



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Katsastustoiminta korjaamon yhteydessä

Petteri Nieminen

Opinnäytetyö
Helmikuu 2017
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Auto- ja kuljetustekniikka
Korjaamotekniikka

NIEMINEN, PETTERI:

Katsastustoiminta korjaamon yhteydessä

Opinnäytetyö 25 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Helmikuu 2017

Veho hyötyajoneuvojen Pirkkalassa sijaitsevalla raskaankaluston korjaamolla on pitkään pyritty kehittämään palvelutarjontaa asiakkaille. Yhtenä lisättävänä palveluna on läpikäyty katsastustoiminnan aloittamista, asiakas voisi tällöin hoitaa katsastuksen huollon yhteydessä, eikä tarvetta asiointille katsastusasemalla erikseen olisi enää tarvetta. Toiminnan aloittaminen korjaamolla lisäisi myös tehokkuutta ja tiedonkulkua, kun katsastaja voisi raportoida henkilökohtaisesti mekaniikoille vioista katsastuksen jälkeen. Kilpailulla korjaamoalalla palveluiden, joita muilla toimijoilla ei ole, tuominen valikoimaan olisi suuri etu.

Opinnäytetyössä tarkoituksena oli hankkia tietoa ihmisten suhtautumisesta korjaamolla tapahtuvaan katsastukseen ja kartoittaa mahdollisia ennakkoluuloja, joita kohdistuisi edellä mainittuun palveluun. Tuloksia käytettäisiin toiminnan aloittamisen kannattavuuden arvioinnissa, sekä myöhemmin itse toiminnan kehittämisessä. Tutkimus tehtiin sähköisellä kyselylomakkeella.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että suuri osa vastaajista suhtautui positiivisesti uuteen palveluun, joka tulisi helpottamaan ja nopeuttamaan auton omistamiseen liittyviä pakollisia vuosittaisia toimenpiteitä. Ilmi kävi myös vastaajien suuri luottamus riippumattomia katsastusasemia kohtaan, joskin korjaamolla suoritettavaa katsastusta ei pidetty merkittävästi epäluotettavampana.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Automobile and Transport Engineering
Automobile and Garage Engineering

NIEMINEN, PETTERI:
Inspection in garage business

Bachelor's thesis 25 pages, appendices 3 pages
February 2017

The Truck service of Veho hyötyajoneuvot in Pirkkala has long aspired to expand the variety of services it provides. Vehicle inspection has been considered as an addition to the selection of services being provided at the moment. Combining Inspections with maintenance services would eliminate unnecessary trips to these services. Embarking on inspection services would improve efficiency and the speed of sending information since the inspector could relay information about any faults directly to the mechanic after the Inspection. Providing more versatile array of services than competition is an important advantage in the competitive garage business.

The purpose of this thesis was to collect information regarding the attitudes toward this new service and to map out possible constraints, which would be directed towards inspection in a Garage. Survey was used to collect data for this study and it was carried out via digital questionnaire.

The results indicated that majority of the respondents had positive thoughts about the new service, that would ease and facilitate the annual mandatory car-owning-related chores. Study showed that respondents trusted maverick inspection stations, although inspections performed in garages were not ranked considerably less reliable.

Key words: Inspection

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KATSASTUSTOIMINTA	6
3	KORJAAMOTOIMINTA	7
4	KYSELYTUTKIMUS.....	8
	4.1 Kysely	8
	4.2 Tutkimuslomake	8
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
	5.1 Valmistelut.....	10
	5.2 Toteutus	11
6	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	12
	6.1 Vastaajat.....	12
	6.2 Tulokset	12
	6.3 Analysointi.....	12
7	YHDISTETTY LIIKETOIMINTA	17
	7.1 Toiminnan hyödyt ja haitat korjaamolle	17
	7.2 Vaihtoehtoiset toiminnot.....	17
8	YHTEENVETO	19
	8.1 Liiketoiminnallinen kannattavuus.....	19
	8.2 Vaikutukset julkisuuskuvaan ja luottamukseen	20
9	POHDINTA.....	21
	LÄHTEET.....	22
	LIITTEET	23
	Liite 1. Kyselylomake	23
	Liite 2: Lomakkeella saadut vastaukset.....	24

1 JOHDANTO

Tarkoituksena opinnäytetyössä on kartoittaa katsastustoiminnan aloittamisesta johtuvat vaikutukset korjaamon liiketoimintaan, kun korjaamo ja katsastusasema kuuluvat samaan yritykseen. Työssä keskitytään erityisesti käytännönjärjestelyihin ja katsastustoiminnan mahdollisiin vaikutuksiin yrityksen julkisuuskuvaan.

Oleellisena osana työhön kuuluu potentiaalisen asiakaskunnan mielipiteiden kartoitus ja selvitys suhtautumisesta korjaamon suorittamiin katsastustapahtumiin. Aikaisempia tutkimuksia aiheesta ei juuri ole, joten tutkimus on merkittävässä osassa pohdittaessa toiminnan aloittamista ja vaikutuksia asiakassuhteisiin.

2 KATSASTUSTOIMINTA

Katsastustoiminta perustuu lakisääteiseen liikenteessä käytettävien ajoneuvojen tarkistamiseen liikenneturvallisuuden ylläpitämiseksi. Toistaiseksi henkilö- ja pakettiautot, sekä kuorma-autot on täytynyt poikkeuksia lukuun ottamatta katsastaa vuosittain, viimeistään viiden vuoden kuluttua käyttöönotosta. Riippumattomat katsastusasemat ovat vastanneet tästä toiminnasta, eikä tarkistusta ole voinut suorittaa kuin Trafín valtuuttama katsastustoimija. (Trafi 2015).

Vuoden 2014 lakimuutoksen myötä sallittiin katsastustoiminta myös korjaamoilla tietyillä ehdoilla. Korjaamon yhteydessä toimiva uuden toimilupalain mukainen katsastusasema ei saisi suorittaa muutos- eikä rekisteröintikatsastuksia. Ainoastaan määräaikaikaiskatsastukset olisivat sallittuja. (Tieliikennelait 2016.) Toiminta tulisi myös erottaa korjaamotoiminnasta siten, ettei riippuvuussuhdetta muodostuisi. Yrityksen itsensä omistama ajoneuvoa katsastusasemalla ei voitaisi katsastaa, eikä sellaista ajoneuvoa, jonka korjaamiseen katsastaja on ollut osallisena kuluneen 12kk aikana. Katsastettavaa ajoneuvoa ei saa myöskään korjata kesken katsastuksen, katsastus ja korjaus on erotettava toisistaan selkeästi. (Trafi 2011)

Aikaisemmin katsastustoimintaa on voinut suorittaa vain yritys, joka on keskittynyt pelkästään katsastuksiin, eivätkä ajoneuvojen korjaukset ole olleet mahdollisia. Jotkin katsastustoimijat ovat hyödyntäneet kevyesti uutta lakia ja muuttaneet katsastusasemia uuden toimiluvan mukaisiksi, jolloin heillä on ollut oikeus suorittaa ajoneuvoihin korjaus ja asennustöitä, esimerkiksi erinäisiä lisälaitesennuksia. (Väätti, vastuukatsastaja 2017.)

3 KORJAAMOTOIMINTA

Pirkkalassa sijaitseva Vehon raskaankalustonkorjaamo, jonka palveluiden laajentamista työssä käsitellään, on Mercedes-benz merkkiedustuskorjaamo ja merkkiedustuksen takia pääpaino korjattavalla sekä huollettavalla kalustolla onkin tässä yhdessä merkissä. Yleensä merkkikorjaamoissa asioivat, varsinkin hyötyajoneuvojen osalta painottuvat uusiin tai uudehkoihin autoihin. Tällaisena ryhmänä voidaan pitää 0-4 vuotiaita ajoneuvoja. Tätä kantaa vanhemmat ajoneuvot enemmissä määrin aletaan huoltaa merkkiriippumattomilla korjaamoilla tai jopa itse, auton omistajan tai omistavan yrityksen toimesta. (Harajärvi, huoltopäällikkö 2016.)

Hyötyajoneuvopuolella on tyypillistä, että kaluston seisontapäivät pyritään pitämään minimissään, sillä jokainen päivä, jonka kalusto on korjaamolla, aiheuttaa auton omistavan yrityksen liiketoiminnalle haittaa. Jo tämä seikka itsessään aiheuttaa hyötyajoneuvokorjaamolle haasteita asiakkaiden palvelemisessa. Palveluita pyritään tarjoamaan kattavasti, jotta asiakkaan ei tarvitse asioida useassa eri liikkeessä, sekä nopeasti, jotta seisonta aika asiakkaan ajoneuvolla jää mahdollisimman pieneksi. (Harajärvi, huoltopäällikkö 2016.)

Merkkiedustuksen omaavalla korjaamolla omat haasteensa kuitenkin asettaa itse edustus, jolloin edustettava merkki määrittelee hyvin pitkälle osan korjaamon prosesseista, työntekijöiden koulutuksesta, henkilömäärästä ja jopa töissä käytettävistä työkaluista. Useat autovalmistajien vaatimukset tuovat lisää kustannuksia korjaamoille ja saattavat hidastaa huolto- ja korjausprosesseja. Edustettavan merkin vaatimuksien lisäksi vaativia huolto- töitä tekevän korjaamon on noudettava myös Trafín vaatimuksia luvanvaraisissa korjauksissa. (Harajärvi, huoltopäällikkö 2016.)

4 KYSELYTUTKIMUS

4.1 Kysely

Kysely on yksi survey-tutkimuksen keskeisimmistä menetelmistä kerätä aineistoa. Termi *survey* tulee englanninkielestä ja tarkoittaa sellaista kyselyn havainnoinnin muotoa, jossa aineistoa kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen perusjoukosta. Kyselytutkimuksen etuina ovat tehokas ja aikaa säästävä tapa kerätä aineistoa suurelta henkilöjoukolta. Hyvin suunnitellun kyselytutkimuksen lomakkeen avulla itse kerätty aineisto voidaan nopeasti analysoida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 193.)

Haittapuolina ovat luotettavuuden arviointi, koska itse vastaajia ei ole tavattu henkilökohtaisesti ja heidän motiivejaan vastata tietyllä tavalla (esim. tuloksia manipuloiden) ei voida arvioida. Tulosten tulkinta voi myös muodostua ongelmalliseksi sekä kohdehenkilöt eivät välttämättä aina ymmärrä kysymyksiä siten, kuin kyselyn tekijä on ne tarkoittanut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 195.)

Kuitenkin ehkä suurin ongelma on pieni vastaajaprosentti kyselytutkimuksen kohdalla. Tätä kadoksikin kutsuttua ongelmaa voidaan pyrkiä välttämään muistuttamalla vastaajia kyselystä ja pyytää vastausta useampaan kertaan. Tällöin voidaan vastausprosentiksi saada jopa 70-80%, mutta yleensä se jää parhaimmillaankin alle 40%. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 196.)

4.2 Tutkimuslomake

Tutkimuslomake tulisi pyrkiä rakentamaan siten, että lomakkeen kysymykset eivät välittömästi siirry asiaan, vaan aluksi esitetään muutamia taustakysymyksiä. Taustakysymysten jälkeen on hyvä siirtyä suhteellisen helppoihin kysymyksiin vastaajalle. Tällöin luodaan mielenkiinto kyselyä kohtaan ja herätellään vastaajaa. Edellä mainituilla toimilla kyselyn tuloksista saadaan luotettavampia, kun vastaaja on ollut motivoituneempi lomakkeen täyttämiseen. (Valli & Aaltola 2005, 86.)

Taustakyselyn jälkeen lomakkeessa voidaan siirtyä tutkimuksen kannalta oleellisiin kysymyksiin, kun vastaaja on saatu mieleltään sellaiseen tilaan, että hän voi vastata arkaluontoisiin kysymyksiin. Kyselyn loppupuolelle on hyvä sijoittaa kysymyksiä, joihin vastaaja voi vastata helpommin keskittymiskyvyn vähetessä kyselyn loppua kohden (Valli&Aaltola 2005, 87)

Lomakkeen pituus on ratkaisevassa roolissa ja se on pitkälle riippuvainen kohderyhmän motivaatiosta vastata kyselyyn. Liian pitkä lomake saattaa aiheuttaa motivaation tippumisen ja koko kyselyn väliin jäämisen. Myös lomakkeessa käytetyn kielen täytyy olla helppolukuista, jolloin vastaajan voimat eivät kulu itse tekstin ymmärtämiseen. (Valli&Aaltola 2005, 87)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Valmistelut

Kyselytutkimuksen valmistelu aloitettiin valitsemalla kyselyn kohderyhmä, joiden mielipide haluttiin selvittää. Tässä hyödynnettiin korjaamon asiakastietoja, jotka oli kerätty asiakkaiden käyntien yhteydessä, jos asiakkaat olivat halunneet luovuttaa tiedot korjaamolle.

Kohderyhmän ollessa selvillä alettiin tutkia läpi mahdollisia kyselyn suoritus tapoja. Vaihtoehtoihin kuului kirjepostitse, puhelimitse tai sähköpostilla tehtävä kysely. Puhelimitse tehtävän kyselyn kiistattomina etuina olisi korkea vastausprosentti ja ihmisten tavoitettavuus, kustannukset ja kyselyn teon vaatima aika olisivat korkeat. Kirjeitse tehdyn kyselyn vastausprosentti olisi todennäköisesti pienempi, mutta kustannukset samaa tasoa tai halvemmat kuin puhelimitse suoritettuna. Ajankäytöllisesti kirje kysely olisi huomattavasti vähemmän kuormittava. Sähköposti olisi kaikista edullisin, mutta vastausprosentti olisi myös kaikista pienin, verrattuna muihin kyselyn suorittamistapoihin.

Kohderyhmän ja kyselyn jakelutavan ollessa tiedossa alettiin suunnittelemaan itse kyselyä. Vaihtoehtoja oli muutamia erilaisia. Kyselyssä päädyttiin mallin, jossa jokaiselle kysymykselle luotiin vastausasteikko 0-10, josta vastaajan tuli valita lähimmäksi omaa mielipidettä osuva vaihtoehto. Kysymyksissä oli muotoiltu vastausvaihtoehtojen ääripäät (esim. ”erittäin luotettava” tai ”erittäin epäluotettava”). Luomalla sopiva asteikko saatiin kyselystä vastaajalle helppo ja nopea tehdä, sekä itse vastausvaihtoehdot eivät ohjaa, tai vaikuta kyselyn tekijän vastauksiin merkittävästi. Tekstimuotoiset vastausvaihtoehdot olisivat saattaneet johdatella kyselyn tekijää vastaamaan tietyllä tapaa. Asteikon luominen myös helpottaisi kyselyn tuloksien käsittelyä.

5.2 Toteutus

Kyselyn välittämisessä kohdehenkilöille päädyttiin sähköpostitse tehtävään jakeluun, sillä itse kysely toteutettiin korjaamon edustaman merkin maahantuonnin kanssa yhteistyössä, jolloin kysely voitiin tehdä valmiin ohjelman avulla. Internetsivun kautta vastaaja kykeni antamaan haluamansa vastaukset ja tulokset olivat luettavissa helposti. Linkki sivulle, jossa kyselyyn vastaaminen oli mahdollista, jaettiin kohde ryhmälle luontevimmin juuri sähköpostin välityksellä.

Kysymyksiä oli yhteensä 10 kappaletta (Liite 1.), jotta kyselyn kokonaispituus jäi lyhyeksi ja vastausaika suhteellisen pieneksi. Lomakkeen lyhyellä pituudella pyrittiin luomaan kuva helposta ja vaivaivattomasta kyselystä, jolloin vastaajista useampi tekisi kyselyn loppuun asti. Vastaajista pääosa olivat myös eri yritysten edustajia tai yhteyshenkilöitä. Heidän työpäivänsä ovat usein kiireisiä, jolloin aikaa pitkään kyselyyn vastaamiseen tuskin olisi löytynyt, vastaamisen perustuessa vapaaehtoisuuteen.

Lomakkeen alkuun (Liite 1.) sijoitettiin muutama taustakysymys koskien jo olemassa olevaa korjaamotoimintaa. Kysymykset toimivat myös referenssi kysymyksinä, joita voitiin verrata muihin korjaamon teettämiin kyselyihin. Seuraavaksi vastaajalta kysytään suhtautumista yleisesti katsastustoimintaa ja olemassa oleviin toimijoihin alalla yleisesti. Vasta edellä mainittujen kysymysten jälkeen siirrytään itse kyselyn pääkysymyksiin, eli katsastuksen ja korjaamotoiminnan yhdistämisen luotettavuutta arvioiviin kysymyksiin. Lomakkeen loppuun on lisätty vastaajille helpompi kysymys, jossa pyydetään arvioimaan katsastuksen tärkeimpiä ominaisuuksia vastaajalle.

6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Vastaajat

Kysely lähetettiin hieman vajaalle 500 kohdehenkilölle, jotka olivat aikaisemmin olleet korjaamon asiakkaina. Kyselyn saaneista 47 vastasi kyselyyn kokonaisuudessaan. Tällöin vastausprosentiksi muodostui noin 10%. Tällaisella vastausprosentilla kyselyn tuloksia voidaan pitää suuntaa-antavina. Vastausprosentti oli myös lähellä aikaisemmin korjaamolla suoritettua tekstiviestikyselyä, joten vastaajien lukumäärää voidaan pitää hyvänä ja kyselyä onnistuneena (Harajärvi, huoltopäällikkö 2017).

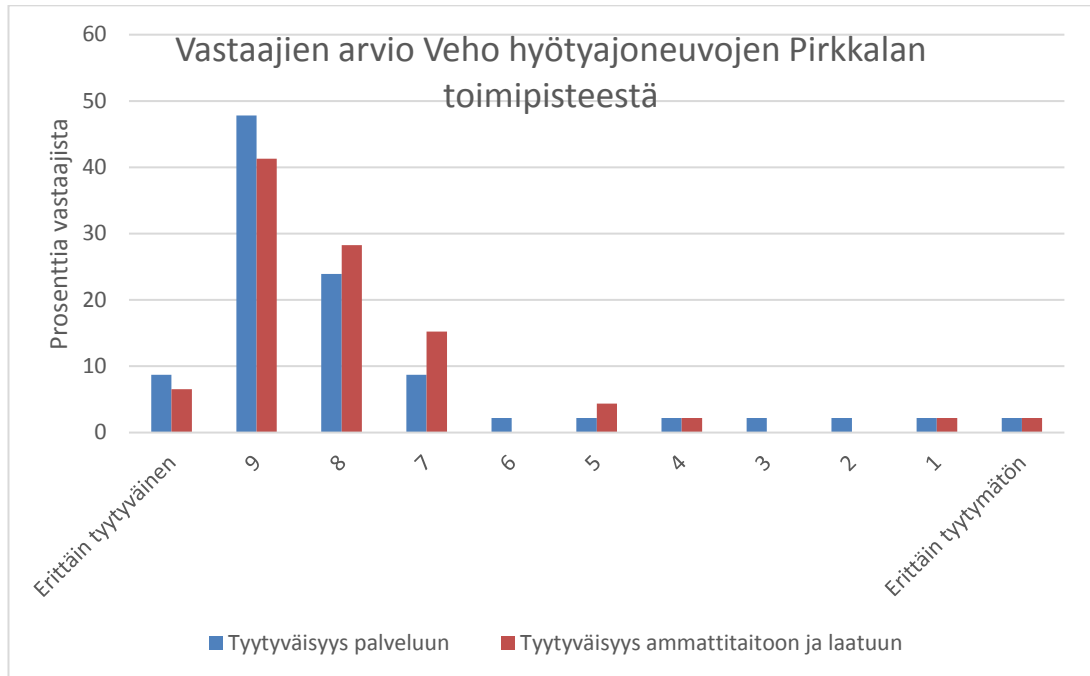
6.2 Tulokset

Kyselyn tulokset saatiin anonymisti, siten että kunkin vastaajan valinnat (0-10) näkyivät taulukoituina kysymysten perässä ja niin, että saman vastaajan vastaukset olivat eroteltavissa muista (Liite 2.). Vastauksien yhteyteen tilastoitui myös vastaamiseen käytetty aika, jolloin voitii tarkistaa, että vastauksien antamiseen oli käytetty realistinen aika. Liian nopeasti vastanneiden tulokset olisi karsittu pois, mutta tällaisia tapauksia ei kyselyn tuloksia läpikäydessä tullut eteen. Täysimittaisen vastauksen kyselyyn antaneita vastaajia oli lopulta 47 kpl.

6.3 Analysointi

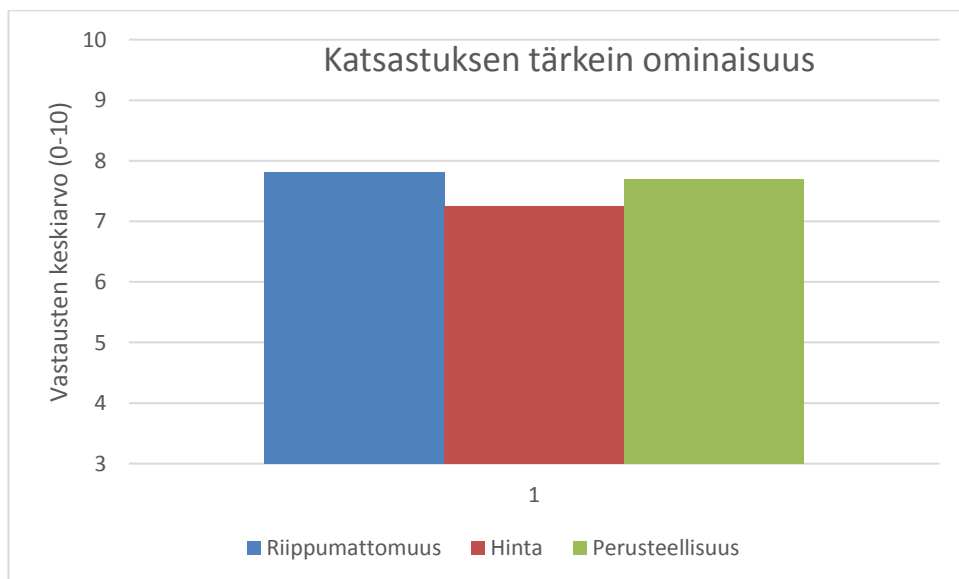
Kyselyn tuloksien (Liite 2) tarkastelemiseksi vastauksien pohjalta muodostettiin kuvaajia. Kuvaajat osoittavat vastauksien jakautumisen kappale tai prosenttimääräisesti vastausvaihtoehtojen kesken. Edellä mainitun kaltainen menettely oli lähes välttämätöntä, koska vastausvaihtoehdot eivät olleet yksiselitteisesti kyllä tai ei, vaan vastaajat päätyivät vastaamaan ääripäävastauksien välimaastoon. Kuvaajien pohjalta voitiin tulkita, mihin suuntaan vastaajien enemmistön mielipide kallistuu ja kuinka selvä enemmistö on kyseessä.

Kyselyyn vastanneista lähes kaikki olivat tyytyväisiä kohdekorjaamon ammattitaitoon sekä laatuun. Tyytymättömän vastauksen antaneita oli vain muutama prosentti vastanneista. Toimipisteen onnistumisesta kertoo, että yli 80% vastaajista arvioi sekä palvelun että ammattitaidon välille 7-10 vastaus asteikolla (KUVIO 1.).



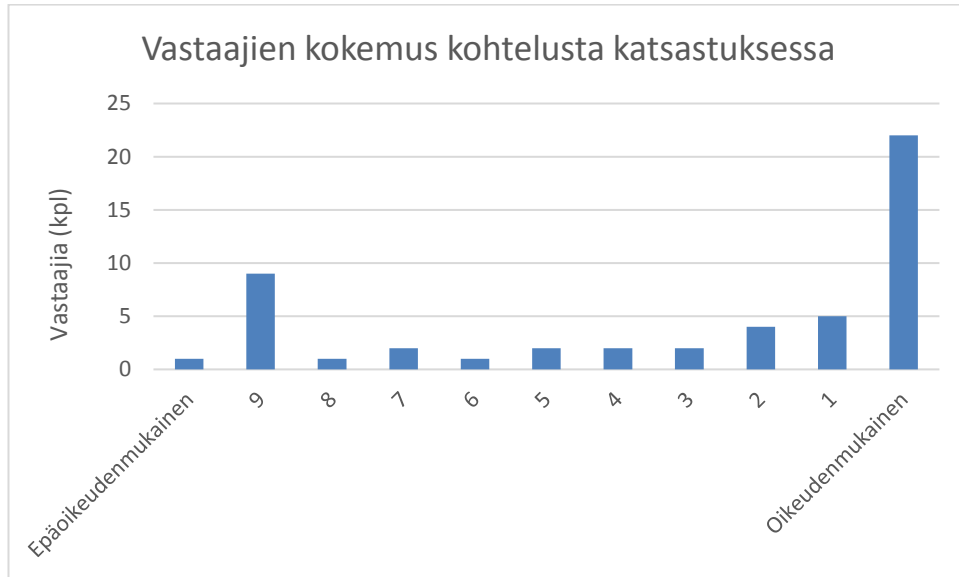
KUVIO 1: Korjaamon asiakkaiden tyytyväisyys.

Hieman yllättäen kerätyn aineiston pohjalta hinta ei ollut merkittävin tekijä katsastuspaikkaa valitessa, vaan hieman edullista hintaa oleellisemmiksi ominaisuuksiksi arvioitiin riippumaton katsastustulos sekä perusteellinen ajoneuvon tarkastus.



KUVIO 2: Katsastuksen tärkeimmät ominaisuudet vastaajille.

Suuri osa vastaajista koki, että heitä on kohdeltu oikeidenmukaisesti katsastuksessa. Eri-tyisesti kaikista oikeudenmukaisimman arvion katsastustoiminnasta antaneita vastaajia oli eniten (KUVIO 3. Tämä kertoo omaan kieltään, kuinka selvästi yleisestä mielipiteestä oli kyse.



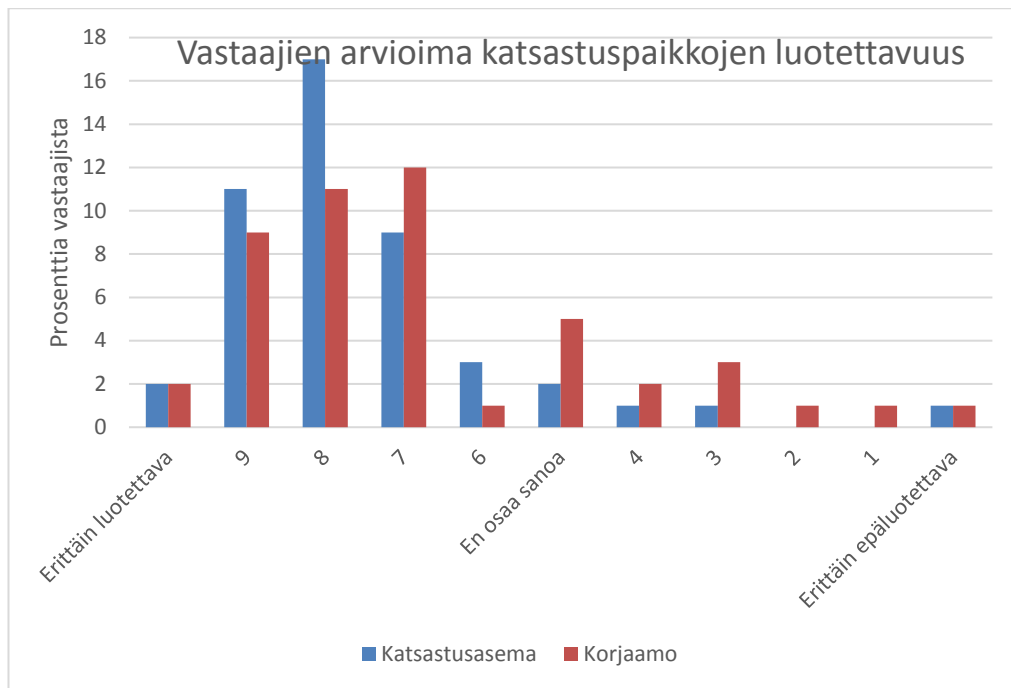
KUVIO 3: Vastaajien mielipide katsastuksen oikeudenmukaisuudesta heitä kohtaan.

Hajontaa vastauksiin alkoi muodostua, kun kysyttiin luottamusta katsastustilanteeseen, jossa saman yrityksen työntekijä sekä huoltaa ja katsastaa auton. Vastaukset painottuivat ääripäiden välille viestien siitä, ettei vastaajilla ollut selkeää tai vahvaa mielipidettä. Ennakko-oletukset olivat kuitenkin luottavaiset, sillä vastauksien keskiarvo painottui kuitenkin luotettavan vaihtoehdon puolelle.



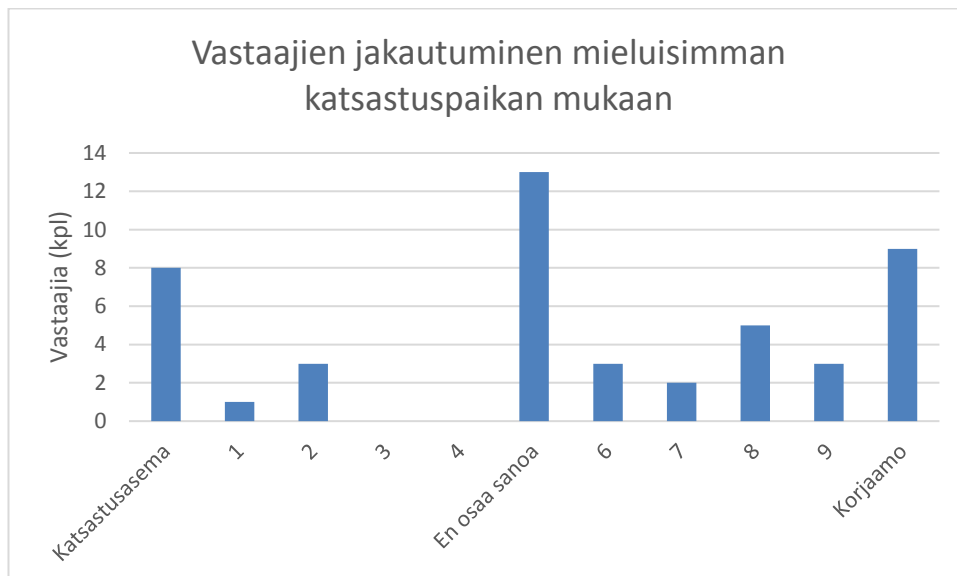
KUVIO 4: Luottamus saman yrityksen työntekijän suorittamaan katsastukseen.

Vertailtaessa mielipidettä katsastuksen suorittajien luotettavuudesta, nousi riippumaton katsastusasema voittajaksi. Kumpaakaan vaihtoehtoa ei kovin moni vastaaja pitänyt erittäin epäluotettavana. Erot eivät olleet suuria, mutta vastaajien arvio korjaamon luotettavuudesta ei ollut aivan yhtä korkea, verrattuna riippumattomaan katsastusasemaan (KUVIO 5.).



KUVIO 5: Katsastustoimipaikkojen luotettavuus

Vastaajien mielipiteet jakautuivat laajalti, kun vaihtoehtoina olivat katsastusasema ja korjaamo ja vastaajat kertoivat kummassa asioisivat mieluummin autoa katsastettaessa. Vastaajien enemmistö kallistui korjaamon kannalle (KUVIO 6), mutta ero ei ollut selkeä. Noin neljännes vastaajista ei osannut valita annetuista vaihtoehdoista selkeästi parempaa.



KUVIO 6: Mieluisin asiointi paikka katsastuksessa.

7 YHDISTETTY LIKETOIMINTA

7.1 Toiminnan hyödyt ja haitat korjaamolle

Katsastustoiminnan tuoma lisäarvo korjaamolle voidaan jaotella itse toiminnan kannattavuuteen ja tuottoon, katsastuksen tuomaan lisämyynti korjaamolle löytyneiden vikojen muodossa sekä asiakastyytyväisyyden nousuun, kun korjaamo kykenee tarjoamaan useampia palveluita samalla korjaamokäynnillä asiakkaalle.

Suurimman taloudellisen hyödyn tarjoaisi palveluiden lisääntymisen ohjaamina lisääntynyt asiakasvirta. Korjaamon liikevaihtoa voitaisiin tällä tavalla kasvattaa ja voittoa tuottavan korjaamon tuloksen voitaisiin olettaa kasvavan lähes samassa suhteessa liikevaihdon kasvun kanssa. Palveluun tyytyväiset asiakkaat myös varmemmin pysyisivät korjaamon asiakkaina ja markkinointia ei tarvitsisi kohdentaa yhtä tehokkaasti jo olemassa oleviin asiakkaisiin, jos kilpailijat eivät pystyisi tarjoamaan samoja palveluita asiakkaille.

Itse katsastustoiminta tuskin tuottaisi suurta tuottoa, tavoitteisiin kuuluisi toiminnan alussa lähinnä pyrkimys omien kulujen kattamiseen. Pitkällä aikavälillä olisi mahdollista saada toiminta tuottamaan, mutta rajoittavina tekijöinä olisivat todennäköisesti korjaamon tilat, joita ei olisi rakennusvaiheessa suunniteltu katsastuskäyttöön. Tästä aiheutuisi katsastusprosessien hitautta verrattaessa käyttöön suunniteltuun katsastusasemaan. Myös asiakaspalvelu ja joustava aikataulutus veisivät aikaa, mutta tällä saataisiin katsastustoiminta näyttämään asiakkaalle sujuvalta.

7.2 Vaihtoehtoiset toiminnot

Vaihtoehtoisena mallina on aikaisemmin harjoitettu toimintatapa, jossa korjaamon ajoneuvot katsastetaan ulkopuolisen katsastusyriityksen toimesta. Katsastukset voitaisiin suorittaa joko toimijan tiloissa tai esimerkiksi korjaamon omissa tiloissa, jos tila olisi vuokrattu katsastusyriitykselle tilapäiskäyttöön ja hyväksytty yrityksen katsastustoimipaikaksi.

Ulkopuolisen yrityksen tiloissa asioimisessa kuluu kuitenkin lähestulkoon aina ylimääräistä aikaa siirtymiin ja mahdolliseen vuoron odottamiseen. Myös tieto kulkee yritysten välillä usein välikäsien kautta ja mahdollisten epäselvyyksien riski kasvaa tällaisella menettelytavalla, kun informaation välitykseen ei aina ole selvää ja sovittua kanavaa.

Korjaamon kannalta paras tapa olisi korjaamon tiloissa oleva katsastustoimipiste, jota hallinnoi erillinen katsastusasema. Tällöin ongelmaksi muodostuu kuitenkin tilan pieni käyttöaste katsastustoiminnassa ja mahdollinen kannattamattomuus katsastusyritykselle, koska siirtymistä ja odottamisesta tulevat kulut siirtyvät katsastusyritykselle. Ongelmaksi voisi muodostua myös aikataulut, sillä korjaamon tilat ovat usein suurella käyttöasteella ja katsastuksia tiloissa suoritettaessa pienikin viive aiheuttaisi sen, ettei tila olisi välttämättä enää katsastajan käytössä tai korjaamon seuraavalle asiakkaalle suorittama työ viivästyisi.

8 YHTEENVETO

8.1 Liiketoiminnallinen kannattavuus

Tuloksien perusteella vastaajat olivat alttiita vähintäänkin kokeilemaan katsastusta korjaamon suorittamana ja vain pieni osa vannoi tiukasti perinteisen katsastusaseman niemeen. Näin korjaamon yhteyteen perustettavalle katsastusasemalle olisi asiakkaita jo valmiina korjaamolla huolloissa ja korjauksissa asioivista henkilöistä. Koska selvää näyttöä ennakkoluuloista korjaamon katsastustoimintaa kohtaan ei ilmennyt, voitaisi suurta osaa korjaamon vanhoista asiakkaista pitää potentiaalisina katsastuksen asiakkaina. Tällöin välttyttäisiin kalliilta ja onnistumisen kannalta epävarmoilta mainoskampanjoilta, koska asiakaskunta olisi jo olemassa toiminnan alusta lähtien.

Katsastustoiminnan tärkein päämäärä ei myöskään tarvitsisi olla liikevoiton tuottaminen, vaan omien kulujen kattaminen ja lisäpalveluiden tuottaminen korjaamon asiakkaille. Lisäpalveluiden avulla korjaamon asiakaskuntaa voitaisiin laajentaa ja vanhat asiakkaat pitää tyytyväisinä. Nollatulosta tekevä katsastustoiminta voisi parantaa kuitenkin korjaamon tulosta uusien asiakkaiden ja kasvaneen liikevaihdon muodossa. Myös lisääntyneeseen palvelutarjontaan tyytyväiset asiakkaat säilyisivät todennäköisemmin korjaamon asiakaspiirissä.

Toimittaessa korjaamon tiloissa olisivat kulut tiloista ja ylläpidosta pienet, jolloin suurimmiksi kuluiksi nousisivat laiteinvestoinnit ja palkkakulut. Korjaamon käyttöaste myös paranisi, kun samoja tiloja voitaisiin hyödyntää useampaan eri käyttöön. Tilakulujen jäädessä olemattomiksi verrattuna pelkästään katsastustoimintaan tarkoitettuun kiinteistöön, pitäisi edellä mainittuun nollatulokseen pääseminen olla suhteellisen hyvällä varmuudella saavutettavissa lyhyelläkin aikavälillä toiminnan aloittamisesta.

8.2 Vaikutukset julkisuuskuvaan ja luottamukseen

Katsastustoiminnan suurin yksittäinen riski olisi julkisuuskuvan mahdollinen kärsiminen. Jos asiakas olisi tyytymätön katsastuspäätökseen tai toimintaan katsastusasemalla, hänen mielikuvansa muuttuisi todennäköisesti sekä katsastus- että korjaamotoiminnasta kyseissä yrityksessä. Aikaisemmin, asiakkaan käyttäessä riippumattoman katsastusaseman palveluita, on asiointi korjaamolla ollut kivutonta, sillä vaikka katsastuksessa määrätty korjauslista olisi ollut asiakkaan mielestä kohtuuton on hänen tyytymättömyytensä kohdistunut vain katsastusyrittäjään. Tai jos ajoneuvon epäonnistunut korjaus on johtanut hylkäykseen katsastuksessa, huonoa palautetta saa vain korjaamo.

Toiminnan siirtyessä saman yrityksen sisään mielikuva asiakkaalle syntyy yhdestä palvelusta ja palvelun tarjoajasta, vaikka prosesseina katsastus ja korjaus on eroteltu. Asiakas ei kuitenkaan usein näe, kuin yhden häntä palvelevan huoltoneuvoja, jolloin hänelle jää epäselväksi kuka mahdollisen virheen lopulta olisi tehnyt. Mielikuva yhdestä palvelutarjoajasta toimii myös positiivisen mielikuvan suuntaan, jolloin yksi onnistunut asiakaspalvelutilanne muuttaa asiakkaan mielikuvaa mahdollisesti kaikista yrityksen tarjoamista palveluista. Yhdistetyssä toiminnassa virheiden ja negatiivisten kokemusten aiheuttamisen välttäminen olisi erittäin tärkeää.

Asiakas saattaa myös epäillä katsastuksen puolueettomuutta, koska katsastajan työnantaja hyötyy rahallisesti mahdollisten hylättyjen autojen korjauksesta. Tällaisessa tilanteessa toiminnan täytyisi olla erittäin läpinäkyvää asiakkaan suuntaan ja mahdollisten korjauspalveluiden markkinoinnin todella varovaista. Lähtötilanteessa asiakkaiden luottamus korjaamolla suoritettavaa katsastusta kohtaan on hyvä, ja luottamusta tulisi pyrkiä parantamaan mahdollisuuksien mukaan. Korjaamon itsestään luoma luotettavuuskuva heijastuu suoraan katsastustoimintaan, jolloin asiakastyytyväisyyden täytyy olla hyvällä tasolla jo katsastustoiminnan aloitusvaiheessa.

9 POHDINTA

Olisin toivonut kyselyyn hieman suurempaa vastausprosenttia, ottaen huomioon kuinka suurelle ryhmälle kysely jaettiin. Useamman vastauksen saaminen olisi vaatinut vastaajien muistuttamista ja sellainen toiminta ei tämän kyselyn yhteydessä ollut mielekästä, koska haluttiin välttää ylimääräisten viestien lähettämistä asiakassuhteessa oleville henkilöille, jotka olisivat saattaneet kokea muistutukset roskapostimaisiksi. Tilanne kuitenkin havainnollisti kuinka tärkeää mahdollisuuksien mukaan kyselytutkimusta tehdessä olisi muistuttaa vastaajia vastausten antamisesta.

Itse kyselylomake ja kysymyksen vastausasteikot olivat kohtuullisen onnistuneita. Asteikko oli riittävän laaja, jotta epävarmat vastaukset erottuivat selkeän mielipiteen omaavien vastaajien vastauksista. Kysymykset myös todennäköisesti ymmärrettiin, siten kuin ne oli tarkoitettu ymmärrettäviksi, koska vastaukset olivat suurilta osin odotetun kaltaisia. Ainoastaan yhdessä kysymyksessä, jossa kysyttiin toivottuja ominaisuuksia katsastuksessa, olisi ollut selvää parantamisen varaa. Vastaus vaihtoehdot olisi täytynyt muotoilla selkeämmin, nyt vastaajalle jäi paljon tulkinnanvaraa siitä, mitä kullakin vastauksella oli tarkoitettu.

Tuloksia analysoidessa saatiin selkä kuva vastaajien enemmistön mielipiteestä, jolloin kyselytutkimus oli onnistunut tehtävässään. Suuremmalla vastaajien määrällä tuloksien luotettavuutta olisi voitu parantaa, mutta jo nyt vastauksien joukkoon mahtui riittävästi hajontaa, jotta myös eriävät mielipiteet tulivat ilmi.

LÄHTEET

Hirsjärvi S., Remes R. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Valli R. & Aaltola J. 2005. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Trafi, Määräaikaishälytys. 07.07.2015. Luettu 5.12.2016. <http://www.trafi.fi/tieliikenne/katsastus/maaraaikaishalytykset>

Trafi, Hälytyslain uudistus. 31.05.2011. Luettu 30.11.2016. http://www.trafi.fi/tietopalvelut/usein_kysyttya/tieliikenne_-_katsastuslain_uudistus_yrittajat

Harajärvi H. Huoltopäällikkö. 2017. Haastattelu 1.2.2017. Haastattelija Nieminen P. Pirkkala.

Väätti P. Vastuukatsastaja. 2016. Haastattelu 8.12.2016. Haastattelija Nieminen P. Vantaa.

Liite 2: Lomakkeella saadut vastaukset

Vastaamiseen käytetty aika (s)

Kysymys numero	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
166	7	7	7	0	7	8	8	7	10	8	7
69	7	8	9	7	7	5	0	5	7	9	7
58	9	8	6	6	7	8	8	9	8	8	8
198	9	9	8	0	8	8	8	8	8	8	5
191	9	9	8	1	8	8	6	6	10	10	10
64	9	9	9	0	9	9	10	9	10	10	10
99	8	8	8	1	8	10	10	10	5	5	8
422	9	8	7	5	8	7	5	8	8	8	8
138	8	8	8	0	8	7	0	7	9	9	9
73	9	9	7	4	8	5	5	5	7	7	7
140	9	9	8	0	8	9	7	7	9	8	8
122	10	10	9	0	9	9	9	9	8	10	9
149	9	8	8	1	8	9	10	8	9	7	9
83	9	9	3	0	3	9	10	9	0	10	10
85	4	4	4	3	4	2	5	5	2	4	4
112	5	5	9	2	8	8	10	9	4	8	8
69	9	8	7	10	6	7	8	8	10	8	8
124	3	7	7	0	8	3	2	2	7	7	6
154	8	8	5	2	8	5	5	3	8	8	8
120	9	9	9	0	9	6	0	9	7	7	7
138	8	8	10	0	10	3	0	0	8	10	10
141	10	9	8	9	8	9	10	10	7	10	10
188	8	9	8	0	8	4	0	0	0	10	10
172	9	7	8	0	7	4	1	4	5	9	7
223	2	1	7	0	10	3	0	1	8	6	8
101	10	10	10	8	10	10	6	6	10	10	10
79	8	9	9	9	9	7	5	7	8	8	7
169	9	9	8	0	8	8	10	8	10	0	10
611	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	9	8	9	0	10	7	2	4	2	8	8
109	8	7	8	2	8	9	5	6	9	5	5
71	9	9	6	0	8	8	2	4	5	8	6
96	9	9	9	1	6	9	9	9	10	8	8
160	9	9	8	9	8	7	6	7	8	10	9
371	8	8	8	0	8	9	10	10	7	7	10
63	9	9	9	9	9	8	9	9	9	8	9
118	7	7	8	3	8	7	7	6	8	6	7
119	8	8	7	2	7	8	5	5	7	7	7
104	8	7	9	1	8	7	5	5	8	8	8
100	7	8	8	7	7	7	5	4	8	8	5

105	8	5	9	0	9	5	5	9	5	9	10
152	9	9	8	0	7	7	5	6	9	9	9
216	9	9	5	0	4	5	10	5	8	6	5
133	9	9	8	4	8	8	5	8	9	9	6
278	9	9	7	5	7	7	5	5	8	9	8
111	6	7	6	9	7	8	8	8	9	10	6
95	10	10	7	0	9	7	0	5	10	10	8