



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteistyö 112-päivän toteutuksessa

Slotte, Sebastian

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteistyö
112-päivän toteutuksessa

Sebastian Slotte
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2012

Sebastian Slotte

Kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteistyö 112-päivän toteutuksessa

Vuosi

2012

Sivumäärä

35

Opinnäytetyöraportin tavoitteena on määritellä kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteinen tehtävä ja vastata kysymykseen, miksi kirjaston ja pelastuslaitoksen kannattaa tehdä yhteistyötä? Opinnäytetyöni on Espoon kaupunginkirjaston ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen 112-päivän yhteistyöhankkeen loppuraportti. Opinnäytetyön taustalla on opetusneuvos Pekka Iivosen vierailuluento Laurea ammattikorkeakoulussa syyslukukaudella 2011. Iivonen kertoi turvallisuusalan johtamisen opiskelijoille Opetushallituksen hallinnoimasta turvallisuusopetuksen tietopankista. Samassa yhteydessä nousivat esiin sekä NouHätä! -kampanja että 112-päivä. Aloin kehittää mielessäni aihetta opinnäytetyöhön jonka tuloksena Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos ja Espoon kaupunginkirjasto yhteistyössä toteuttivat 112-päivän.

Sellon kirjaston 112-päivänä pelastusalan toimijat ja järjestöt jakoivat tietoa siitä miten toimia oikein hätätilanteissa. 112-päivän aikana Hätäkeskuslaitos muistutti ihmisiä hätänumerosta 112, milloin numeroon soimitaan ja miten toimia hätätilanteessa. Arjen turvallisuuden teeman alla korostui tiedon jakaminen keinoista joiden avulla jokainen meistä voi osaltaan huolehtia turvallisuudestaan ja ennaltaehkäistä onnettomuuksia.

Espoon kaupunginkirjaston toimintaympäristöön vaikuttaa lähiympäristön väestön kasvu. Asukasmäärä Espoossa ylitti neljännesmiljoonan rajan vuonna 2011 ja asiakaslähtöisyyttä on Espoon kaupunginkirjastossa toteutettu tuomalla kirjastopalvelut palvelualueiden keskustoihin ja ostoskeskusten välittömään läheisyyteen. Osallistuminen 112-päivään tarjoaa kirjastoille mahdollisuuden verkostoitumiseen ja turvallisuusohjelmien osallistamiseen yhdessä turvallisuus-toimijoiden kanssa. Espoossa Sellon kirjaston tilat, sijainti ja hyvä saavutettavuus Leppävaaran keskustassa antavat pelastuslaitokselle tilaisuuden viedä turvallisuustiedottamista sinne missä ihmiset ovat. Näin ollen, voivat kirjasto ja pelastuslaitos toteuttaa yhteistä tehtäväänsä: tiedon ja turvallisuuden tunteen jakamista ihmisille.

Sebastian Slotte

Library and rescue department cooperation in organizing a 112-Day

Year	2012	Pages	35
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to define the common mission of both the library and the rescue department, and to answer the question of why the library and the fire department should co-operate. The thesis is a final report of a 112-Day co-operation project between Espoo City Library and Länsi-Uusimaa Rescue Department. The subject for the thesis originates from a guest lecture by counsellor Pekka Iivonen at Laurea University of Applied Sciences in the autumn semester in 2011. Mr. Iivonen presented to Safety Management students a databank for safety education administered by the Finnish National Board of Education. At the same time, the NouHätä! campaign and 112-Day were introduced. A topic was developed for the thesis which resulted in a 112-Day organized in cooperation between Länsi-Uusimaa Rescue Department and Espoo City Library.

During the 112-Day in Sello Library in Espoo, emergency service operators and safety organizations shared their knowledge of how to act properly in emergency situations. The Emergency Response Centre reminded the people about the emergency number 112, when to call and what to do in an emergency situation. Topics about safety in daily life were emphasized and information was given about ways in which one can live safely and prevent accidents.

The Espoo City Library working environment is affected by population growth. The population in Espoo passed the quarter million mark in 2011 and Espoo City Library brings customers into focus by introducing library services in the immediate vicinity of service centers and shopping malls. Participation in the 112-Day creates opportunities for the libraries to create networks and to take part in safety related tasks. Facilities, location and accessibility of Sello Library in Espoo give the rescue department a chance to share information about safety matters with people. Thus, the library and the rescue department may together carry out their common mission: to share information and bring a feeling of safety to the people.

Keywords 112-Day, safety, cooperation, service, library, rescue department

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimusstrategia.....	7
	2.1 Metodit.....	8
	2.2 Aineistonkeruu.....	8
3	Espoon kaupunginkirjasto ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos.....	8
4	NouHätä! tiedotustilaisuudet Espoossa.....	10
5	112-päivän taustaa.....	11
	5.1 Hätäkeskuslaitoksen lyhyt historia	11
	5.2 112-päivän toteutus.....	12
6	Haastatteluaineisto	14
	6.1 Kirjaston rooli.....	15
	6.2 Motiiveja yhteistyölle	17
	6.3 Tavoitteiden merkitys	20
	6.4 Turvallisuusviestintä.....	21
	6.5 Arvio yhteistyön hyödyistä.....	22
7	Haastattelujen analyysi	24
8	Pohdintaa.....	25
9	Yhteenveto	29
	Lähteet	31
	Kuvat	33
	Taulukot	33
	Liitteet.....	33

1 Johdanto

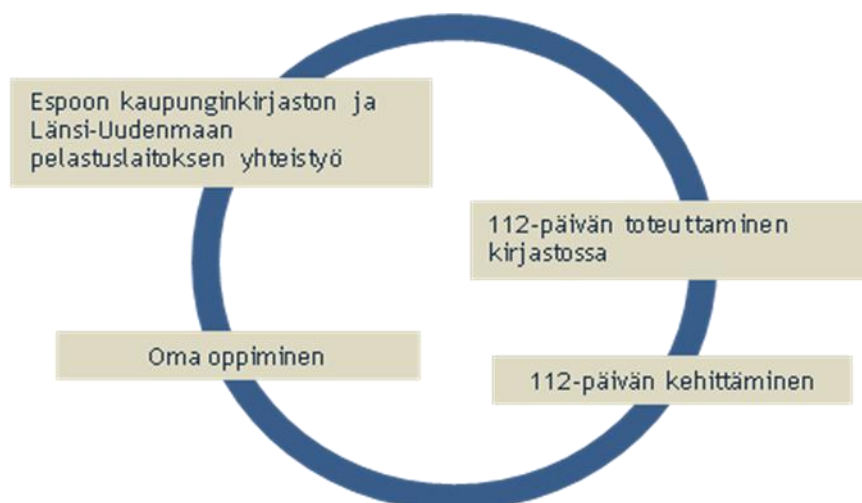
Opinnäytetyöni on Espoon kaupunginkirjaston ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen 112-päivän yhteistyöhankkeen loppuraportti. Opinnäytetyön taustalla on opetusneuvos Pekka Iivosen vierailu Laureassa syyslukukaudella 2011. Iivosen kertoi turvallisuusalan aikuisopiskelijoille Opetushallituksen hallinnoimasta turvallisuusopetukseen tarkoitettuun tietopankista edu.fi-sivuilla. Samassa yhteydessä nousivat esiin sekä NouHätä! -kampanja että 112-päivä. Aloin kehittää mielessäni aihetta toiminnalliseen opinnäytetyöhön jonka tuloksena Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos ja Espoon kaupunginkirjasto yhteistyössä toteuttaisivat turvallisuustapahtuman.

Yhteistyön ensimmäinen askel oli Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen NouHätä! tiedotustilaisuuksien järjestäminen Espoolaisten yläkoulujen opettajille Espoon kaupunginkirjastoissa. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden pääaiheeksi valitsin 112-päivän toteutuksen. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen ja Espoon kaupunginkirjaston ensimmäinen yhteinen 112-päivä toteutettiin 11.2.2012 Sellon kirjastossa, Espoossa.

Osallistumalla NouHätä! tiedotustilaisuuksien ja 112-päivän suunnitteluun ja toimeenpanoon olen itse vaikuttanut aktiivisesti tiedottamiseen ja tulosten syntyymiseen. Tutkimuksellani pyrin osaltani vahvistamaan kahden julkisen palveluntarjoajan, Espoon kaupunginkirjaston ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen, yhteistyötä 112-päivän järjestäjänä myös tulevana vuonna. Opinnäytetyössäni tarkastelen kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteisiä saavutuksia 112-päivän tuloksien valossa. Tämän oppimisraportin päämäärä on tuottaa ideoita yleisten kirjastojen, pelastuslaitosten ja hätäkeskuslaitosten 112-päivän suunnitteluun. Toivon, että useampi kirjasto Suomessa tarttuisi haasteeseen ja ilmoittautuisi 112-päivän järjestäjäksi.

2 Tutkimusstrategia

Toiminnallinen opinnäytetyöni hyödyntää laadullisista tutkimusmenetelmistä osallistuvaa havainnointia ja diskurssianalyysiä. Tutkimusstrategiaksi valitsin realistisen evaluaation jossa tutkimuksen tulokset, konteksti ja vaikutukset ovat tarkastelun kohteena. Realistisessa evaluaatiossa hyödynnetään abduktiivista päättelyä, jossa tutkijan empiiriset havainnot ja pyrkimys teoreettiseen ymmärtämiseen vuorottelevat (Anttila 2007, s.62). Arviointitutkimuksen pyrkimyksenä on tulosten hyväksyminen pikemminkin kuin yleistettävyys. Siinä missä kehittämistutkimuksessa teoreettisella viitekehyksellä tarkoitetaan sitä tietoperustaa joka ilmiöstä on jo olemassa (Kananen 2012, 189), on arviointitutkimuksen ytimessä ohjelmateoria jonka muodostumiseen voidaan hyödyntää tutkitun tiedon lisäksi myös hiljaista tietoa ja asiantuntijatietoa. Realistisen evaluaation ohjelmateoria eroaa teoreettisesta viitekehyksestä myös siinä, että ohjelmateoria kehittyy tutkimusprosessin edetessä. Arviointitutkimus mahdollistaa näin opinnäytetyöprosessin vaiheiden ja kokonaistulosten arvioinnin. (Anttila 2007, s. 86). Opinnäytetyöni lähtökohtana ei olekaan teoriamalli, vaan työtäni ovat ohjanneet aiheanalyysistä lähtien vahva toiminnallinen ote sekä tapahtumasuunnittelu ja ideointi pelastusalan asiantuntijoiden kanssa. Opinnäytetyöprosessin vaiheet muodostavat yhdessä opinnäytetyön ohjelmateorian (kuva 1).



Kuva 1: Opinnäytetyöprosessin ohjelmateoria

Opinnäytetyöraportin tavoitteena on määritellä kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteinen tehtävä ja vastata tutkimuskysymykseen, miksi kirjaston ja pelastuslaitoksen kannattaa tehdä yhteistyötä? Ohjelmateorian osa-alueet, yhteistyö, 112-päivän toteutus, kehittäminen ja oma oppiminen, ovat arvioinnin kohteena. Ne muodostavat kriteerit joiden perusteella arvioinnin onnistumistani asetettujen tavoitteiden saavuttamisen osalta raportin loppupohdinnassa.

2.1 Metodit

Olennaista toiminnallisen opinnäytetyöraportin tutkimusmenetelmän valinnassa on tiedostaa tekijän rooli suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Osallistuin aktiivisesti NouHätä! -kampanjan tiedotustilaisuuksien järjestämiseen ja 112-tapahtumapäivän suunnitteluun joten osallistuva havainnointi on alusta asti ollut raportin kulmakivi. Sosiologi Hanna Vilkka toteaa havainnointitapoja käsittelevässä oppikirjassaan, että tutkijan on päästävä sisään tutkittavaan yhteisöön jotta voidaan puhua osallistuvasta havainnoinnista. Vilkka tekee myös selkeän rajavedon toimintatutkimuksen ja toiminnallisen opinnäytetyön välille (Vilkka 2006, 45 ja 76). Opinnäytetyöprosessin aikana olen kutsunut kokoon eri alojen turvallisuustoimijoita, järjestänyt tiedotustilaisuuksia ja yhden suuren turvallisuustapahtuman, 112-päivän. Vilkan ehdottama toiminnallisen opinnäytetyön määritelmä, jossa kehitetään toimintaa, sopii hyvin tämän raportin profiiliin.

Raportin tutkimusmenetelmiin olen osallistuvan havainnoinnin lisäksi valinnut diskurssianalyysin, koska sen avulla pystyin tutkimaan ja tulkitsemaan opinnäytetyön aineiston merkityksiä. Diskurssi-analyysin avulla voidaan tutkia miten merkityksiä rakennetaan sosiaalisesti ja kielellisesti (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 140). Opinnäytetyöni johtopäätöksiä ei esitetä numeraalisesti mitattavina tuloksina. Diskurssintutkimuksen kielenkäytön ja toiminnan suhteen tutkiminen oli haastavaa mutta antoisaa.

2.2 Aineistonkeruu

Aineistoa olen opinnäytetyöprosessin aikana kerännyt pitämällä oppimispäiväkirjaa, tekemällä haastatteluita, valokuvaamalla ja kirjoittamalla lehtiartikkelin pelastuskoirien näytöksestä 112-päivänä (Turvallisuus & Riskienhallinta 2/2012). Raportin aineiston keruuseen käytin osallistuvaa havainnointia ja teemahaastatteluita. Haastatteluaineisto koostui kahden Espoon yläkoulun opettajan haastatteluista ja kolmen 112-päivän avainhenkilön haastatteluista. Opinnäytetyöraportin diskurssianalyysin aineistona ovat 112-päivään osallistuneiden ääninauhoitetut ja litteroidut haastattelut. Litteroitua aineistoa kertyi 40 sivua Laurea ammattikorkeakoulun opinnäytetyöasetuksilla 1,5 rivivälillä kirjoitettuna. Haastatteluaineiston analyysin palaan luvussa 6.

3 Espoon kaupunginkirjasto ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos

Esittelen seuraavaksi lyhyesti Espoon kaupunginkirjaston ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimintaympäristöt. Raportin rajauksena on Espoon kaupunginkirjaston Sellon kirjasto Leppävaarassa jossa työskentelin palveluvirkailijana. Toimin yhdessä Länsi-Uudenmaan pelas-

tuslaitoksen tarkastusinsinöörin kanssa Nou Hätä! tiedotustilaisuuksien ja 112-päivän vastuullisena järjestäjänä. Sellon kirjaston toimintaympäristö ja yhteistyö Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen kanssa määrittävät opinnäytetyöraportin kontekstin.

Espoon kaupunginkirjaston palveluista vastaa Espoon kaupungin sivistystoimi joka on vastuussa siitä, että palvelut ovat lainmukaisia. Espoon kaupunginkirjasto on sivistystoimen alainen tulosyksikkö. Espoon kaupunginkirjaston toimintaympäristön muodostavat Espoon keskuksen, Espoonlahden, Leppävaaran, Matinkylä-Olarin ja Tapiolan palvelualueet. Kaiken kaikkiaan alueissa toimii 14 kirjastoa, kaksi kirjastoautoa, yksi potilaskirjasto sekä kotipalvelu. Väestörakenteen osalta palvelualueet muodostavat Espoon kaupungin tiheimmin asutetut keskukset. Espoossa ei tunnetusti ole yhtä rakennettua ydinkeskustaa vaan kaupungin palvelut keskittyvät viidelle palvelualueelle.

112-päivän päänäyttämö, Sellon kirjasto, sijaitsee kauppakeskus Sellon yhteydessä ja se tunnetaan myös Leppävaaran aluekirjastona. Kirjastojen perustehtävä on määritelty Suomen kirjastolaissa. Kirjastojen toiminnan tavoitteena on Kirjastolain 904/1998 2§ mukaan:

1. Edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuteen ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen ja elinikäiseen oppimiseen

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella on viisi paloasemaa Espoossa ja se vastaa pelastustoimista Espoon kaupungin lisäksi 11 muussa kunnassa. Yhteensä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen alueella on 12 vakinaista paloasemaa ja alueella toimii yli 40 sopimuspalokuntaa. Leppävaaran paloasema valmistui 2007 ja se on uusiin paloasema Espoossa. Leppävaaran VPK sijaitsee Leppävaaran paloaseman vieressä. Turvallisuusviestintä on osa Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen lakisääteistä onnettomuuksien ennaltaehkäisytyötä. Pelastuslaitoksen tulee huolehtia alueellaan Pelastuslain 379/2011 27 § mukaan:

1. pelastustoimelle kuuluvasta ohjauksesta, valistuksesta ja neuvonnasta, jonka tavoitteena on tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäiseminen ja varautuminen onnettomuuksien torjuntaan sekä asianmukainen toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa

Turvallisuusviestinnän kohderyhmät määräytyvät pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksestä. 2013 Espoon tärkeimmät turvallisuusviestinnän kohderyhmät ovat maahanmuuttajat, päiväkodit, koulut, kotihoito ja henkilöstö. Lisäksi kaikille kuntalaisille tarjotaan tällaista yleistä turvallisuusvalistusta (henkilökohtainen tiedonanto 3.10.2012)

Espoon kirjastojen toimintaympäristöön vaikuttaa pääkaupunkiseudun metropolipolitiikka. HelMet-verkkokirjasto on Espoon, Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten kaupunginkirjastojen yhteinen palveluympäristö. Kirjastot toteuttavat jokaisen kansalaisen sivistyksellisiä oikeuksia ja kirjastoista haetaan lainauspalveluiden ohella entistä enemmän opastusta kansalais- ja tietoyhteiskuntataitoihin (Kirjastopolitiikka 2010, 9).

4 NouHätä! tiedotustilaisuudet Espoossa

Järjestin kolme Nou Hätä! -kampanjan tiedotustilaisuutta yhdessä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen tarkastusinsinöörin Pauliina Kopran kanssa. NouHätä! -kampanjan tiedotustilaisuudet järjestettiin kolmessa suurimmassa kauppakeskuskirjastossa: Matinkylässä kirjasto Omenassa kauppakeskus Iso Omenan yhteydessä 30.11.2011, Espoon keskustan Entressen kirjastossa 7.12.2011 ja Sellon kirjastossa 14.12.2011. Asetin tavoitteeksi Espoolaisten yläkoulujen aktivoimisen niin, että saisimme mukaan 2012 Nou Hätä! -kampanjaan 22 yläkoulu eli 66 % kaikista Espoon yläkouluista. 2011 ilmoittautui noin puolet kaikista Espoon kaupungin yläkouluisista. Kuitenkin jo ennen ensimmäistä tiedotustilaisuutta sai opinnäytetyöni uuden suunnan ja tutkimusaiheen Kopran ehdottaessa minulle 112-päivän järjestämistä Sellon kirjastossa. Ennen kuin siirryn 112-päivän prosessien analyysiin, esitän seuraavassa lyhyen yhteenvedon Nou Hätä! -kampanjan tiedotustilaisuuksista ja Espoon tuloksista.

Nou Hätä! -kampanjaa järjestävät Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK, sisäasiainministeriö, Opetushallitus, Suomen Palopäällystöliitto, Pelastusopisto, pelastuslaitokset, pelastusalan liitot ja aluehallintovirastot. Kampanjan rahoittaa Palosuojelurahasto, ja yhteistyökumppanina toimii vakuutusyhtiö Tapiola. Kampanjaan liittyy yläkoulun kahdeksaluokkalaisille suunnattu opetusmateriaali. Kampanjaan ilmoittautuneet koulut voivat osallistua kolmivaiheiseen Nou Hätä! -kilpailuun. Kilpailun kolme tasoa ovat kuntakilpailu, alueellinen kilpailu ja valtakunnallinen loppukilpailu. Jokaisen vaiheen jälkeen suoritetaan karsinta.

Palotarkastaja Henna Piisku oli 2011 kampanjan yhteyshenkilö Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella. NouHätä! -kampanjan tiedottaminen Espoon yläkouluissa rajoittui palotarkastusten yhteydessä tehtäviin tiedotuksiin (henkilökohtainen tiedonanto 19.9.2011). Sain yhteyden Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen Pauliina Kopraan joka 2012 oli Nou Hätä! -kampanja yhteyshenkilö. Sovimme Kopran kanssa, että järjestämme kolme Nou Hätä! -kampanjan tiedotustilaisuutta Espoon kaupunginkirjastoissa. Tilaisuuksissa kerrottiin Nou Hätä! -kampanjan sisällöstä, kilpailusta ja ilmoittautumisesta. Tiedotustilaisuuksiin järjestettiin myös kahvitarjoilu. Varasin kokoustilat ja lähetin kutsukirjeet tiedotustilaisuuksiin 14.11.2012 kaikille Espoon yläkoulujen rehtoreille. Laitoin varmuuden vuoksi vielä kutsut sähköpostissa koulusih-teereille.

Nou Hätä!- kampanjan tiedotustilaisuuksiin osallistui yhteensä kahdeksan opettajaa Espoon yläkouluista. Ensimmäiseen tilaisuuteen saapui vain yksi opettaja, toiseen tilaisuuteen saapui kolme opettajaa ja viimeiseen tilaisuuteen vaivautui neljä opettajaa. Espoon yläkouluista ilmoittautui 2012 Nou Hätä! -kampanjaan yhteensä yksitoista yläkouluu, joten asetettuun 66 % tavoitteeseen ei Espoossa ylletty. Huomionarvoista on, että 2012 Espoon kuntakilpailuun osallistui kuitenkin noin 64 % kampanjaan ilmoittautuneista Espoolaisista yläkouluista kun 2011 kuntakilpailuun osallistui vain alle 30 % kaikista kampanjaan ilmoittautuneista kouluista.

5 112-päivän taustaa

Hätäkeskusten tehtävänä on ottaa vastaan hätäilmoituksia ja välittää ne edelleen auttaville viranomaisille ja yhteistyökumppaneille (Hätäkeskuslaitos 2010, 3). Valtakunnallista hätänumeropäivää on vietetty Suomessa vuosittain 1997 lähtien. 112-päivä on turvallisuustoimijoiden yhteinen tapahtuma joka järjestetään vuosittain helmikuun 11. päivä. 112-päivän tavoitteena on yleisen hätänumeron käytön tiedottaminen ja huomion kiinnittäminen onnettomuuksien ennalta ehkäisemiseen. Vuonna 2012 järjestettiin Suomessa yhteensä 178 tapahtumaa 112-päivän aikana mukaan lukien Sellon kirjaston 112-päivä. Missään muualla Suomessa ei Hätäkeskuslaitoksen mukaan ollut kirjasto tapahtumajärjestäjänä (henkilökohtainen tiedonanto 29.10.2012).

5.1 Hätäkeskuslaitoksen lyhyt historia

Suomessa toimi 1950-luvulla maaseudulla kyläpoliisijärjestelmä ilman erillisiä päivystyksiä. Poliisit olivat tavoitettavissa kotoaan puhelimitse vielä 1960-luvulla, palohälytyskeskukset olivat sentään jo toiminnassa. Pelastustoimi oli lankapuhelinverkon tekniikan varassa ja puhelinverkon laajuus asetti rajat hälytysalueille. Uusia aluehälytyskeskuksia oli aluksi 58 vastamassa palokunnan pelastushälytyksiin. Sosiaali- ja terveystoimen hätäilmoitukset lisättiin vähitellen aluehälytyskeskusten palveluihin. 1976 tuli aluehälytyskeskuksista Suomessa kunnille velvollisuus ja 1980-luvulla siirryttiin Suomessa yleisiin hätäilmoituskeskuksiin. 1990-luvulle tultaessa oli poliisilla 75 ympäri vuorokauden toimivia hätäilmoituskeskuksia ja pelastustoimen hälytysalueiden määrää vähennettiin 27 alueeseen. Sisäasiainministeriö käynnisti viranomaisten yhteisen hätäkeskusjärjestelmän suunnitteluhankkeen ja kihlakuntaudistuksen myötä poliisin päivystys siirtyi hälytyskeskuksiin. Alueelliset hätäkeskuskokeilut Keski-Suomessa, Pohjois-Karjalassa, Jokilaaksossa ja Salon seudulla johtivat uuden hätäkeskuslain laatimiseen eduskunnassa. Hätäkeskuslaki astui voimaan 2001 ja Suomen viidentoista hätäkeskuksen palvelut siirtyivät Hätäkeskuslaitokselle vaiheittain. Hätäkeskuslaitos on 2006 alkaen tuottanut hätäkeskuspalvelut Ahvenanmaata lukuun ottamatta koko Suomessa. Ahvenanmaan oma hätäkeskus tunnetaan nimellä Alarmcentralen. 2009 Euroopan komissio, yhdessä Euroopan parlamentin ja neuvoston kanssa, julisti 112-päivän Euroopan 112-päiväksi. 2010-

2015 välisenä aikana siirrytään Suomessa kuuteen hätäkeskusalueeseen. Kuusi uutta hätäkeskusaluetta ovat: Uudenmaan hätäkeskusalue, Varsinais-Suomi ja Häme, Pirkanmaa ja Satakunta, Pohjanmaa ja Keski-Suomi, Itä- ja Kaakkois-Suomi, Pohjois-Suomi ja Lappi (112-tarina 2012).

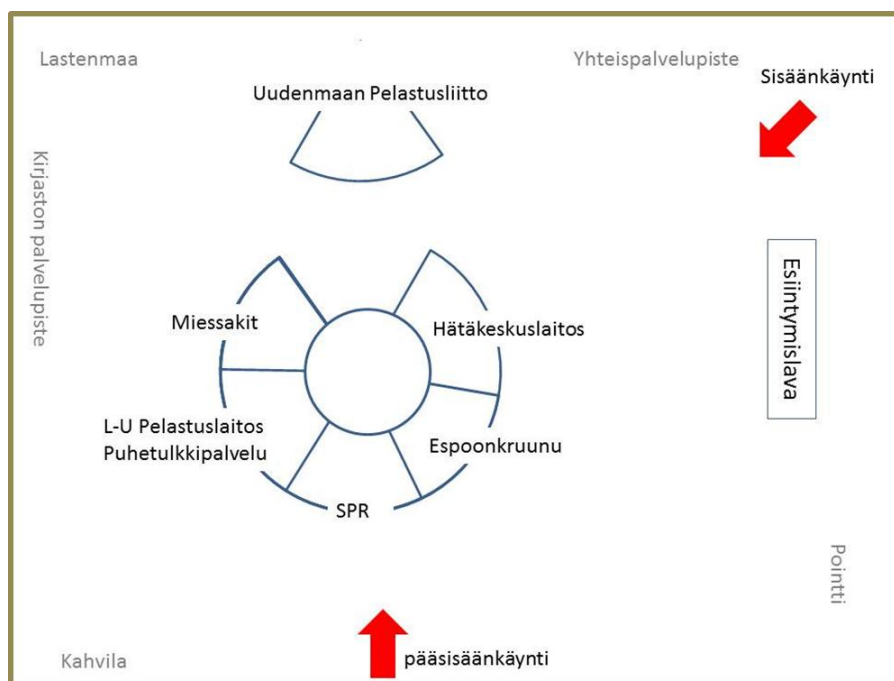
5.2 112-päivän toteutus

Valtakunnallisen 112-päivän teemana on turvallisuus ihmisen arjessa; arjen turvallisuus. Valtakunnalliseen teemapäivän ohjausryhmään kuuluu edustajia Hätäkeskuslaitoksesta, poliisihallituksesta, sosiaali- ja terveysministeriöstä, sisäasiainministeriön pelastusosastosta, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestöstä, pelastuslaitoksista ja rajavartiolaitoksesta. 112-päivän ajankohta, helmikuun 11. päivä, muistuttaa suomalaisille, että sama hätänumero toimii kaikissa EU-maissa. Hätäkeskuslaitoksen teettämän tutkimuksen mukaan 96 % suomalaisista tuntee hätänumeron. Samanaikaisesti vain noin puolet kyselyyn vastanneista tiesi, että 112 hätänumero toimii koko EU:n alueella (Hätäkeskuslaitoksen lehdistötiedote 02.06.2010).

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen ja Sellon kirjaston 112-päivä järjestettiin ensimmäisen kerran 11.2.2012. Tapahtumapäivän näyttämönä toimi Sellon kirjaston aulan lisäksi Sellon kauppakeskuksen esiintymislava ja Viaporintori. 112-päivää edelsi kaksi suunnittelupalaveria jotka pidettiin Sellon kirjastossa. Ensimmäiseen 112-päivän suunnittelupalaveriin joulukuussa 2011 osallistui Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen edustaja, Sellon kauppakeskuksen markkinointikoordinaattori, Espoonkruunu Oy:n edustaja, Espoon kirjastotoimenjohtaja ja opinnäytetyön tekijä. Toiseen palaveriin osallistui lisäksi kaksi Hätäkeskuslaitoksen yhteyshenkilöä, Espoon Leppävaaran lähipoliisi, Suomen Punaisen Ristin Kehä-Espoon osaston yhteyshenkilö, kauppakeskuksen valvonnasta vastaavaan Securitaksen edustaja, Uudenmaan Pelastusliiton edustaja ja yksityinen puhetulkkipalvelu.

Ennen viimeistä palaveria varmistin puhelimitse ja sähköpostitse Miessakit ry:n, Espooseudun pelastusalan yhdistyksen Pelastuskoiraosaston ja Espoon sosiaali- ja kriisipäivystys osallistumisen koska nämä eivät osallistuneet suunnittelupalavereihin. Pelastuskoiraosaston yhteyshenkilö kävi tutustumassa Sellon kirjaston lähimaastoon ennen tapahtumapäivää. Muille osallistujille pidin opastetun kierroksen tammikuun palaverin yhteydessä. Yhteydenpidosta Leppävaaran sopimuspalokuntaan vastasi Uudenmaan pelastusliiton koulutuspäällikkö Aulis Partanen. Leppävaaran VPK osallistui tapahtumapäivään ja myöhemmin järjestettyyn palautekeskusteluun. Pelastuslaitoksen edustajan kanssa kutsuimme mukaan myös Espoon sosiaali- ja kriisipäivystyksen.

Osallistujia varten laadin pohjapiirustuksen (kuva 2) Sellon kirjaston aulasta johon lisäsin esittelypöytien sijainnit. Leppävaaran VPK:lle, Espoon sosiaali- ja kriisipäivystykselle ja pelastuskoirille ei varattu esittelypöytää, koska he eivät niitä toivoneet.



Kuva 2: 112-päivän osallistujat Sellon kirjaston aulassa.

112-päivän julisteita varten tilasin osallistujilta heidän edustamiensa organisaatioiden logot. Suunnittelin 112-päivän julisteen ja ohjelman. Hyväksytin ohjelman kaikilla osallistujilla jotka olivat palaverissa ilmoittaneet halukkuuden hyödyntää kirjaston esiintymislavaa ja esiintymistekniikkaa. 112-päivän tapahtuma julisteen (LIITE 1) ja ”Lavalla tapahtuu”-ohjelman (LIITE 2) pohjana käytin 112-päivän verkkosivujen materiaalipankkia ja osallistuvien organisaatioiden logoja. Valmiit julisteet ja ohjelman lähetin sähköpostin liitetiedostona osallistujille jaettavaksi omiin tiedotuskanaviin. Tapahtuman ulkoisesta viestinnästä ja lehti-ilmoituksista huolehtivat Espoon kaupunginkirjaston viestintäkoordinaattori ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen media-assistentti.

Tein yhdessä pelastuslaitoksen yhteyshenkilön kanssa 112-päivän tapahtumasta ilmoituksen 112-päivän verkkosivuille. Ilmoitusteksti oli lakoninen:

”112-päivä Sellon kirjastossa. Tule saamaan lisätietoa arjen turvallisuudesta! Ohjelmassa Espoon pelastuskoirien näytöksiä, tietoisukuja, käytännön turvallisuusrasteja ja pinssientekoa.

Tapahtumapaikkoina Sellon kirjasto, Viaporintori ja kauppakeskus Sellon aukio. Paikalla myös Hätäkeskuslaitos, Espoonkruunu Oy, SPR, Miessakit ry, Espoon sosiaali- ja kriisipäivystys, hälytysajoneuvoja ja poliisi.

Järjestäjät: Sellon kirjasto ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos

Paikka: Sellon kirjasto

Aika: 11.2.2012, klo 10-16”

112-päivän ohjelma noudatteli kaavaa jossa 4 ohjelmanumeron paketti toistettiin 3-4 kertaan päivän aikana. Ohjelmapaketti koostui Uudenmaan pelastusliiton Aulis Partasen esitelmästä, SPR:n elvytysnäytöksestä, Hätäkeskuslaitoksen 112-videosityksestä ja Espoon pelastuskoirien näytöksestä. Ohjelmarungon rakentamisella pyrin rytmittämään 112-päivää ja samalla välttämään ohjelmanumeroiden päällekkäisyydet. Lopullisessa ohjelmassa vaihteli ohjelmanumeroiden järjestys. Elvytysnäytös ja Aulis Partasen esitelmä toistui kolme kertaa. Hätäkeskuslaitoksen video ja pelastuskoirien näytös toistui neljä kertaa.

Lisäksi kirjaston Lastenosastolle järjestettiin 112- ja pelastusaiheista askartelemista ja pinsientekoa. Sellon kauppakeskuksen lavaa käytettiin infopisteenä jossa ihmisille annettiin tietoa 112-päivästä ja josta ihmiset opastettiin Sellon kirjastoon. Viaporintorilla oli koko päivän ajan poliisin ja Leppävaaran VPK:n hälytysajoneuvoja, joihin 112-päivän kävijöiden oli mahdollista kurkistaa sisään. Ulkona Viaporintorilla järjesti Leppävaaran VPK mehutarjoilua ja pelastuskoirien neljä näytöstä järjestettiin noin tunnin välein Sellon kirjaston edustalla.

6 Haastatteluaineisto

Diskurssianalyysin aineiston muodostavat kolme teemahaastattelua jotka perustuivat etukäteen laadittuihin kysymyksiin. Puolistrukturoitujen haastattelujen kysymykset ja teemat liittyivät kansainvälisen julkisten palveluiden yhteisöllisen suunnittelun kyselytutkimukseen (Bradwell & Marr 2008, 46-49). Haastattelut tein yksilöhaastatteluina 112-päivän avainhenkilöiden kanssa ja kutakin teemahaastattelua varten olin varannut 60 minuuttia. Avainhenkilöitä olivat Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen 112-päivän suunnittelija (P), Hätäkeskuslaitoksen edustaja (H) ja Espoonkruunu Oy:n viestintäpäällikkö (V).

Haastattelupaikaksi valitsin rauhallisen ja kiireettömän paikan. Ajankohdat sovin etukäteen varaamalla ajat haastateltavien kanssa. Espoonkruunun Oy:n viestintäpäällikköä haastattelin tämän työhuoneessa Espoossa, Hätäkeskuslaitoksen päivystäjän haastattelu tapahtui Turussa Åbo Akademin pääkirjastossa ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen tarkastusinsinöörin haastattelin Laurea ammattikorkeakoulussa Espoossa. Haastattelun teemoja olivat turvallisuustapahtuman suunnittelu, yhteistyön käytännöt ja menetelmät. Haastatteluissa tavoittelin kes-

kustelunomaista ilmapiiriä jotta toimijoiden aitoihin kokemuksiin, asenteisiin, tunteisiin, odo-
tuksiin ja normeihin rakentuvat merkitykset pääsisivät esille. Esitettyjen kysymysten järjestys
vaihteli keskustelun rytmin ja keskusteluaiheen mukaan. Paikka paikoin esitin myös tarkenta-
via kysymyksiä.

Seuraavassa alaluvuissa avaan diskurssianalyysin avulla haastateltavien kokemuksia kirjastosta
tapahtumapaikkana ja 112-päivän toteutuksesta yleensä. Ensimmäinen työvaihe haastattelu-
jen litteroinnin jälkeen oli haastatteluaineiston ryhmittely ja vastausten yhteen kokoaminen
diskurssianalyysia varten. Olen luokitellut ja asetellut vastakkain yksilöhaastattelujen vasta-
ukset aiheittain ja nostanut raporttiin ne vastaukset joilla on merkitystä raportin tutkimusky-
symyksen kannalta. Olen otsikoinut alaluvut 6.1-6. teemoittain.

6.1 Kirjaston rooli

Millaisena vastaajat näkevät kirjaston? Oliko osallistumisella yleisötapahtumaan kirjastossa tai
osallistumisella turvallisuustapahtuman suunnitteluun vaikutusta vastaajien aiempiin koke-
muksiin tai näkemyksiin? Kun kysyn vastaajilta miten he ajattelevat kirjastosta, nousevat esil-
le läheiset suhteet paikkaan ja aikaan. Nostalgia välittyy vastausten retorisessa ”aikaisem-
minkin” ja ”aina” sanojen käytössä joiden myötä rakentuu representaatio pysyvästä kirjasto-
laitoksesta ja siihen liittyvistä muistoista ja tarinoista. Haastateltavien kirjaston miellelyhty-
miin liittyy selkeästi menneisyys. P. palaa ajassa taaksepäin Espoota pienemmälle kotipaikka-
kunnalleen.

”No ite on pienemmiltä paikkakunnilta niinku lähtösin aikasemmin niin just kirjastotki on ihan
erilaisii nii mt et kyllähän toi tietysti jonku verran tiesin aikasemminki jo sellon kirjastosta...”

Sidos kirjastoon alkaa lapsuudesta ja suhde kirjastoon on läheinen. H:n lähisukulainen on kir-
jastonhoitaja ja H. kuvailee suhdettaan kirjastoon ”hyvin” läheiseksi. Hän kertoo suhteestaan
kirjastoon puhumalla omista ”kirjastoajatuksista”.

”no, mun kirjastoajatukset on silleen niin totanoin mites mä sanoisin. Tai vaikka aloitetaan
vaikka siitä että vaimon sisko on kirjastonhoitaja ja mulla on niinku hyvin läheiset suhteet
kirjastoihin. Oikeestaan ollu jo aina. Mä olen ollu kova käyttämään kirjastoja. Mun ainokainen
ongelmani on se että muistanko mä palauttaa kirjoja...”

Oletetaan, että kysymys olisi ollut palolaitoksesta tai poliisista. Puhuisiko yhtä luonnollisesti
palolaitosajatuksista tai poliisiajatuksista kuin kirjastoajatuksista? Kirjastogenreen sopivat
ajatukset, tarinat, pienet paikkakunnat ja kirjastotädit. Vastaavasti poliisigenreen voitaisiin
yhdistää käsiraudat, pampun, sinisen virkapuvun ja sireenit.

V. näkee kirjaston roolin etäämmältä ja samalla enemmän ylhäältä päin kuin kaksi ensimmäistä:

”Mää ajattelen tämän tapahtuman jälkeen että kirjasto on tällöinen kohtaamisen areena joka mahdollistaa erilaisten toimijoiden ja erilaisten ihmisten avoimen kohtaamisen.”.

Vastauksessa yhdistyy erilaisuus, avoimuus ja kohtaaminen jotka kirjasto mahdollistaa.

Jos kirjasto on areena joka mahdollistaa kohtaamisen niin miksi Sellon kirjasto oli ainoa kirjasto Suomessa joka 2012 järjesti 112-päivän? Kysymykseen voi vastata käänteisesti, niin kuin P. tekee viitaten pelastuslaitoksen haluun pysyä omissa nurkissa:

”...no meillä on perinteisesti valitettavasti tällöinen pelastuslaitoksen juttu että halutaan pysyä siellä omissa nurkissa että aika paljon oli varmaan paloasemalla...”

Kyse ei olekaan siitä, että Sellon kirjasto olisi ainoa turvallisuustapahtumia organisoiva kirjasto. Voidaan ajatella, että Suomen pelastuslaitokset, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitosta lukuun ottamatta, eivät tulleet ajatelleeksi järjestää 112-päivää kirjastoissa. Ehkä 112-päivä yhdistettynä kirjastoon on Länsi-Uudenmaan pelastuslaitokselle se erilainen ”juttu” jossa yhteistyötä laajennetaan ja näkyvyysraja ihmisten ja turvallisuustoimijoiden välillä hälvenee. P. lisää että, pelastuslaitoksessa on pyritty, että mentäisiin sinne missä ihmiset ovat ”valmiiksi” koska pelastuslaitoksen on silloin helpompi tavoittaa ihmiset. Missä ihmiset sitten ovat valmiiksi? P. nostaa esille viime vuosina tulleet kaupakeskukset.

Keskustelussa paljastuu, että yksityinen sairaankuljetusliike olisi järjestänyt Somerolla 112-päivän kirjastossa aikana jolloin H. mukaan ”maailma oli pikkasen eri näköinen kun se on nyt”. H ei muista tarkalleen mikä vuosi tai vuodet olivat kyseessä. H. ei usko, että ”...muut kirjastot edes ajattelee että he vois niinkun ottaa tollasiin osaa...”. Tässä puhutaan toistamiseen ajatuksesta ja kirjastosta samassa virkkeessä. H. arvelee, että ”...teille tuli ajatus mieleen.” ja lisää, kirjaston on ”...niinku tiedon välittäjä ja sivistäjä.”

Keskustelin H:n kanssa Åbo Akademin kirjastossa joka on sekä maakuntakirjasto että tieteellinen kirjasto. Historian ja tutkimuksen historia huokuu sen seinistä kun kuuntelen H perustelua sille miksi 112-päivä ”rikkoo kirjaston sääntöjä”. H. täsmentää, että tapahtumasta ”...tulee vähän meteliä ja muuta.”. Kirjastodiskurssissa toistuvat käsitteet ajatus, tieto ja hiljaisuus. Sitä tietoa ja osaamista, mitä me kannamme mukamme, kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Mielestäni ihan syyttä. Miksi tieto ei voisi olla meteliä? Hiljainen tieto sisältää muuta kuin ajatusta ja informaatiota. Se on lihasmuistiin tallennettua tekemistä josta voi lähteä paljonkin meteliä. Huomioni kiinnittyy myös sanaan ”muuta”. H:n mukaan 112-päivän mukana

tulee myös ”muuta” joka metelin lisäksi rikkoo kirjaston sääntöjä. Saattaa olla, että kirjasto-säännötkin ovat hiljaista, perinnetietoa jotka kulkevat kirjastotädiltä pojalle. Toiminnallisuus ja tekeminen eivät perinteisesti ole liittyneet kirjaston abstraktiin ajatuksen ja tiedonvälittämisen konseptiin.

V: n näkemyksen mukaan olimme ainoa kirjasto koska ”...tarvitaan aina joku innokas ihminen tai innokkaita ihmisiä, innokas tiimi...” joiden tehtävä on napata idea, lähteä esittämään idea ja taistella sen läpi. Lausunto pursuaa toiminnallisia verbejä: napata, lähteä ja taistella. Napata sana voidaan tulkita myös merkityksessä lainata tai anastaa. Kysyn oliko Espoon 112-päivässä mukana innokkaita ihmisiä. Vastaus luo vaikutelman, että 112-päivä Sellon kirjastossa on idea josta muut kirjastot eivät ole saaneet kiinni. Kysymykseen liittykö Espoon 112-päivään innokkaita ihmisiä antaa V. minulle suoran vastauksen:

”No kyllä mä ainaki katsoin että sää olit innokas siinä. Varmasti niinku se joka oli aika ratkaisevassa asemassa viemässä sitä asiaa eteenpäin.”

Ajatus siitä, että olisin Suomen ainoa kirjastovirkailija joka keksi yhdistää turvallisuustapahtuman ja kirjaston on imarteleva. Totta on, että suhtauduin osallistuvana tutkijana 112-päivän toteutukseen varsin innokkaasti, mutta en silti ollut yksin ratkaisevassa asemassa. Espoon kirjastotoimenjohtaja oli mukana ensimmäisessä 112-päivän palaverissa ja lupaa 112-päivän järjestämiseen tuli kirjaston johdolta.

6.2 Motiiveja yhteistyölle

Tietoisena siitä, etten suinkaan yksin vienyt eteenpäin ideaa turvallisuustapahtumasta kirjastossa, jatkan analysoimalla P:n ja H:n osallistumista ja aktiivisuutta. Esitän H:lle seuraavan kysymyksen: ”Elikkä sitte sä tulit mukaan tähän 112-päivään? Mitä kautta sä tulit?”

H: ”Viran puolesta. Vaikka periaatteessa tuo 112-päivä on pelastustoimijohtoinen päivä niin me ollaan tietysti kans mukana siinä.”

H. on aiemmin osallistunut työsuhteiden kautta kahdesti 112-päivään. Ensin Turun kauppatorilla ja myöhemmin Someron kirjastossa. H. mukaan ”... silloin elettiin varmaan vuotta 2003-2004.”. H. kiirehtii välissä kertomaan, että hänellä on kotiarkistossa kuvia Someron tapahtumapäivästä. Turussa ”...oltiin ihan kauppatorilla siinä lähes 30 asteen pakkasessa.”. Viranomaisyhteistyössä H:lle on kertynyt runsaammin koulutuspäiviä ja ”viranomaisyhteistyötapahtumia”. Viran puolesta on H. puhunut urheiluseurojen ja Suomen Punaisen Ristin tilaisuuksissa. Ennen Espoon 112-päivää ei H. muista kokeneensa ”tällasta niinku avointa (tapahtumaa)...”.

H. kielellä on virka-taso ja henkilökohtainen taso. Yhtäällä H. puhuu viran äänellä, toisaalla taas omalla ei-virka painotuksin. Miksi juuri H. valittiin viran puolesta edustamaan Hätäkeskuslaitosta kun tapahtumapäivä oli lauantai ja virka aika on viikolla? H. vastaa, että hän ”mä halusin tulla kattomaan sinne” samalla kun H. osallistui tapahtumaan ”viran puolesta”.

Aiempiin viranomaisyhteistyökokemuksiin ei H. yhdistä sanaa ”avoin” vaikka kyseessä olisi urheiluseura tai SPR. Sellon kirjaston ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen 112-päivästä puhuttaessa vaihtuu puheessa tapahtuman konteksti avoimeksi yleisötapahtumaksi. H:n mielestä on hyvä, että Hätäkeskuslaitoksen päivystäjiä viedään ”...sinne kertomaan mitä tapahtuu, ihmiset saa kysellä mitä ne haluaa.”. Vertaan H:n motiivia mennä kertomaan *mitä* tapahtuu P:n edellä esitettyyn pyrkimykseen mennä sinne *missä* ihmiset ovat ja ymmärrän, että molemmissa kaikkua samansuuntainen pyrkimys mennä sinne missä tapahtuu ja kertoa ihmisille mitä heidän työssään tapahtuu.

P. ja V. ovat ennen 112-päivää olleet mukana yhteisessä kehittämishankkeessa. Kummallakaan ei ole aikaisempaa kokemusta tapahtumasuunnittelusta yhteistyössä kirjaston kanssa. Mikä motivoi haastateltavia lähtemään mukaan 112-päivään kirjastoon? Kokevatko he, että kirjaston kanssa toteutetusta 112-päivästä on mitään hyötyä? H:n mukaan useat Hätäkeskuslaitoksen päivystäjät ”... tykkää olla neljän seinän sisällä, anonyyminä vaikka meidänkin pitää periaatteessa nimi antaa jos sitä kysellään.” H. kokee itse, että kirjaston 112-päivä oli tapahtuma jonne ”ehdottomasti” kannatti tulla.

”Siinä saadaan vietyä ihan konkreettisesti tätä. Iso osa ihmisistä ei taida tuntea meidän organisaatiota ja toimintatapaa. Hätänumeron kyllä, mutta siitä eteenpäin...”.

Oman organisaation, toimintatapojen ja oman nimen eteenpäin vieminen ovat H:lle konkreettisia tavoitteita joihin pyritään 112-päivän kaltaisessa turvallisuustapahtumassa. Vaikka V. ei aiemmin ollut osallistunut yhteistyöprojektiin kirjaston kanssa, pyrkivät hekin V:n mukaan kertomaan kirjaston tapahtumista jotka palvelisivat myös Espoonkruunun asiakaslehden luki-joita. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen ja Espoonkruunu Oy ovat ennen 112-päivää organisoineet yhteistyössä turvapäivätapahtuman. V. kuvailee tiedonkulkua joka johti osallistumiseen Sellon kirjaston 112-päivään seuraavanlaisesti:

”Mä luulen että se tuli sillä tavalla että kun meillähän oli itsellä sellanen turvapäivätapahtuma edellisen vuoden huhtikuussa /.../ ja sitte meidän toimitusjohtaja oli ollu ton P:n jossain niinku jossain palaverissa ja tota sit se tuli sitä kautta jotenkin meidän tietoon.”

P. puolestaan kuvailee yhteistyötä V:n kanssa seuraavin sanankääntein:

”...se liitty sitten tämmöseen TuKeVa hankkeeseen niin Turvallisuuskulttuuria kehittävä valvonta hankkeeseen niin meillä on Espoonkruunu ollu tämmösenä pilottikohteena miten parannetaan kerrostaloyhtiöitten paloturvallisuutta että me ollan tehty kohdennettuja palotarkastuksia sinne...”

P. lisää, että yhteistyöhön liittyy myös asukkaille jaettava kalenteri jossa jokaisella kuukaudella on oma turvallisuusteema. Kuultuani kehittävistä hankkeista kysyn P:ltä onko benchmarkkaus hänelle tuttu käsite. Vastaus on myönteinen. Yksi haastatteluaineiston mielenkiintoisimmista osista, kertomus palaneesta työstä, saa alkunsa benchmarkkaus sanasta.

”... materiaalin taustalla on kans semmonen kansainvälisii malleja että se on aika shokeeraava, et se ei ihan kaikille sovellu herkille se et siinä on siinä on vähän englannista ja muuta että miten ne tehny liikennevalistusta et ky aika shokeeraavil videoilla niin siinä on haettu ihan kans aitoi keissei ja on saatu lupa sitte ulkomailta on yksi mikä on tulipalossa polttanu pahoin tota loukkaantunu palanu on.. yks tyttö kertoo siitä miten se tulipalo muutti hänen elämäänsä on siit göteborgin diskopalosta videoo et miten siellä se tapahtu ja sitte on tota...”

Tässä narratiivisesti tiivissä monologissa voin havaita henkilökohtaisen ja välittömän suhtautumisen tuleen ja palotuhoihin. Videomateriaalilla on ollu syvä ja vahva vaikutus haastateltavaan. Kertomuksen aidot ”keissit” tuovat puheeseen dokumentaarista jännitystä joka korostuu P:n kiihtyvässä puhetahdissa. P:n liikutusta kuvastaa myös hänen ”...ei ihan kaikille soveltu...” suosiksesta nouseva suojeluvaisto. P:n tunteista ja uskosta materiaalin vakavuuteen ja aitouteen viestii myös referoiminen ulkomailta saatuun lupaan. Kertomuksesta ei suoraan käy ilmi mistä luvasta on kyse. Asiayhteydestä päätellen kyse on esitysluvasta tai käyttöoikeudesta videomateriaaliin josta P. käyttää kahteen kertaan ”shokeeraava”-adjektiivia. Videoreferatien kliimaksissa tulipalo muuttaa tytön elämää.

P:n kuvailu palaneesta työstä lähti liikkeelle benchmarkkaus kysymyksestä. Vastauksen alussa käydään Ruotsissa, missä pelastuslaitoksella on paljon maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, melkein Malmössä asti, tullaan takaisin Helsinkiin turvallisuusviestinnän seminaariin kesäkuussa 2011 jossa on tuttu henkilö Malmöstä puhumassa, jossa pystyi haastattelemaan ja juttelemaan. Kertomus etenee valtakunnallisen turvallisuusviestinnän pieneen työryhmään, jonka tarkoitus on tehostaa ja saada vaikuttavuutta turvallisuusviestinnälle, ja jatkuu kohderyhmiin ja ihan viime viikolla toisen asteen opiskelijoille julkaistuun materiaaliin joka on tehty pelastuslaitosten yhteistyönä ja joka sisältää videon palaneesta työstä joka kertoo kuinka tulipalo muutti hänen elämäänsä. Benchmarkkaus-sana kehittää runsaasti keskustelua ja saa haastateltavan suorastamaan syttymään.

6.3 Tavoitteiden merkitys

Seuraavaksi lähestyn 112-päivän suunnittelun pyrkimysten ja tavoitteiden merkitystä järjestäjille. Pyrittiinkö suunnitteluvaiheessa mitattaviin ja konkreettisiin tavoitteisiin vai keskityimmekö yleisiin päämääriin? H:n mielestä kysymystä on ”hirveen hankalaa...” arvioida.

”...toki meidän tavoitteet voidaan kirjoittaa ja mitata jollain tavalla. Mutta se että totanoin kyl mä koin että oli ennemminkin sellanen yleissivistävä tapahtuma. Vähäsen silleen kans että /... /saatiin eri toimijoita yhteen, päästiin tutustumaan toisiin että sehän oli toinen anti tälle tapahtumalle. Ensimmäinen oli se, että tuodaan 112-päivän tietoutta ja muita niinku. Ei jokainen noista ihmisistä tuu koskaan soittamaan...”

Ajatuksillaan H. pukee sanoiksi sidosryhmäajattelun joka sisältää eri toimijoita ja ihmisiä. H. tiedostaa, että vain murto-osa ihmisistä tulee tekemään hätäilmoitusta soittamalla 112-numeroon. H:n kokemuksen mukaan 112-päivä on yleissivistävä tapahtuma. Tapahtuman tavoitteet eivät luonnollisesti ole sidoksissa siihen kuinka monta ihmistä tapahtuman jälkeen tekee hätäilmoituksen. Kuitenkin turvallisuustietoisuuden lisääminen on ensimmäinen prioriteetti. Toinen prioriteetti on sidosryhmien välinen yhteistyö jossa kirjastokin on mukana. H. käyttää sanaa anti joka indikoi selkeästi, että 112-päivällä oli hänelle annettavaa.

Samalla kun ”112” on hätäkeskuslaitoksen puhelin-numero, on se myös 112-päivän logossa ja hätäkeskuslaitoksen logossa vahvasti esillä. Markkinoinnissa ”112” on hätäkeskuslaitoksen brändi. H. ei kuitenkaan koe, että hätäkeskuslaitoksella olisi yksinoikeus hätänumeroon. Näin H. ilmaisee asian: ”...112 on puhelinnumero joka tulee meille. Ei se oo niinku meidän numero.”. H:n 112-päivän näkemyksessä korostuu yhteisöllisyys. Ajatus siitä, että 112-päivässä on kyse yhteisestä ponnistuksesta, ei ole hänelle vieras. H. tekee selväksi, että hän ei näe että hätäkeskuslaitos olisi turvallisuustapahtumassa ”kukkona tunkiolla”. H:lle turvallisuustapahtuman toimijat ovat tasa-arvoisia suhteessa toisiinsa.

Vastaavasti P. näkemyksen mukaan turvallisuustapahtuman saavutukset vastasivat hänen odotuksiaan.

”...mun mielestä me aika hyvin löydettiin /.../et mitä me halutaan viestii ja nostettiin sieltä /... sitä asumisen turvallisuutta erityisesti ja sitte tuli näitä sähköpalo juttuja ja niihin liittyviä luentoja ja sitte oli sitä ensiapu hätäkodinensiapujuttuja ja...”

Löydettiin ja nostaminen viestivät tavoitteiden toteutumisesta. P. ilmaisee 112-päivän tavoitteet kysymyksen muodossa:

”Eiks meidän tavoite kuitenkin ollu se että me lisätään sitä tietoisuutta niistä turvallisuuteen vaikuttavista asioista? Ja sit sitä et miten ihmiset voi itse vaikuttaa.”

V hakee kysymyksellä varmistusta koska V. ei osallistunut suunnittelupalavereihin, ei 112-päivän tapahtumaan eikä 112-päivän palautepalaveriin. V:n mielestä keskustelun syntyminen merkitsee tavoitteen täyttymistä. V: näkökulmasta Espoonkruunun asiakaslehti, Asukasviesti, on tärkeä kanava jonka tavoitteena on palvella sitä että Espoonkruunun asiakkaat ”... vois toimia niinku paremmin omassa elämässään.” V:n tavoitteet ovat koherentteja mutta samalla hiukan irrallaan 112-päivän yhteisistä asumisen turvallisuusden ja onnettomuuksien ennalta-ehkäisyn tavoitteista.

6.4 Turvallisuusviestintä

Koska 112-päivän tavoitteena on turvallisuustiedon viestittäminen asiakkaille, halusin tietää mikä on haastateltavien näkemys turvallisuusviestinnästä. Millä tavalla pelastuslaitoksen viestintää kehitetään?

P. alustaa vastauksen varovaiseen sävyyn: ”Millä tavalla, meillä on nyt aika aika tota noin...mitähän uskaltais sanoa...mm nyt pitää muotoilla hienosti varmaanki...”

Miksi turvallisuusviestintään liittyy asioiden ilmaiseminen hienosti? Syitä tähän suhtautumiseen voi olla organisaation asettamat vaatimukset ulkoiselle viestinnälle, hiljainen tieto tai pelastuslaitoksen horjumaton maine joka asettaa paineita vastausten muotoiluun. P:n vastauksesta erottuu kaksi avainsanaa jotka hän uskaltaa tuoda lähempään tarkasteluun. Ensimmäinen avainsana on resurssit joita on pelastuslaitoksella parannettu. Resursseilla P. tarkoittaa pelastuslaitoksen kahden turvallisuuskouluttajan ja media-assistentin palkkaamista. Media-assistentilla on ”näkemystä” ja ”media-alan osaamista”. Media-assistentti hoitaa viestintää, osallistuu materiaalin tuotantoon, taittoon ja kykenee tekemään ”siistimpää ja näyttävämpää”. P:n mielestä pelastuslaitoksen turvallisuusviestinnälle media-assistentti on ”tosi arvokas”. Lisäksi pelastuslaitoksella on kaksi ensimmäistä turvallisuuskouluttajaa. Toinen avainsana on pelastuslaitoksen palvelutasopäätös joka määrittää viestinnälle kohderyhmät joille viestintää suunnataan erityisesti.

Hätäkeskuslaitoksen toiminta on H:n mukaan keskushallintajohtoista ja painomateriaalit ja budjetti tehdään Porissa. H. on ”viran puolesta” osallistunut organisaation sisäisiin pienimuotoisiin ja paikallisiin kehittämis-hankkeisiin ja H. on omasta mielestään väärä henkilö vastamaan organisaatio muutoksiin liittyviin kysymyksiin koska Porissa hätäkeskuspalvelut -osasto koordinoi muutosasiat. H. antaa henkilökohtaisemman mielipiteen Espoon 112-päivän toimijoiden suhteesta Arjen sankari-teemaan:

” siitä ei saa tulla sitä vallitsevaa/.../täytyy niinku olla/.../sopivassa suhteessa kaikkea niin silloin tulee paras onnistumisen tulos.

H:n mielestä tapahtuman sanoma oli selkeä ja toimijoilla oli sama kuva tapahtuman tavoitteista. H:n on silti vaikea arvioida tapahtuman viestintää koska hän tulee ”sisältöpäin”.

P:n mielipiteessä korostuu tehostaminen tarve:

”... kuten sanottu niin siinä olis varmaan tehostamista että kun meillä oli kuitenkin sitte niin monta lusikkaa siinä sopassa niin siinä vähäsen et vois ehkä olla selkeempi että miten se viestintä hoidetaan...”

Tiedottamisen haasteet näkyvät vastauksessa. Toimijoiden organisaatioissa on omat tiedotuskanavansa. Kirjaston ja pelastuslaitoksen tiedotus linkittyy edelleen Espoon kaupungin viestintään. Lisäksi toimijoilla on käytössä sosiaalisen media kanavat joten vertaus moneen lusikkaan sopassa kuvastaa osuvasti tiedottamisen nykytilannetta ja haasteita.

6.5 Arvio yhteistyön hyödyistä

Viimeisenä aihealueena tutkin kokevatko 112-päivään osallistuneet haastateltavat, että osallistumisesta oli heille hyötyä. P:n mielestä on vaikea mitata kuinka paljon turvallisuusviestiä, turvallisuustietoutta tai turvallisuusajattelua de facto saatiin ihmisille 112-päivän seurauksena. Sen sijaan 112-päivän vaikutuksissa sidosryhmien välisiin suhteisiin P. näkee hyötyjä:

”...yhteistyötahojen kannalta niin tota mun mielestä on syntynyt ihan pysyviä tämmösiä uusia yhteistyömuotoja.”

P. arvioi, että mahdollisuuksia kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteistyölle olisi enemmänkin koska Sellon kirjasto on sijainniltaan hyvä, kauppakeskus on lähellä ja kirjastolla on paljon tilaa. H:n näkökulmasta suurimmat 112-päivästä saadut hyödyt liittyvät viestintään, suhdetyöhön ja oman työnkuvan vaihteluun:

”Saatiin viesti esille, päästiin jakamaan meidän näkemystä, saatiin lisää kontakteja. Ainakin mä koin sen virkistävänä että pääsi tekemään normaalista poikkeavaa työtä.”

Suuntaan keskustelun 112-päivään suunnitteluun. Onko H:n mielestä tärkeää, että suunnittelun taustalla on selkeä palveluprosessi tai palvelumuotoiluprosessi? Kysymykseen on kaksi vastausvaihtoehtoa: 1. ei tärkeää, ei palvelumuotoiluprosessia taustalla- osallistujat ja jatkotoi-

menpiteet päätettiin sitä mukaa kun edettiin tai 2. erittäin tärkeää, prosessi selkeästi ohjasi päätöksentekoa ja osallistujia koko prosessin ajan.

H. ei vastaa kumpaakaan vastausvaihtoehtoa vaan kertoo omasta kokemuksesta seuraavaa:

”... hätäkeskuslaitoksessa on ne tietyt jäykät prosessit minkä mukaan edetään/.../mun mielestä tää mitä me tehtiin niin mun mielestä se meni ihan, se meni aika niinku omalla painollaan. Mun mielestä ei välttämättä tarvis tehdä mitään jäykkää prosessia miten se tulee etenemään.”

H:n vastaus osoittaa, että prosessi-sanankäytön merkitykseen liittyy ennakkokäsityksiä jostakin jäykästä ja kenties aikaa vievästä tekemisestä. On mahdollista, että vastaukseen vaikutti kysymyksenasettelu jossa tarjottiin vain kaksi vaihtoehtoa joissa molemmissa viitataan päätöksentekoon.

Esitin myös kysymyksen ”mitä jos tämän vuoden 112-päivä olisi peruuntunut, sanotaan vaikka ihan viime metreillä, olisiko siitä syntynyt uutinen?”. P:n vastauksen lähtökohtana on median reaktio:

”lehdistöä meillä ei vissiin hirveesti ollu paikalla kyl jostain syystä vaikka kyl meki laitettiin se mediatiedote mut et kyllähän siitä varmaan närkästyneet perheet ois nostanu jonkun jutun...”.

P:n arvio seurauksista ei ole yhtä dramaattinen kuin V:n luoma skenario. Kysyn V:ltä olisiko tapahtuman peruuntumisesta kirjoitettu Asukasviestissä, Espoonkruunun omassa asiakaslehdessä. V:n mukaan asiaa tuskin olisi käsitelty Asukasviestissä. Länsiväylässä tapaus nousisi V:n arvion mukaan uutisaiheeksi ja keskusteluryhmiin. V:n mukaan ”...kyllä (peruuntumisesta) olisi ihan varmaan tullu kalabaliikki.” ja päättää aiheen toteamukseen ”Kyllähän se aikamoinen katasrofi ois ollu.”

H. mietti vastausta kysymykseen pidempään. H:n arvion mukaan 112-päivän peruuntumisesta syntyisi uutinen paikallislehteen mutta valtakunnallinen uutiskynnys ei ylittyisi.

Pyydän haastattelun loppuun P:tä muotoilemaan pääotsikko jolla uutisoidaan seuraavaa 112-päivän tapahtuma. P. haluaisi ensin tietää onko valtakunnallinen teema jo valittu koska P:n näkemyksen mukaan tapahtumaa on helpompi mainostaa jos sillä on ”keihäänkärki”. P. näkee pohjoismaisen palovaroitinpäivän haastavan 112-päivän ja kysyy ”...onko meillä nyt vielä kilpailija 112-päivän kampanjalle?”. P. ei osaa muodostaa otsikkoa ennen kuin muiden 112-päivän toimijoiden kesken on ensin päätetty mitkä 1-2 selkeää viestiä valitaan kampanjaan.

Vaikuttava toteutus voisi P:n mukaan sisältää Espoon kaupungin nuorisotoimen, liikuntatoimen ja vähän jotain aktiviteettia. H:ta muotoilee pääotsikon ripeämmin: "112-päivä oli suuri menestys. Espoon kirjaston kävijämääräennätykset rikkoutuivat.

7 Haastattelujen analyysi

Haastatteluiden avulla keräsin avainhenkilöiden kokemuksia 112-päivän prosesseista. Avainhenkilöiksi määrittelin ne kirjaston ulkopuoliset järjestäjät jotka mahdollistivat ensimmäisen 112-päivän järjestämisen Espoon kaupunginkirjastossa. Haastatteluiden purkaminen osiin paljastaa tunteita, asenteita ja merkityksiä joilla on vaikutus yhteistyön onnistumiseen. Olen diskurssianalyysin avulla pyrkinyt selittämään mitä toimijat ajattelevat kirjastosta ja mitä he haluavat tulevaisuudelta selvittääkseni miksi kirjaston ja turvallisuustoimijoiden yhteistyötä kannattaisi jatkaa. Keskusteluissa nousi esille näkökulmia 112-päivän ensimmäisestä toteutuksesta kirjastossa.

Kirjaston nähdään yhtäältä uuden mahdollistajana ja toisaalta menneisyyden ankkurina. Ajatus kirjastosta tapahtumapaikkana ei ollut vieras sillä kirjaston toimintaan liittyy ajatus avoimuudesta. Haastatteluaineistosta välittyy haastateltavien läheinen suhde kirjastolaitokseen. Samanaikaisesti heijastuivat yhden vastaajan mielipiteissä hänen mielikuvansa kirjaston säännöistä ja kirjaston hiljaisuudesta jotka ovat ristiriidassa 112-päivän äänekkäiden toimintojen kanssa. Sellon kirjaston sijainti kauppakeskuksen läheisyydessä tekee kirjastosta kuitenkin ihmisten välisen kohtaamisten ja tapahtumien areenan.

Haastateltavien 112-päivän osallistumisen motiiveissa on havaittavissa eroja vaikka vastaajat ovat yhtä mieltä siitä, että osallistuminen kirjaston 112-päivään kannatti. Vastakkainasettelu viranomaisyhteistyön ja avoimen yleisötapahtuman välillä nousi esille etenkin Hätäkeskuslaitoksen kannanotossa jossa haastateltava korosti viran puolesta tapahtuvia tapahtuman toiminnan osia. 112-päivän turvallisuustiedottaminen on Hätäkeskuslaitoksen edustajalle selkeästi virkatehtävä. Pelastuslaitoksen edustaja on tunteellisemmin mukana keskustelussa kuvaillessaan videomateriaalia palaneesta työstä. Kertomuksellaan ei P. suoraan vastaa mihinkään valmistelemääni kysymykseen. Tarina kuitenkin kuvastaa P:n syvästi henkilökohtaista suhtautumista turvallisuusviestintään. Toisaalta P:n vastaus kuvastaa myös sitä luottamusta mikä opinnäytetyön tekijän ja haastateltavan välille on 112-päivän yhteistyön myötä rakentunut.

112-päivän tavoitteista ovat haastateltavat samaa mieltä: turvallisuustietoisuuden esiintuomista ja turvallisuusviestien välittämistä ihmisille pidetään 112-päivän tärkeimpinä yleisinä päämäärinä. Hätäkeskuslaitoksen edustaja piti tärkeänä saavutuksena sitä, että eri toimijoita voitiin saattaa yhteen. Haastatteluissa tuli ilmi tavoitteiden lisäksi toinen tosiasia josta haastateltavilla on sama näkemys: 112-päivän aikana ei kävijöitä kannustettu antamaan palautet-

ta. Vastuullisena järjestäjänä voin vahvistaa, että kirjastossa ei 112-päivän kerätty palautetta yleisöltä. Järjestäjillä ei liioin ollut erillistä palautelaatikkoa johon ihmiset olisivat voineet jättää kirjallisen palautteen.

Haastattelussa nousi esiin kaksi muuta 112-päivän tapahtumaa jotka toteutettiin kirjastossa. Soitin haastatteluiden jälkeen Someron kirjastojohtajalle joka vahvisti, että yksityinen sairaankuljetus ja vapaapalokunta tuottivat peräkkäisinä vuosina kaksi 112-tilaisuutta Someron kirjastossa. Kirjastonjohtaja ei muista eikä ehdi etsiä 112-päivien tarkkaa ajankohtaa (henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012). Kirjaston sitoutumisen aste on voinut ollut Somerolla alhainen ja kirjasto on ilmeisesti tarjonnut tilat 112-päivän tapahtumalle osallistumatta sen enempää 112-päivän suunnitteluun.

Haastattelussa lopussa kysyin mitä tapahtuisi jos 112-päivä jouduttaisiin perumaan. What if, suomeksi mitä jos -kysymykset ovat palvelumuotoilun menetelmä joka valmistaa palvelun suunnittelijoita muutoksiin. Mitä jos...kysymykset avaavat keskustelua ja auttavat ymmärtämään muutoksen voimaa (Stickdorn & Schneider 2010, 182). P. toivoisi 112-päivälle entistä enemmän ”medianäkyvyyttä” ja P. mainitsee esimerkkinä ylen paikallisuutiset. Kuvitteellisen pääotsikon muotoileminen seuraavaa 112-päivää varten osoittautui kuitenkin haastavaksi juuri pelastuslaitoksen edustajalle.

Vastaajat suhtautuivat vakavasti kysymykseen 112-päivän peruuntumisen seurauksista. Kaiken kaikkiaan suhtautuivat haastateltavat pelastustoimijat 112-päivän päämääriin vastuullisesti. Selitystä voi hakea turvallisuuden yhteistyötoiminnan määrittelystä josta esimerkkinä Vesa Valtosen väitöskirjassa esitetty turvallisuuden yhteistoiminnan ja turvallisuustoimijoiden yhteistyön teoreettinen viitekehys. Viranomaiset toimivat yhteistyötilanteissa virkavastuulla. Turvallisuustoimijoilta edellytetään ammattitaitoa ja turvallisuustoimijoiden työnkuvaan kuuluu keskeisesti turvallisuuskoulutus. Turvallisuustoimijoiden yhteistyön ytimessä on viranomaisyhteistyö. Turvallisuuden yhteistoimintaan voivat osallistua kaikki (Valtonen 2010, 247). Valtosen määritelmää noudattaen on kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteistyössä kyse turvallisuuden yhteistoiminnasta. Häätäkeskuslaitoksen ja pelastuslaitoksen välisessä toiminnassa on vuorostaan kyse turvallisuustoimijoiden yhteistyöstä johon sisältyy virkavastuu.

8 Pohdintaa

112-päivän toteutus voidaan nähdä prosessina joka lähti liikkeelle kirjaston ja pelastuslaitoksen päätöksestä järjestää yhdessä tapahtuma. Järjestelyt etenivät suunnittelupalavereiden kautta etukäteen suunnitellun 112-päivän ohjelman läpivientiin, yleisötapahtumaan jossa pelastusalan toimijat, vapaaehtoiset pelastustoimen harrastajat ja poliisi esittäytyivät. Entä jos 112-päivä nähdäänkin yksittäisen turvallisuustapahtuman sijaan palveluna, jonka tuottaja on

Hätäkeskuslaitos ja jonka käyttäjiä ovat kaikki 112-päivään järjestelyihin osallistuvat turvallisuusalan toimijat ja asiantuntijat? Ajatusmalli tuotteistetun palvelun kehittämisestä avaa uuden näkökulman kirjaston ja pelastuslaitoksen väliseen yhteistyöhön.

Palvelu käsitteenä on hyvin laaja. Eroteltavissa on kuitenkin palvelulle joitakin ominaisia piirteitä jotka liittyvät kiinteästi kokemukseen, aineettomuuteen, vuorovaikutukseen ja prosessiin (Koivisto 2011, 43). Palvelujärjestelmässä voimme erottaa vuorovaikutteisen osan ja tukiosan. Asiakkaalle palvelunjärjestelmän vuorovaikutteisia osia ovat muut asiakkaat, henkilökunta ja rutiinit. Näkyvää asiakkaalle on niin kutsuttu palvelumaisema joka pitää sisällään kaikki fyysiset resurssit kuten toimitilat, kalusteet, laitteet ja opasteet. Palvelujärjestelmän tukiosa vuorostaan sisältää työnjohdon, fyysisen tuen kuten kiinteistöhuollon ja järjestelmätuen. Vuorovaikutteisen osan ja tukiosan väliin voimme kuvitella näkyvyysrajan. Osa palvelun tuotantoprosesseista on siis asiakkaalle näkyvää ja osa näkymättömiä prosesseja jotka mahdollistavat palvelun tuottamisen (Koivisto 2011, 46).

112-päivän kehittäminen palveluna voidaan kuvata monivaiheisena prosessina. Suunnitelmallinen palvelun kehittämistyö lähtee liikkeelle strategisista tavoitteista. (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009, 6). Kirjaston ensimmäisen 112-päivän strategisen tavoitteen linjaamisesta vastasivat Espoonkruunu Oy ja pelastuslaitos jotka halusivat painottaa kodin turvallisuuteen liittyviä teemoja. Kirjasto ja Hätäkeskuslaitos lähtivät mukaan. Jos mietimme millä tapaa 112-palvelua myytiin kirjastossa yleisölle niin voimme todeta, että Hätäkeskuslaitoksen ja Punaisen Ristin ilmapallojen jakaminen, 112-logoilla varustettujen rintamerkkien painaminen ja esitteiden jakaminen olivat palveluiden myyntiä. Lisäksi hätäajoneuvojen esittelyn, hätäensiapunaäytösten ja pelastuskoirien etsintänäytösten avulla tehtiin pelastustoimintaa tunnetuksi, myytiin pelastuspalveluita ja tehtiin 112-numeroa tunnetuksi. Eikö tämä kaikki ole silti jo liiankin tuttua? Missä piilee 112-päivän räväkkyys? Eräs hampurilaisketju jakoi 2011 pääsiäisenä Messukeskuksessa ilmaiseksi 5000 kondomia, missä ei sinänsä ole mitään ihmeellistä. Hampurilaisketjun kondomeissa oli teksti ”Poliisissa on munaa” (Taloussanomat 11.4.2011).

112-hätänumero voidaan nähdä Hätäkeskuslaitoksen palvelutarjoamaan liittyvänä palveluna, joka 112-päivää varten tuotteistetaan antamalla sille teema ja graafinen, visuaalinen ulkoasu. 112-päivän tarkoitus on tietoisuuden lisääminen kansalaisen keskuudessa ja turvallisuustoimijoiden yhteen saattaminen. Näin ollen, ovat 112-päivän käyttäjät tiedostamattakin mukana palvelun kehittämisprosessissa. Edellä mainittu hampurilaisketju, jonka tuotteita ovat Poliisi, Taksi, Pressa ja Heavy Monster, käytti mainonnassaan iskulausetta ”Poliisi on ystävä”. Iskulause sopisi yhtälailla 112-päivän iskulauseeksi. Yrittäjä voi valita, miten millä nimellä ja millaisessa paketissa se myy tuotteensa. Kyse on tuotteistamisesta. Kirjaston ja pelastuslaitoksen 112-päivästä puuttuu iskulause joka kiteyttäisi päivän sisällön. Ehdotan, että järjestäjät yhdessä uskaltaisivat revitellä ja hakea enemmän vaikuttavuutta kunnon iskulauseella. Esimer-

kiksi, ”Palomies lukee satuja” tai ”Kirjastoauto muuttuu paloautoksi”. Tämänkaltaiset iskulauseet jäävät ihmisten mieleen. Iskulauseet tuotteistavat 112-päivän palvelun niin että 112-päivästä kehittyä kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteinen palvelu.

Ovatko shokeeraava, sääntöjä rikkova, räväkkä, kalabaliikki ja katastrofi sopivia tiedottamisen keihäänkärkiä? Kaikkia näitä sanoja käytettiin haastatteluissa. Mielestäni näitä sanoja voidaan käyttää suunnittelupalaverissa kun 112-päivän järjestäjät suunnittelevat päivän ohjelmaa. Palvelumuotoilussa tunnetaan brutethink menetelmä jossa osallistujat keskittyvät satunnaisesti valittuihin sanoihin. Sanat avaavat suunnittelun solmukohtia ja tuovat uusia näkökulmia projektiin (Moritz 2012, 203). Ehdotan, että 112-päivän mainonnan suunnittelussa, viestinnässä ja iskulauseiden muotoilussa käytettäisiin rohkeasti brutethink menetelmää.

Konkretisointi auttaa palvelun myymistä. Asiakkaalle voidaan vilauttaa ja esitellä jotain käsin kosketeltavaa (Jaakkola 2006, 27). Kirjaston ja pelastuslaitoksen välinen yhteistyökin voisi saada vielä konkreettisempia muotoja. 112-päivän ajaksi voisivat kirjaston ja pelastuslaitoksen työntekijät vaihtaa rooleja ja astua yhdessä lavalle esittelemään toinen toisensa yleisölle. Palomestari voisi pitää lapsille satutunnin ja vanhempi konstaapeli voisi esitellä oman suosikki dekkaristinsa teoksia. Tällainen ammatillisten roolien vaihtaminen vaatisi tietenkin tiettyä valmistautumista mutta se herättäisi yleisön huomion ja 112-päivän viesti menisi ikimuistoisesti perille. Voisiko mehtarjoilun soppatykin sijaan hoitaa paloletkulla?

Toiminnallinen 112-päivä mahdollistaa toimijoiden palvelutarjoamaan laajentamisen ja ammatillisten rajojen venyttämisen. Pelastuskoirien näytöksessä etsittiin 2012 yleisöstä poimituja vapaaehtoisia jotka piiloutuivat lumikinoksiin. Seuraavalla kerralla kinoksiin voisi välillä piiloutua vapaapalokunnan oppilaat. Se lisäisi toimijoiden välistä vuorovaikutteisuutta ja toisi lisää näkyvyyttä sopimispalokuntalaisten toiminnalle. 2013 Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen 112-päivän kohderyhmänä ovat maahanmuuttajat. Espoon kaupunginkirjaston henkilöstön eri kieliryhmien edustajille tarjoutuu tilaisuus nousta lavalle ja kertoa vaikka persiaksi kuinka hätäilmoitus oikeaoppisesti tehdään Suomessa 112-numeroon. Palokypäröin varustautuneet kirjaston henkilökunnasta väräytyt tanssijat mainostivat 112-päivää elävällä tanssiesityksellä 2012. Taustana tanssijoilla oli Länsi-Uudenmaan pelastuslaitokset roll-up mainokset ja Hätäkeskuslaitokset 112-päivän julisteet. Kun viranomaisten yhteisen tapahtuman näyttämönä on kirjasto, tarjoaa se erinomaiset puitteet hallinnollisia rajoja ylittävään, luovaan turvallisuuden yhteistoimintaan.

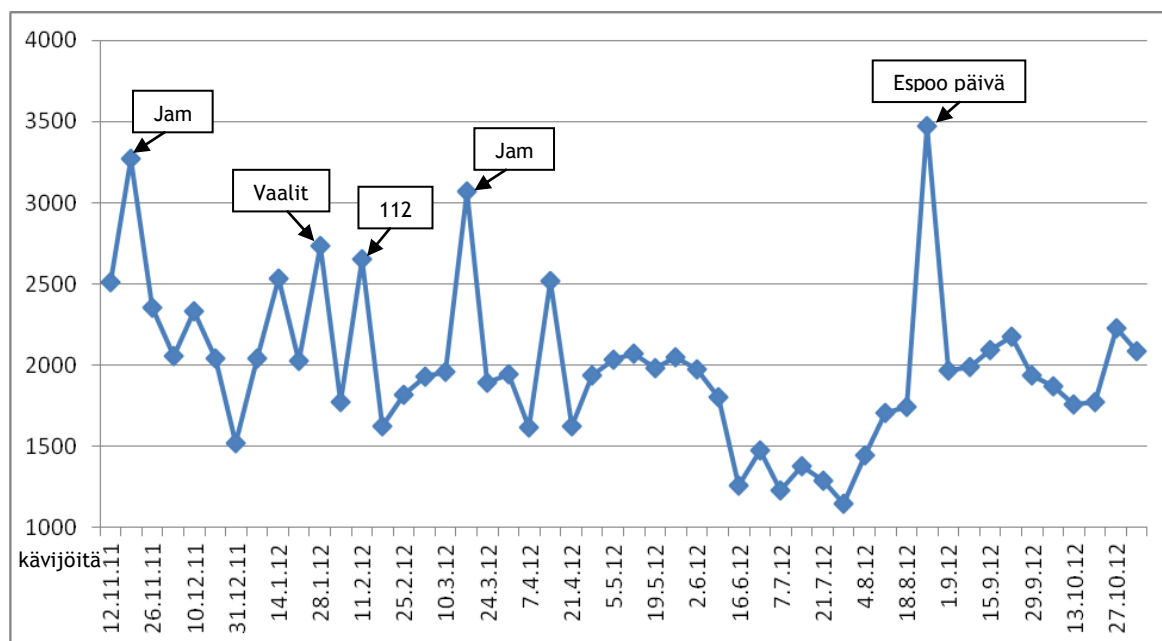
Ensimmäisen 112-päivän tiedottaminen koettiin haasteellisena. Mainostamista edesauttoi Selson kauppakeskuksen osallistuminen markkinointiin: 112-päivän ilmoitus oli esillä sekä kauppakeskuksen Facebook-sivuilla että kauppakeskuksen suuressa infotaulussa. Markkinoinnissa hyödynnettiin osallistujien virallisia logoja ja 112-päivän verkkosivujen materiaalipankin ai-

neistoa. Mainontaa voi 2013 112-päivää varten elävöittää tekemällä kuvakooste ensimmäisen 112-päivän tapahtumista. 112-päivän palvelukuvaus voisi kirjaimellisesti olla palveluiden kuvaamista valokuvin. Median huomion herättää tapahtuman poikkeuksellisuus ja ideoiden omaperäisyys. Mediatiedotteiden ulkoasuun ja suunnitteluun on kiinnitettävä erityistä huomiota jos 112-päivälle halutaan näkyvyyttä mediassa. Paloauto parkkeerattuna kirjaston eteen ei ylitä uutiskynnystä mutta kuva lastensatua lukevasta palomiehestä kirjaston nojatuolissa saattaa herättää median kiinnostuksen.

Benchmarkkauksessa opitaan toisilta ja kehitetään omaa toimintaa (Tuulaniemi 2011, 138). Se on palvelumuotoilun menetelmä jonka avulla voidaan tutusta toisen toimialan pelisääntöihin ja toimintatapoihin. Vuoden aikana 112-päivän toimijat voisivat benchmarkata toistensa tapahtumapäiviä. Kirjaston työntekijät voisivat tutustua paloaseman toimintaan ja pelastuslaitos voisi vastavuoroisesti tutustua kirjaston tapahtumiin. Benchmarkkaus lisäisi ymmärrystä toimijoiden välillä ja menetelmänä se ohjaisi toimijoita näkemään 112-päivän palveluna jota voidaan kehittää.

Mitä hyötyä 112-päivästä kirjastolle ja pelastuslaitokselle loppujen lopuksi on? Kysehän on vain yhdestä yleisötapahtumapäivästä. Palautetaan mieleen raportin kolmas luku, jossa esitellään Kirjastolaki ja uusi Pelastuslaki vuodelta 2011. Molemmista painotetaan valmiuksien kehittämistä ja tiedon edistämistä. Kirjaston tehtävä on kehittää tietoja, taitoja ja kansalaisvalmiuksia. Pelastuslaitoksen tehtävä on valistaa ja neuvoa jotta onnettomuuksia voidaan ehkäistä. Kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteistyö 112-päivän toteutuksessa mahdollistaa molempien lakisääteisen tehtävän täyttymisen. Samalla yhteinen 112-päivä mahdollistaa myös ammatillisen verkostoitumisen. Pelastuslaitoksen suhdeverkostosta oli hyötyä laajan turvallisuustoimijoiden kutumisessa mukaan 112-päivään. Vastavuoroisesti tarjosi kirjasto pelastuslaitokselle ja muille 112-päivään osallistuville ihmisille kohtaamispaikan ja puitteet tapahtuman järjestämiseen.

112-päivä toi näkyvyyttä sekä kirjastolle että pelastuslaitokselle. Lauantaipäivän aikana 112-päivä tavoitti Leppävaaran alueella Espoossa noin 2600 ihmistä. Sellon kirjaston kävijätaloustointiohjelman mukaan (henkilökohtainen tiedonanto 12.11.2012) oli Sellon kirjaston 112-päivä 11.2.2012 vuoden mittaisen seurantajakson aikana neljänneksi vilkkain lauantai kävijämäärissä mitattuna (taulukko 3). 112-päivän edellä olivat vain Lepuski Jam katutanssitapahtumat lauantaina 19.11.2011 ja 17.3.2012, presidentivaalit 28.1.2012 ja Espoo päivä 25.8.2012. Lukuja vertaillen on syytä pitää mielessä, että 112-päivän aikana tavoitettiin myös ihmisiä jotka eivät astuneet sisään kirjastoon. Osa ihmisistä tyytyi sopimuspalokunnan hälytysajoneuvojen esittelyyn ja pelastuskoirien näytökseen kirjaston edustalla. Nämä ihmiset eivät näy 112-päivän kävijäluvuissa.



Taulukko 1: Sellon kirjaston kävijäluvut

112-päivän hyötyihin lasken myös omakohtaisen ammatillisen kehittymisen. Kykenen ottamaan vastuuta projektin johtamisesta ja omasta toiminnastani. 112-päivän suunnittelussa oli minun otettava huomioon erilaiset turvallisuusalan ammattilaisten toiveet. Toiminnallisen opinnäytetyön vahvuutena koen, että kykenin vaikuttamaan oman työyhteisöni, Espoon kaupunginkirjaston, suhdetoiminnan kehittämiseen. 112-päivän järjestäjänä pystyin edistämään paikallisen yhteisön hyvinvointia ja sisällyttämään turvallisuustapahtuman Sellon kirjaston tapahtumakalenteriin. 112-päivän vuorovaikutustilanteissa ja suunnittelupalavereissa pystyin verkostoitumaan ja hyödyntämään monipuolisesti viestintätekniikkaa yhteydenpidossa kumppaneihin ja työn johtamisessa. Opinnäytetyöprosessi on valmentanut minua myös itsenäiseen projektityöskentelyyn.

9 Yhteenveto

Kirjasto ja pelastuslaitos ovat toteuttaneet kaksi uutta yhteistyömuotoa: Nou Hätä! tiedotustilaisuudet ja 112-päivän. Yhteistyön tuloksia voidaan palvelumuotoilun sanastoa hyväksikäyttäen kuvailla palveluiden prototyypeiksi (Tuulaniemi 2011, 194). 112-päivä oli kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteisen turvallisuustapahtuman ensimmäinen versio. Turvallisuustapahtuman suunnittelijat voivat soveltuvin osin hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja palveluun liittyvää sanastoa tapahtuman sisällön suunnittelussa ja yhteisten tavoitteiden asettamisessa. Konkreettinen askel 112-päivän kehittämisessä on aktiivinen palautteen kerääminen kävijöiltä seuraavan 112-päivän aikana. Palautteesta voi nousta uusia näkökulmia tulevien 112-päivien toteuttamiseen.

Opinnäytetyöraportin tavoitteena on määritellä kirjaston ja pelastuslaitoksen yhteinen tehtävä ja vastata kysymykseen, miksi kirjaston ja pelastuslaitoksen kannattaa tehdä yhteistyötä? Sellon kirjaston 112-päivänä pelastusalan toimijat ja järjestöt jakoivat tietoa siitä miten toimia oikein hätätilanteissa. 112-päivän aikana Hätäkeskuslaitos muistutti ihmisiä hätänumerosta 112, milloin numeroon soitetään ja miten toimia hätätilanteessa. Arjen turvallisuuden teeman alla korostui tiedon jakaminen keinoista joiden avulla jokainen meistä voi osaltaan huolehtia turvallisuudesta ja ennaltaehkäistä onnettomuuksia.

Espoon kaupunginkirjaston toimintaan vaikuttaa lähiympäristön väestön kasvu. Asukasmäärä Espoossa ylitti neljännesmiljoonan rajan vuonna 2011 (Eetvartti 2012) ja asiakaslähtöisyyttä on Espoon kaupunginkirjastossa toteutettu tuomalla kirjastopalvelut palvelualueiden keskus-toihin ja ostoskeskusten välittömään läheisyyteen. Osallistumalla 112-päivään avautuu Espoon kaupunginkirjastolle mahdollisuus verkostoitua ja osallistua turvallisuustyöhön yhdessä turvallisuustoimijoiden kanssa. Sellon kirjaston tilat, sijainti ja hyvä saavutettavuus Leppävaaran keskustassa tarjoavat mahdollisuuden pelastuslaitokselle viedä turvallisuustiedottamista sinne missä ihmiset ovat. Näin ollen kirjasto ja pelastuslaitos voivat yhdessä toteuttaa yhteistä tehtäväänsä, tiedon ja turvallisuuden tunteen jakamista ihmisille.

Lähteet

- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tulokellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy
- Bradwell, P. & Marr, S. (2008) Making the most of collaboration: an international survey of public service co-design. DEMOS REPORT 23 in association with PwC's Public Sector Research Centre
- Espoon toimintaympäristökatsaus, Eetvartti II neljännes. 2012. Espoon kaupunki.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Koivisto, M.. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teoksessa S. Miettinen (toim.) 42-54.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy
- Moritz, S. 2005. Service design : practical access to an evolving field. Köln: Köln International School of Design
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki
- Pentikäinen, S & Mäntynen, M. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino
- Scickdorn, M., Schneider, J. (toim). 2010 This is service design thinking : basics - tools - cases. Amsterdam: BIS Publishers.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum
- Varautumisen ja väestönsuojelun sanasto. 2009. Helsinki: Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö
- Valtonen, V. 2010. Turvallisuustoimijoiden yhteistyö operatiivis-taktisesta näkökulmasta. Maanpuolustuskorkeakoulu. Taktiikan laitos. Julkaisusarja 1, n:o 3.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi

Sähköiset lähteet

Hätäkeskuslaitoksen lehdistötiedote, 2.6.2010 (viitattu 27.10.2012)
<http://www.112.fi/index.php?pageName=lehdistotiedotteet&ID=110>

Kirjastolaki 904/1998 2§ (viitattu 27.10.2012)
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>

Pelastuslaki 379/2011 §27 (viitattu 27.10.2012)
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110379>

Pelastustoimi, uutiset 24.3.2006 (viitattu 13.10.2012)
<http://www.pelastustoimi.fi/uutiset/2548?keyword=valistus>

Pelastustoimi, uutiset 10.4.2012 (viitattu 13.10.2012)

<http://www.pelastustoimi.fi/uutiset/6121>

Perustietoa hätäkeskuslaitoksesta ja hätänumerosta. 2010. Pori: Hätäkeskuslaitos
http://www.112.fi/documents/Mediapaketti_201010_FI.pdf

Taloussanomat 11.4.2011 ”Ostaa hampurilainen - saat Poliisi kondomin” (viitattu 10.11.2012)
<http://www.taloussanomat.fi/mainonta/2011/04/11/osta-hampurilainen--saat-poliisi-kondomin/20115133/135>

112-tarina. Hätäkeskuslaitos. (viitattu 13.10.2012)
<http://www.112.fi/index.php?pageName=112tarina>

Julkaisemattomat lähteet

Castren, L. viestintäpäällikkö. Espoonkruunu Oy. Espoo. Haastattelu 19.9.2012

Jakobsson, T. 2012. tiedottaja, Hätäkeskuslaitos. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 29.10.2012.

Kopra, P. tarkastusinsinööri, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. Espoo. Haastattelu 3.10.2012

Kärki, J. sosiaali- ja terveystoimen asiantuntija, Hätäkeskuslaitos. Turku. Haastattelu 8.9.2012

Mailander, J. palveluvirkailija, Espoon kaupunginkirjasto. Sellon kirjaston kävijämäärät 12.11.2012

Piisku, H. 2011. palotarkastaja, Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos. Puhelinhaastattelu 19.9.2011

Rasa, E. 2012. kirjastonjohtaja, Someron kirjasto. Henkilökohtainen tiedonanto 15.10.2012

Kuvat

Kuva 1: Opinnäytetyöprosessin ohjelmateoria.....	7
Kuva 2: 112-päivän osallistujat Sellon kirjaston aulaassa.....	13

Taulukot

Taulukko 1: Sellon kirjaston kävijäluvut.....	29
---	----

Liitteet

Liite 1: 112-päivän juliste	34
Liite 2: 112-päivän ohjelma.....	34

Liite 1: 112-päivän juliste



112-PÄIVÄ

112-DAGEN | 112 DAY

Tervetuloa 112-päivän tapahtumaan

Sellon kirjastossa la 11.2. klo 10-16

Ohjelmassa mm. poliisi- ja paloautojen esittelyä, pelastuskoira- ja ensiapunäytöksiä sekä tietoisuuksia arjen turvallisuudesta.
Tervetuloa!

Järjestää:



Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos
Västra Nylands räddningsverk



HÄTÄKESKUSLAITOS
NÖDCENTRALSVÄRKET



POLIISI



Espoonkruunu Oy
kodikkaasti



Punainen Risti



MIESSAKIT RY

Leppävaaran VPK, Espoon pelastuskoirat, Espoon sosiaali- ja kriisipäivystys ja Puhetulkkipalvelu Päivi Ahola.

Liite 1: 112-päivän ohjelma



112-PÄIVÄ

112-DAGEN | 112 DAY

Lavalla tapahtuu lauantaina 11.2.

- 10:45** 112-päivän avaus, kirjastonjohtaja Sunniva Drake
- 11:00** Sähköpalojen ennaltaehkäisy kotikonstein, Aulis Partanen, UPL
- 11:30** Ensiapuryhmän elvytysnäytös, Tommi Nieminen, SPR
- 12:00** 112-videositys, Hätäkeskuslaitos
- 12:15** Espoon pelastuskoirien näytös kirjaston edustalla
- 12:30** Ensiapuryhmän elvytysnäytös, Tommi Nieminen, SPR
- 13:00** Sähköpalojen ennaltaehkäisy kotikonstein, Aulis Partanen, UPL
- 13:15** Espoon pelastuskoirien näytös kirjaston edustalla
- 13:30** Ensiapuryhmän elvytysnäytös, Tommi Nieminen, SPR
- 14:00** Miessakit ry esittäytyy
- 14:15** Espoon pelastuskoirien näytös kirjaston edustalla
- 14:30** 112-videositys, Hätäkeskuslaitos
- 14:45** Sähköpalojen ennaltaehkäisy kotikonstein, Aulis Partanen, UPL
- 15:00** 112-videositys, Hätäkeskuslaitos
- 15:15** Espoon pelastuskoirien näytös kirjaston edustalla
- 15:30** 112-videositys, Hätäkeskuslaitos

Tervetuloa!