

Jere Kosunen

**PALVELUKOKONAISUUDEN JA LAA-
DUNHALLINNAN KEHITTÄMINEN VE-
NETELAKOINNISSA**

Opinnäytetyö

Veneteknologian koulutusohjelma

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät Jere Kosunen	Tutkinto Insinööri AMK	Aika Toukokuu 2017
Opinnäytetyön nimi Palvelukokonaisuuden ja laadunhallinnan kehittäminen vene- telakoinnissa		32 sivua 9 liitesivua
Toimeksiantaja Hopeasalmen telakka Oy		
Ohjaaja Lehtori Tapio Pilhjerta		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksen palvelunkokonaisuuden laatua ja löytää keinoja palvelun sekä laadunhallinnan kehittämiseen. Toimeksiantajana toimi Hopeasalmen telakka Oy, joka on erikoistunut isojen huviveneiden talvisäilytykseen ja korjaukseen. Yrityksen toimipisteet sijaitsevat Helsingissä ja Porvoossa.</p> <p>Työn ensimmäisessä osassa tutkittiin yrityksen nykytilaa asiakastyytyväisyyskyselyn ja henkilökunnan haastattelujen avulla. Tämän tavoitteena oli paikantaa toiminnassa olevia mahdollisia ongelmia, kerätä vertailutietoa yrityksen kahdesta eri toimipisteestä ja niiden toiminnasta sekä selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelua kohtaan. Tutkimuksen toisessa osassa tehtiin venealan kattojärjestö Finnboat ry:n kanssa yhteistyössä selvitystyö venetelakoiden ja -korjaamoiden laadunhallinnasta, jonka avulla pyrittiin löytämään mahdollisia ratkaisuja yrityksen toiminnan kehittämiseksi. Selvitystyön raportti löytyy työn liitteenä.</p> <p>Etenkin Helsingin toimipisteen asiakkaat olivat yrityksen toimintaan tyytyväisiä, mutta Porvoon toimipisteeltä löytyi asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella huomattavasti kehitettävää. Asiakaspalvelu paljastui tutkimuksen perusteella yhdeksi suurimmista toiminnan ongelmakohdista. Työnlaatuun asiakkaat olivat tyytyväisiä molemmilla toimipisteillä, mutta myös siinä oli havaittavissa selkeä ero Helsingin toimipisteen eduksi.</p> <p>Toiminnan kehittämiseksi organisaatiomuutos etenkin yrityksen johdossa olisi tutkimuksen mukaan välttämätön. Asiakaspalvelun ja myynnin tehostamisella sekä aktiivisemmalla työnjohdolla yrityksen olisi mahdollista menestyä huomattavasti paremmin. Toiminnan kehittämisen ja yrityksen jatkuvan kasvun mahdollistamiseksi ISO 9001 -sertifoidulle laadunhallintajärjestelmälle olisi tarvetta yrityksessä.</p> <p>Telakkatoiminnan vuosikierrosta johtuen opinnäytetyön aikana ei ehditty testaamaan ja mittaamaan löydettyjä keinoja yrityksen toiminnan kehittämiseen. Tästä huolimatta opinnäytetyön toimeksiantaja oli tyytyväinen työn tuloksiin ja niistä on huomattava määrä apua yrityksen kehittämiseen tulevaisuudessa.</p>		
Asiasanat telakointi, venepalvelu, laadunhallinta, asiakastyytyväisyys		

<p>Author (authors) Jere Kosunen</p>	<p>Degree Bachelor of Engineer- ing</p>	<p>Time April 2017</p>
<p>Thesis Title Development of Service and Quality Management at a Boatyard</p>		<p>32 pages 9 pages of appen- dices</p>
<p>Commissioned by Hopeasalmen telakka Oy</p>		
<p>Supervisor Tapio Pilhjerta, Senior Lecturer</p>		
<p>Abstract</p> <p>The objective of the thesis was to examine the quality of the commissioner's services and to find ways to develop the product and quality management. The commissioner, Hopeasalmen telakka Ltd, is specialised in winter storing and repairing of yachts. The company has two different yards which are located in Helsinki and Porvoo.</p> <p>In the first part of the thesis, the current state of the company was analysed with a customer satisfaction inquiry and by interviewing the employees of the company. The objective of this part was to identify the possible problems, collect comparison data of two different offices and their operations as well as analyse the satisfaction of the customers. The second part of the thesis included a report of other boatyards' quality management which was made in co-operation with the umbrella organisation of the Finnish marine industry Finnboat. The aim of this part was to find possible solutions for developing commissioner's operations. This report can be found as an appendix.</p> <p>Especially customers of the office in Helsinki were very satisfied with the company, but the inquiry revealed many parts of the operations which should be developed. According to the inquiry, the customer service proved to be the most important problem of the company. Customers were satisfied with the quality of the work, but there was a noticeable difference in favour of the boatyard in Helsinki.</p> <p>According to the results, the organisation structure should be changed to develop the company. By intensifying sales, customer service and supervision of work, the company could perform considerably better. In order to enable development and continuing growth, ISO 9001 certified quality management system is needed in company.</p> <p>Because of the annual schedule of the boatyard, the company was not able to test the results of the thesis. Nevertheless, the commissioned company was satisfied with the results of the thesis, and there will be noticeable benefit from them in the future.</p>		
<p>Keywords yacht storage, boat service, quality management, customer satisfaction</p>		

Sisällys

1. JOHDANTO	5
2. ALAN TULEVAISUUS.....	6
3. YRITYS.....	8
3.1. HISTORIA	9
3.2. NYKYTILA.....	10
4. MITÄ LAATU ON?.....	12
5. LAATU VENETELAKOINNISSA	13
5.1. VENETELAKOIDEN LAADUNHALLINTASELVITYS	15
5.2. VENETELAKOIDEN KÄYTTÄMÄT LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄT.....	16
6. ASIAKASTYYTYVÄISYYS	18
7. KYSELYTUTKIMUS.....	19
7.1. ASIAKASPALVELU.....	21
7.2. TYÖN LAATU.....	22
7.3. HINNOITTELU	23
7.4. KOKONAISUUS.....	24
8. HAASTATTELUT HENKILÖKUNNALLE.....	25
9. TULOKSET	26
10. YHTEENVETO.....	27
LÄHTEET	31
LIITTEET	

Liite 1. Venetelakoiden laadunhallintaselvitys

1. JOHDANTO

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Hopeasalmen telakka Oy:n venetelakoinnin palvelukokonaisuuden laatua ja löytää keinoja sen kehittämiseen. Hopeasalmen telakka Oy on Helsingissä, Mustikkamaalla sekä Porvoossa, Tolkkisissa toimiva venetelakka ja -korjaamo. Yrityksessä on yhteensä 11 työntekijää, joilla kaikilla on omat erikoisosaamisensa veneenkorjauksessa tai telakkatoiminnassa.

Tutkimus koostuu kahdesta eri kyselyihin perustuvasta osasta. Ensimmäinen osa sisältää telakan asiakkaille tehtävän palautekyselyn, jolla pyritään mittaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelua kohtaan sekä löytämään mahdollisia ongelmia yrityksen toiminnasta. Asiakaskyselyn avulla pystytään vertailemaan myös eri toimipisteiden välisiä mahdollisia eroja. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten vahvistamiseksi ja mahdollisten ongelmien varmistamiseksi haastatellaan myös yrityksen henkilökuntaa.

Toisen osan avulla perehdytään alaan kokonaisuudessaan. Finnboat ry:n kanssa yhteistyössä tehtävällä tutkimuksella selvitetään telakka- ja korjaamonalalla yleisesti käytettyjä ratkaisuja. Tämän selvityksen tulosten, muiden Suomen venealasta tehtyjen tutkimusten sekä yleisesti palvelualaa koskevien tutkimusten avulla pyritään löytämään parhaat ratkaisut Hopeasalmen telakka Oy:lle. Tutkimuksen tuloksena yrityksen kehityskohdat pyritään tarkentamaan ja löytämään parhaat vaihtoehdot ongelmien ratkaisemiseksi sekä palvelukokonaisuuden laadun parantamiseksi.

Viime vuosina huomattavasti kasvaneen yrityksen toiminta olisi elintärkeää saada myös palvelun laadultaan uudelleen nousuun. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää ratkaisuja yrityksen kasvukipuihin sekä luoda uusia toimintamalleja palvelun laadun varmistamiseksi.

Alan yrityksiltä vaaditaan jatkuvasti laadukkaampaa palvelua ja jatkuvaa kehittymistä (Vuorinen & Kurki 2010, 56). Laadukkaamman ja entistä tehokkaamman palvelun tuottaminen pitkällä tähtäimellä onkin työn merkittävimpänä tavoitteena.

Aihe opinnäytetyölle löytyi pitkän työkokemuksen seurauksena toimeksiantajayrityksessä. Mahdollista opinnäytetyön aihetta selvitettäessä nousivat yrityksen puolelta esille tarve asiakastyytyväisyyden mittaamisesta ja vertailu toimipisteiden välillä, sillä laajentuminen oli tuottanut yrityksessä haasteita. Saadakseen yritykselle mahdollisimman suuren hyödyn opinnäytetyöstä sekä ammattikorkeakoulun opinnäytetyön rakenteen toteutumiseksi mahdollisimman hyvin, määriteltiin työn tavoitteeksi löytää kehityskohtia yrityksen toiminnasta ja niihin mahdollisia ratkaisuja tutkimuksen perusteella.

2. ALAN TULEVAISUUS

Telakointi- ja korjaamoalan perusominaisuuksiin kuuluu poikkeuksellinen vakaus sekä melko varma, mutta hidaskasvu yleisestä taloustilanteesta riippumatta. Taantumana aikana esimerkiksi venekauppa sukeltaa ensimmäisten alojen joukossa, ja alkaa virkistyä vasta viimeisten joukossa. Telakoiden asiakkaat kuitenkin omistavat jo veneen, ja heidän tulee ylläpitää sitä säilyttääkseen veneen ja usein varsin suuren investointinsa arvon mahdollisimman hyvin. (Louhelainen 2017.)

Isot huviveneet yleistyvät ja keskimääräisen matkaveneen koko kasvaa hiljalleen. Uudet veneet kätkevät myös sisälleen aiempaan verrattuna huomattavan määrän tekniikkaa. Tämän seurauksena vain todella harvalla on riittävästi osaamista ja aikaa veneensä huoltamiseen itse. Veneiden huollossa ja ylläpidossa ollaan päätyvässä vastaavaan tilanteeseen kuin autojen puolella, jossa nykyautojen korjaaminen ja huoltaminen ovat siirtyneet ammattilaisten tehtäviksi ajotietokoneiden ja sähköohjattujen moottoreiden yleistyttyä. (Louhelainen 2017.)

Etenkin isoissa veneissä tilanne on nyt jo sama, mutta myös pienemmissä veneissä vastaava tilanne on yleistymässä nopeasti lisääntyvän ja monimutkistuvan tekniikan seurauksena. Viimeisten vuosien aikana etenkin nopeat 30 – 40-jalkaiset asuttavat moottoriveneet ovat kasvattaneet suosiotaan myös Suomessa. Saaristo halutaan kokea nykyään hieman nopeammin, koska kesäloman aikana täytyy ehtiä kokemaan myös kaikkea muuta. Perheiden kesälomia ei enää pyhitetä yksistään Itämeren saaristossa liikkumiselle vaan matkustelu, mökkeily ja lasten harrastukset näyttävät yhä merkittävämpää roolia. (Leeve 2017.)

Suuri huolenaihe myös telakoinnin puolella on isojen matkaveneiden rekisteröintiluvut (Leeve 2017). Venekauppa eli kulta-aikaansa vuoteen 2008 asti ja venemyynti veti todella hyvin. Tätä seuranneen taantumän jälkeen venekauppa ei Suomessa ole palannut enää entiselle tasolle etenkin isompien matkaveneiden puolella, vaikka hidasta elpymistä onkin ollut havaittavissa. (Pulli 2017.)

Hitaasti kasvaviin isompien veneiden rekisteröintilukuihin on etsitty syitä mm. Visio 2025 -tutkimuksessa, jossa Aalto-yliopiston, Turun yliopiston ja Hankenin tutkijat yhdessä Finnboatin silloisen toimitusjohtajan Jouko Hujun kanssa pohtivat venealan tulevaisuutta ja haasteita. Tutkimuksen mukaan kilpailu ihmisten vapaa-ajasta on kasvanut ja harrastuksia on entistä enemmän. Lisäksi veneily koetaan tulosten perusteella myös melko hankalana harrastuksena ja uusien veneilijöiden löytäminen onkin iso haaste koko alalle.

Viime vuosina vesillä liikkumisen vähentyminen vapaa-ajan harrastuksena on näkynyt etenkin vahinkovaurioiden korjausten vähenemisenä ja se on vaikuttanut monien korjauksiin keskittyvien yritysten tilaan (Leeve 2017). Telakoinnin ja huollon puolella kysyntä kuitenkin kasvaa jatkuvasti, mutta suhteellisen hitaasti (Louhelainen 2017).

Venealalla tulisikin pyrkiä entistä kokonaisvaltaisempaan palveluiden paketointiin aina uuden veneen myynnistä veneen talvisäilytyksiin ja huoltoihin esimerkiksi viiden ensimmäisen vuoden ajaksi ostotapahtumasta eteenpäin

(Vuorinen & Kurki 2010). Venetelakoilla ja maahantuojilla onkin paljon kehitettävää esimerkiksi autoalaan verrattuna, jossa asiakkaan elämä on tehty todella helpoksi auton hankinnan jälkeen.

Purjeveneiden ja pienempien moottoriveneiden osalta telakointipalveluiden hinnoittelua vääristää kaupunkien ja seurojen tarjoama taloudellinen tuki veneiden säilytykseen ulkokentillä. Tämän seurauksena yksityisten palveluntuottajien hinnoittelu usein koetaan liian kalliiksi. (Vuorinen & Kurki 2010.) Suomessa alan yritykset ovat varsin pieniä ja talkoo-periaatteella toimiva veneiden talvisäilytys seuran tai kaupungin tontilla onkin todella yleistä (Leeve 2017).

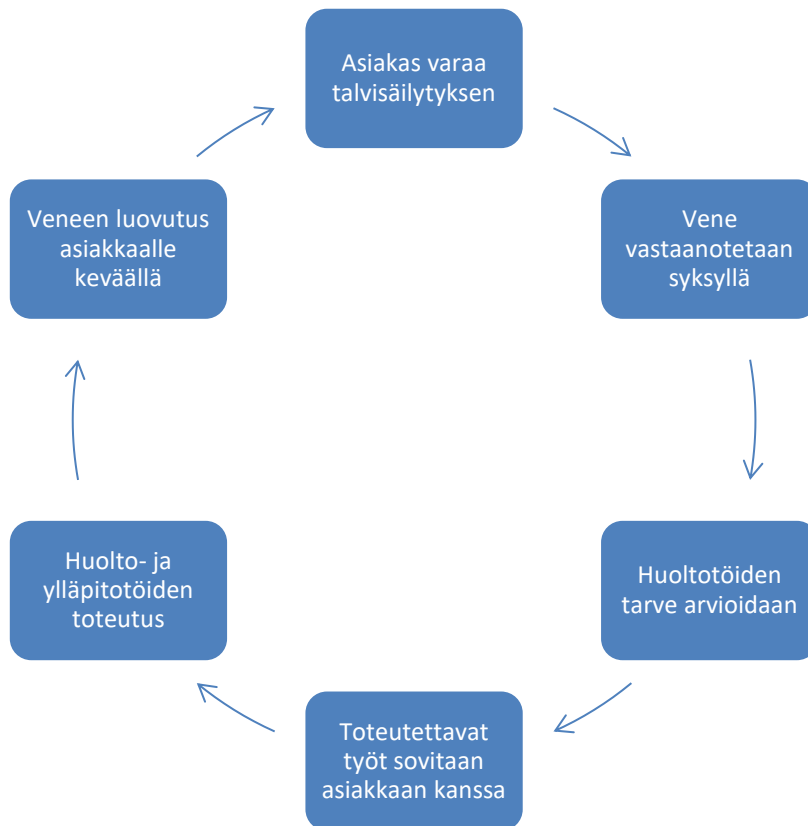
Tekniikan ja veneiden koon kasvun aiheuttaman ylläpidon hankaloitumisen lisäksi monia seurojen ja kaupunkien veneiden talvisäilytykseen käyttämiä tontteja suunnitellaan kuitenkin rakennettavaksi asuinalueiksi etenkin pääkaupunkiseudulla. Merkit viittaavat siis siihen, että telakointipalveluiden kysyntä tulee jatkuvasti kasvamaan. Uusien veneiden myyntiluvut ratkaisevat kasvun nopeuden, mutta kasvua on joka tapauksessa odotettavissa. (Louhelainen 2017.)

ICOMIA:n vuosiraporttien mukaan vuodesta 2007 vuoteen 2015 telakoinnin, huoltojen ja korjausten kokonaismyynti (alv 0%) on kasvanut 15,5 miljonnasta eurosta 28,8 miljoonaan euroon. (ICOMIA, 2008; ICOMIA, 2016) Alan kannalta toivottavaa on, että venekauppa kotimaassa vilkastuu, jotta telakoiden palveluita käyttävien asiakkaiden määrä kasvaa myös tulevaisuudessa.

3. YRITYS

Hopeasalmen telakka Oy on Helsingissä, Mustikkamaalla sekä Porvoossa, Tolkkisissa aputoiminimellä Tolkkisten telakka toimiva veneiden telakointiin ja korjauksiin keskittynyt yritys. Yrityksen tärkein tuote on isojen huviveneiden talvisäilytys ns. ”avaimet käteen” -periaatteella lämpimässä hallissa. Talven aikana veneisiin tehdään kaikki ylläpitotyöt kuten moottoreiden huollot sekä

vahaus- ja maalaustyöt. Tämän lisäksi lähes kaikki asiakkaat tilaavat veneisiin erilaisia ja yksilöllisiä laiteasennus- sekä kunnostustöitä.



Kuva 1. Venetelakoinnin prosessikuvaus.

Telakointipaikat halleista myydään pääsääntöisesti kevään ja kesän aikana. Joitakin paikkoja tilanteesta riippuen myydään vielä syksyn alussa, jos halleissa on tilaa. Veneitä vastaanotetaan telakalle ja valmistellaan talvisäilytystä varten elokuusta marraskuuhun asiakkaan toiveesta riippuen. Joitakin viranomaisveneitä tai satunnaisten yksityisten asiakkaiden veneitä telakoidaan vasta joulukuun puolella, mikäli sää sen sallii. Talven aikana ylläpito- ja korjaustyöt tehdään valmiiksi ja veneiden luovutukset asiakkaille tapahtuu huhti-, touko- ja kesäkuun aikana.

3.1. HISTORIA

Hopeasalmen telakka on vuonna 1998 Helsinkiin Mustikkamaalle perustettu yritys. Kyseisellä tontilla on ollut venetelakka jo vuodesta 1911 ja vuosituhanen vaihteen lähestyessä päätti edellinen telakoitsija jäädä eläkkeelle ja myydä tontin vuokraoikeuden eteenpäin. (Kohonen 2013.) Alkuajoistaan asti

yrityksellä on ollut selkeä suunta kasvattaa toimintaansa jatkuvasti siinä myös onnistuen. Isoja veneitä telakoidessa kasvu vaatii suuria investointeja kaluston ja toimitilojen muodossa. Suurimpana haasteena vuosien saatossa yrityksellä onkin ollut saada rakennettua riittävä infrastruktuuri. Vuodesta 2009 Mustikkamaalla ollaan voitu nostaa jopa 40 tonnin painoisia aluksia yrityksen omalla kalustolla ja säilyttää sekä korjata ne 2008 ja 2009 rakennetuissa halleissa.

Vuosina 2013–2015 yrityksellä oli vuokrattuna lisää lämmintä hallitilaa ensin Vuosaaresta ja sittemmin Hernesaaresta, mutta molemmat paikat olivat varsin haastavia toiminnan kannalta. Kesällä 2015 yritys avasikin Porvoon Tolkisiin toisen toimipisteensä, joka tarjoaa todella hyvät tilat veneiden telakointiin yhteensä noin 8000m²:n talvisäilytykseen tarkoitetulla hallilla sekä kahdella noin 500m²:n korjaamotilalla, jotka mahdollistavat isotkin korjaus- ja saneerausprojektit. (Kosunen 2017.)

3.2. NYKYTILA

Yrityksen nykytilaa esittelevä luku pohjautuu Hopeasalmen telakka Oy:n toimitusjohtajan Pekka Kosusen (2017) haastattelussa esittelemiin näkemyksiin yrityksen tilasta. Yrityksen johdossa hän on toiminut aina vuodesta 1998 lähtien.

Yritys työllistää tällä hetkellä 11 työntekijää. Lisäksi tiiviissä yhteistyössä on samaan yritysryhmään kuuluvat Emsalö Båtupplag Ab sekä HanSail Oy. Emsalö Båtupplag Ab on Porvoossa toimiva venetelakka ja -korjaamo, joka työllistää yhteensä viisi henkilöä ja HanSail Oy on yhteensä neljän saksalaisen purje- ja moottorivenemerkin maahantuojana toimiva yritys.

Hopeasalmen telakka Oy:n toiminta on laajentunut viimeisten vuosien aikana melko paljon ja asiakaskunta kasvanut huomattavasti. Viimeisen viiden vuoden aikana sekä yrityksen liikevaihto että työntekijöiden määrä ovat yli kaksinkertaistuneet. Lisäksi kesällä 2015 yritys avasi toisen toimipisteensä Tolkisiin, sillä Mustikkamaan toimitilat kävivät ahtaiksi. Sekä Mustikkamaan,

Tolkkisten että Emäsalon sijainneissa, erikoisosaamisissa sekä infrastruktuureissa on omat hyvät ja huonot puolensa, mutta yhdessä ne toimivat hyvin toisiaan tukien.

Hopeasalmen telakka Oy:n etuna on tällä hetkellä se, että yrityksen omasta henkilökunnasta löytyy vaativiinkin korjauksiin, saneerauksiin ja asennustöihin sekä noin 200 veneen vuosittaiseen ylläpitoon kaikki tarvittava ammattitaito. Oman asiakaskunnan ollessa riittävän laaja, sen on ollut mahdollista palkata vakituisiksi työntekijöiksi entistä enemmän oman alansa erityisosaajia. Isojen veneiden tekniikan ja rakenteiden ollessa varsin monimutkaisia, on elinehtona se, että yrityksestä löytyy erikoisosaajia esimerkiksi puutöihin, luji-temuovistöihin, sähkötöihin sekä eri moottoreiden vaatimiin huoltotöihin.

Suhteellisen isosta henkilökunnasta ja pienestä alihankkijaketjusta on omat etunsa sekä haittansa. Hyvinä puolina on se, että osaamista löytyy tehtävään kuin tehtävään aina. Haasteena Hopeasalmen telakka Oy:llä on se, että vaikka oman alansa erityisosaajia löytyy, tulisi lähes kaikilla olla myös riittävä yleinen tieto- ja taitotaso yleisimmistä veneiden rakenteista ja tekniikoista, jotta toiminta olisi tarpeeksi sujuvaa. Etenkin yleisimpien sähkötöiden ja yksinkertaisten vianetsintöjen tulisi onnistua lähes kaikilta. Vastaava ongelmasta kärsivät monet, sillä pienet yritykset eivät kestä yhtään heikkoa lenkkiä henkilöstössään.

Tolkkisiin laajentumisesta lähtien yrityksen koko henkilökunta on työskennellyt talvet Tolkkisissa. Kevään, kesän ja syksyn ajan henkilökunta on jakautunut molemmille toimipisteille. Etenkin moottori- ja sähkötöihin erikoistuneet työskentelevät vaihtelevasti eri toimipisteillä avoveden aikaan, sillä korjattavia veneitä on tuolloin sekä Porvoon että Helsingin toimipisteillä.

Hopeasalmen telakka Oy:n tavoitteena on:

1. Kasvattaa toimintaansa jatkuvasti
2. Vastata asiakkaiden toiveisiin entistä paremmin ja kokonaisvaltaisemmin
3. Erottua kilpailevista yrityksistä kaikista kattavimmalla palvelutarjonnalla ja

4. Identifioitua yrityksenä, jolta onnistuvat sujuvasti kaikki ison huviveneen vaatimat ylläpito-, kunnostus- ja korjaustyöt.

4. MITÄ LAATU ON?

Laadun merkitys on laajentunut huomattavasti, eikä laadulla enää tarkoiteta pelkästään fyysisen tuotteen laatua. Nykypäivänä aina pk-yrityksien tuottamista palveluista julkishallintoon voidaan soveltaa laatukäsitettä organisaation toiminnan mittarina. (Lecklin 2006.)

Nykypäivänä laadun määrittää pitkälti asiakkaat ja tuotetta voidaan pitää laadukkaana asiakkaan ollessa tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun. Laatuun tähdätessä yrityksen tulisi täyttää asiakkaidensa tarpeet mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti. Yrityksen laadukas toiminta pitää sisällään niin toiminnan jatkuvan kehittymisen kuin myös työn sujuvuuden ja virheettömyyden aina markkinoinnista työn valmistumiseen. (Lecklin 2006.)

Korkealla laadulla yrityksen on mahdollista saavuttaa sekä sisäisesti että ulkoisesti huomattavia etuja. Kun esimerkiksi venekorjaamon työ on korkealaatuista ja virheetöntä, se saavuttaa huomattavan edun kustannustehokkuudessaan, kun samaa korjausta ei tarvitse tehdä useaan kertaan takuutyönä tai omalla huolimattomuudella aiheutettujen vahinkojen korjaamiseen ei tarvitse käyttää kallisarvoista aikaa. (Louhelainen 2017.) Lisäksi tyytyväinen asiakas palaa yhä uudelleen ja uudelleen yrityksen asiakkaaksi ja laadukkaan tuotteen tai palvelun maine kiirii myös ilman erillisiä markkinointikustannuksia (Nupponen, 4).

Laadunhallinnalla haetaan jatkuvaa kehitystä yrityksen suorituskykyyn ja prosesseihin, jotta asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen tuotteita tai palveluita kohtaan pysyisi korkealla ja kasvaisi entisestään (Finanssialan Keskusliitto). Prosessien tehostaminen ja toiminnan toistettavuuden lisääminen ovat tyypillisiä laadunhallinnan tunnusmerkkejä. Lisäksi toiminnan mittaaminen ja pyrkimys jatkuvaan toiminnan kehittämiseen korostuvat laadunhallinnassa.

Laadulla yritys voi näin ollen saavuttaa kilpailuetua sekä suurempaa markkinaosuutta alallaan. Laatu on siis ratkaisevassa osassa päättämässä myös yrityksen kohtalosta pitkällä tähtäimellä. Olennaisena osana laadussa on jatkuva suorituskyvyn parantaminen, jotta kilpailussa on mahdollista pysyä mukana. (Lecklin 2006.)

5. LAATU VENETELAKOINNISSA

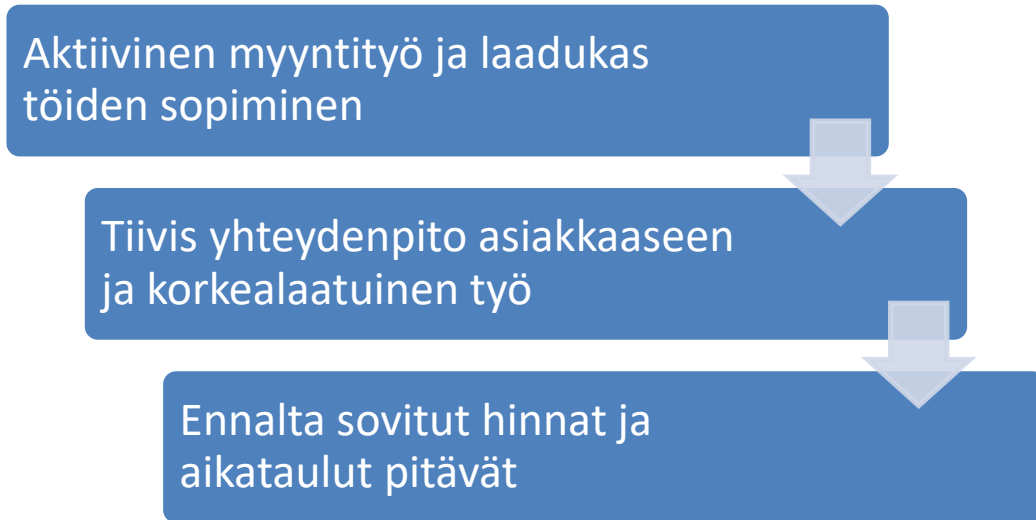
Tämän luvun kuvaus venetelakoinnin laadusta perustuu Louhelaisen (2017) ja Leeven (2017) pohdintoihin ja näkemyksiin siitä, kuinka he kokeneina venealan ammattilaisina uskovat asiakkaiden suhtautuvan venetelakoinnin vaatimuksiin ja millaiseksi he uskovat asiakkaan kokevan laadukkaan venetelakan.

Asiakkaiden vaatimukset ja toiveet vaihtelevat telakointipalveluiden osalta huomattavasti. Osa veneilijöistä kaipaa palvelua, jossa telakka tekee kaikki työt ja asiakas voi keskittyä vain ja ainoastaan veneilystä nauttimiseen. Toisille veneilijöille veneen kunnostus taas kuuluu tärkeänä osana veneilyyn ja he kaipaavat useimmiten tilaa, jossa kunnostaa venettään. Näin ollen selkeä profiloituminen myös venetelakoinnissa on eduksi.

Monet alan yrityksistä myyvät nykypäivänä telakointipalvelua, joka kattaa kaikki veneen ylläpitoon tarvittavat palvelut. Huviveneiden kasvaessa jatkuvasti veneen kaikkien ylläpitotöiden tekeminen ja veneen kunnosta huolehtiminen on ostettu kyseisiä palveluita myyiltä yrityksiltä. Toisten veneenomistajien kohdalla se tarkoittaa jopa sitä, että vene noudetaan syksyllä asiakkaan omalta laituripaikalta telakan toimesta ja palautetaan kevään tullessa veneen omalle laituripaikalle. Tämän jälkeen omistaja voi aloittaa veneilykauden huolletulla ja ammattilaisten toimesta ylläpidetyllä veneellä huolettomin mielin.

Kun palvelukokonaisuus kasvaa, eikä veneen omistaja talven aikana välttämättä kertaakaan käy veneellä, tulee telakan henkilökunnan tuntee jokaisen veneen tekniikka todella hyvin. Etenkin isojen moottoriveneiden tapauksissa

telakat tuntevat monesti veneen omistajaa paremmin veneen sisäänkätkemän tekniikan, sillä vain harvan veneilijän tietotaito ja kiinnostus riittävät niin kattavaan venetekniikkaan perehtymiseen.



Kuva 2. Asiakassuhteen ylläpitäminen.

Asiakkaan arvostamia laadukkaan telakan ominaisuuksia on monia. Laatuun vaikuttavat kaikki tapahtumat aina markkinoinnista alkaen. Laatu venetelakoinnissa muodostuu niin työn kuin asiakaspalvelun laadusta, yhteydenpidosta ja sovittujen asioiden paikkansapitävyydestä, nopeasta reagointikyvystä sekä yrityksen ilmeestä ja tilasta, johon vaikuttavat niin toimitilojen kuin kaluston kunto ja siisteys sekä ilmapiiri yrityksessä.

Lisäksi asiakkaat odottavat telakalta sitä, että oman alan ammattilaiset toimivat ennakoivasti asiakkaidensa veneiden kunnon suhteen eli ilmoittavat mahdollisesta viasta ja sopivat korjauksesta, jos löytävät veneistä huonokuntoisia osia tai rakenteita. Veneenomistajille pahin takaisku lyhyessä Suomen kesässä on se, ettei vene omien kesälomien aikana jostain syystä ole käyttökunnossa. Yhteydenpito asiakkaan ja telakan välillä onkin äärimmäisen tärkeää.

5.1. VENETELAKOIDEN LAADUNHALLINTASELVITYS

Luku perustuu liitteenä (Liite 1) olevaan venetelakoiden laadunhallintaselvitykseen. Koska venetelakoiden ja -korjaamoiden toimintatavoista ei ollut saatavilla laadukasta tietoa, opinnäytetyön yhteydessä tehtiin selvitystyö venealan kattojärjestö Finnboat ry:lle ja sen telakka- ja korjaamoyhdistykselle. Selvitys piti sisällään jäsenyritysten yrittäjille ja ylimmille toimihenkilöille suunnatun kyselyn yritysten laadunhallinnasta ja asiakastyytyväisyyden mittaamisesta.

Kysely lähetettiin Finnboat ry:n sähköpostilistan kautta kaikille telakka- ja korjaamoyhdistykseen kuuluville, eli yhteensä 57:lle yritykselle. Kyseisistä yrityksistä yhteensä 27 vastasi kyselyyn vastausprosentin ollen näin 47,3 %. Kyselyyn vastanneista yrityksistä 40,7 % oli pieniä, 1–3 henkeä työllistäviä yrityksiä, joka kuvaa varsin hyvin alan yritysten kokoa. Suurimmissa yrityksissä omia työntekijöitä oli 9-14.

Kaikista pienimpien eli 1–3 henkeä työllistävien yritysten toimintaan järjestelmällä tai sen puuttumisella ei ole juurikaan merkitystä, sillä kyseisten yritysten vastaukset yrityksen kasvusta ja kannattavuuden parantumisesta ovat todella vaihtelevia. Sen sijaan isompien telakoiden toimintaan järjestelmä tuo tulosten perusteella selkeätä lisäarvoa, sillä isompien yritysten vastaukset jakautuvat kaikista selkeämmin.

Alalla vallitsee myös todella vaihtelevat käytännöt asiakastyytyväisyyden mittaamisesta. Iso osa yrityksistä ei ikinä ollut mitannut asiakkaidensa tyytyväisyyttä palveluaan kohtaan. Myös asiakastyytyväisyyden mittaamisella löydettiin olevan vaikutusta toiminnan kehittymiseen.

Liitteenä löytyvästä raportista löytyvät selvityksen tulokset. Raportissa on esitetty tulokset muun muassa laatujärjestelmien ja asiakastyytyväisyyskyselyiden merkityksestä yrityksen kehitykseen. Selvitystyön tuloksista on havaittavissa laadunhallintajärjestelmien ja asiakastyytyväisyyden mittaamisen vaikutukset yrityksen toimintaan.

Finnboat ry:lle tehdyn selvitystyön tuloksista on nähtävissä alan viime vuosien yleinen kehitys. Monet yritykset ovat kasvattaneet toimintaansa investoimalla isompiin toimitiloihin, mutta samalla joutuneet kamppailemaan kannattavuutensa kanssa. Tarjonnan lisääntyessä huomattavasti on hintoja jouduttu laskemaan ja sen myötä monien toimitilainvestointien kannattavuuslaskelmat ovat muuttuneet.

5.2. VENETELAKOIDEN KÄYTTÄMÄT LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄT

Suurin osa Suomen venetelakoista ja -korjaamoista on melko pieniä yrityksiä. Yli kymmenen henkeä ympärivuotisesti työllistäviä venetelakoita on alle kymmenen, joten Hopeasalmen telakka Oy on jo nyt yksi alansa isoimmista yrityksistä (Liite 1.).

Alan toimijoiden koostuessa pienistä toimijoista, ovat laatujärjestelmät alalla varsin harvassa. Tämän seurauksena venealan kattojärjestö Finnboat on luonut vene- ja venetarvikeliikkeiden sekä telakoiden ominaispiirteet huomioon ottavan Laatukartta-työkalun alan yritysten avuksi. Toimintansa kehittämiseksi noin kymmenen venetelakkaa on luonut käyttöönsä Laatukartan. Lisäksi muutamilla pääkaupunkiseudun venekorjaamoilla on käytössään ISO 9001 -laatujärjestelmät.

ISO 9001

ISO 9001 on yleisesti yritysten ja eri organisaatioiden käyttöön tarkoitettu laadunhallintajärjestelmä. Sen tarkoituksena on varmistaa tuotteen tai palvelun laatu, ja auttaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden täyttämässä. ISO 9001 -standardin laadunhallintajärjestelmät keskittyvät Suomen sertifiointiliiton mukaan etenkin seuraaviin kohtiin organisaation toiminnan kehittämisessä:

1. Asiakaskeskeisyys
2. Johtajuus
3. Ihmisten täysipainoinen osallistuminen
4. Prosessimainen toimintamalli

5. Parantaminen
6. Näyttöön perustuva päätöksenteko
7. Suhteiden hallinta

Vuonna 2015 päivitetty ISO 9001:2015 -versiossa on kiinnitetty erityisesti huomiota standardin soveltumiseen myös pienille ja palveluita tuottaville yrityksille. Muita painotuskohteita ISO 9001 -laatujärjestelmissä ovat prosessien tehokkuus, johtajuus sekä kilpailukyvyn ja asiakastyytyväisyyden parantaminen. Lisäksi järjestelmällä pyritään lisäämään johdon sitoutumista toimintaan ja henkilökunnan panosta laadunhallinnan kehittämiseen. (Suomen sertifiointiliitto 2015a.)

ISO 14001 on tyypillisesti samalla auditoitava ympäristöjärjestelmä, joka tähtää esimerkiksi jätteiden ja materiaalihävikin minimoimiseen, ympäristövahinkojen välttämiseen sekä niiden aiheuttamien vahinkojen torjuntaan. Molemmat järjestelmät tarkistetaan ulkopuolisen auditoijan toimesta vuosittain, jolloin varmistetaan se, että edellisessä auditoinnissa huomattuihin epäkohtiin on tehty tarvittavat korjaukset ja toiminta parantuu jatkuvasti. (Suomen sertifiointiliitto 2015b.)

Muutamilla venetelakoilla- ja korjaamoilla on käytössään ISO 9001 ja ISO 14001 järjestelmät. Toiminnan jatkuva parantaminen, virheiden ja kehityskohdeiden löytäminen sekä kehitystyön toteutuminen on telakoiden toimesta mainittu kyseisen järjestelmän merkittävimmiksi eduiksi (Liite 1.).

Finnboatin laatusertifikaatti

Laatukartta on varta vasten veneliikkeiden ja -telakoiden tarpeisiin tehty työkalu toiminnan kehittämiseen. Alan yritykset ovat tyypillisesti varsin pieniä ja sen takia laatukartta kehitettiin yksinkertaiseksi ja helposti toteutettavaksi työkaluksi. Laatukartan lopputuloksena yritykselle valmistuu hyvien käytäntöjen mukainen toimintaopas ja ulkoisen arvioinnin perusteella Finnboat ry myöntää laatusertifikaatin. (Finnboat ry.)

Valitettavasti laatukarttojen päivitys on monelta yritykseltä jäänyt väliin ulkoisen paineen puuttumisen sekä pienyrittäjien muiden kiireiden seurauksena. Toimiessaan hanke olisi ollut erittäin hyvä ja hyödyllinen vastaten alan tarpeisiin täydellisesti. Tämänkin selvityksen tulosten perusteella laatukartasta on ollut yrityksille hyötyä ja toivottavasti sitä saadaan vielä kehitettyä tulevaisuudessa, sillä vastaavalle pitkäkestoista kehitystä tukevalle työkalulle olisi alalla käyttöä ja kysyntää. (Liite 1.)

Selvitystyössä tehdyssä kyselyssä vastaajat ovat maininneet, että:

1. Oman toiminnan kriittinen tarkasteleminen kehittämisen perusteena
2. Palvelujen tuottaminen laadukkaasti myös asiakkaan silmin

ovat olleet laatusertifikaatin merkittävimmät edut yrityksen toiminnalle. (Liite 1.)

6. ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakas toimii jokaisen yrityksen toiminnan arvioijana ja on siten jokaiselle yritykselle äärimmäisen tärkeä mittari toiminnan laadusta. Asiakastyytyväisyys toimii myös hyvänä indikaattorina myynnin kehittymiselle. Tyytyväiset asiakkaat ovat todennäköisemmin uskollisia yrityksen palveluita kohtaan ja suosittelevat yritystä myös eteenpäin. (Lecklin 2006.)

Kun yritys pystyy ylläpitämään asiakassuhteitansa ja tuntemaan asiakaidensa tarpeet niin hyvin, että asiakkaiden odotuksen ylitetään, on yritys vahvoilla kilpailijoihinsa verrattuna. (Finanssialan Keskusliitto, Laatukäsikirjan laatimismalli.)

Temkin Groupin tekemän tutkimuksen mukaan asiakaskokemuksen parantamiseen panostavat yritykset menestyvät paremmin kaikilla toimialoilla. Tällöin yritys saavuttaa paremman tuloksen, sillä asiakkaiden valmius maksaa enemmän yrityksen palveluista kasvaa. Myös uskollisuus yritystä kohtaan kasvaa ja he todennäköisemmin suosittelevat yritystä myös muille. (Nupponen, s.a.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Laadukkaasti mitatulla ja analysoidulla asiakastyytyväisyyden mittauksella yritys saa arvokasta tietoa tilastaan. Tyytyväisyyden mittaamisessa on tärkeää tavoittaa riittävän suuri osa asiakaskunnasta. Vastausprosentin kasvassa myös mittauksen uskottavuus kasvaa

Yrityksen toiminnasta riippuen on monia eri keinoja mitata asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväisyyttä voidaan mitata laaja-alaisesti tehtävällä kyselyllä ja toisessa ääripäässä toimivat yksinkertaiset ja universaalia kieltä puhuvat hymiöt, jotka kuvaavat asiakkaan tyytyväisyyttä asioinnista liikkeessä tai yrityksen kotisivuilla.

Mahdollisen negatiivisen palautteen takia etenkin on tärkeää, että kerätty palaute olisi mahdollisimman reaaliaikaista. Nupposen (2015) mukaan tällöin yritys pystyy nopeammin korjaamaan virheet ja asiakaskokemus on vielä mahdollista muuttaa positiiviseksi. Negatiivinen palaute onkin erityisen tärkeää käydä huolellisesti läpi, jottei yrityksen prosesseissa toistettaisi enää tulleisuudessa samoja virheitä.

7. KYSELYTUTKIMUS

Vuoden 2016 kevään ja kesän aikana Hopeasalmen telakka Oy:n asiakkaille lähetettiin tyytyväisyyskysely yrityksen toiminnasta. Kyselyn tavoitteena oli hahmottaa mahdollisia ongelmakohtia yrityksen toiminnassa ja luoda perusta pitkäjänteiselle tyytyväisyyden mittaamiselle yrityksessä. Kyseessä oli ensimmäinen talvisäilytyskausi Tolkkisiin laajentumisen jälkeen.

Kysely päädyttiin toteuttamaan sähköisesti, sillä yrityksen kattavasta asiakasrekisteristä löytyi lähes kaikkien asiakkaiden sähköpostiosoitteet. Muutamat yrityksen asiakkaista eivät käytä sähköpostia, joten heille kyselyä ei lähetetty. Kysely pyrittiin pitämään yksinkertaisena ja helppokäyttöisenä myös mobiililaitteella vastatessa, jotta mahdollisimman moni yrityksen asiakkaista vastaisi kyselyyn.

Kysely lähetettiin sähköpostitse 160:lle veneenomistajalle, joilla oli edeltävänä talvena vene tai useampia veneitä talvisäilytyksessä joko Porvoossa tai Helsingissä Hopeasalmen telakka Oy:llä. Linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostilla, kun kaikki työt telakointiin ja korjauksiin liittyen oli laskutettu ja telakointi merkitty valmiiksi yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään.

Asiakkaille linkki kyselyyn lähetettiin neljässä erässä, jotta kyselyn reaaliaikaisuus olisi mahdollisimman hyvä. Ensimmäisinä, aikaisin keväällä luovutettujen veneiden asiakkaille kysely lähti ensimmäisenä ja niille asiakkaille, joiden veneet luovutettiin vasta kesäkuun aikana, kysely lähetettiin viimeisenä. Asiakkaille, joilla oli useampi vene telakoitavana yrityksellä, lähetettiin kysely vain yhden kerran.

Telakointiprosessin pituus ja asiakassuhteiden erilaisuus hankaloittivat kyselyn tekemistä huomattavasti. Tyytyväisyyttä yrityksen tuotetta kohtaan ei ollut järkevää mitata ennen kuin vene oli luovutettu asiakkaalle. Yleisesti käytetty asiakaspalvelun mittauskaan ei toimeksiantajayrityksen toimintaan sopinut, sillä osa asiakkaista tuo veneensä syksyllä ja hakee pois keväällä työajan ulkopuolella. Tällöin yhtään kohtaamista kasvoittain ei välttämättä synny, vaan kaikki palvelu hoidetaan joko sähköpostitse tai puhelimen välityksellä. Yritys ei ollut halukas mittaamaan yrityksen toimintaa aina välittömästi jokaisen asiakaspalvelukerran jälkeen, joten yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa päädyttiin toteuttamaan kysely sähköpostitse veneen luovutuksen jälkeen.

Kyselyyn vastasi yhteensä 71 asiakasta, joista 39 oli Porvoon toimipisteen asiakkaita ja 32 Helsingin toimipisteen. Vastausprosentiksi muodostui näin ollen 44,4 %. Vastausprosenttia voidaan näin ollen pitää varsin hyvänä.

Kyselyn avulla pystyttiin arvioimaan lisäksi toimipisteitä keskenään edellä mainituissa kategorioissa. Lisäksi yhdessä työn tilaajan kanssa sovittiin tutkimuksessa selvitettävän myös markkinointikanavien tehokkuutta ja yrityksen tavoitettavuutta.

Kyselyllä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia palvelun ja työn laadusta, hinnoittelusta sekä arvioitiin kokonaisuutta. Palvelua, työn teknistä laatua ja kokonaisuutta arvioivissa kysymyksissä vastaukset annettiin asteikolla 1–5, jossa vaihtoehto 1 kuvasi ”Ei lainkaan hyvää” ja vaihtoehto 5 ”Erittäin hyvää”. Hinnoittelun tasoa tutkivassa kysymyksessä vastaavalla asteikolla vaihtoehtoa 5 kuvaavana terminä oli ”Erittäin kallis” ja vaihtoehdon 1 kohdalla ”Ei lainkaan kallis”.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia esittelevissä kuvaajissa vaaka-akselilla on vastausvaihtoehdot ja pystyakselilla vastausten määrä prosentteina. Kuvaajista on lisäksi nähtävissä toimipisteiden väliset erot. Pystypalkit kuvaavat siis sitä, kuinka suuri osa asiakkaista on vastannut kyseisen vaihtoehdon.

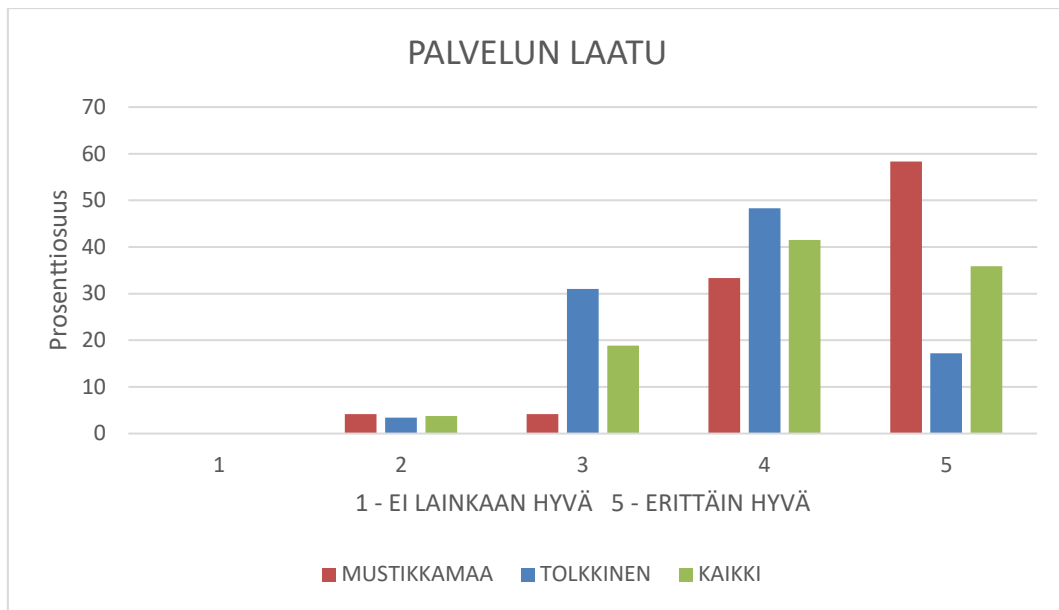
7.1. ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelussa korostuvat toimipisteiden väliset erot kaikista merkittävimmän. Telakoiden toiminnassa pitkät asiakassuhteet ovat tyypillisiä ja luottamusta asiakkaan ja telakan välillä rakennetaan monesti useita vuosia. Uusien asiakkaiden kohdalla ensimmäiset vuodet ovatkin usein todella ratkaisevia.

Porvoon toimipisteellä oli ensimmäisenä vuotena yritykselle uusia ennestään tuntemattomia veneitä suhteessa todella paljon. Tämän seurauksena kaikkien veneiden tekniikkaan ja asiakkaiden tarpeisiin ei ehditty perehtyä riittävästi.

Suurin osa Helsingin toimipisteen asiakkaista kokevat asiakaspalvelun erittäin hyväksi, kun taas Porvoossa yleisin vastausvaihtoehto oli hyvä. Helsingissä keskiarvo palvelun laadulle oli jopa 4,46 kun taas Porvoossa se oli 3,79. Toimipisteiden välinen ero oli palvelun osalta siis jopa 0,67 ja näin ollen kaikista mitatuista toiminnan osista ylivoimaisesti suurin.

Helsingin toimipisteen asiakkaista 94 % koki asiakaspalvelun hyväksi tai erittäin hyväksi kun taas Porvoossa vastaava luku 67 %.



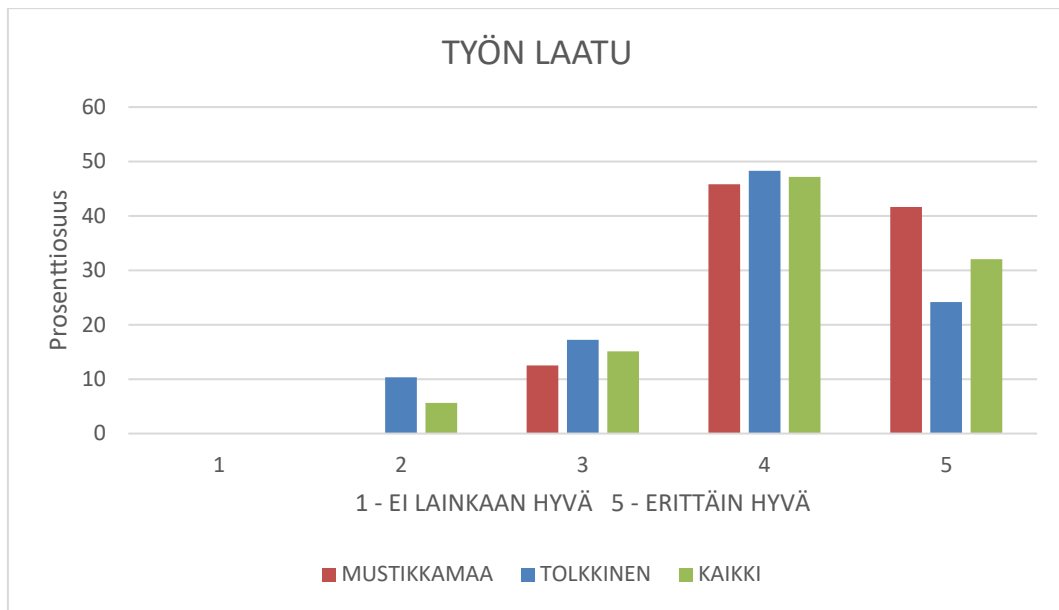
Kuva 3. Kyselytutkimuksen tulokset asiakaspalvelun laadusta.

7.2. TYÖN LAATU

Työn laadussa asiakkaat eivät kokeneet olleen yhtä suurta eroa toimipisteiden välillä. Helsingin asiakkaiden keskiarvo työn laadusta oli 4,29 ja Porvoon toimipisteellä keskiarvo oli 3,86. Eroa työn laadun osalta muodostui näin ollen 0,43 Helsingin toimipisteen eduksi.

Helsingin toimipisteessä myös työn laadun voidaan siis katsoa olevan todella hyvällä tasolla. Porvoon toimipisteellä tulisi pystyä kuroa edellä mainittua eroa umpeen ja etenkin pystyä välttämään selkeät laatu poikkeamat, joita suhteessa Helsingin toimipisteeseen on huomattavasti enemmän.

Helsingin toimipisteen asiakkaista 88 % koki työn laadun erittäin hyväksi tai hyväksi, kun taas Porvoon toimipisteellä vastaava luku oli 72 %. Veneiden keskimääräisen koon ollessa suurempi Porvoon toimipisteellä on veneissä siellä myös huomattavasti enemmän tekniikkaa. Isoissa matkaveneissä pieninkin epäkohdan ilmeneminen veneen luovutuksen yhteydessä laskee tyytyväisyyttä työn laatuun. Lisäksi esimerkiksi kiillotettavaa pintaa on veneessä huomattavasti enemmän, joten inhimillisiäkin poikkeamia vahaus- tai kiillotustyön laadussa tapahtuu tällöin suhteessa veneiden määrään useammin.



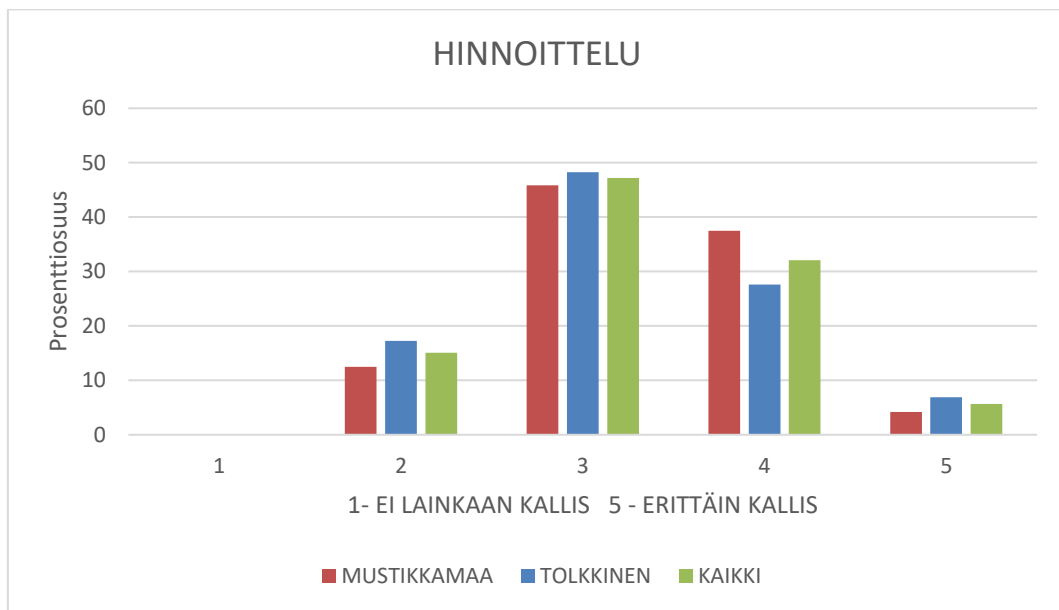
Kuva 4. Kyselytutkimuksen tulokset työn laadusta.

7.3. HINNOITTELU

Hinnoittelun kohdalla erot toimipisteiden välillä tasoittuvat huomattavasti. Se onkin luonnollista, sillä Helsingin toimipisteellä veneen talvisäilytys on varsin kallista sekä ulkona että lämpimässä hallissa ja hinnoittelu perustuukin juuri työn ja palvelun korkeaan laatuun sekä keskeiseen sijaintiin lähellä Helsingin keskustaa. Porvoossa vastaavalle telakointipalvelun tasolle ei ensimmäisenä vuonna ylletty kyselynkään tulosten perusteella, mutta vastaavasti hintataso oli matalampi.

Hinnoittelun osalta erot vastauksissa olivat kuitenkin kaikista pienimmät ja eroa toimipisteiden välillä oli vain 0,09 niin, että Helsingin toimipiste koettiin hieman kalliimmaksi. Porvoossa keskiarvo hinnoittelun kohdalla oli 3,24, kun taas Helsingissä keskiarvo oli 3,33. Asiakkaat kokivat palvelun pääosin hinnoittelultaan kohtuulliseksi, joskin joukosta löytyi myös niitä, joiden mielestä yritykset palvelut selkeästi ovat liian kalliita.

Porvoossa 92 % asiakkaista vastasi hinnoittelua koskevaa kysymykseen vastausvaihtoehdon 2–4 kun taas Helsingin toimipisteellä vastaava lukema oli 97 %. Porvoossa palvelun koki selkeästi ylihintaiseksi yhteensä kolme vastaajaa ja Helsingissä yksi vastaaja.

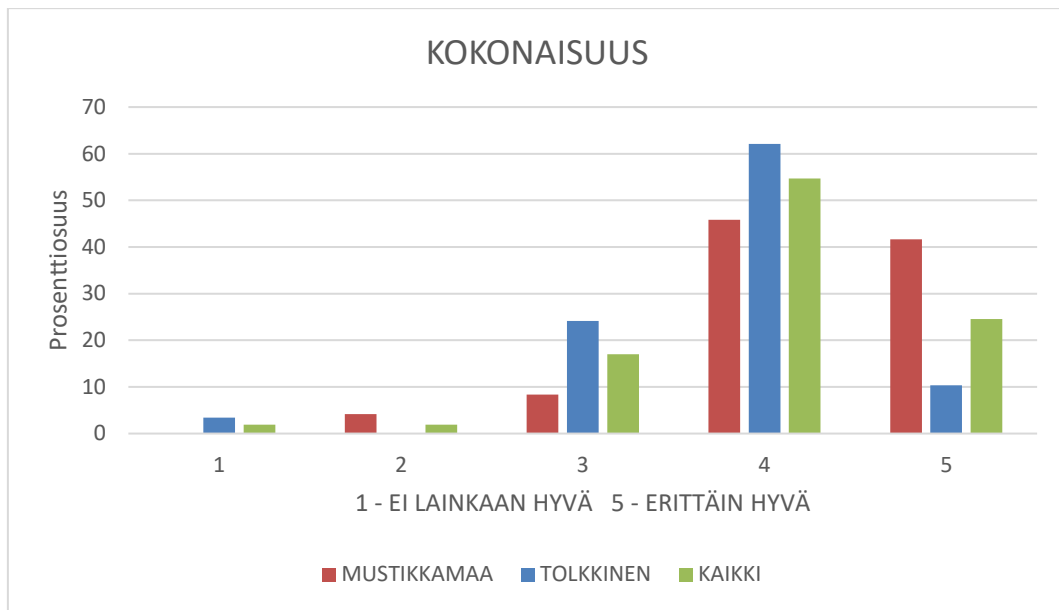


Kuva 5. Kyselytutkimuksen tulokset palvelun hinnoittelusta.

7.4. KOKONAISUUS

Kokonaisuutta mitattaessa erot toimipisteiden välillä käyvät hyvin ilmi. Yli 40 % Helsingin toimipisteen asiakkaista arvioivat toiminnan kokonaisuutena erittäin hyväksi, kun taas Porvoossa vain 10 % asiakkaista antoivat kokonaisuudesta parhaan mahdollisen arvosanan.

Keskiarvoksi muodostui Helsingissä 4,25 ja Porvoossa 3,76 toimipisteiden välisen eron ollessa 0,49. Erittäin hyväksi tai hyväksi vastausvaihtoehdoilla 4–5 kokonaisuuden arvioi Helsingin toimipisteen asiakkaista 88 % kun taas vastaava lukema Porvoon toimipisteen asiakkaiden joukossa oli 74%.



Kuva 6. Kyselytutkimuksen tulokset palvelun kokonaisuudesta.

8. HAASTATTELUT HENKILÖKUNNALLE

Opinnäytetyön yhteydessä haastateltiin toimeksiantajayrityksen työntekijöitä. Haastattelut tehtiin suullisesti vuoden 2017 alussa ja niissä pyrittiin selvittämään sitä, mitkä kohdat yrityksen toiminnassa sekä johdon että muun henkilökunnan mielestä ovat ongelmallisia. Haastattelut olivat tutkimuksen kannalta tärkeitä, sillä ne toivat esille täysin uusia näkökulmia yrityksestä. Niiden avulla oli myös helpompi tulkita asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia löytäen todelliset ongelmakohdat toiminnasta.

Haastattelut vahvistivat kokonais kuvaa yrityksestä ja niiden seurauksena oli mahdollista varmistua opinnäytetyössä aiemmin havaittujen tulosten oikeellisuudesta. Haastatteluissa tuli ilmi, että:

1. Työnjohto on toisinaan puutteellista. Puutteellisen työnjohdon seurauksena osa henkilökunnan kapasiteetista jää käyttämättä.
2. Lisätöitä asiakkaiden kanssa ei ehditä aina sopia tarpeeksi aikaisin.
3. Taloushallinto, yhteydenpito asiakkaisiin ja työnjohto muodostavat liian suuren kokonaisuuden yrityksen toimitusjohtajalle.

9. TULOKSET

Helsingin toimipisteen asiakkaista selkeästi suurin osa on kuvannut palvelun ja työn laatua sekä kokonaisuutta joko arvosanoilla ”Hyvä” tai ”Erittäin hyvä”, kun taas Porvoon toimipisteellä vastaukset ovat jakautuneet huomattavasti tasaisemmin vastausvaihtoehtojen 3–5 välille.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä löytyi selkeä ero eri toimipisteiden väliltä. Helsingin toimipisteen asiakkaat olivat saamaansa telakointipalveluun huomattavasti Porvoon toimipisteen asiakkaita tyytyväisempiä. Tuloksiin vaikuttaa se, että asiakassuhteet Helsingin toimipisteellä ovat keskimääräisesti kestäneet huomattavasti pitempään kuin Porvoon toimipisteellä, kuten aiemminkin on jo todettu. Näin ollen Helsingin toimipisteen asiakkaiden tarpeet talvitelakoinnin osalta tunnettiin huomattavasti Porvoon toimipisteen asiakkaita paremmin. Seurauksena Helsingin toimipisteen asiakkaiden luottamus yritystä kohtaan oli jo ennestään korkeammalla tasolla, kuin Porvoon asiakkaiden.

Lisäksi ennen Hopeasalmen telakka Oy:n laajentumista Porvooseen, eli vielä talven 2014–2015, samoissa tiloissa toiminut yritys ei saatujen tietojen mukaan pystynyt tuottamaan edes lähellekään Hopeasalmen telakka Oy:n tasoista telakointipalvelua asiakkailleen. Iso osa Porvoon toimipisteen asiakkaista oli ollut myös aiemmin tiloissa toimineen yrityksen asiakkaita ja heikoktasoinen palvelu aiemmilta vuosilta heijastui todennäköisesti edelleen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin. Asiakassuhteiden historiasta huolimatta ero toimipisteiden välillä on selvä ja Porvoon toimipisteen toiminnassa riittää huomattavasti kehitettävää.

Porvoon toimipiste kasvattaa jatkuvasti merkitystään yrityksen toiminnassa ja sen kehittämiseen keskitytään jatkuvasti. Porvoon toimipisteen toimintaan onkin myös asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella syytä kiinnittää paljon huomiota ja keskittyä sen kehittämiseen tasolle, jossa asiakastyytyväisyys kohoaa vähintään Helsingin toimipisteen lukemiin.

Vaikka asiakaspalvelusta asiakkaan kokemukset pääosin ovatkin hyviä, niin saadusta kehityksen kohteista tai negatiivisesta palautteesta ylivoimaisesti suurin osa liittyi yhteydenpitoon asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelun ja yhteydenpidon kehittämisen lisäksi osa asiakkaista peräänkuulutti tyytyväisyyskyselyssä myös parempaa vastuunkantoa talvisäilytyksessä olevista veneistä.

10. YHTEENVETO

Selkeä ongelma yrityksessä on koko muun organisaation täysi riippuvaisuus yrittäjän toiminnasta. Yrittäjän vastatessa samanaikaisesti sekä myynnistä, laskutuksesta, työnjohdosta sekä veneiden luovutuksista ja vastaanotoista ei toiminta kestä milloinkaan yrittäjän poissaoloa työpaikalta. Tämän seurauksena syntyvät puutteet työnjohdossa heijastuvat haastattelujen perusteella lähes kaikkien työntekijöiden toimintaan ja sitä kautta heidän tehokkuuteensa.

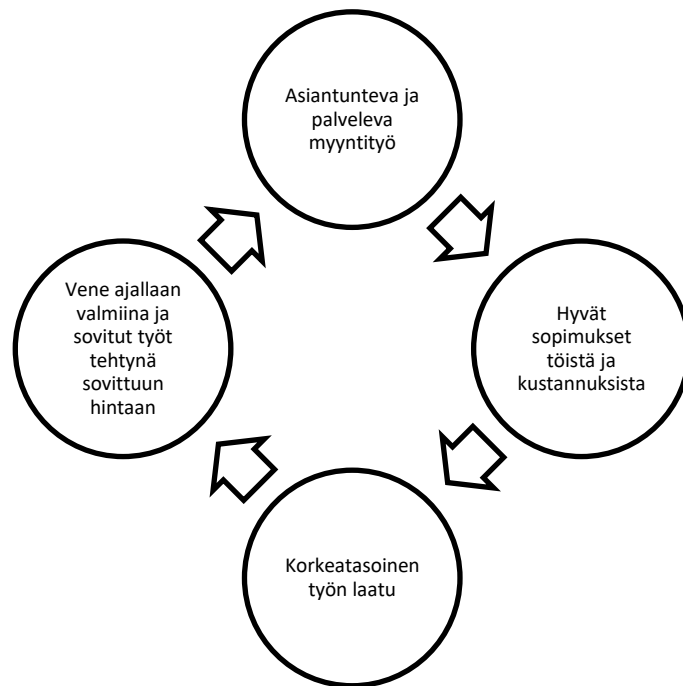
Heikko yhteydenpito asiakkaaseen on varma tapa saada asiakas närkeämään yrityksen toiminnasta kokonaisuudessaan, vaikka työn laatu muuten olisikin ollut hyvää. Myös työntekijöiden haastatteluissa tuli ilmi, ettei lisätöitä ehditä sopia aina ajoissa. Tämä johtaa siihen, että työt eivät ehdi valmistua ajoissa ja veneet joudutaan luovuttamaan asiakkaalle niin, ettei kaikkia hänen toivomiaan töitä ole tehty.

Asiakassuhteista olisi hyvä vastata useamman henkilön, sillä yli 200:n asiakkaan palveleminen ympärivuotisesti vaatii todella paljon. Jaon voisi tehdä esimerkiksi toimipisteiden välillä tai venetyypin välillä. Yrittäjän työtaakkaa voisi keventää esimerkiksi niin, että yrittäjä vastaisi itse Porvoon toimipisteen veneistä tai moottoriveneistä ja toinen henkilö Helsingin toimipisteen veneistä tai purjeveneistä.

Tiiviimmällä yhteydenpidolla asiakkaisiin olisi myös helppoa saavuttaa lisäämyyntiä, sillä tällä hetkellä henkilökunnan haastattelujen mukaan tilanne on se, että aivan kaikkia töitä ei ehditä sopia yhdessä asiakkaan kanssa riittävän

ajoissa ja jotkut korjaus- ja asennustyöt jäävät suorittamatta sen seurauksena. Se aiheuttanee tyytymättömyyttä myös asiakkaiden suuntaan.

Yhteydenpitoa asiakkaisiin olisi myös mahdollista tehostaa esimerkiksi sillä, että asiakkaan hyväksyessä telakointisopimus kesällä, hänelle toimitettaisiin telakointiohje veneen telakoinnista Hopeasalmen telakka Oy:n asiakkaana. Telakointiohjeena toimivasta informaatiopaketista voisi käydä ilmi esimerkiksi aikataulut, saapumisohteet ja monet muut asiat, joita yleisimmin asiakkaat kysyvät. Kaikille asiakkaille jaettavalla informaatiopaketilla olisi mahdollista saada asiakkaat pohtimaan lisätöiden ja korjausten tarvetta jo ennen telakoinnin suorittamista. Lisäksi laadukkaasti toteutetulla ohjeistuksella asiakkaan luottamusta yrityksen toimintaa kohtaan olisi mahdollista kohottaa.



Kuva 7. Venetelakoinnin prosessikuvaus.

Kuten jo aiemminkin on kerrottu ja tyytyväisyyskyselyn vastauksissa käyty läpi, niin isojen huviveneiden tekniikkaan tulisi telakan kiinnittää jokaisen veneen kohdalla paljon huomiota ja vastuun kantamista jokaisesta veneestä tulisi tarkentaa selkeästi. Myös vastuu tästä oli ensimmäisenä vuotena Tolkkiin laajentumisen jälkeen jäänyt lähes yksistään yrittäjän vastuulle.

Organisaation rakennetta tulisi pystyä muokkaamaan siten, että muutamien henkilökunnan jäsenten vastualueet kasvaisivat ja yrittäjän työtaakka pieneni siten, ettei yritys olisi niin riippuvainen hänen läsnäolostaan. Pelkkä taloushallinto teettää yrittäjällä niin paljon työtä, että sen seurauksena työnjohtamiseen ja asiakaspalvelun taso kärsii huomattavasti.

Koska yrityksellä on selkeä tavoite kasvaa entisestään, olisi ISO 9001 -standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä yritykselle hyväksi. Sen avulla olisi mahdollista tehostaa toimintaa kehittämällä työnjakoa ja johtamista sekä vähentää laatupoikkeamia. Haastatteluissa esille tulleen työnjohdon puutteiden seurauksena yrityksen toiminnassa vallitsee lähes jatkuvasti pienoinen kaaos, joka tulisi korjata järjestelmällisellä aikataulutuksella ja työnjohdolla.

Laadunhallintajärjestelmän avulla toiminnan merkittävimmät ongelmakohdat olisi myös tulevaisuudessa helpommin löydettävissä, kun mittaus niin sisäisesti kuin ulkoisestikin olisi jatkuvaa ja tehokasta. Yrityksen toiminnanohjausjärjestelmä on nykyisellään jo varsin hyvä, mutta sitä hieman kehittämällä järjestelmästä olisi saatavilla laadukasta mittaustietoa yrityksen toiminnasta.

Yrityksen käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä mahdollistaisi tarkemmallalla töiden kirjaamisella kaikkiin eri työvaiheisiin käytetyt työtunnit sekä jokaisesta työvaiheesta saavutetun myynnin. Näin olisi mahdollista tarkkailla esimerkiksi veneiden vahauksiin ja kiillotuksiin käytettyjä toteutuneita työtunteja sekä niistä laskutettua myyntiä. Jokaisen työvaiheen mittauksella olisi mahdollista löytää tehokkaasti ja nopeasti ongelmakohdat toiminnasta ja kerätä arvokasta tietoa.

ISO 9001 -sertifioitu venetelakointi lisäisi myös yrityksen luotettavuutta asiakkaiden ja sidosryhmien suuntaan. Laadunhallintajärjestelmällä yrityksen kasvu olisikin mahdollista taata myös tulevaisuudessa, tehdä siitä hallittua ja huomattavasti nykyistä kivuttomampaa sekä parantaa toiminnan kannattavuutta yrityksen toimintaa tehostamalla. ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmän

omaavien venetelakoiden ja -korjaamoiden kommentit järjestelmän merkittävimmistä eduista painottuivatkin juuri siihen, että vuosittaisten auditointien seurauksena järjestelmää ja toimintaa tulee jatkuvasti kehitettyä. (Liite 1.)

Yrityksellä on olemassa kaikki mahdollisuudet pärjätä tulevaisuudessa erittäin hyvin ja kasvattaa toimintaansa huomattavasti entisestään. Hyvän mahdollisuuden toiminnan kasvattamiselle tarjoaa myös samalla omistuspohjalla toimiva veneiden maahantuontitoiminta, jota telakointi- ja korjauspalvelut tukevat erinomaisesti. Alan tulevaisuutta selvittäneen Ui tai Uppoa -tutkimuksen mukaan uusien veneiden myynnin yhteydessä paketoitava veneen huolto ja ylläpito ovat asiakkaiden toivoma palvelu. Hopeasalmen telakka Oy:lle tämä onkin yritysryhmään hiljattain liittyneen HanSail Oy:n myötä mahdollista.

Etenkin asiakaspalvelussa ja myynnissä yrityksellä on tutkimuksen mukaan huomattava määrä kehitettävää ja niitä osa-alueita kehittämällä yritys voikin ratkaista monia ongelmia. Kaiken kaikkiaan yrityksen toiminta on kohtalaisen hyvällä tasolla ja muutaman kehityskohdan korjaamalla yritys tulee menestymään hyvin. Merkittävimmät ongelmat yrityksen toiminnassa kohdistuvat yrityksen johtoon, sillä nyt taloushallinto, asiakaspalvelu ja työnjohto kasaantuvat ainoastaan yhden henkilön vastuulle.

Telakkatoiminnan vuosikierrosta johtuen jokainen myyty telakointipalvelu kestää noin 6–9 kk. Näin ollen opinnäytetyön aikana ei ehditty kunnolla testaamaan ja mittaamaan löydettyjä keinoja yrityksen toiminnan kehittämiseen. Tästä huolimatta opinnäytetyön toimeksiantaja oli tyytyväinen työn tuloksiin, ja niistä on huomattava määrä apua yrityksen kehittämiseen tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Finanssialan Keskusliitto. Laatukäsikirjan laatimismalli. Saatavissa: http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/ISO_9001_2008_Laatukasikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf [Viitattu 29.3.2017].

Finnboat ry. 2015. News 1/2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://view.24mags.com/publication/savionkirjapaino/ffffb5602cb33fb95cd97e36b1c3ff17#/page=21> [Viitattu 7.1.2017].

Hakala, L. Sähköasentaja. Haastattelu 6.1.2017. Hopeasalmen telakka Oy.

ICOMIA. 2008. Recreational Boating Industry Statistics 2007. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.finnboat.fi/linked/ICOMIA_Statistics_2007.pdf [Viitattu 5.1.2017].

ICOMIA. 2016. Recreational Boating Industry Statistics 2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.finnboat.fi/linked/ICOMIA_Statistics_2015.pdf [Viitattu 5.1.2017].

Kohonen, P. 2013. Helsingin Mustikkamaan venetelakat 1911–2013. 1. painos. Helsinki: Kustantaja Laaksonen.

Kosunen, P. Toimitusjohtaja. Haastattelu 23.3.2017 ja 3.1.2017. Hopeasalmen telakka Oy.

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

Leeve, J. Puheenjohtaja. Sähköpostikeskustelu. 11.3.-13.3.2017. Finnboat ry:n telakka- ja korjaamoyhdistys.

Louhelainen, S. Toimitusjohtaja. Haastattelu 4.1.2017. Emsalö Båtupplag Ab.

Nupponen, J. s.a. Asiakaskokemuksen mittaamisen ABC. PDF-dokumentti.
<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/qb-www/download-center/Opas-asiakaskokemuksen-mittaamisen-abc.pdf?mtime=20160204140124> [Viitattu 26.4.2017].

Pulli, J. Toimitusjohtaja. Haastattelu. 9.3.2017. Nordec Nautic Oy.

Saario, A. Veneenkorjaaja. Haastattelu 6.1.2017. Hopeasalmen telakka Oy.

Silen, T. 2001. Laatu, brändi ja kilpailukyky. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Suomen sertifiointiliitto SFS ry. 2015a. ISO 9001:2015. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/iso_9001_2015 [Viitattu 22.3.2017].

Suomen sertifiointiliitto SFS ry. 2015b. ISO 14001:2015. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen [Viitattu 23.3.2017].

Suomen sertifiointiliitto SFS ry. s.a. Laadunhallinnan periaatteet. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.sfs.fi/files/8179/Laadunhallinnan_periaatteet_2016-09_2_palstalla_VIIMEISIN.pdf [Viitattu 21.3.2017].

Temkin Group. 2015. ROI of Customer Experience, 2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://experiencematters.blog/2015/10/20/report-roi-of-customer-experience-2015/> [Viitattu 26.4.2017].

Visio 2025 Tulevaisuuden venepalvelut. 2010. Finnboat ry. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.finnboat.fi/fi/fi_7_3.html [Viitattu 6.1.2017].

Vuorinen, T. & Kurki, T. 2010. Ui tai Uppoa, toimialaselvitys Suomen venealasta. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.finnboat.fi/fi/fi_7_3.html [Viitattu 6.1.2017].

VENETELAKOIDEN LAADUNHALLINTASELVITYS

”Laatu on sitä mitä sen haluaa olevan ja hyödyt saa laatujärjestelmästä vain, jos haluaa ymmärtää sen hyödyt, eikä vain seurata pykälää periaatteesta.” - Nimetön vastaaja

Jere Kosunen

Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu XAMK

12.5.2017



VENETELAKOIDEN LAADUNHALLINTASELVITYS

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä oleellisena osana on omaan työhön liittyvään alaan perehtyminen. Oman työni tavoitteena on selvittää Hopeasalmen telakka Oy:n venetelakoinnin palvelukokonaisuuden laatua ja löytää keinoja sen kehittämiseen.

Tämä raportti on tehty Finnboatin telakka- ja korjaamoyhdistykselle kesällä 2016 teetetyn kyselyn pohjalta. Kyselyssä selvitettiin jäsenyritysten laadunhallinnan nykytilaa. Kysely lähetettiin 57:lle yritykselle, joista 27 vastasi kyselyyn vastausprosentin ollen näin 47,3%.

Raporttiin on koottu tieto siitä, kuinka muut yritykset alalla toimivat. Tavoitteena on, että merkittävintä antia telakka- ja korjaamoyhdistykselle, sekä sen jäsenyrityksille olisi:

- Kyselyn kootut tulokset
- Eri laatujärjestelmien esittelyt ja soveltuvuus erilaisiin yrityksiin
- Vinkit tyytyväisyyskyselyjen tekemiseen ja tulosten tulkitsemiseen

Sisällys

Asiakastyytyväisyyskyselyt	3
Kyselyjen tekeminen	3
Laadunhallinta	4
Finnboatin laatusertifikaatti	5
ISO 9001 (ja ISO 14001)	6
Tutkimuksen tulokset	7
Tulosten tulkinta ja yhteenveto	9

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat toimiva sekä helppo tapa selvittää asiakkaiden mielipiteitä tarjoamastamme palvelusta. **Vastanneista 59% (16/27) ei kuitenkaan ollut koskaan tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyitä ja 22 % 1-3 kertaa.** Yleisin syy kyselyjen tekemättömyydelle oli ajan puute. Toiseksi yleisimpänä syynä oli se, ettei tiedetty kuinka kyselyt olisi viisainta toteuttaa. 60 % kyselyjä tehneistä koki, että niistä oli ollut paljon tai erittäin paljon hyötyä.

Vaikuttipa asiakas keväällä puhelimen päässä tai sähköpostilla sanavalintojensa perusteella tyytyväiseltä tai pettäneeltä voi totuus olla henkilöstä riippuen päinvastainen. Tehokkain tapa selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä ja siten myös palvelun laatua on tehdä tyytyväisyyskyselyt.

Mahdollinen kritiikki on syytä ottaa rakentavana, sillä sitä kautta omaa toimintaansa voi helposti parantaa. Vastaavasti asiakkaan kirjoittama positiivinen palaute omaa työtä kohtaan varmasti lämmittää itse kunkin mieltä ja auttaa jaksamaan.

Suurin osa asiakkaidensa tyytyväisyyttä mitanneista yrityksistä on tehnyt kyselyitä epäsäännöllisesti vain 1-3 kertaa. Kertaluontoinen selvitys asiakastyytyväisyydestä voi paljastaa senhetkisiä ongelmia toiminnasta, mutta silloin tuloksia ei pystytä hyödyntämään mittarina toiminnan kehittymisestä.

Suurin hyöty kyselyistä saadaan, kun ne toteutetaan säännöllisesti ja päästään seuraamaan toiminnan pitkäjänteistä kehitystä. Ajan mittaan myös kyselyjen tekeminen ja vastauksien tulkitseminen helpottuvat, joten käytettyä aikaa vasten saatu hyöty kasvaa jatkuvasti.

KYSELYJEN TEKEMINEN

Yksinkertaisella ja nopeastikin tehdyllä asiakaskyselyllä voi saada jo huomattavan määrän tietoa omasta toiminnastaan. Telakkatoimintaan esimerkiksi sopii hyvin kerran vuodessa tehtävä kysely keväisin, kun veneet on luovutettu ja laskut lähetetty. Kun kaikille voi lähettää kyselyn kerralla, ei aikaakaan mene kovin paljon.

E erityisen tärkeää on tehdä kysely, johon mahdollisimman moni ehtii ja haluaa vastata, mutta samalla kertoisi yrityksellesi mahdollisimman paljon. Kyselyissä kannattaa ottaa huomioon seuraavia seikkoja:

- Vastaamisen helppous
 - Kuinka pitkä kysely on hyvä – mieli mihin itse vastaisit?
- Kysymysten muotoilu
 - Muotoile kysymykset niin, että ne varmasti ymmärretään oikein ja mittarit ovat selkeät
- Mihin halutaan keskittyä ja mitä halutaan tietää

- Pääpaino voi olla esim. työnlaadussa, asiakaspalvelussa tai hinnoittelussa. Liian pitkä kysely saa kuitenkin monen vastaajan lopettamaan kesken, ja sitä et toivo.
- Nimettömänä vai ei?
 - Joskus yhteystietojen kanssa tehty kysely saattaa tuntua vastaajasta kiusalliselta. Mitä nimen liittäminen vastaukseen tarjoaa sinulle ja vääristäkö se kyselyä? Toisaalta nimen kanssa vastatusta kyselystä voit saada selville yksittäisten asiakkaiden tyytyväisyyden ja pystyt analysoimaan palautetta ja omaa toimintaa paremmin.

Ensimmäisen kyselyn jälkeen on hyvä pohtia vastausten lisäksi myös sitä, kuinka kysely on seuraavana vuonna viisainta toteuttaa. Halutaanko seuraavassa kyselyssä esimerkiksi keskittyä siihen, onko edellisenä vuonna havaittuun ongelmaan tehtyjen parannusten vaikutukset näkyneet asiakkaille asti? Kannattaa kuitenkin tarkkaan pohtia, mitä tietoa tarvitset ja mikä on epäolennaista, ettei kyselystä tule liian pitkä ja uuvuttava vastaajalle.

Vähintään yksi yleistä tyytyväisyyttä mittaava kysymys on hyvä säilyttää kyselyssä, jotta kehitystä voidaan seurata. Tällainen kysymys kiinteillä vastausvaihtoehdoilla voi olla esimerkiksi ”kuinka todennäköisesti suosittelet yritystä ystävällesi?”.

Esimerkiksi Google Forms palvelun kautta sekä kyselyjen tekeminen että tulosten analysointi on todella helppoa ja ilmaista. Muita vastaavia palveluita löytyy lukuisia, mutta Googlen palvelu on ainakin toimiva ja helppokäyttöinen.

Pikaohjeet Formsin käyttöön:

1. Kirjaudu Google-tilillä Drive-palveluun
2. Tee uusi kansio esim. nimellä Tyytyväisyyskysely 2017
3. Klikkaa tyhjässä kansiossa hiiren kakkospainiketta ja valitse ”Lisää” → Google Forms
4. Tyhjä kysely aukeaa uudelle välilehdelle, johon voit kirjoittaa haluamasi kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Huomaa, että kysymystyyppejä on tarjolla lukuisia. (esim. monivalinta, asteikko, vapaa sana)
5. Kun kyselysi on valmis, oikean yläkulman ”Lähetä” painikkeesta voit kopioida kyselyyn johtavan linkin ja liittää sen asiakkaille lähetettävään sähköpostiviestiin.
6. Vastaukset kyselyyn tallentuvat samaan kansioon erilliseen Excel-taulukkoon sekä helposti luettavina diagrammeina kyselyn kanssa samalle sivulle.

Internet on pullollaan tietoa siitä, miten kyselyt kannattaa rakentaa ja siihen on ehdottomasti hyvä perehtyä. Kyseessä on joka tapauksessa helppo ja tehokas tapa saada tietoa omasta toiminnasta ja vieläpä kaikkein tärkeimmästä lähteestä.

LAADUNHALLINTA

Telakka-alalla toimimisesta tekee toisaalta vaikeaa ja toisaalta helppoa se, että asiakkaat ovat veneidensä suhteen todella varovaisia ja kynnys vaihtaa jo aiemmin käyttämäänsä telakkaa tai korjaamoja on korkea. Esimerkiksi toisessa ruokakaupassa on huomattavasti

helpompi käydä kerran tai kaksi, ja todeta sen jälkeen kummalla on parempi tarjonta, laadukkaampi asiakaspalvelu tai parempi hintataso.

Laadun määrittämiseen voidaan käyttää lukuisia eri mittareita, mutta ehdottomasti yksi tärkeimmistä pienen yrityksen toiminnalle on asiakkaiden kokemus hinta-laatu-suhteesta. Sen parantamiseen laadukkaasti toteutetut asiakaskyselyt ovat avainasemassa.

Toiset pystyvät pitämään tasonsa korkeana ja parantamaan sitä, mutta useimmille apukeinot toiminnan kehittämiseen ovat äärimmäisen tärkeitä. Mikäli itse toimii ainoana laadunmittarina ja ummistaa silmänsä sekä korvansa kaikelle muulle, on toiminnan kehittäminen todella vaikeaa.

Tässä vaiheessa laadunhallintajärjestelmät astuvat esille. Niiden tarkoituksena on auttaa yritystä tekemään palveluistaan mahdollisimman tasalaatuisia sekä niiden tuottamisesta mahdollisimman sujuvaa. Järjestelmien taustalla on paljon erilaista ajatus- ja paperityötä, mutta samalla ne laittavat yrityksen pohtimaan omaa toimintaansa ja valmistuttuaan toimivat myös erinomaisena näyteikkunana ulospäin.

Asiakkaiden pienen vaihtuvuuden takia myös uusien asiakkaiden saaminen on vaikeaa, joten kasvaakseen, on luotava yrityksestä ulkopuolisen saama kuva sellaiseksi, että siitä voi olla ylpeä. Sekä asiakaskyselyt, että laatujohtajajärjestelmät ovat siinä vain ja ainoastaan auttamassa.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä yhteensä seitsemällä yrityksellä on käytössään joko ISO 9001 -laatujohtajajärjestelmä tai Finnboatin laatusertifikaatti. Raportissa on esiteltyä myöhemmin, millaiset vaikutukset järjestelmillä on yritysten kehitykseen kyselyn perusteella.

Vaikka vain harvalla yrityksellä laadunhallintajärjestelmä on käytössä, oli 70% (14/20) muista yrityksistä vastannut harkitsevansa luoda laadunhallintajärjestelmän käyttöönsä.

FINNBOATIN LAATUSERTIFIKAATTI

Laatukartta on varta vasten veneliikkeiden ja -telakoiden tarpeisiin tehty työkalu toiminnan kehittämiseen. Alan yritykset ovat tyypillisesti varsin pieniä ja sen takia laatukartta kehitettiin yksinkertaiseksi ja helposti toteutettavaksi työkaluksi. Laatukartan lopputuloksena yritykselle valmistuu hyvien käytäntöjen mukainen toimintaopas ja ulkoisen arvioinnin perusteella Finnboat myöntää laatusertifikaatin.

Valitettavasti laatukarttojen päivitys on monelta yritykseltä jäänyt väliin ulkoisen paineen puuttumisen sekä muiden kiireiden seurauksena. Toimiessaan hanke olisi ollut erittäin hyvä ja hyödyllinen vastaten alan tarpeisiin täydellisesti. Tämänkin selvityksen tulosten perusteella laatukartasta on ollut yrityksille hyötyä ja toivottavasti sitä saadaan vielä kehitettyä tulevaisuudessa, sillä vastaavalle pitkäkestoista kehitystä tukevalle työkalulle olisi käyttöä ja kysyntää.

”Oman toiminnan kriittinen tarkasteleminen kehittämisen perustana” sekä *”Palvelujen tuottaminen laadukkaasti myös asiakkaan silmin”* mainittiin kyselyssä merkittävimmiten laatusertifikaatin eduiksi.

ISO 9001 (JA ISO 14001)

ISO9001 on yleisesti yritysten ja eri organisaatioiden käyttöön tarkoitettu laadunhallintajärjestelmä. Sen tarkoituksena on varmistaa tuotteen tai palvelun laatu, auttaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden täyttämiseksi sekä tehostaa tuotannon prosesseja. ISO14001 on tyypillisesti samalla auditoitava ympäristöjärjestelmä, joka tähtää esimerkiksi jätteiden minimoimiseen, ympäristövahinkojen välttämiseen sekä niiden aiheuttamien vahinkojen minimoimiseen.

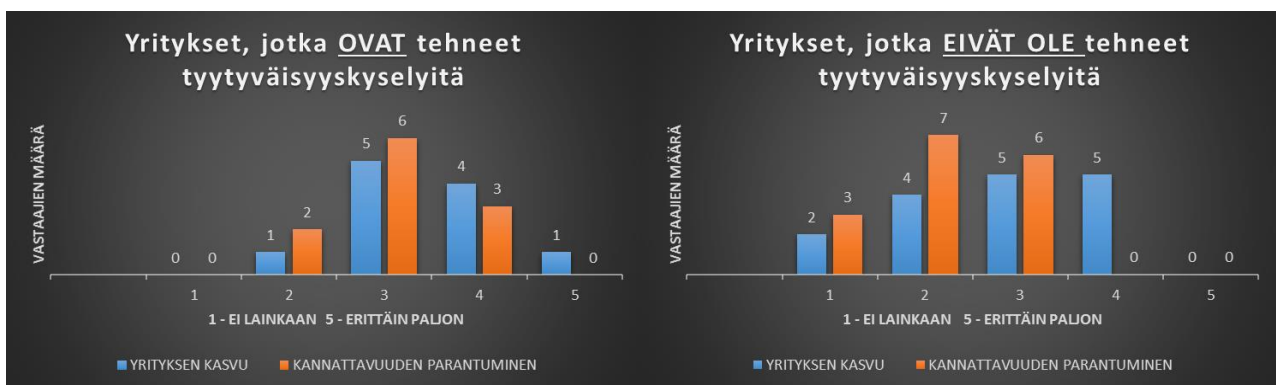
Molemmat järjestelmät tarkistetaan ulkopuolisen auditoijan toimesta vuosittain, jolloin varmistetaan se, että edellisessä auditoinnissa huomattuihin epäkohtiin on tehty tarvittavat korjaukset. Muutamilla venetelakoilla- ja korjaamoilla on käytössään ISO9001 ja ISO14001 järjestelmät. Toiminnan jatkuva parantaminen, virheiden ja kehityskohteiden löytäminen sekä *”kehitystyön toteutuminen eikä vain aikominen”* on kyselyssä mainittu kyseisen järjestelmän merkittävimmiksi eduiksi. Järjestelmä vaatii laatukseltaan verrattuna enemmän työtä, mutta palkitsee oikein ja tehokkaasti käytettynä.

ISO 9001 -järjestelmää ja Finnboatin laatusertifikaattia ei ole tässä selvitystyössä verrattu vastausten osalta keskenään, sillä järjestelmiä toiminnassaan hyödyntäviä yrityksiä on niin vähän.

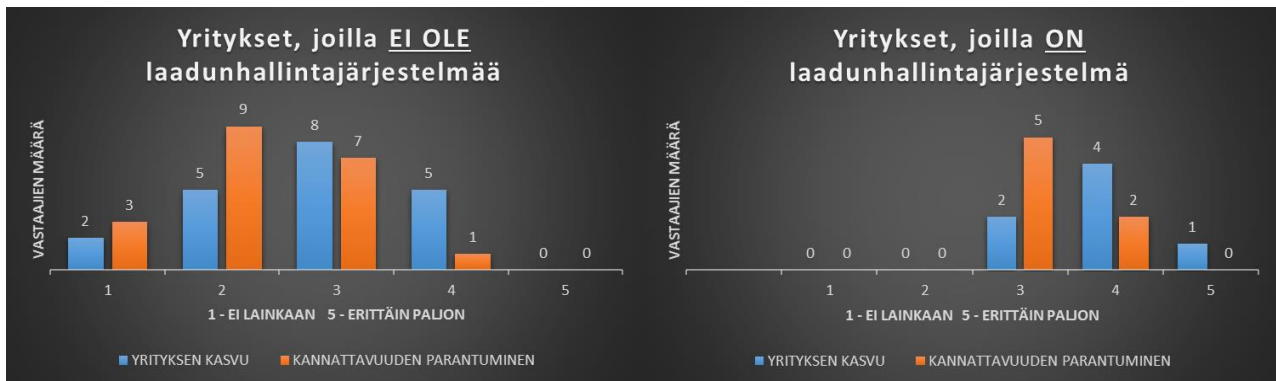
TUTKIMUKSEN TULOKSET

Seuraavissa kuvaajissa esitetään tilastot siitä, kuinka paljon yritysten toiminta on laajentunut ja miten yritysten kannattavuus on kehittynyt. Kuvaajissa vaaka-akselilla on eri vastausvaihdot 1-5, jotka kuvaavat yrityksen kehitystä (1 – Ei lainkaan, 5 – Erittäin paljon). Pysty-akselilla on vastausten määrä. Palkit siis kuvaavat sitä, kuinka moni yritys on vastannut kyseisen vastausvaihtoehdon. Siniset palkit kuvaavat yrityksen toiminnan kasvua ja oranssit palkit yrityksen kannattavuuden kehittymistä.

Ensimmäisissä kuvaajissa vastanneet yritykset on jaettu kahtia sillä perusteella, onko yritys mitannut asiakkaidensa tyytyväisyyttä vai ei.



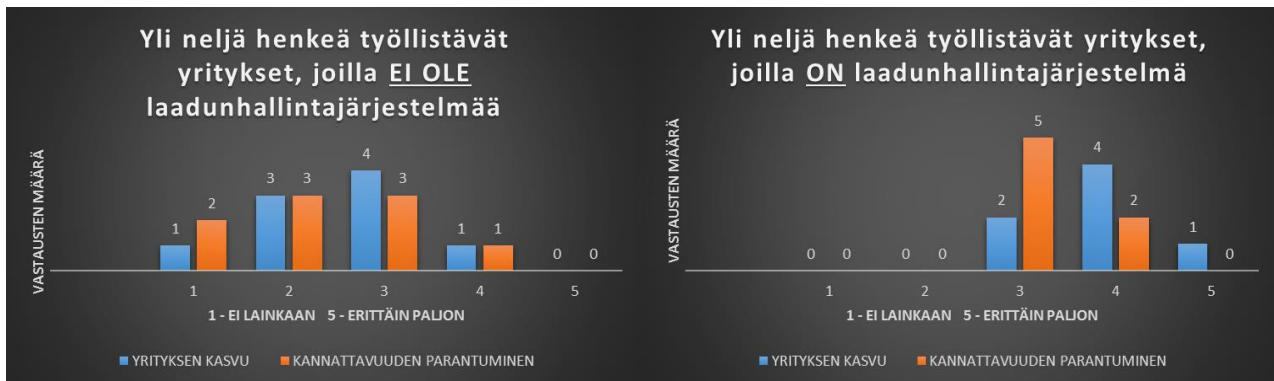
Jälkimmäisissä kuvaajissa yritykset on jaettu kahteen ryhmään sillä perusteella, onko yrityksellä käytössään laadunhallintajärjestelmä.



Kuvaajista on selvästi nähtävillä sekä tyytyväisyyskyselyjen että etenkin laadunhallintajärjestelmien vaikutus yrityksen toimintaan. Erot vastauksista on nähtävillä myös keskiarvoina seuraavana olevasta taulukosta, johon on jaettu yritykset vastaavasti kuin yllä olevissa kuvaajissakin.

Yritykset, jotka:	Keskiarvo – Yrityksen kasvu	Keskiarvo – Kannattavuuden parantuminen
EIVÄT OLE tehneet tyytyväisyyskyselyjä	2,81	2,19
OVAT tehneet tyytyväisyyskyselyitä	3,45	3,09
Yritykset, joilla:		
EI OLE laadunhallintajärjestelmää	2,80	2,30
ON laadunhallintajärjestelmä	3,86	3,29

Kaikista pienimpien eli 1-3 henkeä työllistävien yritysten toimintaan järjestelmällä tai sen puuttumisella ei ole juurikaan merkitystä, sillä kyseisten yritysten vastaukset yrityksen kasvusta ja kannattavuuden parantumisesta ovat todella vaihtelevia. Sen sijaan isompien telakoiden toimintaan järjestelmä tuo tulosten perusteella selkeätä lisäarvoa, sillä isompien yritysten vastauksen eroavat kaikista selkeämmin. Seuraavissa kuvaajissa nämä isommat yritykset on jaettu kahteen ryhmään, sillä perusteella onko yrityksillä käytössään laadunhallintajärjestelmää vai ei.



TULOSTEN TULKINTA JA YHTEENVETO

Kuvaajien esittämien tulosten myötä etenkin laadunhallintajärjestelmien hyödyt yrityksen kehitykselle on nähtävissä. Tuloksia ei pidä kuitenkaan tulkita täysin yksiselitteisesti. Monet nyt laadunhallintajärjestelmää toimintansa tukena käyttävät yritykset olisivat todennäköisesti pystyneet kehittämään toimintaansa ilman sitä ja vastaavasti toisinpäin, sillä järjestelmän avullakaan ei kaikkien yritysten toiminta kehity yhtä nopeasti. Niin selkeät tulokset kuitenkin ovat, että toivottavasti pienten venealan yritysten toiminnan tueksi tarkoitettu Finnboatin laatusertifikaatti saadaan vielä tulevaisuudessa toimimaan.

ICOMIA:n vuosiraporttien mukaan vuodesta 2007 vuoteen 2015 telakoinnin, huoltojen ja korjausten kokonaismyynti (alv 0%) on kasvanut **15,5 miljoonasta eurosta 28,8 miljoonaan euroon**. Toivottavasti venekauppa kotimaassa vilkastuu, jotta telakoiden palveluita käyttävien asiakkaiden määrä kasvaa myös tulevaisuudessa.

Yksi merkittävimmistä tekijöistä alan kasvulle on veneiden talvisäilytyksen yleistyminen lämpimissä halleissa. Sitä selittää sekä huviveneiden koon että telakoinnin tarjonnan kasvu, sillä viime vuosina monet yritykset ovat laajentaneet toimitilojaan.

Kyselytutkimuksen tuloksista on nähtävissä alan viime vuosien yleinen kehitys. Monet yritykset ovat kasvattaneet toimitilojaan isojen investointien avulla, mutta samalla joutuneet kamppailemaan kannattavuutensa kanssa. Tarjonnan lisääntyessä huomattavasti on hintoja jouduttu laskemaan ja sen myötä monien halli-investointien laskelmat ovat varmasti muuttuneet.

Lämpimien venehallien lisääntymisen myötä myös veneilijöille tarjottavat oheispalvelut telakoinnin yhteydessä ovat parantuneet huomattavasti. Monien yritysten mahdollisuudet veneiden korjaukseen ovat myös parantuneet tuoden korjaamojen puolelle entistä enemmän kilpailua.

Tämä selittää osaltaan myös sitä, minkä takia kannattavuuden parantaminen on lähes jokaiselle yritykselle ollut huomattavasti liiketoiminnan kasvattamista hankalampaa.