

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistallenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:
Pietilä, M. 2018. TAMKin Palvelukadun henkilöturvallisuuden
kehittäminen. TAMK Journal. Tampere: Tampereen
ammattikorkeakoulu.

DOI / URL: <http://tamkjournal.tamk.fi/tamkin-palvelukadun-henkiloturvallisuuden-kehittaminen/>

TAMKin Palvelukadun henkilöturvallisuuden kehittäminen

Vuoden 2017 aikana TAMKissa toteutettiin Palvelukadun henkilöturvallisuuden kehittämishanke. Tärkeimpänä syynä ja kehittämistarpeen esille tuojana olivat muutamat uhkaaviksi koetut tilanteet asiakaspalvelussa eli kokemusten esille nostama käytännön tarve parantaa turvallisuutta ja turvallisuusosaamista. Myös työturvallisuuslaki määrittelee työnantajan velvoitteita varautumisen, häirinnän ja väkivallan uhan suhteen, joihin tällä kehittämishankkeella pyrittiin osaltaan vastaamaan.

KIRJOITTAJA: MATTI PIETILÄ

Miksi kehittämään turvallisuutta?

V

uonna 2013 TAMKin pääkampuksella kaikki opiskelijoiden tarvitsemat ja

käyttämät palvelut keskitettiin yhdelle käytävälle, joka nimettiin Palvelukaduksi. Käytävällä toimivat opinto-, hakija-, kansainväliset-, rekrytointi-, kansainvälisten opiskelijoiden sosiaaliohjaus-, IT-helpdesk-, kirjasto- ja opinto-ohjauspalvelut. Näissä toiminnoissa työskentelee kaikkiaan noin 70 henkilöä. Joissakin näistä palvelupisteissä oli koettu henkilöturvallisuuden kannalta haasteellisia tilanteita. Työsuojelurahaston rahoittaman kehittämishankkeen lähtökohtana oli Palvelukadun henkilöstön huoli turvallisuuteensa liittyen.

Hankkeen tavoitteena oli lisätä opiskelijarajapinnassa työskentelevien turvallisuusosaamista ja -tietoutta omassa työympäristössä ja -pisteellä. Tarkoituksena oli parantaa myös henkilöstön oman työn hallintaa, siihen vaikuttamista ja työssä jaksamista. Palvelukadun esimiehet ja henkilöstöhallinto päättivät yhdessä tavoitteet, jotka TAMKin johto hyväksyi. Tavoitteilla pyrittiin uhkatilanteiden välttämiseen ja torjumiseen sekä siihen, että uhkatilanteiden tapahtuessa on käytettävissä tarvittavat ohjeet tilanteesta mahdollisimman turvalliseen poispääsemiseen.

Eri palveluiden erot

Keskitetysti opiskelijoille suunnattujen palveluiden kohdalla ajatellaan helposti, että ne ovat kaikki samanlaisia. Tämä ei kuitenkaan ole koko totuus. Ulkonaisesti kaikki ovat asiakaspalvelua, mutta sisällöltään työ on hyvinkin erilaista ja vaihtelevaa. Työpisteissä, joissa opiskelijoiden kanssa käsitellään heidän opintojensa etenemiseen ja rahoitukseen liittyviä asioita (mm. opintotuki ja kansainvälisen vaihdon rahoitus), riskit ovat erilaiset kuin kirjastossa tai hakijapalveluissa.

Hankkeen toteutuksessa uusi lähestymistapa

Kehittämishankkeessa asiantuntijakumppanina toimivat Tampereen aikuiskoulutuskeskuksesta (TAKK) koulutussuunnittelija Jukka Mertaniemi ja turva-alan kouluttaja Jari Laine, joka on erikoistunut oppilaitosturvallisuuteen.

Kyseessä ei ollut ”perinteinen” koulutus vaan toimintokohtainen ja osallistava toteutus. Hankkeessa ei tuotu valmiita malleja tai materiaalia, vaan ne luotiin itse eri lähdemateriaaleja hyväksi käyttäen ja asiantuntijoiden kanssa prosessiin aktiivisesti osallistuen ja työskennellen. Jokainen toiminto teki työpisteillään ohjatusti riskikartoituksen ja sen pohjalta omat turvallisuusohjeet erilaisiin tilanteisiin, niiden erilaiset painotukset huomioiden.

Alku- ja loppukyselyt

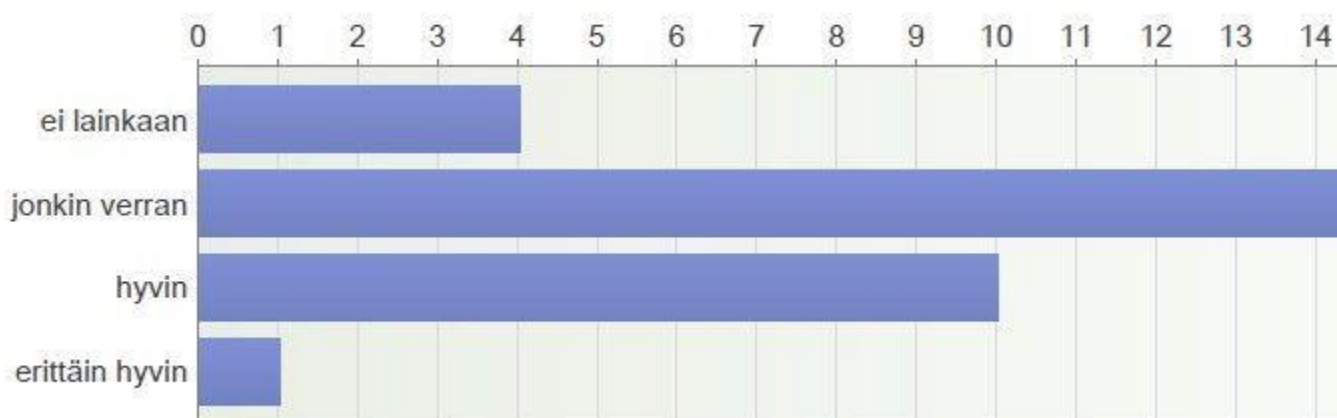
Hanke käynnistyi tilaisuudella, jossa käytiin läpi hankkeen tavoitteet. Alussa toteutetulla Webropol-kyselyllä kartoitettiin osallistujien turvallisuusosaamisen ja -tiedon taso. Hankkeen päättyessä oli toinen yhteinen tilaisuus, jossa esiteltiin tuotokset työpisteittäin tai toiminnoittain kaikille osallistuneille. Näin eri toiminnoille tarjoutui mahdollisuus hyödyntää toistensa huomioita ja tuotoksia vielä omiensa viimeistelyvaiheissa. Toteutettiin myös uusi kysely, jonka 11 valintavaihtoehtokysymystä olivat osittain samoja kuin aiemmassa. Kolmella avoimella kysymyksellä selvitettiin sitä, miten hankkeen avulla ja aikana koettiin osaamisen ja turvallisuuden tunteen kokemisen muuttuneen. Aloituskyselyn N oli 58 ja päätöskyselyn 30. Kaikki eivät olleet mukana aktiivisesti loppuun asti, joten todellinen ero osallistuneiden vastaajamäärässä on pienempi.

Kehittämishankkeella saatiin hyviä tuloksia

Alku- ja loppukyselyjen perusteella turvallisuusosaamisen taso kasvoi. Tulosten perusteella turvallisuusosaaminen yleiselläkin tasolla kehittyi, vaikkei siihen erikseen keskitytty. Myös avointen kysymysten vastaukset osoittivat monessa suhteessa positiivisia tuloksia.

11. Koetko, että turvallisuutesi on asiakaspalvelutilanteissa paremmalla tasolla hankkeeseen osallistumista?

Vastaajien määrä: 30

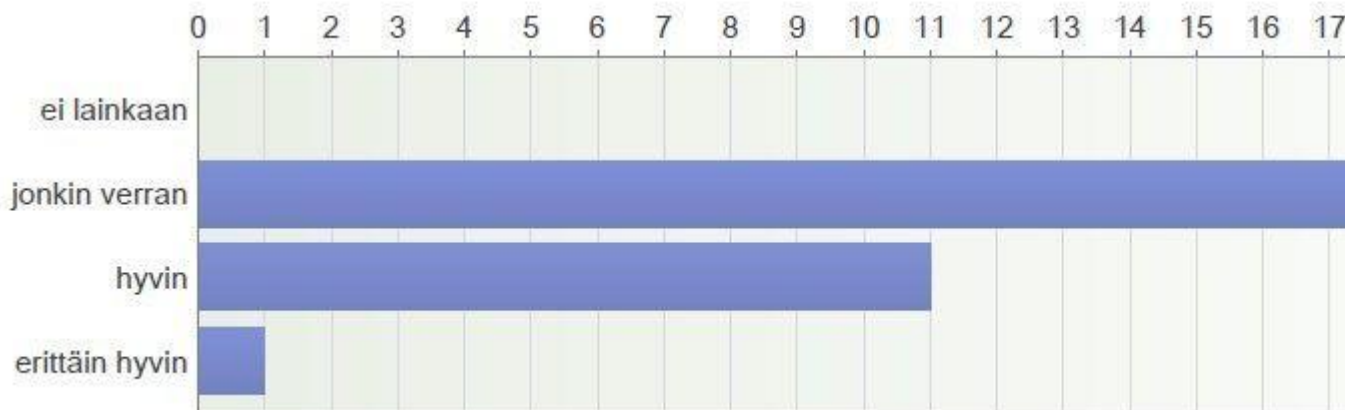


Kuva 1 Turvallisuuden kokemuksen parantuminen asiakastilanteessa

Noin 87 % vastaajista katsoi, että oma turvallisuus asiakaspalvelutilanteessa on paremmalla tasolla kuin ennen (kuva 1) ja vain 13% koki, että oma turvallisuuden tunne ei hankkeen myötä muuttunut lainkaan.

13. Onko mielestäsi TAMk palvelukadun koko henkilöstön turvallisuusosaaminen hankkeen myötä? Perustele

Vastaajien määrä: 30



Kuva 2 Kokemus palvelukadun turvallisuusosaamisen parantumisesta

Kaikki vastanneet myös kokivat, että heidän mielestään koko Palvelukadun henkilöstön turvallisuusosaaminen oli parantunut (kuva 2). Samaan viittaa suullisestikin saatu palaute. Moni totesi, että turvallisuusasioita on pitänyt katsoa tutussa ympäristössä uusin silmin, uudesta näkökulmasta: *"On tutustuttu ohjeisiin, pohdittu niitä ja laadittu omiin tarpeisiin sopivat tarkemmat ohjeet. Ns. turvakävely avasi myös silmiä."* Tämä oli ennalta määrittelemätön hyöty. Toinen ennalta yksilöimätön hyöty oli palautteen saaminen TAMKin olemassa olevista turvallisuus- ja toimintaohjeista. Ohjeisiin tutustumisen myötä saatu palaute auttaa ohjeiden jatkokehittämisessä.

Lienee yleistä, että ison organisaation yleiset ohjeet turvallisuusasioista jäävät henkilökunnalla usein vain pintapuolisen tutustumisen varaan. Jokaisen jouduttua tutustumaan tarkemmin turvallisuus- ja toimintaohjeisiin ne tulivat tutuiksi: *"Henkilöstöstä suurimman osan oli edes jollain tavalla tutustuttava turvallisuuteen vaikuttaviin seikkoihin."* Paneutuminen kannattaa, koska *"asioiden läpikäyminen yhdessä tuo tietynlaista turvan tunnetta."*

Yli 90 % kyselyyn vastanneista koki, että yhteistyö muiden kanssa paransi omaa turvallisuuden tunnetta vähintään jonkin verran tai enemmän. Myös yhteistyö toimintojen välillä lisääntyi: *"... olimme jo aiemmin pohtineet näitä asioita eli ennakkotietoja / osaamista oli. Tässä ehkä vielä konkreettisemmin käsiteltiin asioita ja se varmaan lisäsi osaamista ja ymmärrystä. Myös yhteistyö muiden toimintojen henkilökunnan kanssa toi perspektiiviä."* Työ avasi myös paremmin näkemään turvallisuuden olevan kaikkien yhteinen asia ja että hyviä kokemuksia ja hankittua osaamista kannattaa on syytä jakaa.

Henkilöturvallisuuden kehittämishanke nosti turvallisuusosaamisen tasoa ja turvallisuuden tunnetta TAMKin Palvelukadulla.

Osallistava työskentelymuoto oli useimmille tuttu. Vain harvojen mielestä työskentely ei vastannut odotuksia, koska odotus kohdistui perinteiseen tapaan tapahtuvaan koulutukseen eikä siihen, että asioihin paneudutaan omista lähtökohdista itse niitä pohtien ja aktiivisesti toimien: *"asiantuntijoiden osuus koko hankkeessa oli aika turha, oletin,*

kun tämä koulutus alkoi, että se olisi oikein turvallisuuskoulutus eikä sellainen, että itse teemme asiat”.

Merkityksellistä on, että samalla kun itse kehitettiin oman työpisteen ja -ympäristön turvallisuutta omista lähtökohdista, koko työyhteisön turvallisuustaso parantui. Tätä kuvaavat kolmen vastaajan kommentit loppukyselyn avoimista vastauksista:

”Omassa työpisteessä uhkaavan asiakkaan tilanteita on ollut, ja niiden myötä turvallisuusasioita on jo aiemmin käsitelty. Kaikilla näitä ei kuitenkaan ole ollut, joten uskon, että hankkeen myötä tietoisuus tällaisista on parantunut koko henkilöstön osalta.”

”On haettu yhtenäisiä toimintatapoja. Kaikilla on nyt mahdollisuudet kehittää turvallisuutta.”

”Asioista on puhuttu suoraan ja asiat on nostettu pöydälle. Olemme yhdessä pohtineet asioita ja saaneet eri näkökulmia. Tämä takaa parempaa pohdintaa ja asioiden käsittelyä. Olemme tiedostaneet paljon asioita, mitä ei muuten olisi käyty läpi.”

Prosessi on hyödynnettävissä myös muualla

Yhteistyökumppanin TAKKin tavoite oli, että he saavat laajempaa ymmärrystä ja havainnointia turvallisista kohtaamisista asiakaspalvelutilanteissa sekä niihin liittyvistä kriittisistä kohdista. Tämä mahdollistaa jatkossa laadukkaampien ja monipuolisempien hyötynäkökulmien siirtämisen ja hyödyntämisen myös muissa yhteyksissä ja toimintaympäristöissä, sillä työelämässä tällaiselle ohjatulle turvallisuuden kehittämiselle on tarvetta muuallakin kuin oppilaitoksissa. Ratkaisujen löytäminen ongelmatilanteisiin näin ohjautusti yhdessä toimien on uutuusarvo eikä vastaavaa suoraa mallia ole olemassa. Osapuolet saivat uutta ennakoituihin pohjautuvaa kokemusta työympäristön turvallisuusosaamisen jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen.

Myös TAKKille syntyi uutta osaamista. TAKKin asiantuntijoiden mukaan yleensä kouluttajan roolissa toimivalle tällainen ohjaava työskentelytapa avasi uuden lähestymistavan, oli kokemuksena positiivinen ja tuotti arvokasta uutta osaamista. Kaiken kaikkiaan koulutus siirtyy yhä enemmän tähän suuntaan eli opettajan rooli muuttuu valmentajan ja ohjaajan rooliksi.

Vaikka hankkeen konkreettisia tuotoksia ei voida sellaisenaan käyttää muissa korkeakouluissa tai oppilaitoksissa, koska ne on räätälöity TAMKin tiloja ja työympäristöä koskeviksi, niin prosessi ja osaaminen, jolla ohjeet saatiin aikaiseksi ovat hyödynnettävissä myös muualla.

Konkreettiset vaikutukset TAMKin toimintaan

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että kehittämishankkeen tavoitteet saavutettiin. Työpaikkakohtainen, oman organisaation tiloihin ja tarpeisiin kohdistuva turvallisuuskehittäminen kannattaa. Kun pohjamateriaalina käytetään omia pelastussuunnitelmia ja muita turvallisuusohjeita, tämä käytännössä pakottaa henkilöstön tutustumaan ohjeisiin tarkemmin, esittämään kysymyksiä ja tekemään parannusehdotuksia.

Osallistamalla tehtyjen omien ohjeiden lisäksi isolla määrällä työntekijöitä on entistä parempi käsitys koko organisaation toimintaohjeista, mukaan lukien poikkeustilanteet. Lisäksi jo aiemmin käytettävissä olleet hälytysviestintämahdollisuudet ovat nyt paremmin kaikkien tiedossa ja käyttöä on alettu systemaattisesti harjoitella. Jokainen myös tiedostaa paremmin niiden merkityksen.

Eräs esimerkki ohjeiden tarkemmasta muotoilusta löytyy TAMKin Kansainvälisistä palveluista. Siellä muotoiltiin aiempaa kattavampi tarkistuslista vaihtoon lähtevien opiskelijoiden turvallisuusohjeeksi. Jokaisen opiskelijan on käytävä se läpi ennen

lähtöään. Läpikäymisen katsottiin vähentävän henkilökunnan työtä, kun tarve vastata samoihin kysymyksiin sähköpostilla vähenee. Se myös tuo turvallisuuden kokemusta, kun tiedetään opiskelijoiden joutuneen miettimään ja hoitamaan turvallisuuteensa liittyviä asioita ennalta.

Hankkeella oli vaikutus Palvelukadun tämänhetkiseen tilanteeseen, mutta loppuvaikutukset ulottuvat pitemmälle tulevaisuuteen, koska ohjeet koskevat tiettyä työpistettä ja toimintoa pysyväisluonteisesti. Vaikka henkilöstössä on vaihtuvuutta, niin samat ohjeet muodostavat osan uuden työntekijän perehdytystä.



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Lisätietoa

Korkeakoulun turvallisuuskäsikirja, Vakavien henkilöriskien hallinta. Laurea ammattikorkeakoulun julkaisusarja C14. Luettu

5.1.2018. <https://www.laurea.fi/dokumentit/Documents/C14.pdf>

Kurki Video: <http://www.kurkivideo.com>

TAMKin turvallisuusohjeet. TAMKin intranet. Ei julkinen.

Kirjoittaja

Matti Pietilä, erikoissuunnittelija, turvallisuus ja HR, Henkilöstöhallinto, TAMK