

Satakunnan
pelastuslaitoksen
valvonnan asiakkaiden
osallistaminen
vaikuttavuuden
edistämisessä
Asiakaskyselytutkimus

Koivisto, Kippo, Puolitaival

Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan asiakkaiden osallistaminen vaikuttavuuden edistämisessä

Asiakaskyselytutkimus

Tekijät	Katriina Koivisto, Sonja Kippo, Mikko Puolitaival		
Kieli	suomi	Sivumäärä	36

Tiivistelmä Vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi ovat tällä hetkellä kaikkien mielessä. Vaikuttavuuden arvioissa tarvitaan tavoitteita, jotka ilmentävät toivottua muutosta. Pelastustoimen uudistushankkeen tavoitteissa korostettiin asiakaslähtöisyyttä, yhdenmukaisuutta ja vaikuttavuutta. Tämän pohjalta tehdyn pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman vaikuttavuustavoitteiden toteutumisen seuranta ja yleisesti onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden tutkiminen edellyttää mittaustapojen kehittämistä.

Tässä tutkimuksessa toteutettiin asiakaskysely määräaikaisille A1-A6 kohteiden valvonnan asiakkaille. Kyselyn tavoitteena oli selvittää kohteiden riskitietoja, asiakkaiden kokemuksia toteutuneesta valvontakäynnistä ja saada tietoa oliko valvontakäynnillä vaikutusta asiakkaan toimintaan. Asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 61 valvonnan asiakasta ja kaikista kohteista saatiin vähintään yksi (1) vastaus.

Vastaajien mukaan kohteissa oli viimeisen vuoden aikana tapahtunut hyvin vähän läheltä piti -tilanteita, tapaturmia tai tulipaloja. Edellä mainittujen tapahtumien syiksi oli kuvattu muutamia huolestuttavia piirteitä, kuten ohjeiden laiminlyönti ja totuttu virheellinen toimintatapa. Toteutuneeseen valvontakäyntiin vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Palotarkastustapahtumiin liitettiin myös epävarmuutta, eikä kysymyksiin palotarkastuksen jälkeisestä ajasta tai tarkastuspöytäkirjasta osattu vastata. Kyselyn vastausten mukaan valvontakäynnillä oli vaikutusta asiakkaan toimintaan. Vastaajat kertoivat tehneensä turvallisuutta edistäviä parannuksia kohteissa ennen valvontakäyntiä ja valvontakäynti auttoi vastaajia tunnistamaan turvallisuustoimintansa vahvuudet sekä ymmärtämään oman vastuunsa onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa.

Tutkimus ei kuitenkaan anna tarkkaa kuvaa valvontakohteiden nykytilasta, sillä vastaajamäärä oli pieni eikä suoria johtopäätöksiä pystytty sen vuoksi tekemään. Saatuja tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää muun muassa pelastuslaitoksen valvonnan toiminnan kehittämisessä ja suunniteltua asiakaskyselyä voidaan hyödyntää soveltuvin osin myös muissa onnettomuuksien ehkäisyn asiakaskyselyissä.

Asiasanat: Onnettomuuksien ehkäisy, valvonta, riskitiedot, palvelun laatu, asiakaslähtöisyys, vaikuttavuus

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Teoreettinen tausta	5
2.1	Vaikuttavuus.....	5
2.2	Asiakas.....	7
2.3	Onnettomuuksien ehkäisytyö	10
3	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	12
4	Tutkimuksen empiirinen toteutus	13
4.1	Tutkimusasetelma	13
4.2	Vastaajat	13
4.3	Kyselylomakkeen kehittäminen	13
4.4	Aineistonkeruu	15
4.5	Aineiston analyysi.....	16
5	Tulokset.....	17
5.1	Taustatiedot	17
5.2	Kohteen tausta	20
5.3	Palotarkastustapahtuma.....	27
5.4	Turvallisuuden kehittäminen.....	30
6	Pohdinta	33
6.1	Tutkimuksen tulosten arviointi	33
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	34
6.3	Asiakaskyselyn kysymysten arviointi.....	36
6.4	Kehitysehdotukset.....	38
	Liitteet	41
	Lähteet	47

1 Johdanto

Pelastustoimessa on jo pitkään mitattu toimintaa suoriteperusteisesti. Hälytyksistä seurataan lähtö- ja toimintavalmiusaikoja sekä tehtävämääriä. Valvonnassa ja muissakin onnettomuuksien ehkäisytehtävissä keskeisinä mittareina ovat olleet toteutuneet tehtävämäärät tai tavoitetut maakunnan kansalaiset. Valvonnan tavoitteena on ollut hoitaa 100% määräaikaista palotarkastuksista.

Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelma painottuu ihmiskeskeytyksen, ilmiölähtöisyyteen ja vaikuttavuuteen ja ohjaa pelastuslaitoksia siirtämään huomionsa suoritteista sisältöön (Lepistö ja Heliskoski 2019). Toimintaohjelmassa esitettyjen vaikuttavuustavoitteiden toteutumisen seuranta sekä onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden mittaaminen edellytti uusien mittaustapojen kehittämistä. Tämä osatutkimus on yksi osa Asiakas keskiöön -hankkeen tarttumista haasteeseen toiminnan vaikuttavuuden mittaamiseksi.

Jatkossa varmasti jatketaan suoritemäärien seuraamista, mutta niiden rinnalle tullaan ottamaan uusia mittareita, kuten asiakaskysely. Uusien mittareiden avulla toiminnan sisältöä voidaan jatkossa mukauttaa vastaamaan paremmin erilaisten toimintaympäristöjen ja asiakkaiden tarpeita. Tämä osatutkimus on vasta alku asiakaslähtöisemmälle palvelulle ja vaikuttavuuden mittaamiseen, mutta antaa suunnan ottaa ensimmäiset askeleet.

2 Teoreettinen tausta

2.1 Vaikuttavuus

Vaikuttavuus voidaan määritellä siten, että sillä tarkoitetaan saavutettua hyötyä ja tavoiteltua muutosta. Se on muutosta halutussa osa-alueessa, johon suunnataan tavoitteellisesti resursseja ja toimenpiteitä. (Fox-Rushby & Cairns 2005; Kettunen 2017; Heliskoski, Humala, Kopola, Tonteri & Tykkyläinen 2018; Joentakainen, Lepistö & Heliskoski 2019; Vataja 2019.) Resursseja ovat esimerkiksi aika, henkilökunta, työtilat ja raha (Fox-Rushby & Cairns 2005). Toimenpiteillä tarkoitetaan käytännön työssä tehtyjä toimintoja, kuten turvallisuusviestintää (Joentakainen ym. 2019). Vaikuttavuus on asiakaskeskeistä, jonka tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle lisäarvoa (NHG 2016).

Vaikuttavuuden todentamisessa voi hyödyntää apuvälineenä mallintamista. Mallintamisen tarkoituksena on tehdä suunnitelma, kuinka saavuttaa tavoiteltu muutos ja edistää toimenpiteen onnistumista (Green, Cross, Woodall & Tones 2019). Vaikuttavuuden mallintamisessa voi hyödyntää muun muassa, joitakin seuraavista: IOOI-menetelmällä kuvattu vaikuttavuusketju (Pandey & Rishi 2016; Heliskoski ym. 2018; Vataja 2019), Proksimaali-distaalinen vaikuttavuusketjuajattelu (Wimbush & Watson 2000; Green ym. 2019), vaikuttavuuden ekosysteemi (Heliskoski ym. 2018), vaikutuspuu (Heliskoski ym. 2018), muutosteoria (Green ym. 2019; Wilkinson, Hills, Penn & Barbrook-Johnson 2021) tai etenevä malli (Green ym. 2019). Vaikuttavuuden tavoittelu voidaan pilkkoa työvaiheisiin, jotka voivat olla osin päällekkäisiä. Työvaiheet ovat seuraavat: 1) tiedonkeruu (Green ym. 2019), 2) suunnittelutyö (esim. Green ym. 2019; Heliskoski ym. 2018) sekä 3) vaikuttavuuden arviointi (esim. Hotus 2021; Green ym. 2019; Vataja 2019; Kettunen 2017; Dahler-Larsen 2004.)

Tiedonkeruu on vaikuttavuuden todentamisessa tärkeää. Kerätty tieto toimii perustana tunnistetun muutostarpeen tavoitteen muodostamisessa. Vaikuttavuuden saavuttamiseen tarvitaan tietoa erityisesti toimintaympäristöstä, asiakkaista ja heidän tarpeistaan, jotta voidaan ohjata toiminta aidosti kohti haluttua muutosta. Tieto voi olla peräisin muun muassa kokemuksista, mittauksista tai erilaisista tietolähteistä. (Green ym. 2019.) Vaikuttavuustiedonkeruussa on perusteltua käyttää monitieteellisiä ja monimenetelmällisiä tapoja, sillä näin saadaan laajennettua vaikuttavuuden arvioinnille merkityksellistä tietoa. Esimerkiksi Mustonen (2021) keräsi terveystieteiden tutkimuksesta vaikuttavuustietoa tutkimuksessaan lyhyellä- ja pitkällä aikavälillä useista eri lähteistä, kuten kliinisiä mittausten tuloksia, organisaatioiden kustannustietoja,

potilaiden elämänlaatua kyselylomakkeella, rekisteritietoja sekä toimenpiteen toteuttajien näkemyksiä haastatteluilla. (Mustonen 2021.)

Suunnittelutyössä on kyse työn rajauksesta ja juurisyiden tunnistamisesta eli muodostetaan ymmärrys halutusta muutostarpeesta. Suunnittelutyö edistää muutosten tarkastelua konkreettisella tasolla. (Hyvänmitta 2021; Green ym. 2019; Heliskoski ym. 2018; McQueen & Jones 2007.) Suunnittelutyössä on tärkeää asettaa mitattavissa oleva vaikuttavuustavoite, joka vastaa tunnistettuun muutostarpeeseen (Green ym. 2019). Perustana realistisen vaikuttavuustavoitteen asettamisessa on, että ymmärretään toimenpiteen luonne (Mustonen 2021). Suunnittelutyössä vastataan seuraaviin kysymyksiin: mitä, ketä, missä, milloin, miksi ja kuinka (Green ym. 2019). Suunnittelutyö pitää sisällään toimijoiden osallistuttamisen. Toimenpiteen onnistumisen ja sen vaikuttavuuden kannalta on merkityksellistä osallistaa toimijoita mukaan toimenpiteen kehittämiseen. (Green ym. 2019; Mäki-Opas, Vaarama, Valkonen, Leinonen, Syväjärvi & muu PROMEQ-konsortio 2019; Andreasen 2002). Lisäksi suunnittelutyö sisältää tarvittavien resurssien tunnistamisen, taloudellisen arvioinnin, toimenpiteen sisällön kuvauksen, muutoksen aikajänteen arvioinnin, riskianalyysin sekä seuranta ja arviointi menetelmän asettamisen. (Green ym. 2019.)

Vaikuttavuuden arviointi on merkityksellistä. Sen avulla voidaan osoittaa toimenpiteen toimivuus. Arvioinnissa on keskeistä löytää vastaus siihen, kuinka toimenpide saa aikaan toivotun muutoksen. Toisin sanoen selvitetään vaikutus eli tunnistetaan toimenpiteen ja tuloksen välinen syy-seuraussuhde. (Medical Research Council 2010; Dahler-Larsen 2004; Kettunen 2017; Vataja 2019.) Vaikuttavuuden arviointia voidaan tarkastella eri tasojen näkökulmasta, jotka ovat yhteiskunta, organisaatio ja asiakas (Medical Research Council 2000; Green ym. 2019). Tavoitteena vaikuttavuuden arvioinnissa on palveluiden tuloksellisuuden ja laadun parantaminen (Kettunen 2017) sekä palveluiden räätälöiminen asiakkaille (Medical Research Council 2010). Vaikuttavuuden arvioinnissa on muistettava, että lopputulokseen voi olla yhteydessä myös odottamattomia tai negatiivisia seurauksia (Medical Research Council 2010; Wilkinson ym. 2021).

Vaikuttavuuden arviointi edellyttää mitattavissa olevaa vaikuttavuustavoitetta, toimenpiteen seuranta sekä säännöllisiä mittauksia oikeanlaatuilla mittareilla (Green ym. 2019). Mittarin hyviä piirteitä ovat SMART-periaatteen mukaiset piirteet. Tämä tarkoittaa, että mittari on määritelmältään tarkka, mitattavissa oleva, tulokset saavutettavissa, mittaa tarkoituksen mukaista kohdetta ja on sidoksissa aikaan. (Green ym. 2019.) Muita hyviä piirteitä ovat muun muassa mittarin pätevyys, luotettavuus, helppokäyttöisyys, herkkyys tunnistaa muutos ja hyväksyttävyyys sidosryhmien kesken (Lampe, Mäkelä & Saalasti-Koskinen 2017). Vaikuttavuuden arvioinnissa voi hyödyntää erilaisia tutkimusasetelmia, jotka ovat joko ei-kokeellisia tai kokeellisia

(Medical Research Council 2010; Grove, Burns & Gray 2013). Ei-kokeellisten tutkimusasetelmien tarkoituksena voi olla yhteyksien etsiminen (esim. vertaileva tutkimusasetelma), ilmiön välisten suhteiden kuvailu (esim. tapaustutkimus) tai syy-seurausyhteyden tutkiminen (esim. kvasikokeellinen tutkimusasetelma) (Grove ym. 2013). Kokeellisen tutkimusasetelman tarkoitus on vaikuttavuuden tutkiminen (satunnaistettu kontrolloitu tutkimusasetelma) (Medical Research Council 2010; Grove ym. 2013). Vaikuttavuuden arviointia voidaan tarkastella myös tutkimusasetelmien tuottaman vaikuttavuustiedon näytön asteen näkökulmasta (HOTUS 2021.)

Vaikuttavuuden arviointiin liittyy keskeisesti aikajänteen merkitys. Toimenpiteen luonteen ymmärtäminen on tärkeää (Medical Research Council 2010; Mustonen 2021), jotta voidaan määrittää aikajänne vaikuttavuuden havaitsemiselle (Mustonen 2021) ja valita sopivat mittarit (Medical Research Council 2010). Mittauksen aiheena on toimenpiteen aikaansaama vaikutus halutussa kohteessa sen eri aikajänneissä (Green ym. 2019). Muutokset voivat näkyä toimenpiteen eri aikajänneissä joko lyhyen- tai pitkän aikavälin kuluessa (Heliskoski ym. 2018; Green ym. 2019; Mustonen 2021). Lyhyen aikavälin vaikuttavuuden havaitsemiselle on suositeltavaa käyttää kolmen vuoden aikajännettä. Erityisesti silloin, kun vaikuttavuustavoite liittyy asiakkaiden toiminnan muutokseen. Mittarit, joilla todetaan asiakkaiden toimintaan liittyviä muutoksia, eivät välttämättä osoita merkittäviä muutoksia vielä vuoden sisällä. (Mustonen 2021.) Muutokset käyttäytymisessä ja sen ylläpidossa liittyvät itsesääntelyyn, sosiaaliseen yhteisöön ja ympäristöön, resursseihin, tapojen rutinoitumiseen sekä yksilön motiiveihin (Kwasnicka 2016). Lisäksi on otettava huomioon toimenpiteen toteuttajien taitojen kehittyminen, joka voi viedä aikaa. Noin ensimmäisen vuoden aikana voidaan havaita kustannusvaikuttavuutta (Mustonen 2021). Pitkällä aikavälillä voidaan havaita muun muassa kuolleisuutta ja organisaation mahdollisia kustannussäästöjä (Mustonen 2021).

2.2 Asiakas

Asiakkaaksi määritellään kaikki ne henkilöt, jotka ovat olleet jonkinlaisessa kontaktissa yrityksen tuottamien palveluiden kanssa (Rope 2000). Pelastuslaitoksella asiakas kuvataan olemassa olevana tai potentiaalisena hyödyn saajana. Asiakas voi olla joko satunnainen tai vakituinen palvelun käyttäjä, esimerkiksi matkailija tai kunnan veronmaksaja. Pelastustoimen asiakkaalla on useampia rooleja, mitkä voivat osittain mennä päällekkäin. Asiakas voi samaan aikaan toimia asiakasroolissa esimerkiksi veronmaksajana kunnan palveluiden rahoittajan roolissa ja kunnan palveluiden hyödynsaajana. (Leppäkoski, Granström, Rahikainen, Heikkinen, Isotalo, Jokelainen, Neuvonen & Nurminen 2018.)

Yleisellä tasolla asiakkaista puhutaan sisäisinä ja ulkoisina asiakkaina. Pelastuslaitoksen sisäisiksi asiakkaiksi luokitellaan oma henkilöstö. Sisäinen asiakassuhde voi syntyä esimerkiksi sisäisen valvonnan tai asiantuntija-avun tarpeen kautta. Pelastuslaitoksen ulkoisia asiakkaita ovat pelastuslaitoksen palveluiden käyttäjät, veronmaksajat ja investoijat. Ulkoisia asiakkaita ovat myös valvontakohteet tai erityisten tarpeiden pohjalta esiin nousevat kohteet, joille tuotetaan erityisiä onnettomuuksien ehkäisyyn liittyviä asiantuntija-, ohjaus-, neuvonta-, valvonta-, palotarkastus- tai valistuspalveluita. (Koivisto, Saine-Kottonen, Saari & Sihvonen 2015; Leppäkoski ym. 2018.)

Asiakkaan lisäksi on hyvä määritellä termi **asiakkuus**. Asiakkuus syntyy palvelun käyttäjän ja palvelun tuottajan välisestä suhteesta, jossa edistetään asiakastarpeita ja palveluntarjontaa. Asiakkuus liittyy asiakkaan pelastuslaitoksen palveluihin ja määrittelee palvelutarjoaman. Erilaiset asiakkuudet mahdollistavat asiakassegmentoinnin, jolloin asiakkaat saadaan jaettua erilaisiin ryhmiin käyttötarkoitusten mukaisesti. (Leppäkoski ym. 2018.)

Asiakkaan ymmärtäminen on pelastuslaitoksella kaiken perusta, johon toiminnan johtaminen ja kehittäminen perustuvat. Ymmärtämiseen ei riitä pelkkä puheen ymmärtäminen vaan tulee osata tulkita enemmän kuin asiakas tajuaa itse kuvailla. Asiakkaan syvällisen ymmärtämisen avulla saadaan tuotettua hänelle sellaisia turvallisuuspalveluita, joiden kautta hän kokee saavansa maksamilleen verorahoille vastinetta. Asiakasymmärtäminen on sitä, että tunnistetaan mihin asiakassegmenttiin asiakas kuuluu sekä ymmärretään, missä pelastuslaitoksen asiakkaat elävät ja toimivat. Asiakasyymmärrystä tulee jatkuvasti päivittää, sillä asiakkaiden elämäntilanteet ja tarpeet muuttuvat myös jatkuvasti. Asiakasyymmärtämistä on myös se, että tunnistetaan mistä palvelun elementeistä arvo muodostuu asiakkaalle ja, että osataan viestiä sopivaan aikaan asiakkaan käyttämässä mediassa. (Leppäkoski ym. 2018.)

Asiakkuudenhallinta on asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja tarpeiden täyttämistä nykyistä paremmin. Asiakkuudenhallintaa voidaan kuvata jatkuvan parantamisen mallina ja sen etuna on, että se lisää asiakkaisiin liittyvää tietämystä ja ymmärrystä miksi he ovat asiakkaita. Asiakas odottaa, että häntä palveleva yritys tuntee hänet, hänen tilanteensa ja mieltymykset. Asiakkuudenhallinnan avulla pystytään vastaamaan myös asiakkaiden muuttuviin odotuksiin, sillä järjestelmällisen toiminnan ja asiakastietojen aktiivisen hyödyntämisen avulla asiakkaiden tarpeet ovat tiedossa ja ennustettavissa. Tärkeä osa asiakkuudenhallintaa ja asiakkuuksien johtamista on vuorovaikutuksen ja vuorovaikutuskanavien kehittäminen asiakassuhteissa. Esimerkiksi palautejärjestelmä on hyvin yksinkertainen toteuttaa ja palautteen antaminen kannattaa tehdä asiakkaille mahdollisimman helpoksi. Palautteiden keruu ja säännöllinen käsittely ovat keskeinen osa jatkuvaa asiakassuhteiden hoidon kehittämistä. (Mäntyneva 2001; Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005; Viitala & Jylhä 2019.)

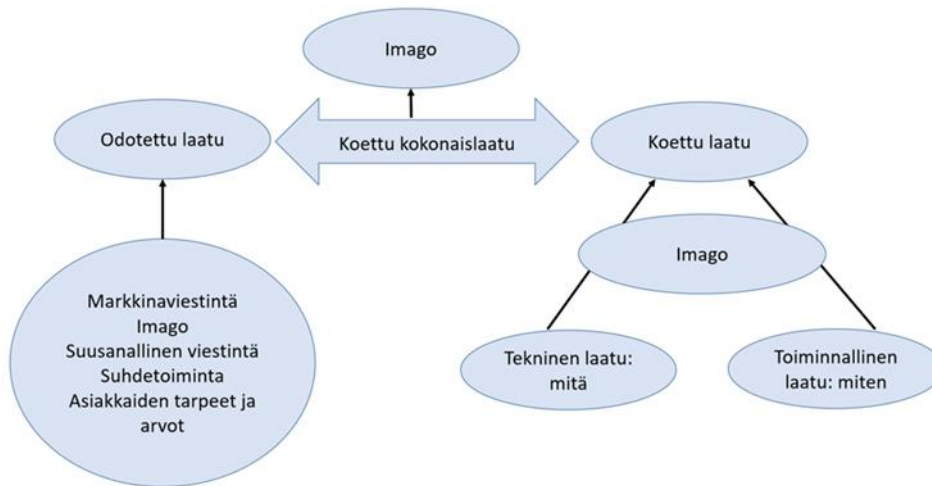
Pelastuslaitoksella palvelutasopäätös ja sen myötä tehtävät peruslinjaukset pelastuslaitoksen johtamiselle, perustuvat asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaiden tarpeista kerättyä tietoa tarvitaan johtamisen, palvelutuotannon ja kehittämisen tueksi. Saatua tietoa ylläpidetään luotettavasti ja analysoidaan ammattimaisesti, jotta pelastuslaitoksen asiakkaita voidaan palvella tarkoituksenmukaisesti erilaisissa tilanteissa. Samojen asiakkaiden tarpeet voivat vaihdella, esimerkiksi ensihoidossa ja onnettomuuksien ehkäisyssä. Onnettomuuksien ehkäisyssä on paljon massa-asiakkaita, kuten kouluja ja päiväkoteja, joiden tarpeet ovat hyvin samankaltaisia. Lisäksi löytyy pienempi joukko asiakkaita, jotka vaativat räätälöityjä palveluja, kuten yritykset ja kunnat. (Leppäkoski ym. 2018.)

Palvelu on asiakkaalle arvoa tuottava kokonaisuus, jossa tarjotaan ratkaisu asiakkaan ongelmiin. Yleensä palveluun liittyy jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Koska palveluita tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, tuo se ongelmallisuuden laadunvalvonnalle ja markkinoinnille. Laadunvalvontaa ja markkinointia on vaikea toteuttaa perinteisin menetelmin, koska ei ole ennalta tuotettua laatua, jota voitaisiin valvoa ennen kuin palvelu on myyty ja kulutettu. (Grönroos 2015.) Pelastuslaitoksen tarjoamat palvelut ovat lakisääteisiä ja niiden tuottamista ohjataan palvelutasopäätöksessä. Pelastuslaitoksella asiakas ei välttämättä voi valita haluamiaan palveluita vaan esimerkiksi valvonnansivun palvelut on pakko ottaa vastaa, mikäli niitä tarjotaan. (Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma 2019.)

Palvelun laatu pohjautuu asiakkaan odotuksiin ja kokemukseen. Pelastuslaitoksella palvelun laatua ja kokonaisvaltaista turvallisuuskulttuuria parannetaan riskienhallinnan avulla. Ennakoimalla turvallisuus- ja laatuongelmia estetään vahinkojen syntymistä, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia niin palvelutapahtuman yhteydessä kuin omassa toiminnassa. (Leppänen 2009; Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma 2019.)

Palveluiden laadun ja turvallisuuskulttuurin kehittäminen tapahtuu jatkuvana syklinä, jolloin suunnittelu, toteutus, analysointi ja toiminta seuraavat toisiaan. Kehittäessä palvelun johtamista ja markkinoinnin malleja on tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaat odottavat ja mitä he arvioivat pohtiessaan palvelun laatua. Kun ymmärretään, miten käyttäjät kokevat palvelun laadun ja arvioivat sitä, voidaan muuttaa omaa toimintaa haluttuun suuntaan. Saatujen tietojen pohjalta tehdään jatkuvaa riskienarviointia ja panostetaan organisaation oppimiseen. (Grönroos 2015; Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma 2019.)

Kuvio 1. Koettu kokonaislaatu. (Grönroos 2015 mukailten.)



Kuviosta (Kuvio 1) voidaan nähdä, kuinka laatukokemukset liittyvät perinteisiin markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Laadun voidaan katsoa olevan hyvää, silloin kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Laatu voi olla objektiivisten mittareiden mukaan hyväksi koettu, mutta odotusten ollessa epärealistiset, koettu kokonaislaatu nähdään alhaisena. Kuten kuviosta (Kuvio 1) nähdään, odotettuun laatuun vaikuttavat monet tekijät, kuten markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä, yrityksen tai sen osan imago ja asiakkaan tarpeet. (Grönroos 2015.)

2.3 Onnettomuuksien ehkäisytyö

Onnettomuuksien ehkäisy on toimintaa, jolla pyritään estämään onnettomuuksien tapahtuminen ja minimoimaan vahingot etukäteen (Sanastokeskus TSK). Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn perusta on pelastuslaissa. Sen mukaan pelastuslaitosten tulee huolehtia alueellaan pelastustoimelle kuuluvasta turvallisuusviestinnästä, ohjauksesta ja neuvonnasta sekä valvontatehtävistä. Toiminnan tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa. (Pelastuslaki 379/2011; Lepistö & Heliskoski 2019.)

Valvontatyö kohdistuu lainsäädännössä pelastusviranomaisten valvottavaksi määrättyjen säännösten noudattamiseen. Valvonnassa korostetaan kohteen oman toiminnan merkitystä turvallisuuden parantamisessa. Valvonnalla pyritään parantamaan ihmisten

turvallisuutta, vähentämään onnettomuuksia ja lisäämään ihmisten kykyä toimia onnettomuustilanteissa. Valvonnan muotoja on erilaisia, mutta pääasiallisin valvontamuoto on palotarkastus. Palotarkastuksen tavoitteena on tukea toimijan oimista varautumista sekä korostaa kohteen oman toiminnan merkitystä turvallisuuden parantamisessa. Pelastusviranomaisen suorittaman valvonnan painopisteenä on pelastuslain mukaisesti tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen sekä rakennusten käytönaikaisesta poistumisturvallisuudesta ja pelastustoiminnan edellytysten turvaamisesta huolehtiminen. Osa valvonnasta on etukäteen suunniteltua valvontaa (määräaikaiset tarkastukset), ja osa valvonnasta käynnistyy asiakkaan tekemästä ilmoituksesta (esimerkiksi yleisötilaisuutta varten laaditusta pelastussuunnitelmasta). Pelastuslain mukaisesti valvonnan tulee kohdistua velvoitteiden noudattamiseen ja toiminnoista aiheutuviin riskeihin. (Valvontasuunnitelma 2021; FCG 2020.)

Turvallisuusviestintä on kansalaisviestintää turvallisuusasioista. Se pitää sisällään mm. ohjeistamisen ja neuvomisen onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseen ja erilaisista turvallisuustilanteista selviämiseen. (Turvallisuusviestintäsuunnitelma 2021.) Pelastuslaitosten turvallisuusviestinnän muotoja ovat esimerkiksi erilaiset kampanjat, tapahtumat, koulutukset, sosiaalisen median välityksellä tapahtuva viestintä ja mediaviestintä. Turvallisuusviestintää voi toteuttaa pelastuslaitoksen omat asiantuntijat, sopimuspalokuntalaiset, sivutoimiset palokunnat, järjestöt sekä muut yhteistyötahot. (Lepistö & Heliskoski 2019.)

Ohjauksen ja neuvonnan tavoitteena on myös tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa. Ohjaus ja neuvonta on yleistä turvallisuusviestintää kohdennetumpaa ja se liittyy erityisesti pelastuslain 2 ja 3 luvuissa säädettyihin asioihin, vaarallisten kemikaalien käyttöön ja varastointiin liittyviin asioihin sekä rakentamisen turvallisuuteen. (Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto 2018; Palvelutasopäätös 2021.)

Onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja turvallisuuden ylläpitämiseksi pelastuslaitos toimii läheisessä yhteistyössä muiden viranomaisten sekä alueella olevien yhteisöjen ja alueen asukkaiden kanssa sekä osallistuu paikalliseen ja alueelliseen turvallisuussuunnittelutyöhön. Keskeinen säädösperusta yhteistyölle on pelastuslaissa (erityisesti 42 § ja 43 §), pelastustoimen strategiassa sekä onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelmassa. Pelastusviranomaisilla on muiden viranomaisten työtä tukeva asiantuntijarooli. Viranomaisten välisiä yhteistyömuotoja ovat muun muassa lausuntomenettelyt, asiantuntijatarkastukset, yhteistarkastukset, yhteiskoulutukset, neuvottelut, viestintäyhteistyö ja turvallisuusviestintätilaisuudet. (Palvelutasopäätös 2021.)

3 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan asiakkaiden asiakastarpeita sekä kokemuksia palotarkastuskäynnin laadusta ja vaikuttavuudesta. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia turvallisuuspoikkeamia- ja riskitietoja valvontakohteisiin liittyy?
2. Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset valvontakäynnistä?
3. Millaisia vaikutuksia valvontakäynnillä on asiakkaan toimintaan?

Tutkimus oli yksi Asiakas keskiöön -hankkeen tiedonkeruumenetelmistä. Hankkeen tavoitteena oli vertailla eri menetelmiä onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden mittaamista, kehittää malli onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuuden mittaamiseen sekä edistää onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman tavoitteiden toteutumista.

4 Tutkimuksen empiirinen toteutus

4.1 Tutkimusasetelma

Tutkimusasetelma oli kvasikokeellinen interventiotutkimus. Kvasikokeelliselle tutkimukselle on monenlaisia määritelmiä, mutta sen tarkoituksena on tutkia syy-seuraussuhteita riippumattomien ja riippuvaisten muuttujien välillä. Vaikuttavuusindikaattorit tarkoittavat mittareita, jotka sisältävät tutkittavan vaikutuksen osa-alueet eli toimenpiteen (riippumaton muuttuja), tuloksen ominaisuuksia (väliin tuleva muuttuja) ja muutoksen (riippuva muuttuja) (Rubin & Babbie 2010). Menetelmän avulla saadaan tutkittua toimenpiteiden vaikutusta. Tutkimusasetelma voi edistää näytöasteen vahvuutta syy-seuraussuhteiden osalta ja tyypillisesti tutkimus tuottaa syyperäistä näyttöä, jolla on korkea ulkoinen validiteetti. Tutkimuksessa minimoidaan sisäistä validiteettia heikentäviä tekijöitä, jotka aiheutuvat, kun tutkimukseen osallistuneet henkilöt muuttavat käyttäytymistään intervention aikana. Menetelmä soveltuu tuottamaan syyperäistä näyttöä pitkän aikavälin terveysvaikutuksista, kuten myös taloudellisia ja sosiaalisia vaikutuksia. Lisäksi tutkimusasetelman keinoin voidaan tuottaa nopeammin ja halvemmalla näyttöä vaikuttavuudesta kuin satunnaistetulla kontrolloidulla tutkimusasetelmalla. Tutkimuksessa käytetään usein hypoteeseja ohjaamaan tutkimuksen kehittämistä ja toteutusta, sekä tulosten tulkintaa. (Bärnighausen, Tugwell, Røttingen, Shemilt, Rockers, Geldsetzer, Lavis, Grimshaw, Daniels, Brown, Bor, Tanner, Rashidian, Barreto, Vollmer, Atun 2017; Grove ym. 2013)

4.2 Vastaajat

Tutkimukseen osallistui seuraavat vastaajat edustivat sellaisia yritys- ja laitospotteita (myöhemmin A1-A6 kohteet), joihin Satakunnan pelastuslaitos suoritti määräaikaisen palotarkastuksen vuoden 2021 tammi-elokuun välisenä aikana. Tutkimukseen osallistui yhteensä 61 (n=61) vastaajaa ja mahdollinen kohderyhmän koko Merlot-palotarkastusohjelmaan kirjattujen tarkastustoimenpiteiden mukaan oli kyseisellä aikavälillä 909 henkilöä.

4.3 Kyselylomakkeen kehittäminen

Tätä tutkimusta varten tuotettu asiakaskysely (Liite 1) oli ominaisuuksiltaan strukturoitu mittari. Kyselyssä oli pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä valmiiksi annetuin

vaihtoehdoin ja yksi avoin kysymys, johon vastaajat saivat kirjoittaa vastauksensa. Kyselylomakkeen kehityksessä hyödynnettiin soveltaen Groven ym. (2013) mallia kyselylomakkeen kehittämiseksi.

Ensimmäisessä vaiheessa mitattava aihe määriteltiin (Grove ym. 2013). Mittauksen aiheena oli valvonnan asiakkaiden asiakastarpeet sekä kokemukset palotarkastuskäynnin laadusta ja vaikuttavuudesta. Mitattava käsite (valvonta) määriteltiin alan asiantuntijan toimesta, joka oli kolmihenkisen tutkijatiimin yksi jäsenistä. Lisäksi aineistoa tutkittavaan aiheeseen liittyen tarkasteltiin koko tutkijatiimin toimesta.

Toisessa vaiheessa muodostettiin väittämälomake, johon kerättiin runsaasti mahdollisia hyödynnettäviä kysymyksiä (Grove ym. 2013). Lomakkeelle laadittiin ja etsittiin väittämiä erilaisia menetelmiä hyödyntäen (Grove ym. 2013). Menetelmiä olivat seitsemästä jäsenestä koostuvan ohjausryhmän suositukset, asiantuntijoiden haastattelututkimus sekä aiemmin tehtyjen kyselyiden hyödyntäminen, joita olivat Satakunnan pelastuslaitoksen asiakaskysely (Satakunnan pelastuslaitos 2020), Helsingin pelastuslaitoksen valvonnan vaikuttavuuden arvioinnin kysely (Helsingin pelastuslaitos 2016) ja Sisäministeriön (työpaketti 7) valtakunnallinen valvonnan asiakaskysely. Ohjausryhmä tuki kyselyn laatimista antaen suosituksia kyselyn rakenteesta ja mahdollisista väittämistä. Asiantuntijoiden haastattelututkimuksesta hyödynnettiin asiantuntijoiden arvoista saatuja tuloksia. Sisäministeriöltä pyydettiin lupa heidän kehittämien kysymysten hyödyntämiselle.

Kolmannessa vaiheessa laadittiin alustava versio kyselylomakkeesta. Tässä vaiheessa kolmihenkisen tutkijatiimi teki tunnusteluja ja kriittistä pohdintaa valituista väittämistä, mitta-asteikoista sekä väittämien järjestyksestä. Erityisen huolellisesti arvioitiin mitattava aihe, tarkoituksenmukainen kysymysten määrä, sanamuodot sekä kyselyn ulkoasulliset seikat. Tässä vaiheessa karsittiin vielä osa väittämistä perustuen arvioon niiden tarpeellisuudesta ja samankaltaisuudesta kyselyn sisältämiin muihin väittämiin verrattuna. (Grove ym. 2013.)

Neljännessä vaiheessa kaksi asiantuntijapaneelia arvioivat kyselylomakkeen sisältövaliditeettia (Grove ym. 2013). Ensimmäinen asiantuntijapaneeli ryhmä koostui ohjausryhmän jäsenistä. Toinen asiantuntijapaneeli ryhmä koostui alan asiantuntijoista, jotka valittiin mukaan tarkoituksenmukaisella otannalla. Asiantuntijapaneelit arvioivat sisältövaliditeettia ainakin seuraavista näkökulmista: kysymysten käsitteistön ymmärrettävyys sekä kysymysten järjestystä, tarkoituksenmukaisuutta ja muotoilua. Lisäksi asiantuntijapaneelit arvioivat kyselyn vastaamiseen kuluvaan aikaan. (Grove ym. 2013)

Viidennessä vaiheessa koottiin pilotoitava asiakaskysely (Grove ym. 2013). Pilotoitavassa kyselylomakkeessa hyödynnettiin asiantuntijapaneeleista saatuja

suosituksia. Asiantuntijapaneelien avulla vastuututkija sai varmistettua aineistonkeruun teknisen onnistumisen Webropolissa. Lisäksi tutkijatiimi tarkasteli vastaajille lähetettävän saatekirjeen ja muiden ohjeiden ymmärrettävyyttä. Tämän jälkeen asiakaskysely oli valmis jaettavaksi vastaajille. Pilottitestiin osallistui yhteensä 61 kohderyhmän jäsentä.

4.4 Aineistonkeruu

Aineistonkeruu toteutettiin Webropol-kyselynä. Webropol on alustana hyvin monikäyttöinen ja erilaisia kysymystyyppejä löytyy moneen tarpeeseen. Lisäksi Webropolissa pystyy tekemään valmiiksi erilaisia raportteja ja ristiintaulukoita saadusta aineistosta. Asiakaskyselyn teemat pohjautuivat pelastuslaitoksen arvoihin ammatillisuus, inhimillisyys ja luotettavuus, Pelastuslain 2, 3 ja 12 lukuihin sekä hyvän asiakaspalvelun käytänteisiin. Asiakaskyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan millaisia turvallisuuspoikkeamia ja riskitietoja kohteeseen liittyy, kokemuksia toteutuneesta valvontakäynnistä ja pohtimaan käynnin vaikutuksia turvallisuuden kehittämiseen. Asiakaskyselyn runko on luettavissa raportin lopussa (Liite 1).

Asiakaskyselyn välittivät asiakkaille valvontatyötä tekevät Satakunnan pelastuslaitoksen viranomaiset. Pelastusviranomaiset saivat kattavan ohjeistuksen kyselyn toimittamisesta vastaajille sekä suullisesti että kirjallisesti. Materiaalipaketti sisälsi tarvittavat dokumentit kyselyn lähettämistä varten. Materiaalipakettiin sisältyivät seuraavat aineistot: asiakaskyselyn saatekirje, Asiakas keskiöön -hankkeen tiivistelmä ja valmiiksi suunnitellut tekstit sähköpostiviestien tekstikenttään liitettäväksi. Lisäksi asiakaskyselyjen lähettämisestä luennoitettiin kahdeksan (n=8) kertaa Satakunnan pelastuslaitoksen aamupalavereissa.

Asiakaskyselyä toimitettiin vastaajille kahden hieman toisistaan poikkeavan materiaalin avulla. Ne asiakkaat, joiden kohteisiin valvontakäynti toteutettiin heinä-elokuun aikana, saivat kuulla tulevasta asiakaskyselystä ja Asiakas keskiöön -hankkeesta jo valvontakäynnin aikana. Heille lähetettiin linkki asiakaskyselyyn ja lisätietoa siitä tarkastuspöytäkirjan yhteydessä sähköpostitse. Sähköpostiviesti sisälsi toteutuneen valvontakäynnin tarkastuspöytäkirjan, asiakaskyselyn saatekirjeen ja hankkeen tiivistelmän. Sähköpostiviestin tekstikentässä tutkimuksen kohdejoukkoa muistutettiin valvontakäynnillä kerrotusta hankkeesta ja asiakaskyselystä sekä kiitettiin etukäteen kyselyyn vastaamisesta. Ne asiakkaat, jotka olivat osallistuneet valvontakäynnille aiemmin vuoden 2021 aikana, saivat linkin asiakaskyselyyn ja kattavamman esittelyn asiakaskyselystä sekä Asiakas keskiöön -hankkeesta sähköpostiinsa takautuvasti.

4.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi toteutettiin Webropolin perusraportilla, jonka avulla hahmotettiin kokonaiskuva saadusta aineistosta. Perusraportin pohjalta valittiin seuraavien raporttien ristiintaulukointikohteet, joiksi valittiin sukupuoli, kohdetyyppi ja kohteessa työskentelevien henkilömäärät. Erilaisten raporttien jälkeen suunniteltiin tulosten havainnollistamista muun muassa hyödyntämällä sektori- ja pylväsgraafeja. Analyysissä hyödynnettiin myös perinteistä frekvenssitaulukointia.

5 Tulokset

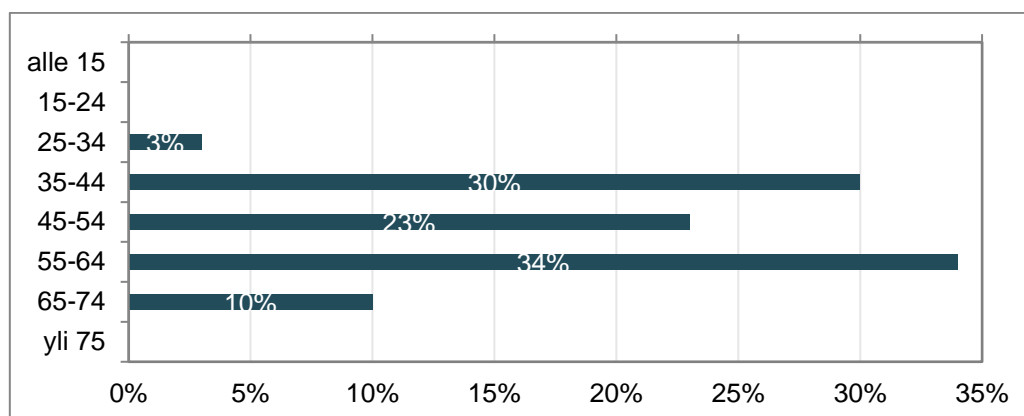
Selkeyden vuoksi tulokset esitetään samassa järjestyksessä, miten ne esitettiin asiakaskyselyssä. Alussa raportoidaan vastaajien ja kohteen taustatietoja. Vastaajien taustatiedoissa raportoidaan vastaajien sukupuoli- ja ikäjakauma, tarkastuskohteen tapahtumapaikka, vastaajan rooli kohteessa ja kuinka monta kertaa vastaaja oli osallistunut palotarkastukseen aiemmin. Kohteen taustatiedoista raportoidaan kohdetyyppi, tarkastuskohteessa oleskelevien ja vierailijoiden kokonaismäärä, sekä kohteen riskitietoja tapahtuneista läheltä piti -tilanteista, tapaturmista ja tulipaloista sekä mahdollisia syitä edellä mainittuihin tapahtumiin. Lisäksi tarkastellaan, mitä turvallisuutta edistäviä parannuksia kohteissa tehtiin ennen palotarkastusta.

Taustatietojen jälkeen raportoidaan vastaajien kokemuksia koko palotarkastusprosessista. Oliko palotarkastus laadukas ja vastasiko se vastaajien odotuksia? Mitkä osat alueet puolestaan kaipasivat vielä vastaajien mielestä lisää panostusta? Palotarkastustapahtumassa raportoidaan lisäksi muutamia kysymyksiä itse palotarkastuksesta, kuinka kauan palotarkastus kesti ja saiko kohde suosituksia tai korjausmääräyksiä palotarkastuksen aikana. Lopussa raportoidaan vastaajien ajatuksia turvallisuuden kehittämisestä sekä pelastusviranomaisen luotettavuudesta.

5.1 Taustatiedot

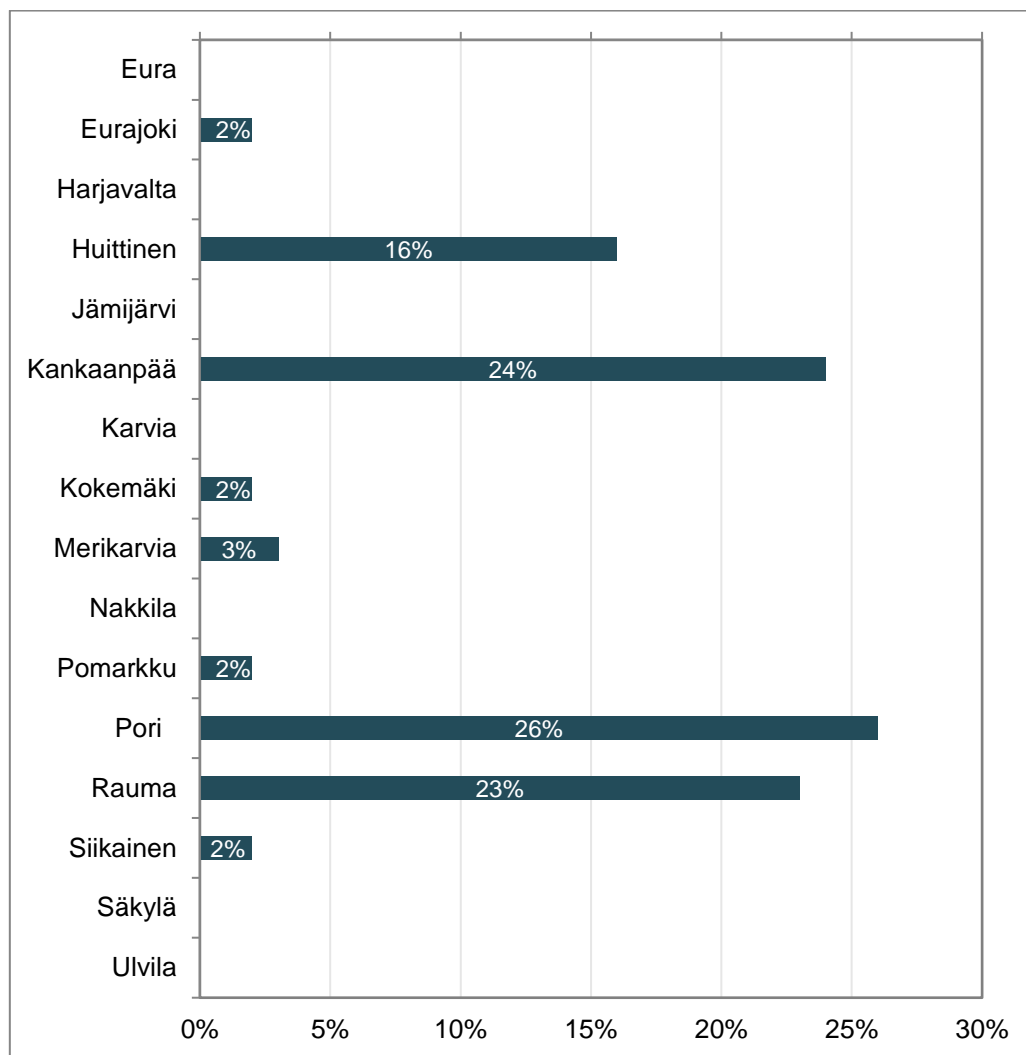
Asiakaskyselyyn saatiin yhteensä 61 vastausta, joista 30% oli naisia ja 70% miehiä. Suurin osa (87%) vastaajista oli 35–64-vuotiaita. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 2) esitetään tarkemmin vastaajien ikäjakaumaa kaikkien vastaajien kesken.

Kuvio 2. Asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma.



Taustatiedoissa kysyttiin toteutuneen palotarkastuksen tapahtumapaikkaa. Asiakaskyselyyn saatiin vastauksia yhdeksästä (n=9) Satakunnan kunnasta. Vastauksista 90% saatiin seuraavista neljästä (n=4) kunnasta: Huittinen, Kankaanpää, Pori ja Rauma. Loput vastaukset olivat yksittäisiä vastaajia Eurajoelta, Kokemäeltä, Merikarvialta, Pomarkusta ja Siikaisista. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 3) esitetään kaikkien vastaajien jakaumaa Satakunnassa olevien kuntien välillä.

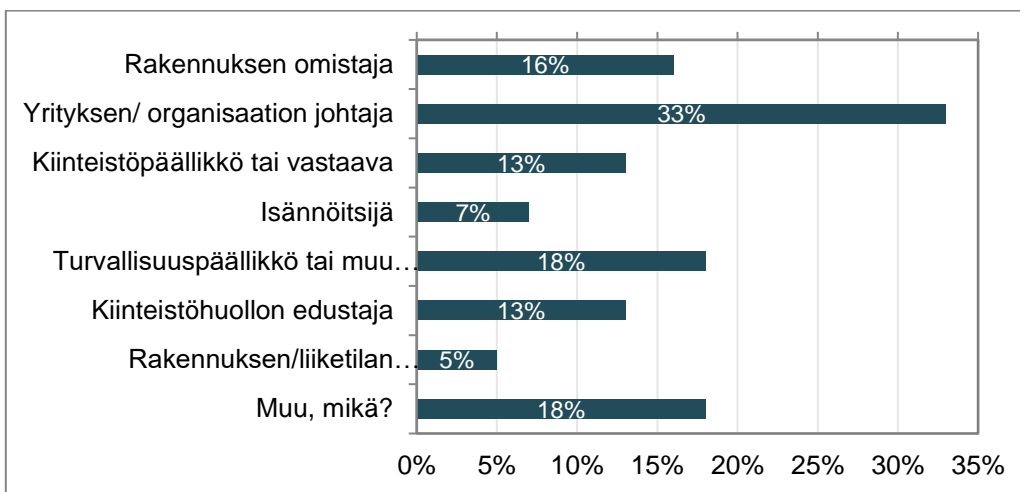
Kuvio 3. Palotarkastukseen osallistuneiden vastaajien jakautuminen kunnittain.



Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajien roolia kohteessa. Tähän kysymykseen vastaajat saivat tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon ja vastauksia kysymykseen saatiin yhteensä 75 kappaletta eli osa vastaajista koki toimivansa useammassa roolissa. Vastaajat toimivat monenlaisissa rooleissa. Suurin osa (33%)

vastaajista oli yrityksen tai organisaation johtajia. Alla esitettyssä kuviossa (Kuvio 4) esitetään vastaajien jakauma valmiiksi esitettyjen vaihtoehtojen osalta. Näiden lisäksi saatiin avoimeen kenttään muutamia vastauksia, joissa vastaajat kertoivat roolikseen muun muassa olevansa hallituksen jäsen, yhdistyksen sihteeri, palotarkastusvastaava ja palvelupisteen päällikkö. Avoimeen kenttään saatiin yhteensä 10 vastausta ja niitä esitetään alla olevassa taulukossa (Taulukko 1).

Kuvio 4. Vastaajan rooli kohteessa.



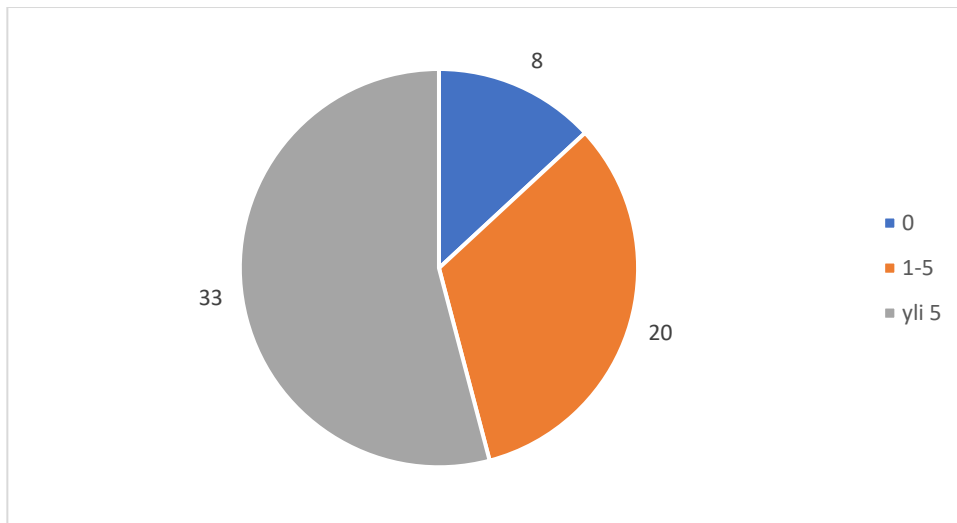
Taulukko 1. Avoimeen kenttään saadut vastaukset vastaajan roolista.

Vastausvaihtoehdot	Avoim vastaus
Muu, mikä?	Yksikön johtaja
Muu, mikä?	Palotakastusvastaava
Muu, mikä?	Huoltopäällikkö
Muu, mikä?	Esimies
Muu, mikä?	Hallituksen jäsen
Muu, mikä?	Hallituksen jäsen
Muu, mikä?	Palvelupisteen päällikkö
Muu, mikä?	Vuokralainen
Muu, mikä?	Sihteeri
Muu, mikä?	Hallituksen jäsen ja osakkeenomistaja

Asiakaskyselyssä kysyttiin lisäksi vastaajien aiempaa osallistumista palotarkastustapahtumaan. Yli puolet vastaajista (54%) oli osallistunut palotarkastustapahtumaan yli viisi (5) kertaa aiemmin. Kolmasosa vastaajista oli osallistunut 1–5 kertaa aiemmin. Kahdeksan (n=8) vastaajaa osallistui ensimmäistä kertaa palotarkastustapahtumaan.

Ristiintaulukoitaessa saatuja vastauksia sukupuolen mukaan, miehillä oli hieman enemmän aiempaa kokemusta palotarkastuksista kuin naisilla. Miesvastaajista 61% kertoi, että oli osallistunut yli 5 kertaa palotarkastukseen aiemmin. Vastaavasti naisvastaajien lukema oli 40%. Tuloksien mukaan naisvastaajista 44% oli osallistunut palotarkastukseen 1–5 kertaa aiemmin ja miehillä lukema oli 28%. Naisvastaajista 17% kertoi, että osallistui ensimmäistä kertaa palotarkastukseen, kun taas miehillä vastaava luku oli 12%. Alla olevassa ympyräkuviassa (Kuvio 5) havainnollistetaan kaikkien vastaajien aiempaa osallistuneisuutta palotarkastustapahtumiin.

Kuvio 5. Kuinka monta kertaa vastaaja on aiemmin osallistunut palotarkastukseen?



5.2 Kohteen tausta

Kysyttäessä kohteen tyyppiä vastauksia saatiin kaikista asiakaskyselyn kohderyhmän kohteista. Eniten vastauksia saatiin A1 (21%), A3 (26%) ja A4 (33%) kohteista eli ympäri vuorokautisessa käytössä olevista, kokoontumis- ja liiketiloista sekä teollisuus- ja varastorakennuksista. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 6) esitetään tarkempia tuloksia kohdetyyppien jakautumisesta vastaajien kesken. Lopuista kohteista saatiin vastauksia yhteensä 12 kappaletta. A2 kohteista (opetusrakennus tai päiväkot) saatiin viisi

(n=5) vastausta, A5 kohteista (maatalouden tuotantotiloista) yksi (n=1) vastaus ja A6 (muu rakennus) kohteista saatiin kuusi (n=6) vastausta. Näiden kohteiden osalta risiintaulukointi kohteiden välillä vääristäisi tuloksia ja jo muutama poikkeava vastaus nousisi tuloksissa esiin. Näin ollen A2, A5 ja A6 kohteiden osalta vertailu ei ole mielekästä ja kohteet jätettiin ulkopuolelle esitetyissä tuloksissa, joissa kohteiden välisiä tuloksia arvioitiin risiintaulukoinnin avulla.

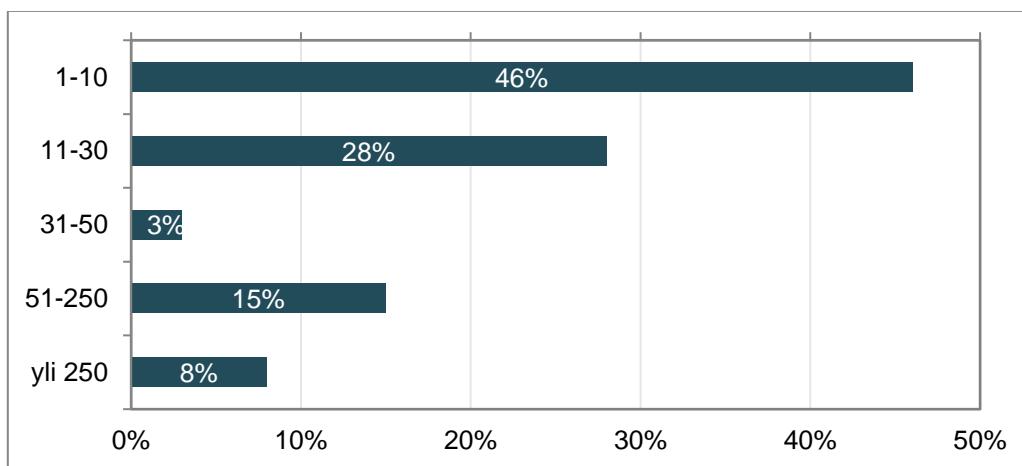
Kuvio 6. Kohdetyyppi.



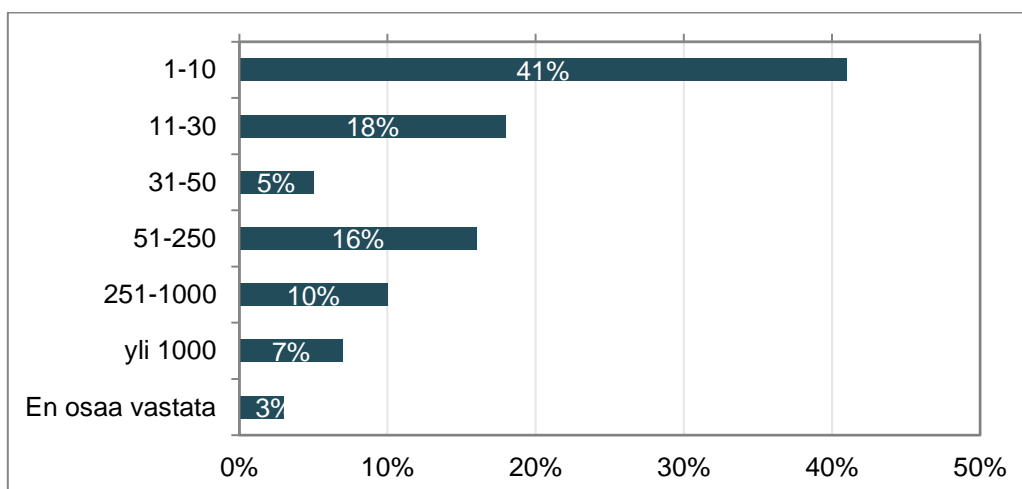
Näiden tietojen lisäksi asiakaskyselyssä oltiin kiinnostuneita kohteessa päivittäin työskentelevien henkilöiden sekä kohteessa oleskelevien ja vierailevien henkilöiden kokonaismääristä. Pienistä yrityksistä saatiin eniten vastauksia. Melkein puolet vastaajista (46%) oli 1-10 henkilön yrityksestä ja melkein kolmasosa vastaajista (28%) oli 11-30 henkilön yrityksestä. Vastaajista 15% kertoi, että kohteessa työskentelee päivittäin 51-250 henkilöä ja 8% kertoi kohteissa työskentelevän yli 250 henkilöä. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 7) esitetään tarkemmin vastaajien jakautumista suhteessa kohteessa päivittäin oleskelevien kokonaismääriin. Kun kysyttiin oleskelevien henkilöiden lisäksi kohteessa vierailevien henkilöiden kokonaismääriä, saatiin suurempaa

jakaumaa loppua kohden. Vastaajista 41% kertoi kohteessa oleskelevan 1-10 henkilöä päivittäin ja 16% vastaajista kertoi lukeman olevan 51-250. Vastaajista 10% arvioi kohteessa oleskelevan päivittäin 251-100 henkilöä ja vastaajista 7% kertoi kohteessa oleskelevan yli 1000 henkilöä päivittäin. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 8) havainnollistetaan henkilöiden kokonaismääriä kohteessa päivittäin oleskelevien ja vierailijoiden välillä. Kuvioita (Kuvio 7 ja Kuvio 8) vertailtaessa on hyvä huomata, että kysymysten vastausasteikko ei ole täysin sama lopussa ja jälkimmäiseen kuvioon (Kuvio 8) on lisätty vaihtoehdot 251-100, yli 1000 ja en osaa vastata loppuun.

Kuvio 7. Kohteessa päivittäin oleskelevien henkilöiden määrä.



Kuvio 8. Kohteessa päivittäin oleskelevien ja vieraiden määrä.



Kohteen taustatiedoissa selvitettiin myös kohteen riskitietoja. Pääsääntöisesti vastaajien kertoman mukaan kohteissa tapahtuu hyvin vähän läheltä piti -tilanteita, tapaturmia tai tulipaloja. Taulukossa (Taulukko 1) on nähtävissä vastausten kohdalla positiivinen piirre, jolloin vastaajien kertoman mukaan pienempiä tapaturmia tapahtui enemmän ja siirryttäessä vakavampiin tapaturmiin tai tulipaloihin niitä esiintyi vähemmän. Ristiintaulukoinnin avulla saatiin tarkemmin selvitettyä, missä kohteissa mikäkin tapaus oli eniten esillä.

Kaikista vastaajista 40% kertoi, että kohteissa oli tapahtunut 1–10 läheltä piti -tilannetta viimeisen vuoden aikana ja 2% vastaajista kertoi, että niitä oli yli 10 kappaletta. Tapaturmia, jotka vaativat sairaaloomaa oli tapahtunut vastaajista 28% mukaan 1–10 kertaa viimeisen vuoden aikana. Puolestaan tapaturmia, jotka vaativat sairaalahoitoa oli vastaajien mukaan 15% tapahtunut 1-2 kertaa. Alla esitetään taulukko (Taulukko 2), jossa on kaikkien vastaajien arvio viimeisen vuoden aikana tapahtuneista edellä mainituista tapauksista. Keltaisella ylivivauksella korostetaan vastauksia, joissa vastausprosentti oli 10%. Pois lukien 0-vastaukset eli vastaukset, joissa ei ole tapahtunut yhtään kertaa esitettyjä väittämiä viimeisen vuoden aikana ja en osaa vastata.

Taulukko 2. Kohteen riskitiedot ja yli 10% tilanteet korostettu keltaisella ylivivauksella.

	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
Läheltä piti -tilanne (loukkaantumisen tai vahingon vaara ilmeinen)	51 %	25 %	12 %	3 %	2 %	8 %
Tapaturma / onnettomuus, joka vaati sairaaloomaa	63 %	18 %	7 %	3 %	0 %	8 %
Palonalku, joka saatiin hoidettua itse	85 %	8 %	0 %	2 %	0 %	5 %
Tapaturma / onnettomuus, joka johti sairaalahoitoon	75 %	15 %	3 %	0 %	0 %	7 %
Tapaturma / onnettomuus, joka johti työkyvyttömyyteen	93 %	0 %	0 %	0 %	0 %	7 %
Tulipalo, joka vaati pelastuslaitoksen toimenpiteitä (vaati korjauksia)	90 %	7 %	0 %	0 %	2 %	2 %

Ennen ristiintaulukoinnin tuloksia, muistutetaan vielä, että A2, A5 ja A6 kohteiden edustajia oli vastaajien joukossa vain 1–6 kappaletta, joten näitä kohteita ei ole

huomioitu tuloksissa. Tämän kysymyksen kohdalla tehtiin ristiintaulukointi kohdetyypin ja kohteessa päivittäin oleskelevien mukaan. Tuloksista havaittiin, että paljon ihmisiä työskentelevissä kohteissa, tapahtui myös enemmän läheltä piti -tilanteita, tapaturmia ja tulipaloja. Nämä näkyivät kohonneina tuloksina läheltä piti -tilanteiden osalta A1, A3 ja A4 kohteiden osalta. Edellä mainittujen kohteiden osalta noin puolet kohteiden vastaajista (50–60%) kertoi, että kohteessa oli tapahtunut 1–10 läheltä piti -tilannetta viimeisen vuoden aikana. A1 kohteiden vastaajista 8% kertoi, että viimeisen vuoden aikana oli tapahtunut yli 10 läheltä piti -tilannetta. A4 kohteiden vastaajista 10% kertoi, että viimeisen vuoden aikana oli tapahtunut 6–10 läheltä piti -tilannetta.

Sairaslomaa vaatineita tapaturmia raportoitiin eniten A4 kohteissa. A4 kohteiden vastaajista 42% kertoi, että sairauslomaa vaatineita tapaturmia oli tapahtunut viimeisen vuoden aikana 1–10 kappaletta. Ainoastaan tapaturma, joka johti työkyvyttömyyteen, sai kaikkien vastaajien osalta joko nolla toteumaa tai ei osattu vastata oliko tapahtunut. Palonalkuja, jotka saatiin itse hoidettua, havaittiin vähän jo kaikkien vastaajien kesken. A1 ja A4 kohteiden vastaajista suurimmalla osalla niitä oli ollut vain muutamia viimeisen vuoden aikana. A3 kohteiden vastaajista reilu 6% kertoi kohteessa olleen 6–10 palonalkua viimeisen vuoden sisällä. Kun taas kysyttiin, minkä verran oli tapahtunut tulipaloja, jotka vaativat pelastuslaitoksen toimenpiteitä niin vastauksista nousi esiin A3 kohde. A3 kohteista reilu 6% vastaajista kertoi, että kohteessa oli tapahtunut 1–2 tulipaloa ja reilu 6% vastaajista puolestaan kertoi, että sattuneita tulipaloja oli tapahtunut yli 10 kappaletta viimeisen vuoden aikana. Tarkemmin tuloksiin voi tutustua alla esitettyssä taulukossa (Taulukko 3). Taulukossa (Taulukossa 3) on yli-viivattu keltaisella ne tulokset, jotka poikkeavat 0%. Pois lukien 0-vastaukset eli vastaukset, joissa ei ole tapahtunut yhtään kertaa esitettyjä väittämiä viimeisen vuoden aikana ja en osaa vastata -vastaukset.

Taulukko 3. Kohteen riskitiedot kohdetyypeittäin.

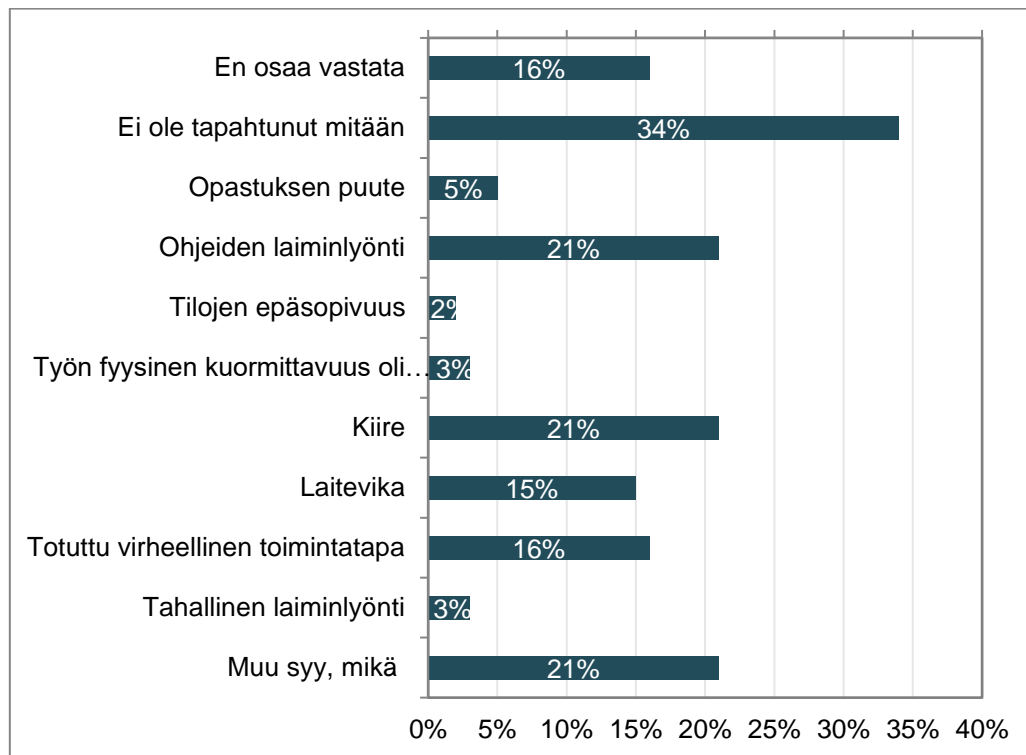
Läheltä piti -tilanne (loukkaantumisen tai vahingon vaara ilmeinen)	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
A1	53,8%	15,4%	0,0%	0,0%	7,7%	23,1%
A3	50,0%	37,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
A4	40,0%	30,0%	15,0%	10,0%	0,0%	5,0%

Tapaturma / onnettomuus, joka vaati sairaaloomaa	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
A1	61,5%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	23,1%
A3	68,8%	18,7%	0,0%	6,2%	0,0%	6,3%
A4	57,9%	21,0%	15,8%	5,3%	0,0%	0,0%
Palonalku, joka saatiin hoi- dettua itse	0	1–2	3-5	6–10	yli 10	En osaa vastata
A1	84,6%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%
A3	93,8%	0,0%	0,0%	6,2%	0,0%	0,0%
A4	85,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%
Tapaturma / onnettomuus, joka johti sairaalahoitoon	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
A1	69,2%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%
A3	81,3%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	6,2%
A4	75,0%	20,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tapaturma / onnettomuus, joka johti työkyvyttömyyteen	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
A1	84,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%
A3	93,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,2%
A4	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tulipalo, joka vaati pelastus- laitoksen toimenpiteitä (vaati korjauksia)	0	1–2	3–5	6–10	yli 10	En osaa vastata
A1	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
A3	87,5%	6,2%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%
A4	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Seuraavaksi käsitellään vastaajien esittämiä syitä yllä esitettyihin tapahtumiin. Kysymyksessä vastaajat saivat valita tarvittaessa useamman vaihtoehdon valmiiksi esitettyistä vaihtoehdoista ja yhteensä vastauksia saatiin 97 kappaletta. Viimeisenä kohtana oli vielä avoin vastausvaihtoehtolaatikko, mikäli tuli mieleen jokin muu syy.

Vastaajista 21% kertoi tapahtumien syiksi muun muassa ohjeiden laiminlyönnin ja 16% totutun virheellisen toimintatavan. Muita vastaajien eniten valitsemia vaihtoehtoja olivat kiire 21% sekä laitevika 15%. Kolmasosa vastaajista kertoi, että kohteessa ei ole tapahtunut mitään viimeisen vuoden aikana ja 16% vastaajista koki, etteivät osaa vastata kysymykseen. Avoimeen vastausvaihtoehtoon vastasi 21% kyselyn vastaajista. Vastauksiksi lueteltiin muun muassa huolimattomuus, puutteelliset suoja-varusteet, ajatuksen ja ennakoinnin puute, viallinen komponentti sekä piha-alueen huono kunto. Saatujen vastausten jakautumista valmiiksi esitettyihin vaihtoehtoihin esitetään alla olevassa kuviossa (Kuvio 9).

Kuvio 9. Syitä kohteessa tapahtuneisiin onnettomuuksiin.



Lisäksi asiakaskyselyssä kysyttiin tarkastuskohteen varautumista ennakkoon tulevaa palotarkastusta varten. Vastaajista 34% kertoi tehneensä ennakkoon turvallisuutta edistäviä muutoksia. Ristiintaulukoitaessa saatuja vastauksia sukupuolen mukaan, naisvastaajien kohteissa tehtiin enemmän ennakoivia toimenpiteitä kuin miesvastaajien kohteissa. Naisista 44% kertoi, että kohteessa tehtiin parannuksia ennen palotarkastusta, kun taas miesten osalta lukema oli 30%. Ennen kohdetyypin mukaan esitettyjä ristiintaulukoinnin tuloksia muistutetaan, että A2, A5 ja A6 kohteista saatiin vain muutamia vastauksia ja näin ollen niitä ei ole huomioitu tuloksissa. Ris-

tiintaulukoitaessa kohdetyyppien mukaan, kohteiden välillä oli merkittäviä eroja varautumisen suhteen. Eniten ennakoivia korjaustoimenpiteitä tekivät A1 (54%) kohteiden vastaajat. A3 kohteiden vastaajista vain 12% kertoi tehneensä kohteessa ennakoivia turvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. A4 kohteiden vastaajista 35% teki turvallisuutta edistäviä parannuksia teki ennen toteutunutta palotarkastusta.

Kyllä-vastauksen jälkeen vastaajat pääsivät kertomaan vielä eritellysti, mitä toimenpiteitä kohteissa olivat tehneet. Vastauksiin kirjoitettiin erityisesti sammuttimien ja palohälyttimien tarkastuksia, päivityksiä ja ostoja, ylimääräisen tavaran poistoa ja erilaisia turvallisuutta edistäviä toimenpiteitä, kuten poistumistievalaistuksen asennusta ja palo- ja pelastussuunnitelmien päivityksiä. Osaan vastauksiin kirjoitettiin perään, että tehty toimenpide oli todettu tarpeelliseksi jo edellisessä palotarkastuksessa. Toimenpide toteutettiin kuitenkin vasta ennen seuraavaa tarkastuskäyntiä. Sitä vastaukset eivät kerro, oliko edellisessä palotarkastuksessa todettu toimenpide suositus vai korjausmääräys.

5.3 Palotarkastustapahtuma

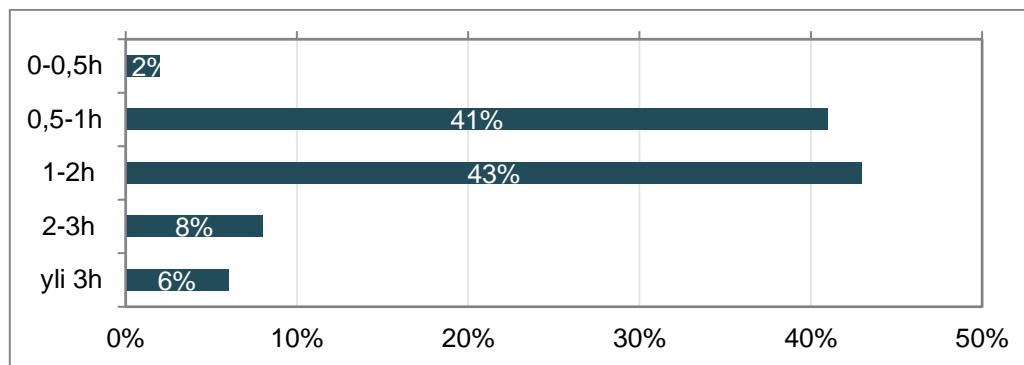
Pääsääntöisesti vastaajat olivat kertomansa mukaan koko palotarkastustapahtumaan tyytyväisiä. Erityisiä huomioita, mitä kyselyn tulokset antavat olivat, että vajaa 10% vastaajista ei osannut vastata käsiteltiinkö ongelmatilanteet rakentavasti, oliko palotarkastuksesta saatu pöytäkirja laadukas ja annettiin korvausmääräyksille tarpeeksi muutosaikaa. Jopa 18% vastaajista ei osannut vastata kyselyn mukaan, annettiin muutosenhakuun riittävät ohjeet. Yksittäisiä vastauksia saatiin lisäksi, joissa vastaajat olivat joko täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä jokaisesta kysymyksen väittämästä. Tarkemmin tuloksiin voi tutustua alle esitettyssä taulukossa (Taulukko 4).

Taulukko 4. Palotarkastustapahtuman arviointi. Keltaisella korostettu tuloksissa esitetyt tulokset.

	Täysin eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	En osaa vastata	Jonkin verran samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Palotarkastuskäynnistä sopiminen oli sujuvaa	2 %	2 %	0 %	5 %	92 %
Ennakkoinformaatio oli riittävää tarkastukseen valmistautumiseksi	2 %	2 %	2 %	20 %	75 %
Tarkastuksen tarkoitus ja tavoitteet kerrottiin selkeästi	2 %	2 %	0 %	16 %	80 %
Tarkastaja tunsi toimialan erityispiirteet ja ymmärsi riskit	2 %	0 %	2 %	15 %	82 %
Tarkastaja perusteli asiat hyvin ja ymmärrettävästi	2 %	0 %	0 %	10 %	89 %
Ongelmatilanteet tai näkemyserot käsiteltiin rakentavasti	2 %	0 %	7 %	10 %	82 %
Palotarkastaja oli ystävällinen ja palveluultis	2 %	0 %	2 %	3 %	94 %
Tarkastuskäynti oli sopivan pituinen	2 %	0 %	2 %	7 %	90 %
Tarkastuksella sai riittävästi tietoa siitä, miten tarkastuksen jälkeen edetään	2 %	0 %	0 %	8 %	90 %
Pöytäkirja toimitettiin viipymättä (ohje: 2 viikon sisällä tarkastuksesta)	2 %	0 %	5 %	7 %	87 %
Tarkastuspöytäkirja oli selkeä ja laadukas	2 %	2 %	8 %	12 %	77 %
Korjausmääräyksille annettiin riittävä määräaika	3 %	0 %	7 %	15 %	75 %
Muutoksenhakuun annettiin riittävät ohjeet	2 %	3 %	18 %	7 %	71 %
Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta	2 %	0 %	2 %	7 %	90 %

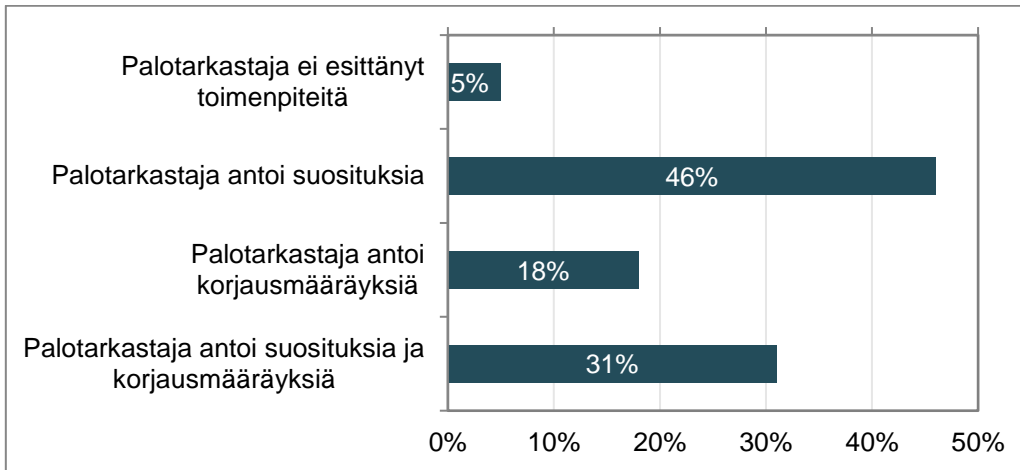
Vastaajien arvioidessa palotarkastustapahtuman kestoa, saatiin tulokseksi, että suurimmalla osalla (84%) palotarkastustapahtuman kesto oli puolesta tunnista kahteen tuntiin. Ristiintaulukoitaessa eri kohteiden välillä ei havaittu merkittäviä eroja eri kohteiden välillä. Alla esitetään kuviossa (Kuvio 10) vastaajien jakauma kaikkien kohteiden välillä palotarkastustapahtuman kestosta.

Kuvio 10. Palotarkastustapahtuman kesto.



Asiakaskyselyssä kysyttiin myös, annettiinko kohteelle palotarkastuksen aikana suosituksia, korjausmääräyksiä tai mahdollisesti molempia. Vastaajista 5% kertoi, että palotarkastaja ei esittänyt mitään toimenpiteitä. Suosituksia saivat melkein puolet vastaajista ja korjausmääräyksiä annettiin 18% vastaajista. Tarkemmin tuloksiin voi perehtyä alla esitetyssä kuviossa (Kuvio 11), jossa esitetään kaikkien saatujen vastausten jakautumista eri vaihtoehtojen välillä. Ennen ristiintaulukoinnin tuloksia kohteiden välillä muistutetaan, että A2, A5 ja A6 kohteissa vastaajia oli vähän ja kohteet eivät ole mukana esitetyissä tuloksissa. Ristiintaulukoinnin avulla selvisi, että vastaajien mukaan korjausmääräyksiä annettiin eniten A3-kohteille (19% vastaajista). Loput A3 kohteet olivat saaneet suosituksia (56%) tai suosituksia ja korjausmääräyksiä (25%). Vaihtoehtoon ”palotarkastaja antoi suosituksia ja korjausmääräyksiä” saatiin vastauksia melko tasaisesti A1 (31%), A3 (25%) ja A4 (40%) kohteiden välillä. Tarkempia tuloksia ristiintaulukoinnista kohteiden välillä esitetään alla esitetyssä taulukossa (Taulukko 5).

Kuvio 11. Antoiko palotarkastaja kohteelle korjausmääräyksiä tai -suosituksia?



Taulukko 5. Ristiintaulukointi kohteiden välillä.

	A1	A3	A4
Palotarkastaja ei esittänyt toimenpiteitä	15 %	0 %	0 %
Palotarkastaja antoi suosituksia	46 %	56 %	55 %
Palotarkastaja antoi korjausmääräyksiä	8 %	19 %	5 %
Palotarkastaja antoi suosituksia ja korjausmääräyksiä	31 %	25 %	40 %
Yhteensä	13	16	20

5.4 Turvallisuuden kehittäminen

Turvallisuuden kehittäminen osiossa haluttiin kerätä vastaajien ajatuksia erilaisista väittämistä ja saada heidät pohtimaan väittämiä kahdesta näkökulmasta: kuinka tärkeänä vastaaja pitää väittämän toteutumista ja kuinka väittäminen toteutui vastaajan mielestä. Vastausasteikoksi asetettiin 1–10. Pääsääntöisesti kaikki kysymykseen vastanneet (n=59) pitivät tärkeänä esitettyjä väittämiä ja niiden toteutumista. Tuloksissa esitetään ensin ne väittämät, jotka koettiin tärkeämpänä kuin lopulta vastaajien mukaan toteutui palotarkastustapahtuman aikana. Vastaajat toivoivat enemmän tietoa ja neuvoja lakivielvoitteista pelastusviranomaiselta. Vastaajat kokivat väittämien tärkeyden 8.0 ja toteuma koettiin 7.4 arvoisena. Lisäksi toivottiin, että palotarkastustapahtuma auttaisi tunnistamaan kohteen turvallisuustoiminnan heikkoudet. Vastaajat

näkivät tärkeyden 7.7, toteuman ollessa 7.2 arvoinen. Seuraavaksi väittämät, jotka vastaajien mielestä toteutuivat paremmin kuin, kuinka tärkeänä niitä pidettiin. Palotarkastajat olivat onnistuneet auttamaan kohteita tunnistamaan turvallisuustoiminnan vahvuuksia. Toteuma oli 7.5, kun taas tärkeys arvoitettiin 7.0. Vastaajat eivät pitäneet palotarkastuksen avulla ymmärtämäänsä vastuuta onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa niin tärkeänä kuin väittämä toteutui. Väittämä toteutui 8.0 arvolla ja tärkeys arvoitettiin 7.5. Loput vastaukset olivat hyvin tasa-arvoisia eli palotarkastustapahtumalla oli vaikutusta henkilökunnan toiminnan turvallisuuden edistämiseksi, ja tarkastuskäynnillä oli vaikutusta kohteen turvallisuusratkaisuihin. Saatuja tuloksia voi tarkastella alla esitetystä taulukosta (Taulukko 6). Taulukossa on nähtävissä, että kaikki kyselyn vastaajat eivät vastanneet tähän kysymykseen ja yhdellä jäi kysymyksen vastaaminen kesken. Suurin osa koko kyselyn vastaajista (n=61) kuitenkin vastasi kysymykseen kokonaan. Tilannetta pohditaan lisää tutkimuksen luotettavuuden arviointia käsittelevässä 6.2 kappaleessa.

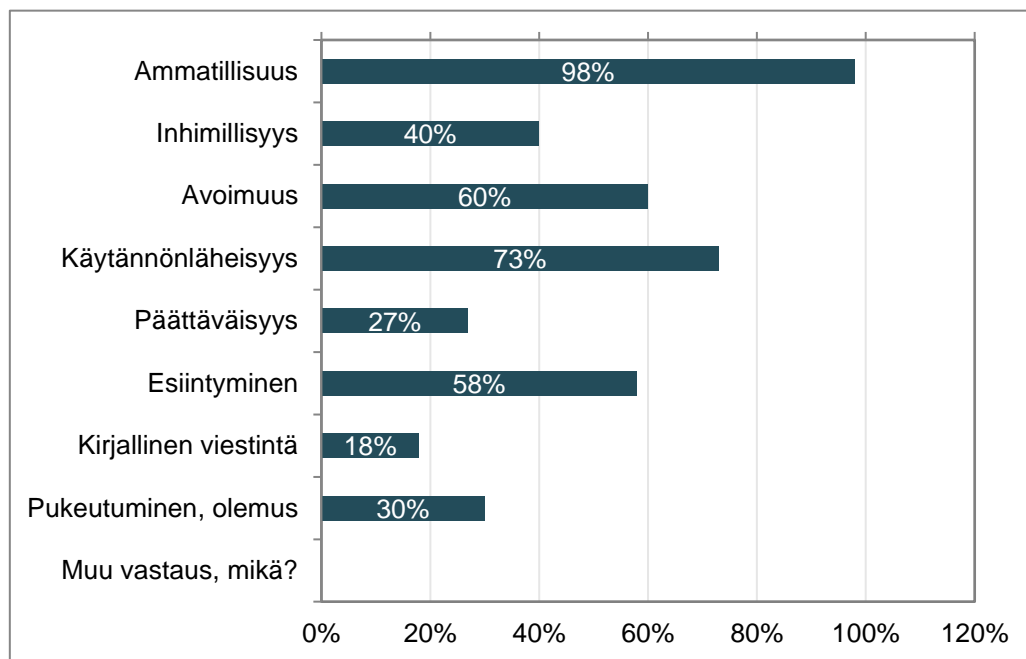
Taulukko 6. Palotarkastustapahtuman vaikuttavuus.

	n	Kuinka toteutui (ka)	Kuinka tärkeänä pidät (ka)
Palotarkastus lisäsi tietoa lakisääteisistä velvoitteista	60	7,4	8,0
Palotarkastus auttoi tunnistamaan turvallisuustoimintamme vahvuudet	60	7,5	7,0
Palotarkastus auttoi tunnistamaan turvallisuustoimintamme heikkoudet	60	7,2	7,7
Palotarkastuksella oli vaikutusta henkilökuntamme toimintaan turvallisuuden edistämiseksi	60	7,1	7,2
Palotarkastuksella oli vaikutusta kohteen turvallisuusratkaisuihimme (rakenteet, laitteet jne.)	59	7,7	7,6
Palotarkastuksen avulla ymmärsimme oman vastuamme onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa	59	8,0	7,5

Kysymykseen jäikö vastaajalle luotettava kuva pelastusviranomaisesta, vastaajista 98% koki pelastusviranomaisen luotettavana. Kyllä-vastauksen jälkeen avautui seuraava kysymys. Kysymyksessä vastaajat pääsivät tarkemmin valitsemaan valmiiksi esitetystä vaihtoehdoista, mitkä tekijät erityisesti vaikuttivat vastaajan kokemukseen pelastusviranomaisen luotettavuudesta. Kysymyksessä sai valita useamman vaihtoehdon ja kysymykseen saatiin yhteensä 243 vastausta. Kysymyksen

kohdalla olleeseen muu vastaus -vaihtoehtoon ei saatu yhtään vastausta. Vastaajista 98% vastasi ammatillisuus ja muita merkittävästi luotettavaan kokemukseen vaikuttavia tekijöitä vastaajien mukaan olivat käytännönläheisyys (78%), avoimuus (60%), esiintyminen (58%) ja inhimillisyys (40%). Vastaajista 18% koki kirjallisen viestinnän luotettavuutta nostavana tekijänä. Alla esitetään kuviossa (Kuvio 12) kaikkien vastausten jakaumaa tekijöistä, jotka erityisesti vaikuttivat luotettavan kuvan syntymiseen. Henkilöt, jotka eivät kokeneet pelastusviranomaista luotettavana, pääsivät kertomaan avoimeen kenttään, mikä johti negatiivisen kokemuksen muodostumiseen. Ei-vastauksia saatiin kyselyyn yksi (n=1) kappale ja vastaaja koki, että pelastusviranomaisen tuijotti liikaa papereihin, vaikka tilat olivat hänen mukaansa kunnossa.

Kuvio 12. Tekijät, jotka erityisesti vaikuttivat vastaajan kokemukseen pelastusviranomaisen luotettavuudesta.



6 Pohdinta

6.1 Tutkimuksen tulosten arviointi

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan asiakkaiden asiakastarpeita sekä kokemuksia palotarkastuskäynnin laadusta ja vaikuttavuudesta. Tutkimukselle asetettiin kolme (3) tutkimuskysymystä, jotka olivat: 1) millaisia turvallisuuspoikkeamia- ja riskitietoja valvontakohteisiin liittyy? 2) millaisia ovat asiakkaiden kokemukset toteutuneesta valvontakäynnistä? 3) millaisia vaikutuksia valvontakäynnillä on asiakkaan toimintaan? Voidaan todeta, että tutkimuksen tarkoitus saavutettiin ja kaikkiin tutkimuskysymyksiin vastattiin. Väitettä tukee edellä (Katso 5) esitetyt asiakaskyselyn tulokset. Seuraavaksi tarkastellaan saatuja tuloksia tutkimuskysymysten osoittamassa järjestyksessä.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, millaisia turvallisuuspoikkeamia- ja riskitietoja valvontakohteisiin liittyy. Pääsääntöisesti kyselyyn vastanneiden mukaan kohteissa tapahtui viimeisen vuoden aikana hyvin vähän läheltä piti -tilanteita, tapaturmia tai tulipaloja. Esitetyissä tuloksissa on hyvä huomioida se, että ne olivat vastaajien arvioita sattuneista tapahtumista eivätkä välttämättä ole todenperäisiä tuloksia riskitiedoista ja turvallisuuspoikkeamista. Erityisen kriittisesti täytyy tarkastella 0-vastauksia, joihin suurin osa vastaajista vastasi kaikki kysymyksen väittämät. Osa vastaajista ei välttämättä osannut vastata suoraan kysymyksiin, eikä ole viitsinyt selvittää kyselyä varten todellisia lukemia, jolloin he ovat valinneet ensimmäisen vaihtoehdon eli 0-vastauksen. Vastausvaihtoehtona oli myös valittavana "en osaa vastata", mikä olisi mahdollisesti ollut lähempänä totuutta. Kysyttäessä syitä tapaturmiin vastaajat valitsivat sellaisiksi useimmiten ohjeiden laiminlyönnin, kiireen ja totutun virheellisen toimintavan. He myös esittivät kyselylomakkeen avoimessa vastauskentässä omia ajatuksiinsa tapahtumien syiksi ja niitä olivat muun muassa huolimattomuus, puutteelliset suojavarusteet sekä piha-alueen huono kunto. Tämän tyylisiä syitä on vaikea kitkeä pois työympäristöstä, ja sen vuoksi tulevat varmasti aiheuttamaan turvallisuuspoikkeamia ja riskejä myös tulevaisuudessa.

Toisena tutkimuskysymyksenä esitettiin millaisia ovat asiakkaiden kokemukset toteutuneesta valvontakäynnistä. Vastaajat olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä toteutuneeseen palotarkastustapahtumaan, mutta myös muutamia huolestuttavia piirteitä löydettiin vastauksia analysoitaessa. Palotarkastustapahtumiin liitettiin myös epävarmuutta, eikä kysymyksiin palotarkastuksen jälkeisestä ajasta tai tarkastuspöytäkirjasta osattu vastata. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin osallistunut

palotarkastustapahtumaan jo useamman kerran aiemmin. Saatujen tulosten perusteella voidaan olettaa, että he eivät ole saaneet riittävää informaatiota palotarkastuksen jälkeisestä ajasta tai palotarkastuksen pöytäkirjasta. Näihin kohtiin tulisi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota. Vastaajien vähäisyyden vuoksi tuloksia ei voi suoraan yleistää, mutta jos tulokset vastaavat todellisuutta noin joka kymmenes asiakas saa pöytäkirjan, mikä ei ole selkeä ja laadukas. Lisäksi noin joka viides asiakas jää epätietoisuuteen siitä, saiko hän muutoksenhakuun riittävät ohjeet.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä oli, millaisia vaikutuksia valvontakäynnillä on asiakkaan toimintaan. Kyselyaineiston mukaan palotarkastuksella oli vaikutusta asiakkaan toimintaan. Kolmasosa (1/3) vastaajista kertoi tehneensä kohteessa turvallisuutta edistäviä parannuksia ennen palotarkastustapahtumaa. Osa vastaajien kertomista toimenpiteistä ovat voineet olla edellisellä valvontakäynnillä esiin nousseita korjausvaatimuksia, mitkä ovat vain jääneet odottamaan uutta valvontakäyntiä. Osa vastaajista varmasti motivoi raha ja valvontakäynnin maksullisuus huomioidaan etukäteen tehtävissä toimenpiteissä. Suurin osa vastaajista oli osallistunut valvontakäynnille useamman kerran, joten valvontakäynnin vaatimukset olivat etukäteen selvillä ja kohteissa pystytään pitämään turvallisuuden taso jatkuvasti vaaditulla tasolla. Tunnistetut vaaditut toimenpiteet hoidetaan etukäteen kuntoon tarpeen vaatiessa, jolloin vältetään maksulliset lisäkäynnit. Tulosten perusteella voi todeta, että palotarkastustapahtuman avulla vastaajat tunnistavat paremmin oman turvallisuustoimintansa vahvuudet ja ymmärtävät paremmin oman vastuunsa onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa. Näin ollen valvontakäynnillä on ollut vaikutusta niin asiakkaan toimintaan kuin kohteen turvallisuuteen ja turvallisuuskulttuuriin.

Tutkimus antoi monipuolisesti uutta tietoa Satakunnan pelastuslaitoksen määräaikaista A1-A6 valvontakohteista, palotarkastustapahtuman laadusta sekä toiminnan vaikuttavuudesta. Asiakaskysely antoi myös vastauksia, miten voidaan parantaa asiakkaan kokemaa kokonaislaatua sekä mitä asioita palotarkastustapahtumassa kannattaa jatkossa korostaa kohteista saatujen riskitietojen avulla. Lisäksi asiakaskyselyn avulla tunnistettiin mitä osa-alueita tulisi huomioida enemmän palotarkastustapahtumissa, jotta valvonnalla olisi entistä suurempi vaikutus asiakkaan toimintaan ja kohteiden turvallisuuskulttuurin kehittymiseen.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitiin sisältövaliditeetin avulla, jota tarkasteltiin ajan, mittautapahtuman, mittarin, vinouman ja aineiston kadon kautta (Hiltunen 2009). Asiakaskyselyn ajankohdan tiedettiin jo ennakkoon olevan haasteellinen lomasesongin vuoksi, mutta hankkeen tiukan aikataulun vuoksi myöhemmin toteutettu

tutkimus ei olisi ollut mahdollinen. Alkuvaiheen heikon vastausaktiivisuuden myötä vastausaikaa lopulta jatkettiin elokuun loppuun asti. Kuukauden lisääjän avulla saatiin tarvittavia vastauksia lisää, mutta jäätin edelleen 100 vastaajan tavoitteesta. Vastaajien vähäisyyden vuoksi, pilotoidun asiakaskyselyn tulosten yleistämisessä ja esiteltäessä johtopäätöksiä on syytä suhtautua varauksella saatuihin tuloksiin. Takautuvasti lähetetyt asiakaskyselyt olivat pilottivaiheessa n-luvun kasvattamisen kannalta tärkeä joukko. Tämä kuitenkin nähtiin heikentävän heidän avulla saadun aineiston luotettavuutta, sillä aikaa itse tarkastuskäynnistä on voinut mennä useampi kuukausi.

Mittaustavan nähtiin edistävän luotettavuutta, koska huolehdittiin vastaajien henkilötietojen suojasta ja tutkimus toteutettiin pseudonyyminä. Sen avulla vastaajilla oli mahdollisuus kertoa avoimesti kokemuksistaan ja tarpeistaan ilman pelkoa tunnistettavuudesta. Lisäksi nähtiin, että luotettavuutta edisti vastaajille huolellisesti kirjoitettu saatekirje, jonka avulla vastaaja sai kattavasti tietoa asiakaskyselyn tarpeista ja tavoitteista sekä Asiakas keskiöön -hankkeesta. Saatekirjeessä asiakas sai hankkeen tutkijatiimin yhteystiedot, joiden avulla oli mahdollisuus saada lisätietoa tutkimuksesta. Lisäksi nähtiin, että luotettavuutta edisti kyselyn sähköinen toteutus, jolloin kysymykset olivat kaikille vastaajille samat, eikä tutkijalla ollut vaikutusta vastaamiseen (Kananen 2015).

Saadun aineiston perusteella voidaan olettaa, että suunniteltu mittari oli hyvin rakennettu ja se edisti tulosten luotettavuutta. Pilotoidun kyselyn kysymykset suunniteltiin harkitusti ja lomakkeen ulkoasuun, kieleen ja kysymysten määrään kiinnitettiin huomiota. Asiakaskyselyn kysymysten suunnittelussa hyödynnettiin aiempia valvontaan liittyviä kyselyitä ja kirjallisuutta. Lisäksi kyselylomake lähetettiin ennen virallista julkaisua asiantuntijoiden arvioitavaksi ja heidän esittämien muutosten pohjalta rakennettiin lopullinen kyselylomake. Luotettavuutta edistäväksi tekijäksi nähtiin myös, että kysymyksiä ei ollut liikaa ja suunniteltu vastausaika riitti vastaamiseen (Vehkalahti 2014). Mittarin luotettavuutta heikentäväksi tekijäksi puolestaan nähtiin systemaattisen kirjallisuuskatsauksen puuttuminen, mikä olisi edistänyt käsitteen operatiivisuutta tutkittuun tietoon perustuen.

Tuloksien vinouman aiheutti asiakaskyselyn toimittamisen ulkoistaminen. Kyselyn lähettämisestä asiakkaille vastasivat palotarkastuksia tekevät pelastusviranomaiset ja postituksissa oli mahdollisuus vastaajien valikointiin. Kukaan ei seurannut, kuinka moneen kohteeseen kysely lopulta lähetettiin tai lähettikö kaikki palotarkastuksia tekevät pelastusviranomaiset kyselyt asiakkaille sovitusti. Tilanne mahdollisesti valita kohteet, joihin kysely lopulta lähetettiin. Lisäksi vastaajilla oli sama mahdollisuus valikoitavuuteen. Tutkimuksen luotettavuutta nähtiin heikentävän myös todentamaton vastausprosentti. Mikäli kaikki määräaikaan A1-A6 valvontakohteiden palotarkastuksiin osallistuneet olisivat saaneet kyselyn (=909), olisi pilotoidun asiakaskyselyn vastausprosentti ollut 6,7%.

Lisäksi asiakaskyselyn vastauksissa tunnistettiin, että yksi vastanneista ei mahdollisesti lukeutunut pilottivaiheen kohderyhmään. Vastaaja ei ole mahdollisesti osannut valita annetuista vaihtoehtoista oikeampaa vaihtoehtoa ja avoimeen kenttään antama vastaus "vuokralainen" viittaa liikkeenharjoittajaan, joka on toimipaikassa vuokralla. On myös mahdollista, että asiakaskyselyitä on lähtenyt pelastusviranomaisten toimesta myös muille kuin kohderyhmään kuuluville ja hän lukeutuu niihin.

Tutkimuksen aineiston katoon vaikuttavia tekijöitä huomattiin kaksi tutkimuksen aikana. Ensimmäisenä se, että kyselytutkimukseen ei saatu vastauksia suunnitellusti ja vastaajien vähäinen määrä vaikutti tuloksien laadukkuuteen ja luotettavuuteen. Toisena tekijänä huomattiin, että yksi vastaaja jätti kokonaan vastaamatta yhteen kysymykseen ja toisen vastajan kohdalla kysymyksen vastaaminen oli jäänyt kesken. Tämä huomattiin heti tutkimuksen alussa ja sen jälkeen asiakaskyselyn kysymykset muutettiin pakolliksi, mikä esti saman toistumisen muiden vastaajien kohdalla. Lisäksi nähtiin, että tuloksia heikentää A2, A5 ja A6 kohteista saadut huonot vastaajamäärät ja tarkastellessa tuloksia kohdetyyppien mukaan heidät jätettiin sivuun aineistosta.

6.3 Asiakaskyselyn kysymysten arviointi

Seuraavaksi pohditaan asiakaskyselyn kysymyksiä ja erilaisia kysymystyyppejä. Pilot-tivaiheen asiakaskyselyssä testattiin mahdollisimman kattavasti erilaisia kysymystyyppejä ja niiden toimivuutta. Suurin osa kysymyksistä oli perinteisiä monivalintakysymyksiä, joihin sai tarpeen mukaan valita useampia vaihtoehtoja vastauksiksi. Lisäksi esitettiin matriiseja, avoin kysymys ja nelikenttä. Tarkoituksena ei ole käydä jokaista kysymystä yksitellen läpi vaan nostaa esiin havaittuja asioita. Mitkä olivat hyviä? Mitkä vaativat uutta näkökulmaa? Mitä uutta voitaisiin tuoda tulevaisuuden asiakaskyselyihin?

Asiakaskyselyssä esitetyt taustakysymykset laadittiin niin, että jatkossa osaa niistä voidaan hyödyntää myös muissa Satakunnan pelastuslaitoksen asiakaskyselyissä. Tämä osaltaan määräsi kysymysten ja valmiiksi esitettyjen vaihtoehtojen muodon sekä kysymysten asettumisen heti asiakaskyselyn alkuun. Tulevaisuuden kyselyissä voi pohtia taustakysymysten sijoittumista mahdollisesti kyselyn loppuun. Tällöin vastaajien mielenkiinto säilyisi tärkeiden kysymysten ajan ja taustakysymyksiin vastataisiin rutiinilla. Kyseistä tapaa testattiin Asiakas keskiöön -hankkeen aikana toteutetussa nettipaneelimitarissa.

Asiakaskyselyssä kysyttiin: Onko kohteessa tehty turvallisuutta parantavia muutoksia ennen palotarkastusta. Kysymys koettiin ongelmallisena, sillä se ei vastaa siihen olisiko parannukset vaadittu tai suositeltu tekemään jo edellisen palotarkastuskäynnin

jälkeen tai oliko aiemmin toteutuneella palotarkastuksella vaikutusta tehtyihin muutoksiin. Tämä nousi esiin saaduista avoimista vastauksista, joissa vastaajat kertoivat, että tehdyt muutokset olisi pitänyt tehdä jo edellisen tarkastuskäynnin jälkeen. Kysymystä voisi kehittää muotoon: Onko kohteessa tehty turvallisuutta edistäviä muutoksia edellisen palotarkastuksen jälkeen? Tämän kautta saataisiin vastauksia palotarkastustapahtuman vaikuttavuudesta.

Asiakaskyselyn lopussa testattiin nelikentän toimivuutta asiakaskyselyssä. Nelikentässä kysyttiin kahdesta näkökulmasta vastaajien ajatuksia esitetyistä väittämistä. Pystyakselilla pohdittiin, kuinka tärkeänä vastaaja pitää väittämän toteutumista ja vaaka-akselilla pohdittiin, kuinka väittäjä toteutui vastaajan mielestä palotarkastuksella. Kysymys yritettiin muotoilla mahdollisimman selkeäksi, jotta vastaaminen olisi helppoa. Siitä huolimatta osa vastaajista koki sen hankalana ja teknisten ongelmien vuoksi kysymykseen eivät vastanneet kaikki vastaajat vaan ensimmäisten päivien aikana muutama vastaaja jätti kysymyksen kokonaan vastaamatta tai puolittain vastaamatta. Tämän jälkeen tehtiin päätös muuttaa melkein kaikki kysymykset pakollisiksi, jonka avulla lomake jatkossa herjasi vajaista vastauksista, eikä päästänyt etenemään.

Nelikenttä kysymystyyppinä antoi mielenkiintoista tietoa, sillä se vastasi samaan aikaan kahteen kysymykseen. Pilottivaiheen asiakaskyselyssä kaikki vastaukset asetettiin oikeaan yläkulmaan, eikä näin ollen kysymystyyppiin kaikki mahdollisuudet päässeet esiin. Jatkossa voidaan käyttää samaa kysymystyyppiä pelastuslaitoksen asiakaskyselyissä, mutta suositellaan miettimään kysymysten asettelua sillä tavoin, että oletetut vastaukset sijoittuisivat nelikentälle laajemmin. Tämä muutos antaisi nelikentän tuloksille huomattavaa lisäarvoa.

Viimeiseen kysymykseen, mikä koski tarkastajan luotettavuutta saatiin ohjausryhmältä vahvaa ohjausta kysymyksen tarpeellisuudesta. Saadut vastaukset eivät kuitenkaan antaneet suurta lisäarvoa kyselylle, sillä kysymys ei tuonut esiin harmaan sävyjä, vastausvaihtoehtojen ollessa kyllä tai ei. Esimerkiksi vastaaja voi kokea osan asioista luotettavana, mutta esimerkiksi esiintymisen ei. Kumpi vaihtoehto valitaan? Ainoastaan ei-vaihtoehdon avaama avoin vastauskenttä antoi mahdollisuuden kertoa, mikä osa-alue ei ollut onnistunut ja lisäksi mahdollisuuden kertoa myös onnistuneista kokemuksista.

Tutkimuksen aikana havaittiin, että vastaajat valitsivat mieluiten valmiiksi esitetyt vaihtoehdot, joten ne suositellaan suunnittelemaan tarkasti. Sen lisäksi suositellaan myös jättämään mahdollisuus vapaalle sanalle, sillä ne antavat kyselyn tuloksiin kaivattuja harmaan sävyjä. Seuraavaksi listataan mahdollisia kysymyksiä tulevaisuuden asiakaskyselyihin. Osa kysymyksistä on sellaisia, että niitä mietittiin jo pilottivaiheen

asiakaskyselyyn, mutta suuren kysymysmäärän vuoksi jouduttiin jättämään ulkopuolelle. Osa kysymyksistä on sellaisia, että niihin jäätin vielä kaipaamaan vastauksia pilottikyselyssä ja ovat siten tarkentavia kysymyksiä tutkimuksessa jo olleisiin kysymyksiin.

Mahdollisia kysymyksiä jatkossa:

- Oliko tarkastuksen aika riittävä?
- Oliko tehdyt toimenpiteet kannattavia?
- Oliko korjausmääräysten aiheuttama investointi kohtuullinen?
- Oliko palotarkastuksesta/tapahtumasta pidemmällä aikavälillä hyötyä?
- Miten voitaisiin parantaa asiakaslähtöisyyttä?
- Mitä asiakastarpeita tunnistat itselläsi?

6.4 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksissa kerrotaan ideoita, miten tulevaisuudessa voidaan hyödyntää paremmin asiakaskyselyä yhtenä vaikuttavuuden mittarina. Vastataan kysymyksiin, mihin kaikkiin onnettomuuksien ehkäisytoimintoihin asiakaskysely voitaisiin liittää ja millä tavoin. Miksi asiakaskyselyitä kannattaa jatkaa ja erityisesti, kuinka ihmiset saataisiin paremmin vastamaan niihin. Lisäksi pohditaan, miten asiakaskyselyn avulla saadaan paremmin tutkittua pelastustoimen palveluiden laatua ja muuttuvia asiakastarpeita.

Pilottivaiheessa asiakaskyselyn kohderyhmäksi valittiin valvonnan määräaikaiset A1-A6 kohteiden asiakkaat suurimman volyymin vuoksi. Tulevaisuudessa kuitenkin nähdään tarvetta asiakaskyselyille myös muilla Satakunnan pelastuslaitoksen toiminoissa, kuten turvallisuuskoulutuksissa, messuilla, tapahtumissa sekä neuvonnassa ja ohjauksessa. Pilottivaiheessa esitetyt taustakysymykset laadittiin sopimaan myös muihin pelastuslaitoksen asiakaskyselyihin. Tämä helpottaa tulevan datan analysointia ja saatujen tulosten vertailua. Lisäksi erilaisten kyselyiden avulla voidaan vertailla eri interventoiden välisiä suhteita toiminnan vaikuttavuuden kannalta. Millä toiminnalla on eniten vaikutusta asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi? Pelas-

tuslaitos tulee saamaan asiakaskyselyiden avulla monialaista tietoa, jota ei ole aiemmin ollut saatavilla. Asiakaskyselyt mahdollistavat aivan uudenlaisen lähestymisen kohti asiakaslähtöisempää toimintaa ja mahdollistavat tulevaisuudessa kohdennetumpien palveluiden tarjoamisen.

Asiakaskyselyt ovat helppo tapa saada tietoa juuri oman toimintaympäristön tilasta ja uhista sekä asiakkaiden kokemuksista ja tarpeista. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa asiakaskyselyn käytettävyys ja toimivuus vain helpottuu. Tällöin pelastuslaitoksella on valmiit asiakaskyselypohjat eri interventioihin (esim. turvallisuuskoulutus, messutapahtuma tai paloturvallisuuskampanjat) ja valmiiksi suunniteltu visuaalinen ilme saatujen tulosten esittämiseen. Mikäli tarvitaan kohdennetumpaa tietoa juuri kyseisestä hetkestä, voidaan olemassa olevaan kyselyyn lisätä muutamia tarkentavia kysymyksiä. Tämä mahdollistaa jatkuvan parantamisen, esimerkiksi sellaisilla osaluilla, jotka ovat nousseet esiin aiemmissa kyselyissä tai muuta kautta koettu tarvetta saada lisää tietoa asiakkailta. Tulevaisuudessa sähköinen palvelu voisi mahdollistaa asiakaskyselyn automaattisen lähettämisen, jolloin kysely lähtee automaattisesti kaikille tapahtumaan osallistuville, eikä pelastusviranomaisen työmäärä kasvaisi. Tulevaisuudessa voitaisiin myös hyödyntää esimerkiksi QR-koodilla varustettuja kortteja, joiden avulla pääsee suoraan vastaamaan asiakaskyselyyn. Tämä toimisi erityisen hyvin esimerkiksi turvallisuusviestintätapahtumissa, joita järjestetään kouluissa ja työpaikoilla.

Pilottivaiheen asiakaskyselyyn ei saatu toivottua määrää vastauksia, johon vaikutti varmasti asiakaskyselyn huono ajankohta. Yhtenä keinona asiakaskyselyiden vastausprosentin kasvuun nähtiin, että kysely tulisi lähettää mahdollisimman nopeasti toteutuneen intervention jälkeen. Tällöin tapahtumat ovat vastaajalla hyvässä muistissa ja palautteen antaminen nähtäisiin osana prosessia. Palautteen ollessa osa prosessia, sen antaminen nähdään myös mielekkäänä ja lisäarvoa antavana. Asiakaskysely on tärkeää pitää riittävän lyhyenä ja helppona vastata, jotta asiakkaat viitsivät tehdä sen loppuun, eikä jätä vastaamista kesken.

Keinoja vastausprosentin lisäämiseksi on myös tutkittu ja yhdeksi hyväksi todetuksi keinoksi on nostettu muistutusviestien lähettäminen (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2015). Tässä tutkimuksessa tutkijoilla ei ollut mahdollisuutta lähettää suoraan muistutusviestejä kohderyhmälle, mutta hyödynnettiin sosiaalista mediaa ja muistutettiin vastaajia sitä kautta. Lisäksi lähetettiin muistutusviestejä palotarkastuksia tekeväälle henkilöstölle ja aamupalaverin yhteydessä järjestettiin koulutuksia, joissa muistutettiin kyselyiden lähettämisestä. Muistutusviestien lähettäminen olisi hyvä toteuttaa vähintään kaksi (2) kertaa (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2015).

Tulevaisuudessa voidaan miettiä asiakaskyselyn kohdentamista myös pienempään joukkoon, jolloin heille lähetetään yhden asiakaskyselyn sijasta kaksi kyselyä. Ennen

interventiota ja intervention jälkeen. Tämän jälkeen saatuja tuloksia vertaillaan toisiinsa ja saadaan uudenlaista tietoa toteutuneen intervention vaikuttavuudesta. Tämän tyylistä tapaa ei suositella käyttämään kovin suurella joukolla jo datan analysoinnin vuoksi. Suurissa datamäärissä suositellaan käyttämään valmiiksi suunniteltuja asiakaskyselyitä, joihin on suunniteltu valmiiksi visuaalinen ilme tuloksien julkaisemiseksi.

Jatkuvalla mittaamisella saadaan vertailtavuutta saatuihin tuloksiin. Tämä vaatii sen, että mittari ei muutu vaan peruskysymykset, joiden avulla mitataan toimintaa pysyvät samoina. Asiakaskyselyiden taustalla on myös muita tarpeita kuin vaikuttavuuden mittaaminen. Tarve tutkia palvelun laatua ja asiakastarpeita, jotta tulevaisuudessa pelastustoimi pystyy tuottamaan entistä asiakaslähtoisempää palvelua asiakkailleen. Asiakaskyselyiden avulla pelastuslaitos ymmärtää paremmin asiakkaiden tarpeita, toimintaympäristön tilaa ja uhkia sekä pystyy tuottamaan kohdennetumpia palveluita asiakkailleen. Perinteisen palautelomakkeen avulla kuullaan yleensä vain, missä on epäonnistuttu.

Pilottivaiheen asiakaskyselyssä haluttiin kuulla monipuolisemmin asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä palotarkastustapahtuman laadusta. Ei tyydytty perinteiseen "kyllä, ei" -vastauksiin vaan kysyttiin likert-asteikolla palotarkastustapahtuman eri osa-alueista. Tulokset antoivat hyvin tärkeää tietoa, mitkä osa-alueet asiakkaiden mielestä kaipaavat vielä vahvistusta tai neuvontaa ja mitkä olivat jo hyvin tiedossa. Sama kysymystyyppi osaltaan myös kertoo asiakastarpeista ja mahdollisista muutoksista niiden suhteen. Ajat muuttuvat ja olisi tärkeää pysyä aallon harjalla kuunnellen, mitä asiakkaat kertovat tarpeistaan. Tämän jälkeen on vielä tärkeää reagoida esitettyihin tarpeisiin, jotta asiakkaalle jää mielikuva, että hänen panoksellaan oli myös vaikutusta. Asiakaskysely on molemmille osapuolille eduksi ja mikäli asiakkaalle jää mielikuva, että asiakaskyselyiden tuloksiin reagoidaan, edistää se myös halukkuutta vastata niihin jatkossa.

Aiemmin jo viitattiin tuleviin asiakaskyselyihin, on siis tarkoituksenomaista ottaa asiakaskysely osaksi pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn palveluiden mittaamista. Jatkotutkimuksia voisi mahdollisesti olla suuremmalle joukolle suunniteltu asiakaskysely, jossa vastaajamäärä olisi 100-200 vastaajaa. Pilottivaiheen asiakaskysely antoi hyvät ohjenuorat, mitä tulevaisuudessa kannattaa kysyä, millä tavoin ja mitkä kysymykset antavat lisäarvoa saaduille tuloksille. Näiden saatujen tuloksien pohjalta saadaan suunniteltua seuraava asiakaskysely, jonka avulla asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja toiminnan laatua pystytään jatkossa mittaamaanmerlot.

Liitteet

Liite 1 Valvonnan asiakaskyselyn kysymykset

Tervetuloa vastaamaan Satakunnan pelastuslaitoksen valvonnan palveluita koskevaan asiakaskyselyyn.

Kysely toteutetaan osana onnettomuuksien ehkäisyn vaikuttavuutta edistävää Asiakas keskiöön -hanketta. Tutkimuksessa selvitetään Satakunnan pelastuslaitoksen asiakkaiden kokemuksia palotarkastuskäynnistä, pelastuslaitoksen palveluista ja palvelun laadusta. Kyselyn tuloksia hyödynnetään pelastuslaitoksen onnettomuuksien ehkäisyn sekä asiakastutkimuksen kehittämisessä.

Kysely on tarkoitettu niille henkilöille, jotka ovat osallistuneet vuoden 2021 aikana Satakunnan pelastuslaitoksen suorittamalle palotarkastuskäynnille.

Kyselyyn vastataan lähtökohtaisesti nimettömästi ja vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Mikäli haluat antaa palautetta tai saada lisätietoja hankkeesta, ota yhteyttä! Yhteystiedot löytyvät kyselyn lopusta ja sähköpostiviestin liitteestä. Palotarkastukseen liittyvää tarkempaa palautetta voi aina antaa toimialueen palopäälliköille (yhteystiedot pelastuslaitoksen verkkosivuilla: www.satapelastus.fi)

Kiitos jo etukäteen ajastasi Satakunnan pelastuslaitoksen palveluiden kehittämiseksi!

TAUSTAKYSYMYKSET

Sukupuoli*

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua vastata

Ikä*

- alle 15
- 15–24
- 25–34

35–44
45–54
55–64
65–74
yli 75

Tapahtumapaikka*

Eura
Eurajoki
Harjavalta
Huittinen
Jämijärvi
Kankaanpää
Karvia
Kokemäki
Merikarvia
Nakkila
Pomarkku
Pori
Rauma
Siikainen
Säkylä
Ulvila

Roolisi kohteessa. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon. *

Rakennuksen omistaja
Yrityksen/ organisaation johtaja
Kiinteistöpäällikkö tai vastaava
Isännöitsijä
Turvallisuuspäällikkö tai muu turvallisuudesta vastaava
Kiinteistöhuollon edustaja
Rakennuksen/ liiketilan toiminnanharjoittaja
Muu, mikä?

Kuinka monta kertaa olet aiemmin osallistunut palotarkastukseen? *

0
1–5
yli 5

KOHTEEN TAUSTA

Mitä seuraavista vaihtoehtoista edustamasi kohde mielestäsi edustaa? *

A1: Ympäri vuorokautisessa käytössä oleva kohde (esim. sairaala, terveyskeskuksen vuodeosasto, palvelutalo, vankila, hotelli jne.)

A2: Opetusrakennus tai päiväkot

A3: Kokoontumis- tai liiketila (esim. kauppakeskus, myymälä, ravintola, kirjasto, uskonnollisten yhteisöjen rakennus tms.)

A4: Teollisuus- tai varistorakennus (teollisuusrakennukset, voimalaitokset, varastohallit jne.)

A5: Maatalouden tuotantotilat

A6: Muu rakennus (toiminto/työpaikatilat, turvetuotantoalue, muut kuin edellä mainitut kohteet)

Tarkastuskohteessa päivittäin työskentelevien henkilöiden kokonaismäärä? *

1-10

11-30

31-50

51-250

yli 250

Arvioi edellisten lisäksi tarkastuskohteessa päivittäin oleskelevien tai vierailuvien henkilöiden kokonaismäärä? *

1-10

11-30

31-50

51-250

251-1000

yli 1000

En osaa vastata

Onko tarkastuskohteessa sattunut seuraavia tilanteita viimeisen vuoden aikana? *

Vastausvaihtoehdot: 0, 1–2, 3–5, 6–10, yli 10, En osaa vastata

Läheltä piti -tilanne (loukkaantumisen tai vahingon vaara ilmeinen)

Tapaturma/ onnettomuus, joka vaati sairauslomaa

Palonalku, joka saatiin hoidettua itse
Tapaturma/ onnettomuus, joka johti sairaalahoitoon
Tapaturma/ onnettomuus, joka johti työkyvyttömyyteen
Tulipalo, joka vaati pelastuslaitoksen toimenpiteitä (vaati korjauksia)

Arvioi, mitkä tekijät tyypillisesti aiheuttavat edellä mainitut tilanteet. Voit valita useamman vaihtoehdon. *

En osaa vastata
Ei ole tapahtunut mitään
Opastuksen puute
Ohjeiden laiminlyönti
Tilojen epäsopivuus
Työn fyysinen kuormittavuus oli liiallinen
Kiire
Laitevika
Totuttu virheellinen toimintatapa
Tahallinen laiminlyönti
Muu syy, mikä

Tehtiinkö kohteessa turvallisuutta edistäviä parannuksia ennen palotarkastusta? *

Kyllä, mitä?
Ei

PALOTARKASTUSTAPAHTUMA

Miten arvioit viimeisintä palotarkastustapahtumaa ja sen jälkeistä aikaa? *

Vastausvaihtoehdot: Täysin eri mieltä, Jonkin verran eri mieltä, En osaa vastata, Jonkin verran samaa mieltä, Täysin samaa mieltä

Palotarkastuskäynnistä sopiminen oli sujuvaa
Ennakkoinformaatio oli riittävää tarkastukseen valmistautumiseksi
Tarkastuksen tarkoitus ja tavoitteet kerrottiin selkeästi
Tarkastaja tunsi toimialan erityispiirteet ja ymmärsi riskit
Tarkastaja perusteli asiat hyvin ja ymmärrettävästi
Ongelmatilanteet tai näkemyserot käsiteltiin rakentavasti
Palotarkastaja oli ystävällinen ja palvelualtis
Tarkastuskäynti oli sopivan pituinen

Tarkastuksella sai riittävästi tietoa siitä, miten tarkastuksen jälkeen edetään
Pöytäkirja toimitettiin viipymättä (ohje: 2 viikon sisällä tarkastuksesta)
Tarkastuspöytäkirja oli selkeä ja laadukas
Korjausmääräyksille annettiin riittävä määräaika
Muutoksenhakuun annettiin riittävät ohjeet
Palvelu oli kokonaisuudessaan laadukasta

Arvioi palotarkastustapahtuman kesto? (kohteessa vietetty aika) *

0–0,5h
0,5-1h
1-2h
2-3h
yli 3h

Antoiko palotarkastaja korjausmääräyksiä kohteelle? *

Palotarkastaja ei esittänyt toimenpiteitä
Palotarkastaja antoi suosituksia
Palotarkastaja antoi korjausmääräyksiä
Palotarkastaja antoi suosituksia ja korjausmääräyksiä

TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Arvioi seuraavia väittämiä sen mukaan, miten tärkeänä itse pidät asiaa ja kuinka hyvin asia toteutui edellisellä palotarkastuskäynnillä. *

Sijoita vastauksesi kuvioon seuraavasti:

*Pystyakseli: Kuinka tärkeänä pidät väittämän toteutumista?

*Vaaka-akseli: Kuinka tämä asia mielestäsi toteutui palotarkastuksella?

1. Palotarkastus lisäsi tietoa lakisääteisistä velvoitteista
2. Palotarkastus auttoi tunnistamaan turvallisuustoimintamme vahvuudet
3. Palotarkastus auttoi tunnistamaan turvallisuustoimintamme heikkoudet
4. palotarkastuksella oli vaikutusta henkilökuntamme toimintaan turvallisuuden edistämiseksi
5. Palotarkastuksella oli vaikutusta kohteen turvallisuusratkaisuihimme (rakenteet, laitteet jne.)
6. Palotarkastuksen avulla ymmärsimme oman vastuamme onnettomuuksia ehkäisevässä toiminnassa

Jäikö sinulle luotettava kuva pelastusviranomaisesta? *

Kyllä

Ei, miksi ei?

Mitkä tekijät erityisesti vaikuttivat sinun kokemukseesi pelastusviranomaisen luotettavuudesta? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

Ammatillisuus

Inhimillisyys

Avoimuus

Käytännönläheisyys

Päätäväisyys

Esiintyminen

Kirjallinen viestintä

Pukeutuminen, olemus

Muu vastaus, mikä?

Asiakaskysely on toteutettu osana Asiakas keskiöön -hanketta ja sen yhtenä osana on mittareiden arviointi. Halutessasi voit jättää tekstikenttään kehitysideoita tulevia kyselyitä varten.

Lähteet

Andreasen, Alan R. 2002. Marketing Social Marketing in the Social Change Marketplace. *Journal of public policy & marketing* 21(1) 3-13.

Bergström, Seija, ja Arja Leppänen. *Yrityksen Asiakasmarkkinointi*. 13. uudistettu painos - 13.-15. painos 2013. Helsinki: Edita, 2009.

Bärnighausen, Till, Tugwell, Peter, Røttingen, John-Arne., Shemilt, Ian, Rockers, Peter, Geldsetzer, Pascal, Lavis, John, Grimshaw, Jeremy, Daniels, Karen, Brown, Anette, Bor, Jacob, Tanner, Jeffery, Rashidian, Arash, Barreto, Mauricio, Vollmer, Sebastian and Atun, Rifat. 2017. Quasi-experimental study designs series – paper 4: uses and value.

Dahler-Larsen, Peter. 2004. *Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja*: Stakes.

FCG 2020. *Satakunnan pelastuslaitoksen toiminnan ja palvelujen ulkoinen arviointi*. RAPORTTI 28.2.2020

Fox-Rushby, Julia and Cairns, John. 2005. *Economic Evaluation*. London: Oxford University Press. Saatavilla internetistä:
https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=tczsAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=aLt-POIHFPC&sig=NtHs-Wb8JHcg37wGr6Yq2h6bL4g&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Green, Jackie, Cross, Ruth, Woodall, James and Tones, Keith. 2019. *Health promotion. Planning and Strategies*. Sage Publication. 4th Edition: London.

Grove, Susan, Burns, Nancy and Gray Jennifer. 2013. *The practice of nursing research: appraisal, synthesis and generation of evidence*. Elsevier: Missouri.

Grönroos, Christian ja Maarit, Tillman. 2015. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 5. p. Helsinki: Talentum.

Heliskoski, Jonna, Humala, Heidi, Kopola, Riina, Tonteri, Anna ja Tykkyläinen, Saira. 2018. *Vaikuttavuuden askelmerkit*. Sitra. Sitran selvityksiä. Saatavilla internetistä:
<https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Hellman, Kalevi, Elina, Peuhkurinen ja Mika, Raulas. 2005. *Asiakasjohtamisen Työkirja*. Helsinki: Wsoy.

Hiltunen, Leena. 2009. Validiteetti ja reabiliteetti. (Viitattu 13.12.2021) Saatavilla internetistä: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reabiliteetti.pdf

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes ja Paula Sajavaara. 2012. Tutki Ja Kirjoita. [15.–17. p.]. Helsinki: Tammi.

Hotus. 2021. Näytönasteen määrittäminen. (Viitattu 26.10.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.hotus.fi/naytonasteen-maarittaminen/>

Human Behaviour 5(4) 13-17. Saatavilla internetistä: <http://www.publishingindia.com/GetBrochure.aspx?query=UERG-QnJvY2h1cmVzfC8zODU5LnBkZnwwMzg1OS5wZGY=>

Hyvänmitta. 2021. Mitä on vaikuttavuus? (Viitattu 21.09.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.hyvanmitta.fi/mita-on-vaikuttavuus/>

Joentakainen, Jaakko, Lepistö, Jari ja Heliskoski, Jonna. 2019. Pelastustoimen onnettomuuksien ehkäisyn toimintaohjelman laadintahankkeen hankeraportti. Sisäministeriö: Helsinki.

Kananen, Jorma. 2015. Opinnäytetyön Kirjoittajan Opas: Näin Kirjoitan Opinnäytetyön Tai Pro Gradun Alusta Loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kettunen, Pekka. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Turun kaupunki. Saatavilla internetistä: https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//tutkimusraportti_2-2017.pdf

Koivisto, Anne, Saine-Kottonen, Annukka, Saari, Elviira, Sihvonen, Seppo ja Tillander, Kati. 2015. Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvonta 2 – loppuraportti -. (Viitattu 19.4.2021) Saatavilla internetistä: <https://www.hel.fi/static/liitteet/pela/Turvallisuuskulttuuria-kehittava-valvonta-2.pdf>

Kwasnicka, Dominika, Dombrowski, Stephan U, White, Martin, and Sniehotta, Falko. 2016. Theoretical explanations formaintenance of behaviour change: A systematic review of behaviour theories. HealthPsychology Review, 10(3), 277–296. Saatavilla internetistä: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17437199.2016.1151372?needAccess=true>

Lampe, Kristian, Mäkelä, Marjukka ja Saalasti-Koskinen Ulla. 2017. HTA-opas versio 1.1. Arviointikriteerit ja indikaattorit. Mäkelä, Marjukka ja Isojärvi, Jaana (toim.) Käypä hoito. Saatavilla internetistä: <https://www.terveysportti.fi/dtk/hta/koti>

Lepistö, Jari ja Heliskoski, Jonna. 2019. Turvallinen ja onnettomuuksista vapaa arki. Pelastustoimen toimintaohjelma onnettomuuksien ehkäisemiseksi. Sisäministeriön julkaisuja. Helsinki. Saatavilla internetistä: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161956/SM_2019_33.pdf

Leppäkoski, Jyri, Granström, Stig, Rahikainen, Jussi, Heikkinen, Isto, Isotalo, Matti, Jokelainen, Petteri, Neuvonen, Tapio ja Nurminen, Pauli. 2018. Pelastuslaitosten prosessit – loppuraportti. (Viitattu 13.09.2021). Saatavilla internetistä: https://pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/2018_7_Pelastuslaitosten%20prosessit%20v2.0.pdf

Leppänen, Erkki. 2009. Menesty Erikoistumalla: Miten hallitsen ja teen tulosta mikro-markkinoinnilla. Helsinki: Yrityskirjat.

McQueen, David V. and Jones Catherine M. 2007. Global Perspectives on Health Promotion Effectiveness. Elektroninen kirja; Springer Link.

Medical Research Council. 2010. Developing and evaluating complex interventions: new guidance. Saatavilla internetistä: www.mrc.ac.uk/complexinterventionsguidance

Mustonen, Erja. 2021. Telephone-based health coaching for chronic disease patients: evaluation of short- and long-term effectiveness of health benefits and costs. Publications of the University of Eastern Finland. Saatavilla internetistä: <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/24150/16098306791827293307.pdf>

Mäntyneva, Mikko. 2001. Asiakkuudenhallinta. Helsinki: Wsoy

Mäki-Opas, Tomi, Vaarama, Marja, Valkonen, Tarmo, Leinonen, Jaana, Syväjärvi, Antti ja muu PROMEQ-konsortio. 2019. Työkalupakki Vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen: Sosiaalinen laatu, elämänlaatu, vaikuttavuusindikaattorit, hyvät käytännöt, osallistavat työmenetelmät ja kypsyysanalyysi. Saatavilla internetistä: <http://www.uef.fi/web/uef-vaikuttavuuden-talo/vaikuttavuus-ja-tuotokset>

NHG. Nordic Healthcare Group. 2016. Vaikuttavuus ja sen mittaaminen. (Viitattu 01.09.21) Saatavilla internetistä: https://www.nhg.fi/wp-content/uploads/2016/09/NHG_whitepaper_Vaikuttavuusjasenmittaaminen_sivut.pdf

Palvelutasopäätös. 2021. Satakunnan pelastuslaitos. (Viitattu 21.12.21) Saatavilla internetistä: https://www.pori.fi/sites/default/files/atoms/files/palvelutasopaatos_2021-2025.pdf

Pandey, Suchitra and Rishi, Parul. 2016. Logical Framework Analysis of Corporate Social Responsibility Initiatives of Indian Paper Industry. Journal of Organisation and

Pelastuslaki 2011/379. Finlex. (Viitattu 28.04.21) Saatavilla internetistä: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L4P26>

Pelastuslaitoksen omavalvontaohjelma. 2019. (Viitattu 17.4.2021) Saatavilla internetistä: https://www.pelastuslaitokset.fi/sites/default/files/2020-03/Omavalvontamalli_p%C3%A4ivitetty_9.4.2019.pdf

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2018. Pelastuslaitosten valvonnan aapinen. Suomen kuntaliitto. Helsinki. Saatavilla internetistä: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2018/1945-pelastuslaitosten-valvonnan-aapinen>

Rope, Timo. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Saine-Kottonen, Annukka, Itkonen, Pekka ja Rekola, Hanna. 2016. Valvonnan vaikuttavuuden arviointi Helsingin pelastuslaitoksen aineistoilla. Helsingin kaupungin pelastuslaitos. Saatavilla internetistä: <https://www.hel.fi/static/pela/Julkaisut/Valvonnan%20vaikuttavuuden%20arviointi%20Helsingiss%C3%A4.pdf>

Turvallisuusviestintäsuunnitelma 2021. Satakunnan pelastuslaitos. Pelastuslaitoksen sisäinen vuosisuunnitelma turvallisuusviestinnän toteuttamisesta.

Valvontasuunnitelma 2021. Kymmenlaakson pelastuslaitos 2021. (Viitattu 21.12.21) Saatavilla internetistä: https://pelastustoimi.fi/documents/25266713/55623446/Valvontasuunnitelma_2021.pdf/be6e0704-e601-e274-f70d-7fed2dc9eb74/Valvontasuunnitelma_2021.pdf?t=1611739605701

Vataja, Katri. 2019. Vaikuttavuuden arvioinnin perusteet ja tulevaisuuden näkökulmat. Saatavilla internetistä: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vaikuttava-ja-tulevaisuussuuntautunut-hanketoiminta-katri-vataja-sitra.pdf>

Vehkalahti, Kimmo. Kyselytutkimuksen Mittarit Ja Menetelmät. Helsinki: Tammi, 2008.

Viitala, Riitta ja Jylhä, Eila. 2019. Johtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. 1. painos. Helsinki: Edita.

Wilkinson, Helen, Hills, Dione, Penn, Alexandra and Barbrook-Johnson, Pete. 2021. Building a system-based Theory of Change using Participatory Systems Mapping. Evaluation 27(1) 80-101.

Wimbush, Erica and Watson, Jonathan. 2000. An evaluation framework for health promotion: theory, quality and effectiveness. *Evaluation* 6(3) 301–321.