



Yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistus Palmia Oy:lla

Teemu Laitinen

OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2022

Teknologiaosaamisen johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Teknologiaosaamisen johtamisen ylempi tutkinto-ohjelma

LAITINEN, TEEMU

Yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistus Palmia Oy:lla

Opinnäytetyö 35 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Kesäkuu 2022

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Palmia Oy:n yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen vaikutuksia liiketoimintaan ja palvelukokonaisuuteen. Työssä käytiin läpi ulkoistuksen vaikutuksia eri näkökulmasta, joilla saatiin riittävä kokonaiskuva ulkoistuksen hyödyistä ja mahdollisista haitoista palveluun. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää myös muiden yritysten palveluiden mahdolliseen ulkoistukseen, jotta yrityksen kilpailullinen ja taloudellinen kyky vastata tulevaisuuden haasteisiin säilyy hyvänä.

Opinnäytetyössä tutkittiin palvelukokonaisuuden eri osa-alueilla tapahtuvia vaikutuksia palvelun ulkoistamisen jälkeen. Tärkeimmäksi mittariksi ja myös ulkoistamisen perusteeksi määriteltiin yrityksen toimesta liiketoiminnan kannattavuuden parannus. Lisäksi tutkittiin, saadaanko sopimuksessa olevia palvelulupauksia toteutettua tilaaja-asiakkaille eli kiinteistöjen edustajille aiempaa paremmin.

Opinnäytetyössä käytiin läpi yksityistä pysäköinninvalvontaa Suomessa ja sen toteutusta Palmia Oy:lla, ulkoistusta yritysmaailmassa sekä ulkoistuksen eri vaiheita Palmia Oy:lla aina lähtötilanteesta ulkoistuksen vaikutuksiin sekä tutkittiin eri osa-alueiden näkökulmasta vaikutuksia liiketoimintaan ja palvelukokonaisuuteen. Lopputuloksen ja eri selvitysten jälkeen saatiin kokonaiskuva ulkoistuksen hyödyistä ja kehitettävistä osa-alueista, joita yritys voi hyödyntää osana strategian päivitystä, johon yhtenä osana kuuluu ulkoistaa ydinliiketoiminnon ulkopuoliset osa-alueet palvelutason säilyttämiseksi tulevaisuudessa.

Lopputuloksen ja sen avulla syntyneiden päätelmien osalta voitiin todeta, että ulkoistukseen liittyviä tekijöitä on loppujen lopuksi aika paljon. Näiden pohjalta koottiin erilaisia ajatuksia ja ideoita joita voidaan hyödyntää eri yhteyksissä. Tärkeintä onkin selvittää hyvällä pohjatyöllä eri osa-alueiden vaikutukset ja olla realistinen liiketoiminnan osalta, sillä palvelun ulkoistuksella saavutetaan paljon hyötyjä, mutta haittavaikutuksia ei ole syytä olla huomioimatta, sillä niitä tulee myös aina esille ja osa haitoista voi olla hyötyjä suurempia. Tästä syystä ulkoistus on aina tutkittava tapauskohtaisesti hyvin ja huolellisesti ennen päätösten tekemistä.

Asiasanat: yksityinen pysäköinninvalvonta, ulkoistus, alihankinta

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Technology knowledge management, Master of Engineering

TEEMU LAITINEN

Outsourcing of private parking control at Palmia Oy

Master's thesis 35 pages, appendices 5 pages

June 2022

The aim of this thesis was to study the effects of the outsourcing of Palmia Oy's private parking control on the business and service entity.

The work examined the effects of outsourcing from a different perspective, which provided a sufficient overview of the benefits and possible disadvantages of outsourcing to the service. The results of the study will also be used for the possible outsourcing of other companies' services, so that the company's competitive and financial ability to meet future challenges remains good.

The thesis examined the effects of the service in different areas after outsourcing the service. The most important indicator and also the basis for outsourcing was the improvement in the company's profitability. In addition, it was examined whether the service promises in the agreement could be implemented better for subscriber customers, ie real estate representatives.

The thesis reviewed private parking control in Finland and its implementation at Palmia Oy, outsourcing in the corporate world and the various stages of outsourcing at Palmia Oy from the initial situation to the effects of outsourcing and examined the effects on business and the service package from the perspective of different areas. After the final result and various studies, an overview of the benefits of outsourcing and the areas to be developed was obtained, which the company can utilize as part of the strategy update, which includes outsourcing non-core business areas to maintain service levels in the future.

In terms of the end result and the conclusions drawn from it, it could be said that there are quite a number of factors involved in outsourcing. Based on these, various thoughts and ideas were collected that can be utilized in different contexts. The most important thing is to find out the effects of different areas with good groundwork and to be realistic about the business, as outsourcing the service achieves a lot of benefits, but the side effects should not be ignored, as they always come out and some of the disadvantages outweigh the benefits. For this reason, outsourcing must always be examined carefully on a case-by-case basis before making decisions.

Key words: private parking control, outsourcing, subcontracting

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	LÄHTÖTILANNE JA TAUSTA	7
	2.1 Yksityinen pysäköinninvalvonta Suomessa.....	7
	2.2 Pysäköinninvalvonnan toimivuus Palmia Oy:lla	8
3	PALVELUN ULKOISTUS.....	10
	3.1 Ulkoistus liiketoiminnassa	10
	3.2 Ulkoistuksen pohja ja tavoitteet Palmia Oy:lla.....	11
	3.2.1 Pysäköinninvalvonnan ulkoistamisen pohja	11
	3.2.2 Ulkoistuksen tarkoitus ja tavoitteet	13
4	ULKOISTUKSEN TOTEUTUS JA VAIKUTUKSET	14
	4.1 Toteutus ja tutkimusmenetelmät	14
	4.1.1 Palvelut alihankintana.....	14
	4.1.2 Tutkimusmenetelmät	15
	4.2 Vaikutukset osa-alueittain	19
	4.2.1 Liiketoiminnan kannattavuus	19
	4.2.2 Palvelulupauksen toteutus ja asiakastyytyväisyys.....	21
	4.2.3 Reaaliaikainen seuranta	24
5	LOPPUTULOS JA PÄÄTELMÄT	26
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET	31
	Liite 1. Yksityisen pysäköinninvalvonnan kohteiden kuukausiraportti, 24PPartner joulukuu 2021.....	31
	Liite 2. Päiväkirja opinnäytetyön sekä yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen vaiheista	32
	Liite 3. Yhteistyöpalaveri 24PPartner / Palmia Oy	33
	Liite 4. Asiakastyytyväisyyskysely tilaaja-asiakkaille.....	35

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Palmia Oy:n yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen vaikutuksia liiketoimintaan ja palvelukokonaisuuteen. Työssä käydään läpi ulkoistuksen vaikutuksia neljästä eri näkökulmasta, joilla saadaan riittävä kokonaiskuva ulkoistuksen hyödyistä ja mahdollisista haitoista palveluun. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää myös muiden yrityksen palveluiden mahdolliseen ulkoistukseen, jotta yrityksen kilpailullinen ja taloudellinen kyky vastata tulevaisuuden haasteisiin säilyy hyvänä.

Opinnäytetyössä tutkitaan palvelukokonaisuuden eri osa-alueilla tapahtuvia vaikutuksia palvelun ulkoistamisen jälkeen. Tärkeimmäksi mittariksi ja myös ulkoistamisen perusteeksi on määritelty yrityksen toimesta liiketoiminnan kannattavuuden parannus. Lisäksi tutkitaan, saadaanko sopimuksessa olevia palveluluopauksia toteutettua tilaaja-asiakkaille eli kiinteistöjen edustajille aiempaa paremmin. Pysäköintioikeuden selvittämistä varten tutkitaan vaihtoehtoisia menetelmiä, jotka helpottavat pysäköintiä ja auttaa saamaan luvalliset pysäköijät nopeammin pysäköinninvalvonnan tietoon. Tällainen on nykyään paljon käytetty rekisterinumeroon perustuva pysäköintilupa, joka voitaisiin todeta digitaalisesta järjestelmästä nopeasti ja vaivattomasti. Samalla saadaan myös asiakastytyväisyyden taso selvitettyä niin tilaajien kuin pysäköintialueiden käyttäjien osalta.

Opinnäytetyössä käydään läpi yksityistä pysäköinninvalvontaa Suomessa ja sen toteutusta Palmia Oy:lla, ulkoistusta yritysmaailmassa sekä ulkoistuksen eri vaiheita Palmia Oy:lla aina lähtötilanteesta ulkoistuksen vaikutuksiin sekä tutkitaan eri osa-alueiden näkökulmasta vaikutuksia liiketoimintaan ja palvelukokonaisuuteen. Lopputuloksen ja eri selvitysten jälkeen on tarkoitus saada monipuolinen kokonaiskuva ulkoistuksen hyödyistä ja kehitettävistä osa-alueista, joita yritys voi hyödyntää osana strategian päivitystä, johon yhtenä osana kuuluu ulkoistaa ydinliiketoiminnon ulkopuoliset osa-alueet palvelutason säilyttämiseksi tulevaisuudessa.

Ulkoistaminen on yritysmaailmassa varsin yleistä tänä päivänä, jolla tavoitellaan yrityksen suorituskyvyn parantamisesta. Tarkoituksena on keskittyä omaan

ydinosaamiseen ulkoistamalla sellaiset palvelut jotka eivät vastaa omaa osaamista parhaalla tavalla. Tällöin yrityksen oma tehokkuus kasvaa ja kilpailukyky paranee. Ulkoistamiseen liittyy monia erilaisia tekijöitä joiden tutkiminen on hyvin suotavaa ja tärkeää tehdä ennen ulkoistamistoimenpiteisiin ryhtymistä. Ulkoistuksen hyötyjen ja haittojen selvittäminen on aina tehtävä huolellisesti, sillä niillä on hyvin merkittävä vaikutus yrityksen toimintaan tulevaisuudessa. Ulkoistaminen on aiheena edellä mainituista syistä mielenkiintoinen ja tässä opinnäytetyössä onkin tarkoitus tutkia ja käsitellä ulkoistuksista eri näkökulmista niin Palmia Oy:n osalta kuin myös yleisesti yritysmaailmassa tapahtuneita ulkoistuksia, joista on kertynyt hyvin kokemusta ja tietoa useiden vuosikymmenten ajalta. Näiden pohjalta saadaan toivon mukaan uusia näkökulmia tuotua esille, joita yritykset ja eri organisaatiot voivat hyödyntää.

2 LÄHTÖTILANNE JA TAUSTA

2.1 Yksityinen pysäköinninvalvonta Suomessa

Yksityisellä pysäköinninvalvonnalla tarkoitetaan yksityisellä alueella tapahtuvaa pysäköinninvalvontaa sitä suorittavan yrityksen toimesta. Palvelun tilaajana toimii yksityisellä alueella kiinteistön omistaja tai haltija. Yksityisellä alueella tapahtuva pysäköinti ilman kiinteistön omistajan tai haltijan lupaa on kielletty. Yksityisellä alueella pysäköidessä on autoilijalla velvollisuus selvittää alueella voimassa olevat pysäköinnin ehdot, jotka ovat nähtävissä pysäköintialueella liikennemerkeissä ja opastetauluissa. Kiinteistön edustaja voi valtuuttaa tarvittaessa pysäköinninvalvontaa suorittavan yrityksen valvomaan pysäköinnin ehtojen noudattamista. (Tieliikennelaki pykälä 28.2)

Yksityisen pysäköinninvalvonnan periaatteet pohjautuvat kunnallisen pysäköinninvalvonnan lakiin, jossa määritellään muun muassa ajoneuvon pysäköintiä koskevat säädökset eri alueilla. Näitä ovat yleiset tiet, maasto ja pelastustiet. Liikennemerkeissä tai opastetaulussa ilmenevien pysäköintiehtojen vastaisesta pysäköinnistä voidaan määrätä pysäköinninvalvonnan toimesta pysäköintivirhemaksu. Yksityisessä pysäköinninvalvonnassa on kuitenkin huomioitava, että kyseessä ei ole nimikkeenä pysäköintivirhemaksu tai sakko, vaan valvontamaksu, joka perustuu ehtojen vastaisesta pysäköinnistä syntyvään ns. sopimusrikkomukseen yksityisellä alueella. Valvontamaksun suuruus määritellään tarkemmin valvontaa suorittavan yrityksen ja kiinteistön haltijan välillä. (Laki pysäköinninvalvonnasta 727/2011)

Yksityisestä pysäköinninvalvonnasta ei ole olemassa nimenomaista lainsäädäntöä, mutta sopimukseen perustuva velvollisuus suorittaa valvontamaksu syntyy ehtojen vastaisesta pysäköinnistä. Sopimus syntyy auton pysäköimällä, jos sopimus ja sen ehdot ovat riittävästi näkyvillä ennen pysäköintiä. Valvontamaksun perimisen edellytyksenä on, että alue on ollut kattavasti merkitty opastetauluilla, joista on selvinnyt alueella noudatettavat pysäköintiehdot, pysäköintiehtojen rikkomisen seuraamus sekä maininta siitä, että pysäköimällä sitoudutaan ehtoihin. (<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/pysakointi/>)

Yksityistä pysäköinninvalvontaa koskevia riitoja käsittelee kuluttajariitalautakunta. Heidän ratkaistavaksi tulee riidat koskien pysäköintiä yksityisillä alueilla, kuten esimerkiksi kauppojen parkkialueilla tai yksityisillä pysäköintialueilla, joissa pysäköintiä hallinnoi yksityinen pysäköinninvalvontayritys. Kuluttajariitalautakunta ei käsittele julkisten pysäköintialueiden, kuten kunnan hallinnoimien kadunvarsipaikkojen tai liityntäparkkien riitoja. Samoin myöskään taloyhtiöiden eli asunto-osakeyhtiöiden pysäköintiä koskevia riitoja ei käsitellä kuluttajariitalautakunnassa. Riidat taloyhtiön tai sen valtuuttaman yksityisen valvontayhtiön kanssa käsitellään käräjäoikeudessa. Kunnallisen pysäköinninvalvonnan pysäköintivirhemaksun oikaisuvaatimukset voi tehdä tarvittaessa maksun määränneelle viranomaiselle ja jos riita ei ratkea, niin voi valittaa hallinto-oikeuteen. (<https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/yleisimmataiheet/pysakoinninvalvonta.html>)

2.2 Pysäköinninvalvonnan toimivuus Palmia Oy:lla

Yksityistä pysäköinninvalvontaa on suoritettu Palmia Oy:lla vuodesta 2013 alkaen kiinteistön haltijoiden pyynnöstä noin 50 eri kohteessa Helsingin alueella. Kohteet ovat olleet päiväkotia, kouluja, eri kiinteistöosakeyhtiöitä, taloyhtiöitä sekä muita yksityisiä toimijoita ja heidän hallussaan olevia alueita. Yksityisen pysäköinninvalvonnan suorittamisessa on toteutettu yhteistyössä kiinteistön haltijoiden kanssa yleisiä alalla käytettäviä periaatteita ja sovittu jokaiseen kohteeseen parhaiten sopiva valvontamalli, jolla pysäköinnin sujuvuutta on saatu pidettyä parhaiten yllä.

Yksityisen pysäköinninvalvonnan tarve on tullut useasti suoraan kohteelta ja sopimuksen tekoa varten on kohdekäynnillä kiinteistön ja Palmia Oy:n edustajan välillä käyty läpi pysäköinninvalvontaa varten alue sekä sovittu millä ehdoilla pysäköinninvalvontaa on tarkoitus suorittaa. Sopimuksessa on määritelty tarkemmin valvontaan tulevat alueet, joita ovat yleensä pysäköintialue, pelastustiet ja piha-alueet sekä mahdolliset erikseen määriteltävät kohdat kiinteistön sisällä. Lisäksi on sovittu pysäköintioikeuden todentaminen, kuten ajoneuvon sisälle

asennettavat pysäköintiluvat sekä muut pysäköintiä rajaavat ehdot, kuten pysäköintiajan määrä tai erilliset erikoispaikat, kuten invaluvalla pysäköinti niihin tarkoitetuissa pysäköintiruuduissa.

Pysäköinninvalvonnassa on ollut Palmia Oy:n henkilöstöä 2-3 pysäköinninvalvojaa sekä palveluesimies, jolle on kuulunut valvojien esimiehenä toimimisen lisäksi valvontamaksujen reklamaatioiden käsittely sekä Palmia Oy:n yhteyshenkilönä toimiminen palvelun tilaajien eli kiinteistöjen edustajien suuntaan. Valvontaa on suoritettu kiinteistön edustajan kanssa sovittujen valvonta-aikojen ja kiinteistön haluamien pysäköinnin ehtojen mukaan. Alueen pysäköinnin ehtojen vastaisista pysäköinneistä on määrätty kyseisille ajoneuvoille valvontamaksu, joka on ollut suuruudeltaan 40€ ja 60€ välillä ja maksuehto 14 päivää valvontamaksun antamispäivästä. Valvontamaksujen maksamisen seuranta, maksuhuomautusten lähettäminen sekä perintä on ulkoistettu Svea Perintä Oy:lle, joka on tilittänyt maksetut valvontamaksut Palmia Oy:lle yhtiöiden välisen sopimuksen mukaisesti.

3 PALVELUN ULKOISTUS

3.1 Ulkoistus liiketoiminnassa

Yritystoiminnan ulkoistuksella tarkoitetaan yrityksen organisaatiossa tapahtuvan toiminnon siirtämistä ulkopuolisen yrityksen suoritettavaksi. Ulkoistaminen liittyy yhtenä osana liiketoiminnan rakenteiden muutoksiin, jossa yritystoiminta organisoitetaan yhteistyöluontoisilla sopimusjärjestelyillä muiden yritysten kanssa. Ulkoistamisen tavoite on painottaa yrityksen erikoistamista ja päästä paremmin keskittymään ydinosaamiseensa. Erikoistuminen lisää yrityksen toiminnan tehokkuutta. Lisäksi yrityksen verkostoituminen paranee muihin yrityksiin yhteistyösopimusten kautta. Ulkoistettu toiminta on myös helpompi lopettaa, koska tällöin riittää, kun päättää ulkoistetun palvelun sopimuksen toisen yrityksen kanssa tai vaihtaa palvelun tuottajan eli alihankkijan toiseen. (Kiiha 2002, 4)

Ulkoistuksella ja siihen ryhtyvällä yrityksellä on monta näkökulmaa sekä motiivia ulkoistuksen taustaan. Kustannustehokkuuden parantaminen on yleisin syy ulkoistukseen ja on tutkittu kansainvälisesti, että kilpailuttamalla yrityksen sisäinen tuotantovaihe saadaan keskimäärin 20 prosentin kustannussäästö ilman merkittävää heikennystä tuotteen tai palvelun laatuun. Lisäksi ulkoistaminen tuo säästöä myös vähentyneellä investointitarpeella ja palkkoihin liittyvällä sivukulujen alenemisella, kun tämä siirtyy palvelun toimittajalle eli alihankkijalle. Myös kiinteiden kulujen osuus yrityksen kokonaiskustannuksista pienenee, jolloin kannattavuutta voidaan paremmin hallita. Yksi olennaisista tekijöistä ulkoistamisessa liittyy investointeihin; ulkoistavalla yrityksellä on mahdollisuus investoida ydinosaamiseen entistä enemmän samalla kun ulkoistettuihin palveluihin tai tuotteisiin investointeja ei tarvitse tehdä, kuten ulkoistettuun käyttöomaisuuteen tai ulkoistetun henkilöstön osaamisen kehittämiseen. (Pajarinen 2001, 17)

Ulkoistamiseen liittyy myös kustannuksia ja riskejä. Kustannusten osalta sopimuksen hallinnointi alihankkijan kanssa aiheuttaa usein ylimääräisiä ja arvaamattomia kustannuksia. Lisäksi yritysten välinen yhteistyön syventyminen ja kustannussäästöjen aikaansaaminen voivat vaatia yksityiskohtaisten, liikesalai-

suuksiin verrattavien tietojen jakamista yhteistyökumppanien kesken. Sopimus-kumppaneilla voi olla myös hyvin erilaiset yrityskulttuurit, joiden yhteensovittaminen saattaa tuoda ennakoitua suurempia kustannuksia. Yritysjohdolla tyypillisesti aliarvioi ulkoistamiseen liittyvät kustannukset ja yliarvioi mahdollisesti saavutettavat kustannussäästöt, jolloin ulkoistamisen kustannukset voivat osoittautua saavutettuja säästöjä suuremmiksi. Lyhyellä tähtämällä tehdyt ulkoistustoimenpiteet saattavat myös kustannustehokkuuden innoittamana tai strategisten suunnitelmien puutteellisuudesta johtuen johtaa yrityksen kannalta kilpailukyvyyn ja osaamisen kannalta keskeisten toimintojen ulkoistamiseen. Tämä voi johtaa uskottavuuden menettämiseen kaikkia osapuolia hyödyttävän yhteistyön osalta verkostokumppaneiden näkökulmasta, jolloin yrityksen asema markkinoilla heikenee. (Pajarinen 2001, 17-18)

3.2 Ulkoistuksen pohja ja tavoitteet Palmia Oy:lla

3.2.1 Pysäköinninvalvonnan ulkoistamisen pohja

Pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen ajatus lähti liikkeelle, kun tarkasteltiin Palmia Oy:n itse tuottaman palvelun kokonaisuutta eri osa-alueiden osalta. Ensimmäisenä tuli eteen palvelulupauksen toteuttaminen tietyissä kohteissa. Pysäköinninvalvojen työaika on ollut arkisin klo 8-16 välillä, joka on rajoittanut valvontaa osassa kohteissa, eikä tilaajan pyytämiä valvonta-aikoja ole pystytty täysin noudattamaan, kun monessa kohteessa pysäköinninvalvonnalle on tarvetta ennen kaikkea iltaisin ja myös viikonloppuisin. Tämä on johtanut sitten lisääntyvään väärinpysäköintiin ja tilaajille tästä on aiheutunut haittaa.

Toisena tarkasteluna on ollut kannattavuus, joka on heikentynyt valvonta-ajan rajallisuudesta johtuen, jolloin pysäköinninvalvontamaksuista saadut tulot ovat pienentyneet, kun väärinpysäköintiä on esiintynyt entistä enemmän valvonta-ajan (arkisin klo 8-16) ulkopuolella. Lisäksi palveluun liittyvät menot ovat kasvaneet. Menoihin ovat kuuluneet palkka- ja ajoneuvokulut, työvaatteet sekä muut

palvelun ylläpitoon liittyvät kulut, kuten maksuvalvonta ja palveluesimiehen reklamaatioiden käsittelyyn kulunut työaika.

Kolmantena tarkasteluna käytiin läpi pysäköinninvalvonnan reaaliaikaisuutta, joka ei ole vastannut tilaajan pyytämiin haasteisiin. Väärinpysäköityjen autojen osalta ei ole päästy kovinkaan nopeasti paikalle johtuen pysäköinninvalvojen vähyydestä (töissä vain 2-3 pysäköinninvalvojaa yhtäaikaisesti) sekä aiemmin mainitusta valvonta-ajan rajallisuudesta, josta syystä iltaisin ja viikonloppuisin väärinpysäköintiä on voinut esiintyä suhteellisen vapaasti ilman että pysäköinninvalvonta olisi voinut laputtaa väärin pysäköityjä autoja tilaajan pyynnöstä.

Kohteissa on pääasiassa käytetty tilaajan pyynnöstä ajoneuvon kojelaudalle sijoitettuja pysäköintilupia, joista on voinut tunnistaa pysäköintioikeuden. Tämä on kuitenkin tuottanut muutamia haasteita. Pysäköintilupien teettäminen ajoneuvojen pysäköijille vie oman aikansa, jolloin pysäköintiluvan saamiseen menee oma aikansa ja näin pysäköijä ei välttämättä pysty näyttämään toteen luvallista pysäköintiä, jos pysäköintiluvan saaminen tulee kiireellisellä aikataululla eri syistä johtuen. Toinen selkeä haaste on, jos henkilö esimerkiksi unohtaa laittaa pysäköintiluvan näkyville. Tällöin on seurauksena valvontamaksu ajoneuvon kuljettajalle, joka tekee reklamaation valvontamaksun antajalle eli Palmia Oy:lle, josta seuraa monesti erillinen käsittely myös kiinteistön edustajan kanssa, jolloin aikaa menee monelta osapuolelta paljon. Pysäköintioikeuden toteaminen lupapulla on haasteellista, kun useasti luvassa ei ole täsmällisiä tietoja missä kyseisellä lapulla on mahdollista pysäköidä. Tähän kuuluisi pysäköintipaikan numero, auton rekisterinumero tai muut selvästi tunnistettavat tiedot. Kohteissa, joissa rekisterinumeroa on käytetty pysäköintiin luvallisten ajoneuvojen tunnistamiseen, on toiminut paremmin ja selkeämmin eri osapuolten suuntaan (kiinteistön edustaja, palveluntuottaja eli Palmia Oy, ajoneuvoa pysäköivä henkilö). Manuaalinen rekisterinumerolista on kuitenkin pysäköinninvalvonnalle usein aikaa vievä, kun ajantasaista tietoa ei ole luvallisista ajoneuvoista aina käytettävissä ja tämä on tuonut epäselviä tilanteita niin valvonnalle kuin valvontamaksun saajalle.

3.2.2 Ulkoistuksen tarkoitus ja tavoitteet

Palmia Oy:n pysäköinninvalvonnan ulkoistamisella haetaan palvelukokonaisuuteen parannuksia asiakastytyvyyden, reaaliaikaisuuden ja palvelulupauksien parantamisen sekä liiketoiminnan tehostamisen osalta. Tarkoitus on ulkoistaa palveluntuottajan toiminnot kokonaisuudessaan alihankkijalle, joka hoitaa Palmia Oy:n alihankkijana pysäköinninvalvonnan, valvontamaksujen antamisen ja siihen liittyvien reklamaatioiden käsittelyn. Pysäköinninvalvonnan sopimukseen liittyen ehdot säilyisivät samoina kuin aiemmin, ainoa muutos aiempaan olisi palveluntuottajan roolin mahdollinen ulkoistaminen kolmannelle osapuolelle, joka lisätään uusiin pysäköinninvalvonnan sopimuksiin omaksi kohdaksi.

4 ULKOISTUKSEN TOTEUTUS JA VAIKUTUKSET

4.1 Toteutus ja tutkimusmenetelmät

4.1.1 Palvelut alihankintana

Alihankinnalla tarkoitetaan tuotettavien palveluiden tai tuotannon siirtämistä toisen yrityksen hoidettavaksi yritysten välillä sovittavan sopimuksen mukaisesti. Ulkoistamisessa ei välttämättä tarvitse siirtää omaisuutta yritykseltä toiselle, vaan riittää että palvelun tuottaminen siirtyy. Tässä tapauksessa alihankkija pystyy tuottamaan vaaditut palvelut omilla välineillään ja henkilöstöllään. Jos ulkoistamiseen liittyy monimutkaisempaa palvelun tai tuotannon muutosta, niin alihankkija saattaa joutua investoimaan tuotannon välineisiin tai palvelumalliin joko hankkimalla ulkoistajalta näihin välineet tai sitten rakentamaan itse uuden tuotannon ja siihen liittyvät palvelun osat. (Kiiha 2002, 87)

Pysäköinninvalvonnan operatiivinen toiminta siirrettiin ulkoistuksen yhteydessä kokonaisuudessaan alihankintaan. Yhteistyökumppaniksi valikoitui Tapiola Paikoitus Oy, joka käyttää pysäköinninvalvonnan osalta aputoiminimeä 24PPartner.

Tapiola Paikoitus Oy on suomalaisessa yksityisessä omistuksessa oleva pysäköinnin järjestämistä ja hoitamista harjoittava yritys. Tapiola Paikoitus Oy tarjoaa asiakkailleen pysäköintiin liittyviä palveluja kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti hoitamalla asiakkaidensa puolesta kaiken pysäköintiin liittyvän, alusta loppuun.

Tapiola Paikoitus Oy:n hoitamissa kohteissa on autopaikkoja yli 5000, joista suurin osa on kaupallisia autohallipaikkoja. Suurimmassa kohteessa, Urheilupuiston pysäköintitalossa, on autopaikkoja 798 kpl. Tapiola Paikoitus Oy:n yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Espoon kaupunki, Tapiola-yhtiöt sekä merkittäviä suomalaisia institutionaalisia kiinteistönomistajia. (<https://www.tapiolapaikoitus.fi/yritys/>)

Pysäköinninvalvontaa harjoitetaan aputoiminimellä 24PPartner. Valvontaa on harjoitettu vuodesta 2010. 24PPartner tarjoaa täyden palvelun sekä pysäköintiin että pysäköinninvalvontaan yrityksille hyvän ja luotettavan palvelukokonaisuuden avulla. Palvelun on tarkoitus olla itse pysäköimisen ja pysäköinti- ja valvontamaksujen perimisen lisäksi kokonaiskuvan kartoitusta yhdessä asiakkaan kanssa ja toimimista tämän pohjalta. (<https://www.24ppartner.fi/yritys/>)

4.1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa analysoidaan ulkoistuksen vaikutuksia osa-alueittain. Näkökulmina tässä opinnäytetyössä käytetään muun muassa asiakastyytyväisyyden selvitystä sekä verrataan eri mittareilla pysäköinninvalvonnan toimivuutta palveluntuottajan vaihdoksen jälkeen. Tavoitteena on selvittää Palmia Oy:n pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen syitä sekä sen etuja että haittoja. Vertailua tehdään liiketoiminnan kannattavuuden, palvelulupausten toteutumisen sekä asiakastyytyväisyyden osalta ennen ja jälkeen palvelun ulkoistuksen. Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin lähettämällä lyhyt kysely tilaaja-asiakkaille, jossa pyydettiin vastaamaan lyhyesti palvelun toimivuuteen ennen ja jälkeen palveluntuottajan vaihdoksen. Lisäksi verrattiin lukemia eri osa-alueiden osalta palveluntuottajien välillä, joista saatiin kokonaiskuva ja selvyys miten palvelun ulkoistus onnistui eri näkökulmista katsottuna.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimustulokset pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti, tosin tietoja ei voida kuitenkaan yleistää koska tutkittavana kohteena on pieni ryhmä. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa myös selittämään yritysten päätösten syitä. Analysointi pyritään tekemään helpoksi hyvän tutkimusaineiston avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125-127, 184.)

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, jossa kokonaisuus on moninainen eikä sitä voida jakaa mielivaltaisesti eri osiin.

Tutkimuksessa valitaan kohde, josta halutaan lisää tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että asiaa tutkiva henkilö toimii itse hyvin lähellä tutkittavia juttuja ja usein jopa osallistuu tutkittavaan juttuun. Tällöin tutkija tekee tutkittavasta asiasta omia perusteltuja tulkintojaan. Tutkintaprosessin tarkka kuvaus ja tulkintojen perustelut ovat hyvin oleellisia, koska niiden avulla tutkimuksen lukija voi tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen luotettavuudesta. Tulosten luotettavuutta voidaan lisätä käyttämällä triangulaatiota eli tutkimalla ilmiötä useista eri näkökulmista, esimerkiksi käyttämällä useita erilaisia aineistoja ja tiedonkeruumenetelmiä sekä joskus myös useaa tutkijaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 105.)

Liiketoiminnan kannattavuutta tutkittiin vuoden 2021 ajan. Alihankkijalta eli 24PPartnerilta saatiin kuukausittain raportit liitteen 1 mukaisesti, jonka pohjalta analysointia päästiin tekemään pysäköinninvalvonnan sujumisesta. Kuukausiraportista nähtiin ajantasainen tilanne kirjoitettujen valvontamaksujen lisäksi myös edeltävien kuukausien avoimista valvontamaksusta, suoritetuista maksuista sekä myös reklamaatioiden pohjalta mitätöidyistä valvontamaksuista (ks. lopetetut tehtävät kpl). Raportti antoi Palmia Oy:lle hyvää tietoa kohteittain miten pysäköinninvalvonta sujui eri paikoissa ja väärinpysäköinnin osalta saatiin valvontamaksujen kappalemäärien mukaan hyvät tiedot, jonka pohjalta palvelun tilaajien kanssa pystyttiin tarvittaessa keskustelemaan pysäköinninvalvonnan tarpeista ja tarvittavista muutoksista sekä palvelun kehittämisestä käyttäjien palautteen pohjalta jota kiinteistöjen edustajat saavat.

Palmia Oy:n yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistusta seurattiin vuoden 2020 alusta alkaen eli jo ennen opinnäytetyön aiheen päättämistä. Seuranta jatkettiin aina vuoden 2022 kesäkuulle saakka. Tästä ajanjaksosta on koostettu päiväkirja liitteen 2 mukaisesti. Päiväkirja antaa hyvän kokonaiskuvan ajanjaksosta joka ulkoistamisen eri vaiheet käsittivät eli kaiken kaikkiaan vähän yli kaksi vuotta. Ulkoistuksen eri vaiheet voidaan jakaa kolmeen osaan eri vuosien (2020, 2021, 2022) mukaan. Vuoden 2020 alusta alkaen ulkoistettiin ensin Palmia Oy:n sopimuspysäköinnin kohteiden pysäköinninvalvonta 24PPartnerille, joka hoiti valvontaa 1.1.2020 alkaen. Yhteistyön pohjalta saatiin hyvää tietoa palvelun sujumisesta Palmia Oy:n sopimuspysäköinnin kohteista, joissa Palmia Oy on itse näiden alueiden haltija. Kokemusten pohjalta valmisteltiin yksityisten

toimijoiden ja kiinteistöjen tilaaman pysäköinninvalvonnan ulkoistusta, josta päätettiin marraskuun 2020 alussa siten, että 24PPartner alkaa hoitamaan pysäköinninvalvontaa yksityisen pysäköinninvalvonnan kohteissa 1.12.2020 alkaen. Samoihin aikoihin päätettiin että ulkoistuksesta tehdään opinnäytetyö. Vuoden 2021 aikana seurattiin yhteistyön sujuvuutta yhdessä palvelun tilaajien ja 24PPartnerin kanssa. Lisäksi tilaajille tehtiin syksyllä 2021 lyhyt kysely, jonka pohjalta läpikäytiin pysäköinnin sujuvuutta ja tehtiin mahdolliset parannukset ja muutokset palveluun. Vuoden 2022 alkupuolella käytiin läpi 24PPartnerin kanssa raportit vuoden 2021 osalta, jossa samalla käytiin läpi ulkoistuksen vaikutuksia palvelun tasoon. Edellisten vuosien kokemusten pohjalta saatiin opinnäytetyöhön raportoitavat asiat, joiden tueksi kerättiin taustatietoa kirjallisuudesta ja aihetta käsittelevistä artikkeleista.

Yksityisen pysäköinninvalvonnan sujumista ja sen tuomia kokemuksia seurattiin vuoden 2021 aikana, jonka pohjalta palvelun ulkoistuksen vaikutuksista saatiin tietoja. Alihankkijan (24PPartner) kanssa käytiin läpi yksityisen pysäköinninvalvonnan kohteissa eteen tulleita asioita ensimmäisten kuukausien ajalta eli 1.12.2020 – 28.2.2021 ja näistä pidettiin muutama yhteistyöpalaveri ensimmäisten kuukausien aikana. Kokouksista tehtiin pöytäkirjat ja keskeisimmät asiat koottiin yhteen liitteen 3 mukaisilla huomioilla. Liitteeseen on koottu ensimmäisten kuukausien toimenpiteet jotka suoritettiin palveluntuottajan vaihdoksen jälkeen joulukuun 2020 alussa. Lisäksi käytiin läpi mitä uusi palveluntuottaja (24PPartner) on huomionnut valvonnan toimivuudesta keskeisten tekijöiden osalta. Samalla sovittiin raportointimalli jolla 24PPartner toimittaa kunkin kalenterikuukauden valvontamaksujen tiedot Palmia Oy:lle aina seuraavan kuukauden alussa. Keskinäisen yhteistyön osalta sovittiin käytänteet asioiden hoitamiseen. Todettiin että pyritään ratkaisemaan yhteistyössä eri osapuolten (Palmia Oy, 24PPartner, kiinteistöjen edustajat) kesken eteen tulevat tilanteet ja haasteet. Ensimmäisten kuukausien katsausten pohjalta ei uusia palavereja tarvittu pitää, vaan palveluun liittyvät asiat on ratkaistu hyvin eri osapuolten kesken.

Kiinteistön edustajat ovat olleet tyytyväisiä palveluun ja nopeaan reagointiin 24PPartnerin toimesta. Tämä tuli esille palvelun tilaajien kanssa käydyissä keskusteluissa jo varsin pian ulkoistuksen tapahtuessa joulukuussa 2020 ja sen jäl-

keisenä aikana. Myöhemmin vuoden 2021 syksyllä tehtiin palvelun tilaaja-asiak-
kaille kysely, jossa kysyttiin palveluntuottajan vaihtumisen vaikutusta palvelun
tasoon liitteen 4 mukaisella asiakastyytyväisyyslomakkeella. Lomaketta käytet-
tiin pohjana kiinteistöjen edustajien kanssa käydyissä palaverissa ja kohde-
käynneillä, joten tätä ei varsinaisesti lähetetty etukäteen, vaan keskeisimpiä ky-
symyksiä käytettiin keskustelujen pohjana. Yksityisen pysäköinninvalvonnan toi-
mivuuden osalta käytiin läpi palvelun kokonaisuuden toimivuutta niin Palmia
Oy:n kuin 24PPartnerin tuottamana. Keskustelujen pohjalta tuli selväksi, että
palvelun eri osa-alueisiin oli tullut parannuksia verrattuna aikaan ennen ulkois-
tuksen tapahtumista ja vaikutus oli ollut kaiken kaikkiaan positiivinen. Keskuste-
luissa tuli ilmi ennen kaikkea pysäköinninvalvonnan ammattimaisuuden lisään-
tyminen ja palveluntuottajalla oli tarjota ratkaisuja moniin haasteisiin kohteissa,
kuten palvelun helpompaan saavutettavuuteen vasteaikojen lyhennyttä. Etukä-
teen oli monet kiinteistöjen edustajat miettineet miten siirtymäaika hoituu eli pal-
veluntuottajan vaihdoksen tuoma aika ennen kuin 24PPartnerin tuottama pal-
velu alkaa sujumaan. Palvelun tilaajat olivat tyytyväisiä uuden palveluntuottajan
aktiivisuuteen alkuaikoina, jolloin he kysyivät kiinteistöjen edustajilta paljon tie-
toja joka auttoi palveluntuottajaa (24PPartner) suoriutumaan pysäköinninvalvon-
nasta sujuvasti jo muutaman viikon kuluttua siitä kun he olivat aloittaneet toimin-
nan kohteissa. Kysyttäessä tilaajilta parannusehdotuksista palveluun ei tullut
juurikaan esille parannettavaa mitä tarvittiin siinä vaiheessa, joten sovittiin että
näihin voidaan palata myöhemmin milloin tahansa ja pyydettiin kiinteistöjä il-
moittamaan mahdollisista parannusehdotuksista ja haasteista mahdollisimman
pienellä kynnyksellä.

4.2 Vaikutukset osa-alueittain

4.2.1 Liiketoiminnan kannattavuus

Liiketoiminnan kannattavuutta tarkasteltiin vuoden 2020 aikana ja huomattiin että toiminta on yksityisen pysäköinninvalvonnan osalta tappiollista. Kun asiaa tarkasteltiin yksityiskohtaisemmin, huomattiin että suurimmat syyt tähän olivat tulojen ja menojen epätasapaino. Ensimmäisenä tarkasteltiin yritykselle maksettujen valvontamaksujen osuutta, joka oli vain noin puolet kaikista kirjoitetuista valvontamaksuista eli noin puolet tuloista jäi saamatta. Näihin liittyen menot puolestaan olivat kahden pysäköinninvalvojan ja palveluesimiehen osalta korkeat, kun tähän lisäsi myös ajoneuvojen kulut. Palvelun ulkoistusta mietittäessä huomattiin tehdystä yksinkertaisesta taulukosta, että palvelun säilyessä ja oman henkilöstön menojen poistuminen suurelta osin kääntäisi palvelun kannattavaksi (kuva 1):

Tammi-elokuu 2020 p-valvonta			
Nykyiset kohteet (40kpl)	Oma henkilöstö	Ulkoistus 24PPartners	Huom!
Valvontamaksut	1265kpl	-	
Maksetut valvontamaksut	652kpl	-	
Tulot	28 622 €	-	
Menot	51 832 €	0 €	Palkat ilman sivukuluja + 2 autoa
Yhteensä	- 33 348 €		

KUVA 1. Palmia Oy:n yksityinen pysäköinninvalvonta tammi-elokuussa 2020

Menojen putoaminen lähes kokonaan pois johtuu siitä, että lähes kaikki menot siirtyvät suoraan alihankkijalle (24PPartners), kun henkilöstö- ja ajoneuvokuluja ei enää olisi, vaan alihankkija vastaa niistä itse. Tulojen osalta oli alustavasti sovittu alihankkijan kanssa provisiomalli, jossa pysäköinninvalvonnan tuloista alihankkija tilittää Palmia Oy:lle tietyn prosenttiosuuden.

Päätös palvelun ulkoistamisesta tehtiin syksyllä 2020 yhteistoimintaneuvotteluiden jälkeen, jolloin pysäköinninvalvonnan operatiivinen toiminta siirtyi 1.12.2020 alkaen 24PPartnersille. Tässä yhteydessä oli sovittu palvelujen tilaajien eli kiinteistöjen edustajien kanssa että pysäköinninvalvonnan sopimusten sisältö säilyy ennallaan, paitsi tarvittaessa erikseen lisättiin tiedot palveluntuottajasta eli alihankkijasta jos tämä koettiin tarpeelliseksi. Samoihin aikoihin kun pysäköinninvalvonnan ulkoistuksesta päätettiin, niin syntyi idea tutkia ulkoistuksen vaikutuksia liiketoimintaan ja näin ollen aihe opinnäytetyölle.

Valvontamaksujen osalta oli sovittu Palmia Oy:n ja 24PPartnerin kesken, että valvontamaksujen tuloista tilitetään Palmia Oy:lle tietty prosenttiosuus eli komisio pysäköinninvalvonnasta saatavista tuloista. Palmia Oy:lle tämä sopimus toi hyvät tulot palvelusta kuukausittain samalla kun menot olivat supistuneet pieniksi kun omaa henkilökuntaa ei ollut enää palvelupäällikön lisäksi ollenkaan. Lisäksi palvelupäällikön menoista pysäköinninvalvonnalle tuli vain pienempi osa, kun muiden pysäköintipalveluiden eli sopimus pysäköinnin ja ajoneuvojen siirtokeskuksen osalta oli liikevaihdon osuus suurempi ja sitä myöten myös kuluja oli kohdistettu enemmän näille kustannuspaikoille.

Toinen positiivisesti liiketoiminnan kannattavuuteen vaikuttanut tekijä oli valvontamaksujen määrän kasvaminen. Vuoden 2020 aikana kirjoitettiin Palmian toimesta yhteensä 1583 valvontamaksua ja näistä maksuista oli suoritettu 833kpl noin 53% (taulukko 1). Vuonna 2021 puolestaan 24PPartner suoritti yhteensä 4414 valvontamaksua ja näistä maksuista oli suoritettu 3166kpl eli noin 72% (taulukko 2). Sen lisäksi että valvontamaksujen määrä lähes kolminkertaistui niin myös suoritettujen maksujen osuus nousi lähes 20 prosenttiyksikköä. Tähän vaikutti valvonta-aikojen laajeneminen koskemaan arkipäivien lisäksi myös ilta-aikoja ja viikonloppuja. Lisäksi suoritettujen eli maksettujen valvontamaksujen osuus kasvoi tehokkaamman maksujen muistutus- ja perintäpalvelun osalta, kun 24PPartnerilla on käytössä näihin omat palvelut ja lisäksi tarvittaessa käytettävissä oma lakipalvelu.

	Suoritus-	Alk per	Akt	Akt pää-	Suoritettu	Suoritettu
	tusten	pääom	pää-	oma %	pääoma	pääoma %
Meneillään olevat	325	19500	19470	99,85	30	0,15
Maksetut	833	49980	0	0	49980	100
Mitätöidyt	425	25500	0	0	600	2,35
Yhteensä	1583	94980	19470	20,5	50610	53,28

TAULUKKO 1. Palmia Oy:n valvontamaksut yksityisen pysäköinninvalvonnan osalta vuonna 2020

Muut alueet	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu	Yhteensä
Valvontamaksut kpl	240	351	388	401	451	390	379	421	436	288	344	325	4414
Suoritettut valvontamaksut kpl	107	162	257	201	244	408	333	332	347	264	255	256	3166
As.palautukset val.maksuista kpl	0	1	1	1	1	0	1	2	1	1	0	3	12
Lopetetut tehtävät kpl	44	60	73	33	36	216	56	55	70	104	44	195	987
Avoinna kuun lopussa kpl	209	337	398	564	734	500	489	521	539	457	502	373	373
Varoitukset kpl	1	111	84	84	50	43	70	48	39	27	76	50	683

TAULUKKO 2. 24PPartnerin valvontamaksut yksityisen pysäköinninvalvonnan osalta vuonna 2021

Liiketoiminnan kannattavuuden osalta muutos oli melkoinen, kun vertailua tehtiin vuosien 2020 ja 2021 välillä. Vuonna 2020 kun Palmia Oy teki yksityistä pysäköinninvalvontaa omalla henkilökunnalla, oli liike-tulos 36 000€ tappiollinen. Vuonna 2021 kun palvelun operatiivinen puoli oli ulkoistettu 24PPartnerille, oli Palmian kannalta liike-tulos 114 000€ voitollinen. Näin ollen vaikutus oli ulkoistuksen jälkeen liike-tuloksen osalta 150 000€ positiivinen. Pelkästään tämän osalta voidaan todeta suoraan palvelun ulkoistamisen hyvät puolet ja antaa mahdollisuuden kehittää yksityisen pysäköinninvalvonnan toimintaa Palmian näkökulmasta nyt ja tulevaisuudessa yhteistyössä 24PPartnerin kanssa.

4.2.2 Palvelulupauksen toteutus ja asiakastyytyväisyys

Palvelulupauksen toteutumisessa ulkoistuksella haettiin selkeää parannusta palveluun. Palmia Oy:n tuottamana palveluna kahden pysäköinninvalvojan työ-aika ajoittui arkisin klo 8-16 välille, jolloin valvonta toimi hyvin niissä kohteissa, joissa pysäköintialueet toimivat siellä työskentelevien henkilöiden pysäköinti-paikkoina. Muina aikoina valvonnalle ei näissä kohteissa ollut juurikaan tarvetta. Kuitenkin iso osa valvottavista kohteista oli sellaisia joissa pysäköinninvalvon-

nalle oli tarvetta myös iltaisin ja viikonloppuisin, jolloin Palmia ei pystynyt tarjoamaan pysäköinninvalvontaa kohteille. Tämä johti usein väärinpysäköinnin lisääntymiseen ja sitä myöten haittaa kiinteistön haltijalle kun pysäköintimahdollisuudet rajoittuivat käyttäjille. Näihin kohteisiin kuuluivat varsinkin asuinkiinteistöt sekä liikekiinteistöt, joilla oli toimintaa iltaisin ja viikonloppuisin. Valvonta-ajan rajallisuus haittasi palvelun tilaajan ja kiinteistön käyttäjien tyytyväisyyttä, jonka parannukselle oli selkeää tarvetta palvelulupauksen täyttämiseksi eli pysäköinninvalvonnan toteutumiseksi sille tarvittavina aikoina.

Palvelun ulkoistusta selvitellessä käytiin läpi mahdollisen tulevan alihankkijan eli 24PPartnerin mahdollisuuksia suorittaa pysäköinninvalvonnan palveluita. Tärkeimmät kriteerit olivat valvonta-aikojen toteuttaminen, yhteistyömahdollisuudet palvelun tilaajien eli kiinteistöjen kanssa sekä pysäköintioikeuden toteamisen mahdollisuudet palveluntuottajan toimesta. 24PPartner oli toiminut Palmia Oy:n yhteystietokumppanina jo sopimuspysäköinnin palveluiden osalta suorittaen kyseisillä alueilla pysäköinninvalvontaa ja kokemukset olivat todella positiiviset. Pysäköinninvalvonnan ulkoistamisena pohjaksi laadittiin lyhyt selonteko (kuva 2):

Yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistus

- Nykyinen toiminta tappiollista (40 kohdetta)
- Toiminta-aika ei vastaa nykyajan tarpeita (ma-pe klo 8-16)
- Vanhanaikaiset hallintajärjestelmät

Ulkoistettu palvelu 24PPartners

Toiminta-aika ma-pe klo 7-21 + viikonloput

Nykyaikaiset hallintajärjestelmät

Asiakaspalvelu onlinetilassa pysäköinninvalvojien kanssa

Oma lakipalvelu

KUVA 2. Yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistamisen pohja

Selonteon jälkeen havaittiin useita asioita, joiden pohjalta palvelun ulkoistaminen koettiin järkeväksi. Palmia Oy:n itse tuottaman palvelun osalta olivat toimintatavat jääneet ajastaan jälkeen ja palvelun tilaajien tarpeisiin ei pystyttäisi vastaamaan pidemmällä tähtäimellä oman henkilökunnan ja itse tekemän palvelun voimin. Järkevintä olisi toimia yhdessä yhteistyökumppanin eli 24PPartnerin kanssa ja ulkoistaa palvelun operatiivinen puoli kokonaisuudessaan heille. Palmia Oy:lle jäisi asiakasyhteistyön ylläpitäminen ja uusien sopimusten luonti vanhojen ja uusien palvelun tilaajien kanssa. 24PPartnerilla oli kokemusta pysäköinninvalvonnan suorittamisesta jo vuodesta 2010 lähtien, joten kokemuksia alalta oli kertynyt jo 10 vuoden ajalta erilaisista asiakaskohteista. 24PPartnerilta oli käytössään myös oma lakipalvelu, jolla pystyttiin tehostamaan maksujen seuranta ja perintäpalvelua. Tälle oli tarvetta eräissä haastavimmissa kiinteistöissä, joissa väärinpysäköintiä esiintyi enemmän ja maksujen asiallisella mutta jämäkällä perimistavalla saatiin tarvittavaa pelotetta luotua pysäköintiehtojen noudattamista varten.

24PPartner aloitti pysäköinninvalvonnan Palmia Oy:n aiemmin hoitamissa kohteissa 1.12.2020 alkaen. Palvelun tilaajilta eli kiinteistön edustajilta saatujen palautteiden perusteella pysäköinninvalvonnassa oli tapahtunut parannuksia ja ennen kaikkea valvonnan toiminta-aikojen laajentuminen iltoihin ja viikonloppuihin paransi nopeasti pysäköinnin sujuvuutta kiinteistöissä. Lisäksi yhteistyötä kiinteistön edustajien ja pysäköinninvalvonnan välillä lisättiin ja haasteisiin pyrittiin vastaamaan aiempaa nopeammin. Tällä saatiin nopeasti ratkaistua pysäköintiin liittyvät haasteet ja tästä tuli kiitosta kiinteistön lisäksi myös pysäköintipaikkojen käyttäjiltä. Kaiken kaikkiaan asiakastyytyväisyys nousi vuoden 2021 aikana uudelle tasolle eikä palveluntuottajan vaihdolla ollut kuin hyvää vaikutusta, vaikka aluksi valvontaa suorittavan tahon vaihdos herätti pieni kysymyksiä. Kun vaihdosta oli kulunut vähän aikaa, oli vaikutus ja mielikuva muuttuneet nopeasti positiiviseksi. Tämä tuli palvelun tilaajilta myöhemmin ilmi, kun syksyllä 2021 käytiin asiakastapaamisilla läpi palvelun tasoa ulkoistuksen tapahtumisen jälkeen.

4.2.3 Reaaliaikainen seuranta

Palmia Oy:n tuottaman yksityisen pysäköinninvalvonnan osalta oli palvelun hallinnoiminen yhä enemmän aikaa vievää, eikä reagoiminen valvontapyyntöihin ollut kovin nopeaa. Lisäksi pysäköintilupien toteamiseen oli käytettävissä vain perinteiset tavat eli manuaalisten lupien lukeminen ajoneuvon kojelaudalta tai liikennemerkkeillä ja kylteillä osoitettujen pysäköinnin ehtojen noudattamisen seuraaminen. Mahdollisuutta muihin seurantatapoihin ei ollut. Kohteilta tullessiin valvontapyyntöihin pystyttiin vastaamaan vain arkipäivisin, eikä pysäköinninvalvojen liikkeistä ollut aina tietoa joka viivytti monesti pysäköinninvalvojan saamista paikalle väärin pysäköityjen autojen laputtamiseksi.

24PPartnerin asiakaspalvelun ja pysäköinninvalvojen välillä oli olemassa jatkuva online-yhteys eli valvontapyyntöihin reagoimiseen pystyttiin vastaamaan nopealla aikataululla. Arkisin on käytössä asiakaspalvelu klo 8.30 ja 16.00 välillä ja lisäksi muina aikoina päivystävä puhelin, joihin kiinteistöt voivat ottaa yhteyttä tarvittaessa jos palvelulle on tarvetta.

24PPartnerilla on käytössään pysäköintilupien hallintajärjestelmä, jolla voidaan digitaalisesti todeta ajoneuvon pysäköintioikeus esim. auton rekisterinumeron perusteella. Tätä he ovat käyttäneet jo useita vuosia ja saaneet tästä hyviä kokemuksia. Palmia Oy:n kautta saaduissa kohteissa ei hallintajärjestelmää ole vielä yksityisen pysäköinninvalvonnan kohteissa ole kovin paljon käytetty, vaan näihin siirrytään ajan kanssa. Helsingin kaupungin Kaupunkiympäristön palvelupisteen yhteydessä on käytetty rekisterinumeroon perustuvaa seurantaa, jossa kiinteistössä asioivat henkilöt syöttävät autonsa rekisterinumeron aulapalvelun käytössä olevalla tablet-tietokoneella kun saapuvat kohteelle, jolloin pysäköinninvalvonta saa tiedon reaaliaikaisesti valvonnan suorittamista varten.

Kiinteistöjen edustajien kanssa käydään parhaillaan neuvotteluita sellaisissa kohteissa, joissa digitaaliselle palvelulle olisi käyttöä. Palmia Oy on käyttänyt 24PPartnerin tarjoamaa pysäköinninvalvonnan hallinta- ja seurantatyökalua vuoden 2020 alusta alkaen Palmia Oy:n sopimuspysäköinnin palvelussa, jossa hallinnassa olevien pysäköintialueiden ajoneuvojen lupien voimassaolot tarkis-

tetaan reaaliaikaisesti järjestelmän kautta jonne voimassaolevat rekisterinumerot on tallennettu. Järjestelmä tukee eri sovellusten, kuten Easyparkin ja Parkmanin sovelluksien kautta ostettujen pysäköintilupien voimassaolon tarkistamista.

5 LOPPUTULOS JA PÄÄTELMÄT

Opinnäytetyössä tutkittiin yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistusta ja sen vaikutusta kokonaispalveluun ja sen osa-alueisiin. Tarve ulkoistukselle tuli useammasta syystä, mutta ennen kaikkea palvelun negatiivinen kannattavuus, palvelun rajoitettu toiminta-aika sekä vanhanaikainen palvelun hallittavuus sai aikaan tarpeen miettiä palvelun tulevaisuutta. Selvityksen jälkeen päädyttiin ratkaisuun ulkoistaa palvelun operatiivinen puoli kokonaisuudessaan 24PPartnerille, joka oli toiminut Palmia Oy:n yhteistyökumppanina sopimuspysäköinnin osalta vuoden 2020 alusta alkaen. 24PPartnerilla oli valmiina tarpeellinen palvelupaketti, kun tarvittiin tehokasta liiketoimintaa, tilaajien vaatimaa valvonta-aikaa sekä tarpeelliset nykyaikaiset pysäköinnin hallintajärjestelmät. Palmia Oy:n tuottaman yksityisen pysäköinninvalvonnan kehittämistä omalla henkilökunnalla ei nähty järkeväksi, kun tarvittavat investoinnit tarpeelliseen palvelukokonaisuuteen olisi kustantanut liian paljon saavutettavaan hyötyyn nähden.

Yksityisen pysäköinninvalvonnan henkilöstön osalta käytiin yhteistoimintaneuvottelut lokakuussa 2020. Neuvotteluiden loputtua päätettiin ulkoistaa palvelun operatiivinen puoli 24PPartnerille, joten Palmia Oy:n pysäköinninvalvojille etsittiin ja tarjottiin toisia työtehtäviä yrityksen sisältä. Palmia Oy on monitoimialayritys ja henkilöstön tarve on yrityksen sisällä olemassa säännöllisesti eri toimialojen ja osastojen sisällä, joten sisäisiä siirtoja voidaan tehdä tarvittaessa työtehtävien osalta. Molemmille pysäköinninvalvojille järjestyi jo yhteistoimintaneuvotteluiden aikana työtehtävät toisista yksiköistä, joten palvelun ulkoistamisen tuomat vaikutukset saatiin minimoitua yrityksen sisällä pieneksi kaikkia henkilöstön jäseniä kohtaan joita ulkoistus koski.

Pysäköinninvalvonnan operatiivinen puoli ulkoistettiin kokonaisuudessaan 24PPartnerille, joka aloitti 1.12.2020 hoitamaan pysäköinninvalvontaa noin 40 kohteessa joihin Palmia Oy:llä on sopimus. Pysäköinninvalvonnan toimivuutta seurattiin ja verrattiin Palmia Oy:n itse suorittamaan palveluun, jonka pohjalta saatiin hyvää vertailua palveluntuottajien välillä. Kokemuksia palvelun sujumisesta kerättiin vuoden 2021 aikana ja näiden pohjalta päästiin analysoimaan ul-

koistuksen vaikutusta palveluun. Ulkoistuksella saavutettiin monia etuja aiempaan verrattuna. Liiketoiminnan näkökulmasta palvelusta saatavien tulojen osuus säilyi ennallaan tai kasvoi, menot puolestaan saatiin poistettua suurimaksi osaksi ja jäljelle jäi ainoastaan hallinnolliset kulut esim. palvelupäällikön osalta. Suurimmat syyt menojen poistumiseen olivat omien resurssien käytön minimoiminen. Aiemmin omien pysäköinninvalvojien lisäksi myös esim. valvontamaksujen reklamaatioihin käytetty aika sekä muut työllistävät asiat veivät resursseja. Nyt nämä osuudet olivat siirtyneet alihankkijan tehtäväksi, joten Palmian omat resurssit olivat käytettävissä pysäköinninvalvonnan sopimukseen ja palvelun kehittämiseen tilaaja-asiakkaiden kanssa. Palvelun ulkoistuksen jälkeen myös palvelun eri osa-alueista saatavan tiedon määrä nousi aiempaan verrattuna selvästi. Alihankkijalta saatiin kuukausittain raportit joiden pohjalta analysointia oli helpompi tehdä ja lukemien pohjalta liiketoiminnan seuraaminen helpottui huomattavasti. Palvelun kehittäminen tilaaja-asiakkaiden kanssa parani aiempaan verrattuna, sillä 24PPartnerin tuoman ammattitaidon avulla saatiin varsin nopeasti parannettua palvelun keskeisimpiä ja olennaisimpia osia, joka toi pysäköinninvalvonnan tilaajille ja kiinteistöille lisää tietoa valvonnan tarjoamista mahdollisuuksista, jolla tuotiin selkeyttä pysäköinnin ehtoihin ja tällä parannettiin tyytyväisyyttä eri osapuolten (tilaaja, käyttäjä, pysäköinninvalvonta) välillä.

Pysäköinninvalvonnan ulkoistamisesta ja sen seurauksista voidaan päätellä, että päätös tähän oli hyvin perusteltu ja lopputulos eri mittareilta arvioituna oli onnistunut. Ulkoistamisella saavutettiin hyvin merkittäviä kustannussäästöjä henkilöstö- ja muissa kustannuksissa ja palvelun tuotot kasvoivat valvontamaksujen suoritusosuuksien kasvaessa. Lisäksi myös omalle henkilöstölle jolta ulkoistus vei työt saatiin korvaavat työtehtävät järjestymään yrityksen sisältä. Pidemmällä tähtäimellä ulkoistuksella on hyötyä myös palvelussa tapahtuviin mahdollisiin muutoksiin ja nämä ovat helpommin hallittavissa, kun esim. tilaaja-asiakkaiden määrän muuttuessa voidaan helpommin sopia yhteistyökumppanin kanssa keskinäisen sopimuksen muutoksista sen sijaan että oman henkilökunnan kanssa jouduttaisiin tekemään sopeuttavia toimenpiteitä.

Ulkoistukseen liittyy myös riskejä, joista merkittävin liittyy yhteistyökumppanin maineeseen ja luotettavuuteen. Yksityisen pysäköinninvalvonnan osalta maine on merkittävä tekijä, sillä epäselvissä tilanteissa saattaa tilanne osapuolten kesken johtaa varsin helposti julkiseksi keskusteluksi, kuten lehtijutuksi. Tästä syystä Palmia Oy:n kohdalla päädyttiin yhteistyökumppania valitessa pienempään yritykseen, jolla maine on hyvä ja yrityksen historia tunnetaan positiivisella tavalla. Suuremman pysäköinninvalvojan toimijan valitseminen olisi operatiivisessa toiminnassa ollut varma valinta, mutta toisaalta mainehaitat olisivat suuremmat epäselvien tapausten kohdalla. Isompi yritys on kuitenkin epävarmoina aikoina useasti vakaammalla pohjalla ja reagointi nopeisiin muutoksiin helpompaa resurssien isomman riittävyuden vuoksi. Varsinkin korona-aika toi pysäköinnin tarpeisiin liikekiinteistöissä ison pudotuksen etätöiden vuoksi, joka johti pysäköinnin parissa toimivien yritysten kohdalla isoihin muutoksiin hyvin nopealla aikataululla. Palmia Oy:n ja yhteistyökumppaneiden kohdalla korona-aika ei kuitenkaan tuonut niin suuria muutoksia kuin mihin alussa varauduttiin, joka helpotti pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen selvitystä ja myöhemmin toteuttamista vuoden 2020 aikana.

Ulkoistuksella saavutettavat hyödyt ja mahdolliset haitat riippuvat hyvin monesta eri tekijästä. Ulkoistusta harkitessa onkin syytä käydä tarkkaan läpi erilaiset yksityiskohdat ennen päätöksen tekemistä, sillä ulkoistamisen jälkeen muutokset ovat vaikeammin toteutettavissa. Palmia Oy:n yksityisen pysäköinninvalvonnan osalta oli liiketoiminnan kannattavuuden ja palvelun kehittämisen lisäksi mietittävänä alan maine, kun pysäköinninvalvonnan seuraukset kohdistuvat esim. valvontamaksujen kohdalla suoraan yksittäisen henkilön ylimääräiseksi kuluksi, joka aiheuttaa usein erilaista mielipahaa ja myös ajoittain hyvin negatiivista palautetta, jolloin vaikutuksia joudutaan käsittelemään erilaisissa yhteyksissä. Tästä syystä on hyvä käydä aina läpi vaikutukset toimialakohtaisesti, varsinkin jos kyseessä on usein tunteita herättävä asia. Toimialoista pysäköinninvalvonnan lisäksi myös esim. ravintola- ja ruokapalvelutoimintaan liittyy paljon palautetta, kun yksittäisen henkilön maksamaan rahaan halutaan hyvää vastinetta. Yritysten maksamiin palveluihin liittyy puolestaan hyvin erilaiset näkökulmat ja näissä lähestyminen palautteiden osalta on erilaista. Palmia Oy:n osalta ulkoistus saatiin kaiken kaikkiaan hyvin vietyä läpi ja eri osa-alueiden ja osapuolten (tilaajat, käyttäjät, pysäköinninvalvonta) saamat hyödyt ulkoistamisesta

olivat hyvin positiiviset. Näiden kokemusten pohjalta voidaan yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistusta käydä läpi Palmia Oy:n muilla toimialoilla ja yksiköissä, kun mietitään palvelun tulevaisuutta hyvin paljon ympärillä muuttuvassa maailmassa.

LÄHTEET

24PPartner. Toiminnan esittely Luettu 13.5.2021. <https://www.24ppartner.fi/yritys/>

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Gummerus, Jyväskylä.

Kiiha, Jarkko. 2010. Yritystoiminnan ulkoistaminen ja sopimusvastuu. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Yksityinen pysäköinninvalvonta. Luettu 1.6.2022. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/autot-ja-pysakointi/pysakointi/>

Kuluttajariitalautakunta. Pysäköinninvalvonta. Luettu 1.6.2022. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/yleisimmataiheet/pysakoinninvalvonta.html>

Laki pysäköinninvalvonnasta 727/2011. Luettu 28.4.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110727>

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Pajarinen, Mika. 2001. Ulkoistaa vai ei – outsourcing teollisuudessa. Taloustieto Oy, Helsinki.

Tapiola Paikotus Oy. Yrityksen esittely. Luettu 13.5.2021. <https://www.tapiola-paikotus.fi/yritys/>

Tieliikennelaki pykälä 28.2. Luettu 1.6.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1981/19810267#a27.6.2003-621>

LIITTEET

Liite 1. Yksityisen pysäköinninvalvonnan kohteiden kuukausiraportti, 24PPartner joulukuu 2021



Raportti aluevalvonnasta

Joulukuu

2021

Muut alueet	Aluenumro	Avoinna edelliskuun viimeinen päivä kpl	Valvontamaksut kpl	Suoritettut valvontamaksut kpl	Asiakaspalautukset valvontamaksuista kpl	Lopetetut tehtävät kpl	Avoinna kuun viimeinen päivä kpl	Varoitukset kpl
Polariksenkatu, Helsinki	1200	3	6	3	0	1	5	2
Kaasutehtaankatu B, Helsinki	1201	2	1	0	0	0	3	0
Sörnäistenkatu 1, Helsinki	1202	2	0	0	0	2	0	0
Lautatarhankatu 2, Helsinki	1203	0	0	0	0	0	0	0
Vanha talvitie 7, Helsinki	1204	12	0	0	0	12	0	0
Vanha talvitie 5, Helsinki	1205	0	0	0	0	0	0	0
Merisatamanranta 10, Helsinki	6000	47	1	8	0	28	12	0
Rionkatu 4, Helsinki	6001	6	1	3	0	2	2	0
Sibelluksenkatu 14, Helsinki	6002	43	17	25	2	13	20	3
Paciuksenkatu 4, Helsinki	6003	1	0	0	0	1	0	0
Kuusitie 12, Helsinki	6004	0	0	0	0	0	0	0
Pihlajatie 32, Helsinki	6005	0	0	0	0	0	0	0
Urheilukatu 9, Helsinki	6006	1	0	0	0	0	1	0
Paulankatu 2, Helsinki	6007	8	1	1	0	0	8	0
Halkolaituri, Helsinki	6008	15	4	0	0	7	12	0
Olavinlinnantie 6, Helsinki	6009	26	20	29	0	2	15	0
Visbyinkuja 2, Helsinki	6010	1	0	0	0	0	1	0
Ratavallintie 16, Helsinki	6011	0	0	0	0	0	0	0
Urakkatie 2-6, Helsinki	6012	0	0	0	0	0	0	0
Erik Spären tie 7, Helsinki	6013	1	0	1	0	0	0	0
Luutnantinpolku 7, Helsinki	6014	0	3	1	0	1	1	0
Schildtinpolku 6, Helsinki	6015	1	0	1	0	0	0	0
Kuparitie 5, Helsinki	6016	0	0	0	0	0	0	0
Agromoninkatu 22-26, Helsinki	6018	14	8	9	0	2	11	0
Laajalahdentie 30, Helsinki	6019	3	2	3	0	0	2	0
Helsinginkatu 58, Helsinki	6020	6	1	3	0	2	2	0
Vanhaistentie 15, Helsinki	6021	0	0	0	0	0	0	0
Talvelantie 6, Helsinki	6022	8	1	0	0	1	8	1
Jalavatie 6, Helsinki	6023	0	0	0	0	0	0	0
Tiikankatu 19, Helsinki	6024	5	1	1	0	4	1	0
Katajanokanlaituri 4, Helsinki	6025	1	0	0	0	1	0	0
Teollisuuskatu 23, Helsinki	6026	2	0	1	0	1	0	0
Lintulahdenkatu 3, Helsinki	6027	1	0	1	0	0	0	0
Eskolantie 1, Helsinki	6028	3	2	0	0	1	4	0
Kaarelan raitti 1, Helsinki	6029	0	0	0	0	0	0	0
Torkkelinkatu 8, Helsinki	6030	0	0	0	0	0	0	0
Ida Aalbergin tie 2, Helsinki	6031	0	0	0	0	0	0	0
Gunillatie 17, Helsinki	6032	0	0	0	0	0	0	1
Sarvastonkaari 11, Helsinki	6033	0	0	0	0	0	0	0
Kyläsaarenkatu 8, Helsinki	6034	49	29	28	0	15	35	0
Nauvontie 16, Helsinki	6035	2	4	4	1	0	1	0
Vilppulantie 14, Helsinki	6036	4	1	0	0	5	0	0
Soidinkuja 4-6, Helsinki	6037	0	0	0	0	0	0	0
Mätästie 3, Helsinki	6038	9	0	1	0	5	3	0
Harjannetie 36, Helsinki	6039	1	1	0	0	1	1	0
Aurinkokivenkuja 1, Vantaa	6040	42	33	16	0	15	44	5
Mannerheimintie 34, Helsinki	6041	0	1	0	0	0	1	0
Albertinkatu 40, Helsinki	6042	16	3	5	0	12	2	1
Firnonkatu/Veturitie, Helsinki	6043	8	0	2	0	5	1	1
Harjannetie 8, Helsinki	6044	2	0	0	0	1	1	0
Karavaaninkatu 4, Helsinki	6045	1	2	1	0	2	0	0
Ilkantie 3 A, Helsinki	6046	0	0	0	0	0	0	0
Tyynenmerenkatu 11, Helsinki	6047	31	124	55	0	11	89	32
Bunkkerinkuja 1, Helsinki	6048	0	0	0	0	0	0	0
Sörnäisten rantatie 2, Helsinki, Hak	202	13	0	1	0	6	6	0
Hakaniemenranta, Helsinki	203	0	0	0	0	0	0	0
Postipuisto P5, Helsinki	204	8	0	0	0	7	1	0
Postipuisto P6, Helsinki	205	7	7	4	0	1	9	0
Postipuisto P8 - P10, Helsinki	206	41	17	10	0	16	32	0
Postipuisto P7, Helsinki	207	24	8	10	0	5	17	2
Olympiastadion, Helsinki	1952	32	26	29	0	7	22	2

Liite 2. Päiväkirja opinnäytetyön sekä yksityisen pysäköinninvalvonnan ulkoistuksen vaiheista

Vuosi 2020

Tammikuu	Yhteistyö 24PPartnerin kanssa alkoi 1.1.2020 Palmia Oy:n sopimus pysäköinnin kohteissa, jossa he hoitavat pysäköinninvalvontaa.
Helmi-toukokuu	Yhteistyön tarkastelua ja raportointimallin sopiminen 24PPartnerin kanssa
Elokuu	24PPartnerin toimittamien tietojen ja raporttien tarkastelu yhteistyön laajentamiseksi myös yksityiseen pysäköinninvalvontaan
Syyskuu	Yksityisen pysäköinninvalvonnan toimivuutta tarkasteltiin eri mittareilla, jolla valmisteltiin muutosta operatiivisen puolen hoitamiseen (Palmia Oy henkilöstö → 24PPartner)
Lokakuu	Yhteistoimintaneuvottelut henkilöstön kanssa
Marraskuu	Päätös operatiivisen puolen ulkoistamisesta 24PPartnerille Opinnäytetyöaiheen päättäminen
Joulukuu	24PPartner aloitti pysäköinninvalvonnan Palmia Oy:n yksityisen pysäköinninvalvonnan kohteissa 1.12.2020 alkaen

Vuosi 2021

Tammi-maaliskuu	Pysäköinninvalvonnan toimivuuden tarkastelu palveluntuottajan vaihdoksen jälkeen
Huhti-toukokuu	Opinnäytetyön tekoa (työn tavoitteet, tutkimusmenetelmät, teoriaa)
Syys-marraskuu	Pysäköinninvalvonnan läpikäynti palvelun tilaajien kanssa

Vuosi 2022

Tammikuu	Raportit vuodelta 2021 ja niiden tarkastelu yhdessä
Maalis-huhtikuu	Opinnäytetyön tekoa (vaikutukset osa-alueittain, yhteenveto, päätelmät)
Toukokuu	Seminaarin pitäminen opinnäytetyöstä Opinnäytetyön tekoa (tutkimusmenetelmät, viimeistely)
Kesäkuu	Opinnäytetyön palautus



Käsitteltävät asiat

Valvonnan aloitus	24PPartner aloitti yksityisen pysäköinninvalvonnan Palmia Oy:n tuottamissa kohteissa 1.12.2020. Useissa kohteissa sovittiin ns. siirtymäaika palveluntuottajan vaihdoksesta johtuen, jotta tietoa ehdittiin jakaa kohteissa. Ensimmäiset kaksi viikkoa pysäköinninvalvonta (24PPartner) perehtyi kohteisiin ja jakoi ehtojen vastaisesti pysäköidyille ajoneuvoille ainoastaan huomautuksia (pois lukien pelastustiellä pysäköivät ja muut selvästi haittaavat pysäköinnit, joille kirjoitettiin valvontamaksut). 15.12.2020 alkaen kirjoitettiin valvontamaksuja.
Kylttien vaihdot	Pysäköinninvalvonnan kyltit vaihdettiin palveluntuottajan vaihtuessa (Palmia Oy → 24PPartner) joulukuun 2020 alkupuolella. Tarvittavat kyltit vaihdettiin sisäänajoihin ja tarkastelun jälkeen myös tarvittaessa lisättiin keskeisiin paikkoihin. Palmia Oy:n tekemiin uusiin sopimuksiin (uudet kohteet) lisättiin uudet kyltit ja tarvittavat kiinnitysalustat.
Tilaajayhteistyö	Palvelun tilaajilta (kiinteistöt) kysyttiin tietoja ja pyydettiin kommentteja palvelun sujumisesta, jotta pysäköinninvalvonta lähtee sujumaan hyvin uuden palveluntuottajan (24PPartner) toimesta. Lisäksi pysäköinnin ehtoihin tehtiin tarvittavat lisäykset ja päivitykset tilaajien toiveesta.
Pysäköintiluvat	Kiinteistöjen käytössä olevat pysäköintiluvat käytiin läpi tilaajien läpi ja luvat päivitettiin joko palvelun tilaajien toimesta tai pysäköinninvalvonta (24PPartner) toimitti uudet luvat kiinteistöjen käyttöön.

Valvonnan yhteystiedot	Palvelun tilaajille (kiinteistöt) toimitettiin 24PPartnerin yhteystiedot, joissa mainittiin puhelinnumerot ja sähköpostit joihin kiinteistöt voivat olla yhteydessä pysäköinninvalvontaan liittyvissä asioissa. Kiinteistöjen pysäköintipaikkojen käyttäjille annettiin omat yhteystiedot.
Raportointi	Sovittiin että 24PPartner toimittaa kuukausittaisen raportin Palmia Oy:lle siten, että kalenterikuukauden tapahtumat ja kirjoitetut valvontamaksut toimitetaan raportin muodossa seuraavan kuukauden alussa. Käytiin läpi raportin rakennetta ja siihen tulevia tietoja.
Muut asiat	Yksityisen pysäköinninvalvontaan liittyvissä asioissa pyritään ratkaisemaan tilanteet ja eteen tulevat haasteet yhteistyössä eri osapuolten kesken (Palmia Oy, 24PPartner, kiinteistöjen edustajat) ja näistä voidaan tarvittaessa pitää erilliset palaverit jos tarvetta. Ensimmäisten kuukausien (joulukuu 2020 – helmikuu 2021) kokemusten perusteella on valvonta toiminut hyvin ja myös parannuksia on tullut tilaajien kommenttien perusteella.

Liite 4. Asiakastyytyväisyyskysely tilaaja-asiakkaille



Asiakastyytyväisyyskysely tilaaja-asiakkaille

Pysäköinninvalvonnan toimivuus 24Partner / Palmia Oy

Miten pysäköinninvalvonta on toiminut kokonaisuutena palveluntuottajan toimesta?

- Palmia Oy
- 24Partner

Kuinka hyvin on palvelulupaukset toteutuneet?

- Palmia Oy
- 24Partner

Millainen vaikutus palveluntuottajan vaikutuksella on ollut?

Millaisia parannuksia pysäköinninvalvontaan toivotaan?

Muita kysymyksiä, kommentteja, ideoita ym.

