


Raija Tolvanen

RISKIENHALLINTAOSAAMISEN  
KEHITTÄMINEN  
Fennian kotitalousasiakaspalvelussa


Opinnäytetyö  
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Joulukuu 2011

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  8.12.2011
<b>Tekijä(t)</b>  Raija Tolvanen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen ko.	
<b>Nimeke</b>  Riskienhallintaosaamisen kehittäminen Fennian kotitalousasiakaspalvelussa		
<b>Tiivistelmä</b> <p>Osaaminen on organisaatioissa yhä tärkeämpi kilpailutekijä. Tarvitaan monipuolista osaamista sekä jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Riskienhallintaosaaminen on Fennian strategista ydinosaamista. Kehittämistyön tarkoituksena oli saada vastauksia, miten asiakaspalveluhenkilöstön riskienhallintaosaamista voidaan kehittää ja miten riskienhallinta-asioista tiedotetaan kotitalousasiakkaille.</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostui kohdeorganisaation kehittämistyöhön liittyvistä muutoksen ajureista eli kotitalouksien riskienhallinnasta, osaamisesta ja asiakaspalvelusta. Tutkimusstrategiana käytettiin kvalitatiivista toimintatutkimusta, joka koostui useamman tutkimusmenetelmän yhdistelmästä. Tutkimusmenetelminä olivat teemahaastattelu, kyselytutkimus, havainnointi sekä pilotoitinkoulutus. Tutkimusmenetelmän tarkoituksena oli tuottaa tietoa käytäntöjen kehittämiseksi ja interventiolla pyrittiin aikaansaamaan muutos toiminnassa. Tutkimukseen liittyi kehittämisen ensimmäisen syklin toteuttaminen.</p> <p>Tuloksista on koottu synteesi SWOT-analyysin avulla. Kohdeorganisaatioon on laadittu riskienhallintaosaamisen kehittämissuunnitelma ja asiakasviestinnän malli. TOWS-matriisianalyysin avulla on esitetty neljä strategiaa hyödynnettäväksi liiketoimintastrategian implementoinnissa. Kehittämällä henkilöstön riskienhallintaosaamista sekä turvallisuusviestintää asiakaslähtöisesti voidaan maksimoida sisäiset vahvuudet ulkoisten mahdollisuuksien toteuttamiseksi (SO-strategia). Organisaation vahvuuksia voidaan hyödyntää uudistamalla kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan neuvonnan konseptia ja pyrkiä vaikuttamaan ihmisten riskikäyttäytymiseen (ST-strategia).</p>		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  toimintatutkimus, riskienhallinta, osaaminen, asiakaspalvelu		
<b>Sivumäärä</b>  118 sivua + liitteet 11 sivua	<b>Kieli</b>  suomi	<b>URN</b>  URN:NBN:fi:mamk-opinn.2011A8721
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Leena Korhonen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Keskinäinen vakuutusyhtiö Fennia	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the master's thesis</b>  8 December 2011
<b>Author(s)</b>  Raija Tolvanen	<b>Degree programme and option</b>  Entrepreneurship and Business Operations	
<b>Name of the master's thesis</b> Developing risk management know-how in the household customer service of Fennia Mutual Insurance Company.		
<b>Abstract</b>  <p>Competence is an important organizational resource today. Developing human resources is essential in the insurance business if a company wants to achieve competitive advantage through its employees. Risk management know-how is a part of the business strategy and core competence of Fennia.</p> <p>The purpose of this study was to find out how to improve risk management know-how of the customer service staff and how to inform private customers about potential household risks. The focus was on risk management, know-how and customer service, the important contributing factors to the changes in development work.</p> <p>The research strategy in this study based on qualitative action research. The methods were theme interview, survey, observation and pilot training. The aim was to gather information which could be used in improving current practice.</p> <p>The results of the developing process were combined into a SWOT analysis. Based on the results I made a development plan for Fennia with a TOWS matrix including four strategies for the development work of business strategy implementation.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  action research, risk management, know-how, customer service		
<b>Pages</b> 118 pages + appendices 11 pages	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b> URN:NBN:fi:mamk-opinn.2011A8721
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b>  Leena Korhonen	<b>Master's thesis assigned by</b>  Fennia Mutual Insurance Company	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	2
2.1	Tavoitteet ja rajausta.....	2
2.2	Kehittämistehtävä .....	4
2.3	Koko työn tutkimusmenetelmä.....	4
2.4	Tiedonkeruu- ja kehittämismenetelmät .....	8
2.5	Opinnäytetyöprosessi.....	10
3	RISKIENHALLINTA.....	16
3.1	Riskin käsite.....	16
3.2	Riskien jaottelua .....	17
3.3	Riskikäyttäytyminen .....	17
3.4	Riskiajattelu .....	18
3.5	Kotitalouksien riskienhallinta.....	22
3.6	Riskienhallintaneuvonnan konteksti.....	24
3.7	Vakuutukset riskienhallintakeinona.....	28
4	OSAAMINEN.....	28
4.1	Yksilön osaaminen.....	29
4.2	Organisaation osaaminen.....	33
4.3	Tiedon ja osaamisen jakaminen.....	37
5	ASIAKASPALVELU .....	40
5.1	Palvelu .....	40
5.2	Vakuutuspalvelut .....	42
5.3	Laatu .....	44
5.4	Asiakkaan kokema laatu .....	46
5.5	Asiakastyytyväisyys .....	47
6	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	49
7	TIEDONKERUUMENETELMÄT.....	50
7.1	Kotitalousasiakkaiden haastattelut.....	50
7.1.1	Tutkimuksen kohdejoukko ja tiedonkeruumenetelmä.....	51
7.1.2	Aineiston analysointi .....	54
7.1.3	Haastattelutulokset.....	56

7.1.4	Johtopäätökset.....	63
7.2	Kyselytutkimus henkilöstölle .....	67
7.2.1	Tutkimuksen kohdejoukko ja tiedonkeruumenetelmä .....	68
7.2.2	Henkilöstön kyselytutkimuksen tulokset .....	73
7.3	Havainnointia.....	94
7.3.1	Henkilöstön koulutustilaisuus .....	94
7.3.2	Asiakastilaisuus.....	95
7.4	Pilottikoulutus.....	97
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	98
8.1	Viestinnän kehys.....	99
8.2	Riskienhallintaosaamisen kehittämissuunnitelma .....	101
8.3	Kehittämistyön hankkeistaminen.....	104
8.4	Synteesi TOWS-matriisina .....	105
9	POHDINTA .....	110
10	LOPUKSI.....	117
	LÄHTEET.....	119
	LIITTEET	
	1 Haastattelukysymykset	
	2 Saatekirje	
	3 Koulutuspalaute	
	4 TOWS-matriisi	
	5 Tutkimuslomake	
	6 Jakaumataulukot	

## 1 JOHDANTO

Vuosittain Suomessa sattuu suuronnettomuutta vastaava määrä tapaturmia ja muita vahinkoja juuri siellä, missä olo tuntuu kaikkein turvallisimmalta – kotona.

*”jotenkin luottaa siihen, että tää koti olisi turvallinen” nainen45*

Kaikelta emme voi välttyä, mutta voimme vaikuttaa siihen, että jos jotain sattuu, niin selviäisimme mahdollisimman vähin vahingoin. Opinnäytetyön aihe syntyi asiakaskohtaamisesta, joka toi esille riskienhallintaosaamisen kehittämistarpeen kotitalousasiakaiden asiakaspalvelussa.

Riskienhallintaosaaminen on vakuutusyhtiön strategista ydinosaamista. Se voidaan liittää myös laajempaan kontekstiin. Pelastuslaissa veloitetaan ihmisiä omatoimiseen vaarautumiseen, joka sisältää onnettomuuksien ennaltaehkäisyä sekä ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamisen vaaratilanteissa. Opinnäytetyöni koskee kodin paloturvallisuusriskeiltä suojautumista, jotka realisoituessaan aiheuttavat kaikkein suurimmat yksittäiset menetykset eikä ihmishengiltäkään aina välttyä.

Kohdeorganisaatiossa pyritään osaamisen kehittämiseen, joka tukee liiketoimintastrategian toteuttamista riskienhallintaosaamisessa ja asiakastyytyväisyydessä. Opinnäytetyössäni tavoitteena on kehittämistehtävän ratkaiseminen: Miten Fennian asiakaspalveluhenkilöstön riskienhallintaosaamista voidaan kehittää? Miten Fennian voi tiedottaa riskienhallinta-asioista kotitalousasiakkaille? Kehittämistehtävän tuloksia voidaan hyödyntää liiketoimintastrategian implementoinnissa tavoitteiden saavuttamiseksi. Organisaation riskienhallintaosaaminen on keskittynyt vahingonkorvaushenkilöstölle sekä asiantuntijoille. Asiakaspalveluhenkilöstöllä tulisi olla enemmän kodin turvallisuuteen liittyvää osaamista, jota he voisivat hyödyntää asiakaspalvelutilanteissa

Teoreettinen viitekehys muodostuu kohdeorganisaation kehittämistyöhön liittyvistä muutoksen ajureista eli kotitalouksien riskienhallinnasta, osaamisesta sekä asiakaspalvelusta. Riskienhallintaosaamisen kehittämisen tarkoituksena on tuoda organisaationosaaminen näkyviin asiakaspalveluprosesseissa sekä palvelun laadussa. Osaamista voidaan pitää käsitteenä, jonka alle riskienhallinta ja asiakaspalvelu sijoittuvat. Opinnäytetyöni empiirinen osa toteutetaan laadullisena toimintatutkimuksena. Tutkimusai-

neisto koostuu eri tutkimusmenetelmistä, jotka valikoituivat kehittämistehtävän perusteella. Yhteenveto empiirisestä osasta on tehty SWOT-analyysin avulla. Analyysin perusteella on laadittu kohdeorganisaatioon osaamisen kehittämissuunnitelma ja asiakasviestinnän kehys. Opinnäytetyön synteesi on tehty hyödyntämällä TOWS-matriisianlyysiä.

## **2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS**

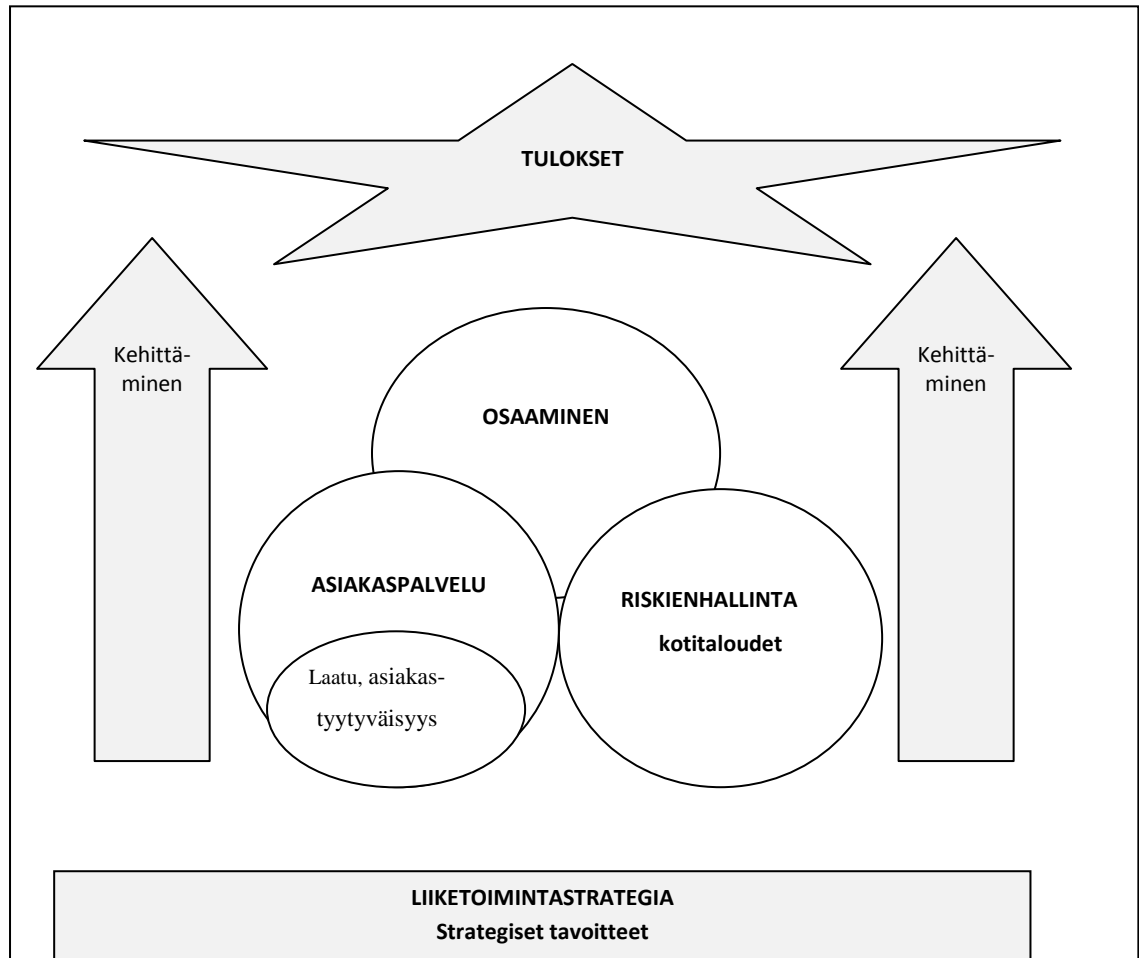
Tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähtökohtana ovat kehittämiskohteen tunnistaminen ja siihen liittyvien tekijöiden ymmärtäminen. Suunnittelun lähtökohtana ovat tutkimustyön tavoitteet ja sen perusteella valitaan käytettävät menetelmät. (Ojasalo ym. 2009, 22–25.) Opinnäytetyönä toteutettavan kehittämistyön tavoitteena on strategian yhdelle osa-alueelle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi tehtävä kehittämistyön ensimmäinen sykli. Tässä luvussa esitän opinnäytetyön tavoitteet ja sen rajaukset sekä määrittelen kehittämistehtävän, jonka tavoitteena on muutoksen aikaansaaminen. Seuraavaksi selvitän, millä metodilla muutos on tarkoitus toteuttaa. Tutkimusmetodin esittelyn jälkeen kuvailen käyttämäni tiedonkeruu- ja kehittämismenetelmät. Kerron, miten opinnäytetyö sai alkunsa sekä työn etenemisestä ja esitän opinnäytetyön aikataulun. Lopuksi esittelen opinnäytetyöprosessin vaiheet, jossa tiivistän kehittämisen ensimmäisen syklin tapahtumat.

### **2.1 Tavoitteet ja rajaus**

Kotitaloussegmentin riskienhallintaosaaminen liittyy kohdeorganisaation liiketoiminnassa vakuutustoiminnan riskeihin sekä ydinosaamiseen. Kotitalousasiakkaiden riskiympäristöön kuuluvat erilaiset riskit, jotka liittyvät esimerkiksi kodin turvallisuuteen, matkustamiseen, henkilöihin, tietoturvallisuuteen ja liikenteeseen. Olen rajannut opinnäytetyöni koskemaan kodin paloturvallisuusriskejä. Tavoitteena on aikaansaada muutos Fennian asiakaspalveluhenkilöstön riskienhallintaosaamisessa, joka parantaa kotitalousasiakkaiden asiakaspalvelun laatua. Riskienhallintaosaamisella on myös vaikutusta liiketoiminnan kannattavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Työn teoreettinen viitekehys muodostuu kehittämistyöhön liittyvistä muutoksen ajureista eli riskienhallinnasta, osaamisen kehittämisestä sekä asiakaspalvelusta laatimani kuvan 1 mukaisesti. Strate-

gian implementointi ja tavoitteiden saavuttaminen on mahdollista riskienhallintaosaamista kehittämällä.

Osaamisen kehittämisen tarkoituksena on tuoda organisaation osaaminen näkyviin asiakaspalveluprosesseissa sekä palvelun laadussa. Asiakaspalvelun laadulla pyritään vaikuttamaan asiakastyytyväisyyteen ja tulokselliseen toimintaan. Osaamista voidaan pitää yläkäsitteenä, jonka alle riskienhallinta ja asiakaspalvelu sijoittuvat.



**KUVA 1. Strategian implementointi riskienhallintaosaamista kehittämällä**

Vakuutusallalla edellytetään hyvin monipuolista osaamista, joten osaaminen ja osaamisen kehittäminen liittyvät olennaisesti työhön. Myyntineuvottelijoilta, myyntisihteereiltä ja asiakaspäälliköiltä vaadittavia osaamisia ovat esimerkiksi myynti- ja tuoteosaaminen, tietojärjestelmäosaaminen sekä riskienhallintaosaaminen. Riskienhallintaosaaminen on jo itsessään laaja kokonaisuus. Riskienhallintaosaaminen on osa kohdeorganisaation strategista osaamista ja sen kehittäminen on jatkuva prosessi. Organisaatiotasol-



la osaaminen on laatutekijä, koska se tuo esille miten hyvin organisaatio tuottaa palveluja ja toteuttaa asiakaspalvelua.

## **2.2 Kehittämistehtävä**

Organisaatiosta ja toimintaympäristöstä kootun taustatiedon sekä tutkimustiedon avulla määritellään kehittämistehtävä ja rajataan kehittämiskohde. Tutkimuksellisissa kehittämishankkeissa toimintatutkimus on tyypillinen lähestymistapa. Menetelmälliset ratkaisut voivat liiketoiminnan ja työelämän kehittämistyössä olla hyvin monenlaisia. Koska pyritään käytännönläheiseen kehittämiseen, niin menetelmällisiltä ratkaisuilta vaaditaan paljon enemmän kuin ilmiön kuvaamista, selittämistä tai ennustamista, joihin tutkimusmenetelmillä on vanhastaan pyritty. Menetelmällisten ratkaisujen tulisi auttaa kohdeorganisaation tuntemuksen lisäksi työyhteisön tietämyksen jakamista ja yhteisiä tiedontuottamistapoja, kuten erilaisia keskusteluja. (Ojasalo ym. 2009 25–26.)

Organisaatiossa pyritään osaamisen kehittämiseen, joka tukee liiketoimintastrategian toteuttamista riskienhallintaosaamisessa ja asiakastyytyväisyydessä. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on kotitalousasiakkaille suunnatun riskienhallintaosaamisen kehittäminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen. Työssäni pyrin saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten Fennian asiakaspalveluhenkilöstön riskienhallintaosaamista voidaan kehittää?
- Miten Fennia voi tiedottaa riskienhallinta-asioista kotitalousasiakkaille?

Kehittämistyötä voidaan hyödyntää liiketoimintastrategian implementoinnissa tavoitteiden saavuttamiseksi. Opinnäytetyönä laadin kohdeorganisaatioon kotitalousasiakkaille suunnatun riskienhallinnan viestinnän mallin sekä riskienhallintaosaamisen kehittämissuunnitelman. Opinnäytetyössäni toteutan kehittämisen ensimmäisen syklin ja siihen liittyvän henkilöstön pilotoitokoulutuksen.

## **2.3 Koko työn tutkimusmenetelmä**

Opinnäytetyöni empiirinen osa on laadullinen toimintatutkimus. Toimintatutkimuksessa yhdistyvät interventio, käytännönläheisyys, kehittäminen, yhteistoiminta ja tutkimus.

Tutkimusprosessissa vuorottelevat suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. Menetelmälle tunnusomaista on prosessimaisuus ja syklisyys. (Kananen 2009,11; Heikkinen ym. 2006, 35–36.) Toimintatutkimus on oikeastaan tutkimusstrategia, koska se koostuu eri tutkimusmenetelmistä, jotka valikoituvat tutkimusongelman perusteella. (Kananen 2009, 11; Heikkinen ym. 2007, 19.)

Päädyin toimintatutkimukseen, koska siinä tuotetaan tietoa käytäntöjen kehittämiseksi ja muutoksen aikaansaamiseksi. Mielestäni se soveltui hyvin Fennian riskienhallinta-osaamisen kehittämisen tutkimusmetodiksi käytännönläheisyyden vuoksi. Itselläni oli mahdollisuus toimia tutkijana ja kehittäjänä sekä viedä asioita eteenpäin. Tutkimusstrategiana se soveltuu hyvin työmenetelmien kehittämistyöhön, koska sen avulla pyritään uudenlaisen toiminnan ja työn kehittämiseen. Toimintatutkimus ei ole kiinnostunut pelkästään siitä, miten asiat ovat, vaan siitä miten niiden tulisi olla. (Ojasalo ym. 2009,59–60.)

### *Toimintatutkimus*

Toimintatutkimus luokitellaan usein laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi. Heikkilä (2006, 36–37) huomauttaa, että luokittelu on yleinen, mutta osin virheellinen, koska tutkimuksessa voidaan käyttää myös määrällisiä tiedonhankintamenetelmiä. Hän kuitenkin toteaa, että tutkimusmenetelmissä on siirrytty yhä laadullisempaan suuntaan, myös toimintatutkimuksessa.

Kananen (2009,110 -111) määrittelee myös toimintatutkimuksen olevan lähempänä laadullista tutkimusta, mutta kuitenkin niin, että usein toimintatutkimus jatkaa siitä, johon laadullinen tutkimus päättyy. Parhaimmillaan toimintatutkimus pitää sisällään molempia tutkimuksellisia lähestymistapoja, sillä näin saadaan kehittämisen tueksi erilaista tietoa ja monenlaisia näkökulmia ja ideoita. Tutkimuksen validiteetti puoltaa monipuolista tiedonkeruuta, koska useammasta lähteestä saadut samansuuntaiset signaalit voivat vahvistaa tutkimustuloksia ja päätöksentekoon saadaan varmuutta. (Ojasalo ym. 2009,40; Kananen 2009,110 -111.)

Päädyin opinnäytetyössäni useamman tutkimusmenetelmän yhdistelmään eli menetelmätriangulaatioon. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimustulosten täydentämiseksi olen tehnyt havainnointia riskienhallintakoulutustilaisuudessa ja asiakastapahtumassa.

Henkilöstölle järjestetystä pilottikoulutuksesta olen kerännyt koulutuspalautetta. Lisäksi olen keskustellut eri asiantuntijoiden kanssa ja saanut heiltä näkemystä aihealueesta. Mielestäni erilaiset lähestymistavat ovat antaneet varmuutta kehittämistyössä tehtäviin ratkaisuihin. Myös aihealueen monipuolinen tarkastelu puoltaa erilaisten tutkimusmenetelmien käyttöä.

Interventiolla pyritään saamaan aikaan muutos, joka voi tapahtua tai olla tapahtumatta. Lisäksi on varauduttava siihen, että muutos voi olla aivan toisenlainen kuin prosessin alussa on tavoiteltu. Haasteena on se, että tutkimuskohde on aina tilanteeseen sidottu, jolloin muiden aikaisempia tuloksia on vaikea hyödyntää. Tutkimusten kohteet, kysymysten asettelut ja kehitettävät tai sovellettavat teoriat voivat olla erilaisia. (Ojasalo ym. 2009,58 – 59.) Kananen (2009, 10 - 13) huomauttaa, että muutoksen aikaansaaminen käytännön työelämässä on vaikeampaa kuin muutokseen vaikuttavien tekijöiden selvittäminen, sillä tutkimuksellinen tieto ei vielä muuta mitään. Toimintatutkimus voi viedä aikaa, sillä muutos saadaan aikaan vain toiminnan kautta.

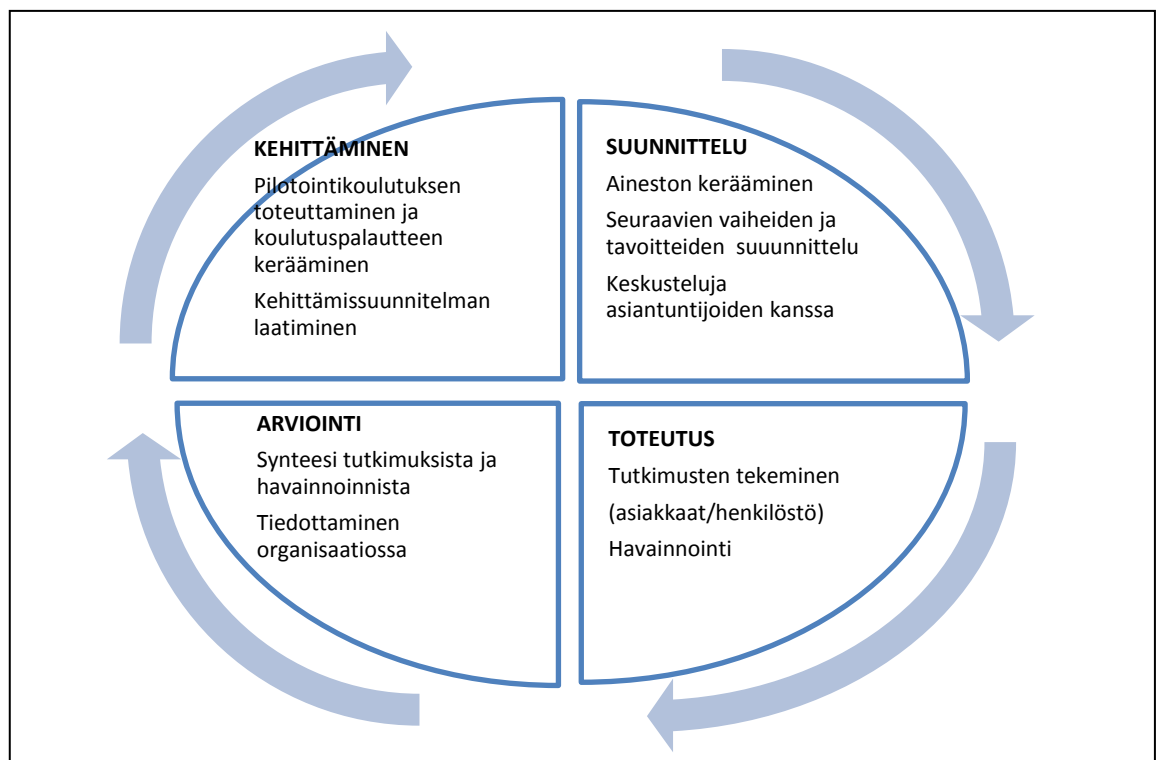
Osaamisen merkitys liiketoiminnan kehittämisessä kasvaa koko ajan. Kehittämisen tuoksi tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa kerätään erilaisilla menetelmillä tietoa sekä käytännöstä että teoriasta. Saatua tietoa arvioidaan systemaattisesti ja kriittisesti. Asioita ei pelkästään kuvailla tai selitetä, vaan niitä viedään käytännössä eteenpäin. Kehitystyötä vie eteenpäin kirjoittaminen ja esittäminen eri vaiheissa ja eri kohderyhmille. Aktiivinen vuorovaikutus eri tahojen kanssa korostuu. (Ojasalo ym. 2009 18 - 19.)

Haasteenani oli sosiaalisen toiminnan aikaan saaminen, sillä kehittämistyötä tehdään harvoin yksin. Kehittämistyön edellytys on ihmisten välinen yhteistoiminta ja vuorovaikutus. Myös kehittäjän rooli on erilainen kuin muissa lähestymistavoissa, sillä toimintatutkimuksen kehittäjä toimii ryhmän aktiivisena jäsenenä. (Ks. Heikkinen 2006, 16 - 17; Ojasalo ym. 2009,60 - 61.)

Laadullisessa tutkimuksessa tulisi syventyä syvälle yhteen asiaan, sillä tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään uudella tavalla tutkittavaa ilmiötä. Kvalitatiivinen tutkimus on kontekstisidonnaista. Tutkijalla voi alussa olla arkitietoa tutkittavasta kohteesta, jonka varassa alkutyöskentely tapahtuu. Myöhemmin teoria voi nostaa esille erilaisia näkökantoja ja tutkimusongelma alkaa muotoutua. Aineistonkeruuvaiheessa on syytä keskit-

tyä etsimään tietoa ja unohtaa aiempi tutkimus, jottei tutkija päädy työskentelemään sen ehdoilla. Tutkimustuloksia verrataan aiemmin tutkittuun tietoon ja etsitään eroja ja yhteneväisyyksiä sekä tehdään johtopäätöksiä. Verifioimalla saadaan tutkimuksen tarkkuus ja luotettavuus. (Ks. Koskinen ym. 2005, 38 - 43; Hirsjärvi & Hurme 2008, 25 - 26.)

Toiminnan kehittämisessä voidaan käyttää Demingin laatuympyrää, joka on keskeinen työkalu laatuun liittyvässä toiminnan parantamisessa ja kehittämisessä. Siinä kehittäminen perustuu jatkuvan oppimisen ajatukseen ja se nähdään spiraalimaisena päättymättömänä prosessina. Kehittäminen voidaan osittaa PDCA-sykleihin, jotka perustuvat jatkuvan oppimisen ajatukseen. Jokainen sykli aloitetaan suunnittelemalla (plan) ja sitten tehdään (do). Tarkistaminen (check) ja arviointi tapahtuvat tekemisen jälkeen ja sitä seuraa tarvittaessa korjaukset (act). Tämän jälkeen seuraa uusi kehittämisen sykli. (Lecklin 2002, 31.) Opinnäytetyötäni varten olen laatinut toteuttamissuunnitelman Demingin laatuympyrän pohjalta (kuva 2). Opinnäytetyöni sisältää kehittämisen ensimmäisen syklin, jonka jälkeen kehittäminen organisaatiossa jatkuisi uudessa PDCA-syklissä.



**KUVA 2. Opinnäytetyön toteuttamissuunnitelma**

Tulosten hyödyllisyys kytkeytyy voimakkaasti niiden siirtämiseen käytäntöön ja kehitettyjen ideoiden implementointiin. Toiminnassa yhdistyy kehitettävän aiheen osaamisen lisäksi projektityön ja kehittämisen osaaminen. Kehittämisen osaaminen näkyy muun muassa aloitteellisuutena, oman työn arviointina, innovatiivisuutena, vuorovaikutuksena, verkostoitumisena, tiedon tuottamisena sekä monipuolisena menetelmäosaamisena. Tutkimuksellisuus ilmenee siten, että kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyttisesti, kriittisesti, omat ratkaisut ja tuotettu tieto rakentuvat olemassa olevan päälle. (Ojasalo ym. 2009, 20 - 21.)

Kehittämistyössä tulisi näkyä kyky siirtää teoriapainotteista tietoa käytäntöön. Parhaimmillaan kehittämistyössä pystytään luomaan uutta käytännön teoriaa eli dokumentoimaan ja mallintamaan työelämän käytäntöjä. Työpaikoilla oleva hiljainen tieto ja kehittäjien kokemuksellinen ammattitieto asettavat erityisiä menetelmiin liittyviä haasteita. Yksityinen tieto, omat kokemukset ja valmiudet eivät ole tutkimuksellista tietoa ellei niitä tarkastella kriittisesti. (Ojasalo ym. 2009, 20 - 22.)

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä korostuvat tieteen tekemisen ja yritysmaailman eettiset säännöt. Tulosten on oltava käytäntöä hyödyttäviä. Tieteellisen tutkimuksen normit koskevat myös työelämälähtöistä kehittämistoimintaa. Kaikissa kehittämistehtävissä olisi myös muistettava työn yhteiskunnallinen merkittävyys. (Ojasalo ym. 2009, 48 - 50.)

## **2.4 Tiedonkeruu- ja kehittämismenetelmät**

Asiakastutkimus on tehty kvalitatiivisena tutkimuksena haastattelemalla kotitalousasiakkaita. Olen tehnyt kohdeorganisaation henkilöstölle kvantitatiivisen tutkimuksen sähköisellä kyselyllä (Tolvanen 2006) sekä tiesin, että sen voi toteuttaa kustannustehokkaasti. Lisäksi tutkimusmenetelmä oli nopea tapa saavuttaa tutkimuksen eri puolilla työskentelevä perusjoukko yhtä aikaa. Havainnointia olen tehnyt koulutus- ja asiakastilaisuudessa. Henkilöstön alkusammutuskoulutuksesta on kerätty koulutuspalaute ja olen laatinut yhteenvedon siitä. Tutkimusryhmän ulkopuolisille oli järjestetty samantyyppinen koulutus ja pyysin siitä sähköpostikyselyllä sattumanvaraisesti muutamilta osallistujilta palautetta. Heiltä saatua palautetta vertasin tutkimusryhmän palautteeseen.

### *Kehittämismenetelmät*

Kehittäminen koostuu usein selkeistä vaiheista ja kehittämistyötä voidaan kuvata prosessina, joka etenee vaiheittain. Prosessin vaiheita ovat suunnittelu, toteutus ja arviointi. Arvioinnin pohjalta usein alkaa jo uuden kehittämistyön suunnittelu. Usein organisaatiot pyrkivät viemään strategioita käytäntöön kehittämishankkeiden avulla. Samalla on päätettävä, voidaanko strategia toteuttaa nykyisissä prosesseissa ja olemassa olevilla resursseilla vai olisiko prosesseja suunniteltava uudestaan käynnistämällä kehittämisprojekti. (Laamanen 2007, 249 - 251.) Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tärkeää raportoida osallisille etenemisestä koko prosessin ajan. Raportoinnin tarkoituksena ei ole vain kuvata kehittämistyötä, vaan myös viedä sitä koko ajan eteenpäin. (Ojasalo ym. 2009, 27.) Olen tiedottanut organisaatiossa omasta työstäni ja sen etenemisestä koko prosessin ajan ja samalla ylläpitänyt tietoutta kehittämistyöstäni.

### *Kehittämistoimenpiteiden mittaaminen ja seuranta*

Muutoksen aikaansaamisen lisäksi tärkeää on myös muutoksen edistymisen seuranta. Ilman seurantaa vaarana on, että mikään ei muutu. Muutokset voivat olla nähtävissä vasta pitkän ajan kuluttua. Hankkeita voidaan hallita aikataulujen avulla. Läpimenoa voidaan tarkkailla myös uusien toimintamallien käyttöä seuraamalla. Henkilöstöltä voidaan kerätä tietoa, jossa selvitetään heidän näkemyksiä edistymisestä ja samalla huomio saadaan kohdistumaan muutoshankkeeseen. Usein organisaatiossa ei ole valmista mitausjärjestelmää, vaan se täytyy kehittää osana hanketta. (Laamanen 2007, 267 - 268.)

Kun työssä tarvittavat osaamiset on tunnistettu, tarvitaan menettely, jolla osaamista pystytään arvioimaan. Laamanen (2007, 151) kehottaa arvioimaan toiminnan hyvyttä tai laatua strategiasta johdettujen päämäärien ja tavoitteiden saavuttamisella. Asiakkaan saamaan palvelukokemusta voidaan pyrkiä selvittämään asiakastyytyväisyysmittauksissa.

### *Muutosten aikaansaaminen*

Tunteilla on ihmisten päätöksissä suuri merkitys. Laamanen (2007, 256 - 258) hahmottaa ihmisten toimintaa tunteiden, järjen ja toiminnan kautta. Ihmisellä on pyrkimys saada asioille järjellinen selvitys ja sen avulla perustella toimintaamme itselle ja muil-

le. Toiminnan ja käyttäytymisen muutoksella saadaan muutos aikaiseksi. Ihmisten tunteisiin vaikuttaminen mahdollistaa sellaisen muutoksen aikaansaamisen, joka edellyttää uudenlaista suhtautumista. Tunnetasolla muutos voidaan kokea positiiviseksi tai negatiiviseksi ja hyvinkin asia voidaan hylätä helposti, jos siinä nähdään joku vakava puute tai riski. Varsinainen sitoutuminen uuteen toimintamalliin tapahtuu hyväksymällä muutoksen positiiviset vaikutukset.

Henkisen muutoksen aikaansaamiseksi tarvitaan sellaisia johtajia ja esimiehiä, joita arvostetaan organisaatiossa. He alkavat omalla esimerkillään toimia halutun muutoksen. Pelkästään koulutuksella ei muutosta voi saada aikaan. (Laamanen 2007, 263 - 264.) Toisaalta Lecklin (2002, 60 - 61) toteaa, että koulutuspanosta ei pidä aliarvioida. Koulutuksen tulisi olla mahdollisimman lähellä käytännön toimintaa, jotta sitä päästään heti soveltamaan.

### *Sitoutumisen aikaansaaminen*

Sitoutumiseen tarvitaan muutoksen tiedostaminen, ymmärtäminen ja hyväksyminen. Sitoutuminen tarkoittaa sitä, että ihminen toimii oma-aloitteisesti muutoksen puolesta. Tieto yksistään saa harvoin aikaan muutoksen. Puhutaan osallistumisesta, jolloin ihminen kokee olevansa muutoksen tekijä eikä sen kohde. Parasta olisi, jos työntekijä voisi osallistua muutoshankkeen kaikkiin vaiheisiin, mutta mittavissa hankkeissa ja suurissa organisaatioissa se ei ole yleensä mahdollista. Osallistuminenkaan ei välttämättä johda sitoutumiseen, mutta siihen on pyrittävä. Kuitenkin, mitä enemmän työntekijät pääsevät vaikuttamaan, niin sitä enemmän muutokseen sitoudutaan, sillä voimakkain sitoutuminen syntyy omakohtaisesta vaikuttamisen kokemuksesta. (Laamanen 2007, 260 - 262.)

## **2.5 Opinnäytetyöprosessi**

Aloitin opinnot syksyllä 2009 ja opintojen alussa minulla oli opinnäytteen aihe valmiina. Ajan kuluessa se on tarkentunut ja rajautunut, mutta perusajatus on säilynyt. Tutkimusmetodiksi valikoitui laadullinen toimintatutkimus, jonka on prosessiltaan monivaiheinen ja aikaa vievä, mutta soveltuu hyvin työelämälähtöiseen kehittämiseen. Koska aihe löytyi heti opintojen alussa, niin olen voinut tarkastella ajatuksiani eri näkökulmasta lähes kaikilla opintojaksoilla ja se on rikastuttanut tekemistäni merkittävästi. Aloitin myös opinnäytteen kirjoittamisen sekä tutkimuspäiväkirjan pitämisen saman tien ja se

on osoittautunut hyväksi ratkaisuksi. Opinnäytetyö valmistui opintojen kanssa samanaikaisesti.

Sain aiheen opinnäytetyöhöni asiakaspalvelutilanteesta. Iäkäs mieshenkilö tuli käymään toimistolla ja hän halusi vastauksia kotivakuutuksen uusittuihin suojeleohjeisiin, joissa kerrotaan, kuinka vakuutuksenottajan on huolehdittava vakuutetusta omaisuudesta. Kun kävin asiakkaan kanssa hänen kysymäänsä asiaa läpi, niin toivoin, että olisin pystynyt neuvomaan häntä vielä paremmin. Selvitin asiakkaan tilannetta asiantuntijamme kanssa ja hän antoi hyödyllistä tietoa asiakkaalle välitettäväksi.

Pohdittuani asiaa tulin siihen tulokseen, että asiakaspalveluhenkilöstöllä tulisi olla enemmän kodin turvallisuuteen liittyvää osaamista, jota voisi hyödyntää asiakaspalvelutilanteissa. Asiakaskohtaamisesta oli syntynyt ajatus kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan osaamisen kehittämistarpeesta sekä osaamisen siirtämisestä organisaatiossa. havaitsin strategiaa tukevan kehittämiskohteen ja lähdin toteuttamaan kehittämishanketta, jossa oma osuuteni on ollut toimia tutkijana ja kehittäjänä.

### *Työn aloittaminen*

Otin syyskuussa 2009 yhteyttä korvauspäällikkö Jari Kukkulaan ja kerroin ajatuksistani. Sain häneltä paljon tietoa oman työni tueksi. Hän vahvisti, että olin tehnyt oikeita pohdintoja asiasta. Hän oli kanssani sama mieltä, millaisen voiman asiakaspalveluhenkilöstön innostuminen riskienhallintatiedottamisesta ja -neuvonnasta voisi tuoda. Hän on itse ollut kehittämässä vuonna 2008 käyttöönotettua rakennusten riskienhallintatyökalua. Hän on myös laatinut kotivakuutuksen 1.7.2009 uusitut suojeleohjeet aikaisempaa selostavampaan ja tiedottavampaan suuntaan. Muutos perustuu vakuutussopimuskäytännön vaatimukseen ja lisäksi tutkimus- ja tilastotietoihin, jota esimerkiksi Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes (entinen Turvatekniikan tutkimuskeskus) on tuottanut. Kukkula totesi, että suojeleohjeita ei ole laadittu sattumanvaraisesti, vaan tutkimustulosten avulla pystytään perustelemaan, miksi tietynlainen ohje on laadittu. (Kukkula 2009a.)

Kehittämistyö isossa organisaatiossa on haasteellista ja jouduin pohtimaan, miten saisin vietyä asiaani eteenpäin. Fenniassa liiketoiminnan kehittäminen toteutetaan erilaisilla projekteilla, jotka toteutetaan pääkonttorissa Helsingissä. Kun kehittämisprojekti on valmis, niin sen jälkeen se otetaan käyttöön organisaatiossa. Opinnäytetyöni ensimmäi-



nen haaste oli siinä, että pyrin kehittämään toimintaa päinvastaiseen suuntaan, sillä työskentelen itse palvelukonttorissa. Lisäksi riskienhallintaosaaminen on perinteisesti riskienhallintainsinöörien osaamisaluetta. Siinä oli toinen haasteeni, sillä työskentelen myyntiassistenttina. Kehittämistyöhöni on kuitenkin suhtauduttu kannustavasti, kun olen kohdeorganisaatiossa keskustellut aiheesta eri asiantuntijoiden kanssa. Työssäni on kyse liiketaloudellisen osaamisen ja insinööritiedon yhdistämisestä.

Vakuutusalan ammatillinen osaamiseni auttoi riskienhallintakäsitteiden omaksumista ja mahdollistivat keskustelut asiantuntijoiden kanssa. Sain tietoa Fenniassa tehdystä riskienhallintatyöstä sekä materiaalia tutustumista varten. Olin jo suureen osaan ehtinyt tutustua oma-aloitteisesti ja se puolestaan vahvisti, että käytin asiantuntijoiden kanssa samoja tietolähteitä.

Taloudelliset ja henkilöstöresurssit tulee kohdistaa kehittämishankkeisiin, jotka auttavat strategian toteutumista. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että kaikkia hyviäkään hankkeita ei kannata käynnistää, jos niiden fokus ei ole strategian toteuttamisessa. Fennian voimassa oleviin strategisiin tavoitteisiin sisältyy riskienhallintaosaaminen sekä asiakastyytyväisyys, joten kehittämishankkeeni edistää osaltaan strategian toteutumista.

Kehittämistyötä tehdään harvoin yksin. Minulla ei ollut kehittämiss ryhmää takanani, sillä olin projektin ainut resurssi. Alusta alkaen oli selvää, että tarvitsin tukea työlleni. Suunnittelin opinnäytetyötä syksyllä 2009 (taulukko1). Marraskuussa 2009 otin yhteyttä kentän kehittämisjohtaja Matti Heikkiseen ja esitin opinnäytetyöni aiheen hänelle. Hän kiinnostui asiasta ja myöhemmin lupautui opinnäytetyön ohjaajaksi. Olen raportoinut hänelle tekemistäni ja pitänyt hänet ajan tasalla työni tuloksista. Myös ylemmän johdon tuki kehittämishankkeiden eteenpäin viennille on eduksi. Niinpä sovin tapaamisesta ja esitin suunnitelmani toimitusjohtaja Antti Kuljukalle 9.6.2010. Hän piti suunnitelmaani mielenkiintoisena ja oli valmis tukemaan työtäni. Keskustelumme oli opinnäytetyöni kannalta hyvin hyödyllinen, sillä sen perusteella rajasin vielä tarkemmin työni aiheita. Sovimme, että raportoin hänelle työni tuloksista

Fennian Mikkelin konttorin kotitalousasiakkaille tekemässäni kvalitatiivisessa tutkimuksessa selvitin asiakkaiden käsityksiä ja ajatuksia kodin turvallisuuteen liittyvistä asioista. Haastattelut tein huhtikuussa ja kesäkuussa 2010. Tutkimus lisäsi ymmärrystä asiakkaiden riskienhallinta-asenteesta sekä turvallisuuskäyttäytymisestä. Asiakkaat saa-

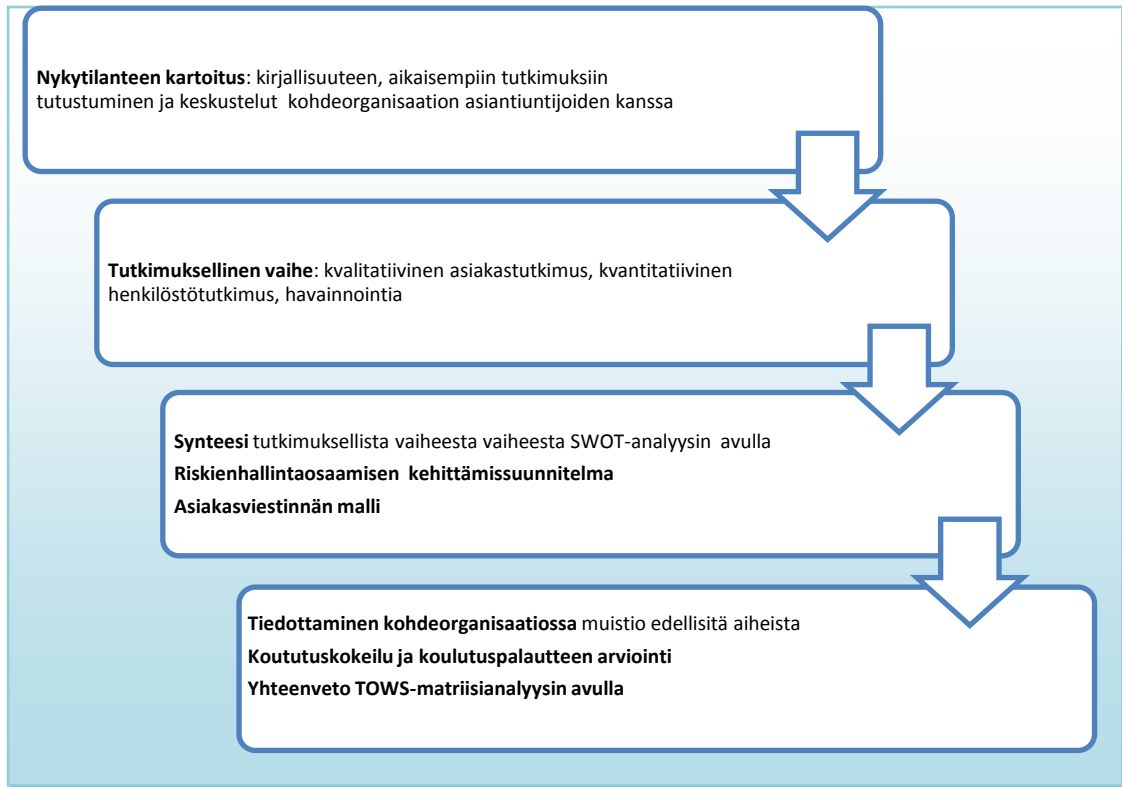


Olin keskustellut riskienhallinnan koulutustarpeesta eri asiantuntijoiden kanssa. Joulukuussa 2009 järjestettiin omalla alueella koulutusta, joka liittyi kotivakuutuksen suoje-  
luohjeisiin. Kouluttajana oli alueen tekninen tarkastaja. Osallistuin koulutukseen ja tein  
samalla havaintoja. Laadin asiakkaille suunnatun Power Point -esityksen. Esitykseen  
sisältyi tietoa kodin paloturvallisuudesta sekä turvallisuusohjeista. Olin lisännyt esityk-  
seen todellisia vahinkokuvia, jotka konkretisoivat esitystä. Mikkelin konttorin avajais-  
viikolla kesäkuussa 2010 esitin sitä asiakkaille ja tein samalla havainnointia asiakas-  
käyttäytymisestä.

Teoreettisen ja tutkimustiedon avulla siirryin seuraavaan vaiheeseen, jolloin laadin syn-  
teesin aiemmista vaiheista sekä kehittämismallin kohdeorganisaation riskienhallinta-  
osaamisen kehittämisestä. Uusi vaihe alkoi tammikuussa 2011, jolloin tiivistin muisti-  
oon tutkimustulokset sekä riskienhallintaosaamisen kehittämismallin. Muistion avulla  
tiedotin työstäni kohdeorganisaatiossa. Luovutin muistion toimitusjohtajalle sekä kor-  
vauspäällikölle ja riskienhallintainsinöörille. He ovat myös välittäneet muistiota eteen-  
päin.

Olin keskustellut Keski-alueen myyntijohtajan kanssa riskienhallintaosaamisen ke-  
hittämistarpeesta ja pilotointikoulutuksesta. Hän on myyntineuvottelijoiden esimies  
Keski-alueella ja kiinnostui järjestämään myyntineuvottelijoille alkusammutuskou-  
lutusta, joka toteutettiin Mikkelissä toukokuussa 2011. Keräämäni koulutuspalautteen  
perusteella olen arvioinut koulutuksen onnistumista sekä verrannut sitä tekemäni henki-  
löstökyselyn tuloksiin. Myös alueen riskienhallintainsinöörin kanssa olen keskustellut  
ja ideoinut riskienhallintakoulutusta. Hän on kouluttanut oman alueemme myyntineu-  
vottelijoita aiheista, joita tekemäni henkilöstökyselyn tulosten perusteella pidettiin tär-  
keänä. Kesäkuussa 2011 järjestettiin Kuopiossa alkusammutus- ja ensiapukoulutusta  
kolmen alueen korvausratkaisijoille. Sain muutamia palautteita myös korvausratkaisi-  
joilta ja vertasin heidän palautteita myyntineuvottelijoille pidetyn koulutuksen palaut-  
teisiin.

Opinnäytetyö on sisältänyt riskienhallintaosaamisen kehittämisen ensimmäisen syklin  
(kuva 3), jonka jälkeen kehittämistyötä on mahdollista jatkaa laatimani kehittämissuun-  
nitelman mukaisesti.



**KUVA 3. Opinnäytetyöprosessin vaiheet – kehittämisen ensimmäinen sykli**

Prosessin aluksi tutustuin kotitalouksien riskienhallintaan, asiakaskäyttäytymiseen sekä osaamiseen kirjallisuuden, tutkimusten ja keskustelujen avulla. Näin sain luotua kontekstin kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan neuvonnasta. Sitten seurasi tutkimuksellinen vaihe, jolloin kartoitin nykytilannetta sekä asiakas- että henkilöstönäkökulmasta. Asiakastutkimuksessa haastattelin ja asiakkaita ja sain tietoa asiakkaiden riskienhallinta-asenteesta, turvallisuuskäyttäytymisestä, turvallisuusinformaatiosta sekä kodin käytettävistä turvalaitteista. Fennian asiakaspalveluhenkilöstön kyselytutkimuksessa sain tuloksia henkilöstön riskienhallinta-asenteesta, asiakkaiden turvallisuusneuvonnasta, osaamisesta sekä henkilöstön tarvitsemasta riskienhallinnan tuesta. Tähän vaiheeseen sisältyi havainnointia koulutus- ja asiakastilaisuuksissa.

Seuraavassa vaiheessa laadin tutkimuksellisen vaiheen synteessin SWOT-analyysin avulla. Tuloksena syntyi kohdeorganisaatioon riskienhallinnan kehittämissuunnitelma ja asiakasviestinnän malli. Sen jälkeen seurasi muistion laatiminen saaduista tuloksista ja niistä tiedottaminen. Viimeisessä vaiheessa toteutettiin pilotointikoulutus ja arvioin koulutuspalautteen avulla henkilöstön kokemuksia koulutuksesta. Lopuksi laadin koko työstä yhteenvedon TOWS-matriisianalyysin avulla.

### 3 RISKIENHALLINTA

Tässä luvussa selvitän aluksi riskin käsitettä ja jaottelua. Seuraavaksi käsittelen ihmisten riskikäyttäytymiseen ja riskiajatteluun liittyviä asioita. Riskejä voidaan hallita riskienhallintakeinoin ja esittelen niitä. Sitten tarkastelen kotitalouksien riskienhallintaa, johon liittyvät riskeihin varautuminen ja ihmisten riskietäisyydet. Kotitalouksien eri tahoilta saamaa riskienhallinnan neuvontaa olen havainnollistanut riskienhallintaneuvonnan kontekstilla. Luvun lopuksi otan esille vakuuttamisen riskienhallintakeinona. Vakuuttamista käsittelen kotitalouksien palovakuuttamisen näkökulmasta.

Suomessa on tehty 2000-luvulla joitakin kuluttajatutkimuksia ja kirjallisuusselvityksiä, joissa yhtenä tutkimuksen osana on selvitetty kuluttajien riskikäsitteitä. Kaiken kaikkiaan asiaa on tutkittu melko vähän. Erityisesti kuluttajalähtöinen turvallisuuskulttuurin tutkimus on ollut hyvin vähäistä. Mika Saastamoinen on 1999 tuonut ensimmäisen turvallisuuskulttuurin käsitteen kuluttajatutkimukseen mukaan. Turvallisuuskulttuurin käsite sisältää ihmisten turvallisuuteen liittyviä käsityksiä, asenteita ja käytäntöjä. (Nenonen 2000.)

#### 3.1 Riskin käsite

Riskille on useita erilaisia määrittelyjä ja ulottuvuuksia eikä sille ole yksikäsitteistä määritelmää. Uhkatekijöistä käytetään nimitystä riski, joka tarkoittaa vahingonvaaraa, vahingon tai tappion uhkaa (Pellikka ym. 2011, 45). Arkikielessä riski nähdään yleensä vaaran mahdollisuutena tai haitan todennäköisyytenä. Vaara, uhka, kriisi, epävarmuus ja turvattomuus ovat käsitteinä lähellä riskiä. Sana riski tuo eri ihmisille mieleen eri asioita. Riskin ottoon liittyy menettämisen ohella voiton mahdollisuus. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 5.)

Lehtonen (2009, 9 - 10 ja 31) määrittelee riskin siten, että se on jonkin kielteisen tapahtuman arvioitu mahdollisuus tai todennäköisyys. Hän tuo asian esille esimerkin avulla. Omakotitalon käyttövesiputki voi olla syöpymässä rikki, mutta koska kukaan ei tiedä siitä, ei voida vielä puhua riskistä tai vaarasta. Siinä vaiheessa kun käyttövesiputken rikkoutumisen mahdollisuus tiedostetaan ja arvioidaan mahdollisen vahingon todennäköisyyttä ja siitä aiheutuvia taloudellisia kustannuksia, tulee riskin käsite käyttöön.

Riski voi olla tilastollisesti mitattavissa oleva *objektiivinen riski*, jolloin siihen liittyy arvio tapahtuman todennäköisyydestä olemassa olevan tiedon mukaan. Yleensä todennäköisyys perustuu teknisiin tai tilastollisiin laskelmiin tai menneisiin tapahtumiin. Riskiin liittyy aina epävarmuustekijä esimerkiksi sen toteutumisen ajankohdasta (milloin ja millä intensiteetillä jotain tapahtuu). Se voi olla myös *subjektiivinen* ihmisen kokema riski, joka ei perustu yksinomaan tilastoihin tai henkilökohtaiseen laskelmointiin. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 5.)

### 3.2 Riskien jaottelua

Kotitalouden tiskejä voidaan luokitella esimerkiksi riskilähteen, riskin seurausten tai uhkan aiheuttajan tai kohteen mukaan. Kuluttajakäyttäytymisen kirjallisuudessa kuluttajien riskit on jaettu kuuteen ryhmään, joista koostuu *kuluttajien riskikokemusten viitekehys*: taloudellisiin, sosiaalisiin, psykologisiin, fyysisiin sekä toimintaan ja aikaan liittyviin riskeihin. Riskit voidaan jakaa myös *terveyteen ja turvallisuuteen* liittyviin sekä *koulutukseen, ihmissuhteisiin, ammattiin ja rahaan* liittyviin riskeihin. Riskeillä voi olla hyvin erilainen rooli ihmisen elämässä ja ajattelussa. Erilaisiin riskeihin voidaan suhtautua eri tavalla ja myös elämäntilanne vaikuttaa suhtautumiseen. Vakuutusten yhteydessä puhutaan *staattisista riskeistä*, jotka ovat suhteellisen muuttumattomina yleensä vakuutuskelpoisia, kuten esimerkiksi tulipalo. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006,6.)

Riskit voidaan jakaa myös *vahinkoriskeihin* ja *liikeriskeihin*. Vahinkoriskeille ei yleensä liity voiton mahdollisuutta ja niiden toteutuminen tietää aina menetyksiä. Liikeriskeille ominaista on, että onnistuessaan ne tuottavat riskinottajalle taloudellisesti positiivisen tuloksen. Konkurssi on esimerkki liikeriskin epäonnistumisesta. (Pellikka ym. 2001, 45.)

### 3.3 Riskikäyttäytyminen

Riskikäyttäytymiseen vaikuttavat ihmisten henkilökohtaiset ominaisuudet ja ikä. Nuoret ottavat ikääntyneitä helpommin riskejä. Myös miehet ottavat naisia enemmän riskejä. Ihmisten taloudelliset resurssit vaikuttavat myös riskinottoon. Mitä suuremmat taloudelliset resurssit ovat käytettävissä, niin sitä luottavammin riskiin suhtaudutaan. Tiedetään myös, että maallikot ja asiantuntijat arvioivat riskejä eri tavoin. Nenonen (2006, 5) mainitsee, että teknisissä yhteyksissä riskit usein perustuvat tapahtuman to-

dennäköisyyksiin ja seurausten vakavuuteen. Asiantuntijat perustavat riskiarvonsa teknisiin riskeihin, kun taas maallikot tekevät riskihavaintoja aistein ja pinnallisemman ajattelun perusteella ja perustavat käsityksensä subjektiivisiin asioihin, kuten tunteisiin ja kokemuksiin.

Peura-Kapanen ja Järvinen (2006, 18) tuovat esille, että ihmisten suhtautumista riskeihin ja toimintatapoja erilaisissa tilanteissa on kuvattu riskityypeillä, jolloin löytyy *riskinottajia* ja *riskin karttajia* sekä *riskineutraaleja* ihmisiä. Siitä huolimatta, että suhtautumisessa riskinottoon on selkeitä eroja, niin monet arkiseen toimintaan liittyvät riskienhallintakeinot ovat yhteisiä eri riskityypeille.

Suomessa paloturvallisuudessa riskiryhminä tutkimusten mukaan voidaan pitää ikään-tyneitä ja yksin asuvia ihmisiä. Erityisesti silloin, jos muisti tai liikuntakyky on heikentynyt (Pelastustoimen strategia 2015, 7 - 9.) Myös tupakointi vuoteessa ja alkoholin käyttö lisäävät tulipaloriskiä. Tupakointi vuoteessa on johtanut moneen palokuolemaan, vaikka varsinaista tulipaloa ei olisi syttynytkään. Lisäksi lapset ja nuoret, toimintarajoitteiset sekä maahanmuuttajat ovat ryhmiä, joille halutaan kohdistaa enemmän turvallisuusvalistusta. (SPEK toiminta- ja taloussuunnitelma 2011-15, 5 - 9). Samat riskiryhmät ovat tulleet esille myös Ruotsissa ja Norjassa (Schaenman 2007, 83).

### 3.4 Riskiajattelu

Vaikka erilaisista riskeistä keskustellaan arkielämässä, niin kodin riskit nousevat esille melko harvoin. Oman kodin riskien ajattelemisen torjutaan, koska niiden pohtiminen rajoittaisi liikaa elämistä. Yksi riskiajattelulle tyypillinen piirre on se, että merkittävät riskitilanteet ajatellaan muiden aiheuttamiksi eikä omaehtoisesti syntyviksi. Vaaratilanteista opitaan kantapään kautta vasta sen jälkeen, kun jokin riski on toteutunut. Henkilön ammatilla on merkitystä turvallisuuskäyttäytymiseen myös työympäristön ulkopuolella. Mikäli henkilön ammattiin liittyy riskien huomioimista, niin hän huomioi kotona ja vapaa-ajallaan riskejä normaalia enemmän. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 8). Erilaiset vaaratilanteet voivat Saastamoisen (2000, 15) mukaan johtua teknisiin laitteisiin liittyvien riskien aliarvioinnista sekä omien taitojen ja tietojen yliarvioimisesta.

Omasta toiminnasta aiheutuvia vaaratilanteita ei mielletä riskeiksi. Arvioitaessa negatiivisia tapahtumia, ihmiset yleensä uskovat, että vahinko voi tapahtua, mutta ei heille

itselleen (Nenonen 2006, 6; Schaenman 2007, 37). Ihmisille muodostuu optimistinen harha (optimistic bias), jolloin he eivät näe itseään vaaratilanteessa. Lisäksi ihmiset kokevat suurempana riskinä asiat, joihin he eivät itse voi vaikuttaa ja jotka uhkaavat fyysistä turvallisuutta. Lentämistä pidetään tavallisesti suurempana riskinä kuin tieliikennettä, sillä omaan ajotaitoon luotetaan. Kuitenkin vuosittain Euroopan tieliikenteessä menehtyy noin 50 000 ihmistä. Jos joka toinen päivä Euroopassa tapahtuisi jumbojetille lento-onnettomuus (eli 200 lento-onnettomuutta vuosittain), niin menetettäisiin sama määrä ihmishenkiä. (Lehtonen 2009, 17 - 19.)

Saastamoinen (1999, 40) vahvistaa, että rutiineista rakentuvassa arjessa ihmiset eivät kiinnitä huomiota riskeihin. Varsinkin tuttujen ja vaarattomiksi arvioitujen riskin aiheuttajien mukanaan tuomat hyödyt korostuvat niin, että haittoja ei välttämättä ajatella lainkaan. Tiedostamattomuus, vaistomaisuus, alitajuisuus ja pragmatismi leimaavat tutkimusten mukaan ihmisten arkielämän toimintoja.

Jos vaaratilanteet olisivat yleisesti tiedossa, niin erityisesti kodin paloturvallisuuden lisääminen teknisin toimenpitein, vakuutuksilla ja omalla huolellisuudella on tärkeä osa suunnitelmallista riskeihin varautumista. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 41.)

### *Vahingontorjunta*

Riskienhallinta on vahingontorjuntaa ja sillä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla pyritään estämään vahingon syntyminen tai pienentämään riskin toteutumisen aiheuttamaa vahinkoa. Riskienhallinta-ajattelu liitetään usein yrityksiin, joissa riskeihin voi varautua eri tavoin. Myös kotitalouksissa riskienhallinnan lähtökohtana on riskien tunnistaminen, sillä vain tiedostettua uhkaa voidaan ihmisen omin toimin hallita. Riskienhallinta yhdistää menetelmät, ennaltaehkäisevät ja rajoittavat toimenpiteet sekä vakuuttamisen kokonaisuudeksi. (Pellikka ym. 2011 47 - 49.)

Viranomaiset voivat määräyksissä edellyttää vahingontorjuntatoimia. Esimerkiksi tulisijojen nuohousmääräykset pyrkivät torjumaan palovahinkoja ennakolta. Myös vakuutusehdot voivat edellyttää vahingontorjuntatoimia, sillä vakuutettua omaisuutta tulee suojella. Usein vapaaehtoiset vahingontorjuntatoimet, kuten turvalukot, murtohälytysjärjestelmät ja sprinklerilaitteet, alentavat vakuutusmaksuja. Vahingontorjuntatyö on merkittävä osa vakuutusyhtiön toimintaa, sillä se hyödyttää asiakkaita alemmina vakuu-



tusmaksuina ja vakuutusyhtiötä alentuneena korvausmenona. Kotitalousasiakkaille on laadittu ohjeita vahinkojen torjumiseksi ja järjestetty eri aihealueista kampanjoita. Kampanjoita on toteutettu palotoimen, ympäristö- ja sisäasianministeriön tai sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön kanssa. (Pellikka ym. 2011, 168.)

### *Riskienhallintakeinot*

Riskienhallintakeinoja ovat *riskin poistaminen*, joka on liikeriskien kohdalla yleisin hallintakeino. Vahingon sattumisen todennäköisyyteen tai vahingon seurausten pienentämiseen tähtää *riskin pienentäminen*, joka toteutetaan vahingontorjuntakeinoja hyödyntämällä. *Riskin siirtäminen* esimerkiksi vakuutusyhtiön kannettavaksi on yleinen riskienhallintakeino. Vahingon taloudelliset seuraukset siirtyvät vakuutusyhtiölle, mutta vahingon uhka ja riskienhallintakeinojen toteuttamien jäävät vakuutuksenottajalle. (Pellikka ym. 2011, 50.) Toisaalta Santanen ym. (2002, 27) eivät pidä vakuuttamista ollenkaan riskienhallintakeinona, koska riski ei tosiasiallisesti siirry asiakkaalta mihinkään ja vakuutus antaa vain mahdollisuuden vahingon tai korvausvastuun rahoittamisen vakuutuksella.

Lehtonen (2009, 31) esittää esimerkin riskienhallinnasta. Kun palokunta sammuttaa tulipalon, niin sen on konkreettista toimintaa ja sillä voidaan pelastaa omaisuuksia ja ihmishenkiä. Voi tuntua järkevältä panostaa sammutuskalustoon ja pelastushenkilöstön koulutukseen, jotta tulipalon vahingot saataisiin mahdollisimman vähäisiksi. Kuitenkin olisi järkevämpää tunnistaa tilanteet, joissa tulipalo voisi olla mahdollinen, hankkia palovaroittimia, valmentaa ihmiset varovaisuuteen ja ennaltaehkäistä vahinko kokonaan. Riskienhallinta on toimintaa, johon kuuluvat riskien tunnistaminen, arvioiminen ja suunnitelma niiden hallitsemiseksi.

### *Tarvekartoitus*

Tarvekartoituksessa pyritään siihen, että asiakas tunnistaa riskinsä ja pystyy kartoituksen jälkeen päättämään tarpeellisista toimenpiteistä. Vakuutusyhtiöt tarjoavat palveluja omille sekä potentiaalisille asiakkaille. Tarvekartoituksen tekemiseen vakuutusyhtiöillä on erilaisia vaihtoehtoja, joita on muokattu palvelukanavalle sopivaksi. Esimerkiksi konttorilla tarvekartoitus tehdään eri tavoilla kuin puhelimesta tai verkossa. Mitä tärkeimpin asiat käydään läpi, niin samalla asiakas pystyy hyödyntämään vakuutusyhtiön

asiantuntemusta ja palveluja. Kun riskit ja tarpeet on kartoitettu, pohditaan vaihtoehtoja riskien hallitsemiseksi. Vakuutusyhtiön rooli ei ole vain edullisten vakuutusratkaisujen tekemisessä. Vahingontorjuntatyö on esimerkki riskienhallinnan yhteistyöstä. (Pellikka ym. 2011,46 - 48.)

Kotitalousasiakkaille suunnatut tarvekartoitukset ovat usein ratkaisultaan melko vakuutuskeskeisiä. Kuitenkin vakuutustuotteita esiteltäessä tuodaan esille asioita, joilla asiakas voi ennalta ehkäistä vahinkoja ja minimoida taloudellisia vaikutuksia eli asiakas saa samalla riskienhallintaneuvontaa huomaamatta. (Pellikka ym. 2011, 46.) Se, että aikaisemmin ei ole sattunut onnettomuuksia esimerkiksi sähkölaitteiden kanssa, ei välttämättä ennusta tulevaisuutta. Usein läheltä piti -tilanteissa on ollut onnea matkassa. Tapah- tunutta ei osata kuitenkaan ajatella varoittavana esimerkkinä. Kuitenkin se on konkreet- tinen havainto riskin olemassaolosta, jota ei pitäisi sivuuttaa ilman analyysiä siitä, mitä olisi voinut tapahtua. (Santanen ym. 2002, 47; Saastamoinen 2000, 38.)

Tavallisimpia kotitalouksien riskejä ovat palo-, murto- ja vuotoriskit. Paloriskin osuus on ajan myötä pienentynyt, mutta käytännössä ne aiheuttavat suurimmat yksittäiset me- netykset. Suomessa palokuolemien määrä on korkea ja sen vuoksi ennaltaehkäiseviin toimiin kannattaa ryhtyä. Vakuutusyhtiöt ovat korvanneet kotitalouksille palovahinko- jen aiheuttamia vahinkoja noin 75 miljoonalla eurolla 2010. Viimeisen kymmenen vuo- den aikana korvausmeno on kaksinkertaistunut (Finanssialan Keskusliitto 2011b). Tut- kimusten mukaan sähköliesi aiheuttaa tulipaloja omakotitaloissa ja lieden aiheuttamat tulipalot kerrostaloissa ovat yleisin kuolemaan johtaneiden sähköpalojen syy (Nenonen 2007).

Vesivahinkojen osuus on selvästi kasvanut. (Pellikka ym. 2011, 46.) Vesivahinkoja sattuu yhä useammalle ja usein kyseessä on 1960 - 1980 -luvulla rakennettu talo. Va- kuutusyhtiöt maksavat vuosittain korvauksia yli 30 000 vesivahingosta. Korvausten yhteissumma ylittää 100 miljoonaa euroa vuosittain. Kokonaisvahingot ovat tästä mo- ninkertaiset, sillä vain tietty osa vahingoista kuuluu vakuutuksen piiriin (Jossain vuotaa 2009).

### 3.5 Kotitalouksien riskienhallinta

Laajasti ymmärrettynä ihmisten riskienhallinta on osa arjen hallintaa. Peura-Kapanen ja Järvinen (2006, 6 - 7) toteavat, että kuluttajien riskienhallintakäytäntöjä ei ole tutkittu kattavasti. Kuluttajatutkimuksessa kuluttajien käyttäytymistä kuvattaessa riskienhallintaa ei voitane käsitellä yhtä järjestelmällisenä prosessina kuin yritysten. Yritysten prosessi etenee riskien tunnistamisesta arviointiin ja siitä edelleen hallintakeinojen suunnittelusta toteutukseen. Riskienhallinta-ajattelu näyttää olevan ihmisille melko vierasta eikä se tule esille kokonaisvaltaisena ajattelu- ja toimintatapana. Riskejä ja riskienhallintaa ei yhdistetä luontevasti toisiinsa.

Esimerkiksi vakuutuksista ei ole totuttu puhumaan riskienhallinnan keinona. Vastavasti ”maalaisjärjen” käyttö kuvaan hyvin kuluttajien riskienhallintaprosessia. Vaikka riskejä ei välttämättä tunnisteta ja ajatella tietoisesti, osataan kuitenkin toimia harkitusti ja riskit huomioon ottaen. Ihmisten arjessa maalaisjärjen käyttö sekä vakuutukset isojen taloudellisten menetystenvaralle muodostanevat riskienhallinnan perustan. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 41.)

Ihmisillä on melko hyvät tiedot teknisten laitteiden riskeistä ja myönteinen asennoituminen turvallisuuteen, niin kuitenkin arkipäivän tilanteissa he usein käyttäytyivät riskialttiisti (Saastamoinen 2000, 41). Ihmisten riskikäsitteet ja riskeihin varautuminen vaihtelevat iän myötä sekä elämäntyylin ja -tilanteiden vaihtuessa. Tutkimuksissa on todettu, että lasten myötä suhtautuminen riskeihin ja käyttäytyminen erilaisissa tilanteissa muuttuu. Lapsien suojeleminen vaaratilanteilta koetaan tärkeäksi ja lapset ovat erityinen syy varautua riskeihin. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 18; Saastamoinen 1999,18.)

Ihmisten turvallisuuskäyttäytyminen on usein rutiininomaista. Huolimattomuuteen tai tarkkaavaisuuden herpaantumiseen liittyy vahingon mahdollisuus. Tavoiteltavaa on, että turvallinen toiminta ei vaadi ylimääräistä ajattelua ihmisten arkipäivässä. Turvallisuusviestinnässä tämä ristiriita tulisi ottaa huomioon. Turvallisuusviestinnän voimakkaampi liittäminen ihmisten arkipäivään ja arjen toimintoihin voisi tuoda apua tilanteeseen. Vaikka ihmisten turvallisuusasenteet ovat myönteisiä, niin heidän käyttäytymisensä voi liittyä riskejä. Erityisesti laitteiden omatoimin korjaaminen, laitteen ohjeiden

vastainen käyttö, kuluneen tai viallisen laitteen käyttö ja omien viritelmien tekeminen on tullut esille laitteiden riskialttiina käyttönä. (Saastamoinen 1999, 30.)

Ihmisten riskienhallinnasta on vaikea saada kokonaiskäsitystä, koska se liitetään tiettyihin riskeihin tai muuten suppeaan alueeseen. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 20 - 21.) Kodin riskeihin varautuminen liitetään yleisesti tulipalojen ehkäisyyn, vastaavasti muiden vahinkojen ehkäisystä puhutaan huomattavasti vähemmän. Paloturvallisuudesta puhuttaessa ihmiset tuovat esille omia toimintatapojaan. Esimerkiksi, että kotoa poistuttaessa tarkastetaan yleensä, ettei sähköliesi ole päällä. Kerrotaan myös teknisistä apuvälineistä, joita on hankittu tulipalojen varalle. Kotien paloturvallisuuteen tähtäävät toimet tulisi kohdistaa erityisesti tulipalon ennaltaehkäisyyn ja pelastautumiseen, paloturvallisuuteen, sammutusvälineisiin, sähkölaitteisiin ja niiden käyttöön sekä tupakointiin. (Hykkyrä ym. 2009.)

#### *Ihmisten riskietäisyydet*

Peura-Kapanen ja Järvinen (2006, 39) tuovat esille ihmisten riskietäisyydet (kuva 4) ja käytettävissä olevat hallintakeinot. Globaalitasolla olevista riskeistä vain osa on yhteiskuntien hallittavissa, ja niiden toteutuminen on varsin satunnaista. Esimerkiksi luonnonriskeihin voidaan varautua, mutta niitä ei voida eliminoida. Kuitenkaan ihmisen varautuminen luonnonvoimia vastaan ei koskaan onnistu täydellisesti. Tämä tuli jälleen kerran esille, kun Japania kohtasi 11.3.2011 kaikista varotoimenpiteistä ja laskelmista huolimatta yksi historian suurimmista luonnonkatastrofeista, Fukushima ydinonnettomuus.



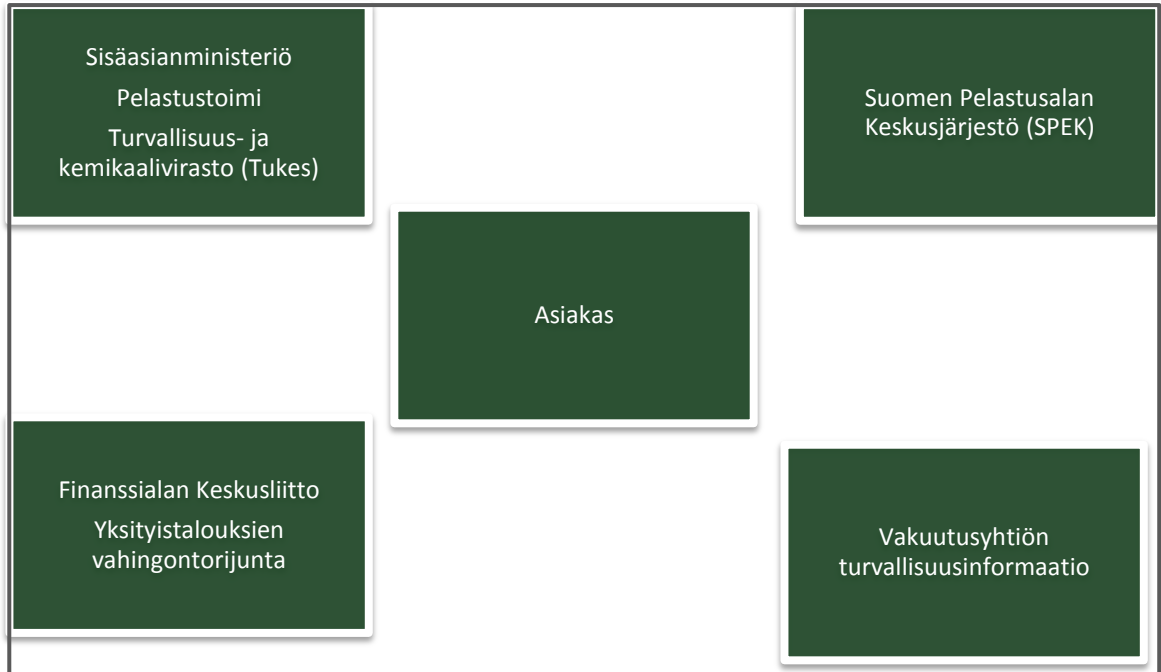
**KUVA 4. Kuluttajien riskietäisyydet ja niiden hallintakeinot (Peura-Kapanen ja Järvinen 2006)**

Yhteiskunnan tasolla voidaan päättää kansalaisten yleisestä turvatasosta, joka riskienhallinnan keinon pystytään takamaan kansalaisille. Riskit jäävät yksilötasolle tai yhteisöissä hoidettaviksi, mikäli yhteiskunta tinkii turvatasostaan. Yhteiskunnan tasolla riskeistä ja riskienhallinnan toimivuudesta vastaavat poliittiset päättäjät lainsäädännöllä sekä kutakin tehtävää hoitavat organisaatiot, kuten palo- ja pelastustoimi. Yksittäistä ihmistä lähinnä ovat yhteisöt. Yhteisön riskeihin ihmiset vaikuttavat yhteisön jäsenenä ja sitä säätelevät yhteisön säännöt ja toimet. Ihmiset voivat alentaa yksilöriskejä omilla tekemisillään tai siirtää riskejä muille toimijoille muun muassa vakuuttamalla. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 39).

### 3.6 Riskienhallintaneuvonnan konteksti

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohtatilanteen selvittämiseksi olen tutustunut Fennian, viranomaisten, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön, Turvatekniikan keskuksen sekä Finanssialan keskusliiton riskienhallintatyöhön. Lisäksi olen keskustellut asiantuntijoiden kanssa sekä tutkimukset ja kirjallisuus ovat muodostamaan toimintaympäristön kotitalouksien riskienhallinnalle. Kotitalouksiin kohdistuvaa riskienhallintatyötä

tehdään monella eri taholla, jotka selviävät laatimastani kotitalousasiakaan riskienhallinnan neuvonnan kontekstista (kuva 5).



**KUVA 5. Kotitalousasiakkaan riskienhallinnan neuvonnan konteksti**

*Sisäasianministeriö* vastaa kansallisesta pelastustoimesta. Pelastustoimen palveluiden tuottamisesta vastaavat pelastuslaitokset. *Pelastustoimessa* on jo kauan korostettu tarvetta kehittää onnettomuuksien ehkäisyä. Pelastustoimen erityisellä vastuulla on tulipalojen ennaltaehkäisy ja palokuolemien vähentäminen olennaisesti. Suomalaisten ikärykkö muuttuu nopeasti ja vuonna 2015 yli 64-vuotiaita on 1,1 miljoonaa eli 21 % väestöstä. Viranomaisilla erityinen huoli on ikääntyneistä, yksin asuvista ihmisistä, joiden määrä kasvaa jatkuvasti. Yhtenä pelastustoimen kriittisenä menestystekijänä strategiasa on onnettomuuksien määrän lasku sekä ihmisten valmiudet estää onnettomuuksia ja toimia vaaratilanteissa. Strategiassa tuodaan esille, että turvallisuusviranomaiset voisivat hyödyntää myös uusia tiedotuskanavia levittäessään tietoa riskeistä ja niiden hallinnasta. Erityisesti tämä mahdollisuus tulee strategian mukaan hyödyntää, kun jatkossa korostetaan ihmisten omaa vastuuta turvallisuusasioissa. (Pelastustoimen strategia 2015, 7 - 9.)

*Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)* on kansallinen turvallisuusviranomainen, joka valvoo ja edistää tavaroiden ja palvelujen kuluttajaturvallisuutta. Tukes valvoo tuotteiden turvallisuutta ja vaaralliseksi todettu tuote voidaan vetää markkinoita pois. Kulutta-

jille jaetaan tietoa tuotteiden turvallisesta käytöstä. Esimerkiksi kuluttajien tulee kiinnittää huomiota tuotteiden mahdollisiin asennusohjeisiin, varoitusmerkkintöihin ja kunnossapitoon. Myös tuotteiden mukana tulevia käyttöohjeita on noudatettava. (Tukes.)

*Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK)* on palo- ja pelastusalan sekä väestönsuojelun ja varautumisen asiantuntija. Se tukee omalla toiminnallaan Pelastustoimen 2015 strategiaa. SPEK kouluttaa, tuottaa koulutusmateriaalia, oppaita sekä neuvoo turvallisuusasioissa. Toiminta-ajatuksena on huolehtia siitä, että ihmiset osaavat ennaltaehkäistä vaara- ja onnettomuustilanteita, varautua niihin sekä toimia niissä oikein. Turvallisuuskulttuurin kehittämisessä huomioidaan erityisesti lapset ja nuoret, toimintarajoitteiset sekä maahanmuuttajat. SPEK osallistuu laaja-alaisesti tiedotuskampanjoiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Onnettomuuksien ehkäisyn multimediakampanja toteutetaan 2011–2013. Kaikille peruskoululaisille järjestetään turvallisuusaiheista opetusta (Koululaisten turvallisuuskortti -hanke). Maahanmuuttajille suunnattu materiaali on valmiina vuoteen 2012 mennessä. (SPEK toiminta- ja taloussuunnitelma 2011 - 2015, 5 - 9)

Rakennuksissa syttyy vuosittain 6 000 – 7 000 tulipaloa. Paloturvallisuustyön lähtökoh- ta on, että kenenkään ei tarvitse kuolla tai loukkaantua tulipalossa. Palokuolemien mää- rä Suomessa on suhteessa muiden Länsi-Euroopan maiden palokuolemiin huomattavan suuri. Suomessa kuolee tulipaloissa noin sata ihmistä vuosittain ja se on enemmän kuin muissa Pohjoismaissa. SPEK:n tavoitteena on palokuolemien määrän puolittaminen vuoteen 2015 mennessä. Samalla edistetään tietoutta paloturvallisuutta lisäävistä lait- teista ja välineistä. Tavoitteena on, että vuonna 2014 kaikissa kotitalouksissa on toimiva palovaroitin ja alkusammutusvälineet. SPEK-ryhmä tekee merkittävää onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvää tutkimustyötä. (SPEK toiminta- ja taloussuunnitelma 2011 - 2015, 16 - 19).

*Finanssialan Keskusliitto (FK)* on pankki-, rahoitus- ja vakuutusalan etujärjestö. Käy- tännössä jokainen suomalainen kuluttaja on FK:n jonkin jäsenyhtiön asiakas. Muiden tehtävien ohella etujärjestön tavoitteena on edistää vahingontorjuntaa ja turvallisuutta. FK:n vahingontorjunta-toiminnon päätarkoituksena on turvallisuusajattelun ja vahin- gontorjunnan ylläpitäminen ja edistäminen siten, että vakuutusalan yhteiset tavoitteet toteutuvat. Toimintaan liittyy esimerkiksi vahingontorjuntaan ja turvallisuuteen liittyvi- en säädösten valmistelutyöhön, ohjeistuksien laatiminen sekä vahingontorjuntaan liitty-

vistä asioista tiedottaminen. Palovahinkoja torjutaan tekemällä turvallisuusohjeita ja suojeluohjeita, pitämällä luetteloa hyväksytyistä turvajärjestelmistä ja -laitteista sekä viestinnällä. Palovahingoista kerätään tietoa vahinkokehityksen seuraamiseksi ja hallitsemiseksi Yhteistyöhankkeissa pelastusalan ja poliisin kanssa tehostetaan tuhopolttojen torjuntaa ja palojen tutkintaa. (Finanssialan Keskusliitto 2011a.)

Kotitalouksiin kohdistuvassa riskienhallintatyössä on laadittu ohjeita erilaisten vahinkojen torjunnasta. Lisäksi tiedotusvälineissä on tiedotettu vahingontorjunnasta ja turvallisuuskampanjoita on järjestetty eri aihealueista. Usein kampanjat toteutetaan esimerkiksi poliisin, palotoimen, ympäristö- ja sisäasiainministeriön tai sosiaali- ja terveysministeriön kanssa yhteistyössä. (Pellikka 2005, 152.) Vaikka verkkoasioinnin odotetaan kasvavan, niin ongelmana on se, että kuluttajat eivät ole kiinnostuneita vahingontorjuntaan liittyvän informaation hankkimisesta verkon välityksellä. (Järvinen ym. 2007, 36; Turvaa vakuuttamisesta 2010.) Fennian verkkosivuilla asioi vuosittain noin 400 000 kävijää ja kävijätilastojen perusteella vain 16 % asioi turvallisuussivuilla (Fennia 2010b).

Viranomaisten turvallisuusviestinnältä odotetaan yksinkertaisuutta ja selkeyttä. Sen tulisi olla helposti ymmärrettävää ja tiivistä. Ihmiset haluavat nähdä ohjeiden taakse, sillä kielloille ja määräyksille halutaan tietää myös perustelut. Turvallisuusviestinnässä tulisi mukaan ottaa huomioon oikea kohdentaminen sekä kohderyhmän erityispiirteet. Saastamoisen (2000, 41) tutkimuksessa ei tullut sellaisia demografisia piirteitä esille, kuten esimerkiksi ikää, sukupuolta tai asuinpaikkaa, joiden perusteella olisi voinut tunnistaa riskikäyttäytymiselle taipuvaisia ihmisiä. Tutkimus antoi kuitenkin viitteitä, että osa ihmisistä on alttiita riskikäyttäytymiselle ja heille tulisi kohdentaa turvallisuusviestintää. Hänen havaintonsa on, että ”sormi pystyssä” lähestyttäessä heitä ei tavoita. Viestinnässä tulisi yleisestikin ottaa huomioon vastaanottajan näkemys itsestään. Jos turvallisuusviestintä kohdistetaan vanhuksille tai ikäihmisille, eikä kohderyhmä miellä itseään sellaisiksi, niin he eivät huomio informaatiota.

Peura-Kapanen ja Järvinen (2006, 43) esittävät, että kuluttajien riskitietämyksen, riskienhallinnan ja vakuutustietämyksen yleistason laaja-alainen lisääminen mahdollistaisi mittavat taloudelliset säästöt, joilla säästyisi kuluttajien, yhteiskunnan ja vakuutusyhtiöiden rahoja. Ennaltaehkäisevä toiminta on aina taloudellisesti edullisempi ja myös turvallisempi vaihtoehto kuin vahingon seurauksena saatu jälkiviisuus.



### 3.7 Vakuutukset riskienhallintakeinona

Vakuutuksia otetaan turvaamaan omaisuutta yllättävien tapahtumien varalle. Ihmisillä on oma tapansa suhtautua riskin ottamiseen ja vakuutustarve on myös subjektiivinen käsite. Taloudellinen tilanne ja asenne vaikuttavat siihen, miten ihmiset suhtautuvat vakuutuksiin. (Nenonen 2007, 8.) Asennoituminen vaihtelee riskityypeittäin. Riskinottajat jättävät muita useammin omaisuuttaan vakuuttamatta. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 18.) Kotivakuutus on 81 prosentilla kuluttajista ja se on kaikkein yleisin kuluttajien vakuutus. Vakuutusten arvon ymmärtävät paremmin henkilöt, joille on sattunut onnettomuus tai läheltä piti -tilanne. Omat kokemukset vaaratilanteita vaikuttavat myös ihmisten asenteisiin. (Peura-Kapanen ym. 2007, 42.)

Nenonen (2006, 8.) tuo esille, että yleensä kuluttajat ottavat vakuutuksia keskimääräisen tai korkean todennäköisyyden tapahtumiin, joiden seuraukset ovat vähäisemmät kuin epätodennäköisten ja seurauksiltaan vakavien tapahtumien kohdalla. Kodinkoneita vakuutetaan rikkoutumisen varalle, mutta tulipalon mahdollisuutta ei koeta merkittävänä uhkana, vaikka se toteutuessaan saattaa tuhota omaisuuden ja aiheuttaa henkilövahinkoja. Vakuutuksista ei kuitenkaan ole totuttu puhumaan osana kotitalouden riskienhallintaa, vaikka se on yksi kuluttajien riskienhallintakeinoista. Joidenkin tiettyjen vakuutusten tärkeydestä ollaan varsin yksimielisiä, mutta myös päinvastaisia näkemyksiä on olemassa (Peura-Kapanen ym. 2006, 23).

Useimmat suomalaiset pitävät vakuutuksia tärkeinä, sillä ne tuovat turvallisuutta jokapäiväiseen elämään ja niillä taataan arjen jatkuvuus mahdollisten onnettomuuksien kohdatessa. Myös vahinkojen ennaltaehkäiseminen on koettu merkittäväksi asiaksi. Turvallisuuskampanjoita pidetään hyödyllisinä sekä vakuutusyhtiöiden ja viranomaisien yhteistyötä tärkeänä. (Vakuutustutkimus 2008).

## 4 OSAAMINEN

Strategian merkitys organisaatiolle on ilmeisen tärkeä. Sitä on perinteisesti pidetty johdon määrittämänä toiminnan suuntaviivana ja ajattelun punaisena lankana. (Juuti 2007, 13). Vähintään yhtä tärkeä organisaation kilpailukyvyllä on osaaminen, sillä se on kaikkien asioiden takana, myös strategian (Kamensky 2008, 29) sekä osaava henkilöstö.

Oppimista tapahtuu yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasolla. Aluksi käsittelen yksilön osaamista. Organisaatio ei voi toimia ilman yksilöiden osaamista, sillä yksilön osaaminen ja kyky oppia on organisaation osaamisen perusta. Sen jälkeen tarkastelen organisaation osaamista ja lopuksi osaamisen siirtämistä ja jakamista organisaatiossa.

#### **4.1 Yksilön osaaminen**

Osaamista voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta. Osaamisella tarkoitetaan työn vaatimien tietojen ja taitojen hallintaa ja erityisesti niiden soveltamista käytännön työtehtäviin (Sydänmaanlakka 2006, 150). Ranki (1999, 21 - 26) korostaa lisäksi sosiaalisen verkon merkitystä yksilön osaamisessa. Osaamisella voidaan tarkoittaa myös kyvykkyyttä ja kompetenssia. Ammattitaito voi kuvata osaamista yksilötasolla, vaikka se on suppeampi kuin henkilön osaaminen. Organisaation osaaminen koostuu yksilöiden osaamisesta ja siitä miten he siirtävät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa osaamista toisilleen. Ilman vuorovaikutusta osaaminen jää vain yksilön henkilökohtaiseksi osaamiseksi eikä jalostu ja kasva organisaatiossa. Organisaation osaamisen kehittäminen lähtee aina yksilön osaamisen kehittämisestä. (Sydänmaanlakka 2007, 154.)

Yksilön osaaminen muodostuu Viitalan (2005, 116 -117) mukaan tiedoista, taidoista, asenteista ja motivaatiosta. Hän käyttää mallintamisessa osaamispyramidia, jonka huippu koostuu oman ammattialan osaamisesta. Tähän kuuluvat alan teoreettiset tiedot, toimintatavat sekä toimialan kehityksen ja nykytilanteen tunnistaminen. Tuotannollinen osaaminen koostuu tuotannollis-teknisistä taidoista, johon liittyvät omaa työhön. Lisäksi koulutuksella saatu osaaminen luetaan tähän osaamisalueeseen. Seuraavassa osassa on organisaatio- ja liiketoimintaosaaminen. Niihin liittyy tietämys organisaation strategiasta, visiosta ja organisaatorakenteesta on organisaatioon liittyvää erikoisosaamista, jonka avulla ammatillista ja liiketoimintaosaamista voidaan hyödyntää strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Organisaatio-osaaminen kumuloituu perehdyttämällä, koulutuksella, työnkierrolla ja viestinnän avulla. Organisaatio-osaaminen kanavoituu organisaation hyödyksi.

Osaamispyramidin keskustaan Viitala (2005, 117 - 119) sijoittaa sosiaaliset kvalifikaatiot, johon sisältyvät vuorovaikutustaidot, jotka vaikuttavat siihen kuinka yksilö onnistuu toimimaan vuorovaikutustilanteissa, kuten esimerkiksi asiakaskohtauksissa. Sosiaaliset taidot ovat työelämän vaatimukseen nähden osa ydinammattitaitoa. Erityisesti

tämä pitää paikkaansa asiakaspalvelu- ja myyntityössä, jossa sosiaaliset vuorovaikutustilanteet ovat olennainen osa työnkuvaa. Innovatiivisiin osaamisiin Viitala liittyy luovuuden, ongelmien ratkaisutaidon ja kyvyn sietää epävarmuutta. Pyramidin perustan muodostavat normatiiviset osaamiset, jotka liittyvät yksilön henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, joita ovat esimerkiksi asenne, motivoituneisuus, oma-aloitteisuus sekä itseluottamus. Yksilön normatiivisiin kvalifikaatioihin on toisen vaikea vaikuttaa. Kaikki edellä mainitut kvalifikaatiot ovat yhteydessä toisiinsa ja vaikuttavat yksilön osaamisen kehittämiseen.

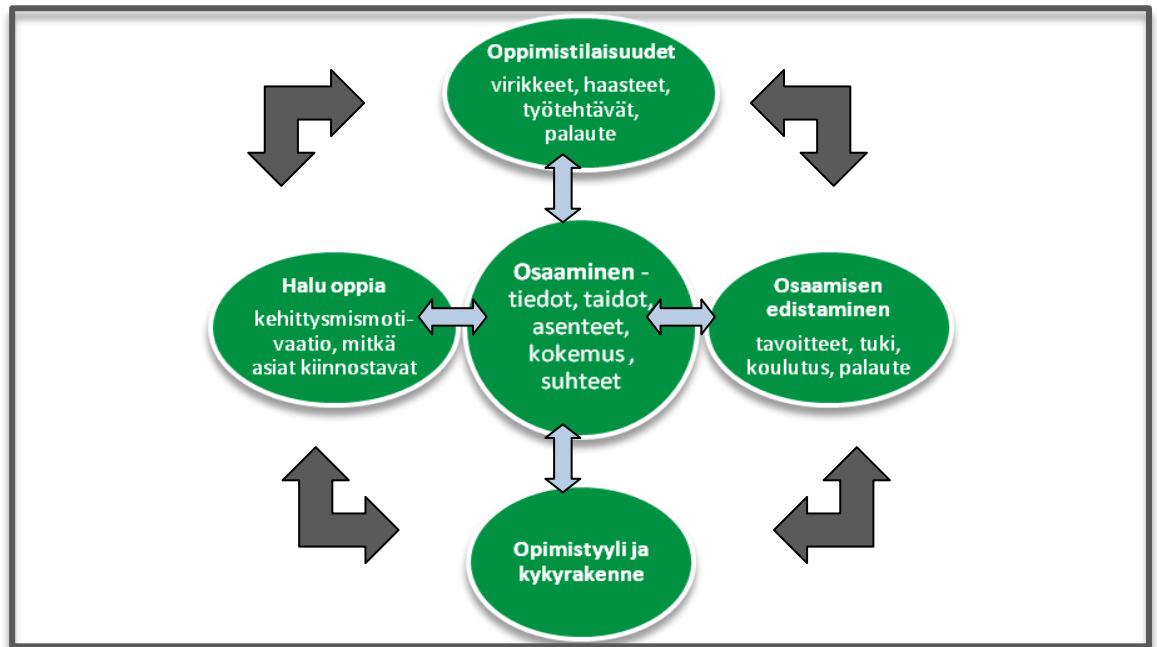
Ranki (1999, 26 - 27) toteaa, että suuri osa osaamisesta on kokemusperäistä ja hiljaista osaamista, jota on vaikea pukea sanoiksi. Työssä onnistuminen on eri osatekijöiden summa. Ranki luettelee viisi osaamiseen liittyvää tekijää, joiden yhdistelmä on edellytyksenä työssä onnistumiselle:

- tiedollinen osaaminen
- taidot
- kokemus
- uskomukset ja arvot
- sosiaalinen verkosto.

Vakuutusallalla tiedollisen osaaminen liittyy esimerkiksi vakuutus tuotteiden sisällön hallitsemiseen. Järjestelmäosaaminen voi olla esimerkkinä taidoista, jolloin henkilö pystyy käyttämään ja hyödyntämään eri vakuutusjärjestelmiä, joita hän tarvitsee työnsä hoitamiseen. Kokemus näkyy esimerkiksi siinä, että osaa poimia eri versioista ne vaihtoehdot joiden avulla tehdään ehdotus vakuutusratkaisusta tai ratkaistaan jokin ongelma. Kokemukseen liittyy myös virheistä ja onnistumisista oppiminen. Näkemys asiakkaan arvostamista tuoteominaisuuksista on esimerkki uskomuksista ja arvoista. Siihen liittyy myös tulkinta miten asiat ovat ja mikä on tärkeää. Sosiaaliseen verkostoon liittyy kontaktit ja suhteet organisaation sisällä oleviin asiantuntijoihin ja kollegoihin.

Oppimisen voi määritellä usealla tavalla. Sydänmaanlakka (2007, 33 - 40) määrittelee oppimisen monimuotoiseksi luovaksi prosessiksi, jossa yksilö hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka johtavat muutokseen hänen toiminnassaan. Oppiminen tapahtuu tekemisen ja ymmärryksen kautta lisäksi oppimisprosessiin liittyy tiedon hankkimista ja laajentamista. Ranki (1999, 34) kuvaa oppimiseen yksilö-

tasolla vaikuttavia tekijöitä (kuva 6). Organisaatio tarjoaa haasteita ja tehtäviä oppimistilaisuuksina. Vain osa oppimista on tarkoituksellista. Suunniteltu oppiminen perustuu laadittuihin tavoitteisiin ja todettuihin menestystekijöihin, jotka samalla edistävät osaamista.



**KUVA 6. Oppimiseen yksilötasolla vaikuttavat tekijät (Ranki 1999)**

Työssä oppiminen perustuu palautteeseen, sillä se motivoi yksilöä sekä suuntaa oppimista. Palaute voi tulla erilaisilla tavoilla, kuten esimerkiksi kehityskeskustelussa, asiakaspalautteena, vuorovaikutustilanteissa sekä erilaisissa kyselyissä ja mielipidemittauksissa.

Ympäristö voi luoda kehittymisen mahdollisuuksia, mutta lopulta jokainen vastaa itse osaamisensa kehittymisestä. Henkilökohtaisina osaamisen kehittämisen ajureina toimivat motivaatio ja asenne. Lisäksi tarvitaan toimialaan liittyviä tietoja ja taitoja. Työssä oppimista voidaan pitää tehokkaana, koska vastaanotettu tieto liittyy konkreettisesti omaan työhön ja sitä voi soveltaa välittömästi käytäntöön. Sen lisäksi, että oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia on oltava tarjolla, niin osaamisen kehittämistä on myös yksilötasolla haluttava, jotta kehittyminen on mahdollista.

Oppiminen voi tapahtua joko omasta tai muiden kokemuksesta. Kokemus ei itsessään opeta mitään, mutta refleктоimalla toimintaa jälkikäteen voidaan analysoida tapahtunut-

ta. Parhaimmillaan oppimiseen liittyy dialogi mielikuvien luomiseksi. Nämä mielikuvat ohjaavat aluksi kokeilua ja harjaantumista (taito), ja lopuksi sen sulautuvat sisäistettyyn osaamiseen tai toimintamalliin (tottumus). Koulutuksessa opittuja uusia asioita on pystyttävä soveltamaan organisaatiossa. Oppimisen tehokkuuden arvioinnin tärkeimmät näkökulmat liittyvät siihen, että olivatko oppijat tyytyväisiä oppimistilanteeseen ja oppivatko he uusia tietoja tai taitoja. Onko uutta osaamista sovellettu käytäntöön ja onko uuden osaamisen soveltamisen avulla saavutettu parempia tuloksia. (Laamanen 2007, 193 - 195.)

Hakkarainen ja Paavola (2008, 61) korostavat yksilöllisen ja sosiaalisen tason välisen vuorovaikutuksen merkitystä osaamisen kehittämisessä. Tilanneoppiminen korostaa oppimista toiminnan, kontekstin ja kulttuurin muodostamassa tilanteessa, jossa vuorovaikutustaidot korostuvat. Sosiaalisessa oppimiskäsityksessä tieto syntyy ihmisten välisissä suhteissa ja vuorovaikutuksessa. Toisilta oppiminen edellyttää mahdollisuutta vuorovaikutukseen, mahdollisuuksia kokemusten ja mielipiteiden vaihtoon. (Ranki (1999, 93; Vähämäki 2005, 63 - 65; Salovaara 2008, 93). Sydänmaanlakka (2007, 61) huomauttaa, että todellinen dialogi edellyttää avointa organisaatiokulttuuria, jossa sallitaan asioiden kyseenalaistaminen ja erilaiset mielipiteet.

Itseohjautuvaa työskentelyä pidetään hyvänä oppimisympäristönä. Jos yksilöllä on laaja vastuu työn suorittamisesta, niin hän hankkii siihen vaadittavat taidot oma-aloitteisesti. Halu oppia liitetään usein myös ammatti-identiteetin muodostumiseen. Laamanen (2008, 332) vahvistaa, että aktiiviset ihmiset kantavat huolta omasta osaamisestaan ja sen kehittämisestä, jos organisaatio tarjoaa siihen mahdollisuuden. Osaamisen kehittäminen on uusien asioiden, toimintatapojen oppimista ja sen lisäksi poisoppimista vanhoiksi käyneistä toimintamalleista. (Ranki 1999, 33; Sydänmaanlakka 2006, 86 - 87.)

Sydänmaanlakka mainitsee (2007, 45 - 46) työssä oppimisen esteinä ihmisen halun pysytellä omalla mukavuusalueella sekä kiireen, jolloin tietoa ei malteta etsiä tai odottaa. Sopivien työvälineiden puuttuminen voi olla myös tiedon käytäntöön soveltamisen esteenä. Lisäksi motivaatio voi loppua kesken, jolloin opittuja tietoja ei viedä käytäntöön. Viitala (2005, 135 - 137) näkee, että tietojen päivittäminen ja mekaaninen taitojen omaksuminen ei enää riitä, vaan tarvitaan luovaa ja innovatiivista oppimista, jolloin puhutaan uudistuvasta eli transformatiivisesta oppimisesta. Yksilö on jatkuvasti halukas kehittämään oppimistaan, kykenee tarkastelemaan ja toteuttamaan asioita uudesta nä-

kökulmasta. Ranki (1999, 46) tuo esille esimiehen vaikutuksen alaisensa ammattitaidon kehittämiseen. Mikäli esimies kehittää omaa ammattitaitoaan, niin on todennäköistä, että myös hänen alaisensa arvostavat ammattitaitonsa kehittämistä.

## 4.2 Organisaation osaaminen

Tieto, osaaminen ja osaamistarpeet muuttuvat jatkuvasti ja se luo oman haasteen kehittämiselle. Osaamisen johtaminen sisältää organisaatiossa olevan osaamisen hyödyntämisen tavoitteiden saavuttamiseksi sekä osaamisen kehittämisen ja uudistamisen (Viitala 2005, 37; Sydänmaanlakka 2007, 131) Vision ja strategian merkitys ei rajoitu pelkästään päätöksenteon ja toiminnan suuntaajina, vaan ne luovat kehystä kaikelle toiminnalle, myös osaamisen kehittämiseksi. Organisaation kilpailukykyä ei rakenneta hetkessä. Kilpailukyky perustuu perusosaamiseen ja kilpailuetu syntyy siitä, että joka organisaatiossa hallitaan oppiminen, osaamisen uusimisen tehokkuudesta sekä oppimisesta nopeammin kuin kilpailijat. (Ojala 2002, 29 - 31; Laamanen 2005, 19.)

Osaamisen kehittäminen voi alkaa nykytilanteen arvioimisesta. Osaamisen arviointi ei saa olla itse tarkoitus, vaan perusta toimenpiteille. Usein sopivien kehittämistapojen löytämistä pidetään osaamisen kehittämisen haasteena. Todellisuudessa puuttuva lenkki voi löytyä osaamistarpeiden pelkistämisestä. (Ranki 1999, 12 – 13, Ranki 1999, 35.)

On huomattava, että hyvä strateginen suunnitelma ja erinomainen osaaminen eivät yksistään tuota yritykselle menestystä. Niiden on oltava koko toiminnan kehittämisprosessin ajan kunnossa ja liittyttävä saumattomasti toisiinsa. (Viitala 2005, 66; Prahalad & Hamel 1990, 11; Honkanen 2006, 123; Lecklin 2002, 51) tuovat esille strategian jalkauttamisesta organisaatioon. Ihmiset täytyy saada toimimaan sovitun strategian mukaisesti, sillä vain siten strategia toteutuu käytännössä.

Osaamisen johtaminen on strategian toteutumisen perusedellytyksiä ja osaamisen kehittäminen liittyy strategiatyöhön. Strategialla ilman tehokasta viestintää ja implementointia ei ole merkitystä. Osaamisen tavoitteista tulee kertoa koko organisaatiossa, sillä tavoitteiden ja kehittämisen samansuuntaisuus on tärkeää. Yksittäisen toimien vaikutus jää vähäiseksi, mikäli ne eivät kytkeydy muihin toimenpiteisiin. Johdon tulee viestiä, mikä osaaminen on tavoitteiden toteutumisen kannalta merkityksellistä ja kehittämis-toimet tulee kohdistaa niihin. (Ranki 199, 38.)

Osaamisen johtaminen tarkoittaa käytännössä työskentelyä monella organisaatiotasolla samanaikaisesti. Usein osaamisen johtaminen toteutetaan prosessina, joka kulkee ylhäältä alas. Ensin määritellään ydinosaamiset ja sen jälkeen mitä ne pitävät sisällään organisaation eri tasoilla. Määrittelyn jälkeen prosessi olisi hyvä toteuttaa myös alhaalta ylöspäin. Tarkastellaan, mitä osaamista yksilötasolla on ja miten se kumuloituu tiimi- ja osastotasolla ja edelleen yksikkö ja koko organisaatiotasolla. Voidaan huomata, että ydinosaaminen on muuttunut prosessin aikana. On tullut uutta ydinosaamista, jotain on jäänyt pois ja joidenkin osaamisten sisältö on muuttunut. Toimenpide voidaan toistaa useita kertoja, kunnes ydinosaamiset saavat merkittävän roolin organisaation osaamisen kehittämisessä eri tasoilla. (Sydänmaanlakka 2007, 156.)

Organisaatio tarvitsee toimintansa tueksi monenlaista osaamista, jotka ovat kilpailukyvyyn kannalta tärkeitä, mutta eivät tuo erityistä kilpailukykyä ydinosaamisen tapaan. Osaamisen merkitys kasvaa siirryttäessä *täydentävästä osaamisesta mahdollistavaan osaamiseen* ja siitä sitten organisaation *ydinosaamiseen*. Täydentävä osaaminen lisää ydinosaamisen arvoa, mutta on kuitenkin helpommin kopioitavissa tai siirrettävissä. Täydentävää osaamista voi olla esimerkiksi pakkaussuunnittelu. Organisaatio tarvitsee mahdollistavaa osaamista, joka ei kuitenkaan yksinään riitä erityisen kilpailuedun saavuttamiseksi, mutta se mahdollistaa toiminnan. Organisaatiolla tulee olla omaa ydinosaamista, joka erottaa sen kilpailijoista ja se on myös menestyksen perustana olevaa osaamista. (Ranki 1999, 23.) Kun kilpailukyvyyn edellyttävä osaaminen on tunnistettu, niin se on konkretisoitava organisaation eri tasoilla osaamisalueiksi ja osaamisiksi (Sydänmaanlakka 2008, 132).

Ydinosaaminen kehittyy yleensä pitkän ajan kuluessa ja edellyttää osaamisen kumulointumista. Se ei ole yksilöosaamista, vaan miten koko organisaatio saadaan toimimaan yhdessä. Ydinosaaminen on yhdistelmä kyvyistä ja teknologioista, jotka mahdollistavat jonkin edun tarjoamisen asiakkaille ja jotka vaikuttavat useiden johtavien tuotteiden ja palvelujen taustalla. Osaamisalueita kehitetään ja ylläpidetään organisaation eri yksiköissä. (Pralhad & Hamel 1990, 4 - 5; Ranki 1999, 23; Sydänmaanlakka 2007, 153 ).

Luonteeltaan kriittinen osaaminen on kokemuksellista tietämystä. Osaamista voidaan tarkastella myös prosessien ja tehtävien kautta, jolloin selvitetään minkälaista osaamista ne vaativat onnistuakseen. Ihmisen halu ja kyky on kolmas näkökulma osaamisen tarkasteluun. Tarvitaan halu ja motivaatiota jatkuvasti kehittää itseään. (Laamanen 2007,

180 - 182.) Huomattavaa on, että ydinosaaminen voi olla eri osatekijöiden summa, jossa yksittäinen osa on arvokas vain toisen kanssa (Ilvessalo & Voutilainen 2009, 114).

Ydinosaamisen tunnistaminen on tärkeää, sillä se vaikuttaa resurssien suuntaamiselle ja strategisille valinnoille. Sen havaitsemiseksi voidaan ottaa asiakasnäkökulma avuksi: mitä lisäarvoa yritys tuottaa asiakkailleen ja mihin se osaaminen perustuu. Sen tulisi tuottaa asiakkaalle arvoa myös tulevaisuudessa. Ydinosaamista ei organisaatiossa ole lukumäärällisesti monia, usein 5 - 10 kappaletta. Osaamisen kehittäminen ydinosaamiseksi on vuosien pituinen prosessi. Myös ydinosaamisen siirrettävyys innovaatioihin tulisi huomioida. (Ranki 1999, 22; Sydänmaanlakka 2004, 145 - 146.) Arvolupauksen tulee perustua asiakkailta saatuun tietoon ja oikeaan tulkintaan asiakkaille merkityksellisistä asioista. Väärät tulkinnat johtavat siihen, että viestintä ja palvelu eivät tuo todellista merkitystä asiakkaille. (Ilvessalo & Voutilainen 2009, 76.)

Yrityksen tulevaisuutta suunniteltaessa on myös ennakoitava tulevaisuuden osaamistarpeet, sillä yrityksen liiketoimintastrategia toteutuu osaamisen avulla. Sydänmaanlakka 2007, 54; Sydänmaanlakka 2007, 143) määrittelee organisaation oppimisen kyvyksi uusiutua hankkimalla uutta osaamista ja muuttaa toimintaansa. Osaamis- tai kyvykkyystrategiat tähtäävät kilpailuedun saavuttamiseen osaamista, prosesseja ja tietojärjestelmiä kehittämällä. Hän painottaa myös strategisen oppimisen tärkeyttä, joka sisältää koko organisaatiolta kykyä tulkita heikkoja signaaleja ja uusiutua nopeasti.

Oppivasta organisaatiosta on puhuttu pitkään. Sydänmaanlakka (2007, 55) sisällyttää oppivaan organisaatioon *kyvyn jatkuvasti sopeutua, muuttua ja uudistua ympäristön vaatimusten mukaisesti: se oppii kokemuksistaan ja pystyy nopeasti muuttamaan toimintatapojaan*. Hän myös toteaa, että olisi parempi puhua organisaation oppimisesta kuin oppivasta organisaatiosta. Oppivan organisaation käsitteeseen sisällytetään oppimista suosiva ilmapiiri ja siihen rakennettu kannustusjärjestelmä. Käsitteen mukaisesti organisaatiossa pyritään yhteishengessä toteuttamaan jatkuvaa kehitystä, taitavaa osaamista, josta rakentuu organisaation erityinen kilpailuetu. Vähämäki (2005, 56) toteaa, että käytännössä organisaatiossa kaikki ei kuitenkaan suju mallin mukaisesti. Muutosvastarinta, yksilöiden erilaiset asenteet ja motivaatiot, valtataistelut ovat usein esteenä. Hän toteaa kuitenkin, että käsite antaa selkeän mallin, jota tulisi tavoitella.



Organisaatio voi myös menettää osaamistaan. Vähämäki (2005, 55) varoittaa, että muutosten jälkeen yritys voi jäädä kiinni eiliseen osaamiseen, jos ei huolehdi siitä, että osaamiseen kehitetään joustavuutta ja valmiuksia uuden oppimiseen. Myös äärimmäisen tehokkuuden hakeminen ja lyhyen ajanjakson yksipuolisen taloudellisen tuloksen arvostaminen voi pitkällä aikavälillä aiheuttaa sen, että oppimiselle ja kehittämiselle ei jää tarpeeksi aikaa. Toistuvat saneeraukset organisaatiossa tai huono työilmapiiri voivat aiheuttaa sen, että henkilöstön energia suuntautuu oman aseman säilyttämiseen, eikä tietoa ja kokemusta jaeta. Strategian ja vision epäselvyys tai ristiriitaiset tavoitteet eivät myöskään tähtää ja innosta oppimiseen. Mikäli kokonaisnäkemys puuttuu, niin voidaan ajautua näennäiskehittämiseen. Henkilöstölle järjestetään kurssituksia ja tietoiskuja, joilla ei ole juurikaan merkitystä henkilöstön osaamisen kehittämisessä. (Ranki 1999, 144.)

Helakorpi (2005, 7) tähdentää, että henkilöstön osaamisen kehittämistä tapahtuu muutenkin kuin koulutuksessa ja kehittämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla henkilöstö oppii sekä organisaation että yksilön työn kannalta hyödyllisiä tietoja, taitoja ja näkemyksiä. Tähän samaan viittaa myös Viitala. (2005, 105) Hänen mukaansa yrityksen henkisen pääoman keskipisteessä on yksilöiden osaaminen, mutta yrityksen osaaaminen edellyttää yhteisen osaamisen kumuloitumista ja yhdistymistä. Prahalad ja Hamel (1990, 7 - 11) pitävät tärkeänä, että osaamista kehitettäisiin yli organisaatorajojen, koska ydinosaaminen tulisi olla organisaation yhteiskäytössä eikä erillisten yksikköjen resurssina. Organisaation johdolla tulisi olla välineitä, jolla organisaatiossa olevaa ydinosaamista voitaisiin jakaa. He tähdentävät, että organisaation on ensin tunnistettava se osaaminen, johon kilpailukyky perustuu.

Organisaation vahvuudet ja erikoisosaamiset on tunnistettu onnistuneessa strategiatyössä. Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja koulutuksen suunnittelu on osa organisaation strategiaa. Laamanen (2007, 35) korostaa sitä, että organisaatiota ei voi ajatella ilman osaamista. Prahalad ja Hamel (1990, 4 - 8) tähdentävät, mikäli organisaation kilpailukyky rakentuu ihmisten osaamiselle, niin kilpailijoiden on huomattavasti vaikeampi kopioida sitä kuin teknologiaan perustuvaa osaamista. Mielestäni tämä on nähtävissä vakuutuslalla selvästi. Yhdelläkään yhtiöllä ei ole ylivertaista vakuutusta ja jos sellainen tulisi markkinoille, niin pian vastaava olisi muillakin.

Kypsillä markkinoilla osaamisen kehittäminen prosessoitava tuottamaan asiakkaalle jotain sellaista lisäarvoa, jota asiakas arvostaa. Laamanen (2007, 11) tuo esille asiakkaan arvontuottokokemukset, jolloin ostamista määrittävät tuotteisiin ja palveluihin liittyvät elämykset ei niinkään tuotteiden ja palvelujen ominaisuudet.

### 4.3 Tiedon ja osaamisen jakaminen

Organisaation käytänteet vaikuttavat yksilöiden ja organisaation oppimiseen. Organisaatioon muodostuva oppimisympäristö vaikuttaa siihen, miten oppimiseen asennoidutaan, tiedon siirtoon organisaation sisällä, yksilöiden yhteistyöhön sekä kyvykkyyteen tuottaa asiakkaille lisäarvoa. Mikäli organisaatiosta puuttuu yksilöiden välinen vuorovaikutus, niin opittu tieto ei siirry organisaatiossa.

Organisaation toiminta ja oppiminen tapahtuu usein erilaisissa tiimeissä tai työryhmissä. Oppiminen tiimeissä on samankaltaista kuin yksilöiden oppiminen. Tiimin oppimisen edellytyksenä ovat yhteiset tavoitteet, toimintamallit sekä jaettu vastuu. Tiedon ja osaamisen jakaminen on tärkeää, sillä tiimin oppiminen riippuu siitä, miten hyvin tiimissä onnistutaan yhdistämään yksittäisten jäsenten osaamista. Tiimin osaaminen on enemmän kuin sen jäsenten osaamisen summa. (Välimäki 2005, 56 - 58; Sydänmaanlakka 2007, 52.) Työryhmän työ on erityisen arvokasta, kun tarkastellaan asioita uudella tavalla tai etsitään uusia ratkaisuja. Toiminta edellyttää yhteistyötä, sillä yhteisiä tavoitteita ei saavuteta, jollei jokainen onnistu omassa tehtävässään. (Ranki 1999, 126.)

Organisaatiossa tiedon jakamiseen voidaan käyttää erilaisia tiedon johtamisen alaprosesseja, jotka Sydänmaanlakka (2007, 183 - 184) jakaa osa-alueisiin:

- luominen
- hankinta
- varastointi
- jakaminen
- soveltaminen.

Tiedon *luomiseen* on erilaisia menetelmiä. Tähän luetaan esimerkiksi yksilöllinen opiskelu, ideointi ryhmänä ja tehtäväkierto. Kurseille osallistuminen, kirjojen lukeminen, Internetin käyttäminen sekä benchmarkkaus ovat esimerkkejä tiedon *hankinnasta*. Tie-

don hakemista on myös hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen. Tiedon hankintataidot ovat hyvin tärkeitä. Hankittu tai itse luotu tieto tarvitsee *varastointia* sellaisessa muodossa, joka olisi helposti saatavilla. Organisaatiotasolla kyse on tietovarastojen organisomisesta. Yleensä tehokas varastointi edellyttää sähköisiä tietokantapohjaisia järjestelmiä. Koetun tiedon reflektointi ja sisäistäminen on yksilötasolla tietojen varastointia. Tietojen *jakaminen* on organisaation kannalta tärkeintä ja se edellyttää hyvää tiedon varastointia. Organisaatiossa tulee rohkaista ja edistää tiedon jakamista. Teknologiaa hyödynnetään, mutta perinteisen kommunikoinnin merkitys on kasvanut tiedon määrän lisääntyessä. Jonkun on informaatiosta poimittava merkityksellinen tieto. Tiedon hyöty realisoituu vasta, kun sitä *sovelletaan*. Organisaatiot pysyvät hyödyntämään vain pienen määrän hallussa oleva tietoa, mutta jos tietoa on helposti saatavilla, niin sitä todennäköisesti myös hyödynnetään. (Sydänmaanlakka 2007,183 - 184.)

Osaamista voidaan siirtää henkilöltä toiselle välittämällä tietoa ja toimintatapojen kautta eli tekemisellä. Yksilöt oppivat erilalla ja sen vuoksi on tärkeää, että henkilöstön kehittämisessä käytetään erilaisia tapoja. Organisaation oppimisprosessi voidaan jakaa osaamisen hankkimiseen ja luomiseen (innovaatiot), osaamisen siirtämiseen ja levittämiseen sekä opitun hyödyntämiseen. Oppimisprosessin on tarkoitus johtaa toiminnan parantumiseen. Johtamisella voidaan vaikuttaa, mihin asioihin organisaation oppiminen suuntautuu. (Ranki 1999, 25 - 31.)

Työelämässä oppiminen tapahtuu työskentelemällä sekä toisilta oppimalla. Työssä oppimiseen Ranki (1999, 92 - 95) mainitsee sijaisuudet, työkierron, tehtävien laajentamisen, tiimien sekä työparien muodostamisen. Toisilta oppiminen edellyttää mahdollisuuksia vuorovaikutukseen työntekijöiden kesken ja samalla hyvien toimintakäytäntöjen etsimistä ja niiden levittämistä. Työtovereiden lisäksi on mahdollisuus oppia myös asiakkailta sekä yhteistyökumppaneilta. Myös työssä oppimista edistää suunnitelmallisuus, mutta se tarvitsee tueksi myös muita oppimisen keinoja, kuten esimerkiksi henkilöstökoulutusta.

Henkilöstökoulutusta voidaan toteuttaa monin tavoin ja parhaimmillaan se on tietojen välittämisessä. Taitojen oppimisessa itse tekemällä tai mallioppimisella tulee paras tulos. Perinteisen teoriaopetuksen lisäksi voidaan käyttää itseopiskelua, verkkokoulutusta, simulaatioita tai videointia. Myös mentorointia ja työnohjausta käytetään osaamisen kehittämiseen. (Ranki 1999, 100 - 101.)

Koulutus on työstä erillään organisoidusti tapahtuvaa toimintaa, jonka päämääränä on oppiminen. Kouluttajina voivat olla asiantuntijat joko organisaation sisältä tai ulkopuolelta. Oppimistilaisuus voi olla pituudeltaan hyvin erilainen ja vaihdella muutamasta tunnista vuosia kestävään koulutukseen. Sisäinen koulutus voi olla räätälöidympää aiheeseen ja ajankohtaan nähden. Parhaimmillaan siihen osallistuu osallistujia eri puolilta organisaatiota ja erilaisista tehtävistä. Näin varmistetaan erilaiset näkökulmat sekä mahdollisuus hedelmälliseen vuoropuheluun. Ulkopuolinen kouluttaja voi vastaavasti tuoda uutta näkemystä organisaation. Ongelmana voi olla se, että koulutuksen sisältö ei vastaakaan tarpeita. (Ranki 1999, 101; Viitala 2005, 271 - 273.)

Toiminnan kehittäminen ja ryhmässä oppiminen yhdistyvät toimintaoppimisessa (action learning). Se on suunnitelmallista oppimista, jossa teoria ja käytäntö yhdistetään työssä oppimiseen ryhmädynamiikkaa apuna käyttäen. Oppimisprosessissa voidaan oppimisprojektista, jossa pyritään ratkaisemaan jokin liiketoiminnallinen ongelma tai kehitystarve. Kyseessä on ryhmäprosessi, jossa ryhmä etsii ongelman aiheuttajia, ratkaisee ongelmia, määrittelee tavoitteet ja työskentelee saavuttaakseen ne. (Ranki 199, 128 - 129.)

Vakuutusala on osaamisen näkökulmasta vaativa, sillä on mahdoton tietää kaikkea, koska kokonaisuus on laaja, informaation määrä on suuri ja muutoksia tapahtuu jatkuvasti. Henkilöstöllä ei ole riittävästi aikaa perehtyä uusien asioiden omaksumiseen. Asiakaspalvelussa työskennellään usein ryhmissä tai tiimeissä, joissa tulisi järjestää säännöllisiä yhteisiä tapaamisia. Vuorovaikutustilaisuuksia koetaan olevan liian vähän. Olennaista tapaamisissa olisi, että kaikki tiimin jäsenet olisivat paikalla ja mielellään myös antaisivat panoksensa tilaisuuteen (Salovaara 2008, 94.) Kokemuksesta tiedän, että kun itsenäisesti omaksutaan asioita, niin saman asian voi tulkita eri tavoilla ja opittavasta asiasta muodostuu eri käsityksiä. Ryhmässä keskustelemalla päästään yhtenäiseen tulkintaan ja koko ryhmän oppimiseen.

Salovaara (2008, 94) esittää koulutuksiksi luettavia pienryhmätapaamisia, joissa tärkeimmät asiat käydään läpi. Pienryhmäkoulutuksissa henkilöiden välisellä vuorovaikutuksella on merkittävä rooli asioiden omaksumisessa. Lundström (2008, 80) esittää osaamisen suunnitelmallista kehittämistä tiimin sisällä. Jokainen jäsen toimisi asiantuntijana sovitulla osa-alueella tai vaihtoehtoisesti ryhmä voisi yhdessä erikoistua tietyn osaamisen asiantuntijaksi. Ryhmävastaava vastaisi ryhmän osaamisesta. Salovaara

(2008, 88) painottaa, että tiedon jakamiseen tiimien sisällä ja tiimien välillä tulee olla selkeä toimintamalli, jota kaikki noudattavat, koska muuten tiedon jakaminen vaihtelee tiimien välillä.

Taloudellisten tavoitteiden saavuttamisen perusedellytyksenä ovat tyytyväiset asiakkaat, joille annettava arvolupaus mahdollistaa kilpailuedun kilpailijoihin nähden. Mikäli yrityksessä ei ole tavoitteiden edellyttämää osaamista, kykyä panostaa riittävästi kriittisiin sisäisiin prosesseihin ja kykyä ohjata organisaatiota tekemään oikeita asioita oikealla tavalla, niin asiakkaalle ei pystytä toteuttamaan arvolupausa eikä saavuttamaan taloudellisia tavoitteita. (Ilvessalo & Voutilainen 2009, 65 - 68.) Osaamisen johtamisen ja kehittämisen tarkoituksena on tuoda organisaation osaaminen näkyviin asiakaspalveluprosesseissa sekä palvelun laadussa. Asiakaspalvelun laadulla halutaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja tulokselliseen toimintaan.

## **5 ASIAKASPALVELU**

Tässä luvussa tarkastelen aluksi palvelun käsitettä ja asiakaspalvelua. Sen jälkeen käsitelen vakuutuspalvelujen ominaispiirteitä. Seuraavaksi käsitelen laadun käsitettä. Asiakkaan kokema laatu on tärkein asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Luvun lopuksi tuon esille palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden tekijöitä.

### **5.1 Palvelu**

Palvelut ovat prosesseja, joita ei voi kokea konkreettisesti ja ne ovat ainakin osittain aineettomia. Yleensä ne tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti. Palveluihin liittyy sarja toimintoja tai prosesseja. Niiden tuottamiseen sisältyy yleensä jonkinlainen vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Juuri vuorovaikutustilanne on asiakkaalle merkityksellinen, vaikka se ei tapahtuisi suoraan palveluntarjoajan kanssa. Vuorovaikutustilanteiden perusteella asiakas tekee päätöksen palvelun laadusta, sillä asiakas kokee palveluprosessin lopputuloksen palveluksi. (Grönroos 2009, 77 - 80.)

Maria Holmlund (1997) on kehittänyt suhdemallin vuorovaikutustilanteiden ymmärtämistä ja tulkitsemista varten. Vuorovaikutustilanteet voivat tapahtua ihmisten, koneiden

tai järjestelmien välillä. Jatkuva tekojen, episodien ja tapahtumasarjojen virta muodostaa suhteen. Teot ovat pienin mitattava yksikkö. Ne voivat olla esimerkiksi puhelinsoittoja tai vakuutuskirjan lähettäminen. Norman (1992) loi käsitteen ja kuvasi niitä totuuden hetkinä. Kun teot yhdistetään, niistä muodostuu episodi (palvelukohtaaminen). Episodi voi olla asiakkaan kokema palvelukokonaisuus. Kun episodit yhdistetään, niin muodostuu tapahtumasarja, joka muodostaa käsityksen suhteesta. Tapahtumasarjat voivat olla peräkkäisiä, mutta niiden välillä voi olla pitkiäkin aikoja (Grönroos 2009, 123 - 125.)

Episodi voi olla esimerkiksi kotivakuutuksen tekeminen, joka yksittäisiä tekoja ovat asiakastietojen kirjaaminen, vakuutusehdotuksen laatiminen, vakuutusturvan esittely, vakuutuksen hyväksyminen, vakuutuskirjan ja laskun postittaminen. Asiakas saa vuosittain vakuutuskirjan ja laskun. Hän voi olla yhteydessä vahinkotapahtuman johdosta tai jostain muusta syystä vuosien varrella. Kaikista näistä episodeista koostuu tapahtumasarja, joka kuvaa asiakkaan suhdetta vakuutusyhtiöön. Kaikki kokemukset tulevat vaikuttamaan tuleviin tapahtumiin ja asiakkaan laatukokemuksiin. Kokemuksesta tiedän, että asiakkaan mieleen jää asiakassuhteen aikana tapahtuneista teoista tai episodeista vahvoja muistijälkiä, jotka seuraavat koko asiakassuhteen ajan. Ne voivat olla positiivisia tai negatiivisia ja tulevat voimakkaina esille, jos uudelleen tulee joku vastaava kokemus. Tapahtumien väli voi olla hyvin pitkä, jopa vuosien tai vuosikymmenien pituinen.

Palvelut ovat usein monimutkaisia ja asiakkaan osallistuminen palvelujen tuotantoprosessiin lisää palvelujen laadun monisäikeisyyttä. Palvelun tarjoajan on tärkeää ymmärtää mitä asiakkaat odottavat palvelulta ja mikä vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Grönroos (2009, 88 - 100) toteaa, että laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Hän huomauttaa että palveluprosessin osuudet, jotka näkyvät asiakkaille, vaikuttavat ratkaisevasti asiakkaiden palvelusta saamaan laatukokemukseen. Tämä johtaa siihen, että organisaation menestyy asiakaskeskeisillä palveluprosesseilla. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulma huomioon ottaen. Kuitenkin uudet täysin innovatiiviset palvelut tekevät poikkeuksen, koska asiakkaiden näkemykseen prosessista ei vielä täysin voi suunnitteluvaiheessa luottaa. Ranki (1999, 78) toteaa, että asiakkaiden ja markkinoiden tarpeisiin pyritään myös vaikuttamaan eikä asiakaslähtöisyys tarkoita, että asioita tehdään vain asiakkaiden toivomusten mukaisesti.

Asiakkaille tarjottavat piilopalvelut tarjoavat runsaasti kilpailuetumahdollisuuksia, jos organisaatiot kehittäisivät ja hyödyntäisivät niitä. (Grönroos 2009, 76 - 77.) Samoilla linjoilla ovat Prahalad ja Hamel (1990, 4) todetessaan, että mikäli tarkastellaan vain kilpailijoiden tuotevalikoimaa, niin voidaan tehdä virhepäätelmiä. Erityisesti, jos heidän ydinosaamisensa on aivan jossain muualla kuin tuotteissa.

## 5.2 Vakuutuspalvelut

Vakuutustuotteet ovat standardimuotoisia sopimuksia, joiden sisältö määritellään vakuutusehdoissa. Vakuutus määritellään sopimukseksi, jonka perusteella vakuutuksenantaja ottaa kantaakseen vakuutuksenottajan riskejä vakuutusmaksua vastaan. Riskien toteutuessa vakuutusyhtiö korvaa riskistä aiheutuneen vahingon. (Nenonen 2006, 7.) Vakuutuspalveluihin kuuluvat myyntipalvelun lisäksi vakuutusten hoito- ja korvauspalvelut. Aineettomuus on palvelujen tärkein piirre ja vakuutuspalvelut ovat nimenomaan aineettomia. Vain tuote-esitteet, vakuutuskirjat ja laskut ovat käsin kosketeltavissa ja muu osa vakuutuspalveluista on pääasiassa aineetonta ja abstraktia.

Vakuutusasiat on Suomessa perinteisesti hoidettu suoraan vakuutusyhtiön ja asiakkaan kesken. Vuoden 2011 alussa Suomessa toimi 39 suomalaista vahinkovakuutusyhtiötä, ulkomaalaisten vakuutusyhtiöiden sivukonttoreita oli 24 ja paikallisia vakuutusyhdistyksiä 70 (Finanssialan Keskusliitto 2011a). Vakuutusyhtiöt käyttävät monenlaisia jakelukanavia palvelujensa tarjoamiseksi asiakkaille. Osasta vakuutusmyyntiä huolehtii yhtiöiden oma konttoriverkosto ja päätoiminen myyntihenkilöstö. Yhtiöillä on myös edustajia, jotka toimivat vain yhden yhtiön tai yhtiöryhmittymän lukuun. Lisäksi vakuutuksia myydään usean vakuutusyhtiön asioimistoissa, kuten autoliikkeissä ja matkatoimistoissa. Pankki- ja vakuutustoiminnan yhdistyminen on muuttanut asetelmaa siten, että pankeista on muodostunut uusia jakelukanavia. Lisäksi meklarit välittävät eri yhtiöiden vakuutuksia.

Vakuutusyhtiön konttori on edelleen suosittu asiointipaikka henkilökohtaisen palvelun takia, sillä yleisesti vakuutusasiat hoidetaan vakuutusyhtiön konttorissa tai puhelimitse. Puhelin ja verkko ovat 2000-luvulla kasvattaneet jatkuvasti suosiotaan vakuutusten asiointikanavina. Vaikka verkkoasioinnin odotetaan kasvavan edelleen ja sähköisiä palveluja kehitetään jatkuvasti, niin ongelmana on se, että kuluttajat kokevat verkossa vakuutusasioiden hoitamisen monimutkaiseksi. Erityisesti henkilökohtaisen palvelun puuttu-

minen koettiin verkkopalvelujen käytön esteenä. Yleisimmin vakuutusyhtiön nettisivuilta haetaan tietoa vakuutuksista (48 %). Verkon kautta tehdään myös paljon korvaus- ja vakuutushakemuksia. (Järvinen ym. 2007, 62; Turvaa vakuuttamisesta 2010; Nenonen 2007, 22.)

Palvelun määritelmän vastaisesti vakuutuspalvelua ei käytetä samalla kuin se tuotetaan, eikä vakuutuspalvelu ole myöskään hetkellinen. Vakuutuspalvelu syntyy ja vakuutus- turvan kulutus alkaa vakuutuksen alkamisesta, mutta vakuutusturvaa kulutetaan koko vakuutuksen voimassaoloajan. Kun asiakas tekee vakuutuksen, niin vakuutuspalvelu syntyy ja vakuutusturvan kulutus alkaa. Asiakas saa halutessaan vakuutuspalvelua, mutta se on tilapäistä ja ohi menevää. Vakuutussojimus ja asiakassuhde ovat voimassa pitempään, jopa kymmeniä vuosia. (Nenonen 2006, 8.) Eriytyinen haaste vakuutusalan markkinoinnille on, että tarjottava vakuutustuote ei ehkä koskaan konkretisoidu (Pellikka ym. 2011, 51).

Vakuutukset perustuvat vakuutuksenottajan saamaan turvallisuuden tunteeseen, sillä vakuutuksilla ostetaan turvaa ennalta arvaamattomien vahinkojen varalle. Erot vakuutusyhtiöiden välillä perustuvat palveluprosessiin, sillä tuotetekijöiden osalta kilpailu on tasaista. Palveluprosessia on muiden palvelujen tapaan vaikea standardisoida, koska asiakaspalvelutilanteeseen vaikuttavat sekä asiakas että palveluntarjoaja. (Nenonen 2006, 7 - 8.) Järvinen ja Suomi (2008, 127) esittävät, että finanssi- ja vakuutuspalvelujen kehittämissuorjekteihin tulee kuluttajat ottaa näkyvämmiin esille. Vakuutuksia pidetään vaikeaselkoisina eivätkä asiakkaat pysty tai jaksa perehtyä vakuutusten sisältöön. Systemaattisen palvelukehityksen avulla on mahdollista kehittää vakuutusten sisältöä kuluttajaystävällisemmiksi ja vastaamaan paremmin kuluttajien tarpeita.

On tutkittu (Research International 2001), minkälainen kotivakuutus herättää asiakkaiden kiinnostuksen. Tutkimuksessa ”Erikoispalvelut”-kotivakuutukseen sisältyi vahingontorjuntaa ja vahinkotapausten hoitamiseen tähtääviä uudenlaisia palveluja. Kyseisessä tutkimuksessa kuluttajien keskuudessa tällaista vakuutusta pidettiin tulevaisuuden kotivakuutukseen liitettävänä tärkeinä lisäpalveluina. Toisessa tutkimuksessa (Gallup/Observa 2002) tuloksena oli se, että tuotteen sisältö oli hintaa tärkeämpi, mutta jos tuotteet asiakkaan näkökulmasta ovat samanveroiset, niin hinta ratkaisee. Vakuutuksen tärkeimpänä ominaisuutena pidettiin selkeyttä, yksinkertaisuutta ja ymmärrettävyyttä. Tutkimusten teettäjänä oli vakuutusyhtiö Tapiola, joka uudisti kotivakuutustaan projek-



tin aikana. Täysin uusia tarpeita asiakkaiden taholta ei havaittu. Vahinkojen torjuntaan ja vahingonhoitoon liittyvien palvelujen kehittämistä pidettiin kilpailuedun kannalta kiinnostavina. (Järvinen & Suomi 2007, 134 - 135.)

Ei ole samantekevää, millaista palvelua asiakas saa asiakkuuden elinkaaren aikana. Vakuutuspalveluja ei tarvita jatkuvasti ja kun asiakas on yhteydessä vakuutusyhtiöön, niin asiakkaan saama palvelumielikuva on hyvin riippuvainen henkilöstön palveluallttiudesta sekä vuorovaikutustaidoista. Myös kaikki vakuutusyhtiöstä tuleva viestintä on osa vakuutuspalveluja. Asiakkaat odottavat vakuutusyhtiöltä yhteydenottojen lisäksi myös kirjallista viestintä. Fennian asiakassuhdetutkimuksessa tuli esille, että asiakkaat toivovat saavansa enemmän asiakaspostia vakuutusyhtiöltään. (Haikola & Töyrylä 2008.)

Vakuutuspalveluissa palvelun laatu korostuu yhä enemmän. Asiakkaasta tule huolehtia koko asiakassuhteen ajan. Sopivin väliajoin tehtävä vakuutusturvan tarkistukset, aktiivinen yhteydenpito asiakkaaseen, korvauskäsittelyn nopeus sekä asiantuntemus ovat osa vakuutusyhtiön markkinointia. (Pellikka ym. 2011, 52.) Laatutietoiset asiakkaat haluavat kokonaisvaltaista ja asiakaslähtöistä vakuutuspalvelua (Järvinen & Remes 2008, 102). Vakuutuslalla asiakastytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat merkittävästi kontaktit asiakkaisiin sekä vuorovaikutus, erityisesti vaikeissa tilanteissa. Yhä useammat asiakkaat toivoivat enemmän yhteydenottoja vakuutusyhtiöltä ja esimerkiksi vakuutustarpeiden kartoittamista. (EPSI 2011) Aikaisemmissa EPSI Ratin asiakastytyväisyystutkimuksissa asiakkaat olivat vastaavasti valittaneet vakuutusyhtiöiden liian innokkaasta yhteydenpidosta. (EPSI 2010.)

Vakuutuksista ja vakuutusyhtiöistä puhutaan sekä myönteisessä että kielteisessä sävyssä. Vakuutuksia pidetään monimutkaisina ja yleinen käsitys on, että korvauksia ei saa odotetulla tavalla. Vakuutus- ja korvauspalveluiden sujuvuudella on merkitystä asiakastytyväisyyteen (Haikola & Töyrylä 2008; Peura-Kapanen ym. 2006, 23.) Fennian asiakkaille tehtyjen tutkimusten mukaan palvelun henkilökohtaisuus, asioinnin helppous ja luotettavuus lisäävät asiakkaiden sitoutuneisuutta (Auvinen 2011, 51; Haikola & Töyrylä 2008.) Vuorovaikutustilanteet asiakaskohtaamisissa ovat totuuden hetkiä, jolloin vakuutusyhtiöllä on mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujensa laatu.

### **5.3 Laatu**

Laatua pidetään yhtenä menestyksen avaintekijöistä, joka voidaan liittää palveluyrityksen kilpailuetuun tai ydinkyvykkyyteen. Laamanen (2007, 238 – 239) ja Lecklin (2002, 44 - 47) tuovat esille kyvykkyystrategian klassisen strategiäkäsitteen rinnalle. Se ottaa huomioon laatu- ja näkökohdat ja tarkoittaa jatkuvaa parantamista ja näkemystä, miten tehdä asiat oikein. Kyvykkyyksien kehittämisen hankaluutena on, että vaikutukset tulevat nähtäviksi vasta pitkän ajan kuluessa. Laatu, nopeus ja joustavuus ovat kuitenkin tekijöitä, joita tulisi korostaa prosessien uudistamisen ja jatkuvan parantamisen rinnalla.

Kyvykkyysspoijaiseen malliin perustuva osaaminen joustaa muuttuvissa markkinatilanteissa paremmin kuin markkinastrategiaan perustuva toiminta. Organisaatio, jonka toiminta perustuu markkinastrategiaan elää täysin markkinoiden armoilla. (Honkanen 2006, 110 - 112). Organisaatiossa pohditaan, mikä on sellainen kompetenssi, johon organisaation menestyksellisen toiminta voidaan perustaa. Tällaiseen strategian omaavat yritykset panostavat ydinkyvykkyyteen (core competence), joilla voivat erottua kilpailijoistaan (Lecklin 2002, 48).

Laamanen (2005, 83) toteaa, että kilpailuetujen avulla organisaatio tai yksittäiset tuotteet ja palvelut erottuvat kilpailijoista. Omien kilpailuetujen tunteminen on tärkeää. Paras kilpailuetu on sellainen, joka liittyy asiakassuhteeseen eikä se ole helposti kopioitavissa. Se oikeanlainen osaaminen, jota organisaatio on kyennyt hankkimaan ja kehittämään talon sisällä vaikuttaa yhä enemmän siihen, miten organisaatio menestyy (Pesonen 2006, 95). Toiminnan kehittämisen tulee liittyä organisaation menestystekijöihin.

Grönroos (2009, 141) painottaa sitä, että laadun kehittäminen on jatkuva prosessi. Laadunparannus- ja laadunvarmistusprosessit ovat strategisia asioita, jotka vaativat ylimmältä johdolta jatkuvaa huomiota. Myös organisaation jokaisen jäsenen tulee arvostaa laadun merkitystä ja ymmärtää laadun parantamiskeinoja. Palveluinnovaation ja palvelun synnyssä asiakkaalla on keskeinen rooli ja kehityksen ja uudistamisen tavoite on hyödyn tuottaminen asiakkaalle ja palvelun tarjoajalle (Ojasalo ym. 2009, 13 - 14). Käytännössä organisaation innovatiivisuus tulee esille kykynä tuottaa uusia tuotteita tai uudistaa olemassa olevia toimintatapoja. (Ranki 1999, 64.)

Ilvessalo ja Voutilainen (2009, 77) mainitsevat, että tietämättömyys asiakkaiden todellisista tarpeista on johtanut erinomaisuuden myyttiin. Yritykset ilmoittavat tarjoavansa korkeinta laatua, edullisimpia hintoja ja parasta palvelua. Heidän mukaansa kaikessa

kaupallisessa toiminnassa esiintyvät Crawfordin ja Mathewsin määrittelemät asiat: hinta, tuote, saatavuus, palvelu ja asiakkaan kokemus. Parhaat yritykset pyrkivät optimoimaan toimintaansa olemalla paras yhdessä näistä, erottumaan kilpailijoista toisella ja olemalla kilpailijoiden kanssa samalla tasolla loppujen suhteen. Kaupallinen arvo ei kuitenkaan riitä, jos asiakas ei ole tyytyväinen asiakaspalveluun.

#### **5.4 Asiakkaan kokema laatu**

Grönroos (2009, 101 - 104) jakaa asiakkaan kokeman laadun kahteen ulottuvuuteen, jotka ovat tekninen (lopputuloslottuvuus) ja toiminnallinen (prosessiulottuvuus). Tekninen laatu on perusedellytys asiakastyytyväisyydelle, mutta mikäli haetaan todellisia kilpailuetuja, niin ne löytyvät toiminnallista laatua kehittämällä. Tekninen laatu on helppompi kopioida ja sillä kilpaileminen on vaikeaa. Kun tarkastellaan vakuutusalaan, niin Suomessa toimivilla vakuutusyhtiöllä ei ole tuotetta, joka olisi ylitse muiden. Siinä mielessä vakuutusyhtiöt kilpailevat kaikki samassa sarjassa ja erikoistumista on haettava toimintatavoissa ja toiminnallisen laadun avulla. Vakuutuspalvelujen tekninen laatu on joka yhtiössä varsin hyvä, mutta erot tulevat toiminnallisesta laadusta, jonka avulla on mahdollisuus erottua kilpailijoista.

Asiakas määrittelee palvelun laadun. Paul Lillrank on todennut, että palvelussa pitäisi olla hyvä ennakkomääritys, lisäksi lopputuloksen ja ennakkomäärityksen ero tulisi olla mitattavissa. Palvelussa sitä ei pystytä useinkaan tekemään ja oikeastaan olisi puhuttava vain palvelun teknisestä laadusta. Palvelun laatua voidaan standardisoida vain osittain, sillä heikko laatu voi johtua myös asiakkaan ominaisuuksista. (Pakarinen 2009, 15 - 18.) Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavat myös laatuodotukset. Aina ei asiakkaat osaa kertoa, mitä he palvelulta odottavat ja ovat tyytymättömiä, jos jotain puuttuu. Hyvänsäkin laatuun voi pettyä, jos odotukset ovat olleet epärealistisia.

Grönroos (2009, 85 - 87) lisää, että palvelukokemus on subjektiivinen eikä palvelu ole samanlainen toista kertaa. Palvelun ainutkertaisuus johtuu nimenomaan sosiaalisesta suhteesta, sillä jokainen asiakastilanne on erilainen myös saman asiakkaan kohdalla samassa palveluprosessissa. Vuorovaikutus on palvelun ydinkäsite ja sen vaikutus laatuun on merkittävä. Ranki (1999, 78) tuo esille, että jos asiakkaan kokemukset ovat satunnaisia tai yksipuolisia, niin silloin on kyse enemmänkin mielikuvasta.

Henkilökohtaisessa palvelussa vaikuttaa asiakaspalvelijan ulkoinen olemus, käyttäytyminen sekä hänen tapansa hoitaa tehtäväänsä ja se miten hän sanoo sanottavansa. Asiakaspalvelijan sanaton ja sanallinen viestintä vaikuttavat asiakkaan palvelusta muodostamaan käsitykseen. Asiakkaaseen kokemaan laatuun vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Myös yrityksen imago vaikuttaa laadun kokemiseen monin tavoin ja se toimii laadun kokemisen suodattimena. Mikäli asiakkaan mielikuva yrityksestä on myönteinen, niin yritys saa pieniä virheitä helpommin anteeksi ja päinvastaisessa tapauksessa kaikkiin yrityksen virheisiin suhtautuminen on kriittisempää. (Grönroos 2009, 104 - 105.)

Mielestäni asiakas luo mielikuvan yrityksestä yrityksen imagon perusteella erityisesti silloin, jos hänellä ei ole aikaisempia omakohtaisia vuorovaikutuskokemuksia yrityksestä. Kun hän on jollain lailla ollut kosketuksessa yritykseen, niin suhdemallin tapahtumilla ja episodeilla on vahva merkitys kriittisissä tilanteissa. Mikäli vuorovaikutustilanne virheen sattuessa hoidetaan hyvin, niin se voi jopa syventää asiakassuhdetta.

Asiakaskas palvelun tulee olla laadukasta, sillä huonoa palvelukokemusta on vaikea paikata. Onnistunut asiakaspalvelutilanne jää aina asiakkaan mieleen, mutta vielä pysyvämmiin mieleen painuu epäonnistunut palvelutilanne.

## **5.5 Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyys koostuu niistä tunteista, jotka asiakkaalle tulevat palvelun laadusta. Odotettuun laatuun vaikuttavat monet tekijät. Asiakkaan mielipiteeseen vaikuttavat oman kokemuksen lisäksi ystävät, media sekä palveluyrityksen tekemä markkinointi.

Markkinointiviestinnässä luvattu laatumielikuva tulee pystyä lunastamaan tai vielä parempi, jos asiakkaalle pystytään todellisuudessa tarjoamaan enemmän kuin asiakas on odottanut saavansa. Markkinoinnin haasteellisuutta lisää se, että yrityksen voisi olla parempi luvata vähemmän ja yllättää asiakas antamalla enemmän kuin mitä asiakas on palvelulta odottanut, mutta toisaalta liian alhaiset lupaukset eivät kiinnosta tarpeeksi uusia asiakkaita. Markkinointiviestinnän sanoma ja sisältö on yrityksen valvonnassa, mutta merkittävää osaa viestintää yritys pystyy valvomaan vain epäsuorasti. Imagoon, suusanalliseen viestintään ja suhdetoimintaan vaikuttavat ulkopuoliset tekijät ja yrityksen aikaisempi menestys. (Grönroos 2009, 104 - 105.)

Grönroos (2009, 121) painottaa, että palvelun koettu laatu on palvelualalla tärkein asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Asiakkaan asiakastyytyväisyys syntyy sen perusteella, kuinka hän kokee yrityksen kontaktipinnan. Vuorovaikutus on ydinkäsite kaikissa kahden osapuolen välisissä kaupallisissa suhteissa sekä palveluissa. Jotta asiakkaasta tulisi erittäin tyytyväinen, niin perustason palvelu ja laatu eivät riitä, vaan asiakkaan odotukset on ylitettävä. Korkea asiakastyytyväisyys luo asiakkaan ja yrityksen välille tunnepitoisen suhteen, joka on pitkäaikaisen asiakassuhteen edellytys.

Luonnollisesti yritykset pyrkivät korkeaan asiakastyytyväisyyteen. Hyväkään asiakastyytyväisyys ei kuitenkaan takaa asiakasuskollisuutta. Asiakas uskollisuus on kohentunut, mutta ei ole vielä saavuttanut aikaisempaa tasoa. Se kertoo kovasta kilpailusta. Kotitalousasiakkaat ovat kuitenkin tyytyväisempiä vakuutusyhtiöihin kuin koskaan aikaisemmin. Kansainvälisessä vertailussa Suomesta löytyvät tyytyväisimmät vakuutusyhtiöiden asiakkaat. Latvialaisten tyytyväisyys on laskenut ja suomalaisen noussut vuoden 2010 mittauksesta. (EPSI 2011.)

Usein uuden yhtiön valintaperusta on edullisemmat vakuutusten hinnat. Aktiivinen yhteydenpito asiakkaaseen lisää asiakkaan sidoksisuutta, silloin myös hintatietoiselle asiakkaalle muodostuu kiinteämpi ja henkilökohtaisempi suhde vakuutusyhtiöön. Tärkeintä on tunne, että vakuutusturva on järjestetty kattavasti ja taloudellisesti. Myös korvauspalvelu on avainasemassa asiakkuuden jatkuvuuden turvaajana. (Järvinen & Remes 2005, 98 - 101.)

Laatutietoisien asiakkaan vakuutusyhtiön vaihtoon syynä oli usein palvelupettymys tai tuotetarjontaan liittyvä ongelma. Laatutietoisien vakuutusyhtiönvaihto käynnistyi elämänmuutosten ja sitä seuranneiden vakuutustarpeiden muutoksen seurauksena. Laatutietoiset asiakkaat eivät olleet kovin halukkaita palamaan palaamaan vanhaan yhtiöön takaisin, mutta hintatietoiset saattaisivat hyvinkin palata. (Järvinen & Remes 2005, 101.)

Vuorovaikutustilanteet asiakaspalvelutilanteissa määrittelevät toiminnan laadun tason ja se vaikuttaa ratkaisevasti asiakastyytyväisyyteen. Palvelujen sekä ydinosaamisen kehittäminen asiakasnäkökulma huomioiden sekä palveluprosessien toiminnallista laatu parantaen mahdollistetaan strategisten tavoitteiden toteutuminen.

## 6 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Fennia on keskinäinen, asiakkaiden omistama vahinkovakuutusyhtiö. Sen juuret ulottuvat vuoteen 1882. Silloin perustettiin ensimmäinen suomalainen vahinkovakuutusyhtiö, Palovakuutusosakeyhtiö Fennia. Fennia-ryhmä syntyi vakuutusalan uudelleenjärjestelyjen yhteydessä vuonna 1998. Vuonna 2001 Yrittäjien Fennian nimi muutettiin Fennia-aksi. Fennian toimitusjohtajana on vuodesta 2007 toiminut Antti Kuljukka (Fennia 2011b.)

Fennia-ryhmään kuuluvat Fennia, Eläke-Fennia ja Henki-Fennia. Fennia-ryhmä tarjoaa asiakkailleen asiantuntija-apua vakuutusasioiden hoidossa, riskienhallinnassa, säästämisessä sekä työhyvinvoinnin edistämässä. Fennia ei ole merkittävästi osallistunut finanssialan toimialaliikumaan, jossa vakuutusyhtiöt liittoutuvat pankkien kanssa, vaan profiloitua vakuuttamisen erikoisliikkeenä. Yhtiö on asemoitunut pienten ja keskisuurten yritysten vakuuttajana. Vakuutusmaksutulosta kotitalousasiakkaiden osuus on noin puolet. Vahinkovakuutuksen maksutulo oli 332 miljoonaa euroa vuonna 2010. Fennia on Suomen neljänneksi suurin vahinkovakuutusyhtiö. (Fennia 2011a.)

Fennia on panostanut asiakaspalveluun monikanavaisella palvelulla, joka sisältää 60 palvelukonttoria sekä puhelin- ja verkkopalvelun. Asiakkaat on jaettu yritys- ja kotitaloussegmentteihin. Yhtiön palveluksessa oli vuonna 2010 keskimäärin 995 henkilöä. Asiakaslähtöisyys on Fennian strategiassa ja visiossa se on vahvasti esillä. Fennian halua vakuutusalan erikoisyhtiönä olla ylivoimainen osaaja asiakkaiden hoidossa ja riskienhallinnassa. (Fennia 2011a; Fennia 2011b.)

Vakuutusyhtiön toiminta perustuu riskin ottamiseen ja sen hallittuun hallintaan. Riskien tunnistaminen, arviointi, rajoittaminen ja valvonta ovat osa riskienhallintaa. Fennian riskienhallinnan perustana toimii riskienhallintasuunnitelma, jonka yhtiön hallitus käsittelee vuosittain. Fennian käyttämässä jaottelussa riskit jaetaan yksi- ja kaksipuolisiin riskeihin. Yksipuoliset riskit liittyvät Fennian operatiiviseen liiketoimintaan sekä ulkoisiin tekijöihin. Yhtiön tuloksen tekemiseen liittyvät kaksipuoliset riskit. Näitä ovat strategiset riskit sekä vakuutus- ja sijoitustoiminnan riskit. Vakuutustoiminnassa vakuutettavan kohteen valinta, hinnoittelu, jälleenvakuuttaminen ja vastuuvelan riittävyys ovat merkittävimpiä riskejä. (Fennia 2011a.)

Vakuutusyhtiön korvausmeno ei aina synny heti, vaan se voi realisoitua maksuun vasta vuosien kuluttua ja vakuutusyhtiön tulee varautua korvauksen maksamiseen tulevaisuudessa. Kotitalousasiakkaiden riskienhallinta on osa vakuutusyhtiön vakuutustoiminnan riskienhallintaan. Myyntihenkilöstön tulee noudattaa asiakas- ja vakuutuslajikohtaisia vastuuvallintaohjeita vakuutuksia myydessään. Heidän apunaan toimivat riskienhallintainsinöörit ja tekniset tarkastajat, jotka antavat asiantuntijalausuntoja vakuutettavista kohteista. Käytettävät vastuuvallintaohjeet sekä riskianalyysit auttavat hallitsemaan vakuutusyhtiön vastuuvallintariskiä.

## **7 TIEDONKERUUMENETELMÄT**

Tässä luvussa analysoin tutkimusten tuloksia. Laadullisen asiakastutkimuksen aineistosta teema-analyysin perusteella pääluokiksi muodostuivat haastateltavien riskienhallinta-asenne, turvallisuuskäyttäytyminen, turvallisuusinformaatio ja kodin turvalaitteet. Esitän asiakastutkimuksen tulokset pääluokittain. Määrällisessä henkilöstötutkimuksessa syntyneet tulokset olen jakanut osa-alueisiin: henkilöstön riskienhallinta-asenne, turvallisuusneuvonta, osaaminen ja riskienhallinnan tuki. Tutkimustulosten jälkeen kuvailen havainnointitulanteista esille tulleita huomioita. Sen jälkeen esittelen kokemuksia Kesken alueen myyntineuvottelijoille järjestetystä pilottikoulutuksesta sekä vertailuna arviointia korvausratkaisijoille pidetystä koulutuksesta.

### **7.1 Kotitalousasiakkaiden haastattelut**

Tutkimukseni lähtökohtana oli oma arkitieto tutkittavasta asiasta sekä aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen perehtyminen. Tutkimusaihe sinällään koskettaa jokaisen arkielämää, vaikka kodin turvallisuusasioita ei usein tietoisesti pohditakaan, mutta siihen liittyvät käsitteet, arvot ja toimintatavat vaikuttavat elämässämme päivittäin. Aluksi selvitän käyttämäni tutkimusmenetelmää ja sen jälkeen kuvailen tutkimusprosessia. Lopuksi esitän tutkimustulokset sekä arvioin tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksessani halusin selvittää, mistä Fennian kotitalousasiakkaat saavat tietoa kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa ja mikä heidän mielestään liittyy turvalliseen asumiseen. Erityisesti pyrin saamaan tietoa kodin paloturvallisuuteen liittyen. Halusin myös selvittää millä tavoin vakuutusyhtiö voi tiedottaa kodin turvallisuusasioista asiakkailleen.

*Tutkimusstrateginen lähestymistapa*

Tiedonhankintahaastattelut tähtäävät tiedon keräämiseen ja niiden tulee olla suunniteltuja ja päämäärähakuisia. Usein haastattelija joutuu motivoimaan haastateltavaa ja ylläpitämään motivaatiota haastattelun ajan. Haastattelu soveltuu moneen tilanteeseen ja sitä kannattaa käyttää, jos se on mielekäs tapa hankkia tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Siitäkin huolimatta, että tutkimusmenetelmänä se on melko työläs ja jatkoanalyysien kannalta vaateliias (Metsämuuronen 2006, 111 - 114). Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu sosiaalinen vuorovaikutustilanne haastattelijan ja haastateltavan välillä. Haastattelutilanteessa haastateltavalle esitetään avoimia kysymyksiä. Haastattelu kohdistetaan tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on ennakkoon analysoinut. Haastattelija pyrkii saamaan kuvan haastateltavan elämysmaailmasta ja hänen ajatuksistaan. (Metsämuuronen 2008, 14 - 15, Hirsjärvi & Hurme 2008, 41 - 47)

**7.1.1 Tutkimuksen kohdejoukko ja tiedonkeruumenetelmä**

Päädyin omassa tutkimuksessani haastattelututkimukseen, koska halusin päästä lähelle tutkimuskohdetta. Halusin myös saada syvällistä tietoa haastateltavilta. Lisäksi haastattelutilanteessa syntyvä vuorovaikutustilanne haastateltavan kanssa sopi minulle ja tutkittavaan aiheeseen hyvin.

Haastattelupyynnön esitin asiakkaiden asioidessa Fennian toimistolla. Haastateltavat suostuivat helposti, kun kysyin heitä mukaan. Samalla kerroin, minkälaista tutkimusta olen tekemässä ja sain luvan käyttää haastattelua tutkimusaineistona. Kaikki haastateltavat olivat asioineet kanssani aikaisemminkin. Useampia haastateltavia olen tavannut vuosien varrella useita kertoja ja toisia vähemmän. Tarkoitukseni oli toteuttaa kaikki haastattelut Fennian konttorilla omassa työpisteessäni. Ajattelin, että haastateltavat olisivat vapautuneempia, jos tapaamme tutussa ympäristössä. Yhden haastattelun toteutin kuitenkin haastateltavan toivomuksesta hänen työpaikallaan. Haastattelut sujuivat keskeytyksettä ja kaikki sovitut haastattelut toteutuivat. Toteutin haastattelut huhtikuussa ja kesäkuussa 2010. Nauhoitin kaikki haastattelut ja tein keskustelumuistiot haastatteluisista. Yhden haastateltavan kohdalla jouduinkin turvautumaan keskustelumuistioon, koska nauhoitus epäonnistui. Sain kuitenkin kirjattua haastattelun asiat hyvin, joten hänenkin osaltaan haastatteluaineisto oli hyvin verrattavissa muihin haastateltaviin.



Teemahaastattelu sopii käytettäväksi, jos halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita kuten arvostuksia, ihanteita ja perusteluja. Ihmisten tulkinta tulee korostetusti esille. Haastattelussa käytetään ennalta valittuja teemoja, mutta kysymysten muotoa ja esittämisyjärjestystä voidaan vaihdella (Metsämuuronen 2006, 115). Haastattelussa pyritään löytämään tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän näkökohdista merkityksellisiä vastauksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75).

Haastattelua voidaan pitää joustavana, koska haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, tarkentaa sitä tai muuttaa kysymysjärjestystä tarpeen mukaan. Laadin haastattelu teemoittain ja niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä (liite 1). En antanut haastattelukysymyksiä etukäteen yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Poikkeuksena oli ikääntynyt pariskunta, koska he halusivat tutustua kysymyksiin etukäteen. Lisäksi haastattelin heidät heidän toivomuksestaan yhtä aikaa. Siitä huolimatta, että tunsimme toisemme etukäteen, niin heitä jännitti haastattelutilanne. Haastattelussa sitä ei huomannut, mutta he mainitsivat jälkikäteen, että he etukäteen olivat jännittäneet tilannetta. Havaitsin myös nuorimmissa haastateltavissa, että haastattelun nauhoittaminen saattoi vaikuttaa siihen, että he eivät olleet niin monisanaisia kuin normaalisti asiakastilanteissa ovat olleet. Mielestäni pystyin ottamaan haastattelijan roolin hyvin ja annoin haastateltavien puhua.

### *Kohderyhmän valinta*

Haastateltavat voidaan valita satunnaisesti tai ei-satunnaisesti. Satunnainen valinta lisää tutkimuksen luotettavuutta, koska haastateltava on mukana sattumalta ilman tutkijan tai tutkittavan pyrkimystä. Ei-satunnaiselle valinnalle tyypillistä on se, että haastateltavat on valittu tutkijan mielenkiinnon mukaan joko saatavuuden tai harkinnan mukaan. Laadullisessa tutkimuksessa tukijalle voi olla hyödyllistä valita haastateltavat sen sillä perusteella, että saa tutkimukseen mukaan oleellisia henkilöitä (Metsämuuronen 2006, 45). Olin tyypitellyt neljä erilaista asiakasryhmää ja tarkoitukseni oli haastatella kaksi henkilöä jokaisesta ryhmästä:

- omassa asunnossa asuva nuori aikuinen (alle 25-vuotias)
- aikuinen, jolla on pieniä lapsia
- aikuinen, jolla on kouluikäisiä tai vanhempia lapsia
- ikääntynyt (yli 65-vuotias).

Mikäli elämäntilanteella olisi vaikutusta tiedon tarpeeseen, niin se mahdollisesti tulisi tutkimuksessa esille. Nuori aikuinen on turvallisuusasioissa oman tietämyksensä varassa. Pienten lasten vanhemmat joutuvat kiinnittämään kodin turvallisuuteen huomiota jo lasten takia. Kotona asuvat koulu- ja opiskeluaikaiset nuoret toimivat itsenäisesti kodissa ja käyttävät kodinkoneita ja -laitteita sekä ovat yksin kotona vanhempien ollessa poissa. Ikääntyneet otin omaksi ryhmäkseen, sillä viranomaisten taholta on laajalti kiinnitetty huomiota ikääntyneiden asumisturvallisuuteen.

Lemmikkieläimen omistajat olisi voinut ottaa vielä viidenneksi ryhmäksi. Lemmikkieläinten merkitys vahinkojen syntyyn on todettu tutkimuksissa ja tilastoissa. Erityisesti koirien omistajien tulisi miettiä kodin turvallisuuteen liittyviä asioita ottaen huomioon eläimen käyttäytymisen. Jätin ryhmän kuitenkin pois, sillä halunnut kasvattaa haastateltavien joukkoa kovin suureksi.

Sain haastateltavaryhmät melko hyvin kokoon, ainoastaan nuorten ryhmän kohdalla haastateltavat olivat hieman vanhempia mitä etukäteen suunnittelin, mutta haastateltavien kokonaisuudesta he olivat kuitenkin huomattavasti muita nuorempia. Haastateltavat olivat 28 - 81-vuotiaita. Miehiä oli kolme ja naisia viisi. Kahdella haastateltavalla oli lapsia. Toisella oli 12-, 10- ja 7-vuotiaat ja toisella 13 ja 15-vuotiaat lapset. Haastateltuja luokitellessani olen käyttänyt sukupuolta ja ikää aineistosta otettujen ilmauksien koodina (taulukko 2).

**TAULUKKO 2. Haastateltavien sukupuoli- ja ikäjakauma**

Sukupuoli	Ikä	Koodi
nainen	28	n28
nainen	28	nn28
mies	40	m40
nainen	45	n45
mies	55	m55
nainen	69	n69
<i>nainen</i>	<i>71</i>	<i>n71</i>
<i>mies</i>	<i>81</i>	<i>m81</i>

Haastattelut etenivät pääsääntöisesti haastattelurungon mukaan. Välillä palattiin aiemmin esillä olleeseen teemaan ja jatkettiin sitten taas eteenpäin. Kaikkiin teemoihin en saanut kovin syvällisiä vastauksia. Haastattelu on kyselyyn verrattuna aikaa vievä aineistonkeruumuoto ja erityisesti haastattelujen litterointi ja luokittelu ja sisällön analyysi oli hidasta työtä.

**7.1.2 Aineiston analysointi**

Havaintojen pelkistämisessä kiinnitetään huomiota siihen näkökulmaan, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Lisäksi havaintojen määrää karsitaan yhdistämällä havaintojen yhteinen piirre tai nimittäjä tai muotoilemalla sääntö, joka tältä osin pätee poikkeuksetta koko aineistoon eli havaintojen absoluuttisuus. Laadullisella tutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen. Lähestymistavalla on tuoda esille niitä merkityksiä, joita haastateltavat liittävät tutkimusaiheeseen. (Alasuutari 1999, 191.)

Havaintojen ratkaisu on tutkimustulosten merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. Pelkistämällä tuotettuja havaintoja tulkitaan viittaamalla muuhun tutkimukseen, kirjallisuuteen tai tilastoihin. Tutkija pyrkii muotoilemaan havaintolauseita, jotka pätevät poikkeuksetta koko aineistoon. Tutkija pyrkii mielekkääseen ja oikeaan tulkintaan, joka ei olisi vain yksi monista mahdollisuuksista. Muistettava kuitenkin on, että täydellistä varmuutta tieteellinen tutkimus ei voi koskaan saavuttaa (Alasuutari 1999, 45 - 48.) Tutkimuksessa on huomioita se, että ihmisen ymmärtäminen on kaksisuuntaista. Miten tutkijan

on mahdollista ymmärtää haastateltavaa ja joku toimen ymmärtää tutkijan laatimaa tutkimusraporttia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68 - 69.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään rajoittamaan hankittavan aineiston määrää ja esimerkiksi teemahaastattelussa käsitellään vain tutkijaa kiinnostavia ja tutkittavaan teemaan olennaisesti liittyviä seikkoja. Kuitenkin tämä tapahtuu suurimmaksi osaksi jälkikäteen. (Alasuutari 1999, 51 - 53.)

Aineiston analysoinnissa voi käyttää luokittelua, tyypittelyä tai teemoittelua. Mikäli tutkimus on tehty teemahaastattelulla, niin silloin haastattelun teemat muodostuvat luontevasti. Aineistosta poimitaan tiedot, siitä mitä kustakin teemasta on sanottu eli aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Aineiston luokittelu luo pohjan, jonka varassa aineistoa voidaan tulkita, yksinkertaistaa ja tiivistää. Haastatteluaineistoa luokitellaan eri tavoin ja kriteerein. Luokittelussa kyse on päättelystä. Tutkijan on päätettävä ennen tutkimusaineiston analyysiä, että hakeeko hän aineistosta homogeenisuutta vai heterogeenisuutta eli halutaanko kuvata kokonaisuutta yhtenäisyyden vai erityispiirteiden avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 90 - 91; Hirsjärvi & Hurme 2008, 147 - 150.)

Tutkija voi aineiston perusteella tarkastella kontekstia, jossa kiinnostuksen kohteena olevat asiat esiintyvät. Sisällönanalyysia voi pitää yksittäisenä metodina ja väljänä teoreettisena viitekehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sillä pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. Tutkijan on pitäydyttävä valitsemassaan rajatussa ilmiössä ja pyrkiä tuomaan siitä esille kaiken minkä saa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105 - 106.)

Aloitin sisällön analyysin kokoamalle aineiston haastatteluteemojen alle tutkimuksen kanalta olennaiset ilmaukset. Halusin etsiä aineistosta homogeenisuutta ja otin sen huomioon, kun aloitin aineiston tiivistämisen. Yhdistin samankaltaisuutta ilmaisevia käsitteitä luokaksi, jonka nimesin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä ja näin lopulta olin saanut aineiston tiivistettyä yksittäiset tekijät aina yleisempiin käsitteisiin.

### 7.1.3 Haastattelutulokset

Tutkimustuloksia ei voi käyttää tilastollisena yleistyksenä Fennian kotitalousasiakkaiden riskienhallinta-asenteesta tai turvallisuuskäyttäytymisestä. Tiivistämisen tuloksena tutkimuksen pääluokiksi muotoutuivat haastateltavien riskienhallinta-asenne, turvallisuuskäyttäytyminen, turvallisuusinformaatio ja kodin turvalaitteet (kuva 7). Tutkimuksen lisätavoitteena oli selvittää, miten Fennia voi turvallisuusviestinnällään parantaa palveluaan ja sen olen jättänyt yhdeksi pääluokaksi. Esitän tutkimustulokset pääluokittain.

PÄÄLUOKKA	TULKINTA
<b>Riskienhallinta-asenne</b>	Haastateltavan yleinen suhtautuminen kodin turvallisuuteen ja sen ylläpitämiseen.
<b>Turvallisuuskäyttäytyminen</b>	Omat toimintamallit vahinkojen ennaltaehkäisyyn, henkilöiden ja omaisuuden suojelemiseen
<b>Turvallisuusinformaatio</b>	Kaikki ne eri tietolähteet ja kanavat, joiden kautta oma riskienhallintaosaaminen kehittyy mukaan lukien kokemusperäinen, hiljainen tieto
<b>Kodin turvalaitteet</b>	Kodin turvaksi tarkoitetut turvalaitteet ja -järjestelmät, joilla vahinkoja voidaan vähentää tai ennaltaehkäistä
<b>Fennian turvallisuusviestintä</b>	Viestinnän muoto ja sisältö, jolla voidaan tavoittaa asiakas ja parantaa palvelun laatua

#### KUVA 7. Tutkimusaineiston pääluokat ja tulkinnat

Tutkimusaineisto kertoo haastateltavien esille tuomista toiveista Fennian antaman riskienhallintaneuvonnan sisällöstä sekä viestintätavasta. Haastateltavien suhtautumista riskienhallintaan kuvastaa heidän riskienhallinta-asenne. Turvallisuuskäyttäytyminen ilmentää toimintaa, jolla he pyrkivät välttämään vahinkoja. Riskienhallintaosaaminen koostuu heidän saamastaan turvallisuusinformaatiosta sekä ajan kansa syntyvästä kokemusperäisestä ja hiljaisesta tiedosta. Haastateltavat olivat hankkineet kodin turvalaitteita, joilla pyritään ennaltaehkäisemään lähinnä palovahinkoja.

### *Riskienhallinta-asette*

Kun kysyin haastateltavilta, minkälaisiin asioihin he ovat kiinnittäneet huomiota oman kodin turvallisuudessa, niin aluksi heille ei tullut mieleen juuri mitään, mutta hetken kuluttua he alkoivat tuoda esille erilaisia asioita. Haastatteluaineistosta tuli nousi esille asenne kodin turvallisuuteen sekä tarkkuus ja huolellisuus luonteenpiirteinä. Se tuli esille eri tavoilla. Naiset toivat esille sen kuvatessaan omaa suhtautumistaan asioihin ja omaa huolellisuuttaan. Yksi haastateltava totesi, että hänen puolisonsa pitää häntä liiankin tarkkana turvallisuusasioissa. Miehet puolestaan selostivat teknisiä ja turvalaitteisiin liittyviä asioita. Miehet olivat varustautuneet turvalaitteilla ja pyrkineet välttämään vahinkoja erilaisin keinoin.

*”Mä olen aika huolellinen. Tarkistan aina että kaikki ovet on lukossa kun lähtee. Ja kahvinkeitin on pois päältä. Liedet on pois päältä.” nainen28*

*”Paloihin on varauduttu siten, että on sammuttimia ja sammutuspeittoja. Murtovahinkoihin ei ole varauduttu. Tai siis sillein on, että lukituksen suhteen on varauduttu, mutta haulikko ei ole ostettu. Niin, meille mökille hommasin häkä- ja kaasuvaroitinta. On palovaroitin, sammutin ja sammutuspeitto. Onneksi ei oo tarvinnut käyttää. Kaasu on sellaista, että sitä ei välttämättä haista. Testaan joka vuosi laitteet ja letkut, että vuotaako kaasulaitteet ”. mies55*

Haastateltavien turvallisuuteen liittyvä asenne tuli esille. Vaaratilanteita ennakoidaan ja asioihin pyritään valmistautumaan etukäteen. Sitä ei kuitenkaan tehdä kovin tietoisesti.

### *Turvallisuuskäyttäytyminen*

Tutkimuksessa tuli esille, että kodin turvallisuutta ylläpidetään monin eri tavoin. Tulitikut ja vaaralliset aineet pidettiin lasten ulottumattomissa. Yhdellä haastateltavalla sähköliesi oli lapsen kanssa aiheuttanut vaaratilanteen, koska se oli suunniteltu siten, että lapsi sai sen itse auki. Lapsi oli laittanut kuumaan uuniin muoviautoja. Haastateltava oli antanut turvalukituksen puuttumisesta palautetta sekä myyjälle että valmistajalle. Myöhemmin hän oli vaihtanut liedin turvallisempaan malliin.

Haastateltavat toivat esille kodinkoneiden käyttöön liittyviä vaaratilanteita. Liesi ja kahvinkeitin, mikroaaltouuni, televisio sekä kiuas tulivat vaaratilanteiltaan samankaltaisina esille. Haastateltava kertoi, että pelastuslaitoksen antamassa paloturvallisuuskoulutuksessa tuotiin esille tietyn tyyppinen kahvinkeitin, josta oli alkanut useita tulipaloja.

Osallistujia oli neuvottu aina käytön jälkeen vetämään johto irti seinästä ja näin vähentämään tulipalon vaaraa. Haastateltavalla mökillä oli juuri sellainen kahvinkeitin ja hänelle on tullut tavaksi ottaa siitä ja myös toisen mallisista kahvinkeitimistä johto käytön jälkeen pois seinästä, kaiken varalta.

Kysyttäessä, miten osaa toimia palovahinkotilanteessa haastateltavat kertoivat osaavansa. Kukaan ei sen tarkemmin eritellyt miten toimisi tosi tilanteessa. Tosin en pyytänytkään tekemään kuvausta. Yksi haastateltavista oli hieman epävarma osaamisestaan, koska ei ollut koskaan joutunut vaaratilanteeseen. Myös vanhemmat ovat opettaneet lapsilleen, kuinka omassa kodissa toimitaan, jos vahinko sattuu. Lapsia oli varoitettu vaaroista sekä kerrottu kuinka hätänumeroon soitetaan. Haasteltava, joka oli osallistunut pelastuslaitoksen koulutuksen, näytti kuinka hän sammutuspeitteellä tukahduttaisi tulipalon. Hän totesi kuitenkin, että hän tietää, miten toimia, mutta tosi tilanteessa jää aikaa todella vähän tehdä mitään. Kukaan ei maininnut, että pelastautumista omasta kodista olisi suunniteltu tarkemmin.

Turvallisuuskäyttäytymisessä vahinkojen ennakoiminen on tärkeää, sillä juuri ehkäistään useimmat vahingot ja tapaturmat. Haastateltaville eikä heidän tuttavilleen ollut sattunut merkittäviä vahinkoja, mutta erilaisia vaaratilanteita oli ollut. Vaaratilanteet olivat aiheutuneet kodinkoneen rikkoutumisesta tai laitteiden vääränlaisesta käytöstä. Yksi vaaratilanne oli aiheutunut putkimiehen hitsauksesta, jolloin omakotitalo oli vähällä syttyä palamaan. Kipinät olivat ehtineet aiheuttamaan ullakkotiloissa palonalun. Kun haastateltava juoksi ullakolle, niin sähköjohdot olivat jo sulaneet. Hän oli heittänyt ämpärillä vettä ja saanut palon sammumaan. Hän oli jo varoitellut palon mahdollisuudesta putkimiestä, mutta tämä oli rauhoitellut, että homma on niin pieni, ettei riskiä ole.

Myös arjessa käytettävä teknologia otetaan itsestään selvyytenä, eikä siihen kiinnitetä huomiota ennen kuin jotain ongelmia ilmenee. Kodin sähkölaitteiden riskejä ei yleensä pohdita. Vaikka sähkölaitteiden vaaroja ehkäistään, niin useimmin se tapahtuu tiedostamatta, rutiininomaisena toimenpiteenä. Liesi, televisio, kahvinkeitin, saunan kiuas, leivänpaahdin ja mikroaaltouuni koettiin laitteiksi, joiden käyttöä tulee valvoa. Valaisimia kukaan haastatelluista ei maininnut vaarallisina. Esille tuli myös se, että sähkölaitteiden vaaroja vältetään rutiininomaisilla toiminnoilla. Esimerkiksi kahvinkeitin irrotetaan pistorasiasta ja tarkistetaan, että liesi ei ole jäänyt päälle. Erityisesti sähkölaitteita tarkistettiin, kun poistuttiin asunnosta. Yksi haastateltava totesikin, että itse asiassa

on tehty ehkä semmoinen väärän turvallisuuden tunne ihmisille sillä, että sanotaan, ettei näiden (sähkölaitteiden) kanssa ole ikinä tapahtunut mitään ja siihen halutaan luottaa.

Erään haastateltavan pyykinpesukone oli syttynyt palamaan vähän sen jälkeen, kun se oli laitettu päälle ja toisella kertaa saunan ohjauskeskukseen oli tullut vika, joka aiheutti savun muodostuksen asuntoon sekä kitkerän palonhajun. Molemmista tapahtumista oli selvitty omin neuvoin. Pyykinpesukoneen sähköpistoke oli otettu pois seinästä ja palo sammui itsestään. Saunan ohjauskeskuksen rikkoutuminen tapahtui haastateltavan ollessa lasten kanssa kotona. Hän oli vähään aikaisemmin laittanut saunan päälle. Aluksi ei tiedetty mistä savua ja käryä asuntoon tuli. Haastateltava kertoi yrittäneensä pysyä rauhallisena, etteivät lapset säikähdä enempää. Lopulta saunan ohjauskeskus paikallistui savun alkulähteeksi. Haastateltava oli katkaissut päävirran ja irrotti ruuvimeisselillä sähkökeskuksen, jossa palon alku oli. Sen jälkeen tuuletettiin vähän aikaa.

Yhdessä tapauksessa lapsi oli lämmitänyt croisantia mikroaaltouunissa muovilautasella. Hän laittoi ilmeisesti liikaa aikaa ja poistui keittiöstä. Lämmitettävä ruoka kärähti ja muovilautanen suli. Haju oli ollut hurja ja lapsen hätä kova. Lapsi oli soittanut äidin työpaikalle ja sieltä oli neuvottu viemään jäännökset ulos roskalaatikkoon. Lapsi oli hädissään unohtanut oman jätteen ja vienyt ne 700 metrin päässä olevan koulun roskalaatikkoon.

Yksi haastateltavista kertoi, että silitysrauta oli alkanut käryämään kesken silittämisen. Silitysraudassa ei päällisin puolin näkynyt mitään, mutta kun hän tarkasteli sitä tarkemmin, niin sisäpuolelta rauta oli jotenkin syöpynt rikki. Sitä ei ollut aiemmin huomattu, koska vika oli kuoren sisäpuolella.

Vahinkotapahtumat olivat olleet lähinnä vaaratilanteita, joista oli selvitty vain vähäisin vahingoin eikä kenenkään henki ole ollut vaarassa. Kuitenkin heidän huolellisuutensa oli tärkeä tekijä, etteivät vahingot olisi todellisuudessa olleet huomattavasti suurempia. Vahinkotapahtumat vain vahvistivat heidän jo aiemmin omaksumaansa turvallisuuskäyttäytymistään. Kaikissa palovaaratilanteissa oli yhteistä se, että haastateltavat olivat olleet kotona, jolloin tapahtumien kulkuun puututtiin heti. Mikäli asunto olisi ollut tyhjiään, niin jokainen tapahtuma olisi ollut sellainen, että tulipalo olisi nopeasti levinnyt koko asuntoon



*”.. tää on vaan tukenut sitä mitä mulla on ollut aina ja meillä on ollut aina, että mitään laiteita ei jätetä yksin päälle.” nainen 45*

Vaaratilanteet sitten olivat opettaneet, että laitteet eivät aina toimi odotetusti ja siksi niiden toimintaa on valvottava. Kokemuksesta oppiminen muistetaan hyvin ja sitä tietoa siirretään muille, kun tapahtuneesta kerrotaan eteenpäin. Myös haastateltavat olivat saaneet muille sattuneista vahingoista tietoa, kun heille oli kerrottu jostain vahinkotapahtumasta. Haastateltava, jonka silitysrauta kärysi kesken silittämisen totesi, että kaikkia laitteita tulisi aika ajoin tarkistaa, koska ne saattavat rikkinäisinäkin näyttää päällepäin ehjiltä. Lapsi oli oppinut vahingosta, että mikroaaltouunia tai leivänpaahdinta ei laiteta päälle ja eikä poistuta keittiöstä. Lisäksi myös sen mitä asioita voi mikroaaltouuniin laittaa kertoi haastateltava, jonka lapselle oli aiheutunut vahinko.

Vahinkotapahtuma sai aikaan myös kodin turvallisuuden lisäämistä turvalaitteella, esimerkiksi sammutuspeitteellä. Myös toimintatapoja muutettiin tai tarkennettiin vahingon jälkeen. Tapahtuman ei haluttu enää toistuvan. Haastateltavat toivat esille, että laitteiden valvomaton käyttö on riskialtista. He eivät jättäneet pyykinpesukonetta tai sähköuunia päälle, kun poistuvat kotoa, vaikka tietävät, että niin on tavallista tehdä. Huolellisuus koettiin hieman poikkeavana käytöksenä ja sitä saatettiin pitää ympäristössä liika-huolehtimisena, jota on joutunut perustelemaan.

*”pyykkikone on, ettei sitä jätä itekseen... Joskus on ollut puhetta, että voiko jättää sitä itekseen. Mutta ei sitä voi. Sitten jos sattuu jotain, niin tule kyse.. ”nainen 71*

### *Turvallisuusinformaatio*

Haastateltavat saivat tietoa kodin turvallisuudesta monista lähteistä. Tietoa oli saatu monin tavoin esimerkiksi työpaikalta, tiedotusvälineistä sekä tuttavilta ja sukulaisilta. Turvallisuustietoa on saatu kirjallisen materiaalin lisäksi televisiosta ja radiosta. Kuitenkaan tiedonhankinta ei ollut aktiivista, vaan enemmänkin tilanteeseen sidottua. Esimerkiksi lehdestä tuli luettua jokin mielenkiintoinen asia, joka saattoi olla jonkun toisen vahinkotapahtuma tai tietoa jostain kodissa olevasta laitteesta.

*” Onneks ei vielä tarvii pelätä niin paljoa, että hankkis kaikkea tietoa koko ajan aktiivisesti ” nainen 45*

Tärkeä on myös kotoa saatu turvallisuustieto. Tutkimuksessa ei tullut esille, millaista tietoa oli kotoa saanut, mutta oman tiedon siirtämisestä lapsille kerrottiin. Lapsia valmisteltiin toimimaan itsenäisesti ja turvallisesti kodin sähkölaitteiden kanssa. Myös vahinkotilanteiden varalta annettiin ohjeita.

Haastattelussa tuli esille, että merkittävä osa haastateltavien riskienhallintatiedosta on kokemusperäistä, hiljaista tietoa, joka on kerääntynyt elämän varrella. Sitä on vaikea eritellä ja tehdä näkyväksi. Eräs haastateltava totesikin, että se on pääasiassa ajan myötä tullutta hiljaista tietoa, joka on kertynyt huomaamatta pikkuhiljaa.

Verkosta kukaan ei ollut etsinyt yleistietoa kodin turvallisuudesta tai turvallisuusohjeista. Ne, jotka verkkoa käyttivät tiedonlähteenä, hakivat lisätietoa hakusanoilla, jos tarve lisätiedon saantiin oli syntynyt. Heillä verkosta haettu tieto liittyi turvalaitteisiin. Suurin osa haastateltavista ilmoitti, etteivät käytä verkkoa ollenkaan tiedonhankintaan vaan ainoastaan pankkiasiointiin. Tähän joukkoon kuuluivat nuorimmat ja vanhimmat haastateltavat. Fennian verkkosivuilla ei ollut käynyt kukaan. Tietoa ei myöskään ollut haettu viranomaisten sivuilta.

Tutkimuksessa viranomaisilta saatu kodin turvallisuustieto ei tullut näkyvästi esille. Eräs haastateltava totesi, että kyllä viranomaisiltakin saa tietoa. Muisteltiin, että joku kotiin jaettu turvallisuusopas on tullut luettua. Yksi haastateltava oli saanut työhönsä liittyvää koulutusta paloviranomaisten antamana ja hän palasi siihen useaan kertaan. Koulutus oli ollut hyvin konkreettista ja se oli jäänyt hyvin mieleen sekä vaikutti haastateltavan turvallisuuteen liittyviin toimintatapoihin. Työn merkitys tiedon lähteenä tuli tutkimuksessa näkyvästi esille. Mikäli omaan työhön liittyy turvallisuusasioiden hallinta, niin henkilöt olivat saaneet työnsä kautta turvallisuuteen liittyvää koulutusta ja toimintaohjeita vahingon varalle. He myös olivat pohtineet oman kodin turvallisuutta ja vahinkojen ennaltaehkäisyä.

Haastateltavien mielestä vakuutusyhtiön rooliin sopii kodin turvallisuusasioista tiedottaminen. Eräs haastateltava totesi painokkaasti, että sehän on yhteinen etu asiakkaalle ja vakuutusyhtiölle, jos vahinkoja sattuu vähemmän. Toinen taas totesi, että siitähän hyötyvät molemmat. Vakuutusyhtiöstä on saatu vinkkejä turvallisuusasioista. Myös vakuutustuotteiden esittelyn yhteydessä turvallisuusneuvoja on tullut. Erityisesti haastateltavalle on jäänyt mieleen, kun konkreettisin esimerkein on kerrottu vakuuttamisesta.

Samalla hän oli alkanut pohtia kuinka voi itsekin vaikuttaa asioihin ja mihin kannattaa kiinnittää huomiota.

Tiedottaminen riskienhallinkeinoista koettiin tärkeäksi. Erityisesti nykyasumiseen liittyvät riski sekä muu vahinkoja ennaltaehkäisevä tiedottaminen. Vakuutusyhtiö riskienhallinnan osaajana edellyttää henkilökunnan riittävää osaamista. Eräs haastateltava muotoili asian näin, että *vakuutusyhtiön henkilökunnalla tulee olla todella tietoa asioista, jos vaikka asiakkaat alkavat vänkäämää vastaan*. Myös vakuutustuotteiden esitteilyssä erilaisia riskejä toivotaan käytävän läpi, koska silloin saa hyvää tietoa.

### *Kodin turvalaitteet*

Haastateltavat olivat varautuneet palovahinkojen varalta. Tutkimuksessa tuli esille, että lakisääteinen palovaroitin on joka kodissa ja mökillä. Useissa kodeissa oli lisäksi sammutuspeite, mutta muita turvalaitteita ei juuri ollut. Muutama haastateltava toi esille, että sammutuspeite oli sijoitettu siten, että se oli nopeasti otettavissa, jos tarve vaatii. Oli ajateltu myös, että vieraskin huomaa sammutuspeitteen ja pystyy tarvittaessa käyttämään sitä. Jauhesammuttimia, kaasua- tai häkävaroittimia ei ollut kuin yhdellä haastateltavista. Hänellä oli oman työnsä puolesta tietoa palo- ja murtoturvallisuuteen liittyvistä turvalaitteista. Hän kertoi myös, että kodin ovien lukitukseen on kiinnitetty huomiota. Kysyttäessä, millaisia turvalaitteita kotiin voi hankkia, haastateltavat eivät osanneet luetella turvalaitteita tai niiden ominaisuuksia.

### *Fennian turvallisuusviestintä*

Haastateltavat toivoivat turvallisuusinformaatiolta konkreettisuutta, joka herättelee ajattelemaan ja toimimaan. Tietoa pitäisi tuoda esille lyhyesti ja selkeästi niin, että sen maltaa lukea. Myös viestinnän visuaalisuudelle esitettiin toivomuksia. Toivottiin isoa, selkeää fonttia, kuvia ja nopeasti silmäiltävää kokonaisuutta. Mikäli informaatio ei ole ajankohtaista, niin se ohitetaan helposti. Viestinnän toivottiin olevan monipuolista ja sitä voi tulla esimerkiksi asiakaspostituksena tai asiakaspalvelutilanteissa. Kukaan haastateltavista ei toivonut sähköistä tiedottamista verkon tai sähköpostin välityksellä.

Vakuutusyhtiön antaman turvallisuusinformaation haluttiin sisältävän erilaisia kodin turvallisuusvinkkejä. Myös tietoa kodin turvalaitteista haluttiin tietoa monipuolisesti.

Uutuuksia ja ajankohtaisia laitteita voisi tuoda esille. Tutkimuksessa tuli esille myös, että jos turvalaitteita asennetaan, niin niistä tulisi saada jotain asiakasetuja ja eduista tulisi myös informoida asiakkaita. Lisäksi riskienhallintatoimenpiteiden vaikutusta vakuutuskorvauksiin tulisi enemmän tuoda esille. Eräs haastateltava olisi kiinnostunut siitä, miten hän omilla toimenpiteillään voi vaikuttaa vahinkoja ennaltaehkäisevästi.

#### **7.1.4 Johtopäätökset**

Tutkimuksestani sain tietoa asiakkaiden turvallisuuskäyttäytymisestä sekä riskienhallinta-asenteesta, joka liittyy kodin turvallisuuteen. Tutkimusaineiston perusteella sain käsityksen siitä, millainen turvallisuusviestintä tavoittaa asiakkaat ja mistä he saavat kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa. Lisäksi tutkimuksesta sain käsityksen siitä, millä tavoin Fennia voi viestittää riskienhallinta-asioista asiakkailleen. Esitän asiakastutkimuksen tulokset teema-analyysin perusteella syntyneiden pääluokkien mukaisesti.

##### *Riskienhallinta-asenne*

Tutkimusaineistosta nousi esille asenne ja toimintatavat. Huolellisuudella ja ennakkoinnilla pyritään ehkäisemään kodissa sattuvia vahinkoja. Vaaratilanteita pyritään tunnistamaan, mutta sitä ei kuitenkaan tehdä kovin tietoisesti. Haastateltavat toivat esille kodin tapaturmavahinkojen mahdollisuudet ja olivat miettineet, kuinka voivat ennaltaehkäistä niitä. Kodin paloturvallisuus tuli laajimpana kokonaisuutena esille. Myös murtoja varkausasioita sivuttiin, mutta kodin vuototurvallisuutta ei maininnut kukaan. Muut tutkimustulokset vahvistavat, että oman kodin riskien ajattelemisen torjutaan päivittäisessä elämässä, koska niiden pohtiminen rajoittaisi liikaa elämistä. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 8; Saastamoinen 2000, 40.)

##### *Turvallisuuskäyttäytyminen*

Haastateltaville eikä heidän tuttavillean ollut sattunut merkittäviä vahinkoja. Erilaisia vaaratilanteita oli sattunut ja niistä selvitty vähäisin vahingoin, koska oli osattu toimia oikein. Se, että aikaisemmin ei ole sattunut onnettomuuksia, ei ennusta tulevaisuutta. Usein läheltä piti -tilanteissa on ollut onnea matkassa. Tapahtunutta ei osata kuitenkaan useinkaan ajatella varoittavana esimerkkinä. (Santanen ym. 2002, 47). Haastateltavani kuitenkin totesivat, että he eivät halunneet tapahtuman enää toistuvan ja vahvistivat,

että kokemus oli opettanut heitä. Ihmisten arjessa maalaisjärjen käyttö muodostaa riskienhallinnan kehyksen, sillä sen perusteella ihmiset osaavat toimia harkitusti ja riskit huomioon ottaen (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 41).

Erityisesti lapset antavat aiheutta pohtia kodin turvallisuutta tarkemmin. Lapsille myös kerrottiin vaaroista ja annettiin toimintaohjeita vahingon varalle. Tällä tavoin siirrettiin omaa osaamista eteenpäin. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 18; Saastamoinen 2000,18.) Ihmisten riskikäsitteet ja riskeihin varautuminen vaihtelevat iän myötä sekä elämäntyylin ja -tilanteiden vaihtuessa. Lapsien suojeleminen vaaratilanteilta koetaan tärkeäksi ja lapset ovat erityinen syy varautua riskeihin.

Kodin sähkölaitteita pidettiin melko turvallisina. Myöskään Saastamoisen (2000, 22) tutkimuksessa kaikkia sähkölaitteita ei pidetty vaarallisena, vaan tiettyjä laitteita, kuten televisiota, kahvinkeitintä, pesukonetta, liettä ja sähköisiä työkaluja pidettiin muuta vaarallisimpina. Tutkimuksessani haastateltavat toivat juuri samoja sähkölaitteita esille, kun he potivat mitkä laitteet voisivat aiheuttaa vaaratilanteen kodissa. Eräs haastateltava totesi, että sähkölaitteisiin luotetaan liikaa. Laitteiden rikkoutuminen ja ohjeiden vastainen käyttö olivat aiheuttaneet haastateltaville vaaratilanteita. Myös Saastamoisen (2000, 33) tutkimuksessa laitteiden riskialttiina käyttönä olivat tulleet esille samat ongelmat. Hän piti erityisen huolestuttavana omien virtelmien tekemistä. Vaikka ihmisten turvallisuusasenteet ovat myönteisiä, niin käyttäytyminen voi olla riskialtista.

Tutkimuksessani tuli esille sama mielenkiintoinen havainto, jonka Saastamoinen (2000, 41) on tehnyt omassa tutkimuksessaan. Kysyttäessä millaisia turvalaitteita kotiin voisi hankkia, niin 81-vuotias haastateltava ja hänen 71-vuotias puolisonsa eivät kokeneet ikääntyneille tarkoitettujen turvalaitteiden koskevan heitä eivätkä he pitäneet asiaa relevanttina. Kuitenkin viranomaiset ovat huolissaan juuri ikääntyneiden paloturvallisuudesta (Pelastustoimen strategia 2015, 7 - 9). Ikääntyneiden ja muistisairaiden käytössä oleva tekniikka tulisi järjestää heidän toimintakyvylleen sopivaksi (Nenonen 2007).

Tutkimuksessani en erikseen ottanut tupakointia puheeksi eikä kukaan haastateltavistaakaan tuonut sitä esille. Kuitenkin tupakointi vuoteessa ja alkoholinkäyttö lisäävät tulipaloriskiä. Tupakointi vuoteessa on johtanut moneen palokuolemaan, vaikka varsinaista tulipaloa ei olisi syttynytäkään. (SPEK toiminta- ja taloussuunnitelma 2011 - 2015, 5 - 9).

*Turvallisuusinformaatio*

Kodin turvallisuuden tiedonlähteitä oli erilaisia, kuten tiedotusvälineet, kampanjat kodinkonemyyjät, viranomaiset sekä sukulaiset ja tuttavat (Saastamoinen 2000, 28; Pellikka ym. 2011,46 - 48.). Tutkimuksessani verkon käyttö tiedonhaussa oli vähäistä eikä sitä sähköpostin ohella haluttu käyttää tiedottamisessa. Huomioni kiinnitti työn tai harrastuksen kautta saatu turvallisuustietämysten määrä ja vaikutus turvallisuuskäyttäytymiseen. Haastateltavat toivat esille myös vakuutusyhtiön turvallisuustiedon jakajana. (Pellikka ym. 2011,46 - 48.) Vakuutustuotteita esiteltäessä tuodaan esille asioita, joilla asiakas voi ennalta ehkäistä vahinkoja ja minimoida taloudellisia vaikutuksia eli asiakas saa samalla riskienhallintaneuvontaa huomaamatta.

Laitteiden käyttöohjeita ei turvallisuusinformaation lähteenä maininnut yksikään haastateltavista. Niistä löytyy tuotetiedon lisäksi myös turvallisuustietoa. Saastamoisen (2000, 44) tutkimuksessa oli tullut esille, liian pitkiin ja itsestään selviin turvallisuusohjeisiin suhtauduttiin negatiivisesti. Käyttöohjeita ei aina lueta eikä niitä välttämättä noudateta. Erityisesti tuttujen, yleisesti käytössä olevien laitteiden käyttöohjeet jätettiin usein lukematta.

Viranomaisten turvallisuusviestinnältä odotetaan yksinkertaisuutta ja selkeyttä. Lisäksi sen tulisi olla helposti ymmärrettävää ja tiivistä. Ohjeille ja määräyksille halutaan kuulla perustelut. (Saastamoinen 2000, 33) Myös omassa tutkimuksessa tämä tuli esille. Viestinnältä toivottiin myös konkreettisuutta, joka herättäisi toimimaan. Turvallisuustietoa ei haeta aktiivisesti ja ajankohtainen sekä erottuva viestintä kiinnittäisi huomion.

Ikääntyneille suunnattu viestintä ei aina tavoita kohderyhmää. Turvallisuusviestinnässä tulisi Saastamoisen (2000, 40) mukaan ottaa huomioon oikea kohdentaminen sekä kohderyhmän erityispiirteet sekä yleisestikin ottaa huomioon vastaanottajan näkemys itsestään. Osa ihmisistä on alttiita riskikäyttäytymiselle, mutta sellaisia demografisia piirteitä ei tullut esille, joiden perusteella heidät voisi tunnistaa. Myöskään liian moralisoiva lähestymistapa ei tavoita. Ihmisten turvallisuuskäyttäytyminen on usein rutiininomaista ja se tulisi turvallisuusviestinnässä ottaa huomion liittämällä turvallisuusvalistus osaksi ihmisten arkipäivään ja arjen toimintoihin. (Saastamoinen 2000, 40.)

### *Kodin turvalaitteet*

Haastateltavilla ei ollut juuri muita turvalaitteita kuin lakisääteiset palovaroittimet sekä sammutuspeitteitä. Kotiin hankittavista turvalaitteista kaivattiinkin yleisesti lisätietoa, sillä niistä tiedettiin varsin vähän. Murtoturvallisuuteen oli jonkin verran kiinnitetty huomiota, mutta murtoturvallisuutta lisääviä lukkoja tai muita laitteita ei haastateltavilla juuri ollut. Myöskään rakennusten vuototurvallisuuden lisäämiseksi ei ollut tehty toimenpiteitä.

Haastateltavat toivat esille, että jos turvalaitteita hankitaan, niin niistä tulisi saada etuja tai alennuksia esimerkiksi vakuutusmaksuissa. Myös asiakaseduista tiedottamista pidettiin tärkeänä.

### *Vakuutusyhtiön turvallisuusviestintä*

Vakuutusyhtiö voi luontevasti tiedottaa kodin turvallisuusasioista. Haastateltavat toivoivat saavansa turvallisuusvinkkejä sekä tietoa kodin turvalaitteista. Asiakastilaisuuksia toivottiin ja vakuutusyhtiön asiakaspalveluhenkilön antamaa neuvontaa. Näissä tilanteissa keskinäinen vuorovaikutustilanne ja keskustelu olivat tekijöitä, joita arvostettiin. Myös erilaiset oppaat, esitteet ja asiakastiedotteet olivat tutkimuksen mukaan haluttuja. Viestinnältä odotettiin erityisesti visuaalista selkeyttä, helppolukuisuutta ja konkreettisuutta. Turvallisuusinformaation toivottiin olevan yksinkertaista ja helposti ymmärrettävää. Lisäksi kaivattiin myös perusteluja. *Mikä* ei pelkästään riitä, vaan halutaan tietää *miksi* ja perustelun tulisi olla sellainen, jonka maallikkokin ymmärtää. Ohjeet on helpompi omaksua, jos tiedetään miksi kyseinen ohje on laadittu. Myös kuvat parantavat informatiivisuutta ja niillä saadaan viestiin konkreettisuutta.

Haastateltavat olivat halukkaita lisäämään kodin turvallisuutta, jos saavat tietoja riskienhallintakeinoista. Niitä on esitetty kotivakuutuksen suojeluohjeissa ja vakuutusehdoissa, jotka ovat hyvin samankaltaisia kuin viranomaisten tai valmistajien käyttöohjeet. Vakuutusehdot ja tuotteiden käyttöohjeet jäävät usein lukematta, joten niiden sisällöstä pitäisi tiedottaa ihmiselle kiinnostavalla tavalla.

Verkkoasiointi ja turvallisuustiedon hakeminen verkossa ei haastateltavia kiinnostanut. He eivät ole kuitenkaan poikkeava ryhmä, sillä tutkimuksen mukaan konttori on edel-

leen suosittu asiointipaikka ja tutkimukseen osallistuneista 38 prosenttia kertoo hoitavansa tavallisimmin vakuutusasiansa vakuutusyhtiön konttorissa. Kuluttajat kokevat verkossa vakuutusasioiden hoitamisen monimutkaiseksi ja asioivat mielellään palvelukonttoreissa. (Nenonen 2007, 22). Vaikka verkko asioinnin odotetaan kasvavan, niin ongelmana on se, että kuluttajat eivät ole kiinnostuneita vahingontorjuntaan liittyvän informaation hankkimisesta verkon välityksellä (Järvinen ym. 2007; Turvaa vakuuttamisesta 2010.)

## 7.2 Kyselytutkimus henkilöstölle

Asiakastutkimuksen valmistuttua minulla oli tietoa kotitalousasiakkaan riskimaailmasta sekä niistä odotuksista, joita asiakas odottaa Fenniassa saatavasta riskienhallintaneuvonnalta ja -viestinnältä. Seuraavaksi tutkin kvantitatiivisella tutkimuksella kotitalousasiakkaita palvelevan henkilöstön riskienhallintaosaamiseen liittyviä tekijöitä sekä asiakkaan Fenniasta asiakaspalvelutilanteissa saamaa kodin turvallisuusneuvontaa. Kuvaan aluksi tutkimusongelman sekä käyttämäni tutkimusmetodia. Sen jälkeen kerron tutkimusprosessista ja lopuksi esitän tulokset.

### *Tutkimukset tavoitteet ja rajaus*

Riskienhallintaneuvontaa tehdään asiakaspalvelutyössä, jossa ollaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakaspalveluhenkilöstö on näkyvä osa Fennian riskienhallintaosaamista, sillä henkilökohtainen palvelu konttorilla tai puhelimitse on asiakkaiden yleisin asiointitapa kohdeorganisaatiossa. Organisaation asiakasviestintä tukee muun muassa riskienhallintatyötä. Kysely oli rajattu kotitalousasiakkaille tapahtuvaan kodin turvallisuuden riskienhallinnan neuvontaan siten, että paloturvallisuusneuvonta oli korostetusti esillä.

Olin laatinut tutkimusongelmat tutkimuksen tavoitteiden pohjalta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada vastaus seuraaviin kysymyksiin.

- Miten asiakaspalvelu henkilöstön riskienhallintaosaamista voidaan kehittää?
- Miten Fennia voi tiedottaa riskienhallinta-asioista kotitalousasiakkaille?



Tutkijan tulee päättää tutkimusongelman perusteella tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä ja kohderyhmä. Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttavat myös tutkimuksen tavoite, aikataulu, tutkimusbudjetti sekä tutkittavan asian luonne. Valitsin tutkimusmenetodiksi kvantitatiivisen tutkimuksen, koska se soveltuu hyvin tutkimusongelmani selvittämiseen kohdeorganisaatiossa. Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat aiemmat tutkimukset ja teoria, käsitteiden määrittelyt, hypoteesit, riittävän perusjoukon ja otoksen valinta, havaintoaineiston kerääminen ja sen tilastollinen käsittely sekä päätelmien tekeminen tilastollisin menetelmin. Tutkimuksessani yhdistyi kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen lähestymistapa, sillä avoimien kysymyksien vastauksia käsitelmin kvalitatiivisin menetelmin.

Tarvittavat tiedot voidaan hankkia erilaisista lähteistä. Usein kysely toteutetaan survey-tutkimuksena, jossa suunnitelmallinen kysely- tai haastattelututkimuksen aineisto kerätään strukturoiduilla kyselylomakkeilla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimusaineistosta saatuja tuloksia kuvataan numeerisen tiedon pohjalta jota pyritään tilastollisin menetelmin yleistämään havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset kertovat lähinnä olemassa olevan tilanteen. (Heikkilä 2008 16 - 19.)

### **7.2.1 Tutkimuksen kohdejoukko ja tiedonkeruumenetelmä**

Kvantitatiivinen kyselytutkimus kannattaa tehdä koko perusjoukolle, sillä se edesauttaa tutkimuksen validiteetin toteutumista. Sähköinen kyselytutkimus oli mahdollista tehdä eri puolella Suomea olevan tutkimusjoukolle samanaikaisesti ja sekä esittää kaikille samat tutkimuskysymykset. Tutkimus oli tehty kokonaistutkimuksena, koska tiedonkeruu- ja tutkimusohjelma mahdollisti kokonaistutkimuksen tekemisen. Perusjoukko koostui 380 henkilöstä, jotka työskentelevät Fennian kotitalousasiakkaiden asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä. Fenniassa myyntineuvottelijat ja myyntisihteerit ja asiakaspäälliköt (yritykset ja kotitaloudet) ovat henkilöitä, jotka muodostavat asiakkaalle näkyvän osan Fennian asiakaspalvelusta. He työskentelevät palvelukonttoreissa sekä puhelinta verkkopalveluissa. Fennia on segmentoinut asiakkaansa yritys- ja kotitalousasiakkaisiin. Asiakaspäälliköt (yritykset) ja myyntisihteerit hoitavat yritysten vakuutusasioita ja lisäksi heille kuuluvat yritysten omistajien ja yrittäjien kotitalousvakuutusasioiden hoitaminen. Myyntineuvottelijat ja asiakaspäälliköt (kotitaloudet) hoitavat kotitalousasiakkaiden vakuuttamisen.

Kohdeorganisaatiossa riskienhallintaosaamisen asiantuntijoita pääkonttorin asiantuntijoiden lisäksi ovat kentällä työskentelevät riskienhallintainsinöörit sekä tekniset tarkastajat. Riskienhallintatiedon välittäjinä asiakkaille ovat asiakaspalvelutehtävissä olevat henkilöt ja he ovat asiakkaille näkyvä osa Fennian riskienhallintaosaamista. Fenniassa on kolme asiakaspalvelukanavaa ja niistä tutkimuksessa keskityin henkilökohtaiseen asiakaspalveluun sekä puhelinpalveluun. Verkkopalvelua ainoastaan sivuan joissakin kohdissa, mutta muuten sähköiset palvelut eivät olleet tutkimuksen kohteena.

Kyselytutkimuksessa strukturoidut kysymykset sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot. Mitattaessa asenteita, arvoja tai mielipiteitä, voidaan käyttää monivalintakysymyksiä, joissa on useita vastausvaihtoehtoja. Likertin asteikko on mielipidevastauksissa yleisesti käytetty. Vastaaja valitsee omaa käsitystä vastaavan vaihtoehdon usein neljä- tai viisiportaiselta asteikolta. Vastausten käsittelyyn voi käyttää apuna analysointiohjelmaa. Tutkimukseen osallistuminen on melko nopeaa ja se on mahdollista tehdä esimerkiksi työaikana. (Heikkilä 2008, 49 - 57).

Tutkimukseen sisällytin myös avoimia kysymyksiä, joilla oli tarkoitus selvittää vastaajien mielipiteitä sekä saada tukea strukturoitujen kysymysten vastauksiin. Ne ovat työläitä käsitellä, mutta vastaukset voivat tuoda tutkijalle uusia näkökantoja tai parannusehdotuksia. Ongelmana on se, että avoimeen kysymykseen voidaan jättää vastamatta, koska vastaaminen vaatii pohdintaa vastaajalta ja myös se lisää tutkimukseen osallistumiseen käytettävää aikaa.

Testautin kyselylomakkeen kahdella koevastaajalla. Halusin varmistaa sähköisen lomakkeen toimivuuden ja ymmärrettävyyden. Koevastaajien palautteen perusteella tein muutaman muutoksen ja tarkennuksen lomakkeeseen.

Olin jakanut kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimustavoitteiden perusteella osa-alueisiin ja laadin tutkimustavoitteet osa-alueittain:

- Riskienhallinta-asenne
  - asiakaspalveluhenkilöstön asenne riskienhallintaneuvonnan kehittämiseen
- Turvallisuusneuvonta
  - asiakaspalveluhenkilöstön asiakkaalle antama kodin turvallisuuden riskienhallintaneuvonta

- Osaaminen
  - asiakaspalveluhenkilöstön riskienhallintaosaamisen ja osaamisen kehittäminen
- Riskienhallinnan tuki
  - asiakaspalveluhenkilöstön tarvitsema tuki riskienhallinta-asioissa.

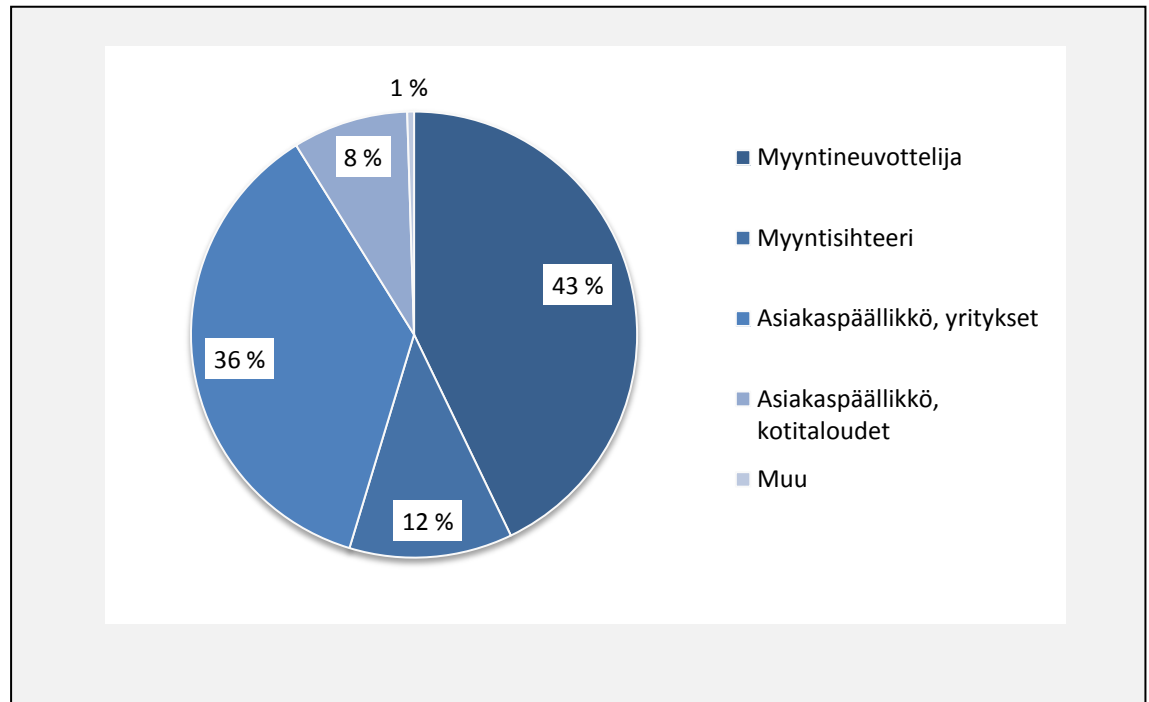
Toteutin kyselyn Webropol-ohjelmalla ja tarkemman analysoinnin tein SPSS-ohjelmalla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen ja sen käsittely ja analysointi ovat erillisiä vaiheita. Laadin sähköisen kyselylomakkeen ja Webropol-ohjelman avulla aineiston kerääminen oli vaivatonta. Vaikka tietokoneohjelmat avustivat tutkimuksen tekemisessä, niin tutkimuksen kannalta oleelliset asiat eli tutkimuskysymysten laadinta ja tulkintojen tekeminen ovat tutkijan vastuulla. Tarkoitukseni ei ollut testata hypoteeseja vaan kerätä standardoidussa muodossa Fennian henkilöstöltä tietoa ja saadun aineiston avulla saada vastauksia asettamilleni tutkimustavoitteille.

Lähetin saatekirjeen (liite 2) ja kyselylomakkeen (liite 5) sähköpostilla tutkimusjoukolle. Vastaanottajat valitsin Fennian sisäisestä sähköpostihakemistosta toimenkuvan perusteella. Laitoin yhden muistutusviestin tutkimusajan puolivälissä niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet tutkimukseen. Tutkimuksen kysymysten havaintoaineiston siirsin Excel-muodossa SPSS-ohjelmalla käsiteltäväksi ja analysoitavaksi. Avoimet kysymykset tulkitsin laadullisin menetelmin. Laadullisesta aineistosta etsin homogeenisuutta. Siirsin jokaisen vastauksen erikseen Excel-ohjelmaan ja sen jälkeen ryhmittelin vastaukset sisällön mukaan pääluokkien alle ja sen jälkeen tiivistin ja luokittelin vastauksia edelleen. Yhdistin kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen aineiston tulokset tutkimuksen laatimani luokituksen mukaan, jotka ovat asiakaspalveluhenkilöstön riskienhallinta- asenne, turvallisuusneuvonta, osaaminen ja riskienhallinnan tuki. Strukturoitujen kysymysten kyselytulosten esittämiseen olen käyttänyt apuna frekvenssitaulukoita ja ristiintaulukointia.

### *Vastaajaprofiili*

Kysely on toteutettu 13 – 22.12.2010. Ajankohta oli hyvä tutkimuksen toteuttamiselle. Tutkimukseen osallistui 203 henkilöä ja vastausprosentiksi tuli 53,5 %. Vastaajien taustatiedoiksi olin valinnut toimenkuvan ja työskentelyalueen. Taustatietoihin vastaaminen oli pakollista. Vastaajista kuului kotitaloussegmentin asiakaspalveluhenkilöstöön 104 ja yrityssegmentin henkilöstöön 98 vastaajaa. Tutkimuksen kannalta on hyvä, että sain molemmista ryhmistä lähes saman verran vastaajia. Yritysassiakkaiden riskienhallinnalla

on pitkä perinne ja sitä on kehitetty monin eri tavoin. Tutkimuksessa sain selvitettyä, minkälaista kotitalousasiakkaiden riskienhallintaosaamista yrityspuolella on. Tutkimukseni liittyi erityisesti kotitaloussegmenttiin, jossa riskienhallinta-asiat eivät ole näkyvästi liittyneet asiakaspalvelutyöhön. Kun vastaajien jakautumista tarkastellaan toimenkuvittain (kuva 8), niin voin todeta myyntineuvottelijoita ja asiakaspäälliköitä (yritykset) on molempia hyvin edustava joukko perusjoukosta.



**KUVA 8. Vastaajien toimenkuvajakauma**

Yksi vastaajista on ilmoittanut olevansa toimenkuvaltaan jokin muu. Toisin sanoen hänen sähköpostilistassa oleva toimenkuvansa ei vastaa hänen nykyistä työtehtäväänsä. Hän ei ole selventänyt tarkemmin mikä hänen toimenkuvansa on, vaikka olin antanut mahdollisuuden tarkentaa sitä. Myyntineuvottelijat ovat Fenniassa nimenomaan kotitalouksien asiakaspalvelutehtävissä kun taas asiakaspäälliköiden (yritykset) työstä vain pieni osa liittyy kotitalouksien vakuuttamiseen. Riskienhallinta on olennainen osa yrityksiä hoitavien asiakaspäälliköiden työtä ja tutkimuksen nimi Riskienhallintaosaaminen -kyselytutkimus Fennian kentälle herätti varmaan heidän kiinnostuksensa osallistua tutkimukseen, vaikka tutkimuksen saatteessa kerroin tutkimuksen liittyvän kotitalouksien riskienhallintaan. Vastaajaprofiili noudattaa hyvin Fennian kentän henkilöstön kokonaiskuvaa sekä segmenttijaon että toimenkuvan ja aluejaon mukaan tarkasteltuna.

Fennian toiminta jakautuu pääkonttoriin ja kenttään. Kenttä on jaettu maantieteellisiin alueisiin ja toinen taustakysymys koski vastaajan aluetta (taulukko 3). Alueet ovat työntekijämäärältään erikokoisia, mutta sitä en tutkimuksessa ole ottanut huomioon. Aluejaon mukaan ottamisella oli tarkoitus tutkia, onko vastauksissa alueellisia eroja. FenniaPalvelu on Fennian valtakunnallinen puhelinpalvelukeskus, jossa on palvelut jaettu segmenttijaon mukaisesti yritys- ja kotitalouspalveluihin. Siellä työskentelee pääasiassa myyntineuvottelijoita. Suuryrityspalvelu on keskittynyt vain kaikkein suurimpien yrityksiä hoitamiseen. Helsingin yrityssegmentti on jaettu yritysalueeseen ja pienyritysalueeseen. Muilla alueilla hoidetaan sekä yritys- että kotitalousasiakkaat.

**TAULUKKO 3. Vastaajien toimenkuvaan ja alueisiin perustuva jakauma**

	Toimenkuva					Yhteensä
	Myyntineuvottelija	Myyntisihteeri	Asiakaspäällikkö, yritykset	Asiakaspäällikkö, kotitaloudet	Muu	
FenniaPalvelu	37	1	0	0	0	38
Itäinen	7	1	4	4	0	16
Kaakkoinen	5	3	8	2	0	18
Keskinen	7	1	5	1	0	14
Lounainen	2	3	7	3	0	15
Läntinen	6	5	12	2	0	25
Pirkanmaa	8	2	12	1	0	23
Pohjoinen	5	2	6	2	1	16
Itä-Uusimaa	4	0	3	0	0	7
Länsi-Uusimaa	6	3	3	1	0	13
Suur-Helsingin yritysalue	0	1	7	1	0	9
Suur-Helsingin pienyritysalue	0	2	7	0	0	9
<b>Yhteensä</b>	<b>87</b>	<b>24</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>203</b>

Vastaajia oli kaikilta alueilta lukuun ottamatta Suuryrityspalvelua. Itse työskentelen Keskisellä alueella. Kaksi henkilöä tiesi tulevasta tutkimuksesta ja sen sisällöstä, koska he olivat testanneet kyselylomakkeen ennakkoon. Muut saivat kyselylomakkeen samanaikaisesti koko tutkimusjoukon kanssa.

## 7.2.2 Henkilöstön kyselytutkimuksen tulokset

Tutkimusongelman määrittelyvaiheessa tutkimuksen pääluokiksi olivat muodostuneet riskienhallinta-asenne, turvallisuusneuvonta, osaaminen ja riskienhallinnan tuki. Esitän kyselyn tulokset pääluokkajaon mukaisesti.

### *Riskienhallinta-asenne*

Kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan kehittäminen on osa Fennian kilpailustrategiaa. Halusin selvittää, millainen on henkilöstön asenne kotitalouksien riskienhallintaneuvontaa kohtaan. Asenteella tarkoitan joko myönteistä tai kielteistä suhtautumistapaa. Myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa asiakkaiden turvallisuusneuvonta yhdistyy osaksi vakuutuspalvelujen kokonaisuutta.

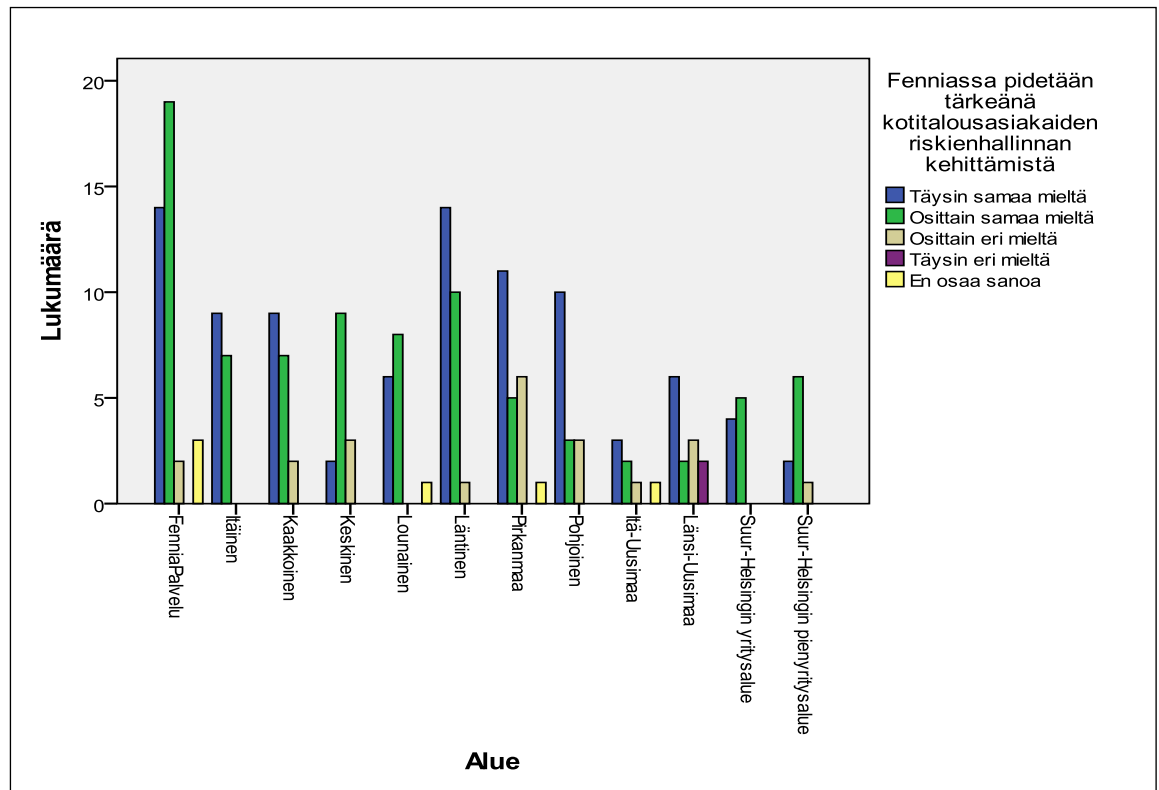
Kaikki tutkimukseen osallistuneet vastasivat tähän osioon (taulukko 4) Merkittävä osa vastaajista eli 173 (85,2 %) vastaajaa oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä, että Fenniassa pidetään tärkeänä kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan kehittämistä. Täysin samaa mieltä oli 44,3 % vastaajista. Vastaajista 22 (10,8 %) oli osittain eri mieltä ja lisäksi kaksi vastaajaa (1 %) oli täysin erimieltä asiasta. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä esitettyyn väittämään.

**TAULUKKO 4. Vastaajien asenne riskienhallintaneuvontaa kohtaan**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Fenniassa pidetään tärkeänä kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan kehittämistä	44,3 % 90	40,9 % 83	10,8 % 22	1 % 2	3 % 6
Neuvomalla asiakasta kodin turvallisuusasioissa tuon esille vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamista	75,2 % 152	21,8 % 44	3 % 6	0 % 0	0 % 0
Riskienhallintaosaamisella voimme erottua kilpailijoistamme	65,5 % 133	29,6 % 60	2,5 % 5	1 % 2	1,5 % 3

Kun vastauksia tarkastellaan alueittain (kuva 9), niin Itäisellä ja Suur-Helsingin yritysalueella vastaajat olivat joko täysin tai osittain täysin samaa mieltä siitä, että Fenniassa

pidetään kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan neuvomista tärkeänä. Myös Lounaisella alueella vastaajien mielipide jakautui samoin, mutta yksi vastaaja ei ollut osannut sanoa mielipidettään. FenniaPalvelussa vastaajat olivat joko täysin tai osittain samaa mieltä, kuitenkin kaksi vastaajaa oli osittain eri mieltä ja kolme ei osannut sanoa. Vastaajista täysin samaa mieltä olevia vastaajia oli enemmistö vastaajista Itäisellä, Kaakkoisella, Läntisellä, Pirkanmaan, Pohjoisen ja Länsi-Uudenmaan alueilla.

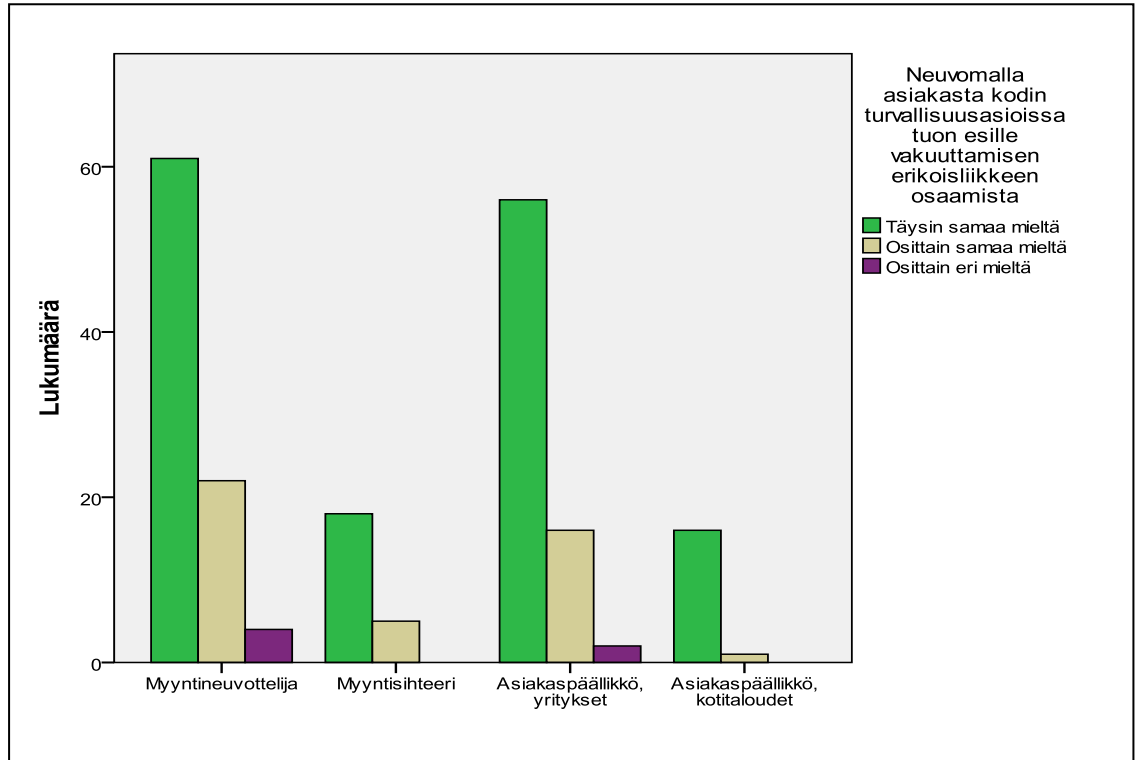


**KUVA 9. Kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan kehittämisen merkitys**

Länsi-Uudellamaalla vastaukset jakautuivat enemmän kuin muilla alueilla. Siltä alueelta löytyivät tämä kysymyksen kaksi täysin eri mieltä olevat vastaajat sekä kolme vastaajaa, jotka olivat osittain erimieltä. Täysin samaa mieltä oli kuusi ja osittain samaa mieltä kaksi Länsi-Uudenmaan vastaajista.

Erikoisliikkeen osaamista voidaan tuoda esille neuvomalla asiakasta turvallisuusasioissa. Yksi vastaaja jätti vastaamatta tähän väittämään. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään ja 6 (3 %) vastaajaa oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. Heistä neljä oli myyntineuvottelijoita ja kaksi asiakaspäälliköitä (yritykset). Kaikkiaan 72,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, että vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamiseen liittyy olennaisesti

riskienhallintaneuvonta. Osittain samaa mieltä oli 44 (21,8 %) vastaajista. Yhtään en osaa sanoa -vastausta ei ollut. Kun vastauksia tarkastellaan toimenkuvien perusteella (kuva 10), niin havaitaan, että täysin samaan mieltä oltiin vahvasti joka ryhmässä.

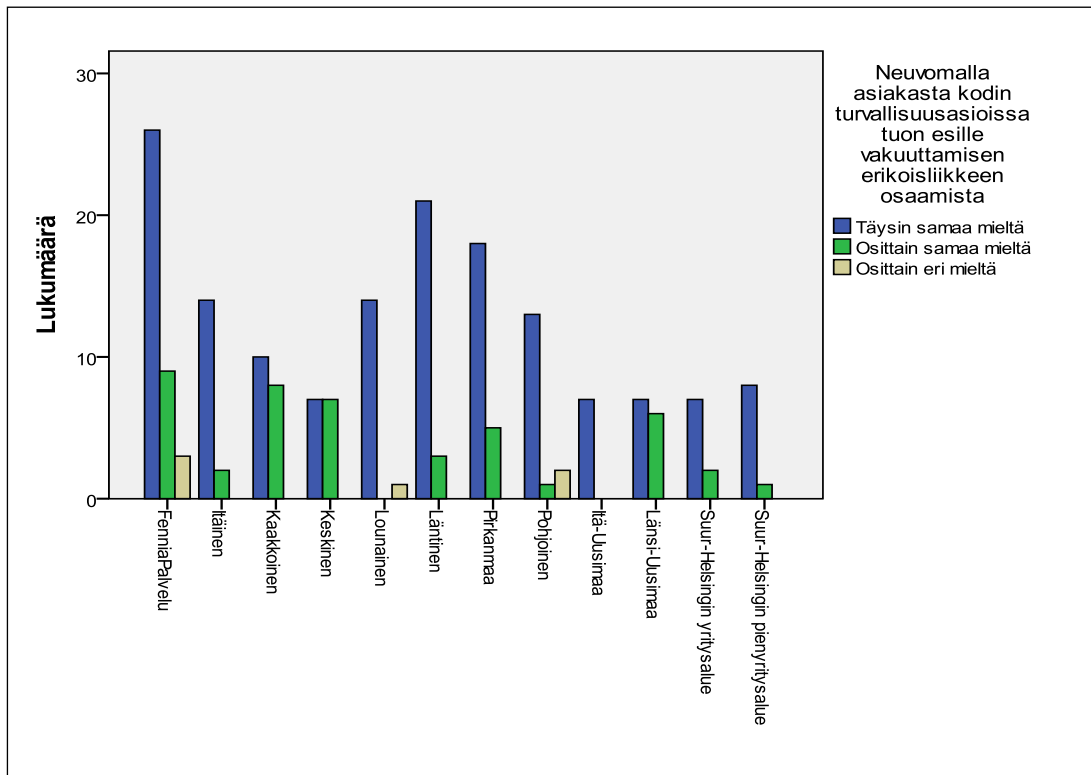


**KUVA 10. Turvallisuusneuvonta tuo esille vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamista**

Täysin samaa mieltä asiakaspäälliköistä (kotitaloudet) oli peräti 94,1 % ja asiakaspäälliköistä (yritykset) 75,7 %, myyntisihteereistä 75 % ja myyntineuvottelijoista 70 %.

Vastaavasti myyntineuvottelijoista 25,3 % oli osittain samaa mieltä ja neljä osittain eri mieltä. Myyntisihteereistä osittain samaa mieltä oli 20,8 % ja asiakaspäälliköt(yritykset) 21,6 %. Itä-Uudellamaalla kaikki vastaajat (kuva 11) olivat täysin samaa mieltä. Myös Lounaisella alueella vastaajat olivat täysin samaa mieltä yhtä vastaaja lukuun ottamatta.



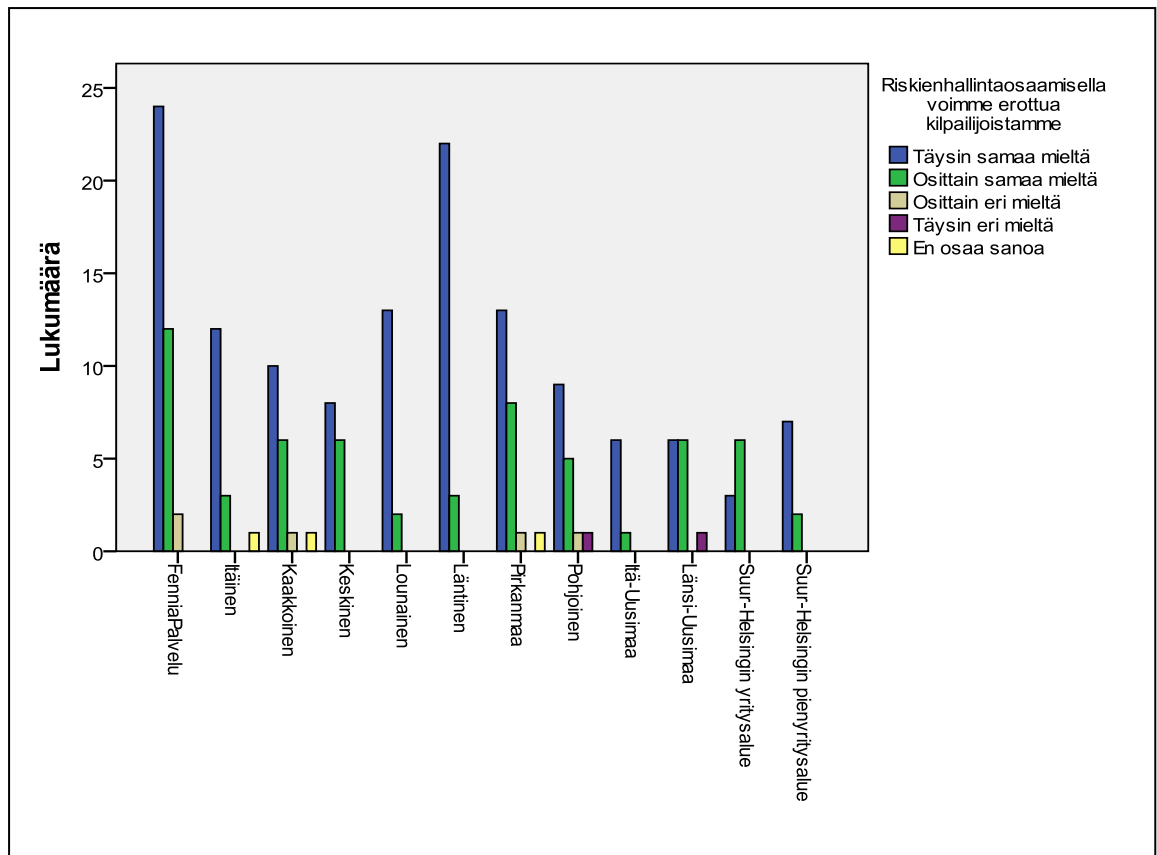


**KUVA 11. Kodin turvallisuusneuvonta osa vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamista**

Vastaajat uskovat riskienhallintaneuvonnan tuovan esille vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamista. Itäisellä alueella vastaajat olivat kahta vastaajaa lukuun ottamatta täysin samaa mieltä. Keskisellä alueella vastaukset jakautuivat tasan täysin ja osittain samaa mieltä oleviin. Läntisellä ja Pirkanmaan alueella vastaajien enemmistö oli täysin sitä mieltä, että turvallisuusasioissa neuvominen tuo vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamista esille. FenniaPalvelun vastaajista reilu enemmistö oli myös täysin samaa mieltä neuvonnan vaikutuksista. Kaikista vastaajista kuusi oli osittain erimieltä ja ne ovat FenniaPalvelusta sekä Pohjoiselta ja Lounaiselta alueelta.

Fennia pyrkii muiden yritysten tavoin erottumaan liiketoimintastrategiallaan kilpailijoistaan. Fennia voi riskienhallintaosaamisella erottua kilpailijoistaan -kysymykseen vastanneista täysin samaa mieltä oli 65,5 % ja osittain samaa mieltä 29,6 %. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Ristiintaulukointi osoittaa, että jokaisessa toimenkuva ryhmässä enemmistö vastaajista on täysin samaa mieltä, että riskienhallintaosaamisessa voi erottua kilpailijoista (kuva 12). Osittain eri mieltä oli viisi vastaajaa. Heistä kolme oli myyntineuvottelijoita, yksi myyntisihteeri ja yksi asiakaspäällikkö (yritykset) ja he olivat Kaakkoiselta, Pirkanmaalta ja Pohjoiselta alueelta. Kolme vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään ja he kaikki olivat asiakaspäälliköitä (yritykset). Yritysegmentistä yksi asiakaspäällikkö ja yksi myyntisihteeri eivät uskoneet, että Fennia voisi riskienhal-

lintaosaamisella erottua kilpailijoista, sillä he olivat täysin eri mieltä väittämästä. Nämä vastaajat olivat Pohjoiselta ja Länsi-Uudenmaan alueelta.



**KUVA 12. Riskienhallintaosaamisella voi erottua kilpailijoista**

Läntisellä alueella, Lounaisella, Suur-Helsingin pienyritysalueen, Itä-Uudenmaan alueella uskotaan vahvasti, että riskienhallintaosaamisella Fennia voi erottua kilpailijoita, sillä näillä alueilla selkeä enemmistö oli täysin samaa mieltä ja loput vastaajat olivat osittain samaa mieltä asiasta. Suur-Helsingin yritysalueen vastaajat olivat alueista ainut, jossa enemmistö oli vastannut olevansa osittain samaa mieltä, mutta loput olivat täysin samaa mieltä riskienhallinnan vaikutusmahdollisuuksista.

### *Turvallisuusneuvonta*

Selvitän aluksi kysymyksiin liittyviä käsitteitä ja sen jälkeen käyn kysymysten tulokset läpi. Täydennän esittämien väittämien tuloksia avoimen kysymyksen vastauksilla. Lopuksi esitän yhteenvedon avoimen kysymyksen vastauksista.

Asiakaspalvelutilanne voi olla esimerkiksi vakuutustuotteen myyntitilanne, määräaikaistarkastus (MAT), vahinkoasian hoitaminen tai asiakkaan kanssa hoidettu muu palvelutapahtuma. Fennian toimintatapaan kuuluu säännöllinen yhteydenpito sopimusasiakkaisiin. Perheen Fenniasopimus -asiakkailta on nimetty yhteyshenkilö, joka on palvelulupauksen mukaisesti yhteydessä asiakkaaseen. Asiakkaan vakuutustiedot päivitetään ajan tasalle, joko tapaamisella palvelukonttorissa tai puhelimitse asiakkaan toivomuksen mukaisesti. Tällaista palvelutilannetta kutsutaan *määräaikaistarkastukseksi (MAT)*. Muille asiakkaille ehdotetaan vakuutusturvan päivittämistä, kun asiakas on yhteydessä Fenniaan.

Vakuutus sopimukseen liitetään erilaisia *suojaohjeita*, joilla pyritään estämään tai rajoittamaan vahinkoja. Vakuutus on voimassa sovitun laajuusena, jos vakuutuksenottaja toimii suojaohjeiden mukaisesti. Suojaohje tulee laatia niin selkeästi, että sen perusteella vakuutettu tietää suoraan, miten hänen on meneteltävä säilyttääkseen oikeutensa täyteen korjaukseen (Pellikka ym. 2011, 165). Mikäli vahinko sattuu eikä suojaohjetta ole noudatettu ja laiminlyönnillä on syy-yhteys vahingon syntymiseen, niin korvauksesta voidaan tehdä vähennys tai ääritapauksessa asiakas voi jäädä ilman korvausta.

Fennian suojaohjeet ovat viranomaisten ohjeistuksen kanssa samankaltaisia, kuluttajaturvallisuuteen liittyviä yleisiä ohjeita. Suojaohjeet perustuvat tilastoihin, tutkimuksiin sekä ohjeisiin, joita esimerkiksi Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) on laatinut. Fennian kotivakuutuksen yksi suojaohjeista on esimerkiksi se, että kiukaan ollessa päällä saunassa ei saa kuivattaa pyykkiä, sillä se lisää merkittävästi tulipalon syttymisriskiä.

Vakuutusyhtiöt myöntävät hyväksytyistä turvalaitteista alennuksia vakuutusmaksuihin. Alennusten määrät ja alennusperusteet ovat vakuutusyhtiökohtaisia. Fenniassa turvalaittealennuksia saa hyväksytyistä turvalukoista, murtohälyttimistä ja murtohälytysjärjestelmistä.

Fenniassa on vuonna 2008 otettu käyttöön erityisesti omakotitaloille tehtävä *rakennusten riskikartoitus* ennen vakuutus sopimuksen tekemistä. Kartoituksessa selvitetään asiakkaalta kyselemällä erilaisia rakennukseen liittyviä tietoja. Kartoituksen yhteenvedon perusteella rakennuksen perusvakuutusmaksuun voi saada esimerkiksi riskikartoitus alennusta tai -korotusta. Omakotitalojen riskikartoitusta tekevät kaikki tutkimukseen

kuuluvat Fennian asiakaspalveluhenkilöt. Kartoitus on osa Fennian riskienhallintaa, mutta sen tarkoitus on myös opastaa asiakasta havaitsemaan omakotitalon vahinkoriskejä.

Halusin selvittää millaista riskienhallintaneuvontaa asiakaskohtaamisissa asiakkaille annetaan. Esitin neljä väittämää, jotka liittyivät kotivakuutuksen suojeleohjeisiin, kodin turvalaitteisiin, turvalaitteista annettaviin asiakasetuihin sekä omakotitalojen riskikartoitustyökaluun. Avoimella kysymyksellä halusin lisätietoa, millä tavoin vastaajien mielestä Fennian kotitalousasiakkaille riskienhallinnan osaamista voitaisiin tuoda paremmin asiakkaiden tietoon.

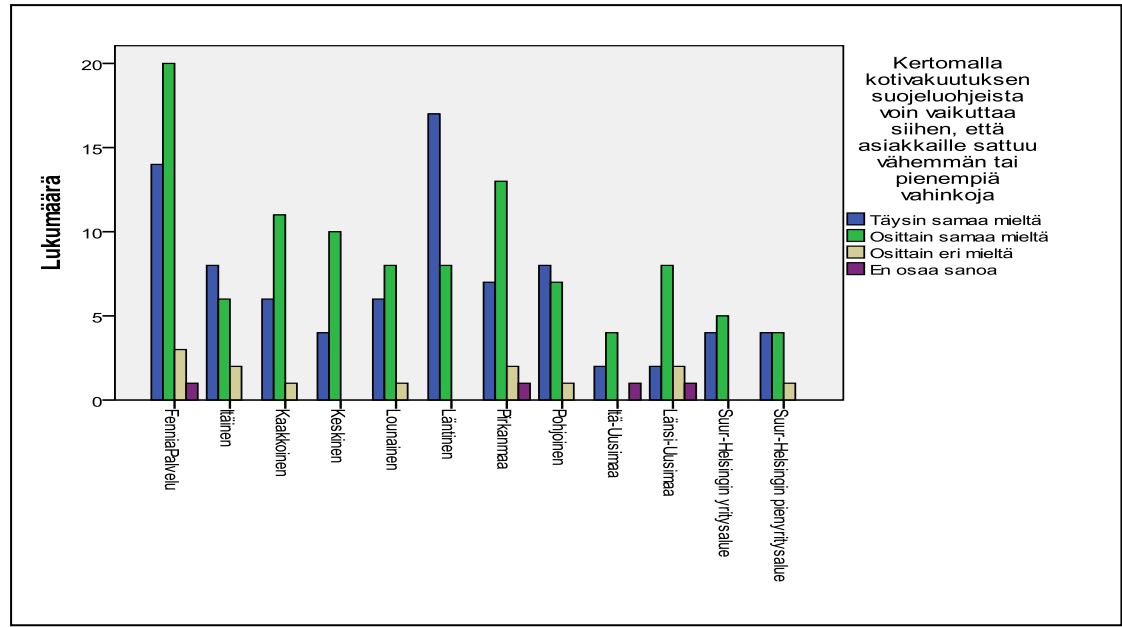
Vastaajien mielestä suojeleohjeista kertomalla voidaan vaikuttaa vahinkofrekvenssiin ja vahingon suuruuteen (taulukko 5). Kaikki tutkimukseen osallistuneet vastasivat kysymykseen eikä kukaan ollut täysin eri mieltä väittämästä. Enemmistö vastaajista oli osittain samaa mieltä (51,2 %) ja täysin samaa mieltä oli 40,4 % vastaajista. Kaikkiaan 13 vastaajaa (6,4 %) oli osittain eri mieltä. Ristiintaulukointi (liite 6.1) osoitti, että asiakaspäälliköistä (yritykset) puolet oli täysin samaa mieltä ja 44,6 % osittain samaa mieltä, että suojeleohjeista kertominen vaikuttaa vahinkojen määrään tai suuruuteen. Myyntineuvottelijoiden enemmistö (62,1 %) oli osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä heistä oli 29,9 %.

#### TAULUKKO 5. Suojeleohjeiden vaikutus vahinkomenoon

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Kertomalla kotivakuutuksen suojeleohjeista voin vaikuttaa siihen, että asiakkaille sattuu vähemmän tai pienempiä vahinkoja	40,4 % 82	51,2 % 104	6,4 % 13	0	2 % 4	203

Tarkasteltaessa vastauksia alueittain (kuva 13), voi todeta, että Keskisellä, Läntisellä, Itä-Uudellamaalla ja Suur-Helsingin yritysalueella ei ollut yhtään osittain eri mieltä olevaa vastaajaa. Läntisellä alueella täysin samaa mieltä oli enemmistö (68 %) vastaajista ja loput olivat osittain samaa mieltä, että suojeleohjeista kertominen vaikuttaa vahinkoihin. Länsi-Uudellamaalla vastaajien mielipiteet jakautuivat eniten. Sieltä löytyi yhtä monta vastaajaa, jotka olivat täysin samaa mieltä ja toisaalta yhtä monta oli osit-

tain eri mieltä suojeleuhjeiden esiintuomisen vaikutuksesta vahinkomenoon. Pirkanmaalla yli puolet vastaajista oli osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 30,4 % sen alueen vastaajista. Suur-Helsingin pienyritysalueella vastaukset jakautuivat tasan. Pohjoisella sekä Itäisellä alueella täysin samaa mieltä olevat olivat niukka enemmistö. Vastaavasti Läntisellä alueella täysin samaa mieltä olevia oli selkeästi enemmän kuin osittain samaa mieltä olevia. Kaikilla muilla aluilla osittain samaa mieltä olevia oli



enemmistö vastaajista. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään.

### KUVA 13. Suojeleuhjeiden vaikutus vahinkomenoon

Avoimessa kysymyksessä kysyin, miten Fennian kotitalousasiakkaille voitaisiin tuoda yhtiön riskienhallintaosaamista esille ja esitän tulokset tarkemmin sivulta 82 alkaen. Vastauksissa esitettiin suojeleuhjeihin liittyen, että niistä tulisi kertoa enemmän ja useammin. Lisäksi tuotiin esille se, koska asiakas varaa vakuutusasioiden hoitamiseen rajallisen ajan, niin suojeleuhjeista voisi tuoda esille vain olennaisempia.

Vastaajista vajaa kolmannes ilmoitti kertovansa kodin turvalaitteista ja puolet oli osittain samaa mieltä siitä, että kertoo asiakkaille kodin turvalaitteista (taulukko 6). Kaikki vastaajat vastasivat esitettyyn väittämään ja jokaiselta löytyi mielipide, sillä en osaa sanoa -vastauksia ei tullut.

**TAULUKKO 6. Kodin turvalaitteista informointi ja asiakkaiden kiinnostus turvalaitteista saataviin asiakasetuihin**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Kerron asiakkaille kuinka kodin turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla turvalaitteilla	29,1 % 59	50,7 % 103	15,8 % 32	4,4 % 9	0	203
Asiakasta kiinnostavat edut, joita hän saa lisäämällä kotinsa turvallisuutta	44,3 % 89	44,8 % 90	9 % 18	1,5 % 1	1,5 % 3	201

Joka kolmas asiakaspäällikkö (yritykset) vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja kerto- vansa kuinka kodin turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla turvalaitteilla (liite 6.2). Myyntineuvottelijoista vajaa puolet täysin samaa mieltä oli 27,6 % vastaajista ja 47,7 % oli osittain samaa mieltä. Osittain eri mieltä myyntineuvottelijoista oli 19,5 % ja täysin erimieltä 5 %.

Vastaajien mielestä turvalaitteista saatavat edut kiinnostavat asiakkaita, sillä 89,7 % vastaajista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä (taulukko 6). Yksi ilmoitti olevansa täysin eri mieltä ja osittain eri mieltä oli yhdeksän vastaajaa. Kaksi oli jättänyt vastaamatta ja kolme ei osannut kertoa mielipidettään.

Fenniassa kotitalouksille tehdään omakotitalojen riskikartoituksia. Vastaajat pitivät sitä erityisesti osana Fennian riskienhallintaa (taulukko 7), sillä vastaajista 65,5 % oli täysin samaa mieltä esitetystä väittämästä ja osittain samaa mieltä 26,6 %. Kun vastauksia tarkastelee toimenkuvan perusteella, niin jokaisessa ryhmässä täysin samaa mieltä olevat vastaajat olivat enemmistö (liite 6.3) Asiakaspäällikköissä (yritykset) oli muita useampi osittain eri mieltä asiasta. Kaikista vastaajista 13 oli osittain eri mieltä ja heistä asiakaspäälliköitä (yritykset) oli 8. Myös ne, jotka olivat täysin eri mieltä, olivat asiakaspäällikköjä (yritykset).

## TAULUKKO 7. Omakotitalojen riskikartoitus osana Fennian riskienhallintaa

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Omakotitalojen riskikartoitus on osa Fennian riskienhallintaa	65,5 % 133	26,6 % 54	6,4 % 13	1 % 2	0,5 % 1	203

Asiakaspäälliköt (yritykset) olivat muita vastaajia vähemmän täysin samaa mieltä (59,2 %), myyntineuvottelijoista 65,5 % piti omakotitalojen riskikartoitusta täysin osana Fennian riskienhallintaa ja myyntisihteereistä tätä mieltä oli 79,2 %.

Avoimeen kysymykseen ”Millä tavoin voisimme tuoda Fennian kotitalousasiakkaille riskienhallinnan osaamistamme esille?” tuli 69 vastausta, josta sain syvempää tietoa myös strukturoituihin väittämiin saamien vastausten lisäksi. Luin vastaukset useaan kertaan ja siirsin jokaisen vastauksen Exeliin. Aloitin vastausten tiivistämisen ja ryhmittelyn. Kehittämisehdotukset liittyivät asiakastilanteisiin, asiakasviestintään, henkilöstöön ja omakotitalojen riskikartoitukseen. Käytin vastausten ryhmittelyperusteena edellä mainittua jakoa ja lopulta vastaukset tiivistyivät kolmeen pääluokkaan: asiakasviestintään, henkilöstön osaamisen kehittämiseen sekä rakennusten riskikartoitus-työkaluun.

### *Asiakasviestintä*

Vastaajien mielipide on, että Fennia voi tuoda riskienhallinnan osaamista esille monipuolisella viestinnällä. Vastauksissa tuotiin esille, että viestintää tulee tarjota aktiivisesti Fennian jokaisesta palvelukanavasta. Asiakastapaamisissa tulisi aktiivisesti ottaa turvallisuusasiat esille. Lisäksi esitettiin erityisesti kotitalousasiakkaille suunnattua turvallisuusaiheista radio- ja tv-mainontaa.

Kirjalliselta viestinnältä toivottiin monipuolisuutta. Asiakkaille voitaisiin lähettää sähköpostilla oman yhteyshenkilön lähettämänä ajankohtaista turvallisuusinformaatiota. Turvallisuusopas olisi monella tavalla kätevä ja se tuli voimakkaasti esille vastauksissa. Vastauksissa tuotiin esille eri vaihtoehtoja turvallisuusoppaan hyödyntämisessä: se voidaan puhelinkeskustelun päätteeksi postittaa asiakkaalle, liittää tarjouksen mukaan tai antaa riskienhallintakeskustelun lopuksi asiakkaalle. Myös palvelukonttoreilla pidettäviä asiakastilaisuuksia – turvallisuuspäiviä – toivottiin järjestettäväksi. Fennian erikois-

asiantuntijoiden esillä olo esimerkiksi asiakastilaisuuksissa tai turvallisuuspäivillä antaisi asiakkaille mahdollisuuden kysyä turvallisuusasioista tai asiantuntijalta voisi saada riskienhallintatietoa.

Viestinnän sisältöön liittyi useita vastauksia. Yhtenäistä vastauksille oli, että kirjallisen viestinnän tulisi olla lyhyttä, ytimekästä ja konkreettista eli asiakkaan mielenkiintoa herättävää tiedonvälitystä. Useissa vastauksissa tuli esille, että suojeleohjeista voitaisiin kertoa enemmän ja useammin sekä suojeleohjeiden laiminlyönnin vaikutus korvauksiin tulisi selvittää asiakkaille. Viestinnän konkreettisuudella tarkoitettiin myös sitä, että kerrotaan perusteluja ja taustaa suojeleohjeille sekä esimerkkejä todellisista vahinkotapauksista.

Useassa vastauksessa korostui se, että myyntitilanteessa ei ehdi kovin tarkoin paneutumaan riskienhallinnan asioihin. Sen sijaan vastauksissa ehdotettiin, että määräaikaistarkastukset (MAT) olisivat sopiva hetki käydä läpi asiakkaan kanssa turvallisuusasioita. Myös muut asiakastapaamiset kuin varsinaiset myyntitilanteet voivat olla hyviä turvallisuusinformaatiotilanteita. Asiakaspalvelun avuksi toivottiin selkeitä ja yhtenäisiä toimintatapoja.

*”Erialaisten turvallisuuslaitteiden ja -järjestelmien tietoutta tulisi keskuudessamme huomattavasti ja systemaattisesti lisätä. Emme erotu pelkästään sillä, että markkinoilla on saatavissa sitä ja sitä, vaan niin, jos pystymme asiakkaillemme kertomaan, miten nämä asiat vaikuttavat kunkin asiakkaan vakuutusturvassa ja -maksuissa.”*

Asiakkaille tulisi kertoa enemmän kodin turvalaitteista ja niiden vaikutuksesta asiakkaan henkilökohtaiseen vakuutusmaksuun ja -turvaan. Asiakasta tulisi informoida, mitä etuja hän voi saada lisäämällä kodin turvallisuutta sekä miten kodin turvallisuutta voi turvalaitteilla lisätä. Tässä kuitenkin todettiin oman tietämyksen olevan vähäistä ja lisäkoulutusta ja tietoa asian tiimoilta tarvittaisiin. Erialaisten turvalaitteiden ja -järjestelmien tietoutta tulisi lisätä, silloin niistä voisi kertoa myös asiakkaille.

#### *Osaamisen kehittäminen*

Vastauksissa kiinnitettiin erityisesti huomiota henkilökunnan osaamisen kehittämiseen ja koulutustarvetta korostettiin monin tavoin. Riskienhallinta-osaamista kehittämällä asiakaspalvelutilanteissa osattaisiin nykyistä paremmin kertoa asiakkaille turvallisuusasioista.



*”Jotta suojeleuhjeista osasi voisi kertoa asiakkaille paremmin, tarvitsemme myös itse näihin asioihin koulutusta..”*

*”Kouluttamalla henkilökuntaa ymmärtämään paremmin kotitalouksien riskejä. Tällä hetkellä oma osaamiseni ei ole järin hyvä.”*

On paljon asioita, joihin asiakaspalvelussa ei osata tarttua, jos asioista ei ole keskusteltu sisäisesti Fenniassa. Oma osaaminen koettiin riittämättömäksi ja osaamisen kehittämistä pidettiin tärkeänä. Nähtiin myös, että asiantuntijuus edellyttää osaamista.

#### *Rakennusten riskikartoitus*

Fenniassa käytetään omakotitalojen vakuuttamiseen rakennusten riskikartoitus-työkalua. Edellä on todettu että tutkimukseen vastanneista useimmat olivat mieltäneet sen nimenomaan Fennian riskienhallinnan välineeksi. Avoimen kysymyksen vastauksissa kävi ilmi, että sitä pidettiin myös toimintatapana, jolla voidaan viestiä riskienhallintaosaamista asiakkaille. Useissa vastauksissa se tuotiin esille hyvänä työvälineenä. Kartoitus tuo esille sellaisia riskejä, joita omakotitalon omistaja ei tule aina ajatelleeksi, lisäksi se herättää asiakkaan huomioimaan uusimista edellyttävät rakenteet ja laitteet. Tuli myös esille, että jos itse asuu muussa kuin omakotitalossa, niin omakotiasujan riskimaailma koetaan vieraaksi. Myös omakotitalon turvalaitteista kaivattiin tietoa.

*”talon riskikartoituksessa nousee lähinnä esille putkistot. Pieni koulutus henkilökunnalle eri turvalaitteista olisi paikallaan..”*

Rakennusten riskikartoitus liitettiin vastauksissa riskienhallintaneuvontaan ja sitä pidettiin hyvänä apuvälineenä, mutta kritiikkiäkin se sai. Sitä pidettiin liian insinöörimäisenä, hankalana ja siinä kysyttäviä tietoja pidettiin liian yksityiskohtaisena, joihin asiakas ei aina tiedä vastauksia. Se nähtiin myös myyntitapahtuman hidasteena. Mahdolliset yhteydenotot asiantuntijoihin hidastuttivat asiakaspalvelua. Myös järjestelmän kehittämistä toivottiin. Kehittämisehdotukset liittyivät tietojen syöttämiseen, syöttövirheen korjaamisen sekä mahdollisuuden päivittää talletettua kartoituslomaketta. Tietojen integrointia vakuutusjärjestelmiin ja asiakasrekisteriin toivottiin, sillä silloin kartoituksen tekeminen nopeutuisi nykyisestään.

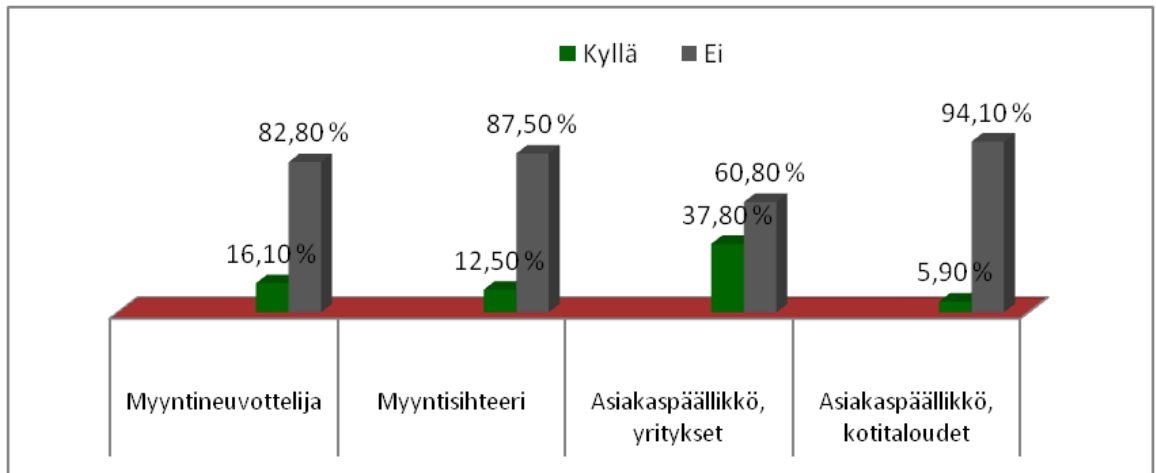
*Osaaminen*

Tutkimuksen yhtenä tutkimusongelmana oli selvittää onko Fennian kentän asiakaspalveluhenkilöstöllä riittävästi riskienhallintaosaamista. Selvennän ensin tulityökortin taustaa, koska se tuli vastauksissa.

Tilapäisellä tulityöpaikalla työskenneltäessä tulityöntekijällä tulee olla Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön (SPEK) myöntämä voimassa oleva *tulityökortti*. Tarkoituksena on, että jokaisen tulitöiden kanssa tekemiseen joutuvan, on tiedettävä miten tulityöt tehdään turvallisesti. Myös vakuutusten suojeluohjeet edellyttävät tulityökorttia. Kun kotitaloustyönantaja teettää tulitöitä, niin töiden teettäjän on varmistuttava, että tekijällä on voimassaoleva tulityökortti. Koulutus sisältää teoriaosan, käytännön sammutusharjoituksia sekä kirjallisen kokeen. Suomessa on yli miljoona tulityökorttia. Kursseja on toteutettu lähes parinkymmenen vuoden ajan ja osa koulutetuista on päivittänyt osaamisensa jo useaan kertaan. Tulityökortti on määräaikainen ja se on voimassa viisi vuotta suoritusajankohdasta (SPEK.)

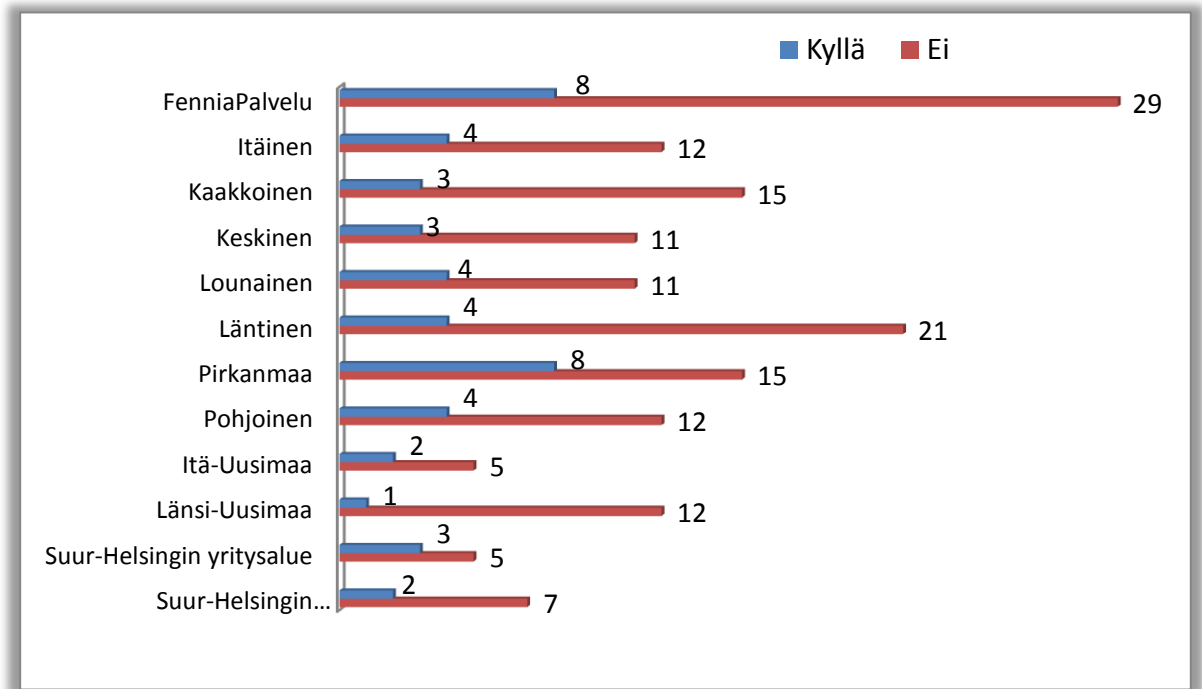
Halusin selvittää, että ovatko vastaajat osallistuneet kodin paloturvallisuutta käsittelevään koulutukseen. Tutkimuksessa en tuo esille kokemukseräistä, hiljaista tietoa, jota jokaiselle kertyy elämän varrella. Mikäli vastaaja vastasi osallistuneensa, niin pyysin avoimessa kysymyksessä kertomaan tarkemmin, millaisesta koulutuksesta on ollut kysymys. Koulutuksen sisällöstä en kysynyt tarkemmin, mutta lähes kaikista avoimen kysymyksen vastauksista selvisi minkä tyyppistä koulutusta vastaaja on saanut.

Suurin osa vastaajista (76,4 %) ilmoitti, ettei ole osallistunut paloturvallisuuskoulutukseen, jossa olisi kerrottu kodin paloturvallisuudesta ja siitä kuinka toimia palovahinkotilanteessa. Jonkinlaista koulutusta ilmoitti saaneensa noin joka viides vastaaja. Kaksi vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Toimenkuvan perusteella (kuva 14) tehty ristiintaulukointi kertoo, että myyntineuvottelijoista 82,8 % vastasi olevansa vailla paloturvallisuuskoulutusta, myyntisihteereistä 87,5 % ja asiakaspäälliköistä (kotitaloudet) 94,1 %. Asiakaspäälliköt (yritykset) olivat saaneet turvallisuuskoulutusta muita ryhmiä enemmän, mutta heistäkin 60,8 % ilmoitti olevansa vailla koulutusta. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että saatu koulutus oli pääasiassa tulityökorttikoulutusta.



**KUVA 14. Kodin paloturvallisuuskoulutukseen osallistuminen vastaajaryhmittäin**

Tulityökortti-koulutus ei ole osa asiakaspäälliköiden (yritykset) ammatillista koulutusta, vaan usein he ovat osallistuneet Fennian yritysasiakkaille järjestämään koulutukseen. Jos asiaa tarkastellaan alueittain, niin voidaan todeta, että kaikilla alueilla enemmistö vastaajista ilmoittaa olevansa koulutusta vailla. Suur-Helsingin yritysalueen kahdeksan vastaajasta kolme ilmoitti saaneensa koulusta. Itä-Uudellamaalla viidestä vastaajasta kaksi on osallistunut turvallisuuskoulutukseen. Pirkanmaan alueella (kuva 15) koulutusta ilmoitti saaneensa kahdeksan henkilöä ja 15 olevansa vailla koulutusta.



**KUVA 15. Paloturvallisuuskoulutuksen jakautumin alueittain**

Avoimessa kysymyksessä kehotin kodin turvallisuuskoulutusta saanutta vastaajaa kertoamaan tarkemmin, minkälaisesta koulutuksesta on ollut kyse. Turvallisuuskoulutusta ilmoitti saaneensa 46 vastaajaa ja 33 heistä tarkensi avoimessa kysymyksessä samaansa koulutusta. Siirsin vastaukset taulukkoon ja ryhmittelin ne koulutuksen järjestäjän mukaan. Koulutuksen järjestäjinä olivat toimineet:

- Fennia
- aikaisempi työnantaja
- pelastusviranomaiset
- puolustusvoimat
- Suomen Pelastusalan Keskusliitto (SPEK).

Vastaajat, jotka kertoivat saaneensa Fennian järjestämää koulutusta, olivat saaneet lähinnä tulityökorttikoulutusta. Osa tulityökorttikoulutuksista oli saatu useita vuosia sitten, jopa kymmenen vuotta oli kulunut koulutuksesta.

Osa Fennian riskienhallintainsinööreistä on saanut tulityökorttikouluttajan pätevyyden ja he voivat järjestää teoriaosan koulutuksen. Sammutusharjoitukset järjestetään yhteis-

työssä pelastusviranomaisten kanssa. Vastaajien saama tulityökortti-koulutus voi olla Fennian, toisen vakuutusyhtiön tai SPEK:n järjestämää, sillä kaikissa tulityökorttia koskeissa vastauksissa koulutuksen järjestäjä ei tullut esille. Eräs vastaaja oli työnsä puolesta osallistunut turvallisuuskoulutukseen, joka oli tarkoitettu yritysasiakkaan työntekijöille. Koulutuksen oli järjestänyt Fennia ja asiaan perehtynyt koulutusyritys. Muutama vastaaja oli osallistunut Fennian riskienhallintainsinöörin pitämälle luennolle, jossa oli käsitelty turvallisuusasioita.

Myös vastaajien aikaisemmat työnantajat olivat järjestäneet koulutusta. Osa vastaajista on ollut toisessa vakuutusyhtiössä töissä ja siellä on järjestetty koulutusta. Näihin koulutuksiin oli liittynyt myös käytännön sammutusharjoituksia teoriaosuuden lisäksi. Yhden vastaajan aikaisempi työnantaja oli ollut pelastuslaitos, joten hän oli luonnollisesti saanut omaan työhönsä liittyvää koulutusta työnantajaltaan. Konkreettinen koulutus jää hyvin mieleen ja saatua tietoa voi tuoda esille asiakaspalvelutyössä.

*”Olen saanut konkreettisella tasolla olevaa koulutusta edellisessä työpaikassani. Kun saa tuntumaa käytännössä, miten pitäisi toimia tällaisessa tilanteessa, on helpompi kertoa asiakkaillekin samaa.”*

Puolustusvoimat on järjestänyt armeija-aikana paloturvallisuuskoulutusta tulipalon sammuttamisesta. Ne vastaajat, jotka toivat armeijassa saadun koulutuksen esille, eivät maininneet ajankohdasta tarkemmin.

Pelastuslaki (9§) velvoittaa, että jokaisessa vähintään viiden asuinhuoneiston taloissa on laadittava pelastussuunnitelma ja asukkaiden keskuudesta tulee valita talon turvallisuuspäällikkö. Pelastuslaitoksen järjestämä turvallisuusjohtajakoulutus, liittyy taloyhtiön turvallisuusjohtamiseen johon kaksi vastaaja ilmoittivat osallistuneensa.

Alueelliset pelastuslaitokset järjestävät turvallisuuden teemapäiviä ja näille turvallisuuspäiville oli myös osallistuttu.

*” valtakunnallinen paloturvallisuuspäivä, joka oli suunnattu lapsille. Oli hyvää ja konkreettista tietoa myös aikuiselle - kannatti käydä!”*

Vastaajien saama turvallisuuskoulutus ei ollut liittynyt varsinaisesti kodin paloturvallisuuteen. Paloturvallisuus on tulityökorttikoulutuksessa keskeinen asia, mutta siinä keskitytään erityisesti tulitöissä huomioon otettavaan paloturvallisuuteen. Valtakunnallisilla turvapäivillä pelastuslaitoksilla on kodin turvallisuus ollut enemmän esillä, mutta

niissä turvallisuusviestintä on kohdistettu erityisesti lapsille. Vastaajien saama koulutus oli ollut kertaluonteista ja useilla vastaajista koulutustapahtumasta oli kulunut pitkä aika, jopa 10 – 20 vuotta.

Halusin selvittää avoimella kysymyksellä, miten Fennian asiakaspalveluhenkilöstö kehittäisi riskienhallintaosaamista. Vastauksia tuli 105 kappaletta. Luin vastaukset useaan kertaan ja siirsin ne sen jälkeen jokaisen yksitellen Excel-tilaukseen. Ryhmittelin ne sisällön mukaan ja tiivistin vastauksia edelleen. Vain muutamassa vastauksessa oli toivottu muuta kuin koulutusta, joten ryhmittelin koulutustoiveet tarkemmin. Esitän ne ensin ja lopuksi muut ehdotukset osaamisen kehittämisestä.

Useissa vastauksissa oli ainoastaan ”koulutusta”, joten tarkemmin ei voi tietää, millaista koulutusta nämä vastaajat haluaisivat. Moni vastaaja oli koulutuksen lisäksi lisännyt maininnan, että koulutusta ei ole ollut tai ainakaan itse ei ole sitä saanut. Suuressa osassa vastauksista oli kerrottu tarkemmin toiveita koulutuksen sisällöstä, järjestäjästä sekä toteutuksesta. Ne vastaajat, jotka olivat enemmän kertoneet koulutustoiveistaan, toivoivat erityisesti käytännön koulutusta. Todellisia vahinkotilanteita toivottiin koulutukseen mukaan, koska konkreettisuus tuo asiat paremmin esille. Katsottiin, että esimerkitapauksia voi hyödyntää myös asiakastapaamisissa, jolloin asiakas saadaan ymmärtämään asiat paremmin. Myös osaamisen jakaminen tuotiin vastauksissa esille. Koulutuksen jälkeen tietoa olisi helppo välittää asiakkaalle, kun osaa itse.

*”Koulutusta lisättävä, enkä tarkoita nyt mitään verkkovalmennuksia. Suojeluohjeiden ja ehtojen ”avaaminen” käytännön tasolle konkreettisin esimerkein.”*

*”Järjestämällä käytännön koulutusta, kirjasta tai kalvoista ei oppia synny samalla tavalla”*

*”Paikallinen palomies voisi tulla kertomaan tästä tai vielä parempi olisi tietysti henkilö, joka osaa peilata nämä tiedot vielä Fennian vakuutuksiin ja perehdyttää henkilökuntaa näin paremmin ymmärtämään asiat ja täten niitä on helpompi kertoa ymmärrettävästi myös asiakkaalle.”*

Kouluttajiksi toivottiin Fennian riskienhallintainsinöörejä sekä paloviranomaisia. Koulutusta toivottiin koko henkilökunnalle ja sitä ehdotettiin pidettäväksi myyntikokouksessa, aluekokouksessa tai yhteisesti pidettävänä turvallisuuspäivänä. Lisäksi vastauksissa tuotiin esille, että jokaisella fennialaisella tulisi olla ensisammutustaito. Myös ensiapukoulutuksen toivottiin sisältyvän henkilöstön turvallisuuskoulutukseen. Koulutus

muuttuu osaamiseksi toistojen kautta ja vastaajat toivoivat koulutukselta säännöllisyyttä. Laajempaa koulutusta toivottiin vuoden parin välein. Lisäksi riskienhallintainsinöörit voisivat pitää tietoisikutyyppisiä koulutustilaisuuksia ajankohtaisista asioista tai jonkun teeman ympärille rakennettuna. Koulutuksen sisällön toivottiin olevan konkreettista. Siihen haluttiin sisältyvän Fennian riskienhallintainsinöörin osuus, jossa voisi olla esimerkkejä oikeista vahinkotapauksista. Vahinkotapauksista voisi tuoda esille mikä oli vahingon aiheuttanut ja miten sen olisi voitu välttää. Myös vahinkoprosessin eteneminen kiinnosti vastaajia sekä mitä vahinko loppujen lopuksi voi maksaa.

*” Riskienhallintainsinöörit kentälle pitämään koulutuksia tai myyntikokoukseen tietois-  
kuja. Voisi esim. näyttää valokuvia ja kertoa vahinkotilanteista. Voisi meillekin olla  
hyvä tietää mitä esim. ok-talon palaminen maksaa. ”*

*”konkreettisella tasolla koulutusta: sammutuspeitteen käyttö, ensiaputaidot, pelastami-  
nen, hätänumerokäytännöt, kodin liukuesteet, liesisuojat... tässä meillä paljon tehtävää,  
tällaisia koulutuksia ei ainakaan alueella ole ollut”*

Fenniassa on laaja verkko-oppimisympäristö. Eri aihealueista on verkkokoulutuksia, joita on mahdollisuus käydä läpi silloin kun haluaa tai on aikaa. Verkkokoulutusta tuotiin vastauksissa myös esille.

*”Meillä on erittäin hyvä verkko-opiskelujärjestelmä. Siihen voisi lisätä mm. palo- ja  
murtoturvallisuuden osuuden”*

Fennian sisäiset viestintävälineet Fennika-intranet sekä henkilöstölehti Fennialainen sopisivat myös tiedonvälitykseen. Intranettiin ehdotettiin esimerkiksi lyhyttä videolinkkiä, josta henkilöstö voisi katsoa, mutta sen voisi tarvittaessa esittää asiakkaallekin. Henkilöstölehti voisi kirjoittaa vahinkotarinoita todellisista tapauksista mielellään valokuvien kanssa.

### *Riskienhallinnan tuki*

Tutkimusongelman mukaisesti halusin tarkastella, millaista tukea vastaajat toivovat saavansa riskienhallinta-asioissa oman työnsä tueksi. Aluksi selvitin, onko vastaajien mielestä turvallisuustietoa riittävästi saatavilla ja lisäksi, minkälaista tietoa kaivataan lisää. Fennialaisten on mahdollista käyttää monia kanavia tiedon hankkimiseen. Hain vastausta siihen, mitä käytetään tiedon lähteenä. Lopuksi selvitin sitä, mikä vastaajien mielestä olisi paras tapa kehittää riskienhallintaosaamista.

Ensimmäisellä kysymyksellä halusin selvittää vastaajien subjektiivista tunnetta, että kokevatko he saavansa riittävästi turvallisuuteen liittyvää tietoa, jota tarvitsevat asiakaspalvelutyössään. Kysymykseen ”Onko sinulla oman työsi tueksi riittävästi kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa saatavilla?” vastasi 201 henkilöä. Kaksi asiakaspäällikköä (yritykset) jätti vastaamatta kysymykseen.

Yli puolet vastaajista (63,7 %) koki, että kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa on riittävästi saatavilla, kuitenkin enemmän kuin joka kolmannesta vastaajasta tuntui, ettei saa riittävästi tietoa oman työnsä tueksi. Toimenkuvan perusteella tehty taulukointi kertoo, että enemmistö koki saavansa riittävästi kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa. Myyntisihteerit ja myyntineuvottelijat kokivat asiakaspäälliköitä useammin, että tietoa ei ole riittävästi saatavilla (liite 6.4).

Selvitin avoimella kysymyksellä, mistä vastaajat kaipasivat lisätietoa. Kysymykseen tuli 47 vastausta. Tietoa kaivattiin monipuolisesti, mutta hyvin samoista asioista, joita oli tullut esille vastauksissa, jossa selvitin miten Fennia voi kehittää riskienhallintaosaamistaan. Oman osaamisen kehittämistarve oli jo niissä vastauksissa tullut esille. Kodin turvallisuus on laaja käsite, josta paloturvallisuus vain osa. Myös tiedon määrä on valtava ja sitä on saatavissa monista eri lähteistä. Ongelmana mainittiin myös, että aikaa tiedon etsimiseen ei aina ole ja senkin vuoksi olisi hyvä, jos sitä olisi saatavissa mahdollisuuksien mukaan koostetusti yhdestä paikasta.

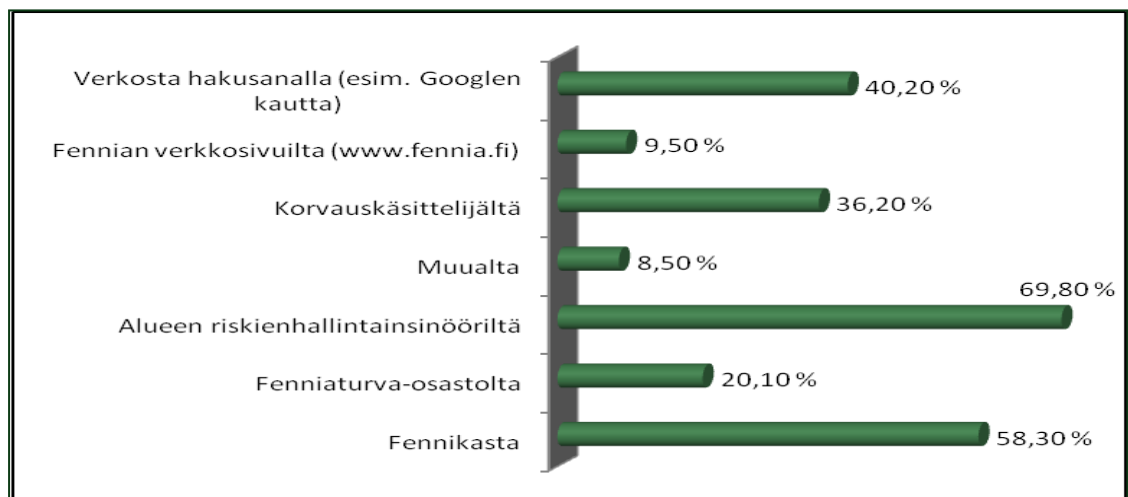
Avoimeen kysymykseen vastanneet olivat halukkaita saamaan tietoa kaikista osa-alueista. Kaikki tieto on tervetullutta, kuten vastauksissa myös todettiin. Lisätietoa kaivattiin seuraavista aiheista:

- kodin turvalaitteet
- paloturvallisuus
- suojeleluohjeet
- kodin tapaturmien ehkäisy
- vuototurvallisuus
- lukitus, murtoturvallisuus
- luonnonilmiöiden aiheuttamat vahingot.



Turvallisuustietoa toivottiin ajankohtaisuuden mukaan esimerkiksi talvella ja kesällä eri aiheita. Ensisijaisesti tietoa toivottiin koulutustapahtumissa, jossa voisi samalla kysellä. Suojeluohjeista haluttiin tiivistettyä tietoa. Myös rakennusten riskeistä sekä putkiremonttien vaihtoehtoista oltiin halukkaita tietämään enemmän. Vastaajia kiinnostivat myös todelliset vahinkotapahtumat sekä vahinkoprosessin eteneminen vahinkotapahtumasta korvauskäsittelyn päätökseen saakka. Turvalaitteiden vaikutus vakuutusmaksuihin oli aihe, josta halutaan tietää enemmän. Myös uudistuksista turvallisuusasioista halutaan tietoa sekä tieto uusista turvalaitteista kiinnostavat.

Seuraavaksi tutkin, mistä vastaajat saivat turvallisuustietoa. Selvitin tätä monivalintakysymyksellä, johon sai antaa useimpia vaihtoehtoja, koska yleensä yhtä ainoaa tietolähdettä ei ole, vaan informaatiota saadaan eri tahoilta. Valmiiden vaihtoehtojen lisäksi olin antanut mahdollisuuden valita myös, sen ettei vastaaja tarvitse lisätietoa. Kukaan ei ollut valinnut sitä vaihtoehtoa. Kysymykseen oli vastannut 199 vastaajaa ja vastaamatta jätti neljä vastaajaa. (kuva 16). Olin ottanut mukaan annettujen vaihtoehtojen lisäksi mahdollisuuden lisätä jonkin muun tiedonlähteen. Vastaajista 17 oli käyttänyt tätä mahdollisuutta hyväkseen. Muita tiedonlähteitä olivat lehdet, tv, kirjallisuus. Myös vakuutusehdot ja suojeluohjeet antavat lisätietoa. Fenniassa työkaverit ja esimies neuvovat toisiaan. Myös asiakkaita hyödynnetään tiedonlähteenä. Oman elämäkokemuksen perusteella tulee kokemusperäistä tietoa itse kullekin ja se oli myös mainittu tässä yhteydessä.

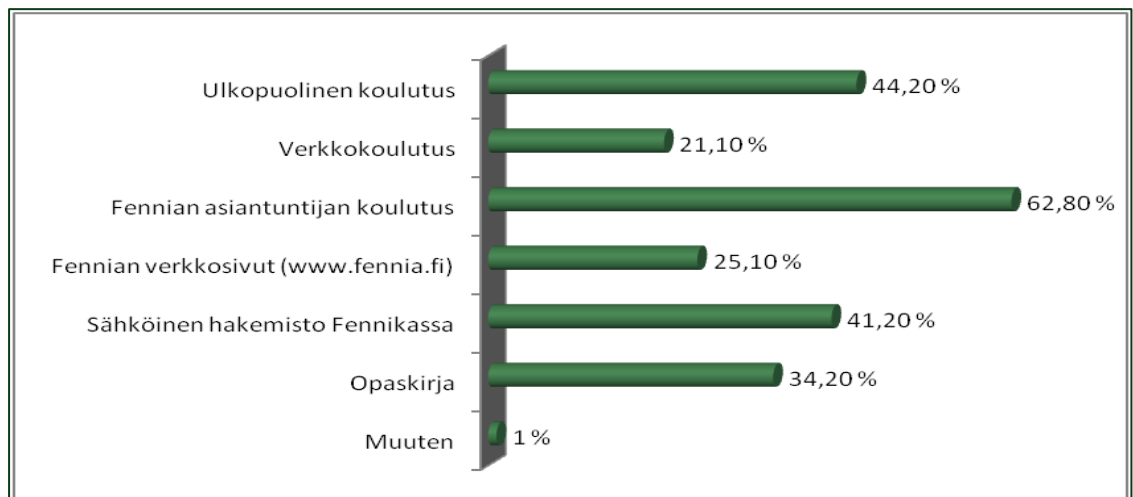


**KUVA 16. Kodin turvallisuustiedon tietolähteet**

Riskienhallintainsinöörin puoleen käännetään usein tiedonhaussa, sillä he osoittautuivat eniten käytetyksi tiedonlähteeksi. Fennian sisäistä intranetia Fennikaa käytetään paljon

turvallisuustiedon hakemiseen. Fennikaan viedään kaikki se tieto, joka on fennialaisten yhteisessä käytössä. Hyvin moni turvautuu Internetiin tiedonhaussa, sillä hakusanahaku verkosta oli kolmanneksi suosituin informaation lähde. Jokainen työntekijä voi vapaasti käyttää verkkoa tiedon hakemiseen. Korvauskäsittelijöiden tietämystä hyödyntää moni vastaaja. Fenniaturva-osastolla työskentelee vakuuttamisen asiantuntijoita ja heiltä hankitaan myös turvallisuuteen liittyvää tietoa. Fennian omia verkkosivuja eivät vastaajat kovinkaan paljon hyödyntäneet, sillä niiltä etsitään huomattavasti edellisiä tiedonlähteitä vähemmän tietoja.

Riskienhallinnan neuvonta edellyttää riittävää osaamista työntekijöiltä. Osaamisen kehittämiseen on useita tapoja. Tutkimuksessa pyrin selvittämään minkälaisia osaamisen tukitoimia vastaajat haluavat. Myös tähän kysymyksen vastaajilla oli mahdollisuus laittaa useampia vaihtoehtoja. Koulutustoiveita oli jo aikaisempien vastausten yhteydessä tullut paljon. Koulutuksen järjestäjään, sisältöön ja toteutukseen oli tehty ehdotuksia. Vastaajat toivoivat (kuva 17) erityisesti Fennian asiantuntijan koulutusta. Lisäksi ulkopuolinen koulutus, jossa kouluttajana olisi esimerkiksi paloviranomainen. Vastausten perusteella näiden kahden koulutuksen yhdistelmä olisi paras tapa saada tietoa.



**KUVA 17. Riskienhallintaosaamisen kehittämisavat**

Suosittu vaihtoehto oli myös sähköinen hakemisto Fennian intranetissa Fennikassa. Opaskirja tuli esille ja perusteluina oli, että siitä saa tietoa itse ja sen voi antaa myös asiakkaalle. Verkkokoulutuksesta pidetään hyvänä oppimisympäristönä. Fennian verkkosivuilta moni vastaaja voisi hakea tietoa, samaa tietoa, joka olisi myös asiakkaan luettavissa. Kysymykseen oli mahdollisuus lisätä jotain muita vaihtoehtoja, joita ei ollut

etukäteen laitettu valittavaksi. Kaksi vastaaja oli valinnut sen vaihtoehdot, toinen kuitenkin ehdotti Internettiä ja toinen esitettä tai opasta, jonka voisi tulostaa asiakkaalle.

### **7.3 Havainnointia**

Toimintatutkimukseen liittyvä havainnointi tapahtuu luonnollisessa ympäristössä ja kontekstissa. Tilanteen autenttisuus nähdään myös sen etuna. (Kananen 2009, 69) Molemmissa tilanteissa toteutin strukturoimatonta havainnointia. Minulla ei ollut luetteloa havainnoitavista asioista, vaan kirjasin tilanteissa ilmenneitä asioita. Tein havaintoja ja olin aktiivisena osallistujana tapahtumissa.

#### **7.3.1 Henkilöstön koulutustilaisuus**

Korvauspäällikkö Jari Kukkula (2009b) oli ohjeistanut järjestämään asiakaspalveluhenkilöstölle koulutusta uusituista suojeleohjeista, kun olin ilmoittanut hänelle syksyllä 2009 koulutustarpeesta. Valmista koulutusmateriaalia ei ollut, vaan jokaisen kouluttajan oli tarkoitus koostaa annetusta oheismateriaalista itse koulutuspaketti. Olin alueemme kouluttajan kanssa ideoinut koulutuksen sisältöä. Pidin tärkeänä, että koulutukseen tulisi konkretiaa todellisten vahinkotapahtumien kautta ja lisäksi koulutuksessa tulisi esittää perusteita siitä, miksi ohjeet on laadittu. Minulla ei ollut mahdollisuutta osallistua myyntineuvottelijoiden koulutukseen, mutta toivomuksestani myyntisihteereille järjestettiin oma koulutus.

Fennian Jyväskylän konttorilla 10.12.2009 kouluttajana toimi alueen tekninen tarkastaja. Minun lisäksi koulutukseen osallistui kaksi muuta myyntisihteeriä. Aluksi käsitelimme kotivakuutuksen muuttuneita suojeleohjeita siinä kontekstissa, minkä perusteella ne ovat laadittu. Osallistujat kommentoivat paljon ja kriittisestikin ohjeiden sisältöä. Kouluttaja kertoi, että keskustelumme oli hyvin samankaltaista kuin myyntineuvottelijoillakin oli omassa koulutustilaisuudessa ollut. Kriittisyys johtui erityisesti siitä, että toimimme arjessa joissakin tilanteissa suojeleohjeittemme vastaisesti. Esimerkiksi tuli esille, että pyykinpesukonetta käytetään öisin ilman valvontaa ja uuniin laitetaan ruokaa kypsymään ja saatetaan poistua asunnosta. Kouluttaja kertoi, että suuri osa paloista alkaa sähköliedestä. Yleensä kyseessä ei ole laitevika, vaan käyttäjän virheellinen toiminta. Myös kynttilöiden polttaminen sisätiloissa ja terassilla kirvoitti keskustelua. Eräs osallistuja totesi, että hänen ystävättärensä pelastusalalla oleva puoliso ei koskaan anna

polittaa minkäänlaisia kynttilätuotteita terassilla. Kouluttaja esitti myös ottamiaan vahinkokuvia (kuva 18).



Kuva: Harri Virmanen

### **KUVA 18. Palovahinkokuva vahinkopaikalta**

Hän kertoi mistä ja miksi palo on alkanut ja mitä siitä oli seurannut. Todettiin yhdessä, että oli opettavaista nähdä, että minkälaisia jälkeä tulipalot aiheuttavat ja että suojeleuhjeiden noudattamisella on merkitystä vahinkojen torjunnassa ja vahinkokustannuksissa. Koulutus kesti noin 1,5 tuntia.

### **7.3.2 Asiakastilaisuus**

Fennian Mikkelin konttorin avajaiset olivat 31.5. - 2.6.2010. Olin rakentanut turvallisuuspisteen, johon olin kerännyt erilaisia turvaoppaita paloturvallisuustarvikkeita. Tekemääni kodin paloturvallisuus -esitystä näytettiin asiakkaille jatkuvana esityksenä tietokoneelta. Alueen tekninen tarkastaja oli tarkistanut laatimani esityksen sisällön. Konkreettisuutta sain esitykseeni todellisilla vahinkokuvilla, joista osa oli Fennian todellisista vahingoista ja Tukesin kuvapankista. Olin myös laatinut esityksen siten, että esitettyjen suojeleuhjeiden yhteydessä oli kerrottu perusteet laaditulle ohjeelle.

Kun ennätin keskustella asiakkaiden kanssa (kuva 19), niin he olivat esityksen sisällöstä kiinnostuneita ja sen avulla oli helppo kertoa turvallisuusasioista. He myös kyselivät ja kommentoivat aktiivisesti.



Kuva: Raija Tolvanen

### **KUVA 19 Kodin paloturvallisuusneuvontaa asiakkaalle**

Esitystä katsellessa asiakkaat kertoivat mielellään omia vahinkotarinoitaan. Jouduin välillä olemaan turvallisuuspisteestä poissa ja silloin seurasin kauempaa asiakkaiden liikkumista. Havaittiin, että kun en ollut paikalla, niin eivät asiakkaatkaan jääneet esitystä seuraamaan. He saattoivat pysähtyä pöydän kohdalla, mutta jatkoivat melko pian matkaansa. He halusivat keskustella asioista, mutta eivät olleet kiinnostuneita passiivisesta tiedottamisesta, jolloin he itse olisivat joutuneet olemaan aktiivisempia. Myöskään kirjallista materiaalia he eivät ottaneet mukaansa, jos he pysähtyivät itsekseen katselemaan turvallisuuspöytä. Kun keskustelin asioista ja tarjosin siinä tilanteessa esitteitä, niin silloin niitä otettiin mukaan jonkin verran, mutta kaikki eivät ottaneet silloinkaan. Tarkkaa kävijämäärää ei ole tiedossa, mutta arviolta turvallisuuspisteeseen tutustui avajaispäivien aikana noin 30–40 henkilöä.

Havainnointitilanteissa esiinnyin tutkijan lisäksi myös muissa rooleissa. Koulutustilaisuudessa olin tutkijan lisäksi koulutettavana ja asiakastilaisuudessa toimin myös esitte-

lijänä. Tutkijan reaktiivisuuden vaikutuksen katsotaan vähentävän tutkimustulosten objektiivisuutta, joka voidaan poistaa vain piilohavainnoinnissa. Koulutustilaisuudessa se olisi ollut mahdotonta ja asiakastilaisuudessa ei ollut käytettävissä muuta esittelijänä. Havainnointi on molemmissa tilanteissa tehty siten, että muut eivät ole olleet tietoisia tutkijan roolistani, joten sekä toiset koulutettavat, kouluttaja että asiakkaat ovat käyttäytyneet luonnollisella tavallaan. Itse en myöskään ohjaillut tapahtumien kulkua mihinkään suuntaan, vaan asiat etenivät itsestään.

#### **7.4 Pilottikoulutus**

Opinnäytetyön suunnitelmaan ja kehittämistyön ensimmäiseen sykliin sisältyi henkilöstön koulutuskokeilu. Henkilöstön kysely toimi osaamiskartoituksena ja sen tuloksien perusteelle järjestettiin Keskisen alueen myyntineuvottelijoille alkusammutuskoulutus. Henkilöstö on vailla kodin paloturvallisuuskoulutusta ja sitä oli toivottu yhtenä osaamisen kehittämisen muotona. Keskisen alueen myyntijohtaja toteutti myyntineuvottelijoiden koulutuksen 13.5.2011 Etelä-Savon palolaitoksella Mikkelissä. Kouluttajana toimi pelastuslaitoksen kouluttaja. Koulutukseen sisältyi kouluttajan luento sekä käytännön alkusammutusharjoituksia sammutuspeitteen ja sammuttimen avulla. Olin esittänyt koulutusta pelastuslaitoksella, koska heillä on valmiudet ja kokemus koulutuksen järjestämisestä. Lisäksi viranomaisten antamaa koulutusta toivottiin yhtenä osaamisen kehittämiseen koulutusmuotona. Koulutukseen osallistui 10 henkilöä.

Osallistujat saivat laatimani koulutuksen palautelomakkeet täytettäväksi heti koulutuksen jälkeen. Koulutuspalautelomakkeessa (liite 3) oli neljä strukturoitua kysymystä ja lisäksi olin pyytänyt kertomaan, mikä oli koulutuksen parasta antia sekä mitä koulutuspäivältä jäätin kaipaamaan.

Koulutus arvioitiin kokonaisuudessaan erinomaiseksi, sillä yhdeksän vastaajaa kymmenestä oli sitä mieltä. Yhden vastaajan mielestä arvosanaksi tuli hyvä, eikä tyydyttävää tai välttävää arviota antanut kukaan. Seuraavaksi kysyin kuinka vastaajan oma osaaminen muuttui kodin paloturvallisuuteen liittyen. Kaikkien osallistujien mielestä osaaminen kasvoi. Kuuden vastaajan mielestä oma osaaminen parani huomattavasti ja neljä oli sitä mieltä, että heidän osaamisensa parani jonkin verran.

Seuraavaksi halusin selvittää, kuinka osallistujat kokivat hyötyvänsä koulutuksessa saaduista tiedoista ja taidoista. Yksi vastaaja ei ollut vastannut ja yksi oli sitä mieltä, että väittämä pitää osittain paikkansa. Loput kahdeksan vastaajaa olivat täysin sitä mieltä, että hyötyvät koulutuksesta. Lopuksi pyysin arvioimaan saatua koulutusta oman työn kannalta. Kaikki vastaajat yhtä lukuun ottamatta olivat sitä mieltä, että osaavat neuvoa asiakkaita aikaisempaa paremmin paloturvallisuusasioissa. Yksi vastaaja koki, että koulutuksesta ei ole kovinkaan suurta hyötyä hänen työssään.

Avoimeen kysymykseen, jolla pyysin vastaajia tarkentamaan ajatuksiaan koulutuksesta, tuli runsaasti vastauksia. Koulutuksen parasta antia oli ollut lähes jokaisen mielestä vastaajan mielestä alkusammuttaminen sammutuspeitteellä ja jauhesammuttimella. Myös kouluttaja sekä hänen havainnolliset esimerkit saivat osallistujilta positiivista palautetta. Kouluttajan hyvä osaaminen, elävät kertomukset ja esimerkit sekä hänen esittämänsä videot tuotiin palautteissa esille. Lopuksi kysyin, että puuttuiko koulutuksesta jotain. Tähän oli tullut vain yksi mielipide, jossa kaivattiin enemmän neuvoja asiakkaan opastamiseksi.

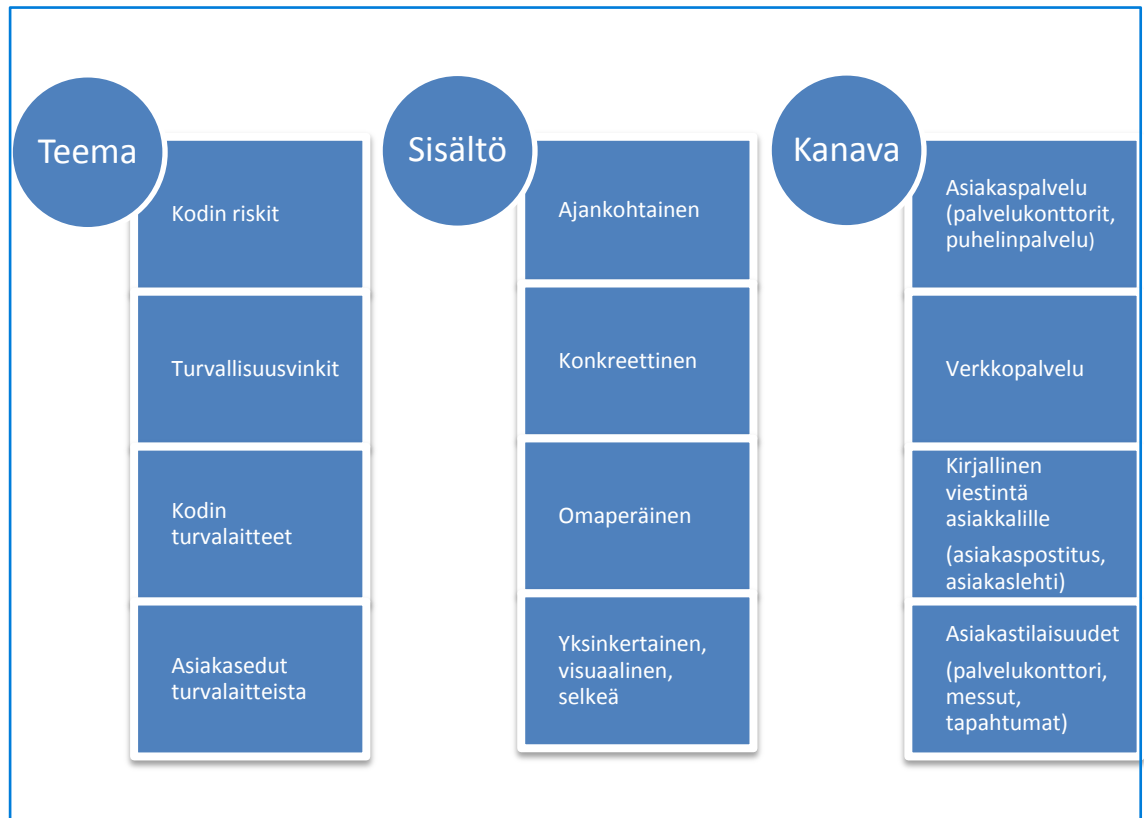
Myöhemmin on järjestetty koulutus, jossa olivat mukana Itäisen, Kaakkoisen ja Keski-alueen riskienhallintainsinöörit, tarkastajat ja korvausratkaisijat. Myös tähän koulutukseen sisältyi pelastusviranomaisen luennon lisäksi sammutusharjoituksia ja lisäksi ensiapukoulutusta. Pyysin sähköpostilla koulutuksesta palautetta neljältä korvausratkaisijalta. Heidän kommenttinsa olivat hyvin samansisältöiset kuin Keski-alueen myyntineuvottelijoidenkin. Koulutusta pidettiin hyödyllisenä ja erityisesti asiantunteva kouluttaja sekä sammutusharjoitukset ja ensiapukoulutus tuotiin esille. Heiltä saamani palaute vahvisti samankaltaisuudellaan myyntineuvottelijoita saatua koulutuspalautetta.

## **8 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tässä luvussa esitän ensimmäisenä laatimani asiakasviestinnän kehysten sekä riskienhallinnan osaamisen kehittämissuunnitelman. Sen jälkeen pohdin kehittämistyön hankkeistamista kohdeorganisaatiossa. Lopuksi rakennan synteesin, jonka esitän TOWS-matriisin avulla.

## 8.1 Viestinnän kehys

Asiakkaille suunnatussa riskienhallinnan viestinnässä ratkaisee tiedottajan aktiivisuus ja omaperäisyys. Ihmiset eivät oma-aloitteisesti hae turvallisuustietoa ja erilainen, luova sekä ennakkoluuloton tiedottaminen erottuu ja saa kiinnostuksen heräämään. Kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan viestinnän mallissa (kuva 20) olen jakanut viestinnän sanoman, sisällön ja viestintäkanavan mukaan.



**KUVA 20. Viestintäkehys**

Riskienhallinta-asioista tiedottaminen ja asiakkaiden neuvominen on osa Fennian vakuustustoiminnan riskienhallintaa ja sitä pyritään edistämään eri tavoin. Kodin riskeihin liittyvän turvallisuusviestinnän, turvalaitetietouden lisäämisen ja asiakasetujen esille tuominen auttaa parantamaan asiakaspalvelun laatua ja asiakastyytyvyyttä kohdeorganisaatiossa. Vakuutustuotteita esiteltäessä asiakas saa samalla riskienhallintaneuvontaa huomaamatta ja asiakas pystyy tehokkaasti hyödyntämään vakuutusyhtiön asiantuntemusta ja palveluja. (Pellikka ym. 2011, 46.) Myös tekemässäni tutkimuksessa asiakkaat ilmoittivat yhdeksi turvallisuusinformaation lähteeksi vakuutusyhtiön asiakaspalvelutilanteet.



Asiakkaita kiinnostivat turvallisuusvinkit, nykyasumisen riskit sekä kodin turvalaitteet. Viestintäteemoiksi voidaan valita asiakkaita kiinnostavia aiheita ja nostaa niitä esille joko tiedottamisen vuosikellon mukaan tai erityistietoa kohderyhmittäin. Kodin turvalaitteista kertominen sekä uutuuksien esitleminen kiinnostivat asiakkaita. Turvalaitteiden tuomat alennukset ja muut edut tulee tuoda nykyistä näkyvämmiin esille, sillä niistä kaivattiin tietoa. Vakuutusehdoissa ja tuote-esitteessä oleva tieto ei tavoita suurinta osaa asiakkaita. Ne jäävät usein lukematta ja sen vuoksi etujen tuominen myös muilla tavoilla on tärkeää. Tuote-esitteitä voi verrata laitteiden käyttöohjeisiin. Käyttöohjeita ei aina lueta eikä niitä välttämättä noudateta. Erityisesti tuttujen, yleisesti käytössä olevien laitteiden käyttöohjeet jätettiin yleisesti lukematta. (Saastamoinen 2000, 44.)

Turvallisuusviestinnältä odotetaan yksinkertaisuutta ja selkeyttä. Lisäksi sen tulisi olla helposti ymmärrettävää ja tiivistä. Ihmiset haluavat tietää ohjeille ja määräyksille myös perustelut. (Saastamoinen 2000, 44.) Myös omassa tutkimuksessa tuli esille, että visuaalisesti selkeä, nopeasti luettava, konkreettinen ja toimintaan innostava viestintä tulee huomioiduksi parhaiten. Asiakaspalvelutilanteissa annettuun turvallisuusneuvontaan suhtauduttiin myönteisesti. Liian pitkiin ja itsestään selviin turvallisuusohjeisiin suhtauduttiin negatiivisesti. (Saastamoinen 2000, 44.) Sekä kirjallisen että asiakaspalvelussa tapahtuvan viestinnän tulee olla konkreettista eli käytännön esimerkein tulisi tuoda sisältöä ja kontekstia sanomalle. Ihmisten turvallisuuskäyttäytymiseen liittyy rutiinimaisuus, joka voi olla ongelma, jos rutiiniin liittyy huolimattomuutta tai tarkkaavaisuuden herpaantumista. Turvallisuusvalistuksessa tulisi tämä ristiriita ottaa huomioon. Turvallisuusviestinnän voimakkaampi liittäminen ihmisten arkipäivään ja arjen toimintoihin voisi tuoda apua tilanteeseen. (Saastamoinen 1999, 30.)

Asiakasta kiinnostaa hänelle itselleen merkityksellinen ja ajankohtainen tieto. Asiakaspalvelutilanteen vahvuus on vuorovaikutuksessa. Silloin on helppo selvittää, millainen riskienhallinnan tieto on asiakkaalle merkityksellistä juuri siinä hetkessä tai elämäntilanteessa. Riskienhallinnan neuvontaa voidaan tehdä kohdennetusti ja viestin perillemeno on todennäköisempää kuin yleisessä viestinnässä. Myös erityisryhmien tavoittelemiseksi tarvitaan kohdennettua viestintää. Turvallisuusviestinnässä tulisi Saastamoinen (2000) mukaan ottaa huomioon oikea kohdentaminen sekä kohderyhmän erityispiirteet. Osa ihmisistä on alttiita riskikäyttäytymiselle ja turvallisuusviestintää tulisi suunnata heille. Viestinnässä tulisi ottaa huomioon vastaanottajan näkemys itsestään.

Asiakkaille tulisi viestiä monipuolisesti markkinointiviestinnän keinoin jokaisen kohdeorganisaation palvelukanavan kautta sekä asiakaspostituksina. Asiakastutkimukseni verkon käyttö osoittautui vähäiseksi. Kuluttajat eivät ole kiinnostuneita vahingontorjuntaan liittyvän informaation hankkimisesta verkon välityksellä. (Järvinen ym. 2007,36; Turvaa vakuuttamisesta 2010.) Esimerkiksi Fennian verkkosivuilla asioi vuositain noin 400 000 kävijää ja kävijätilastojen perusteella vain 16 % asioi turvallisuus sivuilla (Fennia 2010b). Sähköinen tiedottaminen ja tiedon haku verkossa tulevat tulevaisuudessa lisääntymään verkkoasioinnin kasvun myötä. Verkossa tiedottaminen tulee toteuttaa verkkoliiketoiminnan ominaispiirteet huomioiden. Konttoreilla voitaisiin kokeilla turvallisuuden teemapäiviä, jolloin organisaation omat asiantuntijat olisivat vastaamassa asiakkaiden kysymyksiin, lisäksi voitaisiin kehittää yhteisiä tilaisuuksia esimerkiksi paloviranomaisten ja turvallisuusalan yritysten kanssa.

## **8.2 Riskienhallintaosaamisen kehittämissuunnitelma**

Kotitalouksiin suunnattu riskienhallinnan neuvonnan kehittäminen edellyttää Fenniassa sekä henkilö- että taloudellisia resurssien kohdentamista organisaation sisällä. Fennias- sa riskienhallintaosaamista tulisi siirtää asiantuntijoilta sekä korvauspuolelta vahinkoja ennaltaehkäisevään neuvontaan asiakaspalvelutilanteisiin ja asiakasviestintään. Kotitaloussegmentin riskienhallinnan kehittämiseen tarvittaisiin koordinaattori tai riskienhallintatiimi, jonka tehtävänä riskienhallinnan neuvonnan, viestinnän ja osaamisen kehittäminen.

Olen laatinut mallin, miten osaamisen kehittäminen voidaan toteuttaa ja millaista tietoa sen tulisi sisältää. Tutkimuksen perusteella Fennian kentän henkilöstö on motivoitunut turvallisuusneuvonnan antamiseen sekä riskienhallintaosaamisen kehittämiseen. Henkilöstön tutkimuksessa toivottiinkin yhtenäisiä toimintaohjeita sekä tärkeiden asioiden esille tuomista organisaation sisällä. Ne auttavat kohdistamaan henkilöstöä osaamisen kehittämisessä sekä asiakaspalvelussa riskienhallinnan neuvontatyössä merkityksellisiin asioihin. Vain osaava henkilöstö voi tehokkaasti viestiä asiakkaalle turvallisuusasioista. Hyvän strategisen suunnitelman ja erinomaisen osaamisen on liityttävä toisiinsa osaamisen johtamisen avulla. Johdon tulee viestiä henkilöstölle, mikä osaaminen on tavoitteiden kannalta merkityksellistä ja kehittämistoimenpiteet tulee yhdistää, sillä yksittäisten toimien vaikutus jää vähäiseksi. (Ranki 199,38.)

Olen jakanut Fennian sisäisen kehittämisen on pääkohtiin, jonka toimii osaamisen kehittämisen runkona:

- riskienhallinnan TOP5 /TOP10
- suojeleohjeiden konkretisointi ja perusteet
- riskienhallintakoulutus, tietoiskut ajankohtaisista asioista
- ok-talon riskikartoituksen tukimateriaalin hyödyntäminen
- turvallisuusosio Fennikaan
- verkkokoulutus.

Kaikki suojeleohjeet ovat tärkeitä, kuitenkin niistä voitaisiin poimia Fennia sisäisesti suojeleohjeiden TOP5 tai TOP10, jotka koetaan merkittävimmiksi. Listan sisältöä ja painotuksia tulisi ajoittain tarkistaa strategian mukaisesti. Suojeleohjeista laadittaisiin tiivistelmä, jossa selvitetään ohjeen perusteet ja esitetään esimerkkitapauksia. Ohjeet konkretisoidaan johonkin todelliseen vahinkotapahtumaan, josta voitaisiin tuoda esille, mitä vahinko tuli maksamaan vakuutusyhtiölle ja asiakkaalle. Samalla kerrottaisiin, jos turvalaitteella tai toimintatavalla voisi ehkäistä vahingon. Suojeleohjeiden ”avaaminen” tuo itsessään konkreettisuutta ja lisätietoa asiakaspalvelun tueksi. Koulutuksen jälkeen asiakaspalvelussa pystytään perustelevaan ohjeet myös asiakkaille. Henkilöstötutkimuksessa toivottiin konkreettisia tietoa todellisista tapauksista, joita he voisivat esimerkkeinä hyödyntää omassa työssään.

Henkilöstön koulutus toteutetaan siten, että se lisää yleistä tietoa kodin turvallisuudesta sekä osallistujat ymmärtävät kontekstin kotivakuutuksen suojeleohjeiden laatimiselle. Koulutukseen sisältyy paloviranomaisten toteuttama koulutus kodin paloturvallisuudesta sekä alkusammutusharjoitukset. Tämän kaltaista koulutusta toivottiin kentän tutkimuksessa kovasti. Pilottikoulutuksesta saatu palaute vahvisti koulutuksen vaikuttavuutta. Irrallisena koulutusta ei kannata järjestää, vaan se tulisi toteuttaa riskienhallintainsinöörin osuudella, jossa konkretisoidaan suojeleohjeet todellisten vahinkotapahtumien avulla sekä kerrotaan kodin turvalaitteista. Koulutus voidaan toteuttaa myyntikokouksen yhteydessä sekä kotitalous- että yrityspuolelle. Myös turvallisuuspäivän järjestämistä kannattaa pohtia, jolloin alue kerrallaan toteuttaisi oman alueensa koulutuksen turvallisuuden teemapäivänä. Sisäisen koulutuksen lisäksi päivään liittyisi paloviranomaisen koulutus. Myös turvallisuusalan yrityksistä voisi olla esittelemässä ja kertomassa oman

alansa tuotteista ja palveluista. Oppimistilaisuuksissa voidaan hyödyntää asiantuntijoita organisaation sisältä tai ulkopuolelta. Parhaimmillaan siihen osallistuu henkilöitä erilaisista tehtävistä, jolloin erilaiset näkökulmat tulevat esille. (Viitala 2005, 271 – 273; Ranki 1999, 101.)

Suojeluohjeet velvoittavat tietyissä tilanteissa asiakkaan hankkimaan teknisen turvajärjestelmän. Asiakaspalvelussa tulee osata kertoa, suositeltavien turvalaitteiden sekä suojeleohjeiden edellyttäminen laitteiden ominaisuuksista. Asiakkaita kiinnosti riskienhallintatoimenpiteiden vaikutus vakuutuskorvauksiin sekä nykyasumisen riskit. Palvelutilanteissa voidaan käyttää suojeleohjeiden TOP5/TOP10 esimerkkejä sekä omakotitalon riskikartoituksen tukimateriaalista saatavaa tietoutta. Prahalad ja Hamel (1990, 4) toteavat, että ydinosaaminen voi olla muuallakin kuin tuotteissa. Grönroos (2009, 76 – 77) tuo esille asiakkaille tarjottavat piilopalvelut, jotka tarjoavat runsaasti kilpailuetumahdollisuuksia, jos organisaatiot kehittäisivät ja hyödyntäisivät niitä. Niiden avulla on mahdollista parantaa ja kehittää prosessien toiminnallista laatua, jonka avulla voidaan kehittää todellisia kilpailuetuja. (Grönroos 2009, 101 – 104. ) Laamanen (2005, 83) esittää, että kehittämällä kilpailuetuja, jotka eivät ole helposti kopioitavissa organisaatio voi menestyä. Palveluinnovaatioiden synnyssä asiakkaalla on keskeinen rooli ja uudistuksen keskeinen tavoite on hyödyn tuottaminen asiakkailla ja palveluntarjoajalle (Ojasalo ym. 2009, 13 – 14).

Omakotitalon riskikartoitus on hyvä apuväline riskienhallintaneuvontaan, sillä sen avulla voidaan helposti kertoa rakennuksen riskeistä. Siihen on valmiiksi laadittu riskikysymysten tukimateriaali, jossa selvitetään laajasti ja ymmärrettävästi rakennuksen, vakuuttamisen ja vahinkoihin liittyviä asioita. Tukimateriaalin perusteellinen ja yhdenmukainen koulutus asiakaspalveluhenkilöstölle antaa hyvää tietoa rakennustekniikasta ja niihin liittyvistä riskeistä. Tärkeää on, että koulutus olisi samansisältöinen kaikille. Samalla varmistetaan yhtenäinen toimintatapa sekä mahdollisimman tasalaatuisen riskienhallintaneuvonnan toteutuminen joka palvelupisteessä. Koulutus tulee olla säännöllistä, koska henkilöstö vaihtuu ja asioiden kertaaminen vahvistaa osaamista.

Sisäinen intranet on tutkimuksen mukaan yksi eniten käytetyistä tiedonlähteistä, kun oman työn tueksi etsitään riskienhallintatietoa. Tiedon hakeminen on hidasta, sillä tietoa on sirpaleisesti eri paikoissa. Kaikki tieto tulisi koota yhteen paikkaan. Sähköinen hakemisto auttaisi Fennian henkilöstöä työssään. Mikäli tieto tallennettaisiin tulostetta-

vassa muodossa, niin samaa tietokantaa voisi hyödyntää myös asiakastiedottamiseen. Asiakkaalle voisi tulostaa tai lähettää sähköpostilla tai perinteisellä postilla haluttu turvallisuustieto silloin, kun se on asiakkaalle ajankohtaista ja merkityksellistä.

Verkkokoulutusympäristöön laaditaan koulutuspaketti kodin turvallisuudesta. Henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää sitä tiedonhakuun ja osaamisen kehittämiseen.

### **8.3 Kehittämistyön hankkeistaminen**

Kohdeorganisaation strategia olla riskienhallinnan osaaja myös kotitaloussegmentissä voidaan toteuttaa strategiaa tukevalla kehittämishankkeella. Esittämäni kehittämissuunnitelma voidaan toteuttaa hankkeena. Hankkeeseen nimetty vetäjä koordinoi kehittämishanketta joko yksin tai riskienhallintatiimin kanssa yhdessä

Hankkeeseen yhdistettäisiin laajasti Fennian osaamista käyttäen hyväksi nykyisten resurssien allokointia ja koordinoitua. Horisontaalisesti jokaiselta osa-alueelta tulee asiantuntija mukaan hankkeeseen, jossa yhdistetään yksilön ja yksiköiden osaaminen organisaation osaamiseen:

- osaamisen kehittäminen
- vakuutustuotanto
- vahinkokorvaus
- viestintä
- markkinointi
- verkkopalvelut
- asiakaspalveluhenkilöstö.

Erikoisasiantuntijoiden mukana oleminen on itsestään selvää, mutta pidän tärkeänä, että myös asiakaspalveluhenkilöstön edustajia olisi kehitystyössä mukana. He ovat oman työnsä asiantuntijoita ja lisäksi heillä on käytännön tietämystä asiakastilanteista. Tutkimuksissani tuli esille, että heillä on yhdensuuntainen näkemys asiakkaiden kanssa siitä, miltä riskienhallinta viestinnältä toivotaan. Sitä tietämystä kannattaa hyödyntää kehittämistyössä.

#### 8.4 Synteesi TOWS-matriisina

Olen laatinut synteesin TOWS-matriisin avulla (liite 4). Matriisissa kokoan opinnäytetyöni empiirisen osan tulokset kohdeorganisaation sisäisiksi vahvuuksiksi ja heikkouksiksi sekä asiakasnäkökulmasta riskienhallinnan neuvontaan liittyvät ulkoiset mahdollisuudet ja uhat. Esitän aluksi SWOT-analyysin perusteella esille tulleet kohdeorganisaation sisäiset vahvuudet, heikkoudet sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat. Sen jälkeen tuon esille strategiat, kuinka sisäisiä vahvuuksia hyödynnetään mahdollisuuksien savuttamiseksi (SO-strategia) ja miten heikkouksia minimoidaan mahdollisuuksien avulla (WO-strategia). Lopuksi esitän vahvuuksien käyttämistä uhkien voittamiseksi (ST-strategia) sekä kuinka minimoidaan organisaation heikkouksia ja ulkoisia uhkia (WT-strategia).

##### *Sisäiset vahvuudet (S)*

Fennian sisäisenä vahvuutena tuli esille Fennian asiakaspalvelutehtävissä olevan henkilöstön turvallisuusneuvontaa kohtaa oleva myönteinen asenne. Vakuutustuotteita esitellessä asiakas saa riskienhallintaneuvontaa huomaamatta ja asiakas pystyy hyödyntämään vakuutusyhtiön asiantuntemusta ja palveluja. (Pellikka ym. 2011, 46) Asiakastutkimuksessa tuli esille, että asiakkaat olivat saaneet esimerkiksi vakuutustuotteita esitellessä opastusta ja he kokivat tärkeänä henkilökohtaisen neuvonnan. Henkilöstön kiinnostus riskienhallintaosaamisen kehittämiseen sekä neuvonnan laadun parantamiseen oli kyselytutkimuksen perusteella ilmeistä. Osaamisen jatkuva kehittäminen edellyttää yksilön halua, asennetta ja motivaatiota (Sydänmaanlakka 2007, 154; Viitala 116 - 117). Organisaation osaamisen kehittäminen lähtee aina yksilön osaamisen kehittämisestä (Sydänmaanlakka 2007, 154).

Strategiaa tukevan asiantuntijapalvelujen kehittäminen nähtiin henkilöstötutkimuksessa olevan mahdollista erityisesti omaa osaamista kehittämällä ja asiakasviestintää parantamalla. Henkilöstön ajatukset, miten riskienhallintatiedottamista voitaisiin kehittää asiakkaille, olivat hyvin samanlaisia kuin asiakkaiden odotukset Fennian riskienhallintaneuvonnalta. Organisaation visio ja strategia luovat kehyksen kaikelle toiminnalla, myös osaamisen kehittämiseksi, joka on prosessoitava tuottamaan asiakkaalle asiakkaan arvostamaan lisäarvoa. (Ojala ym. 2002, 29 - 31; Laamanen 2005, 11.)

Sisäisenä vahvuutena voidaan pitää myös sitä, että työvälineitä riskienhallintaneuvontaan on olemassa eli kotivakuutuksen suojeleuheet ja omakotitalojen riskikartoitus. Lisäksi palvelukonseptiin kuuluu vakuutustuotteiden läpikäyminen asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan on mahdollista saada turvallisuusneuvontaa asiakaspalvelutilanteissa. Myös asiakkaiden määräaikaistarkastukset antavat mahdollisuuden vakuutusturvan tarkistamisen yhteydessä kertoa myös kodin turvallisuudesta ja turvatuotteista. Osaamisen johtamiselle voidaan vaikuttaa, mihin asioihin organisaation oppimisprosessin tulee suuntautua toiminnan parantamiseksi (Ranki 1999, 25 – 31).

#### *Sisäiset heikkoudet (W)*

Sisäisenä heikkoutena tuli esille osaamiseen ja viestintään liittyviä seikkoja. Asiakaspalveluhenkilöstön kompetenssiin liittyy riskinhallintaosaaminen ja kyky soveltaa tietoa asiakaspalvelutilanteissa. Sisäisenä heikkoutena voidaan pitää henkilöstön riittämätöntä kodin turvallisuusasioihin liittyvää koulutusta. Myös yhtenäinen koulutus sekä opiske-luaineisto puuttuvat. Riippuu yksilön kiinnostuksesta ja aktiivisuudesta minkä verran hänellä on tietoa välitettäväksi asiakkaalle. Tämä voi johtaa siihen, että osaamisen taso vaihtelee työntekijästä toiseen ja samoin asiakkaan saama riskienhallinta neuvonnan laatu. Asiakas tekee vuorovaikutustilanteiden perusteella päätöksen palvelun laadusta, sillä palveluprosessin lopputulos koetaan palveluksi. (Grönroos 2009, 77 – 80.)

Asiakaspalvelussa kaivataan konkreettisen koulutuksen tuomaa käytännönläheistä tietoa sekä kirjallista materiaalia, esimerkiksi turvallisuusopasta. Organisaatiossa tulisi kiinnittää osaamisen siirtämiseen huomiota ja osaamista tulisi ohjata asiantuntijoita (esimerkiksi vakuutustuotanto, vahingonkorvaus, viestintä, markkinointi, osaamisen kehittäminen) asiakaspalveluhenkilöstölle. Organisaation osaaminen edellyttää yhteisen osaamisen kumuloitumista ja siirtämistä (Viitala 2005, 105).

#### *Ulkoiset mahdollisuudet (O)*

Vakuutusyhtiölle riskienhallinta-asioista tiedottaminen sopii ja se on yksi ulkoisista mahdollisuuksista. Asiakkaat toivoivat erityisesti asiakaspalveluhenkilön antamaa turvallisuusneuvontaa. Keskinäinen vuorovaikutustilanne ja keskustelu olivat tekijöitä, joita asiakkaat arvostivat. Asiakkaita kiinnostaa kodin turvallisuus, mikäli siitä tiedotetaan heitä kiinnostavalla tavalla. Vakuutustuotteita esiteltäessä kerrotaan kodin riskeistä, joita asiakas ei aina ole tullut ajatelleeksi. Konkreettisin esimerkein saatu tieto va-

hinkoriskeistä saa tiedostamaan riskin olemassaolon ja ehkä muuttamaan omaa käyttäytymistään siten, että riskin toteutuminen vähenee.

Mikäli riskin toteutumista voidaan ennaltaehkäistä turvalaitteella, niin tieto sopivasta turvalaitteesta voi johtaa sen hankintaan. Turvallisuusohjeet opastavat toimimaan vahinkotilanteissa oikein ja minimoimaan vahingon seurauksia. Asiakastutkimuksessa tuli esille, että kodeissa on turvalaitteita vähän. Kotiin hankittavista turvalaitteista kaivattiinkin tietoa, koska niistä tiedettiin varsin vähän. Ihmiset eivät etsi aktiivisesti tietoa kodin turvallisuudesta tai turvalaitteista. Kotien paloturvallisuusinformaatio tulisi kohdistaa erityisesti tulipalon ennaltaehkäisyyn ja pelastautumiseen, paloturvalaitteisiin, sammutusvälineisiin. (Hykkyrä ym. 2009). SPEK-ryhmän tavoitteena on, että vuonna 2014 kaikissa kotitalouksissa olisi toimiva palovaroitin ja alkusammutusvälineet. Kun samoista asioista viestii usea taho, niin informaation näkyvyysarvo on suurempi. Voitaisiin hyödyntää yhteisiä kampanjoita muiden toimijoiden kanssa.

Asiakkaita kiinnostaa mahdollisuus vaikuttaa vakuutuskorvauksiin. Viestittämällä asiakasta kiinnostavalla tavalla kodin turvallisuudesta, suojeleuhjeiden mukaisesta turvallisuuskäyttäytymisestä sekä kodin turvalaitteista informoidaan samalla mahdollisuudesta vaikuttaa vakuutuskorvauksiin.

Kuluttajilla ei ole havaittu uusia tarpeita kotivakuutustuotteen osalta. Vahinkojen torjuntaan ja vahingonhoitoon liittyvien palvelujen kehittämistä pidettiin kilpailuedun kannalta kiinnostavina (Järvinen & Suomi 2007, 134 – 135.) Peura-Kapanen ja Järvinen (2006, 43) esittävät, että kuluttajien riskitietämyksen, riskienhallinnan ja vakuutustietämyksen yleistason laaja-alainen lisääminen mahdollistaisi mittavat taloudelliset säästöt. Turvallisuusneuvonta saa myös tukea ja volyyymia riskienhallinnan neuvonnan kontekstissa, jossa viranomaiset, Tukes, SPEK sekä Finanssialan Keskusliitto tekevät omaa valistustyötään.



### *Ulkoiset uhat (T)*

Ihmisten käyttäytymiseen liittyy aina riskikäyttäytymistä, joka lisää itseän kohdistuvan tai muille aiheutettavan vahingon mahdollisuutta. Arkielämään ei liity riskien pohtiminen. Ihmisillä on vahva usko siihen, että itselle ei satu mitään vahinkoa. Ihmisillä on melko hyvät tiedot teknisten laitteiden riskeistä ja myönteinen asennoituminen turvallisuuteen, niin kuitenkin arkipäivän tilanteissa he usein käyttäytyivät riskialttiisti (Saastamoinen 2000, 41). Erityisesti laitteiden omatoimin korjaaminen, laitteen ohjeiden vastainen käyttö, kuluneet tai viallisen laitteen käyttö ja omien viritelmien tekeminen on riskialtista käyttöä. (Saastamoinen 1999, n30.) Ihmisten riskikäsitykset ja riskeihin vaarautuminen vaihtelevat iän myötä sekä elämäntyylin ja -tilanteiden vaihtuessa. (Peura-Kapanen & Järvinen 2006, 18; Saastamoinen 1999, 18.)

Tutkimuksessani vahvistui havainto, että informaatio ei välttämättä kohtaa vastaanottajaa, jos kohderyhmä ei samaistu viestinnän sanoman kohteeksi. Ihmiset huomioivat turvallisuusviestinnästä sen mikä on itselle merkityksellistä ja ajankohtaista.

Asiakastutkimuksessani tuli esille turvalaitteiden vähäinen määrä ja tietämyksen puute. Myöskään turvalaitteiden hankkiminen ei merkittävästi kiinnosta ihmisiä, jos siitä ei saa jotain etua. Taloudelliset edut nähdään merkittävämpinä kuin oman tai kodin turvallisuuden lisäämisestä tullut hyöty. Tämä voi johtua siitä, että arvioitaessa negatiivisia tapahtumia, ihmiset yleensä uskovat, että vahinko voi tapahtua, mutta ei heille itselleen (Nenonen 2006, 6; Schaenman 2007, 37). Ihmisille muodostuu optimistinen harha (optimistic bias), jolloin he eivät näe itseään vaaratilanteessa. Tästä johtuen turvalaiteinvestoinnin halutaan johtavan johonkin konkreettiseen, kuten taloudelliseen etuun.

Valitsemalla strategian organisaatio voi vahvistaa omia vahvuuksia ja mahdollisuuksia sekä minimoida ulkoisia heikkouksia sekä uhkia. Seuraavaksi esitän TOWS-matriisin avulla neljä strategiaa, joita voidaan hyödyntää riskienhallinnan osaamisen kehittämisessä.

#### *SO-strategia*

Vahvuutena on kohdeorganisaation palvelukonsepti, jota kehitetään laatimani viestintäkehyksen mukaisesti. Kehittämisprosessissa pyritään vaikuttamaan ulkoisiin mahdolli-

suuksiin, jotka tulivat esille asiakasnäkökulman tarkastelusta. Kehittämällä riskienhallintaosaamista sekä turvallisuusviestintää asiakaslähtöisesti voidaan maksimoida sisäiset vahvuudet ulkoisten mahdollisuuksien toteuttamiseksi. Tällöin sisällytetään turvallisuusneuvonta entistä tiiviimmin osaksi vakuuttamista, informoidaan turvalaitteista ja asiakkaiden mahdollisuuksista vaikuttaa vakuutuskorvauksiin vahingon sattuessa. Viestinnän kiinnostavuuteen, ajankohtaisuuteen ja konkreettisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Pyritään vaikuttamaan asiakaspalvelun laatuun ja asiakastyytyvyyteen.

#### *WO-strategia*

Strategiassa hyödynnetään ulkoisia mahdollisuuksia organisaation sisäisten heikkouksien voittamiseksi. Vakuutusyhtiölle soveltuu riskienhallintaneuvonta ja asiakkaita kiinnostaa kodin turvalaitteet sekä mahdollisuudet vaikuttaa vahinkokorvauksiin. Siirretään ja kehitetään osaamista organisaatiossa. Lisäksi kehitetään turvallisuusviestintää asiakaslähtöisesti entistä lähemmäksi asiakkaan arkea. Kiinnitetään huomiota viestin visuaalisuuteen, vaikuttavuuteen ja ajankohtaisuuteen.

#### *ST-strategia*

Hyödynnetään organisaation vahvuuksia uhkien voittamiseksi. Uudistetaan kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan neuvonnan konseptia, jonka tarkoituksena on vaikuttaa ihmisten riskikäyttäytymiseen ja saada heidät pohtimaan, kuinka he voivat vaikuttaa oman kotinsa turvallisuuteen. Kohdeorganisaation palvelukonsepti mahdollistaa asiakkaille sillä hetkellä ajankohtaisen ja merkityksellisen tiedon välittämisen asiakaskohtaamisissa. Asiakaspalvelussa hallitaan kodin keskeiset turvalaitteet ja välitetään niistä tietoa asiakkaille. Lisäksi organisaatiossa kehitetään riskienhallinnan apuvälineitä asiakasnäkökulma huomioiden.

#### *WT-strategia*

Strategiassa minimoidaan organisaation heikkoudet sekä pyritään välttämään ulkoisia uhkia. Organisaation heikkouksien minimoiminen toteutetaan riskienhallintaosaamisen kehittäminen kehittämissuunnitelman mukaisesti. Kasvatetaan organisaation osaamista kumuloimalla osaamis pohjaa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Osaamista siirretään yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasolla suunnitelmallisesti strategiset tavoitteet huomioi-

den. Tavoitteena on minimoida ihmisten riskikäyttäytymistä ja vaikuttaa siihen, että jos vahinko sattuu, niin se toteutuisi mahdollisimman pienin seurauksin.

## 9 POHDINTA

Kehittämistoiminnassa luotettavuuden kriteerit ovat tieteellisen luotettavuuden kriteereitä niiltä osin, kun tutkimustoimintaan liittyy laadullisia tai määrällisiä tutkimusasetelmia (Toikko & Rantanen (2009, 122)). Luvun alussa arvioin tekemieni kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusten luotettavuutta. Opinnäytetyön tutkimusstrategiana on toimintatutkimus ja arvioin seuraavaksi koko tutkimuksen luotettavuutta sekä pohdin kuinka teoria ja tutkimusstrategia soveltuivat riskienhallinnan osaamisen kehittämiseen. Selvitän opinnäytetyöprosessin kulkua sekä arvioin työni merkittävyyttä ja hyödynnettävyyttä kohdeorganisaatiossa. Lopuksi käsittelem tutkimuksen siirrettävyyttä.

### *Kvalitatiivinen tutkimus*

Yleisesti ottaen kvalitatiivisella tutkimuksella saadaan syvällistä, mutta huonosti yleistettävää tietoa. Raakahavaintojen yhdistäminen metahavainnoiksi poistaa osaltaan yleistettävyysongelmaa. Ongelma ratkaistaan usein niin, että tutkimuksen ilmiö kytketään laajempaan kontekstiin viittaamalla käytettävissä oleviin tilastoihin ja muihin tutkimuksiin. Toisaalta Alasuutari toteaa, että laadullisen tutkimuksen yhteydessä ei pitäisi puhua yleistämisestä. Sen sijaan suhteuttaminen olisi osuvampi ilmaisu, jolla tutkija osoittaa analyysinsä kertovan muustakin kuin vain omasta aineistostaan. (Alasuutari 1999, 237–245 ja 251.)

Kokosin tietoa tutkittavasta aiheesta mahdollisimman laaja-alaisesti. Olen pyrkinyt sijoittamaan tutkimukseni laajempaan kontekstiin tilastojen, aikaisempien tutkimusten sekä muiden lähteiden avulla. Tutkimustulokset ovat kyselyyn osallistuneiden käsityksiä ja ajatuksia tutkimusaiheesta eikä niitä voida yleistää koskemaan Fennian kotitalousasiakkaita. Uskon, että tulokset olisivat hyvin samankaltaisia, jos kysely toteutettaisiin eri kontekstissa ja pidän tutkimuksen siirrettävyyttä hyvänä.

Haastattelijan tulee sisäistää haastattelurunko ja hänen tulee uskoa haastattelujen onnistumiseen. Tällöin voidaan osaltaan parantaa aineiston laatua. Tekemällä teemahaastatte-

lua varten hyvä haastattelurunko ja samalla pohtien lisäkysymyksiä lisätään aineiston laadukkuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184–185). Laadin haastattelurungon sen perusteella, mitä halusin tutkimuksellani selvittää. Lisäkysymyksillä pyrin varmistaman sen, että saan tarpeeksi syvää tietoa asioista.

Tutkijan on kuvattava aineisto ja tutkimuksen tekeminen riittävän tarkasti, jotta tulosten siirrettävyyttä voidaan arvioida. Siirrettävyys on kvalitatiivisessa tutkimuksessa ulkoisen luotettavuuden arviointia. Siirrettävyyttä arvioitaessa on otettava huomioon tutkitun ympäristön ja sovellusympäristön samankaltaisuus, kun sitä verrataan toiseen kontekstiin. Tutkimusraportissa tutkijan tulee myös selvittää omat taustasitoumukset, joiden pojalta hän on analysoinut tutkimusaineistoa sekä siitä saatuja tuloksia. Laadulliseen tutkimukseen liittyy aina myös subjektiivisuus ja tutkijan tulee olla tietoinen siitä, miten hänen oma taustansa vaikuttaa tutkimustyöhön. Kaikki se henkilökohtainen ja ammatillinen tieto, joka on voinut olla vaikuttamassa aineiston keräämiseen, erittelyyn ja tulkinnaan, on tuotava esille. Kyse on tutkijan uskottavuudesta, rehellisyydestä, luotettavuudesta ja tasapainosta (Tynjälä 1991, 391–395).

Olen raportoinut tutkimuksessani mahdollisimman tarkoin ja rehellisesti omaa taustaani ja tutkimuksen kulkua. Haastattelutilanteissa pyrin ottamaan tutkijan ja haastattelijan roolin. Haastateltavat olivat kuitenkin hyvin tietoisia siitä, että kysely liittyy omaan työhöni. Minulla ei ole syytä epäillä heidän vastaustensa luotettavuutta. Haastattelijan roolin ottaminen oli joissakin haastatteluissa vaikeampaa kuin toisissa. Nuoremmat haastateltavat olivat tottuneet siihen, että olin asiakaspalvelutilanteissa enemmän äänessä kuin mitä olin haastattelijan roolissa. Näissä haastatteluissa jouduin esittämään tarkentavia kysymyksiä hieman enemmän kuin muissa. Sain heiltä kuitenkin yhtä hyvää tietoa kuin muilta haastateltaviltakin.

Kyselyn tulokset ovat lähtöisin haastatteluaineistosta. Tein aineiston luokittelun ja sisällön analysoinnin huolellisesti ja tarkasti. Olen kertonut tutkimuksen kulun mahdollisimman tarkoin sekä tuonut avoimesti esille oman vaikutukseni tutkimuksen toteuttamisessa sekä omat taustasitoumukseni. Myös tulokset olen esittänyt rehellisesti. Kaikki tekeminen on tähdännyt siihen, että valmista tutkimusraporttia on pidettävä luotettavana.

### *Kvantitatiivinen tutkimus*

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on osa tutkimusprosessia. Kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimukseen kuuluu validiteetin ja reliabiliteetin arviointi. Lisäksi on hyvä tarkastella tutkimuksen objektiivisuutta, hyödyllisyyttä, käyttökelpoisuutta ja avoimuutta.

Tutkimuksen validiutta varmistetaan käsitteiden ja muuttujien määrittelyllä sekä huolellisella suunnittelulla ja harkitulla tiedonkeruulla. Tavoitteena on saada tulkintoja esitettyyn tutkimusongelmaan ja tutkimuksen tulee mitata niitä asioita joita on tarkoituskin selvittää. Validiutta tutkimukseen tuovat myös perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2008, 29–30). Tutkimuksen sisäinen validiteetti mittaa sitä, kuinka mittaukset vastaavat tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä esitettyjä käsitteitä. Ulkoisesti validissa tutkimuksessa myös muut tutkijat tulkitsevat kyseiset tutkimustulokset samalla tavalla (Heikkilä 2008, 186).

Olen varmistanut tutkimuksen validiteettia tekemällä tutkimuksen suunnitelmallisesti ja tarkasti. Kysymykset olin laatinut siten, että niiden avulla sain vastaukset tutkimusongelmiin. Olin pyrkinyt laatimaan kysymykset siten, että ne olisivat mahdollisimman yksiselitteisiä. Kysymyksiin oli vastattu hyvin ja puuttuvia vastauksia oli vähän. Tutkimuksen perusjoukko oli määritelty tarkoin. Tutkimukseen osallistui 203 henkilöä ja vastausprosentiksi tuli 53,5 %. Sain avoimiin kysymyksiin runsaasti vastauksia ja niiden avulla pystyin tarkentamaan strukturoitujen vastausten tulkintoja. Kyselyn aineistosta saadut mittaukset ja teoreettisen viitekehysten käsitteet olivat yhdensuuntaiset. Edellä esitetyt seikat edistävät tutkimuksen validiutta ja täten tutkimuksen tuloksia voidaan pitää pätevinä.

Tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia alentavat virheet, jotka syntyvät aineistoa hankittaessa. Tutkimustulosten tulee olla luotettavia ja tarkkoja ja tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen koko tutkimuksen ajan. Tutkimustulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta ja se on riippumaton tutkimuksen validiudesta. Tutkimustulosten oikeanlainen tulkinta ja käytettävien analysointimenetelmien tunteminen auttaa tutkijaa luotettavan tutkimuksen aikaansaamiseen. Tutkijan tulee pyrkiä objektiivisuuteen vaikka tutkimusprosessin eri vaiheissa hän joutuukin tekemään subjektiivisia valintoja. Objektiivinen tutkimustulos ei muutu,

vaikka tutkijaa vaihdettaisiin. Tutkijan avoimuus tutkittaville sekä tutkimusraportoinnissa lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Tutkija on eettisesti vastuussa tutkimustyöstään ja hänen on pitäydyttävä vain siinä, minkä tutkimus osoittaa oikeaksi. Yksittäisen vastaajan tiedot eivät saa paljastua tuloksista. Lisäarvoa tutkimukselle tulee siitä, jos siinä esitetään relevanttia, hyödyllistä sekä käyttökelpoista tietoa (Heikkilä 2008, 30–32 ja 178).

Olin määritellyt vastaajaryhmän tarkoin ja vastaajia oli tasaisesti joka ryhmästä eikä aineisto ollut vinoutunut. Olen pyrkinyt objektiivisuuteen ja johdonmukaisuuteen tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Olen raportoinut tutkimusprosessista ja tuloksista tarkasti ja avoimesti. Tulokset on esitetty sellaisena kuin ne ovat aineistosta nousseet. Yksittäisen vastaajan tiedot eivät tule esille kyselyn tuloksissa. Tutkijan vaihtaminen ei muuttaisi tuloksia. Tutkimustuloksia ovat olleet hyödyllisiä ja niitä on voitu hyödyntää kohdeorganisaation kehittämistoiminnassa. Tutkimusta voidaan pitää reliabelina.

### *Toimintatutkimus*

Opinnäytetyöni tutkimusstrategiana oli toimintatutkimus, joka koostui eri tutkimusmenetelmistä. (Kananen 2009, 11; Heikkinen ym. 2007, 19). Työ oli tutkimuksellinen kehittämistehtävä. Tutkimuksessa pyrin tutkimuksellisen tiedon tuottamiseen ja samalla konkreettisen muutoksen aikaansaamiseen. Kehittämistyössä on hyvä käyttää erilaisia menetelmiä, koska silloin saadaan kehittämisen tueksi erilaista tietoa ja monenlaisia näkökulmia ja ideoita. Eri menetelmät täydentävät toisiaan ja kehittämistyöhön liittyvään päätöksen tekoon saadaan varmuutta. (Ojasalo ym. 2009, 40). Olin perehtynyt laajalti kirjallisuuteen sekä aiempiin tutkimuksiin ja oman kyselyaineistoni tulokset olivat hyvin samankaltaisia. Sain niistä varmuutta, kun laadin viestintämällin sekä kehittämissuunnitelman.

Tutkimuksen luotettavuutta tulee aina tarkastella tiettyjen kriteereiden avulla. Toimintatutkimuksen luotettavuuden arviointiin validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet eivät sovellu. Validiteetin tekee hankalaksi se, että tutkimuksen tulkinnat rakentavat sosiaalista todellisuutta. Tutkimuksella pyritään saavuttamaan muutos ja sen vuoksi reliabiliteetin vaatimuksen saavuttaminen on toimintatutkimuksen tavoitteiden vastaista. Konstruktivistinen teoria, johon laadullinen tutkimus pohjautuu, ei siis tue validiteetin ja reliabiliteetin käyttöä. (Heikkilä ja Syrjälä 2006, 148–149.)

Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa lähinnä käyttökelpoisuutta, sillä tutkimuksessa syntyvältä tiedolta edellytetään totuudenmukaisuuden lisäksi hyödyllisyyttä. Opinnäytetyön käyttökelpoisuus ja hyödyllisyys on todettavissa, kun esitän myöhemmin tässä luvussa organisaatiosta saamaani palautetta. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan tarkastelemalla myös tutkimuksen vakuuttavuutta, joka perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Tutkijan on kuvattava tutkimusaineiston kerääminen ja siihen perustuva argumentaatio mahdollisimman avoimesti. Tutkimusta koskevat valinnat ja tulkinnat tulee tehdä näkyviksi. Myös triangulaation käyttö lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Toikko & Rantanen (2009, 121-124.))

Olen pyrkinyt tuomaan opinnäytetyön vakuuttavuuden esille esittämällä tarkasti kaikki kehittämistehtävää koskevat valinnat, tulkinnat sekä aineistot. Olen kuvannut kehittämisprosessin huolellisesti ja tarkasti. Halusin ottaa tutkimuskohteiksi sekä henkilöstön että asiakkaat, koska kehittäminen koskee molempia ryhmiä. Samalla halusin saada kattavampia tutkimustuloksia. Useiden tutkimusmenetelmien käyttäminen on mahdollistanut asioiden tarkastelun eri näkökulmista ja lisäksi tutkimustulokset ovat vahvistaneet toisiaan. Tutkimusprosessin tarkalla dokumentaatiolla olen pyrkinyt lisäämään tutkimusprosessin ja tulosten luotettavuutta.

Tutkimusta aloittaessani minulla oli käsitys siitä, että riskienhallintaosaamisen kehittäminen kohdeorganisaatiossa on tärkeää. Se sai vahvistusta prosessin aikana eri tarkastelukulmista. Kehittämisen merkitys asiakas-, henkilöstö- ja strategianäkökulmasta vahvistui. Teoreettinen ja empiirinen tieto täydensivät ja tutkivat toisiaan. Käsitteisen osaamisen kehittämismuodoista ja osaamisen merkityksestä kehittyi opinnäytetyön edetessä. Myös suunnitelmallisuuden ja strategian merkitys tavoitteisiin pääsemiseksi korostui. Laadullisessa tutkimuksessa tulisi syventyä syvälle yhteen asiaan, sillä tarkoitus on pyrkiä ymmärtämään uudella tavalla tutkittavaa ilmiötä. Tutkijalla voi alussa olla arkitietoa tutkittavasta kohteesta, jonka varassa alkutyöskentely tapahtuu. Tutkimustuloksia verrataan aiemmin tutkittuun tietoon ja etsitään eroja ja yhteneväisyyksiä sekä tehdään johtopäätöksiä. Verifioimalla saadaan tutkimuksen tarkkuus ja luotettavuus. (Koskinen ym. 2005, 38–43 ja Hirsjärvi & Hurme 2008, 25–26).

Alkuperäinen kehittämisajatukseni osaamisen kehittämisen tärkeydestä ei muuttunut työn edetessä, vaan se sai vahvistusta koko projektin ajan. Aluksi olin suunnittelemassa enemmän konkreettisia välineitä osaamisen kehittämiseksi kuten esimerkiksi koulutus-

materiaalia ja koulutusta. Keskusteltuani toimitusjohtajan kanssa ymmärsin, että se on tehtävä, jota ei ole järkevää yrittää yksin toteuttaa. Sovimme, että työni fokus on riskienhallintaosaamisen kehittämisen kehyksen suunnittelussa.

Uudesta näkökulmasta havaitsin, että kehyksen suunnittelussa on kyse kohdeorganisaation organisaatio-osaamisen integroimisesta sekä yksilöiden osaamisen kumuloitumisesta ydinosaamiseksi. Olin aikaisemmin pohtinut osaamisen siirtämistä lähinnä riskienhallintaosaajilta asiakaspalveluun, mutta loppujen lopuksi kyse on laajemmasta osaamisen siirtämisestä. Toimitusjohtaja antoi minulle mahdollisuuden kutsua koolle organisaatiosta eri osaamisalueen osaajia yhteen, jotta olisimme voineet ideoida kotitalouksien riskienhallintaosaamisen kehittämistä. Näitä tapaamisia minulla ei ollut mahdollista järjestää ja niin päädyin laatimaan suunnitelman, jonka avulla kehittämistä voidaan organisaatiossa jatkaa.

Oma opinnäytetyöni on ollut itsenäistä sekä yksinäistä kehittämishankkeen eteenpäin viemistä. Yksin en ole kuitenkaan saanut tätä aikaiseksi, vaan yhteistyössä organisaation kanssa. Se on onnistunut yhteistyöllä, jonka aikaansaaminen on edellyttänyt itseltäni aktiivisuutta, vuorovaikutustaitojen sekä verkostoitumisen hyödyntämistä. Minulla oli työtä aloittaessani visio työn tavoitteista. Laadin itselleni strategian, kuinka tulen toteuttamaan työni. Kerran tarkensin ja rajasin työni tavoitetta. Muutoin työ on sujunut laatimieni välietappien avulla valmiiksi ja saavutin tavoitteet laatimani aikataulun puitteissa.

Kehittämistoiminnassa luotettavuutta tarkastellaan myös toimijoiden ja kehittäjien sitoutumisella kehittämisprosessiin (Tuokko & Rantanen 2009, 124). Kohdeorganisaation tuntemisesta oli apua työssäni, sillä projektin aikana olin yhteydessä laajalti kohdeorganisaatiossa. Organisaation asiantuntijat toivat esille ajatuksiaan kehittämistehtävän suhteen ja neuvoivat, jos minulla oli kysyttävää. Sain apua eri tahoilta kehittämistoimintaan läpi koko organisaation, esimerkiksi tutkimuksia sekä erilaista materiaalia kehittämistyön tueksi. Myös pilottikoulutuksen toteuttaminen onnistui yhteistyöllä.

Opinnäytetyötä aloittaessani pidin haasteellisena sosiaalisen toiminnan aikaansaamista, mutta se onnistui kuitenkin yllättävän hyvin. En myöskään havainnut, että organisaatiossa olisi kummasteltu poikkeavaa kehittämissuuntaa, jota toteutin kentältä käsin. Joissakin tiedon hankkimistilanteissa toin esille, että työlläni oli yhtiön johdon tuki takana, enkä tee työtäni aivan omatoimisesti.



Työelämälähtöisessä kehittämistyössä korostuvat tieteen tekemisen ja yritysmaailman eettiset säännöt. Tieteellisen tutkimuksen normit koskevat myös työelämälähtöisiä kehittämistöitä tutkimusetiikassa. Kaikissa kehittämistehtävissä olisi myös muistettava työn yhteiskunnallinen merkittävyys. (Ojasalo ym. 2009, 48 - 50). Kotitalouksiin kohdistuvaa riskienhallintatyötä tehdään monella eri taholla, jota olen kuvannut riskienhallintaneuvonnan kontekstilla (sivu 25). Kehittämistyön tavoitteilla on paljon yhteneväisyyksiä viranomaisten ja muiden tahojen toiminnan kanssa sen lisäksi, että se hyödyntää kohdeorganisaation liiketoimintaa.

Kehittämistyönprosessiin tulisi sisällyttää muutoksen toteuttamiseen eli implementointiin liittyvää toimintaa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tärkeää raportoida osallisille etenemisestä koko prosessin ajan. Raportoinnin tarkoituksena on kuvata kehittämistyötä ja viedä sitä eteenpäin. Kehittämistyön arviointi kohdistuu sekä kehittämisssessiin että sen tuotoksiin. (Ojasalo ym. 2009, 26). Olen raportoinut työn tuloksista organisaatiossa koko prosessin ajan. Opinnäytetyöhön on sisällytetty muutoksen implementointiin liittyvänä kaksi koulutustapahtumaa sekä asiakkaille suunnattua turvallisuusneuvontaa Mikkelin konttorin avajaisviikolla. Myös raportointiin on liittynyt muutoksen toteuttamiseen liittyviä toimia, jolla asiasta olen saanut viestitettyä organisaatiossa laajemmin.

Esittämäni kehittämisajatukset ovat saaneet osakseen kiinnostusta organisaatiossa. Toimitusjohtaja on välittänyt laatimani muistion eteenpäin (Kuljukka 2011). Myös kentän kehittämisjohtaja on pitänyt työtäni hyvänä ja käyttökelpoisena. Hän on kutsunut minut esittämään työtäni kotitalouspalvelujen ohjausryhmän kokoukseen. Ryhmä koostuu Fennian varatoimitusjohtajan sekä tutorini, kentän suunnittelujohtajan, lisäksi eri yksiköiden johtajista. Lisäksi olen saanut kutsun korvauspäällikön johtamaan kehittämisryhmään (Kukkula 2011b). Hänen toiveenaan on päästä käytännön tekoihin suunnitelmallisesti. Hän totesi, että edotukseni ovat toteuttamiskelpoisia ja miltei kaikki voitaisiin toteuttaa, kunhan suunnitelmat viedään toimintasuunnitelmiin eri puolille organisaatiota. Minulla on mahdollisuus lähteä hänen ryhmänsä mukana toteuttamaan riskienhallinnan kehittämistä yhdellä osa-alueella. Hän on kutsunut ryhmään jäseniä kotitalouksien korvauspalveluista, markkinoinnista, viestinnästä ja markkinointiviestinnästä. Lähden mielelläni toteuttamaan riskienhallinnan kehittämistyötä Fenniassa.

Fennian osaamisen kehittämissyksikön työn alla on Fennian valmennuskokonaisuus ja siellä on pohdittu, miten riskienhallintaa tulisi tuoda valmennuksissa esille. Olen sopinut HR partnerin kanssa, että he voivat hyödyntää kehittämisajatuksiani valmennuksien sisällön uudistuksessa. Lisäksi olen lupautunut kommentoimaan tarvittaessa valmennusten sisältöä. (Herrala 2011).

Käytännön kehittämishankkeissa tutkimuksen luotettavuutta tulee pohtia reaali maailman vaatimuksien näkökulmasta. On otettava kantaa siihen, että kokeeko ympäristö lopputuloksen tarpeelliseksi ja voidaanko sitä hyödyntää toisessa kontekstissa. (Anttila 2006, 517.) Kehittämisprosessi voi olla luonteeltaan ainutkertainen ja kehittämistoiminnan tulokset tässä mielessä kontekstisidonnaisia. Tällaisessa tilanteessa tutkijan tehtävä on tuoda tutkimusprosessi sekä konteksti niin läpinäkyväksi, että muut voivat arvioida tulosten käyttökelpoisuutta omassa yhteisössään. (Toikko & Rantanen (2009, 126.) Kehittämisprosessi on toteutettu kohdeorganisaation toiminnan ja ydinosaamisen näkökulmasta. Laatimani kehittämissuunnitelma on kiinnostanut kohdeorganisaatiota käyttökelpoisuudellaan. Jokainen organisaatio tarvitsee strategiansa tueksi ydinosaamisensa kehittämistä ja siitä näkökulmasta opinnäytetyötäni on mahdollisuus hyödyntää myös muualla. Olen raportoinut kaikesta tekemästani mahdollisimman tarkasti, jotta lukija voi arvioida tulosten siirrettävyyttä ja toteuttamismahdollisuuksia myös eri kontekstissa.

## **10 LOPUKSI**

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on aikaansaada muutos, joka toteutetaan yhteistyössä tutkijan ja kohdeorganisaation kanssa. Kehittäminen toteutetaan sykleissä ja opinnäytetyöni päättyi kehittämisen ensimmäiseen sykliin. Työn aikana vahvistui alkuperäinen ajatukseni kehittämiskohteen merkittävyydestä kohdeorganisaatiossa. Riskienhallintaosaamisen siirtäminen asiakaspalveluhenkilöstölle on tärkeää, sillä sen avulla on mahdollista vaikuttaa Fennian toiminnallisen palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Kodin turvallisuusasioita tulee tuoda esille jokaisessa palvelukanavassa sekä asiakasviestinnässä. Yhdistämällä riskienhallintaosaaminen, organisaation osaaminen ja viestintä on mahdollisuus vahvistaa organisaation ydinosaamista entisestään.

Mielestäni olen saanut Fenniassa keskustelua ja toimintaa aikaiseksi. Korvauspäällikkö Jari Kukkula sai ensimmäisenä kuulla riskienhallintaosaamisen kehittämisajatuksistani ja sain häneltä tietoa työni aloittamisvaiheessa. Hän on saanut muistion tutkimustuloksista. Hän totesi, että tulokset vahvistivat oletusta, että riskienhallintatietoa tulee välittää aktiivisella tavalla. Hänestä oli tärkeää tietää, että henkilöstö uskoo vahingontorjuntatiedottamiseen (Kukkula 2011a). Keskusteluni toimitusjohtaja Antti Kuljukan kanssa kesäkuussa 2010 antoi uutta näkökulman ja vahvistusta omalle työlleni. Luettuaan laatimani muistion hän on luvannut, että sitä tullaan hyödyntämään Fennian toiminnassa. Olen saanut viestitettyä tekemästä työstäni hänen kauttaan organisaation eri tahoille (Kuljukka 2011).

Kehittämistyö on pitkäjänteistä työtä. Muutoksen havaitseminen organisaation toiminnassa edellyttäisi pidempää seuranta-aikaa, jolloin kehittämisessä olisi edetty muutamaa sykliä eteenpäin. Opinnäytetyöprosessi ei voi kuitenkaan kestää niin kauan. Mielestäni sain aikaan toimintatutkimukseen liitettävän intervention ja avasin uusia näkökulmia riskienhallintaosaamisen kehittämiseen. Toiminta ei kuitenkaan lopullisesti muutu, jos työ ei organisaatiossa jatku. Opinnäytetyöni perusteella voin todeta, että sekä asiakas- että henkilöstönäkökulmasta riskienhallintaosaamisen kehittäminen koettiin tarpeelliseksi. Koska kyse on organisaation ydinosaamisesta, niin se on luonnollisesti kehittämisen arvoista myös tulevaisuudessa.

Jatkotutkimusaiheeksi löytyy useita mielenkiintoisia vaihtoehtoja. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää, voidaanko tämänkaltaisella työelämälähtöisellä kehittämistoiminnalla ja interventiolla saada todellinen muutos organisaation toiminnassa ja osaamisessa aikaiseksi. Tutkimuksellisesti voisi myös seurata, onko kohdeorganisaatiossa viestinnän malli ja kehittämissuunnitelma on viety käytännön toimintaan ja onko muutos auttanut kilpailustrategian toteuttamisessa. Kehittämistyöhön liittyy kiinteästi arviointi ja jatkuva parantaminen jokaisessa kehittämissyklissä. Myös laatimani viestinnän malli ja kehittämissuunnitelma jalostuisivat kehittämistyön edetessä ja olisi kiinnostavaa nähdä, mihin suuntaan ne kehittyisivät.

## LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere Osuuskunta Vastapaino. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Tallinna: AS Pa-kett.

Auvinen, Marika 2011. Fennian Keskisen alueen asiakkaiden tyytyväisyys ja sitoutuneisuus. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

EPSI Rating Asiakastyytyväisyys 2010. Suomen vahinkovakuutusyhtiöt ja Pohjoismaiden benchmark. Pdf-dokumentti.

[http://www.epsifinland.org/images/stories/Reports/Insurance/Vahinkovakuutus\\_Gen.\\_Insurance\\_Finland\\_press\\_release\\_2010.pdf](http://www.epsifinland.org/images/stories/Reports/Insurance/Vahinkovakuutus_Gen._Insurance_Finland_press_release_2010.pdf). Luettu 6.8.2011.

EPSI Rating Asiakastyytyväisyys 2011. Suomen vahinkovakuutusyhtiöt ja Pohjoismaiden benchmark. Pdf-dokumentti.

<http://www.sttinfo.fi/pressrelease/detail.do?pressId=40183&type=thisweek&searchKey=34906ffa-08fb-11e1-95d1-abe006eccd53&languageId=all&pageIndex=1>. Luettu 9.11.2011

Fennia 2009. Fennian kotitalousasiakkaiden profiili. Fennian sisäinen tilasto.

Fennia 2010b. Fennian tilastot verkkopalvelujen käyttäjistä. Google Analytisc.

Fennia 2011a. Fennian Toimintakertomus ja tilinpäätös 2010.

Fennia 2011b. Verkkosivut. <http://www.fennia.fi/FenniaRyhma/Fennia/luettu> 1.9.2011.

Finanssialan Keskusliitto 2011a. verkkosivut.

<http://www.fkl.fi/Sivut/default.aspx/luettu> 2.8.2011.

Finanssialan Keskusliitto 2011b. Vahinkojakaumatilasto 2010. Pdf-dokumentti.

[http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Vahinkojakaumatilasto\\_2010.pdf](http://www.fkl.fi/tilastot/Tilastot/Vahinkojakaumatilasto_2010.pdf). Julkaistu 27.6.2011. Luettu 21.7.2011.

Gallup 2005. <http://www.pelastustoimi.fi/turvatietao/gallup-2005/> päivitetty 5.4.2011/ luettu 1.8.2011.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva. WS Bookwell Oy.

Haikola, Ville, Töyrylä, Kari-Pekka 2008. Fennian kotitalousasiakkaat. Asiakassuhdetutkimus 2008. Taloustutkimus

Hakkarainen, Kai, Paavola, Sami 2008. Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Kajanto Anneli (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Gummeruksen Kirjapaino Oy. 59-82.

Heikkinen, Hannu L.T, Roivio, Esa, Syrjälä, Leena (toim.) 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki. Kansanvalistusseura. 15–37.

Heikkinen, Hannu L.T, Roivio, Esa, Syrjälä, Leena (toim.) 2006. Toimintatutkimuksen arviointi. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki. Kansanvalistusseura. 143-161.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.

Herrala, Merituuli 2011. Sähköpostiviesti 24.11.2011. HR-partner Fennia.

Helakorpi Seppo. 2005. Osaamisen johtaminen. Pdf-dokumentti.  
<http://openetti.aokk.hamk.fi/sisu/TEEMAT%20AIHEALUEITTAIN/Kasvatus%20ja%20yhtykunta/Koulun%20johtaminen/osaamjohtam.pdf>. Luettu 5.8.2011.

Homlund Maria 1997. Quality in Business Relationships. Helsinki. Hanken/CERS.

Honkanen, Henry 2006. Muutoksen agentit Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hykkyrä, Hannu & Tillander, Kati & Hakkarainen, Tuula 2009. Kotien paloturvallisuusriskien kartoitus Palovara-aineiston pohjalta. Palotorjunta tekniikka. Pelastustieto. Palotutkimuksen päivät 2009.

Ilvessalo, Seppo, Voutilainen, Raimo 2009. Näkökulmia vakuutustoiminnan strategiiseen johtamiseen. Finanssi- ja vakuutuskustannus. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Joka kodin turvaopas 2007. Etelä-Savon Pelastuslaitos.

Jossain vuotaa 2009. Finanssialan Keskusliitto.

Jalava, Urpo & Virtanen, Petri 1998. Tietoa luova projekti – polku oppivaan organisaatioon. Tampere: Kirjayhtymä Oy.

Juuti Pauli (toim.) 2007. Johdanto: Strategia ja tunteet. Strategia, tunteet ja toiminta. Tampere: Tammer-Paino Oy. 13-28.

Pakarinen, Risto 2009. Laatu? Fennia 3, 15–18.

Järvinen, Raija, Remes, Ritva 2005. Miksi kuluttajat vaihtavat vakuutusyhtiötä? Vox consoptoris – kuluttajan ääni: Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja. Kuluttajatutkimuskeskus: Savion Kirjapaino Oy. 87-105.

Järvinen, Raija, Ahonen Aki, Salonen, Jarmo 2007. Viestintä parantaa turvallisuusajattelua. Artikeli. Talouselämä 70(20):110.

- Järvinen, Raija, Suomi, Arja 2007. Kuluttajat mukana kehittämässä kotivakuutusta. Artikkel. Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2007. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki. Sivut 126-143.
- Kamensky, Mika 2008. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.
- Kananen, Jorma 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Kuljukka, Antti 2010. Haastattelu 9.6.2010. Toimitusjohtaja. Fennia.
- Kuljukka, Antti 2011. Sähköpostiviesti 24.2.2011. Toimitusjohtaja. Fennia.
- Koskinen, Ilpo, Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Kukkula, Jari 2009a. Sähköpostiviesti 3.9.2009. Korvauspäällikkö. Fennia.
- Kukkula, Jari 2009b. Väliaikaisohje 3.9.2009/Uusitut kotivakuutusten suojeluohjeet/Fennian riskienhallintainsinöörit ja tekniset tarkastajat. Korvauspäällikkö. Fennia.
- Kukkula, Jari 2011a. Sähköpostiviesti 29.3.2011. Korvauspäällikkö. Fennia.
- Kukkula, Jari 2011b. Sähköpostiviesti 13.10.2011. Korvauspäällikkö. Fennia.
- Kuula, Arja 1999. Toimintatutkimus – kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Laamanen, Kai 2005. Johda suorituskykyä tiedon avulla – ilmiöstä tulkintaan. Tampere: Suomen Laatu keskus Oy.
- Laamanen, Kai 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Espoo: Laatu keskus Excellence Finland.
- Laamanen, Kai 2008. Johda suorituskykyä tiedon avulla: ilmiöstä tulkintaan. Helsinki: Suomen Laatu keskus.
- Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus.
- Lehtonen, Jaakko 2009. Ettei pahin tapahtuisi. Riski ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien Liitto.
- Lundström, Kasper 2007. Osaamisen siirtäminen ja sen avulla kehittyminen vakuutusallalla case: Fennia, Fenniapalvelu Vaasa.
- Metsämuuronen, Jari (toim). 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Nenonen, Antti 2007. Sähköpalokuolemat Suomessa. Tilastollinen tarkastelu vuosilta 2001–2006. Helsinki: Turvatekniikan keskus.

Nenonen, Sanna 2006. Vakuutuspalveluiden riskienhallinta kuluttajanäkökulmasta. Kirjallisuusselvitys. Kuluttajatutkimuskeskus – Työselosteita ja esitelmiä 96:2006. Kuluttajatutkimuskeskus: Helsinki.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Otala, Leenamajja 2002. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. Helsinki: WSOY.

Prahalad C K, Hamel, Gary 1990. The Core Competence of the Corporation. Artikkelit 6528. Harvard Business Review.

Pakarinen, Risto 2009. Laatu? Fennia 3, 15–18.

Palokuolemat. <http://www.pelastustoimi.fi/turvatietao/palokuolemat/> luettu 9.8.2010.

Pelastustoimen strategia 2015. Sisäasianministeriön julkaisuja 13/2007. Pdf-dokumentti.

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D690450D9B0F32A9C2257298002C2EA7/\\$file/132007.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D690450D9B0F32A9C2257298002C2EA7/$file/132007.pdf). Ei päivitystietoja. Luettu 2.8.2011.

Pellikka, Tuula 2005. Omaisuuden vakuuttaminen. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Pellikka, Tuula, Peilimö, Petri, Puntari, Pasi, Vaitomaa, Mikko 2011. Omaisuuden vakuuttaminen. Finva. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Peura-Kapanen, Liisa & Järvinen, Raija 2006. Kuluttajien käsityksiä riskeistä, niiden hallinnasta ja sähköisestä vakuuttamisesta. Julkaisuja 7:2006. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Ranki, Anneli 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Saastamoinen Mika 1999. Turvallisuuskulttuuri kuluttajatutkimuksen näkökulmasta. TUKES-julkaisu 6/1999. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 31.8.2011. <http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/6-1999.pdf>

Saastamoinen, Mika 2000. Kuluttajien turvallisuuskulttuuri - teknisten laitteiden turvallisuuteen liittyviä käsityksiä, asenteita ja käytäntöjä. TUKES-julkaisu 8/2000. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus.

Salovaara Eeva 2008. Osaamisen kehittämisen haasteet vakuutusyhtiön asiakaspalvelussa. Tampereen yliopisto. Johtamistieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Santanen, Pentti, Laitinen, Erkki K, Kekäle, Tauno 2002. Vakuutus ja riskit. Tasapuolista riskienhallintaa. Helsinki. Edita Prima Oy.

Schaenman, Philip 2007. Global concepts in residential fire safety 2007. Part 1- Best practices from England, Scotland, Sweden and Norway. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoja. Luettu 1.7.2011.

[http://www.sysplan.com/documents/tridata/international/global\\_concepts\\_1.2.pdf](http://www.sysplan.com/documents/tridata/international/global_concepts_1.2.pdf)

SPEK-toiminta- ja taloussuunnitelma 2011–2015. Pdf-dokumentti. Luettu 2.8.2011.  
<http://www.spek.fi/loader.aspx?id=491a2036-e4dd-416f-bf31-4279866f2bda>

SPEK Tulitöiden turvallisuuskoulutus. Verkkosivu. Luettu 2.9.2011  
[http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Tulitoiden\\_turvallisuuskoulutus.iw3](http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Tulitoiden_turvallisuuskoulutus.iw3)

Suojele itseäsi ja muita 2009. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. Tampere: Esa Print Oy.

Sydänmaanlakka, Pentti 2006. Älykäs johtajuus. Ihmisten johtaminen älykkäissä organisaatioissa. Helsinki: Talentum.

Sydänmaanlakka, Pentti 2006. Älykäs itsensä johtaminen: näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.

Sydänmaanlakka, Pentti 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum.

Tolvanen Raija 2006. Osaaminen muutoksen hallinnassa. Tietojärjestelmän käyttöönotto Fenniassa. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Toikko, Timo, Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toom, Auli, Onnismaa, Jussi, Kajanto, Anneli (toim.) 2008. Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Tukes – turvallisuus ja Kemikaalivirasto. Verkkosivu. [http://www.tukes.fi/fi/Tietoameista/päivitetty\\_20.7.11/luettu\\_2.8.2011](http://www.tukes.fi/fi/Tietoameista/päivitetty_20.7.11/luettu_2.8.2011)

Tukes Turvatekniikan keskus. Sähköpalot hallintaan. Turvavinkit joka kotiin. Esitelehtinen.

Turvaa vakuuttamisesta. Vakuutustutkimus 2010. Finanssialan Keskusliitto. Taloustutkimus.Pdf.dokumentti.

[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Turvaa\\_vakuuttamisesta\\_Vakuutustutkimus2010.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Turvaa_vakuuttamisesta_Vakuutustutkimus2010.pdf). Luettu 2.8.2011

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Vakuuttaminen luo turvallisuutta Vakuutustutkimus 2008. Finanssialan Keskusliitto. Taloustutkimus.Pdf-dokumentti.

[http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Vakuutustutkimus\\_2008.pdf](http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Vakuutustutkimus_2008.pdf). Luettu 21.7.2011.

Viitala, Riitta 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Gummeruksen Kirjapaino Oy.



Vähämäki, Mirja 2005. Oppivan organisaation kehittyminen pk-yrityksessä. Teoksessa Saru Essi (toim.) Monta tietä oppivaan organisaatioon. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Tampere. Esa Print, 55 -75.

**HAASTATTELUTUTKIMUS FENNIAN MIKKELIN KONTTORIN  
KOTITALOUSASIAKKAILLE**

**Haastateltavan taustatiedot**

- haastateltavan ikä
- onko perheessä lapsia ja jos on, niin minkä ikäisiä

**Teemahaastattelukysymykset**

- 1. Minkälaisiin asioihin olet kiinnittänyt huomiota oman kotisi turvallisuudessa? Minkälaisia vaaratilanteita voisi kodissasi tulla?**
  - a. Miten olet /kuinka perheesi on valmistautunut vaaratilanteiden varalle?
  - b. Oletko omasta mielestäsi varautunut riittävästi?
  - c. Mikä mielestäsi liittyy turvalliseen asumiseen?
  - d. Miten osaat toimia esimerkiksi palovahinkotilanteessa? Osaavatko perheenjäsenet?
- 2. Millaisia kokemuksia sinulla on vaaratilanteesta tai vahinkotapahtumasta?**
  - a. Mitä tapahtui?
  - b. Miten se muutti toimintatapaasi?
- 3. Mistä saat tietoja kodin turvallisuuden liittyvistä asioista?**
- 4. Millä tavoin olet saanut tietoa kodin turvallisuutta parantavista laitteista?**
  - a. Miten kodin turvallisuutta lisäävistä laitteista on tietoa saatavilla?
  - b. Minkälaista tietoa sinulla on turvalaitteista, joita voi hankkia kotiin?
  - c. Minkälaisia turvalaitteita kodissasi on?
- 5. Minkälaisena näet vakuutusyhtiön roolin turvallisuuden edistäjänä?**
  - a. Minkälaista tietoa olet saanut vakuutusyhtiöstä turvallisuuden liittyvistä asioista? Mitä kautta? Mistä yhtiöstä? Mitä tietoja toivoisit saavasi?
- 6. Miten Fennia voi parantaa palveluaan kodin turvallisuuden liittyvässä neuvonnassa ja tiedottamisessa?**
  - a. Minkälaisesta tiedottamisesta kokisit erityisesti hyötyväsi? (esimerkiksi turvalaitteista kertominen/laitteiden turvallisuudesta käytöstä kertominen/toimintaohjeita vahingon varalle)
  - b. Miten verkossa tiedottaminen tavoittaa sinut ja perheesi?
  - c. Minkälaisena koet postin välityksellä tapahtuvan tiedottamisen (esimerkiksi asiakastiedotteet)?
  - d. Millä tavoin kokisit henkilökohtaisen neuvonnan esimerkiksi oman yhteyshenkilösi antamana? Millä tavoin toivot yhteydenottoa?

Hyvä fennialainen!

Riskienhallintaosaaminen on osa Fennian - vakuuttamisen erikoisliikkeen palvelulu-  
pausta. Omassa työssäsi olet asiakkaalle näkyvä osa Fennian osaamisesta. Sen vuoksi  
kokemuksesi ja ajatuksesi ovat tärkeää tietoa kotitalousasiakkaille annettavasta ris-  
kienhallintaneuvonnasta ja sen mahdollisista kehittämistarpeista. Tutkimukseen osal-  
listumalla sinulla on mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa kehitettäviin asioihin.  
Esitän tutkimustulosten yhteenvedon toimitusjohtaja Antti Kuljukalle.

Olen myyntisihteeri Mikkelin konttorista ja opiskelen työni ohessa Mikkelin ammatti-  
korkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tutkimusaineistosta teen  
opintoihini liittyvää opinnäytetyötä. Käsittelen saadut vastaukset täysin luottamuksel-  
lisesti eivätkä yksittäisen vastaajan tiedot tule esille kyselytuloksissa.

Kyselyyn vastaaminen on nopeaa ja vie vain muutaman minuutin. Vastaathan viimeis-  
tään 22.12.2010.

Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimukseen liittyen, niin ole yhteydessä:

Raija Tolvanen  
puhelin: 010 503 3606  
sähköposti: raija.tolvanen@fennia.fi

Pääset vastaamaan tutkimukseen alla olevasta linkistä:

## Koulutuspalautelomake

Pyydän sinua arvioimaan koulutustilaisuutta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin:

Arvioni koulutustilaisuudesta kokonaisuudessaan

- Erinomainen  
 Hyvä  
 Tyydyttävä  
 Välttävä

Oma osaamiseni kodin paloturvallisuuteen liittyen

- Parani huomattavasti  
 Parani jonkin verran  
 Pysyi ennallaan

Koen hyötyväni koulutuksessa saamistani tiedoista ja taidoista

- Pitää täysin paikkaansa  
 Pitää osittain paikkaansa  
 Mielestäni koulutuksesta ei ollut minulle hyötyä

Arvioni koulutuksen hyödyllisyydestä oman työni kannalta

- Osaan neuvoa asiakkaita aikaisempaa paremmin paloturvallisuusasioissa  
 Koulutuksesta ei ole kovinkaan suurta hyötyä omassa työssäni  
 Koulutuksesta ei ole ollenkaan hyötyä omassa työssäni

Koulutuksen parasta antia oli

---

---

---

Tätä jäin kaipaamaan

---

---

---

**KIITOS PALAUTTEESTA!**

	<b>VAHVUUDET (S)</b>	<b>HEIKKOUEDET (W)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turvallisuusneuvonta osa vakuutusotteiden esittelyä</li> <li>2. Henkilöstö haluaa kehittää osaamistaan</li> <li>3. Riskienhallinnan apuvälineitä on käytössä</li> <li>4. Palvelukonsepti mahdollistaa riskienhallinnan neuvonnan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen puuttuu</li> <li>2. Koulutus- ja viestintämateriaalia ei ole käytettävissä</li> <li>3. Henkilöstö kokee osaamisen puutteelliseksi</li> <li>4. Osaamisen siirtämisen merkitystä ei ole tiedostettu</li> </ol>
<b>MAHDOLLISUUDET (O)</b>	<b>SO-STRATEGIA</b> <b>Maxi-Maxi</b>	<b>WO-STRATEGIA</b> <b>Mini-Maxi</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turvallisuusneuvonta osa vakuuttamista</li> <li>2. Turvalaitetietouden lisäämisellä kysyntää</li> <li>3. Mahdollisuus vaikuttaa vakuutuskorvauksiin kiinnostaa</li> <li>4. Asiakkaita kiinnostaa ajan-kohtainen, konkreettinen turvallisuusviestintä</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Palvelukonseptin kehittäminen turvallisuusviestintä kehyksen mukaisesti (S4,O1-4)</li> <li>2. Apuvälineiden kehittämisessä huomioidaan asiakasnäkökulma sekä helppokäyttöisyys (S3,O1-3)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turvallisuusviestinnän kehittäminen asiakaslähtöisesti (W1-4,O1-4)</li> <li>2. Viestintä kodin turvalaitteista ja niiden hyödyistä (W2-4,O2-4)</li> </ol>
<b>UHAT (T)</b>	<b>ST-STRATEGIA</b> <b>Maxi-Mini</b>	<b>WT-STRATEGIA</b> <b>Mini-Mini</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ihmisten riskikäyttäytyminen</li> <li>2. Informaatiotulvassa viestintä haasteellista</li> <li>3. Ihmiset eivät pohdi riskien olemassaoloa ja vaikutuksia</li> <li>4. Kotitalouksissa turvalaitteita vähän, turvalaitetietous vaatimatonta</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riskienhallintaneuvonnan konseptin uusiminen (S1-2,-T1-4)</li> <li>2. Palvelukonsepti mahdollistaa asiakkaille ajankohtaisen ja merkityksellisen tiedon välittämisen (S2-4,T2-4)</li> <li>3. Asiakaspalvelussa hallitaan kodin keskeiset turvalaitteet (S1-4,T2-4)</li> <li>4. Riskienhallinnan apuvälineiden kehittäminen asiakasnäkökulma huomioiden (S3,T1-4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riskienhallintaosaamisen kehittämisen kehittämissuunnitelman mukaisesti (W1,T1-4)</li> </ol>

**RISKIENHALLINTAOSAAMINEN – KYSELYTUTKIMUS FENNIAN KENTÄN  
HENKILÖSTÖLLE****Toimenkuvasi**

- Myyntineuvottelija
- Myyntisihteeri
- Asiakaspäällikkö/yritykset
- Asiakaspäällikkö kotitaloudet
- Muu, mikä \_\_\_\_\_

**Alue, jolla työskentelet**

- FenniaPalvelu
- Itäinen
- Kaakkoinen
- Keskinen
- Lounainen
- Läntinen
- Pirkanmaa
- Pohjoinen
- Itä-Uusimaa
- Länsi-Uusimaa
- Suuryrityspalvelut
- Suur-Helsingin yritysalue
- Suur-Helsingin pienyritysalue

**Haluan selvittää ajatuksiasi Fennian kotitalousasiakkaille annetusta vahinkoja ennaltaehkäisevästä neuvonnasta.**

Vastaa alla esitettyihin väittämiin

Täysin

Osittain

Osittain

Täysin

Fenniassa pidetään tärkeänä kotitalousasiakkaiden riskienhallinnan kehittämistä

Neuromalla asiakkaita kodin turvallisuusasioissa tuon esille vakuuttamisen erikoisliikkeen osaamista

Riskienhallintaosaamisella voimme erottua kilpailijoistamme

**Turvalaitteiden ja suojeleuhjeiden tarkoituksena on vähentää tai ennaltaehkäistä vahinkoja**

Vastaa alla esitettyihin väittämiin

Täysin Osittain Osittain Täysin  
samaa mieltä samaa mieltä eri mieltä eri mieltä

Kertomalla kotivakuutuksen suojeleuhjeista voin vaikuttaa siihen, että asiakkaille sattuu vähemmän tai pienempiä vahinkoja

Kerron asiakkaille kuinka kodin turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla turvalaitteilla

Asiakasta kiinnostavat edut, joita hän saa lisäämällä kotinsa turvallisuutta

Omakotitalon riskikartoitus on osa Fennian riskienhallintaa

**Fennia haluaa olla ylivertainen osaja asiakkaiden hoidossa ja riskienhallinnassa. Millä tavoin voisimme tuoda Fennian kotitalousasiakkaille riskienhallintaosaamistamme esille?**

**Jokaisen on hyvä osata toimia palovahingon sattuessa sekä tietää kodin paloturvallisuuden vaikuttavista tekijöistä.**

Kyllä  
En

Oletko osallistunut paloturvallisuuskoulutukseen, jossa on kerrottu kodin paloturvallisuudesta ja siitä kuinka toimia palovahinkotilanteessa

**Mikäli olet saanut kodin paloturvallisuuden liittyvää koulutusta, niin kerro vielä minikälaista ja kenen järjestämää koulutusta olet saanut:**

Millä tavoin Fenniassa voitaisiin kehittää henkilöstön turvallisuusosaamista?

Onko sinulla oman työsi tueksi riittävästi kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa saatavilla?

Kyllä

Ei

Mistä asioista haluaisit lisätietoa?

Saan oman työni tuoksi kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa:

Fennikasta

Fenniaturva-osastolta

Alueen riskienhallintainsinööritä

Korvauskäsittelijältä

Fennian verkkosivuilta ([www.fennia.fi](http://www.fennia.fi))

Verkosta hakusanoilla (esimerkiksi Googlen kautta)

Muualta, mistä \_\_\_\_\_

En tarvitse lisätietoa

Kodin turvallisuuteen liittyvä osaamisen kehittäminen ja tiedon hakeminen voi tapahtua usealla tavalla. Mikä mielestäsi olisi paras tapa saada tietoa turvallisuusasiasta:

Opaskirja

Sähköinen hakemisto Fennikassa

Fennian verkkosivut ([www.fennia.fi](http://www.fennia.fi))

Fennian asiantuntijan koulutus

Verkkokoulutus

Ulkopuolinen koulutus (esimerkiksi paloviranomaiset)

Muuten, miten \_\_\_\_\_



**Taulukko 8. Toimenkuva \* Kertomalla kotivakuutuksen suojeleuohjeista voin vaikuttaa siihen, että asiakkaille sattuu vähemmän tai pienempiä vahinkoja / Ristiintaulukointi**

Toimenkuva		Kertomalla kotivakuutuksen suojeleuohjeista voin vaikuttaa siihen, että asiakkaille sattuu vähemmän tai pienempiä vahinkoja				Yhteensä
		Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	En osaa sanoa	
Myyntineuvottelija	Lukumäärä	26	54	5	2	87
	% Toimenkuvan sisällä	29,9%	62,1%	5,7%	2,3%	100,0%
	% Vastaajista	12,8%	26,6%	2,5%	1,0%	42,9%
Myyntisihteeri	Lukumäärä	8	11	5	0	24
	% Toimenkuvan sisällä	33,3%	45,8%	20,8%	,0%	100,0%
	% Vastaajista	3,9%	5,4%	2,5%	,0%	11,8%
Asiakaspäällikkö, yritykset	Lukumäärä	37	33	3	1	74
	% Toimenkuvan sisällä	50,0%	44,6%	4,1%	1,4%	100,0%
	% Vastaajista	18,2%	16,3%	1,5%	,5%	36,5%
Asiakaspäällikkö, kotitaloudet	Lukumäärä	10	6	0	1	17
	% Toimenkuvan sisällä	58,8%	35,3%	,0%	5,9%	100,0%
	% Vastaajista	4,9%	3,0%	,0%	,5%	8,4%
Muu	Lukumäärä	1	0	0	0	1
	% Toimenkuvan sisällä	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Vastaajista	,5%	,0%	,0%	,0%	,5%
Kaikki vastaajat	Lukumäärä	82	104	13	4	203
	% Toimenkuvan sisällä	40,4%	51,2%	6,4%	2,0%	100,0%
	% Vastaajista	40,4%	51,2%	6,4%	2,0%	100,0%

## Jakaumataulukot

**Taulukko 9. Toimenkuva \* Kerron asiakkaille kuinka kodin turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla turvalaitteilla/Ristiintaulukointi**

Toimenkuva		Kerron asiakkaille kuinka kodin turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla turvalaitteilla				Yhteensä
		Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	
Myyntineuvottelija	Lukumäärä	24	41	17	5	87
	% Toimenkuvan sisällä	27,6%	47,1%	19,5%	5,7%	100,0%
	% Vastaajista	11,8%	20,2%	8,4%	2,5%	42,9%
Myyntisihteeri	Lukumäärä	3	13	5	3	24
	% Toimenkuvan sisällä	12,5%	54,2%	20,8%	12,5%	100,0%
	% Vastaajista	1,5%	6,4%	2,5%	1,5%	11,8%
Asiakaspäällikkö, yritykset	Lukumäärä	25	40	9	0	74
	% Toimenkuvan sisällä	33,8%	54,1%	12,2%	0,0%	100,0%
	% Vastaajista	12,3%	19,7%	4,4%	0,0%	36,5%
Asiakaspäällikkö, kotitaloudet	Lukumäärä	6	9	1	1	17
	% Toimenkuvan sisällä	35,3%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%
	% Vastaajista	3,0%	4,4%	1,5%	1,5%	8,4%
Muu	Lukumäärä	1	0	0	0	1
	% Toimenkuvan sisällä	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% Vastaajista	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Kaikki vastaajat	Lukumäärä	59	103	32	9	203
	% Toimenkuvan sisällä	29,1%	50,7%	15,8%	4,4%	100,0%

## Jakaumataulukot

Taulukko 10. Toimenkuva \* Omakotitalojen riskikartoitus on osa Fennian riskienhallintaa/Ristiintaulukointi

Toimenkuva		Omakotitalojen riskikartoitus on osa Fennian riskienhallintaa					Yhteensä
		Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	
Myyntineuvottelija	Lukumäärä	57	27	3	0	0	87
	% Toimenkuvan sisällä	65,5%	31,0%	3,4%	,0%	,0%	100,0%
	% Vastaajista	28,1%	13,3%	1,5%	,0%	,0%	42,9%
Myyntisihteeri	Lukumäärä	19	4	1	0	0	24
	% Toimenkuvan sisällä	79,2%	16,7%	4,2%	,0%	,0%	100,0%
	% Vastaajista	9,4%	2,0%	,5%	,0%	,0%	11,8%
Asiakaspäällikkö, yritykset	Lukumäärä	44	19	8	2	1	74
	% Toimenkuvan sisällä	59,5%	25,7%	10,8%	2,7%	1,4%	100,0%
	% Vastaajista	21,7%	9,4%	3,9%	1,0%	,5%	36,5%
Asiakaspäällikkö, kotitaloudet	Lukumäärä	12	4	1	0	0	17
	% Toimenkuvan sisällä	70,6%	23,5%	5,9%	,0%	,0%	100,0%
	% Vastaajista	5,9%	2,0%	,5%	,0%	,0%	8,4%
Muu	Lukumäärä	1	0	0	0	0	1
	% Toimenkuvan sisällä	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	% Vastaajista	,5%	,0%	,0%	,0%	,0%	,5%
Yhteensä	Lukumäärä	133	54	13	2	1	203
	% Toimenkuvan sisällä	65,5%	26,6%	6,4%	1,0%	,5%	100,0%
	% Vastaajista	65,5%	26,6%	6,4%	1,0%	,5%	100,0%

**LIITE 6(4).**  
**Jakaumataulukot**

**Taulukko 13. Toimenkuva \* Onko sinulla oman työsi tueksi riittävästi kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa saatavilla/ Ristiintaulukointi**

Toimenkuva	Onko sinulla oman työsi tueksi riittävästi kodin turvallisuuteen liittyvää tietoa saatavilla?			Yhteensä
	Poissa	Kyllä	Ei	
Myyntineuvottelija	0	52	35	87
Myyntisihteeri	0	13	11	24
Asiakaspäällikkö, yritykset	2	49	23	74
Asiakaspäällikkö, kotitaloudet	0	13	4	17
Muu	0	1	0	1
<b>Yhteensä</b>	<b>2</b>	<b>128</b>	<b>73</b>	<b>203</b>