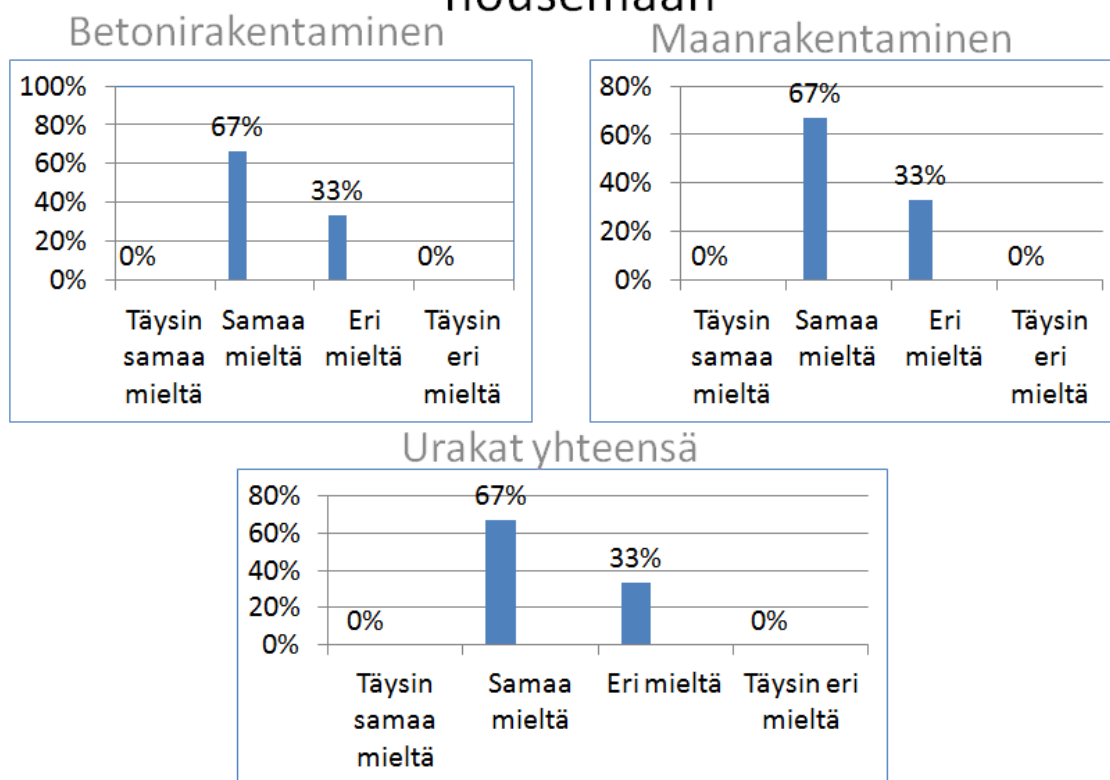
Selkeästi suurin osa kaikista kyselyyn vastanneista odotti korjausrakentamisen määrän kasvavan tulevaisuudessa suhteessa uudisrakentamiseen. Kaikista vastaajista ainoastaan hieman alle viidennes oli väittämän kanssa eri mieltä. Kaikki väittämän kanssa eri mieltä olleet tahot olivat toimineet Peab Infra Oy:n kanssa yhteistyössä maanrakennusurakkakohteissa, joissa korjaustöitä harvemmin esiintyy. Betonirakentamisen kanssa toimivat Peab Infra Oy:n yhteistyötahot olivat kaikki sitä mieltä, että korjausrakentamisen määrä on kasvussa. Kolmannes heistä oli väittämän kanssa jopa täysin samaa mieltä, joten korjausrakentamisen määrä on betonirakentamisessa varmasti kasvussa.

### 3.3.2 Rakennuttamiseen käytettävissä oleva raha

Asiakaskyselyn kolmannen osion toisessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien käsitystä rakennuttamiseen käytettävissä olevan budjetin suuruudesta suhteessa aiempiin vuosiin. Kysymys oli suunnattu erityisesti tilaajasektorille, mutta myös muutama kon-

sulttivalvojana toimiva taho antoi vastauksissa oman arvionsa tulevaisuuden näkymistä. Peab Infra Oy:n kannalta on tärkeää pystyä ennakoimaan suurimpien rakennuttajien tulevia budjetteja, sekä eritoten käynnistyviä hankkeita. Tämänkaltaista tietoa voi hyödyntää urakkalaskennassa, sekä varsinkin päätettäessä, mitä urakoita tarjotaan millekin tilaajalle. Urakoitsijan on hyvä tietää jo laskentavaiheessa, onko alueen suurimmilla tilaajilla tulossa laskentaan vielä lisää samankaltaisia hankkeita. Tällaista tietoa hyväksikäyttäen urakoitsija pystyy karkeasti arvioimaan tulevan tarjouskilpailun osallistujien lukumäärän, sekä joissakin tapauksissa jopa hintatason.

## Rakentamiseen käytettävä budjetti tulee nousemaan



Kuva 16. Vastaukset, kysymys 13

Vastaukset jakaantuivat täsmällisesti samankaltaisesti molempien urakkatyyppien edustajien kesken. Kyselyyn vastanneista yhteistyötahoista kolmannes oli sitä mieltä, että rakentamiseen käytettävissä oleva rahamäärä tulee pienenemään lähivuosina. Vastaavasti taas kaksi kolmannesta vastanneista oletti rakentamiseen käytettävissä olevan budjetin kasvavan tulevina vuosina. Yksikään vastaajista ei ollut väittämän

kanssa täysin samaa mieltä eikä täysin eri mieltä, joten kovin selkeää muutosta suuntaan tai toiseen ei todennäköisesti ole budjettien suhteen odotettavissa.

### 3.3.3 Rakennuttajien lähivuodet

Asiakaskyselyn kolmannen osion lopussa esitettiin tilaajatahoille tarkentavia kysymyksiä lähivuosien näkymistä. Kysymyksissä tiedusteltiin arviota vuosibudjetista, alkavien hankkeiden lukumäärää (hanketta / vuosi) sekä sitä, minkälaisia kohteita pääasiassa tullaan rakennuttamaan tulevana vuosina.

Tilaaajien arviot tulevien vuosien budjeteista vaihtelivat luonnollisesti organisaation mukaan valtavasti, aina pienempien kuntien kuudesta miljoonasta eurosta suurten kuntien yli sataan miljoonaan euroon. Samassa suhteessa vaihtelivat myös vuodessa alkavien hankkeiden lukumäärät, joista voidaan mainita esimerkiksi Uudenmaan ELY-keskuksen 20 – 25 kilpailutusta / vuosi. Porvoon kaupunki arvioi tilaavansa tulevana vuosina erilaisia infrahankkeita 5 - 10 hankkeen vuosivauhdilla.

Infra-alan urakoitsijoiden kannalta tärkeintä on tietää se, minkälaisia urakoita suurimmat tilaajat tulevat seuraavien vuosien aikana teettämään. Espoon kaupungilta saaduissa vastauksissa pääpaino oli Länsimetrossa. Uudenmaan ELY-keskuksen vastauksien perusteella pääpaino oli olemassa olevan infran kunnon ylläpidossa ja parantamisessa. Tähän pyritään esimerkiksi useilla sillankorjausurakoilla, sekä liittymien ja tierakenteiden parantamisella. Noin kolmannes Uudenmaan ELY-keskuksen rakennuttamisbudjetista menee kyselystä satujen tietojen mukaan päällysterakenteisiin.

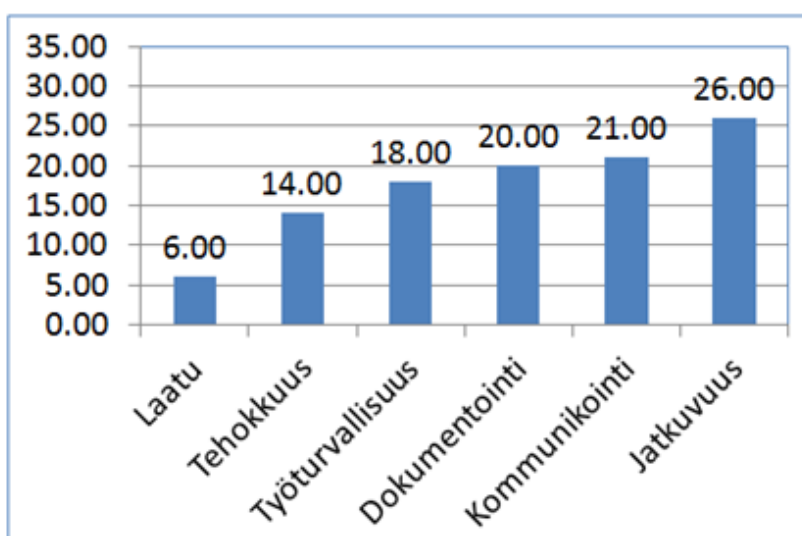
### 3.4 Urakoitsijan tärkeimmät ominaisuudet

Asiakaskyselyn viimeisessä osiossa tiedusteltiin yhteistyötahojen mielipidettä siitä, mihin Peab Infra Oy:n tulisi erityisesti panostaa tulevaisuudessa. Niiltä vastaajilta, jotka eivät ole toimineet Peab Infra Oy:n kanssa yhteistyössä, tiedusteltiin, mitkä ovat urakoitsijan tärkeimmät ominaisuudet. Jotta vastauksia olisi helpompi tulkita, päätettiin yrityksen kanssa käydyssä aloituspalaverissa antaa vastaajille kuusi eri ominaisuutta, jotka heidän tuli laittaa tärkeysjärjestykseen. Laskemalla saatujen sijoitusten mukaiset

numerot yhteen saatiin kullekin ominaisuudelle vertailuluku, joka kertoo sen, minkälaisia ominaisuuksia tilaajat urakoitsijoilta odottavat. Tällainen yhteistyötahoilta saatu tieto on urakoitsijalle ensiarvoisen tärkeää, kun omaa toimintaa kehitetään.

## Mihin Peab Infra Oy:n tulisi panostaa jatkossa /Urakoitsijan tärkeimmät ominaisuudet

### Maanrakentaminen



Kuva 17. Vastaukset, kysymys 14, maanrakentaminen

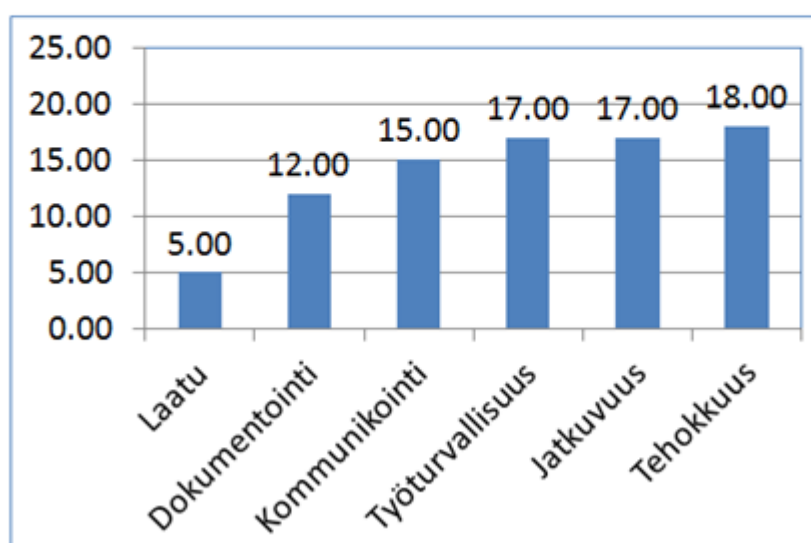
Maanrakentamisen yhteistyötahoilta saatuja vastauksia tarkastellessa työn laatu miellettiin selkeästi urakoitsijan tärkeimmäksi ominaisuudeksi. Ainoastaan yksi vastaaja ei mieltänyt työn laatua urakoitsijan tärkeimmäksi ominaisuudeksi, vaan vasta toiseksi tärkeimmäksi tehokkuuden jälkeen. Maanrakennusurakoissa toimineet yhteistyötahot arvostivat laadun jälkeen eniten juuri urakoitsijan tehokkuutta. Työturvallisuus, dokumentointi ja kommunikointi koettiin keskenään melko lailla yhtä tärkeiksi ominaisuuksiksi. Tämä kolmikko jäi arvostuksessa kuitenkin melko selkeästi, jopa toiseksi sijoittuneen tehokkuuden taakse. Selkeästi vähiten painoarvoa rakennuttajien mielestä oli urakoitsijan töiden jatkuvuudella. Jatkuvuudella tarkoitetaan tässä sitä, että urakoitsija työskentelee paljolti saman tai samankaltaisten projektien parissa. Joissakin todella suurissa hankkeissa, kuten esimerkiksi Länsimetrossa, projekti voi pitää sisällään jopa



kymmeniä erillisiä urakoita. Tällaisissa tapauksissa jatkuvuus, eli saman urakoitsijan käyttö samankaltaisissa urakoissa edustaisi jatkuvuutta parhaimmillaan.

## Mihin Peab Infra Oy:n tulisi panostaa jatkossa /Urakoitsijan tärkeimmät ominaisuudet

### Betonirakentaminen

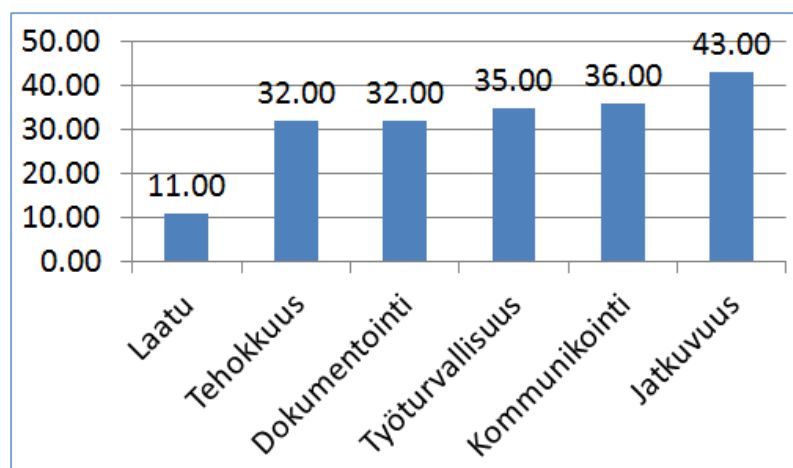


Kuva 18. Vastaukset, kysymys 14, betonirakentaminen

Betonirakentamisen puolelta saaduissa vastauksissa laatu nousi jälleen kirkkaasti urakoitsijan tärkeimmäksi ominaisuudeksi. Ainoastaan yksi vastaaja oli arvostanut dokumentointia urakoitsijan tärkeimmäksi ominaisuudeksi ohi toiseksi tärkeimpänä mainitun laadun. Muut vastausvaihtoehdot keräsivät arvostusta melko tasaisesti, eikä yksikään ominaisuus saanut vastaajilta enempää kuin yhden viimeisen sijan. Tehokkuus ja kommunikointi olivat ainoat vaihtoehdot, joita kukaan betonirakentamisen yhteistyötahoista ei kelpuuttanut omassa vastauksessaan kärkikaksikkoon.

## Mihin Peab Infra Oy:n tulisi panostaa jatkossa /Urakoitsijan tärkeimmät ominaisuudet

Kaikki vastaajat



Kuva 19. Vastaukset, kysymys 14, kaikki

Kun betonirakentamisen ja maanrakentamisen yhteistyötahoilta saadut vastaukset lasketaan yhteen, saadaan ominaisuuksille kuvan 19 mukaiset pisteet. Laatu on luonnollisesti ylivoimaisena ykkösenä saavutettuaan kärkisijat molempien vastaajaryhmien puolella. Todella selkeän ykkösen jälkeen vastauksissa oli suurta hajontaa, eikä suuria eroja eri ominaisuuksien välille päässyt syntymään. Ainoana poikkeuksena oli seitsemän pisteen erolla viimeiseksi jäänyt, ja täten vähiten arvostettu ominaisuus – jatkuvuus. Maanrakennuksen yhteistyötahojen toiseksi arvostama tehokkuus oli myös kokonaistilastoissa toisena, vaikka se jäikin betonirakentamisen puolella listan viimeiseksi. Tasapisteissä tehokkuuden kanssa yhteistilastoissa on dokumentointi, jonka perässä ovat työturvallisuus ja kommunikointi. Kaikista vastaajista kaksi oli maininnut kyselyn ”vapaa sana” -osiossa, kaikkien ominaisuuksien olevan tärkeitä. Tämän lisäksi yksi vastaaja, joka oli arvostanut dokumentoinnin sijalle kuusi, totesi myös dokumentoinnin olevan tärkeää, ja sanoi dokumentoinnin olevan automaattisesti hyvää, mikäli työn laatu on muutoinkin kunnossa.

## 4 Asiakaskyselyn avulla esiin nousseet kehityskohteet

### 4.1 Peab Infra Oy:n tunnettuus Suomessa

Kuten asiakaskyselystä saaduista vastauksista käy ilmi, Peab-konserni on varsin hyvin tunnettu Suomessa. Peab-Infra Oy:n tunnettuus taasen jätti paljon toivomisen varaa, sillä vain puolet kyselyyn vastanneista pitivät yritystä tunnettuna maanrakennusurakoitsijana Suomessa. Vaikka yritys ei ole järin suuri, liikevaihdon ollessa noin 30 miljoonaa euroa, tulisi sen siitä huolimatta olla alan toimijoiden keskuudessa huomattavasti tunnetumpi.

Peab Infra Oy:n laski kuuluvan Suomen suurimpiin maanrakennusurakoitsijoihin 43 % vastaajista. Suunnilleen puolet vastaajista siis piti Peab Infra Oy:tä tunnettuna ja yhtenä Suomen suurimmista maanrakennusurakoitsijoista. Yhtiö ei todellisuudessa kuulu Suomen suurimpien maanrakennusurakoitsijoiden joukkoon, joten asiakaskyselyn vastausten perusteella voidaan olettaa, että ainakin osa yhteistyötahoista olettaa virheellisesti Peab Infra Oy:n olevan sama asia kuin Peab Oy:n. Tämän virheellisen olettamuksen vuoksi myös yrityksen kokoluokka arvioidaan helposti yläkanttiin. Kuten jo aiemmin tuli todettua, tämä voi pahimmillaan johtaa siihen, että odotukset yritystä ja sen käytössä olevia resursseja kohtaan kasvavat liian suuriksi, joka johtaa helposti pettymyksiin tilaajapäässä.

Peab Infra Oy:n olisi tärkeää pystyä jatkossa lisäämään tunnettuuttaan, ja etenkin lisätä infra-alan toimijoiden tietoisuutta yrityksen toiminnasta ja kokoluokasta. Yrityksen olisi myös tärkeää päästä selkeästi irti Peab Oy:stä, sillä kyseessä on kaksi erillistä yhtiötä. Lisätäkseen tunnettuutta yritys voisi tuoda itseään esille esimerkiksi erilaisissa infra-alan, ja miksei myös yleisemmin koko rakennusalan tapahtumissa, kuten messuilla tai seminaareissa. Myös oppilaitoskäynnit, erityisesti korkeakouluihin, olisivat oiva tapa markkinoida yritystä, sillä sitä kautta olisi hyvät mahdollisuudet lisätä rakennusalan tulevien ammattilaisten tietoisuutta yrityksestä ja sen toiminnasta. Mikäli opiskelijat saavat jo opiskelunsa aikana jotain pohjatietoja yrityksen toiminnasta, se varmasti vähentää väärinkäsityksiä ja tunnettuusongelmia jatkossa. Tulevaisuudessa tämän päivän opiskelijat ovat kiinni työelämässä ja mahdollisesti tekemässä urakoitsijavalintoja omiin hankkeisiinsa.

Suuri osa nykyajan tiedonhausta tehdään Internetin välityksellä, joten yrityksen verkkosivujen merkitystä yrityksen kannalta tuskin voi liialti korostaa. Peab Infra Oy:llä on yhteiset verkkosivut muiden Peab-konsernin Suomessa toimivien yhtiöiden kanssa. Syyt tähän ratkaisuun löytyvät takuulla konserninjohdosta, eikä siihen oletettavasti ole tulossa muutosta. Peab Infra Oy:n tulisi kuitenkin panostaa omaan näkyvyyteensä ja verkkosisältöön, jotta mahdolliset tietoa etsivät henkilöt löytäisivät sivuilta helposti tarvitsemansa tiedon. Kirjoitushetkellä yrityksen Internet-sivut ovat ainakin urakkatietojen, ja osin myös henkilötietojen osalta päivityksen tarpeessa. Internet-sivut ovat varmasti yksi kustannustehokkaimmista keinoista hoitaa yrityksen tiedottamista ulkopuolisille tahoille. Yrityksen Internet-sivuilla tulisi olla tietoa käynnissä olevista, ja jo valmistuneista urakoista sekä yrityksen tiedot pähkinänkuoressa. Tärkeintä olisi, että tieto on helposti saatavilla ja, että se on ajantasaista. Päivitetyillä referensseillä ja yhteystiedoilla pääsee jo pitkälle.

Ehkä huolestuttavinta Peab Infra Oy:n kannalta on se, että edes sen omat yhteistyökumppanit eivät tunnu tietävän sitä, minkä kokoluokan yrityksen kanssa he toimivat. Tätä ongelmaa voisi helpottaa esimerkiksi jakamalla urakan alussa uusille yhteistyötahoille lyhyen esitteen, jossa kerrottaisiin yrityksestä. Saman voisi luonnollisesti hoitaa myös sanallisesti, mutta sopivan tilaisuuden löytäminen tälle voi olla hankalaa, sillä yleensä ainoastaan työmaakokouksissa kaikkien osapuolten edustajat ovat samanaikaisesti paikalla. Työmaakokoukset ovat pääsääntöisesti melko kiireisiä ja asialistalla on paljon käsiteltävää ilman tällaisia mainospuheitakin, joten jokaiselle jaettava lyhyt ja ytimekäs esite olisi huomattavasti parempi vaihtoehto.

Asiakaskyselystä saatujen tietojen perusteella myöskään yrityksen toteuttamat urakat eivät ole erityisen hyvin tunnettuja. Peab Infra Oy:n kannalta olisi hyvä, että tilaajatahot tietäisivät mahdollisimman hyvin, minkälaisia kohteita yritys on aiemmin toteuttanut. Urakkakohteiden paikallista tunnettavuutta voi lisätä helpoiten mainostamalla yritystä työmaalla mahdollisuuksien mukaan, esimerkiksi lipuin ja logolla varustetuilla infotauluilla. Laajempaa tunnettavuutta on mahdollista saavuttaa esimerkiksi lehtiartikkelien tai työmaakäyntien avulla. Nämä molemmat esitetyt vaihtoehdot vaativat hieman aktiivisuutta myös yritykseltä itseltään, esimerkiksi jonkin rakennusalan liiton kanssa tehtävän yhteistyön merkeissä.

## 4.2 Ammattitaito ja työn laatu

Asiakaskyselystä saatujen tietojen perusteella Peab Infra Oy:n työn jäljen laadukkuus, sekä yleinen ammattitaito maanrakennusurakoitsijana vaihtelee paljolti urakkatyyppin mukaan. Betonirakentamisen puolelta saatiin ainoastaan positiivisia vastauksia, kun taas maanrakentamisen puolelta saadut vastaukset olivat pääasiassa negatiivisia. Yrityksessä on siis selkeästi osaamista, mutta nyt toteutetun suppeahkon asiakaskyselyn tulosten perusteella yrityksen osaaminen on painottunut vahvasti betonirakentamiseen. Syy tämänkaltaisiin tuloksiin on varmasti hiljattain yrityksen toteuttamilla todella haastavilla maanrakennuskohteilla. Valtaosa kyselyyn saaduista maanrakennuspuolen vastauksista tulikin juuri näistä edellä mainituista kohteista.

Kuten jo aiemmassa kappaleessa totesin, yrityksessä on kyselyn perusteella selkeästi osaamista ja ammattitaitoa, mutta se ei ole näkyvässä kaikissa urakkakohteissa vastausten valossa. Yrityksen tulisi kehittää omaa toimintaansa siten, että kaikilla työmailla urakkatyyppistä riippumatta, olisi käytössä samankaltainen toimintamalli. Luonnollisesti tämä toimintamalli muokattaisiin lopullisesti aina urakkatyyppiä ja urakan vaatimuksia vastaavaksi, mutta toimintamallin runko olisi kaikissa urakkakohteissa sama. Koko yrityksen yhteinen toimintamalli ohjaisi toimihenkilöitä toimimaan yritysjohton laatiman mallin mukaisesti. Tällainen yhtenäinen käytäntö kaventaisi varmasti, nyt kyselyn avulla havaittua eroa maanrakennusurakoiden ja betonirakennusurakoiden yhteistyötahojen vastausten välillä.

Yrityksen toimintajärjestelmää tai -mallia laadittaessa tulisi toteutetuista urakoista saatavilla olevaa tietoa hyödyntää mahdollisimman paljon. Toimintajärjestelmän toimivuuden kannalta olisi ensiarvoisen tärkeää, että sen kehittämiseen olisi käytettävissä mahdollisimman paljon lähtötietoa. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yrityksen toimihenkilöt, tai ainakin vastaavat mestarit ja työpäälliköt olisivat omalta osaltaan kehittämässä toimintamallia. Toteutetuista urakoista olisi hyvä kaivaa esille se, mikä on mennyt hyvin ja mikä huonosti ja ne syyt, jotka ovat johtaneet tähän lopputulokseen. Mikäli työmaista vetovastuussa olevat henkilöt saavat itse mahdollisuuden olla kehittämässä yrityksen toimintajärjestelmää, niin itse järjestelmän käyttöönotto tulisi sujumaan huomattavasti kitkattomammin verrattuna siihen vaihtoehtoon, että yritysjohto sanelee toimintamallin yksin. Koko yrityksen yhteinen toimintamalli helpottaisi huo-

mattavasti myös toimihenkilöiden siirtymistä urakasta toiseen, kun jokainen urakkakohte olisi yrityksen oman mallin mukainen. Yhtenäisen toimintamallin avulla yrityksessä oleva ammattitaito jakaantuisi ennen pitkää kaikille työmaille ja sitä kautta nousisi varmasti myös työn laatu.

#### 4.3 Työmaan resurssien riittävyys ja työn dokumentointi

Hieman yli puolet asiakaskyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että Peab Infra Oy:llä ei ole työmaillaan käytössä täysin riittäviä resursseja. Varsinkin maanrakentamisen puolelta saaduissa vastauksissa resurssien riittämättömyys korostui huolestuttavalla tavalla. Tietyissä urakkakohteissa resursseja on varmasti ollut työmäärään, ja työn vaativuuteen nähden liian vähän, mutta uskoisin suuremman ongelman olevan se, että käytössä olleet resurssit ovat toimineet vajaateholla.

Mikäli työmaiden toimintatapa on pitkälti kyseisen kohteen vastaavan työnjohtajan harteilla, eikä toimintaa ohjaa selkeä toimintamalli, on vaarana se, että kaikki työmaalla toimivat toimihenkilöt eivät tarkalleen ottaen tiedä, mitä heidän tulisi milloinkin tehdä. Tällainen toimintatyyli vaatii vastaavalta työnjohtajalta todella paljon, ja mikäli hän syystä tai toisesta epäonnistuu tehtävien vastuuttamisessa, on enemmän kuin todennäköistä, että käytössä olevista resursseista ei saada kaikkia tehoja irti. Selkeimpinä merkeinä tästä ovat esimerkiksi tilanteet, joissa kaksi tai useampi ihminen ottaa yhden ja saman asian hoitaakseen tietämättä toisistaan mitään. Tällöin vähintään yhden ihmisen työpanos menee helposti täysin hukkaan, joka aiheuttaa sen, että ulkoapäin tarkasteltuna työmaan resurssit eivät riitä kaikkien tarvittavien asioiden hoitamiseen. Peab Infra Oy:n kannalta olisikin tärkeää saada kaikki käytössä olevat resurssit toimimaan täydellä teholla. Kaikille työmaalla toimiville tulisi mahdollisuuksien mukaan vastuuttaa henkilön omia vahvuuksia vastaavia tehtäviä, ja mikä tärkeintä – kaikkien tulisi tietää, mitä kenenkin vastuulla on.

Asiakaskyselyn tulosten perusteella Peab Infra Oy:n suurimmat puutteet ovat dokumentoinnin laadussa ja riittävydessä, sillä ainoastaan 27 %:a kyselyyn vastanneista oli kokenut dokumentoinnin laadukkaaksi ja riittäväksi. Selkeästi yli kaksi kolmannesta vastaajista siis näki dokumentoinnissa enemmän tai vähemmän parantamisen varaa.

Työmailta vaadittavan dokumentoinnin määrä on viime vuosina ollut jatkuvassa kasvussa ja se asettaa urakoitsijoille suuren haasteen. Yksinkertaisin tapa vastata tähän haasteeseen on hoitaa dokumentointi tilaajaa tyydyttävällä tavalla. Heti urakan alussa laaditaan taulukko, johon pyritään listaamaan jo etukäteen kaikki alkavassa urakassa vaaditut dokumentit. Taulukkoon olisi hyvä merkitä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa vastuuhenkilö(t) kullekin dokumentille. Urakan aikana listaa tulisi käyttää dokumenttien tuottamisen valvontaan, jotta välttyttäisiin siltä, että urakan muutoin jo valmistuttua joudutaan tekemään vino pino erilaisia dokumentteja jälkikäteen. Tietenkään aivan kaikkia dokumentteja ei ole mahdollista tehdä reaaliajassa, eikä varsinkaan etukäteen, mutta dokumenttien laatimista helpottaa huomattavasti, mikäli ne tehdään, kun dokumenttiin vaadittavat asiat ovat vielä tuoreessa muistissa. Yrityksellä olisi myös hyvä olla valmiit lomakepohjat mahdollisimman monelle dokumentille, ja näiden mallipohjien tulisi olla kaikkien toimihenkilöiden tiedossa, sekä saatavilla.

#### 4.4 Töiden aikataulutus

Kuten muutamassa muussakin kysymyksessä, myös töiden aikataulussa valmistumisesta käsittelevässä kysymyksessä vastaukset betoni- ja maanrakennusurakoiden välillä vaihtelivat suuresti. Vastaajien mukaan betonirakennusurakat olivat valmistuneet varsin hyvin aikataulussa, ja maanrakennusurakat taas vastaavasti olivat myöhästyneet alkuperäisestä aikataulustaan. Tietyissä urakkakohteissa viivästykset voivat johtua myös urakoitsijasta riippumattomista syistä, esimerkiksi suunnitteluvirheistä tai huomattavasta määrästä lisä- tai muutostöitä. Näihin ja varsinkin urakoitsijasta johtuviin viivästyksiin tulisi kuitenkin pystyä reagoimaan ajoissa.

Reagoimista auttaa parhaiten säännöllisesti päivitettävät aikataulut, joissa on seurantaviiva, tai jokin muu vastaava tapa, jolla on helppoa verrata tehtyä työtä suunniteltuun työtahtiin. Myös säännöllisesti pidettävät seurantapalaverit, joissa on työmaaorganisaation lisäksi paikalla heidän esimiehensä, ovat hyvä tapa seurata työmaan aikataulua. Mikäli havaitaan, että aikataulusta ollaan jäljessä, tulisi asiaan reagoida heti, jotta aikataulusta ei jäätäisi enempää jälkeen. Mahdollisuuksien mukaan aikataulua tulisi kuroa kiinni esimerkiksi lisäämällä resursseja. Todella tärkeä asia on myös se, että aikataulut laaditaan mahdollisimman realistisiksi heti alusta alkaen. Mikäli aikataulut on laadittu

epärealistisen ripeiksi, laskee se helposti työntekijöiden motivaatiota, koska aikataulusa pysyminen on mahdotonta, vaikka tekisi kaiken optimaalisella tavalla ja teholla.

#### 4.5 Betonirakenteiden korjaus kasvussa

Asiakaskyselyn perusteella betonirakentamisessa on tulevana vuosina korjausrakentamisen aika. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että korjausrakentamisen määrä tulee nousemaan suhteessa uudisrakentamiseen. Tästä johtuen olisi ensiarvoisen tärkeää, että Peab Infra Oy pyrkisi sopeuttamaan omaa toimintaansa tulevien suhdanteiden mukaiseksi. Hyvä keino tähän olisi esimerkiksi henkilöstön kouluttaminen betonirakenteiden korjaukseen, ja alan jo osaavien aliurakoitsijoiden houkuttelu yhteistyöhön. Mikäli yritys onnistuu voittamaan korjausrakentamisen urakoita, olisi hyvä, että mahdollisimman moni yhtiön toimihenkilöstä pääsisi työmaalle katsomaan, kuinka korjausrakentamista tehdään. Tällainen käytäntö lisäisi todennäköisesti kiinnostusta korjausrakentamiseen yrityksen sisällä. Kun yrityksen henkilöstöllä on aito kiinnostus aiheeseen, olisi heitä helpompi motivoida osallistumaan myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Yksi mahdollisuus olisi myös rekrytoida yritykseen joku, kenellä on jo valmiiksi vahvaa osaamista betonirakenteiden korjauksen saralta, ja tehdä hänestä joko työmaapäällikkö tai jopa työpäällikkö. Mikäli tällainen rautainen korjausrakentamisen ammattilainen jostain saataisiin rekrytoitua, olisi yrityksen nykyisellä henkilöstöllä todella hyvä paikka kehittyä alan ammattilaisiksi hänen alaisuudessaan.

#### 4.6 Työn jäljen laadukkuus

Rakennuskohteiden yhteistyötahoilta saaduissa vastauksissa laatu oli ylivoimaisesti urakoitsijan tärkein ominaisuus, ja siihen myös Peab Infra Oy:n tulisi jatkossa panostaa entistä enemmän. Käsitys rakentamisen ja valmiin tuotteen laadukkuudesta on monesti riippuvainen siitä keneltä asiasta kysytään, ja minkälaisiin asioihin kukin kiinnittää huomiota. Kaikki ovat kuitenkin varmasti sitä mieltä, että laadukas tuote täyttää kaikki sille asetetut vaatimukset niin toiminnallisuuden kuin myös ulkonäön suhteen. Kaikki poikkeamat näistä vaatimuksista koetaan useimmiten heikoksi laaduksi.



Helppoa ja yksinkertaista tapaa laadun parantamiseen tuskin on, mutta monia pieniä asioita parantamalla kasvaa varmasti myös työn lopputuloksen laatu. Ensinnäkin on ensiarvoisen tärkeää, että työmaalla työtä johtavat toimihenkilöt ovat tehtäviensä tasalla ja tietävät tarkkaan oman tehtävänkuvansa sekä vastuualueensa. Työmaatoimihenkilöiden tärkein tehtävä on ohjeistaa ja valvoa työmaalla työskentelevien työtä siten, että työ on päämäärätietoista ja huolellista. Todella helposti käy niin, että työntekijät vain tekevät jotain tiettyä heille määrättyä työtehtävää tietämättä varmuudella, miksi he asiaa tekevät. Mikäli työntekijä taas tietää sen, mitä on tekemässä, on hänen helpompi vaikuttaa siihen, miten jokin tietty asia olisi järkevintä tehdä. Tällainen käytäntö lisää työn laadukkuuden lisäksi myös työtehoa ja työntekijöiden motivaatiota.

Peab Infra Oy käyttää työmaillaan pääasiassa aliurakoitsijoita, ja siksi olisikin erityisen tärkeää pyrkiä sopimaan hyväksi havaittujen aliurakoitsijoiden kanssa pitkiä yhteistyösopimuksia, mikäli tämä on vain suinkin mahdollista. Aliurakoitsijoiden tekemän työn laadukkuuden lisäksi pitkät yhteistyösopimukset helpottavat urakoiden alkua, kun työntekijät ja työtä johtavat toimihenkilöt tuntevat toisensa ja toistensa toimintatavat jo ennakolta. Näin ollen urakassa päästää nopeammin kiinni itse työntekoon, eikä urakan alussa kulu turhaan aikaa työskentelytapojen yhteensovittamiseen. Omien työmiesten käyttö pelkkien aliurakoitsijoiden ja vuokramiesten sijaan lisäisi pitkällä aikavälillä työjäljen laatua. Olisi hyvä, jos työmaalla olisi kohteesta riippuen joko yksi tai useampia työryhmiä tai vähintään niin sanottu nokkamies, joka työskentelisi vuokramiesten tai aliurakoitsijoiden työntekijöiden kanssa ja toimisi samalla näiden esimiehenä. Tällainen käytäntö varmistaisi sen, että kaikilla työmailla olisi ainakin joku, joka on toiminut saman työnjohdon alaisuudessa ennen ja se helpottaisi näin ollen varmasti kaikkien työntekijöiden sopeutumista hankkeeseen.

Laadun merkityksen valtava korostuminen toteutetussa asiakaskyselyssä olisi hyvä saattaa kaikkien Peab Infra Oy:ssä työskentelevien tietoisuuteen. Yksi hyvä tapa tähän olisi jonkinlainen kokous tai palaveri, jossa asiasta keskusteltaisiin, ja kaikilla olisi mahdollisuus tuoda esiin omat näkemyksensä siitä, kuinka yrityksen toiminnasta saataisiin entistä laadukkaampaa. Myös aiemmin mainittua toimintamallia kehitettäessä olisi syytä painottaa voimakkaasti laadukasta rakentamista. Mikäli kaikki yrityksen työntekijät saadaan sitoutumaan toimimaan huolellisesti laaditun toimintamallin mukaisesti, tulee yrityksen toiminnasta täysin varmasti laadukkaampaa myös tilaajien silmissä.

## 5 Yhteenveto

Asiakaskyselyn avulla saatiin paljon hyödyllistä tietoa Peab Infra Oy:n toiminnan kehittämiseksi. Osa selvinneistä kehityskohteista oli varsin odotettuja, mutta yllätyksiäkin mahtui joukkoon. Mikä tärkeintä, aiemmin vain oletuksen tasolla olleista kehityskohteista on saatu konkreettisia todisteita. Tämän insinööriyön, ja siihen olennaisena osana kuuluneen asiakaskyselyn ansiosta Peab Infra Oy:n on nyt helppoa kehittää toimintaansa tilaajiaan paremmin palvelemaan suuntaan.

Yrityksen eri urakkatyyppien välillä havaittiin olevan ainakin yhteistyötahojen mielestä suuria eroavaisuuksia. Toiminnan yhtenäistäminen onkin varmasti yksi tärkeimmistä ja pikimmiten tekoja vaativista kehityskohteista. Peab Infra Oy:n olisi kyselyn tulosten perusteella hyvä myös tiedottaa itsestään ja toiminnastaan enemmän, jotta edes yrityksen yhteistyötahot tietäisivät tarkemmin siitä, minkälaisen yrityksen kanssa he toimivat.

Tehdyn kyselyn perusteella voidaan aukottomasti sanoa, että tilaajien silmissä ylivoimaisesti arvostetuin urakoitsijan ominaisuus on työn laadukkuus. Peab Infra Oy:n tulisi jatkossa kehittää toimintaansa entistä enemmän rakentamisen laatu mielessään, jotta yrityksen toiminta vastaisi paremmin tilaajien vaatimuksia. Toinen yrityksen toiminnan kannalta merkittävä kyselystä esiin noussut asia oli se, että korjausrakentamisen määrä on selkeässä kasvussa myös infra-alalla. Yritykselle riittää varmasti jatkossa töitä, mikäli se pystyy nopeasti kasvattamaan osaamistaan kasvavilla korjausrakentamisen markkinoilla.

Insinööriyön suurin haaste oli riittävän suuren vastausmäärän saaminen asiakaskyselystä. Peab Infra Oy on verrattain uusi yritys, eikä sillä sen vuoksi ollut suuren suurta yhteistyökumppaneiden verkostoa, jolle kyselyn olisi voinut lähettää. Onneksi kyselyyn vastasivat suurimmat Peab Infra Oy:n tilaajat, joten asiakaskyselyn tuloksien avulla on hyvä lähteä kehittämään yrityksen toimintaa tilaajien toivomaan suuntaan.

## Lähteet

1. Peab.fi. Liiketoimintaryhmät.  
<<http://www.peab.fi/Liiketoimintaryhmat/Peab-Infra-oy/>> Luettu 19.4.2013.