



SAVONIA

Rakennusyhtiön asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja kehittäminen

Petja Litmanen

Opinnäytetyö

Koulutusala Rakennustekniikka			
Koulutusohjelma Rakennusalan työnjohdon ko.			
Työn tekijä(t) Petja Litmanen			
Työn nimi Rakennusyrityksen asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja kehittäminen			
Päiväys	26.8.2013	Sivumäärä/Liitteet	23 + kyselylomake
Ohjaaja(t) Pasi Haataja			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mijorak			
Tiivistelmä			
<p>Opinnöytetyön tarkoituksena oli tutkia rakennusyritys Mijorakin asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta selvittää kehitysehdotuksia yrityksen toiminnassa. Tavoitteena oli etsiä kehittämisalueita palautekyselyn avulla ja saada kuva yrityksen toiminnasta asiakkaan näkökulmasta ja tunnistaa asiakkaiden mielipiteiden avulla mahdollisia toiminnan kehittämisalueita.</p> <p>Teoriaosassa käsitellään asiakastyytyväisyyttä yleisesti, siihen vaikuttavia tekijöitä ja sen merkitystä rakennusyrityksessä. Teoriaosa on laadittu hyödyntämällä aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.</p> <p>Itse tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka koostui koostui urakoitsijan valintaan, aikatauluun, budjettiin, ammattitaitoon, viestintään ja laatuun liittyvistä kysymyksistä. Aineisto analysoitiin omiin työkokemuksiin perustuviin mielipiteisiin ja huomioihin perustuvalla sisällönanalyysillä.</p> <p>Tuloksista kävi ilmi, että yrityksen asiakkaat ovat tyytyväisiä yrityksen toimintaan ja varsinaisia toiminnan kehittämisalueita oli varsin vähän. Varsinaista kritiikkiä sai pelkästään joissain urakoissa venyneet aikataulut. Rakennusyrityksen vahvuuksiin kuuluivat erityisesti työn laatu ja viestintä.</p>			
Avainsanat Rakennusyritys Mijorak, asiakastyytyväisyys, palautekysely, kehittämisalueet, sisällönanalyysi, tulokset			

Field of Study Construction			
Degree Programme Construction management			
Author(s) Pasi Haataja			
Title of Thesis Studying and developing of customer satisfaction in construction company			
Date	8.26.2013	Pages/Appendices	23 + questionnaire
Supervisor(s) Pasi Haataja			
Client Organisation/Partners Mijorak			
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was to find out development proposals for operation of the Mijorak construction company through studying customer satisfaction. The objective was, by use of a feedback survey, to get a picture of the company's operation from the customers' point of view, and based on the customers' opinions, find out possible areas for improvement in the company's operation.</p> <p>Based on related literature, the theory chapter of the thesis discusses customer satisfaction in general, its significance for a construction company and factors affecting it. The study was conducted by using a questionnaire via e-mail. The questionnaire was sent to seven customers of the Mijorak construction company of which four customers replied. The questionnaire consisted of questions regarding choosing the contractor, schedule, budget, expertise, communication, and quality of work. The customers taking part of this survey were chosen together with the Mijorak construction company.</p> <p>The data was analyzed through content analysis based on personal work experience and observations. Working time in the company gave a real picture of strengths and weaknesses of the company. As a worker the feedback of the succeedings and failures comes straight from the customers. The opinions and comments of the customers helped choosing the themes of the questionnaire; so the work experience could be utilized in analyzing the answers of the customers taking part of this survey.</p> <p>According to the results, the customers of the company are satisfied in its operation and actual areas for improvement were few. Actual criticism was given only to extended schedules in some contracts. The strengths of the construction company include especially quality of work and communication.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Mijorak construction company, customer satisfaction, questionnaire, development proposals, areas for improvement, results</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	MIJORAK	6
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	7
3.1	Asiakastyytyväisyys käsitteenä	7
3.2	Asiakastyytyväisyyden muodostuminen rakennushankkeessa	7
3.3	Asiakastyytyväisyyden merkitys rakennusyriyksessä	9
3.4	Yleinen tyytyväisyystaso rakennusalalla.....	10
4	ASIAKASPALVELU JA ASIAKKUUS RAKENNUSHANKKEESSA.....	12
4.1	Asiakaspalvelun hallinta	12
4.2	Palveluketju rakennushankkeessa	13
4.3	Asiakkuuden käsite rakennushankkeessa.....	14
4.4	Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijöitä	16
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	18
5.1	Tutkimuksen tarkoitus	18
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	18
5.3	Tulosten analysointi	19
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	21
6.1	Kehitysehdotukset.....	21
	LÄHTEET	23
	LIITTEET	24

1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyydestä on markkinoiden ja kilpailun kiristymisen takia tullut yksi tärkeimpiä kilpailukeinoja rakennusalalla. Tämän takia rakennusala on muuttumassa kohti asiakaslähtoisempää liiketoimintaa. Kilpailuedun saavuttaminen vaatii rakennusyritykseltä perinteisten laadun ja palvelun toteuttamisen lisäksi parempaa asiakaspalvelua kilpailijoihin nähden. Henkilöiden välinen vuorovaikutus, avuliaisuus sekä asiakkaan hyvä kohtelu kaikissa tilanteissa osoittavat asiakkaalle, että yritys on luotettava ja arvostaa asiakasta. Asiakastyytyväisyyttä tutkimalla ja parantamalla voidaan saavuttaa merkittävä kilpailuetu. (Björk 2007, 1-4; Isoviitta & Lahtinen 1998, 64–5, 68).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia rakennusyrityksen asiakastyytyväisyyttä ja löytää ratkaisut asiakastyytyväisyyden parantamiseen sekä rakentamiskäytäntöjen kehittämiseen entistä asiakaslähtoisemmäksi. Työssä tutkitaan tilaajan tyytyväisyyttä urakoitsijan toimintaan urakan alussa, sen aikana ja urakan päätyttyä.

Työ jakautuu teoriaosaan ja tutkimusosaan. Teoriaosassa käsitellään asiakastyytyväisyyttä yleisesti, asiakastyytyväisyyden muodostumista ja merkitystä rakennusyrityksessä, yleistä tyytyväisyystasoa rakennusalalla ja asiakaspalvelua kilpailukeinona. Tutkimusosa on toteutettu tekemällä asiakastyytyväisyyskysely rakennusyrityksiä Mijorakin asiakkaille. Tutkimusosaan kuuluu myös kyselytulosten analysointi, sekä kehitysehdotukset.

2 MIJORAK

Rakennusosakeyhtiö Mijorak aloitti toimintansa vuonna 1990 useamman rakennusalan ammattilaisen päätettyä yhdistää voimavaransa ja ammattitaitonsa. Mijorak on monipuolinen rakennusalan yritys, jonka asiakaskunta koostuu sekä julkisyhteisöistä, yrityksistä että yksityishenkilöistä. Yhtiö kuuluu Rakentamisen laatu RALA ry:hyn.

Mijorak Oy:n palveluvalikoimaan kuuluu rakentaminen sen kaikissa muodoissaan esimerkiksi

- korjaus ja uudisrakentaminen
- kosteus- ja homevahinkokorjaukset
- rakenteiden korjaustyöt
- rautarakenne- ja hitsaustyöt
- peltisepäntyöt
- kunnossapitourakointi vuosisopimuksella
- maalaustyöt
- timanttiporaus ja -sahaus
- saaristorakentaminen
- maanrakennustyöt
- alapohjien salaoja- ja sadevesijärjestelmien maanrakennustyöt, sekä homesaneeraukset
- entisöinti- ja rakenteiden kunnostustyöt
- väliseinät ja alakatot
- väestönsuojien tarkastukset, laitteistojen huolto ja ylläpito, sekä rakenteiden korjaukset.
- erikois- ja turvallisuusrakentaminen.
- palo- ja vesivahinkojen korjausrakentaminen.

Yhtiön referensseihin kuuluvat mm. Suomenlinna D12, Merisotakoulun vesikaton uusiminen; Königstedin kartano, vesivahingon korjaus; Teatteri hevosenkenkä, Espoo, rakennuksen sisä- ja ulkopuoliset korjaustyöt; Siuntion hyvinvointikeskus, Ylätilon huoneiden uusiminen, 96 kappaletta huoneita remontoitiin LVIS-töineen kokonaisurakalla (Mijorak.fi).

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Asiakastyytyväisyys käsitteenä

Asiakastyytyväisyys on termi, joka kuvaa asiakkaan odotusten täyttymistä. Asiakkuusajattelusta ja asiakaslähtöisestä toimintatavasta on tullut yhä tärkeämpi painopistealue kaikilla toiminnan aloilla. Tuotteiden ja palveluiden laatu sekä mainonta ovat edelleen menestyvän yrityksen tunnusmerkkejä, mutta kilpailun kasvaessa asiakkaan ja myyjän vuorovaikutus, integraatio, on noussut keskeisemmäksi tekijäksi yrityksen toiminnassa. (Junnonen, Kärnä & Sorvala 2007, 9; Liukkonen 1997, 53.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää yrityksen tulevan taloudellisen menestyksen mittarina. Asiakastyytyväisyyden kehittämisen tarkoitus on luoda pitkäaikaisia yhteistyösuhteita, jotka ovat yritykselle kannattavia. Lujittuneet yhteistyösuhteet luovat perustan yrityksen varmalle ja tasaiselle kassavirralle. Tyytyväinen asiakas valitsee saman yrityksen varmemmin kilpailijoihin nähden. Lisäksi tyytyväinen asiakas maksaa ongelmitta ja suosittelee helpommin ostamaansa palvelua muille. (Junnonen, Kärnä & Sorvala 2007, 9–11.)

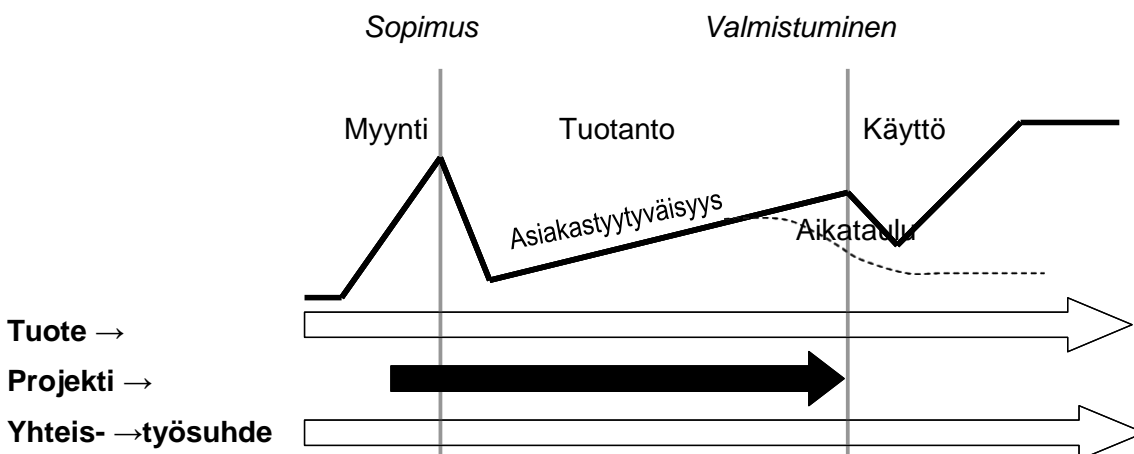
Monessa keskisuudessa tai suuressa organisaatiossa asiakastyytyväisyys on yksi tulokortin (BSC = tavoitejohtamisen periaatteille kehitetty toiminnanohjauksen suorituskykymittaristo) keskeinen mittari. Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari myös ISO-9000 laatustandardissa, jossa asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti toiminnan kehittämiseksi kaiken tyyppisissä organisaatioissa. (Eccu Finland Oy (Asiakastyytyväisyys ja tyytyväisen asiakkaan merkitys); Avaus Consulting Asiakkusindeksi Whitepaper.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen rakennushankkeessa

Kilpailukykyisen ja menestyvän rakennusyrityksen avaintekijöitä ovat osaava ja motivoitunut henkilöstö, selkeä strategia, vahva talous ja ennen kaikkea palvelujen laatu. Laatu käsitteenä mielletään rakennushankkeessa usein vain valmiin rakennuksen/urakan yhdenmukaisuudeksi suunnitelmissa määriteltyihin vaatimuksiin. Tämä niin kutsuttu ”tekninen laatu” ei itsessään takaa enää merkittävää kilpailuetua tämän päivän markkinoilla. Tekninen laatu onkin nykyään lähinnä edellytys pysyä markkinoilla kiristyvän kilpailun takia. Asiakas pitää teknistä laatua itsestään selvyutenä ja edellytyksenä ostamalleen tuotteelle. Mikäli kilpailevalla yrityksellä on samantasoinen

lopputulos urakassa, ratkaiseva ero asiakastyytyväisyydessä syntyy palveluprosessin toiminnallisesta laadusta. Tämän vuoksi rakennusurakan tekninen laatu sekä toiminnallinen laatu yhdessä nostavat asiakkaan tyytyväisyyttä ja parhaassa tapauksessa ylittävät asiakkaan odotukset. Toiminnallinen laatu tarkoittaa yrityksen kykyä huomioida asiakkaan tarpeet, hyvää ja mutkatonta yhteistyökykyä, ystävällistä palvelua sekä asiakkaan hyvää kohtelua kaikissa tilanteissa. Tekninen laatu yhdessä toiminnallisen laadun kanssa takaavat asiakkaan tyytyväisyyden. Viimeaikaisten tutkimusten mukaan urakoitsijan yhteistyökyky vaikuttaakin hankkeen läpiviennin onnistumisen lisäksi eniten rakennuttajan valintaan seuraavan hankkeen tarjoajaehdokkaista. (Ylikoski 1998, 118; Grönroos 2000, 64–66; Junnonen, Kärnä & Sorvala 2007, 25–28.)

Kuviossa 1 on esitetty asiakastyytyväisyyden muodostuminen. Rakennushanke voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: myynti, rakentaminen ja rakennuksen käyttö. Urakoitsijan tavoitteet ovat projekti, jolla urakka tuotetaan asiakkaalle ja yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. Rakennushankkeen myyntivaihe tarkoittaa tässä tapauksessa markkinointia ja mm. hankkeen taloudellista suunnittelua. Suunnitteluvaiheessa asiakastyytyväisyys on korkealla tasolla tiiviin yhteistyön ja vuorovaikutuksen takia. Tuotantovaiheen alkaessa asiakastyytyväisyys yleensä laskee. Tähän vaikuttaa mm. aikataulun ja kustannusten muuttuminen sekä erimielisyydet esimerkiksi urakkarajoista. Hyvällä tiedottamisella voidaan kuitenkin nostaa asiakkaan tyytyväisyyttä. Urakan edetessä asiakastyytyväisyys nousee loppua kohden. Urakan valmistuttua lopullisen tyytyväisyyden edellytyksiä ovat tuotteen urakan laatu, sekä asiakkaan opastus uuden tilan käyttöön. Projektin onnistuttua hyvin kaikki osapuolet ovat tyytyväisiä ja urakoitsijan mahdollisuudet uuteen projektiin saman asiakkaan kanssa ovat hyvät. (Pinto & Rouhiainen 2001, 10–12.)

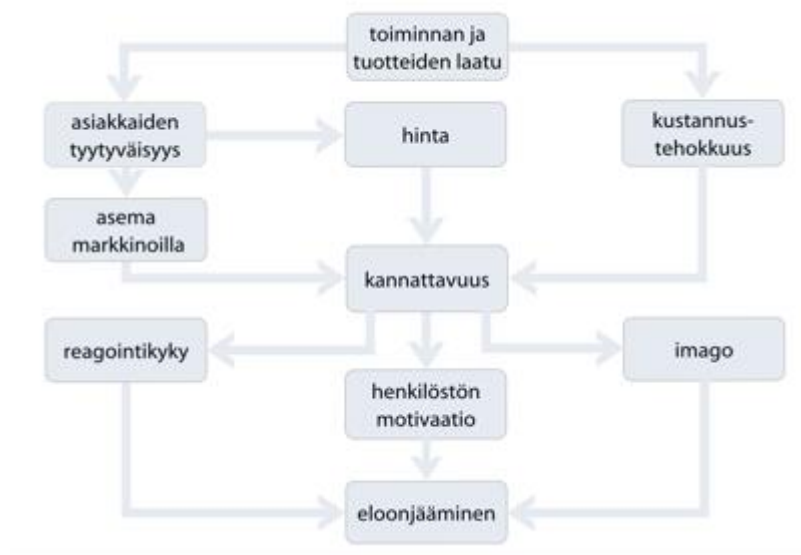


Kuvio 1. Asiakastyytyväisyyden muodostuminen (Junnonen, Kärnä & Sorvala 2007, 24.)

3.3 Asiakastyytyväisyyden merkitys rakennusyrityksessä

Tyytyväiset asiakkaat ovat rakennusalalla, kuten muillakin tuotannon aloilla, jatkuvuuden ja hyvinvoinnin elinehto. Teoriassa asiakastyytyväisyyden periaatehan on varsin yksinkertainen: Hoida homma sopimusten mukaisesti, laadukkaasti ja tee vähintään yksi asia, jonka asiakas kokee lisäarvona. (Karkkolainen 1997, 6.)

Kuviossa 2. on esitetty laadun merkitystä yrityksen eloonjäämiselle.



Kuvio 2. Laadun merkitys yritykselle. (Lecklin 2006, 23.)

Asiakastyytyväisyys luo yritykselle hyvän maineen. Arvostuksen rakentaminen kestää pitkään, vuosia, mutta sen voi menettää hetkessä. Yksi paha kömmähdys voi liata yrityksen maineen ja sotkua saadaan selvittää pitkään maineen palauttamisesta puhumattakaan.

Hyvän maineen rakentaminen onkin rakennusyritykselle tärkeä tavoite. Asiakastyytyväisyyden perimmäisenä tavoitteena on saavuttaa kumppanuussuhde tilaajan ja urakoitsijan välille, sillä tilaajan valintaan urakoitsijaehdokkaista vaikuttaa aiemmat kokemukset urakoitsijan toiminnasta laadun, hinnan ja ammattitaidon lisäksi. Kumppanuussuhteen tavoitteena on pyrkiä syvempään asiakasuskollisuuteen. Asiakasuskollisuus siis takaa mahdollisia uusia projekteja asiakkaan kanssa, kun taas asiakastyytyväisyys takaa vain uusia tarjouspyyntöjä.

Asiakastyytyväisyyden suhde yrityksen tuottavuuteen liittyy korjauskustannusten vähenemiseen. Kun asiakas on tyytyväinen, myös virhekustannukset pienenevät.

(Mannila 2010.)

Kuviossa 3. on esitetty asiakastyytyväisyyden hyötyjä yhteiskunnallisella tasolla, yritystasolla ja henkilötasolla.

<u>Asiakastyytyväisyys</u>		
↓	↓	↓
Yhteiskunta (Yrityksen yhteiskunnalliset ja sidosryhmien asiakassuhteet.)	Yritys (Yhteistyösuhteet ja oman toiminnan kehittäminen.)	Henkilö (Yrityksen työntekijät)
<ul style="list-style-type: none"> • Positiivinen yrityskuva • Yritys-, tuote- ja palvelubrandien rekrytointi • Yritys-, tuote- ja palvelubrandien vahvistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ongelmakohtien selvittäminen • Prosessien tehostaminen • Yhteistyön kehittäminen • Laadunparannustoimenpiteiden kohdentaminen • Uudet tarjouspyynnöt • Markkinointiviestinnän tehostaminen • Tuottavuuden parantuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Työtyytyväisyys • Sitoutuminen • Oppiminen • Luottamus

Kuvio 3. Sovellettu esimerkki asiakastyytyväisyyden hyödyistä. (Junnonen, Kärnä & Sorvala 2007, 38.)

3.4 Yleinen tyytyväisyystaso rakennusalalla

Vielä 90-luvun lopulla julkisuudessa käyty keskustelu rakentamisesta oli ongelmakeskeistä ja negatiivisiin asioihin keskittyvää. Tähän oli omat syynsä: rakentamisen laatu oli huonoa, asunnot homeutuivat käsiin ja mikä merkillisintä, ala ei reagoanut

tähän mitenkään. Hyvä ja laadukas rakentaminen on monen tekijän summa. Rakennusalan kokonaisvaltaiseksi kehittämiseksi lähdettiin työhön perusasioista, eli alan koulutuksen parantamisesta joka tasolla. Oman osuutensa rakentamisen parantamiseen toi tiukentuneet viranomaismääräykset ja asetukset. (Karkkolainen 1997, 6.)

Rakentamisen maine on hiljalleen parantunut koko 2000-luvun ajan. Kiinteistö ja rakentamisfoorumin Euro RSCG:llä vuonna 2007 teettämän tutkimuksen mukaan alan maine on kuitenkin vain ”keskinkertainen” arvosanan ollessa vastaajan mukaan noin seitsemän. Tutkimusta varten haastateltiin 13:a yhteiskunnallista vaikuttajaa ja sähköiseen kyselyyn vastasi 547 suomalaista. Alan ongelmakohdista oltiin varsin yksimielisiä: heikko laatu, epäluotettavuus ja työvoimapula.

Vastaajien mielestä ala tarvitsisi pitkäjänteisempää ajattelua sekä luovuutta, visionäärejä, jotka toisivat alalle jotakin uutta. Oman osansa kritiikistä sai myös keho viestintä. Alan vahvuudet sen sijaan jakaantuivat tasaisemmin eri osa-alueille. Vahvuuksiin kuuluivat mm. ammattitaito, työnsaantimahdollisuudet, laatu, kasvu ja ammattimaisuus. (Hellsten 2007).

Rakentamisen laatu RALA ry:n vuonna 2004 teettämässä tutkimuksessa kysyttiin tilaajan tyytyväisyyttä 22:een eri asiaan. Kysymykset liittyivät laadunvarmistukseen ja luovutukseen, ympäristöön ja työturvallisuuteen, yhteistyöhön, henkilöstöön, työmaan johtamiseen ja alihankintoihin. Palautetta saatiin yli 400:stä hankkeesta. Tyytyväisimpiä tilaajat olivat henkilöstön toimintaan, kuten tavoitettavuuteen, yhteistyökykyyn ja työnjohdon ammattitaitoon. Kritiikkiä sen sijaan saivat laatu, itselleluovutusmenettelyn toimivuus, luovutusaineiston ja huoltokirjan taso sekä puutteiden ja virheiden korjaaminen. Tutkimuksessa ilmenee, että aikataulun toteutuminen on tilaajan kannalta tärkein urakoitsijan toimintaa mittaava kriteeri. Tämä on helposti ymmärrettävissä sillä neljässä viidestä projektista, jossa on ollut aikatauluongelmia, on ollut ongelmia myös vastaanottotarkastuksessa. Asiakastyytyväisyydessä on eroja myös erilaisten tilaajien välillä. Kertarakennuttajien palaute on yleensä myönteisempää, kuin ammattirakentajien. Tämä johtuu siitä, että kertarakennuttajien vaatimukset ovat määriteltävä tarkemmin, sekä siitä että kertarakennuttajat käyttävät enemmän neuvottelu-urakkaa, jossa tilaajalla on suunnittelun edetessä koko ajan tarkka tieto lopullisista kustannuksista. (Rautiainen 2004.)

4 ASIAKASPALVELU JA ASIAKKUUS RAKENNUSHANKKEESSA

4.1 Asiakaspalvelun hallinta

Suomalaisen käytännön mukaan tyytymätön asiakas vain vaihtaa palvelun tarjoajaa ilman kummempia valituksia. Rakennusalalla sen sijaan hyvin onnistuneen projektin seurauksena ollaan hiljaa mutta ongelmien ilmaantuessa osataan varmasti antaa kritiikkiä. Tämän vuoksi ongelmien ilmaantuessa on hyvin tärkeää, että yrityksen ulkoinen viestintä toimii mutkattomasti niin johtotasolla, kuin työntekijätasollakin. Asiakaspalvelun hyvä puoli on, että se on kaikkien opittavissa oleva taito. Avain hyvään vuorovaikutukseen piilee siinä, että tietää kuinka asiakas haluaa itseään kohdeltavan. Yhteisymmärryksen pääsemiseksi yrityksen edustajalta vaaditaan ystävällisyyttä ja tiettyä nöyryyttä kuunnella asiakasta, jotta asiakas tuntee tulleensa hyvin kohdelluksi ja otetuksi tosissaan. Hyvällä vuorovaikutustaidolla voidaan siis välttyä monilta riidoilta ja reklamaatioilta. (Isoviitta & Lahtinen 1998, 48.)

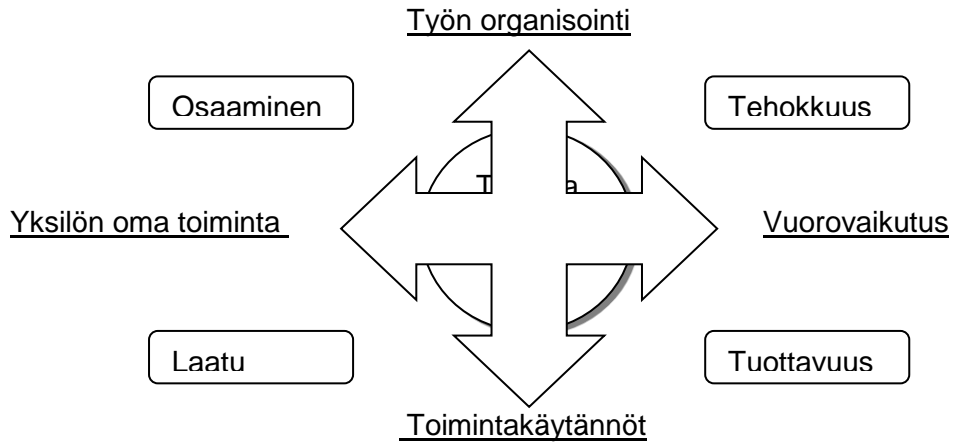
Asiakkaan tyytyväisyys kokemansa palvelun laatuun on asiakaslähtöisyyden keskeinen edellytys. (Pekkanen 2005, 48.) Parasuraman, Berryn ja Zeithamlin tutkimuksen (Parasuraman ym. 1985) mukaan palvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat:

- luotettavuus
- reagointialttius
- pätevyys
- saavutettavuus
- kohteliaisuus
- viestintä
- uskottavuus
- turvallisuus
- asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen
- fyysinen ympäristö.

Kiinteistö- ja rakennusklusteri Visio 2010:n mukaan rakennushankkeen tilaajat vaativat urakoitsijoilta yhä avoimempaa ja joustavampaa yhteistyötä (kuvio 4).

Rakennusalan liiketoiminta kehittyikin Suomessa vähitellen kohti palveluliiketoimintaa. Asiakaslähtöisyyden parantamiseksi on rakennusalalla ja 1990-luvulla kokeiltu ja otettu käyttöön uusia toteutusmuotoja, kuten erilaisia projektinjohtomalleja ja suunnittelua sisältäviä toteutusmuotoja. Rakennushankkeessa asiakkaan tarpeisiin vaikuttaa esimerkiksi onko hanke asiakkaalle sijoituskohde vai toimintaresurssi. Urakoitsijan

kyky selvittää asiakastarpeet yksilöidysti onkin tärkein asiakaslähtöisyyden edellytys rakennushankkeessa. (Pekkanen 2005, 46–47.)



Kuvio 4. Toimivan yhteistyön neljä haaraa (Sovellettuna SKCCC:n malli).

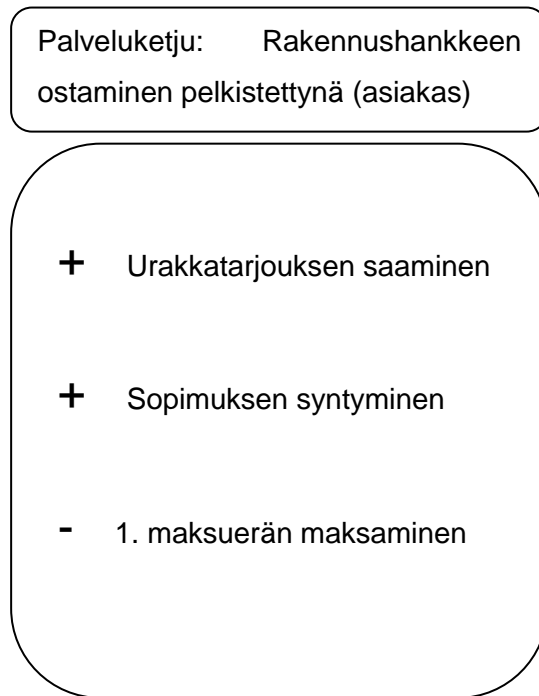
Rakennusteollisuuden keskusliiton vuonna 2000 teettämän tutkimuksen mukaan tilaajien minimikriteereinä urakoitsijoiden valintaan ovat urakoitsijan tekninen ja taloudellinen suorituskyky ja vakavaraisuus. Seuraavaksi tärkeimmät kriteerit ovat tilaajan käsitys urakoitsijan yhteistyökyvystä, urakoitsija tunnettuus, aikaisemmat kokemukset urakoitsijasta, sekä referenssit. Näin ollen asiakaslähtöinen toiminta ja yhteistyökyky ovat tärkeitä kilpailuvaltteja rakennusyrittäksessä. (Pekkanen 2005, 48.)

4.2 Palveluketju rakennushankkeessa

Palvelutoimintaa rakennusprosessin alusta sen loppuun voidaan sanoa palveluketjuksi. Sanonta ”Palveluketju on niin vahva, kuin sen heikoin lenkki” tarkoittaa sitä, että asiakas odottaa kaikkien asioiden sujuvan hyvin maksamassaan projektissa. Koska ihminen muistaa kielteiset asiat hyvin, on tärkeää että palveluketjussa ei ole ongelmia. Palveluketjun toimivuudesta on syytä huolehtia, sillä palveluketjun huonontuessa asiakastyytyväisyys laskee.

Palveluketjun idea on esitetty kuvassa 5. Palveluketjun vaiheet on jaettu asiakkaan kannalta positiivisiin (+) ja negatiivisiin (-) kokemuksiin. Palvelun taso myönteisissä kokemuksissa pysyy rakennushankkeessa hyvänä ilman sen suurempaa huomiota, mutta huomio tulisi kiinnittää negatiivisiin kokemuksiin. Negatiivisia vaiheita palveluketjussa tulisi kehittää asiakasystävällisempään suuntaan. Palveluketjun vaiheista on selvitettävä kriittiset menestystekijät, eli asiat, jotka vaikuttavat eniten asiakastyyty-

väisyyteen. Mikäli kriittisissä menestystekijöissä ilmenee heikkouksia, tulee huomio kiinnittää niiden korjaamiseen. (Isoviitta & Lahtinen 1998, 49.)



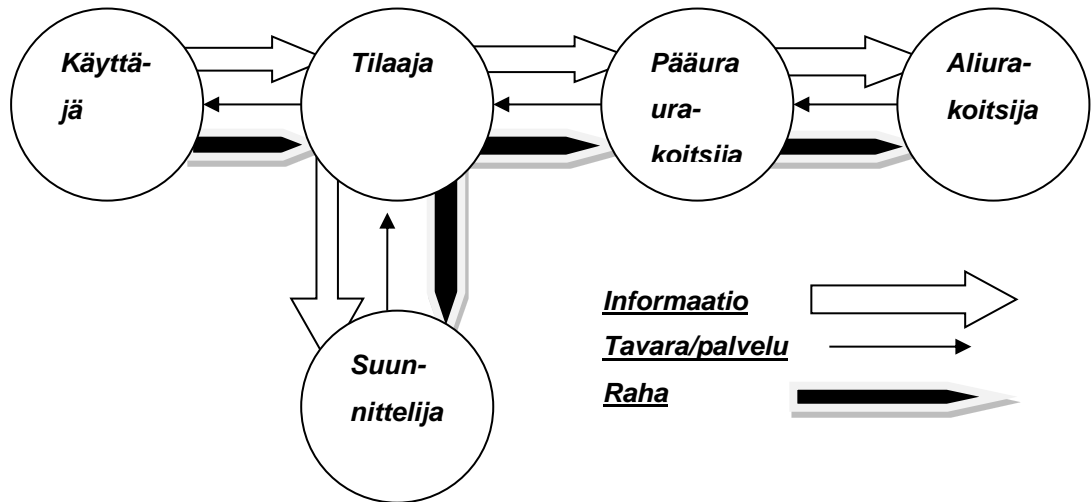
Kuvio 5. Palveluketjun idea (sovellettuna Isoviitta & Lahtinen 1998, 49.)

4.3 Asiakkuuden käsite rakennushankkeessa

Rakennushankkeessa asiakkaat voidaan jakaa urakoitsijan kannalta sisäisiin ja ulkoi- siin asiakkaisiin. Ulkoisia asiakkaita ovat tilaaja ja rakennuksen loppukäyttäjä. Sisäi- siä asiakkaita ovat esimerkiksi yhteistyökumppanit, aliorakoitsijat ja tavarantoimittajat. Pelkistetysti tarkasteltuna maksava osapuoli, eli tilaaja, on urakoitsijan asiakas. Tilaa- ja, urakoitsija ja itse rakennus muodostavat näin ollen rakennushankkeen asiakkuus- kolmion. Rakennuksen loppukäyttäjän tarpeen tyydyttämiseen tarvitaan kuitenkin edeltävää pelkistystä laajempi toimitusketju. Vaikka rakennuksen loppukäyttäjä on harvoin sopimussuhteessa kaikkiin hankkeen osapuoliin, ovat loppukäyttäjän tarpeet liiketoiminnan lähtökohta kaikille hankkeen osapuolille. Näin ollen toimitusketjun kil- pailukyvyn kannalta tärkeintä ei ole tilaajan ja urakoitsijan välisen suhteen optimointi, vaan loppukäyttäjän tyytyväisyyden varmistaminen. Hyvän asiakassuhteen muodos-

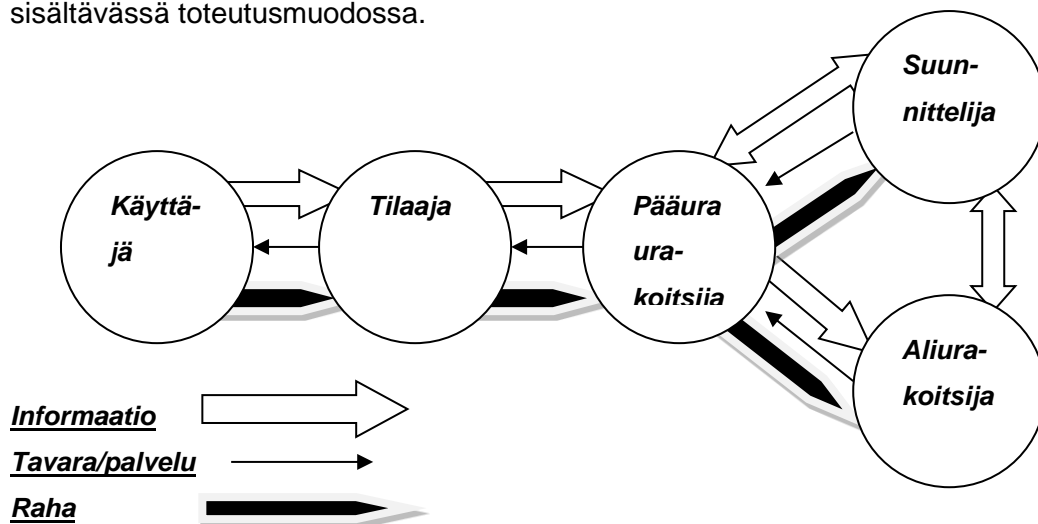
tamiseksi urakoitsijan tulee siis tuntea ja täyttää sekä tilaajan, että tilaajan asiakkaan, loppukäyttäjän tarpeet. (Pennanen 2005, 15–17.)

Kuvassa 6. on esitetty rakennushankkeen asiakasverkoston toiminta informaation, rahan, sekä tavara- ja palveluvirtojen kannalta.



Kuvio 6. Esimerkki rakennushankkeen asiakasverkostosta perinteisissä toteutusmuodoissa (sovellettuna Pennanen 2005, 17.)

Kuviossa 7. on esitetty rakennushankkeen asiakasverkoston toiminta suunnittelua sisältävässä toteutusmuodossa.



Kuvio 7. Suunnittelua sisältävä toteutusmuoto (sovellettuna Pennanen 2005, 18.)

4.4 Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijöitä

Jukka Pennasen (2005) tutkimuksen mukaan urakoitsijat pitivät rakennushankkeen tilaajaa ensisijaisena asiakkaana rakennushankkeessa. Myös tilojen käyttäjää pidettiin asiakkaana, jonka tarpeet tulee täyttää. Suhdetta suunnittelijoihin urakoitsijat pitivät enemmänkin yhteistyösuhteena. Sen sijaan tilaajan käyttämä rakennuskonsultti jakoi tutkimukseen osallistuneet urakoitsijat kahteen ryhmään. Toiset pitävät rakennuskonsulttia asiakkaana siinä missä tilaajaakin, toiset taas kokevat sen jopa haittavaksi osapuoleksi prosessissa. Asiakkuuden moniulotteisuus rakennushankkeessa tulee siis näin esiin selvästi.

Onnistunut rakennushanke koostuu tilaajan ja urakoitsijan näkökulmasta osittain samoista ja osittain eri seikoista. Hankkeen onnistumisen kannalta asiakaslähtöinen toiminta on avainasemassa. Siinä epäonnistuminen on uhka asiakkuuden kehittymiselle tulevaisuudessa. Haastattelujen mukaan tilaajan ja urakoitsijan mielestä tärkeimpiä asiakkuuden ja asiakaslähtöisen toiminnan menestystekijöitä olivat

- avoin kommunikaatio sekä toimiva tiedonvaihto hankkeen kaikkien osapuolten kesken
- yhteistyön, asiakassuhteen, pitkäjänteisyyden tai kumppanuussuhteen kautta ilmenevä luottamus osapuolten välillä.
- rakennusprosessin hallinta asiakkaan ja tilojen käyttäjän tarpeiden mukaan.
- selkeät sopimukset osapuolten välillä.

Keskeisimmät uhkatekijät olivat pitkälti samoja kuin menestystekijät, mutta huonosti toteutettuna

- puutteellinen tai epäselvä tiedonkulku
- häiriöt suunnittelussa tai itse rakennusprosessissa, yhteistyön puute
- epäselvyydet sopimuksissa ja vastuunjaosta osapuolten kesken.

Näin ollen avoin kommunikaatio, systemaattinen tiedonvaihto, yhteinen ongelmanratkaisu, yhteiset tavoitteet, osapuolten kyky saavuttaa asetetut tavoitteet ja molempuolinen osallistuminen liikesuhteen kehittämiseen olivat sekä tilaajan, että urakoitsijan mielestä asiakkuuden ja asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksiä rakentamisessa.

Vaikka tilaajan ja urakoitsijan näkemykset asiakaslähtöisestä toiminnasta olivat lähes samoja, ne tulkittiin eri tavalla joissain kohtaa. Tästä esimerkkinä yhteinen ongelman-

ratkaisu, joka miellettiin tilaajan puolelta urakoitsijan osaamisen huononemiseksi. Tilaaja odottaa urakoitsijan ratkaisevan pienet toteutusongelmat itsenäisesti omilla resursseillaan. Tilaajan mielestä urakoitsija kuormittaa tilaajaa ”päivittäisongelmilla” huonon ongelmanratkaisukyvyyn takia. Urakoitsijan mukaan taas yhteinen ongelmanratkaisu hyödyttää tilaajaa hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi. Vastaajien mielestä urakoitsijalla olisi paljon hyödynnettävää tietotaito suunnitteluvaiheessa teknisten ratkaisujen määrittämiseksi, mutta sitä tulee tässä vaiheessa hyödynnettyä harvoin. Sen sijaan toteutusmuodoissa, joissa urakoitsija hoitaa suunnittelun, tulee urakoitsija osaaminen paremmin hyödynnetyksi. (Pennanen 2005, 60-80).

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyössä tarkasteltiin asiakastyytyväisyyttä ja tavoitteena oli parantaa rakennusyhtiö Mijorakin asiakastyytyväisyyttä ja tutkia toiminnan kehittämismahdollisuuksia palautekyselyn avulla. Koska rakennusala on voimakkaasti kilpailtu ala, on rakennusyhtiön selvitäkseen tiedostettava omat heikkoutensa ja vahvuutensa. Rakennusyhtiö Mijorakin asiakaskunta koostuu niin julkisyhteisöistä, yrityksistä, kuin yksityishenkilöistäkin. Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat valittiin yhdessä Mijorakin kanssa. Osallistuvia asiakkaita oli lopulta neljä kappaletta. Tutkimuksen perimmäisenä tavoitteena on selvittää tarkasti eri alueet, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja tyytymättömiä yrityksen toiminnassa. Tulosten perusteella saadaan tarkka kuva siitä missä kohteissa ja toiminnan osa-alueissa on parannettavaa.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin sähköpostitse kyselylomakkeella, jossa oli yhteensä 14 kysymystä. Kyselylomake lähetettiin seitsemälle Mijorakin asiakkaalle, joista lopulta neljä vastasi kyselyyn. Kysymyksiin vastattiin pisteytyksellä yhdestä viiteen (1=välttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä ja 5=erinomainen) sekä osaan kysymyksistä oli mahdollista vastata lyhyellä kirjallisella vastauksella. Kysymyslomake koostui urakoitsijan valintaan, aikatauluun, budjettiin, ammattitaitoon, viestintään ja laatuun liittyvistä kysymyksistä. Kysymykset ovat laadittu yhdessä tutkimuksen kohteena olevan rakennusyhtiön edustajan kanssa.

Kysymykset:

1. Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?
2. Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)
3. Toteutuiko työ aikataulun mukaan?
4. Pysyikö hanke budjetissaan?
5. Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?
6. Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?
7. Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?

8. Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana)
9. Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?
10. Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?
11. Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?
12. Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?
13. Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?
14. Tuliko takuuajana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?

5.3 Tulosten analysointi

Urakoitsijan valintaan liittyvät kysymykset olivat kysymyslomakkeen kysymykset

1. (Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?),
2. [Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)] ja
12. (Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?).

Kaikki tutkimukseen osallistuneet Mijorakin asiakkaat olivat sitä mieltä, että Mijorakin tekemä urakkatarjous vastasi tarjouspyyntöä kiitettävästi. Kolme neljästä vastaajasta ilmoitti, että aikaisempi yhteistyö oli syy siihen että juuri Mijorak valittiin urakoitsijaksi. Kahden asiakkaan valintaan oli vaikuttanut myös urakkatarjouksen edullinen hinta. Yksi asiakkaista oli varma (5/5) siitä, että valitsisi Mijorakin urakoitsijakseen seuraavassakin hankkeessaan. Kolme asiakasta piti Mijorakin uudelleen valintaa melko todennäköisenä (4/5).

Mijorakin urakoiden aikataulussa pysymistä mittasivat kysymykset

3. (Toteutuiko työ aikataulun mukaan?) ja
10. (Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?).

Kysymys siitä, toteutuiko työ aikataulun mukaan jakoi eniten vastaajien mielipiteitä. Kaksi vastaajaa raportoi, että urakka toteutui aikataulussa kiitettävästi. Yhden vastaajan mukaan aikataulussa pysyttiin hyvin ja yksi vastaaja antoi urakan aikataulussa

pysymiselle arvosanan välttävä. Kaksi vastaajaa ilmoitti työn valmiusasteen olleen vastaanotto-tarkastuksen aikana erinomainen. Yhden asiakkaan mukaan valmiusaste oli kiitettävä ja yksi antoi sille arvosanan hyvä.

Tutkimuksen kohteena olevan rakennusyhtiön urakoiden budjetissa pysymistä selvitti kysymys 4. (Pysyikö hanke budjetissaan?). Kaikki vastaajan ilmoittivat urakan pysyneen budjetissaan vähintäänkin hyvin. Yhden asiakkaan hanke pysyi budjetissa erinomaisesti, kahden kiitettävästi ja yhden hyvin.

Mijorakin henkilökunnan ammattitaitoa kartoitettiin kysymyksillä 6. (Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?) ja 7. (Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?). Kolme asiakasta koki Mijorakin työntekijöiden ammattitaidon olleen kiitettävää ja yhden asiakkaan mielestä se oli erinomaista. Työnjohdon arvioitiin hoitaneen tehtävänsä erinomaisesti kolmessa tapauksessa neljästä. Yksi vastaaja oli antanut työnjohdolle arvosanan kiitettävä erinomaisen sijaan johtuen venyneestä aikataulusta.

Urakoitsijan ja asiakkaiden välisen viestinnän toimivuutta selvitettiin kysymyksillä 5. (Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?), 8. [Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana)] ja 9. (Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?). Puolet vastaajista arvioi laskutuksen selkeyden ja asianmukaisuuden olleen erinomaista ja puolet antoi sille arvosanan kiitettävä. Kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui kahden asiakkaan mielestä erinomaisesti, yhden mukaan kiitettävästi ja yksi arvioi sen hyväksi. Muutoksista sopimisen koettiin onnistuneen joko erinomaisesti tai kiitettävästi.

Mijorakin tekemän työn laatua kokonaisuudessaan mittasivat kysymykset 11. (Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?), 13. (Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?) ja 14. (Tuliko takuuajana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?).

Työn laatu koettiin joko erinomaiseksi tai kiitettäväksi kaikissa urakoissa. Kolme asiakasta antoi urakoitsijan palvelutasolle kokonaisuutena kiitettävän arvosanan ja yksi piti sitä erinomaisena. Kysyttäessä toimeksiannon takuuajana tapahtuneista virheistä ja niiden korjaamisesta, kaksi asiakasta ilmoitti, ettei virheitä havaittu. Toiset kaksi asiakasta oli havainnut virheitä, mutta ne oli kuitenkin korjattu kiitettävästi. Näin ollen takuuajan virheitä ei ollut paljon ja niiden korjaaminen sujui ilman ongelmia.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa yrityksen asiakastyytyväisyyttä palautekyselyb avulla. Rakennusyhtiöiden asiakkaat odottavat urakoitsijoilta laadukasta työnjälkeä - edullisesti. Tämän tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että Mijorak on onnistunut täyttämään tämän odotuksen. Valtaosa asiakkaista valitsi Mijorakin urakoitsijakseen aikaisemman yhteistyön perusteella. Tämä tarkoittaa sitä että Mijorakin on täytynyt hoitaa aikaisemmat toimeksiantonsa siten, että yhtiö on voittanut asiakkaidensa luot- tamuksen. Tyytyväiset asiakkaat ovat elinehto menestyvälle rakennusyritykselle. Hy- vin hoidettu urakka takaa yhteistyösuhteen jatkumisen tai mahdollisen uuden yhteis- työsuhteen alkamisen. Tyytyväiset asiakkaat tuovat rakennusyhtiölle lisää asiakkaita, koska sekä hyvä että huono maine leviää asiakkaiden keskuudessa kulovalkean ta- voin. Kaikki vastanneet asiakkaat pitivät joko varmana tai melko varmana Mijorakin valitsemista urakoitsijaksi seuraavassakin hankkeessa, mikä on osoitus hyvin hoide- tusta työstä.

Rakennusurakassa on yleensä pääurakoitsijan palkkaamia aliurakoitsijoita eri työvai- heisiin sekä muita toimijoita. Työvaiheet ovat riippuvaisia toisistaan ja näin ollen vas- tuu aikataulussa pysymisessä jakautuu eri yrityksille. Varsinkin korjausurakoissa ai- kataulu venyy usein lisä- ja muutostöiden takia. Lisä- ja muutostöitä korjausurakoissa aiheuttavat keskeneräiset suunnitelmat, huonosti tehdyt kuntotutkimukset tai asiak- kaan haluamat muutokset. Aikataulun venyminen aiheuttaa urakoitsijalle aina lisäkus- tannuksia ja pienentää voittomarginaalia. Mijorakin asiakkaista kolme neljästä on tyytyväisiä aikataulussa ja budjetissa pysymiseen. Työntekijöiden ammattitaitoon oltiin todella tyytyväisiä.

Tässä tutkimuksessa ilmenee, että venynyt aikataulu ja sitä kautta pitkittynyt urakka ja venynyt budjetti yhden asiakkaan kohdalla loi eniten tyytymättömyyttä yrityksen toiminnassa. Yksi asiakas antoi työnjohdolle arvosanan hyvä (8), kiitettävän tai erin- omaisen sijaan venyneen aikataulun takia (aikataulu sai arvosanan välttävä). Tämä kieli siitä, että aikataulu venyi nimenomaan huonon työnjohdon takia kyseisessä ura- kassa. Jotta vastaavanlaisilta tilanteilta vältytään tulevissa urakoissa, tulisi työnjohta- jien mahdolliset vahvuudet ja heikkoudet ottaa huomioon, kun urakkaan nimetään työnjohtaja(t). Tämän lisäksi urakkarajoista sopiminen aliurakoitsijoiden kanssa tark- kaan vähentää väärinkäsityksistä johtua virheitä ja muutoksia aikataulussa.

Urakoitsijan ja asiakkaan välinen viestintä on ehdottomasti yksi Mijorakin vahvuuksista, sillä vastaajien mielestä Mijorakin laskutuksen selkeys ja asianmukaisuus sekä muutoksista sopiminen sujuu vähintäänkin kiitettävästi. Tämä on hyvä merkki sillä huono kommunikointi tai välinpitämättömyys luo epäluotettavan vaikutelman asiakkaan silmissä ja vaikuttaa asiakkaan päätöksiin tulevia urakoitsijoita valittaessa, vaikka urakka olisi muuten sujunut hyvin. Työn laatu on kuuluu myös Mijorakin vahvuuksiin. Kaksi vastaajaa ilmoitti takuuaikana ilmenneistä virheistä, mutta ne oli korjattu kiitettävästi.

Vaikka yrityksen talous on kunnossa ja asiakkaita sekä töitä riittää, on toiminnan kehittäminen silti tärkeää yrityksen elinkaaren kaikissa vaiheissa. Mikäli toimintaa ei jatkuvasti kehitetä, on edessä taantuminen tai pahimmassa tapauksessa putoaminen kilpailusta ja konkurssi. Näin ollen luova ajattelutapa myös rakennusalan yrityksessä on tärkeää, jotta uusia innovaatioita ja ideoita saadaan aina työmaalle asti. Asiakastyytyväisyyttä olisi ehkä helpointa pitää silmällä urakan päättymisen jälkeen asiakkaalle täytettäväksi annettavalla kyselylomakkeella. Näin pysyttäisiin ajan tasalla jokaisen urakan jälkeen asioista, mitkä asiakkaan näkökulmasta onnistui hyvin ja mitkä ei. Näin toimintaa voisi ”päivittää” asiakaslähtöisemmäksi nopeasti sekä yritys pysyisi muuttuvan ympäristön mukana jatkuvasti.

Asiakastyytyväisyystutkimuksesta käy ilmi että edellä mainittuihin Mijorakin työn laatuun ja viestintään on kiinnitetty huomiota yrityksen toiminnassa. Oikeisiin asioihin on siis osattu kiinnittää huomiota, sillä nämä kaksi osa-aluetta ovat todella tärkeitä hyvän maineen ja tyytyväisyyden ylläpitämiseksi. Mijorakin tulevaisuus asiakastyytyväisyyden osalta näyttääkin hyvältä kun viestintä ja työn laatu pidetään nykyisellä tasolla, urakkarajoista ja aikatauluista sovitaan tarkasti ja työnjohtajien vahvuudet huomioidaan työmaita jakaessa.

Kehittämistoimenpiteisiin ei siis tämän tutkimuksen perusteella tarvitse perehtyä sen tarkemmin, kunhan toiminta pysyy samanlaisena ja asiakastyytyväisyyttä pidetään silmällä.

LÄHTEET

Grönroos, C. 2000. Service Management and Marketing –a customer relationship management approach, 2nd ed. Lontoo: John Wiley & Sons, LTD.

Junnonen, J-M.; Kärnä, S;& Sorvala V-M. 2007. Asiakastyytyväisyys rakentamisessa. Espoo: Helsinki University of Technology.

Mannila, M. 2010. Rakennuslehti. Sanoma Magazines [viitattu 19.3.2012]. Saatavissa: http://www.rakennuslehti.fi/blog/viewentry/?entry_id=166

Pekkanen, J. 2005. Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijät rakennushankkeessa. Espoo: Helsinki University of Technology.

Pinto, J.K. & Rouhiainen. 2001. Building Customer-Based Project Organisation. Lontoo: Wiley.

Rautiainen, A. 2004. Rakennuslehti. Sanoma Magazines. [viitattu 30.3.2012]. Saatavissa: <http://www.rakennuslehti.fi/uutiset/lehtiarkisto/5908.html>

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uusittu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hellsten, J. 2007. Rakennuslehti. Sanoma Magazines [viitattu 19.3.2012]. Saatavissa: <http://www.rakennuslehti.fi/uutiset/uutiset/11161.html>

LIITTEET

KYSYMYSLOMAKE

Kysymys, pisteytys 1-5 (rasti ruutuun) alla olevaan laatikkoon, sekä mahdollinen kommentointi.

1. Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)

3. Toteutuiko työ aikataulun mukaan?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Pysyikö hanke budjetissaan?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Tuliko takuuaikana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kysymyslomake asiakas 1

Kysymys, pisteytys 1-5 (rasti ruutuun) alla olevaan laatikkoon, sekä mahdollinen kommentointi.

1. Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?

1	2	3	X	5
---	---	---	---	---

2. Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)

Toimiva yhteistyökuvio

3. Toteutuiko työ aikataulun mukaan?

1	2	X	4	5
---	---	---	---	---

4. Pysyikö hanke budjetissaan?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

5. Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?

1	2	3	X	5
---	---	---	---	---

6. Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?

1	2	3	X	5
---	---	---	---	---

7. Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

8. Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana.)

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

9. Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

10. Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

11. Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

12. Tuliko takuuaikana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ei ole minulla esiintynyt

13. Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

14. Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?

1	2	3	4	X
---	---	---	---	---

Kysymyslomake asiakas 2

Kysymys, pisteytys 1-5 (rasti ruutuun) alla olevaan laatikkoon, sekä mahdollinen kommentointi.

1. Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

2. Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)
Halvin hinta.

3. Toteutuiko työ aikataulun mukaan?

1	2x	3	4	5
---	----	---	---	---

Ei ihan

4. Pysyikö hanke budjetissaan?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

5. Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?

1	2	3	4	5x
---	---	---	---	----

6. Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

7. Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

Muuten oikein hyvin poislukien aikataulu

8. Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana.)

1	2	3	4	5x
---	---	---	---	----

9. Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

10. Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?

1	2	3x	4	5
---	---	----	---	---

11. Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

12. Tuliko takuuaikana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

13. Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

14. Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?

1	2	3	4x	5
---	---	---	----	---

Kysymyslomake asiakas 3

Kysymys, pisteytys 1-5 (rasti ruutuun) alla olevaan laatikkoon, sekä mahdollinen kommentointi.

1. Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)

Hinta, aiempi yhteistyö

3. Toteutuiko työ aikataulun mukaan?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Yksi osuus jäi aikataulun ulkopuolelle

4. Pysyikö hanke budjetissaan?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Aikataulun takia jouduttiin venyttämään budjettia hankinnoissa

5. Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana.)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Tuliko takuuaikana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kysymyslomake asiakas 4

Kysymys, pisteytys 1-5 (rasti ruutuun) alla olevaan laatikkoon, sekä mahdollinen kommentointi.

1. Vastasiko urakkatarjous tarjouspyyntöä?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

2. Mitkä tekijät vaikuttivat urakoitsijan valintaan? (hinta, yhteistyösuhteet, referenssit ym..)

Luotettava tekijä ja hyvät työnjohtajat.

3. Toteutuiko työ aikataulun mukaan?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

4. Pysyikö hanke budjetissaan?

1	2	x	4	5
---	---	---	---	---

5. Oliko urakoitsijan laskutus selkeää ja asianmukaista?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

6. Urakoitsijan/työntekijöiden ammattitaito?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

7. Hoitiko työnjohto tehtävänsä asianmukaisesti?

1	2	3	4	x
---	---	---	---	---

8. Miten kommunikointi urakoitsijan kanssa sujui? (tiedonkulku/yhteistyökyky työn aikana.)

1	2	x	4	5
---	---	---	---	---

9. Onnistuiko muutoksista sopiminen ongelmitta?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

10. Työn valmiusaste vastaanotto-tarkastuksessa?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

11. Oliko työn laatu odotusten/sopimuksen mukainen?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

12. Tuliko takuuaikana esiin virheitä ja kuinka ne korjattiin?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

13. Urakoitsijan palvelutaso kokonaisuutena?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---

14. Kuinka todennäköisesti valitsisitte saman yrityksen seuraavassa hankkeessa?

1	2	3	x	5
---	---	---	---	---