



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakaslähtöisen turvaurakkamallin kehittäminen

---

Tirkkonen, Sami

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Asiakaslähtöisen turvaurakkamallin kehittäminen

Tirkkonen, Sami  
Turvallisuusalan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2011

Tirkkonen, Sami

### Asiakslähtöisen turvaurakkamallin kehittäminen

Vuosi 2011 Sivumäärä 31

---

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja se on toteutettu yhteistyössä Suomen Turvaurakoitsijaliiton kanssa. Suomen Turvaurakoitsijaliitto on ottanut yhdeksi keskeiseksi tavoitteekseen kehittää turvaurakkamallin, jonka avulla saadaan tarjottua kaikki turvatekniikka samassa urakassa. Malli keskittää vastuun yhdelle taholle, lisää projektin sujuvuutta sekä poistaa päällekkäisyyksiä. Opinnäytetyön tekemisessä on hyödynnetty teoriaa palvelujen tuotteistamisesta ja liiketoiminnan kehittämisestä sekä turvallisuustekniikasta. Tämän tutkimuksen avulla on haettu keskeisiä tekijöitä turvaurakkamallin kehittämiseksi.

Tutkimuksessa kartoitettiin teemahaastattelun keinoin onko asiakkailla kiinnostusta tällaista turvaurakkamallia kohtaan ja millainen ihanteellinen turvaurakkamallin tulisi olla ja mitä siinä pitäisi huomioida. Tutkimus suoritettiin haastattelemalla turvaurakoinnin kanssa paljon tekemisiin joutuneita turvallisuuspäälliköitä ja talotekniikan asiantuntijaa.

Tulokset saatiin selkeästi, että tällaista turvaurakkamallia kohtaan on kiinnostusta ja koettiin, että siitä olisi eniten hyötyä etenkin suurissa urakoissa. Saatiin myös selville mitä tekijöitä ihanteellinen turvaurakkamalli pitää sisällään, muun muassa hyvä dokumentointi ja käyttäjän tarpeiden huomiointi koettiin erittäin tärkeiksi. Myös tarpeen havaitseminen asiakkaalle tarkoitettuun turvaurakan hankintaoppaaseen, joka helpottaa asiakkaan työtä ja ymmärtämistä turvaurakan suhteen, osoittautui tärkeäksi löydöksi. Tässä olisikin hyvä jatkokehityksen aihe. Hankintaopas voisi toimia joissain määrin ehkä jopa avuksi kaavaillun konsultin vaihtoehtona.

Saadut tulokset auttavat kehittämään turvaurakkamallista mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin sopivan ja järkevän mallin toimia. Kerätyn tiedon avulla pystytään välttämään virheitä, joita aiemmin turvaurakoinnissa on tehty ja nähdään mitä voisi tehdä paremmin.

Asiasanat: Turvaurakointi, kehittäminen, tuotteistaminen, palvelu

Tirkkonen, Sami

**Developing a customer oriented security and safety contracting model**

Year	2011	Pages	31
------	------	-------	----

---

This working life-oriented thesis has been completed in cooperation with Suomen Turvaurakoitsijaliitto. Suomen Turvaurakoitsijaliitto has chosen the development of a security and safety contract model as one of its main goals. The model offers all the security and safety technology in one contract. The model concentrates the responsibility to one administrator, increases the smoothness of the project and removes the problems caused by intersecting jobs. This thesis made good use of the theory of service productization and developing business operations as well as security and safety technology. This study has been conducted to discover the major factors to develop a security and safety contract model.

It was examined by the means of theme interview if customers have interest in this kind of model and what the model should include as well as what should be taken into consideration during the contract. The study was conducted by interviewing security managers and one construction engineering specialist who all have a great deal of expertise and experience of the matter.

Clear results were found. This type of security and safety contract model is considered interesting and useful especially in larger scale contracts. It was also found what the ideal contract model should include; for instance good documentation and taking the real needs of the customer into consideration. These two examples were among the most important findings. A need for a guide book to security and safety contract for customers was also acknowledged. It would ease the work of the customer and enhance the understanding of the customer about the matter. It would be a good subject for a follow-up study. The guide book might even be considered to replace the need for a consultant in a contract to some extent.

The results will help to develop the security and safety contract model to be a reasonable way of contracting and to fit the needs of a customer as well as possible. The information gathered will help to evade mistakes that have been made in contracts before and help to see what could be done better.

Keywords: Security and safety contracting, developing, productization, service

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Työn tausta ja tavoitteet .....	6
1.2	Tutkimuksen kulku .....	6
2	Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat .....	8
2.1	Keskeiset käsitteet.....	8
2.2	Suomen Turvaurakoitsijaliitto .....	9
2.3	Teoriaa palvelun tuotteistamisesta .....	9
2.3.1	Lähtökohdat .....	9
2.3.2	Tuotteistamisen toteutus ja päämäärät.....	9
2.3.3	Miten asiakas hyötyy tuotteistamisesta? .....	12
2.3.4	Miten yritys hyötyy tuotteistamisesta? .....	12
2.3.5	Tuotteistamisprosessin vaarantavia tekijöitä .....	13
2.3.6	Vaatimukset hyvälle palvelulle .....	15
3	Turvaurakan vaiheet .....	16
3.1	Suunnittelu .....	16
3.2	Hankintaprosessi .....	17
3.3	Toteutus .....	17
3.4	Testaus ja käyttöönotto.....	17
3.5	Jälkihoito .....	17
4	Tutkimus .....	18
4.1	Menetelmä.....	18
4.2	Analyysimenetelmät .....	20
5	Tulokset .....	21
6	Pohdinta.....	22
7	Työn arviointi.....	23
8	Yhteenveto.....	24
	Lähteet .....	26
	Kuviot .....	28
	Liite 1 Haastattelurunko .....	29
	Liite 2 Pelkistetty ja ryhmitelty tutkimustieto .....	30

## 1 Johdanto

Turvaurakointia tehdään tällä hetkellä monin erilaisin mallein ja tavoin. Sille ei ole entuudestaan olemassa mitään yleistä mallia, vaan usein urakkamalli on projektikohtainen. Urakoinnin hajanaisuus ja useiden toimijoiden yhteistyö samassa urakassa aiheuttaa ongelmia urakoitsijoille, sillä usein on hankalaa saada sovitettua urakan eri palasia yhteen oikein oikeaan aikaan. Tämä tarkoittaa sitä, että syntyy virheitä, aiheutuu ylimääräisiä kuluja ja aikataulu kärsii. Tällä tavoin urakojien ongelmat heijastuvat myös asiakkaisiin. Suomen Turvaurakoitsijaliitto onkin ottanut tavoitteekseen kehittää turvaurakkamallin, jonka avulla urakat saadaan toteutettua kunnolla ja tämä työ on osa tätä kehitysprosessia.

### 1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja sen tarkoituksena on ollut toimia osana Suomen Turvaurakoitsijaliiton jo vuonna 2008 aloittamaa turvaurakkamallin kehittämiprojektia. Tässä tutkielmatyypillisessä opinnäytetyössä tavoitteena on ollut kehittää turvaurakkamallia selvittämällä asiakkaan kiinnostusta ja tarpeita turvaurakkamallin jatkokehitystyötä varten. Tutkimuksen tekeminen aiheesta on ollut tärkeää, jotta turvaurakkamallista saadaan kehitettyä mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita vastaava ja toimiva malli. Tällä hetkellä eri asiakasorganisaatiot käyttävät mitä erinäisimpiä toteutustapoja turvaurakoinnissa ja turvaurakointi on joiltakin osin hajanaista ja rajapinnat epäselviä. Tämän vuoksi on lähdetty kehittämään turvaurakkamallia, jonka avulla urakointi voidaan toteuttaa sujuvammin ja hallitummin.

### 1.2 Tutkimuksen kulku

Raportti on jaettu seitsemän pääotsikon alle, joista ensimmäinen esittelee lyhyesti työn ja sen tavoitteet. Toisessa osiossa käsitellään turvaurakkamallin kehittämisen kannalta tärkeää teoriaa palvelujen tuotteistamisesta ja liiketoiminnan kehittämisestä sekä esitellään Suomen Turvaurakoitsijaliitto ja raportin keskeiset käsitteet. Palvelujen tuotteistamisen ja liiketoiminnan kehittämisen teorian avulla kyetään hahmottamaan kokonaisuutta, johon opinnäytetyö sijoittuu. Osiossa käsitellään miten tuotteistamisen voi toteuttaa, mitä etua tuotteistamisesta saa ja millaisia vaaratekijöitä tuotteistusprosessissa on.

Kolmannessa osiossa käsittelen turvaurakan eri vaiheet. Turvaurakka on jaettu viiteen eri vaiheeseen, joissa kuvataan mitä missäkin vaiheessa tapahtuu ja näin saadaan selkeä kuva urakan etenemisestä sen alusta loppuun saakka.

Neljäs osio käsittelee tekemääni tutkimusta. Kuvaan osiossa mitä tutkin, millä keinoin ja ketä haastattelin sekä miksi toteutin tutkimuksen kyseisellä tavalla.

Viidennessä osiossa esittelen ja analysoin saamiani tuloksia ja osion lopussa esitän myös tutkimushavaintoihini pohjautuen jatkotutkimusaiheita.

Kuudennessa osiossa arvioin työtäni ja viimeisenä osiona on yhteenveto, joka kokoaa tutkimuksen ja raportin keskeisimmän asiat yhteen.

## 2 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

### 2.1 Keskeiset käsitteet

#### **Turvaurakkamalli:**

Turvaurakkamalli on Suomen Turvaurakoitsijaliiton kaavailema malli, johon alustavasti sisältyisi palo- ja rikosilmoitinjärjestelmä, kulunvalvonta, kameravalvonta, ovipuhelimet, oviautomaatiikka, lukitus, savunpoisto ja rakenteellinen turvallisuus. Täten pystyttäisiin tarjoamaan kaikki turvatekniikka yhden tahon kautta. Mallin tavoitteena on vähentää päällekkäisyyksiä, tehostaa projektinhallintaa, lisätä kustannustehokkuutta, huomioida järjestelmien yhteensopivuus, parantaa oviympäristön hallintaa ja helpottaa jälkihoitoa. Turvaurakkamallin kehittäminen käytännön toimintamalliksi on yksi Suomen Turvaurakoitsijaliiton tavoitteista. (Suomen turvaurakoitsijaliitto ry 2010, 9-10, 12-15, 17.)

#### **Urakka:**

VTT on määritellyt urakan valtakunnallisen sairaaloiden kehittämisprojektin yhteydessä seuraavasti: ”Sovittua vastiketta vastaan suoritettavaksi sovittu tehtävä. Urakoitsijan velvollisuutena on luovuttaa rakennuttajalle sopimusasiakirjojen mukainen suoritus sovittua korvausta vastaan ja sovituksen ajan kuluessa.” (VALSAI-rakennusalan käsitteitä 2006, 4.)

#### **Palvelu:**

Rissanen (2006) määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, joka asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänsä, ajan tai materiaalin säästönä jne.” (Rissanen 2006, 18.)

#### **Asiakaslähtöisyys:**

Asiakaslähtöisyydellä pyritään muotoilemaan palvelu tai tuote sellaiseksi, että se vastaa parhaan mukaan asiakkaan tarpeita. (Ylikoski 2001, 34; Rissanen 2006, 28.)

#### **Tuotteistaminen:**

Tuotteistamisessa palvelu määritellään ja vakioidaan tietyn mallin mukaiseksi. Tuotteistamisessa pyritään uudistamaan ja kehittämään palveluliiketoimintaa siten, että laatua ja tuottavuutta parantamalla asiakas hyötyy maksimaalisesti ja yrityksen kannattavuus lisääntyy. (Jaakkola, Orava ja Varjonen 2009, 1.)



## 2.2 Suomen Turvaurakoitsijaliitto

”Suomen Turvaurakoitsijaliitto ry perustettiin 1970, jolloin sen nimi oli Suomen Lukkoseppäliikkeiden Liitto. Se on nykyään yli sadan teknistä suojaamista ja lukkoliiketoimintaa harjoittavan yrityksen muodostama toimialajärjestö, joka edustaa jäsenistöään suhteissa viranomaisiin, muihin järjestöihin ja ulkopuolisiin. Yhdistys valvoo hyvien liiketapojen noudattamista ja vastustaa kaikkea epätervettä toimintaa turvallisuusalalla.” (Suomen Turvaurakoitsijaliitto.)

## 2.3 Teoriaa palvelun tuotteistamisesta

### 2.3.1 Lähtökohdat

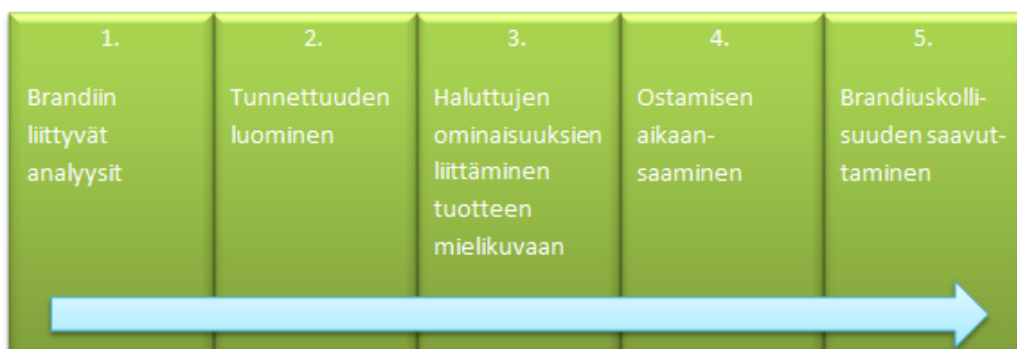
Palvelun tuotteistaminen on palvelun kehittämistä paremmaksi ja toimivammaksi kokonaisuudeksi. Tuotteistaminen antaa palvelulle kilpailukykyä, kannattavuutta ja uusia mahdollisuuksia toimia niin kotimaisilla kuin ulkomaisillakin markkinoilla. Palvelun kehittäminen pohjautuu yrityksen liiketoimintastrategiaan, joka kertoo miten yrityksen tietotaito ja voimavarat yhdistetään alan erilaisiin kehittymismahdollisuuksiin, jotta voitaisiin olla mahdollisimman tuottavia ja menestyksekkäitä. (Jaakkola ym. 2009, 2.)

### 2.3.2 Tuotteistamisen toteutus ja päämäärät

Tärkeää on huomioida asiakkaan rooli tuotteistettaessa palvelua, sillä asiakas on se, joka palvelun ostaa ja vaatimukset palvelulle tulevat myös tällöin hänen taholtaan. Tulisi miettiä millaisia asiakkaita yritys haluaa itselleen, minkälaisia palveluja yritys tarjoaa ja kuinka ne tuotetaan sekä millä tasolla ollaan erikoistumisen ja tuotekehityksen suhteen. Onnistuakseen palvelun tuotteistamisessa tulisi selvittää asiakkaiden tarpeet, perehtyä alan sen hetkiseen tilanteeseen ja suuntauksiin sekä kilpailijoihin. Tarkoituksena on, että tuotteistettu palvelu houkuttelee asiakkaan käyttämään palvelua sen helppouden, toimivuuden, laadun tai muun asiakkaalle tärkeän arvon avulla. Näiden arvojen löytämistä helpottaa asiakkaiden ottaminen mukaan palvelun tuotteistamisprosessiin, jolloin asiakasta voidaan hyödyntää ikään kuin alansa konsulttina, joka testaa palvelua ja kommentoi kokemuksiaan sekä kertoo toiveistaan ja tarpeistaan. Projektikohtaisesti tulee harkita kuinka suuri asiakasmäärä tarvitaan mukaan kehitysprosessiin. Kuitenkaan asiakas ei ohjaa tuotteistamisprosessin suuntaa yksinään, vaan yrityksen tulee pyrkiä seuraamaan markkinoiden kehitystä ja yrittää keksiä uutta ennen kuin asiakkaat edes keksivät tarvitsevansa sitä. (Jaakkola ym. 2009, 2.)

Palvelun kehittäminen on aikaa vievä monivaiheinen prosessi. Ennen kuin palvelu voidaan ottaa käyttöön, tulee tehdä asiakasanalyysi, kilpailija-analyysi ja sen jälkeen vielä tarkastella ja analysoida omaa palvelua. Tutkimustyössäni olen selvittänyt asiakkaiden näkemyksen palve-

lusta ja seuraavat vaiheet vaativat vielä tutkimusta ennen kuin palvelu voidaan ottaa käyttöön. Laakso (2001) on kuvannut kirjassaan tuotemerkin kehittämisen prosessia (Kuvio 1).

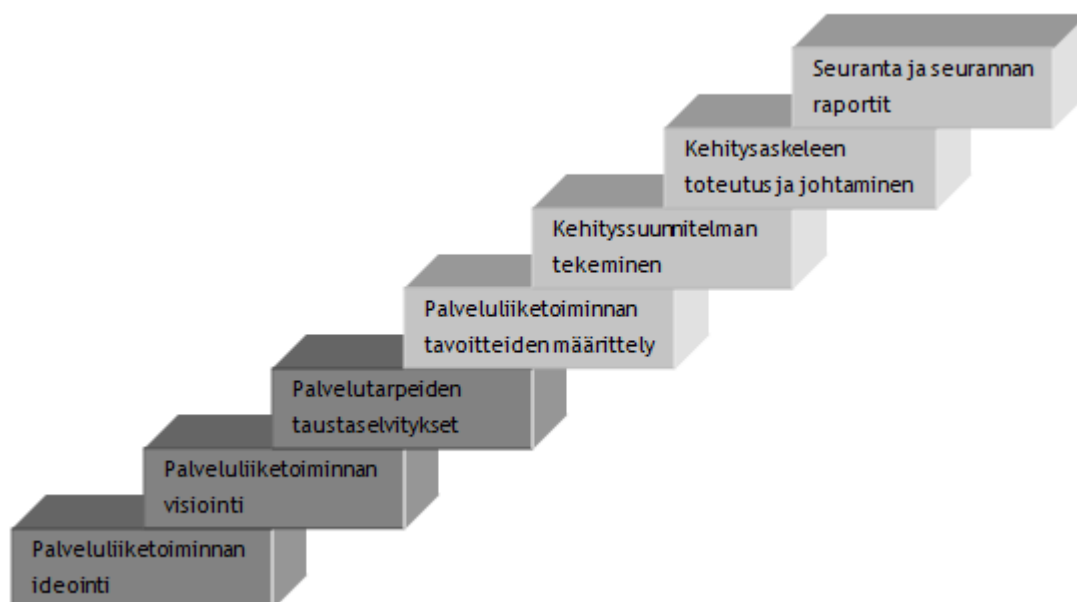


Kuvio 1: Brandin rakentamisen vaiheet

(Laakso 2001, 79.)

Kuviossa (Kuvio 1) Laakso jakaa prosessin viiteen eri vaiheeseen. Ensimmäinen on palvelun analyysivaihe, jonka jälkeen palvelusta pitää tehdä tunnettu asiakkaiden keskuudessa. Sen jälkeen palveluun liitetään jokin tahdottu piirre, joka tuo palvelun asiakkaan mieleen hänen kuultuaan brandin nimen. Seuraavassa vaiheessa tavoitteena on saada asiakkaat kokeilemaan palvelua. Lopulta viimeisessä vaiheessa asiakkaista tulee palvelun vakiintuneita käyttäjiä. (Laakso 2001, 79-80, 84.)

Rissanen (Hyvän palvelun kehittäminen) on myös luonut oman seitsenportaisen mallinsa tuotteistamisprosessista (Kuvio 2), mikä käytännössä toimii lähes vastaavalla tavalla kuin Laaksonkin malli. Kuitenkin Rissanen mallissa on eritelty aavistuksen verran enemmän eri vaiheita toisistaan ja lähestymistapa asiaan on hieman erilainen. (Rissanen 2006, 26.)



Kuvio 2: Tuotteistamisprosessi  
(Rissanen 2006, 26.)

Turvaurakamallin kehittämisessä on tähän asti edetty edellä olevan kaavion (Kuvio 2) mukaisesti kolmannelle portaalle ja hieman neljännellekin portaalle. Nämä kolme ensimmäistä portasta ovat ikään kuin kivijalka tuotteistamisen prosessille. Näiden avulla saadaan tarvittavat pohjatiedot ja linjaukset kuinka prosessin olisi edettävä.

Vaikka yrityksellä olisi hieno idea ja tuotteistettu tuote käytössään, ei sillä tee mitään ilman, että yrityksessä osataan hyödyntää sitä oikein. Yritys tai sen osat eivät yksinään tee tulosta, vaan kaiken taustalla ovat yksittäiset henkilöt, jotka ovat osaavia ja tekevät käytännön työn. Tämä on tärkeää muistaa, kun kehitetään palvelua tai tuotetta, jotta ymmärretään selkeyttää palvelun toiminta henkilökunnalle ja tarvittaessa kouluttaa heitä asian suhteen. (Neilimo ja Näsi 2006, 183, 211.) Kuitenkaan Turvaurakoitsijaliitolla tätä riskiä ei pitäisi olla, koska heidän jäsenliikkeensä ovat sitoutuneet alan eettisiin normeihin ja heillä on käytössä kansainvälinen ISO-laatujärjestelmästandardi. Tämän mukaisesti jäsenliikkeiden henkilökuntaa on koulutettu ja heidän osaamisensa on varmistettu niin turvasuojauksen, kuluttajasuojan kuin muidenkin standardin vaatimien normien mukaisesti. Kaiken lisäksi ulkopuolinen auditoija tekee

pistokoeluontoisia auditointeja, millä voidaan vakuuttua siitä, että normeja noudatetaan. (Jäsenliikkeet 2008; Lukkoseppää aina tarvitaan 2004.)

### 2.3.3 Miten asiakas hyötyy tuotteistamisesta?

Asiakkaan palvelun hankintaprosessi lähtee liikkeelle siitä, että asiakas on huomannut tarpeen palvelulle. Sen jälkeen asiakas alkaa etsiä tietoa erilaisista vaihtoehdoista, joilla hänen haluamansa palvelu voidaan toteuttaa. Vaihtoehdoista asiakas valitsee omaan tarpeeseensa parhaiten sopivimman palvelun, mihin myös hinta omalta osaltaan vaikuttaa. Asiakkaan on hyvä olla mukana palvelun tuottamisessa mahdollisimman paljon, jolloin asiakas voi vielä vaikuttaa palveluun. Saadakseen haluamaansa palvelua, tulee asiakkaan kyetä kertomaan palvelun tuottajalle, minkälaista palvelua hän tarvitsee, jotta erilaiset toivomukset tulevat varmasti huomioituksi. Jos asiakas ei pysty kuvailemaan tarkkaan haluamaansa palvelua, ei hän myöskään luultavasti saa aivan sellaista lopputulosta palvelusta kuin olisi toivonut. (Ylikoski 2001, 86-87, 94.) Lisäksi hyvin tuotteistettu palvelu on selkeä kokonaisuus, johon asiakkaan on helppo perehtyä, mikä helpottaa tuotteen valintaa ja ostopäätöksen tekemistä (Palveluiden tuotteistaminen teknisellä suunnittelu- ja konsultointialalla. 2).

### 2.3.4 Miten yritys hyötyy tuotteistamisesta?

Täydellinen liiketoimintapäätös on sellainen, jonka avulla pystytään löytämään voittoa tuottava ratkaisu täysin varmasti. Jotta tähän päästää, tulee tietää tuote, joka kiinnostaa asiakkaita ja osata toimia oikea-aikaisesti sekä kyetä huomioimaan tarpeelliset näkökulmat. Keskiuurissa ja suurissa yrityksissä päätösten tekeminen on tasapainottelua erilaisten vaihtoehtojen välillä. Jotkin asiat pystytään ratkomaan kevyesti, nopeasti ja paikallisesti, mutta asia erikseen ovat kattavaa tietoa vaativat päätökset, kuten strategiset päätökset. Liiketoiminnallisia päätöksiä varten on hyvä kartoittaa eri vaihtoehdot ja arvioida ne kunnolla ennen päätösten tekemistä. Tietoa on kerättävä, jotta saadaan tietämystä ja näkemystä nykytilanteesta, mutta parhaassa tapauksessa keksitään jotain aivan uutta, jolla pystytään ennakoimaan mihin suuntaan tulevaisuudessa ollaan menossa. (Arantola 2006, 38-39.)

Lehtonen ja Puhto (Toimitilapalvelujen tuotteistaminen tarjoustoiminnan näkökulmasta 2004, 34-35) Helsingin teknillisestä korkeakoulusta ovat tutkineet palvelun tuotteistamista ja tulleet siihen johtopäätökseen, että tuotteistamisesta on konkreettista hyötyä. Sen avulla voidaan erottua kilpailevista yrityksistä, tehostaa omaa toimintaa, parantaa kannattavuutta, luoda uutta osaamista ja kilpailuetua sekä se mahdollistaa paremman tuen palvelun toiminnalle. Tuotteistettu palvelu on helppo kuvata asiakkaalle, mikä pienentää palvelun toiminnan riskin suuruutta asiakkaan silmissä. Koska asiakkaiden tarve palveluille on nykyään suuri ja asiakkaat ovat toisiinsa nähden erilaisia, on hyvä jos palvelu on saatu tuotteistettua siihen pisteeseen,

että palvelun tuottajalla on ydintuote, jota voidaan muokata asiakkaan tarpeen mukaan siihen liitettävillä lisäpalveluilla, jotka on myös tuotteistettu. (Lehtonen ja Puhto 2004, 34-35.)

Tuotteistaminen myös parantaa yrityksen tehokkuutta, mikä nopeuttaa projektien läpimenoa eli aikaa jää nyt useammalle projektille. Palvelun myyminen ja markkinointi helpottuu, kun voidaan myydä juuri sopivaa tuotetta, jota voidaan tarpeen mukaan muokata asiakkaan erityistarpeiden mukaan, kuten esimerkiksi Lehtosen ja Puhton (Toimitilapalvelujen tuotteistaminen tarjoustoiminnan näkökulmasta 2004, 35) kuvailemasti erilaisten modulaarisien lisäpalveluiden avulla (Lehtonen ja Puhto 2004, 35). Tällainen selkeistä palasista koostuva palvelu helpottaa myös hinnoittelutyötä, kun tiedetään täsmälleen, mitä palveluun sisältyy. (Palveluiden tuotteistaminen teknisellä suunnittelu- ja konsultointialalla, 2.)

### 2.3.5 Tuotteistamisprosessin vaarantavia tekijöitä

Palvelua kehittäessä voidaan erehtyä etenemään liian nopeasti ja samalla unohdetaan syventyä tavoitteisiin kunnolla. Tällöin ei saada oikeita vastauksia siihen, millaista palvelua asiakas tarvitsee ja päädytään tekemään muuta kuin alun perin oli tarkoitus. Keskittyminen saattaa siirtyä varsinaisesta kehitystehtävästä johtamiseen tai erilaisten raporttien ja tilastojen sokeaan tuijottamiseen. (Rissanen 2006, 139.)

Jos pohjaselvitystä ei ole tehty kunnolla, eikä tuotettavaa palvelua ole suunniteltu riittävän hyvin vastaamaan markkinoiden kysyntää, voi koko palvelu olla tuhoon tuomittu. Voidaan puhua tuoteriskistä. Voi olla, että yritys ei onnistu täyttämään asiakkaan tarpeita, markkinointi ja myynti epäonnistuvat tai logistiikan tarpeita ei ole huomioitu loppuun saakka. Näihin riskeihin voidaan kuitenkin puuttua panostamalla palvelun suunnitteluun, sen sisältöön, auditointiin, hyvään johtamiseen ja varautumalla yllättäviinkin tilanteisiin. Tuoteriskeihin varautumisen apuna voidaan myös käyttää esimerkiksi PK-RH-taulukkoa tuoteriskeistä (Kuvio 3). (Leppänen 2006, 96-98.)



Kuvio 3: PK-yrityksen tuoteriskit  
(PK-yrityksen tuoteriskit 1998.)

Tuoteriskitaulukon (Kuvio 3) avulla on helppo nähdä konkreettisesti mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät, joten puutteisiin on helppo puuttua. Asiat on helppo muistaa taulukon avulla ja kun ne muistaa, ne myös tulevat todennäköisemmin hoidetuksi kuntoon. Taulukko ei välttämättä kata aivan kaikkea, mutta sen avulla välttyään jo monilta ongelmilta.

### 2.3.6 Vaatimukset hyvälle palvelulle

Jotta asiakas kokisi palvelun hyvänä, tulee sen täyttää tiettyjä kriteerejä. Grönroos (Palvelujen johtaminen ja markkinointi 2010, 121-122) jakaa hyvän palvelun kriteerit seitsemään luokkaan.

#### 1. Ammattimaisuus ja taidot

Ammattimaisuus ja taidot merkitsevät sitä, että asiakas käsittää, että sekä palvelun tuottajalla että sen henkilökunnalla on sellaisia tietoja ja taitoja, käytännön toimintaan liittyvät järjestelmät ja voimavaroja, millä pystytään hoitamaan asiakkaan tarpeet.

#### 2. Asenteet ja käyttäytyminen

Asenteet ja käyttäytyminen vaikuttavat siihen, että asiakas kokee palveluntarjoajan oikeasti välittävän asiakkaan ongelmista ja haluavan ratkaista ne ystävällisellä asenteella.

#### 3. Lähestyttävyyden ja joustavuus

Lähestyttävyyden ja joustavuus antavat asiakkaalle tunteen, että palveluntuottaja henkilökuntineen ja järjestelmineen on sellainen, johon on helppo olla yhteydessä ja asiakas saa juuri omiin tarpeisiinsa sopivaa palvelua.

#### 4. Luotettavuus

Luotettavuus merkitsee sitä, että asiakas tiedostaa, että tapahtui mitä tahansa, asiakas saa hänelle luvattua palvelua.

#### 5. Palvelun normalisointi

Palvelun normalisoinnilla pyritään siihen, että yllättävien tapahtumien ilmetessä tai jonkin asian mennessä vikaan, palveluntarjoaja käy viipymättä toimiin hallitakseen tilanteen ja keksiäkseen uuden kelvollisen ratkaisun.

#### 6. Palvelumaisema

Palvelumaisemalla saadaan asiakas tuntemaan olonsa miellyttäväksi fyysisessä ympäristössä palvelutapaamistilanteessa, mikä lisää asiakkaan luottamusta palveluntuottaja kohtaan.

#### 7. Maine ja uskottavuus

Maine ja uskottavuus ovat nykyään kovin tärkeitä arvoja yritysmaailmassa. Kun palveluntarjoaja voi taata asiakkaalle vastinetta rahalle ja sen arvomaailma vastaa asiak-

kaan arvoja, ei asiakkaan tarvitse pelätä sen imagoon kohdistuvia uhkia kyseisen palvelun osalta.

Nämä seitsemän vaatimusta pohjautuvat tutkittuun tietoon ja käytännöstä saatuihin oppeihin. Toki jokainen palvelu on oma asiansa ja niissä tärkeät tekijät palvelun menestymiselle voivat hieman vaihdella. Hinta on asia, joka on kovin suuri tekijä palvelun ostopäätöstä tehdessä. Palvelun hinta voi olla kohdallaan siihen saatavaan laatuun ja hyötyyn nähden, mutta on eri asia onko asiakas aina valmis maksamaan hintaa, jota hän saattaa pitää liian korkeana kyseisestä palvelusta. Siksi palveluntarjoajan tulee harkita palvelun hinnoitteluperiaatteet tarkasti. (Grönroos 2010, 121-122.)

### 3 Turvaurakan vaiheet

Olen jakanut turvaurakan viiteen vaiheeseen, kuvaten urakaproessin alusta loppuun. Jako viiteen kategoriaan sekä niiden sisältö pohjautuu haastatteluissa keräämiini tietoihin turvaurakan toteutuksesta ja Robinsonin (Issues in security management - thinking critically about security 1999, 56-57, 59) esittämiin asioihin sekä julkisten hankintojen neuvontayksikön (Kaikille palveluille sopiva tarjouspyyntömalli 2007) ohjeisiin tarjouspyynnöstä.

#### 3.1 Suunnittelu

Turvaurakka alkaa siitä, että asiakas huomaa tarvitsevansa turvatekniikkaa. Asiakas kartoittaa itse minkälaisia laitteita ja järjestelmiä hän tulisi tarvitsemaan ja laatii omiin näkemyksiinsä pohjautuen tarjouspyynnön urakasta turvaurakoitsijalle. Ennen kuin mietitään mitä järjestelmiä ja laitteita urakassa asennetaan, tulee ensin selvittää suojattavat arvot. Minkä takia jotakin suojataan ja miten suojauksen suorituskyky varmistetaan. Jotta suunnittelu pystytään toteuttamaan kattavasti, tulee suunnittelussa olla mukana suunnittelija, yrityksen johtoa ja esimiehiä sekä järjestelmien ja laitteiden tulevia käyttäjiä. Suunnittelijan tulee varmistaa mitä ollaan suojaamassa. Suojataanko ihmisiä, omaisuutta vai jotakin muuta arvoa. Joissakin organisaatioissa helposti sekoitetaan erilaiset haaveet ja tarkoituksenmukaisuus keskenään, minkä seurauksena haluttu ratkaisu jää epäselväksi. Kuitenkin pitää olla selkeää, minkälaista suojausta halutaan, jotta suunnittelija pystyy suunnittelemaan tarpeita ja vaatimuksia vastaavan järjestelmän laitteineen. Kaikesta tulee laatia muodolliset dokumentit, joista ilmenee selvästi eri tahojen vastuut ja tehtävät urakan aikana. (Robinson 1999, 56-57.)



### 3.2 Hankintaprosessi

Kun asiakas tietää mitä halutaan suojata ja miten, asiakas laatii tarjouspyynnön turvaurakoitsijalle. Tarjouspyynnössä tulisi olla urakan sisältö kuvattuna mahdollisimman tarkkaan, eli minkälaisia laitteita tarvitaan, mihin niitä ollaan asentamassa, minkälaiseen käyttöön laitteet tulevat, mitä laitteilta odotetaan, hinta-arvio, toteutusaikataulu, erilaiset ehdot, kriteerit joiden perusteella urakoitsija valitaan ja niin edelleen (Kaikille palveluille sopiva tarjouspyyntömalli 2007). Useimmiten turvaurakoissa käytetään rakennusalan yleisiä sopimusehtoja, mutta tämä ei välttämättä ole kuitenkaan automaatio, joten sopimuksen ehdoista ja sisällöstä tulee varmistua. Hyvässä sopimuksessa vastuut ja velvollisuudet on kuvattu selkeästi ja tarkasti. (Kunnon sopimus turvaa rakennusurakan 2006.)

### 3.3 Toteutus

Urakoitsijoiden kanssa tulee olla sovittuna selkeä aikataulu, jonka mukaan edetään. Urakan etenemistä tulee pystyä mittaamaan, jotta sitä voidaan ohjata ja pystytään puuttumaan epäkohtiin ajoissa (Robinson 1999, 59). Urakoitsijoilla on omat vastuualueensa urakassa, mistä heidän on huolehdittava. Työmailla järjestetään säännöllisesti kokouksia, joissa käydään läpi urakan etenemistä ja ratkaistaan esiin nousseita ongelmia. Asentajien omistautuminen työleen on tärkeää, jotta saadaan kunnollista jälkeä aikaan.

### 3.4 Testaus ja käyttöönotto

Ennen kuin tilaaja ottaa järjestelmän vastaan sen valmistuttua, tulee järjestää käyttöönotto-testit järjestelmille ja laitteille, jotta voidaan varmistua, että kaikki varmasti toimii niin kuin on suunniteltu. Käyttöönottotestauksessa tulee huomioida, että varmistetaan laitteiden toimivuus erilaisissa olosuhteissa. Esimerkiksi ei riitä, että kameroiden kuvat näkyvät päiväsaikaan, vaan niiden pitää näkyä myös erilaisissa valaistusolosuhteissa, jos niin on suunniteltu. Käyttöönottotestauksessa on usein mukana tilaaja eli asiakas, pääurakoitsija ja aliorakoitsijoiden edustajia.

### 3.5 Jälkihoito

Normaalisti urakassa tehdylle työlle ja laitteille on vuoden tai kahden takuu. Takuun lisäksi yleensä tehdään myös huoltosopimus, jonka avulla asiakas saa huoltomiehen paikalle ennakkoon määritetyssä ajassa korjaamaan mahdolliset ongelmat. Takuuaikana kaikki käyttäjistä johtumattomat laiterikot ja huollot menevät takuun kautta ja urakoitsija vastaa niiden aiheuttamista kuluista. Myös erilaiset muutostyöt ja lisätyöt tehdään takuun kautta asennuksen tehneen urakoitsijan kanssa. Jos joku toinen asentaja toisesta turva- tai sähköliikkeestä me-

nee tekemään muutostöitä toisen liikkeen takuun alla oleviin laitteisiin, annettu takuu raukeaa, ellei asiasta ole erikseen sovittu. Takuuajan loppumisen jälkeen asiakkaan on luonnollisesti hyvä tehdä uusi sopimus laitteiden huollosta ja ylläpidosta, sillä nykyiset kehittyneet tekniset laitteet vaativat ylläpitoa, mikäli niiden halutaan toimivat parhaalla mahdollisella tavalla ja kestävästi käyttöä tulevaisuudessakin.

#### 4 Tutkimus

Tavoitteena oli selvittää onko turvaurakkamallille kysyntää ja millainen sen tulisi toteutukseltaan olla. Tutkiakseni aihetta päädyin tekemään kvalitatiivista tutkimusta teemahaastatteluiden avulla, koska aihe vaatii syvällisempää tutkimusta, jotta kyetään löytämään mahdollisimman tarkasti erilaiset turvaurakoinnin nykyiset haasteet ja selvittämään kuinka saataisiin aikaan toimiva turvaurakkamalli. Haastateltavat henkilöt on valittu siten, että he edustavat sekä tilaavaa että urakoivaa osapuolta urakoissa ja heillä on paljon kokemusta turvaurakoista. Lähdin tekemään haastatteluita ja kun huomasin, että uutta tietoa ei enää tule ja samat asiat toistuvat haastatteluissa, ei uusia haastatteluita enää tarvita. Saturatio on täten riittävä. Haastateltavia oli yhteensä kuusi. Haastatellut henkilöt ovat omien organisaatioidensa turvallisuuspäälliköitä sekä yksi on talotekniikan asiantuntija.

Olemme pitäneet useita tapaamisia Suomen Turvaurakoitsijaliiton edustajien ja opinnäytetyön ohjaajani kanssa, missä olemme käyneet läpi tutkimustani ja sen etenemistä. He ovat antaneet ohjausta säännöllisesti jo tutkimussuunnitelmavaiheesta saakka.

##### 4.1 Menetelmä

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen tutkimuksen, koska sen avulla kyetään kartoittamaan syvällisemmin, mitä ongelmia turvaurakoinnissa yleensä kohdataan ja miten sitä voitaisiin kehittää parempaan suuntaan ja luoda toimiva turvaurakkamalli. Menetelmä täyttää kvalitatiivisen tutkimuksen tyypilliset piirteet. Tutkimustieto on hankittu kokonaisvaltaisesti ihmisiä hyödyntäen ilman valmista hypoteesia. Teemahaastattelut antavat tarkoituksenmukaisesti valituille haastateltaville mahdollisuuden tuoda itseään paremmin ilmi erillisinä tapauksina ja erillisten tapausten toistuvuudesta voidaan tehdä havaintoja. Alkuperäiseen tutkimussuunnitelmaan on tullut muutoksia ja suunnitelmia on jouduttu muotoilemaan tilanteen mukaan. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010, 137-138, 164.)

Teemahaastattelun oli tutkimukseen sopivin, koska haastattelun aiheet olivat jo tiedossa ja halutessa oli mahdollisuus joustaa kysymysten järjestyksessä ja muodossa (Hirsjärvi ym. 2010, 208). Valitsin teemahaastattelumenetelmän, koska näin haastatteluissa haastateltava voi tuo-

da asioita ilmi vapaasti ja aktiivisesti, eikä vastausmahdollisuuksia ole rajattu mitenkään. Täten voin myös täsmentää vastauksia ja syventää tietoja. (Hirsjärvi ym. 2010, 205.)

Haastattelulomake (liite 1) teemoineen muotoutui tutkimuskysymyksen pohjalta yhdessä Suomen Turvaurakoitsijaliiton kanssa, jotta haastatteluista saadaan tutkimuskysymykseen vastaavaa tietoa. Kaikki kysymykset eivät suoraan vastaa tutkimuskysymykseen, mutta niillä saadaan tärkeää taustatietoa, josta voidaan nähdä yhteyksiä useamman tekijän kautta siihen millainen olisi ihanteellinen turvaurakkamalli. Alla haastattelukysymykset ja niiden perustelut.

- 1) Mitä mieltä olet, että kaikki turvaurakan eri osat sekä takuut olisivat yhdellä sopimuksella? Miksi?
  - Kysymyksellä saadaan tietoa suoraan siihen onko turvaurakkamalliin kiinnostusta asiakkaan puolesta.
- 2) Kuinka turvaurakointi on organisaatiossanne toteutettu?
  - Toinen kysymys antaa vastauksen siihen miten turvaurakointi asiakkaan organisaatiossa on nykyään hoidettu. Myöhemmin saatavien tietojen pohjalta voidaan päätellä onko se hyvä vai huono malli ja kannattaako siitä ottaa jotain opikseen.
- 3) Mitkä ovat nykyiset kokemukset/ongelmat?
  - Kolmannen kysymyksen avulla saadaan tietoa miten hyvin turvaurakointi on onnistunut ja mikä ei ole onnistunut, mistä saadaan jälleen tietoa, mitä turvaurakoinnissa tulee huomioida ja miten asioita pitäisi järjestellä.
- 4) Miten jälkihoito on toiminut?
  - Neljäs kysymys koskettaa jälkihuoltoa ja sen avulla saadaan tietoa miten jälkihoito, kuten jälkiasennukset ovat toimineet ja mikä niissä on toiminut tai ollut toimimatta.
- 5) Miten takuuasiat ovat toimineet? Millainen takuu?
  - Viides kysymys on todella lähellä edellistä kysymystä ja koskee takuita. Täten saadaan selville erilaiset takuukäytännöt ja niiden laatu eri organisaatioissa.
- 6) Miten yhteistyö ja tiedonkulku urakoitsijan kanssa ovat toimineet?

- Kuudes kysymys selvittää yhteistyön ja viestinnän toimintaa asiakkaan ja urakoijan välillä. Vastausten avulla voidaan tunnistaa heikkoja kohtia ja koittaa löytää niihin parempia toimintamalleja.

7) Onko päästy sellaiseen lopputulokseen kuin toivottu? Vastaako visiota?

8) Mitä parannettavaa lopputuloksessa on?

- Seitsemäs ja kahdeksas kysymys antavat tietoa siitä, onko asiakas saanut sitä mitä on kuvitellut saavansa ja olisiko urakan voinut hoitaa paremmin.

9) Olisiko turvallisuuskonsultista apua turvaurakan suunnittelussa ja vastaanottamisessa?

10) Miten toivoisit konsultin auttavan?

- Yhdeksäs ja kymmenes kysymys tiedustelevat olisiko asiakkaalle apua turvallisuuskonsultista turvaurakassa ja voitaisiinko näin helpottaa asiakkaan osuutta urakassa ja millaisissa asioissa asiakkaat tarvitsisivat apua.

11) Millainen olisi ideaalinen turvaurakkamalli?

- Viimeisenä kysymyksenä kysytään, millainen olisi ihanteellinen turvaurakkamalli, joka vetää koko haastattelun yhteen. Aiemmillä kysymyksillä on saatu haastateltava aktivoitua ja pohtimaan erilaisia asioita, joita nyt voidaan tarkastella vielä uudelleen ja löytää keskeisimmät tekijät ihanteelliselle turvaurakkamallille.

#### 4.2 Analyysimenetelmät

Koska kyseessä oli laadullinen tutkimus, oli tärkeää, että haastateltavat ”tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemusta asiasta” (Sarajärvi ja Tuomi 2004, 88). Keräsin tietoa haastattelemalla asian parissa työskenteleviä asiantuntijoita. Ensimmäinen haastattelu oli tammikuun 19. päivä 2011, jolloin haastattelin Fenniassa toimitila- ja turvallisuuspäällikkö Yrjö Tykkyläistä. Helmikuun 8. päivä menin haastattelemaan Senaatti-kiinteistöjen talotekniikan asiantuntija Esa Halmetojaa. Viikolla 8 lähetin useammalle haastateltavalle haastattelukutsun ja sainkin sovittua heidän kanssaan haastatteluajat aivan lähiajoille. Haastattelin viikkojen 8-9 aikana 25.2. Keskon turvallisuuspäällikkö Petri Käyhköä ja SOK:n yritysturvallisuuspäällikkö Jari Takkia samana päivänä sekä 1.3. Aleksin 13 turvallisuuspäällikkö Heidi Heiniötä. Viimeinen haastatteluista oli 9.3., jolloin haastattelin SRV:n turvallisuuspäällikkö Jari Korpisaarta. Haastattelut suoritettiin Helsingissä ja Espoossa haastateltavien omien organisaatioiden kokoustiloissa, poislukien Fennia ja SOK. Fenniassa haastattelu suoritettiin aulatilassa, mutta ympäristö oli silti melko rauhallinen muutamasta aulassa liik-

kuneesta ihmisestä huolimatta. SOK:lla haastattelu suoritettiin yrityksen kahvilatilassa, joka tosin oli suljettu, mutta muutamia ihmisiä tuli samaan tilaan haastattelun loppupuolella.

Olin valmistellut haastatteluihin kysymykset ennakkoon ja etenimme pääosin haastattelurungon mukaisesti ja välillä käsittelimme joitain kysymyksiä uudelleen tai alkuperäisestä järjestyksestä poiketen. Nauhoitin kaikki haastattelut digitaalisella nauhurilla ja litteroin haastattelut jälkeensä. Litteroinnin yhteydessä pelkistin tutkimusaineiston eli karsin epäolennaiset asiat pois ja kirjasin keskeisimmät asiat ylös. Tämän jälkeen ryhmittelin eli klusteroin aineiston ja pelkistin sitä entisestään. Lopulta aineistosta pystyi selkeästi havaitsemaan selvästi keskeisimmät asiat, jotka haastatteluista nousivat esille. Tutkimuskysymykseen saatiin vastaus eli kyseinen turvaurakkamalli herättää kiinnostusta asiakkaissa ja se koettaisiin hyväksi ja tervetulleeksi etenkin suuremmissa urakoissa, mikäli se olisi hyvin suunniteltu ja toteutettu sekä saatiin selville, mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta keskeisimmät tekijät ihanteelliselle turvaurakkamallille. Alkuperäinen aineisto ei ole liitteenä, mutta on hallussani, mikäli joku haluaa tarkastella raakaa dataa. Litteroitua raakadataa on yhteensä 25 sivua.

Pelkistämisen ja ryhmittelyn avulla vähensin teemojen määrää analyysissä, jotta vain keskeisimmät asiat jäävät jäljelle ja erottuvat selkeästi. Jäljelle jäi viisi teemaa, joista ensimmäinen vastaa kysymykseen onko turvaurakkamallille kysyntää asiakkaan näkökulmasta. Loput neljä ovat keskeisiä vastauksen saamiselle siihen millainen olisi ihanteellinen turvaurakkamalli. Näin teemat sisältävät vain tutkimusongelman kannalta tärkeimmät tiedot ja muu on rajattu pois. (Boeije 2010, 94-95; Sarajärvi ja Tuomi 2004, 111-112.)

## 5 Tulokset

Haastatteluista nousi selkeästi esiin seikkoja, jotka ovat aiheuttaneet ongelmia turvaurakoinnissa ja samalla selvisi myös mitä voitaisiin parantaa ja millä keinoin. Suhtautuminen uudelleenlaiseen tapaan toteuttaa turvaurakka oli positiivista, mutta osin hieman epäilevää sen suhteen, pystytäänkö kyseinen malli toteuttamaan. Eniten hyötyä turvaurakkamallista olisi suuremmissa urakoissa, jolloin suunnittelun ja hyvän toteutuksen merkitys on erityisen suuri projektin onnistuneelle valmistumiselle aikataulussa.

Kartoitin haastatteluissa myös olisiko tilaajilla tarvetta turvallisuuskonsultille apuna urakan toteuttamisessa. Selvisi, että tilaajilla ei aina ole tarpeeksi tietämystä tai aikaa hoitaa kaikkea itse, joten asiantuntevan turvallisuuskonsultin tietämykselle ja avulle olisi tarvetta kaikissa urakan vaiheissa alusta loppuun. Turvallisuuskonsultti voisi ottaa joissain määrin vastuuta urakan toteutuksesta ja valmistella tarjouspyynnöt ynnä muut sopimusasiat. Turvallisuuskonsultin avulla käyttäjän tarpeet tulisi huomioitua ja pystyttäisiin välttämään mahdollisia on-

gelmia, kun niihin on osattu varautua jo suunnitelmavaiheessa ja urakointia on valvottu läpi projektin.

Keskeistä haastatteluissa oli pyrkiä löytämään miten turvaurakointi voitaisiin parhaiten järjestää ja mitä siihen pitäisi sisällyttää. Kaikista keskeisimmäksi ongelmaksi haastatteluissa nousi turvaurakoinnin dokumentointi. Usein urakka tehdään ja dokumentointi unohtuu jostain syystä. Jälkikäteen on hankalaa alkaa selvittää mitä on missäkin, kun mitään merkintöjä ei ole tehty tai ne ovat puutteellisia. Ideaalisen turvaurakkamallin tulisi haastateltujen mukaan olla sellainen, että se on jo alusta asti hyvin suunniteltu, vastuut on määritelty, hinnoittelu on kohtuullinen, on mahdollisuus konsultin apuun, käyttäjän tarpeet on huomioitu, tiedonkulku on sujuvaa, urakoitsijat ja heidän työntekijänsä ovat luotettavia ja osaavia, ongelmia ei piilotella, dokumentoinnista on huolehdittu, integraatiot eri järjestelmien kesken on huomioitu, järjestelmät ovat laajennettavissa, asiat laitetaan kerralla kuntoon, aikataulussa pysytään, asiakas saa sitä mitä tilaa, peruskäyttäjille tehdään ohjekansio ja takuut toimivat. Turvaurakkaan voisi sisältyä haastateltujen mukaan palo- ja rikosilmoitinjärjestelmä, kulunvalvonta, kameravalvonta, oivpuhelimet, kuulutusjärjestelmät, oviautomatiikka, lukitus ja rakenteellinen turvallisuus. Kuitenkin selvisi, että haastatellut olisivat tyytyväisiä jo pienempäänkin valikoimaan, mutta mitä kattavammin turvallisuuteen liittyvät järjestelmät ja laitteet saadaan yhteen sen parempi. Tarkoituksena turvaurakkamallissa olisi, että tulevaisuudessa kaikki nämä voitaisiin tarjota yhdellä sopimuksella.

## 6 Pohdinta

Haastatteluista tuli ilmi, että osa turvaurakoiden ongelmista johtuu myös tilaajista. Tilaaaja ei aina ymmärrä mitä kaikkea hän tarvitsee eikä siksi osaa pyytää urakassa kaikkea tarpeellista. Vaikka tilaaja tietäisikin, mitä hän haluaa, on sen täsmällinen ilmaiseminen toisinaan hankalaa. Sen vuoksi tilaaja kaipaisi tukea joihinkin asioihin turvaurakoijan puolelta sekä mahdollisesti turvallisuuskonsultilta. Urakoijan pitäisi pystyä auttamaan tilaajaa valitsemaan oikeat laitteet eikä myydä mitä vain selvittämättä tilaajan organisaation tarpeita.

Jotta päästäisiin kaikkia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen pitäisi tilaajan ja turvaurakoitsijan välinen kommunikaatio olla mahdollisimman sujuvaa ja yksiselitteistä. Tässä konsultti voisi toimia osapuolia yhdistävänä puolueettomana tekijänä, joka pyrkii siihen, että tilaaja saa tarpeisiinsa sopivimpia laitteita ja valitsee turvaurakoitsijoiksi vain kunnollista työtä tekeviä urakoitsijoita. Tällöin myös laadukasta työtä tekevät turvaurakoitsijat menestyvät ja huonoa laatua tekevät putoavat pois.

Tutkimuksen pohjalta löytyi myös uusia kehittämisen kohteita. Voitaisiin tutkia tulisiko edullisemmaksi Turvaurakoitsijaliiton turvaurakkamallin mukainen toteutus vai muulla tavoin jär-

jestetty turvaurakka ja muutoinkin vertailla näitä kahta mallia käytännössä. Toinen jatkokehittämisen kohde voisi olla turvaurakkamallin mukaisen toteutuksen kuvaaminen. Kolmas voisi olla kuinka Turvaurakoitsijaliiton turvaurakkamallia saadaan tunnetummaksi tilaajien keskuudessa. Neljäntenä ja tärkeimpänä jatkokehittämisen kohteena olisi jonkinlaisen oppaan tekeminen tilaajille turvaurakoinnin hankintaan, jotta tilaajallekin olisi selvää mitä hän tilaa ja miten hän tilaa.

Tällä hetkellä on olemassa erilaisia oppaita turvateknisten järjestelmien suunnitteluun, kuten ST-käsikirjat. Näissä urakka on kuvattu urakoijalle, jotta he ymmärtävät mitä he tekevät. Jotain vastaavaa tarvittaisiin myös asiakkaiden käyttöön, jossa selostetaan turvaurakka vaihe vaiheelta läpi ja annetaan neuvoja ja ohjeita asiakkaalle. Siinä voisi olla erilaisia ratkaisu- vaihtoehtoja tarjolla erilaisiin tilanteisiin sekä liitteenä valmis tarjouspyyntöasiakirja, jossa huomioidaan kaikki tärkeimmät asiat tarjouksen kannalta. Jos saataisiin laadittua tällainen hyvä opas, se voisi jopa korvata konsultin käytön, jos asiakkaalla on aikaa perehtyä oppaaseen. Haastatteluissa nousi esiin, että asiakkailla ei ole aina aikaa tai tietämystä turvaurakan suunnitteluun, joten tällainen opas olisi varmasti suuri helpotus. Siihen olisi koottu kaikki tärkeä, joten asiakas säästäisi aikaa, kun tietoa ei tarvitsisi etsiä useasta paikasta ja opas sisältäisi varmasti kaiken tarpeellisen, joten mitään keskeistä ei pääsisi unohtumaan.

Haastatteluissa havaitsin saman asian, joka oli tullut esiin mediassakin. Sähköala-lehden artikkelissa (Sähköala 9/2007) kirjoitetaan, että turvaurakoinnin sertifiointi on aloitettu jo 2007 Turva-alan yrittäjät ry:ssä, jotta voidaan todistaa turvaurakoitsijan ammattitaito ja soveltuvuus asiantuntijatehtäviin. Ilmeisesti sertifiointia ja sääntelyä ei ole kuitenkaan saatu toimimaan täydessä mittakaavassa, sillä haastatteluissa tuli ilmi, että turvaurakoinnin säätelyä ja valvontaa ei tällä hetkellä koeta riittäväksi ja sitä voitaisiin säädellä enemmän, kuten vartiointialaa. Turvallisuusjohtaja Kim Starck Niscayah Oy:stä (Sähköala 5/2010) on myös sitä mieltä, että viranomaisen pitäisi valvoa turvaurakointia tarkemmin. Kun valvontaa ei ole, voi turvallisuus jäädä unohtuiksi urakoita tehdessä. (Turvaurakoitsijoiden sertifiointi käyntiin 2007; Vuorenmaa 2010.)

Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että kyseinen turvaurakkamalli herättää kiinnostusta asiakkaissa ja se koettaisiin hyväksi ja tervetulleeksi etenkin suuremmissa urakoissa, mikäli se olisi hyvin suunniteltu ja toteutettu sekä saatiin selville, mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta keskeisimmät tekijät ihanteelliselle turvaurakkamallille.

## 7 Työn arviointi

Työ sai alkunsa Suomen Turvaurakoitsijaliiton tarpeesta tehdä tutkimusta turvaurakkamallista. Aloitin työn tekemisen laatimalla työsuunnitelman syksyn 2010 aikana ja esittämällä sen

opinnäytetyöseminaarissa 11. tammikuuta 2011. Siitä eteenpäin olemme pitäneet Suomen Turvaurakoitsijaliiton edustajien kanssa säännöllisesti tapaamisia vähintään kerran kuukaudessa ja vaihtaneet myös sähköpostilla tietoa työn ohjausta varten. Työsuunnitelman esityksen jälkeen lähetin ensimmäisen haastattelupyynnön. Tein yhteensä kuusi haastattelua ja kun olin litteroinut kaikki haastattelut, huomasin, että samat asiat toistuivat haastatteluissa, eikä uusia asioita tai näkökulmia enää tullut. Tämän pohjalta päätin, että haastateltavia on riittävä määrä. Tämän jälkeen pelkistin aineiston ja ryhmittelin tutkimustiedot ja aloin kirjoittaa opinnäytetyöraporttia. Tutkimusta tehdessä toki välillä miettii, että onko tutkittavia varmasti riittävästi, mutta jos aineisto kyllääntyy, niin silloin sen pitäisi olla riittävä. Näin ollen pidän tutkittavien määrää sellaisena, että tutkimustietojen pohjalta turvaurakkamallia voidaan kehittää edelleen. Työ on edennyt melko hyvään ja tasaiseen tahtiin haastatteluiden aloittamisesta saakka. Osin aikaa opinnäytetyöltäni on tosin vienyt töissäkäynti, mutta nämä kaksi asiaa on vain ollut pakko sovittaa toimimaan yhdessä. Oikeastaan en tunne, että olisin voinut tehdä asioita kovinkaan eri tavalla kuin olen tehnyt tätä opinnäytetyötä tehdessäni. Näin opinnäytetyöprosessin loppupuolella huomaan, että olisi ollut ehkä hyvä aloittaa opinnäytetyöraportin teoriaosuuden kirjoittaminen jo aiemmin, jolloin lopuksi olisi tarvinnut lisätä vain tutkimuksen tulokset ynnä muut ja työn määrä olisi ollut vähäisempi lopussa. Ongelmia opinnäytetyössä on ollut vain välillä lähinnä raportin kirjoittamisessa, kun ei ole oikein tiennyt mistä aloittaisi tai jatkaisi kirjoittamista. Suurin haaste oli löytää opinnäytetyöaihe, mutta kun näin turvaurakka-aiheen olevan tarjolla, tartuin heti tilaisuuteen, sillä koin aiheen silloin mielenkiintoiseksi ja koen edelleen. Opinnäytetyötä varten olen tutustunut aineistoon palveluiden tuotteistamisesta, liiketoiminnan kehittämisestä ja turvatekniikasta sekä tutkimuksen tekemisestä. Olen havainnut, että varsinaisen tutkimuksen tekeminen on ollut kiinnostavaa ja uskon, että tutkimuksestani on oikeaa hyötyä myös Suomen Turvaurakoitsijaliitolle. Oma työpanokseni on saattanut turvaurakkamallin askeleen lähemmäs päämäärää. Olen mielestäni onnistunut työssäni hyvin ja olen myös oppinut paljon uutta turvaurakoinnista ja tutkimuksen tekemisestä opinnäytetyöprosessin aikana.

## 8 Yhteenveto

Turvaurakkamalli on Suomen turvaurakoitsijaliiton kehitystyön alla oleva malli, jonka avulla asiakkaalle voitaisiin tarjota samassa urakassa kaikki turvatekniikka. Turvaurakkamallin tarkoituksena on sujuvoittaa urakkaa, poistaa päällekkäisyyksiä, parantaa jälkihuoltoa, tehostaa projektinhallintaa, huomioida järjestelmien yhteensopivuus ja lisätä kustannustehokkuutta.

Työn tavoitteena oli selvittää onko asiakkailla kiinnostusta turvaurakkamallia kohtaa ja millainen olisi heidän mielestään ihanteellinen turvaurakkamalli sisältöineen. Tutkimus tehtiin haastatteleamalla henkilöitä, jotka työskentelevät suurissa yrityksissä tehtävissä, joissa he



ovat usein joutuneet aiheen kanssa tekemisiin ja heillä on siitä paljon kokemusta. Yhteensä haastateltavia oli kuusi.

Tutkimuksessa selvisi, että asiakkailla on turvaurakkamallia kohtaan kiinnostusta ja se koettaisiin hyväksi ja tervetulleeksi malliksi etenkin suuremmissa urakoissa, mikäli se olisi hyvin suunniteltu ja toteutettu sekä saatiin selville, mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta keskeisimmät tekijät ihanteelliselle turvaurakkamallille. Keskeisimmät tekijät löytyvät raportin tulokset-osasta.

Tutkimuksen yhteydessä löydettiin selkeitä uusia kehittämiskohteita, joiden lisätutkimus olisi kannattavaa. Ehdotuksien kärjestä löytyy turvaurakan hankkimisopas asiakkaalle. Tällä hetkellä asiakkaat kaipaisivat joissain asioissa apua siihen mitä ja miten pitäisi tilata, jotta saa sellaista kuin on ajatellutkin. Opas neuvoisi asiakkaan turvaurakkaprosessin läpi alusta loppuun, jolloin varmistuttaisiin, että asiakas ymmärtää mitä ollaan tekemässä.

## Lähteet

- Arantola, H. 2006. Customer insight - uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Juva: WS Bookwell
- Boeije, H. Analysis in qualitative research. 2010. Chippenham: CPI Antony Rowe
- Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell
- Halmetoja, E. 2011. Talotekniikan asiantuntijan haastattelu 8.2.2011. Senaatti-kiinteistöt. Helsinki.
- Heiniö, H. 2011. Turvallisuuspäällikön haastattelu 1.3.2011. Aleksi 13. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Viitattu 7.4.2011. [http://www.tekes.fi/fi/document/43010/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua\\_pdf](http://www.tekes.fi/fi/document/43010/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua_pdf)
- Jäsenliikkeet. 2008. Suomen turva-urakoitsijaliitto. Viitattu 27.4.2011. [http://www.lukkoliikkeet.fi/jasen\\_liikkeet/index.asp](http://www.lukkoliikkeet.fi/jasen_liikkeet/index.asp)
- Kaikille palveluille sopiva tarjouspyyntömalli. 2007. Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. Viitattu 27.4.2011. [http://hankinnat.fi/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;120802;75514](http://hankinnat.fi/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;120802;75514)
- Korpisaari, J. 2011. Turvallisuuspäällikön haastattelu 9.3.2011. SRV. Espoo.
- Kunnon sopimus turvaa rakennusurakan. 2006. Fennia Viitattu 23.4.2011. <http://www.fennia.fi/FenniaRyhma/Asiakaslehti/Yritysturvallisuus/KunnonSopimus.htm>
- Käyhkö, P. 2011. Turvallisuuspäällikön haastattelu 25.2.2011. Kesko. Helsinki.
- Laakso, H. 2001. Brandit kilpailuetuna - Miten rakennan ja kehitän tuotemerkkiä. Jyväskylä: Gummerus
- Lehtonen, T. & Puhto, J. 2004. Toimitilapalvelujen tuotteistaminen tarjoustoiminnan näkökulmasta. Viitattu: 29.4.2011. [http://bes.tkk.fi/en/publications-002/reports/raportti\\_223/](http://bes.tkk.fi/en/publications-002/reports/raportti_223/)
- Lukkoseppää aina tarvitaan. Kiinteistölehti 7/2004. Viitattu 27.4.2011. <http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=277>
- Neilimo, K. & Näsi, J. 2006. Mitä on liiketoimintaosaaminen. Juva: WS Bookwell
- Palveluiden tuotteistaminen teknisellä suunnittelu- ja konsultointialalla. Lappeenranta University of Technology. Viitattu 21.4.2011. [http://www.kouvola.lut.fi/files/download/Palveluiden\\_tuotteistaminen.pdf](http://www.kouvola.lut.fi/files/download/Palveluiden_tuotteistaminen.pdf)
- PK-yrityksen tuoteriskit. 1998. PK-RH. Viitattu 28.4.2011. <http://www.pk-rh.fi/pdf/pk-yrityksen-tuoteriskit-tyokortti>
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Pohjantähti PoleStar Ltd. Vaasa.
- Robinson, R. 1999. Issues in security management - thinking critically about security. Boston: Butterworth-Heinemann

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Jyväskylä: Gummerus

Sisko Vuorenmaa. Sähköala 5/2010. Laadukas turvajärjestelmä välittää asiakkaalle tuottavaa tietoa. Viitattu 7.4.2011.

[http://www.sahkoala.fi/ajankohtaista/artikkeleita/turvatekniikka/fi\\_FI/laadukas\\_turvajarjestelma/](http://www.sahkoala.fi/ajankohtaista/artikkeleita/turvatekniikka/fi_FI/laadukas_turvajarjestelma/)

Suomen Turvaurakoitsijaliitto. 2008. Suomen Turvaurakoitsijaliitto ry. Viitattu 10.4.2011.

<http://www.lukkoliikkeet.fi/etusivu/index.asp>

Suomen Turvaurakoitsijaliitto ry. 2010. Suomen Turvaurakoitsijaliitto ry. Power point-esitys.

Takki, J. 2011. Yritysturvallisuuspäällikön haastattelu 25.2.2011. SOK. Helsinki.

Turvaurakoitsijoiden sertifiointi käyntiin. Sähköala 9/2007. Viitattu 7.4.2011.

[http://www.sahkoala.fi/ajankohtaista/uutisarkisto/2007/syyskuu07/fi\\_FI/260907\\_turvalan\\_sertifiointi/](http://www.sahkoala.fi/ajankohtaista/uutisarkisto/2007/syyskuu07/fi_FI/260907_turvalan_sertifiointi/)

Tykkyläinen, Y. 2011. Toimitila- ja turvallisuuspäällikön haastattelu 19.1.2011. Fennia. Helsinki.

VALSAI-rakennusalan käsitteitä. 2006. VTT. Viitattu 20.4.2011.

[http://www.vtt.fi/liitetiedostot/cluster6\\_rakentaminen\\_yhdyskuntatekniikka/Valsai\\_Sanasto.pdf](http://www.vtt.fi/liitetiedostot/cluster6_rakentaminen_yhdyskuntatekniikka/Valsai_Sanasto.pdf)

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. 2. uudistettu painos. Keuruu: Otava

## Kuviot

Kuvio 1: Brandin rakentamisen vaiheet .....	10
Kuvio 2: Tuotteistamisprosessi.....	11
Kuvio 3: PK-yrityksen tuoteriskit .....	14

## Liite 1 Haastattelurunko

Lähtökohtana turvaurakkamallissa olisi, että voitaisiin tarjota kaikki turvatekniikka samassa urakassa, esimerkiksi lukitus, kulunvalvonta, oviautomaatiikka ja rikosilmoitinjärjestelmä. Ta-  
voitteena kyseisellä mallilla olisi parantaa oviympäristön hallintaa, pystyä toteuttamaan pro-  
jekti sujuvasti ja hallitummin, varmistaa järjestelmien yhteensopivuus, lisätä tehokkuutta ja  
keskittää vastuu yhdelle taholle usean sijaan.

- 1) Mitä mieltä olet, että kaikki turvaurakan eri osat sekä takuut olisivat yhdellä sopi-  
muksella? Miksi?
- 2) Kuinka turvaurakointi on organisaatiossanne toteutettu?
- 3) Mitkä ovat nykyiset kokemukset/ongelmat?
- 4) Miten jälkihoito on toiminut?
  - a. Miten on järjestetty?
  - b. Onko jälkihuollon kanssa tullut ongelmia?
  - c. Miten muutokset ovat onnistuneet, jos on haluttu muokata jotain?
- 5) Miten takuuasiat ovat toimineet? Millainen takuu?
- 6) Miten yhteistyö ja tiedonkulku urakoitsijan kanssa ovat toimineet?
- 7) Onko päästy sellaiseen lopputulokseen kuin toivottu? Vastaako visiota?
- 8) Mitä parannettavaa lopputuloksessa on?
- 9) Olisiko turvallisuuskonsultista apua turvaurakan suunnittelussa ja vastaanottamisessa?
- 10) Miten toivoisit konsultin auttavan?
- 11) Millainen olisi ideaalinen turvaurakkamalli?
  - a. Mitä asioita toivoisit tällaiselta urakkamallilta? Miksi juuri näitä?
- 12) Muuta?

## Liite 2 Pelkistetty ja ryhmitelty tutkimustieto

### Suhtautuminen malliin:

- Pidetään hyvänä ideana
- Pystyykö yksi toimija toimittamaan kaikkia laitteita yksinään?
- Osalla yrityksistä on omat vakiurakoitsijat
- Toimisi luultavasti parhaiten isommissa kohteissa

### Nykyisiä ongelmia:

- Usean toimijan rajapinnat
- Rakennuttajan tilojen ja kiinteistön yhteensovittaminen urakassa
  - esim. yhteinen ovi ulkokuoressa
- Ei ole saatu mitä on tilattu
  - laatu ei vastaa oletettua
- Ei huomioida tarpeeksi käyttäjän tarpeita
- Selkeät ja lyhyet käyttöohjeet järjestelmiin puuttuvat

### Turvallisuuskonsultti:

- Voisi olla avuksi kaikille osapuolille urakassa
  - Kaikki eivät kuitenkaan koe konsultin apua tarpeellisena, etenkin maksullisena palveluna
  - Osa näkee sen maksullisena lisäpalveluna
- Mukana projektin alusta loppuun
- Ottaa vastuuta projektin hoidosta
- Laadunvalvonta
- Huomioi käyttäjän tarpeet
- On asiantunteva
- Sopimusten hoitoa
- Tekee tarjouspyynnöt ja kilpailutuksen
- Selventää asiakkaalle miksi jotain kannattaa tehdä tietyllä tavalla
- Auttaa välttämään ongelmia

### Parannettavaa/ehdotuksia:

- Ala kenties säänneltävä kuten vartiointiala
  - erilaiset näyttökokeet, luvat ja sertifikaatit
- Järjestelmien käyttäjille tulisi tehdä selkeä opas peruskäyttöä ja yleisimpiä ongelmatilanteita varten sekä olla yhteystiedot, joista saa lisäapua
- Dokumentointi kuntoon
- Asetetaan sanktioita urakoijalle eli jos kaikki ei tule kuten pitää, niin on jonkinlainen taloudellinen korvausvastuu

### Ideaalinen malli:

- Järjestelmien integraatio varmistettu
  - Integraatio myös kiinteistöhuollon järjestelmien kanssa huomioitava
- Hyvä projektinhallinta alusta loppuun
- Vastuu yhdellä taholla
- Saa sitä mitä tilaa
- Aikatauluissa pysytään
- Hyvin suunniteltu urakka
- Asiat kerralla kuntoon
- Urakoitsijan työntekijät luotettavia ja osaavia

- Hyvä tiedonkulku
- Ongelmat tuodaan esille ja ne hoidetaan, eikä niitä piilotella
- Hyvä dokumentointi!
- Järjestelmien käyttäjille tulisi tehdä lyhyt ja selkeä opas peruskäyttöä ja yleisimpiä ongelmatilanteita varten sekä olla yhteystiedot, joista saa lisäapua
- Huomioidaan käyttäjän tarpeet
- Järjestelmien laajennettavuus
- Turvaurakka kattaa kaiken turvatekniikan
  - Äänentoisto ja ovipuhelimet myös
- Osaava konsultti olisi avuksi (kuitenkin ehkä erillisenä lisäpalveluna enemmänkin)
- Toimiva takuu
- Tarjouksissa avattu selkeästi mitä osia asennetaan mihinkin hintaan
- Kohtuullinen hinnoittelu

Jatkoprojektissa kehitettävää voisi olla:

- Asiakkaalle tehtävä opas turvaurakan hankinnasta
- Miten saadaan dokumentointi toimimaan?
- Rajapintojen ongelmien ratkaisu?
- Miten mallia saadaan tuotua esille/tunnetuksi?
- Kuinka paljon edullisemmaksi tämä malli tulisi verrattuna muihin malleihin?
  - Asiakas varmasti kiinnostuu, jos luvataan laatua ja edullinen hinta sekä taataan se laatu
- Mallilla ja ilman mallia toteutetun urakan seuraaminen ja vertailu
- Mallin käytännön toteutuksen kuvaaminen