



LAUREA

AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Piirivartioinnin hälytystehtävien tehostaminen

Case: ISS Palvelut Oy

Koski, Taneli

2015 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Piirivartioinnin hälytystehtävien tehostaminen Case: ISS Palvelut Oy

Koski Taneli
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Piirivartioinnin hälytystehtävien tehostaminen
Case: ISS Palvelut Oy

Vuosi	2015	Sivumäärä	56
-------	------	-----------	----

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millä eri keinoin piirivartioinnin yhteydessä suoritettavien hälytystehtävien suorittamista voitaisiin tehostaa. Case-yrityksenä tässä työssä toimi monitoimipalveluyritys ISS Palvelut Oy, joka toimii myös turvallisuusalalla ISS Turvallisuuspalvelut Oy nimen alla. Työssä esiteltiin itse case-yritys ja pyrittiä lähinnä yleisellä tasolla kehittämään eri keinoja suorituskyvyn parantamiseen hälytystehtävien saralla.

Teoreettinen viitekehys pohjautui prosessijohtamisen ja business process re-engineering (BPR) näkökulmista tarkasteltuun vartiointiliiketoiminnan kehittämiseen, tarkemmin hälytystehtävien tehostamiseen. Sen lisäksi työn alkupuolella on selvitetty työn kannalta keskeisimmät käsitteet. Empiirisessä osuudessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusta, teemahaastattelun ja -kyselyn muodossa. Tutkimusta tehdessä käytettiin myös itsehavainnointia yhtenä tutkimusmenetelmänä. Tutkielmassa pyrittiin selvittämään suurimpia epäkohtia nykyhetken hälytysvartiointin saralla ja samalla löytää ratkaisuja näiden epäkohtien korjaamiseen.

Tutkielman tuloksista selvisi, että suurimmat epäkohdat liittyvät olennaisesti rikosilmoitinjärjestelmien toimivuuteen sekä järjestelmien käyttäjien ammattitaitoon. Tämän lisäksi yleiset kohteiden ohjeistukset hälytysten suhteen, vartijoiden ammattitaito, teknisten järjestelmien toimivuus sekä resurssit kentällä vaikuttivat hälytysten suorittamiseen.

Business process re-engineering of alarm tasks in security patrol services
Case: ISS Palvelut Oy

Year	2015	Pages	56
------	------	-------	----

Purpose of this bachelor's thesis was to clarify which different methods can be used to improve the effectiveness of alarm tasks that are included in security patrol services. In this thesis the case company is multi-service company ISS Palvelut Oy, which operates also on the field of security, under the name ISS TurvallisuuSPalvelut Oy. In this thesis the case company was presented first followed by different possible ways to improve the performance of alarm task, mainly on general level.

The theoretical framework of the study is based on developing the security business from the perspective of process management and business process re-engineering (BPR) and more specifically, how to make alarm tasks more effective. In addition, the most important concepts related to the research topic are explained in the early part of this study. The empirical part of the study consists of qualitative interviews and a survey. When conducting the study, introspection has also been used as one research method. This study has attempted to explain the major drawbacks of the current alarm guarding and at the same time to find solutions to overcome these weaknesses.

The results of the study show that the biggest problems are intrinsically related to the functionality of security alarm systems and also to the lack of skills of the people who use these systems at their work, for example.

In addition to this, also general instructions of the alarm targets, guards own professional skills, functionality of other technical systems and available resources on the field affect how effectively alarm tasks will be performed.

Keywords: security patrol services, alarm, improving the effectiveness, interview research

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Työn tausta ja tavoitteet	6
1.2	Tutkimusongelma ja työn rajaus	6
1.3	Tutkimusmenetelmä	7
1.4	Tutkielman rakenne	7
1.5	Keskeiset käsitteet	8
2	Vartiointiliiketoiminnan kehittämisestä	10
2.1	Prosessijohtaminen	10
2.2	Business Process Re-engineering	13
3	Yksityinen turvallisuusala	14
3.1	Vartiointiliiketoiminta Suomessa	14
3.1.1	Historia	14
3.1.2	Nyky aika	15
3.2	Kilpailijat	16
3.3	Tulevaisuuden näkymät	17
4	Piirivartiointin hälytystehtävien tehostamishanke - Case: ISS Palvelut Oy	17
4.1	Hankkeen tavoite	17
4.2	Case: ISS Palvelut Oy	18
4.2.1	Visio ja strategia	18
4.2.2	Organisaatio	18
5	ISS Palvelut Oy teemahaastattelu	19
5.1	Haastatteluun vastanneiden tehtävänimikkeet	20
5.2	Itsehavainnointi tutkimuksessa	21
5.3	Teemahaastattelun rakenne	22
6	Teemahaastattelun vastaukset	26
6.1	Vuoropäällikkö Laura Lipponen	26
6.2	Piiriyksikön vuoro esimies Sarno Lindroos	30
6.3	Piirivartija Juhani Jarsma	32
6.4	Piirivartija Jaakko Nikula	36
6.5	Piirivartija Taneli Koski	38
7	Tutkimustulosten tarkastelu	42
7.1	Yhteenveto	42
7.2	Itsearviointi	47
7.3	Jatkotutkimusten aiheet	48
	Lähteet	49
	Kuvat	51
	Liitteet	51

1 Johdanto

Työskentelen itse ISS Palvelut Oy:ssä vartijana, josta syntyi ajatus tehdä opinnäytetyö juurikin kyseiselle alalle, omiin työtehtäviini vahvasti liittyen. Tarkemmin määriteltynä teen pääosin vain töitä piirivartioinnin saralla, josta opinnäytetyöni tarkempi aihe ja lopulta myös rajaus sai alkunsa.

1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Piirivartioinnissa vartija on liikkeellä vuoron alusta loppuun, kiertäen kohteelta kohteelle erinäisiä kierroksia tehden. Näihin sisältyy niin kohteiden sulku-, avaus-, tarkastus- kuin patrol-kierroksia. Lähtökohtana piirivartioinnissa on, että tietyllä maantieteellisellä alueella toimii aina yksi piiri, ja näin ollen tietyn alueen kohteet luovatkin yhden piirin toimialueen.

Kun kohteiden sekä niissä suoritettavien kierrosten lukumäärä, pituus, kellonaika ja muut yksityiskohdat on sovittu asiakkaan kanssa, alkaa tämän toimeksiantosopimuksen solmimisen jälkeen itse piirivartiointi asiakkaan kohteella. Toimeksiantosopimuksessa määriteltyjen piirivartiointikierrosten ohella monella kohteella on myös hälytysvartiointi, jonka tehostaminen on tämän työn tavoitteena.

1.2 Tutkimusongelma ja työn rajaus

Tässä opinnäytetyössä keskitytään siis selvittämään keinoja, joilla voisi tehostaa piirivartioinnin yhteydessä suoritettavia hälytystehtäviä. Piirivartiointi itsessään on vain yksi turvallisuuden alalla toimivista vartioinnin muodoista. Se sisältää normaalit piirivartioinnin työtehtävät eli kierrokset, jotka ovat turvallisuuspalveluita tarjoavan yrityksen ja tämän asiakkaan välillä sovittu tehtävän tietyin ehdoin, kuin myös hälytystehtävät, jotka suoritetaan muiden töiden lomassa. Opinnäytetyössäni rajaus koskee siis vain piirivartioinnin ohessa suoritettavien hälytystehtävien suorittamisen tehostamista.

Tehostaminen voi olla melko monitulkintainen sana, ja sillä voidaan tässäkin aiheessa tarkoittaa montaa eri asiaa. Tässä työssä keskitytään hälytystehtävien tehostamisen osalta vähentämään hälytysten määrää, lyhentämään mahdollisuuksien mukaan vasteaikoja, sekä parantamaan itse tehtävän työn laatua hälytyskohteella.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi tähän työhön valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tarkemmin ottaen tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua sekä teemakyselyä. Tässä työssä käytetyssä teemahaastattelussa haastateltiin kahta eri toimijaa ja kolme vastasi teemakyselyyn. Haastatelluista ja vastanneista jokainen työskentelee tahollaan case-yritys ISS Palvelut Oy:n alaisuudessa. Teemahaastatteluun ja -kyselyyn laadittiin viisi runkokysymystä, joiden ympärille koko haastattelun ja tutkimuksen teema kytkeytyy. Näiden runkokysymysten alle sijoittui kasa tarkentavia kysymyksiä, kuitenkin niin, että jokainen niistä liittyy jollain tapaa nimenomaan tässä työssä rajattuun tutkimusongelmaan ja sen ratkaisemiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160.)

1.4 Tutkielman rakenne

Opinnäytetyön alussa johdannossa käydään lyhyesti läpi yleisiä asioita, koskien muun muassa tutkielman aihetta, tutkimusongelmaa rajauksineen sekä työssä käytettyä tutkimusmenetelmää. Toisessa luvussa keskitytään aiheen teoriaosuuden perkaamiseen, käyttäen hyödyksi niin kirjallisia lähteitä, kuten esimerkiksi saman aihealueen aiemmin tehtyjä tutkielmia. Näiden lisäksi teoriaosuuteen tulee myös faktaa omien tietojeni ja kokemusteni pohjalta kyseiseen aiheeseen liittyen. Kolmas luku käsittää yleistä tietoutta yksityisestä turvallisuusalasta Suomessa; Historiaa, nykyaikaa, kilpailijoita ja tulevaisuuden näkymiä. Neljännessä luvussa esitellään opinnäytetyön case-yritys itsessään, sen tarjoamat palvelut, visio ja strategia sekä kerrotaan yrityksen organisaatiosta.

Viidennessä luvussa esitellään tässä tutkielmassa käytetty tutkimusmenetelmä teorioineen. Tutkimusmenetelmän esittelyn jälkeen pääpaino tässä osiossa keskittyy kuitenkin itse tutkimukseen, eli tässä tapauksessa teemahaastatteluun/-kyselyyn. Teemahaastattelu/-kysely-kappaleessa käydään läpi haastattelu/kysely rakenteeltaan sekä runko- ja tarkentavine kysymyksineen. Teemahaastattelun ohessa tarkastellaan haastateltavia myös yksilöinä ja ilmi tulevat myös haastateltavien tehtävänimikkeet sekä asema organisaatorakenteessa.

Kuudes luku on omistettu tutkimuksen eli teemahaastattelun/-kyselyn tuloksien tarkasteluun. Tässä osiossa käydään läpi muun muassa vastanneiden henkilöiden näkökulmia ja mielipiteitä, sekä arvioidaan tuloksia miettien samalla miten vastanneiden eri asemat organisaatorakenteessa vaikuttivat tuloksiin. Seitsemännessä eli viimeisessä osiossa tarkastellaan tutkielmasta kokonaisuudessaan saatuja tuloksia. Tässä kappaleessa tehdään lopullinen yhteen koonti yhteenvedon muodossa, jota seuraa tutkimuksen itsearviointi. Lopuksi pohditaan mitä eri jatkotutkimusaiheita ja kysymyksiä tutkimus tuloksineen synnytti.

1.5 Keskeiset käsitteet

Piirivartiointi on yksi vartiointin monista muodoista ja sitä toteutetaan pääosin yöaikaan. Piirivartiointin perusta on nimensä mukaisesti tietyssä piirissä eli tietyllä alueella monessa eri kohteessa suoritettavissa piirivartiointikierröksissä. Piirivartiointi sisältää monen erityyppisiä kierroksia, muun muassa kohteiden sulk- ja avauskierroksia sekä ulko- ja sisäpuolisia tarkastuskierroksia. Näiden kierrostyyppien lisäksi olennaisessa roolissa piirivartiointinissa on hälytystehtävät, joita suoritetaan normaalien, vakituisesti suoritettavien piirivartiointikierrosten yhteydessä. Hälytystehtävistä lisää seuraavassa kappaleessa. (ISS Palvelut Oy 2013d.)

Piirillä tarkoitetaan useimmiten yhtä yksittäistä piiriä, joka toimii sille maantieteellisesti määritetyllä alueella. Suomen mittakaavassa jaottelu on usein maakunnittain, eli esimerkiksi Pohjois-Suomen alueella toimisi vaikka viisi eri piiriä ja Uudenmaan alueella kymmenen. Piirien lukumäärä vaihtelee piirivartiointia tarjoavan yrityksen mukaan ja lähtökohtaisesti mitä suurempi yritys, sitä useampi piiri sillä on toiminnassa. Jokaisella piirillä on sille määrätyt määräaikaisten piirivartiointikierrokset, joita piirivartija lähtökohtaisesti suorittaa. Näiden ohien piirivartija käy oman piirialueensa kohteissa hälytyskäynneillä hälytyksen ilmetessä. (ISS Palvelut Oy 2013d.)

Hälytysvartiointinalla tarkoitetaan kohteelle suoritettavia **hälytystehtäviä**, jotka suoritetaan aiemmin mainitun mukaisesti normaalien piirivartiointikierrosten yhteydessä. Hälytysvartiointipalvelu on sinänsä oma osakokonaisuutensa, sillä asiakas voi halutessaan ostaa vain tämän palvelun vartioitavalle kiinteistölleen, ilman varsinaista piirivartiointia. (Latva-Aho 2010, 16.)

Hälytyksen ilmetessä tieto hälytyksestä välittyy kohteelle asennetun rikosilmoitinjärjestelmän kautta vartiointipalveluita tarjoavan yrityksen omaan hälytyskeskukseen, josta tieto hälytyksestä välitetään eteenpäin piirivartijalle. Vartija ajaa hälyttäneelle kohteelle ja on saanut hälytyksen sekä kohteen tiedot puhelimitse hälytyskeskuksesta, jotta vartija tietää mitkä avaimet ja koodit kohteelle tarvitaan. (Latva-Aho 2010, 16.)

Hälytystehtäviä on montaa eri lajia, joista yleisimpiä ovat murto-, palo- ja LVI-hälytykset, sekä kytkennäntarkastukset ja vartijakutsut. Näiden lisäksi voi tulla myös erilaisia hälytystehtäviä, kuten esimerkiksi oven avaus tietylle henkilölle tiettyyn kohteeseen. (Latva-Aho 2010, 16.)

Hälytyskeskusta ei saa sekoittaa hätäkeskukseen, vaan se on vartiointipalveluja tarjoavan yrityksen oma keskus, jonne hälytykset välittyvät. Kaikki kyseessä olevan vartiointiyrityksen hälytysvalvonnan alaisuudessa olevien asiakaskohteiden hälytykset välittyvät hälytyskeskukseen, riippumatta hälytyksen muodosta. Osassa kohteita tietyt hälytykset, kuten esimerkiksi palohälytykset museoissa tai ryöstöhälytykset pankeissa, välittyvät suoraan myös hätäkeskukseen. Hälytyskeskuksissa toimitaan jokaisen kohteen toimintaohjeen mukaisesti. Välillä ohjeena on, että ensin hälytyskeskus yrittää saada kohteen yhteyshenkilön kiinni puhelimitse ennen vartijan lähettämistä kohteelle. Lisäksi hälytyskeskuksella on käytössään todella mittava datapankki, josta vartija saa kaikki tarvittavat tiedot hälyttävästä kohteesta, aina sisäänmeno-ohjeesta koodeihin ja avaimiin. (Latva-Aho 2010, 15.)

Piirivartiointi perustuu vartiointipalveluja tarjoavan yrityksen sekä näitä palveluja ostavan asiakkaan välille tehtyyn **toimeksiantosopimukseen**. Toimeksiantosopimuksessa sopimuksen osapuolet päättävät yhdessä sen sisällöstä, pääosin kuitenkin asiakkaan ehdoin, tämän tarpeiden mukaisesti. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2002.)

Toimeksiantosopimuksessa on molempien osapuolten perustietojen lisäksi yksityiskohtaisesti selvitetty vartioitavan kohteen tiedot. Sopimuksesta käy ilmi minkä tyyppisiä kierroksia kohteelle suoritetaan, kuinka usein, minkä aikaikkunan sisällä kierrokset tulee suorittaa, kauanko kierros kestää sekä kaikki muut erityisriskit ja poikkeamat, joita kohteella saattaa esiintyä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2002.)

Vasteaika ymmärretään yleisesti jonkin tapahtuman aloitushetken ja siitä saadun palautteen saamisen välisenä aikana. Tässä tutkielmassa vasteaika tarkoittaa hälytyksen ilmenemisen ja vartijan hälytyskohteelle saapumisen välistä aikaa. Luonnollisesti mitä lyhyempi vasteaika on, niin sen parempi, niin myös tässäkin tilanteessa. (ISS Palvelut Oy 2013d.)

Tehokkuus on, kuten myöhemmin tässä tutkielmassa todetaan, monitulkintainen käsite, jonka vuoksi sitä on syytä hieman avata tässä kohtaa. Tässä työssä tehokkuutta tutkitaan hälytystehtävien suorittamisen yhteydessä, jolloin se voi tarkoittaa esimerkiksi lyhyttä vasteaikaa, jolloin hälytyksen ilmetessä hälytyskohteelle saavutaan mahdollisimman nopeasti, eli tehokkaasti.

Toisaalta hälytystehtävän tehokkuus voidaan nähdä myös laadukkaana työnä. Hälytystehtävällä ei tietenkään saa ikinä olla hoppu tai kiire jatkamaan muita töitä, vaan hälyttänyt kohde tulee tarkastaa ammattitaitoisesti ja määrätietoisesti. Ei ole kuitenkaan luontevaa viettää yhdellä hälytyskohteella tuntikaupalla aikaa, johon saatetaan joskus päätyä, mikäli kohteen hälytinlaitteisto on vanhentunutta tai hankalakäyttöistä mallia, ja vartija ei esimerkiksi löydä hälyttänyttä silmukkaa. Tällöin vartija voi joutua tarkastamaan koko rakennuksen, mikäli silmukkatietoa ei ole saatavilla, jolloin myös tehokkuus laskee.

2 Vartiointiliiketoiminnan kehittämisestä

Tässä luvussa käydään läpi vartiointiliiketoiminnan kehittämistä sekä tämän työn teoreettista viitekehystä. Vartiointi on liiketoimintaa siinä missä esimerkiksi kaupan tai logistiikan alan toimintakin. Tämän vuoksi myös yksityisellä turvallisuusalalla omaa liiketoimintaa tulisi kehittää jatkuvasti, jotta toiminta pysyisi kannattavana. Liiketoiminnan kehittäminen voi olla esimerkiksi resurssien uudelleenorganisointia, jolloin vähemmillä resursseilla saadaan enemmän tulosta aikaiseksi. Myös esimerkiksi markkinoinnin tehostaminen tai liiketoiminnan muiden osa-alueiden prosessien tehostaminen voidaan nähdä osana liiketoiminnan kehittämistä. Liiketoiminnan kehittämistä voidaan alkaa tarkastelemaan esimerkiksi prosessijohtamisen näkökulmasta, josta enemmän seuraavassa kappaleessa. (Saukkonen 2003.)

Tässä työssä teorian rooli on olla tukemassa käytännön tason konkreettisia ratkaisuja tutkimusongelmaa koskien. Alkuun on selvitetty teorian kautta tutkimusongelmaa koskevat lähtökohdat, joista lähdetään kehittämään ratkaisuja kohti tehokkaampaa hälytystehtävien hoitoa. Työssä on käytetty siis induktiivista logiikkaa. (Saukkonen 2003.)

2.1 Prosessijohtaminen

Prosessijohtamisella tarkoitetaan yrityksen ydinprosessien uudelleenorganisointia, jonka kautta yrityksen suorituskykyä voidaan parantaa. Yrityksen ydinprosesseilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimintoketjuja, jotka läpileikkaavat yrityksen ja sen sidosryhmät. Ydinprosessien uudistaminen on aina asiakaslähtöistä toimintaa. Kaikki lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja johtaa lopulta näiden tarpeiden tyydyttämiseen. (Hannus 2000, 15.)

Yritykset usein ajattelevat, että strategisia rakenteellisia muutoksia voidaan tehdä pelkästään ylimmän johdon kautta, kaikkein isoimpia ja näkyvimpiä toimintoja uudistamalla. Totuus on kuitenkin se, että tämä on yleensä vain jäävuoren huippu, ja yrityksen ydinprosesseja uudistamalla saadaan vaikutus koko loppuosaan yrityksen työntekijöistä ja toiminnasta. Lyhykäisyydessään tarkoituksena on yrityksen ydinprosesseja uudistamalla pudottaa toimintoketjuista pois raskaat ja asiakkaalle lisäarvoa tuottamattomat toiminnot. Esimerkkinä ydinprosessista voisi olla jonkin tietyn tuotteen tai palvelun kehittäminen tai tilaus-/toimitusprosessin uudistaminen. (Hannus 2000, 15.)

Perimmäisenä tavoitteena tällä ydinprosessien uudistamisella on saavuttaa erinomainen suorituskyky, jota mitataan muun muassa omistajien itse määrittämällä mittareilla sekä asiakkaiden ja eri sidosryhmien tyytyväisyyttä kuvaavilla mittareilla. Suorituskyvyn kolmena kivijalkana, joita mittareilla seurataan, voidaan pitää aikaa, laatua sekä kustannuksia. Prosessijohtaminen voidaankin siis karkeasti jakaa eri koulukuntiin. Ne ovat aikaan perustuva johtaminen, laatujohtaminen ja toimintojohtaminen. (Hannus 2000, 15.)

Aikaan perustuvassa johtamisessa aika on olennaisin tekijä ja näin ollen myös tärkein resurssi. Ajalla tarkoitetaan tässä lähinnä läpimenoaikojen supistamista minimiinsä niin, ettei yrityksen toiminta siitä muuten häiriinny. Näitä läpimenoaikoja on muun muassa tilaus-toimitusketjun läpäisy aika, uuden tuotteen kehittämiseen menevä aika ja tuotteen tai palvelun toimitusaika asiakkaalle. Kaikki edellä mainitut ovat kilpailuvaltteja, jotka omalta osaltaan vaikuttavat olennaisesti siihen, mihin tuotteen tai palvelun tarjoajaan asiakas lopulta päätyy. Esimerkkinä yritys A onnistuu kehittämään ja tuomaan markkinoille uuden, innovatiivisen ja markkinavoimia kiinnostavan tuotteen nopeammin kuin yritys B, jolloin yrityksellä A on luonnollisesti etulyöntiasema. (Hannus 2000, 153.)

Piirivartioinnissa voitaisiin nähdä tiettyä kehitettävänä osa-alueena esimerkiksi vasteajan lyhentäminen. Tämä läpimenoaika hälytyksen ilmenemisestä aina vartijan saapumiseen kohteelle on erittäin merkittävä, jossa luonnollisesti kriittisimpänä tekijänä on aika. Aikaan perustuvan prosessijohtamisen mukaan eniten huomiota kiinnitettäisiinkin prosessien läpimenoaikoihin, joten edellä mainitussa esimerkissä pyrittäisiin kehittämään eri keinoja ja innovaatioita, jotka lyhentäisivät hälytystehtävien vasteaikaa. Tällaisia voisi olla esimerkiksi tiedonsiirron nopeuttaminen tai fyysiset muutokset kentällä, kuten erityisen hälytyspiirin aloittaminen.

Toinen prosessijohtamisen koulukunnista on laatujohtaminen. Yrityksen suorituskyvyn mittarina olevaa laatua arvioi pääasiallisesti vain ja ainoastaan asiakas. Tämä korostaakin entisestään asiakaslähtöisyyden merkitystä, joka on laatujohtamisessa yksi tärkeimmistä osa-alueista. Laatu ei tarkoita pelkästään tuotteen tai palvelun ominaisuuksia, vaan se on monen eri tekijän summa. Myös toimitukseen kulunut aika, toimitusvarmuus sekä se, miten asiakas tuntee tulleen palvelluksi, vaikuttaa siihen, miten laadukkaaksi asiakas tuotteen tai palvelun kokee. (Hannus 2000, 131.)

Laatujohtamisen näkökulmasta on montakin eri keinoa, miten edistää hälytystehtävien työn laatua. Vartiointi, etenkin hälytysvartiointi, on usein sentyyppistä palvelua, ettei asiakas aina pysty reaaliaikaisesti arvioimaan palvelun laatua. Tämän vuoksi esimerkiksi yöaikaan suoritettavat hälytyskäynnit onkin suoritettava lyhyestä vasteajasta aina tehtävän raportointiin saakka vastuullisesti ja huolellisesti. Huonosti tarkastettu hälytyskohde, jossa on jäänyt esimerkiksi jokin hälyttänyt tila tarkastamatta, voi antaa varkaalle mahdollisuuden jäädä huomaamatta ja suorittaa murto loppuun. Asiakkaan kannalta tämä tietää aina taloudellista tappiota ja tämän silmissä vartiointi on mitä luultavimmin ollut huonolaatuista. Tämän lisäksi myös päiväsaikaan suoritettava vartiointi on erittäin olennaisessa roolissa tarjottaessa laadukasta vartiointipalvelua. Päiväsaikaan ollaan usein reaaliaikaisesti tekemisissä asiakkaan kanssa, esimerkiksi kaupassa, tällöin asiakaslähtöisyys vartiointinnissa korostuu entisestään. (ISS Palvelut Oy 2013d.)

Prosessijohtamisen kolmas suuntaus on toimintojohtaminen. Yrityksen suorituskyvyn kolmantena mittarina ovat kustannukset, jossa pääpaino on toimintoperusteisella kustannuslaskennalla. Tämän avulla pystytään kohdistamaan yleisiä toiminnasta johtuvia kustannuksia tarkasti tietylle yrityksen toiminnan osa-alueelle tai tietylle prosessille. Toimintojohtaminen onkin saanut alkunsa, kun perinteisen kustannuslaskennan puutteita on alettu tarkastelemaan ja sen tueksi on otettu laatujohtamisen ja aikaan perustuvan johtamisen käsitteistöä. (Hannus 2000, 193.)

2.2 Business Process Re-engineering

Business Process Re-engineering (lyhemmin BPR) tarkoittaa suomeksi liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelua. Sen tarkoituksena on saada aikaan mittavia muutoksia yrityksen liiketoimintaprosesseihin, lähinnä prosessi-innovaatioiden kautta, joissa käytetään hyödyksi nykyajan tietotekniikkaa. Perustavaa laatua oleva prosessien uudelleensuunnittelu vaatii nykyisten ajattelumallien ja rakenteiden kyseenalaistamista, täysin uusien toimintatapojen luomista. Näiden lisäksi onnistunut BPR vaatii myös radikaaleja käytännön tason muutoksia, esimerkiksi eri toimintojen kustannusten vähentämistä puoleen tai tilaus-toimitusprosessin läpimenoajan supistamista alle puoleen. Käytännössä muissa prosessijohtamisen suuntauksissa teknologian suomia mahdollisuuksia ei hyödynnetä kehitystyössä kovinkaan paljoa, kun taas liiketoiminta prosessien uudelleensuunnittelussa jo lähtökohtana on tietoteknologian hyödyntäminen mahdollisimman tehokkaasti. (Hannus 2000, 222-223.)

Nykyteknologian hyödyntämisen lisäksi liiketoimintaprosessien uudelleensuunnittelussa tulisi ottaa huomioon yrityksen koko henkilöstö. Usein yrityksen organisaation alimpien portaiden työntekijät toimivat eniten varsinaisten, jo suunniteltujen ja käyttöönotettujen, liiketoimintaprosessien parissa. Tämän vuoksi henkilöstön, joka suunnittelee liiketoimintaprosessien uudelleenjärjestelyitä, tulisi ottaa myös organisaation alemman tason henkilöstö mukaan prosessien suunnittelutyöhön, koska he ovat lähimpänä näitä prosesseja päivittäin ja sama ryhmä huomaa puutteet sekä kehitystä kaipaavat kohdat prosesseissa usein ensimmäisinä. (Plowman 1997, 62.)

Edellisen kappaleen sisältöä tukee myös ajatus siitä, että liiketoimintaprosessi lähtee liikkeelle aina toiminnan alkamista edeltävästä tapahtumasta kuten esimerkiksi asiakkaan tarjouspyynnöstä tai tilauksesta ja päättyy siihen, kun esimerkiksi asiakas on saanut tilauksensa ja maksanut tämän. Kaikki liiketoimintaprosessit tulee nähdä siis kokonaisuutena, jolloin yrityksen koko henkilöstö, etenkin lähimpänä prosesseja työskentelevät, tulee ottaa huomioon prosesseja suunniteltaessa. (Burlton 2001, 72.)

Nykytekniikka mahdollistaa entistäkin tehokkaamman hälytysvartiointin, ja erilaiset valvontakeinot rikosilmoitinjärjestelmineen muuttuvat yhä enenevässä määrin sähköisiksi, aina vain kehittyneempää tietotekniikkaa vaativiksi. Hälytysvartiointissa kehittyvä tekniikka ja innovaatiot ovat keskeisessä asemassa, kun halutaan vartiointista entistä tehokkaampaa. Väärien hälytysten prosentuaalinen osuus pienenee, hälytysjärjestelmiä on entistä hankalampi yrittää kiertää, hälytysten tarkka sijainti kohteella voidaan paikallistaa aikaisempaa tarkemmin ja nopeammin, sekä vasteajat lyhenevät. Tässäkin on vain kourallinen asioita, joihin vartiointiprosessin uudelleensuunnittelulla voidaan vaikuttaa. (ISS Palvelut Oy 2013d.)

Pohdittaessa liiketoimintaprosessien uudelleenjärjestelyä piirivartioinnissa tulee ylemmän johdon sekä suunnitteluryhmän ottaa suunnitteluun mukaan myös organisaation alemman tason työntekijöitä ja heidän mielipiteitään. Kuten aiemmin todettiin, niin nämä työntekijät tekevät päivittäin sitä fyysistä ja konkreettista työtä, jossa liiketoimintaprosessit ovat vahvasti läsnä. Esimerkkinä piirivartijalla on piirialueena koko Helsinki, sisältäen Helsingin lisäksi vaikkapa muutaman kohteen Helsingin ulkopuolella. Vartijan lähtiessä suorittamaan näitä Helsingin alueen ulkopuolella olevia kierroksia, häneltä voi hälytyksen ilmetessä mennä paljon aikaa hukkaan takaisin Helsinkiin päin ajaessa. Tämän ongelmakohdan huomaa varmasti ennemmin kyseisen alueen piirivartija itse, kuin esimerkiksi toimistossa piirien toiminta-alueita suunnitteleva työntekijä. Tämänkin esimerkin pohjalta olisi siis ensisijaisen tärkeää kuulla myös kentällä toimivien työntekijöiden mielipiteet ennen muutoksia. (Plowman 1997, 62.)

3 Yksityinen turvallisuusala

Tässä luvussa käsitellään yksityistä turvallisuusalaa, joka kattaa vartioinnin, järjestyksenvalvonnan sekä turvasuojaus- ja turvatarkastustoiminnan. Aihetta käsitellään yleisesti Suomessa ja sitä, millainen se on toimialana. Pääpainoarvo annetaan kuitenkin nimenomaan vartioinnille, jonka alle itse tutkimusongelmakin lukeutuu. Huomio kiinnittyy muun muassa vartiointiliiketoiminnan historiaan ja lähtökohtiin, vartioinnin yleisyyteen ja laajuuteen sekä kilpailijoihin. Lisäksi käydään hieman läpi vartioinnin tulevaisuudennäkymiä Suomessa kuin myös yleisellä tasolla. (Sisäasiainministeriö 2013.)

3.1 Vartiointiliiketoiminta Suomessa

Vartiointiliiketoiminta on yksi osa kokonaisuutta, joka muodostaa yksityisen turvallisuusalan. Toimintaa määrittää laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, ja sen mukaisesti turvallisuusalan yritysten on toimittava. Vartiointiliiketoiminta on siis luvanvaraista toimintaa, johon lupa haetaan erikseen poliisihallituksen lupahallintoyksiköltä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2002.)

3.1.1 Historia

Vartiointi yleisesti on vanha toimiala, ja sitä on tehty eri muodoissa jo 1800-luvulta lähtien. Tämän tutkielman case-yritys aloitti vartioimisliiketoimintansa vuonna 1901, kun Tanskassa perustettiin vartioimisliike nimeltä Københavns Natte Vagt. Myöhempinä vuosikymmeninä ISS laajeni merkittävästi lisäten myös vartioimispalvelut osaksi konserninsa palvelukokonaisuutta myös Suomessa. (ISS Palvelut Oy 2013d.)

Yleisesti vartioimisliiketoiminnan historia alkoi Suomessa vuonna 1959, kun entinen yövahtikulttuuri alkoi jäädä varjoon. 1950-luvulla paloturvallisuus ei ollut kovin korkealla tasolla ja varsinkin teollisuudessa syttyi jatkuvasti eri laajuisia tulipaloja. Sen seurauksena ajan vaikutusvaltaisimmat vakuutusyritykset päättivät yhdessä perustaa STV:n, Suomen Teollisuus Vartiointi - nimeä kantavan vartioimisyrityksen. 1960-luvulla siirryttiinkin siis yövahdeista teollisuusvartiioihin, jota kautta vartioiden ammattikunta sai alkunsa ja alkoi kehittyä. 1970-luvulla tekniset apuvälineet tulivat kuvioihin ja helpottivat monipuolisesti vartiijan työtä. Näistä mainittakoon esimerkiksi TV-kamerat sekä erilaiset hälytinalmaisimet, jotka helpottivat vartioitavan alueen tarkkailua sekä hälyttävän kohteen paikallistamista. (Securitas Oy 2015.)

Vasta 1980-luvulla teollisuusvartiointista alkoi muodostua varsinaista turvallisuuspalvelua, jota alettiin tuottaa yleisesti, myös muille toimijoille teollisuusyritysten lisäksi. 1980-luvulla kehitetty yksityistä vartiointitoimintaa koskeva laki oli edeltäjä sen nykymuodossa toimivalle päivitetylle versiolle, joka tunnetaan lakina yksityisistä turvallisuuspalveluista. Se lisäsi alan tietoisuutta ja arvostusta muunkin väestön keskuudessa ja ala alkoi kasvaa nopeaa tahtia. 1980-luvulla vartiointialalle kehittyi avuksi myös erilaiset tietojenhallinta- ja raportointijärjestelmät, jotka muiden teknisten apuvälineiden kanssa ovat kehittyneet jatkuvasti nykypäivään saakka. (Securitas Oy 2015.)

3.1.2 Nykyaika

Tällä hetkellä vartioimisliiketoiminta kukoistaa niin Suomessa kuin myös muualla päin maailmaa. Tähän ovat vaikuttaneet muun muassa alati jatkuva väestörakenteen muuttuminen sekä edistynyt kehitystyö teknisten apuvälineiden ja järjestelmien parissa. Turvallisuusala on yleisesti tullut viimeisten vuosikymmenten aikana paljon aikaisempaa tunnetummaksi, jolloin resurssjakin on saatu enemmän. Tämä on osaltaan parantanut turvallisuusviranomaisten kykyä tehostaa, kehittää ja markkinoida omaa toimintaansa. Näiden lisäksi muutokset rikosten määrässä sekä lainsäädäntö yleisesti ovat osaltaan vahvasti muokanneet alaa sen tämän hetkiseen muotoon. (Sisäasiainministeriö 2013.)

Kaikkien aiemmassa kappaleessa mainittujen seikkojen vuoksi ala onkin monipuolistunut ajan saatossa ja turvallisuusala tarjoaakin nykyään kattavasti eri palveluita, niin yksinkertaisista hieman erikoistuneempiin palveluihin. Turvallisuusalan toimintojen lisääntyessä ja palvelukokonaisuuden muuttuessa yhä monipuolisemmaksi, ovat vartiijat ja järjestyksenvalvojat alkaneet toimia jossain määrin aiemmin vain viranomaisille kuuluneissa tehtävissä. (Sisäasiainministeriö 2013.)

3.2 Kilpailijat

Turvallisuusalalla ja tarkemmin ottaen vartioimisliiketoiminnan alalla ei aluksi ollut kuin yksi toimija, nimittäin STV (Suomen Teollisuus Vartiointi, nykyiseltä nimeltään Securitas Oy). 1960-luvulta nykypäivään siirryttäessä on ala kehittynyt ja saanut arvostusta sekä tunnettavuutta todella laajalti, jonka myötä myös turvallisuuspalveluiden kysyntä on kasvanut. Nykyisin alalla toimiikin lukuisia eri vartiointiliikkeitä, jotka tarjoavat kattavan valikoiman eri turvallisuuspalveluita, piiri- ja paikallisvartioinnista aina hälytyskeskus- ja turvallisuusteknisiin palveluihin. (Securitas Oy 2015.)

Turvallisuusalalla toimii vartioliikkeitten liitto, johon kuuluu yhteensä 17 toimijaa, muun muassa seuraavat turvallisuusalan yritykset: Securitas Oy, G4S Security Services Oy, ISS Palvelut Oy, Turvatiimi Oyj, Stanley Security Oy, Loomis Suomi Oy ja Linnan Vartijat Oy. Ohessa mainitut yritykset ovat tällä hetkellä Suomessa toimivista vartioliikkeistä suurimmat, ja kokonaisuudessaan vartioliikkeitten liittoon kuuluvat 17 yritystä luovat yhteensä yli 90 % osuuden koko Suomen turvallisuusalan liikevaihdosta sekä henkilöstömäärästä. Alla kuvatut Suomen Vartiointiliikkeitten Liitto ry:stä sekä sen jäsenyrityksistä, johon tekstissä viitattiin. (Suomen Vartioliikkeitten Liitto Ry 2007.)



Kuva 1: Suomen Vartioliikkeitten Liitto ry (Suomen Vartioliikkeitten Liitto Ry 2007.)



Kuva 2: Suomen Vartioliikkeitten Liitto Ry:n jäsenyritykset (Suomen Vartioliikkeitten Liitto Ry 2007.)

3.3 Tulevaisuuden näkymät

Vartioimisliiketoiminta ja turvallisuusala yleisesti ovat olleet jo pidemmän aikaa jatkuvan kehityksen ja muutoksen alaisuudessa, jo 1960-luvulta lähtien. Viimeisimpien vuosikymmenten aikana muutokset ovat olleet entistä radikaalimpia, jotka johtavat yhä kiihtyvämpään muutokseen turvallisuusalalla. EU-lainsäädäntöä sekä alati lisääntyvä rikollisuus turvallisuusuhkineen luo muutoksen ja kehityksen paineita vartioimisliiketoiminnankin alalle. (Securitas Oy 2015.)

Varsinkin rikoksilta suojautumisen osalta on menossa niin sanottu teknillisten keinojen kilpavarustelu rikollisten ja viranomaisten välillä. Tekniikan alati kehittyessä myös rikolliset kehittävät tai hyödyntävät jo kehitettyjä laitteita rikoksien suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämä lisää paineita rikoksilta suojautumiseen, jolloin mahdollisuuksien mukaan rikoksenilmoitinjärjestelmät ja muut tekniset keinot rikoksilta suojautumisiin otetaan kehittävän tarkastelun alle. (Rahkola 2013.)

Yhteenvetona voidaan kuitenkin todeta, että nykyajan ympäristö monine muuttuvine tekijöineen vaikuttaa radikaalisti myös turvallisuusalaan. Varsinkin kasvava rikollisuus luo yleistä turvattomuuden tunnetta, joka osaltaan lisää paineita yritysten ja julkisyhteisöiden haluun panostaa lisää turvallisuuteensa, jolloin nämä palvelut usein ulkoistetaan alan ammattilaisille. Tämä lisää alalla kysyntää, jolloin turvallisuusalan yrityksiä aletaan perustaa kiihtyvässä määrin. (Heikkilä ym. 2010, 54.)

4 Piirivartioinnin hälytystehtävien tehostamishanke - Case: ISS Palvelut Oy

Tässä luvussa perehdytään tarkastelemaan kyseessä olevan hankkeen tavoitetta ja tarkoitusperiä, jonka lisäksi tutustutaan myös itse case-yritykseen, muun muassa organisaatorakenteen, vision ja strategian tasoilla.

4.1 Hankkeen tavoite

Hanke on suunnattu lähinnä kyseessä olevan case-yrityksen työn tehostamiseen, jossa pureudutaan nimenomaan turvallisuuspuolen piirivartiointiin. Hankkeen tarkoituksena on siis yksinkertaistettuna tehostaa piirivartiointissa vastaantulevien hälytystehtävien suorittamista ja tätä kautta parantaa niin yrityksen kykyä toimia tehokkaasti ja tuottaa tätä kautta lisäarvoa sen asiakkaille.

4.2 Case: ISS Palvelut Oy

Case-yrityksenä opinnäytetyössäni toimii ISS Palvelut Oy. ISS:n historia on ollut pitkä, ja se on perustettu alkujaan jo vuonna 1901. Vuonna 1901 Tanskassa perustettiin pienessä mittakaavassa toiminut vartiointialan yritys, Københavns Natte Vagt. Vuosikymmenten edetessä ISS laajeni niin toiminnallisesti kuin myös maantieteellisesti. Case-yritys ISS Palvelut Oy onkin kyseisen kansainvälisen kiinteistö- ja toimitilapalveluyrityksen Suomen päädyssä toimiva osa. ISS lyhenne tulee sanoista Integrated Service Solutions, joka on suomeksi käännettynä "Integroidut palveluratkaisut". Yrityksen nimi kuvastaakin mainiosti sen toimintatapaa liiketoiminnassaan, jota kautta pääsemme kätevästi tarkastelemaan ISS:n visiota ja strategiaa. (ISS Palvelut Oy 2013b.)

4.2.1 Visio ja strategia

"Visio: meistä tulee maailman paras palveluyritys." Näin on kirjoitettu ISS Palvelut Oy:n omilla internetsivuilla. ISS Palvelut Oy on siis emoyhtiönsä Suomessa toimiva monipalveluyritys, joka tarjoaa asiakkailleen palveluiden koko paletin saman katon alta. Tähän kuuluu kiinteistön huolto-, catering-, toimisto-, siivous- sekä turvallisuuspalveluita, joista asiakas voi koota haluamansa kokonaisuuden, saaden näin kaikki tästä kategoriasta tarvitsemansa palvelut yhdeltä palveluntarjoajalta. (ISS Palvelut Oy. 2013a.)

4.2.2 Organisaatio

ISS:n kansainvälisen yrityksen hallinto koostuu kahdesta eri tasosta, konsernin johtoryhmästä sekä hallituksesta. Tarkoituksena tässä on se, että hallitus tarkkailee konsernin johtoryhmän toimintaa, sen tekemiä päätöksiä sekä liiketoimintaympäristöjä juridisesta näkökulmasta eli valvoo, että konserni toimii laissa määritellyissä rajoissa. ISS on laatinut koko konsernissa noudatettavan hallinto-ohjeistuksen, jota tulee noudattaa jokaisessa maassa, jossa ISS:llä on sivukonttori tai toimintaa. Tämän ohjeistuksen noudattamista valvotaan jokaisessa paikallisessa yksikössä, niin myös Suomessa. (ISS Palvelut Oy 2013c.)

ISS:n globaalia toimintamallia organisaation suhteen käytetään myös meillä Suomessa. Kotimaassamme konsernin hallitus valvoo johtoryhmän toimia, samalla tapaa kuin muissakin toimimaissa. Konsernin johtoryhmällä on siis samanlainen vastuu hallinto-ohjeiden noudattamisen suhteen, kuin muissakin maissa joissa ISS operoi. (ISS Palvelut Oy 2013c.)

Kaksitasoisen organisaatorakenteen sisällä operoivat Suomessa toimitus-, talous-, henkilöstöjohtajat, kehitysjohtaja sekä neljä alueellisen liiketoiminnan johtajaa. Suomessa ISS:n liiketoiminta on jakautunut seuraavanlaisesti: Pääkaupunkiseudun, Uudenmaan, Etelä-Suomen sekä Keski- ja Pohjois-Suomen asiakkuuksiin. Näiden lisäksi Suomessa toimii myös ISS Proko Oy, jonka tarkoituksena on tarjota asiakkailleen rakentamis- ja suunnittelupalveluita. (ISS Palvelut Oy 2013c.)

5 ISS Palvelut Oy teemahaastattelu

Opinnäytteen teoriaosuus muodostui käyttäen apuna niin alaan kuin aiheeseenkin liittyviä kirjallisia lähteitä sekä omaa tietoa ja hankittua kokemusta kyseisestä aiheesta. Empiirinen osuus on lähinnä kvalitatiivista tutkimusotetta käyttävä, jossa pääasiallisena tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua sekä -kyselyä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.)

Teemahaastatteluun ja kvalitatiiviseen tutkimustapaan päädyin mietittyäni tutkimusongelmaa monelta eri kantilta. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimustapa olisi voinut soveltua vain jossain määrin, esimerkiksi mietittäessä, miten paljon eri kehitysideat voisivat vähentää määrällisesti hälytystehtävien määrää tai lyhentää vasteaikoja hälytyksen saannin ja paikalle saapumisen välissä. Määrällinen tutkimustapa ei kuitenkaan soveltuisi loppupeleissä kovin hyvin, kun aletaan pohtia tarkemmin ratkaisuja tutkimusongelmaani. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 25.)

Tutkimusongelman ollessa hälytyskäyntien tehostaminen, voidaan aluksi pohtia lähtötasoa eli tämän hetken toimintoja liittyen hälytystehtävien suorittamiseen. Tämän jälkeen voitaisiin lähteä hakemaan kehittäviä ratkaisuja työn tehostamiseen, miettimällä mitä osa-alueita voitaisiin kehittää. Ratkaisut löytyvät mielestäni alan osaajien keskuudesta, ja ryhmässä voitaisiinkin miettiä mitä kaikkia, pienempiä tai suurempia osakokonaisuuksia, voitaisiin lähteä kehittämään.

Tutkimusmenetelmäksi valitun teemahaastattelun/-kyselyn mukaisesti laadin haastattelun-/kyselypohjan, jonka kysymykset ja niiden aiheet linkittyvät olennaisesti kyseessä olevaan teemaan, eli piirivartioiden hälytystehtäviin. Teemahaastattelu oli mielestäni myös siitä hyvä tutkimusmenetelmä, että pystyin haastattelun edetessä esittämään lisää tarkentavia kysymyksiä sekä selventämään haastateltavalle tietyn kysymyksen epäkohtia ja tulkinnanvaraisuuksia, jolloin haastattelun vastaukset ovat entistä totuudenmukaisempia. Johtamalla keskustelua uskoin saavani haastateltavista enemmän irti aiheen tiimoilta, verrattuna esimerkiksi normaaliin kyselylomakkeeseen. Aikataulullisista ongelmista johtuen kolme vastannutta vastasi teemahaastattelun sijaan sähköpostitse teemakyselyyn, joka sisälsi samat kysymykset. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48.)

Teemahaastatteluni rakentui viiden pääkysymyksen varaan, joiden oheen olin laatinut kasan tarkentavia alakysymyksiä. Jokainen runkokysymys tarkentavine kysymyksineen oli laadittu keskittymään nimenomaan piirivartioiden hälytystehtäviin, jotta itse haastattelu ei lähtisi liikaa ohi aiheen, ainakaan johtuen haastattelun varsinaisista kysymyksistä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 65-67.)

5.1 Haastatteluun vastanneiden tehtävänimikkeet

Tutkielmaan valittiin tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelu, joka on aikaa vievä, verrattuna esimerkiksi Survey Pal -tyyppisiin kyselyihin. Tämän vuoksi otanta ei ole kovin suuri. Haastattelun yhteensä kahta eri työntekijää ja vastaavan teemakyselyn lähetin myös kahdelle työntekijälle, joista jokainen työskentelee ISS Palvelut Oy:ssä ja heidän jokaisen työnkuva liittyy jollain tapaa turvallisuuspuolen palveluihin. Näiden haastateltavien lisäksi pohdin ja vastasin itse laatimaani haastatteluun, piirivartijan ominaisuudessa, tuoden tutkielmaan oman näkökantani aiheesta ja tutkimusongelmasta. Valitsin haastateltaviksi henkilöitä eri puolin organisaatiorakennetta, jotta tutkielmaan tulisi mahdollisimman paljon variaatiota sekä eri näkökulmia samasta aiheesta. Tätä tutkielmaa varten laadin vain yhden haastattelun, johon kaksi haastateltavaa vastasi. Kaikkien vastatessa samoihin kysymyksiin, on helppo vertailla niistä saatuja tuloksia keskenään. Aikataulullisista ongelmista johtuen teemahaastattelun sijaan kolme haastateltavaa vastasi sähköpostitse teemakyselyyn, joka sisältää samat kysymykset. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 58 & 60.)

Haastateltavien joukosta löytyy turvallisuuspuolen vuoropäällikkö, piirivartiointiyksikön vuoro esimies sekä kolme piirivartijaa, mukaan lukien itseni. Henkilöt, joita haastattelin, ovat Laura Lipponen (vuoropäällikkö), Sarno Lindroos (piirivartiointiyksikön vuoro esimies), Juhani Jarsma (piirivartija), Jaakko Nikula (piirivartija) sekä Taneli Koski (piirivartija). Otanta olisi voinut olla laajempikin, mutta ottaen huomioon tutkimuksen laadun sekä haastateltavien tehtävänimikkeet, voidaan olettaa, että haastatteluista sekä kyselyistä saadut vastaukset ovat todella paikkansa pitäviä, ja niistä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkimusongelmaa selvittäessä.

5.2 Itsehavainnointi tutkimuksessa

Tutkijan ollessa itse mukana tutkimuksessa aktiivisena havainnoitsijana on mietittävä, miten tämä vaikuttaa tutkimustulosten objektiivisuuteen. Tutkijan osallistuessa itse tutkimukseen, kuten tässä tapauksessa teemakyselyyn, tulee tutkijan pohtia miten hänen omat mielipiteet, tuntemukset ja kokemukset aiheesta reflektoituvat vastauksiin, ilman että tuloksista tulee liian subjektiivisia. Tutkimuksen alussa suunnittelin haastattelevani vain kolmea eri turvapuolen työntekijää, mutta sitten sain ajatuksen laajentaa työtä ja päädyin lopulta viiteen henkilöön, itseni mukaan lukien. Tutkimustulosten objektiivisuuden voisi luulla kärsivän tutkijan osallistuessa itse aktiivisesti tutkimukseen vastaamalla samaan kyselyyn, johon muutkin tutkimuksessa mukana olleet. Olen itse toiminut turvallisuusalalla piirivartiointitehtävissä lähes neljä vuotta, joten kokemusta ja tietoa aiheesta löytyy runsaasti. Haastattelujen edetessä huomasin, että haastateltavien sekä kyselyyn vastanneiden vastauksissa ilmeni todella suuri määrä samoja seikkoja ja kohtia, joita olin itsekin miettinyt. (Vilka 2004, 102.)

Tutkijan osallistuessa itse aktiivisesti tutkimukseen, tulee huomioida tutkijan omat kiinnostuksen kohteet. On havaittu, että aiheen ollessa tutkijaa inspiroiva, havainnot ja niistä juonnettavat tutkimustulokset ovat kattavampia ja objektiivisempia. Tutkimuksen objektiivisuus voi kuitenkin kärsiä, jos tutkija ottaa havainnointiroolissaan liian intensiivisen otteen ja tuo liikaa esille omia tuntemuksiaan aiheesta. (Grönfors 1985, 129.)

Tutkimuksen itsehavainnointi kohdassa olen kirjoittanut tekstin lähinnä ensimmäisessä persoonassa. Tutkijan omaa roolia tutkimuksessa ei ole tarvetta piilottaa näkymättömiin, koska tutkija on itse henkilökohtaisesti muodostanut mielipiteensä tutkimusaiheesta, omiin havaintoihin ja kokemuksiin perustuen. (Vilka 2004, 103.)

Tutkimusaiheen ollessa piirivartioinnin hälytystehtävien tehostaminen, on tutkijalla hyvä olla vankkaa kokemusta ja tietoa aiheesta ennen sen syvällisempää tutkimista. Etnografinen tutkimus on kokemalla oppimista, jolloin tutkija on osana tutkimuskohteen jokapäiväistä arkea ja elämää. Tällöin tutkimusjakson pituus on yleensä pitkä, jolloin tutkijalle karttuu tarkempia tietoja ja itse koettuja kokemuksia tutkimuskohteen toiminnasta. Kokemalla oppimisen etuina voi nähdä sen, että tutkija pääsee tarkkailemaan ja tekemään havaintoja tutkittavasta kohteesta sisältäpäin, jolloin myös havainnoista voidaan vetää objektiivisempia johtopäätöksiä. Tutkielman tekijä on ollut lähes neljä vuotta aktiivisesti osallisena piirivartiointitehtävissä, joten tästä voidaan todeta, että tutkijalla on tarpeeksi laaja tietämystaso tutkimusaiheesta, jotta tutkimuksen itsehavainnointiosuuden voi olettaa olevan riittävän objektiivinen. (Vilka 2004, 43-44.)

5.3 Teemahaastattelun rakenne

Seuraavassa käydään läpi tätä tutkielmaa varten tehty teemahaastattelu/-kysely. Tässä luvussa käydään tarkasti läpi jokainen runkokysymys alakysymyksineen, jotta lukijalle ei jää epäselvyyttä siitä, mitä jokaisella kysymyksellä on haettu takaa. Myös kysymysten monitulkintaisuus katoaa tämän luvun myötä. Teemahaastattelun/-kyselyn rakenne on suunniteltu huolellisesti ja se etenee loogisesti. Alussa vastanneilta on kysytty yleisellä tasolla eri hälytystyyppien yleisyydestä, josta on edetty ongelmakohtien kartoitukseen. Teemahaastattelun/-kyselyn edetessä siirrytään ongelmakohtien ratkaisuja selvittäviin kysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 67.)

1. Kuinka suuri osuus prosentuaalisesti kaikista hälytyksistä on...? (Pk-seudulla, piirille ajatettavat hälytykset, vuositasolla) (Vastauksen ei tarvitse olla kuin suuntaa antava)

a. Murtohälytyksiä, b. LVI-hälytyksiä, c. Palohälytyksiä, d. Kytkenän tarkastuksia, e. Vartijakutsuja, f. Muita hälytyksiä?

Ensimmäinen kysymys on yleisluontoinen aihetta ajatellen, ja sillä pyritään saamaan suuntaa antava tieto siitä, minkä tyyppin hälytyksiä esiintyy eniten, mitä vähiten ja sitä kautta lukija voi päätellä kuinka yleisesti eri hälytyksiä esiintyy ja miten paljon niitä määrällisesti tulee työtehtäviksi piirivartijan jokapäiväisessä arjessa.

Selkiyttääkseni vastausvaihtoehtoja, avaan hieman mitä eri hälytystyyppit pitävät sisällään. Murtohälytykset voivat saada alkunsa monen erityyppisistä silmukoista, jossa silmukalla tarkoitetaan tiettyä hälyttävää yksikköä, esimerkiksi yhtä yksittäistä liiketunnistinta. Eri murtosilmukkatyyppejä on muun muassa ikkunoihin asennettavat lasinrikkotunnistimet (LR), oveen ja oven karmiin kiinnitettävät magneettikoskettimet (MG) sekä katon rajaan tai seinän yläosaan asennettavat liiketunnistimet (IR). Näiden lisäksi on muitakin murtoilmaisimia, mutta nämä ovat yleisimmät käytössä olevat.

LVI-hälytyksillä tarkoitetaan nimensä mukaisesti lämpö-, vesi- ja ilmastointijärjestelmä hälytyksiä. Kytkennän tarkastuksilla kohteelta tulee ennalta sovittuun kellonaikaan mennessä tilatieto hälytyskeskukseen siitä, onko kohteen hälytysjärjestelmä yötilassa (päällä) vai päivätilassa (pois päältä). Mikäli kohteen havaitaan olevan päivätilassa, tulee vartijalle tehtäväksi käydä kohteella paikan päällä tarkastamassa kytkennän tila. Tilojen tarkastuksen jälkeen kohde kytketään yötilaan, mikäli paikalla ei ole henkilökuntaa, ja kohde todella oli päivätilassa paikalle saapuessa.

Vartijakutsut ovat prioriteettitasoltaan usein korkeimmassa asemassa johtuen siitä, että tällöin kohteen henkilökunnan tai asiakkaiden terveys ja/tai henki saattaa olla vaarassa. Vartijakutsuja aiheutuu esimerkiksi kaupassa henkilökunnan huomattua näpistelijä, kauppakeskuksissa häiriötä aiheuttavan nuorison takia, uhkaavasti käyttäytyvien alkoholisoituneiden henkilöiden tai narkomaanien vuoksi, ynnä muista vastaavista tilanteista. Vaihtoehdoissa lueteltujen hälytystyyppien kategorisoinnin ulkopuolelle jäävät hälytystyyppit lukeutuvat muut hälytykset -otsikon alle.

2. Voisiko itse hälytysten määrää vähentää? Miten?

- Mitkä syyt ja tekijät arvioisit aiheuttavan eniten ns. turhia hälytyksiä?

Toisena runkokysymyksenä haastattelussa kysytään haastateltavan ehdotuksia ja mielipiteitä itse hälytysten määrän vähentämiseksi. Tällä kysymyksellä pureudutaan jo varsinaiseen tutkimusongelmaan, eli hälytystehtävien hoidon tehostamiseen. Pystyttäessä vähentämään hälytysten määrää, hälytyksiä on yksiselitteisesti vähemmän hoidettavana, jolloin esimerkiksi päällekkäin ilmenevien hälytysten todennäköisyys pienenee -> vasteaika lyhenee. Tämä vain yksi monista mahdollisista esimerkeistä, joten on ensisijaisen tärkeää saada monen eri alan toimijan mielipide ja ehdotukset esiin asian suhteen.

Tämän runkokysymyksen tarkentavana kohtana pohditaan syitä ja tekijöitä, jotka useimmiten aiheuttavat niin sanottuja turhia hälytyksiä. Suuren osan hälytyksistä ollessa aiheutettu vahingollisesti, esimerkiksi henkilökunnan toimesta, on ensisijaisen tärkeää tunnistaa ja selvittää mitkä ovat ne yleisimmät syyt, joista näitä niin sanotusti turhia hälytyksiä aiheutuu.

3. Mitkä ovat mielestäsi syyt ja tekijät, jotka yleisesti heikentävät eniten hälytystehtävien suorittamista ja tehokkuutta? Tehokkuudella voidaan tarkoittaa vasteaikaa, hälytyskohteella suoritettavaa työtä ajallisesti ja/tai laadullisesti, jne.

- Kuinka pitkäksi arvioisit tämänhetkisen vasteajan hälytyksen ilmenemisen ja vartijan kohteelle saapumisen välillä?

- Vaikuttaako hälytyksen luonne vasteajan pituuteen, ja jos kyllä, niin miksi?

Aiemmassa 2. kohdassa kysyttiin yleisimpiä syitä ns. turhille hälytyksille sekä miten hälytysten määrää voisi vähentää, mutta tässä kohtaa lähdetään tarkemmin etsimään syitä ja tekijöitä, jotka vaikeuttavat ja hidastavat hälytystehtävien suorittamista ja laskevat työtehoa. Kysymyksen ymmärrettävyyden helpottamiseksi on tehokkuus tässä kohtaa määritelty tarkoittamaan esimerkiksi vasteaikaa sekä hälytyskohteella tehtävän työn laatua.

Tarkentavina kysymyksinä haastateltavilta on pyydetty heidän omaa arviota ajasta, joka keskimäärin menee hälytyksen ilmenemisestä vartijan saapumiseen hälytyskohteella, eli tarkemmin sanottuna vasteajasta. Vasteaikaa on kuitenkin kysytty vain yleisellä tasolla, vartiointiliikkeestä riippumatta. Teoriassa kun mietitään, niin jokaisen asiakaskohteen ja hälytyksen tulisi olla yhtäläillä tärkeitä ja ne tulisi jokainen hoitaa samanlaisella intensiteetillä, mutta käytännössä totuus on toinen. Juuri tämän vuoksi on oleellista syventyä myös siihen, että miksi ja millä perustein eri hälytystyyppisiä priorisoidaan.

4. Mitä erilaisia keinoja ehdottaisit hälytystehtävien tehostamista ajatellen?

- Teknisen tason ratkaisut? (HäKessä, hälytyskohteessa, vartijan laitteissa)

- Toiminnallisen tason ratkaisut? (Reitit, ohjeistukset, hälytystehtävän fyysinen suorittaminen paikan päällä)

- Muut ratkaisut?

Neljännessä kysymyksessä lähestytään tämän tutkielman tutkimusongelman ydintä. Tässä kohdin haastateltavilta kysytään suoraan konkreettisia ehdotuksia ja ideoita siihen, millä keinoin hälytystehtävien suorittamista voitaisiin tehostaa. Keinoja on varmasti olemassa laaja repertuaari, ja ratkaisuja voidaan keksiä moneen eri tehokkuuden osa-alueeseen. Myös haastateltavien eriävät tehtävänimikkeet ja työnkuvat case-yrityksen alaisuudessa vaikuttavat siihen, että oletuksena voidaan odottaa laajaa skaalaa eri kehitysehdotuksia.

Tarkentavilla kysymyksillä on haluttu tässä kohtaa eritellä teknisen ja toiminnallisen tason ratkaisut sekä muut ideat. Kuten aiemmin jo mainittu, voidaan tehokkuuskäsitettä lähestyä tässä tutkimuksessa monesta eri näkökulmasta. Tämän vuoksi on hyvä miettiä eri tason ratkaisuja tehokkuuden parantamisessa, jolloin haastateltavista voidaan olettaa saatavan enemmän ideoita irti. Totta kai myös eri tasojen ratkaisut vaikuttavat erilailla tehokkuuteen sen monilla eri ulottuvuuksilla, tämän vuoksi on hyvä pyrkiä selvittämään mahdollisimman laajasti erilaisia kehitysvaihtoehtoja.

5. Tehokkaat ja toimivat hälytyspalvelut ovat osa onnistunutta piirivartiointia. Se korostaa yrityksen ammattitaitoa kuvaa, sekä luo samalla asiakkailleen lisäarvoa. Pitäisikö siis mielestäsi piirivartiointin, ja nimenomaan hälytyspalveluiden markkinointia tehostaa?

- Mitä markkinoinnin keinoja / väyliä käyttäisit ko. aiheen markkinointiin?

- Mitkä olisivat mielestäsi sopivimmat kohderyhmät, joille markkinointi kohdistettaisiin?

- Miten ohjeistaisit uusia asiakkaita turhien hälytysten suhteen / hälytysten tehostamisen näkökulmasta, uusia toimeksiantosopimuksia solmittaessa?

Tämän teemahaastattelun/-kyselyn viimeisenä pääkysymyksenä syvennyttään enemmän tutkimusongelman ja -aiheen markkinointipuoleen. Hälytysvartiointi on vartiointipalvelumuotona erittäin tärkeä, koska kun mietitään, niin pelkällä piirivartiointisopimuksella vartija käy kohteella esimerkiksi kahdesti joka yö, mutta todella pienellä todennäköisyydellä juuri näinä hetkinä kohteelle ollaan suorittamassa murtokeikkaa. Kun kohteella on hälytysvartiointi, on se valvottuna niin murtojen kuin muidenkin uhka- ja vaaratilanteiden suhteen ympäri vuorokauden.

Tarkentavina kysymyksinä haastateltavilta kysytään, että mitkä markkinoinnin keinot olisivat parhaiten soveltuvia juuri hälytyspalveluita kaupatessa, sekä mitkä ovat ne kohderyhmät, joille tämä kyseenomainen markkinointi tulisi eritoten kohdistaa. Alakysymyksistä kuitenkin viimeinen on tutkimusongelman kannalta se kaikkein olennaisin. Turvallisuusalalla on yleisessä tiedossa se, että merkittävä osa esimerkiksi murtohälytyksistä on juuri hälyttävän asiakaskohteen henkilökunnan vahingossa aiheuttamia. Juuri tämän vuoksi olisi jo alusta pitäen ensisijaisen tärkeää ohjeistaa juuri toimeksiantosopimuksen toista osapuolta siitä, miten toimia hälytyslaitteiston kanssa esimerkiksi työpaikalle saavuttaessa tai poistuttaessa.

6 Teemahaastattelun vastaukset

Tässä luvussa käydään läpi kaikkien viiden henkilön vastaukset ja näkemykset aiheesta sekä teemahaastattelun/-kyselyn kysymyksistä. Haastatteluvaiheessa tahti oli nopea, joten osa muistiinpanoista tehtiin ajatusviivoin tai merkkeämällä ylös avainsanoja. Tämän jälkeen vastaukset ovat analysoitu ja suodatettu kirjalliseen muotoon aukipurun yhteydessä. Teemahaastatteluun/-kyselyyn vastasi kaikki, jotka olin suunnitellutkin, eli yksi vuoropäällikkö, yksi piiriyksikön vuoroesimies sekä kolme piirivartijaa, itseni mukaan lukien. Seuraavaksi käydään yksilöllisesti läpi jokaisen vastaukset, jonka jälkeen on koko haastattelun annin yhteenveto. Haastatteluiden vastauksia läpikäydessä edetään edellisen kappaleen haastattelurungon mukaisesti.

6.1 Vuoropäällikkö Laura Lipponen

Ensimmäiseksi haastateltavakseni valikoitui esimiespuolelta vuoropäällikkönä turvallisuuspuolella toimiva Laura Lipponen. Kävin haastattelemassa Lipposta hänen omalla työpaikallaan, ISS Palvelut Oy:n pääkonttorilla, Myyrmäen Rajatorpassa, Vantaalla.

Ensimmäiseen kysymykseen siitä, missä määrin eri hälytyksiä ilmenee, hän ei osannut antaa mitään tarkkaa vastausta, koska se vaihtelee suuresti pohdittaessa, että tarkastellaanko hälytysten määrää esimerkiksi viikko-, kuukausi- vai vuositasolla, onko kyseessä pääkaupunkiseutu, Etelä-Suomi, vai koko Suomi, ja niin edelleen. Lipposen mukaan eri hälytysten määrä vaihtelee riippuen monesta eri tekijästä, kuten vuodenajasta, keliolosuhteista, kohteista sekä rikosilmoitinjärjestelmien toimivuudesta.

Esimerkiksi talvisin murtohälytysten määrä voi olla normaalia suurempi, kun ovet jumiutuvat pakkautuvan lumen vuoksi auki, tai katolta putoavat lumimassat tärähdyttävät ikkunalaseja sen verran, että aiheutuu lasirikosta murtohälytys, vaikkei ikkunoita olisikaan rikkoutunut. Toisaalta taas kesäisin kuumina hellepäivinä ilmastointi- ja vastaavat laitteet ovat kovilla, jolloin eri LVI-hälytysten määrä saattaa olla suurempi. Vanhentuneet laitteet viallisine hälytysilmukoineen aiheuttavat myös eri hälytysten ilmenemistä tietyillä kohteilla, joka vaikuttaa tiettyjen hälytystyyppien yleisempään esiintymiseen.

Lipposen mukaan itse hälytysten määrää voitaisiin vähentää muun muassa asiakkaiden turvallisuuskulttuurin korostamisella. Asiakkaille ohjeistettaisiin siis entistä paremmin miten hälytinlaitteistot toimivat sekä korostettaisiin turvallisuuskulttuurin tärkeyttä osana yritykselle lisäarvoa tuottavaa toimintaa. Varsinkin pienemmillä asiakaskohteilla tämä opittaisiin varmasti nopeahkosti, kun aiheuttavat mitä luultavimmin itse ensimmäisen hälytyksensä, josta seuraa lasku perässä. Tällöin näiden pienempien asiakkuuksien tarkka perehdytys laitteiston käyttöön korostuu entisestään.

Lipponen tosin pohtii sitä ongelmallista tilannetta, joka syntyy, kun otetaan esiin isommat toimipisteet, business parkit ja muut vastaavat. Tällaisessa tilanteessa on huomattavasti vaikeampi saada selville hälytyksen aiheuttaja, kun asiakkaana on esimerkiksi kiinteistön isännöitsijä, ja hälyttävänä alueena ovat kiinteistön kuoren ovet. Hälytysvartioinnista tehtyä toimeksiantosopimusta ei ole tehty kiinteistössä toimivien vuokralaisten kanssa, jolloin hälytyskäynnistä aiheutunut lasku on kiinteistön isännöitsijän ja vuokralaisten välinen asia, josta seuraa vääjäämättä tilanteesta riippuen vastuiden epäselvyyksiä.

Näiden seikkojen lisäksi monella kohteella on asiakkaiden itse, toiselta taholta hankkimia hälytinlaitteistoja, joita kohteelle vartioimispalveluita tuottava yritys ei itse huolla tai ole asentanut, jolloin niissä ilmeneviin laitevikoihin voi välillä olla vaikea puuttua. Tässäkin tilanteessa erinäiset vastuukysymykset nousevat pintaan ja asiakkaan rooli aktiivisena toimijana korostuu. Juurikin asiakkaan aktiiviseen rooliin liittyen Lipponen ehdottaa hälytysten vähentämiseksi myös kokonaisvaltaista sopimusten uudelleentarkastelua. Tällä tarkoitetaan, että esimerkiksi asiakkaan kanssa voitaisiin sopia, että mikäli kohteelta tulee laitteiston poiskytkentä oikealla koodilla tai juuri tietty silmukka hälyttää, niin paikalle ei ajateta piirivartijaa. Viimeisenä seikkana Lipponen varmistaisi asiakaskohteen rikosilmoitinjärjestelmän toimivuuden ja pitäisi huolen siitä, että järjestelmä ohjelmoitaisiin parhaiten kyseistä kohdetta ja sen toimintaa palvelevilla asetuksilla.

Kysyttäessä syitä turhiin hälytyksiin, Lipponen pohtiikin, että mikä lasketaan turhaksi hälytykseksi. Hälytys voi olla turha silloin, kun kohteen henkilökunnan jäsen on lähtiessään sulkenut ulko-oven huolimattomasti, jolloin kohde hälyttää murtoa. Tällöin mitään rikollista ei ole tapahtunut, mutta toisaalta hälytys ei ole turha, koska edes kielen varassa auki oleva ovi ei ole turvallinen ja aiheuttaa näin turvallisuusriskin. Niin sanottujen turhien hälytyksien hän arvelee johtuvan lähinnä siitä, jos aiemmissa kappaleissa olevissa aspekteissa on vajavaisuutta. Lopputoteamuksena hän kuitenkin arvelee murtohälytysten aiheuttavan isoimman osuuden niin sanotusti turhista hälytyksistä verrattuna muihin hälytystyyppeihin.

Seuraavaksi Lipposelta kysyttiin syitä ja tekijöitä, jotka hänen mielestään eniten heikentävät hälytystehtävien suorittamista. Ensimmäisenä esiin nousivat Suomen kelit ja sääolosuhteet. Kesällä ei näiden suhteen suuria ongelmia ole, toisin kuin talvisin, kun tiet ovat liukkaat ja valtavat lumimäärät voivat paikoitellen hankaloittaa merkittävästikin matkan tekoa hälytyskohteelle. Toinen merkittävä seikka on vartijan henkilökohtaiset ominaisuudet. Henkinen ja fyysinen valvetuneisuus, asenne, motivaatio, ammattitaito, paineensieto- ja priorisointikyky olivat näitä ominaisuuksia, jotka nousivat esille pohdittaessa vartijaa itseään aiheen suhteen.

Näiden lisäksi päällekkäisyydet, esimerkiksi juuri samaan aikaan ilmenevien hälytysten suhteen, aiheuttaa kiirettä, joka vaikuttaa negatiivisesti työn laatuun. Myös asiakkaan vastuulla oleva hälytyskohteen tietojen ajan tasalla pito on tärkeää, muun muassa avainten, koodien sekä yhteystietojen muodossa. Asiakkaan rooli korostuu tässäkin jo aivan alkuvaiheesta lähtien. Jo toimeksiantosopimusta tehdessä niin vartiointipalveluja tarjoavan yrityksen kuin toimeksiantajankin tulee huolehtia, että sisäänmeno-ohjeet ja muut hälytystehtävien tehokkaan hoidon kannalta olennaiset seikat tulevat määriteltäviä mahdollisimman tarkasti ja ymmärrettävästi, jotta ainakaan nämä asiat eivät heikennä työn laatua.

Kysyttäessä vasteajoista Lipponen korostaa vuorokaudenaikaa, jolloin hälytys ilmenee. Yölliseen aikaan vasteajat ovat lyhempiä johtuen ruuhkattomista ajoväylistä, kun vastaavasti viikonloppuisin ja päivisin vasteajat ovat pidempiä, esimerkiksi juuri ruuhka-aikojen vuoksi. Näiden lisäksi vasteaikoihin vaikuttaa olennaisesti myös hälytyskohteiden sijainti. Yleisellä tasolla tätä voidaankin soveltaa kaikkialla, katsotaan asiaa sitten Suomen mittakaavassa tai pelkästään pääkaupunkiseudulla.

Lipposen mukaan eri hälytystehtävillä on eri niin sanotut eri kiireellisyysluokat, joiden mukaan eri hälytystehtäville suunnataan. On kuitenkin monta eri hälytystyyppiä, jotka menevät melko lailla samalle tasolle toistensa kanssa. Näihinkin vaikuttaa kuitenkin monet tekijät, kuten esimerkiksi tehtävien päällekkäisyydet. Yhteenvetona Lipponen kuitenkin toteaa, että hyvä vartija suuntaa aina hälytykselle viipyilemättä, riippumatta hälytyksen luonteesta.

Siirryttäessä haastattelussa eteenpäin, Lipponen toi esiin pitkän listan ehdotuksista, joilla tehostaa hälytystehtävien suorittamista, niin teknisen kuin toiminnallisenkin tason ratkaisulla. Hän esitti, että yleisesti vartiointialalla koko hälytysjärjestelmän ketjun, hälytyskohteelta hälytyskeskuksen kautta vartijalle, tulisi olla mahdollisimman uusi/toimiva, jotta se mahdollistaisi tehokkaan ja nopean tiedonsiirron koko tiedonsiirtoketjussa. Myös mahdollisimman tarkat tiedot hälytyskohteesta sekä hälytyksen sijainnista kohteen sisällä, ajan tasalla olevan hälytinlaitteiston avulla, parantaisivat merkittävästi työn tehoa.

Tällä hetkellä raportointi toimii useimmilla yrityksillä paperisesti, mutta tähän Lipponen ehdotti vaihtoehtoa, jossa sähköisen raportointijärjestelmän avulla tiedot lähetettäisiin vanhaan tapaan ensin vartijalle laitteeseen tai puhelimeen, johon vartija raportoi havaitut epäkohdat sähköisesti, jolloin voitaisiin luopua paperiversioista.

Radio- ja navigointijärjestelmät ovat yleisesti piirivartiointissa tärkeitä työkaluja vartijalle, mutta Lipposen mukaan jokainen vartiointialan yritys voisi aika ajoin päivittää näitä järjestelmiä ja varmistaa samalla molempien järjestelmien toimivuus. Viimeisenä pointtina teknisen tason ratkaisuista Lipponen mainitsi etävalvontapalvelut. Kohteella olisi toiminnassa siis laadukas ja toimiva etäkameravalvontalaitteisto, jolla hälytyksen syy voitaisiin todentaa. Myös tietyt piirikierrokset pystyttäisiin suorittamaan etänä kameroilla, joka säästäisi aikaa ja resursseja.

Toiminnallisella tasolla Lipponen korostaa ohjeistamisen ja koulutuksen merkitystä. Uudetkin vartijat tulisi kouluttaa mahdollisuuksien mukaan nykytasoa paremmin tehtäviinsä aivan alusta saakka, esimerkiksi juuri hälytysten hoitamisen suhteen. Varsinkin juuri uusien vartijoiden kohdalla oppivuoroissa tulisi olla erikseen esimerkiksi koulutuspäivä hälytystehtävien suorittamisesta. Muita ratkaisuja voisi Lipposen mukaan olla rekrytoinneissa tehtävät päätökset. Turvallisuusalalla ja varsinkin vartijoiden keskuudessa henkilöstön vaihtuvuus on suurta, riippumatta mistä yrityksestä on kyse. Valintaprosessi voisi olla kriittisempi, ja esimerkiksi aikaisempaa kokemusta arvostettaisiin nykyistä enemmän ja päätökset tehtäisiin lähtökohtaisesti sen perusteella.

Hälytystehtävien markkinoinnin puolesta Lipponen näkisi fiksuksi, jos ja kun pienmyynnin puolella, nimenomaan pienasiakkuuksille alettaisiin myydä mahdollisimman valmiiksi tuotteistettuja paketteja. Tämä nopeuttaisi ja tehostaisi hälytyspalveluiden myyntiä varsinkin pienempien asiakkaiden puolella. Sopivimmiksi kohderyhmiksi Lipponen listaisi kaikki ne yritykset, jotka tarvitsevat ja haluavat hälytysvalvontaa kohteisiinsa, niin pk-yritykset kuin myös tarvittaessa yksityisasunnotkin.

Uusia toimeksiantosopimuksia solmittaessa Lipponen pyrki painottamaan varsinkin isommille toimijoille päälle- ja poiskytkenä tärkeyttä ja ohjeistaisi näitä tarkemmin; koska ensimmäinen työntekijä saapuu, milloin viimeinen lähtee, onko poikkeuksia esimerkiksi viikonlopputöiden suhteen ja varmistetaan että asiakas tietää minne ilmoittaa näistä poikkeuksista. Lisäksi asiakkaita tulisi informoida mahdollisimman tarkasti eri yksityiskohdista hälytyspalveluiden suhteen, jotta tämä ymmärtäisi esimerkiksi kytkennäntarkastuksen merkityksen.

Lisäksi uutta sopimusta luodessa kohteelle tehdään, yrityksestä riippumatta, asiakkaan ja turvallisuuspalveluita tarjoavan yrityksen kanssa yhteistyössä toimenpideohje, jossa määritellään eri hälytyslajit ja toimenpiteet joka tilanteeseen. Tätä yleismallista toimenpideohjetta voisi tehdä selkeämmäksi niin, ettei asiakkaalle tulisi väärinymmärryksiä eri käsitteiden kanssa, esimerkiksi juuri kytkennäntarkastuksen suhteen. Tarkennetun toimenpideohjeen oheen voisi asiakkaille tehdä universaalien muistilistan tai vaikka esimerkiksi sarjakuvan muodossa ohjeen siitä, miten toimia työpaikalle hälytysvalvonnan alkaessa kohteella.

6.2 Piiriyksikön vuoro esimies Sarno Lindroos

Seuraavana vuorossa oli piirivartiointiyksikön vuoro esimies Sarno Lindroos. Lindroos on toiminut turvallisuus alalla jo pitkään ja hän antaakin oivan lisän tähän opinnäytetyöhön. Aikataulullisista ongelmista johtuen teemahaastattelun sijaan Lindroos vastasi sähköpostitse teemakyselyyn, joka sisälsi samat kysymykset kuin haastattelukin.

Kyselyn alussa kysyttiin, kuinka suuren osuuden kukin hälytysmuoto aiheuttaa kaikista hälytyksistä. Lindroos arvioi, että murtohälytykset kattavat noin kolmanneksen kokonaisuudesta, kytkennäntarkastusten ollessa seuraaviksi yleisimpiä hälytystehtäviä. Näiden kahden yleisimmän hälytystyyppin jälkeen hän arvioi, että noin joka kymmenes hälytys on LVI- tai palohälytys ja noin viisi prosenttia muodostuu vartijakutsuista.

Lindroosin mukaan hälytysten määrää voitaisiin vähentää muun muassa asiakkaiden omalla aktiivisuudella asian suhteen. Muun muassa hälytysjärjestelmän kellon siirrot, oman väen koulutus ja muut vastaavat toimet ovat asiakkaan käsissä olevia keinoja hälytysten vähentämiseksi. Lisäksi kaikkia kohteessa työskenteleviä tulisi valistaa huolellisuuden suhteen. Muun muassa ikkunat ja/tai ovet ovat usein jääneet auki tai raolleen kohteella oman väen poistuessa. Isot toimistorakennukset, niin sanotut business parkit, ovat hälytysvalvonnan ja -tehtävien kannalta usein haasteellisia. Tämän kaltaisilla kohteilla toimii usein lukuisten eri yritysten työntekijöitä ja alihankkijoita sekä runsaslukuisesti vierailijoita. Tällöin olisi erityisen tärkeää, että kaikki kohteella toimivat yritykset sekä yleisimmät kävijät, kuten tavarantoimittajat, saisivat pikaisen koulutuksen tiloissa käymiseen, jotta turhilta hälytyksiltä välttyttäisiin. Näiden syiden lisäksi asiakaskohteen henkilöstön huolimattomuus sekä tietämättömyys hälytysjärjestelmän toiminnasta yhdessä käyttäjien piittaamattomuuden kanssa aiheuttavat suuren osan turhista hälytyksistä.

Lindroosin mukaan hälytyskohteiden puutteelliset merkinnät heikentävät yleisesti hälytystehtävien suorittamista. Esimerkiksi hälyttänyt silmukka on numero 25, mutta tälle ei ole annettu tarkempaa kuvausta. Tällöin saatetaan joutua tarkastamaan isompikin rakennus kokonaisuudessaan, ellei tarkempaa kuvausta ole saatavilla. Lisäksi silmukkakarttojen ja -listojen puuttuminen sekä puutteet niissä aiheuttaa hankaluuksia tehtävien hoidossa. Vaikka silmukkakuvausta ei olisi tarkemmin saatavissa, hyvä pohjakartta, johon silmukat on merkitty, helpottaa sekä nopeuttaa työtä huomattavasti. Näiden seikkojen lisäksi vasteaika kasvaa muun muassa silloin, jos hälytyskohteelle on merkitty useampia puhelinnumeroita, joista varmistaa, onko hälytys aiheeton vai ei.

Muun muassa vastasoittojen aiheuttamasta viiveestä sekä monista muista seikoista johtuen vasteajan pituus voi olla lähes kaikkea 1-60 minuutin väliltä. Lisäksi vasteaikaan vaikuttaa Lindroosin mukaan päällekkäiset tehtävät, jolloin priorisointi on tehtävä hälytyksen luonteen mukaisesti. Itsestään selvää on myös se, että kun kyseessä on henkilövahingon vaara, niin se priorisoidaan loogisesti esimerkiksi omaisuusvahingon vaaraa aiheuttavan hälytyksen yli vartioimisliikkeestä riippumatta.

Siirryttäessä ruotimaan varsinaisia ratkaisuja hälytystehtävien tehostamista ajatellen Lindroosin mukaan jokaiselle hälytyskohteelle tulisi saada riittävät ohjeistukset, avaimet, silmukkaluettelot ja -kartat. Lisäksi olisi suotavaa, jos kohteen ovet olisi merkattu, jolloin hälyttäneen oven/alueen paikallistaminen helpottuu. Tämä on kuitenkin hankalaa, koska ovien merkintä on lähinnä asiakkaiden omalla vastuulla. Lisäksi kaikille vartijoille tulisi saada koulutukset juuri esimerkiksi yleisimpien rikoksenilmoitinlaitteistojen käytöstä. Suotavaa tietenkin olisi, että kyseinen osaaminen saataisiin omaksuttua tarpeeksi kattavasti jo varsinaisissa turvallisuusalan koulutuksissa.

Toiminnallisella tasolla Lindroos selkeyttäisi hälytyskohteiden omia ohjeita, esimerkiksi sisäänmenon ohjeistuksen suhteen. Lisäksi jatkuva koulutuksen ylläpito vartijoille takaisi paremman tieto-/taitotason, joka on kuitenkin kustannuskysymys yksityisellä sektorilla. Näiden seikkojen lisäksi Lindroos toivoisi, että vartijoilla olisi jokaisella hälytyskohteella käytössään tarvittava määrä avaimia, riittävillä oikeuksilla. Monissa kohteissa saattaa aika ajoin esiintyä pieniä puutteita tässä, kun avaimet eivät välttämättä käy kaikkialle, mihin olisi tarvetta päästä.

Hälytyspalveluiden markkinoinnin puolella myös Lindroos näkisi markkinoinnin tehostamisen tarpeellisenä toimena. Hälytyspalveluita hän markkinoisi muun muassa henkilökohtaisten asiakaskontaktoinnin kautta, jonka lisäksi toisi ISS:ää ja varsinkin hälytyspalveluita nykyistä enemmän esille alan messuilla, kuten Finnsec-messuilla.

6.3 Piirivartija Juhani Jarsma

Yhdeksi haastateltavistani valikoitui piirivartiointipuolelta piirivartijana toimiva Juhani Jarsma. Hän on ISS Palvelut Oy:n alaisuudessa, pääkaupunkiseudulla piirivartiointia suorittava nuori mies, joka on noin kolme vuotta piirivartijana. Jarsmaa kävin haastattelemassa hänen kotonaan Vantaalla.

Haastattelun alussa Jarsma kertoi, että eri hälytysten määrä riippuu melko pitkälti piiristä, jonka alueella se toimii, sekä isoista asiakkuuksista, jotka vaikuttavat siihen, paljonko tietyn tyyppisiä hälytyksiä ilmenee. Tämän lisäksi usein varsinkin LVI-hälytykset menevät suoraan kiinteistöhuollolle, ilman että vartijaa lähetetään paikalle. Lopputulemana ensimmäiseen kysymykseen Jarsma toteaa, että suurin osa hälytyksistä muodostuu murtohälytyksistä, ja niistäkin suurin osa on niin sanotusti vääriä hälytyksiä, joilla ei ainakaan havaita mitään rikokseen viittaavaa.

Kysyttäessä Jarsmalta miten hälytysten määrää voisi vähentää, hän ensinnäkin parantaisi turvallisuussuunnitelmaa siten, että piirivartija kävisi esimerkiksi suorittamassa isompien kohteiden sulkukierrokset. Tämä vähentäisi huomattavasti auki jäävien ovien määrää, joita saattaa usein jäädä huomaamatta kun kohteen viimeinen henkilökunnan jäsen poistuu paikalta. Näin saataisiin huomattavasti vähennettyä ovissa olevien magneettikoskettimien aiheuttamia murtohälytyksiä. Lisäksi hän päivittäisi vanhentuneet laitteistot, jotta tekniikka pelaisi ja turhia hälytyksiä ei vikahälytysten muodossa tulisi niin paljoa. Esimerkiksi jos kohteella hälyttää yksi ja sama silmukka päivästä toiseen ilman mitään loogista syytä, voidaan olettaa, että kyseinen silmukka on suunnattu tai asennettu virheellisesti.

Kulunvalvontahälytykset, jotka ovat oma alalukunsa murtohälytyksien kirjossa, aiheutuvat todella usein kohteen henkilökunnasta johtuen. Esimerkiksi jotain tiettyä ovea on pidetty auki liian kauan tai kiilattu kokonaan auki, vaikkakin vain väliaikaisesti. Todella yleinen syy näihin hälytyksiin on oven avausvivun käyttäminen avauspainikkeen tai kulkutunnisteen sijaan. Kaikki nämä johtuvat useimmiten henkilökunnan epätietoisuudesta, jolloin ohjeistus työpaikalla kulkemisesta tulisi olla aiempaa selkeämpi ja kaikkia koskeva. Usealla hälytyskohteella näissä oven avausvivoissa on jo vihreät prikat/muovipalaset, mutta vastaavasti usealta kohteelta sellaiset puuttuu. Niiden asentaminen ovien avausvipuihin voisi mitä luultavimmin vähentää kulunvalvontahälytysten määrää, Jarsma arvioi.

Jarsma pohti, että ns. turhat hälytykset voivat johtua kattavasta kirjosta eri syitä. Näitä on muun muassa henkilöstö, joka on paikalla kohteella hälytysten kytkeydyttyä kellolla päälle, tai kun laitteistossa on vikaa ja kytkentätieto ei ole välittynyt eteenpäin hälytyskeskukseen. Tällöin paikalle lähetetään piirivartija kytkennäntarkastukselle, joka onkin turha, tiedonsiirrollisen vian vuoksi. Käytännön seikkoja, jotka aiheuttavat turhia hälytyksiä, on muun muassa väärinkytkeytyt silmukat. Esimerkiksi väärää liiketunnistimen aiheuttamia hälytyksiä voi tulla kun verho on ikkunaa vasten talvella, ja lämmitys kytkeytyy kellolla päälle puhaltaen lämmintä ilmaa verhoon, josta seuraa hälytys. Vastaavasti hälytysvalvonnassa oleva ovi voi olla hieman vino, jolloin karmissa kiinni oleva magneettikosketin hälyttää pienestäkin oven värähtelystä. Lisäksi lukon kielen ollessa jäykempi, ovi ei pakosti lukittaudukaan henkilökunnan viimeisen jäsenen poistuessa kohteelta, jolloin silmukka jää avonaiseen eli hälyttävään tilaan.

Päällekkäiset tehtävät, esimerkiksi samaan aikaan ilmenevät hälytykset sekä sulku- tai avauskierrokset, ovat priorisointikysymyksiä, jotka tuntuvat yleisesti heikentävän huomattavasti hälytystehtävien suorittamista. Myös vanhentuneet tai huonosti suunnitellut laitteistot hankaloittavat hälyttäneen silmukan löytämistä kohteelta, kuten myös silmukka-/pohjakarttojen puuttuminen. Näin voi käydä myös, mikäli hälytyssilmukoita nimetessä ei ole tarkennettu esimerkiksi muuten kuin ”Silmukka 8 ovi”, vartija voi ilman pohjakarttaa tai muita apuja joutua tarkastamaan koko rakennuksen mikä vie tuhottomasti kallisarvoista aikaa.

Vasteajan pituutta pohtiessa Jarsma toteaa, että se riippuu pitkälti siitä, kuinka lähellä kohdetta vartija on hälytyksen sattuessa. Etäisyyden lisäksi varsinkin päiväsaikaan ruuhkat ja liikennejärjestelyt pidentävät vasteaikoja. Tämän lisäksi jo aiemmin mainitut hälytysten ja muiden kriittisten tehtävien päällekkäisyydet aiheuttavat priorisointikysymyksiä, jolloin toinen piiri käy usein tekemässä ulkopuolisen tarkastuksen hälyttävälle kohteelle, jolloin vasteaika lyhenee.

Jarsman mukaan hälytyksen luonne vaikuttaa jollain tapaa vasteaikojen pituuksiin. Välillä kohteelta hälyttää useampi silmukka, jolloin voidaan todella suurella todennäköisyydellä olettaa, että kohteella liikkuu ainakin yksi henkilö. Tällaiselle murtokohteelle tulisi saapua normaaliakin ripeämmin, todella lyhyellä vasteella, koska voidaan olettaa normaalia suuremmalla todennäköisyydellä, että kohteella todella liikkuu joku hälylaitteiston ollessa päällä. Tästä huolimatta jokaiselle hälytykselle tulisi suunnata samanlaisella intensiteetillä, hälytyksen luonteesta huolimatta.

Teknisiksi ratkaisuksi hälytysten suorittamisen tehostamiseen Jarsma ehdottaa muun muassa toimivaa kameravalvontaa, jonka avulla esimerkiksi vartiointialan yrityksen oma hälytyskeskus tai kameravalvontakeskus voisi avata suoran kuvayhteyden hälyttäneelle kohteelle. Tämän avulla nähtäisiin suoraan mitä tekeillä, ilman vasteaikaa, joka muuten ollaan lähes täysin tietämättöminä siitä, mitä hälyttävällä kohteella todella tapahtuu. Näin voitaisiin tarpeen tullen, lähestulkoon ilman vasteaikaa, hälyttää paikalle monta piirivartijaa sekä poliisi, mikäli tilanne kameravalvonnan perusteella niin vaatii. Toinen tärkeä kehitysaskel olisi Jarsman mukaan hälytysjärjestelmien päivitys niin, että jokaisella hälytyskohteella olisi tarkat silmukkakuvaukset, joka helpottaisi huomattavasti hälyttäneen alueen tai huoneen löytämistä. Tähän liittyen Jarsma parantaisi myös tiedonvälitystä siten, että nämä tarkat silmukatiedot välittyisivät käyttölaitteelta myös suoraan hälytyskeskukseen ja sitä kautta vartijalle. Joillain kohteilla tieto hälytyksestä tulee niin sanottuna summatietona, jolloin ei tiedetä ollenkaan varsinaista silmukkaa joka on hälyttänyt, ennen kuin vartija on sen tarkastanut kohteen käyttölaitteelta.

Toiminnallisella tasolla Jarsman mukaan jokaisen vartijan tulisi jokaisella hälytyskäynnillä asennoitua oikein sekä olla motivoitunut siten, että jokainen hälyttävä kohde tarkastettaisiin niin hyvin kuin mahdollista, vaikka hälytys olisi tai vaikuttaisi turhalta tai väärältä, ja valmistauduttaisiin poikkeuksetta siten, kuin kyseessä olisi todellinen keikka. Lisäksi uusille vartijoille tulisi painottaa erityisesti hälytystehtävien tärkeyttä sekä opastaa heitä nykyistä paremmin hälytyskäyntien hoitamisessa.

Lisäksi piirien välistä kommunikointia voitaisiin parantaa, jotta kaikki samoilla tai lähialueilla liikkuvat piirit saavat tiedon hälytyksestä. Toisen estyessä voi toinen piiri ajaa paikalle tekemään vähintäänkin ulkopuolisen kierroksen aiempaakin lyhemmällä vasteella. Tämä käytäntö on toki käytössä jo nykyäänkin usealla yrityksellä, mutta sitäkin voitaisiin tehostaa.

Markkinoinnin puolella Jarsma näkisi hyödylliseksi, mikäli yksittäiset vartijatkin ”myisivät” eteenpäin vartiointi- ja nimenomaan hälytysvartiointipalveluita, markkinoimalla näitä pienen myyntipuheen muodossa asiakkaille, ollessaan tekemisissä näiden kanssa työtehtävissä. Asiakkaan osoittaessa kiinnostusta voitaisiin heidät ohjata ottamaan yhteyttä vartiointiliikkeen myyntipuoleen, josta asiakas saisi lisätietoa aiheesta. Aktiivisen myyntityön lisäksi paikallinen näkyvyys muun muassa vartiointikylttien ja -tarrojen muodossa edistää myyntiä. Muut alueen yritykset huomaavat luultavasti kyseessä olevan vartiointiyrityksen palvelut tuolla alueella, ja saattavat kiinnostua itsekin hankkimaan vartiointipalveluita osaksi yritystoimintaansa.

Edellä mainittujen kohtien lisäksi vartiointipalveluita tarjoavan yrityksen näkyvyys paranee, kun se hankkii tunnettuja, isoja asiakkuuksia. Hoitamalla nämä asiakkuudet, kuten kaikki muutkin, mallikkaasti, voidaan olettaa, että yrityksen julkikuva ja brändi vahvistuu jolloin myös myynti tulee kasvamaan. Viimeisenä markkinoinnin väylänä Jarsma listaa puskaradion. Juuri näille isoille asiakkuuksille, kuten erinäisille isoille yritysketjuille, vartiointialan yritys voisi myydä juuri strategiansa mukaisesti kaikkia palveluitaan kerralla, yhtenä palettina. Tällöin pakettiin luultavasti kuuluu myös vartiointi hälytyspalveluineen. Tällöin näkyvyys paranee ja iso, kattavampi asiakkuus tuo myös enemmän tuloja. Tämä osaltaan lisää piirien tarvetta sekä työaikaa, jolloin mahdollisesti uusien piirien tullessa kuvioihin myös piirien tiheys lisääntyy ja työn, kuten hälytysten suorittaminen, tehostuu.

Kysyttäessä miten Jarsma ohjeistaisi uusia asiakkaita hälytysten tehostamisen näkökulmasta, hän pitäisi ensinnäkin huolen, että asiakkailla on mahdollisimman modernit ja hyvin toimivat hälytinallaitteistot. Lisäksi varmistettaisiin, että kohteen työnantaja tiedottaa työntekijöitään mahdollisimman tarkasti kaikista asioista, jotka liittyvät hälytinallaitteistoon. Lisäksi käytäisiin asiakkaan kanssa läpi mitkä ovat heidän turvallisuusongelmat ja kohdat, joita he haluavat turvallisuudessaan parantaa. Esimerkiksi korjataan edellisen vartiointiyrityksen kohteen turvallisuudessa tehdyt virheet, mikäli kohteella on ollut vartiointi- ja hälytyspalveluita jo aiemmin.

Näiden seikkojen lisäksi Jarsma korostaa, että asiakkaalle luotaisiin mahdollisimman tarkasti juuri heidän tarpeitaan vastaava turvallisuuspaketti. Esimerkiksi kun kyseessä on todella iso kohde, vaikkapa laajalla teollisuusalueella, jossa on paljon nosto-ovia, portteja ja muita vastaavia, tulisi piiri tekemään sulk- ja avauskierrokset. Näin saataisiin varmistettua että kaikki tulee illan tullen lukittua ja vastaavasti aamulla avattua. Yrityksille tulisi myös korostaa hälytyspalveluiden mukanaan tuomia taloudellisia etuja. Esimerkiksi autokauppa joka ottaa kohteelleen piirivartiointiin oheen hälytyspalvelun, saa yritys näin vakuutusmaksuista alennusta.

6.4 Piirivartija Jaakko Nikula

Toiseksi piirivartijaksi valitsin tätä haastattelua varten Jaakko Nikulan, joka on pitkän linjan ammattilainen vartiointialalla. Nikula on toiminut tähän päivään mennessä jo noin 15 vuotta vartiointialalla, josta viimeiset 13 vuotta piirivartiointitehtävissä. ISS Palvelut Oy:n palveluksessa Nikula on toiminut nyt kuusi vuotta piirivartijan töitä tehden ja vaihtoi 2014 keväällä hälytyskeskuksen puolelle. Aikataulullisista ongelmista johtuen teemahaastattelun sijaan Nikula vastasi sähköpostitse teemakyselyyn.

Kysyttäessä kuinka suuren osuuden kaikista hälytyksistä tietty hälytyslaji kattaa, Nikula arvioi joka toisen hälytyksen olevan murtohälytys ja kolmanneksen olevan kytkennäntarkastuksia. Näiden kahden yleisimmän hälytystyyppin jälkeen hän arvioi viimeisen viidenneksen hälytyksistä koostuvan vartijakutsuista, palo- ja LVI-hälytyksistä sekä muista hälytyksistä.

Nikula pohti, että parantamalla vasteaikoja hälytyksen ilmenemisen ja vartijan paikalle saapumisen välissä, saataisiin kohteilta yhytettyä nykyistä enemmän henkilökuntaa. Tällöin henkilökuntaa voitaisiin opastaa esimerkiksi juuri ovenavausnappien oikeaoppisesta käytöstä sekä muusta hälytyksiin liittyvästä. Lisäksi Nikula toivoisi omatoimista ryhtiiliikettä myös asiakkaiden suunnalta. Asiakkaillakin tulisi olla asianmukainen aktiivisuus ja halu parantaa oman kohteen turvallisuutta, josta seuraisi lasku niin sanottujen turhien hälytysten määrässä.

Turhien hälytysten päällimmäisiksi syiksi Nikula arvioi hälytyskohteiden oman henkilökunnan sekä luonnonilmiöt. Todella monella kohteella henkilökunnalla on aivan riittämätön tietotaito esimerkiksi rikoksenilmoitinjärjestelmien käytöstä sekä kulunvalvontatekniikasta. Luonnonilmiöistä esimerkiksi lumi ja kovat sateet saattavat aiheuttaa ovien kiilautumisia auki pakkautuneen lumen vuoksi. Lisäksi katolta putoavat lumimassat saattavat aiheuttaa tärinää siinä määrin, että ikkunoiden lasinrikkoilmaisimet reagoivat tähän.

Nikulan mukaan liian täydet piirit heikentävät olennaisesti hälytystehtävien suorittamista, joka on yleinen trendi nykyään, riippumatta mistä vartiointiliikkeestä on kyse. Kun ollaan suorittamassa määräaikaista tehtäviä, muun muassa sulkukierroksia joita ei voida lykätä, joutuvat hälytykset usein niin sanotulle odotuslistalle. Lisäksi alalla yleisesti vallitseva jatkuva henkilöstön vaihtuvuus voi heikentää jossain määrin työn laatua. Kun ”uusia” työntekijöitä tulee jatkuvalla syötöllä firmaan, niin tietotaito ei välttämättä aina riitä poikkeavissa tilanteissa toimimiseen. Näiden seikkojen lisäksi vasteaikoihin voi välillä vaikuttaa merkittävälläkin tavalla hälytyskeskuksen ilmoitusviive, mikäli hälytyksen ilmetessä tulee asiakkaan kanssa yhdessä laaditun ohjeistuksen mukaan ensin tavoitella yhteyshenkilöä ennen vartijan kohteelle ajattamista.

Pyydettyä arviota keskimääräisestä vasteajasta, Nikula kertoi, että tämä riippuu olennaisesti alueesta jossa piirivartiointi toimii. Hän arvioi, että esimerkiksi Helsingin ytimessä vasteajat ovat lyhempiä lyhyistä välimatkoista johtuen ja pidempiä esimerkiksi Espoon ja Vantaan rajaseuduilla, jossa välimatkat pitenevät nopeasti. Myös päällekkäiset tehtävät vaikuttavat vasteen pituuteen heikentävästi.

Otettaessa aiheeksi ratkaisut ja ehdotukset hälytystoiminnan tehostamiseksi, Nikula toteaa, että reititysten osalta tilanne on jo tällä hetkellä toimiva, kun kohteen osoite saadaan tekstiviestitse ja kohteelle ajetaan navigaattorin mukaan, mikäli reittiä ei muisteta ulkoa. Ohjeistusten osalta Nikula toivoisi alalla yleisesti tarkkuutta hälytyskeskusten osalta, koska varsinkin hälyttävän kohteen ollessa uusi tehtävää suorittavalle piirivartijalle, toimii tämä käytännössä täysin hälytyskeskuksesta saatavien ohjeiden perusteella. Muina ratkaisuna Nikula ehdottaisi yleisesti alalla oppivuorojen antamista niin sanotusti ristiin. Hälytyskeskuksen väkeä otettaisiin piirivartijoiden kyytiin ja päinvastoin, jolloin molemmat osapuolet ymmärtäisivät paremmin miten koko palveluketju toimii kokonaisuudessaan ja näin ymmärrettäisiin epäkohdat ja ristiriidat molempien työnkuissa aiempaa paremmin.

Markkinoinnin puolella Nikula toteaa, että niin markkinointia, kuin myös kaikkia muitakin liiketoiminnan osa-alueita tulisi jatkuvasti pyrkiä tehostamaan. Piirivartijoiden oman aktiivisuuden hän näkee mahdollisesti kaikkein tehokkaimpana hälytyspalveluiden markkinoinnin keinona. Asiakaskohteissa aktiivinen kanssakäyminen asiakkaan edustajien kanssa olisi suotavaa ja samalla voitaisiin kertoa heille eri mahdollisuuksista vartiointi- ja hälytyspalveluiden monipuolistamisen suhteen. Tämän hetken tärkeimmäksi kohderyhmäksi tälle markkinoinnille Nikula näkisi pienet yritykset niin sanotusti syrjäisillä alueilla. Tämä siksi, koska suurimmalla osalla isoista toimijoista on jo vartiointi hoidettuna.

Nikulan mukaan hälytyskohteen työnantajan tulisi antaa heti alusta lähtien riittävä opastus omille työntekijöilleen hälytinlaitteiston käytön suhteen. Tämä käsittäisi muun muassa hälytyskoodien ja ovien avausnappien käytön sekä esimerkiksi väärän hälytyksen sattuessa peruutustunnusten oikeaoppisen käytön. Näiden lisäksi Nikula pyrki pitämään huolen siitä, että asiakaskohteilla on riittävän toimiva tiedonkulku vartiointiliikkeen kanssa. Esimerkiksi ilmoitukset poikkeamista normaaliin proseduriin verrattuna tulisi ilmoittaa hyvissä ajoin, kuten saunaillat, pikkujoulut ja muut vastaavat.

6.5 Piirivartija Taneli Koski

Muiden alan henkilöiden haastatteluiden ohella päätin vastata myös itse laatimaani haastattelurunkoon ja tuoda näin oman näkökulmani tutkimusaiheeseen. Olen itse toiminut noin neljä vuotta ISS Palvelut Oy:n alaisuudessa, piirivartijan ominaisuudessa. Ajan itse montaa eri piiriä, jotka käsittävät eri alueita niin Espoosta, Vantaalta, Helsingistä kuin esimerkiksi Tuusulasta ja Järvenpäästäkin. Olen tehnyt piirivartiointia yötyönä noin kahden vuoden ajan ja vaihdoin loppuvuodesta 2013 tekemään pelkkää päivävuoroa.

Pohdittaessa eri hälytystyyppien osuutta kaikista hälytyksistä, on mietittävä muuttujia, jotka vaikuttavat eri hälytysten syntyyn. Olen esimerkiksi huomannut, että tietyissä piireissä on kohteita, joissa esiintyy tavallista useammin esimerkiksi LVI-hälytyksiä. Tällaisia voi olla esimerkiksi isot tuotantotehtaat, joissa on mahdollisesti vanhentunutta laitteistoa, joka johtaa kasvaneeseen LVI-hälytysten määrään ja huollon tarpeeseen. Vastaavasti esimerkiksi erittäin hektisillä alueilla, kuten Helsingin ydinkeskustassa, vartijakutsujen määrä on oletettavasti paljon suurempi, kuin jos vertaa piiriin joka toimii hiljaisemmalla seudulla.

Kokonaisuutena tarkastellessa sekä omiin kokemuksiini peilaten murtohälytysten määrä on ylivoimaisesti suurin. Tämän jälkeen ainakin omalle kohdalleni on osunut eniten kytkennäntarkastuksia. Yöaikaan suoritettava piirivartiointi sijoittuu kellonajallisesti sellaiseen ajankohtaan päivästä, kun viimeisetkin työntekijät poistuvat työpaikoilta, ja kytkennäntarkastuksia ilmenee, kun hälytyslaitteistoja ei muisteta kytkeä päälle. Vastaavasti päiväsaikaan ajettavalla piirillä ei kytkennäntarkastuksia ole juuri lainkaan. Kolmanneksi suurimman osuuden hälytysten määrästä kahmaisee mielestäni LVI-hälytykset, sitten palohälytykset ja viimeisimpänä, muttei merkitykseltään vähäisimpänä, vartijakutsut. Päivävuorossa saamani kokemuksen perusteella eri hälytystyyppien ilmeneminen on jonkin verran poikkeavaa yöaikaan verrattuna, tällöin vartijakutsujen ja oven avauskeikkojen määrä on suurempi.

Toisena kysymyksenä haastattelurungossa kysytään miten itse hälytyksiä voisi määrällisesti vähentää. Tähänkin kysymykseen on varmasti lukemattomia vastauksia ja ehdotuksia, joista otan esiin ne päällimmäiset. Ensinnäkin asiakaskohteiden henkilökunnan tarkka ohjeistaminen hälytinlaitteiston käytön kanssa on ensisijaisessa roolissa, kun tahdotaan minimoida turhien hälytysten määrää. Asiakkaille tulee painottaa, että he huolehtivat siitä, että jokainen henkilökunnasta osaa oikeaoppisesti käyttää hälytinlaitteistoa, niin työpaikalle saavuttaessa, kuin sieltä poistuttaessakin. Jokaisella työntekijällä tulisi myös olla tiedossa milloin hälytykset kytkeytyvät iltaisin päälle ja milloin pois aamuisin, mikäli kohteelle on asennettu hälytykset kellokytkennällä. Monella kohteella ovissa on sekä vipu, jota vääntämällä aiheutuu hälytys, sekä avausnappi, jota tulisi käyttää vivun sijaan. Oikeaoppinen ohjeistus tässäkin vähentäisi merkittävästi turhia hälytyksiä.

Kolmannessa kohdassa selvitetään syitä ja tekijöitä, jotka eniten heikentävät hälytystehtävien hoidon tehokkuutta. Näitä ovat ainakin päällekkäiset työtehtävät. Kun ollaan suorittamassa toista hälytystehtävää, ei sitä voida jättää kesken ja rynnätä toiselle hälytyskohteelle. Tällöin vasteajat pitenevät ja mahdollisesti työn laatu heikkenee kun kiire on kova ja tehtäviä paljon samaan aikaan. Vasteaikaa pidentää varsinkin päiväsaikaan suoritettavassa vartioinnissa liikenne ruuhkineen sekä keliolosuhteineen.

Lisäksi varsinkin uusilla vartijoilla saattaa olla välillä hankaluuksia joillain hälytyskohteilla, jos esimerkiksi niillä on käytössä jokin harvinaisempi, hankalakäyttöisempi rikoksenilmoitinlaitteisto, johon ei välttämättä ole saatu riittävää perehdyttämistä. Näiden seikkojen lisäksi kohdetiedot ovat olennaisessa roolissa, ja tämä on tullut joskus huomattua omankin työn parissa. Joissain kohteissa sisäänmeno-ohjeeksi on voitu kirjata vain esimerkiksi ”sivuovesta” tai sisäänmeno-ohje puuttuu kokonaan. Edellisen kaltaisissa tilanteissa aikaa voi tuhraantua etsiessä oikeaa sisäänmenoreittiä tai esimerkiksi hälytinlaitteiston käyttönäppäimistöä. Tämä on kuitenkin melko harvinaista, suurimmalla osalla kohteista nämä tiedot ovat ajan tasalla ja käytännön tasolla toimivia.

Pohdittaessa kuinka pitkä vasteaika keskimäärin vartijoilla on hälytyksen ilmenemisen ja hälytyskohteelle saapumisen välissä, tulee ensin miettiä mitkä kaikki tekijät vaikuttavat tähän. Varsinkin yö- ja päiväaikaan suoritettavan hälytysvartioinnin välillä on eroja. Iso tekijä on varmasti se, että öisin vartijat pääsevät ajamaan hälytyskohteille pääsääntöisesti vapaasti ilman minkäänlaisia ruuhkia, kun päiväaikaan aikaa voi tuhraantua liiankin kanssa paikallaan seistessä.

Pääsääntöisesti jokaiselle hälytyskohteelle tulisi kiirehtiä samanlaisella intensiteetillä, mutta näissäkin on eroja. Lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että hälytystyyppit, joissa vaaraa aiheutuu henkilön hengelle ja terveydelle, menevät priorisointijärjestyksessä omaisuuteen kohdistuvan vaaran edelle.

Neljännessä kohdassa haetaan konkreettisia ratkaisuja hälytystehtävien tehostamista varten. Teknisellä tasolla voitaisiin ensinnäkin tietyillä hälytyskohteilla päivittää hälytinlaitteistot vastaamaan nykyajan normeja. Tietyillä kohteilla on käytössä ikivanhoja hälytinlaitteistoja, joissa ei välttämättä ole edes näyttöä, josta voisi tarkastella hälyttäneitä silmukoita silmukkakuvausineen. Tämä vaikeuttaa ja hidastaa hälyttäneen silmukan sekä alueen paikallistamista, jolloin voidaan joutua tutkimaan koko iso rakennus, vaikka hälyttäneenä olisi vain esimerkiksi yksi liiketunnistin yhdessä huoneessa. Tämän lisäksi laitteistojen päivitys vähentäisi vikahälytysten määrää. Kun laitteistot hälytinsensoreineen on asennettu oikeaoppisesti, ei vikahälytyksiä viallisten silmukoiden muodossa pitäisi paljoa ilmetä.

Teknisen tason ratkaisuja mietittäessä, voitaisiin pohtia tiedonvälityksen tehostamista. Tällä hetkellä hälytys lähettyy ensin omaan hälytyskeskukseen, josta ilmoitus lähtee vartijalle, joko puhelimitse tai radiopuhelimen välityksellä. Joskus voi mennä pahimmillaan lähemmäs kymmenen minuuttia, ennen kuin tieto hälytyksestä on saatu vartijan tietoon. Tämä voi johtua hitaasta tiedonsiirrosta vanhojen hälytinlaitteistojen takia tai kiireestä hälytyskeskuksen päädyssä. Potentiaalisena ratkaisuna olisivat päivitetyt hälytinlaitteistot, joiden tiedonsiirto on poikkeuksetta reaaliaikaista. Tämän lisäksi tieto hälytyksestä ei kiertäisi hälytyskeskuksen kautta, vaan hälyttävän kohteen kaikki tarvittavat tiedot välittyisivät suoraan esimerkiksi vartijan työpuhelimeen ja navigaattoriin, jolloin vasteaika lyhenisi ja työ helpottuisi tältä osin.

Toiminnallisella tasolla voitaisiin lähteä koulutuksesta liikkeelle. Tällä hetkellä täysvaltaiseksi vartijaksi pääsee suorittamalla 40 h+60 h pituiset kurssit, eli noin 2,5 viikossa. Mielestäni ottaen huomioon alan alati lisääntyvät haasteet ja väkivallan riskin, sekä jo tämän hetken töiden vaatimustason, esimerkiksi monimutkaisten hälytinlaitteistojen suhteen, vaatisi vartijaksi pääseminen mielestäni pidemmän koulutuksen. Olen itse käynyt nuo koulutukset, mutta rehellisesti sanottuna vasta itse piirivartioinnin oppivuoroissa saatu perehdytys varsinaisiin työtehtäviin, hälytinlaitteistojen käyttöön ja hälytystehtävien hoitoon yleensä, antoi ne valmiudet, joiden avulla kyseisistä työtehtävistä voi suoriutua mallikelpoisesti. Mielestäni siis esimerkiksi juuri hälytystehtäviä ja -laitteistojen käyttöä tulisi opettaa nykyistä enemmän uusille vartijoille.

Teemahaastattelun viimeisessä kohdassa keskitytään hälytysvartioinnin markkinointiin sekä uusien asiakkaiden ohjeistamiseen toimeksiantosopimuksia luodessa. Pohdittaessa mitä kautta hälytysvartiointia tulisi markkinoida, tulisi mielestäni henkilöstön jokaisella organisaation portaalla osaltaan edesauttaa tätä markkinointia. Esimerkiksi itse markkinointipuolella tulisi korostaa nykyistä enemmän hälytyspalveluita sekä niiden tärkeyttä asiakkaiden suhteen. Esimiestasolla tulisi aktiivisesti asiakastapaamisissa ja muissa vastaavissa tuoda esille hälytysvartiointia yhtenä tärkeimmistä vartioinnin elementeistä. Samalla itse piirivartijat voisivat omaa työtä tehdessään mahdollisuuksien mukaan vihjata tällaisesta palvelusta, mikäli ollaan tekemässä esimerkiksi piirikierrosta kohteelle, jossa ei vielä tällä hetkellä ole hälytysvartiointia. Kohderyhminä pääosin kaiken kokoiset yritykset, mutta niin myös esimerkiksi yksityishenkilöt, vaikka näiden osuus kaikesta hälytysvartiointitoiminnasta onkin suhteellisen pieni.

Toimeksiantosopimusta solmittaessa tulisi asiakkaille luoda yleismaailmallinen, mutta erittäin käytännönläheinen ja helposti ymmärrettävä toimintaohje, miten toimia hälytinaltisteistojen kanssa, töihin saapumisesta kotiin lähtöön saakka. Tässä toimintaohjeessa olisi yksityiskohtaisesti, vaihe vaiheelta tuotu esiin mitä henkilökunnan tulee tehdä töihin saapuessa, siellä ollessa, paikalta poistuesssa ja niin edelleen. Tämä toimintaohje tulisi kohteen työnantajan perehdytyksellä tehdä tutuksi kaikille toimijoille, jotka työpaikalla käy, niin turhilta hälytyksiltä välttättäisiin, ainakin suurimmissa määrin. Tämän lisäksi tulisi heti alussa jutella yhdessä asiakkaan kanssa, jotta missään kohdassa tätä toimintaohjetta ei ole jäänyt tulkinnanvaraisuuksia tai epäkohtia.

7 Tutkimustulosten tarkastelu

Tässä luvussa on tarkoitus syventyä tutkimuksen tuloksiin sekä vetää niistä johtopäätöksiä yhteenvedon muodossa. Tämän lisäksi luku käsittää myös itsearviointin työstä sekä mahdollisten jatkotutkimusaiheiden pohtimista.

7.1 Yhteenveto

Tässä tutkielmassa tarkoituksena oli tutkia ja määrittää piirivartiointissa suoritettavien hälytystehtävien nykytasoa ja sitä myöten selvittää missä kohdin olisi parannettavan varaa. Pääasiallisena tehtävänä tällä tutkielmalla on siis selvittää keinoja kyseisten hälytystehtävien tehostamista ajatellen.

Tutkimuksessa luotin alan ammattilaisten omiin kokemuksiin ja näkemyksiin aiheesta, joten runko tutkielmalle ja sen tuloksille on syntynyt laatimani teemahaastattelun/-kyselyn pohjalta. Kysely käsitti viisi runkokysymystä sekä niiden ympärille luodut tarkentavat kysymykset, joiden avulla selvitettiin piirivartiointin hälytystehtävien hoidon nykytasoa sekä tehostamiskeinoja. Haastatteluun osallistui yhteensä kaksi ja kyselyyn vastasi puolestaan kolme ISS Palvelut Oy:n vartiointipuolen työntekijää

Haastattelun ensimmäisenä kysymyksenä selvitettiin erityyppisten hälytysten yleisyys; millaisen osuuden kukin hälytystyyppi muodostaa koko hälytysten kirjosta. Tämä kysymys osoittautui melko vaikeaksi vastata, koska siihen vaikuttaa monet eri tekijät, muun muassa vuodenaika, keliolosuhteet, kohteet, rikosilmoitinjärjestelmien toimivuus sekä niiden ikä ja tarkoituksenmukaisuus. Hälytystyyppien yleisyys vaihtelee myös huomattavasti riippuen siitä, tarkastellaanko yöllä vai päiväsaikaan suoritettavaa vartiointia.

Pääpiirteittäin haastatteluun osallistuneet olivat vastauksiensa pohjalta kuitenkin yhtä mieltä siitä, että murtohälytykset ovat yleisimpiä hälytystehtäviä piirivartioidinnissa. Näiden osuudeksi vastaajat arvioivat n. 30-50 % kaikista hälytystehtävistä. Vastauksissa oli yhtenäinen linja myös siitä, että toiseksi yleisin hälytysmuoto on kytkennäntarkastukset jonka jälkeen LVI- ja palohälytystehtävät sekä vartijakutsut muodostavat viimeisen osuuden hälytyksistä, noin 5-15 % väliltä vastauksiin perustuen.

Haastattelun toisessa kohdassa kysyttiin, mitkä tekijät aiheuttavat eniten ns. turhia hälytyksiä sekä miten hälytysten määrää voitaisiin vähentää. Tässä kysymyksessä kaikki haastateltavat ovat samaa mieltä siitä, että ylivoimaisesti paras keino hälytysten määrän vähentämiseen olisi hälytyskohteiden eli asiakkaan oman henkilökunnan turvallisuuskoulutus sekä ohjeistus työpaikalla liikkumiseen sekä toimimiseen hälytinjärjestelmän suhteen. Tähän liittyen Nikula mainitsi vastauksessaan, että vasteaikoja lyhentämällä hälyttävältä kohteelta saatettaisiin paremmalla todennäköisyydellä saada vielä hälytyksen aiheuttanutta henkilökuntaa kiinni ja päästäisiin saman tien ohjeistamaan näitä aivan konkreettisella tasolla. Toiseksi mainittavaksi seikaksi tässä yhteydessä nousi itse hälytinjärjestelmien päivitys, jotta ainakin teknisten vikojen osalta hälytysten määrä vähenisi.

Vartioidinnin osalta voi olla hankalaa määrittää, mikä lasketaan turhaksi hälytykseksi. Esimerkiksi henkilökunnan huolimattomuuttaan raolleen jätetty ovi, josta aiheutuu murtohälytys, on siinä mielessä ns. turha hälytys, koska mitään rikollista ei ole tapahtunut. Toisesta näkökulmasta tarkasteltuna hälytys ei suinkaan ole turha, koska kyseessä olevassa tapauksessa ovi on jäänyt auki, joka mahdollistaa helpottuneen tunkeutumisen asiakkaan tiloihin. Kyselyn osanottajat totesivat kuitenkin melko yhtenevästi, että todella merkittävä osa ns. turhista hälytyksistä aiheutuu nimenomaan henkilökunnan huolimattomuudesta tai tietämättömyydestä kohteen hälytinlaitteiston toiminnan suhteen. Tällaisia tapauksia on muun muassa kun henkilökunta ei varmista tiloista poistumisen jälkeen oven todellista lukittautumista, unohtaa kokonaan sulkea jonkin oven tai ikkunan, unohtaa tarkastaa tilat muun henkilökunnan osalta ennen hälytysten kytkemistä tai käyttää esimerkiksi oven avaamisvipua avausnapin tai oman kulkutunnisteen sijaan. Toisena merkittävänä turhien hälytysten aiheuttajana osa vastaajista mainitsi luonnonilmiöt. Esimerkiksi rankat sateet tai katolta putoavat lumimassat ja niiden aiheuttama tärinä yhdessä oven väliin pakkautuneen lumen kanssa aiheuttavat osan niin sanotuista turhista hälytyksistä. Näiden lisäksi haastatteluissa selvisi, että myös hälytinlaitteistoissa ilmenevät viat aiheuttavat vääriä hälytyksiä.

Teemahaastattelun kolmannessa kohdassa haastateltavilta kysyttiin syitä ja tekijöitä, jotka heidän mielestään heikentävät kaikkein eniten hälytystehtävien suorittamista. Näitä tekijöitä haastateltavat luettelivatkin suurehkon joukon, joista muutamat nousivat erityisesti ongelman keskiöön. Lähes jokainen haastateltavista mainitsi tehtävien päällekkäisyydet hälytystehtäviä heikentävänä tekijänä. Vartijan ollessa esimerkiksi määräaikaisella kierroksella sulkemassa kauppakeskusta X, ei hän pääse saman tien ajamaan kohti hälyttäneitä kohdetta Y. Sama ongelma esiintyy myös silloin, kun useampi hälytyskohde hälyttää samanaikaisesti.

Toisena merkittävänä seikkana mainittiin hälytyskohteiden spesifioitut tiedot ja varsinkin niissä havaittavat vajavaisuudet. Näitä ovat esimerkiksi puuttuva tai epäselkeä sisäänmeno-ohje, rikosilmoitinjärjestelmän käyttönäppäimistön sijainti sekä riittämättömät merkinnät ja kuvaukset hälyttävistä silmukoista. Nämä puutteet hidastavat ja vaikeuttavat huomattavasti hälytystehtävän hoitoa, jolloin myös tehdyn työn laatu laskee. Näiden tekijöiden lisäksi muuttuvat liikenne- ja keliolosuhteet vaikuttavat osaltaan heikentävästi tehtävien suorittamiseen.

Neljäntenä seikkana mainittiin alalla yleisesti vallitsevaan, henkilöstön keskimääräistä suurempaan vaihtuvuuteen olennaisesti liittyvä, heikko kohdetuntemus ja mahdollisesti myös tietotaito, varsinkin uusilla piirivartijoilla. Tällöin ei aina osata välttämättä toimia poikkeavan tilanteen vaatimalla tavalla tai aiemmin mainittujen kohdetietojen vajavaisuuksien vuoksi hoitaa hälytystehtävää tarpeeksi tehokkaasti. Lisäksi mainittiin vartijan henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikuttavan tehokkuuteen, kuten muun muassa henkisen ja fyysisen valveutuneisuuden, asenteen, motivaation, paineensietokyvyn, ammattitaidon ja priorisointikyvyn.

Kysyttäessä vasteajan pituudesta, eli ajasta hälytyksen ilmenemisen ja vartijan hälytyskohteelle saapumisen välillä, oli haastateltavilla jälleen melko yhteneväinen kanta. Yleisesti vasteajan pituuteen vaikuttavia tekijöitä on monia, joista merkittävimmät ovat vartijan etäisyys hälytyskohteelta hälytyksen sattuessa, kellonaika ruuhkien ja muun liikenteen takia sekä erityisesti päällekkäisyydet tehtävien osalta. Vasteaikoihin vaikuttaa myös jonkin verran hälytyksen tyyppi, koska eri hälytystyypeillä on eri kiireellisyysluokat. Lähtökohtaisesti voidaan olettaa, että hälytystyyppit, joissa vaaraa aiheutuu henkilön hengelle ja terveydelle, menevät priorisointijärjestyksessä omaisuuteen kohdistuvan vaaran edelle.

Haastattelun neljännessä kohdassa kysyttiin konkreettisia ratkaisuja, millä keinoin hälytystehtävien hoitoa voitaisiin tehostaa. Teknisen tason ratkaisuksi nousi esiin etäkameravalvonnan mahdollisuus useimmille hälytyskohteille. Näin saataisiin reaaliaikainen näköyhteys hälyttävälle kohteelle, ilman vasteaikaa alustava tilannekatsaus kohteelta sekä tilanteen niin vaatiessa hälytettyä useampi vartija sekä poliisi paikalle paljon aikaisempaa nopeammin.

Teknisellä tasolla toivottiin myös rikosilmoitinlaitteistojen kokonaisvaltaista päivitystä niillä kohteilla, joilla se on tarpeellista. Näin hälyttävällä kohteella saadaan nopeammin selvitettyä myös hälytyksen mahdollinen syy. Näiden keinojen lisäksi vastauksissa nousi esiin tiedonsiirrollinen tehostamiskeino. Tieto hälytyksistä voitaisiin lähettää suoraan vartijalle niiden ilmetessä, jolloin vasteaika lyhenee, kun tieto ei kierrä hälytyskeskuksen kautta. Tämän lisäksi raportoinnin osalta voitaisiin alalla yleisesti siirtyä enemmän sähköiseen muotoon, jolloin vartija voisi kirjoittaa raportin esimerkiksi puhelimella tai jonnäköisellä näyttöpäätteellä, johon hälytyksen tiedot ovat alun perin tulleet.

Toiminnallisella tasolla ratkaisuksi ehdotettiin muun muassa koulutuksen parantamista nimenomaan hälytystehtävien osalta. Yhtenä ehdotuksena tuli erityinen koulutuspäivä, joka syntyisi pelkästään erilaisten hälytystehtävien suorittamiseen. Lisäksi toivottiin, että jokaisen hälytyskohteen toimintaohje sisäänmeno-ohjeesta silmukka-/pohjakarttoihin olisi ajan tasalla. Piirivartijalla tulisi haastattelujen perusteella olla myös nykyistä enemmän avaimia hälytyskohteille, riittävillä oikeuksilla, jotta jokaisella hälytyskohteella päästäisiin tarvittaviin tiloihin hälytysten tarkastamiseksi. Lisäksi esiin nousi ehdotus niin sanotusti ristiin annettavista oppivuoroista, jota tulisi soveltaa alalla yleisesti, yrityksestä riippumatta. Hälytyskeskuksen väkeä otettaisiin piirivartijoiden kyytiin ja päinvastoin, jolloin molemmat osapuolet ymmärtäisivät paremmin miten koko palveluketju toimii kokonaisuudessaan ja näin ymmärrettäisiin epäkohdat ja ristiriidat molempien työnkuissa paremmin.

Viimeisessä eli viidennessä kohdassa keskityttiin hälytyspalveluiden markkinointipuoleen. Jokainen haastateltavista oli sitä mieltä, että kyseisten palveluiden näkyvyyttä voitaisiin yleisellä tasolla parantaa ja markkinointia tehostaa verrattuna nykytilaan. Kysyttäessä mitä väyliä haastateltavat käyttäisivät tähän markkinointiin, nousi esiin erityisesti vartijoiden oma-aloitteisuus, heidän ollessaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Tämän niin sanotun ruohonkorsitason lisäksi vastauksissa nousi esiin myös organisaation ylemmillä portailla olevien oma-aloitteisuus ja panostus hälytyspalveluiden markkinointiin, niin varsinaisella markkinointiosastolla, kuin myös toimihenkilöillä asiakastapaamisissa. Myös aktiivinen osallistuminen alan messuihin ja siellä kyseessä olevien palveluiden esiintuominen nähtiin tehokkaana tapana tehostaa markkinointia. Kysyttäessä kohderyhmistä, joille kohdentaa kyseisten palveluiden markkinointia, vastauksien skaala oli melko laidasta laitaan. Lähes jokainen toimija saatetaan nähdä potentiaalisena asiakasehdokkaana, yrityksen tai asiakkaan toiminnasta riippumatta.

Viidennen kohdan viimeisessä alakysymyksessä selvitettiin, miten haastateltavat ohjeistaisivat uusia asiakkaita turhien hälytysten suhteen ja yleisesti hälytysten tehostamisen näkökulmasta uusia toimeksiantosopimuksia solmittaessa. Ehdotuksia tuli useita, joista päällimmäisenä ja eniten toistuvana, oli hälytyskohteen oman henkilökunnan opastus hälytinlaitteiston käytön suhteen. Varsinkin isommille toimijoille korostettaisiin päälle- ja poiskytkennän tärkeyttä ja ohjeistettaisiin näitä tarkemmin; koska ensimmäinen työntekijä saapuu, milloin viimeinen lähtee ja niin edelleen. Tähän liittyen ehdotukseksi tuli luoda mahdollisimman helposti ymmärrettävä ja käytännönläheinen toimintaohje hälytystoiminnan suhteen, jo toimeksiantosopimuksen yhteydessä. Tarkennetun toimenpideohjeen oheen voisi asiakkaille tehdä myös universaalin muistilistan tai vaikka esimerkiksi sarjakuvan muodossa ohjeen siitä, miten toimia työpaikalle hälytysvalvonnan alkaessa kohteella.

Opastuksen ja kyseisen tarkennetun toimintaohjeen lisäksi pyydetäisiin asiakasta pitämään huolen riittävästä tiedonkulusta vartiointiliikkeen kanssa, esimerkiksi ajoissa tehdyt ilmoitukset poikkeamista kohteella, mm. saunaillat, pikkujoulut ja vastaavat. Lisäksi asiakkaita tulisi informoida mahdollisimman tarkasti eri yksityiskohdista hälytyspalveluiden suhteen, jotta tämä ymmärtäisi esimerkiksi kytkennäntarkastuksen merkityksen.

Näiden lisäksi asiakkaalle luotaisiin mahdollisimman tarkasti juuri heidän tarpeitaan vastaava, käytännöllinen turvallisuuspaketti, joka sisältäisi mahdollisimman modernit ja hyvin toimivat hälytinalitteistot. Tämä palvelisi osaltaan myös piirivartijaa tämän suorittaessa hälytystehtävää kohteella. Lisäksi asiakkaan kanssa tulisi käydä läpi mitkä ovat heidän turvallisuusongelmat ja kohdat, joita he haluavat turvallisuudessaan parantaa. Esimerkiksi korjataan edellisen vartiointiyrityksen kohteen turvallisuudessa tehdyt virheet, mikäli kohteella on ollut vartiointi- ja hälytyspalveluita jo aiemmin. Esiin tuli myös se, että yrityksille tulisi korostaa myös hälytyspalveluiden mukanaan tuomia taloudellisia etuja. Esimerkiksi autokauppa, joka ottaa kohteelleen piirivartiointiin oheen hälytyspalvelun, saa näin vakuutusmaksuista alennusta.

7.2 Itsearviointi

Aivan opinnäytteeni alkutaipaleella oli hieman hankaluuksia löytää hyvää aihetta tutkielmalle. Tiesin kuitenkin jo alusta lähtien, että aihe tulee jollain tapaa käsittelemään vartiointia liiketoiminnallisesta näkökulmasta. Ohjaustuokiot lehtori Oikkosen kanssa toivat kuitenkin paljon ideoita aiheen mietinnän, rajauksen ja samalla koko työn rakenteen suunnittelun kannalta, jolloin koko ajatus opinnäytetyöstä ja nimenomaan omasta aiheestani kirkastui. Lähteiden kerääminen, työn suunnittelu ja toteutus eivät tuottaneet alun jälkeen sen suurempia hankaluuksia.

Päätettyäni käyttää teemahaastattelua/-kyselyä tämän työn tutkimusmuotona, oli suhteellisen helppo työ miettiä, ketkä kaikki valitsisin mukaan tutkimukseen, koska halusin saada vastauksia monelta eri organisaation tasoilta. Aikaa vievin osuus oli varmaankin itse teemahaastattelun/-kyselyn luominen ja sen tulosten perkaaminen. Sain kuitenkin mielestäni luotua yksinkertaisen, järkevän ja olennaisiin aihealueisiin keskittyneen kyselyrunгон, joka vastaa nimenomaan tutkimusongelman keskeisiin kysymyksiin. Aikataululliset ongelmat muutaman haastateltavan kanssa johti tosin siihen, ettei molemmille sopivaa haastatteluaikaa saatu sovittua. Kyseisille henkilöille lähetettiin samainen kyselypohja sähköpostitse, johon he vastasivat. Myös sähköpostitse toteutettujen teemakyselyiden vastaukset olivat työn tulosten ja loppupäätelmien kannalta tärkeitä, mutta uskoisin, että varsinaisella haastattelulla olisi saattanut saada näistäkin henkilöistä enemmän irti teemahaastattelun osalta.

Tutkielman tarkoituksena oli selvittää epäkohtia piirivartiointin hälytystehtävien saralta sekä visioida eri tapoja ja keinoja, joilla kyseisiin epäkohtiin voitaisiin tarttua. Teemahaastattelun ja -kyselyiden vastausten perusteella sain kattavan skaalan eri pointteja epäkohdista sekä parannusehdotuksia niihin. Vastaukset tulivat usealta eri organisaation tasolta, joka myös edesauttoi saamaan mahdollisimman monesta näkökulmasta vastauksia tutkimusongelmaan. Näin ollen uskon, että tämä tutkielma on ollut relevantti alkuperäisen tutkimusaiheen osalta, aiheen rajausta on ollut sopiva ja tästä työstä pystytään ottamaan hyötyä irti vartiointialan yrityksissä konkreettisellakin tasolla.

Tutkimuksen reliaaбелиudella tarkoitetaan mittaus- ja tutkimustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen voidaan sanoa olevan reliaaбели silloin, kun tutkimus tai koe suoritetaan usealle henkilölle ja saadaan samantyyppiset tutkimustulokset. Vastaavasti myös samalle henkilölle eri ajankohtina suoritettavat kokeet ovat reliaaabeleita, mikäli niistä saadaan samat tulokset. Tässä tutkimuksessa samat kysymykset esitettiin kaikille tutkimukseen osallistuneille viidelle henkilölle ja saadut vastaukset sekä tulokset olivat pääpiirteittäin yhtenevässä linjassa keskenään, näin voidaan todeta tutkimuksen olevan tältä osin reliaaбели. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-232.)

Tutkimuksen pätevyyttä tarkasteltaessa puhutaan validiudesta. Validiudella tarkoitetaan tutkimuksessa käytettyjen tutkimusmenetelmien kykyä tutkia ja määritellä juuri sitä, mitä on tarkoituskin. Esimerkkinä validiudesta voidaan ajatella, että tutkija on laatinut kyselylomakkeen lähetettäväksi vastaajille. Monet kyselylomakkeen kysymyksistä ovat kuitenkin jääneet liian vähäisen suunnittelun takia tulkinnanvaraisiksi, jolloin tutkimukseen osallistuneiden vastaukset eivät vastaa varsinaisiin tutkimuskysymyksiin, joihin itse tutkija haki vastauksia. Tämän kaltaisessa tapauksessa tutkimuksen voidaan sanoa olevan epävalidi. Omassa työssäni suunnittelin haastattelu-/kyselyrunгон yksityiskohtaisesti, sulki pois kaikki tulkinnanvaraisuudet. Haastattelu- ja kyselyvastausten aukipurun jälkeen pystyin itse todeta, että saadut vastaukset vastasivat kattavasti ja tarkasti nimenomaan tämän työn tutkimusongelmiin, joka oli tarkoituskin. Voidaan siis todeta tämän työn olevan validi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.)

7.3 Jatkotutkimusten aiheet

Jatkotutkimusaiheina voisi olla etävalvontakamerajärjestelmän tai päivitetyn raportointijärjestelmän tekninen toteutus ja jalkauttaminen osaksi varsinaista piirivartiointia. Lisäksi jatkossa voitaisiin tutkia, kuinka paljon tehokkaammaksi hälytystehtävien hoitaminen on muuttunut edellä mainittujen järjestelmien ja parannusten käyttöönoton jälkeen.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Burlton, R. 2001. Business Process Management - Profiting from Process. Indianapolis: Sams.

Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Hannus, J. 2000. Prosessijohtaminen - Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Plowman, B. 1997. Liiketoimintaprosessien hallinnalla kustannustehokkuuteen. Helsinki: Oy Rastor Ab.

Sähköiset lähteet

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista. 2002. Luettu 17.10.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020282>

Heikkilä, A-M., Kortelainen, H., Kupi, E., Lanne, Marinka., Multanen, A., Murtonen, M., Palomäki, Rajala, A., K., Toivonen, S. & Wuoristo, T. 2010. Turvallisuusalan liiketoiminnan kasvualueet ja -mahdollisuudet Suomessa. Luettu 17.10.2013.
<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2010/T2534.pdf>

ISS Palvelut Oy. 2013a. Kotisivu. Luettu 25.9.2013.
<http://www.fi.issworld.com/>

ISS Palvelut Oy. 2013b. Historia. Luettu 2.10.2013.
<http://www.fi.issworld.com/fi-FI/iss-palvelut-yrityksena-about/historia>

ISS Palvelut Oy. 2013c. Organisaatio. Luettu 25.9.2013.
<http://www.fi.issworld.com/fi-FI/iss-palvelut-yrityksena-about/Organisaatio>

ISS Palvelut Oy. 2013d. Piirivartiointipalvelut. Luettu 1.10.2013.
<http://www.fi.issworld.com/fi-FI/palvelumme-service/Turvallisuuspalvelut/vartiointi/Piirivartiointipalvelut>

Kinnunen, A. 2008. Kulunvalvonta- ja rikosilmoitinjärjestelmät. Opinnäytetyö ammattikorkeakoulu. Luettu 31.10.2014. <http://www.theseus.fi/handle/10024/12493>

Latva-Aho, M. 2010. Vartioimisliikkeen asiakastytyväisyystutkimus. Opinnäytetyö ammattikorkeakoulu. Luettu 1.10.2013
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/24523/ONT_Latva-aho_Markus.pdf?sequence=1

Saukkonen, P. 2003. Tutkielmanteon tukisivut. Luettu 10.1.2014.
<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/index.html>

Securitas Oy. 2015. Historia. Luettu 9.10.2015
<http://www.securitas.fi/fi/yrityksemme/securitashistoria/>

Sisäasiainministeriö. 2013. Vartiointi ja järjestyksenvalvonta. Luettu 17.10.2013.
http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/vartiointi_ja_jarjestyksenvalvonta

Rahkola, N. 2010. Kalterit ja turvamiehet kasvattavat vakavien rikosten määrää. Luettu 17.10.2013.
<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/arkistot/kotimaa/2010/01/1028196>

Suomen Vartioliikkeitten Liitto Ry. 2007. Luettu 28.10.2013.
<http://www.svll.fi/index.php>

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Luettu 9.10.2015
<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

Muut lähteet

Jarsma, J. 2013. Haastattelu 26.9. Vantaa

Koski, T. 2013. Teemakysely

Lindroos, S. 2013. Teemakysely

Lipponen, L. 2013. Haastattelu 26.9. Vantaa

Nikula, J. 2013. Teemakysely

Kuvat

Kuva 1: Suomen Vartioliikkeitten Liitto ry (SVVL 2007.)	16
Kuva 2: Suomen Vartioliikkeitten Liitto Ry:n jäsenyrytykset (SVVL 2007.)	16

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelu: Piirivartioinnin hälytystehtävien tehostaminen.....	52
--	----

Liite 1: Teemahaastattelu: Piirivartiointin hälytystehtävien tehostaminen

Piirivartiointin hälytystehtävien tehostaminen - Teemahaastattelu

Teemakysely on lyhyehkö, eikä siihen vastaamiseen mene kuin noin 10-30 minuuttia, riippuen vastaajasta. Vastaa kuitenkin jokaiseen kysymykseen ja mahdollisimman laajasti. Kyselyssä on tarkoitus käsitellä teemaa lähinnä yleisellä tasolla salassapitovelvollisuuden vuoksi.

1. Kuinka suuri osuus prosentuaalisesti kaikista hälytyksistä on...? (Pk-seudulla, piirille ajatettavat hälytykset, vuositasolla)
(Vastauksen ei tarvitse olla kuin suuntaa antava)

- a. Murtohälytyksiä
- b. LVI-hälytyksiä
- c. Palohälytyksiä
- d. Kytkenäntarkastuksia
- e. Vartijakutsuja
- f. Muita hälytyksiä?

-

-

-

2. Voisiko itse hälytysten määrää vähentää? Miten?

-

-

-

Mitkä syyt ja tekijät arvioisit aiheuttavan eniten ns. turhia hälytyksiä?

-

-

-

3. Mitkä ovat mielestäsi syyt ja tekijät, jotka yleisesti heikentävät eniten hälytystehtävien suorittamista ja tehokkuutta? Tehokkuudella voidaan tarkoittaa vasteaikaa, hälytyskohteella suoritettavaa työtä ajallisesti ja/tai laadullisesti, jne.

-

-

-

- Kuinka pitkäksi arvioisit tämänhetkisen vasteajan hälytyksen ilmenemisen ja vartijan kohteelle saapumisen välillä?

-

-

-

- Vaikuttaako hälytyksen luonne vasteajan pituuteen, ja jos kyllä, niin miksi?

-
-
-

4. Mitä erilaisia keinoja ehdottaisit hälytystehtävien tehostamista ajatellen?

- Teknisen tason ratkaisut? (HäKessä, hälytyskohteessa, vartijan laitteissa)

-
-
-

- Toiminnallisen tason ratkaisut? (Esimerkiksi reitit, ohjeistukset, hälytystehtävän fyysinen suorittaminen paikan päällä)

-
-
-
-

-

- Mahdolliset muut ratkaisut?

-

-

-

5. Tehokkaat ja toimivat hälytyspalvelut ovat osa onnistunutta piirivartiointia. Se korostaa yrityksen ammattitaitoista kuvaa, sekä luo samalla asiakkailleen lisäarvoa. Pitäisikö siis mielestäsi piirivartiointin ja nimenomaan hälytyspalveluiden markkinointia tehostaa?

-

- Mitä markkinoinnin keinoja / väyliä käyttäisit ko. aiheen markkinointiin?

-

-

-

- Mitkä olisivat mielestäsi sopivimmat kohderyhmät, joille markkinointi kohdistettaisiin?

-

-

-

- Miten ohjeistaisit uusia asiakkaita turhien hälytysten suhteen / hälytysten tehostamisen näkökulmasta, uusia toimeksiantosopimuksia solmittaessa?

-

-

-