



Saana Helo

Työvaatteiden korjaus osana kiertotaloutta

Korjauspalvelukonseptin kehittäminen Dimex Oy:lle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Vestonomi (AMK)

Vaatetusalan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

22.4.2025

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Saana Helo
Otsikko:	Työvaatteiden korjaus osana kiertotaloutta Korjauspalvelukonseptin kehittäminen Dimex Oy:lle
Sivumäärä:	50 sivua + 2 liitettä
Aika:	22.4.2025
Tutkinto:	Vestonomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Vaatetusalan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t):	Lehtori Marjaana Tanttu

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää korjauspalvelukonsepti työvaateyritys Dimex Oy:lle. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, jonka aineistonhankintamenetelminä käytettiin benchmarkingia ja kyselyä. Kehittämistyön lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua, jonka avulla saatiin konkretisoitua korjauspalvelun palvelupolkuja ja siihen liittyviä palvelutuokioita. Opinnäytetyön viitekehys koostuu kiertotaloudesta, EU:n tekstiilistrategiasta sekä palvelumuotoilusta.

Benchmarkingin avulla saatiin luotua käsitystä markkinoilla toimivista yrityksistä, jotka tarjoavat korjaamiseen liittyviä palveluita ja näiden esimerkkien analysoimisen kautta voitiin kehittää erilaisia palvelupolkuja. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa toimeksiantajan yritysasiakkaiden kokemuksia, arvoja ja asenteita korjauspalveluun liittyen.

Toimeksiantajayritys ei ole tarjonnut tämän opinnäytetyön ollessa tekeillä korjauspalvelua. Benchmarkingin tulosten analysoinnin kautta syntyi kaksi erilaista palvelupolkuja, joiden tarkoituksena on toimia tulevaisuudessa työkaluna korjauspalvelun mahdollisen käyttöönoton tukena. Palvelupolkujen avulla saatiin selvitettyä, mitä uusia toimintoja korjauspalvelun käyttöönotto vaatisi toimeksiantajayritykseltä sekä niiden avulla voitiin kehittää yritysasiakkaita mahdollisimman hyvin palveleva palvelupolku. Kyselyn tulosten perusteella saatiin vastauksia siihen, mitä tuotekategorioita korjauspalveluun kannattaisi sisällyttää.

Avainsanat: Kiertotalous, korjauspalvelu, palvelumuotoilu, työvaate, henkilönsuojavaate,

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author(s): Saana Helo
Title: Repairing Workwear as Part of the Circular Economy
Developing a Repair Service Concept for Dimex Oy
Number of Pages: 50 pages + 2 appendices
Date: 22 April 2025
Degree: Bachelor of Culture and Arts
Degree Programme: Fashion and Clothing
Instructor(s): Marjaana Tanttu, Senior Lecturer

The aim of this thesis was to develop a repair service concept for the workwear company Dimex Oy. The thesis was carried out as a research-based development project, using benchmarking and survey as the material sourcing methods. The development work was approached using service design methodology, which made it possible to concretize the service path of the repair service and the related service moments. The framework of the thesis consists of the circular economy, the EU textile strategy, and service design.

Benchmarking was used to create an understanding of companies in the market that offer repair-related services and through the analysis of these examples, various service paths could be developed. The aim of the survey was to chart the experiences, values and attitudes of the Dimex's business customers in relation to a possible repair service.

The company did not provide a repair service while this thesis was in progress. Through the analysis of the benchmarking results, two different service paths were created, the purpose of which is to serve as a tool in the future to support the possible deployment of the repair service. The service paths were used to identify new functions required from the company for the repair service and to develop a service path that serves Dimex's business customers as well as possible. Based on the survey results, insights were gained into which product categories should be included in the repair service.

Keywords: Circular economy, Repair service, Service design, Workwear, Protective clothing

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palveluiden avulla kestävämpää kulutusta	3
2.1	Palvelut kiertotalouden liiketoimintamalleina	3
2.2	EU:n tekstiilistrategialla kestäviä tuotteita	5
2.3	Palvelumuotoilu	6
2.3.1	Palvelumuotoiluprosessi	8
2.3.2	Palvelukonsepti	10
3	Toimeksiantajayritys ja tavoitteet	11
3.1	Toimeksiantaja Dimex Oy	11
3.2	Kehittämistyön tavoitteet ja aiheen rajaus	13
4	Tutkimusmenetelmät ja toteutus	15
4.1	Lähestymistapa	15
4.2	Benchmarking	16
4.3	Kysely	17
4.4	Eettisyys ja luotettavuus	18
5	Tulokset	20
5.1	Benchmarkingin tulokset	20
5.1.1	Muut kuin työvaateyritykset	20
5.1.2	Työvaateyritykset	21
5.1.3	Korjaus- ja huoltopalvelun toimijoita	23
5.1.4	Benchmarking analyysi	25
5.2	Kyselyn tulokset	27
5.2.1	Kyselyn analyysi	34
5.2.2	Kyselyn yhteenveto	36
6	Palvelupolku ehdotukset ja johtopäätökset	38
6.1	Ehdotuksia palvelupoluista	38
6.2	Johtopäätökset	42
7	Pohdinta	45
	Lähteet	48

Liitteet	51
Tutkimustiedote	51
Kysely	56

1 Johdanto

Uudet palveluihin perustuvat markkinat kasvavat selvästi nopeammin kuin perinteiset tavaramarkkinat, ja yksittäisten tavaroiden tai palveluiden merkitys vähenee, joten yritysten on ryhdyttävä tarjoamaan kokonaisratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin. Palvelut luovat ekologisen hyödyn lisäksi asiakkaille sekä palvelun tuottajille ja kehittäjille monipuolisesti erilaisia näkymiä. Palvelut tarjoavat yrityksille uusia liiketoimintamahdollisuuksia, ja niiden avulla yritys voi erottautua kestävästi kilpailijoistaan ja sitouttaa asiakkaitaan palvelun kautta. (Tuulaniemi 2011, 18 & 20.) Palveluita tarjoamalla yritys voi edistää omaa vastuullisuustyötään kohti kestävämpää liiketoimintaa, ja korjaamisen avulla voidaan estää tuotteiden ennenaikaista hävittämistä samalla pidentäen tuotteiden elinkaarta.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on suomalainen työvaateyritys Dimex Oy, joka suunnittelee sekä valmistuttaa työ- ja suojavaatteita, joita myydään kuluttajille ja eri aloilla toimiville yrityksille. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayritykselle korjauspalvelukonsepti. Korjaamiseen perustuvan palvelukonseptin kehittämisellä pyritään tukemaan kiertotalouden mukaisia liiketoimintamalleja. Palvelumuotoilija Raisa Maijala (2018) toteaa palvelukonseptin kuvaavan palvelun kokonaiskuvaa sekä keskeistä ideaa, ja konseptointi auttaa luomaan ymmärrystä siitä, kenelle se on tarkoitettu, mitä hyötyä siitä on, miten sitä käytetään ja mitä resursseja tarvitaan sen tuottamiseen.

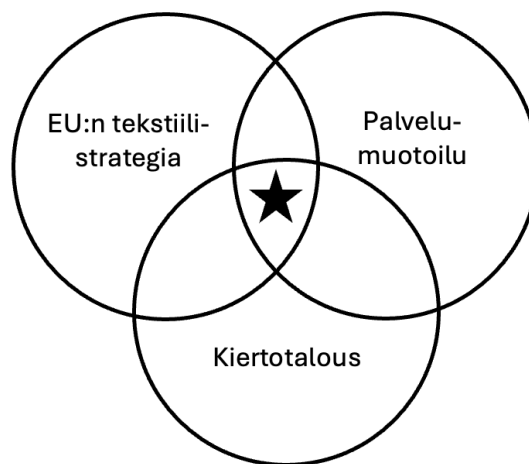
Aihe valikoitui luettuani opinnäytetyöni työelämäohjaajan Teija Backmanin (2024) YAMK-opinnäytetyön, joka koski Dimexin tuotekehityksen kestävien valintojen polkua. Backman ehdotti jatkotutkimusaiheeksi selvitystä asiakkaiden ja sidosryhmien arvoista ja toiveista sekä heidän kokemuksistaan suojavaatteen elinkaaresta, huollosta ja korjattavuudesta liittyen työ- ja suojavaatteen kestävään kehitykseen. Korjauspalvelukonseptin kehittämisen ja siihen liittyvien selvi-

tysten avulla toimeksiantajayritys pystyy paremmin arvioimaan palvelun käyttöönottoa varten tärkeiksi koettuja toimintoja sekä yritysasiakkaiden tarpeita ja asenteita palvelua kohtaan.

Opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka aineistonhankintamenetelminä käytettiin benchmarkingia ja kyselyä. Kehittämistyötä lähestyttiin palvelumuotoilun kautta, jonka avulla luotiin korjauspalvelun palvelupolkuehdotuksia. Kyselyn kautta saatiin kartoitettua toimeksiantajan yritysasiakkaiden tarpeita ja asenteita korjauspalvelua kohtaan sekä kokemuksia Dimexin työ- ja suojavaatteiden korjaustarpeisiin liittyen. Toimeksiantajayritys ei ole tarjonnut korjauspalvelua tämän opinnäytetyön ollessa tekeillä. Kehittämistyön lopputuloksena syntyi palvelupolkuehdotuksia korjauspalvelulle. Tämän opinnäytetyön lopullisten tuloksien, johtopäätösten, ja kehitysideoiden perusteella toimeksiantajayritys voi halutessaan viedä korjauspalvelukonseptia pidemmälle.

2 Palveluiden avulla kestävämpää kulutusta

Palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, jonka avulla pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelma. Palvelun arvo syntyy ihmisten välisessä kanssakäymisessä ja siihen liittyy vuorovaikutusta, erilaisia ympäristöjä ja tavaroita. (Tuulaniemi 2011, 59.) Palveluiden avulla voidaan edistää yrityksen vastuullisuustyötä, ja niiden avulla voidaan myös konkreettisesti vaikuttaa kiertotalouden toteutumiseen. Palvelumuotoilussa huomioidaan yrityksen lisäksi asiakkaat, joille palvelua kehitetään.



Kuvio 1. Opinnäytetyön viitekehys.

Opinnäytetyön viitekehys (kuvio 1) koostuu kiertotaloudesta, EU:n tekstiilistrategiasta ja palvelumuotoilusta sekä näiden keskiössä tämän opinnäytetyön korjauspalvelukonseptin kehittämisestä.

2.1 Palvelut kiertotalouden liiketoimintamalleina

Kiertotalous on tuotteiden elinkaaren pidentämiseksi tarkoitettu tuotanto- ja kulutusmalli. Olemassa olevat materiaalit ja tuotteet pyritään hyödyntämään mahdollisimman pitkälle erilaisin keinoin: lainaamalla, vuokraamalla, uudelleen käyt-

tämällä, korjaamalla, kunnostamalla ja kierrättämällä. Tuotteen tullessa elinkaarensa päähän pyritään materiaalit hyödyntämään, mikä edistää jätteen määrän vähenemistä ja lisäarvon tuottamista. (Euroopan parlamentti 2023.)

Tekstiilien koko elinkaaren ympäristövaikutuksia voidaan vähentää sellaisten palveluiden avulla, joiden tarkoituksena on säilyttää tuotteet pitkään käytössä. Palveluita voivat olla esimerkiksi tuotteiden vuokraaminen, second hand -kauppa sekä korjaus- ja huoltopalvelut. Tällaisten palveluiden tarkoituksena on myydä tuotteiden sijasta koko tuotteen elinkaaren huomioivia ratkaisuja. Tuotteiden käyttöä pidentäminen tuo merkittävää säästöä niin luonnonvarojen kuin taloudenkin kannalta. (Suomen Tekstiili & Muoti ry 2018, 34.)

Sitran ja Deloitteen (2022, 5 & 11) laatiman kiertotalouden liiketoimintamalleja käsittelevän käsikirjan mukaan kiertotalous tarjoaa yrityksille työkaluja tuottaa enemmän arvoa vähemmillä resursseilla. Käsikirjassa on esitelty viisi kiertotalouden liiketoimintamallia: kiertävät raaka-aineet, jakamisalustat, tuote palveluna, elinkaaren pidentäminen ja resurssien talteenotto. Elinkaarta voidaan pidentää pitämällä tuotteita alkuperäisessä käyttötarkoituksessaan mahdollisimman pitkään korjauksen, huollon, päivittämisen, uudelleenmyynnin ja uudelleenvalmistuksen kautta, mikä lisää kestävästä resurssien käyttöä ja tuottavuutta. Lisäksi yrityksen tarjoama korjauspalvelu ja tuotteiden kunnostamismahdollisuus voivat lisätä asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaat voivat olla valmiita maksamaan enemmän tuotteesta, johon kuuluu takuu pidemmästä eliniästä. (Sitra & Deloitte 2022, 68.)

Elinkaaren pidentämisellä saadaan myös tuotteiden ja materiaalien arvo täyteen käyttöön, jolloin tarjoamalla esimerkiksi korjauspalvelua voi yritys saada tuloja myös tuotteen jälkimarkkinoilta. Asiakkaalle korjaaminen voi tuottaa lisäarvoa ajan, rahan ja vaivan säästymisen kautta. Uusien tuotteiden valmistuksen sijaan korjaamalla ja kunnostamalla saadaan lisättyä resurssitehokkuutta ja asiakassuhteiden sekä brändiuskollisuuden syventyessä yrityksen tuottama lisäarvo lisääntyy. (Sitra & Deloitte 2022, 69.)

Kiertotalouden liiketoimintamalleissa asiakas on tuotteiden ja palveluiden keskiössä. Liiketoiminta on asiakaslähtöistä, ja tavoitteena on kehittää toimintaa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, jotta tuotteet ja palvelut vastaavat heidän tarpeitaan. Asiakkaan tarpeisiin soveltuvat ratkaisut tuottavat yrityksille voittoa, ovat tehokkaita eivätkä hukkaa resursseja. Kiertotalouden mukainen kulutus perustuu omistamisen sijasta palveluihin, kuten jakamiseen, vuokraamiseen, lainaamiseen ja korjaamiseen. (Sitra & Deloitte 2022, 27–28.)

Sitran (2019) mukaan yritysten siirtyessä kohti kiertotalouden periaatteita asiakaskeskeisyys näkyy asiakaskohtaisten ratkaisujen tarjontana, jonka avulla voidaan tehostaa resurssien käyttöä ja syventää asiakassuhteita. Ilmastonmuutos ja luonnonvarojen ylikulutus suuntaavat sääntelyä, sijoituksia sekä kuluttajien käyttäytymisen muutosta kohti kiertotalouden mukaisia toimintoja. Yritykset, joiden toiminta perustuu kiertotalouden mukaisiin liiketoimintamalleihin valtaavat tulevaisuudessa markkinoita yrityksiltä, jotka eivät pysty uusiutumaan. Lisäksi kiertotalouden mukaisesta liiketoiminnasta syntyy yhä suurempi osuus kansantalouden arvonlisästä. (Sitra 2019.) Näin ollen voisi todeta, että laadukkaiden ja kulutustakin kestävien tuotteiden kohdalla yrityksen tarjoama korjauspalvelu tukee yrityksen kiertotalouden tavoitteita ja korjauspalvelun tarjoamisella voidaan syventää suhteita yrityksen eri sidosryhmiin.

2.2 EU:n tekstiilistrategialla kestäviä tuotteita

Euroopan komissio on vuonna 2022 laatinut strategian kestäviin ja kiertotalouden mukaisiin tekstiileihin. Vuoteen 2030 mennessä EU:n markkinoilla olevien tekstiilituotteiden tulee olla pitkäikäisiä ja kierrätettäviä sekä valmistettu suurimaksi osaksi kierrätetyistä kuiduista. Tuotteet eivät myöskään saa sisältää vaarallisia aineita, ja niiden pitää olla tuotettu sosiaalisia oikeuksia ja ympäristöä kunnioittaen. Taloudellisesti kannattavia uudelleenkäyttö- ja korjauspalveluita on laajalti saatavilla ja palveluita käyttämällä myös tavoite tekstiilijätteen määrän minimoimisesta on todennäköisempää. (Euroopan komissio 2022, 2–3.) Strate-

gian mukaan ekologinen suunnittelu ja siihen liittyvät vaatimukset ovat avainasemassa. Vaikuttamalla tuotteen pitkäikäisyyteen ekologisen suunnittelun keinoin voivat yritykset vähentää huomattavasti toimintansa vaikutuksia ympäristöön ja ilmastoon. Kestävä tuote auttaa kuluttajia käyttämään tuotetta pidempään ja siten tukemaan kiertotalouden liiketoimintamalleja, kuten uudelleenkäyttöä, vuokraamista ja korjaamista, takaisinottojärjestelmiä sekä second-hand-myyntiä. (Euroopan komissio 2022, 3.) Strategiassa ei ole erikseen mainittu henkilönsuojavaatteita, joten on vielä epäselvää, mitkä tuotekategoriat siihen tarkalleen ottaen sisältyvät.

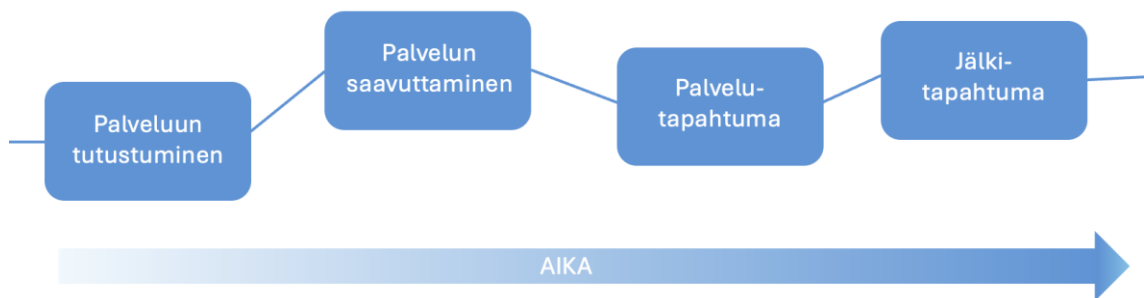
Osana komission laatimaa strategiaa on digitaalinen tuotepassi, jonka tarkoituksena on tarjota tarkkaa ja luotettavaa tietoa tuotteen valmistus- ja kuljetushistoriasta. Tuotepassin tulee olla luettavissa jonkin digitaalisesti luettavan tunnisteiden avulla, ja sitä käyttämällä voidaan parantaa yritysten tuottavuutta, resurssitehokkuutta sekä tuotteiden jäljitettävyyttä. Tuotepassin sisältämällä tiedolla voidaan pidentää tuotteiden elinkaarta helpottaen tuotteiden huoltoa, korjauksia ja kunnostusta. Tiedot auttavat myös tuotteiden elinkaaren loppupäässä materiaalien talteenoton ja uudelleenkäytön näkökulmasta. (Sitra i.a.) Digitaalinen tuotepassi voi auttaa korjauspalvelun saavuttamisessa sekä asiakkaiden informoinnissa, ja sen käyttöönoton myötä kuluttaja voi vertailla tietoja komission ylläpitämällä verkkoalustalla ja saada olennaista tietoa päätöksentekonsa tueksi (Euroopan parlamentti 2024).

2.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilussa korostuu käyttäjäkeskeinen ja kokemuksellinen ajattelu- ja toimintamalli. Sen tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia käyttäjälle sekä vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja yritykselle. Käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia ratkaisuja pyritään toteuttamaan eri sidosryhmien osallistamisella. Palvelumuotoilu

toilu tarjoaakin selkeän prosessin sekä helppokäyttöisiä menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla voidaan konkretisoida ja testata aineettomia palvelukonsepteja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2020, 38.)

Palvelumuotoilu on Tuulaniemen (2011, 10–11) mukaan systemaattinen lähestymistapa palveluiden kehittämiseen ja innovointiin. Hän jatkaa, että palveluiden kehittämistä voidaan lähestyä analyyttisesti, jolloin tukeudutaan loogiseen päätelyyn, tosiasioihin, asiakastutkimukseen ja dataan, sekä intuitiivisesti, mikä tarkoittaa taitoa ja kokemusta nähdä, mikä voisi tulevaisuudessa olla mahdollista. Tämän opinnäytetyön kehittämistyössä palvelukonseptin kehittämistä lähestyttiin intuitiivisesti, koska toimeksiantajayrityksellä ei ole korjauspalvelua tätä kehittämistyötä tehdessä.



Kuvio 2. Palvelutuokiot palvelupolulla Tuulaniemen (2011, 79) mukaan.

Palvelupolku on prosessikuvaus siitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun tietyllä aika-akselilla (kuvio 2). Palvelupolku koostuu eripituisista palvelutuokiosta, jotka sisältävät useita kontaktipisteitä. Helpottamaan analysointia ja suunnittelua polku kuvataan vaiheittain, ja suunnittelu alkaakin määrittelemällä, mikä osa palvelupolkua otetaan suunnittelun kohteeksi. Asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin: esi-, ydin- ja jälkipalveluun. Korjauspalvelun näkökulmasta esipalveluvaiheen arvo muodostuu, kun asiakas tutustuu palveluun ja saa tarvittavaa tietoa päätöksentekonsa tueksi. Ydinpalveluvaiheessa muodostuu palvelun varsinainen arvo eli tässä yhteydessä tuotteen korjaus ja jälkipalveluvaiheen arvo muodostuu, kun asiakas

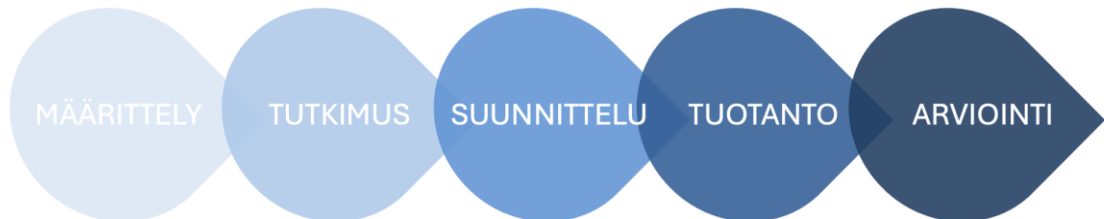
on tuotteen korjauksen jälkeen yhteydessä palveluntuottajaan esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa. Palvelupolkuun kuuluviin palvelutuokioihin sisältyy useita kontaktipisteitä, joihin lukeutuu ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 78–80.)

Kambanou, Matschewsky & Carlson (2024, 8) tarkastelevat artikkelissaan korjauspalveluun perustuvaa liiketoimintamallia hyödyntäen kyselytutkimusta sekä muita käyttäjälähtöisiä menetelmiä. Tutkimuksessa kuvattu malli perustuu siihen, että ompelija tai räätäli vastaanottaa, korjaa ja palauttaa työvaatteet käyttäjälle maksua vastaan. Käyttäjät voivat toimittaa vaatteet itse tai lähettää ne postitse. Artikkelin mukaan kyseinen korjauspalvelumalli suoriutuu elinkaariarvioinnissa paremmin kaikissa ympäristövaikutusten kategorioissa verrattuna tutkimuksessa olleeseen vertailutapaukseen. Kuljetuksesta aiheutuvien päästöjen todettiin olevan vähäisiä suhteessa uuden tuotannon välttämisestä saatuihin hyötyihin. Kirjoittajat kuitenkin tuovat esille, että vaikka korjauspalvelumalli voi vähentää huomattavasti ympäristövaikutuksia, sen käyttöönoton haasteita ovat esimerkiksi käyttäjien hyväksynnän puute sekä taloudellisten kannustimien heikkous niin asiakkaiden kuin palveluntarjoajan näkökulmasta. Näin ollen artikkeli osoittaa, että korjauspalveluun perustuva liiketoiminta voi tarjota merkittäviä ympäristöhyötyjä, mutta sen onnistuminen edellyttää käyttäjien sitoutumista ja taloudellisesti kannattavia ratkaisuja.

2.3.1 Palvelumuotoiluprosessi

Tuulaniemi (2011, 25) kirjoittaa palvelumuotoilun yhdistävän konkreettisen toiminnan avulla käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimivaksi palveluksi, jonka tavoitteena on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävä palvelutuotteet. Palvelumuotoilun keskiössä on käyttäjän näkökulma, jossa palveluita pyritään kehittämään käyttäjän toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä (Mietti-

nen, Raulo & Ruuska 2011, 13). Korjauspalvelukonseptin kehittämisen työkaluna palvelumuotoilu prosessin seuraaminen ja sen sisäistäminen auttavat hahmottamaan, miten palvelun prosessi etenee vaiheittain.



Kuvio 3. Palvelumuotoilu prosessi Tuulaniemen (2011, 127) pohjalta.

Tuulaniemen (2011, 127–128) prosessikuvauksessa (kuvio 3) palvelumuotoilu prosessi koostuu määrittelystä, jossa tavoitteena on määrittellä ongelma ja tavoitteet sekä tutkimuksesta, jossa rakennetaan ymmärrystä kehittämiskohdeesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Konseptointivaiheen jälkeen pyritään ratkaisut konkretisoimaan prototypoinnin avulla. Tuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi, jonka jälkeen palvelun kuluttajat arvioivat palvelua. Arviointiin sisältyy myös prosessin onnistumisen arviointia, jonka perusteella palvelun toteutusta mitataan sekä säädetään.

Suunnitteluprosessiin osallistuvat sekä palvelun suunnittelijat että käyttäjät. Suunnittelijat käyttävät asiantuntemustaan palvelun teknisten ratkaisujen, toimintojen ja tuotteen ulkoasun määrittelyyn, kun taas käyttäjien asiantuntemus koskee käytäntöjä ja ympäristöä, jossa palvelua käytetään. Kehitysprosessiin voi osallistua myös muita sidosryhmiä, kuten asiakkaita, tuottajia ja kolmannen osapuolen kehittäjiä. (Keinonen 2009, viitannut Miettinen 2011, 26–27.)

2.3.2 Palvelukonsepti

Palvelukonseptissa yksittäisten ideoiden sijaan esitetään kokonaiskuva palvelun suuremmista linjoista ja se koostuu palvelupolusta, jossa on kuvattuna palvelutuokiot tai kontaktipisteet. Siinä tulee käydä ilmi, millaisesta palvelusta on kyse, miten se tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja millaisia resursseja se vaatii palvelun tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 189.) Opinnäytetyössä on lähestytty kehittämistyötä palvelukonseptin ja palvelupolkujen luomisen näkökulmasta. Palvelupolkujen palvelutuokioihin kehitetään erilaisia ideoita ja ne kuvataan yleisellä tasolla.

Yrityksen brändimielikuvaan voidaan vaikuttaa onnistuneella palvelumuotoilu-prosessilla, johon voidaan sisällyttää myös strategisia bränditavoitteita. Prosessin eri kontaktipisteissä on mahdollisuus määrittää, miten brändiviestintä näkyy asiakkaalle. Lisäksi palvelumuotoiluun liittyvä jatkuva kehittäminen ja palautteen reagointi voivat kehittää yrityksestä koettua mielikuvaa. Palvelun kautta syntyneellä vuorovaikutuksella voidaan asiakkaan ja yrityksen välillä luoda kestävämpiä suhteita. (Tuulaniemi 2011, 51–52.)

3 Toimeksiantajayritys ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää korjauspalvelukonseptiin liittyviä uusia toimintoja ja toimeksiantajayritys Dimex Oy:n yritysasiakkaiden tarpeita ja suhtautumista korjauspalvelua kohtaan. Lisäksi kehittämistyön tavoitteena oli luoda korjauspalvelulle palvelupolku ehdotuksia. Toimeksiantajayrityksen esittelyn jälkeen esitellään kehittämistyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset, jotka tukivat kehittämistyön tavoitteisiin pääsemistä.

3.1 Toimeksiantaja Dimex Oy

Dimex Oy on vuonna 1982 perustettu suomalainen työvaateyritys, joka kertoo tekevänsä korkean suunnitteluasteen työvaatteita vaativaan käyttöön. Yrityksen toimintaa ohjaavat asiakaskeskeisyys, laatu ja vastuullisuus. Vastuullinen toiminta on yrityksen toiminnan kivijalka, ja laadukkaan sekä kannattavan liiketoiminnan keskeisimpänä mittarina on asiakastyytyväisyys. (Dimex i.a.-a.)

Dimex myy yksittäisille kuluttajille, yrityksille ja jälleenmyyjille sekä työ- että henkilönsuojavaatteita. Suojavaatteiden tulee täyttää erilaisia standardeja¹ sillä niiden suoja- ja näkyvyysominaisuudet ovat välttämättömiä suojaamaan käyttäjien terveyttä ja henkeä (Dimex i.a.-b). Dimexin verkkosivuilla (Dimex i.a.-b) on listattuna turva- ja laatustandardeja, joita heidän tuotteensa täyttävät:

- Suojavaatteiden yleiset vaatimukset (SFS-EN ISO 13688)
- Näkyvä varoitusvaatetus ammattikäyttöön (SFS-EN 20471)

¹ Standardien tarkoituksena on varmistaa ja osoittaa tuotteiden sekä palveluiden täyttävän niille asetetut vaatimukset. Niihin on koottu yhteisesti sovittuja vaatimuksia ja suosituksia tuotteille tai palveluille ja niiden noudattaminen on usein parhain tapa osoittaa, että asetetut vaatimukset täyttyvät. Standardin asettamien ehtojen täyttymisestä osoittaa virallinen sertifikaatti, joka kertoo ulkopuolisen tahon arvioineen tuotteen tai toiminnan vastaavan standardin vaatimuksia. (SFS Suomen standardit ry 2023.)

- Suojavaatetus, sähköstaattiset ominaisuudet, materiaali- ja mallivaatimukset (SFS-EN 1149-5)
- Kuumuudelta ja tulelta suojaava vaatetus (SFS-EN ISO 11612)
- Hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävä suojavaatetus (SFS-EN ISO 11611)
- Suojavaatetus nestemäisiä kemikaaleja vastaan (SFS-EN 13034, tyyppi 6)
- Kylmältä suojaavat vaatekokonaisuudet ja vaatteet (SFS-EN 342)
- Suojavaatetus valokaaren termisiä vaaroja vastaan (SFS-EN 61482-2)

Dimexin vuoden 2024 vastuullisuusraportissa on listattu heille tärkeiksi asioiksi toimitusten sujuvuus, tuotteiden luotettavuus ja kestävyys sekä heidän sitoutumisensa vastuullisiin ratkaisuihin. Dimexin tuotteita myydään yli 430 000 kappaletta vuosittain. Tuotteiden toimitusvarmuus on 98,7 % ja tuoterekламаatioita on 0,10 %. Tuotantoa yrityksellä on Virossa, Ukrainassa, Portugalissa, Kiinassa ja Pakistanissa. Dimexin toiminnan ja tuotteiden tarkoitus on tuottaa asiakkailleen näkyvää, arvokasta, vastuullista ja edistyksellistä lisäarvoa. Asiakkaiden erityisvaatimuksiin perehtyminen ja niihin panostaminen sekä vastuullisten materiaalien ja valmistustapojen käyttäminen ovat yritykselle tärkeitä asioita. (Dimex 2024, 10–16.)

Dimexin työvaatteiden suunnittelua, tuotantoa ja turvallisuutta ohjaavat niihin liittyvät olennaiset standardit, järjestelmät ja sertifikaatit. Lisäksi Dimex Oy on amfori BSCI:n (Business Social Compliance Initiative) jäsen, joka on kestävästä liiketoimintaa edistävä aloite. Sen jäsenet ovat sitoutuneet parantamaan tuotantolaitosten ja -tilojen olosuhteita. (Dimex i.a.-c.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellään työvaatteita sekä henkilösuojavaatteita, joiden eroavaisuudet liittyvät niissä käytettäviin standardeihin. Työterveyslaitos (i.a) määrittelee suojavaatteet henkilösuojaimiksi, joiden tulee täyttää yleisten

vaatimusten määrittävän standardin lisäksi erityisstandardeja, jotka määrittelevät suojavaatetuksen tekniset vaatimukset. Työvaatteiden ei tarvitse täyttää erityisiä standardeja, koska niissä ei ole erityistä suojausominaisuutta.

3.2 Kehittämistyön tavoitteet ja aiheen rajaus

Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää korjauspalvelukonsepti toimeksiantajayritykselle käyttäen palvelumuotoilun keinoja. Lisäksi tavoitteena oli luoda korjauspalvelun palvelupolku, joka voisi tulevaisuudessa olla hyvä perusta korjauspalvelun mahdollisen käyttöönoton tueksi ja siten luoda hyödyllisiä sekä toimivia ratkaisuja asiakkaille. Tuulaniemenkin (2011, 25) mukaan visualisointi ja hahmottaminen parantavat aineettomien osien näkyvyyttä. Aineistonhankintamenetelminä kysely ja benchmarking tukivat kehittämistyötä.

Kyselyn avulla pyrittiin kartoittamaan Dimexin valitsemien yritysasiakkaiden tarpeita, toiveita ja asenteita Dimexin työvaatteiden korjaukseen ja palvelupolkuun liittyen. Lisäksi kyselyllä pyrittiin saamaan tietoa yritysasiakkaiden kokemuksista Dimexin työvaatteisiin ja korjauspalvelun tarpeellisuuteen liittyen. Benchmarkingin tavoitteena oli saada ymmärrystä ja tietoa jo olemassa olevista korjauspalveluista sekä työvaatteiden että tavallisten vaatteiden osalta. Kehittämistyön tueksi syntyi kolme tutkimuskysymystä, joiden avulla pyrittiin selvittämään toimeksiantajayrityksen, asiakkaiden ja tuotekategorioiden näkökulmaa korjauspalveluun liittyen:

- Millainen korjauspalvelu palvelisi yrityksen asiakkaita mahdollisimman hyvin?
- Millaisia uusia toimintoja työvaatteiden korjauspalvelu vaatisi yritykseltä?
- Minkä tuotekategorioiden korjauspalvelulle olisi eniten potentiaalia ja mitä tuotteita palveluun kannattaisi sisällyttää?

Opinnäytetyön loppuvaiheessa kehitettiin palvelupolkuja, joiden tarkoituksena on kuvata mahdollisimman toimiva korjauspalvelu sekä asiakkaan että toimeksiantajayrityksen näkökulmasta. Palvelupolkujen kautta nousi myös toimeksiantajayrityksen näkökulmasta vaadittavia uusia toimintoja.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää korjauspalvelukonsepti, jota toimeksiantajayrityksellä ei tätä opinnäytetyötä tehdessä ole, joten palvelumuotoiluprosessista rajattiin pois prototyyppi, tuotanto ja koko prosessin lopullinen arviointi. Niiden sisällyttäminen olisi vaatinut enemmän aikaa ja resursseja kuin tämän opinnäytetyön puitteissa oli käytettävissä. Aineistonhankintamenetelmänä käytettiin benchmarkingia ja kyselyä, joka lähetettiin Dimexin valitsemille yritysasiakkaille. Tutkimuksesta rajattiin näin pois Dimexin jälleenmyyjät, yksityiset kuluttajat sekä ulkomaiset yritysasiakkaat.

4 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää korjauspalvelukonseptiin liittyviä toimintoja sekä luoda kehitysideoita palvelumuotoilun keinoin. Kehittämistyössä aineistonhankintamenetelminä käytettiin kyselyä sekä benchmarkingia. Ojasalon ym. (2020, 40) mukaan silloin, kun kehittämistyössä käytetään useita kehittämistyötä tukevia menetelmiä, kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen menetelmien ero ei nouse tärkeäksi. Opinnäytetyön kyselyn kysymykset ja vastaukset ovat sekä laadullista että määrällistä aineistoa, joiden analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Määrällinen aineisto ryhmitellään numeeriseen muotoon, jossa tulokset tulkitaan ja selitetään sanallisesti (Vilka 2007, 14).

4.1 Lähestymistapa

Kehittämistyön lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua, jonka tarkoituksena on Ojasalon ym. (2020, 71) mukaan soveltaa muotoilun prosesseja ja menetelmiä palvelun kehittämisessä. Ojasalo ym. (2020, 72–73) jatkavat kirjoittamalla, että nykyaikainen palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka korostaa kaiken liiketoiminnan olevan palvelua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaiden arvontuotantoa. Lisäksi yritys voi luoda uudenlaista kilpailuetua ja löytää uusia mahdollisuuksia liiketoiminnassaan palvelumuotoilun avulla.

Opinnäytetyössä palvelumuotoilu toimi työkaluna palvelupolkujen luomiseen. Palvelupolkujen mallintaminen luo asiakkaan kokemukset kehittämistyön keskiöön (Ojasalo ym. 2020, 73). Palvelupolkujen kautta saatiin konkretisoitua uusia toimintoja ja erilaisten palvelutuokioiden merkityksiä palvelupolun sisällä.

4.2 Benchmarking

Benchmarking valikoitui aineistonhankintamenetelmäksi, jotta saatiin mahdollisimman kattavasti tietoa markkinoilla toimivista yrityksistä, jotka tarjoavat korjauspalvelua. Ojasalon ym. (2020, 43–44) mukaan benchmarkingin ideana on oppia toisilta ja kyseenalaistaa omaa toimintaa. Toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen auttavat oppimaan omista kehittämisen kohteista, kun niitä vertaillaan toiseen kohteeseen. Vertailukohteita voi löytyä täysin eri aloilta, jolloin erilaisiin ratkaisuihin tutustuminen voi avata silmiä uudellisille ideoille. Erilaisten yritysten toimintojen vertailua sovelletaan omiin toimintoihin sopiviksi, jolloin syntyy uusia, omalle yritykselle sopivia käytänteitä. Tämän opinnäytetyöprosessin aikaan toimeksiantajayrityksellä ei ollut korjauspalvelua, joten benchmarkingia käytettiin oppimiseen ja hyväksi havaittujen toimintojen ja markkinatilanteen kartoittamiseen sekä palveluiden keskinäiseen vertailuun.

Benchmarkingissa etsittiin sekä työvaateyrityksiä että tavallisia vaatteita valmistavia yrityksiä. Lisäksi tarkasteltiin korjaus- ja huoltopalveluita tarjoavia yrityksiä. Tavallisten vaatteiden kohdalla löytyi suoraan kuluttajalle (B2C) ja työvaateyritysten kohdalla yritysasiakkaille (B2B) tarkoitettuja, joko yrityksen omia tai yhteistyökumppanien kautta tarjottavia korjauspalveluita. Benchmarkingissa etsittiin useita eri yrityksiä verkkosivuelementtien kautta ja lähempään tarkasteluun valikoidut vaatetusalan yritykset ovat mielestäni esimerkillisinä ja vastuullisina toimijoina hyviä esimerkkejä läpinäkyvyydestä ja avoimuudesta.

Benchmarkingin tuloksissa siihen päätyneet yritykset esitellään siten, että kaikkien palveluiden palvelupolut kuvattiin auki niillä tiedoilla kuin ne ovat yritysten verkkosivuilla kerrottu ja kuvailtu. Benchmarkingin analyysissä palvelupolkuja tarkastellaan kriittisesti sekä vertaillaan niitä keskenään.

4.3 Kysely

Kysely soveltuu kehittämistyössä hyvin lähtötilanteen selvittämiseen sekä lopuvaiheessa tulosten arviointiin. Ennen kyselyn toteutusta on tarkkaan suunniteltava, mitä tietoa sillä halutaan saavuttaa ja tulosten analysointi tulee suunnitella huolella ennen toteutusta. (Ojasalo ym. 2020, 40–41.) Kyselyä suunniteltaessa pitää pohtia minkälaisia vastauksia halutaan kysymyksiensä kautta selvittää, ja miten niiden kautta voidaan ymmärtää asiakkaita paremmin. Tuulaniemi (2011, 73) kirjoittaa palvelumuotoilun keskiössä olevan asiakkaat, joiden arvoja, motiiveja, tarpeita sekä odotuksia pyritään ymmärtämään ja asiakasymmärryksessä onkin tärkeintä ymmärtää, mistä palvelun elementeistä arvo muodostuu asiakkaalle.

Kysely valikoitui aineistonhankintamenetelmäksi, jotta saatiin tietoa toimeksiantajayrityksen valitsemien yritysasiakkaiden kokemuksista, tarpeista ja asenteista korjauspalvelua kohtaan. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa Dimexin työ- ja henkilönsuojavaatteisiin kohdistuvia korjaustarpeita ja tulosten kautta pystyttiin arvioimaan korjauspalvelun tarpeellisuutta yritysasiakkaiden näkökulmasta.

Kysymysten muotoilussa oli tärkeää pitää mielessä mitä sillä halutaan saavuttaa ja muotoilla kysymykset siten, että vastaajan on niihin helppo vastata. Alempana on ajatuksia ja kysymyksiä, jonka kautta kyselyä lähdettiin laatimaan:

- Minkälaisia työvaatteita vastaaja käyttää
- Korjaako vai korjauttaako vastaaja työvaatteensa (kuinka usein ja miten)
- Vastaajan arvot ja motiivit korjauspalvelun käyttöön
- Vastaajan suhtautuminen korjauspalveluun
- Mitkä jakelukanavat toimivat parhaiten
- Korjauspalvelun tarpeellisuuteen kohdistuva asenne

Kysely (liite 2) lähetettiin Dimexin valikoimille yritysasiakkaille ja se toteutettiin Google Forms -lomakkeella. Kyselyyn sisältyi pääosin pakollisia monivalintakysymyksiä ja kyselyssä oli useita strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuotoja eli kysymyksessä oli sekä valmis että avoin vastausvaihtoehto. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 199) tuovat esille, että näin on mahdollista löytää näkökulmia, joita ei osattu etukäteen ajatella.

Kyselyyn oli mahdollista vastata yrityksen työvaatehankinnoista tai korjaamisesta ja huollosta vastaava henkilö sekä yrityksen työntekijät. Kyselylomake lähetettiin myös yrityksille, joilla on käytössään huolto- ja korjauspalvelu muiden kuin Dimexin tuottamana. Toimeksiantajayritys otti yhteyttä valitsemiinsa yritysasiakkaisiin varmistaa osallistua kyselyyn sekä suostumuksen sähköpostin jakamiseen kyselyn tekijälle. Tekijä välitti kyselyn sähköpostin avulla suostumuksen antaneisiin yrityksiin.

Kyselyn tulokset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, jossa Tuomen & Sarajärven (2009, 110–111) mukaan aineistosta ryhmitellään koodatut alkuperäisilmaukset ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Kirjoittajat jatkavat, että ryhmittelyn jälkeen aineisto abstrahoidaan, eli kehittämistyön kannalta oleellinen tieto erotellaan ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Opinnäytetyössä hyödynnettiin Tuomen & Sarajärven (2009, 93) esittelemää tyypittelyä kyselyaineiston analysoimisessa. Analyysissa aineistoa tarkasteltiin teemojen sisällä etsien niistä yhteisiä ominaisuuksia ja toistuvia piirteitä, joiden perusteella muodostettiin tyypiesimerkkejä eli yleistyksiä.

4.4 Eettisyys ja luotettavuus

Kyselyn tulosten validius eli pätevyys tarkoittaa Hirsjärven ym. (2009, 231–232) mukaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata. Kyselyn vastaukset ovat saatettu siis käsittää vastaajien toimesta toisin kuin tekijä on

ajatellut. Jokaisen kysymyksen vastausta ei täten voida pitää täysin totena tai päteväenä.

Toimeksiantajayritys otti yhteyttä valitsemiinsa yritysasiakkaisiin ja heiltä pyydettiin suostumusta osallistumaan kyselyyn ja sähköpostin jakamiseen. Yrityksiä pyydettiin jakamaan kyselyä myös työntekijöilleen, jotta aineisto olisi ollut mahdollisimman laaja. Loppujen lopuksi kahdeksan yritystä suostui osallistumaan. Osa yrityksistä ei joko vastannut tai eivät halunneet osallistua kyselyyn. Kysely lähetettiin kahdeksalle eri yritykselle ja siihen vastasi yhdeksän henkilöä. Vastausmäärän ollessa odotettua alhaisempi, tulokset esitetään lukumäärällisesti eikä prosentuaalisesti. Vastauksista ei käy ilmi siihen vastanneiden henkilöiden tai yritysten tietoja. Kyselyssä ei myöskään kysytty henkilötietoja tai muita arkaluontoisia kysymyksiä.

5 Tulokset

Benchmarkingin tulokset esitellään erikseen kuvaamalla kunkin siihen päätyneen yrityksen korjauspalvelupolku sellaisenaan, kuin ne on esitetty yritysten omilla verkkosivuilla. Benchmarkingin analyysissä palveluita tarkastellaan kriittisesti ja vertaillaan keskenään. Kyselyn tulokset esitellään sanallisesti ja analyysissä kysymyksiä tarkastellaan kriittisesti sekä tehdään johtopäätöksiä vastaus-ten pohjalta.

5.1 Benchmarkingin tulokset

Benchmarkingiin valitsin suomalaisen neulevaatteiden valmistajan Alpan ja yhdysvaltalaisen ulkoiluvaatteistaan tunnetun Patagonian. Työvaateyrityksistä vertailuun valikoitui työ- sekä henkilönsuojavaatteita valmistava ruotsalainen Fristads ja eurooppalainen Alsico. Etsiessäni korjauspalvelua tarjoavia yrityksiä, esille nousi muutamia yrityksiä, jotka tarjoavat korjaus- ja huoltopalvelua suoraan kuluttaja-asiakkaille sekä yhteistyökumppanin roolissa yritysasiakkaille. Lähempään tarkasteluun päätyi suomalainen korjaus- ja huoltopalveluita tarjoava verkkoalusta Menddie sekä Clewor, joka tarjoaa yritystekstiilien huolto- ja korjauspalveluratkaisuja. Palvelupolun kannalta oli tärkeää saada mahdollisimman tarkkaa tietoa jokaisen palveluntarjoajan korjauspalvelun jokaisesta vaiheesta.

5.1.1 Muut kuin työvaateyritykset

Alpa

Alpa on suomalainen neulevaatteiden valmistaja, joka tarjoaa kuluttajille korjauspalvelua. Verkkosivuillaan heillä on oma osio korjauspalvelulle, josta löytyvät ohjeet ja tiedot korjauksia varten. Osiossa kerrotaan heidän tekevän korjauksena hihansuiden kääntöä, pesua ja täyshuoltoa sekä kyynärpaikkausta ja parsintaa. Korjauspalvelut ovat saatavilla verkkosivujen lisäksi heidän myymälöiden kautta. Tämän lisäksi Alpa myy myös tuotteiden huoltoon soveltuvia väli-

neitä. Jokaiseen korjauspalveluun on merkitty korjauksen hinta, kuvaus korjauksesta ja mihin se soveltuu sekä ohjeet tuotteen lähettämiseen. Yritys kertoo myös korjauksiin kuluvan kolmesta neljään viikkoa aikaa. Jokaisen korjauksen kohdalla on myös asiakkaiden pääosin positiivisia kommentteja näkyvissä, jotka lisäävät palvelun luotettavuutta ja mahdollisesti myös positiivista mielikuvaa yrityksestä. (Alpa i.a.)

Patagonia

Patagonia on yhdysvaltalainen ulkoiluvaatteita ja -varusteita valmistava yritys, jonka arvoja ovat laatu, rehellisyys, ympäristömyönteisyys, oikeudenmukaisuus sekä tietynlainen rajojen rikkominen (Patagonia 2022). Heidän verkkosivuillaan löytyy paljon tietoa tuotteiden korjaukseen ja huoltoon liittyen sekä osio usein kysytyille kysymyksille korjauksiin liittyen, joissa kysymyksiin on vastattu kattavasti jopa kuvia käyttäen. Sivustolla kerrotaan korjauksen hyödyistä ja sieltä löytyy myös neuvoja omatoimiseen korjaamiseen, yhteydenottolomake heidän tarjoamaan korjauspalveluun sekä huolto- ja toimitusohjeet. Patagonian tuotteet korjataan Euroopassa sijaitsevissa korjauskeskuksissa. Asiakas saa yritykseltä vastauksen kahdesta viiteen päivään yhteydenotosta ja tuotteen korjaukseen kuluu aikaa neljästä kuuteen viikkoa. Tuotetta rekisteröidessä valitaan tuotekategoria, lisätään hoito-ohjelmasta löytyvä numerosarja, ostopäivämäärä sekä vapaamuotoinen kirjoitus tuotteesta ja korjausta vaativasta viasta. Asiakas voi myös valita haluaako hän tuotteen takaisin vai Patagonian kierrättävän sen, mikäli se ei ole korjattavissa. (Patagonia i.a.)

5.1.2 Työvaateyritykset

Fristads

Ruotsalainen työvaatevalmistaja Fristads valmistaa sekä työvaatteita että henkilönsuojavaatteita. Yritys myy työvaatteita suoraan kuluttajille (B2C) ja yrityksille (B2B) sekä jälleenmyyjien kautta. Verkkosivuilta voi ostaa korjaustarvikkeita, kuten paikkoja ja irtotaskuja, jotka he ohjeistavat lisättäväksi työvaatteisiin

omien, ammattimaisten jälleenmyyjensä toimesta. Heidän verkkosivuillaan on osio, jossa kerrotaan työvaatteiden säilytykseen, pesuun ja korjaukseen liittyviä tietoja. Fristads kertoo reklamaatiotilanteissa mieluummin korjaavansa korjattavissa olevan tuotteen kuin korvaavan tuotteen uudella. Verkkosivulla on yhteydenottolomake, jota kautta asiakas voisi tarvittaessa ottaa yhteyttä korjaukseen liittyen. (Fristads i.a.-a.) Fristads tarjoaa myös kumppaniverkostonsa kautta pesula- ja huoltopalveluita työvaatteilleen (Fristads i.a.-b).

Fristads tarjoaa korjauspalvelua vain jälleenmyyjilleen ja sopimusasiakkailleen (Fristads i.a.-c). Verkkosivuilla on kerrottu yleisimmät korjaushinnat ja -työt. Korjauspalvelu toimii verkkosivujen mukaan siten, että sopimusasiakas tai jälleenmyyjä ottaa yhteyttä lomakkeella, jossa kuvaillaan korjauksen tarve ja kahden päivän kuluessa yritys lähettää tarjouksen sähköpostilla. Korjauksen hintaan sisältyy lähetysmaksu. Heidän ompelijansa korjaavat tuotteen, toimittavat sen takaisin ja maksu laskutetaan Fristads-asiakastililtä. He sanovat ottavansa vastaan kaikki vaatteet, jotka ovat heidän toimittamiensa ja korjattavissa. (Fristads i.a.-d.)

Alsico

Alsico on Belgiassa perustettu työ- ja henkilösuojavaatteita valmistava yritys, joka on omien sanojensa mukaan sittemmin kasvanut yhdeksi Euroopan suurimmista työvaatteiden toimittajista. Yritys on toiminut yli sata vuotta ja heidän toimintansa perustuu kestäviin ratkaisuihin. (Alsico i.a.-a.) Alsico valmistaa vastuullisia ja laadukkaita työvaatteita sekä tarjoaa tuotteiden koko elinkaaren huomioivia ratkaisuja. Verkkosivuillaan yritys kertoo korjaus- ja kunnostuskeskuksesta, jonka avulla tuotteet voidaan pitää kauemmin käytössä. He kehottavat asiakasta kertomaan korjaustarpeesta, jonka jälkeen he arvioivat korjaustarpeen ja korjaavat tuotteen. Verkkosivujen mukaan he aikovat myös lähiaikoina tarjota asiakkailleen ohjevideoita, joissa he neuvovat miten asiakas voi itse korjata tuotteita. (Alsico i.a.-b.)

Alsico ei tarjoa yksittäisille kuluttajille työvaatteita, vaan myy yritysasiakkailleen (B2B), kuten pesuloille ja jälleenmyyjille, jotka taas voivat myydä tai vuokrata työvaatteita myös suoraan kuluttajille. (Alsico i.a.-c.) Vuonna 2023 yritys avasi heidän ensimmäisen työvaatteiden keräyspisteen. Yritys kertoo verkkosivuiltaan, että kaikki heidän työ- ja henkilönsuojavaatteensa, jotka käyttäjä kokee tarpeettomaksi, voidaan palauttaa heille takaisin. Tuotteiden takaisinotto tukee kiertotalouden mukaista toimintaa ja edesauttaa ekologista suunnittelua sekä kestävän kehityksen tukemista. Palautetut tuotteet tulee olla puhtaita ja ne kerätään heidän omaan keskuksensa tarkastettavaksi. Yritys arvioi voiko tuotteita uudelleen käyttää sellaisenaan tai korjata paikallisessa korjauskeskuksessa, jonka jälkeen he tarjoavat niitä heidän ”Worked wear”-ohjelman kautta. (Alsico 2023.)

Työvaateyritykset Medanta (Medanta i.a.) ja Imagewear (Imagewear i.a.) myyvät B2B-mallin lisäksi B2C-mallilla. Molemmat yritykset tarjoavat verkkosivuiltaan palvelua, jossa he toimittavat työvaatteet toimitusketjussa, johon sisältyy työvaatteiden huolto- ja korjauspalvelu. Huolto- ja korjauspalvelun yksityiskohdista ei löytynyt tietoa, mutta voidaan päätellä niiden tapahtuvan esimerkiksi omien pesuloidensa kautta. Palvelut ovat myös suunnattu vain yritysasiakkaille, jotka vuokraavat työvaatteita. Opinnäytetyön toimeksiantajayritys Dimex Oy myy sekä B2C- että B2B-mallilla, jolloin toiminta ei ole verrattavissa vuokraukseen erikoistuvien työvaateyritysten kanssa toimitusketjujen erilaisuuden vuoksi.

5.1.3 Korjaus- ja huoltopalvelun toimijoita

Menddie

Menddie on verkkoalusta, joka tarjoaa ompelimo- ja suutaripalveluita sekä yhteistyökumppanuuden kautta että suoraan kuluttajalle. Heidän palveluihinsa kuuluu vaatteiden ja asusteiden korjaus sekä vaatteiden muokkaus ja huolto. (Menddie i.a.-a.) Toiminta perustuu siihen, että korjaus- ja huoltopalveluita tuot-

tavat yritykset voivat liittyä palveluntarjoajaksi ja yritykset voivat ryhtyä yhteistyökumppaneiksi. Menddie tarjoaa yrityksille palveluntarjoajaverkoston ja yritys voi ostaa Menddie Business -palvelupaketteja. Yritys voi tarpeidensa mukaan valita joko Starter- tai Partner-palvelupaketin. Yrityksen ei tarvitse sitoutua palveluun ja se saa koko Menddien verkoston käyttöönsä. (Menddie i.a.-b.)

Palvelupaketit sisältävät takuukorjaukset reklamaatiotilanteissa, laskutuksen toteutuneiden korjausten mukaan, ennakkoon tiedossa olevan hinnan sekä mahdollisuuden luoda palveluun useita käyttäjiä. Partner-pakettiin kuuluu nopeampia vastausaikoja, mahdollisuus käyttää omia kuljetuskumppaneita sekä vuoden tyytyväisyystakuu. Kyseiseen pakettiin kuuluu myös tilausten seurannan lisäksi tilausten raportointi ja laskutus myymälöittäin. Molemmissa paketeissa voi luoda oman korjauspalvelusivun, joka ohjaa asiakkaan käyttämään omille tuotteille sopivia palveluita. (Menddie i.a.-b.)

Clewor

Clewor on suomalainen, vuonna 1979 perustettu perheyrittäjä. Heidän liiketoimintansa perustuu yritystekstiilien huoltoon yhdistämällä asiantuntijuuden, digitalisoidun palvelumallin ja teollisen pesulapalvelun kokonaisvaltaiseksi yritystekstiilien palveluratkaisuksi. Clewor hankkii työvaatteet niitä valmistavilta yrityksiltä ja asiakas tilaa heidän kauttaan huoltopalvelut, kuten pesut, korjauksen ja muut mahdolliset lisätyöt. He tekevät yhteistyötä tekstiilipalveluita tuottavien yritysten kanssa. Yritystekstiilien palveluun perustuva liiketoimintamalli alkaa tarvekartoituksella, asiakkaan tarpeiden mukaisesti sopivan palveluratkaisun löytämisellä sekä yksilöllisen palveluratkaisun määrittelyllä. Clewor vastaa yritystekstiilien hankinnasta sekä asiakkaan vaihtotekstiilien toimittamisesta ja varastoisesta. Tämän lisäksi he vastaavat myös logistiikasta eli noutavat käytetyt tekstiilit, pesivät ja huoltavat ne sekä toimittavat puhtaat työvaatteet tilalle sovitun vaihtovälin mukaisesti. Cleworilla on digitaalinen eSmart™-järjestelmä, jonka kautta asiakas voi seurata ja hallita koko toimitusketjua. (Clewor i.a.-a.)

Clewor tarjoaa omalla SmartWear-työvaatepalvelullaan kaiken työvaatteiden hankinnasta kierrätykseen. Yrityksen mukaan se on toimiva, kustannustehokas, helppo ja turvallinen. Clewor kertoo myös tekevänsä työvaatemyynnissä yhteistyötä usean työvaatteita ja -kenkiä tarjoavan yrityksen kanssa. Asiakkaat saavat käyttöönsä digitaalisen eSmart-portaalin, jonka avulla asiakas voi itse hallinnoida työvaateprosessin kaikkia vaiheita. Portaalissa tilataan työvaatteet työntekijöille, saadaan ajantasaista tietoa jokaisesta vaiheesta hankinnasta kierrätykseen ja lisäksi siellä on henkilölistä, josta näkee vaatekannan ja käyttöhistorian henkilötasolla. Portaalissa pystyy myös muokkaamaan tietoja ja siellä olevien raporttien avulla yritys saa reaaliaikaista tietoa vaatesaldoista, henkilöstöstä ja vaatteiden korjaus- ja huoltohistoriasta. Clewor noudattaa toiminnassaan siihen liittyviä sertifioituja standardeja. Tekstiilit voidaan heidän SmartWear-palvelunsa kauttansa kierrättää Paimion Rester Oy:n jalostuslaitokseen. (Clewor i.a.-b.)

5.1.4 Benchmarking analyysi

Alpan ja Patagonian korjauspalveluihin on helppo tutustua yritysten verkkosivujen avulla ja palvelun olemassaolo tulee suhteellisen nopeasti asiakkaan tietoon. Lisäksi korjauspalvelun soveltuvuus asiakkaan tarpeisiin on tuotu selkeästi esille, logistisia tietoja tuotteen toimitustavoista on saatavilla ja korjaukseen kuluva aika on perusteltu asiakkaalle. Alpan palvelussa maksutapahtuma tapahtuu ennen tuotteen lähettämistä, asiakas määrittelee itse korjauksen sekä postittaa tuotteen tai vie Alpan myymälään. Postitusmaksu sisältyy korjauksen hintaan, joka luultavasti tekee toimituksesta sujuvamman sekä Alpan että asiakkaan näkökulmasta. Patagonian sivuilla ei ollut hinnastoa korjauksille, joten hinta voi muodostua joko korjauksen määrittelemisen jälkeen tai vasta korjauksen jälkeen. Hinta-arvioita ei siis ollut etukäteen lueteltuina. Korjauksen rekisteröintiä varten olisi tarvittu tuotteessa oleva koodi sivustolla etenemiseksi, joten hintojen varmentaminen ei ollut mahdollista. Palvelupolut molemmissa yrityksissä olivat selkeät ja helposti saavutettavissa.

Fristadsin verkkosivuilla ei avata, mitkä pesula- ja huoltopalvelut toimivat heidän yhteistyökumppaneinaan, johtuen luultavasti siitä, että se on tarkoitettu vain heidän jälleenmyyjille ja sopimusasiakkaille. Yritys myös huomauttaa, että vahvikkeet tulee lisätä työvaatteisiin heidän jälleenmyyjien toimesta, mutta verkkosivuilla ei tarkenneta, koskeeko vahvikkeiden lisääminen kaikkia jälleenmyyjä. Sivustolla on yhteydenottolomake, jonka kautta saa yhteyden yritykseen korjauksiin liittyen. Siitä ei kuitenkaan käy ilmi, onko yhteydenotto tarkoitettu vain korjauspalveluun kuuluville sidosryhmille. Vaikka yrityksen korjauspalvelu on suunnattu vain jälleenmyyjille ja sopimusasiakkaille, oli verkkosivuilla korjaustyöt ja niiden alustavat hinta-arviot. Alsicon korjauspalvelupolkua ei ole avattu tarkemmin heidän verkkosivuillaan, koska yritys myy vain B2B-mallilla. Fristadsin sekä Alsicon verkkosivuilla kiertotaloutta tukeva liiketoiminta näkyy kuitenkin selkeästi kuluttajille, vaikka eivät suoranaisesti kohderyhmää olekaan. Vaikka korjauspalvelua ei ole avattu tarkemmin kummankaan yrityksen verkkosivuilla, sen olemassaolosta viestiminen voi näyttäytyä kuluttajille tärkeänä ja sen avulla yritys voi mahdollisesti saada uusia asiakkaita.

Menddien verkkosivuilla kerrotaan korjauksia tekevistä palveluntarjoajista ja heidän yleisimmistä korjaustöistään ja alustavista hinnastoista. Usean palveluntarjoajan yleisimpiin korjaustöihin kuuluu monia erilaisia korjauksia, kuten nappien ompelua, rikkoutuneen sauman ompelua, vetoketjujen vaihtoa, ja reikien paikkaamista. Verkkosivuilta ei kuitenkaan selviä, onko palveluntarjoajissa tekniisiin materiaaleihin tai suoraan suojavaatteisiin erikoistuneita yrityksiä mukana. Palveluntarjoajien tarkemmat korjaustyöt selviäisivät ottamalla yhteyttä ja kertomalla omasta korjaustarpeesta, joten varmentaminen jäi selvittämättä. Jäi myös epäselväksi, olivatko kaikki palveluntarjoajat esitelty verkkosivuilla vai onko yhteistyökumppaniyritysten korjauspalveluille eri palveluntarjoajat kuin kuluttajille.

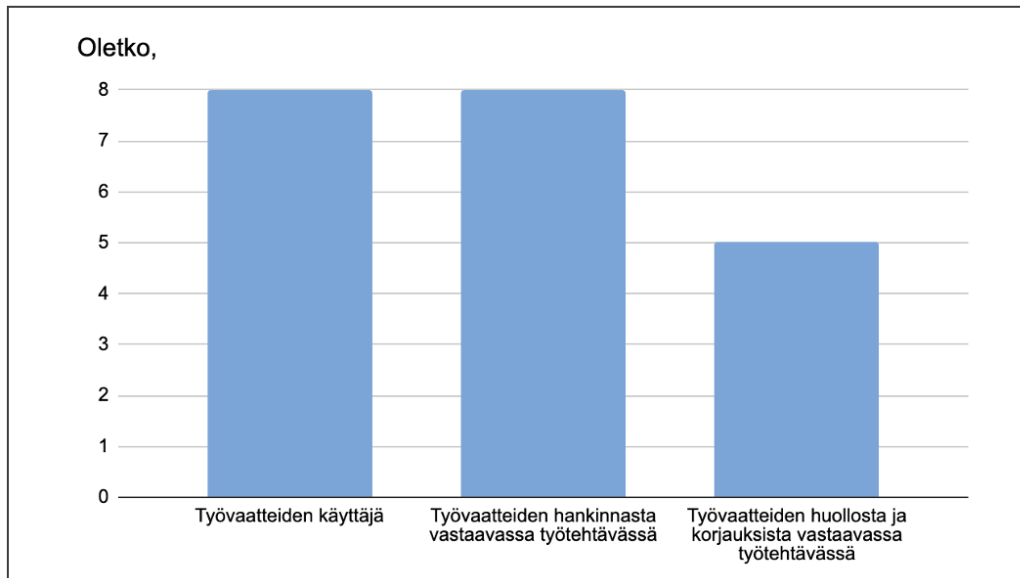
Cleworin toiminta eroaa merkittävästi Menddien toiminnasta, koska he tarjoavat yrityksille räätälöityjä huoltoprosesseja, jotka sisältävät muun muassa hankinnan, varastoinnin, pesun, huollon ja kierrätyksen. Erityisesti yritysasiakkaille,

jotka käyttävät pääsääntöisesti suojavaatteita, tällainen kokonaisvaltainen palvelu voisi soveltua paremmin kuin yksittäisten tuotteiden korjauksia tekevien palvelut. Työ- ja suojavaatteiden toimittajan voidaan ajatella myös pääsevän Cleworin eSmart-portaaliin, jolloin heillä olisi asiakkaiden lailla mahdollisuus nähdä esimerkiksi yritysasiakkaidensa käyttämien työ- ja suojavaatteiden korjaushistorian. Tätä tietoa voitaisiin hyödyntää esimerkiksi tuotekehityksen tai asiakastyytyvyyden apuna. Näin Dimex Oy toimittaisi työ- ja suojavaatteet ja Clewor hoitaisi ylläpidon.

5.2 Kyselyn tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä yhdeksän henkilöä ja pienen otannan vuoksi tulokset esitellään lukumäärällisesti. Liitteissä (liite 2) oleva kyselylomake havainnollistaa, miten vastaajien vastaukset ohjasivat seuraavia kysymyksiä eli millainen vastauspolku muodostui vastausvaihtoehtojen perusteella.

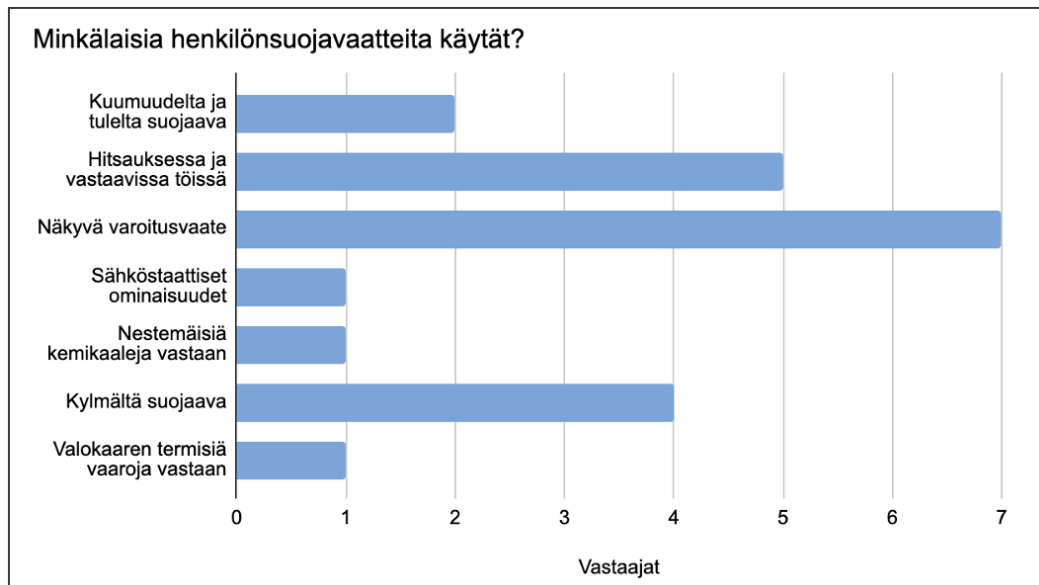
Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajien roolia työpaikalla (kuvio 4). Vastaajat pysyivät vastaamaan useamman vaihtoehdon. Vastaajista kahdeksan vastasi olevansa Dimexin työvaatteiden käyttäjiä ja kahdeksan vastasi olevansa työvaatteiden hankinnasta vastaavissa työtehtävissä. Viisi henkilöä vastasi olevansa työvaatteiden huollosta ja korjauksista vastaavassa työtehtävässä.



Kuvio 4. Vastaajan rooli.

Seuraavaksi kartoitettiin vastaajien pääasiallisesti työssään käyttämiä työ- ja suojavaatteita sekä niihin liittyviä standardeja (kuvio 5). Neljä henkilöä vastasi käyttävänsä työvaatteita, kolme henkilönsuojavaatteita ja kaksi vastasi, ettei kysymys koske heitä. Kaikki kuitenkin vastasivat seuraavaan kysymykseen, jossa kysyttiin minkälaisia standardeja vastaajan käyttämä henkilönsuojavaate täyttää.

Kaksi henkilöä vastasi käyttävänsä kuumuudelta ja tulelta suojaavaa vaate-tusta. Viisi henkilöä vastasi käyttävänsä hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävää suojavaatetta. Seitsemän henkilöä vastasi käyttävänsä näkyvää varoitusta vaatetta ja neljä henkilöä vastasi käyttävänsä kylmältä suojaavaa vaate-tusta. Kaikkiin muihin vaihtoehtoihin tuli yksi vastaus, jotka olivat suojavaate sähköstaattisilla ominaisuuksilla, suojavaate nestemäisiä kemikaaleja vastaan, ja suojavaate valokaaren termisiä vaaroja vastaan. Kysymykseen sai valita useamman vaihtoehdon ja vastaajista viisi henkilöä vastasi useamman kuin yhden vaihtoehdon.

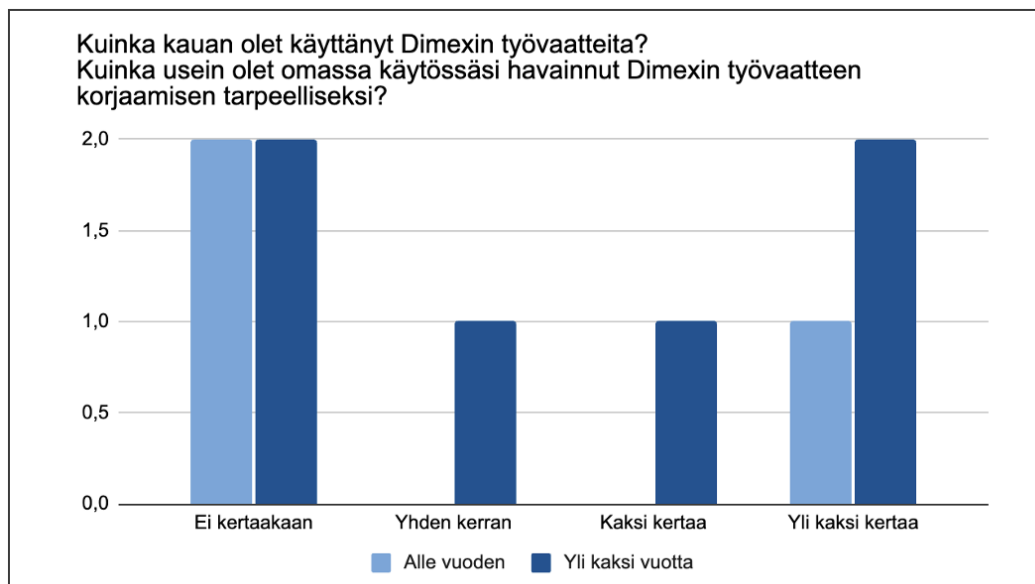


Kuvio 5. Standardien kartoitus.

Seuraavaksi kartoitettiin Dimexin työvaatteiden käyttäjien työtehtäviä. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi vastaaja sai vapaasti kirjoittaa itse työtehtävästään. Vaihtoehtoina olivat ulkotyö kesällä ja talvella, sisätyö, ja muu. Neljä henkilöä vastasi käyttävänsä työvaatteita sisä- sekä ulkotyössä kesällä ja talvella. Kaksi henkilöä vastasi käyttävänsä vain sisätyössä, yksi vastasi sisä- ja ulkotyössä kesällä sekä yksi vastasi käyttävänsä ulkotyössä kesällä ja talvella. Yksi vastaaja vastasi omin sanoin käyttävänsä työvaatteita tilanteessa, jossa siviilivaatteet saattavat rikkoontua tai likaantua.

Kyselyn seuraavassa osiossa pyrittiin saamaan tietoa, kuinka kauan vastaaja on käyttänyt Dimexin työvaatteita ja kuinka usein vastaaja on omassa käytössään havainnut korjaamisen tarpeelliseksi (kuvio 6). Havainto-sanalla pyrittiin selvittämään, onko työ- tai suojavaate ollut kuinka usein korjauksen tarpeessa, ottamatta kantaa onko vaate korjattu havainnon jälkeen vai ei. Tulosten perusteella kolme henkilöä on käyttänyt Dimexin työvaatteita alle vuoden ja sinä aikana yksi vastaaja on havainnoinut korjaustarpeen yli kaksi kertaa. Yli kaksi vuotta käyttäneitä oli kuusi henkilöä ja korjaustarpeita oli havaittu yhden kerran,

kaksi kertaa, yli kaksi kertaa sekä kaksi vastaajaa eivät olleet kertaakaan havainnut korjaustarvetta yli kahden vuoden käytön aikana.

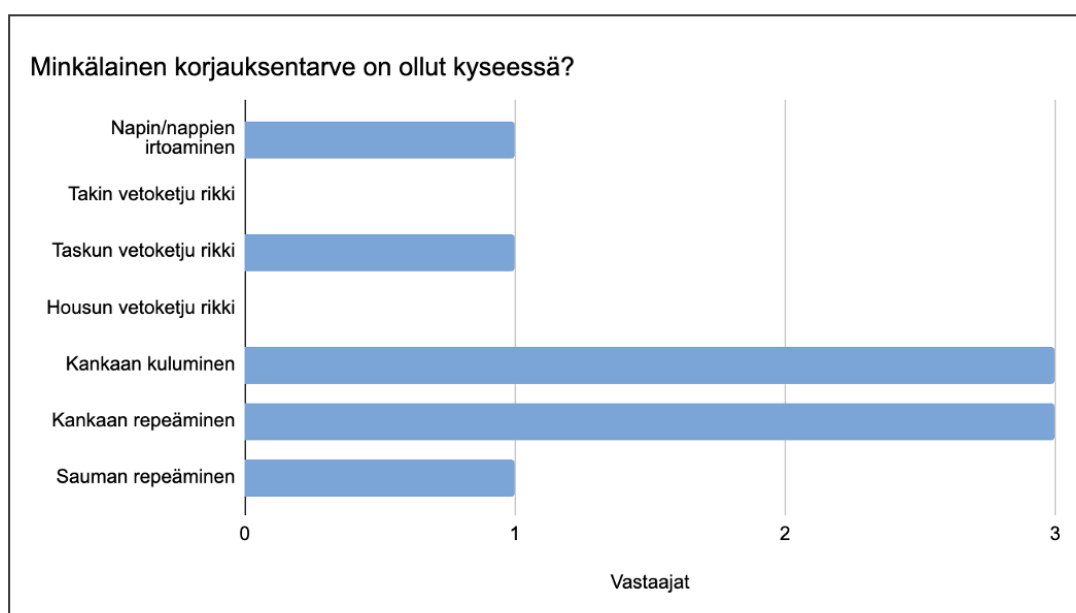


Kuvio 6. Käyttöaika ja havainto korjauksesta. Ristiintaulukointi kysymyksistä 5 & 6.

Vastaajat, jotka olivat havainneet korjaustarpeen yli kaksi kertaa, olivat kaikki kolme vastanneet aikaisemmin käyttävänsä hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävää suojavaatetta. Samanlaista suojavaatetta yli kaksi vuotta käyttänyt henkilö vastasi havainnoineensa kaksi kertaa korjaustarpeen. Vastaajat, jotka eivät olleet kertaakaan havainnut korjaamista tarpeelliseksi, siirtyivät kysymykseen, joka koski Dimexin tarjoaman korjauspalvelua käyttöä.

Edellisten vastausten korjaustarpeen havainnon jälkeen haluttiin selvittää, mikälainen korjaustarve on ollut kyseessä (kuvio 7). Tähän kysymykseen vastasi viisi henkilöä. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa omin sanoin korjaustarpeesta. Vastausvaihtoehdoista sai vastata useamman ja kolme henkilöä vastasi kankaan kulumisen ja repeämisen rikkoutumisen syyksi. Kaksi heistä olivat vastanneet käyttävänsä hitsaukseen ja vas-

taavaan työhön tarkoitettuja suojavaatteita. Yksi samoin vastannut henkilö vastasi käyttävänsä kylmältä suojaavia vaatekokonaisuuksia ja vaatteita. Nappien irtoamiseen, taskun vetoketjun rikkoutumiseen, ja sauman repeämiseen tuli kaikkiin yksi vastaus. Yksikään vastaajista ei ollut havainnut takin tai housun vetoketjun rikkoutumista. Kolme vastaajaa vastasi omin sanoin korjaustarpeesta, joista kahdessa korjauksen tarve on syntynyt työnteossa syntyneiden palovaurioiden takia ja yksi ompeluvirheestä.



Kuvio 7. Korjaustarpeen syyt.

Yhtenä aiheena haluttiin selvittää, likaantuvatko esimerkiksi kontaminoitumiselle alttiit henkilönsuoja-vaatteet käytössä sen verran, ettei niitä voida enää korjata ensimmäisen rikkoutumisen jälkeen. Vastauksia tuli viisi ja kaksi vastaajaa vastasi vaatteiden likaantuvan harvoin eli noin yhden kerran viidessä vuodessa. Yksi henkilö vastasi silloin tällöin eli noin yhden kerran vuodessa, yksi vastasi ei koskaan ja yksi vastaaja ei osannut sanoa.

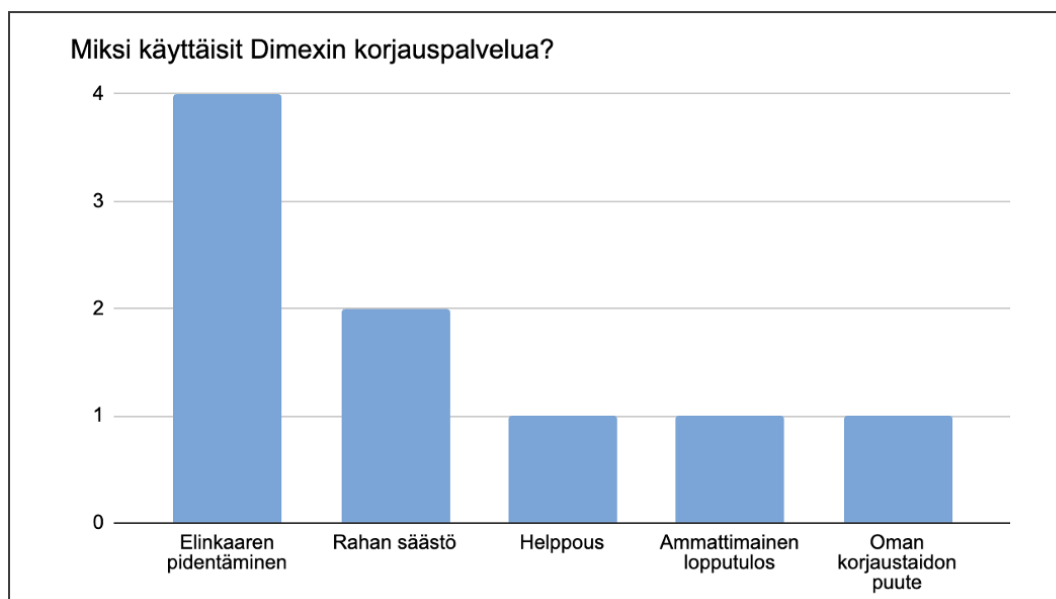
Seuraavalla kysymyksellä haluttiin tietää, onko vastaaja joskus itse korjannut Dimexin työ- ja suojavaatteita tai onko hän korjauttanut niitä muualla. Vastauk-

sia tuli viisi. Vastaajista kolme ei ollut koskaan korjannut tai korjauttanut työvaatteitaan ja kaksi vastaaja oli korjauttanut muualla. Vastauksien perusteella seuraavana kysymyksenä oli vaihtoehtoja, missä ja miten vastaaja on työvaatteita korjauttanut. Kaksi muualla korjauttanutta olivat molemmat korjauttaneet työvaatteet pesulassa työnantajansa kustannuksella.

Haluttiin selvittää, miten usein vastaaja on korjannut itse tai korjauttanut muualla. Kysymyksen muotoilun ja sijainnin avulla haluttiin saada tietoa, onko vastaaja korjannut tai korjauttanut jokaisen korjausta tarvitsevan työ- ja suojavaatteen vai onko korjausta tarvitsevia työvaatteita jäänyt myös korjaamatta. Vastauksia tuli kaksi kappaletta, joista yksi vastaaja oli korjauttanut työ- tai suojavaatteen vain kerran ja toinen enemmän kuin kolme kertaa. Kolme kertaa korjauttanut henkilö vastasi aiemmin käyttävänsä neljän erilaisen standardin täyttävää suojavaatetta.

Vastaajien suhtautumista Dimexin tarjoamaan korjauspalveluun haluttiin kartoittaa kysymyksellä, jossa kysyttiin, käyttäisikö vastaaja Dimexin korjauspalvelua. Vastausvaihtoehtoiksi annettiin kyllä- ja ei-vaihtoehtojen lisäksi työnantajan tarjoaman korjauspalvelun käytön, jotta huomioitiin vastaajat, jotka työskentelevät tällaisia palveluita tarjoavissa työpaikoissa. Vastaajista neljä käyttäisi Dimexin tarjoamaa korjauspalvelua, kaksi ei käyttäisi ja loput kolme vastaajaa vastasivat käyttävänsä työnantajan tarjoamaa korjauspalvelua.

Dimexin tarjoamaa korjauspalvelua kohtaan olevat motiivit haluttiin myös selvittää (kuvio 8). Edelliseen kysymykseen vastanneet neljä henkilöä, jotka käyttäisivät Dimexin korjauspalvelua, vastasivat seuraavaksi, miksi he käyttäisivät sitä. Kaikki neljä henkilöä vastasivat tuotteen elinkaaren pidentämisen olevan heille tärkeä. Lisäksi kaksi vastasi myös rahan säästön, jonka oletuksena oli uuden työvaatteen ostamisen olevan kalliimpaa kuin vanhan korjaus. Vastausvaihtoehdoista helppous, ammattilaisen tekemä lopputulos ja oman korjaustaidon puute saivat kaikki yhden vastauksen.



Kuvio 8. Korjauksen motiivit.

Viimeisenä kysymyksenä haluttiin tietää, voiko työ- ja suojavaatteita käyttävä henkilö korvata tuotteen korjauksen ajaksi. Vastauksilla pyrittiin kartoittamaan, kuinka merkittävästi korjauksen kesto vaikuttaisi työn tekemiseen ja sitä kautta saamaan tietoa sopivasta korjauksiin kuluvesta ajasta. Vastanneista kahdeksaan korjaukseen kuluva aika ei vaikuttaisi työntekoon, koska he voivat korvata työ- tai suojavaatteen väliaikaisesti korjauksen ajaksi. Yksi vastaaja vastasi korjauksen vaikuttavan työntekoon, koska ei voi korvata työ- tai suojavaatetta korjauksen ajaksi.

Kyselyssä pyrittiin myös selvittämään, olisiko korjaaminen helpompaa, mikäli Dimex Oy tarjoaisi siihen liittyviä tarvikkeita, kuten paikkoja, nappeja ja vetoketjuja. Yhtenä kysymyksenä kysyttiin olisiko Dimexin tarjoamat korjaustarvikkeet auttaneet vastaajaa todennäköisemmin korjaamaan tai korjauttamaan työvaatteen. Vastauksia tuli vain kaksi, eikä kummankaan mukaan korjaustarvikkeiden tarjoaminen olisi vaikuttanut korjaukseen.

Kyselyn lopussa oli avoin kenttä ehdotuksille. Osa ehdotuksista liittyi enemmän tuotteiden suunnitteluun kuin korjauspalveluun, joten niitä ei käsitellä tarkemmin. Yksi vastaaja kirjoitti pesulapalveluiden olevan yritykselle helpoin tapa hoidtaa korjaukset, mutta olevansa avoimia myös vaihtoehtoisille järjestelyille.

5.2.1 Kyselyn analyysi

Standardeja koskevassa kysymyksessä kaikki vastaajat vastasivat minkälaisia standardeja heidän käyttämät henkilönsuojavaatteet täyttävät. Kuitenkin aikaisempaan kysymykseen, jossa kysyttiin minkälaisia työvaatteita pääasiassa käyttävät työssään, kaksi henkilöä oli vastannut, ettei kysymys koske heitä ja neljä henkilöä vastasi käyttävänsä työvaatteita eivätkä henkilönsuojavaatteita. Henkilöt, jotka kokivat, ettei kysymys koske heitä, vastasivat molemmat käyttävänsä näkyvää varoitusvaatetta, jonka perusteella voidaan olettaa esimerkiksi heidän käyttävän suojavaatetta harvoin työssään. Näin ollen voidaan tehdä johtopäätös, ettei kysymyksen asettelu toiminut sellaisenaan tai se ei ollut tarpeeksi selkeä. Vastausten perusteella ei voida myöskään tietää, jos työvaatteita käyttävät henkilöt vastasivat muihin kysymyksiin työvaatteiden näkökulmasta, vaikka vastasivatkin standardeja koskevaan kysymykseen.

Kysymyksissä, joissa kysyttiin vastaajien havainnoimia korjaustarpeita sekä kuinka kauan he ovat Dimexin työvaatteita käyttäneet, tuli vastauksissa jonkin verran hajontaa. Näiden vastausten perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä siitä, kuinka kauan henkilö on todellisuudessa käyttänyt Dimexin työvaatteita tai minkälaisissa työvaatteissa on ollut korjauksen tarvetta. Ei myöskään voida tietää onko korjaustarpeissa ollut kyse reklamaatioista vai käytössä tulleista rikkoutumisista. Jälkikäteen ajateltuna yhtenä kysymyksenä olisi voinut olla kysymys, jossa tiedustellaan, miksi henkilönsuojavaate on mennyt rikki.

Vastaajat, jotka olivat havainneet korjaustarpeen yli kaksi kertaa, olivat kaikki kolme vastanneet aikaisemmin käyttävänsä hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävää suojavaatetta. Samanlaista suojavaatetta yli kaksi vuotta käyttänyt henkilö vastasi havainnoineensa kaksi kertaa korjaustarpeen. Yksi vastaaja

käytti myös useamman eri standardin omaavia suojavaatteita, jolloin korjauksia oli tapahtunut enemmän kuin kolme kertaa, ja korjauksiin liittyvät havainnot koskivat nappien irtoamista sekä kankaan kulumista ja repeytymistä. Muiden vastausten perusteella nousi myös esille työtehtävät, joissa hitsaukseen ja vastaaviin olosuhteisiin sopivat sekä kuumuudelta suojaavat suojavaatteet rikkoutuvat useammin. Voidaan siis todeta työtehtävien vaikuttavan merkittävästi siihen, kuinka nopeasti ja usein suojavaate rikkoutuu.

Korjaustarvikkeita koskevaa kysymystä laatiessa oli ajatuksena, että jotkut vastaisivat itse korjanneen tai korjauttaneen työvaatteen muualla kuin pesulassa työnantajan kustannuksella, jolloin vastaaja olisi voinut pohtia tarvikkeiden tarpeellisuutta. Kahden kielteisen vastauksen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä siitä, olisiko korjaustarvikkeiden tarjoaminen tarpeellista, koska kumpikaan vastaajista ei ollut itse korjannut työvaatteitaan vaan molemmat olivat korjauttaneet työvaatteet työnantajansa kustannuksella. Korjaustarvikkeiden tarjoaminen voisi kohdistua ennemminkin mahdollisille yhteistyökumppaneille tai yksittäisille kuluttajille.

Neljä henkilöä vastasi voivansa käyttää Dimexin tarjoamaa korjauspalvelua ja kaksi henkilöä vastasi, etteivät käyttäisi. Kysymyksessä ei ollut perusteluita valinnalle, joten ei voida tietää, miksi jotkut vastaajat eivät käyttäisi palvelua. Voidaan olettaa, että joko vastaajat eivät ole tarvinneet korjauspalvelua tai he eivät esimerkiksi käytä työvaatteita pääsääntöisesti työssään. Yksi vastaaja oli vastannut korjauttaneensa suojavaatteen pesulassa työnantajan kustannuksella, joka voi olla syynä siihen, ettei vastaaja käyttäisi Dimexin korjauspalvelua. Korjauspalvelun käytön motiiveja koskevien vastausten perusteella voidaan todeta vastaajien tärkeiksi motiiveiksi tuotteiden elinkaaren pidentämisen sekä vanhan työvaatteen korjaamisen tuovan rahallisen säästön.

Yhtenä kysymyksenä kysyttiin myös, käyttäisikö vastaaja Dimexin korjauspalvelua omakustanteisesti. Kaikki neljä siihen vastanneet vastasivat, etteivät käyttäisi. Kysymys oli jälkikäteen tekijän mielestä hyödytön, koska vastaajina olivat

yrittäjäasiakkaat, jotka käyttävät työ- ja suojavaatteita työssään. Vastaukset olisivat voineet olla jo etukäteen tiedostettavissa ja kysymys olisi ollut relevantti, jos kysely olisi kohdistettu esimerkiksi yksityisille kuluttajille. Voidaan myös olettaa yrityksen tarjoavan työntekijöillensä työvaatteet, jolloin työntekijä ei varmasti-kaan omakustanteisesti työvaatteita korjaisi.

Kyselyssä oli kysymyksiä palvelupolkuun liittyen, mutta niihin ei saatu yhtäkään vastausta, koska ne olivat sijoitettu siten, että tiettyjen vastausvaihtoehtojen kautta niihin olisi päässyt vastaamaan. Kyselyn perusteella osa siihen vastanneista yritysasiakkaista käyttävät huolto- ja pesulapalveluita, mutta vastausten perusteella ei tiedetä, kuinka usein työvaatteet vaativat huoltoa.

Työtehtäviä kartoittavan kysymyksen vastauksista voidaan päätellä, että korjauspalveluun tulisi talvena ulkona käytettäviä sekä kesällä ulkona käytettäviä henkilönsuojavaatteita. Korjaukseen voisi näin ollen tulla paksumpia talvivaatteita, jotka voivat vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaista laitekantaa korjaukseen tarvitaan.

5.2.2 Kyselyn yhteenveto

Kyselyn avulla saatiin tietoa korjauspalveluun mahdollisesti tulevista tuotekategorioista ja vastausten perusteella siihen kannattaa sisällyttää henkilönsuojavaatteita. Työvaatteiden osalta ei saatu tietoa olisiko niiden korjaukselle myös tarvetta, mutta oletettavasti jos löytyy yritysasiakkaita, jotka niitä käyttävät, voi myös korjaukselle olla kysyntää. Työvaatteiden korjaaminen olisi todennäköisesti vähemmän vaativaa kuin suojavaatteiden, sillä niihin ei kohdistu yhtä vaativia tai lainkaan standardeja. Kyselyn johtopäätösten perusteella ei voida aukottomasti tietää, onko osa vastaajista vastannut kysymyksiin tarkoittaen vain työvaatteita. Kyselyyn vastanneista enemmistö käyttäisi Dimexin tarjoamaa korjauspalvelua, joten voidaan tästä johtopäätöksenä todeta, että korjauspalvelulle olisi käyttöä. Palvelupolkuun ei saatu toivottuja tietoja, mutta jälkikäteen kysely oli työvaatteiden korjaamiseen liittyvien kokemusten ja motiivien kartoittamiseen hyödyllinen.

Kyselyyn vastanneita oli odotettua vähemmän, mutta siitä huolimatta vastausten pohjalta löytyi alustavasti kolme erilaista vastaajatyyppeä. Yksi vastaajatyyppeä on yli kaksi vuotta suojavaatteita sisä- ja ulkotöissä käyttänyt henkilö, joka on havainnut enemmän kuin kaksi kertaa korjaustarpeita sekä korjauttanut enemmän kuin kolme kertaa työvaatteita pesulassa työnantajansa kustannuksella. Henkilö käyttää useamman eri standardin täyttämää suojavaatetta: hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävää, kuumuudelta, kylmältä ja neste-
mäisiltä kemikaaleilta suojaavaa suojavaatetta. Hän käyttää työnantajan tarjoamaa korjauspalvelua, joten hän ei käyttäisi Dimexin korjauspalvelua.

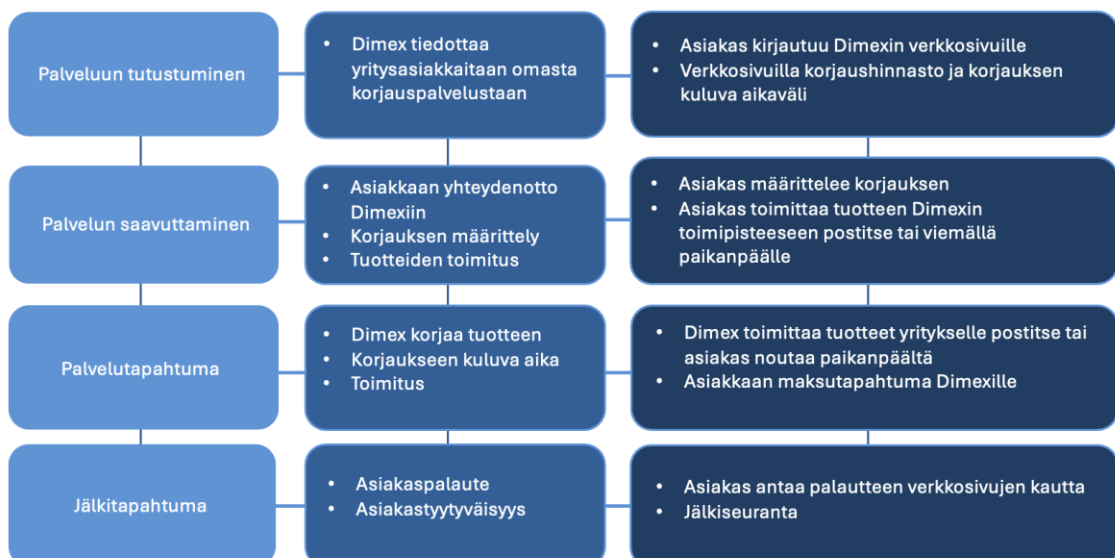
Toinen vastaajatyyppeä on suojavaatteita yli kaksi vuotta ulkona kesällä ja talvella sekä sisätyössä käyttänyt henkilö. Hän on havainnut yli kaksi kertaa korjaustarpeita, mutta ei ole koskaan korjannut tai korjauttanut vaatteita. Henkilö käyttää useamman eri standardin täyttämää suojavaatetta: hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävää suojavaatetta, näkyvää varoitusvaatetta ja kylmältä suojaavaa vaatekokonaisuutta tai vaatetta. Henkilö ei käyttäisi Dimexin tarjoamaa korjauspalvelua. Kolmas vastaajatyyppeä on alle vuoden sisätyössä ja kesäisin ulkona suojavaatteita käyttänyt henkilö, joka ei ole kertaakaan havainnut tai korjauttanut työvaatteita. Henkilö käyttäisi Dimexin korjauspalvelua motiiveinaan tuotteen elinkaaren pidentäminen, helppous ja ammattilaisen tekemän lopputulos.

6 Palvelupolkuehdotukset ja johtopäätökset

Palvelukonseptin kehittämässä seurattiin palvelumuotoiluprosessia, jonka pohjalta luotiin palvelupolkuehdotuksia. Benchmarkingin kautta syntyi kaksi erilaista näkökulmaa palvelupolkujen toteutukseen. Seuraavaksi esitellään palvelupolkuehdotukset ja johtopäätöksissä vastataan apuna käytettyihin tutkimuskysymyksiin.

6.1 Ehdotuksia palvelupoluista

Benchmarkingista nousi esiin toimivia, konkreettisia ratkaisuja koskien palvelupolun palvelutuokioita ja kontaktipisteitä, ja esiin nousi kaksi erilaista tapaa järjestää palvelupolku. Ensimmäisenä ehdotuksena on korjauspalvelu Dimexin tarjoamana. Toisena palvelupolkuehdotuksena on yhteistyökumppaneiden kautta toimiva korjauspalvelu, jonka avulla toimeksiantajayritys voi ulkoistaa korjauksen. Molemmat ehdotukset esitetään niin, että palvelupolkujen palvelutuokiot on kirjoitettu auki. Tekstin sujuvoittamiseksi yritysasiakkaasta käytetään myös sanaa asiakas. Ensimmäisenä esitellään Dimexin tarjoama korjauspalvelupolku.



Kuvio 9. Yritysasiakkaiden ja Dimexin palvelupolku.

Palvelupolun (kuvio 9) vasemmalla kuvataan palvelutuokiot. Keskellä kuvataan palvelutuokioita Dimexin näkökulmasta ja oikealla yritysasiakkaan näkökulmasta. Dimexin tarjoama korjauspalvelupolku alkaisi palveluun tutustumisella, jossa Dimex tiedottaisi asiakkaitaan heidän tarjoamastaan korjauspalvelusta esimerkiksi sähköpostilla sekä omilla verkkosivuillaan. Benchmarkingin pohjalta nousi ajatus, että yritysasiakkailla olisi hyvä olla erillinen kirjautuminen palveluntarjoajan verkkosivuilla, jotta kuluttajat eivät ottaisi yhteyttä korjauksiin liittyen, koska palvelu ei ole heille suunnattu. Kirjautumisen avulla voitaisiin esimerkiksi sujuvoittaa palvelussa tapahtuvia kontaktipisteitä sekä seurata korjaushistoriaa. Näin ollen yritysasiakkailla voisi olla oma kirjautuminen Dimexin verkkosivuilla, jonka kautta yritysasiakas ottaisi yhteyttä Dimexiin korjauksiin liittyen.

Asiakkaan kirjauduttua verkkosivuille olisi hyvä tarjota selkeää tietoa korjauspalvelusta, toimipisteen sijainnista sekä korjauksen hinnastosta ja aika-arviosta. Näin asiakas voisi arvioida, miten korjaukset mahdollisesti vaikuttavat työntekoon. Korjauspalvelun olemassaolosta olisi myös hyvä viestiä yleisellä tasolla Dimexin verkkosivuilla, jotta kuluttajille ja mahdollisille uusille yritysasiakkaille muodostuu brändi-imagoa vahvistava mielikuva. Kyselystä nousseiden vastausten perusteella suurin osa työvaatteista voidaan korvata väliaikaisesti korjauksen ajaksi, jolloin korjaukseen kuluvan ajan tärkeimmäksi määrittelijäksi nousee Dimexin omat aika-arviot siihen kuluviin resurssien mukaan. Dimex voisi tarjota hinnaston yhteydessä erilaisten korjaustöiden luettelo, jonka avulla asiakas voisi itse määrittää korjaustarpeen. Vaihtoehtoisesti Dimex voisi määrittää korjaustarpeen, koska heillä on asiantuntemusta omista tuotteistaan ja niiden ominaisuuksista. Dimex voisi määrittää korjauksen joko etänä esimerkiksi valokuvien avulla ennen tuotteen toimitusta tai vasta tuotteen saapuessa heidän toimipisteeseensä. Tässä tapauksessa asiakasta tulisi informoida hinnasta määrittelyn jälkeen, jotta se olisi tiedossa ennen korjaamista.

Palvelu saavutettaisiin, kun yritysasiakas kirjautuisi Dimexin verkkosivuille. Siellä asiakas valitsisi itselleen sopivan korjauksen ja toimitustavan. Asiakas voi

toimittaa tuotteen joko postittamalla tai viemällä paikanpäälle Dimexin toimipisteelle Leppävirralle. Benchmarkingin tulosten perusteella asiakkaalle sujuvaman korjaustapahtuman takaamiseksi korjaushinnastoon tulisi sisällyttää postimaksut, jotta toimitus olisi asiakkaalle helpompaa eikä maksua syntyisi etu- tai jälkikäteen. Korjauksen verkkosivuille rekisteröinnin jälkeen Dimex tarjoaisi yritykselle toimitusta varten lähetyskoodin, jolla tuote postitettaisiin.

Palvelutapahtumaan kuuluisi itse tuotteen korjaus Dimexin toimitiloissa Leppävirralla, josta löytyisi tarvittavat koneet ja laitteistot korjauksia varten. Asiakas voisi noutaa korjatun tuotteen tai Dimex toimittaisi sen postitse. Maksutapahtuma tapahtuisi korjauksen jälkeen Dimexin laskuttaessa asiakasta. Jälkitapahtumavaiheessa asiakas tarkastaisi tuotteet niiden saavuttua korjattuina heille ja kuittaisi tapahtuman valmiiksi kirjautumalla verkkosivuille. Asiakas jättäisi palautteen korjaukseen liittyen sekä raportoi mahdollisista ongelmakohtista. Dimex voisi hyödyntää palautteita esimerkiksi tuotteiden kehityksessä.

Seuraavaksi esitellään yhteistyökumppanin ja yritysasiakkaan välinen korjauspalvelupolku ehdotus sekä millaisia toimintoja se vaatisi Dimexin näkökulmasta.



Kuvio 10. Yritysasiakkaiden ja yhteistyökumppanin palvelupolku.

Yritysassiakkaiden ja yhteistyökumppanin välinen palvelupolku (kuvio 10) alkaisi palveluun tutustumisella, jolloin Dimex tiedottaisi yritysasiakkaitaan uudesta korjauspalvelua tarjoavasta yhteistyökumppanista joko sähköpostin välityksellä tai verkkosivujen kautta. Yritysasiakas kirjautuisi myös tässä palvelupolku ehdotuksessa Dimexin verkkosivuille, jotta Dimexille jäisi omista tuotteistaan korjaushistoriaan ja asiakastyytyvyyteen liittyvää tietoa. Dimexin verkkosivuilla voisi olla linkki yhteistyökumppanin verkkosivuille. Asiakkaiden tulisi saada tarvittavat tiedot yhteistyökumppanista, kuten toimipisteen sijainnin, yhteystiedot, osaamisalueen ja korjauksien hinnaston. Asiakkaat voisivat näiden tietojen jälkeen ottaa itse yhteyttä yhteistyökumppaniin esimerkiksi yhteistyökumppanin omien nettisivujen kautta.

Korjaustarpeen voisi määrittää joko yhteistyökumppani tai asiakas itse osaamisensa mukaan. Yhteistyökumppanin määrittelemässä korjauksessa olisi tärkeää informoida asiakasta maksun hintahaarukasta mahdollisimman selkeästi ennen kuin korjausta tehdään, jotta maksu ei tulisi asiakkaalle yllätyksenä vasta korjauksen jälkeen. Ennen tuotteiden toimittamista yhteistyökumppanin olisi hyvä kertoa korjaukseen kuluva aika tai ainakin aika-arvio. Tämän jälkeen asiakas voisi postittaa tai sijaintinsa mukaan viedä tuotteet korjattavaksi. Tässä vaiheessa asiakas voisi itse arvioida, kuinka usein tai kuinka monta tuotetta kerrallaan lähettää korjattavaksi. Yhteistyökumppani tarjoaisi yritykselle lähetyskoodin toimitusta varten.

Tuotteiden saapumisen jälkeen, yhteistyökumppani korjaisi tuotteen sovituksessa ajassa. Dimex tarjoaisi yhteistyökumppanille korjaustarvikkeita, kuten käytettyjen materiaalien kankaista tehtyjä paikkoja, vetoketjuja ja neppareita. Korjauksen tehtyään yhteistyökumppani toimittaisi tuotteen asiakkaalle tai asiakas noutaisi itse tuotteen. Yhteistyökumppani laskuttaisi yritystä korjauksen jälkeen. Maksutapahtuma voisi myös tapahtua ennen korjausta, mutta silloin hintaan voitulla muutoksia, jos korjaus ei vastaakaan hinnaston mukaista korjausta.

Tuotteen saavuttua takaisin asiakkaalle, asiakas tarkastaisi tuotteen, jonka jälkeen hän antaisi palautetta suoraan yhteistyökumppanille sekä verkkosivujen kautta myös Dimexille. Näin Dimex saisi tietoa asiakastyytyväisyydestä ja verkkosivuille jäisi tietoa tuotteidensa korjaustapahtumista. Dimex voisi mahdollisesti hyödyntää tietoja esimerkiksi tuotteiden laadun ja ongelma-kohtien suhteen.

6.2 Johtopäätökset

Dimexin oman korjauspalvelun tarjoamisen etuina olisi mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun ja aikatauluun, koska heillä on ammattitaitoa ja tuntemusta omista tuotteistaan. Korjauspalvelun ollessa omassa hallinnassa, voitaisiin vahvistaa yrityksen brändi-imagoa sekä kohdistaa palvelua personoidummin yritysasiakkaille. Korjauspalvelun toiminta vaatii kuitenkin jatkuvaa kehitystä ja hallintaa, joka veisi resursseja ja mahdollisesti vaatisi uutta osaamista henkilöstöltä. Resurssien sitouttaminen korjauspalveluun voisi myös rajoittaa henkilöstön työtä muilla alueilla. Yritysasiakkaan näkökulmasta Dimexin oman korjauspalvelun tarjoaminen sitouttaisi parhaimmillaan asiakkaita vielä enemmän toimeksiantajaan palvelun laadun ja asiakaspalvelun avulla. Asiakkaalle voisi myös syntyä kiertotalouden mukaisesta liiketoiminnasta tunne, että yritys toimii vastuullisesti ja panostaa tuotteidensa elinkaaren pidentämiseen.

Yhteistyökumppaneiden kautta toimivan korjauspalvelun avulla Dimex Oy voisi ulkoistaa korjauksen. Tällä tavoin toimeksiantaja voisi palvella mahdollisesti useampia yrityksiä paremmin ja nopeammin, korjaustarpeiden ollessa esimerkiksi kausittaisia. Yritysasiakkaan näkökulmasta se voisi tarkoittaa joustavaa ja tehokasta palvelua, jolloin esimerkiksi työntekoa aikataulullisesti haittaavat vaikutukset pienenisivät. Yhteistyökumppanien avulla toimeksiantajayritys voisi tarjota asiakkailleen korjauspalvelua kustannustehokkaammin, ilman omien resurssien käyttämistä, jolloin toimeksiantajan henkilöstö voisi keskittyä omaan ydintoimintaansa. Lisäksi korjauspalvelun ulkoistamisella voitaisiin hyödyntää

korjauksiin erikoistuneita yrityksiä ja näin ollen tukea kiertotalouden mukaisten toimijoiden liiketoimintaa.

Yhteistyökumppaneiden käyttöön liittyvinä haittapuolina voidaan pitää sitä, että toimeksiantajalla ei olisi kontrollia työvaatteiden laadusta korjauksen jälkeen eikä aikatauluista. Brändi-imago voisi myös mahdollisesti kärsiä, jos yhteistyökumppani ei toimisi yhtä laadukkaasti kuin toimeksiantaja toimisi. Lisäksi korjauspalvelun haittana voitaisiin nähdä vastuun epäselvyys, jos jotain menisi pieleen. Vaikka korjaukseen liittyvä vastuu on sen tekijällä, voisi sen ongelmakohdat vaikuttaa negatiivisesti toimeksiantajayrityksen imagoon.

Dimexin tulisi löytää yhteistyökumppani, jolla on osaamista suojavaatteiden korjauksesta ja niihin liittyvistä standardeista. Sertifioitujen suojavaatteiden korjaamisessa tulee huomioida standardien täytyminen myös korjausten jälkeen. Yhteistyökumppanin tulisi olla tietoinen kunkin korjattavan suojavaatteen standardien vaatimuksista ja tuotteelle sertifioidusta, korjaukseen soveltuvista kankaista. Dimexiltä vaadittavien uusien toimintojen näkökulmasta yhteistyökumppani, joka ei ole erikoistunut suojavaatteiden korjaukseen, pitäisi ohjeistaa huolellisesti liittyen suojavaatteiden standardeihin. Lisäksi heidän tulisi tarjota yhteistyökumppanille omissa tuotteissaan käytettäviä materiaaleja, nappeja ja vetoketjuja.

Korjauspalvelussa, joka palvelisi Dimexin yritysasiakkaita mahdollisimman hyvin, tulisi ottaa huomioon tuotekategoriat. Kyselyn vastausten perusteella voidaan päätellä, että henkilösuojavaatteet kannattaa sisällyttää korjauspalveluun. Dimexin omaan korjauspalveluun voisi yhdistää reklamaatiotuotteiden korjaukset, jolloin niihin käytetyt resurssit voisi yhdistää korjauksiin. Kyselyn tulosten perusteella saadut tiedot henkilösuojavaatteiden korjaustarpeista, antaa toimeksiantajalle valmiuksia toimia standardeihin erikoistuvien yhteistyökumppanien kautta tai vaihtoehtoisesti varautua siihen, että yhteistyökumppania tulisi ohjeistaa heidän toimestaan.

Yritysasiakkaiden ja yhteistyökumppanin välisen korjauspalvelun voisi hoitaa myös ilman Dimexiä välissä, jolloin Dimex toimisi vain yritysasiakkaidensa tiedottamisessa. Näin Dimexin ei tarvitsisi käyttää resurssejaan korjauspalvelun ylläpitoon. Benchmarkingin analyysin pohjalta Clewor voisi toimia sellaisena yhteistyökumppanina, johon yritysasiakkaat voisivat itse olla suoraan yhteydessä ja he hoitaisivat koko huolto- ja korjausprosessin. Toimeksiantajan ulkoistaessa korjauspalvelun esimerkiksi Cleworin kautta, heidän ei tarvitsisi kehittää omia järjestelmiä tai käyttää omia resursseja korjauspalvelun ylläpitämiseen, Cleworin hoitaessa palvelun suoraan yritysasiakkaiden kanssa.

Digitaalinen tuotepassi voisi tässä yhteydessä toimia korjauspalvelun näkökulmasta tehokkaana työkaluna. Tuotepassi sisältäisi tuotteen elinkaaren kannalta olennaiset tiedot, kuten tuotteen materiaalit, korjaukseen, huoltoon ja kierrätykseen liittyvät tiedot. Tuotepassin tiedot voisivat antaa ulkoistetulle yhteistyökumppanille tarkempaa tietoa tuotteen korjauksesta ja huollosta, jolloin nämä tiedot voisivat auttaa korjauksesta vastaavaa yhteistyökumppania esimerkiksi valitsemaan tuotteen korjaukseen soveltuvia materiaaleja ja varaosia. Dimex Oy voisi myös tarjota näitä korjaukseen soveltuvia materiaaleja ja varaosia, jonka yhteistyökumppani saisi selville digitaalisesta tuotepassista. Varsinkin kuluttajille suunnatun korjauspalvelun saavuttamisessa digitaalinen tuotepassi toimisi palvelun saavuttamisessa hyvänä työkaluna.

7 Pohdinta

Palvelupolut tehtiin benchmarkingin perusteella, vaikka kysely olisi voinut toimia siinä todella hyvänä työkaluna nimenomaan yritysasiakkaiden näkökulmasta. Kyselyyn olisi kannattanut käyttää enemmän aikaa sekä kysymysten pohtimisessa että vastausajan pidentämisessä. Vastausaikaa pidentämällä vastaajien määrä olisi voinut olla suurempi. Olisin voinut myös kohdistaa kyselyn vielä rajatummin tietyille sidosryhmille, mikäli se olisi aloitettu aikaisemmin. Kysely toimi kuitenkin hyvin tuotekategorioiden kartoittamisessa korjauspalvelua varten sekä yritysasiakkaiden kokemusten ja motiivien selvittämisessä työvaatteiden korjauksia kohtaan.

Kyselyn ensimmäisten kysymysten analysoinnin aikana nousi esille kysymysten muotoilun ja asettelun ongelmakohdat. Työ- ja henkilösuoja-vaatteisiin liittyvien vastausten perusteella voitiin todeta, että vastaajat eivät olleet ymmärtäneet kysymystä niin kuin kysymystä laatiessa oli ajateltu. Lisäksi kyselyllä olisi voinut saada palvelupolkuun vastausten kautta konkreettisia ideoita, mutta kysymykset olivat asetettu kohtaan, johon ei tullut yhtään vastausta. Palvelupolkuun liittyvät kysymykset olisi siis pitänyt asettaa eri kohtaan kyselyä, ja niissä olisi pitänyt kysyä palvelupolkuun liittyviä kysymyksiä yritysasiakkaiden näkökulmasta. Näin ollen tämän kyselyn palvelupolkuun liittyvät vastaukset eivät olisi toimineet sellaisenaan toisessakaan paikassa. Haasteita kyselyyn toi tekijän tietämättömyys kyselyyn vastanneista yrityksistä ja heidän toimintatavoistaan. Jälkikäteen ajateltuna oli hyvä, ettei palvelupolkuun vastannut ketään, koska kysymykset eivät olisi luultavasti avautuneet vastaajille tai palvelut niihin vastanneiden tarpeita.

Kyselyn tulokset viittaavat siihen, että korjauspalvelulle saattaisi olla kysyntää. Yritysasiakkaiden näkökulmasta korjauspalveluun kannattaa sisällyttää erityisesti henkilösuoja-vaatteet. Erityisesti työ- ja suojavaatteiden kohdalla korjauspalvelun kehittäminen ja käyttäminen edistää vastuullista, kiertotalouden mukaista liiketoimintaa, koska ne kuluvat nopeammin ja näin ollen niiden käyttöikä

jää helposti lyhyeksi. Yritysasiakkaita mahdollisimman hyvin palveleva palvelupolku tulisi tapahtua joko Dimexin itse tarjoamana tai suojavaatteisiin erikoistuneen yhteistyökumppanin kautta, joka hoitaisi koko prosessin.

Dimexin oman korjauspalvelun tarjoamiseen vaikuttavat heidän omat resurssinsa sekä valmiudet hoitaa korjaukset ja ylläpitää palvelun toimintaa. Oman näkemykseni mukaan toimeksiantajan tulisi pohtia verkossa toimivan järjestelmän kehittämistä tärkeänä toimintona. Järjestelmän avulla toimeksiantaja voisi hallita korjauksiin liittyviä prosesseja, joihin kuuluu muun muassa tuotteiden logistiikka, korjaustyöt, asiakaspalvelu ja laskutus. Lisäksi uuden palvelun käyttöönotossa on olennaista huomioida henkilöstön koulutus ja palkkaaminen tarvittaessa. Yhteistyökumppanin kautta tarjotussa korjauspalvelussa toimeksiantajan tulisi huolehtia sen soveltuvuudesta työ- ja suojavaatteiden korjaukseen. Oman näkemykseni mukaan olisi parempi valita sellainen yhteistyökumppani, joka on nimenomaan erikoistunut työ- ja suojavaatteisiin sekä hoitaisi koko prosessin. Pesulapalveluita käyttäville yritysasiakkaille ei mielestäni ole tarpeellista tarjota korjauspalvelua, vaan korjauspalvelu voisi olla suunnattu vain yritysasiakkaille, jotka eivät käytä huolto- ja korjauspalveluita.

Opinnäytetyön edetessä mieleeni nousi jatkotutkimusideoita, jotka tarjoaisivat mahdollisuuksia kehittää ja laajentaa korjauspalvelukonseptia pidemmälle. Suojavaatteiden käyttöikä voi päättyä huomattavasti aiemmin kuin työvaatteiden, esimerkiksi työssä tapahtuvan kontaminoitumisen vuoksi, jolloin niitä ei voida enää korjata. Tämä herättää kysymyksen siitä, mitä kyseisille tuotteille tulisi tehdä niiden elinkaaren loppuvaiheessa. Lisäksi esiin nousi kysymys suojavaatteiden standardeihin liittyen: miten tulisi toimia sellaisten tuotteiden kohdalla, jotka eivät korjauspalvelun jälkeen enää täytä suojavaatteille asetettuja vaatimuksia? Millaisia uudelleenkäyttömahdollisuuksia suojavaatteilla on, kun niiden suojaominaisuuksien käyttöikä päättyy? Olisi myös mielestäni kiinnostavaa selvittää, voisiko korjauspalvelua skaalata Dimexin muille sidosryhmille, kuten kuluttajille.

Oma kokemattomuuteni työvaatteisiin liittyen saattoi osaltaan vaikuttaa sekä kyselyn ja kehittämistyön toteutukseen että lopullisiin ehdotuksiin ja ideoihin. Prosessin myötä olen kuitenkin oppinut paljon työvaatteisiin liittyvistä vaatimuksista, käyttäjien tarpeista sekä kehittämistyön suunnittelusta ja toteutuksesta. Tämän opinnäytetyön tekeminen on vain vahvistanut kiinnostustani kehittää osaamistani vaatetusalalla erityisesti kiertotalouden näkökulmasta, keskittyen tuotteiden elinkaaren pidentämiseen ja siihen liittyviin liiketoimintamalleihin. Lisäksi palvelumuotoilun näkökulma tarjoaa mahdollisuuksia kehittää vaatetusalan palveluita entistä käyttäjälähtöisemmiksi.

Lähteet

Alpa i.a. Alpa korjauspalvelu. Verkkosivu. <https://alpa.fi/tuote-osasto/korjauspalvelu/> (viitattu 19.3).

Alsico 2023. Alsico launches the first collecting hub for workwear. Verkkosivu. <https://www.alsico.com/eu/news/alsico-launches-the-first-collecting-hub-for-workwear/> (viitattu 20.3.2025).

Alsico i.a.a. About. Verkkosivu. <https://www.alsico.com/about/> (viitattu 20.3.2025).

Alsico i.a.b. Arx initiative. Verkkosivu. <https://www.alsico.com/arx-initiative/> (viitattu 20.3.2025).

Alsico i.a.c. Alsico. Verkkosivu. <https://www.alsico.com/> (viitattu 20.3.2025).

Backman, Teija 2024. Tuotekehityksen kestävien valintojen polku. EU:n tekstiilistrategia Dimex Oy:n suojavaatesuunnittelun silmin. Opinnäytetyö. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu, InnoTech-liiketoiminnan tutkinto-ohjelma. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024093025872> (viitattu 3.3.2025).

Dimex Oy 2024. Vastuullisuusraportti. Verkkosivusto. https://dimex.fi/wp-content/uploads/2023/12/dimex_vastuullisuusraportti_2023-1.pdf (viitattu 3.3.2025).

Dimex Oy i.a.a. Dimex. Verkkosivu. <https://www.dimex.fi/dimex/> (viitattu 3.3.2025).

Dimex Oy i.a.b. Sertifikaatit. Verkkosivu. <https://www.dimex.fi/kestavyys/sertifikaatit/> (viitattu 11.4.2025).

Dimex Oy i.a.c. Amfori. Verkkosivu. <https://www.dimex.fi/kestavyys/#amfori> (viitattu 3.3.2025).

Clewor i.a.a. Missiomme. Verkkosivu. <https://www.clewor.fi/missiomme> (viitattu 3.4.2025).

Clewor i.a.b. Työvaatteet. Verkkosivu. <https://www.clewor.fi/tyovaatteet> (viitattu 3.4.2025).

Euroopan komissio 2022. EU strategy for Sustainable and Circular Textiles. Verkkosivusto. https://environment.ec.europa.eu/document/download/74126c90-5cbf-46d0-ab6b-60878644b395_en?filename=COM_2022_141_1_EN_ACT_part1_v8.pdf (viitattu 6.3.2025).

Euroopan parlamentti 2023. Mitä kiertotalous on ja miksi sillä on merkitystä? Verkkosivu. <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20151201STO05603/mita-kiertotalous-on-ja-miksi-silla-on-merkitysta> (viitattu 6.3.2025).

Euroopan parlamentti 2024. Ekosuunnitteluasetus takaamaan EU-markkinoilla myytävien tuotteiden kestävyys. Verkkosivu. <https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20230629STO01708/ekosuunnitteluasetus-takaamaan-eu-markkinoilla-myytavien-tuotteiden-kestavyys> (viitattu 24.3.2025).

Fristads i.a.a. Pidä hyvää huolta työvaatteista. Verkkosivu. <https://www.fristads.com/fi-fi/tuotetiedot/oppaat-huolla-korjaa-pida-huolta-ty-ovaahteista> (viitattu 19.3.2025).

Fristads i.a.b. Pesula- ja huoltopalvelu. Verkkosivu. <https://www.fristads.com/fi-fi/tuotetiedot/lue-lisaa/pesulapalvelu> (viitattu 19.3.2025).

Fristads i.a.c. Sustainability as a service. Verkkosivu. <https://www.fristads.com/fi-fi/vastuullisuus/react/sustainability-as-a-service> (viitattu 19.4.2025).

Fristads i.a.d. Korjauspalvelu. Verkkosivu. <https://www.fristads.com/fi-fi/repair-as-a-service?srsId=AfmBOorujkwn3uW5dPXDFH5JwFcqchV5RmeCuh-MzHhDCp966i3Ru5am7> (viitattu 19.4.2025).

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. (viitattu 1.4.2025)

Imagewear i.a. Työvaatelainaamo. Verkkosivu. https://imagewear.fi/pages/ty-ovaaatelainaamo?_gl=1*10d2hbn*_up*MQ..&gclid=Cj0KCQjwqIm_BhDnARIsAKBYcmvp4HxoQIyKfD1i431x2-WNALGxqj0-VN4cOau6SQZo7jYECLG_ku-kaArXWEALw_wcB (viitattu 1.4.2025).

Kambanou, Marianna Lena & Matschewsky, Johannes & Carlson, Annelie 2024. Business models and product designs that prolong the lifetime of construction workwear: Success, failure and environmental impacts. Resources, Conversation and Recycling 206 (107602), 8. <https://doi.org/10.1016/j.res-conrec.2024.107602>

Maijala, Raisa 2018. Palvelupolkuja. Verkkojulkaisu. <https://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/> (viitattu 10.3.2025).

Medanta i.a. Palvelut. Verkkosivu. <https://medanta.fi/pages/palvelut> (viitattu 1.4.2025).

Menddie i.a.a. Menddie. Verkkosivu. <https://menddie.com/> (viitattu 2.4.2025).

Menddie i.a.b. Menddie Business. Verkkosivu. <https://menddie.com/business> (viitattu 2.4.2025).

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu. Yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.): Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 18–41.

Miettinen, Satu & Raulo, Miikka & Ruuska, Juha 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.): Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 12–17.

Patagonia® 2022. Our Core Values. Verkkosivu. https://eu.patagonia.com/fi/en/core-values/?srsltid=AfmBOogh3iMQgLaSVcu_Zy-Wseu-OmuoNDknZPa8ABX470mEfDvZezkEp (viitattu 19.3.2025).

Patagonia® i.a. Product Repair. Verkkosivu. <https://customers.eu.patagonia.com/en-US/repairs/> (viitattu 19.3.2025).

SFS Suomen Standardit Ry 2023. Standardi, sertifikaatti ja CE-merkintä – tunne erot ja yhtäläisyydet. Artikkelit. <https://sfs.fi/standardi-sertifikaatti-ja-ce-merkinta/> (viitattu 11.4.2025).

Sitra 2019. Yrityksen pelistrategiassa ovat uudet kiertotalouden liiketoimintamallit. Verkkosivut. <https://www.sitra.fi/artikkelit/yrityksen-pelistrategiassa-uudet-kiertotalouden-liiketoimintamallit/> (viitattu 8.3.2025).

Sitra & Deloitte 2022. Kestävää kasvua kiertotalouden liiketoimintamalleista. Käsikirja yrityksille. Verkkosivut. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/02/kestavaa-kasvua-kiertotalouden-liiketoimintamalleista-2-1.pdf> (viitattu 7.3.2025).

Sitra i.a. Digitaaliset tuotepassit. Verkkosivu. <https://www.sitra.fi/hankkeet/digitaaliset-tuotepassit/> (viitattu 13.3.2025).

Suomen Tekstiili & Muoti ry 2018. Kiertotalouden kärjessä II – Ratkaisuja tekstiilien kiertoon. Verkkosivut. https://www.stjm.fi/wp-content/uploads/2022/03/Kiertotalouden_karjessa_II_2018_verkko.pdf (viitattu 6.3.2025).

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työterveyslaitos i.a. Suojavaatetus. Verkkosivu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoturvallisuus/henkilonsuojaimet/suojainten-valinta-ja-kaytto/suojavaatetus> (viitattu 9.4.2025).

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Liitteet

Tutkimustiedote

Tutkittavan informointilomake

Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Korjauspalvelukonseptin kehittäminen Dimex Oy:lle

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan korjauspalvelukonseptin kehittämistä opinnäytetyötä varten. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska käytätte Dimexin työvaatteita. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teiltä pyydetään kyselyn alussa suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte myös keskeyttää kyselyyn vastaamisen missä vaiheessa tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli peruutatte suostumuksen, teistä jo kerättyjä henkilötietoja, näytteitä ja muita tietoja ei voida käsitellä enää osana tutkimusta, vaan ne hävitetään, mikäli niiden poistaminen aineistosta on edelleen mahdollista.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa opinnäytetyössä kehitettävään korjauspalvelukonseptiin kohdistuvia asenteita, arvoja ja motiiveja sekä hahmottaa palvelupolkua. Vastauksien perusteella saadaan arvokasta tietoa kyseiseen aiheeseen.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksesta vastaa opinnäytetyön tekijä ja se toteutetaan Metropolia Ammattikorkeakoulun tietoturvaohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Dimex Oy.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutetaan kyselylomakkeella ja vastaukset analysoidaan myöhemmin opinnäytetyön tekijän toimesta. Kyselylomakkeeseen pääsee vastaamaan sähköpostiin jaetun linkin kautta. Kyselyyn voi vastata yhden (1) viikon ajan.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Opinnäytetyö voi edesauttaa sellaisen korjauspalvelun kehittämistä, joka mahdollisimman hyvin palvelisi Dimexin asiakkaita.

Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämuokavuudet

Kyselyyn vastaamisessa ei ole odotettavissa haittoja tai epämuokavuuksia. Tutkimuksessa ei kerätä arkaluonteisia tietoja ja kerättyjä tietoja käsitellään tietoturvallisesti (katso tiedotteen loppuosaa).

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa työn valmistumisen jälkeen.

Tutkimuksen päättäminen

Tutkittavan informointilomake

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen erittäin painavasta syystä.

Tutkimuksen aineistojen mahdollinen jatkokäyttö / arkistointi/ avaaminen

Anonymisoitu kyselyaineisto luovutetaan Dimexille opinnäytetyön valmistuttua ja sitä voidaan käyttää yrityksen sisällä korjauspalvelun jatkokehittämiseen.

Tutkimuksen aineistojen hävittäminen

Tekijä säilyttää kyselyaineistoa Metropolian ylläpitämällä alustoilla ja alkuperäinen aineisto tuhotaan Metropolian ohjeiden mukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyön tekijälle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Opinnäytetyötekijä
Nimi: Saana Helo
Puh. 0 [REDACTED]
Sähköposti: saana.helo@metropolia.fi

Opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: Lehtori
Nimi: Marjaana Tantt
Metropolia Ammattikorkeakoulu
Puh. [REDACTED]
Sähköposti: marjaana.tanttu@metropolia.fi

Tutkittavan informointilomake

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

- | | | |
|---------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Korkeakoulu | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Toimeksiantaja | <input type="checkbox"/> | Toimeksiantajan nimi: |
| Muu yhteistyötaho | <input type="checkbox"/> | Yhteistyötahon nimi: |
| Opinnäytetyöntekijä | <input type="checkbox"/> | |

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Tuulia Aarnio
Organisaatio: Metropolia Ammattikorkeakoulu
Puh. [REDACTED]
Sähköposti: tuulia.aarnio@metropolia.fi, tietosuojavastaava@metropolia.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Kyselyyn vastattaessa ainoa tallentuva henkilötieto on vastaajan IP-osoite. IP-osoitteen tallentumista ei voi välttää, mutta niitä ei käytetä aineistoa käsiteltäessä.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkittavan informointilomake

Kysely toteutetaan Google Forms-alustalla Metropolia Ammattikorkeakoulun käyttäjätilin kautta, jonne vain opinnäytetyön tekijällä on pääsy (käyttäjätunnus ja salasana). Linkki kyselyyn lähetetään vastaajille Metropolian Outlook-sähköpostin välityksellä.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on kerätä tietoa korjauspalvelun kehittämistä varten.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Suostumus

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Opinnäytetyön valmistumiseen ja julkaisemiseen saakka. Alkuperäinen kyselyaineisto tuhoetaan viimeistään joulukuussa 2025.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Alkuperäinen kyselyaineisto IP-osoitteineen tuhoetaan Metropolian ohjeiden mukaisesti ja anonymisoitu aineisto (ilman henkilötietoja) luovutetaan Dimex Oy:lle.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Henkilötietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Kyselyyn vastaajan IP-osoite tallentuu Google Formsiin.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkittavan informointilomake

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa
Henkilötietoja ei käsitellä aineistoa analysoitaessa ja tuloksia raportoitaessa.
Mahdollisten sitaattien lainauksessa käytetään esim. vastaaja 1 tai vastaaja X.

Kysely

Google Forms -kyselylomake

Kartoitus Dimexin yritysasiakkaille liittyen korjauspalvelun kehittämiseen

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn, jonka tarkoituksena on kartoittaa Dimex Oy:n yritysasiakkaiden tarpeita ja toiveita osana vaatetusalan opinnäytetyötä, jossa kehitetään korjauspalvelukonseptia Dimex Oy:lle.

Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti.
Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja voitte keskeyttää vastaamisen milloin tahansa. Opinnäytetyön valmistuttua kyselyaineisto tuhoetaan tietoturvallisesti ja anonymisoidut vastaukset luovutetaan Dimex Oy:lle.

[Linkki tutkimustiedotteeseen](#)

Kyselyn vastaamiseen kuluu noin 5 minuuttia.
Suuri kiitos jo etukäteen vastaamisesta!

Jos sinulla herää kysymyksiä koskien kyselyä tai opinnäytetyötä, saat lisätietoja opinnäytetyön tekijältä:
saana.helo@metropolia.fi

*** Pakollinen kysymys**

Olen ymmärtänyt, että kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista *

Kyllä

Annan luvan käyttää vastauksiani tässä opinnäytetyössä *

Kyllä

Kysymys 1:

Kartoitus käytettävistä työvaatteista

Oletko, (voit valita useamman vaihtoehdon) *

Dimexin työvaatteiden käyttäjä

Dimexin työvaatteiden hankinnasta vastaavassa työtehtävässä

Dimexin työvaatteiden huollosta ja korjauksista vastaavassa työtehtävässä

Kysymys 2:

Minkälaisia Dimexin työvaatteita pääasiassa käytät työssäsi? *

Työvaatteita

Henkilönsuojavaatteita

Ei koske minua

Kysymys 3:

Minkälaisia henkilönsuojavaatteita käytät? (standardi) Voit valita useamman vaihtoehdon *

- Kuumuudelta ja tullelta suojaava vaatetus (EN ISO 11612)
- Hitsauksessa ja vastaavissa töissä käytettävä suojavaatetus (EN ISO 11611)
- Näkyvä varoitusvaatetus ammattikäyttöön (EN 20471)
- Suojavaatetus, sähköstaattiset ominaisuudet (EN 1149-5)
- Suojavaatetus nestemäisiä kemikaaleja vastaan (EN 13034, tyyppi 6)
- Kylmältä suojaavat vaatekokonaisuudet ja vaatteet (EN 342)
- Suojavaatetus valokaaren termisiä vaaroja vastaan (IEC 61482-2 / EN 61482-2)
- Ei koske minua

Kysymys 4:

Minkälaisissa työtehtävissä pääasiassa käytät Dimexin työvaatteita? Voit valita useamman vaihtoehdon *

- Ulkotyö talvella
- Ulkotyö kesällä
- Sisätyö
- Ei koske minua
- Muu: _____

Kysymys 5:

Työvaatteiden korjaaminen

Korjaamisella tarkoitetaan työvaatteiden pienien ja/tai suurien kulumien tai käytöstä johtuvien vikojen kunnostamista. Korjaamista on esim. rikkonaisen kankaan paikkaaminen, saumojen uudelleenompelu tai osien vaihtaminen.

Kuinka kauan olet käyttänyt Dimexin työvaatteita *

- Alle vuoden
- 1-2 vuotta
- Yli kaksi vuotta
- Ei koske minua

Jos henkilö vastasi ei koske minua, hän siirtyi kysymykseen 9.

Kysymys 6:

Kuinka usein olet omassa käytössäsi havainnut Dimexin työvaatteen korjaamisen tarpeelliseksi? *

- Yhden kerran
- Kaksi kertaa
- Enemmän kuin kaksi kertaa
- En kertaakaan

Jos henkilö vastasi en kertaakaan, hän siirtyi kysymykseen 13.

Kysymys 7:

Minkäläinen korjauksentarve on ollut kyseessä? Voit valita useamman vaihtoehdon *

- Napin/nappien irtoaminen
- Takin vetoketju rikki
- Taskun vetoketju rikki
- Housun vetoketju rikki
- Kankaan kuluminen
- Kankaan repeäminen
- Sauman repeäminen
- Muu: _____

Kysymys 8:

Likaantuvatko Dimexin työvaatteet käytössäsi niin paljon, ettei niitä voi korjata ensimmäisen rikkoutumisen jälkeen? (esim. kontaminoituminen) *

- Kyllä, hyvin usein (noin 1 kerta kuukaudessa)
- Kyllä, usein (noin 3 kertaa vuodessa)
- Kyllä, silloin tällöin (noin 1 kerta vuodessa)
- Kyllä, harvoin (noin 1 kerran 5 vuodessa)
- Ei koskaan
- En osaa sanoa

Kysymys 9:

Oletko joskus itse korjannut tai korjauttanut käyttämiäsi Dimexin työvaatteita? *

- Olen itse korjannut
- Olen korjauttanut muualla
- Olen itse korjannut ja korjauttanut muualla
- En ole itse korjannut tai korjauttanut
- Ei koske minua

Jos henkilö vastasi olen itse korjannut, hän siirtyi kysymykseen 11.

Jos henkilö vastasi en ole korjannut/korjauttanut tai ei koske minua, hän siirtyi kysymykseen 13.

Kysymys 10:

Missä/miten olet korjauttanut Dimexin työvaatteita? Voit valita useamman vaihtoehdon *

- Ompelimossa omakustanteisesti
- Pesulassa omakustanteisesti
- Ompelimossa työnantajan kustannuksella
- Pesulassa työnantajan kustannuksella
- Läheinen/tuttava korjannut
- Muu: _____

Kysymys 11:

Olisitko todennäköisemmin korjannut/korjauttaanut korjausta tarvitsevan työvaatteen, jos Dimex tarjoaisi korjaamiseen sopivia tarvikkeita? Esim. samasta kankaasta oleva paikka, oikea nappi tai vetoketju *

- Olisi
- Ei olisi
- En osaa sanoa

Kysymys 12:

Kuinka usein olet korjannut tai korjauttanut Dimexin työvaatteita? *

Yhden kerran

2-3 kertaa

Enemmän kuin 3 kertaa

Kysymys 13:

Korjauspalvelu

Korjauspalvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa vioittunut tai rikkoutunut työvaate pitää korjata, jotta työnteko olisi turvallista.

Käyttäisitkö Dimexin korjauspalvelua? *

Käyttäisin

En käyttäisi

Käytän jo työnantajan tarjoamaa korjauspalvelua

Jos henkilö vastasi en käyttäisi tai käytän jo työnantajan tarjoamaa korjauspalvelua, hän siirtyi kysymyseen 19.

Kysymys 14:

Miksi käyttäisit Dimexin korjauspalvelua? Voit valita useamman vaihtoehdon *

Tuotteen elinkaaren pidentäminen

Rahan säästö (oletuksena uuden ostamisen olevan kalliimpaa kuin korjaus)

Helppous

Oman korjaustaidon puute

Ammattilaisen tekemä lopputulos

En osaa sanoa

Muu: _____

Kysymys 15:

Käyttäisitkö Dimexin korjauspalvelua omakustanteisesti? *

Kyllä

En

Jos henkilö vastasi en, hän siirtyi kysymykseen 19.

Kysymys 16:

Miten itse haluaisit toimia korjattavan työvaatteen kanssa? Valitse kolme sopivaa vaihtoehtoa *

Työvaatteen toimitus korjattavaksi postittamalla

Työvaatteen toimitus korjattavaksi Dimexille tai ompelimoon

Maksutapahtuma ennen korjausta

Maksutapahtuma korjauksen jälkeen

Arvioin itse korjauksen tarpeen

Dimex tai ompelimo arvioi korjauksen tarpeen

Kysymys 17&18:

Korjaustarpeen havaittuasi, miten haluaisit ottaa yhteyttä Dimexiin? Voit valita useamman vaihtoehdon *

Verkkosivut (yhteydenottolomake)

Sähköposti

Puhelin

En osaa sanoa

Muu: _____

Kuinka kauan työvaatteiden korjaamiseen saisi kulua aikaa? Voit valita useamman vaihtoehdon *

1 viikon

1-2 viikkoa

2-3 viikkoa

Enemmän kuin 3 viikkoa

Kysymys 19:

Viimeisiä viedään!

Jos olet Dimexin työvaatteiden käyttäjä, vaikuttaisiko korjaamisen kesto merkittävästi työsi tekemiseen? Voit valita useamman vaihtoehdon

Ei vaikuta, voin väliaikaisesti korvata työvaatteen korjauksen ajaksi

Vaikuttaa, en voi korvata työvaatetta korjauksen ajaksi

Vaikuttaa, ei ole mahdollisuutta/aikaa pestä vain yhtä työvaatekertaa

Muu: _____

Kiitos!

Vapaa kenttä ehdotuksille ja muille terveisille!

Oma vastauksesi _____