

## **Metromatkustajan turvallisuudentunne ja järjestyksenvalvojan tuottama asiakaskokemus**

Tiina Ronkainen



<b>Tekijä(t)</b> Tiina Ronkainen	
<b>Koulutusohjelma</b> Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma, ylempi amk	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Metromatkustajan turvallisuudentunne ja järjestyksenvalvojan tuottama asiakaskokemus	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 64 + 5
<p>Työn taustalla on Haaga-Helian Palvelumuotoiluopintojaksolla Palmialle toteutettu turvapalveluiden palvelumuotoilukonsepti, jossa toimintaympäristönä oli Länsimetro. Mielenkiinto Länsimetroa kohtaan antoi ajatuksen jatkaa tutkimusta opinnäytetyönä. Länsimetron aloituksen myöhästyttyä muokattiin työn tavoitteita ja toimintaympäristöksi valikoitui Helsingin metro.</p> <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää metromatkustajan turvallisuudentunnetta ja järjestyksenvalvojan tuottamaa asiakaskokemusta. Työ on rajattu koskemaan metron käyttäjiä ja Palmian järjestyksenvalvoja jotka työskentelevät metrossa ja metroasemilla. Työhypoteesina on, että ”Täytetty tai jopa ylitetty asiakaskokemus lisää metromatkustajan turvallisuudentunnetta.”</p> <p>Tutkimusmenetelmissä ovat yhdistyneet määrällinen ja laadullinen tutkimusote. Määrällistä ovat edustaneet kyselytutkimukset metromatkustajille ja järjestyksenvalvojen. Tutkimusta täydentävänä laadullisena menetelmänä on käytetty järjestyksenvalvojen havainnointia työssään. Päälähteinä on käytetty turvallisuutta, turvallisuudentunnetta ja asiakaskokemusta käsittelevää koti- ja ulkomaista kirjallisuutta. Tutkimuksen koko kesto oli yksi vuosi ja sen aktiivisin vaihe sijoittui keväälle 2017.</p> <p>Metromatkustajista 73 % tunsivat olonsa turvalliseksi metrossa ja 4 % turvattomaksi. Turvallisuus tarkoitti vastaajille varmuutta ja vaarattomuutta, huolista vapaata olotilaa sekä hyvinolontunnetta. Tulosten perusteella merkittävien metromatkustajien turvallisuudentunteeseen vaikuttava asia oli kanssamatkustajat. Häiriökäyttäytyvät kanssamatkustajat oli suurin turvattomuuden aiheuttaja. Hyvin käyttäytyvät kanssamatkustajat lisäsivät turvallisuudentunnetta. Turvattomuuden tunnetta loivat lisäksi epäsiisteys, yksin matkustaminen, tekniikka ja avuttomuuden tunne siitä, että apua ei ole lähellä. Myös järjestyksenvalvojen näkyvillä ololla, matkarauhalla, siisteydellä, matkustusajankohdalla, valaistuksella ja äänillä katsottiin olevan merkitystä turvallisuudentunteeseen.</p> <p>Metromatkustajien mielestä järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuudentunteen muodostumiseen paljon. Järjestyksenvalvojen mielestä tärkeimmät asiat miten he voivat vaikuttaa metromatkustajien turvallisuudentunteeseen olivat heidän näkyvillä olo, puuttuminen järjestyshäiriöihin, oma käytös ja ammattimainen työote.</p> <p>Työhypoteesin voidaan katsoa täyttyneen, sillä järjestyksenvalvojen tuottama, turvallisuutta edistävä asiakaskokemus vastasi niihin turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin, jotka metromatkustajat näkivät tärkeiksi.</p> <p>Valtaosa vastaajista oli valmis suosittamaan järjestyksenvalvoja. Metromatkustajat arvottivat järjestyksenvalvojen tuottaman asiakaskokemuksen tehokkuuden, helppouden ja vuorovaikutuksen miellyttävyyden osalta tasolle ”ok”. Tulos oli tason ”hyvä” alarajalla.</p>	
<b>Asiasanat</b> Asiakaskokemus, turvallisuus, turvallisuudentunne, metromatkustaja, järjestyksenvalvoja.	

## Sisällys

1 Johdanto.....	1
1.1 Taustatekijät.....	1
1.2 Työn rakenne.....	2
2 Turvallisuudentunne.....	4
2.1 Turvallisuus.....	4
2.2 Turvattomuus.....	6
2.3 Uhka, vaara, riski ja pelko.....	7
3 Turvallisuusala Suomessa.....	9
3.1 Yksityinen turvallisuusala.....	9
3.2 Turvallisuusalan suurimmat yritykset Suomessa.....	10
3.3 Palmian turvallisuuspalvelut.....	10
3.4 Järjestyksenalvojan koulutus Palmiassa.....	11
3.5 Järjestyksenalvojan toimenkuva Palmiassa.....	11
3.6 Järjestyksenalvoja ja vartija.....	12
4 Asiakaskokemus.....	14
4.1 Määritelmä.....	14
4.2 Tasot.....	15
4.3 Mittaaminen.....	16
4.4 Asiakaskokemuksen rakentaminen.....	17
5 Tutkimustyön tekeminen.....	20
5.1 Tutkimusprosessin viisi askelta.....	20
5.2 Tutkimusmenetelmät.....	21
5.3 Toteutustapa, otanta ja otos.....	23
5.4 Aiemmin tehdyt tutkimukset.....	25
5.5 Metromatkustajien kyselyn tulokset.....	26
5.5.1 Taustatiedot.....	26
5.5.2 Tulokset turvallisuudesta.....	28
5.5.3 Tulokset asiakaskokemuksesta.....	33
5.5.4 Tilastollisesti erittäin merkitsevät tulokset ja hypoteesi.....	34
5.6 Järjestyksenalvojen kyselyn tulokset.....	36
5.6.1 Tulokset turvallisuudesta.....	36
5.6.2 Tulokset asiakaskokemuksesta.....	40
5.7 Havainnoinnin tulokset.....	44
6 Pohdinta.....	45
6.1 Hypoteesin paikkansapitävyys ja tulosten käytännön merkitys.....	50
6.2 Tulokset verrattuna aiemmin tehtyihin tutkimuksiin.....	51
6.3 Validiteetti ja reliabiliteetti.....	52
6.4 Liiketoiminnalliset suositukset ja jatkotutkimusehdotukset.....	55

6.5 Oma oppiminen.....	56
Lähteet.....	58
Liitteet.....	65
Liite 1. Kyselylomake metromatkustajille.....	65
Liite 2. Kyselylomake järjestyksenvojoille.....	67
Liite 3. Saate metromatkustajille.....	68
Liite 4. Korrelaatiomatriisi.....	69

# 1 Johdanto

Asiakaskokemusta voidaan verrata elokuvaan. Molemmissa paras kokemus luo jotain, mitä ei olisi osannut kuvitella. Samalla se luo jotain johon voi samaistua. Paras asiakaskokemus onkin sellainen, jossa asiakas hyväksyy kaiken, myös sellaisen johon ei itse välttämättä ryhtyisi. Niin huonoa elokuvaa kuin huonoa asiakaskokemustakin yhdistää samat tekijät tai niiden puutteet. Ei haluta käyttää kaikkia keinoja luoda oikeaa tunnelmaa, asiat eivät tapahdu loogisesti eikä tulevia tapahtumia valmistella tarpeeksi. Tapahtumat voivat olla teemaan kuulumattomia, yksityiskohdissa on puutteita ja tulevan ennustaminen mahdotonta. Roolit ovat sekaisin ja reiluuden tunne kärsii. Asiakaspalvelijat eli roolihenkilöt ovat yhtä tärkeitä kuin elokuvan henkilöt katsojilleen. Hyvät asiakaspalvelijat tekevät työtään koko sydämellään. (Rantanen, M. 2016, luku 1.8.)

Turvallisuusalan liiketoiminta, joka aiemmin oli teknologia- ja tuotesuuntautunutta, on nopeasti muuntumassa palveluliiketoiminnaksi. Muutos haastaa turva-alan yritysten arvot ja muuttaa toiminnan logiikkaa. Turvapalvelujen tarjoajien tulisi omaksua ajattelutapa jolla syventää asiakassuhdetta. (Rajala, A., Westerlund, M., Murtonen, M. & Strack, K. 2013, 65 – 71.)

## 1.1 Taustatekijät

Aihe tähän opinnäytetyöhön syntyi, kun Haaga-Helia ammattikorkeakoulun Palveluliiketoiminnan johtamisen opinnoissa järjestettiin keväällä 2016 Palvelumuotoilun opintojakso. Palmia oli yksi kurssin toimeksiantajista. Sille luotiin uusi Länsimetron turvapalveluissa toteutettava palvelumuotoilukonsepti (Leivo, P., Montin, A., Ronkainen, T., Salo, L. & Suortti, G. 2016).

Kirjoittajan mielenkiinto Länsimetron kohtaan antoi ajatuksen jatkaa opintojaksolla toteutettua palvelumuotoilukonseptiehdotusta ja tutkia sen toteutumista käytännössä Länsimetron avauduttua liikenteelle. Länsimetron myöhästyttyä aikataulustaan toimintaympäristöksi valikoitui Helsingin metro.

Toimeksiantaja Palmia työllistää noin 1 500 henkilöä ja toimii yli tuhannessa kohteessa Uudellamaalla. Palmia tarjoaa ravintola-, siivous-, kiinteistö-, toimitila- ja turvallisuuspalveluita. Nimi Palmia viittaa käsiin ja käsillä tekemiseen. Tekemisen keskiössä on asiakas ja palvelu. Palmian arvot ovat: kohtaamme, kuuntelemme, palvelemme ja kehitämme. Visiona vuonna 2020 on loistaa yhdessä asiakkaan kanssa. (Palmia 2016; Palmia 2017a.)

Työn tavoitteena on tutkia metromatkustajan turvallisuudentunnetta ja järjestyksenvalvojen tuottamaa asiakaskokemusta. Työn hypoteesina on, että täytetty tai jopa ylitetty asiakaskokemus lisää metromatkustajan turvallisuudentunnetta. Työ on rajattu koskemaan Helsingin metron käyttäjiä ja Palmian järjestyksenvalvoja jotka työskentelevät metrossa ja metroasemilla. Tutkimusongelma voidaan tiivistää kysymyksiin:

- Mitkä asiat vaikuttavat metromatkustajan turvallisuudentunteen muodostumiseen?
- Miten järjestyksenvalvojat voivat paremmalla asiakaskokemuksella vaikuttaa turvallisuudentunteen muodostumiseen?
- Miten parempi asiakaskokemus vaikuttaa turvallisuudentunteen muodostumiseen?

Päämenetelmiä työssä ovat olleet kyselytutkimukset metromatkustajille ja järjestyksenvalvojille. Täydentävänä menetelmänä on ollut järjestyksenvalvojen havainnointi työssään. Päälähteinä on käytetty turvallisuutta, turvallisuudentunnetta ja asiakaskokemusta käsittelevää koti- ja ulkomaista kirjallisuutta ja artikkeleita.

## **1.2 Työn rakenne**

Luvussa kaksi teoriaosuudessa tarkastellaan turvallisuudentunnetta, turvallisuutta ja niiden lähikäsitteitä.

Luvussa kolme perehdytään yksityiseen turvallisuusalaan Suomessa ja sen suurimpiin toimijoihin. Siinä esitellään myös Palmian turvallisuuspalveluiden nykytilanne järjestyksenvalvojen koulutuksen ja toimenkuvan kannalta. Lopuksi paneudutaan järjestyksenvalvojan ja vartijan koulutusten eroavaisuuksiin.

Luvussa neljä jatkuu teoriaosuus asiakaskokemuksella. Siinä määritellään mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan ja mitä tasoja asiakaskokemuksessa on. Lisäksi kerrotaan asiakaskokemuksen mittaamisesta ja rakentamisesta.

Luvussa viisi kerrotaan kuinka tämä tutkimus toteutettiin. Ensin avataan tutkimusposessin viisi vaihetta, tämän jälkeen selvitetään toteutustapa, otanta ja otos. Seuraavaaksi esitellään aiemmin turvallisuudesta ja asiakaskokemuksesta tehtyjä tutkimuksia. Tämän jälkeen kerrotaan tutkimusmenetelmistä. Lopuksi esitellään tulokset metromatkustajien ja järjestyksenvalvojen kyselyistä ja järjestyksenvalvojen havainnoinnista. Lisäksi käsitellään työn hypoteesia ja tilastollisesti erittäin merkitseviä tuloksia.

Kuudes ja viimeinen luku pitää sisällään pohdinnan. Siinä pohditaan hypoteesin paikkansapitävyyttä ja tilastollisesti erittäin merkitsevien tulosten käytännön merkitystä. Saatuja tuloksia verrataan aiemmin tehtyjen tutkimusten tuloksiin. Arvioidaan työn validiteettia ja reliabiliteettia. Lisäksi annetaan liiketoiminnalliset suositukset, ehdotuksia jatkotutkimusaiheille ja arvioidaan omaa oppimista.

## 2 Turvallisuudentunne

Tässä luvussa avataan turvallisuuden, turvattomuuden, uhkan, pelon ja vaaran käsitteitä. Käsitteet ovat monitasoisia ja kerroksellisia. Koska tutkimuskohteena on metromatkustajan turvallisuudentunne, pääpaino on yksilön turvallisuudentunteessa. Lisäksi käsitellään myös asioita jotka vaikuttavat turvallisuudentunteen muodostumiseen.

### 2.1 Turvallisuus

Turva-sana on turvallisuuden kantasana ja se rinnastetaan hoivaan tai suojaan. Turvaa on se, mihin jokin voi turvautua tai turvautuu sekä se, mikä varjelee tai turvaa. Turvaa on myös turvallisuudentunne. (Mäkinen, K. 2007, 56.) Se mitä turvallisuus on, riippuu näkökulmasta ja määritelmästä. Yleisesti ottaen sen voidaan todeta olevan ”jotain hyvää” kuten esimerkiksi tunnetta turvallisuudesta, hyvinvointia, uhkakuvien poissaoloa ja mahdollisuutta ”elää hyvin”. (Laitinen, K. 2003, 21.)

Mäkinen (2007) linjaa turvallisuuden olevan yksilötasolla tarve tai arvo. Turvallisuusalalla yleisimmin käytetään Maslowin tarvehierarkiaa kuvaamaan yksilön hyvinvoinnin perustana olevaa tarpeiden täyttymistä. (Mäkinen, K. 2007, 61.) Maslowin tarvehierakiassa turvallisuuden tarpeet tulevat heti fysiologisten tarpeiden jälkeen. (Maslow, A. 1970, 35 – 50).

Arvona turvallisuus merkitsee varmuutta ja vaarattomuutta. Arvona se voi merkitä myös luotettavuutta eli ennustettavuutta ja levollisuutta, jotka ilmenevät monella tasolla. Yksilön tasolla turvallisuus on sisäistä turvallisuutta eli sisäistä tasapainoa. Ryhmien tasolla turvallisuus on muun muassa perheen turvallisuutta. Kansakunnan ja yhteiskunnan tasolla turvallisuus on kansallista turvallisuutta. (Mäkinen, K. 2007, 63.)

Myös Törrönen (2004, 170) mainitsee turvallisuudentunteen monitasoisuuden. Kokija voi olla yksilö, perhe, ryhmä, yhteisö tai kansakunta. Törrönen jatkaa turvallisuudentunteen monimuotoiseen ilmiöön liittyvän fyysistä, emotionaalista tai sosiaalista turvallisuutta.

Sekä Koskela että Mäkinen korostavat käsitteen kompleksisuutta. Koskela linjaa turvallisuuden olevan monimutkainen ja vaikeasti saavutettava asia johon kaikki pyrkivät. (Koskela, H. 2006, 66.) Turvallisuuden on nähty liittyvän lähes kaikkeen mitä ihminen pitää uhkana tulevaisuudelleen kuten ekologiisiin ongelmiin, sodan mahdollisuuteen, taloudelliseen epävarmuuteen, tietoturvaluuteen, liikenneturvallisuuteen, paloturvallisuuteen, työoloihin ja terveyteen. (Koskela, H. 2009, 103.) Mäkinen (2007, 58) mukaan monimutkaisuus ilmenee turvallisuuden eri osa-alueiden ja turvallisuuden olojen monimuotoisena määrittelyinä.



Turvallisuus on tunne ja olotila, joita pidetään usein selviönä. Yksilön näkökulmasta turvallisuus voidaan määritellä olotilaksi, joka on huolista vapaa. Yrityksen ja yhteisön näkökulmasta turvallisuus puolestaan voidaan kuvata olotilaksi jossa ei esiinny hallitsemattomia ja ennalta arvaamattomia tapahtumia tai äkillisiä menetyksiä. Turvallisudentunne syntyy totutuista rutiineista, asioiden pysyvyydestä, luottamuksesta sekä asioiden ja tapahtumien kulun ennustettavuudesta. Turvallisuuden puuttuminen tulee ilmi vasta, kun tapahtuu jotain ennalta arvaamatonta ja ikävää. (Tikkanen, S. ym. 2011, 13.)

Turvallisuus-sanalla tarkoitetaan suomen kielessä kokonaisvaltaista huolettoman, häiriöttömän ja vahingoittumattoman olotilan käsitettä. Englannin kielessä turvallisuus on jaettu security - ja safety-termeiksi riippuen siitä, missä yhteydessä niitä käytetään. (Tikkanen, S. ym. 2011, 16.) Termeistä security on Suomessa ymmärretty perinteisenä ja kovana turvallisuutena kuten vartiointina. Security saattaa tarkoittaa myös vapauden tunnetta, suojautumista vaaralta tai vapautta riskistä ja turvaa. Sen sijaan termi safety on nähty enemmän pehmeänä turvallisuutena kuten palo- tai pelastustoimena. Safety saattaa tarkoittaa ei-uhattuna olemista ja turvassa olemisen tilaa. Termi saatetaan ymmärtää myös kykynä pitää joku turvassa tai tehdä joku tai jokin turvalliseksi. (Mäkinen, K. 2007, 56.) Alla olevaan taulukkoon, Taulukko 1, on koottu security- ja safety-termien merkityksiä.

Taulukko 1. Security- ja safety-termien merkitys (Tikkanen, S. ym. 2011, 16.)

<b>Security</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Näkyvät turvallisuustoimet, kuten vartiointi.</li> <li>Yhdistetään useimmiten omaisuuden, tiedon ja toiminnan turvallisuuteen sekä tahallisten ei-toivottavien tekojen torjuntaan esim. varkauksien, väärinkäytösten, vanhingontekojen ja tunkeutumisien torjuntaan.</li> </ul>
<b>Safety</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yksilön ja ympäristön turvaamista.</li> <li>Termiin liittyviä toimia esim.: suojavälineiden käyttö, ohjeistaminen, koulutus, harjoittelu ja muut yksilöiden käyttäytymiseen ja toimintaan vaikuttavat keinot.</li> <li>Tarkoitetaan useimmiten tahattomasti aiheutuvien ei-toivottavien tapahtumien torjuntaa esim. tapaturmat, tulipalot ja onnettomuudet.</li> </ul>

Keskeinen ydintekijä turvallisuudessa on hyvinolontunne niin yksilö-, alueellisella- kuin globaalitasolla. Haasteen tuo turvallisuuden tunteen aaltoilevuus; se on aina sidottu aikaan, paikkaan, henkilöön ja olosuhteisiin. Turvallisuuden laaja-alainen ymmärtäminen lähtee oivalluksesta, ettei turvallisuus synny lukoilla ja vartijoilla. (Tammitie 2007, 12.)

## 2.2 Turvattomuus

Turvattomuus on tunne tai mielikuva turvallisuuden puuttumisesta ja sen kokeminen on yksilöllistä. Yksilön näkökulmasta turvattomuus ilmenee tuntemuksina kuten pelkona, epävarmuutena ja huolestuneisuutena. Turvattomuuden tunteen kokeminen riippuu tilanteesta, ajasta ja paikasta. (Tikkanen, S. ym. 2011, 14.) Roivainen ja Ruuskanen (2008) ovat tutkimuksessaan tulleet siihen tulokseen, että turvattomuuden kokemiseen vaikuttaa ikä, sukupuoli ja vuorokaudenaika. Mäkisen mukaan yksilötason turvattomuuden kokemus on psykologinen ja ilmenee pelkoina ja huolestuneisuutena. (Mäkinen, K. 2007, 57).

Turvattomuus tarkoittaa, että yksilö ei aina kaikissa olosuhteissa pysty täyttämään yksilöllisiä pyrkimyksiään. Niin turvallisuuden kuin turvattomuuden tunteet ovat ensimmäiset kokemukset maailmasta ja niistä määräytyy yksilön identiteetti ensimmäisten elinkuukausien aikana. (Mäkinen, K. 2007, 63.)

Turvattomuuden kokemiseen liittyy hyvinä ja tärkeinä pidettyjen asioiden saman kaltaisena jatkumisen keskeytymisen pelkoon. Näitä hyviä ja tärkeitä asioita on Niemelän mukaan hyvä elämä, hyvä yhteiskunta ja hyvä maailma ja niitä voidaan kutsua arvoiksi. Tavallaan turvattomuuden kokeminen kohdistuu arvoihin. Arvoja pidetään pysyvinä ja käyttäytymistä ohjaaviksi päämääriksi. Ne eivät muutu tai vaihtelee lyhyellä aikavälillä. (Niemelä, P. ym. 1997, 18 – 19.)

Koskelan (2009, 103) mukaan turvattomuus on sidoksissa aikaan ja tilaan ja sillä on tietyt kuviot ja rytmit. Tikkasen ym. (2011), Taulukossa 2 listatuista turvattomuutta vähentävistä asioista tällaisina kuvioina voidaan nähdä esimerkiksi asiat ja tapahtumat, joihin ei voi itse vaikuttaa, sekä toisaalta tietoisuus onnettomuuden mahdollisuudesta ja toisaalta tiedon puute.

Koskela jatkaa, että turvattomuus on myös osin rikostilastoista riippumaton tunne ja kokemus. Yksilön elämäkokemukset muuttavat suhdetta pelkoon joko lisäten turvattomuutta tai vapauttaen pelosta. Myös media osaltaan muovaa turvattomuuden tunnetta skandaalinhakuisella uutisoinnilla ja leimaamalla tiettyjä paikkoja. (Koskela, H. 2009, 103.)

Turvallisuus ja turvattomuus ovat niin sanottuja läpäisymuuttujia eli ne läpäisevät eri elämän osa-alueet. Molemmat käsitteet kuvaavat hyvin jatkuvuuden varmuutta/epävarmuutta ja kytkeytyvät ihmisen jokapäiväiseen elämään kuvastaen osaltaan ihmisen elämänlaatua. (Niemelä, P. ym. 1997, 85.) Alla olevaan taulukkoon, Taulukko 2, on koottu tekijöitä jotka lisäävät ja vähentävät turvallisuutta.

Taulukko 2. Turvallisuutta lisäävät ja vähentävät asiat (Tikkanen, S. ym. 2011, 14.)

Turvallisuutta lisäävät	Turvallisuutta vähentävät
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varmuus tulevasta ja luottamus.</li> <li>• Ennakoitavuus ja ennustettavuus eri tilanteissa.</li> <li>• Tieto mahdollisista onnettomuus-, tapaturma- ja vahinkoriskeistä ja niiden torjuntakeinoista.</li> <li>• Harjoittelu hätä- ja poikkeustilanteita varten.</li> <li>• Avoin viestintä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Epävarmuus tulevasta.</li> <li>• Luottamuksen puute ja sen menetys.</li> <li>• Asiat ja tapahtumat joihin ei voi itse vaikuttaa.</li> <li>• Ennalta arvaamattomat tapahtumat.</li> <li>• Tietoisuus onnettomuuksien, tapaturmien ja rikosten mahdollisuudesta.</li> <li>• Tiedon puute.</li> </ul>

### 2.3 Uhka, vaara, riski ja pelko

Läheisesti turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyviä käsitteitä ovat uhka, vaara, riski ja pelko. Uhka on näistä käsitteistä ja abstraktein ja epäselvin käsite kuvaten tilannetta, jossa vahinkoa aiheuttavan vaaran olemassaolo ei ole vielä käsillä, mutta sen ilmeneminen on mahdollista. Uhkan kokemiseen vaikuttavat uhkan luonne, voimakkuus ja sisältö. Uhka voi syntyä esimerkiksi sanallisesta ilmaisusta tai aktiivisesta toiminnasta kuten häiriökäyttäytymisestä. Uhkan käsite on lähellä riskiä ja vaaraa, ja se liitetään yleensä tulevaisuuteen ja sitä pidetään epämääräisenä. (Niemelä, P. 2000, 23; Tikkanen, S. ym. 2011, 16; )

Vaara on konkreettisempi asia kuin uhka, ja se pystytään usein havaitsemaan. Vaara on tekijä tai tilanne, jossa on henkilövahingon, terveyden heikentymisen, omaisuusvahingon, ympäristövahingon tai näiden yhdistelmien mahdollisuus. (Tikkanen, S. ym. 2011, 16.)

Riskillä on läheinen yhteys turvattomuudentunteen kokemiseen ja sen hallintapyrkimykseen. Riskienhallinnalla pyritään vähentämään jo olevaa turvattomuutta sekä ennakoimaan tulevaisuutta, jotta siitä muodostuisi mahdollisimman turvallinen. (Niemelä, P. 2000, 23.) Arkikielessä sanalla riski kuvataan sitä vaaraa ja epätietoisuutta, joka liittyy onnettomuuden mahdollisuuteen. (Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005, 16).

Niemelä (2000, 24) mainitsee artikkelissaan pelon olevan psykologinen käsite ja pelolla tarkoitetaan normaalia reaktiota todelliseen tai kuviteltuun uhkaan. Kuitenkaan turvattomuuden kokeminen ei tarkoita samaa kuin pelko, vaikka se yksittäisellä ihmisellä voi olla lähellä turvattomuuden kokemusta. Koskelan mukaan pelossa ei ole oleellista

rationaalisuus vaan sen merkitys kokijalle eli mielikuva. Pelkoa ei voida tarkastella järkipäisenä ja suorassa suhteessa riskiin. (Koskela 1994, 26.)

### 3 Turvallisuusala Suomessa

Tässä luvussa esitellään yksityistä turvallisuusalaa Suomessa, mitä sillä tarkoitetaan, sen kokoa sekä alan suurimmat toimijat. Tämän jälkeen perehdytään tarkemmin työn toimeksiantaja Palmian turvallisuuspalveluihin sekä sen järjestyksenvalvojilleen tarjoamaan koulutukseen ja toimenkuvaan. Lopuksi selvennetään mitä vartijalla ja järjestyksenvalvojalla tarkoitetaan.

#### 3.1 Yksityinen turvallisuusala

Yksityisellä turvallisuusalalla tarkoitetaan palveluita jotka eivät ole viranomaistoimintaa ja joiden hankkimisesta asiakas voi päättää itse. Turvallisuuspalvelut käsittävät sen työn, joka tehdään turvallisuuden ylläpitämiseksi ja syntyneen häiriön poistamiseksi. Tyypillisiä turvallisuuspalvelun tehtäviä ovat vartioimis-, järjestyksenvalvonta- ja turvatarkastuspalvelut. Turvallisuuspalveluissa kyse on ennen kaikkea palvelusta jossa ensisijaisen tärkeää on palveluasenne asiakkaan omaisuuden, henkilöstön, toiminnan, tiedon, ympäristön ja maineen suojaamista kohtaan. Työnä suoritettava valvonta ja mahdolliset toimenpiteet voidaan hoitaa positiivisella palveluasenteella jämäkästi ja asiallisesti mahdollisimman vähän haittaa aiheuttaen. (Tikkanen, S. ym. 2007, 199 – 200.)

Asiakaspalvelun merkitystä järjestyksenvalvojen työssä korostaa myös Bukowski (2015, 76) artikkelissaan. Hän muistuttaa, että vaikka järjestyksenvalvojen ensisijainen tehtävä on suojella ihmisiä, omaisuutta, tietoa ja mainetta, he myös tarjoavat asiakaspalvelua ja luovat ilmapiiriä, joka on turvallinen, miellyttävä ja kutsuva. Asiakaspalvelun ollessa työn vaatimuksena, on tärkeää rekrytoida turvallisuusalan ammattilaisia jotka ovat ystävällisiä, joita on helppo lähestyä ja jotka nauttivat ihmisten kanssa työskentelystä.

Koskela (2009) korostaa, että turvallisuuspalveluiden kysyntä kasvaa. Hänen mukaansa pelko myy ja turvallisuuden tuotteistaminen merkitsee välillistä hyötymistä joko rikoksista tai pelosta. Turvallisuuden ympärille kietoutuva liiketoiminta on ristiriitainen: mitä enemmän ihmiset pelkäävät, sitä paremmin yrityksillä menee. Turva-alan yrityksen taloudellinen menestys on riippuvainen ihmisten kokemasta turvallisuudentunteesta. Turvallisuusalan kasvuun kuuluu niin kuntien, taloyhtiöiden kuin yksityisten henkilöidenkin turvaostokset yksityisiltä vartiointiliikkeiltä. Turvatekniikkaa ja -palveluita ostamalla yritetään suojautua ulkopuolisilta uhkilta ja muuttaa ympäristö hallittavaksi. Koskelan mukaan turvallisuuden lisääminen kaupunkisuunnittelun tai urbaanin turvallisuuspolitiikan keinoin voidaan nähdä proaktiivisena toimintana, jolla ennakoidaan turvattomuutta aiheuttavien ilmiöiden kehittymistä. Hänen mukaansa turvapalveluiden ja -tuotteiden lisääntyminen on merkki reaktiivisesta toiminnasta. (Koskela, H. 2009, 24 - 315.)

### **3.2 Turvallisuusalan suurimmat yritykset Suomessa**

Turvallisuusala työllistää Suomessa noin 50 000 henkilöä. Heistä suurin osa toimii valtion, kuntien ja yritysten palveluksessa. Yksityinen sektori työllistää 30 – 40 % alan työntekijöistä. Turvallisuusala on monipuolinen ja haastava, jatkuvassa kasvussa oleva ammattiala. Kasvua turvallisuus-, vartiointi- ja etsiväpalveluilla oli maaliskuusta – toukokuussa 2016 17 % verrattuna vuodentakaisiin lukemiin. (KSAO 2016; Tilastokeskus 2016.)

Securitas Oy on vuonna 1959 perustettu yritys, STV Suomen Teollisuuden Vartiointi Oy, jonka nimi muuttui Securitas Oy:si vuonna 1993. Yrityksen liikevaihto oli noin 148,2 milj. eur vuonna 2015 ja henkilökuntaa 3324. Yritys tuottaa turvallisuuspalveluja yrityksille, yhteisöille, julkisille sektorille sekä kuluttajille. (Securitas 2016a.)

Avam Security Oy on Suomen toiseksi suurin yksityinen turvallisuusyhtiö. Se on aloittanut toimintansa kesäkuussa 2016 G4S:n ja Turvatiimin yhdistyttyä. Yrityksen liikevaihto on 100 milj. euroa ja henkilökuntaa 2800. Yritys tuottaa arvokuljetus- ja rahankäsittelypalveluita, turvatekniikan ratkaisuja sekä vartiointi- ja valvontapalveluita. Yritys on osa Sector Alarm Groupia. (Avam 2016.)

Certego on pohjoismainen brändi jonka omistaa Assa Abloy. Certegoon on syyskuussa 2016 yhdistyneet Flexim Security Oy ja Turvaykköset. Yrityksen liikevaihto on yli 200 milj. euroa ja henkilökuntaa yli 1 200. Yritys tuottaa asiakkaan liiketoimintaan integroituvia turvallisuusteknologian kokonaisratkaisuja. (Certego 2016.)

Palmia Oy on Helsingin kaupungin omistama yhtiö. Se on aloittanut toiminta vuonna 2003, kun Helsingin Catering, kiinteistöviraston kiinteistöpalvelukeskus ja opetusviraston palvelukeskus yhdistyivät. Vuonna 2014 Helsingin kaupunki yhtiöitti Palmian kiinteistö-, siivous-, turva- ja ravintolapalvelut. Palmia aloitti yhtiömuotoisena vuonna 2015. (Wikipedia 2017.) Yrityksen liikevaihto on 82 milj. euroa ja henkilökuntaa noin 1 500. (Asiakastieto 2017; Palmia 2017b).

### **3.3 Palmian turvallisuuspalvelut**

Palmian on vastannut Helsingin metron järjestyksenvalvonnasta loppuvuodesta 2013 lähtien yhdessä Helsingin kaupungin liikelaitoksen eli HKL:n kanssa. Palvelusopimus on voimassa vuoteen 2019 asti. Nykyisellään metrossa työskentelee noin 100 järjestyksenvalvojaa joiden keski-ikä on 26 vuotta. Sukupuolijakauma on alasta ja toimeksiannon luonteesta johtuen painottunut miehiin. Järjestyksenvalvonnan siirryttyä Palmialle on korostettu asiakaspalvelun tärkeyttä ja kehittämistä. Työn lähtökohtana on olla näkyvästi esillä, ennakoida häiriötilanteet ja minimoida konfliktit.

Järjestyksenvalvojen asiakaspalvelua tutkitaan mystery shopping-mittauksilla. Mystery shopping-mittauksessa arvioidaan järjestyksenvalvojan asiakaspalvelutaidot, kohteen tuntemus ja ulkoinen olemus. Palmialla on käytössä myös useita muita laatumittareita. Operatiivisella mittarilla arvioidaan palveluotannon ja operatiivisen työn toiminnan onnistumista. Mittari perustuu asiakkaan tilaaman palvelun toteutumiseen ja sitä seurataan työvuorojen täyttöasteella. Helsingin seudun liikenteen eli HSL:n asiakaskyselyllä tutkitaan matkustajien turvallisuudentunnetta, asiakaspalvelua ja järjestyshäiriöitä. Yhteistyömittarin näkökulmana on laatujohtamiseen kuuluva jatkuva parantaminen. Mitattavat asiat muodostuvat kehitysaloitteista, toiminnan parantamisesta ja yleisestä yhteistyön sujuvuudesta eri sidosryhmien kanssa. Operatiivisen mittaria seurataan päivittäin ja mittaukset suoritetaan kerran kuussa. Muut mittaukset suoritetaan puolenvuoden välein. (Palmia 2016; Palmia 2017c.)

### **3.4 Järjestyksenvalvojan koulutus Palmiassa**

Ammattipätevyytenä ennen järjestyksenvalvojan tehtävien aloittamista Palmialla vaaditaan 100 tunnin vartijakurssin, 32 tunnin järjestyksenvalvojakurssin suorittamista ja voimankäyttökoulutusta. Ammattipätevyytenä 80 % Palmialle tulevista järjestyksenvalvojista on jo suorittanut vartija- ja järjestyksenvalvojakurssit, mutta Palmia myös tarjoaa kyseiset koulutukset ja ammattiin pätevöitymisen. (Palmia 2016.)

Yhteistyössä HKL:n kanssa Palmiassa suoritetaan kohdekohtainen yhden viikon koulutus ja voimankäyttökoulutus. Järjestyksenvalvojan perehdyttämiskoulutus antaa valmiudet toimia ja työskennellä itsenäisesti metrokohteissa. Ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista on kaksi perehdytystyövuoroa joissa on mukana vuoro esimies ja vuorossa oleva vanha työntekijä. Käytössä on koulutuskortti johon kirjataan opetetut asiat, ja jonka kuittaa työntekijä ja esimies. Perehdytyksessä käydään läpi HKL:n kanssa yhteistyössä laadittu koulutusmateriaali. Vastuuhenkilöinä perehdytyksessä toimivat Palmian Turva/Liikenne-yksikön palveluesimies ja vuoro esimiehet. (Palmia 2016.)

### **3.5 Järjestyksenvalvojan toimenkuva Palmiassa**

Metron järjestyksenvalvojan työtehtävät sisältävät metroasemien ja -junien asiakaspalvelua ja turvallisuuden valvontaa. Pääpaino on asiakaspalvelutyössä, näkyvällä läsnäololla asiakkaiden parissa ja häiriötilanteiden proaktiivisessa ennaltaehkäisyssä. Tavoitteena on taata häiriötön ja turvallinen kulku metroasemilla ja -junissa sekä suojata HKL:n tiloja, metrojuna ja henkilökuntaa toimintaa uhkaavilta vaara- ja häiriötekijöiltä. (Palmia 2016.)

Työtehtäviä hoitaessaan järjestyksenvalvoja edustaa Palmiaa, HKL:ä ja itseään. Järjestyksenvalvojat työskentelevät näköalapaikalla, joka on syytä ottaa huomioon kaikissa ti-

lanteissa. Järjestyksenvalvojilta edellytetään sujuvaa suomen kielen taitoa, sekä suullista että kirjallista, ja vähintään hyvää englannin kielen taitoa. Kielitaito on välttämätöntä asiakaspalvelun, viestiliikenteen ja raportoinnin kannalta. Ruotsin kielen taito ja muu kielitaito katsotaan järjestyksenvalvojalla eduksi. (Palmia 2016.)

### **3.6 Järjestyksenvalvoja ja vartija**

Vartijoiden ja järjestyksenvalvojen toiminta koskettaa entistä useampaa ihmistä. Suurin muutos onkin siinä, että he ovat aiempaa enemmän esillä siellä, missä ihmisetkin ovat. (Kerttula, T., Huttunen, M. & Ojala, J. 2008, 5.) Tässä luvussa on esitelty miten järjestyksenvalvoja ja vartijan tehtävät eroavat toisistaan.

Järjestyksenvalvojan ensisijainen tehtävä on järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen. Järjestyksenvalvojen oikeusasema perustuu järjestyksenvalvojalakiin (JVL), joka on tullut voimaan vuonna 1999 ja jota on viimeksi muutettu vuonna 2007. Järjestyksenvalvonta voi tapahtua perustuen kokoontumis- tai ulkoilulakiin tai majoitus- ja ravitsemustoiminnasta annettuun lakiin tai järjestyslakiin, jonka mukainen järjestyksenvalvoja toimii kauppakeskuksissa, liikenneasemalla tai joukkoliikenteen kulkuneuvossa. (Kerttula, T. ym. 2008, 14 – 17.) Järjestyksenvalvojatehtäviä voivat ottaa vastaan ainoastaan vartioimisliikkeen palveluksessa oleva järjestyksenvalvoja, jonka hyväksyminen sekä järjestyksenvalvojaksi että vartijaksi on voimassa. (Poliisi 2016).

Järjestyslaissa järjestyksenvalvojan toimivaltuuksien todetaan määräytyvän JVL:n mukaisesti, mutta järjestyslaki kaventaa toimivaltuuksia merkittävästi. Järjestyslakiin ja JVL:n perustuen järjestyksenvalvojalla on oikeus poistaa, kiinniottaa, suorittaa kiinniotetun turvatarkastus ja käyttää voimakeinoja. Vastaavasti järjestyslakiin ja JVL:n perustuen järjestyksenvalvoja ei saa estää henkilön pääsyä toimialueelle, pitää säilössä tai tarkastaa henkilö kiellettyjen esineiden tai aineiden löytämiseksi. (Kerttula, T. ym. 2008, 45 – 46; Tikkanen, S. ym. 2007, 211.)

Toimiakseen vartijana on henkilön suoritettava lain edellyttämä peruskoulutus. Tämän jälkeen hän voi anoa vartijakorttia kotipaikkakuntansa poliisiviranomaiselta. Vartijan lakisääteinen pätevyys muodostuu vartijan työn perusteista ja (40 h) ja vartijan peruskurssista (60 h). Kurssit ovat osa vartijan ammattitutkintoa ja ne luetaan hyväksi suoritettaessa tutkintoa myöhemmin. (Securitas 2016b.)

Vartijan kolme toimivaltuutta ovat poistaminen, kiinniottaminen ja turvallisuustarkastus. Vartijalla on oikeus kantaa voimankäyttövälineitä, mutta se edellyttää erityisen voimankäyttökoulutuksen suorittamista. Koulutuksen lisäksi voimankäyttövälineet vaativat erityisen luvan poliisiviranomaiselta. (Kerttula, T. ym. 2008, 48.; Tikkanen, S. ym. 2007,



212.) Vartijan toimivaltuus tuo mukanaan vastuuta ja velvollisuuksia. Ero velvollisuuksien ja oikeuksien välillä on siinä, että velvollisuuksien laiminlyönti voi aiheuttaa sakkorangaistuksen. Oikeuksien käyttämättä jättäminen ei sen sijaan johda rangaistukseen. Jättäessään velvollisuudet täyttämättä vartija syyllistyy vartioimisliikerikkomukseen. Vartijalle asetettuja velvollisuuksia ovat muun muassa asun käyttöön, vartijakorttiin, raportointiin ja salassapitovelvollisuuteen liittyviä. (Tikkanen, S. ym. 2007, 212.)

Taulukossa 3 on esitelty turvallisuusalan työntekijöiden toimivaltuudet. Koska tämä opinnäytetyö keskittyy Palmian metrossa tapahtuvaan järjestyksenvalvontaan, ei järjestyksenvalvontaa (vasen sarake) perustuen kokoontumislakiin, ulkoilulakiin, merimieslakiin tai majoitus- ja ravitsemusliikkeisiin tämän enempää käsitellä.

Taulukko 3. Turvallisuusalan työntekijöiden toimivaltuudet (Tikkanen, S. ym. 2007, 212.)

	Järjestyksenvalvoja	Järjestyksenvalvoja (järjestyslaki)	Vartija	Turvatarkastaja
Pääsyn estäminen	X			
Poistaminen	X	X	X	
Kiinniotto	X	X	X	
Kiinniotetun turvallisuus-tarkastus	X	X	X	
Voimakeinot	X	X	X	
Säilössä pitäminen	X			
Turvatarkastus teknisin välinein	X			X

## 4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksen juuret juontavat 1980-luvun puoliväliin. Aiheen tärkeys on kasvanut huomasti viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Syynä on, että positiivinen asiakaskokemus tuo pitkän ajan kilpailuetua, sen seurauksena tyytyväiset ja uskolliset asiakkaat levittävät positiivista sanomaa yrityksestä, yritys säilyy asiakkaiden mielissä pidempään ja reklamaatiot vähenevät. (Garg, R., Rahman, Z. & Qureshi, M.N. 2014, 87.) Takana on aika, jolloin asiakkaan ilahduttaminen riitti. Nyt edellytetään paljon enemmän. Riittävän palvelun lisäksi asiakkaat haluavat ihastua ja tuntea ylimääräistä tyytyväisyyttä, sekä saada enemmän arvoa, huomioita tai nautintoa kuin mitä he olettivat saavansa. (Michelli, J. 2008, 165 – 166.) Klausin ym. mukaan (Klaus, P., Gorgoglione, M., Buonamassa, D., Panniello, U. & Nguyen 2013, 506 – 507) asiakaskokemus on ratkaisevan tärkeä osa yrityksen menestyksessä.

Tässä luvussa käsitellään asiakaskokemuksen käsitettä, sen eri tasoja, miten asiakaskokemuksen odotukset ylitetään, asiakaskokemuksen mittaamista ja rakentamista.

### 4.1 Määritelmä

Löytänä & Kortesus (2011) ovat määritelleet asiakkaan yrityksestä muodostaman asiakaskokemuksen (customer experience) niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summana. Filenius (2015, osa 1) pitää määritelmää onnistuneena, kattavana ja joustavana. Soudagar, Iyer & Hildebrand ovat määritelleet asiakaskokemuksen koostuvan kaikesta siitä tunneperäisestä ja käytännöllisestä kokemuksesta, jotka asiakas saa kohtaamisissa ja vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. (Soudagar, R., Iyer, V. & Hildebrand, V. 2012, 3.)

Asiakaskokemus on tulkinta yksittäisistä kokemuksista. Asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös, vaan kokemus, johon vaikuttavat tunteet ja niiden tulkinnat, joten asiakaskokemuksen muodostamiseen ei ole mahdollista täysin vaikuttaa. Yritykset voivat vaikuttaa siihen millaisia asiakaskokemuksia ne pyrkivät tuottamaan. (Löytänä, J. & Kortesus, K. 2011, 1.1 luku.) Klausin mukaan asiakaskokemus on yrityksen ja asiakkaan välistä jatkuvaa vuorovaikutusta. (Klaus, P. ym. 2013, 519).

Questbackin oppaassa mainitaan, että oleellista asiakaskokemuksen määritelmässä on huomioida sen olevan nimenomaan asiakkaan kokemukseen perustuvaa. Yrityksen ajatukset siitä, millaisia asiakaskokemuksia ne tuottavat, ovat parhaimmillaankin valistuneita arvauksia. (Questback 2017.)

## 4.2 Tasot

Asiakaskokemuksesta voidaan erottaa kolmea tasoa sen perusteella kuinka johdettuja ne ovat. *Satunnainen kokemus* vaihtelee ääripäästä toiseen ajan, paikan ja etenkin henkilön mukaan. *Odotettavissa oleva kokemus* sisältää aina tietyt elementit ja on riippumaton ajasta ja paikasta. *Johdettu kokemus* on ajasta ja paikasta riippumaton, mutta erottuva ja tuottaa asiakkaalle arvoa. (Löytänä, J. & Korteso, K. 2011, 2.2 luku.) Gerdtin ja Korkiakosken (2016, 14 – 15) mukaan kohtaamiset jätetään usein kuitenkin sattuman varaan.

Palmu Incin mukaan asiakaskokemuksen kolme tasoa ovat toiminta, tunteet ja merkitys. *Toiminnallinen taso* tarkoittaa kykyä vastata asiakkaan funktionaalisiin tarpeisiin, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä ja monipuolisuutta. Toiminnallista tasoa voidaan pitää hygieniatasona eli tämän tason vaatimusten tulee täytyä, jotta palvelulla on mahdollisuus menestyä. *Tunnetasolla* tarkoitetaan asiakkaalle välittömästi syntyviä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia kuten kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta ja kiinnostavuutta. *Merkitystaso* eli ylin taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, unelmia, tarinoita, lupauksia ja oivalluksia kokemuksen henkilökohtaisuudesta. (Tuulaniemi 2011, Palvelumuotoilun keskeiset elementit-luku.)

Kaikki yritykset tuottavat kokemuksia asiakkailleen, joten jokaisella yrityksellä on kaikki mahdollisuudet tarjota odotukset täyttäviä ja jopa ylittäviä kokemuksia. (Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016, 14 – 15). Fischer ja Vainio toteavat asiakaskokemuksen tuottavan joko positiivista tai negatiivista tunne-energiaa. Ylitetty asiakaskokemus arvottuu korkeammalla kuin vain täytetty odotusarvo. (Fischer, M. & Vainio, S. 2014, 6. luku.)

Asiakaskokemuksen rakentamisessa tarvitaan henkilökunnan tietoa, tunnetta ja toimintaa. Onnistunut asiakaskokemus syntyy asiakkaan kanssa käydyn vuorovaikutuksen tuloksena. Asiakaskokemus syntyy arvoketjusta. Palvelun hyvyden tai huonouden analysoinnin sijaan pitäisi keskittyä laajempaan asiakaskokemuksen syntymisen ja kehittämisen analysointiin. (Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016, 14 – 15; 46 – 47.) Samaa mieltä ovat Fischer ja Vainio, kun he summaavat ”asiakaskokemus luodaan yhdessä”. Vaikka asiakaskokemus henkilöityy helposti, sen rakentamiseen vaikuttaa koko organisaatio, koska sekä osaaminen että vuorovaikutus ketjuuntuvat arvoketjuiksi. Asiakas hyödyntää näiden ketjujen lopullisia tuloksia. (Fischer, M. & Vainio, S. 2014, 6. luku.)

Lindroosin ja Lohiveden mukaan positiivisen asiakaskokemuksen aikaansaaminen edellyttää joko asiakkaan ennako-odotusten selkeää ylittämistä, tai että asiakas on voinut olla mukana tuottamassa lisäarvoa. Lisäarvokokemusta on erittäin vaikea saada

aikaan vain yhden osapuolen, palvelun tuottajan toimesta. (Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2010,119.)

### 4.3 Mittaaminen

Asiakaskokemus on ennen kaikkea tunnetta, eikä sen mittaaminen siksi onnistu suoraan myynnin tai tuotteen mittareilla. Jotta asiakaskokemuksen kehittämiseksi saadaan selkeät liiketaloudelliset tavoitteet, voidaan asiakaskokemuksen mittarit kytkeä liiketoimintamittareihin. Asiakaskokemuksen mittarit ovat niin sanottuja pehmeitä mittareita. (Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016, 42.)

Lindroos ja Lohivesi toteavat ettei asiakaskokemuksen mittaaminen ole helppoa, sillä jokaisen asiakaspalvelutapahtuman jälkeen ei heidän mukaansa pidä kysyä kokemuksia ja välitöntä palautetta. Kerran tai kaksi vuodessa tehtävillä laajoilla asiakastytyväisyystutkimusten tulosten perusteella ei puolestaan voida reagoida riittävän nopeasti. He jatkavat, että suorituskyvyn mittareiden tulee olla yksinkertaisia ja niiden antamien lukemien luotettavia. Siksi tulisikin pitäytyä muutamassa sellaisessa mittarissa joiden toiminnan aidosti ymmärtää, sen sijaan, että rakentaa monimutkaisia mittaristoja, joiden luotettavuus, vaikuttavuus ja ohjauskyky ovat kyseenalaisia. (Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2010, 138 – 139.) Kriittinen suhtautuminen mittareiden määrään on oleellista myös Soudagarin mielestä. Ylimoitettu mittaaminen vie liikaa aikaa, hämmentää, sumentaa näkemyksen ja estää positiivisten vaikutusten aikaansaamisen. (Soudagar, R. ym. 2012, 191.) Parhaat yritykset mittaavat asiakaskokemuksesta niitä asioita, joilla on asiakkaalle merkitystä, eivät ainoastaan hyötyä ja puutteita. (Millard, N. 2006, 15).

Löytänä ja Kortesus linjaavat asiakaskokemuksen mittaamiseen liittyvän kaksi näkökulmaa: puhtaasti asiakkaan kokemukseen liittyvät mittaukset ja asiakaskokemuksen johtamisen vaikutusten mittaaminen. Kokemukseen perustuvassa mittauksessa on useita keinoja. Kokemuksia voidaan kerätä aktiivisesti kysymällä tai tutkimalla ja asiakas voi antaa palautteen omasta halustaan. (Löytänä, J. & Kortesus, K. 2011, 7.1. - 7.2 luvut.)

Aktiivisen mittaamisen välineistä Billingham (2011) esittelee artikkelissaan kolme avainkysymystä, jotka esittämällä yritys saa selville ovatko he asiakkaan silmissä tehokkaita, helppoja ja miellyttäviä. Kysymykset ovat: 1. Kuinka tehokkaasti täytimme tarpeesi? 2. Kuinka helppoa meidän kanssa työskentely oli? 3. Kuinka miellyttävä vuorovaikutus kanssamme oli? Vastaukset pisteytetään asteikolla 1 (erittäin huono) - 5 (erinomainen). Vastauksista erotetaan asteikon 1 ja 2 sekä 4 ja 5 vastaukset ja lasketaan niistä prosenttiosuus verrattuna kaikkiin vastanneisiin. Asteikolla 3 vastanneet jätetään laskuista huomioimatta. Kun vastauksia on kerätty useammalta mittauskerralta, voidaan niiden perusteella laskea indeksiluku. Sen avulla voidaan seurata kuinka asiakaskokemus

kehittyä ja mitä vaikutuksia tehdyillä parannuksilla on indeksilukuun. (Billingham, S. 2011, 33.) Band & Hagen ovat artikkelissaan yhtä mieltä näiden kolmen avainkysymyksen tärkeydestä. Niiden pitäisi osoittaa näkökulmat, jotka ovat yrityksen erilaistumisen kannalta kriittisimpiä asiakaskokemukseen liittyviä asioita. (Band, W. & Hagen, P. 2011, 10.)

Passiivisen mittaamisen välineitä ovat esimerkiksi asiakkaan spontaanisti antama palaute, palautelomakkeet ja -laatikot, reklamaatioiden analysointi ja sosiaalisen median seuranta. Aktiivisia menetelmiä puolestaan ovat Mystery Shopping-tutkimukset eli testiasioinnit, jatkuvat palautekyselyt eri toimipisteissä ja asiakastyytyväisyystutkimukset.

Asiakaskokemuksen johtamisen päätavoite on tuottojen lisääminen. ROI:n (return on investment) eli investointien ja tuottojen osoittamiseen on useita eri mittareita, esimerkiksi niiden asiakkaiden määrä, jotka ovat valmiita suosittelemaan yritystä eli NPS (net promoter score) ja asiakaskohtainen kannattavuus. (Löytänä, J. & Korteso, K. 2011, 7.1. - 7.2 luvut; Meilo 2017.)

Löytänä ja Korkiakoski toteavat asiakaskokemuksen uusien mittareiden NPS ja CES (customer effort score) soveltuvan sekä B2B- että B2C-yrityksille.

Kuluttajaliiketoiminnassa mittaaminen keskittyy tyypillisesti kohtaamisiin, kun taas yritysten välisessä liiketoiminnassa painopiste on asiakassuhteiden mittaamisessa. NPS mittaamisen tavoitteena on ennen kaikkea löytää tietoa asiakaskokemuksen taustoista, ei olla itseisarvo tai vain aktivoida suosittelijoita. Perimmäinen tavoite on kehittää liiketoimintaa asiakaskeskeisemmäksi, joka tuo lisää suosittelijoita. (Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014, 4.3 – 4.4 luvut.)

Länsisalmi mainitsee, että vaikka mittaaminen esimerkiksi NPS:llä onkin ilahduttavasti lisääntynyt, mittaamisen jälkeiset vaiheet jäävät uupumaan eli oppiminen ja korjaaminen. Asiakaskokemusta mittaavista luvuista ei pystytä lukemaan laadullisia asioita, kuten miksi suosio on laskenut. (Länsisalmi, H. 2013, 4. luku.)

#### **4.4 Asiakaskokemuksen rakentaminen**

Useimmat yritykset olettavat, että ne johdonmukaisesti tarjoavat asiakkaille mitä he haluavat. Bain & Companyn tekemän tutkimuksen mukaan 80 % yrityksistä kertoi tuottavansa ylivoimaisia asiakaskokemuksia. Kysyttäessä asiakkailta heidän käsitystään asiakaskokemuksesta, vain 8 % kertoi kokeneensa ylivoimaisen asiakaskokemuksen. Vastausten välinen kuilu johtuu kahdesta syystä. Ensimmäinen yritettäessä kasvattaa asiakaskohtaista tuottoa, nostetaan palvelumaksua. Se johtaa vieraantumiseen ydinasiakaskunnasta. Toinen syy on, että hyvät asiakassuhteet ovat hankalia rakentaa. On vaikeaa ymmärtää mitä asiakas todella haluaa, pitää annetut asiakaslupaukset ja

varmistaa, että tehdyt ehdotukset vastaavat asiakkaan muuttuviin tai kasvaneisiin tarpeisiin. (Allen, J., Reichheld, F., Hamilton, B. & Markey, R. 2005, 1.)

Gerdt ja Korhakiakoski muistuttavat, että asiakaskokemus on aina subjektiivinen. Yrityksen näkökulmasta kilpailutilanne määrittää sen, kuinka akuutti tarve asiakaskokemuksen kehittämiseksi on. Toisaalta kilpailuetua tuo aihepiiriin haltuunotto toimialoilla joissa erinomaiseen asiakaskokemukseen on matkaa. Oman toimialan huippuja tulisi vertailla globaalisti. (Gerdt, B. & Korhakiakoski, K. 2016, 94.) Schmitt jatkaa, että kiinnittämällä huomiota asiakaskokemukseen, asiakastyytyväisyys kasvaa kuin itsestään. Lisäetuna asiakaskokemukseen panostaminen auttaa asiakkaiden silmissä erottautumaan kilpailijoista. (Schmitt, B. 2003, 15.) Questbackan oppaassa mainitaan, että asiakaskokemuksella luotu kilpailuetu on pysyvää ja huonosti kopioitavissa, koska kyseessä on yrityksen sisälle luoduista yksilöllisistä malleista. (Questback 2017.)

Rawson, Duncan & Jones toteavat artikkelissaan, että yritykset ovat kauan aikaa korostaneet yksittäisten kosketuspisteiden merkitystä asiakaskokemuksen luojana. Kapea-alainen keskittyminen tiettyjen toimintojen asiakastyytyväisyyden maksimointiin voi kuitenkin johtaa vääristymään ja oletukseen, että asiakkaat ovat todellista tyytyväisempiä. Tämä vie heidän mukaansa huomioita tärkeämmältä, eli asiakkaan koko matkalta yrityksen kanssa. (Rawson, A., Duncan, E. & Jones, C. 2013, 90.) Questbackan oppaassa linjataan, että kosketuspisteiden osalta tulee selvittää koko asiakkaan matka, eikä tarkastella vain esimerkiksi alkua ja loppua. Kohtaamispisteistä tulee valita tärkeimmät tarkempaan tarkasteluun. (Questback 2017.)

Poikkeustilanteet tulee nähdä mahdollisuutena hoitaa asiat paremmin. On erityisen hienoa, jos yritys tekee kaikkensa, että asia saadaan hoidettua, jotta asiakkaalle jää positiivinen kokemus. Harva suomalainen yritys käyttää poikkeustilanteiden luomia mahdollisuuksia hyväkseen. (Löytänä J. & Korteso, K. 2011, 8. luku.)

Parhaimmillaan asiakaskokemuksen rakentaminen säätelee yrityksen toimintaa aina rekrytoinnista mittaamiseen ja edelleen läpi prosessien, henkilöstön palkitsemiseen asti. Asiakaskokemuksen rakentaminen tulee nähdä jatkuva prosessina ja vahva asiakaspalvelukulttuuri on paras ja tehokkain tapa tuottaa asiakkaalle erinomainen asiakaskokemus. Asiaskaspalvelukulttuurin synty on osana yrityksen arvoja, joiden omaksumista tuetaan palkitsemalla ja mittaamalla niitä asioita, jotka todella tuottavat asiakkaalle lisäarvoa. (Gerdt, B. & Korhakiakoski, K. 2016, 96 – 97.)

Asiakaskeskeisen kulttuurin rakentaminen vie kuitenkin aikaa, vaatii pitkäjänteisyyttä ja sitoutumista. Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakas nostetaan aidosti yrityksen toiminnan keskiöön ja asiakkaan näkökulma otetaan huomioon jokapäiväisissä

päätöksissä, ei vain kausiluontoisissa projekteissa. (Gerdt, B. & Korhikoski, K. 2016, 98 – 100.) Löytänä & Korhikoski jatkavat, että tässä pitkäkestoisessa hankkeessa koetaan monia uhkia ja haasteita. Mitä paremmin karikot ovat etukäteen tiedossa, sitä paremmat edellytykset on hankkeen toteutumiselle. (Löytänä, J. & Korhikoski, K. 2014, 5.2 luku.) Asiakkaan huomioon ottamista voi harjoitella käymällä läpi ja analysoimalla aiemmin tallennettuja asiakaspalvelutilanteita tai ajatelmalla käänteisesti eli kuvataan ensin asiakkaan kannalta optimaalinen tilanne ja tämän jälkeen verrataan sitä yrityksen nykyiseen toimintaan, tuotteisiin tai palveluun. (Gerdt, B. & Korhikoski, K. 2016, 98 – 100.)

Aarnikoivun mukaan uudessa ajassa menestymisen ja selviytymisen resepti edellyttää innovatiivisuutta ja tekoja. Onnistumisen edellytyksiä ovat palveluhalu, palveluasenne ja asiakkaan arvostus läpi koko organisaation. Keskeistä on myös se, että yritys mieltää itsensä palveluyritykseksi ja sen tuotanto ja toiminto perustuvat asiakkaisiin. (Aarnikoivu, H. 2005, 26.) Tischin mukaan nykyisessä huippukilpailussa maailmassa on vain yksi tapa jolla yritykset, alasta riippumatta, voivat houkutella ja pitää asiakkaansa: muuntua oikeasti asiakaskeiseksi. Asiakaskeskeiset yritykset ovat oivaltaneet ettei kyseessä ole vain tuote tai palvelu, vaan kokonaiskokemus, joka muodostuu koko asiakkaana olon ajan. Tämä tarkoittaa, että yrityksen johdon täytyy tutkia asiakaskokemusta kokonaisuutena ja ymmärtää jokaisen kosketuspisteen tärkeys, tuntee empatiaa asiakkaan tarpeille ja halulle ja lopuksi muovata yrityksen rakenne tarjoamaan sitä. (Tisch, J. 2007, 23.) Millard summaa, että parhaat yritykset eivät tuota erinomaisia asiakaskokemuksia sattumalta. Ne valjastavat henkilökuntansa, kulttuurinsa, johtonsa, koko prosessinsa ja järjestelmänsä suunnittelemaan ja tuottamaan ylivoimaisia asiakaskokemuksia. (Millard, N. 2006, 15.)

## 5 Tutkimustyön tekeminen

Tutkimustyön kohteena on Helsingin metron matkustajat ja palmialaiset metron järjestyksenvalvojat. Työn tavoitteena on tutkia metromatkustajan turvallisuudentunnetta ja järjestyksenvalvojen tuottamaa asiakaskokemusta.

Tässä luvussa kuvataan kuinka prosessi tässä opinnäytetyössä eteni, kerrotaan käytetyt tutkimusmenetelmät, toteutustapa, otanta ja otos. Luvussa esitellään myös aiemmin tehdyt tutkimukset sekä kuvataan tulokset turvallisuudentunteesta ja asiakaskokemuksesta metromatkustajien ja järjestyksenvalvojen osalta sekä esitetään järjestyksenvalvojen havainnoinnin tulokset. Lisäksi omana alalukunaan on käsitelty tilastollisesti merkitsevät tulokset ja hypoteesin muodostaminen.

### 5.1 Tutkimusprosessin viisi askelta

Tutkimusprosessissa kuvataan viisi isompaa askelta: aiheen valinta, tiedon kerääminen, materiaalin arviointi, ideoiden, tulosten ja muistiinpanojen järjestely ja tutkielman kirjoittaminen. Ensimmäisellä askeleella aihetta rajataan, keskustellaan ohjaajan kanssa ja laaditaan aikataulu. Toisella askeleella etsitään lähteitä, kerätään aineistoa ja tehdään muistiinpanoja. Kolmannella askeleella aineistoa tarkastellaan kriittisesti, arvioidaan materiaalin hyödyllisyyttä ja sopivuutta, karsitaan aineistoa sekä kerätään lisää aineistoa. Neljännellä askeleella aineisto järjestellään loogisesti, se analysoidaan, tulkitaan ja todetaan tulokset. Viidennellä askeleella kirjoitetaan, muokataan, viimeistellään ja tarkistetaan tutkielmaa. (Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009, 63 – 64.)

Tämä tutkimusprosessin ensimmäinen askel alkoi alkukesästä 2016 aiheen valinnalla. Tuolloin toimintaympäristönä oli vielä Länsimetro. Kesällä 2016 perehdyttiin aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja kerättiin niistä sopivia lähteitä. Rajauksesta keskusteltiin tarkemmin ohjaajan kanssa. Tuolloin oli selvää, että työ tulisi käsittelemään sekä turvallisuudentunnetta että asiakaskokemusta. Koska ajateltiin, että työ olisi jatkumo tehdylle palvelumuotoilukonseptille (Leivo, P. ym. 2016), valikoitui näkökulmaksi metromatkustaja ja järjestyksenvalvoja. Aikataulua suunniteltiin: loppukesästä työn kirjoittaminen alkaisi ja jatkuisi, kun syksyn opintojakso olisi suoritettu. Maali häämöttäisi kesäkuussa 2017 ja tärkeä välietappi olisi Haaga-Helian opinnäytetyö workshop huhtikuussa 2017 jossa työ esiteltäisiin.

Toinen askel otettiin elokuussa 2016, kun aiempien tutkimusten avulla löydettyjen lähteiden perusteella alkoi työn käsitteiden määrittely. Myös perusteellisempi teoreettisen viitekehyksen selvittely kuului tähän vaiheeseen. Tämän jälkeen työssä oli neljän kuukauden tauko johtuen muista opiskelukiireistä.



Tammikuussa 2017 astuttiin kolmas askel. Laadittiin tutkimussuunnitelma ja viikkotasoinen aikataulu, jotka molemmat lähetettiin toimeksiantajalle ja ohjaajalle. Tuolloin oli jo selvää, että Länsimetron aloitus tulisi olemaan liian myöhään tämän opinnäytetyön aikatauluun nähden, joten toimintaympäristöksi muutettiin Helsingin metro. Suomessa on vain yksi metro joka toistaiseksi liikennöi Helsingissä. Tässä työssä metrosta käytetään nimeä Helsingin metro merkiksi, että työ on tehty ennen Länsimetron käynnistymistä. Teoreettista viitekehystä tarkennettiin, karsittiin ja kirjoitettiin. Laadittiin kyselylomakkeet, testattiin ja hyväksyttiin ne toimeksiantajalla ja ohjaajalla. Tämän jälkeen niitä vielä muokattiin.

Maalis - huhtikuussa 2017 kerättiin tutkimusaineisto Webropol-kyselyillä (Liitteet 1 ja 2) ja järjestyksenvalvoja havainnoiden. Kyselyiden ollessa käynnissä, saatua aineistoa tarkasteltiin kriittisesti ja havaittiin metroa työmatkoihin ja säännöllisesti käyttävät aliedustettuina vastauksissa. Jotta näiden käyttäjien vastauksia saataisiin enemmän, päätettiin kyselystä tehdä pikalinkki ja sille saate (Liite 3). Ajatuksena oli, että kyselyyn voisi vastata omalla ajalla ja suoraan sähköisesti. Tämän jälkeen jalkauduttiin metroasemalle ja metroon jakamaan saatetta. Sitä jaettiin myös yhden Arabiassa sijaitsevan kerrostalon rappuun. Saatetta jaettiin yhteensä noin 130 kappaletta. Harkinnassa oli myös vastausten kerääminen tabletin tai kannettavan tietokoneen avulla metrossa, mutta avoimia vastauksia oli liikaa. Kohderymää olisi voinut tarkentaa jakamalla saatetta tietynä ajankohtana.

Neljäs askel oli haastatteluiden purku maaliskuussa 2017. Havainnoinnit jatkuivat vielä huhtikuussa. Saatu aineisto käytiin läpi loogisesti, se analysoitiin käyttäen hyväksi Webropolin työkaluja, perehdyttiin tutkimustulosten analysoinnin teorioihin, niin kvantitatiivisesta, kuin kvalitatiivisesta tutkimusnäkökulmasta. Todettiin tutkimuksen tulokset ja valmistauduttiin opinnäytetyö workshoppiin.

Viides askel käsitti työn täydentämistä ja muokkausta ohjaajalta saatujen ehdotusten pohjalta. Työhön kirjoitettiin tulosten perusteella pohdintaa, liiketoiminnallisia suosituksia, otettiin kantaa reliabiliteettiin ja validiteettiin ja analysoitiin omaa oppimista. Lisäksi valmista tekstiä viimeisteltiin ja tarkistettiin.

## **5.2 Tutkimusmenetelmät**

Tutkimusmenetelmän eli metodin valintaa ohjaa yleensä, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään. Tutkija on kuin salapoliisi. Hänellä on tutkimuksen alkaessa mielessään juoni miten edetä, ja johtoajatus ohjaamassa havaintojen keruuta. Käytettävissä olevia metodeja on monia, joista suosituimpia haastattelut,

kyselylomakkeisiin perustuvat metodit ja havainnointi. Suoraa havainnointia käytetään, kun halutaan päästä selville miten ihmiset toimivat ja mitä he tekevät julkisesti. Kyselylomakkeita ja haastattelua käytetään, kun halutaan saada selville mitä ihmiset tekevät yksityiselämässään tai mitä he ajattelevat ja tuntevat. (Hirsjärvi, S. ym. 2009, 183 – 185.)

Työn kirjoittajalla oli tutkimuksen alkaessa juonena käyttää sähköistä kyselylomaketta, haastattelua ja havainnointia tutkimusmenetelminä. Johtoajatukseksi oli monipuoliset, mutta työhön soveltuvat menetelmät. Havainnoinnilla olisi kyselyä ja haastattelua täydentävä rooli. Työn edetessä suunnitelmaan tuli muutoksia, ja järjestyksenalvojen haastattelu vaihdettiin sähköiseen kyselylomakkeeseen suuremman otoskoon saamiseksi ja vastausten tehokkaan analysoinnin varmistamiseksi. Johtoajatus säilyi kahdesta tutkimusnäkökumasta, ja havainnointi pysyi mukana tutkimusta täydentävänä tekijänä.

Tutkimuksen empiirinen osa tehtiin kahdella Webropol-kyselyllä ja järjestyksenalvojen havainnoinnilla. Toinen kyselylomakkeista (Liite 1) osoitettiin Helsingin metron matkustajille. Kyselyn linkkiä jaettiin sähköpostilla, Facebook-ryhmissä, julkisella Facebook-päivityksellä ja tekstiviesteillä. Vastausaika oli 15. - 20.3.2017. Näiden lisäksi tehtiin saate (Liite 3) jossa oli lyhytlinkki kyselyyn. Saatetta jaettiin lauantai-iltapäivällä 18.3.2017 metromatkalla Ruoholahti – Itäkeskus – Ruoholahti ja Itäkeskuksen metroasemalla. Saate jaettiin myös maanantaina 20.3.2017 Arabiassa yhden kerrostalon rappuun.

Toinen kysely oli suunnattu metron järjestyksenalvoille (Liite 2) ja se jaettiin Palmian toimesta sähköpostilla. Kysely osoitettiin järjestyksenalvojen esimiehille ja rajatulle joukolla järjestyksenalvoja, yhteensä 23 henkilölle. Vastausaika oli 15. - 26.3.2017. Järjestyksenalvojen vastausaika oli pidempi johtuen vuorotyöstä.

Molemmat kyselylomakkeet testattiin ennen käyttöönottoa ja kommenttien perusteella niihin tehtiin muutoksia. Tämän jälkeen ne lähetettiin Palmian yhteyshenkilön arvioitavaksi. Saadun palautteen perusteella järjestyksenalvojen lomaketta muokattiin lisäämällä kuudes kysymys.

Systemaattinen havainnointi antaa tietoa ihmisen toiminnasta, joka on silmin havaittavaa tai muutoin mitattavaa. Pelkän havainnointiaineiston perusteella ei voi tehdä tulkintoja siitä, millaisia käsityksiä tai kokemuksia ihmisillä on. Tämä seikka on syytä muistaa, kun tekee tulkintoja havainnointiaineiston perusteella. Havainnointi on järjestelmällistä toimintaa ja suuntautuu asioihin joita tutkimussuunnitelmassa on päätetty tutkia. (Vilka, H. 2015, 4. luku.) Havainnoinnin menetelmiä on useita, esimerkiksi systemaattista ja osallistuvaa. Havainnoija voi olla joko ulkopuolinen henkilö tai ryhmän toimintaan

osallistuva. Systemaattinen havainnointi tehdään tarkasti rajatuissa tiloissa tai luonnollisissa tilanteissa esimerkiksi työpaikoilla. (Hirsjärvi, S. ym. 2009, 214 – 215.)

Tämän opinnäytetyön yhtenä tutkimusmenetelmänä oli järjestyksenvalvojen havainnointi työssään. Havainnoinnin rooli oli täydentää kyselyitä, sen tavoitteena oli kartuttaa työn tekijän näkemystä asiakaskontakteista ja auttaa muodostamaan kuvaa asiakaskokemuksesta. Tässä opinnäytetyössä havainnointi toteutettiin systemaattisena havainnointina, jossa havainnoija oli työn tekijä eli kohteelle ulkopuolinen henkilö.

### **5.3 Toteutustapa, otanta ja otos**

Suunnitelmallinen kysely- ja haastattelututkimus on nimeltään survey-tutkimus. Se on tehokas ja taloudellinen tapa kerätä tietoa. (Heikkilä, T. 2014, 18.) Survey-tutkimus perustuu tutkimusaineiston keräämiseen valmiiksi jäsennetyillä lomakkeilla. Kerätty tieto on mahdollista analysoida useilla eri menetelmillä. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 21.)

Tässä tutkimuksessa sekä metromatkustajille että järjestyksenvalvoille laadittiin oma kyselylomake (Liitteet 1 ja 2). Kunkin ryhmän kyselyyn vastaajilta kysyttiin sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. Kyselyt olivat sekä standartoituja että vakioituja.

Tutkimuksen kohteena olevaa joukkoa kutsutaan perusjoukoksi, joka muodostuu otanta- ja havaintoyksiköistä. Tilastollisissa tutkimuksissa tutkimusyksiköjä kutsutaan tilastoyksiköiksi. Otokoko on sitä suurempi mitä isompi perusjoukko on. Otantatutkimuksen ideana on tutkia osaa perusjoukosta. Perusjoukon osajoukko, joka täyttää asetetut kriteerit, on otos. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 15.; Viikka, H. 2015, 4.luku.)

Edustavan otoksen saaminen edellyttää, että otosyksiköt on valittu arpoen eikä harkiten. Jokaisen otokseen valitun tulee olla osa perusjoukkoa ja jokaisella kehikkoperusjoukon yksilöllä on mahdollisuus päästä otokseen. Mitä heterogeenisempi tutkittava perusjoukko on, sitä suurempi on otoksen oltava. (Heikkilä, T. 2014, 40.) Otantamenetelmät voivat olla todennäköisyyteen perustuvia tai harkintaan perustuvia. Harkinnavaraisessa otannassa otannassa otantayksiköt poimitaan harkitusti, mutta siten, että pyritään mahdollisimman objektiiviseen ja tasapuoliseen tulokseen. Tällöin ei toteudu otannan perusedellytys, eli jokaisella otantayksiköllä on yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi. Tätä kutsutaan myös näytteeksi. Menetelmän avulla voidaan silti saada melko luotettavia tuloksia. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 31 - 36.)

Havaintoyksikkö tässä tutkimuksessa oli Helsingin metro. Perusjoukko oli sekä Helsingin metron matkustajat että metron järjestyksenvalvojat. Tavoitteena Helsingin metron matkustajien otannassa oli saada edustava otos, jonka suuruus olisi yli 100 henkilöä. Vuonna 2015 Helsingin metrossa matkusti 62,9 miljoonaa henkilöä (HKL 2017). Helsingin metron matkustajat ovat heterogeeninen joukko eli perusjoukossa on runsaasti erilaisia ominaisuuksia. Harkinnanvaraista otosyksikköjen hankintaa tässä työssä edusti metromatkustajien kyselylomakkeen linkin jakaminen valituissa ja suljetuissa Facebook-ryhmissä, sähköpostilla ja tekstiviestillä. Arpoen valittua otosyksikön valintaa edusti puolestaan metromatkustajien kyselyn jakaminen julkisella Facebook-päivityksellä ja saatteen (Liite 3) jakaminen Ruoholahti – Itäkeskus – Ruoholahti metromatkalla, Itäkeskuksen metroasemalla ja Arabian kerrostalon rappuun.

Ryväsotantaa voidaan käyttää, mikäli tutkimuksen kohteena on luonnollisia ryhmiä. Rypäät voidaan valita satunnaisesti tai systemaattisesti ja niille voidaan tehdä otanta eri menetelmiä käyttäen. Ryväsotanta on taloudellinen toteuttaa. (Vilkkä, H. 2015, 4.luku.) Ryväsotanta on kaksivaiheinen otantamenetelmä, jossa perusjoukko jaetaan aluksi toisensa poissulkeviin osajoukkoihin eli rypäisiin. Jako on hyvä tehdä niin, että kukin ryväs on ominaisuuksiltaan kuin koko perusjoukko. Otanta tehdään niin, että ensin rypäiden muodostamasta perusjoukosta valitaan satunnaisotos. Tämän jälkeen tehdään joko kokonaistutkimus mukaan tulleista rypäistä tai saaduista rypäistä poimitaan vielä jokaisesta erikseen otos. Ryväsotannassa kukin ryväs sisältää kaikki perusjoukon ominaisuudet ja vain jotkut rypäät tulevat poimituksi mukaan ja tarkastelun kohteeksi. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 35 – 36.)

Tässä tutkimuksessa järjestyksenvalvojat valittiin tutkimukseen ryväsotannalla. Järjestyksenvalvojat ovat luonnollinen ammattiryhmä Palmiassa, ja he muodostavat tutkittavan perusjoukon. Heidät jaettiin toisensa poissulkeviin rypäisiin ammattinimikkeen perusteella eli järjestyksenvalvoja tai esimiesasemassa toimiva järjestyksenvalvoja. Kyselyyn valitut järjestyksenvalvojat valittiin Palmian toimesta systemaattisesti. Sen sijaan kaikkia esimiesasemassa olevia järjestyksenvalvojia pyydettiin vastaamaan tutkimukseen. Mukaan valitulle rypäälle tehtiin kokonaistutkimus. Täten tutkittu ryväs sisältää kaikki perusjoukon ominaisuudet. Järjestyksenvalvojen kysely lähetettiin Palmian toimesta yhteensä 23 henkilölle. Heistä reilu puolet oli esimiesasemassa.

Toteutunut otos tarkoittaa kyselyyn vastanneiden määrää. Toteutuneesta otoksesta tulisi saada samat vastaukset kuin tutkittaessa kokonaisotoksella koko perusjoukko. Jos otoksen koko ei ole riittävä suhteessa tutkimusongelmaan vastaamisen ja tulosten yleistettävyyden kannalta, tulee pohtia miltä osin vastaajat riittävät suhteessa tutkimusongelmaan. Tutkimuksen tavoitteita ei aina saavuteta joten työn tekijän tulee

ottaa tähän asiaan kantaa arvioidessaan työn luotettavuutta ja pätevyyttä. (Vilkkä, H. 2015, 4.luku.)

Metromatkustajien kyselyn toteutunut otos n oli 92 henkilöä. Se oli hieman alle tavoitellun 100 henkilön otoksen. Kyselyn avoimissa vastauksissa samat asiat toistuivat. Se antaa viitteitä kylläntymisestä eli saturaatiosta. Aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota tutkimusongelman kannalta enää uutta tietoa (Rajakangas-Tolsa 21.4.2016). Järjestyksenvälvojen toteutunut otos n oli 10 henkilöä ja myös heidän vastauksissa oli vahvoja viitteitä saturaatiosta.

#### **5.4 Aiemmin tehdyt tutkimukset**

Aiempia tutkimuksia on tehty turvallisuudesta keskittyen tiettyyn alaan kuten matkailuun. Esimerkiksi Lindgrenin (2010) opinnäytetyö, jossa tutkimuskohteena oli hiihtokeskus. Työssä tutkittiin matkailun turvallisuutta, turvallisuussuunnittelua ja sen vaikutuksia Levin matkailukeskuksen alueella. Tutkimuksen kohteena on ollut myös yksittäisiä hotelleja kuten Kilpeläisen (2014) opinnäytetyössä jossa tutkittiin asiakkaan turvallisuuskokemusta hotelli Rantasipi Pohjanhovissa. Salovuori (2013) on maisterin tutkinnon tutkielmassaan tutkinut risteilykokemusta ja turvattomuuden tunnettu. Saadut tulokset on havainnollistettu toimijaverkolla.

Turvallisuutta on tutkittu myös kauppakeskuksissa. Kauppakeskuksiin keskittyviä turvallisuustutkimuksia on tehty muun muassa Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulussa. Järvisen & Juvosen (2010) tekemässä tutkimuksessa selvitetään kuinka turvallisuudesta tulee kaupan vetovoimatekijä kauppakeskusympäristössä. Lisäksi selvitetään kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Puustinen (2010) on tarkastellut myymälävalvartijan vaikutusta kuluttajan kokemaan turvallisuuteen.

Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksessa Roivainen & Ruuskanen (2008) ovat selvittäneet järjestyslain vaikutuksia julkisessa paikassa. Tutkimuksessa selvitettiin poliisien ja kaupunkilaisten näkemyksiä muun muassa ympäristön viihtyvyyden lisääntymisestä ja katuturvallisuuden parantumisesta.

Ylivoimaista asiakaskokemusta on tutkittu Timosen (2017) opinnäytetyössä jossa toimintaympäristönä oli Solo Sokos Hotel Paviljonki. Juhanoja (2014) puolestaan on tutkinut opinnäytetyössään asiakastyytyväisyyden mittaaminen palvelutuotannossa salassapidettävässä esimerkkiyrityksessä.

Aiempia tutkimustuloksia, liittyen niin turvallisuuteen kuin asiakaskokemukseenkin, löytyy kohtuullisen runsaasti. Aiemmin tehtyjen tutkimusten joukosta ei kuitenkaan löytynyt

tapausta jossa olisi tutkittu metromatkustajan turvallisuudentunnetta ja heidän kokemaansa asiakaskokemusta, jonka tuottajana olisi ollut järjestyksenvalvoja.

## 5.5 Metromatkustajien kyselyn tulokset

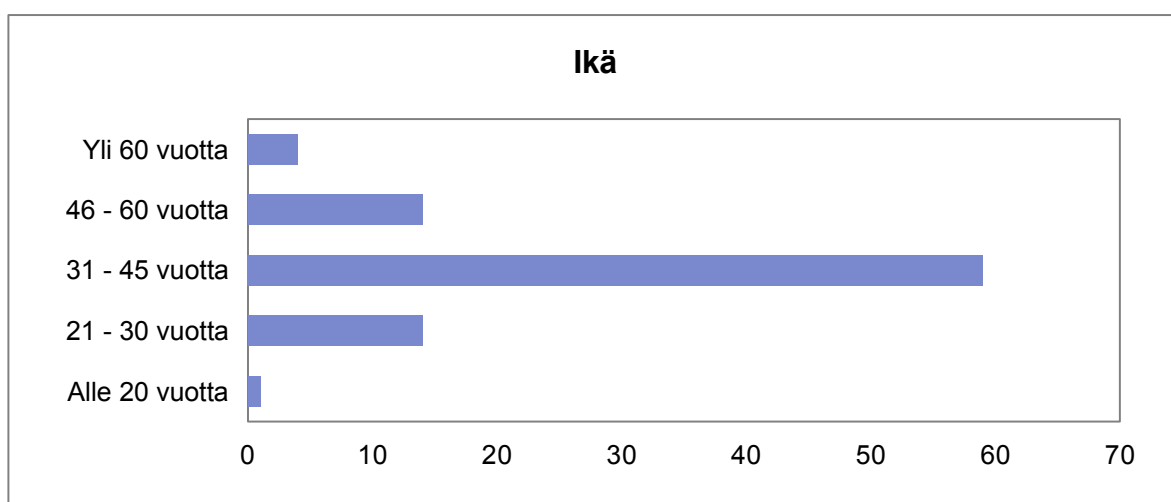
Tähän alalukuun on koottu metromatkustajien kyselyn tulokset taustatiedoista, turvallisuudesta ja asiakaskokemuksesta.

### 5.5.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 92 henkilöä (n = 92). Vastaajista suurin osa, 59 henkilöä, oli iältään 31 – 45 vuotta. Ikäryhmissä 46 – 60 ja 21 – 30 vastaajia oli kummassakin 14 henkilöä. Yli 60 vuotiasta vastaajia oli 4 ja alle 20 vuotiaita 1 henkilö. Kuvioon 1 on koottu vastaajien ikä pylväskuvaajana.

Normaalijakauma eli Gaussin käyrä on yleisin kaikista todennäköisyysjakaumista. Sellaiset satunnaismuuttujat joiden arvoon vaikuttavat monet pienet ja toisistaan riippumattomat tekijät, noudattava usein normaalijakaumaa. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 144.) Kyseessä on jatkuvan muuttujan jakauma. Muuttuja, esimerkiksi ikä, on jatkuva jos se ainakin periaatteessa voi saada kaikkia mahdollisia arvoja vaihteluväliltään. (Heikkilä, T. 2014, 99, 230.)

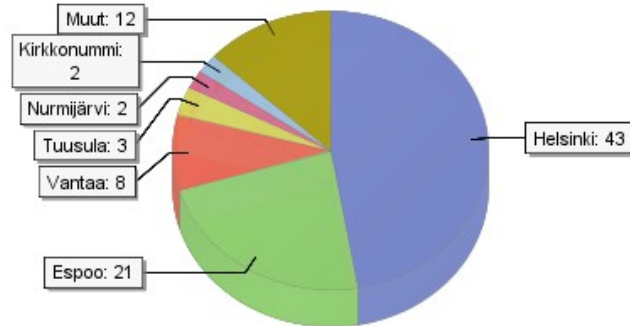
Vastaajien iästä piirretystä kuvioista 1 havaittiin, että sen muoto noudattaa karkeasti Gaussin käyrää ja se on lähes yhtenevä empiirisen jakauman kanssa.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikä

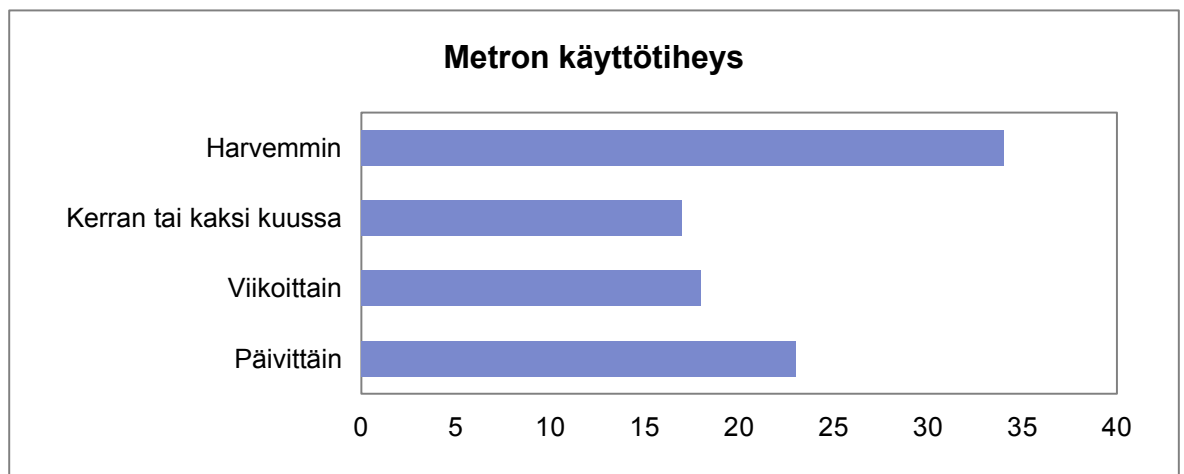
Vastaajista 76 oli naisia ja 16 miehiä. Kysymykseen vastaajien kotikunnasta vastasi 91 henkilöä. Kotikunta oli useimmilla Helsinki (n = 43), Espoo (n = 21) tai Vantaa (n = 8). Pääkaupunkiseudun kehyskunnista Tuusulasta, Nurmijärveltä ja Kirkkonummelta oli

yhteensä 7 vastaajaa. Loppujen vastaajien kotikunta hajaantui Oulun, Kempeleen, Kuopion, Turun, Porvoon, Järvenpään, Keravan, Riihimäen ja Kauniaisten kesken. Kuvio 2 käy ilmi yleisimmin esiintyneet kotikunnat.



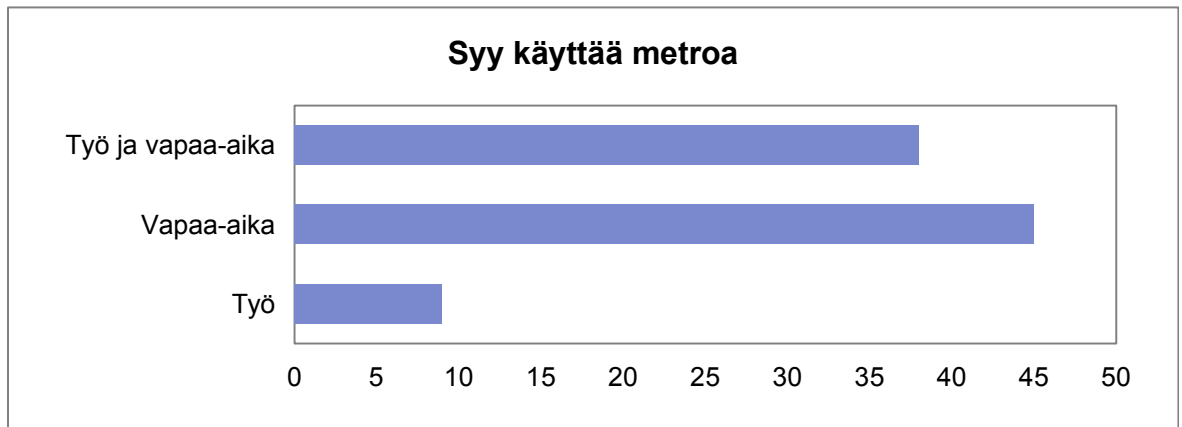
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden kotikunta

Kysymys 4 koski metron käyttöiheyttä. Vastaajista päivittäin metroa käytti 23, viikoittain 18 ja kerran tai kaksi kuussa 17 vastaajaa. Harvemmin kuin kerran tai kaksi kuussa metron käytti 34 vastaajaa. Kuviossa 3 on kuvattu metron käyttöiheys.



Kuvio 3. Metron käyttöiheys

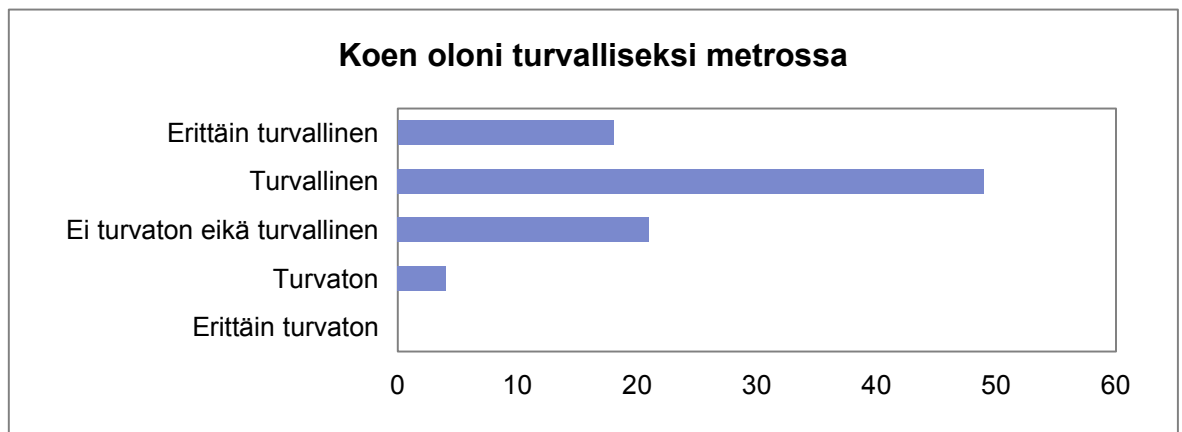
Kysymyksellä viisi selvitettiin syitä käyttää metroa. Vastaajista 45 käytti metroa vapaa-aikanaan. Sekä työmatkustukseen että vapaa-aikanaan metroa käytti 38 ja pelkästään työmatkoihin 9 vastaajaa. Kuviossa 4 on havainnollistettu syyt käyttää metroa.



Kuvio 4. Syy käyttää metroa

### 5.5.2 Tulokset turvallisuudesta

Kysymys kuusi oli ensimmäinen turvallisuutta koskeva. Vastaukset on havainnollistettu kuviossa 5. Kysymyksen väittämä kuului: ”Koen oloni turvalliseksi metrossa.” Kysymykseen vastattiin asteikolla 1 (erittäin turvaton) – 5 (erittäin turvallinen). Kukaan vastaajista ei tuntenut oloaan erittäin turvattomaksi. Turvattomaksi tunteneiden osuus oli 4 % vastaajista. Erittäin turvalliseksi olonsa tunsu 18 vastaajaa. Valtaosa (n = 49) valitsi asteikosta arvon 4, joka tarkoittaa ”turvalliseksi”. Vastaajista 73 %:a koki olonsa erittäin turvalliseksi tai turvalliseksi metrossa. Vastausten keskiarvo oli 3,88.



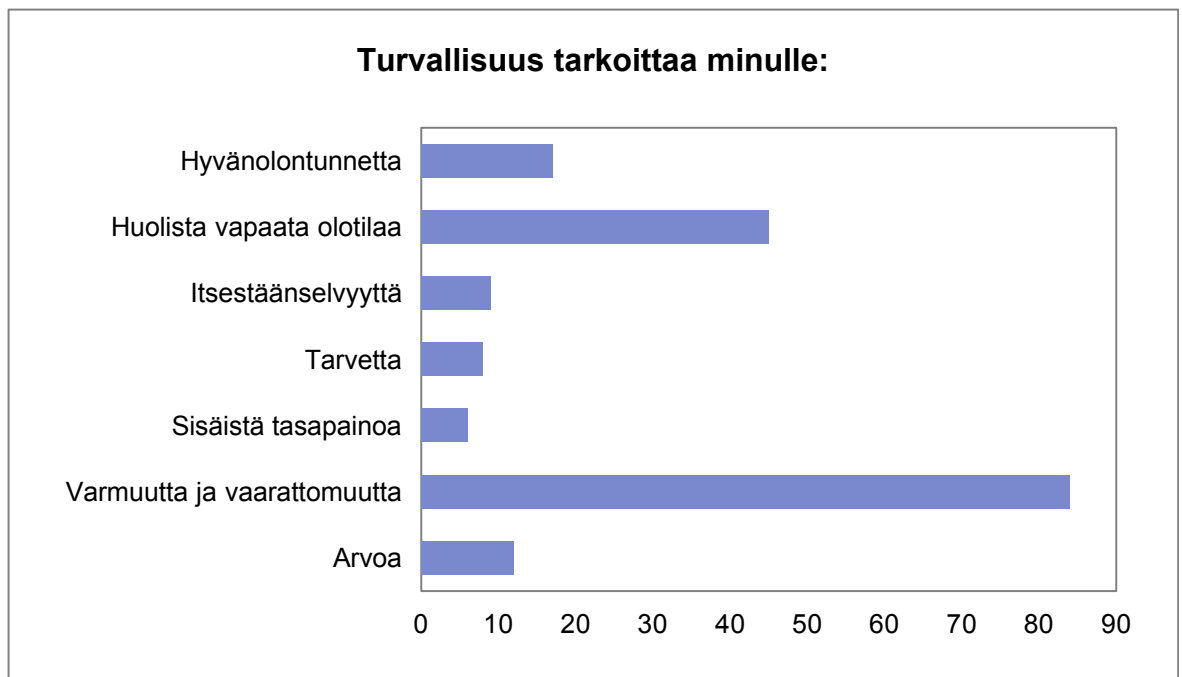
Kuvio 5. Koen oloni turvalliseksi metrossa

Likertin asteikko on mielipideväittämässä käytetty, tavallisesti 4 tai 5 portainen järjestysasteikko. Toisena ääripäänä on täysin samaa mieltä ja toisena täysin eri mieltä. Vastaajan tulee valita asteikolta eniten omaa käsitystä kuvaava vaihtoehto. (Heikkilä, T. 2014, 52.) Vaikka luokkia kuvataan numereellisesti, ei niillä yleisesti ottaen tehdä laskutoimituksia. Useissa mielipidemittauksissa on kuitenkin tapana laskea keskiarvoja



yleiskuvan saamiseksi. Keskiarvolla ei tavoitella aritmeettisen laskutoimituksen antamaa tarkkaa tulosta. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 15.)

Kysymyksellä seitsemän kartoitettiin mitä turvallisuus vastaajille tarkoittaa. Väittämä kuului: ”Turvallisuus tarkoittaa minulle”. Vastaajia pyydettiin merkitsemään kaksi parhaiten kuvaavaa väittämää. Parhaiten turvallisuutta kuvasi väittämät ”Varmuutta ja vaarattomuutta” (n = 84), ”Huolista vapaata olotilaa” (n = 45) ja ”Hyvänolontunnetta” (n = 17) ja ”Arvoa” (n = 12). Loput vastaukset hajaantuivat väittämien ”Sisäistä tasapainoa”, ”Tarvetta” ja ”Itsestänselvyyttä” välillä. Kuviossa 6 on esitetty vastausten jakautuminen eri väittämien välillä.



Kuvio 6. Turvallisuus tarkoittaa minulle

Kysymys kahdeksan oli avoin kysymys ja se kuului: ”Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuudentunteesi muodostumiseen metromatkasi aikana?”. Avoimet vastaukset järjestettiin suuruusjärjestykseen Webropolin sanapilvessä, joka kertoo kuinka monta kertaa yksittäiset sanat esiintyivät vastauksissa. (Webropol 2017). Tämän jälkeen vastauksista muodostettiin sanaryhmiä jotka on esitelty alempana. Tyypillinen vastaus tai vastauksen osa kustakin sanaryhmästä on esitelty heittomerkein. Sama vastaus saattaa kuulua useampaankin eri sanaryhmään.

Avoimissa vastauksissa eniten nousi esille, että turvallisuudentunteen muodostumiseen vaikuttivat kanssamatkustajat, sanaryhmä ”Muut matkustajat” (n = 74). Muihin matkustajiin viitattiin niin positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä. Tätä aihetta kuvaa hyvin lause:

”Rauhalliset eri ikäiset ihmiset ja varsinkin lasten kanssa liikkeellä olevat saavat aikaan turvallisen olon.”

Sanaryhmän ”Järjestyksenvalvojat” (n = 15) vastaukset viittasivat siihen, että vastaajat toivovat näkevänsä järjestyksenvalvoja.

”Turvallisuutta lisäävät vaunuissa kiertävät järjestyksenvalvojat.”

Sanaryhmässä ”Rauha” (n = 15) on vastaukset joissa arvostettiin rauhallisia kanssamatkustajia ja toisaalta sitä, että itse sai taittaa matkaa kaikessa rauhassa.

”Saan keskittyä rauhassa omaan matkaani, ilman että täyty seurata muiden huutelua, uhkaavaa käytöstä yms.”

Sanaryhmässä ”Siisteys” (n = 8) korostuivat ne vastaukset joissa arvostettiin siisteyttä niin metrovaunuissa kuin asemillakin turvallisuudentunteen muodostajana.

”Metrovaunujen siisteys (siisti vaunu ei houkuttele häiriköitä). Ihminen metron kuljettajana. Vartijoita asemilla tai metrojunissa. Siistit asemat. (siisti asema ei houkuttele häiriköitä).”

Sanaryhmään ”Ajankohta” (n = 6,) poimittiin ne vastaukset joissa matkustusajankohta nähdään merkityksellisenä.

”Illalla on paljon turvattomampaa metroasemilla. Varsinkin viikonloppuisin Järjestyksenvalvoja voisi olla lisää viikonloppuisin illalla.”

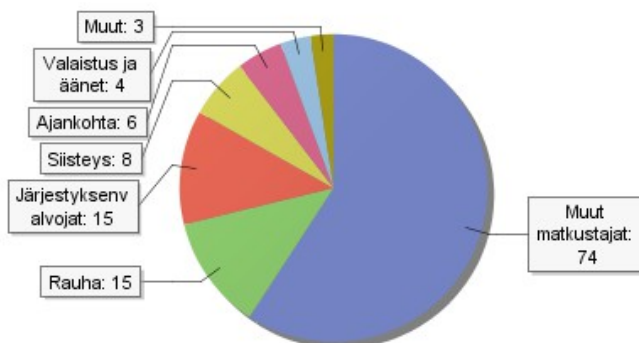
Sanaryhmän ”Valaistus ja äänet” (n = 4) vastauksissa nousi esiin erityisesti nämä kaksi turvallisuudentunteen muodostumiseen vaikuttavana asiana.

”Äänet, valoisuus.”

Viimeinen ja pienin sanaryhmä ”Muut” pitää sisällään pisteellä ja pilkulla ohitetut vastaukset sekä toteaman:

”Koen metron pääasiallisesti turvalliseksi.”

Oheiseen kuvioon 7 on koottu yllä esitellyt sanaryhmät.



Kuvio 7. Mitkä asiat vaikuttavat metromatkustajan turvallisuudentunteen muodostumiseen

Yhdeksäs kysymys kuului: ”Kuinka paljon järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa turvallisuudentunteeseesi metromatkasi aikana?”. Asteikolla 1 (ei lainkaan) – 3 (paljon). Vastaajista 57 eli 62 %:n mielestä järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa turvallisuudentunteeseen paljon. Vastaajista 31 oli valinnut keskimmäisen vastausvaihtoehdon ja neljän mielestä ei lainkaan.

Kymmenes kysymys oli väittämä johon vastattiin ”Kyllä” tai ”Ei”. Kysymys kuului: ”Oletko nähnyt tai ollut osallisena uhkaavissa tilanteissa metromatkasi aikana?”. Vastaajista 53 ei ollut ja 39 vastaaja oli nähnyt tai ollut osallisena uhkaavissa tilanteissa.

Kysymys 11 oli turvallisuutta käsittelevä kysymys avoin kysymys: ”Missä tilanteissa olet tuntenut olosi turvattomaksi metromatkasi aikana?”. Vastaukset analysoitiin keräämällä sanapilvestä sanoja sanaryhmiin. Suurin ryhmistä oli kysymyksen kahdeksan tapaan ”Muut matkustajat” (n = 65). Tyypillisesti vastauksissa viitattiin päihtyneenä olleisiin kanssamatkustajiin.

”Päihdekäyttäjien kommentit, huutelut ja avoin päihteiden käyttö (ennen kaikkea huumeet, pillerit ym.) lisää epämukavuutta ja heidän arvaamattoman käytöksensä vuoksi myös turvattomuutta.”

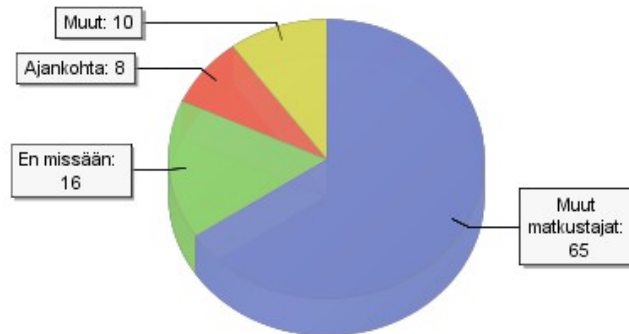
Sanaryhmä ”En missään” (n = 16) kuvasti niitä vastauksia joista kävi ilmi, etteivät vastaajat olleet tunteneet oloaan turvattomaksi missään.

”Minulla ei ole ollut sellaisia tilanteita.”

Sanaryhmän ”Ajankohta” (n = 8) vastauksissa korostui myöhäisen ajankohdan vaikutus turvattomuuden kokemisessa.

”Silloin, kun joudun matkustamaan illan tunteina.”

Ryhmä ”Muut” (n = 10) kuvaa niitä vastauksia jotka oli kuitattu pisteellä tai pilkulla ja siten ohitettu. Kuvioon 8 on koottu kysymyksen 11 sanaryhmät.



Kuvio 8. Missä tilanteissa olet tuntenut turvattomuutta

Kysymys 12 oli viimeinen turvallisuutta käsittelevä kysymys: ”Millaiset tekijät luovat turvattomuutta metromatkasi aikana?”. Kahden muun avoimen vastauksen tapaan vastauksista nousi esiin muut matkustajat, yleensä päihteiden vaikutuksen alaisena olevat. Heidän vastauksensa muodostivat sanaryhmän ”Muut” (n = 83). Useampi vastaaja oli viitannut edelliseen vastaukseensa. Tässä analyysissä onkin tarkasteltu niitä asioita jotka eivät ehkä aiemmin tulleet ilmi.

Sanaryhmään ”Epäsiisteys” (n = 4) sisälsi vastauksia joissa viitattiin epäsiisteihin asemiin ja metrovaunuihin.

”Epäsiisti asemalaituri. Epäsiistit junavaunut. Liputta matkustavat.”

Sanaryhmä ”Yksin” (n = 3) sisälsi vastauksia joissa viitattiin paitsi muihin matkustajiin, myös muiden matkustajien puuttumiseen, sekä ilman matkaseuraa matkustamiseen.

”Yksin matkustaminen ja tyhjä metrovaunu.”

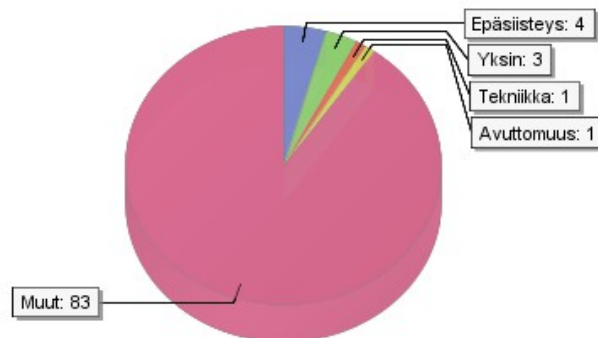
Sanaryhmän ”Tekniikka” (n = 1) vastauksessa tuotiin esiin tekniikan vaikutus turvattomuutta luovana tekijänä.

”Äkilliset jarrutukset ja pysähtymiset asemien välillä, jos ei kuuluteta. Väärät kuulutukset!”

Sanaryhmän ”Avuttomuus” (n = 1) vastauksessa oltiin niin ikään huolestuneita automaation vaikutuksesta turvattomuutta luovana tekijänä ja lisäksi siitä, ettei apua ole saatavilla.

”Ei ole ketään, joka auttaisi mahdollisessa uhkaavassa tilanteessa. Kuljettaja on kaukana, jos sitä jatkossa on ollenkaan.”

Oheinen kuvio 9 konkretisoi muihin kuin päihtyneisiin kanssamatkustajiin viittaavien vastausten vähäisyyden.



Kuvio 9. Mitkä tekijät luovat turvattomuuden tunnetta metromatkan aikana sanaryhmittäin

### 5.5.3 Tulokset asiakaskokemuksesta

Kysymys 13 oli ensimmäinen kahdesta kysymyksestä joilla käsiteltiin järjestyksenvalvojen tuottamaa asiakaskokemusta ja sillä kartoitettiin suositteluhalukkuutta eli asiakaskokemuksen mittausta. Kysymys kuului: ”Olisitko valmis suosittelemaan järjestyksenvalvoja työssään?”. Kysymykseen vastasi kaikki kyselyyn osallistuneet (n = 92). Vastaajista 83 olisi valmis suosittelemaan järjestyksenvalvoja työssään ja 9 ei olisi.

Asiakaskokemuksen toinen kysymys ja koko lomakkeen viimeiset kysymykset oli osoitettu niille henkilöille jotka olivat asioineet järjestyksenvalvojan kanssa. Kohtaamisia arvioitiin asteikolla 1 (erittäin huono) – 5 (erinomainen). Yhteenkään kolmesta kysymyksestä ei kertynyt vastauksia asteikolla 1 tai 2.

Billinghamin (2011) teoriaa noudattaen vastauksista laskettiin yhteen asteikon 4 ja 5 vastaukset ja verrattiin vastaajien osuutta kaikkiin kysymyksen vastaajiin. Lopuksi

laskettiin keskiarvo prosenttiosuuksista. Asteikon 3 vastaukset jätettiin pois laskuista, koska ne edustavat keskivertoa. Olisi myös hankalaa määritellä lasketaanko 3:n vastaukset yhteen 1 – 2 vai 4 – 5 kanssa.

Kysymyksiä oli kolme joista ensimmäinen, numero 14: ”Kuinka tehokkaasti järjestyksenvalvojat täyttivät tarpeesi?” Vastaajia ensimmäiseen kysymykseen oli 24. Myönteisiä vastauksia asteikolla 4 ja 5 oli yhteensä 18, joten prosenttiosuus kaikista vastaajista on 75 %.

Toinen kysymys, numero 15, kuului: ”Kuinka helppoa järjestyksenvalvojien kanssa työskentely oli?” Kysymykseen vastasi 23 henkilöä. Myönteisiä vastauksia asteikolla 4 ja 5 oli yhteensä 17, joten prosenttiosuus kaikista vastajista on 74 %.

Kolmas kysymys, numero 16, oli: ”Kuinka miellyttävä vuorovaikutus järjestyksenvalvojien kanssa oli?”. Tähänkin kysymykseen vastasi 23 henkilöä. Myönteisiä vastauksia asteikolla 4 ja 5 oli yhteensä 17, joten prosenttiosuus kaikista vastaajista on 74 %.

Prosenttiosuuksien keskiarvo on 74,3 % joten se edusti tasoa ”ok”. Prosenttiosuus oli lähellä luokituksen ”hyvä” alarajaa. Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan alempana esitellyt määritelmät prosenttiosuuksille on havaittu hyödyllisiksi. Tutkimus edusti useita eri teollisuudenaloja. (Billingham, S. 2011, 33.)

- 85 % + = erinomainen
- 75 – 84 % = hyvä
- 65 – 74 % = ok
- 55 – 64 % = heikko
- alle 54 % = hyvin heikko

#### 5.5.4 Tilastollisesti erittäin merkitsevät tulokset ja hypoteesi

Merkitsevyydestä käytetään lyhennettä  $p$  (probability) ja se mittaa tehdyn johtopäätöksen tilastollista luotettavuutta. Tilasto-ohjelmat laskevat automaattisesti  $p$ -arvon. Käytetyimpiä merkitsevyydestä eli hylkäämisvirheen todennäköisyyksiä ovat seuraavat:

1.  $p \leq 0,001$  Tulos tai ero on **tilastollisesti erittäin merkitsevä**
2.  $0,001 < p \leq 0,01$  Tulos tai ero on **tilastollisesti merkitsevä**
3.  $0,01 < p \leq 0,05$  Tulos tai ero on **tilastollisesti melkein merkitsevä**

Tilastollinen merkitsevyys ei välttämättä tarkoita, että tuloksella olisi käytännön merkitystä. Tilastollisen merkitsevyyden perusteella voidaan päätellä vain, miten todennäköistä on, että otoksen tila on voimassa myös perusjoukossa. Merkitsevyytason sijaan voidaan puhua myös riskitasosta johon liittyy helppo muistisääntö: ”Mitä pienempi riski, sitä merkitsevempi tulos”. (Heikkilä, T. 2014, 184 – 185; Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 177.)

Korrelaatiokerroin tarkoittaa tunnuslukua suoraviivaisen riippuvuuden voimakkuudelle. Se voi olla mitä tahansa -1 ja +1 välillä. Lähelle nollaa sijoittuvilla kertoimilla ei ole suoranaista riippuvuutta. Lähelle +1 sijoittuvat kertoimet viittaavat positiiviseen riippuvuuteen ja lähelle -1 sijoittuvat kertoimet negatiiviseen riippuvuuteen. (Taanila 1.11.2011.)

Liitteenä 4 oleva korrelaatiomatriisi havainnollistaa riippuvuudet. Korrelaatiomatriisiin on lihavoidulla merkitty myös tilastollisesti merkitsevät ja tilastollisesti melkein merkitsevät tulokset. Tulosten analysoinnissa keskityttiin tilastollisesti erittäin merkitseviin tuloksiin.

Webropolin laskeman korrelaatiomatriisiin (Liite 4) perusteella havaittiin, että tilastollisesti erittäin merkitsevää riippuvuutta oli kysymysten neljä ”Metron käyttöiheys” ja 10 ”Oletko nähnyt tai ollut osallisena uhkaavissa tilanteissa metromatkasi aikana?” välillä.

Korrelaatiokerroin oli 0,41. Kysymykset 14 – 16 oli suunnattu vastaajille jotka olivat asioineet järjestyksenvalvojen kanssa ja he arvioivat järjestyksenvalvojen palveluita tehokkuuden, helppouden ja vuorovaikutuksen miellyttävyyden näkökulmasta.

Kysymysten välillä oli tilastollisesti erittäin merkitsevää riippuvuutta ja korrelaatiokerroin vaihteli 0,78 – 0,96 välillä.

Hypoteesi on tavallisesti teoriasta johdettu olettamus jonkun ilmiön toimintamekanismista ja jota testataan empiirisellä aineistolla. (Tilastokeskus 2017). Hypoteesin lajeja on useita: suuntaa osoittavia, nolla-hypoteeseja ja työhypoteeseja. Työhypoteesilla esitetään tutkijan odotuksia tuloksista. Niiden esittämismuoto voi olla viitteellinen ja ne perustuvat teoriaan tai aikasempaan tutkimukseen. (Hirsjärvi, S. ym. 2009, 159.)

Tämän työn hypoteesina oli: ”Täytetty tai jopa ylitetty asiakaskokemus lisää metromatkustajan turvallisuudentunnetta.” Hypoteesin asiakaskokemuksen osuus on johdettu teoriasta Gerdtiä & Korkiakoskea (2016) mukaillen, eli jokaisella yrityksellä on mahdollisuudet tarjota odotukset täyttäviä tai jopa ne ylittäviä kokemuksia. Teoria on liitetty tämän opinnäytetyön toiseen näkökulmaan, metromatkustajan turvallisuudentunteeseen. Hypoteesi kuvastaa työn tekijän odotuksia tuloksista.

Hypoteesia käsiteltiin kysymyksellä ”Miten järjestyksenvalvojat voivat tuottaa asiakkaan odotukset täyttäviä tai jopa ne ylittäviä asiakaskokemuksia?”. Hypoteesia sivuttiin metromatkustajien kyselyssä kysymyksellä kahdeksan ”Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuudentunteesi muodostumiseen metromatkasi aikana?” ja kysymyksellä yhdeksän: ”Kuinka paljon järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa turvallisuudentunteeseesi metromatkasi aikana?” sekä kysymyksellä 13 ”Olisitko valmis suosittelemaan järjestyksenvalvoja työssään?”. Kolme viimeistä kysymystä, jotka oli suunnattu järjestyksenvalvojien kanssa asioineille, sisälsivät myös hypoteesia sivuavia asioita. Kysymyksissä 14 – 16 vastaajat arvioivat kokemuksiaan asioinnin tehokkuuden, helppouden ja vuorovaikutuksen miellyttävyyden kannalta.

## **5.6 Järjestyksenvalvojien kyselyn tulokset**

Tässä luvussa esitellään järjestyksenvalvojien kyselyn vastaukset. Kyselyyn vastasi 10 henkilöä (n = 10). Kysely lähetettiin Palmian toimesta 23 henkilölle joista osa toimi esimiesasemassa ja osa ei. Kaikki vastaajat vastasivat kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Järjestyksenvalvojilta ei kysytty taustatietoja, koska niillä ei katsottu olevan vaikutusta tulosten analysointiin. Haluttiin myös välttää tilannetta jossa yksittäinen vastaaja olisi tunnistettavissa.

Kuten metromatkustajien vastauksista, myös järjestyksenvalvojien vastauksia ryhmiteltiin sanapilven avulla erilaisiin sanaryhmiin. Esiin nostettiin kustakin sanaryhmästä sille tyypillinen vastaus tai vastauksen osa. Sama vastaus voi esiintyä useammassa sanaryhmässä. Jokaisen avoimen kysymyksen lopuksi on tarkasteltu vastauksista muodostettua sanakarttaa.

### **5.6.1 Tulokset turvallisuudesta**

Ensimmäinen kysymys turvallisuudesta kuului: ”Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttavat metromatkustajan turvallisuudentunteeseen?” Kahdeksan vastaajan mielestä kymmenestä metromatkustajan turvallisuuteen vaikutti järjestyksenvalvojien näkyvyys. Ryhmään ”Näkyvyys” (n = 8).

”Järjestyksenvalvojien näkyvyys ja tavoitettavuus.”

Toiseksi suurin sanaryhmä on ”Matkustajat” (n = 5). Vastauksissa viitattiin kanssamatkustajiin jotka aiheuttavat häiriötä.

”Onko asemalla/junassa paljon huumausainenarkomaaneja/juoppoja”



Yhtä paljon vastauksia kertyi toiseksi suurimpaan sanaryhmään ”Tekniikka” (n = 5). Tähän ryhmään kerättiin vastaukset jotka käsittelivät junien, hissien, tilojen toimivuutta ja poikkeustilanteista tiedottamista.

”Metron tiedottaminen. esim jos tapahtuu jotain poikkeavaa niin siitä tiedotetaan heti, jotta asiakas tietää mitä tapahtuu.”

Ryhmään ”Siisteys” (n = 4), kerättiin vastaukset joissa viitattiin valaistukseen ja siisteyteen asemilla ja metrovaunuissa.

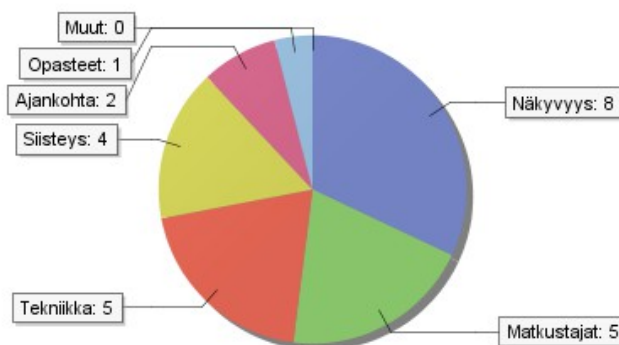
”Asemien valaistus ja siisteys, hissien ja portaiden sekä junien toimintavarmuus.”

Sanaryhmä ”Ajankohta” keräsi kaksi mainintaa (n = 2), joilla viitattiin viikonpäivään tai kellonaikaan metromatkustajan turvallisuudentunteeseen vaikuttavana asiana.

”Aika. esim Perjantai iltana voi olla enemmän häiriötä aiheuttavia ihmisiä.”

Yhden sanan ryhmän muodosti ”Opasteet”. Vastauksessa viitattiin tarpeellisiin opasteisiin matkustajien turvallisuudentunteeseen vaikuttavana asiana.

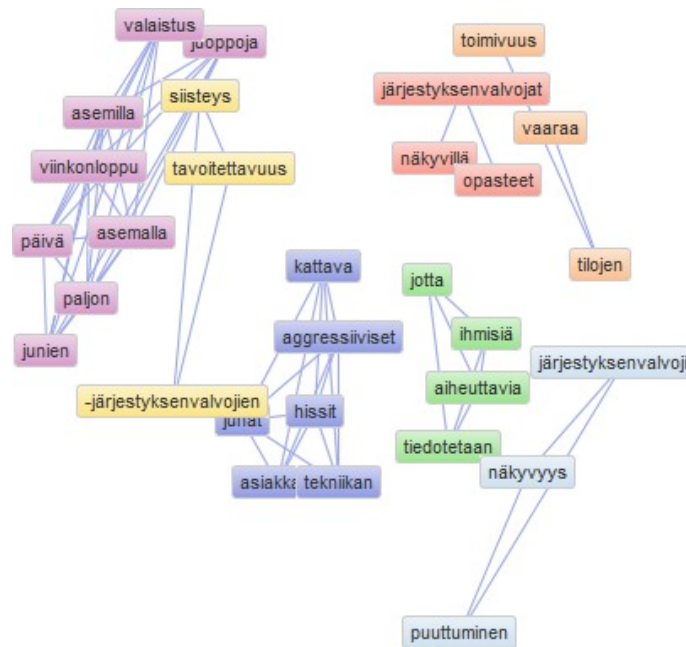
Alla olevaan kuvioon 10 on koottu vastauksesta muodostetut sanaryhmät.



Kuvio 10. Metromatkustajan turvallisuuteen vaikuttavat asiat sanaryhmittäin

Oheisessa sanakartassa, kuvio 11, on esitetty tämän avoimen kysymysten samoissa vastauksissa useimmin esiintyneet sanat. Taustavärit ja sanojen välissä olevat viivat kuvaavat mitkä sanat esiintyvät useimmiten yhdessä. Sanojen välinen etäisyys toisistaan kuvastaa myös sanojen välistä yhteyttä. (Webropol 2017.) Sanakartan laskemiseen käytettiin Sammon-karttaa. Se kuvaa datavektoreiden etäisyyttä toisistaan. Menetelmä on

hyödyllinen klusterien, eli ominaisuuksiltaan samankaltaisten havaintojen joukon, ja niiden välisten etäisyyksien määrittelyssä. (Hänninen, N. & Kolehmainen, M. 2011, 3.) Selvimmin kuvasta kävi ilmi sanaryhmän ”Tekniikka” ja ”Siisteys” muodostaneet vastaukset. Sen sijaan suurimman sanaryhmän ”Näkyvyys” ja ”Tekniikan” kanssa yhtä suuren ”Matkustajat” vastaukset olivat hajallaan.



Kuvio 11. Sanakartta, metromatkustajan turvallisuuteen vaikuttavat asiat

Toinen turvallisuutta käsittelevä kysymys kuului: ”Miten järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuuteen?”. Vastauksista muodostui sanapilven avulla kolme tasavahvaa sanaryhmää. Ensimmäinen sanaryhmä ”Näkyminen” (n = 7), sisälsi ne vastaukset joissa viitattiin järjestyksenvalvojen näkyvillä oloon.

”Olemalla näkyvillä. Tämä vähentää huomattavasti jo häiriön riskiä.”

Toisen yhtä suuren ryhmän muodosti sanaryhmä ”Puuttuminen” (n = 7). Vastauksissa painottuivat nopea puuttuminen häiriötilanteisiin.

”Puuttumalla mahdollisimman aikaisessa vaiheessa järjestyshäiriöihin ja muihin poikkeaviin tapahtumiin.”

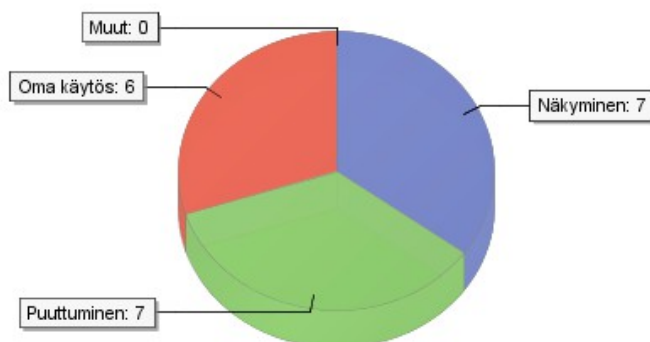
Kolmas sanaryhmä ”Oma käytös” (n = 6), viittasi järjestyksenvalvojen tarjoamaan asiakaspalveluun, helppoon lähestyttävyyteen ja ammattitaitoon.

”Luomalla omalla käyttäytymisellä kuvan luotettavasti ja ammattitaitoisista järjestyksenvalvojista.”

Yhdessä tämän sanaryhmän vastauksessa oltiin sitä mieltä, että järjestyksenvalvojan suoralla toiminnalla voidaan vaikuttaa metromatkustajan turvallisuuteen.

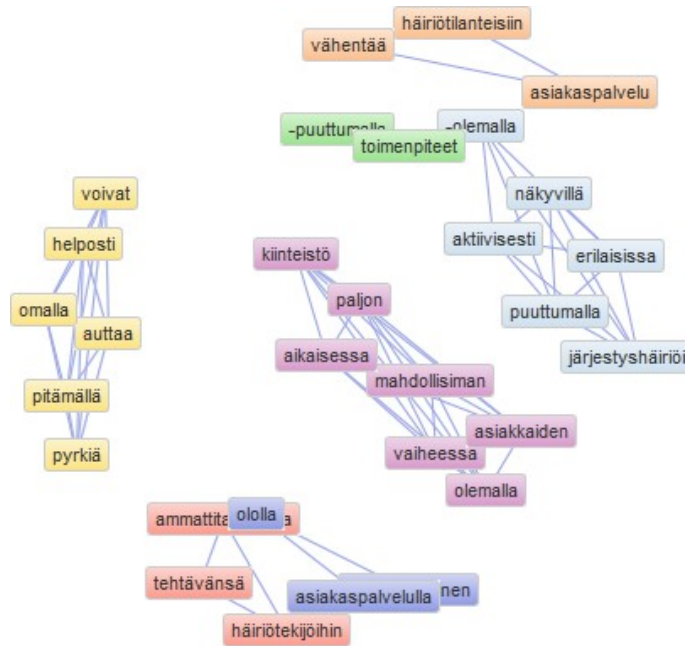
”Poistamalla vaaran.”

Alla olevaan kuvioon 12 on koottu vastauksesta muodostetut sanaryhmät.



Kuvio 12. Miten järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuuteen sanaryhmittäin

Vastausten sanakartasta, kuvio 13, käy helposti ilmi miten suurimman sanaryhmän ”Näkyminen” vastaukset sijoittuivat sanakartalla. Yhtä suuren sanaryhmän ”Puuttuminen” sanat nivoutuivat kiinteästi toisiinsa ja ”Näkyminen” -sanaryhmään. Kolmannen sanaryhmän ”Oma käytös” sanat sen sijaan sijoittuivat eri puolille sanakarttaa, mutta muodostivat siellä kokonaisuuksia.



Kuvio 13. Sanakartta, miten järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuuteen sanakarttana

### 5.6.2 Tulokset asiakaskokemuksesta

Järjestyksenvalvojen tuottamasta asiakaskokemuksesta kysyttiin kahdella avoimella kysymyksellä ja yhdellä kyllä/ei-vaihtoehdolla jota pystyi tarkentamaan avoimella vastauksella mikäli vastaus olisi ollut ”Ei”. Kysymys numero kolme kuului: ”Mitä mielestäsi tarkoitetaan asiakaskokemuksella?”

Kuuden vastaajan mielestä kymmenestä asiakaskokemuksella tarkoitettiin tunnetta ja kokemusta. Sanaryhmä ”Tunne ja kokemus” (n = 6). Esimerkkivastaus alla oli kuin suoraan oppikirjasta.

”Asiakaskokemus on asiakkaan muodostama tunne tai käsitys, joka muovautuu kaikissa vuorovaikutustilanteissa yrityksen ja sen tuotteiden tai palveluiden kanssa. Asiakkaan kokemusta kohtaamisesta järjestyksenvalvojan kanssa.”

Kahden vastaajan mukaan kyseessä oli asiakkaan muodostama kokonaiskuva, sanaryhmä ”Kokonaiskuva” (n = 2).

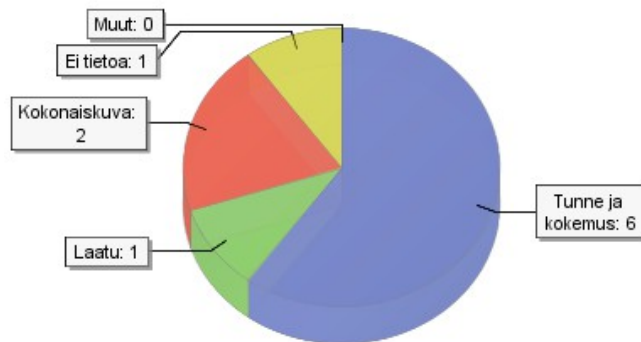
”Minkälaisen (kokonais-)kuvan yksilö saa tietystä palvelusta käyttäessään sitä.”

Yhden vastaajan mielestä asiakaskokemuksella tarkoitettiin palvelun laatua, sanaryhmä ”Laatu” (n = 1).

”Asiakaspalvelun laatu, se, että onko asiakas saanut tarpeeksi informaatiota/palvelua järjestyksenvalvojalta.”

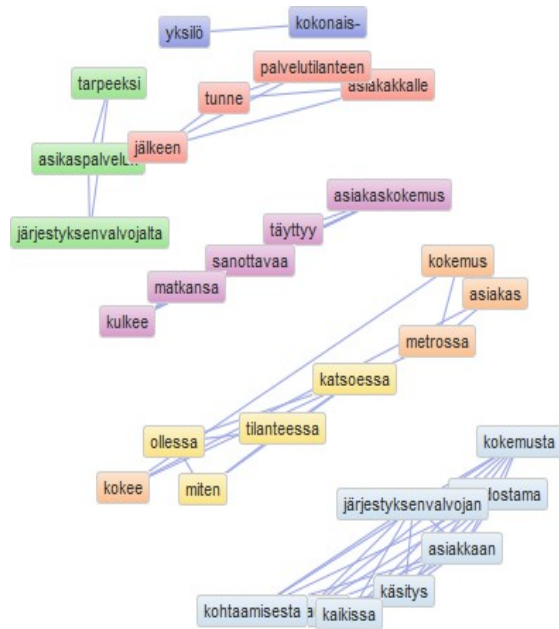
Yksi vastaajista ei tiennyt mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan.

Alla olevaan kuvioon 14 on koottu vastauksesta muodostetut sanaryhmät.



Kuvio 14. Mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan sanaryhmittäin

Vastauksista muodostuneessa sanakartassa, kuvio 15, näkyvät sanaryhmän ”Tunne ja kokemus” vastaukset sijoittuvat neljäksi suuremmaksi ryhmäksi. Sanaryhmän ”Kokonaiskuva” vastaukset ovat lähellä sanaryhmän ”Laatu” vastauksia.



Kuvio 15. Sanakartta, mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan

Toinen järjestyksenvalvojen asiakaskokemusta kartoittava avoin kysymys neljä kuului: "Miten järjestyksenvalvojat voivat tuottaa asiakkaan odotukset täyttäviä tai jopa ylittäviä asiakaskokemuksia?".

Vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakkaan odotukset täyttävät tai jopa ne ylittävät asiakaskokemukset syntyvät järjestyksenvalvojen hyvän käytöksen kautta johon sisältyi asiakkaan kuuntelu ja saatavilla oleminen. Sanaryhmään "Käytös" (n = 6).

"Olemalla todella kohtelias. Esimerkiksi jos asiakas kysele vaikka pankkiautomaatin sijaintia niin pelkän opastuksen sijasta viedän asiakas vaikka automaatin luokse ja täten varmistetaan, että asiakas varmasti löytää oikeaan paikkaan. Pienin elein esimerkiksi hymyilemällä ja kohtaamisen jälkeen toivotellaan päivän jatkoa."

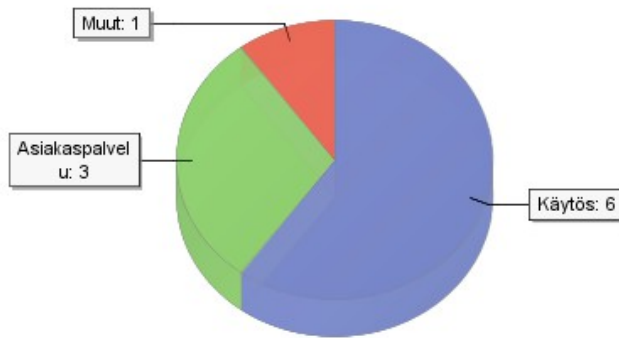
Toinen sanaryhmä koostui vastauksista joissa painotettiin hyvän asiakaspalvelun merkitystä. Sanaryhmä "Asiakaspalvelu" (n = 3).

"Ystävällinen, asiakasta kuunteleva ja asiantunteva palvelu, keskittymällä tilanteessa asiakkaaseen oli kysymys miten pienestä asiasta tahaansa."

Kolmas sanaryhmä "Muut" (n = 1), sisälsi vastauksen jolla vaara eliminoidaan.

"Hoitamalla vaaran pois."

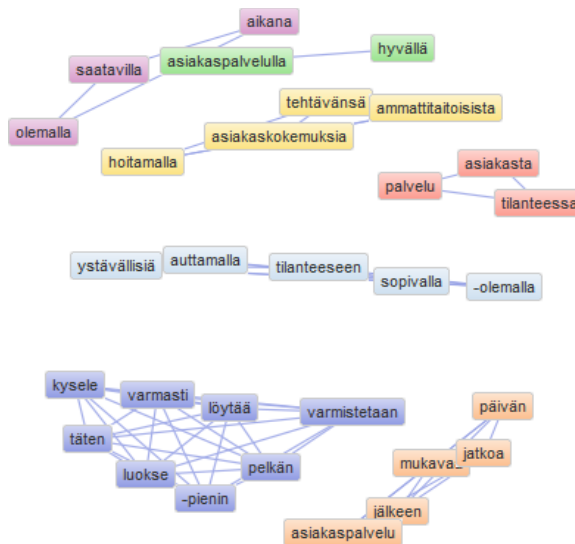
Alla olevassa kuvio 16 esiintyvät luodut sanaryhmät.



Kuvio 16. Miten järjestyksenvalvojat voivat tuottaa odotukset täyttäviä tai jopa ne ylittäviä asiakaskokemuksia sanaryhmittäin

Tämän kysymyksen sanakartta, kuvio 17, poikkeaa hieman aiemmin esitetyistä.

Oheisesta sanakartasta kävi ilmi, että sanaryhmät ”Käytös ja ”Asiakaspalvelu” vastaukset muodostivat useamman tiiviin kokonaisuuden jotka kuitenkin olivat etäällä toisistaan.



Kuvio 17. Miten järjestyksenvalvojat voivat tuottaa odotukset täyttäviä tai jopa ne ylittäviä asiakaskokemuksia sanaryhmittäin

Toiseksi viimeinen kysymys kuului: ”Toimivatko järjestyksenvalvojat mielestäsi asiakaskeskeisesti?”. Vastaajat olivat yksimielisiä ja kaikkien kymmenen vastaajan

mielestä järjestyksenvalvojat toimivat asiakaskeskeisesti. Viimeinen avoin kysymys oli osoitettu niille jotka vastasivat kysymykseen viisi ”Ei”. Yhtään avointa vastausta ei tullut.

## 5.7 Havainnoinnin tulokset

Järjestyksenvalvojen havainnointi toteutettiin Helsingin rautatieasemalla metrotunneliin johtavan aukion reunalla. Havainnointiajankohdat Helsingin rautatieasemalla olivat torstait 16.3.2017, 30.3.2017, 6.4.2017, 27.4.2017 klo 16.00 – 17.00. Metromatkalla Ruoholahti – Itäkeskus – Ruoholahti sekä Itäkeskuksen metroasemalla havainnoitiin lauantai-iltapäivällä 18.3.2017. Tavoitteena oli havainnoida järjestyksenvalvoja työssään seuraavien asioiden osalta.

- Missä tilanteissa järjestyksenvalvojat olivat asiakaskontaktissa?
- Ottivatko järjestyksenvalvojat omaehtoisesti asiakaskontaktia?

Ensimmäisellä havainnointikerralla järjestyksenvalvojat tarkkailivat asiakasvirtaa. Tarkkailupaikalla ei havaittu asiakaskontakteja. Toisella havainnointikerralla metromatkan aikana tai Itäkeskuksen metroasemalla ei havaittu järjestyksenvalvoja. Kolmannella havainnointikerralla järjestyksenvalvojen määrä asemapaikalla metrotunneliin johtavalla aukiolla vaihteli yhden ja kuuden välillä. Pääasiassa asiakasvirtaa tarkkaili yksi järjestyksenvalvoja, välillä kolme ja suurimmillaan kuusi. Kolme kertaa havainnoinnin aikana järjestyksenvalvojaan otti kontaktia asiakas. Tilanne vaikutti neuvon kysymiseltä. Asiakkaat vaikuttivat tyytyväisiltä saamiinsa vastauksiin jatkaessaan matkaansa. Neljännellä havainnointikerralla järjestyksenvalvojen määrä vaihteli yhdestä seitsemään. Pääasiassa asiakasvirtaa tarkkaili kolme järjestyksenvalvojaa kerrallaan. Asiakaskontakteja havaittiin kaksi. Ensimmäisellä kerralla lastenvaunuja työntänyt nainen kysyi järjestyksenvalvojen viitteloinnistä päätellen tietä. Toisella kerralla järjestyksenvalvoja saatteli ulos huomattavan kovaäänisesti puhuneen miehen ja tämän hiljaisemman seuralaisen. Viidennellä havainnointikerralla järjestyksenvalvoja oli liki kaiken aikaa kaksi. Noin puolet ajasta havainnointipaikka oli tyhjä. Havainnoinnin aikana havaittiin yksi asiakaskontakti, asiakkaan tuodessa mahdollisesti löytämänsä laukun järjestyksenvalvojalle, joka vei sen pois. Toinen havainto oli, että järjestyksenvalvojat kiinnittivät välittömästi huomionsa, kun metrotasanteelta kuului normaalia kovaäänisempää puhetta. Puhuja jatkoi matkaansa metroom.



## 6 Pohdinta

Suomessa kampanjoidaan säännöllisesti joukkoliikennevälineissä matkarauhan puolesta. Tämän työn, Helsingin metromatkustajien ja Palmian metron järjestyksenvälvojen vastausten perusteella, se ei ole yllättävää. Eniten matkustajien turvallisuudentunteeseen vaikuttivat päihtyneet kanssamatkustajat. Helsingin metrossa laiturialueelle ja metrojuniin pääsee kuka tahansa, missä kunnossa tahansa metron liikennöidessä noin klo 5.30 – 24.00. Tämä tarjoaa otollisen tilaisuuden paitsi liputta matkustamiseen myös ajanviettoon. Mikäli laiturialueelle ja metroon pääsisi porteista vain voimassa olevalla lipulla, saattaisi se tuoda säästöä ajan mittaan paitsi matkarauhaa koskevana markkinointikuluina myös järjestyksenvälvojen ja lipuntarkastajien henkilöstökuluina, kun pystyttäisiin valvomaan pienemmällä henkilöstömäärällä.

Nykyisen kaltaisessa järjestelmässä järjestyksenvälvojen läsnäolo on paitsi perusteltua myös toivottavaa. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että järjestyksenvälvojat voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuudentunteeseen merkittävästi. Toisaalta voidaan ajatella kuten Tammitie (2007) mainitsee, että turvallisuuden laaja-alainen ymmärtäminen lähtee oivalluksesta, ettei turvallisuus synny lukoilla ja vartijoilla. Tällöin vastaus ei olisi järjestyksenvälvonnan lisääminen tai lipuntarkastusporttien rakentaminen. Samoilla linjoilla Tammitien kanssa on Koskela (2009) kritisoidessaan turvallisuuspalveluiden kysynnän kasvua ja kasvun olevan merkki reaktiivisesta toiminnasta

Tammitien (2007) mukaan keskeinen ydintekijä turvallisuudessa on hyvinvointitunne yksilötasolla. Tähän tutkimukseen vastanneet metromatkustajat arvottivat turvallisuutta tarkoitavaksi asiaksi ennen hyvinvointitunnetta Mäkisen (2007) mainitsemat varmuuden ja varattomuuden, sekä Tikkasen ym. (2011) linjaaman huolista vapaan olotilan. Vastaajat, sekä metromatkustajat että järjestyksenvälvojat, olivat Tammitien tapaan yhtä mieltä turvallisuudentunteen aaltoilevuudesta. Vastaajien mielestä siihen vaikutti aika, henkilöt, kuten muut matkustajat ja olosuhteet, kuten siisteys. Johtopäätöksenä voidaan todeta Laitisen (2003) tapaan, että turvallisuuden määritelmä vaihtelee. Yleistäen sen voidaan ajatella olevan ”jotain hyvää”. Laitisen mainitseman uhkakuvien poissaolon voidaan ajatella liittyvän metromatkustajilta kysytyyn huolista vapaaseen olotilaan.

Uhkaa käsiteltiin metromatkustajien kyselylomakkeessa yhden väittämän verran kysymyksellä kahdeksan. Siihen vastattiin Kyllä/Ei. Yli puolet vastaajista ei ollut nähnyt tai ollut osallisena uhkaavissa tilanteissa metromatkansa aikana. Muiden kysymysten avoimissa vastauksissa nousi esiin Niemelän mainitsemia uhkaavia tilanteita kuten sanallinen ilmaisu (muiden matkustajien huutelu) ja häiriökäyttäytyminen (arvaamaton ja huono käytös).

Avoimella kysymyksellä 12 selvitettiin metromatkustajilta mitkä tekijät luovat turvallisuuden tunnetta. Tikkasen ym. (2011) mainitsemista turvallisuutta lisäävistä asioista havaittiin yhteys avoimen viestinnän ja yhden metromatkustajan mainitseman ”Tekniikan” välillä. Eli se, että pysähdyksistä ei kuuluteta tai kuulutukset ovat väärä. Tikkasen listaamista turvallisuutta vähentävistä asioista, ne asiat ja tapahtumat joihin ei voi itse vaikuttaa, liittyivät metromatkustajan vastaukseen ”Avuttomuus”. Eli toteamukseen ettei ole ketään, joka auttaisi ja kuljettajakin on kaukana.

Ensimmäinen tutkimuskysymys kuului: *”Mitkä asiat vaikuttavat metromatkustajan turvallisuudentunteen muodostumiseen?”* Asiaa kysyttiin sekä metromatkustajilta, kysymys 7 että järjestyksenvalvojilta, kysymys 1. Metromatkustajien mielestä turvallisuudentunteen muodostumiseen vaikutti eniten muut matkustajat, järjestyksenvalvojen näkyvilläolo, rauhalliset kanssamatkustajat, siisteys, ajankohta sekä valaistus ja äänet. Järjestyksenvalvojen mielestä metromatkustajien turvallisuuteen vaikuttaa eniten heidän läsnäolonsa, tekniikka, muut matkustajat, siisteys, ajankohta ja opasteet.

Oli kiinnostavaa huomata, että molemmat ryhmät vastasivat kysymykseen sen mukaan kumpaa ryhmää he edustavat. Järjestyksenvalvojen ammattikunnan näkökulmasta on merkityksellistä, että järjestyksenvalvojen näkyvilläolo oli metromatkustajillekin toiseksi tärkein asia. Ryhmien tuloksista erottautui, että järjestyksenvalvojen mielestä metromatkustajien turvallisuudentunteen muodostumiseen vaikuttivat yhtä paljon sekä muut matkustajat että tekniikka. Metromatkustajat puolestaan eivät maininneet tekniikkaa turvallisuudentunteeseensa vaikuttavaksi asiaksi. Molempien vastaajien mielestä siisteydellä ja ajankohdalla, tässä järjestyksessä, oli vaikutusta. Yleisesti vastauksista heijastuivat Törrösen (2004) mainitsemat turvallisuudentunteen monimuotoiseen ilmiöön liittyvät fyysiset tekijät: ”siisteys”, ”valaistus” ja ”äänet”, ”tekniikka” ja ”opasteet”. Emotionaaliset tekijät: ”ajankohta”. Sosiaaliset tekijät: ”muut matkustajat” ja ”järjestyksenvalvojen läsnäolo”.

Toinen tutkimuskysymys kuului: *”Miten järjestyksenvalvojat voivat paremmalla asiakaskokemuksella vaikuttaa turvallisuudentunteen muodostumiseen?”* Metromatkustajilta tiedusteltiin heidän järjestyksenvalvojen suosittelemista palveluistaan. Valtaosa metromatkustajista oli tyytyväisiä järjestyksenvalvojilta saamaansa palveluun jopa suosittelemista palveluistaan. Billinghamin (2011) teorian valossa tulokset tehokkuudesta, helppoudesta ja vuorovaikutuksen miellyttävyydestä ylsivät tasolle ”ok”, ollen kuitenkin asteikon yläpäässä lähellä tason ”hyvä” alarajaa. Työn tekijälle tasolle ”ok” jäänyt arvostus oli hienoinen yllätys. Järjestyksenvalvojat olivat lähes kaikki hyvin perillä siitä, mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan, mikä oli ilahduttava tulos.

Vertailtavuuden vuoksi olisi metromatkustajilta kannattanut kysyä samaa kuin järjestyksenvalvojilta, eli ”Miten järjestyksenvalvojat voivat tuottaa asiakkaan odotukset täyttäviä tai jopa ylittäviä asiakaskokemuksia?”. Tällöin olisi paremmin saatu vastauksia itse tutkimuskysymykseen ja Questbackan oppaassa (2011) mainittuun näkemykseen, että kyseessä on nimenomaan asiakkaan näkökulma. Palmian järjestyksenvalvojen vastauksista näkyy tahtotila paremman asiakaskokemuksen luomiseen, mikä vastaa Löytänän & Kortesuon (2011) mainintaa, että yritykset voivat vaikuttaa siihen millaisia asiakaskokemuksia ne pyrkivät tuottamaan. Järjestyksenvalvojen vastauksista huokui asiakasta arvostava palvelunhalu ja ammattitilpeys. Pohtimisen arvoinen asia on, miten järjestyksenvalvojat välttävät työssään kyynistymisen ja jaksavat tuottaa ylivoimaisia asiakaskokemuksia, kun epäilemättä iso osa asiainnista tapahtuu ”Muiden matkustajien” kanssa eli yleensä päihteiden vaikutuksen alaisena olevien.

Kolmas tutkimuskysymys kuului: *Miten parempi asiakaskokemus vaikuttaa turvallisuudentunteen muodostumiseen?* Järjestyksenvalvojilta kysyttiin miten he voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuudentunteeseen. Vastausten perusteella resepti oli selvä; olemalla näkyvillä, puuttamalla nopeasti häiriötilanteisiin ja järjestyksenvalvojen tarjoamalla asiakaspalvelulla, joka pitää sisällään helpon lähestyttävyyden ja ammattitaidon.

Ehkä järjestyksenvalvojat ovat onnistuneet reseptissään, jos onnistumisen mittareina pidetään sitä, että 73 % metromatkustajista koki olonsa turvalliseksi ja 62 %:a vastaajista arvioi, että järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa turvallisuudentunteeseensa paljon. Niemelän ym. (1997) ja Tikkasen ym. (2011) teorian valossa turvallisuuteen ja turvattomuuteen liittyvät asiat eivät kuitenkaan ole yksinkertaisia ja molemmat termit kuvastavat jatkuvuuden varmuutta/epävarmuutta. Voidaan ajatella metromatkustajien turvallisuudentunteen olevan hyvällä tasolla ja heidän kokevan viitekehysessäkin mainittua varmuutta tulevasta ja heillä olevan korkea luottamus. Luottamukseen syntyy turvallisuudentunteen osalta vaikuttaa järjestyksenvalvojen tuottama asiakaskokemus.

Kummassakaan aineistossa ei tullut esiin terrorismin vaikutusta turvallisuudentunteeseen. Tämä oli työn tekijälle hienoinen yllätys. Ehkä vastaajille turvallisuus kuitenkin oli itsestäänselvyys kuten Tikkanen ym. (2011) linjaavat, vaikka itsestäänselvyysnä sitä metromatkustajien kyselyyn vastanneista pitikin harva. Voi myös olla, että kevään 2016 Brysselin metroisku oli jo painunut unholaan. Eivätkä muualla kuin julkisissa liikennevälineissä tapahtuneet Berliinin joulukuinen ja edellisen kesän Nizzan iskut vaikuttaneet vastaajien turvallisuudentunteeseen. Tikkasen ym. (2011) mainitsema turvallisuuden puuttuminen ei tullut esiin arvatunkaan siksi, koska vastaajille ei ollut tapahtunut mitään viitekehysessä mainittua ennalta arvaamatonta ja ikävää, että se olisi päätyntä vastaukseksi tähän tutkimukseen.

Olisiko vastausten sisältö ollut toinen, mikäli huhtikuussa 2017, Pietarin ja Tukholman iskut olisivatkin ehtineet tapahtua ennen kyselyiden suorittamista, jää arvailun varaan. Toisaalta tässä työssä tutkittiin turvallisuudentunnetta yksilön tasolla. Mikäli kohteena olisi ollut Mäkisen (2007) ja Törrösen (2004) mainitsema kansallinen tai yhteiskunnallinen turvallisuus, olisi se voinut tuottaa erilaisia vastauksia. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että metromatkustajat kokivat olonsa turvalliseksi metrossa, sillä erittäin turvalliseksi olonsa tunsivat 18 ja turvalliseksi 49 vastaajaa.

Järjestyksenvalvojat määrittivät asiakaskokemuksen olevan ennen muuta ”Tunne ja kokemus”. Vastausten voidaan sanoa kohtaavan Löytänän & Kortesuon (2011) määritelmän kanssa kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summasta. Filenius (2015) piti määritelmää kattavana ja joustavana ja näin sen voidaan ajatella olevan tämänkin tutkimuksen tulosten mukaan. Esimerkivastauksessa nostettiin esiin myös Klausin ym. (2013) ja Soudagar ym. (2012) mainitsema vuorovaikutus yrityksen ja asiakkaan välillä. Järjestyksenvalvojat olivat vastauksissa yksimielisiä siitä, että kyseessä on asiakkaan muodostama kokemus, joka on mainittu Questbackan oppaassa (2011).

Bukowski (2015) ja Tikkanen ym. (2007) korostavat turvallisuuspalveluiden olevan ennen muuta asiakaspalvelua ja KSAO (2016) toteaa ammattialan olevan jatkuvasti kasvussa. Rajala ym. (2013) toteaa alan olevan muuttumassa palveluliiketoiminnaksi. Tulosten valossa kyselyyn vastanneet järjestyksenvalvojat olivat asiakaspalveluhenkisiä ammattilaisia. Tulosten perusteella tiedetään, että järjestyksenvalvojat olivat yksimielisiä siitä, että mielestään he toimivat asiakaskeskeisesti. He ovat hyvin perillä siitä mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan, ja miten he voivat tuottaa asiakkaan odotukset täyttäviä tai ylittäviä asiakaskokemuksia. Tulokset näyttävät parantuneen verrattuna Leivo ym. (2016, 30) palvelumuotoilukonseptissa saatuihin tuloksiin vuotta aikaisemmin. Tuolloin järjestyksenvalvojien esimiehiltä tiedusteltiin mm. kuinka suuri osuus heidän työstään on asiakaspalvelua ja yli puolet vastaajista piti työtään pääasiassa asiakaspalveluna.

Järjestyksenvalvojien havainnointikertoja oli yhteensä viisi, joista neljällä kerralla viikoppäivä ja kellonaika oli sama, ja töistä kotiin palaavia ihmisiä runsaasti liikkeellä. Jotta havainnoinnilla olisi päästy myös mittaamaan asiakkaiden suositteluhalukkuutta järjestyksenvalvojien työstä, ja kasvatettu havainnoijan ymmärrystä asiakaskokemuksen muodostumisesta, olisi asiakaskontaktin päätteeksi pitänyt esittää sama kysymys joka esitettiin metromatkustajien kyselyssä: ”Olisitko valmis suosittelemaan järjestyksenvalvoja työssään?” Toiseksi viimeisellä havainnointikerralla todistettiin järjestyksenvalvojan omaehtoinen kontaktinotto, kun rautatieasemalta saateltiin ulos huomattavan kovaäänisesti puhunut mies ja tämän hiljaisempi seuralainen. Viimeisellä havainnointikerralla järjestyksenvalvojat puolestaan valpaistuivat välittömästi kuultuaan

kovaäänistä puhetta. Reaktiot vastasivat niiden metromatkustajien toiveeseen, jotka mainitsivat turvallisuudentunteeseen vaikuttavaksi asiaksi sekä muut matkustajat että äänet.

Havainnoitavat asiat olivat osittain samoja kuin Leivo ym. (2016, 29) Palmialle tehdyssä palvelumuotoilukonseptissa. Tuolloin tulokseksi saatiin, että järjestyksenvalvojat näkivät, että heidän tehtävänsä ei ole ottaa proaktiivisesti yhteyttä asiakkaisiin. Tämän opinnäytetyön havainnoinnin tulosten valossa kehitystä on vuodessa tapahtunut, sillä järjestyksenvalvojat ottivat proaktiivisesti yhteyttä kovaan ääneen puhuneeseen asiakkaaseen ja valpastuivat toimintavalmuuteen kovaäänistä puhetta kuullessaan.

Havainnoinnin aikana ei havaittu erityisiä poikkeustilanteita. Tulosten perusteella järjestyksenvalvojien mielestä metromatkustajien turvallisuudentunteeseen vaikuttivat ”Tekniikka”, sisältäen kuulutukset, jos jotain poikkeavaa tapahtuu. Järjestyksenvalvojien työ pitää sisällään poikkeustilanteiden käsittelyä. Löytänä & Korteso (2011) ovat sitä mieltä, että poikkeustilanteissa olisi mahdollisuus hoitaa asiat paremmin ja tämän harva suomalainen yritys ottaa huomioon.

Palmian (2016) aktiivisen mittaamisen menetelmiä ovat Mystery Shopping-tutkimukset, HSL:n asiakaskysely, Yhteistyömittari ja Operatiivinen mittari. Näkisin näiden mittareiden lisäksi mahdollisuuden asiakkaiden suositteluhaluuden mittaamiseen NPS:llä. NPS:n etuihin Löytänä & Korkiakoski (2014) laskevat sen soveltuvuuden niin B2B- kuin B2C-yrityksillekin ja tiedonsaantiin asiakaskokemuksen taustoista. Billinghamin (2011) teorian mukaisesti tässä tutkimuksessa toteutettu kolmen avainkysymyksen testaaminen olisi myös lisättävissä aktiivisen mittaamisen välineisiin. Jotta palautteen saanti olisi jatkuvaa, tulisi sen antamiseen kannustaa metromatkustajia. Mikäli asiakas on ollut yhteydessä Palmiaan siten, että asiakkaan yhteystiedot ovat tiedossa, voisi kyselyn lähettää heti yhteydenoton jälkeen. Schmittin (2003) mukaan asiakaskyselyn tulokset paranevat, kun asiakaskokemukseen aletaan panostaa.

Ennen asiakaskokemuksen mittaamisen aloittamista tulisi kuitenkin selvittää, kuten Rawson ym. (2013), Tisch (2007) ja Questbackan oppaassa (2011) mainitaan, asiakkaan koko asiakaspalveluprosessi ja valita siitä tärkeimmät kosketuspisteet joita mitataan.

Gerdt & Korkiakoski (2016) linjaavat asiakaskokemuksen haltuunoton tuovat kilpailuetua aloilla, joissa erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseen on matkaa. Tässä tutkimuksessa ei vertailtu Palmian järjestyksenvalvojien tuottamaa asiakaskokemusta kilpailijoiden toimintaan. Mahdollista kuitenkin on, että turvallisuusala kantaa vielä Rajala ym. (2013) mainitsemaa vanhaa painolastia teknologia- ja tuotesuuntautuneena. Palmialla (2017a) tekemisen keskiöön on nostettu asiakas. Luonnollinen jatkumo tälle olisi

asiakaskokemuksen korostaminen. Asiakaskokemukseen panostaminen parantaisi Palmian asetelmaa, kun metron järjestyksenvälvontaa seuraavan kerran kilpailutetaan.

Gerdin & Korkiakosken (2016) mainitsema asiakaspalvelukulttuurin synty lähtee yrityksen arvoista. Palmian (2017a) arvot: kohtaamme, kuuntelemme, palvelemme ja kehittymme, vastaa hyvin tätä tavoitetta.

Lindroos & Lohivesi (2010) mainitsevat, että asiakkaan lisäarvokokemusta on erittäin vaikea saada aikaan vain palvelun tuottajan toimesta. Turvallisuuspalvelujen kehittämiseen asiakasnäkökulman mukaan tuomista voisi harjoitella Gerdin & Korkiakosken (2016) ehdotusten mukaisilla aiemmin tallennettujen asiakaspalvelutilanteiden läpikäynnillä, tai harjoittelemalla asiakkaan kannalta optimein tilanne ja vertaamalla sitä yrityksen nykyiseen palveluun. Harjoitustilanteet takaisivat, että tehdyt parannusehdotukset vastaavat asiakkaan muuttuviin ja kasvaneisiin tarpeisiin kuten Allen ym. (2005) linjaa. Harjoitustilanteita voisi etsiä muun muassa Löytänän & Kortesuon (2011) mainitsemista poikkeustilanteiden hoidosta. Nähdäkseni näin toimien asiakasnäkökulma korostuisi ja toivotuin lopputulos olisi tositilanteissa lisäarvokokemuksen synty.

Rantanen (2016) vertaa asiakaskokemusta elokuvaan. Huonoa elokuvaa ja huonoa asiakaskokemusta yhdistää se, ettei tapahtumat solju loogisesti ja eikä tulevia tapahtumia valmistella tarpeeksi. Tällä viitekehyksellä on nähtävissä yhteys Löytänän & Kortesuon (2011) ja Tuulaniemen (2011) ja mainitsemiin asiakaskokemuksen tasoihin, ja siihen kuinka johdettuja ne ovat. Tai kuten johdannossa kuvataan, huonosti valmisteltuja ja siten myös huonosti johdettuja. Viitekehyksen valossa asiakaskokemus on jotain, mikä kannattaa ottaa haltuun, koska kuten Gerdt & Korkiakoski (2016) linjaavat, kaikki yritykset tuottavat kokemuksia asiakkailleen, joten jokaisella yrityksellä on mahdollisuus tarjota odotukset täyttäviä tai jopa ne ylittäviä asiakaskokemuksia.

## **6.1 Hypoteesin paikkansapitävyys ja tulosten käytännön merkitys**

Tämän tutkimuksen hypoteesina oli ”Täytetty tai jopa ylitetty asiakaskokemus lisää metromatkustajan turvallisuudentunnetta.” Kyseessä on Hirsjärven ym. (2009) mukaan työhypoteesi. Työhypoteesin voidaan katsoa täyttyneen, sillä järjestyksenvälvojen tuottama, turvallisuutta edistävä asiakaskokemus vastasi niihin turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin, jotka metromatkustajat näkivät tärkeiksi.

Suurin osa vastaajista käytti metroa harvemmin kuin kerran tai kaksi kuussa ja korrelaatio oli positiivinen kysymyksen kanssa, jossa tiedusteltiin onko metromatkustaja nähnyt tai ollut osallisena uhkaavissa tilanteissa. Vastausten mukaan suurin osa ei ollut ollut. Tämän

tilastollisesti erittäin merkitsevän tuloksen osalta todettakoon, että tulos oli looginen. Mitä harvemmin käyttää metroa, sitä epätodennäköisempää on, että joutuu todistamaan tai osalliseksi uhkaaviin tilanteisiin.

Tilastollisesti erittäin merkitseviä tuloksia havaittiin myös metromatkustajien kolmen viimeisen kysymyksen osalta. Kysymyksiin vastasivat ne henkiöt, jotka olivat asioineet järjestyksenvalvojan kanssa. Vastajat, 23 – 24 henkilöä, olivat kohtuullisen yksimielisiä vastauksissaan, joten tästä johtuu korkea positiivinen korrelaatio.

Heikkilän (2014) ja Holopaisen & Pulkkinen (2013) esittämä käytännön merkitys tilastollisesti erittäin merkitsevien tulosten osalta on ilmeinen. Tulokset olisi varmastikin yleistettävissä perusjoukkoon, sillä jos pääosa kyselyyn vastanneista käyttäisi metroa esimerkiksi päivittäin, kohoaisi epäilemättä uhkaavien tilanteiden näkeminen tai niihin osallisena olo ja korrelaatio olisi edelleen positiivinen. Toisen kysymysryppään, kysymykset 14 – 16, korkea riippuvuus toisistaan kuvasi sitä, että oletettavaa on, että jos vastaaja oli tyytyväinen yhteen kolmesta väittämästä, oli hän tyytyväinen myös kahteen muuhun. Vastajien määrä näihin kolmeen kysymykseen oli kuitenkin sen verran vähäinen, että ei voida varmuudella sanoa tuloksen olevan yleistettävissä perusjoukkoon.

## **6.2 Tulokset verrattuna aiemmin tehtyihin tutkimuksiin**

Järvisen & Juvosen (2010) tutkimuksessa yhdeksi merkittävimmistä riskeistä kauppakeskuksessa muodostui päihtyneiden ja huumavien aineiden vaikutuksen alaisena olevat henkilöt. Lindgrenin (2010) opinnäytetyön mukaan hiihtokeskuksen turvallisuudessa on yhä kehitettävää. Haasteen asettavat muun muassa alkoholikulttuuri. Turvallisuus nähdään hänen työssään tärkeänä asiana. Myös Roivainen & Ruuskanen (2008) ovat tutkimuksessaan todenneet yleisten paikkojen häiriöiden liittyvän lähinnä alkoholiin ja sen käyttöön. Näiden aiemmin tehtyjen tutkimusten tulosten voidaan katsoa kohtaavan tämän opinnäytetyön tulosten kanssa, sillä sekä metromatkustajien että järjestyksenvalvojen vastauksissa turvallisuuteen vaikuttavana asiana nousi selkeästi ylitse muiden ”Muut matkustajat”, yleensä päihtyneiden vaikutuksen alaisina olevat. Lindgrenin tutkimuksen tapaan valtaosa metromatkustajista tunsi olonsa turvalliseksi. Voidaan varmastikin ajatella turvallisuuden olleen myös tähän tutkimukseen osallistuneille tärkeä asia, vaikka sitä ei suoraan kysytty.

Kilpeläisen (2014) opinnäytetyön keskeinen löydös oli, että hotellin asiakkaan kokemuksiin turvallisuudesta vaikuttavat asiakkaan aiemmat kokemukset turvallisuudesta. Tässä työssä avoimessa kysymyksessä, jossa tiedusteltiin missä tilanteissa metromatkustajat ovat tunteneet olonsa turvattomaksi, vastasi 16 henkilöä ”Ei missään”. Aiempien kokemusten voidaan uskoa olevan taustalla näihin vastauksiin kuten myös

siihen, että metromatkustajat arvottivat turvallisuuden tarkoittavan ennen muuta ”Varmuutta ja vaarattomuutta”.

Salovuoren (2013) pro gradu -tutkielman tulos risteilymatkustajan turvattomuuden tunteen muodostajana oli tiedon puute, tiedon vajavuus ja tiedon ymmärtäminen väärin. Tämän tutkimuksen metromatkustajien turvattomuutta käsittelevän avoimen kysymyksen osalta vastausten painopiste oli muualla. Sen sijaan kysymykseen jossa metromatkustajia pyydettiin kertomaan tekijöistä jotka luovat turvattomuuden tunnetta, yhdessä vastausessa nousi esiin tekniikan vaikutus. Vastauksessa viitattiin kuulutuksen puutteeseen tai vääriin kuulutuksiin eli Salovuoren mainitsemaan tiedon puutteeseen tai sen vajavuuteen. Sitä vastoin järjestyksenvälvojat ottivat tekniikan vaikutuksen huomioon vastauksissaan.

Puustinen esittelee Järvisen & Heinosen (toim.) (2010) kirjassa myymäläpartijan vaikutusta kuluttajan kokemaan turvallisuuteen. Tulosten mukaan kuluttaja assosioi partijan läsnäolon pääosin turvallisuudentunteeseen. Kuluttajien turvallisuudentunnetta voidaan lisätä tarpeen mukaan juuri myymäläpartijoiden läsnäololla. Tuloksilla on selvä yhteys tämän tutkimuksen tuloksiin, sillä sekä metromatkustajien mielestä että etenkin järjestyksenvälvojen mielestä, metromatkustajan turvallisuudentunteeseen vaikutti järjestyksenvälvojan läsnäolo. Myös Roivaisen & Ruuskasen (2008) tutkimuksen mukaan kohderyhmänä olleet kaupunkilaiset ja nuoret suhtautuvat myönteisesti poliisin ja partijoiden läsnäoloon kaupunkikuvassa.

Asiakaskokemuksen osalta Timosen (2017) työn tulosten perusteella yliveraisen kokemuksen synnyttivät muun muassa yksilöllinen ja henkilökohtainen kohtelu ja ystävällisyys. Juhanoja (2014) on opinnäytetyössään tullut muun muassa siihen tulokseen, että asiakaskokemus on aina ainutkertainen. Hänen mukaansa asiakastyytyväisyyttä on mitattava jatkuvasti. Tulokset ovat näiltä osin yhdenmukaisia tämän tutkimuksen kanssa, sillä järjestyksenvälvojen mielestä asiakkaan odotukset täyttävät ja jopa ylittävät kokemukset syntyvät heidän hyvän käytöksen kautta ja hyvällä asiakaspalvelulla. Tässä työssä mitattiin metromatkustajien suositteluhalukkuutta järjestyksenvälvojen työstä ja asiakaskokemusta kolmen muuttujan suhteen. Palmia mittaa asiakastyytyväisyyttä monin mittarein, mutta lisäämällä nämä aktiivisen mittaamisen välineet valikoimaan, päästäisiin mittaamaan myös asiakaskokemusta.

### **6.3 Validiteetti ja reliabiliteetti**

Validiteetti eli pätevyys kertoo kuinka tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan (muuttuja) juuri sitä, mitä pitikin (käsite). Käytetyt mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota on kuviteltu tutkittavan. Esimerkiksi kyselylomakkeen kysymyksiin



voidaan saada vastaukset, mutta vastaajat ovat käsittäneet ne toisin kuin on ajateltu. Jos tuloksia käsitellään edelleen alkuperäisen ajattelumallin mukaisesti, ei niitä voida pitää tosina ja pätevinä. (Hirsjärvi, S. ym. 2009, 231 – 232.) Validiteettia heikentäviä systemaattisia virhetilanteita on, kun muuttujan alan ja käsitteen alan osittainen kohtaaminen, muuttujan ala voi olla rajoittuneempi kuin käsitteen ala tai muuttujan ala on laajempi kuin käsitteen ala. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 16 – 17.)

Aineistoa on tässä tutkimuksessa ollut runsaasti, jopa niin runsaasti, että on ollut haastavaa ottaa kantaa kattavasti kaikkiin esiin tulleisiin tuloksiin. Muuttujan ala on täten laajempi kuin käsitteen ala ja se heikentää työn validiteettia. Ongelma olisi ollut ennakoitavissa tarkemmalla työn rajaamisella ja tutkimusongelman määrittelyllä.

Tässä työssä molemmat kyselylomakkeet testattiin ennen niiden käyttöönottoa. Niihin tehtiin muutoksia testauksessa saadun palautteen perusteella. Metromatkustajien kysymys 13, joka koski järjestyksenvalvojen suositteluhalukkuutta, keräsi palautetta hankaluudellaan. Kysymystä oli testausvaiheen jälkeen muokattu, mutta sitä olisi pitänyt testata vielä uudelleen. Yksi vastaaja kritisoi myös vastausvaihtoehtojen vähyyttä. Kysymyksellä haettiin metromatkustajien suositteluhalukkuutta Palmian järjestyksenvalvojille. Eli ovatko metromatkustajat niin tyytyväisiä järjestyksenvalvojen toimintaan työssään, että voisivat suositella heitä lähipiirissään.

Annettu kritiikki osoittaa heikkouksia tulosten pätevydessä. Vastaavaa palautetta muista kysymyksistä ei tullut, joten voidaan olettaa, että ne ymmärrettiin oikein. Kysymyksen tarkemman muotoilun lisäksi tähän kysymykseen olisi ollut hyvä laittaa avoin jatkokysymys niille jotka vastasivat ”Ei”, jotta olisi saatu vastauksia siihen miksi vastaaja ei ollut valmis suosittelemaan järjestyksenvalvojaa työssään.

Kyselylomakkeiden kaikki avointen kysymysten vastaukset antoivat viitteitä saturaatiosta eli kylläntymisestä, mikä on pätevyuden kannalta hyvä asia. Sen sijaan pohtimisen arvoinen kysymys on, olivatko metromatkustajille suunnatut kysymykset liian samankaltaisia, koska avointen vastausten sisältö toisti itseään kysymyksestä toiseen. Metromatkustajien kyselyyn vastaajia oli lukumääräisesti vähän yli 60 vuotiaiden ja alle 20 vuotiaiden ikäryhmissä, ja sen voidaan ajatella heikentävän tutkimuksen validiteettia. Kyselyyn vastanneiden ikä noudattaa Gaussin käyrää. Heikkilän (2014) mukaan kyseessä on iän kaltaisen jatkuvan muuttujan jakauma. Ääripäiden ikäryhmissä olisi voinut olla enemmänkin vastaajia.

Pääkaupunkiseutulaiset olivat metromatkustajien kyselyyn vastanneissa hyvin edustettuna ja he muodostivat liki 80 % kaikkien kyselyyn vastanneista. Tämä lisää

tutkimuksen validiteettia, mikäli oletetaan, että metron pääasiallinen asiakaskunta on kotoisin pääkaupunkiseudulta.

Validiteettia heikentävät metromatkustajien kyselyyn vastanneiden osalta se, että valtaosa vastaajista matkusti metrolla harvemmin kuin kerran tai kaksi kuussa ja vastaajien joukossa oli vähän miehiä ja pelkästään työmatkaan metroa käyttäviä. Validiteettia yritettiin kuitenkin parantaa jalkautumalla metroom ja jakamalla saatetta tutkimukseen (Liite 3). Saate olisi kannattanut jakaa lisäksi arki-aamuna. Tällöin olisi tavoitettu enemmän metroa työmatkaan käyttäviä.

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa mittarin luotettavuutta eli kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliabiliteetti on suuri, jos eri mittauskerroilla saadaan samanlaisia tuloksia samasta tai samankaltaisesta aineistosta. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 17.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee kaikkia tutkimusprosessin vaiheita. Esimerkiksi havainnoinnista kerrotaan olosuhteista ja paikoista joissa aineisto on kerätty. Laadullisessa aineistosta keskeistä on luokittelujen tekeminen. Lukijalle kerrotaan luokittelun alkuasetelma ja perusteet. Tulosten tulokinnassa lukijaa auttaa, jos tutkija esittää suoria lainauksia tai muita autenttisia dokumentteja. (Hirsjärvi, S. ym. 2009, 232 – 233.)

Molemmat kyselytutkimukset olisi mahdollista toteuttaa uudelleen. Uskoakseni tulokset järjestyksenvalvojen kyselyn osalta olisivat samankaltaiset. Metromatkustajien suuri ja heterogeeninen joukko on sen sijaan haasteellisempi tutkia. Heidän tutkimuksensa kannattaisikin osoittaa kohdennetulle joukolle, joka säännöllisesti käyttää metroa. Luonnollinen yhteistyökumppanina tässä tapauksessa olisi HSL. Tässä työssä toteutettu vastausten keruutapa heikentää työn reliabiliteettia, mutta tuloksia voidaan silti pitää melko luotettavina. Holopaisen & Pulkkinen (2013) mukaan harkinnanvaraisella otannalla saadut vastaukset ovat näytteitä, mutta niillä voidaan silti saada melko luotettavia tuloksia.

Myös havainnointi olisi mahdollista toteuttaa uudelleen. Tässä työssä on kuvattu missä ja milloin aineisto kerättiin. Molempien kyselyiden avoimet vastaukset on luokiteltu sanaryhmiin ja järjestyksenvalvojen vastausten osalta on käytetty myös sanakarttoja. Työssä on myös esitetty runsaasti suoria lainauksia molempien kyselyiden avoimien vastausten aineistosta. Nämä seikat puolestaan lisäävät työn reliabiliteettia.

Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistämistä kutsutaan triangulaatioksi. Tavallisimmin sillä tarkoitetaan pätevyyden lisäämiseksi tehtyjä toimenpiteitä kuten useita tutkimusmenetelmiä (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015, 28.) Tässä opinnäyteutyössä

määrällinen ja laadullinen tutkimus yhdistyi kyselyitä täydentävänä järjestyksenvalvojen havainnointina.

Tämän työn osalta tavoitteet saavutettiin ja tuloksia on kuvailtu Vilkanin (2015) mainitsemien pätevyyden ja luotettavuuden valossa. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset ja työhypoteesin voidaan sanoa lunastaneen tutkijan odotukset tulosten muodossa. Yllä on myös esitelty korjaustoimenpiteitä miltä osin työstä olisi saatu tiiviimpi, mutta vastaukset kuitenkin kaikkeen haluttuun.

#### **6.4 Liiketoiminnalliset suositukset ja jatkotutkimusehdotukset**

Havainnoinnin yhteydessä heräsi kysymys, lisääkö iso joukko järjestyksenvalvoja yhdessä paikassa samaan aikaan metromatkustajan turvallisuudentunnetta.

Metromatkustajalle saattaa tulla jopa olo, että ympäristössä on jotain epäilyttävää, kun järjestyksenvalvoja on paljon näkyvillä. Vaikka heidän näkyvyyttänsä toivottiin, arvioisin että kaksi järjestyksenvalvojaa kerrallaan riittää yleensä täyttämään tämän toiveen. Yhdessä paikassa isona joukkona olevat järjestyksenvalvojat ovat näkymättömissä muualla laajan metroverkon ja asemien ympäristössä.

Asiakaskokemuksen nostaminen toiminnan keskiöön olisi perusteltua. Palmia on palveluyritys, joten asiakaskokemuksen korostaminen ja mittaaminen olisi kannattavaa. Se parantaisi asiakastyytyväisyyttä ja loisi kilpailuetua.

Lisäarvokokemusta voisi tuottaa aiemmin hoidettujen poikkeustilanteiden harjoittelulla. Tämä korostaisi asiakasnäkökulmaa ja varmistaisi, että Palmia on ajan tasalla mahdollisesti muuttuneiden asiakastarpeiden suhteen.

Aktiivisen mittaamisen välineisiin NPS:n (net promoter score) lisääminen. Jos mittaamista tahdotaan syventää asiakaskokemuksen osalta, voisi ajatella myös palvelun jälkeisen tehokkuuden, helppouden ja vuorovaikutuksen miellyttävyyden mittaamista. Mittauksissa tärkeä on huomioida Länsisalmen (2014) mainitsemat mittauksen jälkeiset vaiheet eli oppiminen ja korjaaminen.

Tässä työssä ei tutkittu, eikä aineistossa noussut esiin digitaalisuus. Koska aihe on kuitenkin ajankohtainen, voisi järjestyksenvalvonnan ajatella ottavan haltuun jonkin sosiaalisen median kanavan. Esimerkkinä nettipoliisi Fobba, 37 000 seuraajaa (Facebook 2017a), tai Kela-Kerttu, vajaa 25 000 seuraajaa (Facebook 2017b). Tämä toimisi myös kanavana palautteelle, asiakaskokemuksen mittaamiselle ja rakentaisi osaltaan asiakaskokemusta.

Palmian (Palmia 2017a) visiona 2020 on loistaa yhdessä asiakkaan kanssa. Tähän on aikaa noin 2,5 vuotta. Olisi aika laatia tarkempi strategia kuinka ja miten loistaminen tapahtuu. Tämän tutkimuksen perusteella järjestyksenvälön osalta siihen liittyy kiinteästi asiakaskokemus ja metromatkustajan turvallisuudentunteen vaaliminen.

Avauduttuaan liikentelle Länsimetro tarjoaa mielenkiintoisen maaperän vertailevalle tutkimukselle. Vertailevaa tutkimusta voisi tehdä tämän tutkimuksen tapaan metromatkustajan turvallisuudentunteen ja asiakaskokemuksen osalta.

Järjestyksenvälön lukumäärä tulee Länsimetron myötä kasvamaan. Tutkia voisi myös sitä, säilyykö järjestyksenvälön mielipide turvallisuudentunteen ja asiakaskokemuksen osalta yhtä yhteneväisenä.

Törrösen (2004) mainitsemasta turvallisuudentunteen kokijasta, tämän tutkimuksen kohteena oli metromatkustajan turvallisuudentunteen, eli asiaan paneuduttiin yksilötasolla. Turvallisuudentunteen kokija voi olla myös ryhmä. Jatkotutkimuksena voisi olla selvitys, miten järjestyksenvälön näkevät oman ammattiryhmänsä turvallisuuden.

## **6.5 Oma oppiminen**

Omaan oppimiseeni parhaan lähtökohdan on antanut mielenkiinto aihepiiriin. Olen perehtynyt aiheeseen aktiivisella tiedonhaulla eri lähteitä hyväksikäyttäen. Työtä tehdessä olen soveltanut teoretietoa käytäntöön kyselylomakkeen muodossa ja vastausten oltua selvillä, peilannut niitä takaisin teoriaan pohdinnan muodossa. Olen ennakkoluulottomasti yhdistänyt määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää ja tutkinut aihepiiriä kahdesta näkökulmasta. Metromatkustajien kyselyiden ollessa käynnissä, arvioin aineiston kattavuutta kriittisesti ja tein sen perusteella korjaavan toimenpiteen, jonka tavoitteena oli saavuttaa parempi kattavuus. Olen ottanut haltuun Webropol-ohjelman ja hyödyntänyt sitä työssä.

Isona apuna ja hyötynä kirjoittamisessani ovat olleet YAMK-opintojen opintojaksot. Metron järjestyksenvälön toimintaan erinomaisena johdantona toimi Palvelumuotoilun opintojakso, jonka päätteeksi aihe opinnäytetyölle syntyi. Palvelumuotoiluopintojakson antia oli myös kahden näkökulman valinta opinnäytetyöhön. Soveltuva tutkimus ja kehittämis-opintojakso avasi silmiä monipuolisten tutkimusmenetelmien osalta, josta tähän työhön valikoitui, Palvelumuotoiluopintojaksollakin harjoiteltu, havainnointi.

Projektijohtamisen opintojakson ansioksi voidaan lukea viikkotasaisen aikataulun luominen ja sen noudattaminen kurinalaisesti. Johtamisviestinnän opintojakso antoi eväitä opinnäytetyön esityksen valmisteluun. Kaikki YAMK-opinnoissa toteutetut kehittämistehtävät ovat osaltaan valmentaneet minua paitsi opinnäytetyön

kirjoitustehtävään, myös lähdeneaineiston hankkimiseen, viittaamiseen ja siihen kriittisesti suhtautumaan.

Opinnäytetyöprojekti kesti kokonaisuudessaan vuoden. Vuoden aikana projekti oli kokonaan pysähdyksissä neljä kuukautta ja sen aktiivisin jakso oli keväällä 2017 kestäen viisi kuukautta. Suurena apuna opinnäytetyöprojektin hallinnassa minulle oli tutkimusaikataulun rakentaminen. Se auttoi minua hahmottamaan mitä eri vaiheita kirjoitusprosessia on, ja pysymään aikataulussa.

## Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOYpro. Helsinki.

Allen, J., Reichheld, F., Hamilton, B. & Markey, R. 2005. How to achieve true customer-led growth. Closing the delivery gap. Bain & Company. Luettavissa: <http://www.bain.com/bainweb/pdfs/cms/hotTopics/closingdeliverygap.pdf>. Luettu: 26.4.2017.

Asiakastieto 2017. Palmia Oy. Luettavissa: <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/FI/palmia-oy/26537623/yleiskuva>. Luettu: 21.5.2017.

Avarn 2016. Nyt olemme Avarn Security. Luettavissa: <http://www.avarn.fi>. Luettu: 6.9.2016.

Band, W. & Hagen, P. 2011. The Right Customer Experience Strategy. Customer Relationship Management, May 2011, 15, 5, pp. 10.

Billingham, S. 2011. Measuring the customer experience. Professional Adviser, 10 March 2011, pp. 33.

Bukowski, K. 2015. Customer Service: The New Security Officer Imperative. Security, 52, 11, pp. 76.

Certego 2016. Flexim Securityn ja Turvaykkösten asiantuntemus osaksi CERTEGO-brändin pohjoismaista verkostoa. Luettavissa: <https://www.flexim.fi/etusivu>. Luettu: 6.9.2016.

Facebook 2017a. Marko Fobba Fors. Luettavissa: <https://www.facebook.com/marko.f.forss?fref=ts>. Luettu: 21.5.2017.

Facebook 2017b. Kela-Kerttu. Luettavissa: <https://www.facebook.com/kelakerttu/?fref=ts>. Luettu: 21.5.2017.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo Oy. Jyväskylä.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum. Helsinki.

Garg, R., Rahman, Z. & Qureshi, M.N. 2014. Measuring customer experience in banks; scale, development and validation. Journal of Modelling in Management, Vol 9, 1, pp. 87 – 117.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus työkalupakki. Talentum. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

HKL 2017. Helsingin kaupungin liikennelaitos -liikelaitos. Toimintakertomus vuodelta 2015. Luettavissa: <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/e2/e2ab68898cf010a34ab0b430d15c8c4418ced534.pdf>. Luettu: 23.3.2017.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013. Tilastolliset menetelmät. 5. - 8. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Hänninen, N. & Kolehmainen, M. 2011. Basics of Multivariate Methods 2011. Laskuharjoitus 4: Itseorganisoituva kartta (SOM) ja Sammon-kartta. Itä-Suomen yliopisto. Joensuu. Luettavissa: [http://cs.joensuu.fi/pages/whamalai/DM13/bmm\\_ha4\\_raportti.pdf](http://cs.joensuu.fi/pages/whamalai/DM13/bmm_ha4_raportti.pdf). Luettu: 10.4.2017.

Juhanoja, K. 2014. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen palvelutuotannossa: Case XXX. Luettavissa: <http://theseus.fi/handle/10024/78503>. Luettu: 16.5.2017.

Järvinen, R. & Juvonen, M. & 2010. Turvallisuus kaupan vetovoimatekijäksi? Kokonaisvaltaisen riskienhallinnan toteutuminen kauppakeskusympäristössä toimivissa liikkeissä. Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulun julkaisuja B-117. Helsinki. Luettavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11045/isbn9789526010373.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 26.1.2017.

Kerttula, T., Huttunen, M. & Ojala, J. 2008. Vartijan ja järjestyksenvälvojan oikeusasema. Edita. Helsinki.

Kilpeläinen, I-M. 2014. Asiakkaan turvallisuuskokemus majoitusliikkeessä Case Hotel Rantasipi Pohjanhovi. Lapin ammattikorkeakoulu. Rovaniemi. Luettavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77593/AMK\\_opinnayte\\_kilpelainen.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77593/AMK_opinnayte_kilpelainen.pdf?sequence=1). Luettu: 25.1.2017.

Klaus, P., Gorgoglione, M., Buonamassa, D., Panniello, U. & Nguyen, B. 2013. Are you providing the "right" customer experience? The case of Banca Popolare di Bari. *International Journal of Bank Marketing*, 31, 7, pp. 506 – 528.

Koskela, H. 1994. "Tila on kuin tuhat lävistävää silmää": ajatuksia tilakäsityksistä, kaupunkipeloista ja tilan kokemisesta. *Suomen naistutkimuksen seura. Naistutkimus*, 7,4, s. 22 – 33.

Koskela, H. 2006. "Riemuloma Kabulissa?" - kaupunkien matkailuimagot vaaran ja turvan viitekehyksessä. *Kaupunkimaantieteen perpekstiivejä*. Teoksessa Kytömäki, J. & Moisio, S. (toim.). *Paikka, kaupunki, valtio. Ihmismaantieteen perspektiivejä*, 55 – 69. Kirja-Aurora. Turku.

Koskela, H. 2009. Pelkokierre. Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. *Gaudeamus*. Helsinki.

KSAO 2016. Kouvolan seudun ammattiopisto. Turvallisuusalan perustutkinto, turvallisuusvalvoja. Luettavissa: <https://www.ksao.fi/koulutustarjonta/?koulutus=34>. Luettu: 6.9.2016.

Kuusela, H. & Ollikainen, R. 2005. Riskit ja riskienhallinta-ajattelu. Teoksessa Kuusela, H. & Ollikainen, R. (toim.). *Riskit ja riskien hallinta*, s. 16 – 52. Tampere University Press. Tampere.

Laitinen, K. 2003. Turvallinen hyvinvointi? Teoksessa Ranta-Tyrkkö, S. & Ropo, A. (toim.). *Turvallista hyvinvointia*, s. 21 – 47. Tampere University Press. Tampere.

Leivo, P., Montin, A., Ronkainen, T., Salo, L. & Suortti, G. 2016. Palmian järjestyksenvälvojen asiakaskohtaamisten palvelumuotoilukonsepti. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun julkaisematon lähde. Helsinki.

Lindgren, J. 2010. Matkailun turvallisuus, turvallisuussuunnittelu ja sen vaikutukset Levin matkailukeskuksen alueella. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Rovaniemi. Luettavissa: [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22426/Lindgren\\_Jenni.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22426/Lindgren_Jenni.pdf?sequence=1). Luettu: 25.1.2017.



- Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. 3. uudistettu painos. WSOYpro. Helsinki.
- Länsisalmi, H. 2013. Uudista liiketoimintaa. Alma Talent Oy. Helsinki.
- Löytänä J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.
- Löytänä, J. & Korhikoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi: Rohkeus + Rakkaus = Raha. Talentum. Helsinki.
- Maslow, A. 1970. Motivation and personality. 2. painos. Harper & Row Publishers. New York.
- Meilo 2017. Mystery Shopping. Luettavissa: <http://meilo.fi/mysteryshopping>. Luettu: 27.4.2017.
- Michelli, J. 2008. The New Gold Standard. 5 Leadership Principles for Creating a Legendary Customer Experience Courtesy of The Ritz-Carlton Hotel Company. The McGraw-Hill Companies. New York.
- Millard, N. 2006. Learning from the wow factor – how to engage customers through the design of effective affective customer experiences. BT Technology Journal, Jan 2006, 24, 1, pp. 11 – 16.
- Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Niemelä, P. 2000. Turvallisuuden käsite ja tarkastelukehikko. Teoksessa Niemelä, P. & Lahikainen, A. (toim.). Inhimillinen turvallisuus, s. 21 - 37. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.
- Niemelä, P., Kainulainen, S., Laitinen, H., Pääkkönen, J., Rusanen, T., Rynänen, U., Widgrén, E., Vornanen, R., Väisänen, R. & Ylinen, S. 1997. Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusolottuvuudet ja tyypittely – haastattelututkimus 1990-luvun Suomessa. Sosiaali ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.
- Palmia 2016. Palmian sisäiset materiaalit. Palmian painetut ja painamattomat sisäiset lähteet. Helsinki.

Palmia 2017a. Palmian tarina. Luettavissa: <http://www.palmia.fi/fi/yritys/tarina/>. Luettu: 3.3.2017.

Palmia 2017b. Yritys. Luettavissa: <http://www.palmia.fi/fi/yritys/>. Luettu: 21.5.2017.

Palmia 2017c. Turvallista metromatkaa. Luettavissa: <http://www.palmia.fi/fi/toimiala/metron-jarjestyksenvalvonta/case/metron-jarjestyksenvalvonta/>. Luettu: 3.3.2017.

Poliisi 2016. Muut yksityisen turvallisuusalan lupa-asiat. Luettavissa: [http://poliisi.fi/yksityinen\\_turvallisuusala/muut\\_yksityisen\\_turvallisuusalan\\_lupa\\_asiat](http://poliisi.fi/yksityinen_turvallisuusala/muut_yksityisen_turvallisuusalan_lupa_asiat). Luettu: 16.8.2016.

Puustinen, M. 2010. Myymälävarastin vaikutus kuluttajan kokemaan turvallisuuteen. Teoksessa Järvinen, R. & Heinonen, J. (toim.) Kaupallisten keskusten turvallisuus ja kilpailukyky, 37 – 62. Aalto-yliopiston Kauppakorkeakoulun julkaisuja B-119. Helsinki. Luettavissa: <http://epub.lib.aalto.fi/pdf/hseother/b119.pdf>. Luettu: 26.1.2017.

Questback 2017. Asiakaskokemuksen mittaamisen ABC. Opas liiketoiminnanpäättäjille. Luettavissa: <https://www.questback.com/fi/resource/asiakaskokemuksen-mittaamisen-abc?state=success>. Luettu: 2.5.2017.

Rajakangas-Tolsa, J. 21.4.2016. Yliopettaja. Haaga-Helia opinnäyteyten workshop. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Rajala, A., Westerlund, M., Murtonen, M. & Strack, K. 2013. Servitization in Security Business: Changing The Logic of Value Creation. Technology Innovation Management Review, August 2013, pp. 65 – 72.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Talentum Media Oy. Helsinki.

Rawson, A., Duncan, E. & Jones, C. 2013. The Truth About Customer Experience. Harvard Business Review, 91, 9, pp. 90 – 98.

Roivainen, O. & Ruuskanen, E. 2008. Laki ja järjestys. Poliisiammattikorkeakoulun tutkimuksia 32/2008. Tampere. Luettavissa: <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste20084/jarjestyslakijajulkisenpaikka.html>. Luettu: 12.5.2017.

Salovuori, H. 2013. Risteilykokemus ja turvattomuuden tunne – Analyysi toimijaverkkoteorian avulla. Aalto-yliopisto Kauppakorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: [http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/13501/hse\\_ethesis\\_13501.pdf](http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/13501/hse_ethesis_13501.pdf). Luettu: 27.1.2017.

Securitas 2016a. Avainluvut Securitas Suomi. Luettavissa: <http://www.securitas.fi/fi/yrityksemme/avainluvut/>. Luettu: 6.9.2016.

Securitas 2016b. Vartijan peruskoulutus. Luettavissa: [http://www.securitas.fi/fi/tyopaikat/tyo-securitaksella/turvallisuusalan\\_koulutukset/vartijan-peruskoulutus/](http://www.securitas.fi/fi/tyopaikat/tyo-securitaksella/turvallisuusalan_koulutukset/vartijan-peruskoulutus/). Luettu: 17.8.2016.

Schmitt, B. 2003. Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with your Customers. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.

Soudagar, R., Iyer, V. & Hildebrand, V. 2012. The Customer Experience Edge. Technology and Techniques for Delivering an Enduring, Profitable, and Positive Experience to Your Customers. The McGraw-Hill Companies. New York.

Taanila, A. 1.11.2011. Päivitetty 30.3.2015. 10 Korrelaatio ja sen merkitsevyys. Akin menetelmäblogi. Luettavissa: <https://tilastoapu.wordpress.com/2011/11/01/10-korrelaatio-ja-sen-merkitsevyys/>. Luettu: 8.5.2017.

Tammitie, K. 2007. Turvallisuus on tunne. Ässä-lehti 9/2007, s. 12.

Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M. 2011. Ammattina turvallisuus. 2. uudistettu painos. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Tilastokeskus 2016. Työllistämistoiminta ja turvallisuusala palvelualojen kasvun kärjessä. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/plv/2016/05/plv\\_2016\\_05\\_2016-08-15\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/plv/2016/05/plv_2016_05_2016-08-15_tie_001_fi.html). Luettu: 6.9.2016.

Tilastokeskus 2017. Käsitteet. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/hypoteesi.html>. Luettu: 8.5.2017.

Timonen, M. 2017. Ylivertaisen asiakaskokemuksen kirkastaminen: Case: Solo Sokos Hotel Paviljonki. Luettavissa: <http://theseus.fi/handle/10024/126288>. Luettu: 16.5.2017.

Tisch, J. 2007. Chocolates on the pillow aren't enough. Reinventing the Customer Experience. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.

Törrönen, J. 2004. Valvontaa ja vastuuta. Päihteet ja julkisen tilan moraalisaatö. Gaudeamus. Helsinki.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. PS-kustannus. Jyväskylä.

Webropol 2017. Text Mining-käyttöopas. Luettavissa:

<https://www.webropolsurveys.com/Manuals/Webropol.Textmining.FIN.pdf>. Luettu: 21.3.2017.

Wikipedia 2017. Palmia. Luettavissa: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Palmia>. Luettu: 21.5.2017.

# Liitteet

## Liite 1. Kyselylomake metromatkustajille

### *Kyselylomake metromatkustajille*

**Hei! Opiskelen Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa ylempää korkeakoulututkintoa Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä metromatkustajan turvallisuudentunteeseen vaikuttavista asioista Helsingin metrossa, ja miten järjestyksenvalvonta voi siihen paremmalla asiakaskokemuksella vaikuttaa.**

**Kiitos vastaamiseen käyttämästäsi ajasta. Jokainen vastaus on tärkeä!**

**Tutkimusterveisin, Tiina**

#### **Taustatiedot**

1. Ikä \*

- Alle 20 vuotta  
 21 - 30 vuotta  
 31 - 45 vuotta  
 46 - 60 vuotta  
 Yli 60 vuotta

2. Sukupuoli \*

- Nainen  Mies

3. Kotikunta

4. Metron käyttötiheys \*

- Päivittäin  
 Viikoittain  
 Kerran tai kaksi kuussa  
 Harvemmin

5. Syy käyttää metroa \*

- Työ  Vapaa-aika  Työ ja vapaa-aika

#### **Kysymykset**

##### **Turvallisuus**

6. Koen oloni turvalliseksi metrossa. \*

1 (erittäin turvaton) - 5 (erittäin turvallinen)

Asteikolla	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valitse seuraavista väittämistä kaksi jotka parhaiten kuvaavat sinulle sanaa "Turvallisuus".

7. Turvallisuus tarkoittaa minulle: \*

- Arvoa  Varmuutta ja vaarattomuutta  Sisäistä tasapainoa  Tarvetta  Itsestäänselvyyttä  Huolista vapaata olotilaa  Hyvänolontunnetta

8. Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuudentunteesi muodostumiseen metromatkasi aikana? \*

9. Kuinka paljon järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa turvallisuudentunteeseesi metromatkasi aikana? \*

Asteikolla 1 (ei lainkaan) - 3 (paljon)

Asteikolla 1 2 3

Asteikolla

10. Oletko nähnyt tai ollut osallisena uhkaavissa tilanteissa metromatkasi aikana? \*

- Kyllä  
 Ei

11. Missä tilanteissa olet tuntenut olosi turvattomaksi metromatkasi aikana? \*

12. Millaiset tekijät luovat turvattomuuden tunnetta metromatkasi aikana? \*

#### Asiakaskokemus

13. Olisitko valmis suosittelemaan metron järjestyksenvalvojia työssään? \*

- Kyllä  
 Ei

Vastaa kysymyksiin 14 - 16 mikäli olet asioinut järjestyksenvalvojien kanssa. Arvioi kohtaamistanne asteikolla 1 (erittäin huono) - 5 (erinomainen).

14. Kuinka tehokkaasti järjestyksenvalvojat täyttivät tarpeesi?

Asteikolla 1 2 3 4 5

Asteikolla

15. Kuinka helppoa järjestyksenvalvojien kanssa työskentely oli?

Asteikolla 1 2 3 4 5

Asteikolla

16. Kuinka miellyttävä vuorovaikutus järjestyksenvalvojien kanssa oli?

Asteikolla 1 2 3 4 5

Asteikolla

Lähetä

## Liite 2. Kyselylomake järjestyksenvalvojille

### *Kyselylomake järjestyksenvalvojille*

**Hei! Opiskelen Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa ylempää korkeakoulututkintoa Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyötä metromatkustajan turvallisuudentunteeseen vaikuttavista asioista Helsingin metrossa, ja miten järjestyksenvalvonta voi siihen paremmalla asiakaskokemuksella vaikuttaa.**

**Kiitos vastaamiseen käyttämästäsi ajasta. Jokainen vastaus on tärkeä!**

**Tutkimusterveisin, Tiina**

#### **Turvallisuus**

1. Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttavat metromatkustajan turvallisuudentunteeseen? \*

2. Miten järjestyksenvalvojat voivat vaikuttaa metromatkustajan turvallisuudentunteeseen? \*

#### **Asiakaskokemus**

3. Mitä mielestäsi tarkoitetaan asiakaskokemuksella? \*

4. Miten järjestyksenvalvojat voivat tuottaa asiakkaan odotukset täyttäviä tai jopa ylittäviä asiakaskokemuksia? \*

5. Toimivatko järjestyksenvalvojat mielestäsi asiakaskeskeisesti? \*

- Kyllä  
 Ei

6. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "Ei", voitko tarkentaa miksi eivät.

Lähetä

### Liite 3. Saate metromatkustajille

Tutkimus Helsingin metron matkustajan turvallisuudesta ja järjestyksenvalvojen tuottamasta asiakaskokemuksesta.

**<https://tinyurl.com/metrotutkimus>**

Kirjoita ylläoleva osoite internetselaimen osoitekenttään.

Vastaa kysymyksiin ja muista lopuksi painaa Lähetä-nappia!

Viimeinen vastauspäivä on **ma 20.3.2017**.

Kiitos avustasi :)



#### Liite 4. Korrelaatiomatriisi

	1	2	4	5	6	8	10	12	13	14	15	16
1	1	0,08	0,19	-0,09	0,2	0,07	0,2	-0,13	0	0,12	0	-0,06
2	0,08	1	-0,18	0,27	-0,1	-0,16	-0,13	0,04	0,13	0,09	0	0,33
4	0,19	-0,18	1	-0,29	0,27	0,18	0,41	0,03	-0,27	-0,28	-0,38	-0,3
5	-0,09	0,27	-0,29	1	-0,02	-0,08	-0,13	0,01	0	0,02	0,12	0,14
6	0,2	-0,1	0,27	-0,02	1	0,15	0,29	-0,05	0,07	0,02	0	-0,13
8	0,07	-0,16	0,18	-0,08	0,15	1	0,09	-0,27	0,42	0,38	0,32	-0,29
10	0,2	-0,13	0,41	-0,13	0,29	0,09	1	-0,16	-0,13	-0,06	0	0,1
12	-0,13	0,04	0,03	0,01	-0,05	-0,27	-0,16	1	-0,29	-0,3	-0,3	0,1
13	0	0,13	-0,27	0	0,07	0,42	-0,13	-0,29	1	0,96	0,78	0,07
14	0,12	0,09	-0,28	0,02	0,02	0,38	-0,06	-0,3	0,96	1	0,83	0,05
15	0	0	-0,38	0,12	0	0,32	0	-0,3	0,78	0,83	1	0,07
16	-0,06	0,33	-0,3	0,14	-0,13	-0,29	0,1	0,1	0,07	0,05	0,07	1