

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö tehtiin Pesulapalvelu Heli Salminen Oy:lle, joka on toimialueensa, Pohjois-Pirkanmaan, ainoa paikallinen pesula. Toimialue säde koostuu seuraavista alueista; Mänttä-Vilppula, Jämsän Halli, Kolho, Ruovesi, Korkeakoski, Juupajoki ja Lyly.

Tutkimusaiheena opinnäytetyössä on asiakastytyväisyyskysely Pesulapalvelu Heli Oy Salmisen laskutusasiakkaille.

1.1 Tutkimustehtävä ja –menetelmät

Tutkimuksen tarkoituksena on laskutusasiakkaiden mielipiteiden selvittäminen pesulan toiminnasta ja palvelusta. Tavoitteena oli tutkia, onko mahdollisesti tulossa tilanne, jossa asiakkaat olisivat vaihtamassa pesulaa ja syy vaihtoon. Laskutusasiakkailta kysyttiin myös mielipidettä pesulan toimitusajoista ja palvelun yleisestä tasosta. Toiminnan parantamisen osuutta kysyttiin vapaamuotoisessa palauteosuudessa. Kyselyn lopusta löytyy osuus, johon oli mahdollisuus jättää nimensä ja yhteystietonsa tarkempaa puhelinhaastattelua varten. Tämän opinnäytetyön avulla Pesulapalvelu Oy Heli Salminen saa syvällisempää tietoa asiakkaiden todellisista mielipiteistä ja parannusehdotuksista. Saatujen tulosten pohjalta laadin parannusehdotuksia yritykselle, joita mahdollisuuksien mukaan toteutetaan käytännössä.

Aineistoa opinnäytetyöhön kerättiin Pesulapalvelu Oy Heli Salmisen yritysmateriaaleista, haastattelemalla nykyistä ja entistä pesulayrittäjää sekä internetistä erilaisten teollisuuden alojen kotisivuilta.

Laskutusasiakkaiden mielipiteitä tutkittaessa tiedonkeruumenetelmäksi valittiin kysely tutkimusmenetelmä. Kaikkia laskutusasiakkaita lähestyttiin kirjeellä, joka sisälsi saatteen, kyselylomakkeen ja postimerkillä varustetun palautuskuoren. Postitettavia kirjeitä lähetettiin 90 kappaletta. Kyselyyn vastattiin nimettömästi, paitsi jos halusi antaa yhteystietonsa tarkempaa puhelinhaas-

tattelua varten. Käsittelin vastauksia luottamuksellisesti täysin ulkopuolisena tutkijana, johon pesulan henkilökunta ei osallistunut.

1.2 Raportin rakenne

Opinnäytetyö jakautuu kuuteen päälukuun. Ensimmäinen pääluke sisältää johdattelua aiheeseen. Toisessa pääluvussa tehdään pieni katsaus suomalaiseseen pesulakulttuuriin.

Kolmannessa pääluvussa kerrotaan Pesulapalvelu Oy Heli Salmisen historiasta. Tiedot perustuvat pitkälti yrityksen kirjallisiin materiaaleihin ja nykyisen yrittäjän haastatteluun. Osio sisältää 16 vuotta pesulayrittäjänä toimineen Seija Lusuan puhelinhaastattelusta saatuja tietoja. Luvussa käsitellään myös mitkä seikat ovat mahdollistaneet pesulan perustamisen Mänttään ja toiminnan jatkumisen 30 vuoden ajan. Luvussa käsitellään myös lähialueiden teollisuutta omana lukunaan, sillä Pohjois-Pirkanmaalla on merkittäviä korkean teknologia- alan yrityksiä Suomen mittakaavassa.

Neljännessä pääluvussa keskitytään analysoimaan laskutusasiakkailta saatua palautetta Pesulapalvelu Oy Heli Salmisen toiminnasta. Lukuun on otettu mukaan suoria lainauksia laskutusasiakkaiden mielipiteistä.

Viidennessä luvussa esitetään Pesulapalvelu Oy Heli Salmiselle kehittämisehdotuksia kyselyn tulosten pohjalta. Mukaan lisään omia havaintoja parannuskohteista. Parannusehdotukset ja ideat jäävät yrittäjän toteutettaviksi.

2 PESULAPALVELUT SUOMESSA

2.1 Tekstiilihuoltoliitto

Pesulayrittäjien kattojärjestö on Tekstiilihuoltoliitto ry, jonka jäsenyritykset tarjoavat pesula- ja tekstiilinvuokrauspalveluja. Jäsenyrityksiä on noin sata. Tekstiilihuoltoliitto ry on Kulutustavararyhmä ry:n jäsen. Tekstiilihuoltoliitto ry ja Kulutustavararyhmä ry neuvottelevat työehtosopimuksen Kemianliiton kanssa ja vaikuttavat yhdessä voimakkaasti julkisen alan työehtosopimusneuvotteluissa. Tekstiilihuoltoliitto hoitaa yleistä edunvalvontaa ja palvelee jäsenyrityksiä. Liiton tilastopalvelu tuottaa jäsenille tietoa mm. tekstiilihuollon kustannustekijöistä. Yhteistä liittoa tarvitaan mm. pesuloiden kohtuullisten toimintaedellytysten turvaamiseksi sekä välittämään tietoa pesuloiden toiminnasta päätöksentekijöille. Tekstiilihuoltoliiton seminaarit, kokoukset ja koulutustapahtumat toimivat jäsenyritysten kohtaamispaikkana, jossa pesulayritykset oppivat toistensa kokemuksista ja saavat alan uusinta tietoa. Tekstiilihuoltoliitto on eurooppalaisen kemiallisen pesun järjestön CINETin ja eurooppalaisen tekstiilipalvelujärjestön E.T.S.A.:n jäsen. (Tekstiilihuoltoliitto ry)

2.2 Ympäristölainsäädännön velvoitteet

Ympäristönsuojeluasetus 1 § ympäristölupa on oltava vesipesulalla, jonka kapasiteetti on vähintään 500 kiloa vuorokaudessa, tai kemiallisella pesulalla. Valtioneuvoston asetus orgaanisten liuottimien käytöstä eräissä toiminnoissa ja laitoksissa aiheutuvien haihtuvien orgaanisten yhdisteiden päästöjen rajoittamisesta 5 §. Kemiallisen pesulan toimintaan ei kuitenkaan tarvita ympäristölupaa, jos toiminnassa käytetään sellaisia pesulatoimintaan tarkoitettuja laitteita ja järjestelmiä, joista ei pääse päästöjä ilmaan eikä veteen ja toiminnassa syntyvät jätteet luovutetaan jätelain 15 §:n mukaisesti käsiteltäväksi. Toiminnanharjoittajan on tällöin ilmoitettava kemiallisen pesulan toiminnasta alueelliselle ympäristökeskukselle ympäristönsuojelun tietojärjestelmään merkitsemistä varten. Poikkeus ei kuitenkaan koske kemiallista pesulaa, joka sijaitsee tärkeällä tai muulla vedenhankintakäyttöön soveltuvalla pohjavesi-

alueella ja jonka toiminnasta voi aiheutua pohjaveden pilaantumisen vaaraa. Pesuaineasetus (2004/648/EY) Markkinoille saatettavien pesuaineiden pinta-aktiivisten aineiden on oltava lopullisesti aerobisesti biologisesti hajoavia (aine hajoaa hiilidioksidiksi, vedeksi ja mineraalisuolaksi). Suppeaan teollisuus- ja laitostyöskäyttöön tarkoitetuille pesuaineille voi kuitenkin hakea poikkeuslupaa Suomen ympäristökeskukselta (myöntää komissio) tästä vaatimuksesta. (Tekstiilihuoltoliitto ry)

2.3 Pesulan ympäristövaikutukset

PÄÄSTÖN LÄHDE	PÄÄSTÖ	VAIKUTUS
Vesipesu	Veden sisältämät epäpuhtaudet (mm. kankaista irronneet epäpuhtaudet, edeltävissä prosesseissa kulkeutuneet kemikaalit)	Pilaavat vesistöjä ja maaperää. Haitallisia ihmisille ja eläimille Monien kemikaalien (haitta)vaikutuksia ei vielä tunneta
	Pesuaineet (tensidejä ja fosfaatteja)	Öljypohjaiset synteettiset tensidit pilaavat vesistöjä - myrkyllisiä vesieläimille - myös saippuapohjainen pesuaine vahingoittaa puhdistamattomana vesistöjä Fosfaatit rehevöittävät vesistöjä
Kemiallinen pesu	Kloorattuja orgaanisia liuottimia (erityisesti perikloorietyleeni)	Saastuttaa maaperän ja pohjaveden ja tuhoavat mm. vesistöjen elintärkeitä mikrobeja
Valkaisu	Kloori	Myrkyllistä sekä ihmisille että eläimille. Tietyissä määrin kuitenkin välttämätöntä ihmisille ja monille muille elämänmuodoille

KUVIO 1. Pesuohjelmien ympäristövaikutukset (Lähde: www.tekstiilihuolto.fi/pdf/Ymparistolakiopas_2008.pdf)

3 PESULAPALVELU OY HELI SALMINEN

3.1 Historia

Yrityksen perusti 80-luvun alkupuolella Riku Vihriälä ja toimipaikan hän hankki vuokaralle silloiselta Serlachiukselta. Tiiliverhoiltu rakennus rakennettiin 1935. Kyseinen rakennus toimi aiemmin Serlachiuksen tehtaan työntekijöiden sauna- ja pesulatilana, sekä asuinalueen lämpölaitoksena. Tehtaan läheisyyteen rakennettu kerrostalolähiö huoltotiloineen palveli suurta joukkoa paperityöläisiä ja toimihenkilöitä. Nykyinenkin yrittäjä Heli Salminen muistaa asuneensa tehtaan kerrostalolähiössä 1975–1980. Perhe käytti sauna- ja pesulapalveluja viikoittain. Yritys perustettiin palvelemaan Mäntän seudun yksityisten ja yritysten tarpeita. (Lusua 2009; Salminen 2009)

1988 yritys siirtyi Seija Lusuan luotsaamaksi, aluksi vuokralaisena, kunnes vuonna 2002 hän hankki kiinteistön omistukseensa Sato Kiinteistöt Oy:ltä. Aikaisempaan omistajana oli toiminut Metsämannut Oy. Lusuan kertoman mukaan asiakassuhteiden luomiseen meni muutamia vuosia, ennen kuin tasapaino löytyi. Silloinen asiakaskunta oli hyvin samantyyppistä jo tuolloin, paitsi yritysten ja yksityisten asiakkaiden käyttösuhde oli 50 / 50 %. Yritys / yhteisö- asiakkaista Lusua muistaa palvelleensa Mäntän kaupunkia, metalliyrityksiä, Metsä-Serlaa, Vilppulan Saha ja ravintoloita. Lisäpalveluista mainittakoon nouto- ja kuljetuspalvelu, tekstiilivuokraus ja vaihtomattovuokraus. (Lusua 2009)

Nykyinen yrittäjä osti yrityksen tädiltään 1.1.2004 ja pesulan uudeksi nimeksi tuli Pesulapalvelu Oy Heli Salminen. Tällä hetkellä henkilökuntaa yrittäjän lisäksi on kolme henkilöä, joista kaksi toimii vakituisena pesulapuolella ja yksi henkilö toimii kuljetuspalvelu-kuljettajana. Päätoimipaikka on Mäntässä ja Ruovedellä on pyykin vastaanottopiste. Pesulakiinteistön sijoittuminen Mäntän kaupunkikartalle esitetään liitteessä 1. Ennen yritystoiminnan aloittamista haettiin Pirkanmaan ympäristökeskukselta ympäristönsuojeluasetuksen 1 § mukaista ympäristölupaa, sillä pesulalla oli kemiallisen pesun kalustoa. Nykyään käytössä on täysin suljettu järjestelmä kemiallisessa pesussa, josta ei synny päästöjä ilmaan tai kunnalliseen vesijärjestelmään. Asiakkaan materi-

aalien tarpeen mukaan käytetään 30 -90 °C vesipesua, kemiallista pesua, ympäristöystävällistä Wet Clean- pesua tai emulsiopesua. Asiakkaiden käytössä on myös itsepalvelupesula vaatteille ja matoille 8 ja 20 kilon koneilla. Pesulan palveluhinnasto, jota käytetään pääsääntöisesti laskutus- ja yksityisasiakkaille esitetään liitteessä 2. Käytössä on myös yritysten välillä sovittuja hintoja ja toimitusaikoja. Lisäpalveluja ovat korjausompelu, kuljetus, tekstiilivuokraus (pöytäliinat ja matot) ja nahkavaatteiden välitys. Pesula toimii n. 250 m²:n vuokrakiinteistössä, jonka omistaa Kiinteistöpalvelu Hese Oy (om. Seija Lusua). Pääosa, n. 70 %, liikevaihdosta tulee yritys ja yhteisöpuolelta. Suurimpia asiakkaita ovat Mänttä-Vilppulan kaupunki, metsä- ja metallialan teollisuus, teknologiateollisuus, yksityiset hoitokodit, ravintolat, seurakunta ja apteekit. Eriteltyinä Mänttä-Vilppula kaupungin toimipisteet ovat koulut ja koulujen keittiöt, vanhainkodit ja vanhainkodin keittiöt ja päiväkodit. Teollisuuden puolelta isoimpia asiakkaita ovat Metsä Tissue Oyj, Finnforest Oyj, Formica IKI Oy, Kinnaskoski Oy, Sulzer Pumps Finland Oy, Javasko Oy, Koneosapalvelu Oy, Kojair Tech Oy, IS-Technics Oy, Steel-Line Oy, Jatesal Oy ja Kone-Lahtinen Oy. Ravintolamaailman asiakkaita ovat Fazer Amica, Fun Forest Oy, Kahvila-Ravintola Autereen tupa, Koivulahden rapukartano, Ravintola Ukonselkä ja Cafe Myllyranta. (Salminen 2009)

3.2 Mänttä-Vilppulan alueen teollisuutta

Mäntän-Vilppulan työpaikoista merkittävä osa on tänäkin päivänä teknologiateollisuudessa. Alueen suurimpia työllistäjiä puualalla ovat Metsä Tissue Oyj, Finnforest Oyj, Formica IKI Oy ja Kinnaskoski Oy. Mäntän paperiteollisuuden vankat juuret johtavat 1860-luvulle asti, kun apteekkari Serlachius saapui Mäntän kosken partaalle. Metalliteollisuuden yritykset edustavat kansainvälistä huippuosaamista. Suurimpia metallialan työllistäjiä ovat Sulzer Pumps Finland Oy, Javasko Oy, Koneosapalvelu Oy sekä Kojair Tech Oy. Myös alueen palvelusektori tarjoaa työpaikan yhä useammalle ammattitaitoiselle henkilölle. (Mänttä-Vilppulan kaupunki 2009; Ylä-Pirkanmaan yrityshakemisto 2009)

Metsä Tissue Oyj on suomalainen metsäteollisuusyritys ja pääosa yhtiön kotimaan tuotantolaitoksista sijaitsevat Mänttä-Vilppulassa. Yhtiö kehittää ja valmistaa pehmo- ja ruuanlaittopaperituotteita kuluttajille ja suurkuluttajille. Pehmopapereiden valmistajana Metsä Tissue Oyj on yksi johtavista yhtiöistä Euroopassa ja ruuanlaittopapereissa johtava toimittaja maailmassa. Metsä Tissue on osa Metsäliitto-yhtymää. Yhtiön brändeistä mainittakoon Katrin, Lambi, Serla, Tendo, Mola ja Fasana. Vientimaita ovat Skandinavia, Länsi-Eurooppa, Keskinen Itä-Eurooppa, Pohjois-Amerikka, Väli-Amerikka, Lähi-itä, Tyynenmeren Aasia, Keski-Aasia. (MetsäTissue Oyj 2005)

Finnforest Oyj Puualan suurinta edustaa Finnforest Oyj:n Vilppulan saha, joka on tuotannoltaan maailman suurin yksittäinen saha. Valmiin tavaran tuotantokapasiteetti on vuodessa n. 600 000 kuutiometriä. (Finnforest Oyj 2009)

Formica IKI Oy kuuluu uusiseelantilaiseen Fletcher Building Limited konserniin ja sijaitsee Mänttä-Vilppulassa, Kolhon kylässä ja työllistää 165 henkilöä. Yhtiö valmistaa dekoratiivista IKI-laminaattia ja sen jatkojalosteita sekä myy muita Formica Collection levytuotteita. Kolhossa valmistetaan myös puupohjaisiin runkolevyihin pinnoitettuja taive/suorareuna työpöytä- ja ovielementtejä sekä kokolevyjä erityyppisten kalustekomponenttien materiaaleiksi. Asiakasryhmiä ovat mm. rakennus-, puusepän- ja keittiökalusteteollisuus sekä julkisivun että parvekkeiden valmistajat. (Roine)

Kinnaskoski Oy on perustettu vuonna 1971 ja toimii perheyriyksenä Vilppulassa, Pirkanmaan koillisosassa. Yritys työllistää 26 henkilöä mukaan lukien metsäosasto.

Sahan vuosituotanto on 55 000 m³ kuusisahatavaraa ja asiakkaat ovat pääosin teollisia loppukäyttäjiä. Kinnaskosken sahalla on käytössä tietokoneohjattu sahauslinja, joka antaa mahdollisuudet tukin yksilölliseen sahaukseen ja erikoisdimensioiden tuottamiseen. Yli 75 prosenttia tuotteista menee vientiin. Suurin osa toimituksista räätälöidään asiakkaan toivomien pituuksien, kuivausasteen ja sahausmenetelmän mukaan. (Kinnaskoski Oy)

Sulzer Pumps Finland Oy:n Mäntän pumpputehdas valmistaa prosessi-pumppuja puunjalostusteollisuuden, metalliteollisuuden, elintarviketeollisuuden sekä lannoiteteollisuuden tarpeisiin. Mäntän tehdas valmistaa ja toimittaa AHLSTAR™ pumppusarjan pienet ja keskisuuret pumput loppuasiakkaille maailmanlaajuisesti. Mäntän pumpputehdas on moderni maailmanluokan valmistusyksikkö, jossa koneistetaan osia sekä kootaan ja testataan keskikopumppuja. (Sulzerpumps Finland Oy)

Javasko Oy on keskiraskaan teknologiateollisuuden järjestelmätoimittaja Yrityksen mittavissa ja nykyaikaisissa tuotantotiloissa työskentelevät ammattitaitoiset ja kokeneet levysepät, hitsaajat, asentajat ja koneistajat. Metallialan ammattilaisten lukumäärä on tällä hetkellä noin 100. Mänttä-Vilppula alueelta löytyy kolme toimipaikkaa; Jokihalli - koneistus ja kokoonpano, Pajahalli - esikäsitteily ja levytyö ja Koskihalli - koneistus ja levytyö. (Javasko Oy)

Koneosapalvelu Oy on vuonna 1976 perustettu metallialan yritys Mänttä-Vilppulassa, joka työllistää n. 50 henkilöä. Yritys palvelee mm. teollisuutta, liikelaitoksia, koneenrakentajia, metsäkone- ja maansiirtoyrittäjiä. Palveluista mainittakoon metsäkoneiden varaosien ja komponenttien suunnittelu ja valmistus, Vahva kahmareiden ja KOPA-telojen valmistus, hydraulikkapumppujen ja –moottoreiden korjaustoiminta ja metsäkoneiden ja puutavaranostureiden varaosat ja tarvikkeet. (Koneosapalvelu Oy)

Kojair Tech Oy:llä on 40 vuoden vahva kokemus puhdistusilmateknologian suunnittelusta ja valmistuksesta. Asiakkaita ovat mm. erilaiset laboratoriot, sairaalat ja teollisuus. Yritys toimittaa laminaarivirtauskaappeja, mikrobiologisia suojakaappeja, puhdastiloja ja räätälöityjä ilmastointijärjestelmiä eri puolille maailmaa. Jälleenmyyjäverkostomme Euroopassa huolehtii myynnin ohella laitteiden huolloista ja käyttöönnotosta. (Kojair Tech Oy, 2009)

IS-Technics Oy on teollisuuden, voimalaitosten ja energiantuotannon on-site, eli asiakkaan luona tapahtuvaa kunnossapitoa sekä alan koneiden suunnitteluun ja rakentamiseen erikoistunut yritys. On-site menetelmillä tehtäviä koneistustöitä ovat sorvaus, jyrsintä, aarporaus, poraus, hionta ja hoo-

naus. On-site pinnoitusmenetelmiä ovat kaarisuihku, HVOF ja (elektrolyydi) sively. Toimipaikakseen yritys on valinnut Suomesta mahdollisimman keskeisen paikan Mäntän, josta 250 km:n säteellä Suomen teollisuudesta 90 prosenttia. Verstaan toimintaan kuuluu myös asiakkaille suunniteltujen koneiden ja laitteiden valmistus ja kokoonpano. (IS-Technics Oy)

Steel-Line Oy on vuonna 1985 perustettu puuntyöstökoneita ja sahakoneita, puuntyöstölaitteita ja sahalaitteita, puuntyöstötarvikkeita ja sahatarvikkeita valmistava ja huoltava yritys, pääpaikkanaan Mänttä-Vilppula. Yrityksen palveluksessa on noin 10 henkilöä. (Yritystele, 2007)

Jatesal Oy on vuonna 1997 perustettu koneurakointiyritys. Toimenkuvaan kuuluvat trukkiurakoinnin lisäksi mm. erilaiset maansiirto-, maanrakennus- ja nostopalvelut. Yritys toimii pääasiassa Pirkanmaan alueella, mutta tarvittaessa kauempanakin. (Yritystele, 2007)

Kone-Lahtinen Oy on pääasiassa pyöräkuormainkalustolla operoiva yritys, jolla on 50 vuoden niin sahoilta kuin hiilivoimalaitoksiltakin. Finnforest Oyj:n Vilppulan sahalla yritys on työskennellyt sen rakentamisesta lähtien. Tällä hetkellä yhtiö vastaa Vilppulassa sahan valmiintavaran varastoinnista ja lähe-tyksestä. Metsä-Tissue Oyj:llä yrityksen koneet käsittelevät keräyspaperia, biolietettä ja suorittavat muita tehtaan toimintaan liittyviä konetöitä. Finnforest Oyj:n Kolhon kyllästämöllä yrityksen kalusto hoitaa pylväiden varastoinnin ja sisäiset siirrot sekä muita konetöitä. (Kone-Lahtinen, 2004)

4 TUTKIMUSTULOKSIA

Tutkimuksen tavoitteena oli pesulan laskutusasiakkaiden mielipiteiden kartoittaminen palvelun tasosta. Tutkimuksen kohteeksi valittiin juuri tämä yritys, sillä asiakasryhmässä on paljon erikokoisia teollisuuden alan yrityksiä, mm. metsäalalta. Kentältä kaikuneista huhuista pesulapalvelun tarjoajan vaihtamisesta kiinnosti sekä yrittäjää että allekirjoittanutta. Mahdolliset kilpailevat pesulat ovat Lindström Tampereelta sekä Kivisalo Wash Pohjanmaalta, Salmisen (2009) mukaan. Suurten yhtiöiden suunnitelmat vaihdoksista vaikuttaisivat olennaisesti yrityksen talouden tasapainoon.

Tutkimuksesta saadun palautteen avulla Pesulapalvelu Oy Heli Salminen saa todellista tietoa asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta ja mielipiteistä. Saadun tiedon ja parannusehdotusten avulla pesula voi edelleen kehittää toimintaansa ja palveluaan.

4.1 Laskutusasiakkaiden mielipiteiden käsittely ja arviointi

Pesulapalvelu Oy Heli Salmisen laskutusasiakkaille (90 kpl) lähetettiin asiakastyytyväisyyskysely saatekirjeellä (LIITE 3.) ja palautuskuorella varustettuna viikolla 33 / 2009. Menetelmänä käytettiin sekä valintavaihtoehtoja että avoimia kysymyksiä. Lomakkeen lopussa oli mahdollista jättää yhteystietonsa puhelinhaastattelua varten. (LIITE 4.) Kyselyyn vastasi 37 yritystä/yhteisöä 90:stä eli vastausprosentti oli 43,3. Vastausprosentin vähäisyyteen saattoi vaikuttaa se, että kaikkien toimipaikkojen henkilöstö ei ole tekemisissä pesulapalvelujen kanssa, vaan joku muu taho yrityksessä hoitaa ne. Kysely tehtiin elokuun puolivälissä, jolloin lomakausi oli valtaosalta jo ohi.

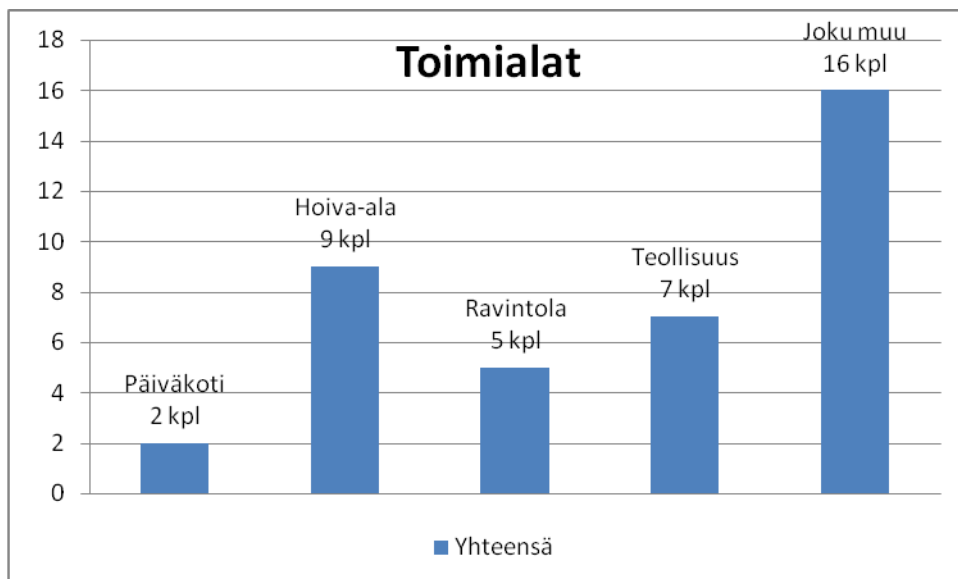
Tuloksia analysoitiin viikon 34 lopussa, jolloin kyselyn palauttamisen määräaika umpeutui. Saadut palautteet luettiin läpi ja numeroitiin saapumisjärjes-

tyksessä. Kaikki moni valinta kohdat kirjattiin Exceliin taulukkomuotoon, josta tietoja oli helppo verrata keskenään.

Vastauskirjeitä saapui vielä kolme kappaletta viikoilla 35 ja 36. En ottanut niitä mukaan aineistoon, sillä vastausten viimeinen jättöpäivä oli 20.8 viikolla 34. Yhdessä vastauksessa luki, että hän oli saanut kyselyn käsiinsä vasta viikolla 35.

4.2. Taustatiedot

Kyselyyn vastasi 39 laskutusasiakasta, joista 27 oli naisia ja 12 miehiä. Toimialat oli jaoteltu seuraavasti; 1 koulu, 2 päiväkotia, 3 hoiva-ala, 4 ravintola, 5 teollisuus ja 6 joku muu. Toimialoittain tehty vertailu vastaajista osoitetaan kuviossa 1. Kyselyn palauttaneissa ei ollut yhtään toimialaa koulu. Kuviossa 2. käsitellään vastausprosenttia toimialoittain lähetettyjen ja vastattujen kyselyiden kesken. Päiväkotien osuus kaikista vastanneista oli pienin, mutta tuon joukon vastausprosentti oli täydet 100. Seuraavaksi ahkerimpia vastaajia tuli hoiva-alalta 69,2 %:n osuudella. Toimialoille Joku muu lähetettiin määrällisesti eniten kyselyjä, mutta vastausprosentti jäi 44,4 %:iin. Teollisuus ja Ravintola saivat lähes saman vastausprosentin. (KUVIO 3.)



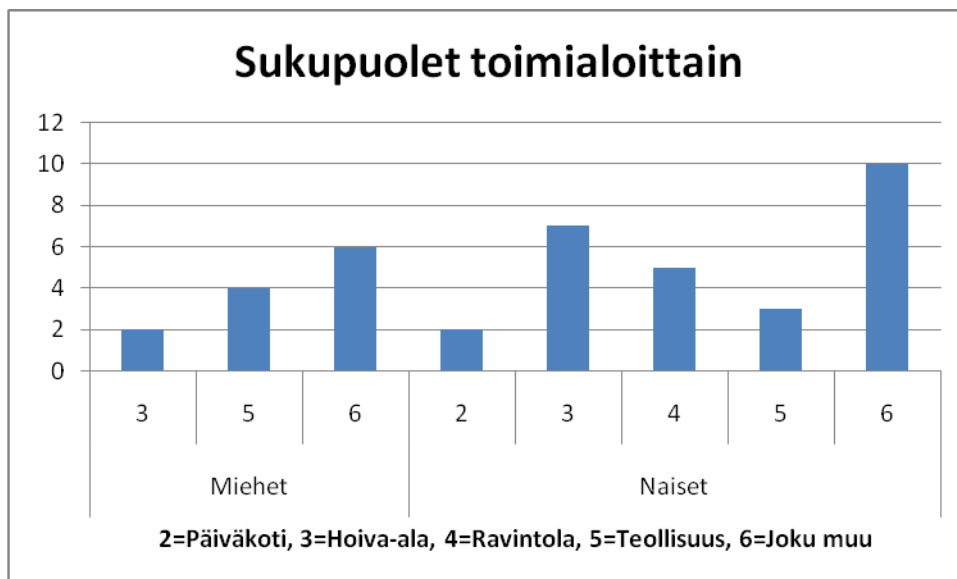
KUVIO 2. Vastaajien yhteismäärä toimialoittain

TOIMIALA	LÄHETETYT	VASTATUT	VASTAUS %
Koulu	5	0	0 %
Päiväkoti	2	2	100 %
Hoiva-ala	13	9	69,2 %
Ravintola	15	5	33,3 %
Teollisuus	19	7	36,8 %
Joku muu	36	16	44,4 %

KUVIO 3. Vastausprosentti

Vastausjoukkoa tarkasteltiin myös niin, että vertailtiin sukupuolta toimialoittain. (KUVIO 4.) Ahkerimpia vastaajia olivat naiset, jotka edustivat seuraavia toimialoja: joku muu 10 hlö:ä ja hoiva-ala 7 hlö:ä. Miesvastaajista toimiala joku muu tuli 6 kappaletta. Eroa syntyi miesten ja naisten välillä siinä, että päiväkodeilta ja ravintoloista ei löytynyt miesvastaajia.

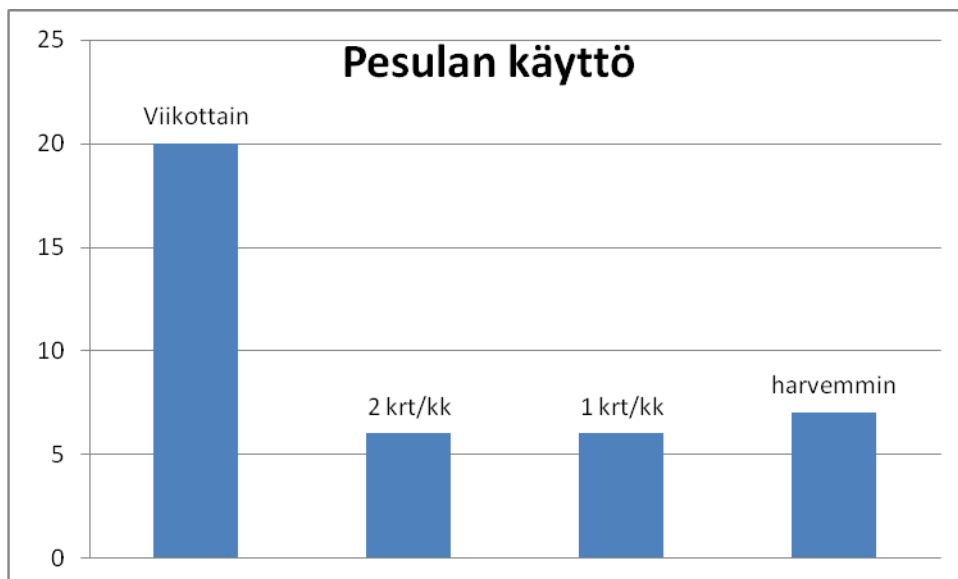
Teollisuuden alan vastaajissa löytyi selkeä tasapaino mies ja naisvastaajien kesken. Miehiä oli neljä ja naisia kolme kappaletta.



KUVIO 4. Vastaajien vertailua sukupuolittain ja toimialoittain

4.3 Palvelujen käyttö

Pesulapalvelujen käyttöä haluttiin tiedustella, jotta saatiin selkeä kuva todellisista käynti / käyttökerroista. Valtaosa, eli 51 % vastanneista käyttää pesulapalveluja viikoittain. Loput vastanneista jakaantui tasaisesti seuraavasti: kaksi kertaa kuukaudessa, kerran kuukaudessa ja harvemmin. (KUVIO 5.) Vastajajoukosta 64 % käyttää yrityksen tarjoamaa nouto- ja kuljetuspalvelua. Vuokratekstiilipalvelua ilmoitti käyttävänsä n. 27 % vastanneista. Yrityksellä on tarjota myös pienimuotoista korjauspalvelua, jota on mm. vetoketjun vaihto ja sauman uudelleen ompelu. Vain marginaaliryhmä, n. 10 %, ilmoitti käyttävänsä korjauspalvelua.



KUVIO 5. Vastaajat käyttävät pesulapalveluja

4.4. Pesulapalvelujen tarjoajan vaihtaminen

Kyselyn kohdassa seitsemän kysyttiin mahdollista pesulapalvelujen tarjoajan vaihtamista. Vastausvaihtoehdot olivat joko kyllä tai ei. Kukaan 39 vastaajasta ei ollut harkitsemassa pesulan vaihtoa. Tämä yhteneväinen vastausrintama yllätti, sillä yrittäjän kertoman mukaan asiakaskentältä oli kuulunut suunnitelmia vaihdoksista. 100 %:n tulokseen voidaan siis olla erittäin tyytyväisiä. Jos vaihtaminen olisi ollut suunnitelmassa, lomakkeessa kysyttiin syytä mahdolliseen vaihtoon.

4.5. Toimitusajat

Pesulan toimitusajoista kyseltiin lomakkeen kohdassa yhdeksän. Vastauksen sai antaa vapaamuotoisesti. Lähes kaikki kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisiä pesulan toimitusaikoihin. Vastauksista ilmenee joustavuutta ja sovitte-

levuutta asiakkaan toivomuksesta, mikä osaltaan lisää tyytyväisyyttä. Asiak-
kaiden kommentteja:

”Hyvät ja toimitusajoista voitu aina neuvotella”

”Toiveet on otettu aina huomioon. Usein myös pystytty toteuttamaan”

”Toimitus sovittu 2 kertaa viikossa”

”Yhteisesti sovittuja / soviteltuja, ok”

”Olemme saaneet ne hyvin sovittua”

”Ok. Saan pyykit puhtaaksi tarpeen mukaan”

Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että toimitusajat ovat ok tai ovat asi-
akkaalle hyvin sopineet. Nopeaa palvelua pidettiin myös hyvänä. Yksi vas-
taajista oli erittäin tyytyväinen yhteistyöhön. Vastaajien kommentteja:

”Ok”

”Hyvät”

”2 kertaa viikossa on riittänyt useimmiten”

”Nopeat ja joustavat”

”Ihan hyvä”

”Ei moitteita, hyvin on sopinut”

”Meille aivan sopivat”

”Toimivat hyvin”

”Olen ollut erittäin tyytyväinen yhteistyöhön”

”Hyvät. Viikko riittää”

”Nopea, hyvä”

Muutammat asiakkaat kokivat toimitusajoissa jotakin mainitsemisen arvoista. ”Pitkistä toimitusväleistä” mainittiin, mutta samassa lauseessa saatettiin mainita myös mahdollisuus nopeammastakin palvelusta. Eli voidaan todeta, että nämä negatiiviset vastaukset voidaan kääntää myös positiivisiksi. Seuraavassa vastaajien mielipiteitä:

”Hyvät, housujen pesussa joskus pisempi ”toimitus” väli”

”Aika pitkiä. Toivomuksesta saa nopeampaakin palvelua”

”Joskus vaatteet ovat pitkään ”kierroksella”

Seuraavassa osiossa käsiteltiin **teollisuuden vastauksia** omana sarjana. Tarkoituksena oli verrata, eroavatko vastaukset olennaisesti muista vastauksista. Poikkeuksen tämä vastaajaryhmä teki siinä, että kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä. Toimitusajat vastasivat kysyntää ja olivat ”ok”. Vastaavasti joukosta ei löytynyt tyytymättömiä ja erittäin tyytyväisiä kommentteja. Seuraavassa tasaisen tyytyväisiä vastauksia:

”Melko nopeat”

”Riittävät”

”Ok. Kerran viikossa on valmista kun uusia viedään”

”Ok”

”Vastaa kysyntää”

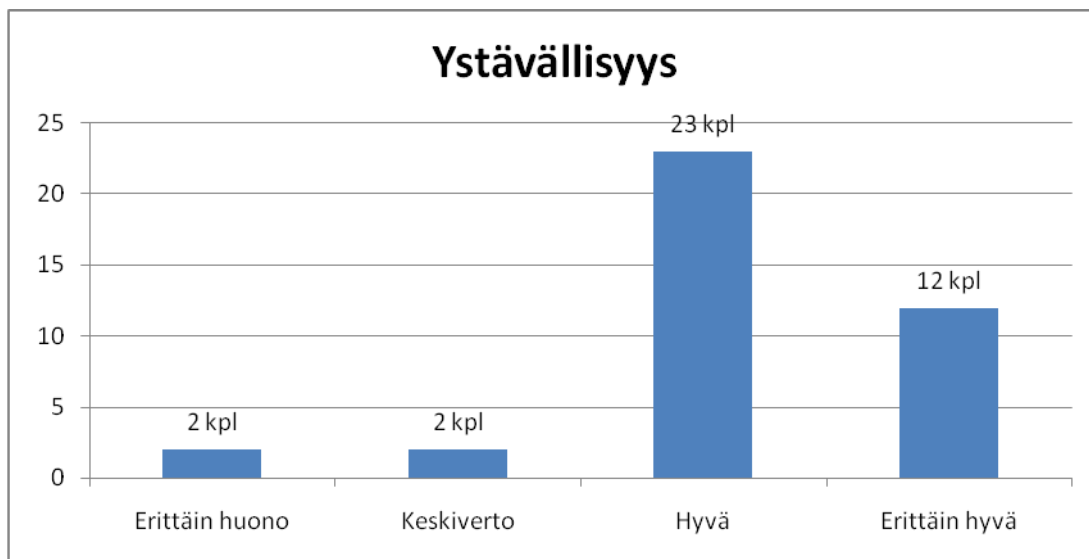
4.6. Yrityksen toiminnan taso

Monivalintakysymyksillä haluttiin kartoittaa yrityksen yleistä toiminnan tasoa. Laskutusasiakkaat valitsivat yritystä kuvaavimman vaihtoehdon, jossa 1=erittäin huono, 2=Huono, 3=keskivero, 4=hyvä ja 5=erittäin hyvä. (LIITE 8).

Tutkimustuloksia saattoi vääristää kahden vastaajan ristiriitaiset palautteet, joissa molemmissa annettiin sanallisesti kiitosta palvelun toiminnasta, mutta monivalintakysymyksissä oli valittu 1(erittäin huono) ja 2(huono) vaihtoehtoja.

4.6.1. Ystävällisyys

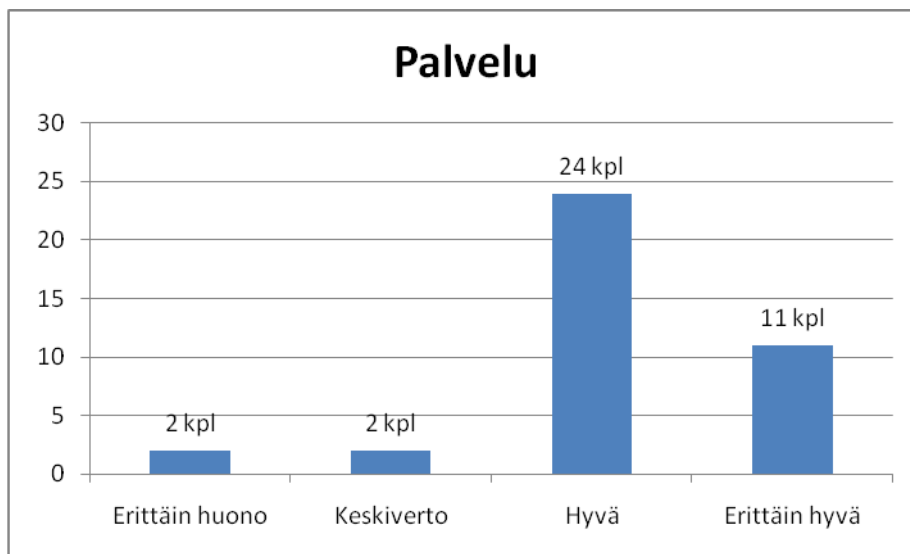
Henkilökunnan ystävällisyyttä pidettiin vahvasti hyvänä. (KUVIO 6.) Kaikista vastaajista n. 90 % valitsi vaihtoehdon hyvä tai erittäin hyvä. Loput neljä vastaajaa oli sitä mieltä, että yrityksen ystävällisyyttä kuvasi parhaiten vaihtoehdot 1(keskiverto) ja 2(erittäin huono).



KUVIO 6. Mielenpitoja ystävällisyydestä

4.6.2. Palvelu

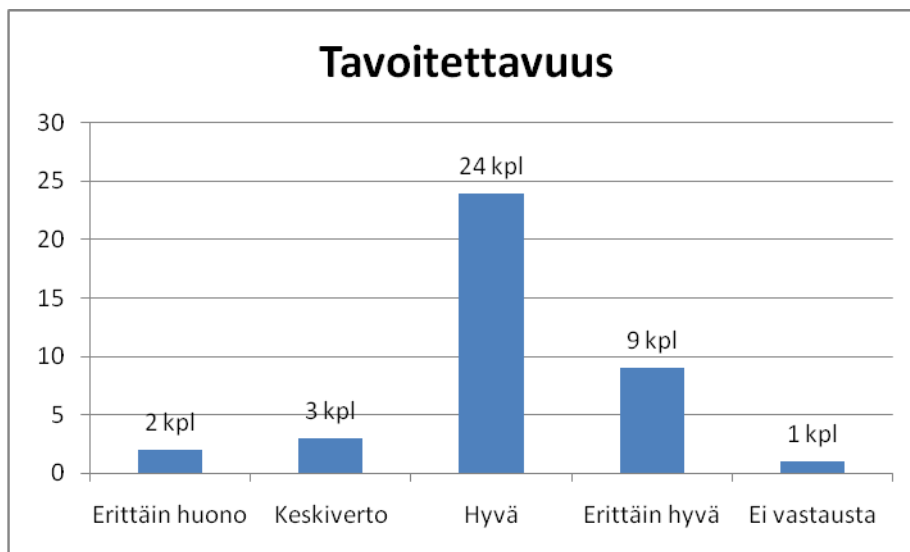
90 % vastanneista oli sitä mieltä, että palvelu oli tasoa hyvää tai erittäin hyvää. Erittäin huonona tai keskivertona sitä pitivät neljä vastaajaa. (KUVIO 7.) Huonona palvelua ei pitänyt kukaan.



KUVIO 7. Mielenpitoita palvelusta

4.6.3. Tavoitettavuus

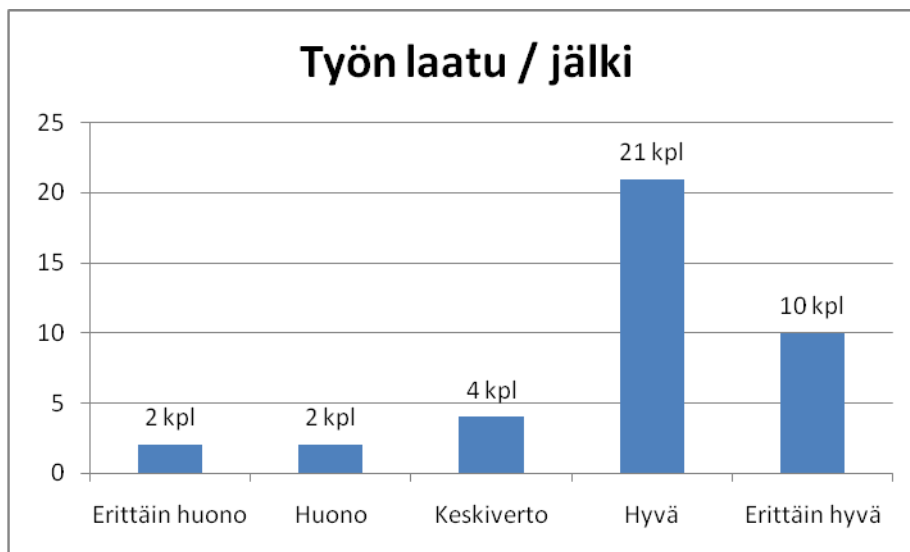
Yleinen tavoitettavuus Pesulapalvelun kohdalla tarkoittaa puhelimiin ja verkko palautteisiin vastaamista. Myös aukioloajat ovat yksi vaikuttava tekijä vastauksissa. Henkilökunnan / yrittäjän tavoitettavuutta esitetään kuviossa 8. Valtaosa vastaajista, eli n.62 %, oli sitä mieltä, yleinen tavoitettavuus oli hyvää. 23 % vastaajista valitsi vaihtoehdon erittäin hyvää. Viiden vastaajan kohdalla oli valittu joko keskivertoa tai erittäin huonoa. Huonoksi tavoitettavuutta ei arvioinut kukaan. Yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta.



KUVIO 8. Mielipiteitä tavoitettavuudesta

4.6.4. Laatu / jälki

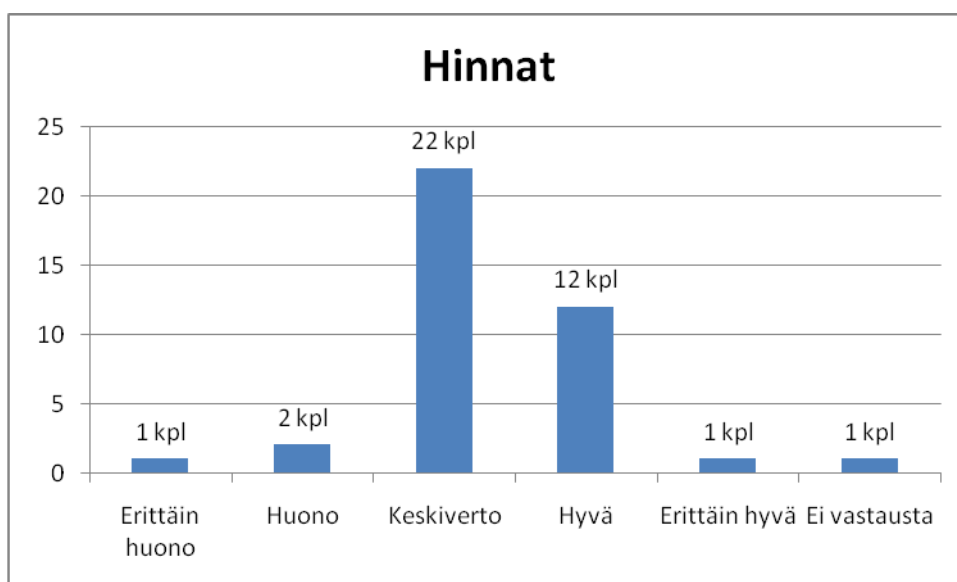
Pesulan yksi tärkeimmistä laatuksiteereistä on puhtaustaso. Eri ammattialojen omat vaatimukset puhtaustasosta tuovat pesulahenkilökunnalle lisähaastetta työhön. Teollisuuden tuotannosta aiheutuneet rasva- ja lisäainejäämät asettavat kankaille ja pesuaineille kestävyys- ja tehokkuusrajoja. Tahran poisto tekstiilistä on joskus monivaiheinen työ, josta lisää Kemiallisen pesulan toiminnasta kertovassa teoksessa (Kivimäki 2007, 31–43). Kuviosta 9. voidaan todeta, että vastaajat olivat pitäneet työn laadun tasoa hyvänä tai erittäin hyvänä. Tämän joukon prosenttiosuus koko vastaajajoukosta oli 82 %. Loput 18 % jakautui seuraavasti; 9 % keskivertoa, 4,5 % huonoa ja 4,5 % erittäin huonoa. Yksi henkilö oli jättänyt vastaamatta.



KUVIO 9. Mielipiteitä työn laadusta ja jäljestä

4.6.5. Hinnat

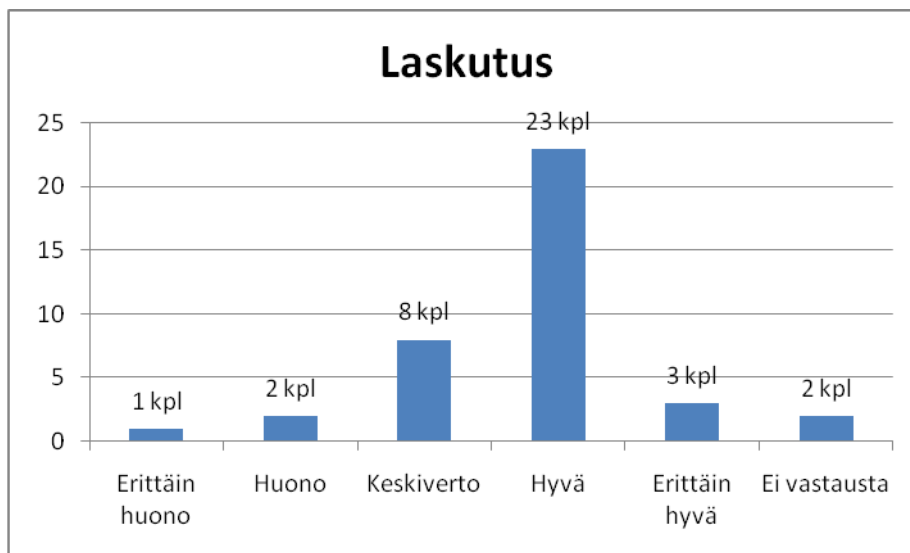
Palveluhinnasto, joka esitetään liitteessä 2., on esillä yrityksen vastaanotossa. Internetsivuilla sitä ei toistaiseksi ole esillä. Pesulapalvelujen hinnoista muotoutuneita mielipiteitä osoitetaan kuviossa 10. 82 %:n mielestä hinnat ovat hyvät tai keskiverrot. Loput 18 % jakautuivat erittäin huonon, huonon ja erittäin hyvän kesken. Yksi henkilö oli jättänyt vastaamatta.



KUVIO 10. Mielipiteitä hintatasosta

4.6.6. Laskutus

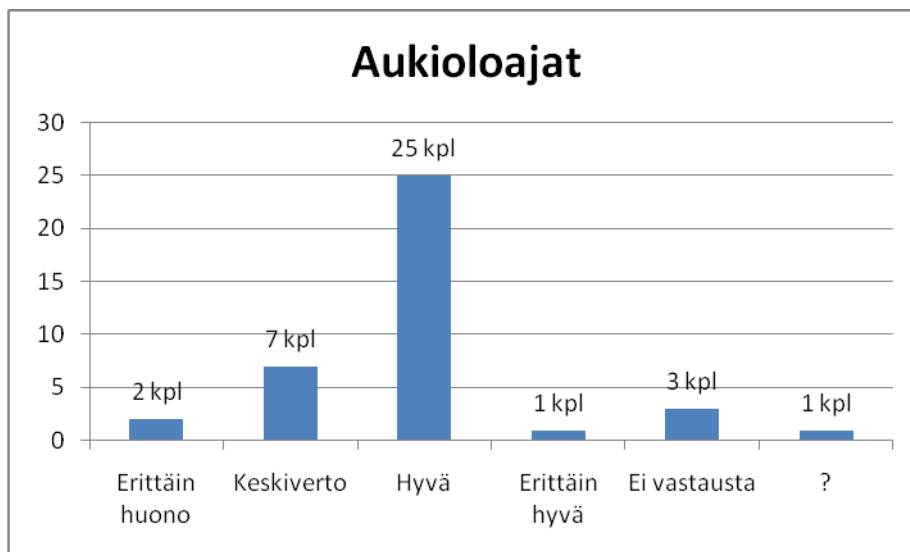
Kysely osoitettiin nimenomaan laskutusasiakkaille, mutta vastanneet henkilöt eivät välttämättä vastanneet toimipaikkansa laskutusasioista. Ympyröityjen vaihtoehtojen viereen oli kirjoitettu mm. seuraavasti: ”en vastaa näistä”, ”ei ole tietoa” tai kohtaan oli kirjoitettu kysymysmerkki. Ei vastanneita kyselyissä oli kaksi kappaletta. Mielenpitoja laskutuksesta osoitetaan kuviossa numero 11. 59 % vastanneista oli sitä mieltä, että laskutus oli hyvää. Keskiarvoiseksi sen arvioivat 21 %. 7 % mielestä laskutusasiat hoituvat erittäin hyvin. Loput prosentit jakautuivat erittäin huonon ja erittäin huonon kesken.



KUVIO 11. Mielenpitoja laskutuksesta

4.6.7. Aukioloajat

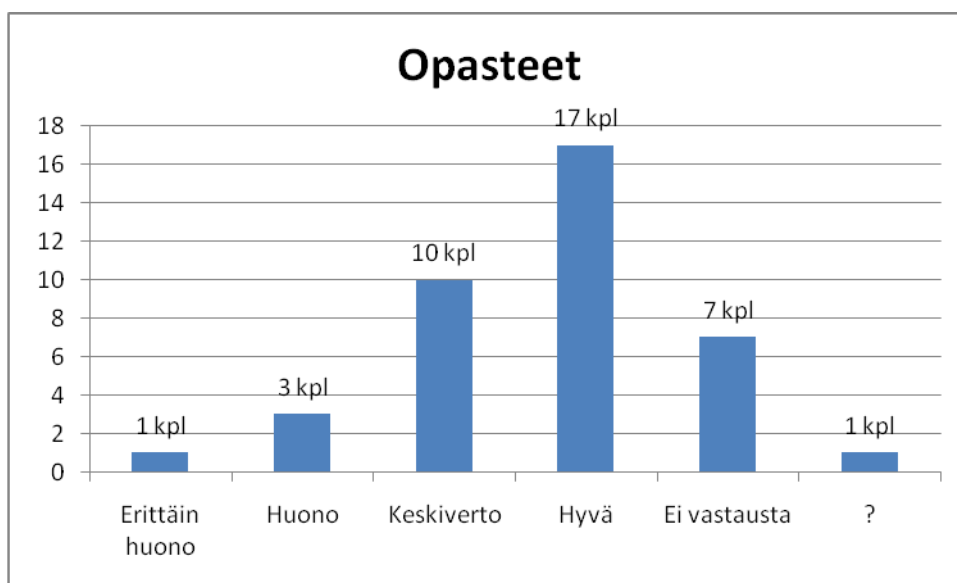
Pesulapalvelu Oy Heli Salminen palvelee asiakkaita ma-pe 7.00–15.00, paitsi to 7.00–17.00. Aukioloajat heinäkuussa ovat ma-pe 7.00–15.00. Asiakkaiden mielenpitoja yrityksen aukioloajoista esitetään kuviossa 12. Suurin joukko 64 %:n osuudella oli sitä mieltä, että aukioloajat ovat hyvät. Keskiarvoiseksi ne arvioivat 18 % vastanneista. Erittäin huonoiksi aukioloaikoja arvioi 5 % vastanneista ja vain 2,5 % piti niitä erittäin hyvinä. Huonoksi aukioloaikoja ei ollut arvioinut kukaan. Kolme henkilöä oli jättänyt vastaamatta ja yksi oli kirjoittanut kysymysmerkin.



KUVIO 12. Mielipiteitä aukioloajoista

4.6.8. Opasteet

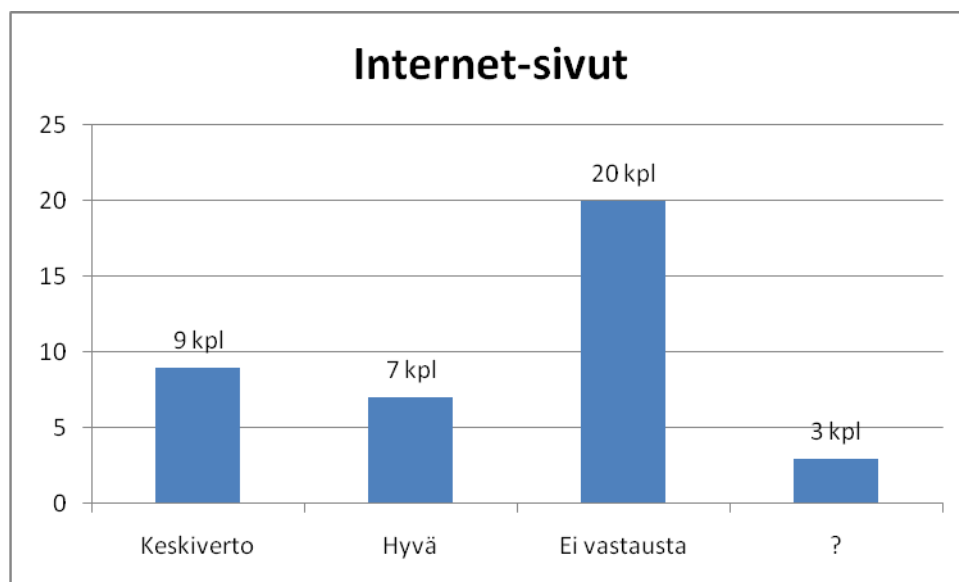
Eniten erimielisyyttä vastaajien kesken syntyi opasteista, joka osoitetaan kuviossa 13. Opasteita piti hyvinä 44 % vastanneista. Neljänneksen mielestä ne olivat tasoa keskiverto ja 8 % mielestä huonot. Erittäin huonona niitä piti yksi vastaaja. Kukaan vastaajista ei arvioinut opasteita erittäin hyväksi. Vastaamatta jätti kokonaan yllättävän iso joukko, eli 18 %. Yksi vastaaja oli kirjoittanut kysymysmerkin. Yrittäjän (Salminen) mukaan moni asiakas ei ole asioinut pesulan tiloissa koskaan, sillä he käyttävät nouto- ja kuljetuspalvelua. Eli ei vastausta antaneiden määrä voisi selittyä sillä.



KUVIO 13. Mielipiteitä opasteista

4.6.9. Internetsivut

Yrityksen kotisivut ovat osoitteessa <http://www.pesulapalvelu.fi/>. Perustietojen lisäksi sivuilla on yhteystiedot ja aukioloajat. Osoitteesta löytyy suppea palveluvalikko ilman hinnastoa. Muista palveluista mainittakoon vuokratekstii-lipalvelut ja nahkavaatteiden välitys R&S Nahkahuoltoon. Ota yhteyttä sivulta löytyy karttalinkki ja lomake, johon voi jättää viestejä yhteystiedoilla tai ilman. Vähiten mielipiteitä annettiin yrityksen internet-sivuista, josta kuviossa 14. 51 % vastaajista jätti vastaamatta kokonaan tähän kohtaan kyselyssä. 41 %:n mielestä sivustot ovat joko hyvät tai keskiverrot. Kolmen vastaajan kohdalla oli kirjoitettu kysymysmerkki. (KUVIO 14.)



KUVIO 14. Mielipiteitä internetsivuista

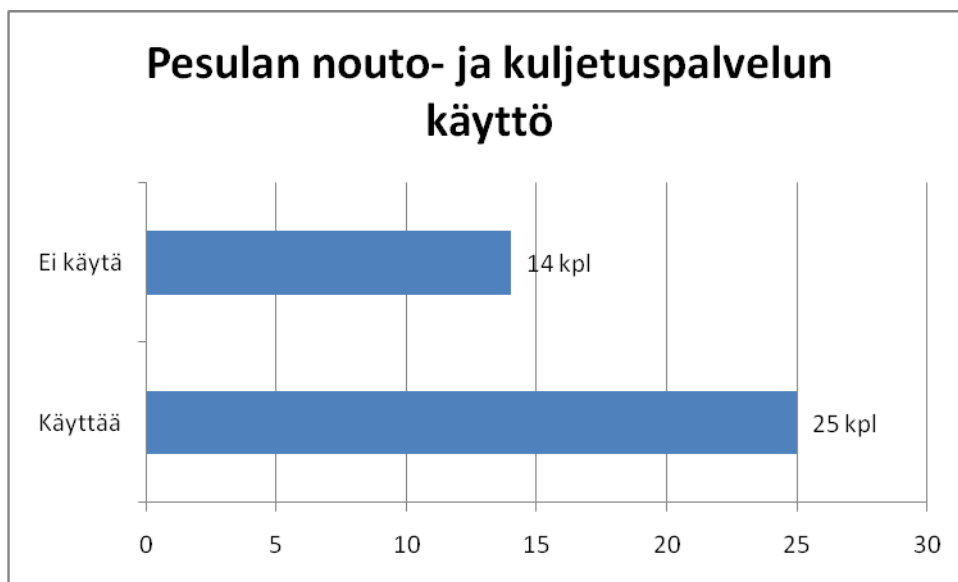
5.1.6 Palvelujen taso

Monivalintakysymyksillä haluttiin kartoittaa yrityksen palveluiden tasoa. Las-kutusasiakkaat valitsivat yritystä kuvaavimman vaihtoehdon, jossa 1=erittäin huono, 2=Huono, 3=keskiaverto, 4=hyvä ja 5=erittäin hyvä. (LIITE 4).

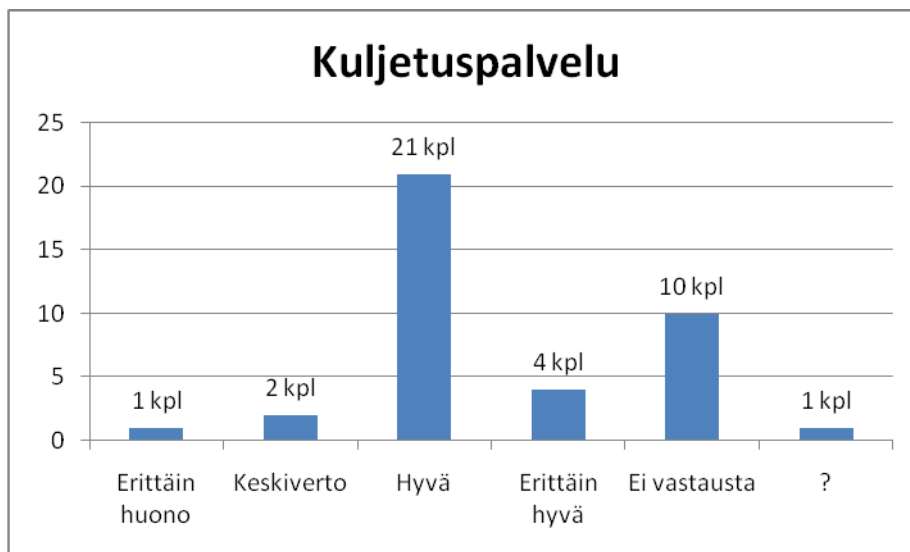
Tutkimustuloksia saattoi vääristää kahden vastaajan ristiriitaiset palautteet, joissa molemmissa annettiin sanallisesti kiitosta palvelun toiminnasta, mutta monivalintakysymyksissä oli valittu 1(erittäin huono) ja 2(huono) vaihtoehtoja.

5.1.6.1. Kuljetuspalvelu

Pesulalla on käytössä pakettiauto pyykkien noutoa ja kuljetusta varten. Asiakkaiden kanssa on sovittu viikoittaiset päivät, jolloin tuodaan puhdas pyykki ja viedään likaiset pesuun. Yli puolet vastaajista arvioi kuljetuspalvelun hyväksi. (KUVIO 16.) Seuraava joukko 10 %:n osuudella piti sitä erittäin hyvänä. Erittäin huonoksi tai keskinkertaiseksi palvelun arvioi n. 8 % vastausjoukosta. Neljännes jätti kokonaan vastaamatta. Tämä neljännes on vähemmän kuin lomakkeella kysymyksessä numero 4. Kuviossa numero 15. esitetään käyttävien ja ei käyttävien henkilömäärät. Siinä 35 % yrityksistä / yhteisöistä ei käyttänyt pesulan kuljetuspalvelua ollenkaan. Eli kolme vastaajaa, jotka eivät käytä kuljetuspalvelua, on ympyröinyt virheellisen vastauksen tai he muodostivat mielipiteensä aiemmin käytetystä kuljetuspalvelusta. Yksi vastaaja oli kirjoittanut vastauskenttään kysymysmerkin.



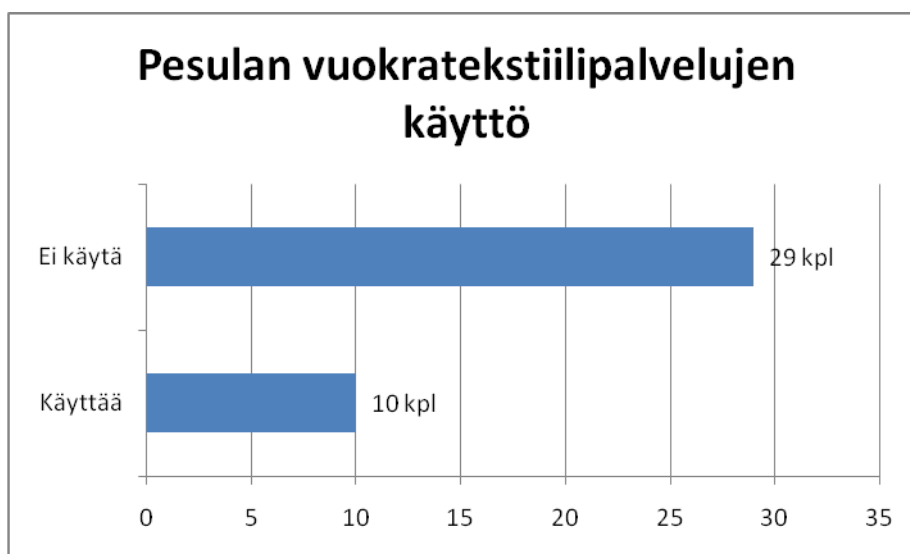
KUVIO 15. Nouto- ja kuljetuspalvelun käyttäjät / ei käyttävät



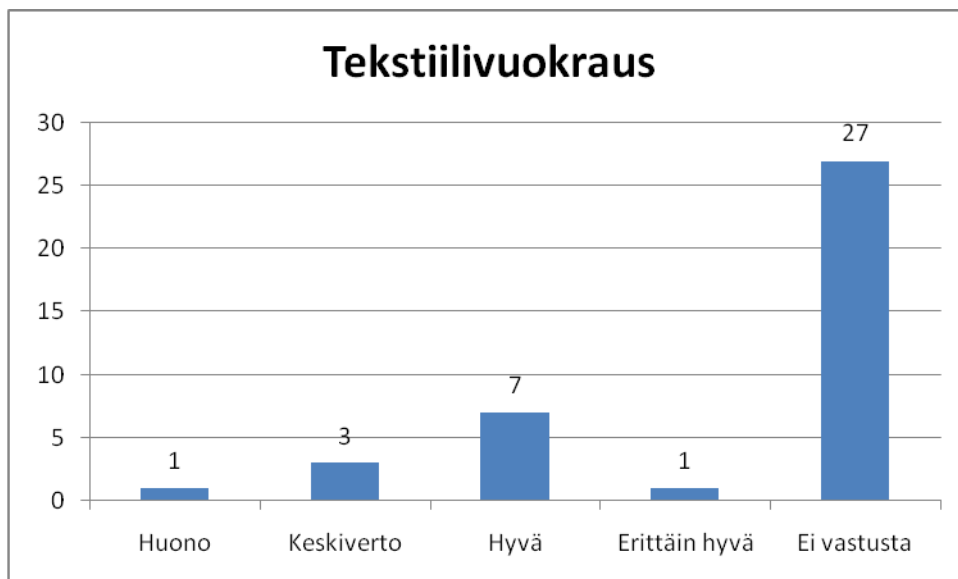
KUVIO 16. Mielipiteitä kuljetuspalvelusta

5.1.6.2. Tekstiilivuokraus

Kuviossa numero 17 esitetään mielipiteitä pesulan tekstiilivuokrauspalvelusta, joita ovat pöytäliinojen ja vaihtomattojen vuokraus. 27 henkilöä jätti vastaamatta kokonaan. Ilmeistä on, että tämä joukko ei käytä vuokratekstiilipalveluja. Kuitenkin kuviossa numero 18 29 vastaajaa valitsi ei käytä vaihtoehdon. Eli kaksi vastaajaa on täyttänyt kaavakkeen virheellisesti tai he ovat aiemmin käyttäneet vuokratekstiilipalvelua. Vastaajista n. viidennes arvioi palvelun hyväksi. Kolme vastaajaa piti sitä keskivertona ja kaksi huonona. Vain yksi vastaaja piti sitä erittäin hyvänä. Yksikään kyselyyn osallistuja ei mieltänyt vuokrauspalvelua erittäin huonoksi.



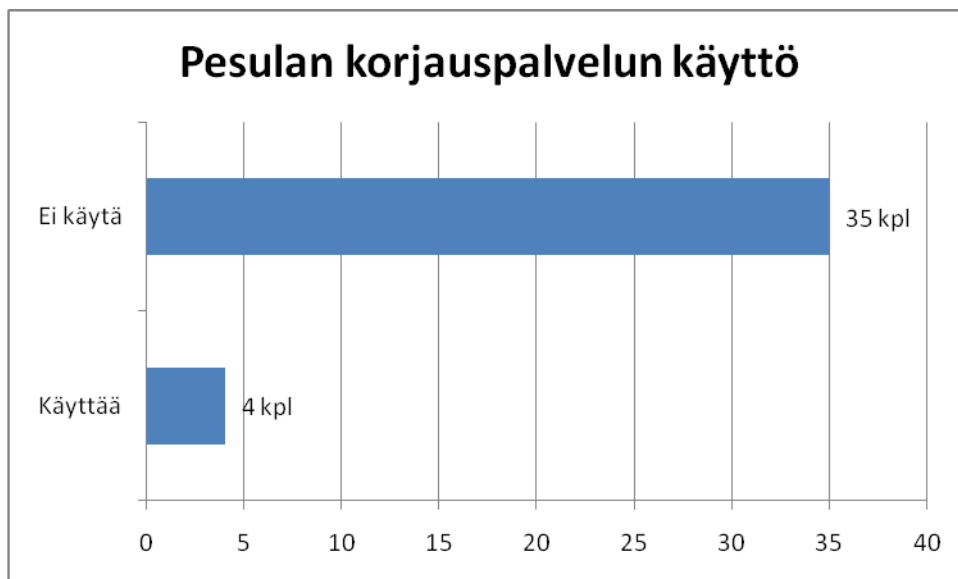
KUVIO 18. Vuokratekstiilipalvelun käyttö



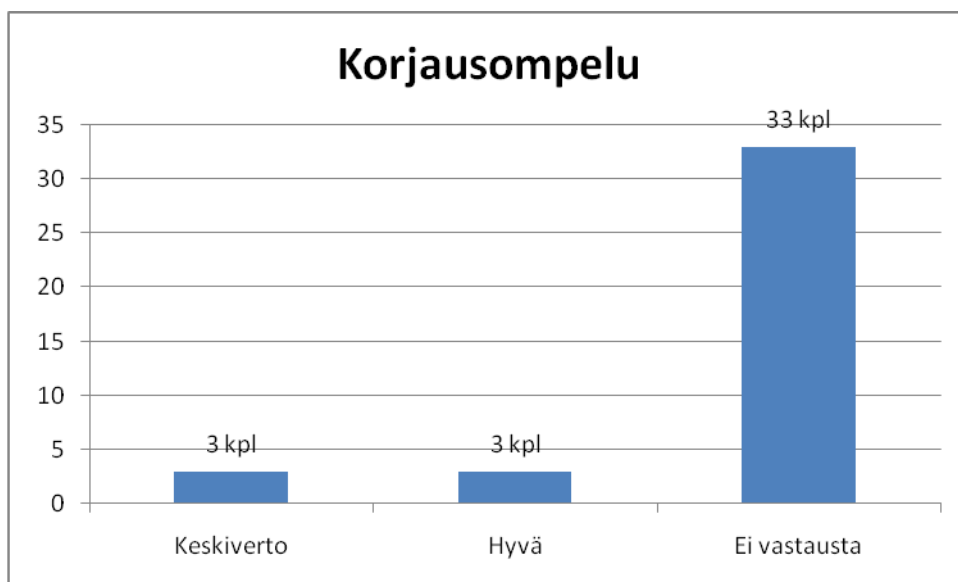
KUVIO 17. Mielipiteitä vuokrateksteileistä

5.1.6.3. Korjausompelu

Pienimuotoista korjausompelua on saatavilla pyykinpesun yhteydessä. Ompelut ovat pääsääntöisesti saumojen korjausta ja vetoketjun vaihtoa. Valtaosa jätti vastaamatta kyselyn tähän kohtaan, joka selviää kuvioista 18. Ei vastusta oli 33 kappaletta, kun taas kuviossa numero 19. ei käyttäviä oli 35 kappaletta. Nämä kaksi henkilöä ovat joko vastanneet virheellisesti tai sitten heidän mielipiteensä muodostui aiemmasta käytöstä. Kuusi vastaajaa piti korjausompelupalvelua hyvänä tai keskivertona. Vaihtoehtoja 1(erittäin huono), 2(huono) ja 5(erittäin hyvä) ei valinnut yksikään henkilö.



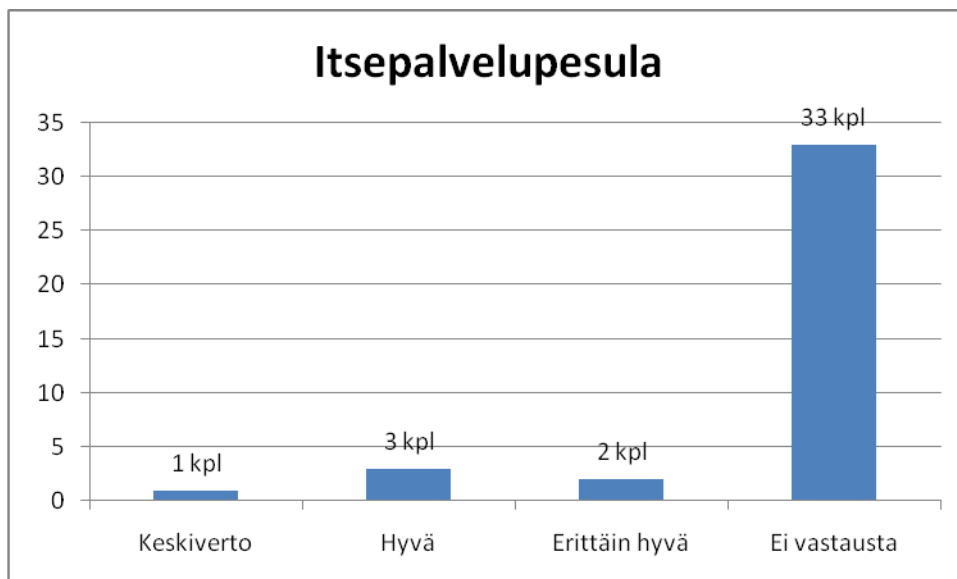
KUVIO 19. Korjauspalvelun käyttö



KUVIO 18. Mielipiteitä korjausompelusta

5.1.6.4. Itsepalvelupesula

Asiakkaiden käytössä on 8 ja 20 kilon koneet vaatteille ja matoille. 85 % yrityksistä / yhteisöistä ei ilmeisesti käytä itsepalvelupesulaa, sillä suurimmalla osalla tämä kyselyn kohta oli jäänyt arvioimatta (KUVIO 20.) Loput 15 % vastanneista käytti palvelua, ja arvioi sen keskimääräiseksi, hyväksi tai erittäin hyväksi. Kukaan ei arvioinut palvelun olevan huonoa tai erittäin huonoa.



KUVIO 20. Mielenpitoja itsepalvelupesulasta

5.1.7 Vapaa sana

Vapaan sanan osuudessa kaivattiin vastauksia toiminnan parantamiseen tai muuten vaan haluttiin mahdollisuus lähettää terveisiä Pesulapalvelun porukalle. Tähän osioon oli varattu kirjoittamistilaa vähän reilummin, johon odotettiin pidempiä vastauksia. Noin yksi viidestä kyselyyn vastanneista käytti tämän mahdollisuuden kommentoida pesulan toimintaa. Pääsääntöisesti palaute oli hyvää ja yleistä tyytyväisyyttä saattoi teksteistä havaita. Palvelua pidettiin ystävällisenä ja mukavana. Lähipalvelua pidettiin hyvänä asiana. Seuraavassa vapaan sanan antia:

”Terveisiä !”

”Kaikki sujuu mainiosti! Mukavaa syksyn jatkoa! T. Löytökulman tytöt”

”Päiväkodissa vähän käytetty pesulapalvelua mutta silloin kun käytetty ollaan oltu tosi tyytyväisiä”

”Olemme tyytyväisiä asiakkaita”

”Kiitos ystävällisestä ja osaavasta palvelusta! Aina on mukava poiketa”

”Kaikki on toiminut hyvin ja olemme olleet tyytyväisiä asiakaspalveluun!”

Pääsääntöisesti hyvän palvelun saaneista joukkoon mahtui myös niitä vastaajia, joilla oli toisenlaisia kokemuksia. Muutamassa vastauksessa oltiin harmissaan kadonneista vaatteista. Vaatteiden hyvä merkintä ei ole estänyt katoamisia. Yksi asiakas oli laittanut toivomuksen pesulalle, että he voisivat muistutella tärkeistä asioista. Asiakkaiden mielipiteitä:

”Lähipalvelu helppo tarvittaessa poiketa. Kadonneet vaatteet ajoittain harmittaa asujen hyvästä merkinnästä huolimatta. Asiakkaille voisi ajoittain laittaa muistutuksen tärkeistä asioista”

”Pestäviä vaatteita on hävinnyt matkalla. Ilmeisesti sekaantunut muihin samanlaisiin!?”

Teollisuuden vastaus erotettiin muista vastauksista. Ehdotus eroaa muista vastauksista siinä, että siinä ehdotetaan yrityksen toiminnan parannusratkaisua. Käytännönläheinen idea mekaanisesta hälytyskellosta saattaisi olla toimiva ratkaisu, jos nykyinen kello ei aina toimi.

”Jokin ovikilkutin voisi olla hyvä, ”tiskillä” , kun harvoin on kukaa, ei tarvitsisi huhuilla. Kello toki on, aina vain ei välttämättä toimi...”

5.1.8. Puhelinhaastattelu

Kyselylomakkeen viimeisellä sivulla oli osio numero 12, johon sai jättää yhteystietonsa ja toiveen yhteydenottoajasta. Puhelinhaastattelussa olisin tarkentanut kysymyksiä ja joilla olisin saanut tarkempia tietoja palvelun tasosta. Etenkin mahdolliset asiakassuhteita hiertäneet asiat olisi ollut helpompi sanoa ulkopuoliselle tutkijalle kuin yrittäjälle suoraan. Yhteenkään palautteeseen ei ollut jätetty yhteystietoja.

5 KEHTITTÄMISEHDOTUKSIA TUTKIMUKSEN POHJALTA

Ulkoalueet

Pääsisäänkäynnin edessä oleva pysäköintialue on reilun kokoinen ja se on hiljattain uusittu. Rakennuksen kivijalkaa vasten kasvaa rikkakasveja, jotka kannattaisi käsitellä kerran/kaksi kesässä rikkakasvien torjunta-aineella, esim. Roundupilla. (LIITE 5.)

Opasteet

Kyselyyn vastanneiden tietojen perusteella voidaan todeta, että yrityksen opasteet kaipaavat päivitystä. Vastaamatta jättäneiden ja kysymysmerkillä varustetun osuus oli kaikista vastanneista 20,5 % (KUVIO 11). Tehtaankadun ja Kirkkokadun (LIITE 1. ja 5.) kulmasta puuttuu pesulan opasteet. Lupaa opasteen asennukseen voi anoa Mänttä-Vilppula kaupungin tekniseltä toimistolta. Kustannukset hoitaa yrittäjä. Lähin kylttejä ja opasteita tehtaileva yritys löytyy Keuruulta: www.merkkimiehet.fi

Pesulan pääsisäänkäynti jää hieman kulman taakse, eikä se näy Kirkkokadulle. Esitän kahta vaihtoehtoa yrityksen opastuksen parantamiseksi Kirkkokadun puoleiselle sivulle. Joko tiiliseinustalle asennetaan Pesula-valomainos tai ikkunarivistöön teipataan pe-su-la-pal-ve-lu ↑↑↑↑ siten, että teksti jakautuu kuuteen ikkunaan ja jäljelle jääviin neljään ruutuun teipataan nuolet. Liitteestä 5. voidaan havaita, että ikkunarivistön käyttö olisi melko loogista ja olettaen myös halvempi vaihto. Teippaus tai valomainos on mahdollista asentaa, sillä se on samaa pesula rakennusta. Mainosteippauksia tekeviä yrityksiä on Tampereen seudulla monia, mutta mainittakoon yksi niistä, jonka toimintasäde ylettyy Mänttä-Vilppulaan :(<http://www.messumainos.fi/>). Valomainoksia tekevä lähin yritys löytyy paikkakunnalta, ja sen yhteystiedot ovat: (<http://www.neonpalvelu.fi/>.)

Pääsisäänkäynnin yhteyteen ehdotan asianmukaisempaa kylttiä, joista selviää yrityksen nimi ja aukioloajat. (LIITE 7)

Internet-sivusto

41 %:n laskutusasiakkaiden mielestä Pesulapalvelun internet-sivut olivat hyvät tai keskivertoiset. Yli puolet jätti vastaamatta kokonaan ja kolme oli varustanut kysymysmerkillä.(KUVIO 12) Ilmeisesti sivuston olemassaoloa ei ole noteerattu. Yrittäjän mukaan sivustot ovat opiskelijan opinnäytetyö muutama vuoden takaa. Sivujen ylläpito ja päivitys ovat jääneet hoitamatta ehkä viitseliäisyyden vuoksi. Sivusto on asianmukainen ja selkeä, mutta ehdotan, että niitä hieman täydennetään ja korjataan. Kemiaallinen pesu-välilehti kaipaa lisäselvitystä, sillä tällä hetkellä kohdalla lukee ”lisää tulossa”. Muut palvelut - välilehdelle lisätään nouto- ja kuljetuspalvelu, itsepalvelupesula ja korjausompelu. Näistä lisäpalveluita voisi hieman tarkentaa, eli kuinka palvelu toimii ja mitä ne maksavat. Ehkä myös hinnaston lisääminen sivuille olisi aiheellista. Ota yhteyttä osioon voi jättää palautteen, yhteydenottopyynnön tai viestin. Minun koeviestini ei mennyt perille, joten on syytä tarkistaa tämä epäkohta. Vaihtaisin kenttään yrittäjän oman sähköpostiosoitteen, jota tulisi luettua säännöllisemmin. Laskuihin voisi lisätä yrityksen internet- ja sähköposti osoitteen.

Sisätilat

Teollisuuden alan vastaaja ehdotti manuaalista kelloa vastaanoton yhteyteen, koska paristoilla toimiva ovisummeri ei aina toimi. Ehdotus on hyvä, sillä totesin melutason nousevan ajoittain melko korkeaksi mm. linkousohjelman aikana. Lisäksi henkilökunnalta puuttuu suora näköyhteys vastaanottoon.

Kuljetuskalusto

Pesula omistuksessa on pakettiauto, jolla kuljetus- ja nouto-ajaja ajetaan. Autoa ei ole teipattu yrityksen nimiin. Hyvää mainosta yritykselle olisi liikkuva kalusto, joka on varustettu yrityksen nimellä, yhteystiedoilla ja informaatiolla, että kyseessä on nouto- ja kuljetuspalvelu. Lähimmät autoteippauksia tekevät yritykset ovat Tampereella, joista mainittakoon yk-

si:(<http://www.messumainos.fi/>). Kyseisen yrityksen kotisivuille voi jättää tarjouspyynnön suoritettavista töistä.

Tietokone

Tällä hetkellä pesulan toimitiloissa ei ole tietokonetta. Yrityksen kertoman mukaan sisätilojen kosteusprosentti kohoaa ajoittain melko korkeaksi ja se saattaa olla vahingollista tietotekniikkakalustolle. Ehdotan ottamaan yhteyttä paikkakunnalla tietotekniikkaan ja huoltoon erikoistuneeseen liikkeeseen (<http://www.jp-systeemi.com/>). He osaavat neuvoa esim. kannettavan koneen hankinnassa ottaen huomioon sisätilojen kosteusprosentin. Yrittäjä hoitaa laskutuksen ja sähköposti asiat kotoaan käsin. Kannettava kone varustettuna laskutusohjelmalla vähentää olennaisesti virheitä, kun tapahtumat voidaan kirjata suoraan koneelle jo pesulalla. Myös yleinen tavoitettavuus paranee, kun töissä pystytään lukemaan asiakkaiden jättämiä viestejä. Usein tietokonetta tarvitaan mm. tiettyjen vaatteiden pesuohjelmien etsimiseen netistä, kun pesuohjeet ovat leikattu irti.

Historia

Mistään painetusta sanasta en löytänyt viittausta esim. nykyisen pesularakennuksen historiasta. Yhteys Serlachiuksen rakennuttaman silloisen sauna-, pesula ja lämpölaitokseen olemassaolo kannattaa ehdottomasti ottaa markkinoinnissa huomioon. Toimintatilojen tiiliverhous ja muuraustapa noudattavat samaa linjaa tehdasympäristön muiden rakennusten kanssa ja se on maallikonkin helppo havaita (LIITE 8). Kotisivuille voisi lisätä historiavälilehden, josta kytkös rakennuttajaan selviäisi. Serlachius-suvun omista arkistoista voisi asiaa tiedustella ja lupaa julkaista historiantietoja.

LÄHTEET

- Finnforest Oyj. 2009. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.finnforest.fi/Pages/Default.aspx>
- Heikkilä, T., Lausjärvi, M., Salonen, M.; Tavi, V. 1998. Tekstiilien hoito: Tietoa vaatteiden ja kodin tekstiilien hoidosta. Helsinki: Siivoustietopalvelu STP Oy.
- Helsingin neonpalvelu Oy. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.neonpalvelu.fi/>
- IS-Tecnics Oy. Ei päivitystä. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.is-technics.fi/>
- Javasko. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.javasko.fi>
- JP-Systeemi Oy. 2008. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.jp-systeemi.com/>
- Kinnaskoski. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 15.8.2009]. Saatavissa: <http://www.kinnaskoski.fi/koottu.htm>
- Kivimäki, S., Opetushallitus. 2007. Kemiällisen pesulan toiminta. Edita Prima Oy. Opetushallitus.
- Kojairtech Oy. 2009. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.kojair.com/>
- Kone-Lahtinen Oy. 2004. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.konelahtinen.fi/>
- Koneosapalvelu Oy. Emowes. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. <http://www.koneosapalvelu.com>
- Kivimäki, S. 2007. Kemiällisen pesulan toiminta. Opetushallitus
- Lusua, S. 2009. Pesulayrittäjä. Pesulapalvelu Oy Seija Lusua. Puhelinhaastattelu
- Merkkimiehet Oy. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.merkkimiehet.fi/>
- Messumainos Oy. 2008. Tapio Lähde. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.messumainos.fi/>
- Metsätissue Oyj. 2005. Metsä Tissue corp. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.metsatissue.com/portal/news/>

Mänttä-Vilppulan kaupunki. 2009. Optinet Oy. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.manttilvilppula.fi/elinkeinoelama/>

Pesulapalvelu. Ei päivitystä. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009] Saatavissa: <http://www.pesulapalvelu.fi/?pinc=1>

Roine, M. Kolhon kylän tarina. _Maija-Stiina Roine: Kolhon kylä-muutosten aikaa. _Kaarina Pollari: Vilppulan kirja. Ei päivitystä. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 12.8.2009] Saatavissa: http://www.kolho.fi/Kolhon_historiaa.htm

Salminen, H. 2009. Pesulayrittäjä. Pesulapalvelu Oy Heli Salminen. Haastattelu.

Sulzer Pumps Finland Oy. 2007. Sulzer Pumps Ltd. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.sulzerpumps.fi/>

Tekstiilihuoltajan käsikirja, Tekstiilihuoltoliitto ry (2001)

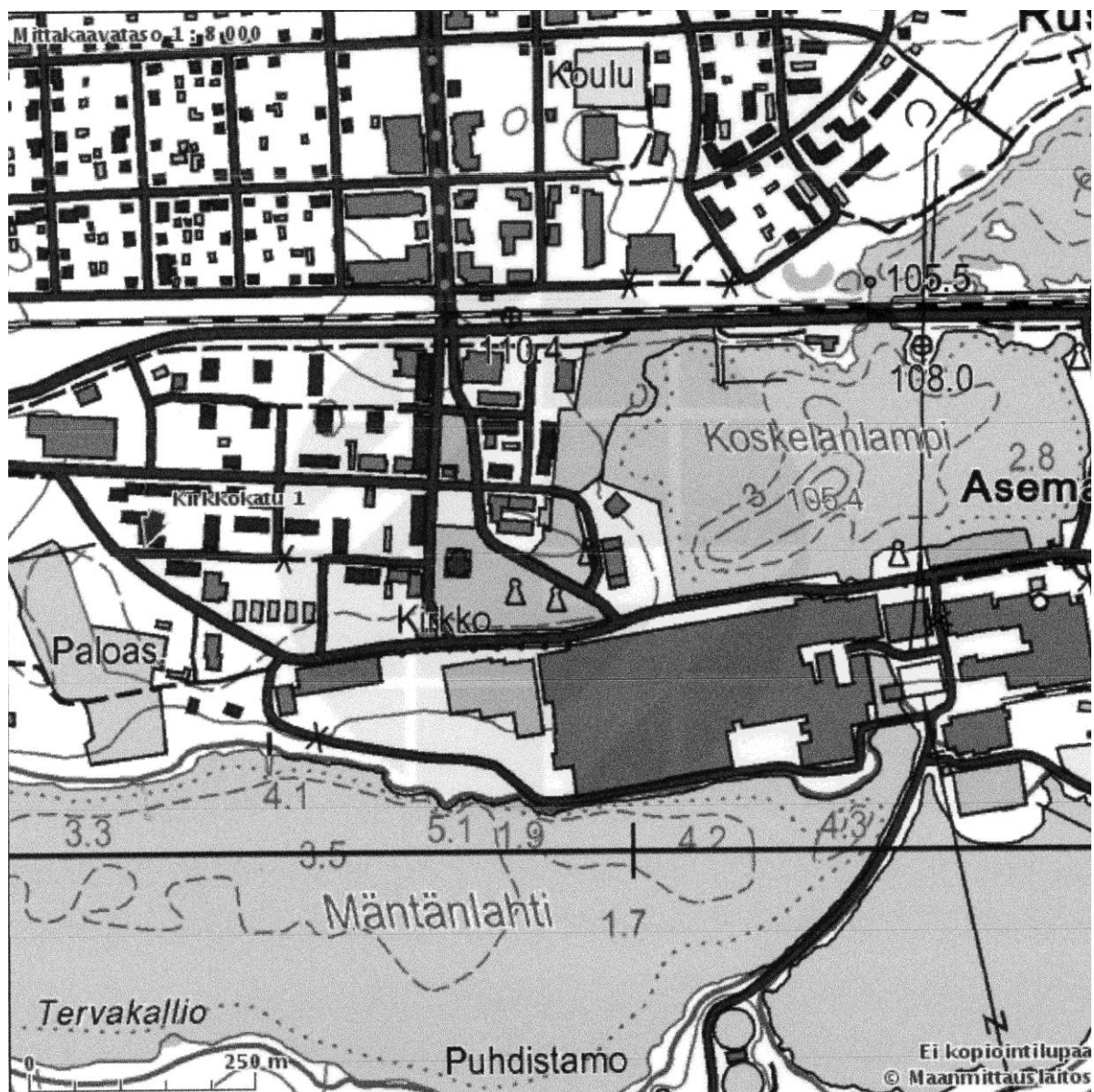
Tekstiilihuoltoliitto ry. Presis Oy, Mikko Junes T:mi. Ei päivitystä. Yhdistyksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.tekstiilihuolto.fi/>

Ylä-Pirkanmaan yrityshakemisto. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. http://www.ylapirkanmaa.fi/yrityshakemisto/index.tpl?haku=1&kunta_id=&toimiala_id=51

Yritystele. 2007. Yrityksen kotisivu. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 10.8.2009]. Saatavissa: <http://www.yritystele.fi/i/steel-line%20oy/109234/>

LIITTEET

LIITE 1. Pesulan sijoittuminen Mäntän kaupunkikartalle



LIITE 2. Pesulan palveluhinnasto

PESULAHINNASTO		1.10.2008 ALKAEN
(sis. alv 22%)		
Valko- ja Kirjopyykki	alle 6 kg	4,90 €/kg
.....	yli 6 kg	4,50 €/kg
Puuvillamatto		8,00 € / m ²
Paimentolaismatto		8,00 €/m ²
Pöytäliina	alkaen	6,50 €/kpl
.....	alle 5 kg	5,80 €/kg
.....	yli 5 kg	5,30 €/kg
Verhot	alkaen	6,50 €/kpl
.....	alle 5 kg	5,80 €/kg
.....	yli 5 kg	5,30 €/kg
Pöytäliinojen ja verhojen rullaus / ripustus		+ 3€
	käytävänmatot.....	9,00 €/m ²
Tasopestävät matot	puuvilla-, naru- ja villamatot	11,00 €/m ²
	aito- ja tuftattumatto	20,00 €/m ²
	MINIMI VELOITUS 1 M ²	
Peite; 1 hlö		13,00 €
Peite; 2 hlö		20,00 €
Tyyny		5,30 €
Untuvapeite; 1 hlö		21,00 €
Untuvapeite; 2 hlö		28,00 €
Untuvatyynty		15,00 €
Viltti		12,00 €
Matkahuopa		15,00 €
Päiväpeitto; 1 hlö	alkaen	17,00 €
Päiväpeitto; 2 hlö	alkaen	22,00 €
Petauspatjan päällinen; 1 hlö	alkaen	17,00 €
Petauspatjan päällinen; 2 hlö	alkaen	22,00 €
+ sisuspatja	alkaen	10,00€
Superlonpatja	ohut.....	alkaen 10,00 €
	paksu.....	alkaen 15,00 €
ITSEPALVELUPESULA		
MATTOKONE sis. pesuaineen ja kuivaus		25,00 €/PESU
HIENOPESU 30 TAI 40 sis. pesuaineen.....		20,00 €/PESU
KIRJOPESU 60 sis. pesuaineen.....		22,00 €/PESU
HIENOPESU + KUIVAUS.....		10,00 €/KONE
KIRJOPESU + KUIVAUS		12,50 €/KONE
VALKOPESU + KUIVAUS.....		15,00€/KONE

PESULAHINNASTO

1.10.2008 alkaen
€/kpl

Puku	22,00 €
Puvun liivi	6,00 €
Housut	10,00 €
Solmio	6,00 €
Pikkutakki / Bleiseri.....	12,00 €
Kansallispuku	30,00 €
Jakkupuku	18,00 €
Hame 0 – 10 vekkiiä	10,00 €
Hame pliseerattu	18,00 €
Leninki	13,00 €
Roolipuku / Vanhojenpuku	25,00 €
Juhlaleninki	20,00 €
Hääpuku	40,00 €
Neula.....	8,00 €
Kauluspaita	5,50 €
	Silitetty
	Höyrytetty.....
	4,00 €
SILKKILISÄ + 30 %	
Smokkipaita	8,00 €
Frakkipaita	10,00 €
Popliinitakki	18,00 €
Popliinitakki topattu / 3/4	23,00 €
Villakangastakki pusakka	20,00 €
Villakangastakki 3/4.....	22,00 €
Villakangastakki pitkä	25,00 €
Untuvatakki ; pusakka.....	20,00 €
Untuvatakki;	22,00 €
Untuvatakki;3/4.....	25,00 €
Toppatakki	15,00 €
Lakki	6,00 €
Raanu, Ryijy, Täkänä	18,00 €/m ²
Suojahaalari	4,75 €
Toppahaalari	11,00 €

Hagert-painehuuhtelupesuri

1 vrk	1 l pesuainetta	37,00 €
1 vrk	2 l pesuainetta	60,00 €
2 vrk	2 l pesuainetta	75,00 €

NAHKAVAATTEIDEN VÄLITYS
R & K NAHKAHUOLTO OY
HELSINKI

KYSY HINTAA!

LIITE 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje

SAATEKIRJE

10.8.2009

Hei!

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa maa- ja metsätalouden yksikössä Ähtärissä ja valmistun ensi syksynä metsätalousinsinööriksi. Opinnäytetyöni aihe on asiakastyytyväisyyskysely Pesulapalvelu Heli Salminen Oy:lle. Kysely osoitetaan pesulan yritys- ja yhteisöasiakkaille ja yhteystiedot on hankittu pesulan laskutusasiakaslistalta.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa yleistä mielipidettä Pesulapalvelu Heli Salminen Oy:n toiminnasta ja myös parantaa palvelua esille tulevista osa-alueista parannus ehdotelman muodossa. Toimin täysin ulkopuolisena konsulttina ja käsittelen vastauksenne luottamuksellisesti. Työn tilaaja Pesulapalvelu Heli Salminen Oy:n henkilökunta ei osallistu vastauslomakkeiden tietojen tarkkailuun.

Toivon teidän vastaavan mahdollisimman pian (viim. 20.8 mennessä), sillä mielipiteenne on tärkeä.

Etukäteen kiittäen,

Marika Lintuniemi

LIITTEET Kyselylomake, palautuskuori

LIITE 4. Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely Pesulapalvelu Oy Heli Salmisen asiakkaille

1. Vastaajan sukupuoli

1. Mies 2. Nainen

2. Onko yrityksenne / yhteisönne toimiala

1. Koulu 2. Päiväkoti 3. Hoiva-ala
4. Ravintola 5. Teollisuus 6. Joku muu

3. Kuinka usein käytätte pesulapalveluja?

1. viikoittain 2. 2 krt kuussa
3. kerran kuussa 4. harvemmin

4. Käytättekö pesulan nouto- ja kuljetuspalvelua?

1. Kyllä 2. Ei

5. Käytättekö pesulan vuokratekstiilipalveluja?

1. Kyllä 2. Ei

6. Käytättekö pesulan korjauspalvelua?

1. Kyllä 2. Ei

7. Oletteko harkinneet pesulan vaihtoa?

1. Kyllä 2. Ei

8. Jos olette, voittekö kertoa miksi?

9. Mitä mieltä olette pesulan toimitusajoista?

10. Ympyröi yritystämme kuvaavin vaihtoehto.

1 (erittäin huono), 2 (huono), 3 (keskiverto), 4 (hyvä), 5 (erittäin hyvä)

Ystävällisyys	1	2	3	4	5
Palvelu	1	2	3	4	5
Tavoitettavuus	1	2	3	4	5
Työn laatu / jälki	1	2	3	4	5
Hinnat	1	2	3	4	5
Laskutus	1	2	3	4	5
Aukioloajat	1	2	3	4	5
Opasteet	1	2	3	4	5
Internet-sivut	1	2	3	4	5
Kuljetuspalvelu	1	2	3	4	5

11. Jos käytätte alla mainittuja palveluja, ympyröi sopivin vaihtoehto

1 (erittäin huonoa), 2 (huonoa), 3 (keskivertoa), 4 (hyvää), 5 (erittäin hyvää)

Kuljetuspalvelu	1	2	3	4	5
Tekstiilivuokraus	1	2	3	4	5
Korjausompelu	1	2	3	4	5
Itsepalvelupesula	1	2	3	4	5

12. Sana on vapaa; onko toiminnassamme parantamisen varaa tai muuten haluat lähettää terveisiä Pesulapalvelu Oy:n porukalle.

13. Jos haluatte, otan yhteyttä tarkempia arvioita varten puhelimitse.

Nimi ja puhelinnumero

Toive yhteydenottoajasta (esim. klo 12–14)

Kiitämme vastauksestanne!

LIITE 5. Kuva sisäpihan pääsisäänkäynnistä



LIITE 6. Kuva Tehtaankadun ja Kirkkokadun risteyksestä



LIITE 7. Kuva pääsisäänkäynnistä



LIITE 4. Kuva käytöstä poistetusta tehdasrakennuksesta



