



# Rakennuspalvelukonsepti teollisuuden tarpeisiin

Anton Jarva

OPINNÄYTETYÖ  
Kesäkuu 2022

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka  
Talonstrakennustekniikka

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka  
Talonrakennustekniikka

JARVA, ANTON:

Rakennuspalvelukonsepti teollisuuden tarpeisiin

Opinnäytetyö 21 sivua, joista liitteitä 1 sivua  
Kesäkuu 2022

---

Palvelukeskeisyys on viime vuosina korostunut rakennusliiketoiminnassa. Asiakaslähtöisen ajattelun on huomattu olevan tehokkaampi tapa luoda pitkäaikaisia yhteistyökumppanuuksia verrattuna tuotantoon keskittyvään toimintatapaan. Palvelukonsepti tarkoittaa jonkin tietyn palvelun kokonaiskuvausta, jossa käydään yksityiskohtaisesti läpi palvelun idea.

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli tutkia palvelukonseptia rakennusalan näkökulmasta ja soveltaa tätä erityisesti tehdasrakentamiseen. Palvelukonseptin avulla rakennusliike pyrkii luomaan pitkäkestoisia asiakassuhteita ja syventämään näitä. Tutkimusmenetelminä käytettiin kirjallisia lähteitä sekä asiantuntija-haastatteluita. Työn tilaajan toimi Pirkanmaan alueella toimiva rakennusyritys Lempäälän Rakentajat Oy. Tämän opinnäytetyön tuloksena ei syntynyt valmista palvelukonseptia, vaan tällä pyrittiin luomaan pohjaa tulevalle palvelukonseptille.

Työn tuloksena saatiin kerättyä tietoa rakennusalan asiakkuudesta sekä laajennettua rakennusyrittäjien tietämystä palvelukonseptointiin liittyen sekä kehitysideoita yhteistyön syventämiseksi teollisen toimijan kanssa.

Työn tuloksista voidaan päätellä, että asiakkuus rakennusalalla on muuttumassa. Onnistuakseen hyvän palvelukonseptin luomisessa, on rakennusyrittäjien ymmärrettävä asiakkaan prosessi kokonaisuudessaan, ja tehtävä omasta toiminnastaan siihen mukautuvaa.

---

## **ABSTRACT**

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

JARVA, ANTON:  
Construction service concept for industrial needs

Bachelor's thesis 21 pages, appendices 1 pages  
JUNE 2022

---

This thesis focuses on service conceptualization from a construction perspective. Customer-oriented thinking has become more efficient way of creating long lasting partnerships compared to production-oriented thinking. Service concept is a description of a particular service, that includes the details of the service.

This thesis focuses on the development of customer relationships in factory construction. The main goal of this thesis is to gather knowledge on how to develop cooperation between a construction company and an industrial operator. Methods used were study of written sources and interviews. This project was commissioned by construction company Lempäälän Rakentajat Oy. Lempäälän Rakentajat Oy is a medium sized construction company that operates in the Pirkanmaa region.

This thesis does not provide ready service concept. The goal was to do a basic study for the future service concept. Results of this thesis include information from customership in the construction industry and development ideas on strengthening the collaboration between the construction company and industrial operator.

From the results of this thesis, it can be concluded that customership in the construction industry is changing. To succeed in creating a working service concept, the construction company needs to understand the customers whole process and direct their own business accordingly.

---

Key words: service concept, customership, customer-oriented thinking, industrial, business development

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	PALVELUKONSEPTI.....	6
2.1	Yleistä palvelukonseptista.....	6
2.2	Palvelukonseptin rakentaminen .....	6
2.3	Toimivan palvelukonseptin edellytykset .....	7
3	PALVELUKONSEPTI RAKENNUSALALLA.....	8
3.1	Rakentamisen toimintaympäristö .....	8
3.2	Projektituotannon asiakkuus .....	10
3.3	Asiakastyytyväisyyden luominen.....	13
3.4	Pitkäaikaisen asiakassuhteen luominen.....	14
4	HAASTATTELUT .....	15
5	PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN .....	17
6	POHDINTA .....	19
	LÄHTEET .....	20
	LIITTEET .....	21
	Liite 1. Haastattelurunko .....	21

## 1 JOHDANTO

Rakennusalalla, kuten muillakin teollisuuden aloilla on siirrytty kohti palvelukeskeisempää lähestymistapaa projekteihin. Työn tilaajana toimii rakennusurakointia ja projektinjohtopalveluita tarjoava rakennusliike Lempäälän Rakentajat Oy. Yritys työllistää n. 20 henkilöä ja toteuttaa keskimäärin viidestä kymmeneen projektia vuodessa riippuen projektin laajuudesta. Tilaajan tavoite on tämän opinnyönteän avulla syventää yhteistyötä teollisen toimijan kanssa sekä kasvattaa liiketoimintaansa teollisen toimijan suuntaan. Lempäälän Rakentajat Oy on vuonna 2009 perustettu, Pirkanmaalla sijaitseva rakennusalan yritys, joka on suuntautunut liike-, teollisuus- ja hallirakentamiseen.

Päätavoitteena oli tutkia ja määrittää rakennusliikkeelle palvelukonsepti, jolla rakennusliike pyrkii parantamaan palveluitaan teollisen toimijan rakennushankkeissa. Konseptin avulla rakennusliike pystyy tarjoamaan teolliselle toimijalle paremmin kohdistettuja palveluita ja täten mahdollistaa pidempiaikainen yhteistyö.

Työssä tutkittiin rakennuspalvelukonseptia tehdasrakentamisen näkökulmasta. Tarkoituksena oli kartoittaa rakennusliikkeen palvelut sekä teollisen toimijan tarpeet ja yhteensovittaa sekä kehittää näitä. Tämä opinnyötetyö ei kuitenkaan ole valmis palvelukonsepti.

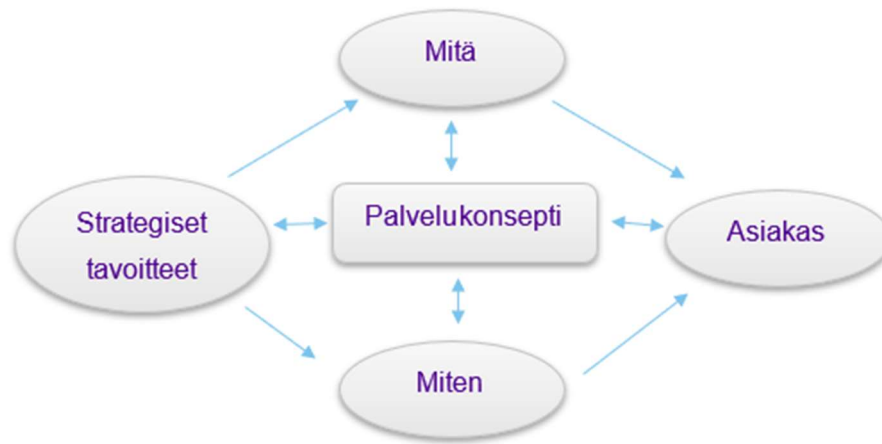
Tässä projektissa ohjaavana kysymyksenä oli, millaisilla toimilla voidaan viedä rakennusliikkeen sekä teollisen toimijan yhteistyötä kustannustehokkaampaan suuntaan.

Opinnäytetyössä apuna on käytetty kirjallisia lähteitä sekä asiantuntijahaastatteluita. Kirjallisten lähteiden avulla on saatu selville palvelukonseptin keskeisimmät osa-alueet ja se mistä hyvä palvelukonsepti koostuu. Haastatteluiden avulla pyrittiin kartoittamaan ongelmakohtia tehdasrakentamisen hankkeissa sekä ratkaisuja näihin.

## 2 PALVELUKONSEPTI

### 2.1 Yleistä palvelukonseptista

Palvelukonsepti on käsitteenä abstrakti. Useimmiten sillä kuitenkin tarkoitetaan suunnitellun palvelun kokonaiskuvausta, jossa käydään yksityiskohtaisesti läpi palvelun idea. Palvelun konseptoinnilla pyritään selvittämään yhteinen näkemys palvelusta, kuten kenelle palvelu on suunnattu, mitä palvelusta hyötyy, miten palvelua käytetään sekä mitä resursseja palvelu vaatii. Kuviossa 1 perusmalli palvelukonseptista. (Mäenpää 2017.)



KUVIO 1. Palvelukonsepti, muokattu lähteestä (Mäenpää 2017)

### 2.2 Palvelukonseptin rakentaminen

Palvelukonsepti pohjautuu tutkittuun tietoon palvelun sen hetkisestä tilasta ja tavoitteista. Siksi palvelukonseptin suunnittelu vaatii ymmärrystä niin palvelun käyttäjistä, organisaatiosta kuin toimialastakin. Maijalan mukaan palvelukonseptin suunnittelussa kannattaa ottaa avuksi palvelumuotoilu. Sen avulla suunnittelussa konseptissa on neljä vaihetta. Tutki, määritä ja ymmärrä, kehitä sekä toimita. (Maijala 2018.)

Tutkimisvaiheessa kerätään tietoa itse palvelusta, palvelun käyttäjistä, organisaatiosta sekä alasta. Tässä vaiheessa on myös oltava tiedossa tavoite, jota palvelukonseptilla haetaan. Määritä ja ymmärrä -vaiheessa tutkimisvaiheessa saattua tietoa analysoidaan ja aletaan työstämään. (Maijala 2018).

Kehitä -vaiheessa, kun tieto on analysoitu, voidaan alkaa ideoimaan ja konkretisoimaan konseptia. Tässä vaiheessa on tärkeä pitää mielessä, miksi ja kenelle palvelua ollaan suuntaamassa. Jotta konsepti pysyy hallittuna ja selkeänä kokonaisuutena, se täytyy rajata juuri asiakkaan tarpeiden mukaan. (Maijala 2018).

Toimita -vaiheessa lopullinen konsepti esitetään asiakkaalle. Sen pohjalta voidaan sitten tehdä päätöksiä, kuten miten jatketaan ja otetaanko konsepti käyttöön sellaisenaan vai tehdäänkö muutoksia. On kuitenkin tärkeää koko kehittämisprosessin ajan osallistaa myös konseptin käyttäjää. Tällöin saadaan kehitettyä konsepti, joka on sopiva juuri oikeaan tarpeeseen ja oikealle käyttäjälle. (Maijala 2018).

### **2.3 Toimivan palvelukonseptin edellytykset**

Maijalan mukaan toimiva konseptisuunnitelma on selkeästi dokumentoitu kokonaisuus. Se on myös kokonaisvaltainen, laaja-alainen sekä avoin uusille ideoille ja näkemyksille. Palvelukonseptoinnissa otetaan huomioon organisaatio, käyttäjät ja erilaiset sidosryhmät. Palvelukonsepti ei myöskään saisi jäädä vain hyvien ajatusten tasolle, vaan siitä tulisi löytää heti käyttöön otettavia, asiakasta hyödyttäviä kehittämisideoita. (Maijala 2018).

Tekesin (2010) mukaan palvelukonseptin tulee sisältää ainakin seuraavat kuvaukset:

- palvelun ansaintamalli
- palvelun keskeisimmät ominaisuudet
- palvelun asiakkaalle tuottama hyöty
- palvelun tuottamiseen käytettävät resurssit.

### 3 PALVELUKONSEPTI RAKENNUSALALLA

#### 3.1 Rakentamisen toimintaympäristö

Rakentaminen eroaa kuluttajamarkkinoista merkittävästi. Rakennusliikkeen tuotteet ovat yleensä monimutkaisempia ja vaativampia toteuttaa kuin kuluttajamarkkinoiden tuotteet. Tämä myös tarkoittaa, että rakennusliikkeen tuotteet vaativat enemmän räätälöintiä. Tuotteet käyvät monta vaihetta läpi ennen kuin ne voidaan luovuttaa asiakkaalle. Rakentamisessa ja varsinkin tehdasrakentamisessa tuotteet tulevat organisaation tarpeeseen eli ne ovat organisaatiosidonnaisia. Taulukossa 1 on lueteltu rakennusmarkkinoiden ja kuluttajamarkkinoiden eroja. (Ventovuori, Kankainen & Pekkanen 2002, Mäenpään 2017 mukaan).

TAULUKKO 1. Rakennusmarkkinoiden ja kuluttajamarkkinoiden eroja. (Ventovuori, Kankainen & Pekkanen 2002, Mäenpään 2017 mukaan).

<b>Erottava tekijä</b>	<b>Asiakassuhteet rakennusmarkkinoilla</b>	<b>Asiakassuhteet kuluttajamarkkinoilla</b>
Päätöksenteko	Monitasoinen päätöksentekoyksikkö	Itsenäinen päätöksentekoyksikkö
Asiakkaiden määrä	Rajattu määrä suuria asiakkaita	Paljon kuluttaja-asiakkaita
Tuote	Monimutkainen tuote, jonka valmistaminen vaatii räätälöityjä ratkaisuja	Tuotteet yksinkertaisempia massamarkkinoilla vähäinen yksilöinnin tarve
Viestintä	Kommunikointi koko asiakasketjuun	Kommunikointi loppuasiakkaaseen
Asiakkuus	Myydään harvoin tuotteita tai palveluita, jolloin on luotava pitkäaikaisempi asiakassuhde	Myydään paljon tuotteita ja palveluja pitkän ajan kuluessa

Rakennustoiminta koostuu kahdesta erilaisesta prosessista; tuotantoon liittyvistä kuten suunnittelu ja aikataulutukset sekä projektitoiminnan prosesseista kuten tilaa-



jan, suunnittelijan tai urakoitsijan liiketoimintaprosessit. Rakennusalalla tyypillinen ongelma on, että nämä prosessit on jaettu eri toimijoille, joiden osalta vastuut eivät välttämättä ole selviä. Tämän seurauksena kukin osapuoli pyrkii ensisijaisesti saavuttamaan omat tavoitteensa. Tästä syntyvät ongelmat näkyvät esimerkiksi suunnittelun ja tuotannon laadunhallinnan eriytymisenä. Näiden ongelmien ratkaisemiseksi on rakennusalalla siirrytty prosessiajatteluun. (Mäenpää 2017.)

Prosessiajattelun perusidea on se, että projektit toistavat samaa kaavaa. Niille yleensä määritetään lopputuote sekä tämän aikaansaamiseksi vaadittavat työvaiheet, resurssit ja lähtötiedot. Prosessin tavoitteena on muuntaa asiakkaan alkuvaatimukset ja -toiveet odotusten ja tarpeiden mukaiseksi lopputuotteeksi. (Mäenpää 2017.)

Rakennusalalla tilaaja on se taho, joka laittaa rakennushankkeen liikkeelle. Rakennushankkeen osapuolia voidaan tarkastella asiakasketjunjäsenenä, jossa yhden osapuolen toimet voivat vaikuttaa kaikkiin muihin ketjun jäsenien toimintaan. Urakoitsijan on siis huomioitava myös muiden asiakasketjun osallisten väliset suhteet. Mäenpää käyttää esimerkkinä tilaajan kiinnostusta projektinaikaisiin palveluihin, kustannuksiin ja tuottoihin, kun taas loppukäyttäjää kiinnostaa tuotteen sopivuus itselleen. (Mäenpää 2017.)

Rakentaminen on myös hyvin projektiluontoista. Projektituotannolle on määritelty sekä sisällöllinen että ajallinen loppu. Projektien vaihtuvat olosuhteet, osapuolet ja niiden yksilöllinen luonne aiheuttavat sen, että aiempia kokemuksia on vaikeampi hyödyntää. Rakentamisessa on kuitenkin tietty peruskaava, joka toteutuu projektista toiseen, mikä mahdollistaa sen, että prosessi on osittain standardisoidavissa. Vakioidut kokonaisuudet ja kullekin asiakkaalle räätälöidyt yksityiskohdat muodostavat yhdessä palveluprosessin. (Mäenpää 2017.)

Rakennushankkeille on ominaista, että projektin eri vaiheisiin osallistuu useita eri toimijoita. Näillä toimijoilla on usein myös omat tavoitteensa. Rakennusliikkeen on pyrittävä vastaamaan eri toimijoiden tarpeisiin koko projektin läpi. Ongelmaksi muodostuukin yleensä kommunikaation puute toimijoiden välillä. Kommunikaation puutteen korjaamiseksi on rakennusliikkeen pyrittävä aktiivisesti ratkaisemaan ongelmia hankkeen eri osapuolten välillä. (Mäenpää 2017)

### 3.2 Projektituotannon asiakkuus

Asiakkuusajattelu ja asiakaskeskeisyys ovat nopeasti nousseet tärkeäksi toiminnan perustaksi kaikilla tuotannon aloilla. Asiakslähtöisen toimintakonseptin kehittäminen perustuu siihen, että todellisen lisäarvon tuottaminen asiakkaalle edellyttää asiakkaan prosessien ymmärtämistä ja niihin osallistumista. On olemassa asiakkuuteen perustuva toimintatapa, jossa asiakkaan palvelemisen lisäksi on tarve luoda yhteistyösuhteita asiakkaan ja toimittajan välille. (Ventovuori, Kankainen & Pekkanen 2002.)

Rakennushankkeissa tilaajat ovat yleensä erittäin ammattitaitoisia ja tuntevat oman toimialansa hyvin, mikä lisää entisestään rakennusyrietysten tarvetta erottua kilpailijoistaan erilaisin toimintatavoin ja palveluin. Tästä syystä saadakse kilpailuetua yritysten on panostettava asiakassuhteiden kehittämiseen sekä erilaisiin toimintatapoihin. (Ventovuori ym. 2002.)

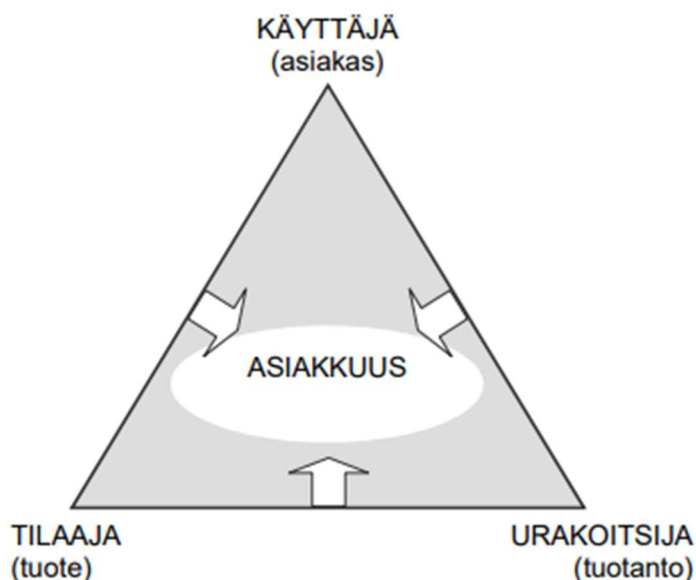
Asiakkaan näkökulmasta yrityksen tehtävänä on luoda asiakkaalle enemmän arvoa kuin kilpailijat. Yrityksen näkökulmasta on kuitenkin eriarvoisia asiakassuhteita, toiset ovat arvokkaampia kuin toiset. Yrityksen toiminnan kulmakivi on löytää, tunnistaa ja kehittää näitä arvokkaita asiakassuhteita. (Ventovuori ym. 2002.)

Vallitsevassa kilpailutilanteessa asiakassuhteiden kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää, mikäli yritys haluaa edistää kilpailuetuaan. Yksittäisen rakennusliikkeen kilpailuetu perustuu siihen, miten yritys on organisoitu ja miten se toteuttaa liiketoimintaansa. Kilpailuetua voidaan edistää esimerkiksi keksimällä uusia toimintatapoja ja tehostamalla nykyistä toimintaa järkevämpään suuntaan. Kilpailuedun säilyttäminen on helpompaa, mikäli edun lähteitä on useita. (Ventovuori ym. 2002.)

Pelkästään hinnalla kilpaileminen ei ole optimaalista, sillä silloin se tehdään kannattavuuden kustannuksella. Jokaisen rakennusliikkeen täytyy selvittää perusteellisesti, mikä on sellainen asiakkaan saama lisäarvo, josta tämä suostuu maksamaan. Hinnan lisäksi kilpailuetuun vaikuttavat rakentamisen laatu, viestintä ja

se miten asiakkuussuhteet hoidetaan. Rakentamisen laatua pidetään itsestäänselvyytenä. Tuotteiden hinnoittelu onnistuu helposti mutta ei palvelun osaamisen hinnoittelu. Asiakassuhteen hoitamisessa tärkeää on osoittaa asiakkaalle, että siitä välitetään ja että se on tärkeä rakennusliikkeelle. Ventovuoren ja kumppaneiden mukaan yhdeksän kymmenestä asiakkaasta vaihtavat toimittajaa siksi, ettei ole tyytyväinen toiminnan laatuun. (Ventovuori ym. 2002.)

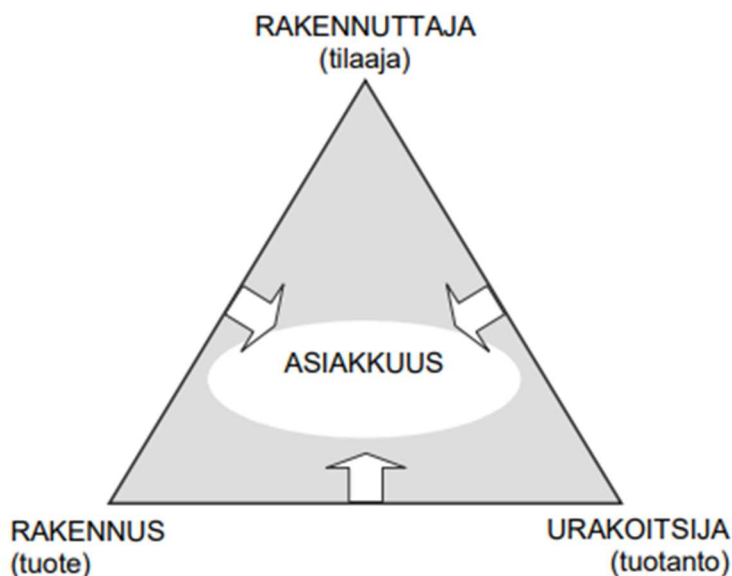
Rakentamisen projektituotantoa voidaan myös tarkastella perinteisen asiakkuuden kolmion näkökulmasta (kuvio 2). Kulmina ovat tällöin käyttäjä, urakoitsija ja tilaaja. (Ventovuori ym. 2002)



KUVIO 2. Asiakkuuden kolmio. (Ventovuori ym. 2002)

Rakennushanketta asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna puhutaan asiakaslähtöisestä ajattelutavasta. Siinä urakoitsija huomioi sekä käyttäjän että tilaajan tarpeet. Toiminta organisoidaan siten, että jokaiselle asiakasta kohti on oma vastuhenkilö rakennusyrityksessä. lähde?

Asiakkuutta voidaan myös tarkastella toisesta näkökulmasta, mikä on myös tämän opinnäytetyön kannalta järkevämpi (kuvio 3). Tällöin kolmion kulmina ovat rakennuttaja, rakennus ja urakoitsija.



KUVIO 3. Asiakkuus rakennuttajan, rakennuksen ja urakoitsijan näkökulmasta. (Ventovuori ym. 2002)

Tarkasteltaessa tätä kolmiota tuotteen näkökulmasta puhutaan tuotesuuntautuneesta organisaatiosta. Tuotesuuntautuneissa organisaatioissa korostuu tilaajan eli rakennuttajan ja urakoitsijan välinen keskinäinen kommunikointi. Tässä tärkeässä roolissa ovat myös osapuolten henkilökohtaiset suhteet ja sosiaaliset taidot. (Ventovuori ym. 2002.)

Jotta asiakastyytyväisyys säilyisi, edellyttää se rakennusliikkeeltä taitoa suunnitella ja toteuttaa palveluita laadukkaasti. Ongelmaksi osoittautuu kuitenkin urakoitsijan ja tilaajan väliset vastuukysymykset rakennuksen lopputuloksesta. Suunnittelua sisältävässä toteutuksessa vastuu on urakoitsijalla. Tämänkaltaisessa toteutuksessa on ensiarvoisen tärkeää pitää asiakasta mukana projektissa heti sen alusta alkaen. Näin oikeiden suunnitteluratkaisujen löytäminen on helpompaa. (Ventovuori ym. 2022.)

Koko asiakkuus tulee kuitenkin nähdä kaikkien osapuolten näkökulmien kokonaisuutena. Tavoitteena on, että kaikki osapuolet hyötyvät. Silloin kaikkien osapuolten tulee myös panostaa yhteistyön ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Jos esimerkiksi vain rakennusliike pyrkii kehittämään yhteistyötä ja tilaaja ei, ei tällöin lopputulos ole kestävä ja pitkäaikainen yhteistyö. (Ventovuori ym. 2022.)

### 3.3 Asiakastyytyväisyyden luominen

Rakennusalalla on perinteisesti määritelty laatu siten, että rakennus on laadukas, kun se on teknisesti toimiva ja kaikin puolin virheetön. Tässä ei kuitenkaan ole huomioitu sitä, että myös loppuasiakkaan näkemys laadusta voi olla eri. Usein teknistä laatuakin tärkeämpää asiakkaalle on laadun emotionaalinen ja toiminnallinen ulottuvuus. Ventovuori ja kumppanit viittaavat vuoden 2001 rakennuttajapalautteeseen urakoitsijalle, jonka mukaan suurimmat tyytymättömyyden aiheuttajat yhteistyössä olivat muun muassa palveluhalukkuus, palvelun laatu, luotettavuus, yhteydenpito ja luovuus. Sen sijaan yhdeksän kymmenestä oli tyytyväisiä työn tekniseen laatuun. (Ventovuori ym. 2002; Kankainen, J. & Kihlman, P. 2001.)

Vaikka rakennusmarkkinoilla ydintuote on markkinoilla olon syy, ydintuotteen eli rakennuksen tekniset tekijät eivät luo rakennusliikkeelle erityistä etua muihin kilpailijoihin nähden. Siksi teknistä laatua merkittävämmäksi tekijäksi nousee toiminnallinen laatu eli se, miten rakennusliike hoitaa palveluprosessin asiakkaalle. Tähän liittyvät itse rakentaminen, viestintä, vuorovaikutus sekä mahdolliset tukipalvelut. Siksi myös toiminnallinen laatu saattaa menettää merkitystään, mikäli tilaaja tekee ostopäätöksen vain esimerkiksi halvimman hinnan perusteella. (Ventovuori ym. 2002.)

Tukipalveluilla voidaan erottua muista toimijoista. Niillä haetaan asiakkaalle lisäarvoa. Näitä ovat muun muassa erilaiset ongelmanratkaisut kuten esimerkiksi tilaajan ohjaaminen kohti edullisempaa vaihtoehtoa tai esittämällä ratkaisuja suunnittelupuutteille. Tällä myös osoitetaan, että asiakkaasta ja sen rahoista välitetään. Tällä on suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen. (Ventovuori ym. 2002.)

Rakennusprojektin tekninen osuus liittyy siihen, mitä rakennusliike on urakkasopimuksessa luvannut ja kuinka se lupauksensa pystyy pitämään, esimerkiksi pysymällä sovitussa aikataulussa. Luottamus on tärkeä tekijä asiakastyytyväisyyden kannalta. Luotettavuus voi olla tilaajalle merkittävästi vaikuttava tekijä, kun se valitsee urakoitsijaa. Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa osapuolten välinen projektinaikainen vuorovaikutus. Rakennushankkeen aikana tietoa liikkuu suuria

määriä, joten tämän hallitseminen sekä tiedon laatu ja luotettavuus ovat avainasemassa. (Ventovuori ym. 2002.)

### 3.4 Pitkäaikaisen asiakassuhteen luominen

Rakennusallalla asiakassuhteet ovat luonteeltaan jaksottaisia. Suhde syntyy aina jotain tiettyä projektia varten ja se loppuu samaan aikaan projektin kanssa. Eli pitkäaikaisetkaan asiakassuhteet eivät välttämättä ole yhtäjaksoisia. Joskus projektien välissä voi olla pitkiäkin taukoja, ennen kuin samat osapuolet kohtaavat uudestaan. Ja vaikka sopimuskumppanit olisivatkin samat seuraavassa projektissa, niin itse projektiin osallistuvat henkilöt ovat voineet vaihtua. Jaksoittainen asiakassuhteen luonne lisää tarvetta asiakassuhteen ylläpitämiselle. (Ventovuori ym. 2002.)

Yhtenä keinona luoda kestäväää asiakassuhdetta on järjestää erilaisia sidoksia. Näitä ovat taloudelliset sidokset, rakenteelliset sidokset, omistukselliset sidokset sekä sosiaaliset sidokset. Taloudellisia sidoksia voivat olla esimerkiksi hankkimalla rakennettuihin tiloihin vuokralaisia tai tarjoamalla rahoitusjärjestelmiä hankkeen avuksi. Rakenteellisia sidoksia ovat esimerkiksi jonkin asiakkaan tarpeeseen sopivan mitoitusohjelman kehittäminen, jota voidaan käyttää juuri kyseisen asiakkaan projekteissa apuna. Omistuksellinen sidoksessa omistaminen pakottaa asiakassuhteeseen esimerkiksi, kun tilaaja hankkii rakennusliikkeeltä tarvittavat tilat, joutuu tämä myös hankkimaan talotekniset järjestelmät rakennusyrityksen kautta. Sosiaalisissa sidoksissa pyritään luomaan asiakkaalle luottamuksen tunne. Nämä korostuvat erityisesti neuvottelu-urakkamenettelyssä, jossa urakoitsijan valinta joudutaan tekemään nopeasti kiireellisen aikataulun vuoksi. Lupauksien pitäminen vahvistaa luottamusta edelleen ja luo edellytykset kestävämmälle asiakassuhteelle. (Ventovuori ym. 2002.)

Rakennusalan kilpailussa korostuu myös brändin merkitys. Luonnollisesti jos tilaaja on kuullut rakennusyrityksen toiminnasta ja laadusta hyvää, on ostopäätöksen tekeminen helpompaa. Brändin kehittäminen rakennusallalla tapahtuu hitaasti. Se vaatii useita onnistuneita projekteja monelle eri asiakkaalle. (Ventovuori ym. 2002.)

## 4 HAASTATTELUT

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin teollisen toimijan rakennuttajapuolta sekä rakennusliikkeen hallintoa. Haastatteluiden avulla pyrittiin selkeyttämään rakennusliikkeelle teollisen toimijan ongelmat ja kehittämistä vaativat asiat.

Osana opinnäytetyön prosessia haastattelin kahden tehtaan palvelupäällikköä sekä kunnossapitopäällikköä. Kysymykset haastatteluun löytyy liitteestä 1.

Tärkeimpänä onnistumisen mittarina korostuivat aikataulussa pysyminen sekä projektin vieminen loppuun kustannustehokkaasti. Laadukasta työtä ja työturvallisuutta pidettiin myös korkealla prioriteettilistalla.

Suurimmiksi haasteiksi haastateltavat kokivat erityisesti sen, että rakennukset ovat vanhoja. Tästä syntyy haasteita siksi, että usein rakennuksen piirustukset ovat puutteellisia tai niitä ei ole ollenkaan. Historiatietokaan ei ole periytynyt tarpeeksi hyvin. Tehdasrakentamiseen erikoistuneita suunnittelijoita ja mestareita on hyvin rajallinen määrä. Esille tuli myös rakennuksen kunnostusvelka sekä pitkältähtäimen suunnitelman puuttuminen rakennuksen kunnostamisen osalta. Myös priorisoinnissa on ongelmia.

Tehtailla työturvallisuus on erittäin suuressa roolissa ja siihen käytetään paljon resursseja. Käytössä on muun muassa henkilökohtaisten vaaran arviointi lomakkeiden täyttö ennen jokaista työvaihetta. Haastateltavat puhuivat myös ennakoivan turvallisuustyön toteuttamisesta vuonna 2022.

Viidennellä ja kuudennella kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan sitä, mihin suuntaan tehdasrakentaminen on kehittymässä. Haastateltavien mukaan turvallisuus sekä suunnitelmallisuus on kehittynyt valtavasti ja niiden kehittämiseen panostetaan edelleen.

Kysyttäessä haastateltavien näkemystä siitä, mitkä ovat rakennusliikkeen tärkeimmät arvot, liittyi molempien vastaukset tavalla tai toisella luottamukseen.

Tärkeänä haastateltavat pitivät myös molemminpuolista joustavuutta sekä läpinäkyvyyttä.

Suurimpina kehityskohteina koettiin molemmin puolin se, että jotta suunnitelmalisuus säilyisi hyvänä, täytyy tiedonkulkua kehittää ja helpottaa edelleen. Tähän ratkaisuna otettiin kokeiluun kuukausittaiset kunnossapidon palaverit, johon osallistuu sekä rakennusliikkeeltä että teolliselta toimijalta projekteihin liittyvät henkilöt.



## 5 PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Tässä kappaleessa pohditaan, millä tavalla aiempaa teoriaosuutta voidaan soveltaa rakennusliikkeen ja teollisen toimijan yhteistyöhön. Tärkeänä seikkana palveluiden kehittämisessä on löytää niistä sellaiset tekijät, jotka selvästi tuottavat lisäarvoa asiakkaalle ja kehittää näitä.

Keskeisenä tehtävänä yhteistyön syventämiseen liittyen rakennusliikkeen tulisi pystyä tarjoamaan ratkaisuja mahdollisimman laajasti teollisen toimijan ongelmiin. Mitä aikaisemmassa vaiheessa rakennusliike pääsee teollisen toimijan projekteihin mukaan, sen helpompi sen on tuottaa lisäarvoa asiakkaalle.

Ensimmäiseksi kehityskohteeksi opinnäytetyöprosessin aikana huomattiin säännöllinen kommunikointi teollisen toimijan kanssa. Tämän seurauksena alettiin pitää kuukausittaisia palavereita, jossa käydään läpi menneitä, käynnissä olevia sekä tulevia rakennusprojekteja tehtaalla. Näiden palavereiden selkein hyöty on se, että projektien suunnittelu, resursointi sekä aikataulutukset helpottuu molemmin puolin. Näissä palavereissa rakennusliike pääsee myös projekteihin mukaan aikaisessa vaiheessa.

Haastatteluissa kävi ilmi, että tärkeimpänä onnistumisen mittarina tehtaan rakennushankkeissa pidettiin aikataulussa pysymistä sekä kustannusten kurissa pitämistä. Aikataulussa pysymistä voidaan kehittää edelleen esimerkiksi siten että luodaan aikataululle molempien toimijoiden kannalta realistinen tavoite. Liian kunnianhimoinen aikataulu ei yleensä palvele ketään ja pahimmassa tapauksessa aiheuttaa vain lisäkustannuksia.

Yhtenä haasteena oli myös se, että rakennukset ovat vanhoja ja piirustukset puuttuvat. Rakennusliikkeen tietämys ja kokemus tehdasrakentamisesta on todella arvokas piirre teollisuuden toimijan näkökulmasta. Siksi rakennusliikkeen tulisi perehtyä ja dokumentoida jo menneitä projekteja siten, että niistä olisi hyötyä myös tulevilla projekteilla. Esimerkiksi tieto siitä, millaisia rakennusratkaisuja tehtaita rakentaessa on käytetty tulisi olla arkistoituna.

Erilaisia tukipalveluita kehittämällä rakennusliike voi laajentaa palvelutarjontaansa. Näitä voivat olla esimerkiksi kustannusarviot jo projektin alkuvaiheessa sekä korjaussuunnitelmien tekeminen.

## 6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää rakennusliikkeen ja teollisen toimijan yhteistyötä sekä saada selville teollisen toimijan keskeisimmät ongelmat ja keksiä näille ratkaisuja. Valmista palvelukonseptia ei ollut tarkoitus tuottaa, vaan luoda pohjaa ja kerätä tietoa tulevaa palvelukonseptia varten. Tässä onnistuttiin kohtalaisesti, sillä yhteistyö syveni mutta työstettävää löytyy vielä.

Työssä oli onnistumisia siten, että rakennusliike sai kehitysideoita tulevaa varten. Konkreettisia hyötyjäkin saatiin heti käyttöön. Oppimistavoitteena oli laajentaa näyttötekijän tietotaitoa tehdasrakentamiseen ja sen asiakkuuteen liittyen. Tämä onnistui hyvin, sillä työn loppuunsaattamiseksi oli perehdyttävä laajaan pohja-aineistoon erityisesti rakennusalan palveluliiketoiminnan näkökulmasta.

Aiheena palvelukonsepti oli erittäin haastava. Palvelukonsepti on käsitteenä niin laaja, että sen rajaaminen opinnäytetyölle sopivaan mittaan oli hankalaa. Rakennusalan palveluita ja palvelukonsepteja on kuitenkin tutkittu hyvin vähän ja palveluiden kehittäminen olikin pitkälti opiskelijan kokemusten varassa.

Tämä toimeksianto ei rajaudu tähän opinnäytetyöhön, vaan aiheeseen perehtyminen jatkuu opiskeluiden jälkeen.

## LÄHTEET

Aaltonen, A., Siltaloppi, J. & Puhto, J., 2011. Asumisen palvelukonseptit - Palvelukonseptin kehittämisen prosessimalli, Aalto yliopisto. Rakennustekniikan laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-4039-4>

Heikkinen, T. 2015. Palvelukonseptin kehittäminen ja käyttöönotto. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Metropolia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112016959>

Kankainen, J. & Kihlman, P. (2001.) Rakennuttajapalaute urakoitsijalle

Lähdeaho, M. 2011. Palveluliiketoiminnan kehittäminen yritysverkostossa. Tuotantotalouden koulutusohjelma. Tampereen teknillinen yliopisto. Diplomityö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tty-201102241046>.

Lähteenmäki, A. 2015. Mistä on hyvä palvelukonsepti tehty. Justin Group Oy. Viitattu 22.4.2022. <https://www.justin.fi/fi/2015/09/04/mista-on-hyva-palvelukonsepti-tehty/>

Maijala, R. 2018. Palvelukonsepti ideoista kokonaisuudeksi. Palvelupolkuja. Viitattu 20.4.2022. <http://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/>

Mäenpää, M. 2017. Rakennusyrityksen palvelukonsepti. Rakennustekniikan diplomi-insinöörin tutkinto-ohjelma. Tampereen teknillinen yliopisto. Diplomityö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tty-201703201186>.

Rantakokko, T. 2021. Rakennusliikkeen puurakentamisen palvelukonsepti. Puutekniikan insinööri (AMK). LAB-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021120924806>

Saastamoinen, I. Kunnossapitopäällikkö. 2022. Haastattelu 29.3.2022. Haastattelija Jarva. A. Tampere.

Tekes. 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Helsinki: Tekes. [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan\\_sanasto.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan_sanasto.pdf)

Ventovuori, T., Kankainen, J. & Pekkanen, J. Projektituotannon asiakkuus. Raportti. Helsingin teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorio. [http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/raportti\\_206.pdf](http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/raportti_206.pdf)

Yli-Piipari, T. Palvelupäällikkö. 2022. Haastattelu 29.3.2022. Haastattelija Jarva. A. Tampere.

## **LIITTEET**

Liite 1. Haastattelurunko

### **Yleistä**

1. Kerro kuka olet ja mikä on roolisi yrityksessänne.

### **Tehtaan rakennushankkeet**

2. Mikä on mielestäsi tärkein onnistumisen mittari tehtaan rakennushankkeissa?

3. Mitkä ovat mielestäsi suurimmat haasteet tehtaan rakennushankkeissa?

4. Miten työturvallisuus mielestänne toteutuu tehtaan rakennushankkeissa?

Missä kehitettävää?

5. Miten tehdasrakentaminen on muuttunut viimeisen 10 vuoden aikana?

6. Miten uskot tehdasrakentamisen kehittyvän lähitulevaisuudessa?

### **Rakennusliike**

7. Mitkä ovat mielestäsi yhteistyömme tärkeimmät arvot?

8. Miten nykyiset rakennuspalvelut toimivat ja mitä haluaisitte muuttaa?

9. Mitä mieltä olette Lemrakin palvelujen sisällöstä ja laajuudesta? Missä kehitettävää?

10. Millaisia toiveita tiedotuksen ja asioiden informoinnin suhteen? Miten tieto kulkee tällä hetkellä