

Tuomas Nikkilä

PALVELUN LAATU VÄHITTÄISKAUPAN
TURVALLISUUSPALVELUISSA

PALVELUN LAATU VÄHITTÄISKAUPAN TURVALLISUUSPALVELUISSA

Tuomas Nikkilä
Opinnäytetyö
Syksy 2010
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma: Liiketalous

Tekijä: Tuomas Nikkilä
Opinnäytetyön nimi: Palvelun laatu vähittäiskaupan turvallisuuspalveluista
Työn ohjaaja: Kaisu Kinnunen
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2010
Sivumäärä: 46+ 4

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten erikokoisten myymälöiden turvallisuustarpeet eroavat toisistaan sekä mitä vaatimuksia vähittäiskaupan henkilöstöllä on turvallisuuspalveluistaan. Aiheen valintaan vaikutti tekijän henkilökohtainen kiinnostus turvallisuusalaan sekä vähittäiskaupan turvallisuusongelmiin. Tekijä on vastuussa kyseessä olevasta kaupanalan asiakkuudesta, jolla oli myös merkitystä aiheen valintaan.

Tavoitteena oli löytää kehittämiskohteita turvallisuuspalveluissa sekä sen laadussa. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, jossa 129 myymäläpäällikölle tai hänen sijaiselleen lähetettiin asiakastytyväisyyskysely sähköpostin välityksellä. Teoriapohja koostuu yksityisen turvallisuusalan lainsäädännöstä, yksityisen turvallisuusalan palveluista ja palvelun laadusta.

Tutkimuksessa saatiin selville että, kaupanalalla tärkeimpinä asioina pidettiin turvallista toimintaympäristöä ja rikoksien ennaltaehkäisyä. Palvelun laatua pidettiin hyvänä, mutta suurimpia ongelmia oli koettu asiakaspalautteisiin reagoinnissa, asiakkaan tilanteeseen paneutumisessa, sovittujen aikataulujen pitämisessä ja sovittujen toimintaohjeiden noudattamisessa. Vartijoiden ammattitaitoa ja tilanteiden hoitamista haluttiin parantaa.

Tutkimuksen tärkeimmät johtopäätökset ja kehittämissuositukset liittyvät turvallisen toimintaympäristön luomiseen, rikoksien ennaltaehkäisyyn, palvelun laatuun. On tärkeää tuottaa asiakkaalle sellaista palvelua, jolla on konkreettista merkitystä heidän työlleen. Erikokoisilla toimipaikoilla on omat turvallisuustarpeet ja ne pitää ottaa huomioon turvallisuuspalveluita suunniteltaessa. Asiakaspalautteiden reagointinopeuteen pitää kiinnittää huomiota, koska ne vaikuttavat kokonaislaatuun sekä turvallisuuspalveluyrityksen oman henkilökunnan kouluttamista pitää lisätä. Kysely tullaan suorittamaan uudelleen vuonna 2011.

Asiasanat: Palvelun laatu, vartiointiala, yksityisen turvallisuusalan palvelut

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
"Degree programme", "business economy"

Author(s): Tuomas Nikkilä
Title of thesis: Palvelun laatu vähittäiskaupan turvallisuuspalveluissa
Supervisor(s): Kaisu Kinnunen
Term and year when the thesis was submitted: autumn 2010
Number of pages: 46+4

The purpose of my thesis was to find out what kind of differences smaller and bigger stores have about their security services. I chose this topic because I am interested about security sector and retail sectors security problems. I am customer manager to this retail sector customer and it was logical to choose this kind of topic for my thesis.

The main objective was to find improvements about security services and it's quality. The research was a quantitative research where customer satisfaction inquiry was send to 129 store manager or his/hers substitute by email. Theory of this thesis is from private security sectors legislation, private security sectors services and quality of service.

The results show that main thing is to have a safe working environment and precautionary security. The quality of security services was good but some problems were customers feedback, to understanding about customer situation, timetables and obeying agreed directives.

The most important conclusions and development proposals are related to safe working environment creation, precautionary security services and quality of service. It is important to make that kind of service which has meaning to customer. Different size of stores has its own security needs and those must take consider planning security services. Company must pay attention to customer feedback, because those affect whole quality of service. Security Company must also train its own personnel because they are very valuable group to the company. I will do this inquiry again in year 2011.

Keywords: quality of service, security sector, private security sector services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TURVALLISUUSALA	8
2.1	Yksityisten turvallisuuspalveluiden lainsäädäntö	12
2.2	Yksityisen turvallisuusalan palvelut	15
3	TURVALLISUUSPALVELUIDEN LAATU	21
3.1	Toiminnallinen laatu.....	23
3.2	Tekninen laatu	25
3.3	Imago.....	26
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	29
4.1	Tutkimusongelman asettaminen.....	30
4.2	Tutkimusmenetelmä	30
4.3	Aineiston keruu ja analysointi	31
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	32
6	KEHITYSIDEAT	40
7	POHDINTA.....	43
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Yksityinen turvallisuusala alkoi kasvaa 1980-luvulla ja erityisen nopeaa alan kasvu on ollut 1990-luvulta lähtien. Ala tarjoaa nykyään yhä enemmän palveluja, jotka ovat pitkälle erikoistuneita. Turvallisuusalan kasvu ja erikoistuminen jatkuu edelleen. Erityisesti yksityöskentelevien turvallisuus on noussut esille. Viimeaikaiset tapahtumat niin maailmanlaajuisesti kuin Suomessakin (World Trade Center, Myyrmannin räjähdys ja Kauhajoen kouluampumiset) ovat saaneet niin yritykset kuin yhteisöt perehtymään omaehtoiseen turvallisuuteen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitkä asiat ovat vähittäiskaupan henkilöstön mielestä tärkeitä, kun kyseessä on turvallisuusasiat. Lisäksi haluttiin antaa toimeksiantajalle lisätietoa kuinka se on yrityksenä onnistunut toteuttamaan luvattua laatua asiakasyritykselle.

Turvallisuusalan yritys, jolle tutkimus toteutettiin, tuottaa asiakkaalleen kokonaisvaltaista turvallisuuspalvelua, johon sisältyy myymälävahtimestari-, piirivartiointi-, hälytyskeskus-, koulutus- ja konsultaatiopalvelut sekä muut turvallisuuspalvelut. Työ pyrittiin rakentamaan siten, että lukijat saisivat käsityksen turvallisuusalan toiminnoista pääpiirteittäin. Aluksi kerrotaan turvallisuusalan toiminnasta ja historiasta sekä erilaisista palvelumuodoista, joita asiakkaille tuotetaan. Lisäksi käydään läpi lainsäädäntö, joka yksityisiä turvallisuuspalveluita ohjaa. Tietoperusta rakentui palvelun laadun näkökulmasta. Siinä otetaan huomioon sekä toiminnallisen että teknisen laadun merkityksen kokonaislaadun rakentumiselle. Myös imagon vaikutus palvelun laatuun otetaan huomioon.

Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kohdehenkilöinä kyselyssä oli myymäläpäälliköt tai päällikön sijaiset, koska palaute palvelun laadusta kantautuu heidän korviinsa ensimmäisenä. Kyselyn otanta oli 129 kappaletta. Kyselylomakkeessa oli monivalinta kysymyksiä sekä yksi avoin kysymys. Tällä tutkimusmenetelmällä kaupanalan henkilöstö saavutettiin nopeiten, koska tekijä sai käyttää sähköpostia hyväkseen kyselyyn vastaamisessa. Myymälät ovat maantieteellisesti niin kaukana toisistaan, joten sähköpostikysely oli luonnollinen valinta kyselyn suorittamiselle.

Kyselyssä käytettiin Webropol-ohjelmistoa, koska se on turvallisuuspalvelualan yrityksen laatustandardin mukainen käytäntö. Webropol on internetin välityksellä toimiva kysely- ja tiedonkeruusovellus. Tavoitteena oli, että toimeksiantaja pystyisi käyttämään tutkimustuloksia hyödyksi tulevaisuudessa ja kehittää omaa toimintaansa vastaamaan asiakkaan tarpeita.

Opinnäytetyön keskeisimmät tutkimusongelmat ovat: Miten erikokoisten myymälöiden turvallisuustarpeet eroavat toisistaan sekä mitä vaatimuksia vähittäiskaupan henkilöstöllä on turvallisuuspalveluistaan? Osaongelmana voidaan pitää sitä, että mitkä tekijät vaikuttavat turvallisuuspalvelujen laatuun?

Aihe valittiin, koska tekijä on töissä kyseisessä vartiointialan yrityksessä ja omaa yli 10 vuoden kokemuksen turvallisuusosalta. Tällaista tutkimusta ei ole ennen suoritettu kaupanalan asiakkuuteen, joten työn onnistuessa saadaan arvokasta tietoa vähittäiskaupan turvallisuustarpeista. Lisäksi turvallisuuspalveluyrityksen vuoden 2010 tärkeimpänä tavoitteena on tutkia asiakastyytyväisyyttä sekä palvelun laatua.

2 TURVALLISUUSALA

Suomessa turvallisuusala koostuu yhteiskunnan perusturvallisuuden ylläpitämiseksi toteutettavista viranomaistoiminnoista, yritysten, julkisyhteisöjen ja järjestöjen turvallisuustoiminnoista. Yhteiskunnan sisäisestä ja ulkoisesta turvallisuudesta vastaavat valtionhallinnon alaiset turvallisuusviranomaiset. Näitä ovat pelastus-, ja poliisiviranomaiset sekä rajavartiolaitos. Lisäksi valtionvarainministerin alainen tulli huolehtii omalta osaltaan sallittujen ja kiellettyjen aineiden sekä tavaroiden tuonnin valvonnasta. Turvallisuusalaan kuuluu myös yksityisen turvallisuusalan erilaiset palvelu-, asiantuntija-, ja turvasuojaustoiminnot. Yksityisellä turvallisuusalalla tarkoitetaan tässä yhteydessä vartioimisliiketoiminnan, yksityisetsivätoiminnan, järjestyksenvalvojatoiminnan, turvasuojaustoiminnan ja turvatarkastustoiminnan muodostamaa kokonaisuutta, jonka tarkoituksena on tukea ja palvella organisaatiota sekä yksilöitä turvallisuuden ylläpidossa ja kehittämisessä. (Aapio, Kaarnalehto, Kammonen, Laitinen, Mikkonen, Pisto & Tikkanen 2007, 9.)

Kaikille turvallisuusalan toimijoille yhteistä on turvallisuuden edistämiseen tähtäävät toimenpiteet. Alan toimijoiden rooli ja tehtävät ovat kuitenkin riippuvaisia siitä, mitä turvallisuuden mielletään pitävän sisällään. Perinteisin tapa hahmottaa turvallisuus on ymmärtää se mahdollisuutena välttyä oikeudenloukkauksilta. Näitä tehtäviä kutsutaan niin sanotuksi suppeaksi turvallisuuskäsitykseksi, jotka ovat valtion tehtäviä. Niissä sisäisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä kansalaisten koskemattomuuden ja oikeuksien varjeleminen ovat tärkeimpiä tehtäviä. (Heinämäki 2009, 7.)

Yksityisen turvallisuusalan kasvu alkoi 1980-luvulla ja erityisen nopeaa alan kasvu on ollut 1990-luvulta lähtien. Ala tarjoaa yhä enemmän palveluja ja palvelut ovat pitkälle erikoistuneita. Kehitys jatkuu edelleen ja ala on muuttunut yksittäisten omaisuuden suojaan liittyvien tehtävien hoitamisesta kohti julkisen yleisön parissa hoidettavia tehtäviä. Järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitotehtävät ovat olleet Suomessa perinteisesti viranomaisten tehtäväalaa ja tehtäviä ovat hoitaneet poliisi ja rajavartiolaitos. Väestörakenteen ja

rikollisuuden muutokset, teknologinen kehitys ja muut yhteiskunnalliset muutokset ovat lisänneet painetta lisätä yksityisen turvallisuusalan panosta turvallisuuspalveluiden tuottamisessa. (Heinämäki 2009, 7.)

Viimeisen kymmenen vuoden aikana yksityisen turvallisuusalan kehittyminen Suomessa on ollut räjähdysmäistä. Alan kehittymiseen liittyy huomattavasti ihmisten kiinnostumisen lisääntyminen turvallisuusasioihin, lakimuutokset, kansainvälinen rikollisuus sekä yritysten ja julkisyhteisöjen turvallisuusliiketoimintojen ulkoistaminen. Liittyminen Euroopan unioniin, yritysten kansainvälistyminen sekä maailmanlaajuiset uhkatekijän ovat lisänneet turvallisuuden merkitystä elinkeinoelämän kilpailutekijänä. Teknologian kehittyminen on antanut myös turvallisuustoiminnalle uusia mahdollisuuksia ja nykypäivänä melkein jokaisessa yrityksessä on jonkinlainen tekninen valvontaratkaisu, jolla turvataan kiinteistön omaisuutta ja koko kiinteistöä. (Aapio ym. 2007, 10.) Tästä kertoo myös sisäasiainministeri Anne Holmlund avajaispuheessaan Finnsec 09- messuilla:

Yksityinen turvallisuusala kasvoi ennen kansainvälistä talouskriisiä varsin nopeasti ja sen palveluksessa olevan henkilöstö ja alan liikevaihto on jo suurempi kuin esimerkiksi poliisien määrä ja poliisin vuotuinen budjetti. Siitä huolimatta ei Suomessa ole juurikaan ollut reviiiririitoja viranomaisten ja yksityisen turvallisuusalan välillä. Vajaa kymmenen vuotta sitten säädetty laki yksityisistä turvallisuuspalveluista on toiminut tältä osin hyvin. (Sisäasianministeriö 2009, hakupäivä 27.3.2010)

Turvallisuusala on ollut ennen kovin sotilaallinen palveluala ja turvallisuusyritykset ovat tuottaneet pelkästään sitä mitä asiakkaat ovat halunneet, toisin sanoen vartija seisomassa tiukan näköisenä vartiointikohteessa. Tämän kaltainen palvelu ei enää kelpaa asiakkaille, vaan turvallisuusyritysten täytyy pyrkiä kustannustehokkaisiin ja asiakaslähtöisiin ratkaisuihin. Nykyään turvallisuusalalla menestyvät sellaiset yritykset, joiden strategiana on asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, onnettomuuksien ennaltaehkäisy ja turvallisuusvalvonta. (Turvallisuuspalveluyrityksen yksikönpäällikkö, haastattelu 8.4.2010).

Suomessa turvallisuusosalalla työskentelee noin 40 000 ihmistä erilaisissa turvallisuustehtävissä. Näitä ovat viranomaistehtävät, yritysten turvallisuusorganisaatioiden tehtävät sekä turvallisuusalan palvelu- ja asiantuntijatehtävät. Viranomaistehtävillä tarkoitetaan kaikkia poliisi-, sotilas-, ja pelastushenkilöstön tekemiä tehtäviä, kuten sisäinen ja ulkoinen turvallisuus. Yritysten turvallisuusorganisaatioiden tehtävät koostuvat omaehtoisesta ja lakisääteisistä turvallisuustehtävistä. Esimerkiksi työsuojelupäällikkö ja turvallisuuspäällikkö ovat tähän rinnastettavia tehtäviä. Turvallisuusalan palvelu- ja asiantuntijatehtävät ovat palvelu-, asiantuntija-, ja turvasuojaustehtäviä. Näistä ammattinimikkeinä mainittakoon vartija, järjestyksenvalvoja ja turvalaiteasentaja. (Aapio ym. 2007, 12). Vuonna 2008 kokonaismäärästä noin 11 300 työskenteli yksityisellä turvallisuusosalalla (Finnsecurity ry, markkinakatsaus 2009, hakupäivä 29.3.2010)

Tulevaisuuden haasteita turvallisuusosalalle tuovat sosiaalinen eriarvoistuminen, kansainvälinen rikollisuus, yrityksiin kohdistuvat turvallisuusongelmat, tietoverkkorikollisuus ja onnettomuudet sekä arjen turvallisuus. Omaisuus- ja väkivaltarikoksia voi olla enemmän, koska sosiaaliset erot kasvavat ja syrjäytyminen lisääntyy. Näiden taustalta yleensä löytyy pitkäaikaistyöttömyyttä, toimeentulo-ongelmia, huumausaineiden ja alkoholin käyttöä. Yleensä rikolliseen elämäntapaan päädytään osana syrjäytymiskehitystä. Paras tapa vaikuttaa tähän olisi huolehtia työllisyydestä, kansalaisten sosiaaliturvasta sekä maahanmuuttajien kotiuttamisesta. Lisäksi lasten ja nuorten hyvinvoinnista tulee huolehtia, etteivät heidän kokemuksensa muutu ajan mittaan negatiivisiksi. (Lith 2009, 22.)

Kansainvälisen rikollisuuden osuus on lisääntynyt ja ulkomailta johdettu järjestäytynyt rikollisuus on saavuttanut myös Suomen. Erityisesti Viron ja Venäjän järjestäytynyt rikollisuus on vahvistanut asemaansa suomalaisessa rikollisuudessa. Järjestäytynyt rikollisuus voi ja onkin usein mukana niin sanotussa pimeässä työssä. Rakennusala on hyvin tyypillinen kansainvälisesti järjestäytyneen rikollisryhmän työntekopaikka. Näissä voidaan hyödyntää laillista liiketoimintaa rikollisen toiminnan tukemiseksi, kuten rahan kätkeminen ja rahanpesu. Tämän kaltaisessa liiketoiminnassa tuotot ovat hyvin suuria ja kiinnijäämisen riski pieni, sekä rangaistukset lieviä verrattuina muihin rikoksiin.

Ulkomailta johdetut sekä heidän tekemät rikokset aiheuttavat laadullisia muutoksia myös perinteiseen rikollisuuteen. Nykyään tilauksesta toimivat virolaiset ja venäläiset ovat ammattilaisia omaisuusrikoksissa. Nämä tarkoittavat tässä tapauksessa myös aseellisia ryöstöjä. (Lith 2009, 22-23.)

Yrityksien ja niiden henkilöstön turvallisuutta uhataan entistä enemmän Suomessa. Tämä luo haasteita pienille ja keskisuurille yrityksille, koska niillä ei ole mahdollisuuksia sijoittaa suuria määriä varojaan turvallisuuslaitteisiin ja palveluihin. Asiakaspalvelutilanteessa voi joutua uhkaavaan tilanteeseen tai jopa väkivallan kohteeksi (Lith 2009, 24). Turvallisuusuhkia voi kohdistua myös yrityksen avainhenkilöihin, kuten esimerkiksi toimitusjohtajiin ja niin edelleen. Yleensä kidnappausten tarkoituksena on saada suuria lunnassummiä yritykseltä. (Kihl & Mononen 2010, 26-27.)

Yrityksen oma henkilöstökin voi syyllistyä rikollisuuteen, joko työnantajaansa tai asiakkaitansa kohtaan. Tämän tyyppisiä rikoksia tapahtuu keskimääräistä enemmän rakennusalalla ja kaupassa. Uusien työntekijöiden taustojen tutkimiseen pitää kiinnittää entistä enemmän huomiota, jotta ei palkattaisi huonojen taustojen omaavaa henkilöä. Tämä on hieman haasteellista joillakin aloilla, koska osaavan työvoiman saaminen on hankalaa ja näin ollen myös turvallisuusselvityksiä jätetään tekemättä. (Lith 2009, 24). Kaupan alalla tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi sellaiset, että otetaan niin sanottuja päiväystuotteita (tuotteet, joiden päiväys on mennyt jo umpeen). Turvallisuuspalveluyritykset tekevät kauppoihin poistumistarkastuksia, joilla valvotaan sitä, ettei henkilöstö kuljeta kaupan omaisuutta ulos ilman kuittia. Tällaisten tarkastusten tarkoitus ei ole herättää kenessäkään epäluottamuslausetta vaan tilanteen aikana kaikki ketkä ovesta tulevat ulos tarkistetaan, arvoon tai titteliin katsomatta.

Tietoverkkorikollisuuden osuus on myös kasvanut viime vuosina ja saanut uusia piirteitä. Enää ei puhuta niin sanotuista ”hakkereista”, vaan heidän tilalleen on tullut huippuasiantuntijoita, jotka on ostettu rikollisjärjestön palvelukseen. Tietoverkkoa käytetään hyväksi, jotta rikos voidaan tehdä kaukana itse rikoksen kohteesta, kiinnijäämisen riski on pieni ja ammattilaiselle helpompaa kuin perinteiset rikokset. (Lith 2009, 24-25.)

Näiden edellä mainittujen asioiden lisäksi onnettomuuksien ja arjen turvallisuuteen liittyvien asioiden ylläpitäminen tulee esille yhä useammassa keskustelussa. Viime vuosina koti- ja vapaa-ajan tapaturmia on sattunut Suomessa enemmän kuin muissa Pohjoismaissa. Tästä kertoo se että, ihmisiä on kuollut koti- ja vapaa-ajan turmissa seitsemän ihmistä enemmän kuin liikenneonnettomuuksissa. Kotitapaturmat ovat niitä mitä kansalaiset ajattelevat kohtaavansa todennäköisimmin. (Lith 2009, 25.)

2.1 Yksityisten turvallisuuspalveluiden lainsäädäntö

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista on säädetty, jotta voidaan varmistaa yksityisten turvallisuuspalveluiden laatu ja luotettavuus, sekä viranomaisten ja yksityisten turvallisuuspalveluiden välisen yhteistyön edistäminen. Vartioimisliikkeellä on oltava lain mukaan palveluksessaan yksi tai useampi vastaava hoitaja, jonka hyväksyminen kyseisen vartioimisliikkeen vastaavaksi hoitajaksi on voimassa. Poliisihallitus määrää vastaavien hoitajien lukumäärän ja vastualueet, vartioimisliiketoiminnan laajuuden, vartioimisliikkeen toimipaikkojen lukumäärän ja sijainnin. Mikäli vastaava hoitaja eroaa tai lakkaa muutoin hoitamasta tehtävänsä on tehtävä hakemus uuden vastaavan hoitajan hyväksymiseksi seitsemän päivän kuluessa hänen tehtävänsä päättymisestä. Vastaavien hoitajien sijaisia voidaan hyväksyä yksi tai useampi, joka suorittaa vastaavan hoitajan tehtävät tämän ollessa estynyt. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, 12.4.2002/282.)

Vartioimisliikeluvan hakijan tai haltijan on jättäessään hakemuksen vartioimisliikeluvan saamiseksi tai välittömästi sen jälkeen tehtävä Poliisihallitukselle hakemus vastaavan hoitajan hyväksymiseksi. Vartioimisliiketoimintaa ei saa aloittaa ennen kuin vartioimisliikkeelle on hyväksytty vastaava hoitaja. Vartioimistehtävissä on toimittava oikein ja tasapuolisesti sekä sovinnollisuutta edistäen. Vartioimistehtävät on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävien suorittamiseksi. Vartioimistehtävissä ei saa puuttua kenenkään oikeuksiin enempää kuin tehtävien suorittamiseksi on välttämätöntä. Tehtäviin liittyvien toimenpiteiden on oltava perusteltuja suhteessa tehtävien tärkeyteen ja

kiireellisyyteen sekä tilanteeseen kokonaisuutena. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, 12.4.2002/282.)

Yksityisen turvallisuusalan lainsäädäntö on syntynyt Suomessa moneen muuhun maahan verrattuna varhaisessa vaiheessa. Alalle syntyi lainsäädäntö, kun vartioimisliikkeistä annettu asetus (145/1944) ja asetus yksityisetsivän ammatista (112/1944) astuivat voimaan vuonna 1944. Vartioimisliikkeitä koskeva lainsäädäntö syntyi tuolloin lähinnä teollisuusyritysten tarpeisiin, jonka vuoksi ala alkoi hiljalleen kasvaa. Vielä 1960- ja 1970-luvuilla vartioimisliiketoiminta perustui pelkästään paikallis- ja piirivartiointiin. Teknologian kehittyminen vaikutti siihen että, elektroninen valvonta lisääntyi erityisesti 1970-luvun lopussa. Kustannukset olivat suuria, jonka vuoksi teknisiä vartiointipalveluita käyttivät vain teollisuus ja suuret yritykset. (Heinämäki 2009, 13.)

1980-luvulla alan liikevaihto kasvoi selvästi ja teknologinen kehitys teki turvallisuusalan palveluista joustavampia ja monimuotoisempia. Samalla ala laajentui yksityisillä paikoilla tapahtuvasta omaisuuden vartioinnista yhä enemmän näkyvämmäksi ja luonteeltaan suuria yleisömassoja palveleviksi turvallisuuspalveluiksi. Vuonna 1983 säädettiin vartioimisliikelaki (237/1983) vastaamaan muuttuneita tarpeita ja lakia täydentävä asetus (743/1983) sekä asetus vartioimisliikelautakunnasta (744/1983), jotka kumosivat aikaisemman voimassaolevan vartioimisliikkeistä annetun asetuksen. Vartijoiden koulutusvaatimusten tarkistus tehtiin, koska alan kasvu niin edellytti. Tämän seurauksena tehtiin samana vuonna sisäasiainministeriön päätös vartijan koulutuksesta (745/1983). (Heinämäki 2009, 13.)

Yksityistä turvallisuusalaa koskevan lainsäädännön kokonaisuudistus tehtiin vuonna 2001 ja tuloksena syntyi laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002). Laki kumosi aiemman vartioimisliikelain ja asetuksen. Tavoitteena oli parantaa turvallisuustoimenpiteiden kohteina olevien henkilöiden oikeusturvaa ja turvallisuuspalveluja ostavien asiakkaiden kuluttajasuojaa. Uudistuksella haluttiin myös selkeyttää julkisen vallan sekä yksityisen turvallisuusalan välistä työkajoa. Turvallisuusviranomaisten ja yksityisten turvallisuusalan toimijoiden yhteistyön tehostamisella tavoiteltiin myös

parempaa kokonaisturvallisuutta. Lakimuutoksen yhteydessä perustettiin sisäasianministeriön yhteyteen turvallisuusalan valvontayksikkö, jonka tehtäväksi säädettiin vartioimisliikelupien myöntäminen ja vartioimisliikkeiden vastaavien hoitajien hyväksymien sekä yksityisten turvallisuuspalveluiden valvonta- ja ohjaustehtävät. Viranomaisyhteistyön kehittämiseksi perustettiin myös turvallisuusalan neuvottelukunta. (Heinämäki 2009, 13-14.)

Laki salli vartioimisliikkeiden vartijoiden tehdä vartiointitehtäviä ja henkilönsuojaustehtäviä vartioimisalueella erillisen sopimuksen mukaisesti. Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitotehtävistä vastasi edelleen viranomaiset eivätkä vartioimisliikkeet saaneet ottaa vastaan sellaisia toimeksiantoja. Kuitenkin järjestyksen ja turvallisuuden kaltaisten ylläpitotehtävien tarve oli toistuva. Tämän johdosta järjestyslain (612/2003) uudistamisen yhteydessä järjestyslakiin tuli säädökset (JL 22§ ja 23§), jotka oikeuttivat järjestyslain mukaisten järjestyksenvalvojien suorittaa järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitotehtäviä kauppakeskuksissa, liikenneasemilla ja joukkoliikenteen kulkuneuvoissa. (Heinämäki 2009, 14.)

Järjestyksenvalvojien toimintaa koskeva sääntely on myös ollut uudistuksen kourissa. Järjestyksenvalvojista annettu laki tuli voimaan vuonna 1999 (533/1999). Aikaisemmin järjestyksenvalvojista oli säännelty laissa yleisistä kokouksista (6/1907) ja laissa julkisista huvitilaisuuksista (492/1968). Laki järjestyksenvalvojista oli osa kokonaisuudistusta, jossa yleisistä kokouksista ja julkisista huvitilaisuuksista annetut lait siirrettiin kokoontumislakiin (530/1999). Samaan aikaan järjestysmies nimike muutettiin järjestyksenvalvojaksi. Laki ei vastannut täysin kaikkia toiminnallisia ja laadullisia tarpeita, joita toiminnassa oli ja sitä uudistettiin vuonna 2007. Tällä haluttiin tarkentaa järjestyksenvalvojien oikeudellista sääntelyä, poistaa päällekkäisyyksiä muiden lakien kanssa sekä taata aiempaa paremmin järjestyksenvalvojien ammattitaito sekä toimenpiteiden kohteena olevan henkilön oikeusturva. (Heinämäki 2009, 14.)

Järjestyksenvalvojatoiminnan sääntely ja yksityisen turvallisuusalan toiminta on kulkenut siis lainsäädännöllisesti kuten myös toiminnallisesti erillään. Käynnissä oleva yksityisen turvallisuusalan kokonaisuudistus koskee tätä alan lainsäätöä kokonaisuudessaan. Uudistuksen päätarkoitus on yhdistää eri ajankohtina ja eri

tarpeista syntynyt lainsäädäntö selkeämmäksi kokonaisuudeksi, jotta alan päällekkäinen sääntely ja useat eri lait sekä tulkintaongelmat olisi minimoitu. Tällä pyritään siihen, että jokainen turvallisuusalalla toimija tietää miten toimitaan ja myös sitä, että yksityisen turvallisuusalan toimijoiden toimintaedellytyksiä, koulutusta ja valvontaa parannetaan. (Heinämäki 2009, 14-15.)

2.2 Yksityisen turvallisuusalan palvelut

Yksityiselle turvallisuusalalle ominaista on se, että asiakkaat ostavat palveluita ja tuotteita käytännössä vapaaehtoisesti. On kuitenkin tilanteita, joissa poliisiviranomainen voi määrätä tilaisuuden järjestäjän asettamaan esimerkiksi järjestyksenvalvoja alueelle. Näillä suojautumiskeinoilla pyritään ennaltaehkäisemään häiriötekijöitä sekä lisävahinkojen syntymistä. (Aapio ym. 2007, 200.)

Asiakkaille syntyy turvallisuustarve, johon pyritään rakentamaan turvallisuusratkaisu. Sen tarkoituksena on tuottaa kokonaisratkaisu, jossa kiinnitetään huomiota rakenteelliseen, tekniseen kuin turvallisuusvalvontaan. Palveluiden osalta asiakkailla on kaksi erilaista vaihtoehtoa valittavanaan; omavalvonta, jossa palvelu toteutetaan omalla henkilöstöllä tai palvelun ostaminen turvallisuusalan yritykseltä. Omavalvonnasta näkyvimpiä ovat olleet yrittäjien ja yhdistysten tekemät vartiointirenkaat, joiden käyttö nykyään on jäänyt jo vähäisemmäksi. Ostetuista vartiointipalveluista käytetään nimeä vartiointiliiketoiminta, joita suorittavat vartiointiliikkeet. (Aapio ym. 2007, 200.)

Vartiointiliiketoiminnasta säädellään yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa (LYTP 282/2002). Lain 2§:n mukaan vartiointiliiketoiminta määritellään ansiotarkoituksessa suoritettavaksi, toimeksiantosopimukseen eli kirjalliseen sopimukseen perustuvaksi vartiointitehtävien hoitamiseksi. Vartiointiliiketoiminnan määrittelyssä nimenomaan toimeksiantosopimus vartiointitehtävästä sekä vartiointitoiminnalla saavutettava ansiotarkoitus ovat keskeisiä. Näin ollen laki ei koske itsenäisiä yrittäjiä, jotka suorittavat vartiointia esimerkiksi talkootyönä. Tämä laki ei koske yrityksiä eikä julkisyhteisön elimien

suorittamaa omavartiointia. Vartioimisliiketoiminnaksi tulkitaan sellainen toiminta jos esimerkiksi henkilöstövuorausyrityksellä on vuokrattua henkilöstöä vartioimistehtävissä ja henkilöstöllä on työsuhde henkilöstövuokrausyritykseen. (Hallituksen esitys 69/2001, 11.5.2001.)

Vartioimistehtävät jaotellaan omaisuuden vartioimiseksi, henkilön koskemattomuuden suojaamiseksi, vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuvien rikosten paljastamiseksi. Kaikki tehtävät suoritetaan paikalla olevalla vartioinnilla, vartiointikäynneillä, alueen, tilan tai kohteen teknisellä valvonnalla. Kaikissa tehtävissä korostuu ennaltaehkäisy, havainnointi, hälyttäminen ja hidastaminen. Lisäksi jatkotoimenpiteiden käynnistäminen on yksi tärkeistä vartioimistehtävistä. (Aapio ym. 2007, 203.)

Vartioimistehtävistä omaisuuden vartioinnilla tarkoitetaan paikallis-, piiri- ja hälytysvartiointia sekä muun muassa myymälävartiointia ja arvokuljetustoimintaa. Paikallisvartiointipalveluilla tarkoitetaan yhden tai yhtenäisen vartiointikohteen jatkuvaa vartiointia. Tunnuspiirteitä palvelulle on se, ettei vartija poistu vartiointikohteesta työvuoronsa aikana. Työn sisältö ja tehtävänimikkeet voivat vaihdella huomattavasti vartiointikohteen tai vartioimisliikkeen mukaan. Joissakin kohteissa tehtävänimike on reseptionisti ja joissakin aulavartija. Yleensä paikallisvartiointipalvelua käytetään isommissa yrityksissä tai yhdistyksissä, joissa halutaan ulkopuolinen toimija hoitamaan aulassa tapahtuvia vieraiden vastaanottamisia ja muita lisäarvoa tuottavia tehtäviä. (Aapio ym. 2007, 203-204.)

Piirivartiointipalvelut koostuvat usean, eri paikoissa sijaitsevien kohteiden vartioinnista, joka suoritetaan vartioimisliikkeiden ajoneuvoilla. Tämä palvelumuoto on muuttunut viimeaikoina erilaiseksi, koska asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet. Tätä palvelua suoritettiin ennen pelkästään silloin, kun liikkeet olivat kiinni, mutta muuttuneiden tarpeiden vuoksi palvelu on saanut uusia aspekteja. Piirivartiointia suoritetaan edelleenkin öisin ja liikkeiden sulkemisen jälkeen, mutta tämän rinnalle on tullut niin sanottu lähivartiointipalvelu, jossa turvallisuustarve pyritään ratkaisemaan vartiointikäynneillä kohteessa päiväaikaan. Tämän palvelun hyöty asiakkaalle on siinä, että se on huomattavasti halvempi kuin myymälävartiointi, mutta se tuo turvallisuuden

tunnetta työntekijöille ja asiakkaille. Yleensä tällaista palvelua käyttävät myymälät, toimistot ja asiakaspalvelupisteet. (Aapio ym. 2007, 204.)

Hälytysvartiointi eli hälytyskeskuspalvelut on vartiointimuoto, jossa kohteen hälytysjärjestelmää valvotaan vartiointiliikkeen hälytyskeskuksesta. Hälytyksen tullessa vartija lähetetään kohteeseen tarkistamaan hälytyksen syytä ja tekemään tarvittavat jatkotoimenpiteet. Tätä toimenpidettä kutsutaan hälytysajoksi vaikka vartioimisliikkeellä ei olekaan hälytysajoneuvon oikeuksia. Vartiointiliikkeiden ajoneuvot eivät siis hälytysajossa ollessaan saa rikkoa liikennesääntöjä ja ajaa punaisia päin. Jatkotoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi lasinpaikkaajan tai poliisin tilaaminen paikalle. Nämä edellä mainitut toimenpiteet ovat yksi monista hälytyskeskuspalveluiden tehtävistä. Näiden lisäksi hälytyskeskukset tuottavat niin sanottuja etävalvontapalveluita asiakkailleen. Nykytekniikan avulla asiakkaille voidaan tuottaa etäkuvavalvontaa, jossa kohteen kameroita hallitaan ja tarkkaillaan etänä. Lisäksi kulunvalvontajärjestelmien etähallinta on nykypäivänä normaalia toimintaa vartiointiliikkeiden hälytyskeskuksissa. (Aapio ym. 2007, 205–206.)

Myymälävartiointi on nimensä mukaisesti vartiointia myymälässä, jonka tarkoituksena on suojata myymälän omaisuutta sekä henkilöstöä. Tuotehävikin ehkäiseminen on yksi tärkeistä tehtävistä myymälävartiointissa, mutta vartijat tekevät myös muita asiakkaille lisäarvoa tuottavia tehtäviä vartiointivuoronsa aikana. Näitä ovat esimerkiksi myymälän sulkeminen ja avaaminen, ostoskärryjen siirtäminen kaupan asiakkaiden saataville ja monet muut palvelutehtävät, jotka määritellään erikseen asiakkaan kanssa. (Aapio ym. 2007, 204.)

Arvo-omaisuuden kuljetusta ja vartiointia (arvopaperit ja raha) kutsutaan arvokuljetustoiminnaksi. Siinä kuljetettava omaisuus otetaan haltuun ja kuljetetaan se asiakkaan toimipisteestä laskentapisteeseen jatkokäsittelyä varten. Tunnetuimpia Suomessa toimivia arvokuljetustoimintaa harjoittavia yrityksiä ovat G4S Cash Solutions ja Loomis Suomi Oy. Yritykset, jotka toimittavat arvokuljetustoimintaa tekevät myös muita rahahuoltoon liittyviä tehtäviä kuten laskentakeskuspalvelua, jossa rahat lasketaan, tarkastetaan ja varastoidaan. (Aapio ym. 2007, 206.)

Henkilön koskemattomuuden suojaamisella tarkoitetaan yksittäisen henkilön koskemattomuuden suojaamista, mutta tarvittaessa myös esimerkiksi kokonaisen kaupan, ravintolan tai liikehuoneiston suojaamista. Henkilön koskemattomuuden suojaaminen ei tarvitse henkilöityä yksilöidysti vaan riittää, kun toimeksiantosopimuksessa kyetään yksilöimään yritys tai organisaatio, jonka henkilöstön koskemattomuus täytyy suojata. Kokonaisen kauppajoukon asiakaskunnan koskemattomuuden vartiointi on kiellettyä. Tämänkaltaiset tehtävät ovat luonteeltaan yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseen liittyviä tehtäviä, joiden suorittamiseksi vartioimisliike ei saa ottaa vastaan toimeksiantoa vaan se on poliisiviranomaisen tehtävä. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282.)

Rikosten paljastamista on tehtävä, jossa ilmisaatetaan muita kuin viranomaisten suorittamia rikosten ilmiäntojoja. Hankittaessa tietoja viranomaisille rikosilmoitusta varten ja tapahtuneiden rikosten selvittämistä kutsutaan rikosten paljastamiseksi (Heinämäki 2009, 28). Esimerkiksi Securitas Oy:n sivuilla kuvataan tämänkaltaisen palvelu seuraavanlaisesti:

”Myymläetsivän toiminta käytännössä on huomaamattomasti siviiliasuisena tapahtuvaa ympäristön ja ihmisten tarkkailua sekä rikosten- ja väärinkäytösten havaitsemista. Lisäksi myymäläetsivä suorittaa esim. anastukseen tai vahingontekoon syyllistyneen asiakkaan kiinniottoon liittyvät toimenpiteet. Tehokkaalla ja ammattimaisella myymäläetsiväpalvelulla pyritään hävikin, rikosten ja väärinkäytösten merkittävään ennaltaehkäisemiseen asiakaskohteessa.” (Securitas 2010, Hakupäivä 5.4.2010).

Näiden palveluiden lisäksi turvallisuusyritykset ovat joutuneet muuttuneen yhteiskunnan vuoksi kehittämään palvelutarjontaansa myös koulutuspalveluihin sekä synergiapalveluihin. Koulutuspalveluiden kiinnostus on noussut viimeaikoina johtuen niin maailmalla kuin Suomessakin tapahtuneista katastrofeista. Näistä ovat esimerkkeinä Myyrmannissa tapahtunut räjähdys, joka vaati huomattavan määrän uhreja. Monet pohtivat olisiko tällaista tapahtumaa voitu estää jollain keinolla, mutta suoraa vastausta kysymykseen ei voida antaa. Tällaisiin tapahtumiin vaikuttavat tekijän taustat, kokemat asiat ja kenties mielenterveydelliset syyt. Samat asiat voidaan ottaa käsittelyyn myös

terroriteoissa, jotka vaativat aina suuria määriä loukkaantuneita. (Turvallisuuspalveluyrityksen yksikönpäällikkö, haastattelu 8.4.2010.)

Turvallisuuspalveluyrityksen päällikkö kuvaa koulutus ja konsultaatiopalveluita seuraavasti: ”Koulutus ja konsultaatiopalveluiden tarkoituksena on perehdyttää henkilöitä turvallisuusasioihin ja saada heitä ajattelemaan turvallisuutta yhtenä isona asiana päivittäistä työtä. Koulutusten tarkoitus on myös antaa perusvalmiudet toimia määrättyissä onnettomuus ja uhkatilanteissa, esimerkiksi miten toimitaan pommiuhkaustilanteessa tai uhkaavan asiakkaan kanssa. Koulutuspalveluiden tarkoituksena on siis antaa valmiudet toimia, mutta myös antaa ymmärrys siitä, ettei turvallisuutta voi ostaa, vaan se lähtee jokaisesta itsestään. Koulutus ja konsultaatiopalveluita ovat lakisääteisen pelastussuunnitelman tekeminen ja kouluttaminen, turvallisuuskoulutus sekä ohjeistukset muun muassa rikosilmoitin tai kulunvalvontajärjestelmien käytössä.”(Turvallisuuspalveluyrityksen yksikönpäällikkö, haastattelu 8.4.2010.)

Olen kouluttanut monia kaupanalan henkilöitä turvallisuusasioihin ja huomannut, ettei välttämättä niitä ajatella samalla tavalla kuin esimerkiksi sitä, että miten hyllyt on täytetty tai tuotteet asetettu esille. Vieläkin monessa kaupassa takaovet ovat auki ja mietitään miksi hävikki on korkea. Henkilöstöllä on väärä kuva siitä, kuka on vastuussa kiinteistön turvallisuudesta ja tämän vuoksi turvallisuusalan työntekijöillä on kova työ saada henkilöstö ymmärtämään, että turvallisuus lähtee jokaisesta henkilöstä, heidän toimintatavoistaan sekä asenteistaan. Vartiointiliikkeet tuovat sitten asiakkailleen lisäturvallisuutta omilla palveluillaan.

Synergia määritellään sivistyssanakirjoissa seuraavasti:

”Yhteistyö; yhteisvaikutus. Aikamme muotisanoja, joka ei useinkaan tarkoita muuta kuin yhteistyötä yleensä tai toivetta siitä. Varsinaisesti sana tarkoittaa eri toimintojen hedelmällistä vuorovaikutusta siten, että tulos on enemmän kuin toimintojen vaikutusten summa.” (Suomi Sanakirja 2010, hakupäivä 25.5.2010.)

Vartiointialalla tämä tarkoittaa sitä, että tehtäviä yhdistellään yli toimialarajojen ja tuotetaan asiakkaalle kustannustehokkaita ratkaisuja. Tämä ei tarkoita sitä, että turvallisuustasoa lasketaan, vaan kehitetään asiakkaalle sellaisia palveluita, joita voidaan toteuttaa ilman erillistä uuden palvelutoimittajan hankkimista. Oman toiminnan kehittämisen ja asiakaslähtöisen toiminnan lähtökohta on se, ettei käytetä asiakkaan rahavarantoja väärin. Miksi tuottaa lisäkuluja asiakkaalle, jos olemassa olevilla henkilöillä voidaan tuottaa yhtä turvallista palvelua kuin ennenkin kustannustehokkaasti? (Turvallisuuspalveluyrityksen yksikönpäällikkö, haastattelu 8.4.2010.)

3 TURVALLISUUSPALVELUIDEN LAATU

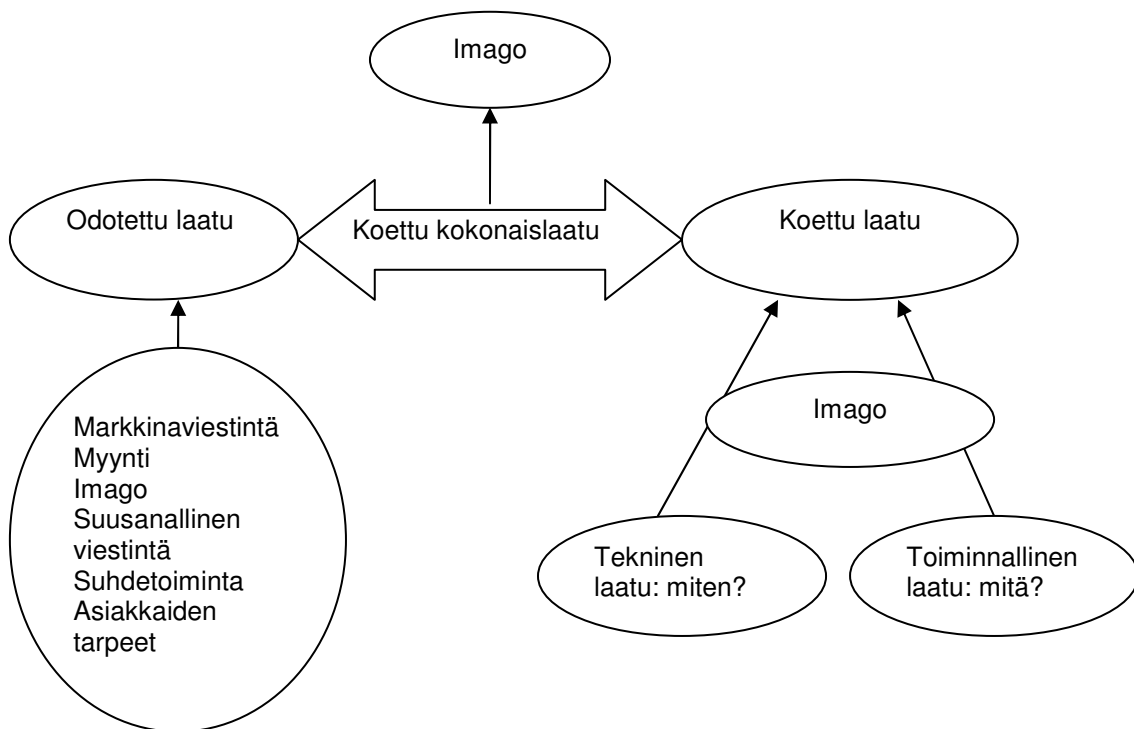
Mitä palvelu on? Palveluita on määritelty monin eri tavoin kirjallisuudessa. Yleensä määritelmät kohdistuvat palvelujen ominaispiirteisiin, palvelualoihin tai palveluprosesseihin. Useat ovat kuvanneet palveluja toiminnoiksi, teoiksi, prosesseiksi tai vuorovaikutuksiksi. Kaikissa määritelmissä korostetaan palveluiden prosessiluonnetta, arvon luomista vuorovaikutuksissa, mutta kuitenkin yksiselitteistä ja kaikkien hyväksymää palvelun määritelmää ei ole olemassa. (Jääskeläinen, Kujansivu, Käpylä, Laihonen, Lönnqvist, Sillanpää & Vuolle 2010, 38.)

Palvelua ei voi käsitellä pelkästään yhtenä asiana, koska se voi tarkoittaa henkilökohtaista palvelua tai palvelua tuotteena. Melkein kaikilla palveluilla on kolme tyypillistä peruspiirrettä: ne ovat prosesseja ja koostuvat eri toiminnoista, palvelut tuotetaan ja kulutetaan pääosin samanaikaisesti, asiakas osallistuu myös palvelun tuotantoprosessiin jossain määrin. Palvelut koostuvat prosesseista ja näin ollen laadunvalvonta sekä markkinointi on usein vaikeaa toteuttaa perinteisin keinoin. Tämän takia laadunvalvontaa ja markkinointia täytyy usein tehdä samaan aikaan ja samassa paikassa missä palvelun tuottaminen ja kulutuskin tapahtuu. Tällä tavalla pystytään valvomaan myös sitä osaa tuotantotoimenpiteistä, joissa asiakas on mukana. (Grönroos 2000, 78-82.)

Asiakkaalla ja palvelun tuottajalla on hyvin usein erilainen käsitys palvelun onnistumisesta. Asiakkaat arvioivat usein palvelukokemuksen perusteella syntynyttä tunnetta, johon liittyy odotuksia ja käytännön havaintoja. Palvelun tuottaja taas arvioi palvelua omien kriteeriensä perusteella, joissa painoarvoa tuottavat käytetyt panostukset ja voimavarat (Rissanen 2006, 17). Asiakkaat kokevat siis laadun huomattavasti laajemmin eivätkä heidän laatukriteeriensä perustu pelkästään palvelun teknisiin seikkoihin vaan myös muihin asioihin. Yritysten tehtävänä olisi määrittää laatu samalla tavalla miten asiakkaat sen määrittelevät, koska näin voidaan välttää vääriä toimenpiteitä laatuhankeissa. Laatua ei ole syytä miettiä liikaa palvelun tuottajan näkökulmasta, koska

asiakkaan kokeman laadun tuottaminen on tärkeämpää. (Grönroos 2000, 99-100.)

Palveluihin kohdistetaan laatuodotuksia asiakkaiden toimesta ja ne vaihtelevat huomattavasti. Asiakkaalla on laatuodotus ja hän olettaa sen toteutuvan. Asiakkaan odottamaan palvelun laatuun vaikuttaa hänen aikaisemmat kokemukset, mielikuvat, asenteet, tunteet sekä yrityksen imago. Laatukokemus ei siis synny pelkästään siitä, mitä hän saa ja miten häntä palvellaan. Yleisesti odotetaan, että palvelun ydinosa on vähintään hyväksyttävää laatua. Sen ulkopuolelle jäävä lieveosa, saa sisältää hieman laatupoikkeamia, mikäli asiakkuus kokonaisuudessaan toimii hyvin. (Rissanen 2006, 214-215.)



KUVIO 1. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1990, 66)

Kuviosta 1 huomaa, että laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimenpiteisiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Laatu voidaan sanoa hyväksi, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotusten ollessa epärealistisia, koettu kokonaislaatu on alhainen vaikka laatu olisikin jollain tavalla mitattuna koettu hyväksi. Odotettuun

laatuun vaikuttaa huomattava määrä eri toimenpiteitä. Markkinaviestintä pitää sisällään mainonnan, suoramarkkinoinnin, myynninedistämisen ja muita nykyaikaisia markkinointikeinoja. Muita odotettuun laatuun vaikuttavia tekijöitä yritys pystyy valvomaan vain epäsuorasti ja pohjimmiltaan ne riippuvat yrityksen aikaisemmasta menestyksestä. (Grönroos 2000, 105.)

Asiakkaan kokemalle laadulle ovat ratkaisevia ne tilanteet, joissa asiakas kohtaa palvelun tarjoajan resursseja ja toimintatapoja. Vuorovaikutustilanteet määrittävät toiminnallisen laadun tason ja näissä tilanteissa myös tekninen laatu siirtyy asiakkaalle. Näitä tilanteita kutsutaan niin sanotuiksi totuudenhetkiksi, sillä palveluntarjoajalla on mahdollisuus osoittaa asiakkailleen palvelujensa laatu. Mikäli tämä hetki menetetään ja asiakas on lähtenyt, ei käytettävissä ole helppoja keinoja lisätä koetun palvelun laadun arvoa. Jos palvelun laadussa on ollut ongelmia, niin niitä on turha alkaa korjaamaan vaan on ryhdyttävä luomaan uutta totuuden hetkeä. Asiakas kokee hyvin monia totuuden hetkiä ollessaan palveluorganisaation asiakkaana, tämän vuoksi kaikki palvelun tuotanto- ja toimitusprosessit on suunniteltava ja toteutettava siten, ettei niistä synny huonoja totuuden hetkiä. (Grönroos 2000, 112.)

Vähittäiskaupan alalla turvallisuusasioihin käytetään merkittävästi taloudellisia resursseja. Näistä suurimpia investointeja ovat turvatekniikka ja yleiset turvallisuusmenot. Kaupat pyrkivät tekemään keskinäistä yhteistyötä ja hakee alan muiden toimittajien kanssa tehokkaita ratkaisuja joilla turvallisuusongelmiin voidaan puuttua. Kaupat toimivat sidosryhmiensä kanssa turvallisuutta koskevan teknisen ja toiminnallisen laadun kohottamiseksi. Vähittäiskaupalle on tärkeää, että asiakkailla ja henkilöstöllä on turvallista olla kaupan tiloissa. (Kaupan turvallisuustavoitteet, hakupäivä 4.5.2010.)

3.1 Toiminnallinen laatu

Toiminnallinen eli prosessiulottuvuus vastaa kysymykseen ”miten?”. Tällä tarkoitetaan sitä, että miten asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Palvelun laatuun liittyy myös

muita tekijöitä. Palvelun laadun kymmenen osatekijää on määritelty 1980- luvun puolivälissä kuvaamaan asiakkaiden palvelun kokemista. Nämä tekijät ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. Näistä kymmenestä osatekijästä kaikki muut paitsi uskottavuus ja pätevyys luokitellaan prosessiulottuvuuteen. (Grönroos 2000, 115.)

Luotettavuus tarkoittaa sitä, että palvelusuoritukset ovat johdonmukaisia ja luotettavia eli sitä, että palvelu tehdään oikein ensimmäisellä kerralla ja palvelu toimitetaan sovittuun aikaan. Reagointialttius taas merkitsee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella eli että palvelu tapahtuu sovittuun aikaan, asiakkaaseen otetaan yhteyttä viipymättä ja palvelu on nopeaa. Saavutettavuudella tarkoitetaan yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta esimerkiksi sitä, että palvelu on saatavissa puhelimitse (Grönroos 2000, 115-116.)

Kohteliaisuus liittyy kontaktihenkilöiden käytöstapoihin ja ystävällisyyteen. Viestinnällä taas tarkoitetaan sitä, että asiakkaille puhutaan heidän omaa kieltä ja vältetään ammattisanaston käyttöä. Viestintään liitetään myös palvelun ja kustannusten välinen tarkka selvittäminen. Kahdeksas osatekijä, turvallisuus tarkoittaa sekä fyysistä että taloudellista turvallisuutta sekä luottamuksellisuutta. Asiakkaan ymmärtämisellä ja tuntemisella tarkoitetaan sitä, että pyritään aidosti ymmärtämään asiakkaan tarpeet. Viimeinen osatekijä, fyysinen ympäristö käsittää palvelun fyysiset tekijät eli fyysiset tilat, henkilöstön ulkoisen olemuksen ja muut palvelutiloissa olevat asiakkaat. (Grönroos 2000, 115-116.)

Toiminnallinen laatu on suuressa roolissa myös turvallisuusalalla, koska asiakkaat haluavat, että palveluntuottaja on luotettava eli pystyy toimittamaan palvelun heti kerralla oikealla tavalla ja että se toimitetaan oikeaan aikaan. Turvallisuus on vähittäiskaupan henkilöstölle tärkeä asia myös palvelun tuottamisessa. Asiakkaat haluavat, että palvelun fyysinen ja taloudellinen turvallisuus on taattu. Tämä taas tuo myös kaupan henkilöstölle turvallisuuden tunteen, koska he voivat luottaa palveluntuottajaan. Turvallisuuspalveluissa

reagointialttiuteen kiinnitetään erityistä huomiota, koska se kertoo asiakkaille, että palveluntoimittajalla on halu auttaa nopeasti asiakkaan tarvetta.

Nämä kymmenen osatekijää karsittiin myöhemmässä vaiheessa viiteen osatekijään, joita ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus sekä empatia. Mikäli halutaan mitata näitä tekijöitä sekä palvelun laatua, voidaan käyttää SERVQUAL- menetelmää. Tämä menetelmä perustuu asiakkaiden palvelua koskevien odotusten ja kokemusten vertailuun. Tässä menetelmässä viittä osa-aluetta kuvataan yleensä 22 eri attribuutilla, ja asiakkaat arvioivat seitsemän kohdan asteikolla, mitä he odottivat palvelulta ja miten he kokivat palvelutapahtuman. Näiden attribuuttien erojen laskemisen jälkeen saadaan poikkeamia, joiden avulla voidaan laskea kokonaislaatuva kuvaava tulos. Kokonaispistemäärällä on tässäkin tapauksessa merkityksensä, mutta tärkeämmäksi voi nousta yksittäisten ominaisuuksien tulokset. (Grönroos 2000, 117.)

3.2 Tekninen laatu

Tekninen laatu vastaa taas kysymykseen ”mitä?”. Eli toisin sanoen mitä asiakas saa vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Kuten edellä mainittiin kymmenestä osatekijästä kaksi, uskottavuus ja pätevyys luokitellaan tekniseksi laatutekijäksi. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas luottaa ja pitää palveluntuottajaa rehellisenä. Näihin asioihin vaikuttaa yrityksen nimi, yrityksen maine ja kontaktihenkilöstön persoonallisuus. Pätevyydellä taas tarkoitetaan tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa, erityisesti kontaktihenkilön pätevyydellä on merkitystä. Lisäksi pätevyteen liitetään myös muiden yrityksen organisaatioon kuuluvien henkilöiden tietojen ja taitojen hallintaa. (Grönroos 2000, 116.)

Yritykset panostavat tekniseen laatuun huomattavasti ja olettavat, että vain sillä on merkitystä. Eli kun palvelutilanne on saatu loppuun ja asiakkaalle jää niin sanottu tuote käteen luullaan, että vain tuotteen tai palvelun teknisillä ominaisuuksilla on ainoa vaikutus palvelun laatuun. Tämä on vain yksi osa monista palvelun laadun ulottuvuuksista ja tämän vuoksi palveluyrityksen

tuleekin huomioida myös muut osatekijät huolella. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on monia vuorovaikutustilanteita sekä hyviä että huonoja niin sanottuja totuuden hetkiä jolloin teknisen laadun ulottuvuus ei pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se miten tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle. (Grönroos 2000, 100-101.)

Turvallisuuspalvelut ovat kehittäneet teknistä laatuaan huomattavasti ja uskoneet tämän vaikuttavan palvelun laatuun kokonaisvaltaisesti. Erityisesti rikosilmoitin- ja videovalvontajärjestelmät ovat olleet kehityksen kourissa viime vuosina selvästi. Alan yrityksiin kuuluu tekninen osaaminen, mutta pelkästään siihen ei voi turvautua eikä kehittämistyö voi kohdistua pelkästään tuotteisiin ja tuotantoteknologiaan. Turvallisuusalan yritysten tulisi keskittyä uusien palveluinnovaatioiden kaupallistamiseen, kykyyn tunnistaa asiakkaan tarpeet ja ongelmat sekä löytää niihin sopivat ratkaisut. (Lith 2009, 8.)

3.3 Imago

Imago käsittelee arvoja joita asiakkaat, potentiaaliset asiakkaat, menetetyt asiakkaat ja muut ihmisryhmät liittävät organisaatioon. Imago voi esiintyä monella eri tasolla esimerkiksi suurella organisaatiolla, kuten käsiteltävällä turvallisuusalan yrityksellä on koko yritystä koskeva imago. Paikallisilla turvallisuusyrityksillä on myös oma imagonsa. Vaikka imagoa esiintyy eri tasoilla ne liittyvät toisiinsa hyvin paljon. Yritysjohtajien tehtävänä onkin erittäin tärkeää huomata, että pääorganisaation imago vaikuttaa väistämättä paikallisiin yksiköihin. Imagon merkitys palvelun laadussa on merkittävää ja tämän vuoksi yritys voi sietää johonkin rajaan asti erilaisia paikallisia imagoeroja, mutta liian suuret erot vaikuttavat negatiivisesti koko organisaation imagoon. (Grönroos 2000, 385-387.)

Hyvällä ja tunnetulla imagolla on suuri vaikutus mille tahansa yritykselle, koska se vaikuttaa asiakkaiden käsityksiin yrityksen viestinnästä ja toiminnasta. Imago viestii odotuksista yhdessä muiden ulkoisten markkinointikampanjoiden, kuten mainonnan, henkilökohtaisen myyntityön ja suullisen viestinnän kanssa. Imago

vaikuttaa myös asiakkaan odotuksiin ja hyvän imagon omaavan yrityksen on helpompaa kommunikoida tehokkaasti ja viestin vastaanottaminen on myönteisempää. Imago toimii myös suodattimena tekniselle ja toiminnalliselle laadulle, koska ne nähdään tämän suodattimen läpi. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaat voivat päästää pieniä laatupoikkeamia helpommin läpi imagon ollessa hyvä. Tähän suojaan ei saa luottaa liikaa, koska se toimii vain tilapäisesti, mutta antaa aikaa korjata tehdyt virheet. Imago voi muuttua aika-ajoin, koska asiakkaat muodostavat odotuksia ja kokevat todellisuuden teknisen ja toiminnallisen laadun kautta, esimerkiksi jos palvelun laatu on imagon mukainen se vahvistaa sitä. Omassa organisaatiossa imagolla on oma merkityksensä, koska mitä epäselvempi se on, sitä enemmän se vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin organisaatiota kohtaan. Tämä voi vaikuttaa kielteisesti työntekijöiden työsuorituksiin, millä taas on vaikutusta asiakkaan kokemaan laatuun. Hyvän imagon omaavat yritykset ovat kiinnostavia ja näin ollen se saa helpommin hyviä työntekijöitä. (Grönroos 2000, 387-388.)

Imago voi olla hyvä tai huono, mutta aina sitä pitää kuitenkin kehittää. Nämä kehittämis- tai parantamisohjelmat on valittava tarkasti ja niiden pitää perustua todellisuuteen. Imago voi olla kielteinen, tuntematon tai siinä on vain muita ongelmia joihin yrityksen tulee etsiä oikeanlaiset ratkaisut. Kielteinen imago tarkoittaa todellisuudessa sitä, että asiakkaiden kokemuksetkin ovat kielteisiä yritystä kohtaan. Tällaisissa tilanteissa sekä tekniseen että toiminnalliseen laatuun liittyy ongelmia. Imago voi olla tuntematon ja se kertoo siitä, että yrityksen viestinnässä on ongelmia. Uusilla ja nuorilla yrityksillä tämä voi olla ihan normaalia, koska pyrkiessään uusille markkinoille liiketoiminnan luonne saattaa merkitä vain hetkellisiä asiakkuuksia. Tällöin asiakas ei saa koskaan kokonaiskuvaa yrityksestä. Tällaisessa tapauksessa on erityisen tärkeää, että yritys viestii positiivista kuvaa koko ajan kaikessa toiminnassaan. Näin imago paranee hiljalleen ja saavuttaa riittävän monet asiakkaat. Markkinointiviestinnän avulla imagon kehitykseen voi vaikuttaa huomattavasti nopeammin kuin pelkällä suullisella viestinnällä. Muutkin viestinnän keinot vaikuttavat imagon muodostumiseen kuten yrityksen kotisivut, esitteet, paketit ja kuljetuskalustot. Hyvin tärkeää on ymmärtää, että imago kertoo siitä, mitä todellisuudessa on olemassa. Todellisuuden ja imagon välisen ristiriidan syntyessä todellisuus

tulee aina voimakkaammin esille ja yleensä tässä vaiheessa yrityksen viestintää pidetään tällöin epäluotettavana. (Grönroos 2000, 389-390.)

Olen huomannut työssäni, että imagolla on suuri merkitys vartiointiyritykselle. Kokemukseni perustuvat siihen, että olen tehnyt käytännön vartiointityötä viisi vuotta ja huomannut, että omalla käyttäytymisellä voi vaikuttaa joko negatiivisesti tai positiivisesti yrityksen imagon muodostumiseen. Muutamissa tapauksissa olen joutunut huomaamaan sen, että henkilöstön työmotivaatio vaikuttaa myös imagon muodostumiseen. Vartijat ovat yrityksen liikkuvia mainoksia ja tämän vuoksi he ovat hyvin tärkeä tekijä hyvän imagon muodostumiselle. Erityisen huomion kohteena ovat vartiointiliikkeiden autot, koska niiden kyljet ovat teipattu yritysten logoilla ja viestivät yrityksestä kokoajan. Liikennekäyttäytyminen on yksi nykypäivän seuratuimmista asioista, koska se vaikuttaa meihin kaikkiin. Mikäli yritys viestii esimerkiksi ennakoivasta ajotavasta liikenteessä, voi imagon romuttaa hyvinkin nopeasti, jos vartijat ajavat ylinopeutta ja käyttäytyvät vastoin kaikkia liikennesääntöjä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää, miten erikokoisten myymälöiden turvallisuustarpeet eroavat toisistaan sekä mitä vaatimuksia vähittäiskaupan henkilöstöllä on turvallisuuspalveluyrityksille. Lisäksi halusin selvittää, mitä turvallisuuteen liittyviä asioita he pitävät oman työnsä kannalta tärkeimpinä. Toimeksiantajana oli eräs turvallisuuspalvelualan yritys. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, koska sen avulla vähittäiskaupan henkilöstö tavoitettiin nopeimmin. Kysely sisälsi saatekirjeen (liite 1), kyselylomakkeen (liite 2) ja muistutusviestin (liite 3). Kyselylomakkeessa oli viisi monivalinta kysymystä, joista yhteen pyydettiin lisäksi vastaamaan kirjallisesti. Näiden lisäksi oli yksi avoin kysymys. Kysely lähetettiin 129 myymäläpäällikölle tai heidän sijaisilleen sähköpostin välityksellä. Kyselyssä saatiin käyttää kohdeyrityksen sähköpostilistausta hyväksi. Käytin tutkimuksessani Webropol-ohjelmistoa, koska se on yrityksemme laatustandardin mukainen käytäntö. Ohjelmisto on internetin välityksellä toimiva kysely- ja tiedonkeruusovellus.

Tietoperustan etsiminen ja kirjoittaminen aloitettiin maaliskuussa 2010, jolloin pidettiin myös tutkimuksen aloitusseminaari. Kyselylomakkeen suunnittelu toteutettiin yhteistyössä turvallisuuspalveluyrityksen kanssa ja kysymyksiä hiottiin, jotta niistä saataisiin järkevät. Kysely testattiin ennen lähettämistä, jotta huomattiin olivatko kysymykset asetettu oikein. Kysely lähetettiin 11.10.2010 ja vastaajille annettiin viikko vastausaikaa. Suurinosa vastauksista saatiin ensimmäisen kolmen päivän aikana (74 kappaletta). Muistutusviesti lähetettiin 14.10.2010 ja viimeinen vastauspäivä oli 15.10.2010. Työ viimeisteltiin esitysseminaarin jälkeen joka pidettiin 12.11.2010. Lopullinen työ palautettiin 15.11.2010.

4.1 Tutkimusongelman asettaminen

Tutkimuksen perustana oli tekijän kiinnostus turvallisuusalaan ja palvelun laadun muodostumiseen vähittäiskaupan turvallisuuspalveluissa. Lisäksi tekijä on ollut töissä vartiointiliikkeessä yli 10 vuotta ja vastaa asiakkuudesta, jonka asiakastytyväisyyttä kyselyllä mitataan. Tutkimuksen onnistuessa, se kertoo paljon vähittäiskaupan turvallisuustarpeista.

Tutkimusongelmaa mietittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jolloin saatiin yhteinen käsitys yrityksen kehittämistarpeista. Pääongelmaksi muodostui, että miten erikokoisten myymälöiden turvallisuustarpeet eroavat toisistaan ja mitä vaatimuksia vähittäiskaupan henkilöstöllä on turvallisuuspalveluistaan. Lisäksi haluttiin tutkia, mitkä tekijät vaikuttavat turvallisuuspalveluiden laatuun, sekä selvittää kuinka tyytyväisiä vähittäiskaupan henkilöstö on tämän hetken turvallisuuspalveluiden tuottajastaan.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus eli tilastollinen tutkimus, koska vastaajamäärä oli tutkimuksen onnistuessaan niin laaja, ettei kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus olisi ollut mahdollista. Tilastollinen tutkimus oli looginen vaihtoehto myös sen takia, koska myymälät, olivat maantieteellisesti niin kaukana, että pelkkään autolla ajamiseen olisi kulunut kuukausia. Toimeksiantajan laatujärjestelmän mukaisesti toimiin kuuluu asiakastytyväisyyden tutkiminen, joten oli luonnollista hyödyntää opinnäytetyön tekijän tietoja ja taitoja kyselyn suorittamisessa.

Kysymyslomakkeen suunnittelussa käytettiin sekä työntekijän, että turvallisuuspalvelualan yrityksen voimia. Näin varmistettiin se, että molemmilla osapuolilla oli mahdollisuus vaikuttaa kysymysten muotoon. Kysymyslomake muotoiltiin siten, että siihen saatiin monivalintakysymyksiä ja vapaasti vastattavia kysymyksiä. Avointen kysymysten hyvä puoli oli siinä, että vastaaja pystyivät syventämään sanomaansa ja kertoa enemmän, eivätkä vastaukset olleet sidottuina pelkkiin ennalta määrättyihin vaihtoehtoihin.

4.3 Aineiston keruu ja analysointi

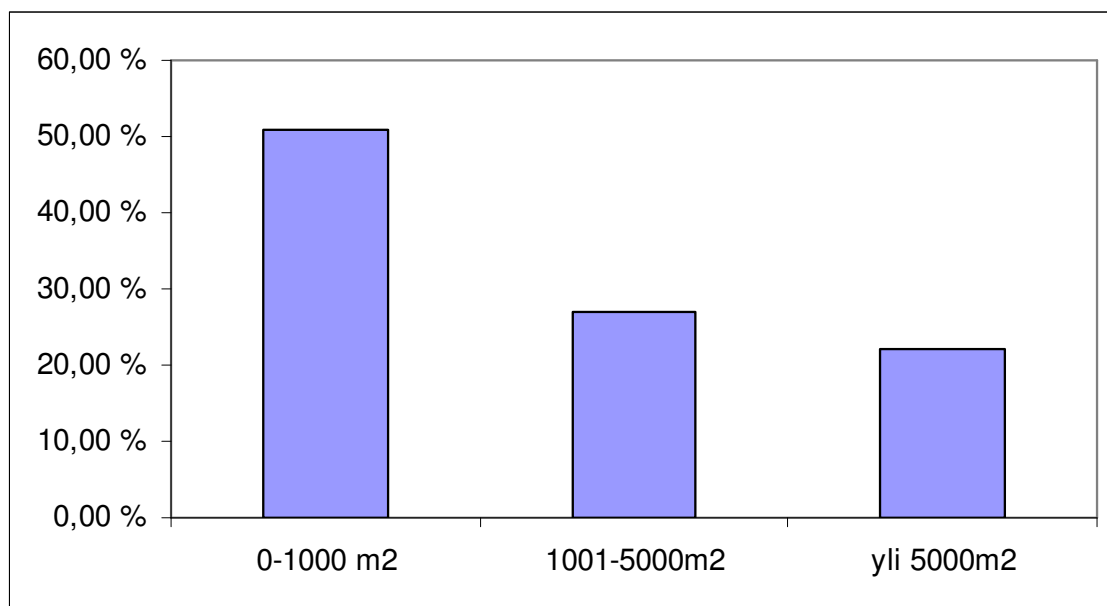
Halusimme saada mahdollisimman laajan kuvan koko turvallisuuspalveluiden laadusta ja tämän vuoksi päädyimme yhdessä toimeksiantajan kanssa siihen, että lähetämme kyselyn sekä myymäläpäällikölle, että hänen varamiehelleen. Näin ollen saimme koko kyselyn otannaksi 129 kappaletta. Valitsimme nämä henkilöt kyselyn vastaanottajiksi, koska yleensä mielipiteet henkilöstöltä kantautuvat heille ja vain osa niistä saavuttaa turvallisuuspalveluyrityksen. Sain käyttää asiakkaan sähköpostilistausta kyselyn suorittamiseen, mikä helpotti huomattavasti aineiston saatavuutta.

Tulosten analysointi aloitettiin heti sen jälkeen kun kaikki vastaukset oli saatu. Vastajilla oli viikko aikaa vastata kyselyyn, jonka jälkeen tuloksia alettiin analysoida. Ennen kyselyn määräaikaan vastaajille lähetettiin muistutusviesti, jossa pyydettiin antamaan vastaukset määräaikaan mennessä. Tärkeimpien tulosten osalta tehtiin kuvioita ja taulukoita, joiden avulla pyrittiin antamaan selkeämpi kuva tutkimuksen kohteesta. Avoimet kysymykset analysoitiin omana osanaan siten, että niistä haettiin sekä yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselylomake lähetettiin 129 vastaajalle ja vastauksia saatiin kokonaisuudessaan 84 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui 65 %. Vastausmäärä olisi voinut olla suurempikin, mutta osa vastaajista oli lomalla tai työmatkoilla kyselyn suorittamisen aikana eivätkä ehtineet vastaamaan kyselyyn. Vastaajat saivat vastata kyselyyn anonymisti, koska haluttiin saada kattavia tuloksia, sekä kokonaisvaltaista näkemystä palvelun onnistumisesta.

Toimipaikan koko kysymykseen saatiin seuraavanlaiset tulokset: pienet myymälät 51 prosenttia, keskisuuret myymälät 27 prosenttia ja suuret myymälät 22 prosenttia. (kuvio 2)

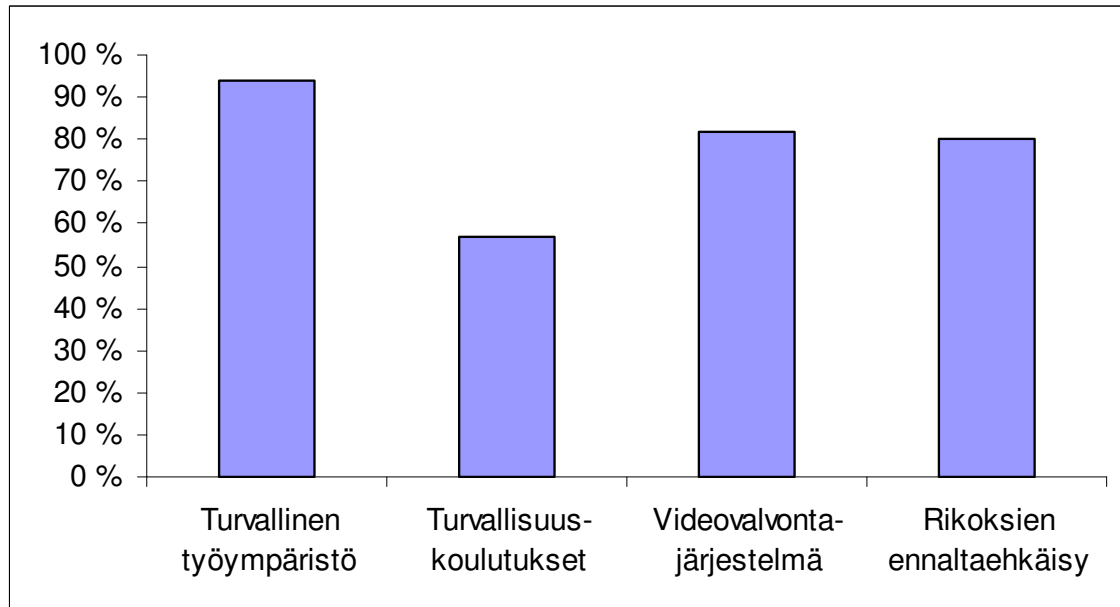


KUVIO 2. Vastaajien prosentuaalinen jakauma myymälän koon mukaan (n= 82)

Asiakkaan myymälöistä suurin osa on pieniä ja tämän vuoksi prosentuaalinen ero vastauksissa on suuri näiden kolmen välillä. Pienemmistä myymälöistä saatiin vastauksia 42 kappaletta, keskisuurten myymälöiden osuus oli 22

kappaletta ja suurien myymälöiden osuus oli loput 18 kappaletta. Kaksi henkilöä oli jättänyt vastaamatta myymälän kokoon.

Kysyttäessä vastaajilta mitkä asiat ovat heidän työnsä kannalta tärkeitä, saatiin kuviossa 3 näkyvät tulokset.



KUVIO 3. Tärkeimpinä pidetyt asiat oman työn kannalta (n= 84)

Kysymyksessä oli vaihtoehtoina 1 – 4 arvoasteikko, jossa 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = jonkin verran tärkeä, 3 = tärkeä ja 4= erittäin tärkeä.

Tärkeimpänä asiana pidettiin turvallista työympäristöä. Vastaajista 94 prosenttia oli sitä mieltä, että tämä asia tulee ottaa huomioon vartiointipalveluja suorittaessa. Entistä enemmän kiinnitetään huomiota henkilökunnan hyvinvointiin, koska yksintyöskentely on yleistynyt. Lisäksi vuoden 2010 aikana kauppojen aukioloaikojen vapautuminen nosti huomattavasti henkilökunnan kiinnostusta turvallisuusasioihin. Yleensä myymälöissä ollaan viimeisen tunnin aikana yksin ja tämä luo entistä enemmän turvattomuuden tunnetta, mikäli työpaikkaa ei pidetä turvallisena paikkana.

Videovalvontajärjestelmien olemassa oloa piti 82 prosenttia vastaajista erittäin tärkeänä. Viime vuosien aikana videovalvontajärjestelmät ovat yleistyneet myös pienissä kaupoissa, toimistoissa ja muissa pienemmissä yksiköissä. Laitteiden tulee olla kunnossa ja niiden avulla pitää pystyä seuraamaan asiakasvirtaa vaivatta. Videovalvontajärjestelmistä oli kommentoitu muun muassa sitä, että uusien järjestelmien käyttö on huomattavasti helpompaa kuin aikaisempien.

Rikoksien ennaltaehkäisyllä tarkoitetaan sitä, että vartija on näkyvillä myymälässä eikä ole koko työvuoroaan valvomossa. Vastaajista 80 prosenttia piti erittäin tärkeänä rikoksien ennaltaehkäisyä. Erään tutkimuksen mukaan näpistystilanteet eivät ole kasvaneet viime vuosien aikana, mutta uhkaavat tilanteet taas ovat. Tämän vuoksi myymälöiden henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuuden tunteen lisäämiseksi myymälöihin halutaan entistä enemmän, että vartija käy ”pistäytymässä” myymälässä ja samalla tekemässä ennaltaehkäisevää vartiointityötä keskustellen ja valvoen asiakasliikennettä.

Turvallisuuskoulutuksia piti 57 prosenttia vastaajista erittäin tärkeänä. Tämä kertoo siitä, että henkilökunnalla on halu oppia turvallisuusasioita, koska koulutuksen avulla voi selvitä monesta erilaisesta tilanteesta helpommin. Koulutusten merkitys on kasvanut huomattavasti 2000 luvulla, koska maailmalla on tapahtunut paljon erilaisia konflikteja, jotka ovat ravistelleet koko maailmaa.

Kyselyssä haluttiin myös selvittää, miten vartijan jatkuva läsnäolo koetaan oman työn kannalta tärkeänä asiana. Tässä vastaukset jakautuivat seuraavasti: ei lainkaan tärkeä (19 %), jonkin verran tärkeä (45 %), tärkeä (25 %) ja erittäin tärkeä (11 %). Huomioitavaa on se, että vain 11 prosenttia vastaajista piti erittäin tärkeänä vartijan jatkuvaa läsnäoloa. Vartiointipalvelut ovat viime vuosien aikana muuttuneet huomattavasti ja vartijaa ei välttämättä tarvita koko myymälän aukioloajaksi kiinteistöön, vaan pelkkä väliaikainen näkyvyyskin riittää tuomaan turvallisuuden tunnetta asiakkaille ja henkilökunnalle. Pienemmissä myymälöissä vartijan jatkuvalla läsnäololla ei saada mitään muuta aikaan kuin suuria kustannuksia. Isoissa myymälöissä, joissa asiakasvirrat ovat huomattavasti pienempiä myymälöitä suuremmat, vartijan läsnäoloa tarvitaan enemmän, koska tapahtumia saattaa olla kaksin- tai kolminkertainen määrä. Muutamia kertoja vartiointipalveluja tuottavia yrityksiä on moitittu siitä, että

vartija aina ”kyttää” asiakasta. Nämä tilanteet syntyvät silloin, kun vartija on kierroksella ja todellisuudessa kyse on yleisestä seurannasta kaikkia asiakkaita sekä henkilökuntaa kohtaan.

Taulukossa 1 esitellään miten prosenttiosuudet jakautuivat suurimpien ja pienimpien prosenttiosuuksien kesken. Taulukossa olevien numeroiden selvennykset ovat 1 = välttävä, 2 = tyydyttävä, 3 = hyvä, 4 = kiitettävä.

TAULUKKO 1. Prosenttiosuuksien jakautuminen palvelun laadussa

kysymys	1	2	3	4
	%	%	%	%
1 Toiminnan luotettavuus (n= 82)	0	18	63	18
2 Asiakasyhteistyön toimivuus (n= 82)	0	13	66	21
3 Asiakaspalvelu (n=82)	1	10	67	22
4 Asiakaspalautteisiin reagoiminen (n=80)	4	18	61	18
5 Henkilöstön tavoitettavuus (n=82)	0	11	63	26
6 Toiminnan joustavuus (n=82)	0	15	63	22
7 Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen (n=82)	4	16	60	21
8 Sovitussa aikataulussa pysyminen (n=81)	5	22	52	21
9 Sovittujen toimintaohjeiden noudattaminen (n=82)	2	12	60	26
10 Vartijoiden ammattitaito (n=82)	1	15	52	32
11 Vartijoiden palvelualltius (n=82)	1	11	62	26
12 Vartijoiden ulkoinen olemus (n=80)	1	4	55	40
13 Turvalaiteasentajien palvelualltius (n=80)	1	13	60	26
14 Turvalaiteasentajien ammattitaito (n=80)	0	11	56	33

Tarkoitus oli selvittää kuinka vastaajat kokevat turvallisuuspalveluyrityksen laadun onnistuneen verrattuna asetettuihin tavoitteisiin. Asiakkaalle tuotettava laatu pitää olla hyvällä tasolla, mutta liian hyväkin laatu on haitallista. Kyseessä oleva turvallisuuspalveluyritys tavoitteli arvosanaa kolme palvelunlaadullaan. Kokonaisuudessa vastaukset jakautuivat seuraavalla tavalla: 2 % välttävä, 13 % tyydyttävä, 60 % hyvä, ja 25 % kiitettävä.

Toiminnan luotettavuutta piti 52 vastaajaa hyvänä ja 15 jopa erittäin hyvänä. Tämä kertoo siitä, että turvallisuuspalveluyritys on pystynyt tuottamaan luotettavaa palvelua heti sopimuksen alusta lähtien, mikä antaa tulevaisuudelle huomattavasti paremmat lähtökohdat. On hyvin vaikeaa saada asiakkaan luottamusta takaisin, jos toiminta on ollut epävarmaa jo alusta lähtien. Tulevaisuuden haasteena tulee olemaan se, että yritys pystyy tuottamaan edelleen luotettavaa palvelua kilpailutilanteen kiristyessä entisestään.

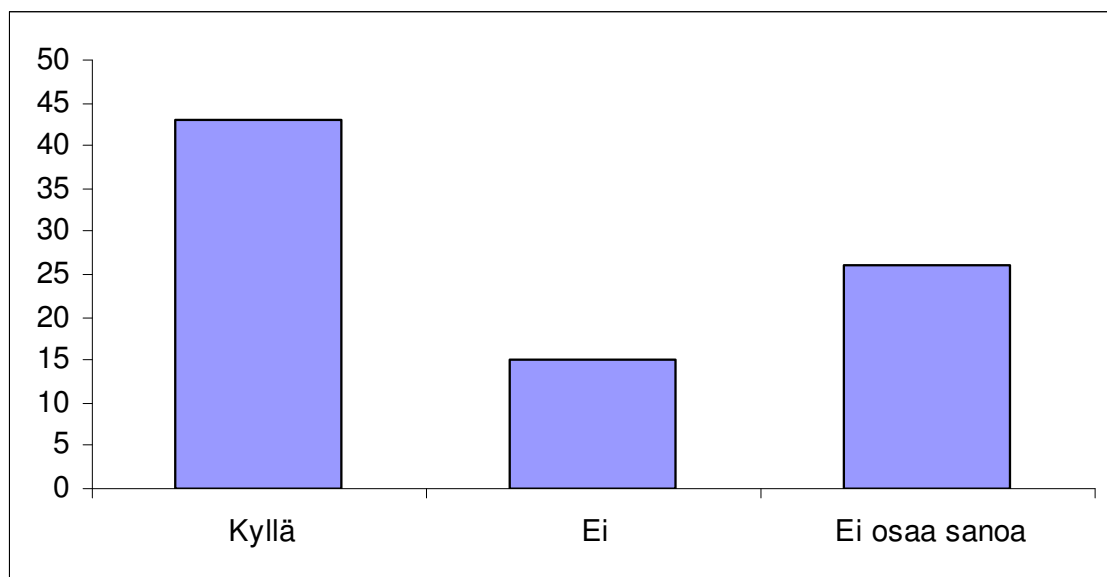
Hyvin tärkeä asia isoissa asiakkuuksissa on se, että asiakkaalle pystytään nimeämään asiakasyhteyshenkilö, joka vastaa kokonaisvaltaisesti kaikista asioista. Tämä helpottaa asiakkaan kynnystä ottaa yhteyttä, kun tietää kuka asioita hoitaa. Tässä kysymyksessä 54 vastaajaa oli sitä mieltä, että yhteistyö on hyvällä tasolla ja 17 piti yhteistyötä erittäin hyvänä. Osa vastaajista (11) oli sitä mieltä, että yhteistyö on ollut tyydyttävällä tasolla. Yhteistyön kehittämiseen pitää kiinnittää erityistä huomiota, koska vain hyvällä yhteistyöllä voi vaikuttaa siihen, valitseeko asiakas samaa palveluntuottajaa uudestaan. Turvallisuuspalvelut ovat muuttuneet entistä enemmän asiakaspalveluammattiksi ja tämän vuoksi on hyvin tärkeää onnistua jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa hyvin.

Vastaajien mielipiteet asiakaspalvelusta erosivat hieman toisistaan, mutta kokonaisuudessaan asiakaspalvelua pidettiin hyvänä. Muutamia negatiivisia tilanteita oli tullut, jonka takia vastauksia jakautui myös huonolle ja tyydyttävälle tasolle. Suurimpina ongelmia pidettiin sitä, että soittaessaan päivystysnumeroon, vastaaja ei ollut pystynyt ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa tai ei antanut tarpeeksi neuvoja miten tilanteessa tulee toimia.

Asiakaspalautteisiin reagoinnissa kolme vastaajaa piti toimintaa välttävänä ja 14 tyydyttävänä. Loput vastaukset jakautuivat siten, että 49 vastaajaa piti reagointia nopeana ja 14 erittäin nopeana. Haasteina asiakaspalautteisiin reagoinnissa on se, että jokaisella myymälällä on omat prioriteetit ja tämän vuoksi kaikkiin tilanteisiin pitää suhtautua tilanteen vaativalla vakavuudella. On tärkeää käsitellä jokainen palaute tosissaan, koska niillä on merkitystä myös vähittäiskaupan asiakkaiden tyytyväisyyteen.

Erityisesti vartijoiden ammattitaito ja palveluallttius sai hyvin erilaisia vastauksia. Kokonaisuudessaan vartijoita pidettiin hyvin ammattitaitoisina ja palveluallttiina. Heidän toimiaan oli kommentoitu seuraavasti: ”Vartijoiden tulon kesto vaihtelevaa, mutta vartijat ystävällisiä ja ammattitaitoisia.”, ”Yhteistyö vartijoiden kanssa on sujunut aina hyvin.” Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei vartijoiden ammattitaito ole vaaditulla tasolla. Tätä kommentoitiin muun muassa seuraavalla mielipiteellä: ”Vartijoilta tuntuu puuttuvan auktoriteettia, kykyä ja uskallusta. Ammattiylpeyttä hoitaa tilanteita oma-aloitteisesti ja kunnialla loppuun saakka, ei myöskään tunnu olevan.”

Kuviossa 4 on esitetty miten vastaukset jakautuivat vastaajien kesken kysyttäessä ovatko turvallisuuspalvelut kehittyneet viimeisen kahden vuoden aikana.



KUVIO 4. Turvallisuuspalveluiden kehittyminen (n = 84)

Yli puolet (51) prosenttia vastaajista koki turvallisuuspalveluiden kehittyneen viimeisen kahden vuoden aikana. Muiden vastausten osuus jakautui siten, että 18 prosenttia vastaajista ei ollut huomannut kehitystä ja 31 prosenttia ei osannut sanoa ovatko turvallisuuspalvelut kehittyneet. Huomioitavaa on, että oikeanpuolimaisen pylvään prosenttiosuus on hyvin suuri. Tämä johtuu siitä, että turvallisuuspalveluyritys on aloittanut toimintansa uudella alueella vasta äskettäin ja palvelut eivät vielä ole arvostelukelpoisia. Kysymyksessä pyydettiin

myös vastaajia perustelemaan vastaukset, koska haluttiin saada avoimia vastauksia väittämille.

Kyllä vastauksia perusteltiin seuraavasti: ”Palveluun on tullut lisää tuotteita, jotka parantavat turvallisuuden tunnetta sekä helpottaa yhteydenpitoa esim. vartijoihin.” ja ”Toimintaa voisitte kehittää vartijoiden kouluttamisen ja heidän kohdalla erityisesti myös sovittujen toimintaohjeiden noudattamisen osalta. Tästä tyydyttävä arvosana osaltaan. Erityisesti kiitosta saatte asiakaspalvelusta, toiminnan jatkuvasta kehittämisestä ja tiedonkulun parantamisesta.”

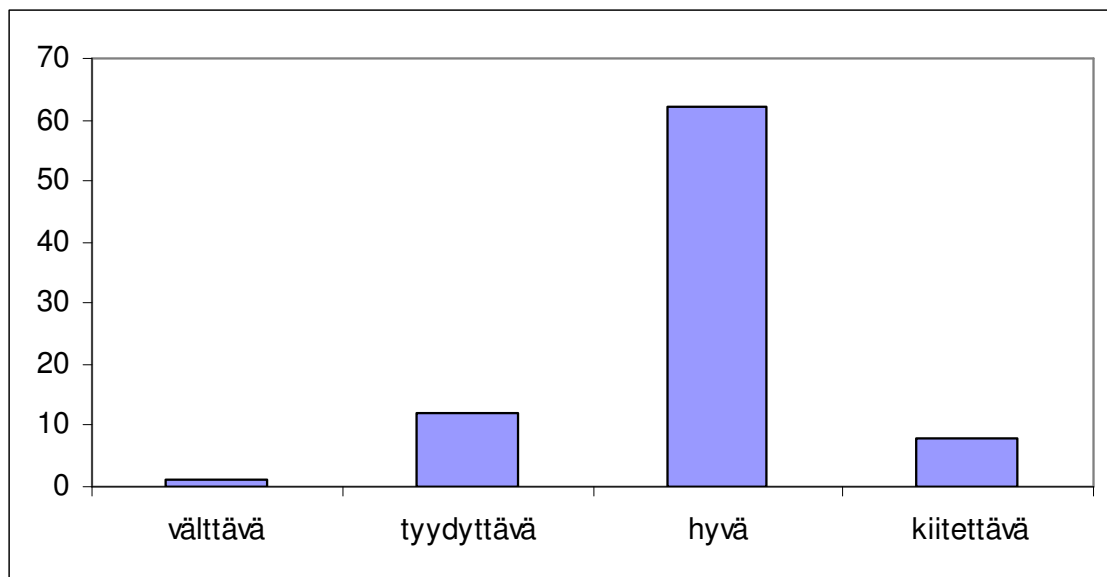
Vastaajat, joiden mielestä turvallisuuspalvelut eivät olleet kehittyneet viimeisen kahden vuoden aikana, kommentoivat asiaa näin: ”Koulutuksia on järjestetty, mutta laitteet ja koneet täytyy myös saada ajantasalle.”, ”Liikaa keskittynyt esim. valvontakameroilla seuranta hankalampaa kuin aikaisemmin.” ”Vartiointia vähemmän kuin aikaisemmin.” ja ” Mikään ei ole konkreettisesti muuttunut viimeisen kahden vuoden aikana.”

Yleisesti ottaen, ne ketkä vastasivat ”ei osaa sanoa”, olivat sellaisia myymälöitä, joissa kokonaisvaltaisia turvallisuuspalveluita oli toteutettu vasta vähän aikaa ja mitään vertailukohdetta ei vielä ollut syntynyt tai vastaaja oli vasta siirtynyt kyseiseen myymälään. Vastauksia oli perusteltu seuraavanlaisesti: ”Olen ollut myymälässä töissä vasta vähän aikaa.” ”Yhteistyö kestänyt vähän aikaa.” ja ” Sopimus yritys x:n kanssa on alkanut tänä syksynä, joten pitkältä aikaväliltä ei ole kokemusta.” ”Tämänhetkinen yhteistyö ja ”halu palvella” on erittäin positiivinen kokemus!”

Kyselyllä haluttiin selvittää myös sitä, miten turvallisuuspalveluita voisi kehittää entistä enemmän vastaamaan myymälöiden tarpeita. Kysymys jätettiin tarkoituksella avoimeksi, jotta vastaajilla olisi mahdollisuus kertoa kehittämisideoistaan entistä syvällisemmin. Vastauksia saatiin yhteensä 28, joista suurimmassa osassa haluttiin lisätä vartijoiden koulutusta, sekä vartijoiden tavoitettavuus pitäisi vastaajien mielestä olla helpompaa myös aamupäivisin. Erityistä kehittämistä vaadittiin siinä, että saataisiin myös haja-asutusalueelle palveluja kuten vartijan käyntejä ja läsnäoloa kohteessa.

Vastaajat toivoivat enemmän turvallisuuskoulutuksia, sekä vuorovaikutusta myymäläpäälliköiden ja henkilökunnan kanssa.

Turvallisuuspalveluyrityksen toiminta viimeisten kahden vuoden aikana on esitelty kuviossa 5. Kysymyksessä annettiin vaihtoehdot 1= välttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä ja 4=kiitettävä.



KUVIO 5. Yleisarvosana turvallisuuspalveluyrityksen toiminnasta (n= 83)

Vastaajista 75 prosenttia piti turvallisuuspalveluyrityksen toimintaa hyvänä. Erityisesti kiitettiin siitä, että tiedonkulku on parantunut ja yhteistyö kehittynyt huomattavasti. Osa vastaajista (10 %) piti toimintaa erinomaisena, joka tarkoittaa sitä, että turvallisuuspalveluyritys on tuottanut joihinkin myymälöihin ”liian hyvää laatua”. Vastaajien joukosta 15 prosenttia piti palvelua tyydyttävänä ja yksi prosentti vastaajista piti toimintaa välttävänä. Vastaajat antoivat palautetta pitkistä toimitusajoista turvatekniikassa ja siitä, että vartijoiden perustaitoja pitäisi parantaa kuten tietokoneenkäyttöä ja tilannetajua.

6 KEHITYSIDEAT

Kokonaisuudessa asiakastyytyväisyyskysely oli onnistunut, koska vastoin kaikkia odotuksia vastausprosentti nousi 65 prosenttiin. Keskustelimme yrityksemme avainhenkilöiden kanssa ennen kyselyn lähettämistä, että saamme todennäköisesti noin 50 – 60 vastausta. Kyselyn ajankohta varmasti vaikutti vastausmäärään, koska suurimmalla osalla vastaajista oli kokemuksia nykyisen turvallisuuspalveluyrityksen toiminnasta, eli heille oli syntynyt käsitys miten asioita hoidetaan. Turvallisuuspalveluyrityksen tavoitteena oli, että palvelun laatu pitää olla tasolla kolme. Tuloksien perusteella voidaan sanoa, että kokonaisuudessaan palvelun laatu on hyvällä tasolla.

Selkeimpänä kehittämistoimenpiteenä tulee keskittyä entistä enemmän yksittäisen myymälän turvallisuustoimenpiteisiin. Myymälän koko, sijainti ja ympäristö vaikuttavat kokonaisvaltaisesti siihen, miten turvalliseksi työnteke koetaan. Turvallisuus on suhteellinen käsite ja jokaisella yksilöllä on oma käsityksensä siitä, mikä on turvallista tai turvatonta. Pienempien myymälöiden turvallisuuteen tulee kiinnittää huomiota kehittäessä turvallisuuspalveluja, koska yleensä niissä tapahtuu väkivaltaista käyttäytymistä enemmän kuin isoissa myymälöissä. Tämä johtuu siitä, että pienien myymälöiden sijainti on etäällä kaupunkikeskuksista ja henkilökuntaa on ilta-aikaan hyvin vähän. Lisääntyvällä työttömyydellä ja syrjäytyneisyydellä on suora vaikutus siihen, että häiriökäyttäytyminen lisääntyy. Tämä vaatii sekä turvallisuusalalla toimijoilta, että vähittäiskaupan henkilöstöltä toimenpiteitä, jotta voidaan turvata asiakkaiden ja henkilökunnan häiriötön toimintaympäristö.

Toinen tärkeä toimenpide on lisätä rikoksien ennaltaehkäisyä. Toisin sanoen, palveluaikojat tulee muuttaa siten, että vartijan näkyvyyttä lisätään aamupäiville. Aiemmin uhkaavat tilanteet ja näpistykset tapahtuivat silloin, kun myymälöissä oli paljon asiakkaita, mutta viimeaikaisten tapahtumien perusteella voidaan sanoa, että enää rikoksien ajankohtaa ei voi määrittellä vaan niitä tapahtuu läpi vuorokauden. Tämä tuo haasteita, koska vartiointialan kustannuksista yli 60 prosenttia koostuu palkoista ja sivukuluista, joka taas tarkoittaa sitä, että kustannukset nousevat.

Suurin osa vastaajista oli tämän hetkiseen palvelun laatuun tyytyväisiä. Joukosta löytyi myös niitä vastauksia, joihin tulee kiinnittää suurta huomiota. Taulukon 1 kysymykset asiakaspalautteisiin reagointi, kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen, sovituissa aikatauluissa pysyminen ja sovittujen toimintaohjeiden noudattaminen vaativat kehittämistä. Asiakaspalautteisiin reagointiin haluttiin kehitystä, koska niitä ei ole käsitelty tarpeeksi nopeasti. Reagointi nopeutta voidaan parantaa siten, että vastataan välittömästi esimerkiksi ”Kiitos palautteestanne, asiaa selvitetään.” Palautteen antaja saa mielikuvan siitä, että hänen palautteensa on otettu käsittelyyn. Tärkeää on tietenkin se, että palautteen käsittely ei jää vain tälle tasolle, vaan se hoidetaan loppuun ja annetaan myös vastaus miten vastaisuudessa toimitaan paremmin. Muutamat vastaajat (4%) halusivat, että asiakkaan tilanteeseen paneutuminen vaatii toimenpiteitä. Henkilökohtaisia tapaamisia pitää lisätä myymäläpäälliköiden kanssa, koska niiden avulla saadaan käsitys turvallisuustoimenpiteistä erikokoisissa myymälöissä. Sovituissa aikatauluissa pysyminen vaatii entistä enemmän suunnittelua ja aikataulutusta. Tämä on haasteellinen tehtävä, koska myymälöitä on paljon ja kaikkiin kohteisiin ei ehditä samaan aikaan. Tärkeää on oppia priorisoimaan tehtäviä ja kertoa rehellisesti valmistuvatko projektit tai huoltotoimenpiteet ajallaan.

Turvallisuuspalveluyrityksen pitää kiinnittää erityisesti huomiota vartijoiden kouluttamiseen. Kaikki vartijat käyvät turvallisuusalan koulutuksen ennen kuin he voivat tehdä turvallisuusalan töitä. Tämä koulutus valmentaa henkilöitä toimimaan erilaisissa vartiointitilanteissa, mutta jokainen henkilö on yksilö ja reagoi asioihin omalla tavallaan. Oman henkilökunnan kouluttamista ei saa missään tilanteessa unohtaa, koska he ovat yrityksen tärkein voimavara. Tärkein asia on se, että asiakkaalle jää jokaisesta tilanteesta sellainen kuva, että vartija on ammattitaitoinen ja halukas hoitamaan tilanteen aina loppuun. Olisi hyvä järjestää tilaisuus, jossa olisi sekä vanhempia että nuorempia vartijoita suorittamassa kuvitteellisia asiakastilanteita. Niin kuin jokaisella alalla työkokemuksen karttumisen myötä tilanteiden hoitaminen helpottuu ja kaikki asiat hoidetaan ammattimaisesti.

Kysely on suunnattu pelkästään myymäläpäälliköille ja heidän sijaisilleen. Tulevaisuudessa kyselyn voisi osoittaa suoraan kaupan henkilöstölle, koska voi olla, ettei myymäläpäälliköt saa tietoonsa kaikkia kehitysasioita henkilöstöltään. Tämän vuoksi emme voi olla aivan varmoja onko nämä kehitystoimenpiteet mitä kyselyn tuloksien perusteella tulemme tekemään oikeita.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön aihe selkeytyi jo vuonna 2009, kun minut valittiin asiakkuuspäälliköksi kyseisen kaupanalan asiakkuuteen. Opinnäytetyö aloitettiin vasta vuonna 2010, koska kyselyä ei olisi kannattanut suorittaa heti ensimmäisenä sopimusvuonna. Aiheen valintaan vaikutti se, että asiakkuus on uusi, eikä tämänkaltaista kyselyä heille oltu suoritettu. Kyselyn avulla halusin selvittää, miten yrityksemme on onnistunut tuottamaan vartenotettavaa turvallisuuspalvelua asiakkaallemme. Toinen merkittävä asia oli se, että halusin tietää miten itse olen onnistunut asiakaspäällikön tehtävässä.

Suurimmaksi haasteeksi tuli aikataulu, jonka ensimmäisellä kerralla suunnittelin. Tavoitteenani oli valmistua keväällä 2010, joten aikaa työn tekemiseen minulla olisi ollut vain kolme kuukautta. Onneksi huomasin tarpeeksi ajoissa, ettei minulla ole mahdollisuutta saada työtä tehtyä tuossa aikataulussa. Sain puoli vuotta lisäaikaa työlleni, joka helpotti kyselyn ajankohdan suunnittelua. Toinen haaste oli tehdä tekstistä sellaista, mistä ei voi suoraan päätellä mikä asiakkuus tai turvallisuuspalveluyritys on kyseessä. Tämä strategia päätettiin jo siinä vaiheessa kun sain tietää, ettei opinnäytetöitä voi enää laittaa salaisiksi.

Kysymyslomakkeen suunnittelussa kohtasin ongelmia siinä, että miten saan suunniteltua sellaiset kysymykset, mitkä vastaavat tutkimusongelmiin ja miten saan pidettyä kyselyn sopivan mittaisena. Päätin jo ennen kyselylomakkeen suunnittelua, että vastaajien kesken suoritetaan arvonta. Tämä varmasti nosti vastausprosenttia huomattavasti. Todennäköisesti onnistuin myös luomaan selkeän kyselylomakkeen, johon vastaajilla oli helppo ja nopea vastata. Yllättävää oli se, että vastaajat antoivat myös avoimiin kysymyksiin vastauksia huomattavasti, koska luulin kohtien jäävän tyhjäksi.

Opinnäytetyöni aloitus tuntui hyvin vaikealta, koska olen aloittanut opintoni jo vuonna 2005 ja ammattikorkeakoulussa opetetut raportointitaidot olivat unohtuneet. Alun kangertelun jälkeen työni alkoi luonnistua ja pidin ohjausseminaarin toukokuussa 2010. Tarkoitukseni oli lähettää kysely jo

syyskuussa, mutta sain sen suoritettua vasta lokakuun toisella viikolla. Pohdin, että onko viikon vastausaika liian lyhyt, mutta otin riskin ja se kannatti.

Olen esitellyt kyselyn tuloksia yrityksessämme ja sain hyvää palautetta myös esimiehiltämme. Toivon, että tätä tutkimusta voidaan hyödyntää myös muissakin asiakkuuksissa. Tulen tekemään kyselyn uudestaan vuoden päästä, koska haluan tietää miten yrityksemme on onnistunut korjaamaan ne asiat, mistä saatiin negatiivista palautetta. Hyvin paljon minua kiinnostaa myös se, että miten vartijoidemme ammattitaitoa arvostetaan, koska heidän panoksensa vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen koko yrityksestä.

LÄHTEET

Aapio, S. , Kaarnalehto, A. , Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. Pisto, M. & Tikkanen, S. 2007. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOY

Button, M. 2007. Security officers and policing. Powers, culture, and control in governance of private space. Wiltshire: Anthony Rowe Ltd.

Finnsecurity Ry 2010. Hakupäivä 29.3.2010,
[Http://www.finnsecurity.fi/files/091006Suhdannetutkimus2009esitys.pdf](http://www.finnsecurity.fi/files/091006Suhdannetutkimus2009esitys.pdf)

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY

Grönroos, C. 2000. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY

Hallituksen esitys 69/2001. 11.5.2001.

Heinämäki, A-K. 2009. Yksityinen turvallisuusala turvallisuuspalveluiden tuottajana. Hakupäivä 27.3.2010,
[Http://poliisi.fi/poliisi/hallitus/home.nsf/files/yksityinen_turvallisuusala8_2009/\\$file/yksityinen_turvallisuusala8_2009.pdf](http://poliisi.fi/poliisi/hallitus/home.nsf/files/yksityinen_turvallisuusala8_2009/$file/yksityinen_turvallisuusala8_2009.pdf)

Jääskeläinen, A., Kujansivu, P., Käpylä, J., Laihonen, H., Lönnqvist, A., Sillanpää, V. & Vuolle, M. 2010. Palvelutuotannon mittaaminen johtamisen välineenä. Helsinki: Tietosanoma Oy

Kaupan turvallisuustavoitteet, Kaupan liitto, 2010. Hakupäivä 4.5.2010,
[Http://www.kauppa.fi/content/download/4870/51145/file/turvallisuustavoitteet_2007.pdf](http://www.kauppa.fi/content/download/4870/51145/file/turvallisuustavoitteet_2007.pdf)

Kihl, M. & Mononen, A. 2010. Kidnappauksista 90 % tapahtuu työmatkalla. Turvallisuus 26 (1), 26-27.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, 12.4.2002/282

Lith, P. 2009. Turvallisuusalan yritysten suhdanne- ja toimialaraportti 2009. Helsinki: Finnsecurity ry

Paasonen, J. 2008. Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla. Porvoo: Opetushallitus

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti

Securitas Oy, 2010. Hakupäivä 5.4.2010,
[Http://www.securitas.com/fi/fi/Services/Securitas-Myymalaetsiva/](http://www.securitas.com/fi/fi/Services/Securitas-Myymalaetsiva/)

Sisäasiainministeriö 2010. Hakupäivä 27.3.2010,
[Http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFS/691F8CE77150FEFCC2257648002E7F72](http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFS/691F8CE77150FEFCC2257648002E7F72),

Suomi Sanakirja 2010, hakupäivä 25.5.2010, [Http://suomisanakirja.fi/synergia](http://suomisanakirja.fi/synergia)

Turvallisuuspalveluyritys 2010. Yksikönpäällikkö. Haastattelu 8.4.2010. Tekijän hallussa.

LIITE 1

Arvoisa vastaanottaja!

Yritys X haluaa kehittää omaa toimintaansa ja Teidän kokemuksenne turvallisuuspalveluista on meille hyvin tärkeitä.

Kutsun Teidät antamaan palautteenne seuraavaan tutkimukseen, jota teen opinnäytetyönäni tradenomin tutkintoon Oulun seudun ammattikorkeakoulussa. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisen vastaajan henkilöllisyys ole tunnistettavissa tuloksista.

Vastaaminen on todella tärkeää ja se ei vie aikaanne kuin muutaman minuutin! Vastaamisen voitte aloittaa klikkaamalla seuraavaa linkkiä tai kopioimalla linkin Internet-selaimen osoiteriville.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan kahden hengen viikonloppumatka Riikaan. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Pikaista vastaustanne odotellen!

Lämmin kiitos jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin,

Tuomas Nikkilä, Yritys X..

LIITE 2/1

Kyselylomake

1. Toimipaikkanne koko on?

1= 0-1000m² 2= 1001-5000m² 3= yli 5000m²

2. Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita työnne kannalta?

1= ei lainkaan tärkeä 2= jonkin verran tärkeä 3= tärkeä 4= erittäin tärkeä

Turvallinen työympäristö	1	2	3	4
Vartijan jatkuva läsnäolo	1	2	3	4
Turvallisuuskoulutukset	1	2	3	4
Videovalvontajärjestelmä	1	2	3	4
Rikoksien ennaltaehkäisy (näpistykset, uhkaavat asiakkaat jne.)	1	2	3	4

3. Arvioi Yritys X:n toimintaa.

1=välttävä 2=tyydyttävä 3=hyvä 4= kiitettävä

Toiminnan luotettavuus	1	2	3	4
Asiakasyhteistyön toimivuus	1	2	3	4
Asiakaspalvelu	1	2	3	4
Asiakaspalautteisiin reagointi	1	2	3	4
Henkilöstön tavoitettavuus	1	2	3	4
Toiminnan joustavuus	1	2	3	4
Kyky paneutua asiakkaan tilanteeseen	1	2	3	4
Sovitussa aikataulussa pysyminen	1	2	3	4
Sovittujen toimintaohjeiden noudattaminen	1	2	3	4
Vartijoiden ammattitaito	1	2	3	4

LIITE 2/2

Vartijoiden palvelualltius	1	2	3	4
Vartijoiden ulkoinen olemus (vartijan asu, hiukset jne.)	1	2	3	4
Turvalaiteasentajien palvelualltius	1	2	3	4
Turvalaiteasentajien ammattitaito	1	2	3	4

4. Ovatko turvallisuuspalvelunne kehittyneet viimeisen kahden vuoden aikana?

1= kyllä 2= ei 3= ei osaa sanoa

Voisitteko ystävällisesti perustella vastauksenne.

5. Miten Yritys X voisi vielä kehittää/ parantaa toimintaansa?

6. Minkä yleisarvosanan annatte Yritys X:n turvallisuuspalveluista?

1= välttävä 2= tyydyttävä 3= hyvä 4= kiitettävä

LIITE 3

Arvoisa vastaanottaja!

Olen lähettänyt asiakastyytyväisyyskyselyn 11.10.2010, koskien turvallisuuspalveluitanne, mutta en ole saanut vielä vastaustanne.

Vastauksenne on todella tärkeää, koska tutkimuksen avulla Yritys X voi kehittää omaa toimintaansa vastaamaan Oy Yritys Ab:n henkilöstön tarpeita. Lisäksi tämä kysely on osa minun opinnäytetyötäni, jota teen Oulun seudun ammattikorkeakoulun Tradenomin tutkintooni.

Toivon, että Teillä olisi hetki aikaa vastata kyselyyn, jossa voitte myös osallistua myös kahden hengen viikonloppumatkan arvontaan Riikaan.

Vastaustanne odottaen,

Tuomas Nikkilä

Yritys X