

PALVELUMUOTOILU TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN KEHITTÄMISESSÄ

Case: oppilaitosten arjen turvallisuus



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä

Kevät, 2017

Maija Puranen

Huomautus: Opinnäytetyöstä on sen julkaisemisen jälkeen laadittu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen mukainen esiselvitys, jossa opinnäytetyön on todettu loukkaavan hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyössä on todettu plagiointia. (Rehtorin päätös (S) 1/2019, 23.1.2019)

Kulttuuri- ja taidetoiminta hyvinvoinnin edistäjänä
Visamäki

Tekijä	Maija Puranen	Vuosi 2017
Työn nimi	Palvelumuotoilu työntekijäkokemuksen kehittämisessä	
Työn ohjaaja/t	Merja Salminen	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata työntekijäkokemuksia oppilaitosten arjen turvallisuuden toimintaympäristössä ja muodostaa sitä kautta ymmärrys työntekijäkokemuksista. Kohderyhmänä ovat oppilaitosten työntekijät. Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena on uusi toimintamalli, jonka tarkoituksena on kehittää työntekijäkokemusta opinnäytetyön tulosten perusteella palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen.

Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisella tutkimusotteella mukailien kokonaisuudessaan palvelumuotoiluprosessin Double diamond -mallia. Aineiston hankinta- ja analyysimenetelmänä on käytetty metasynteesiä, joka on eräs kirjallisuuskatsauksen muoto. Aineisto koostuu aikaisemmin tehdyistä väitöstutkielmista, pro gradu -tutkielmista ja ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöistä. Tutkimuksen analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella työntekijäkokemuksen kehittämiselle on olemassa selkeä tarve. Kehittämistoiminnan rakennetta tulisi uudistaa nykyajan oppimiskäsitysten mukaiseksi ja työntekijäkokemus tulisi nostaa keskiöön. Työntekijöiden pedagogista erityisosaamista tulisi hyödyntää nykyistä enemmän ja turvallisuusviestinnän avoimuutta lisätä. Lisäksi turvallisuusjohtamisen koordinointiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Tulosten perusteella työntekijät arvostavat turvallisuutta ja ovat sitoutuneita sen kehittämiseen.

Tuotoksena rakennettu uusi toimintamalli tukee työntekijäkokemuksen kehittymistä. Uuden toimintamallin ydinajatuksena ovat Miettisen (2011) mallista sovellettu kiinnostuksen kolmio sekä työntekijäkokemuksen kehittäminen opinnäytetyön tulosten mukaisesti erilaiset työntekijäprofiilit huomioiden.

Avainsanat Palvelumuotoilu, työntekijäkokemus, turvallisuus, oppilaitos

Sivut 49 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Promoting Wellbeing Through Culture and Art Activities
Visamäki

Author	Maija Puranen	Year 2017
Subject	Service Design in Developing the Employee Experiences	
Supervisors	Merja Salminen	

ABSTRACT

The purpose of the thesis is to describe the employee experiences within the operating environment of everyday security at educational institutions and thus form an understanding of the employee experiences. The target group consists of the employees of the educational institutions. As a concrete result of the thesis, a new operating model is created that aims to develop the employee experiences on the basis of the gained results, utilizing the means of service design.

The thesis is conducted with a qualitative research method, adapting the Double diamond model of the service design process as a whole. The methane synthesis, a form of a literary research, has been used as a tool for data collection and data analysis. The research material consists of previously made dissertations and theses. Thematizing was used as the method for the analysis.

The research results indicate that there is a clear need for developing the employee experiences. The structure of the developmental activity should be reformed to accommodate the modern learning concepts. The pedagogical expertise of the employees should be utilized more and the security related communications should be increased. Special attention should be paid to the way safety management is coordinated. The employees value security and are thus committed to developing it.

A new operating model created as a research result supports the development of the employee experiences. The core concept of the new operating model is the triangle of interest, which was based on Miettinen's (2011) model. In addition, a key focus was also on utilizing the research results to develop the employee experience, taking the different employee profiles into account

Keywords Service design, employee experience, institution, security

Pages 49 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön aiheen valinta.....	3
1.2	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	3
1.3	Opinnäytetyön menetelmävalinnat ja rajaukset.....	4
2	PALVELUMUOTOILU.....	6
2.1	Palvelumuotoilu kehittämisen välineenä.....	8
2.2	Palvelumuotoilu oppilaitoksissa.....	9
2.3	Työntekijäkokemus.....	11
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	13
3.1	Turvallisuus oppilaitosten lainsäädännössä.....	14
3.2	Oppilaitosten turvallisuutta edistävä toiminta.....	15
4	TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN YMMÄRRYKSEN MUODOSTUMINEN.....	17
4.1	Kirjallisuuskatsaus ja metasynthesei.....	17
4.2	Aineiston haku.....	18
4.3	Aineiston valinta.....	21
4.4	Aineiston analyysi.....	22
4.5	Tulokset.....	25
4.5.1	Arvot ja asenteet.....	25
4.5.2	Vastuut ja resurssit (aika ja raha).....	26
4.5.3	Turvallisuusviestintä.....	28
4.5.4	Käytännöt.....	29
4.6	Tulosten synteesi ja pohdintaa.....	30
5	TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN.....	32
5.1	Työntekijäprofiilit.....	32
5.2	Kiinnostuksen kolmio.....	33
5.3	Tuotoksena uusi toimintamalli.....	35
6	LUOTETTAVUUDEN JA PÄTEVYYDEN ARVIOINTIA.....	36
6.1	Opinnäytetyön arviointia.....	39
6.2	Tulevaisuuden näkymiä.....	41
	LÄHTEET.....	43

Liitteet

Liite 1 Aineiston kuvaus

1 JOHDANTO

Alati muuttuva yhteiskunta ja jatkuvassa murroksessa elävä työelämä luovat monenlaisia mahdollisuuksia ja haasteita työntekijöille, työn tekemiselle ja sen organisoimiselle. Tiedon lisääntyminen ja teknologian nopea kehitys muotoilevat ja uudistavat organisaatioiden toimintatapoja ja työvälineitä.

Billetin (2008, 55) mukaan organisaatioiden ja organisaatioissa työskentelevien ihmisten keskeiseksi menestystekijäksi on noussut muuntautumisen sopeutumiskyky sekä valmius oppia uutta. Suuri merkitys on organisaation tarjoamalla mahdollisuuksilla työntekijöiden osaamisen systemaattisessa kehittämisessä niin olemassa olevien tarpeiden kuin tulevaisuudensikin tarpeiden näkökulmasta. Asiantuntijuuden kehittyminen edellyttää jaettavaa osaamista, tiedon tuottamista ja hallintaa sekä monipuolisia viestintä- ja yhteistyötaitoja.

Paloniemi, Rasku-Puttonen ja Tynjälä (2010, 18) toteavat nykyisissä toimintaympäristöissä tarvittavan erityisosaamista ja asiantuntijuutta, mutta toisaalta myös laajojen kokonaisuuksien hallintaa. Organisaatioiden rakenteet, esimiestoiminta ja erilaiset vakiintuneet toimintamallit tukevat työntekijöitä työssään niin, että he pystyvät tekemään heille annetut työtehtävät parhaalla mahdollisella tavalla. Saattaa kuitenkin olla niin, että työntekijät kokevat organisaatioiden rakenteiden, esimiestoiminnan tai erilaisten vakiintuneiden toimintamallien olevan haasteita, jotka pahimmassa tapauksessa vaikeuttavat työtehtävistä suoriutumista.

Organisaatioiden toimintamallien ja palveluiden kehittämisen avainasemassa ovat palvelumuotoilun perusajatuksen mukaan palveluiden käyttäjät ja heidän kokemuksensa. Organisaatioiden työntekijöillä on usein sekä palvelun käyttäjän että palvelun tuottajan rooli. Palvelun käyttäjänä työntekijä käyttää niitä palveluita, joita organisaatio työpaikkana hänelle tarjoaa. Eräs työnantajan tarjoamasta palvelusta on esimerkiksi työhön perehdytys. Tässä opinnäytetyössä huomio keskittyy työntekijöiden kokemuksiin, jotka ovat käsitteellisesti rinnastettavissa palvelumuotoilussa käytettyihin käsitteisiin asiakaskokemus ja käyttäjäkokemus. Työntekijöiden kokemuksista käytetään jatkossa sanaa työntekijäkokemus.

Sujuva ja tarkoituksenmukainen työntekijäkokemus johtaa yleensä siihen, että työtyytyväisyys lisääntyy ja palvelun tuottaminen on työntekijälle mielekästä ja helppoa. Työtyytyväisyys parantaa työntekijöiden tehokkuutta ja palvelun laatua ja näin myös mahdolliset virheet vähenevät. Hyvä työntekijäkokemus heijastuu myös positiivisena mielikuvana organi-

saatiosta ulospäin ja houkuttelee uusia hyviä työntekijöitä yritykseen. (Karjalainen, 2016.)

Harmittavaa kuitenkin on, että opetusalan ammattijärjestön (OAJ) mukaan työtyytyväisyys opetusallalla on vähentynyt viimeisen kahden vuoden aikana. OAJ:n (2015) toteuttamassa työolobarometrissä selvittiin kattavasti opettajien ja opetusalan esimiesten työhyvinvointia, työoloja ja turvallisuutta. Barometri osoitti työmäärien lisääntyneen ja töiden jakautuvan epätasaisesti. Lisäksi monet opettajat ja esimiehet kokevat epäsiällistä kohtelua, kiusaamista ja väkivaltaa. Terveyshaitat ja puutteet työoloissa aiheuttavat runsaasti poissaoloja. Työntekijäkokemus oppilaitoksissa tulee nähdä ennen kaikkea merkittävänä yhteiskunnallisena kasvatusyötä tukevana elementtinä eikä vain yksilön, työyhteisön tai organisaation sisäisenä asiana.

Laajoja tutkimuksia, joissa olisi selvitetty työntekijäkokemuksia tässä opinnäytetyössä toimintaympäristönä olevasta oppilaitosten arjen turvallisuudesta tai turvallisuuteen liittyvästä osaamisesta, ei ole tehty. Työntekijäkokemuksia suomalaisten oppilaitosten arjen turvallisuuden näkökulmasta on tutkittu pääsääntöisesti oppilaitoskohtaisesti. Tutkimusten tekoa ovat vauhdittaneet 2000 -luvun lopulla tapahtuneet koulusurmat sekä median uutisoinnit oppilaitoksissa tapahtuneista häiriö-, uhka- ja vaaratilanteista. Näistä samoista syistä oppilaitosten turvallisuuteen on panostettu voimakkaasti viime vuosikymmenen aikana.

Waitisen (2011, 1–2) mukaan sisäisen turvallisuuden ministeriryhmän johdolla perustettiin koulusurmien jälkeen yhteensä 115 erilaista hanketta parantamaan oppilaitosten turvallisuutta. Lisäksi Sisäasiainministeriö asetti oppilaitosten turvallisuustyöryhmän, jonka tehtävänä oli laatia ohjeet muun muassa oppilaitosten pelastussuunnitelmien täydentämisestä sekä laadittujen ohjeiden jalkauttamisesta ja niihin liittyvistä koulutuksista.

Suomalaisten oppilaitosten turvallisuus onkin parantunut lainsäädännön ja useiden kehittämishankkeiden avulla, mutta osittain näyttää siltä, että tehty turvallisuustyö on saattanut ajautua väärille raiteille. Tehty turvallisuustyö oppilaitoksissa täyttää lain velvoitteita, mutta se ei välttämättä näy oppilaitoksen arjessa ja eikä tavoita yksittäistä työntekijää.

Yksittäinen työntekijä, joka ei ole perehtynyt tai sisäistänyt oppilaitoksen turvallisuuskäytänteitä, ohjeita tai toimintamalleja, on huomattava turvallisuusriski (Waitinen 2011, 215). Jatkuva keskeinen haaste onkin ylläpitää ja kehittää oppilaitosten turvallisuutta ja työntekijöiden turvallisuusosaamista systemaattisesti (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 38). Waitisen (2011, 216) mukaan erilaisten kehittämisohjelmien sijaan oppilaitosten turvallisuuden tulisi perustua kaikkien toimijoiden sitouttamiseen ja aitoon yhteistyöhön.

1.1 Opinnäytetyön aiheen valinta

Työntekijäkokemuksen ymmärtäminen ja kehittäminen palvelumuotoilun keinoin ovat osa nykyisiä ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvia opintojani, joten palvelumuotoilun valinta opinnäytetyön ydinajatuksiksi oli hyvin luonnollista. Palvelumuotoilu on ajankohtainen ja trendikäs aihe, joka on vielä melko tuntematon palveluiden kehittämisen menetelmä julkisella sektorilla kuten opetustoimessa.

Opinnäytetyön aiheen valinta muodostui osittain myös oman työkokemukseni ja työhistoriani yhdistelmästä. Tästä syystä valitsin toimintaympäristöksi oppilaitosten arjen turvallisuuden. Työhistoriani alkuvaiheissa toimiessani ensihoitajana ambulanssissa kohtasin erilaisia häiriö-, uhka- ja vaaratilanteita lähes jokaisessa työvuorossa. Seuraavassa työpaikassani aikuiskouluttajana pohdin oppijan kiinnostuksen ja autonomian merkitystä oppimisessa sekä sitä, kuinka kouluttajana voisin nähdä aidon oppimisen tapahtuvan oppijassa. Aikuiskouluttajan pedagogisissa opinnoissa suuntauduin kokemukselliseen oppimiseen lehtori Anita Malisen johdolla. Opintojen aikana koin kokemuksellisen oppimisen hyvin merkitykselliseksi tavaksi oppia ja erinomaiseksi opettamisen lähtökohdaksi. Lisäksi opiskelin opetustoimen ja hallinnon perusopinnot Rehtori-instituutissa (nykyinen koulutusjohtamisen instituutti), joka antoi hyvän käsityksen rehtorille kuuluvista tehtävistä ja vastuista.

Viimeisimmässä työssäni koordinoin pelastustoimen valtakunnallista hanketta, jossa rakennettiin turvallisuusjohtamisjärjestelmää tukeva tietojärjestelmä. Tietojärjestelmä jalkautettiin lähes valtakunnallisesti pelastustoimen käyttöön (20/22 pelastuslaitosta). Hankkeen tavoitteena oli parantaa pelastustoimen henkilöstön, kaluston ja tilojen turvallisuutta kattavan ja pelastustoimelle soveltuvan tietojärjestelmän avulla. Voisi siis sanoa, että koko työkokemukseni ja -historiani yhdistyy tässä opinnäytetyössä nykyisten opintojen mukanaan tuomaan elementtiin, palvelumuotoiluun.

Lisäksi omiin työntekijäkokemuksiini perustuen koen oppilaitosten turvallisuuden olevan sirpaleista niin opiskelijan, opettajan kuin rehtorinkin näkökulmasta. On vaikeaa hahmottaa, mistä puhutaan, kun puhutaan oppilaitosten turvallisuudesta.

1.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata työntekijäkokemuksia oppilaitosten arjen turvallisuuden toimintaympäristössä ja muodostaa sitä kautta ymmärrys työntekijäkokemuksista. Kohderyhmänä ovat oppilaitosten työntekijät.

Opinnäytetyön konkreettisenä tuotoksena on uusi toimintamalli, jonka tarkoituksena on kehittää työntekijäkokemusta opinnäytetyön tulosten

perusteella palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen. Huolellinen tutkimus siitä, mikä on henkilöstössä vallitseva kokemus ja mitä ihmiset todellisuudessa tekevät, synnyttää tärkeitä havaintoja toiminnan suunnitteluun (Gherardi 2010, 506). Uusi toimintamalli toimii yksityisen yrityksen liiketoimintasuunnitelman perustana ja tästä syystä se on ainoastaan yrityksen käytössä. Opinnäytetyössä esittelen kuitenkin uuden toimintamallin pääpiirteittäin luvussa 5. Työntekijäkokemuksen kehittäminen.

Opinnäytetyössä etsitään vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia työntekijäkokemuksia oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisissä toimintamalleissa esiintyy?
2. Miten oppilaitosten arjen turvallisuuden työntekijäkokemusta voidaan kehittää?

1.3 Opinnäytetyön menetelmävalinnat ja rajaukset

Opinnäytetyö on luonteeltaan työelämän kehittämistyö, jonka toimintaympäristönä on oppilaitosten arjen turvallisuus. Tutkittavana kohdeyhmänä ovat oppilaitosten työntekijät, joilla tässä opinnäytetyössä tarkoitan kaikkia oppilaitoksessa työskenteleviä ihmisiä. Erityisenä mielenkiinnon kohteena opinnäytetyössä on työntekijäkokemus oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisistä toimintamalleista, joita selvitän aineistolähtöisesti kirjallisuuskatsauksen menetelmin. Tämä tarkoittaa sitä, että toimintamalleja ei määriteltä etukäteen teoriaosuudessa, vaan ne nousivat aineistolähtöisesti kirjallisuuskatsauksesta.

Kirjallisuuskatsauksen kolmesta perustyyppistä valitsin menetelmäksi kvalitatiivisen metasynteesin. Tuomi (2007, 84) toteaa kirjallisuuskatsauksen meta-analyysissä tutkimusongelmien syntyvän siitä, että kyseiset ongelmat ovat nousseet esille lukuisissa tutkimuksissa, mutta niiden ratkaisut saattavat olla tutkijan mielestä epäjohtomukaisia.

Kirjallisuuskatsaus ja kvalitatiivinen metasynteesi valikoituivat menetelmiksi aiheen taustateoriaan ja aikaisempiin tutkimuksiin perehtymisen aikana. Syventyessäni aikaisempiin väitöstutkielmiin ja pro gradu -tutkielmiin havaitsin sieltä nousevan aineistolähtöisesti vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni. Kirjallisuuskatsauksen valintaa puolsi myös se, että halusin saada aineistosta laajan yleiskuvan erilaisten oppilaitosten ja eri ammattiryhmien työntekijäkokemuksista suhteessa oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisiin toimintamalleihin.

Opinnäytetyö on aineiston analyysin osalta kvalitatiivinen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 161) määrittelevät kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohdaksi todellisen elämän kuvaamisen, jossa tapahtumat muo-
vat samanaikaisesti toinen toistaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Siinä pyr-

kimyksenä on pikemmin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä.

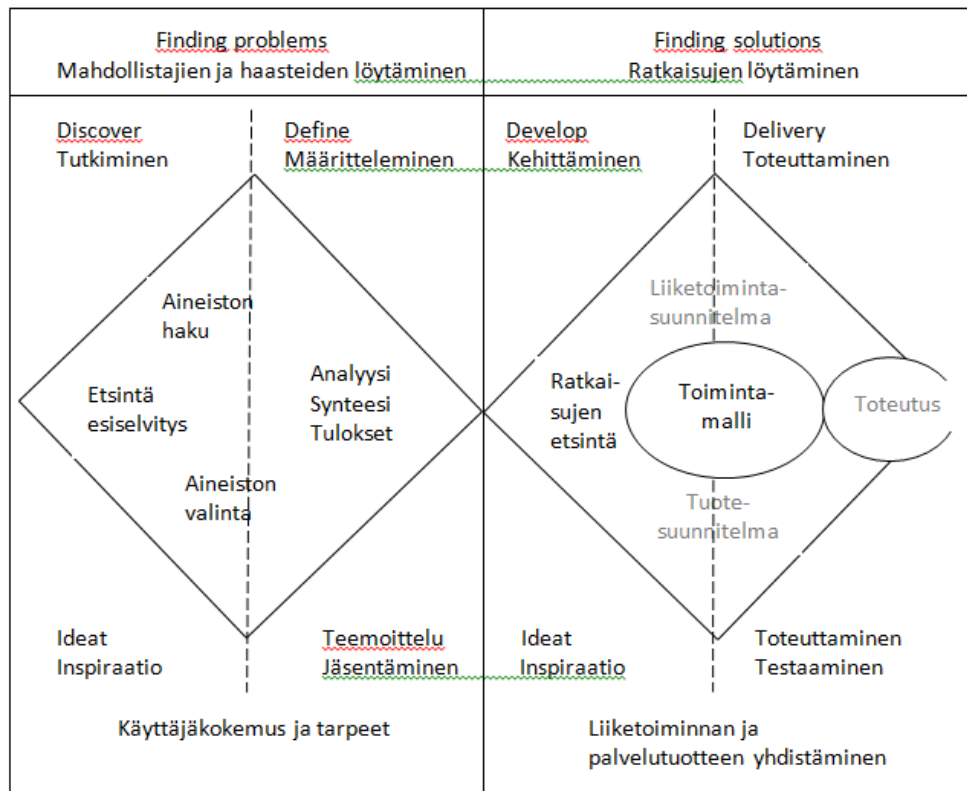
Tämän opinnäytetyön aineiston hankinnan ja analyysin pyrkimyksenä on kuvata yleisellä tasolla oppilaitosten turvallisuuden nykyisiä toimintamalleja työntekijäkokemuksen näkökulmasta. Kuvaamalla työntekijäkokemuksista pyrin saavuttaa ymmärryksen niistä haasteista ja mahdollisuuksista, joita oppilaitosten arjen turvallisuuden toimintaympäristöissä koetaan.

Uusi toimintamalli on rakennettu palvelumuotoilun keinoin Miettisen (2011) kiinnostuksen kolmiota soveltaen. Perehdyin laajasti eri alojen toimintamalleihin ennen kyseisen mallin valintaa ja totesin melko pian sen sopivan kehittämistyön kokonaisajatuksen erinomaisesti.

Opinnäytetyö etenee kokonaisuutena Double diamond -palvelumuotoilun prosessimallin mukaisesti. Sen tärkeimmät vaiheet ovat tutkiminen (discover), määrittäminen (define), kehittäminen (develop) ja toteuttaminen (delivery). Ensimmäisessä vaiheessa kuvataan projektin alkua, kuten tiedonkeruuta ja aineiston hankintaa ja valintaa. Toisessa vaiheessa näitä tietoja tarkennetaan ja määritellään. Kolmannessa vaiheessa kerätyn tiedon perusteella luodaan ensimmäisiä prototyyppisiä ja testataan niitä. Neljännessä ja viimeisessä vaiheessa tuote tai palvelu saadaan valmiiksi ja lanseerataan. (Design Council 2005, 2).

Koska opinnäytetyössä keskityn työntekijäkokemuksen ymmärryksen muodostamiseen sekä ratkaisujen ideointiin ja uuden toimintamallin kuvaamiseen, on opinnäytetyöstä rajattu pois liiketoimintasuunnitelma, tuotesuunnitelma sekä näiden kahden edellä mainitun yhdistäminen toteutusvaiheeksi.

Kuva 1. havainnollistaa tämän opinnäytetyön etenemistä kokonaisuutena. Kuvaan on merkitty mustalla värillä opinnäytetyössä mukana olevat elementit ja harmaalla värillä ne elementit, jotka ovat poisrajattuja.



Kuva 1. Double diamond -palvelumuotoilun prosessimalli (Design Council, 2005).

2 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on käännetty suomeksi termistä Service Design. Kurrosen (2013, 23) mukaan palvelumuotoilu -termin rinnalla käytetään myös muita samantyyppisiä termejä, kuten osallistava suunnittelu (participatory design), yhteissuunnittelu (co-design), yhteiskehittäminen (co-creation) tai käyttäjälähtöinen muotoilu (user-driven design).

Buchanan (1992, 12) toteaa muotoilun olevan ajattelemisen muoto, jota voi soveltaa eri aloille, moninaisten ongelmien ratkaisuun tai palveluiden kehittämiseen. Hänen mukaansa se on mahdollista, koska muotoilu on osa kaikkea suunnittelua ja rakennetta.

Monet muotoilijat suhtautuvat kuitenkin muotoiluajattelun käsitteeseen kriittisesti, koska heidän mielestään muotoilu on nimenomaan ajattelua käytännön kautta. Myös ajatus siitä, että kuka tahansa voi ajatella kuin muotoilija, herättää vastustusta (Design Commission 2013, 2).

Palvelumuotoilu ei ole uusi innovaatio, vaan ennemminkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilussa palvelu jaetaan pie-

nempiin osakokonaisuuksiin, jotka edelleen pilkotaan yksittäisiin osiin tavoitteiden mukaisesti. (Tuulaniemi 2011, 24–27.)

Palvelumuotoilu sai alkunsa 1990-luvun alussa Euroopassa siirryttäessä jälkiteollisuuden ajasta palveluiden aikaan, jolloin palveluihin kohdistui enemmän vaatimuksia. Kansainvälinen toiminta on keskittynyt Service Design Networkin eli SND:n ympärille, jonka neljä eurooppalaista muotoilukoulua perustivat vuonna 2004. (Tuulaniemi 2011, 61–62.)

Service Design eli palvelumuotoilu on palvelujen kehittämisen menetelmä, jonka tavoitteena on tuottaa hyödyllisiä, haluttavia, tehokkaita ja vaikeita palveluita. Palvelumuotoilu on prosessi, joka auttaa havaitsemaan, missä, milloin ja kuinka organisaatio voi tehdä palvelustaan arvokkaamman niin asiakkaalle kuin itselleen. Sen tavoite on kehittää organisaation toimintaa esimerkiksi strategisen suunnittelun, asiakaslähtöisen toiminnan, sisäisten prosessien tai brändin ja asiakassuhteiden osalta. (Tuulaniemi 2011, 96–97.) Palvelumuotoilun tehtävä muuttuu eri toimialojen mukaan eli se voi olla joko uusien palveluiden suunnittelua tai jo olemassa olevien palveluiden kehittämistä (Miettinen 2011, 31).

Palvelumuotoilu keskittyy siihen, miten käyttäjä kokee hänelle tarjotut palvelut. Palvelun tuottamisen keskiössä ovat kokemukset niin osallistumisen, toiminnan kuin myötävaikutuksen osalta. Palvelun käyttäminen tapahtuu pääosin kokemuksen kautta, joten sen pääasiallinen esteettinen ulottuvuus on kokemuksellinen, mutta palvelukokemukseen vaikuttavat myös siihen liittyvät esineet. (Maffei, Manger & Sangiorgi 2005, 6.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on rakentaa palvelu niin, että asiakkaan palvelukokemus on mahdollisimman positiivinen. Palvelumuotoilu on kuitenkin systemaattista ja konkreettista toimintaa – ei vain abstraktia asiakaskokemusten ja tunteiden hahmottamista. (Tuulaniemi 2013, 25–27.)

Palvelumuotoilussa käyttäjät itse osallistuvat palvelujen kehittämistyöhön. Se on yhdessä asiakkaiden kanssa tehtävää kehittämistyötä, jossa he itse keräävät tietoa ja avaavat palvelukokemuksiaan. Lisäksi tietoa voidaan kerätä esimerkiksi havainnoimalla sekä palvelujen käyttäjien että niiden tarjoajien toimintaa. Palvelumuotoilun tukena voidaan käyttää erilaisia työkaluja, joiden avulla on helpompi ymmärtää ja testata kehitettävää palvelua. Tällaisia työkaluja ovat esimerkiksi erilaiset visuaalistamisen keinot ja prototyypit. Suunnittelu huomioi sekä käyttäjän että palvelun tuottajan näkökulmia. Näin syntyy palvelukokonaisuus, joka on käyttäjälle haluttava ja käytettävä sekä palvelun tuottajalle tehokas ja tunnistettava. (Miettinen 2011, 20–23.)

Menestyvä palvelu syntyy käyttäjänäkökulman ja liiketoiminnan yhdistelmästä. Tämä kahden näkökulman yhdistelmä tekee palvelusta myös vaikeasti kopioitavan. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden kaupallista kehittämistä innovatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Palvelukokemus

suunnitellaan vastaamaan käyttäjän tarpeita ja palveluntarjoajan liiketaloudellisia tavoitteita.

Palvelumuotoilu on myös luovan ajattelun ja organisointikyvyn yhdistämistä. (Muotoportti, 2006.) Muotoilutyön linkittäminen läheisesti liiketoiminnan tavoitteisiin on haastavaa (Tuulaniemi 2013, 103). Palvelumuotoilutoimisto Palmu Inc. (2014) toteaa saman haasteen verkkosivuillaan: ”Asiakkailta ei kuitenkaan voi kysyä, mitä pitäisi tehdä. Ymmärrys oikeista ongelmista ja ratkaisuista syntyy yhdessä suunnittelemalla”. Palvelun tai tuotteen käyttäjät tietävät parhaiten omat tarpeensa, odotukset ja vaatimuksensa. Muotoilijan tehtävänä on ottaa selville nämä tarpeet ja suunnitella palvelu niiden mukaisesti.

2.1 Palvelumuotoilu kehittämisen välineenä

Palvelumuotoiluprosessi on sarja loogisesti eteneviä ja toistuvia prosesseja, joista jokainen on ainutlaatuinen ja pyrkii soveltamaan sitä oman alansa palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoiluprosessi on tapa hahmottaa palvelun kehittämismallia. Perinteisesti mallissa on keskitytty käyttäjäymmärrykseen, palvelumallin ideointiin, konseptointiin, prototypointiin ja pilotointiin. Huomioitavana ovat myös palveluntuottajan realiteetit, palveluiden vieminen käyttäjien arvioitavaksi sekä digitaalisten että fyysisten palveluympäristöjen suunnittelu. (Tuulaniemi 2011, 126–128.)

Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Tavoitteena on tunnistaa asiakastarpeet. Palvelumuotoilun prosessin avulla on mahdollista laajentaa ajattelua olemassa olevien tuotteiden tai palveluiden ulkopuolelle ja ideoida täysin uusia ratkaisuja.

Palvelumuotoiluprosessi ja siinä käytettävät työkalut painottavat vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjää kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua. Muotoilijalla on lisäksi keskeinen rooli toimia koordinaattorina kaikkien sidosryhmien välillä. (Miettinen 2011, 31.) Mielestäni palveluprosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudattava prosessi. Toistuvat tapahtumat prosesseissa säästävät voimavaroja ja vapauttavat aikaa luovaan työhön.

Palvelumuotoilussa on olemassa lukuisia erilaisia työkaluja ja tapoja tuotteiden tai palvelujen kehittämiseen (Miettinen 2011, 10–11). Palvelumuotoilun kehittämisen menetelmät ovat monialaisia. Menetelmiä ja työkaluja on poimittu esimerkiksi etnografiasta, soveltavasta antropologiasta, käyttäjä- ja käytettävyystudkimuksesta sekä muotoilusta. Myös joitakin uusia menetelmiä on syntynyt palvelumuotoilun tutkimuksen ja käytännön sovellusten myötä. (Maffei, Manger & Sangiorgi 2005, 2–9).

Palvelumuotoilu yhdistää ainakin kolme erilaista osaamisaluetta: liiketoiminnan kehittämisen, tutkimuksen ja luovan suunnittelun. Palvelumuotoilu

toilu onkin oma osaamisalueensa, jossa esiintyy sille tyypillisiä prosesseja ja työkaluja. (Miettinen 2011, 31.) Vahvasti muotoiluun liittyviä piirteitä palvelumuotoilussa ovat esimerkiksi visualisointi ja prototyyppiointi, jotka konkretisoivat sinällään aineetonta ja näkymätöntä palvelua (Tuulaniemi 2013, 63).

Palvelumuotoilu käyttää apunaan erilaisia prototyyppijä, hahmotusmalleja tai visualisointeja, jotka tekevät näkyväksi palvelun aineettomia osia (Tuulaniemi 2013, 25). Esimerkiksi asiakkaan palvelupolusta voidaan laatia erilaisia visuaalisia työkaluja tai karttoja, joiden avulla hahmotetaan asiakkaan kokemuksia. Palvelupolku on keino kuvata yritykselle, mihin erilaisiin asioihin asiakas kiinnittää huomiota palvelun aika-akselilla ja kuinka hän kokee palvelun käytettävyyden.

2.2 Palvelumuotoilu oppilaitoksissa

Palvelumuotoilu soveltuu sekä asiakas- että työntekijäkokemuksen kehittämisen lähestymistavaksi useille organisaatioille, koska se antaa loogisen toimintamallin ja yhdistää kiinteällä ja toimivalla tavalla liiketoiminnan ja organisaation tavoitteet asiakkaan ja työntekijän näkökulmaan. Kovat ja pehmeät arvot nousevat palvelumuotoilun avulla tasavertaisiksi osapuoliksi. Toimintatapa suhteuttaa näiden kahden tulokulman painoarvot yhteismitallisiksi. (Tuulaniemi 2013, 95.)

Palvelumuotoilun avulla ei ainoastaan ratkaista ongelmia, vaan luodaan myös edellytyksiä parempaan ja syvempään ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Parempi vuorovaikutus lisää hyvinvointia ja tekee siten maailmastamme hieman paremman paikan elää (Safferin 2007, 22).

Julkisen sektorin rahoittamiin palveluihin, kuten opetustoimeen, liittyy yhä kasvavassa määrin odotuksia. On havaittu, että ihmiset ovat entistä vaativampia julkisia palveluita kohtaan ja odottavat niiltä parempaa laatua ja suurempaa määrää. Samanaikaisesti julkisten palveluiden oletetaan olevan byrokraattisia ja jäykkiä ja tästä johtuen pienetkin odotusten ylittämiset saattavat parantaa ihmisten käsitystä palveluiden toimivuudesta. Kuitenkaan julkinen sektori ei näyttäisi olevan kovinkaan kiinnostunut siitä, millaisina palvelutapahtumat todellisuudessa näyttäytyvät käyttäjille. (Stenvall ja Virtanen 2012, 54.)

Oppilaitoksiin kohdistuvat säästöt ja leikkaukset haastavat kehittämään oppimista. Palveluiden yhteissuunnittelu voi olla käytännössä haastavaa, elleivät oppilaitokset tai sen työntekijät ole valmiita muutokseen tai riskien kohtaamiseen. Nämä kaksi seikkaa ovat kaikenlaisen innovatiivisen toiminnan ja muotoilun ydinlähtökohtia. Epäröinti palvelumuotoilua kohtaan saattaa johtua myös kokemuksen puutteesta tai olemassa olevasta organisaatiokulttuurista, jos se ei ole tarpeeksi rohkaiseva uusien ratkaisujen tutkimiseen ja etsimiseen. (Honkonen 2013, 28–30.)

Nykyisellään kuntien innovaatioprosessit ovat usein rajattu varsinaisen toiminnan ulkopuolelle erillisiksi kehittämishankkeiksi ja palveluiden kehittämisessä käytetään edelleen kovin kankeita toimintamalleja. Niille organisaatioille, jotka joutuvat nopeasti reagoimaan jatkuvaan toimintaympäristön muutokseen, sopisi paremmin ideoiden kehittäminen osana palvelujen tuottamista soveltamalla ne nopeasti käytäntöön. (Toivonen 2010, 231.)

Toisaalta Wilson (1989) toteaa, että innovaatioiden vastustus kuuluu organisaatioiden luonteeseen. Niiden tarkoituksena on vastustaa epävarmuutta luomalla pysyvyyttä ja rutiineja. Myös kunnallisalan kehittämissäätiön selvitys toteaa tämän saman. Sotarauta, Saarivirta ja Kolehmainen (2011, 1–3) huomauttavat, että kuntien sääntelyllä, normeilla ja ohjauksella on oma tehtävänsä. Palvelut, jotka kuuluvat kansalaisten yhdenvertaisuuteen, lakisääteisiin oikeuksiin, vaativat tiettyä jatkuvuutta.

Innovaatioille on useimmiten olemassa useita erilaisia esteitä. Näitä ovat esimerkiksi riskien välttäminen, muutoksen pelko, yksipuolinen tieto, kysyntälähtöisen näkökulman laiminlyönti, kannustimien puute, innovaatiojohtamisen heikko taso, pitkän aikavälin näkökulman puute sekä hallinnon ja palvelujärjestelmän ylläpidon paineet. Basonin (2011, 5–6) mukaan innovaatioekosysteemin rakentaminen julkiselle sektorille on vaikeaa mutta mahdollista. Se vaatisi rohkeaa poikkihallinnollista ja -sektorista innovaatiojohtamista ja innovaatiokyvykkyyden lisäämistä jokaisella hallinnon tasolla.

Käytännönläheisiä uudennlaisia ratkaisuja voidaan Taiteen maisteri (IDBM) Mikko Kutvosen (2015) blogikirjoituksen mukaan hakea muotoilun käyttäjälähtöisistä, kokeilevista ja osallistumista tukevista lähestymistavoista. Tyypillisesti muotoilu on liitetty materiaaleihin, muotoihin sekä visuaalisuuteen. Sittemmin muotoilua on ryhdytty soveltamaan kaupunkipalveluiden kehittämisessä sekä organisaatioiden kehittämisen työkaluna. Voidaan siis ajatella, että muotoilun käyttäjälähtöistä lähestymistapaa on mahdollista kohdentaa myös oppilaitosten työntekijäkokemusten ja oppimisen kehittämiseen. Vuorovaikutteinen suunnittelu ja osallistaminen mahdollistaa eri osapuolten aktiivisen roolin kehittämisessä ja huomioi erilaisia tarpeita ja toiveita osana kehittämispyrkimyksiä.

Muotoilun avulla esimerkiksi digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet voidaan sitoa oppimiskokemuksen kehittämiseen, mikä aktivoi oppijat yhdessä pohtimaan uusia oppimisen tapoja. Parhaiten muotoilun merkitys huomataan sen jälkeen, kun käyttäjäymmärrys on ollut selvästi vaillaista tai puuttunut kokonaan tuotteen tai prosessin kehittämisestä. Tästä syystä oppilaitosten työntekijöiden ja oppijoiden toiminnan syvälinen ymmärtäminen ja oppimiskokemuksen muotoilu kiinnostavaksi kokonaisuudeksi tulisi asettaa teknologian hyödyntämisen keskeiseksi tavoitteeksi (Kutvonen 2015).

Puhuttaessa oppimisen kehittämisestä on myös kyettävä tunnistamaan muotoiluun kohdistuvat muutospaineet. Kutvosen (2015) mukaan tiukentuvassa taloustilanteessa oppimiskokemuksen kehittämisessä ei ole vain kyse älykkäiden oppimisalustojen käyttäjäkokemuksesta ja oppimisympäristöjen tilasuunnittelusta vaan uudenlaisten oppijalähtöisten edellytysten luonnista ja koulutusrakenteiden uudelleentarkastelusta.

2.3 Työntekijäkokemus

Työntekijäkokemus on sanana uudehko ja siitä on vaikeaa löytää tieteellisesti uskottavaa määritelmää. Asiakaskokemus ja työntekijäkokemus sisältävät kuitenkin mielestäni paljon yhteneväisiä piirteitä.

Löytänän ja Kortesuon (2011, 11) mukaan asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaan identiteettiä tukevat asiat, yllättävyys ja elämyksellisyys, positiivisesti mieleen jäävä palvelu sekä asiakkaalle jäävä mielihyvän tunne palvelusta, joka saa hänet käyttämään palvelua uudestaan. (Löytänä ja Korteso 2011, 43–49.)

Löytänä ja Korteso (2011, 14) kuvaavat asiakaskokemuksen olevan parhaimmillaan yksilön minuutta, identiteettiä ja omakuvaa vahvistavaa. Tällainen kokemus vaatii elämyksen, vahvan positiivisen tunteen ja kokemuksen. Kyse on positiivisesta yllätyksestä. Se syntyy jokaiselle erilaisista asioista ja tästä syystä toiselle arkinen asia voi olla toiselle kokemus.

Palvelumuotoiluun erikoistuneen Emine -konsulttifirman asiantuntija Susanna Rantanen (2016) määrittelee blogikirjoituksessaan työntekijäkokemukseksi kaikki ne kokemukset, joita ihmisille syntyy organisaatiosta työpaikkana. Nämä kokemukset muodostuvat kaikkien organisaation ihmisten toiminnan kautta, kaikenlaisissa tilanteissa, suunnitellusti ja suunnittelematta, tiedostaen ja tiedostamatta. Työntekijöistä jokainen muodostaa toiminnallaan kokemuksia niille ihmisille, joiden kanssa olemme tekemisissä suoraan tai esimerkiksi sosiaalisen median kautta.

Valtakunnalliseen ICT -toiminnan kehittämis- ja strategiakonsultointiin erikoistunut Silver Planet Oy:n Mika Karjalainen (2016) kirjoittaa blogissaan työntekijän kokemuksen eli WX (Worker experience) kuvaavan palvelun arvoa sitä tuottavalle työntekijälle eikä sitä pidä sekoittaa työkokemukseen. Työntekijät ovat avainasemassa palveluiden kehittämisessä ja sen sujuvassa tuottamisessa. Kun palvelun tuottamisesta saadaan työntekijälle mielekästä ja helppoa tämä heijastuu yleensä suoraan hyvänä ja ystävällisenä palveluna asiakkaille ja tätä kautta parantaa asiakasarvoa. Työtyytyväisyys parantaa myös työntekijöiden tehokkuutta ja palvelun laatua ja näin myös arvoa yrityksen kannattavuuden ja palveluiden virheiden vähentämisen myötä. Hyvä työntekijäkokemus heijastuu myös positiivisena

mielikuvana organisaatiosta ja houkuttelee uusia hyviä työntekijöitä yritykseen. (Karjalainen 2016.)

Maailmanlaajuisesti toimivan strategian ja konsultoinnin asiantuntijapalveluita tarjoavan yrityksen Accenturen asiantuntijat Markus Huurinainen ja Riikka Hyytiäinen (2016) toteavat blogikirjoituksessaan työelämään astuvan uuden sukupolven edellyttävän työnantajilta positiivista kokemusta. He hakevat työltä merkitystä, mielekkäitä haasteita ja mukavaa työyhteisöä. Huurinainen ja Hyytiäinen kysyvätkin, miksi työpaikalla pitäisi tyytyä huonommin suunniteltuihin palveluihin ja kokemukseen ympäristöstä, prosesseista ja yhteisöstä kuin vapaa-ajalla.

Työntekijöiden tarpeet tulisi ottaa lähtökohdaksi organisaation tarjoamille palveluille. Myönteisen kokemuksen vahvistaminen ja tunnistettujen kipupisteiden poistaminen edesauttavat työhyvinvointia ja työhön sitoutumista ja parantavat tuottavuutta ja tehokkuutta. (Huurinainen ja Hyytiäinen 2016.)

Organisaation menestymisen kannalta on siis tärkeää ymmärtää, mitkä tekijät tukevat positiivista työntekijäkokemusta eri työntekijäryhmissä ja mitkä estävät sitä. Työhönsä tyytyväiset työntekijät haluavat suuremmalla todennäköisyydellä suoriutua tehtävistään paremmin ja ovat motivoituneempia ja innovatiivisempia kuin ne työntekijät, jotka eivät ole työhönsä tyytyväisiä. (Iyer & Johlke 2015, 44.)

Työpaikalla koetulla myötätunnolla on myös merkitystä työntekijän työstä suoriutumiseen. Hurin, Moonin ja Rheen (2016, 104) mukaan myötätunnon kokeminen rakensi työntekijän identiteettiä, millä havaittiin olevan merkitystä työstä suoriutumiseen. Kun työntekijä kokee myötätuntoa työpaikalla, hänen on mahdollista muuntaa myönteiset tunnekokemukset luovuudeksi ja avoimuudeksi uusia asioita ja uuden oppimista kohtaan.

Työntekijäkokemuksen luominen on ensisijaisesti johtajien ja esimiesten tehtävä. Auvinen (2016) huomauttaa blogikirjoituksessaan organisaatioiden menestyksen vuonna 2017 määrittävän sillä, osaavatko johtajat ja esimiehet luoda ympäristön, jossa työntekijät viihtyvät ja kokevat itsensä arvokkaaksi osaksi työyhteisöä, jolla on yhteinen tavoite.

Työntekijäkokemukseen panostavat organisaatiot ovat asettaneet työntekijät keskiöön, koska nämä edustavat organisaation arvoja ja puhaltavat sen visiot ja missiot henkiin. Nostamalla työntekijän keskiöön organisaatiot haluavat erottua työmarkkinoilla houkutelukseen töihin parhaat työntekijät tarjoamalla heille yhtä hyviä kokemuksia kuin asiakkaillekin (Huurinainen ym. 2016). Puhuttaessa työntekijäkokemuksista oppilaitoksissa, kyse ei ole mielestäni vain yksilön, työyhteisön tai organisaation sisäisestä asiasta vaan se tulee nähdä ennen kaikkea merkittävänä yhteiskunnan kasvatustyötä tukevana elementtinä.

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Oppilaitoksella tarkoitetaan tilastokeskuksen määritelmän mukaan selaista yksikköä, jolla on johtaja (esimerkiksi rehtori) ja jonka alaisuudessa toimii henkilökuntaa (esimerkiksi opettajat). Oppilaitoksissa on asiakirjojen laatimisvelvoite ja sen toimintaa ohjaavat ja säätelevät lait, asetukset ja säädökset. Opinnoissa noudatetaan opetussuunnitelmaa ja oppilaitoksen opiskelijat on rekisteröity. Toimintaa valvotaan ja rahoitetaan pääosin tai osittain viranomaisen toimesta. Tilastokeskuksen koulutuksen järjestäjärekisterin ja oppilaitosrekisterin tietojen mukaan vuoden 2015 Suomessa oli toiminnassa 748 koulutuksen järjestäjää ja 3 483 oppilaitosta, joissa opiskeli yhteensä 1,87 miljoonaa opiskelijaa. (Tilastokeskus 2015.)

Turvallisuus käsitteenä on laajentunut viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Nykyään turvallisuutta voidaan pitää osana hyvinvointia. Kokonaisturvallisuuden sanaston (2014, 22) mukaan turvallinen tarkoittaa turvallisuuden tunteen aiheuttajaa, luottamusta herättävää ja luotettavaa. Sillä voidaan tarkoittaa myös sellaista toimintaa tai toimintojen kokonaisuutta, joiden avulla pyritään pitämään riskit ja uhat hallinnassa.

Turvallisuuteen liittyy olennaisesti uhkien arviointi ja riskien hallinta. Lindforsin (2012, 7) mukaan turvallisuus voidaan ymmärtää yksilön omana kokemuksena tai ympäristöön liittyvänä turvallisuutena tai näiden kahden edellä mainitun välisenä suhteena. Näin ollen turvallisuus on yksinkertaisimmillaan ja perinteisesti ajateltuna turvattomuutta aiheuttavien asioiden poissaoloa.

Oppilaitosten toimintaympäristö on arjen turvallisuuden näkökulmasta erityisen merkittävä ja haasteellinen. Oppilaitoksissa perusopetuksesta korkeakouluihin toimii päivittäin yli kaksi miljoonaa ihmistä opiskelijoista opettajiin, hallintohenkilöstöön, vierailijoihin sekä satunnaisesti kiinteistöissä toimiviin eri sidosryhmien edustajiin (Tilastokeskus 2015).

Oppilaitokset ovat osana yhteiskunnan sisäisen turvallisuuden tilaa, jossa jokainen voi nauttia oikeusjärjestelmän takaamista oikeuksista ja vapauksista sekä turvallisesta yhteiskunnasta ilman rikollisuudesta, häiriöistä, onnettomuuksista kansainvälistyvän maailman muista ilmiöistä tai muutoksista johtuvaa pelkoa tai turvattomuutta (Sisäasianministeriö 2012).

Opetushallituksen (2015) mukaan oppilaitosten henkilöstön turvallisuuteen liittyvät tiedot, taidot ja asenteet sekä turvallisuusosaamisen kehittäminen ovat oppilaitosten arjen turvallisuuteen keskeisesti vaikuttavia tekijöitä. Turvallisuustietoinen ja -taitoinen henkilöstö, joka toimii turvallisuutta edistävasti ja jolla on kyky tunnistaa ja ehkäistä uhka- ja vaaratekijöitä sekä taito toimia erityistilanteissa, edistää merkittävästi oppilaitosten turvallisuuskulttuuria.

Mäkisen (2007, 130) mukaan turvallisuusosaamisella tarkoitetaan turvallisuuden tai sen puutteen tiedostamista sekä tietoja ja taitoja, joiden avulla voidaan toimia ennaltaehkäisevästi ja syntyneiden uhkatilanteiden aikana. Tällä tarkoitetaan sitä, että yksittäinen ihminen havaitsee toimintaympäristössään olevat riskit ja hänellä on edellytykset puuttua niihin.

Turvallisuusosaaminen ja riskienhallinta ovat olennaisessa roolissa turvallisuustyössä. Oppilaitoksen henkilöstön turvallisuusosaamisen riittävästä vahvuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa turvallisuustyötä johtava rehtori (Salminen, Ruotsala, Vorne ja Saari 2007, 85). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että rehtorin tehtävänä on antaa henkilöstölle riittävät tiedot oppilaitoksen uhka- ja vaaratekijöistä, perehdyttää työpaikan käytänteisiin ja oikeisiin työmenetelmiin sekä järjestää henkilöstölle tarvittavaa turvallisuuskoulutusta osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 39.) Rehtorin apuna oppilaitoksen turvallisuustyössä voi toimia erillinen turvallisuustiimi, turvallisuusvastaava tai esimerkiksi apulaisrehtori.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2013, 38) toteaa oppilaitosten työntekijöiden turvallisuusosaamisen ylläpitämisen olevan jatkuva haaste. Yhteiskunnan turvallisuustilanteen muutokset heijastuvat oppilaitoksen arkeen nopeasti ja edellyttävät siten jatkuvaa oppimista ja harjoittelua.

Erityisen hankalaksi turvallisuusosaamisen edistämisen tekee myös se, ettei oppilaitosten työntekijöille ole määritelty turvallisuusosaamisen vaatimustasoa. Tästä syystä työntekijöiden osaamisen tasoa on hankalaa arvioida ja kehittää. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 38.)

3.1 Turvallisuus oppilaitosten lainsäädännössä

Lait, asetukset ja säädökset velvoittavat koulutuksen järjestäjän edistämään oppimisympäristön turvallisuutta toimien yhteistyössä sidosryhmiensä kanssa kouluasteesta riippumatta. Turvallisuutta edistävää toimintaa ohjataan keskeisten säädösten ja opetussuunnitelmien määräysten kautta. Säädökset velvoittavat koulutuksen järjestäjää edistämään oppilaitosympäristön turvallisuutta sekä huolehtimaan riittävän turvallisuustason toteutumisesta oppilaitoksissa yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 13.) Suomen perustuslain (731/1999) § 7 mukaan jokaisella Suomen kansalaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Perustuslain § 22 mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Eri koulutusmuotojen säädökset osana laajaa sivistystoimen lainsäädäntöä tekevät sivistyksellisiä perusoikeuksia käsittelevät säädökset näkyviksi oppilaitosten arjessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 13.)

Käytännössä säädökset konkretisoituvat oppilaitosten arkeen laadittaessa turvallisuuden edellyttämät suunnitelmat ja turvallisuusohjeet, mitkä päivitetään ja arvioidaan säännöllisin väliajoin ja olosuhteiden muuttuessa. Laadittujen asiakirjojen ja ohjeiden tuominen osaksi oppilaitoksen arkea henkilöstön turvallisuusosaamisen muodossa on yksi merkittävimmistä oppilaitoksen turvallisuuskulttuuria edistävästä tekijöistä. Kuvassa 2. on esiteltynä keskeiset oppilaitosten turvallisuutta velvoittavat säädökset, suunnitelmat ja asiakirjat.

Säädökset	Suunnitelmat ja asiakirjat
Koululait <ul style="list-style-type: none"> Perusopetuslaki 1998/628 Laki ammatillisesta koulutuksesta 1998/630 Lukiolaki 1998/629 Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet 	<ul style="list-style-type: none"> Paikallinen opetussuunnitelma Suunnitelma oppilaiden suojaamiseksi väkivallalta, kiusaamiselta ja häirinnältä Koulun järjestyssäännöt tai muut koulussa sovellettavat järjestysmääräykset
Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986/609	<ul style="list-style-type: none"> Tasa-arvosuunnitelma
Työturvallisuuslaki 2002/738	<ul style="list-style-type: none"> Selvitys ja arviointi työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvista haitta- ja vaaratekijöistä Työsuojelun toimintaohjelma Hälytys-, turvallisuus- ja pelastusvälineet ja -ohjeet Tarpeelliset tiedot ja ohjeet työhön kohdistuvista työpaikan vaara- ja haittatekijöistä sekä työpaikan ja työn turvallisuuteen liittyvistä toimintaohjeista
Työterveyshuoltolaki 2002/738	<ul style="list-style-type: none"> Työpaikkaselvitys Työterveyshuollon toteutussuunnitelma Työterveyshuollon sopimus Päihdeohjelma
Maankäyttö- ja rakennuslaki 1999/132	<ul style="list-style-type: none"> Rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje Rakennuksen pääpiirustukset Poistumisaikalaskelma Turvallisuusselvitys
Maankäyttö- ja rakennusasetus 1999/895	
Suomen rakentamismääräyskokoelma E1	
Pelastuslaki 2011/379	<ul style="list-style-type: none"> Pelastussuunnitelma Poistumisturvallisuusselvitys
Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 2011/407	

Kuva 2. Keskeiset oppilaitosten turvallisuutta velvoittavat säädökset, suunnitelmat ja asiakirjat (Opetushallitus 2015, 20).

3.2 Oppilaitosten turvallisuutta edistävä toiminta

Turvallisuus oppilaitoksissa on keskeinen osa hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön (2013) mukaan oppilaitoksen turvallisuuden edistämisen tulisi perustua yhteisesti jaettuun käsitykseen oppilaitoksen turvallisuudesta ja toiminnan kautta osoitettuun turvallisuuden arvostamiseen. Turvallisuuteen liittyy läheisesti oppilaitoksen turvallisuuskulttuuri ja sen kautta luotu perusta päivittäiselle arkiturvallisuudelle.

Turvallisuuskulttuuri sisältää osaamista, ohjeistusta, ohjeiden ja toimintamallien omaksumista sekä niiden edellyttämää toimintaa. Turvallisuuskulttuuriin kuuluvat ennakointi, valvonta, arviointi, seuranta ja kehittäminen. Kokonaisvaltaisen turvallisuuskulttuurin tunnusmerkki on, että jokainen yhteisössä toimiva sitoutuu omalta osaltaan riittävän vahvasti ylläpitämään turvallisuutta ja toimimaan päivittäin turvallisuutta edistävien toimintatapojen mukaisesti. Turvallisuus on tavoitteellista silloin, kun sen edistäminen sisältyy oppilaitoksen normaaliin toimintaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 38.)

Oppilaitoksen turvallisuudesta vastaa yksinomaan rehtori, joka huolehtii koulutuksen järjestäjän roolissa työturvallisuuteen, kriisivalmiuteen, kurinpitoon sekä omatoimiseen varautumiseen liittyvistä asioista. Rehtorilta, joka on saanut pedagogisen koulutuksen ja kokee usein ensisijaiseksi tehtäväkseen jonkun muun kuin oppilaitoksen turvallisuusjohtamisen, edellytetään siis virkansa nojalla monen muuan alan asiantuntijuutta. Rehtori voi vastuuttaa toisen henkilön operatiiviseen toimintaan, mutta ensisijainen vastuu on aina hänellä itsellään. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 39.)

Rehtori johtaa oppilaitoksissa toteutettavaa turvallisuustyötä ja opettajat huolehtivat opetustyöhön liittyvästä turvallisuudesta, järjestyksestä ja hyvinvoinnista sekä omasta luokastaan. Turvallisuusopetuksella ja -kasvatuksella edistetään oppilaitoksen turvallisuutta. Oppilaita rohkaitaan osallistumaan ja vaikuttamaan oman oppimisyhteisönsä hyvinvoinnin edistämiseen. Kodin ja oppilaitoksen yhteistyö on keskeinen osa oppilaitoksissa tehtävää turvallisuuden edistämistyötä. Muu henkilöstö, kuten vahtimestarit, ruokahuollon työntekijät, koulunkäyntiavustajat, psykologit, kuraattorit ja määräaikaiset sijaiset, tulee osallistua turvallisuustyöhön. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 40.)

Turvallisuusviestintä on yksi tärkeimmistä keinoista osallistaa ja vahvistaa henkilöstön sitoutumista turvallisuustyöhön. Toimiva turvallisuusviestintä on avointa ja tieto on helposti saatavilla. Käsitteenä viestintä on tiedottamista laajempi ja viittaa toiminnan vastavuoroisuuteen. Turvallisuusviestintä on parhaimmillaan ennaltaehkäisevää toimintaa tiedottamisen, kouluttamisen ja muun viestinnän keinoin. Turvallisuusviestinnän avulla pienennetään onnettomuusriskejä, vähennetään onnettomuuksien todennäköisyyttä ja minimoidaan niiden kielteisiä seurauksia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 40.)

4 TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN YMMÄRRYKSEN MUODOSTUMINEN

Opinnäytetyön aineiston hankinta- ja analysointimenetelmänä on kirjallisuuskatsaus, jonka avulla pyrin saavuttamaan ymmärryksen työntekijäkokeuksista ja kuvaamaan ne lukijalle selkeästi. Yksinkertaistaen kirjallisuuskatsaus on väline, jolla tehdään tutkimusta tutkimuksista. Sen avulla kootaan tutkimuksen tuloksia, jotka ovat perustana uusille tutkimustuloksille. Keskeistä metodissa on siis tehdyn tutkimuksen tutkiminen. (Salminen 2011, 1).

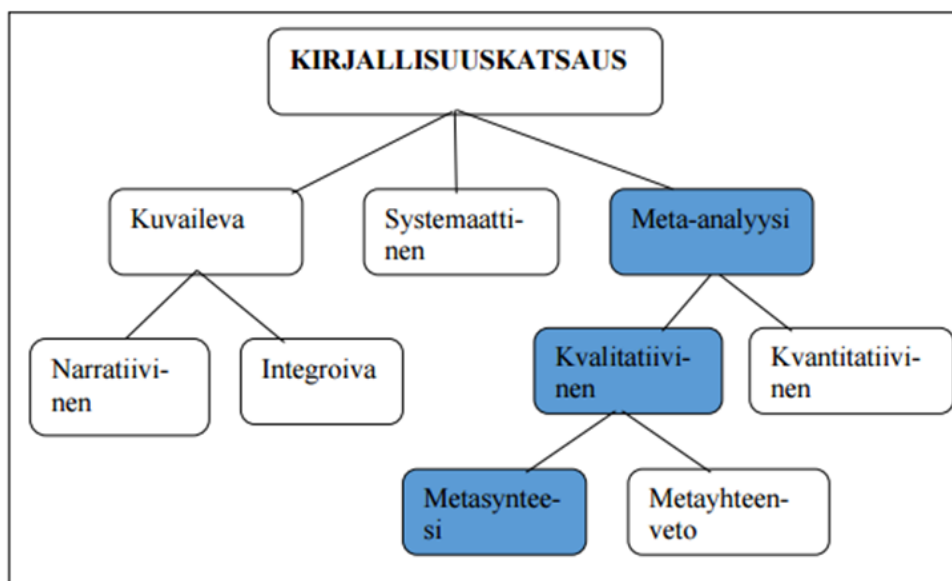
4.1 Kirjallisuuskatsaus ja metasynteesi

Kirjallisuuskatsaukset voidaan jakaa kolmeen perustyyppiin, joita ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. Kirjallisuuskatsauksen perustyypeistä meta-analyysi jaetaan kahteen perussuuntaukseen, joita ovat kvalitatiivinen eli laadullinen meta-analyysi ja kvantitatiivinen eli määrällinen meta-analyysi. Laadullinen meta-analyysi jaetaan vielä kahteen suuntaukseen, joita ovat metasynteesi ja metayhteenvedo.

Meta-yhteenvedo muistuttaa enemmän määrällistä meta-analyysia, koska sen yhteenvedossa korostuu määrällisempi ote. Laadullinen metasynteesi keskittyy tulkintaan ja on lähellä systemaattista kirjallisuuskatsausta. Metodina se on melko nuori, sen juuret juontavat 1980-luvulle. (Salminen 2011, 12- 13.) Tässä opinnäytetyössä metodina ovat meta-analyysi ja laadullinen metasynteesi.

Metasynteessin ideana on yhdistää samaa aihetta tarkastelevat tutkimukset. Tutkimuksia tarkastellaan niiden yhtäläisyyksien ja erojen kautta niin, että aihealueesta rakentuu uskottava kokonaisuus. (Zimmer 2006, 312.)

Salmisen (2011, 312) määrittelyn mukaan synteessin tekijä pyrkii suorittamaan toisten tutkijoiden tutkimustulosten pohjalta tulkinnan. Kuva 3. havainnollistaa tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsaustyyppiä.



Kuva 3. Kirjallisuuskatsaustyyppit (Salminen 2011, 38).

4.2 Aineiston haku

Aloitin aineiston haun tekemällä hakuja kahdesta eri tietokannasta, Finna ja Google Scholarista. Suoritetut tiedonhaukset on syytä kirjata huolellisesti ja tallentaa, jotta tiedonhaku olisi toistettavissa (Tähtinen 2007, 27). Hakusanoja olivat: Turvallisuus & oppilaitos, Turvallisuus & johtaminen & rehtori, Turvallisuus & opettaja, Turvallisuus & kulttuuri & koulu. Hakujen rajauksena olivat valmistumisvuosi 2010-2016 ja haun laajuutena kaikki osumat. Aineiston ensimmäisen haun tein 12.1.2017.

Taulukko 1. Ensimmäisen haun tulokset tietokannoista 12.1.2017.

Hakusana	Finna	Google Scholar
Turvallisuus & oppilaitos	1 095	7 820
Turvallisuus & opettaja	544	14 300
Turvallisuusjohtaminen & rehtori	10	1 290
Turvallisuuskulttuuri & koulu	564	14 400

Aineisto yllätti laajuudellaan ja koin epävarmuutta suorittaa hakuja siinä määrin, että käännyin Jyväskylän yliopiston kirjastoinformaattikkojen puoleen. Heiltä saamani ohjauksen perusteella päädyin tekemään hakuja ensisijaisesti kansallisesta Finna-tietokannasta, joka on osa opetus- ja kulttuuriministeriön Kansallinen digitaalinen kirjasto-hanketta.

Finna-aineisto on ajantasaista, luotettavaa ja haettavan aiheen rajausta on helppoa. Lisäksi käytin aineiston haussa aikaisempaa hakuja pidempiä hakusanayhdistelmiä. Haun rajaukset pysyivät samana kuin ensimmäisessä

haussa. Aineiston toisen haun tein 14.1.2017, joka on kuvattu taulukossa 2. toisen haun tulokset Finnasta 14.1.2017 ja hakutulosten luokittelua.

Rubinin (1990) määritelmän mukaan metatutkimuksessa tulisi olla mukana vain ne aineistot, joilla on tieteellistä vaikuttavuutta. Tieteelliseen vaikuttavuuteen perustuen keskityin hakemaan Finnan aineistotyypeistä ensin väitöstutkielmia ja sen jälkeen pro gradu tutkielmia. Vaikka Rubinin (1990) mukaan ylemmän ammattikorkeakoulun (YAMK) opinnäytetöillä ei välttämättä ole tieteellistä vaikuttavuutta, päätin tarkastella niitä hakujen yhteydessä lähinnä otsikkotasolla saadakseni kuvan siitä, kuinka paljon aihetta on tutkittu. Selasin myös hakutulokset ammattikorkeakoulu (AMK) ja muu -aineistotyyppien kohdalla lähinnä omasta mielenkiinnosta johtuen.

Taulukko 2. Toisen haun tulokset Finnasta 14.1.2017 ja hakutulosten luokittelua.

Hakusana-yhdistelmät	Kaikki tulokset	Opin näy- te- työ	Väitös- töstut- tutkiel- ma	Pro gradu tutkiel- ma	YAMK	AMK	Muu
Turvallisuus- kulttuuri tur- vallisuus oppi- laitos koulu	65	31	1 / 1	1 / 2	6 / 9	0 / 17	0 / 1
Rehtori opet- taja turvalli- suus turvalli- suuskulttuuri	32	14	2 / 4	0 / 0	2 / 2	0 / 5	0 / 3
Oppilaitos tur- vallisuujoht- taminen	86	48	0 / 4	1 / 0	4 / 17	0 / 26	0 / 1
Koulu uhka vaara turvalli- suus	90	65	0 / 0	0 / 0	2 / 13	0 / 52	0 / 0
Yhteensä	-	-	3	2	14	-	-

Väitöstutkielmien hakutuloksia saatiin yhteensä yhdeksän (9), joista poistettiin samat, useaan kertaan olevat tutkimukset. Lisäksi yksi väitöstutkimus oli jo poissuljettavissa eri alaan viittaavan otsikon perusteella. Väitöstutkielmien hakutuloksia jäi jäljelle kolme (3).

Pro gradu -tutkielmien hakutuloksia saatiin yhteensä kaksi (2), joista poistettiin toinen, samaa tutkielmaa oleva hakutulos. Tässä vaiheessa aloin ihmetellä pro gradujen vähäistä määrää ja hakea tuloksia myös muista aineistotyypeistä. Aineistotyypistä Muu löytyi yksi pro gradu -tutkielma, jo-

ka vastasi otsikon perusteella hyvin tutkimuskysymyksiini. Pro gradu -tutkielmien hakutuloksia jäi jäljelle kaksi (2).

YAMK -opinnäytetöiden hakutuloksia saatiin yhteensä neljäkymmentäyksi (41), joista neljä (4) hakutulosta koski samaa opinnäytetyötä. Lisäksi opinnäytetöistä kolme (3) ei ollut saatavilla ja kaksikymmentä (20) käsitteli otsikon ja tiivistelmän perusteella selkeästi muuta alaa. Yhteensä YAMK -opinnäytetöiden hakutuloksia jäi jäljelle neljätoista (14). Tässä vaiheessa aineisto koostui yhdeksästätoista (19) tutkielmasta.

Pro gradu -tutkielmien puuttuminen tässä vaiheessa hakua oli mielestäni hämmentävää ja uskoin hakevani aineistoja Finnasta puutteellisesti. Tästä syystä päätin kokeilla hakua Google - hakukoneella hakusanayhdistelmällä ”turvallisuuskulttuuri turvallisuusjohtaminen koulu Pro gradu”. Googlen hakukone listasi hakutuloksia useita kymmeniä, joihin alustavasti tutustuin hakutulostajärjestyksessä.

Hakutuloksia silmäilemällä pystyin rajaamaan tarkempaan tarkasteluun viiteentoista (15) ensimmäistä hakutulosta, koska siitä eteenpäin hakutulosten otsikot koskivat pääosin muita aloja. Tutkielmien lukemisen ja syvemmän tarkastelun tuloksena päädyin valitsemaan hakutulokseksi kuusi (6) tutkielmaa, joiden otsikko, tiivistelmä ja teksti vastasivat mielestäni hyvin tutkimuskysymyksiini.

Aineiston laadukkuuden varmistamiseksi suoritin seuraavaksi Google -hakukoneella löytämiäni pro gradujen haut Finnasta. Tein haut suoraan tutkielman tekijän nimellä tai tutkielman otsikolla. Näin toimimalla halusin saada selville, puuttuivatko kyseiset tutkielmat Finnan tietokannasta ja jos ne olivat löydettävissä, niin miksi ne eivät olleet aikaisemmissa hakutuloksissa nähtävissä. Taulukossa 3. on kuvattu kolmas haku Finnasta 20.1.2017 ja aikaisempien hakujen epäonnistumisen syyt.

Taulukko 3. Kolmas haku Finnasta 20.1.2017 ja aikaisempien hakujen epäonnistumisen syyt.

Pro gradu -tutkielma oli löydettävissä Finnasta	Tuore pro gradu -tutkielma, ei Finnassa	Pro gradu -tutkielman otsikko ei vastannut aikaisemmin haettuja hakusanoja	Aineistotyyppinä muu kuin Pro gradu	Syy epäselvä
5/6	1/6	1/6	3/6	1/6

Yhteensä viisi kuudesta (5/6) tutkielmasta oli löydettävissä Finnasta. Yksi tutkielma on niin tuore, ettei se todennäköisesti siitä syystä ollut ehtinyt Finnan tietokantaan. Yhden tutkielman otsikko ei vastannut aikaisemmin haettuja hakusanoja, mutta sisällöltään se kuitenkin vastasi hyvin tutkimuskysymyksiini. Kolme tutkielmaa oli kategorioitu jostain syystä eri aineistotyyppikohtaan kuin pro gradu, vaikka tarkempi tarkastelu osoitti

niiden olevan Pro gradu -tutkielmia. Yksi tutkielma vastasi aikaisemmin käytettyihin hakusanoihin niin otsikoltaan kuin sisällöltään ja aineistotyyppiksi oli luokiteltu Pro gradu. Tämän tutkielman kohdalla syy aikaisemman haun epäonnistumiseen jäi siis epäselväksi.

4.3 Aineiston valinta

Aineistonhaun jälkeen arvioin, mitkä yksittäiset tutkimukset täyttävät tähän katsaukseen laaditut sisäänottokriteerit. Tutkimusten soveltuvuutta arvioin ensin tutkimuksen otsikon perusteella ja sen jälkeen tiivistelmän perusteella. Lopullisen valinnan soveltuvuudesta tein perehtymällä kokonaisuutena aineistoon, lukemalla tutkimustulokset ja johtopäätökset verraten niitä asettamiini sisäänotto- ja poissulkukriteereihin, jotka ovat lueteltuna taulukossa 4. sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Taulukko 4. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Julkaisuvuosi 2010- 2016 Tutkimus on helposti ja nopeasti saatavilla (e-materiaali) Tutkimuksen kohdeympäristönä on oppilaitos tai oppilaitokset Suomessa Sisältää ilmauksia, jotka kuvaavat oppilaitoksen turvallisuuskulttuurin nykytilaa ja käytänteitä Näkökulmana on työntekijäkokenus turvallisuuden nykytoimintojen näkyvyydestä oppilaitoksen arjessa Tutkimuksessa on esitetty kehittämisajatuksia oppilaitoksen turvallisuuskulttuurin edistämiseksi	Turvallisuusmittarin tai turvallisuusmenetelmän kehittämiseen suuntautunut tutkimus Sisältää pääosin oppilaiden tai opiskelijoiden kokemuksia kuvaavia ilmaisuja turvallisuudesta oppilaitoksesta Turvallisuusoppaan tai -ohjeistuksen rakentamiseen keskittyvä

Yksi kolmesta väitöstutkielmasta ei täyttänyt sisäänottokriteeriä ilmaisujen löydettävyyden osalta. Kaikki kahdeksan pro gradu -tutkielmaa vastasi sisäänottokriteereitä hyvin. Tämä selittynee sillä, että pro gradu -tutkielmien hakuprosessi erosi muun aineiston hakuprosessista siinä, että jo haun alkuvaiheessa tutkielmiin tutustuttiin syvällisemmin. YAMK -opinnäytetöistä suurin osa suljettiin aineiston ulkopuolelle, koska ne sisälsivät poissulkukriteereitä, esimerkiksi jonkin mittarin, järjestelmän tai oppaan rakentamisen.

Lopullinen aineisto koostui kahdesta (2) väitöstutkielmasta, kahdeksasta (8) pro gradu -tutkielmasta ja viidestä (5) YAMK -opinnäytetyöstä. Aineis-

ton lopullisen valinnan tein 25.1.2017, joka on kuvattu taulukossa 5. aineiston lopullinen valinta 25.1.2017.

Taulukko 5. Aineiston lopullinen valinta 25.1.2017.

Hakusanayhdistelmät	Väitös- tutkielma	Pro gradu -tutkielma	YAMK
Turvallisuuskulttuuri turvallisuus oppilaitos koulu	1 / 1	1 / 1	2 / 6
Rehtori opettaja turvallisuus turvallisuuskulttuuri	1 / 1	0 / 0	1 / 2
Oppilaitos turvallisuusjohtaminen	0 / 0	1 / 0	1 / 4
Koulu uhka vaara turvallisuus	0 / 0	0 / 0	1 / 2
Googlen ja Finnan hakukoneet: Turvallisuuskulttuuri turvallisuusjohtaminen koulu Pro gradu	-	6 / 6	-
Yhteensä	2	8	5

4.4 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen isoimpana haasteena on pidetty aineiston analyysia. Laadullinen tutkimus on käsityönä tehtävää luovaa toimintaa, joka vaatii tutkijalta äärimmäistä herkkyyttä aineistoa kohtaan. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija rakentaa tulkintaa, jossa yhdistyy tutkijan teoreettinen tietämys sekä oma ja tutkittavien näkemykset. (Walsh ja Downe 2005, 206.)

Metasynteisissä valittuja tekstejä luetaan huolella ja niistä nostetaan esiin avainmetaforia, fraaseja, ideoita ja käsitteitä, joita vertaillaan keskenään. Ryhmittelyn avulla käsitteistöä tiivistetään entistä tiukempaan nipuun. Pyrkimyksenä on vertailun avulla saada aikaan käsiteluoitteluja sekä löytää tutkimustuloksista tarvittavaa yhtenäisyyttä. Kun luokittelut on riittävästi tiivistetty, suoritetaan materiaalille vastavuoroinen käänös yhtenäistämällä tutkimustulokset. (Walsh ja Downe 2005, 208.)

Salminen (2011) toteaa vastavuoroisessa käänöksessä olevan kyse tulkitsevasta synteisistä. Synteisiä rakennetaan niin, että yhtä tutkimusta verrataan toiseen ja etsitään yhtenäisiä piirteitä tutkimus tutkimukselta. Muuntamiseen käytetään metaforia.

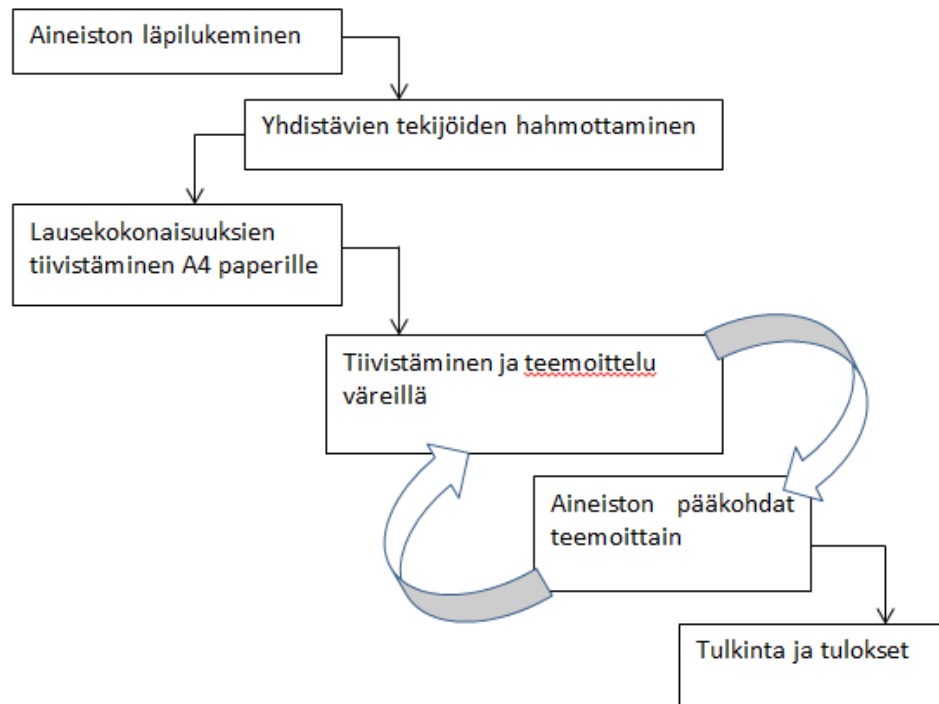
Tutkimuksista löydetyt käsitteet käännetään yhdeksi samaa tarkoittavaksi käsitteeksi. Noblittin ja Haren (1988, 38) mukaan tutkimuksista etsitään samankaltaisuuksia, jotka niputetaan yhden laajan käsitteen alle. Tätä ei

voida tehdä väkisin, koska tulosten eroaminen voi joskus johtaa täysin uuden käsitteen löytymiseen. Kyse on toisin sanoen tulosten kielellisestä yhtenäistämisestä ja tiivistämisestä. Tiivistys edellyttää tutkimustulosten fraasien, metaforien ja käsitteiden keskinäistä vertailua.

Analyysivaiheen alussa luin aineiston läpi useita kertoja etsien niistä yhdistäviä tekijöitä. Aineistoon syventymisen edetessä huomasin samantyyppisten ilmaisujen ja fraasien alkavan toistumaan ja hahmottumaan. Laadullisessa tutkimuksessa ja kirjallisuuskatsauksessa tarvitaan vain sen verran aineistoa, kun tarvitaan vastaamaan kattavasti tutkimuskysymyksiin.

Aineiston riittävyttä voidaan arvioida saturaation eli kylläntymisen avulla. Tämä tarkoittaa sitä hetkeä, kun aineisto alkaa toistaa itseään eikä tuota enää uutta tietoa. (Eskola ja Suoranta 1989, 63.) Kylläntymisen ongelmana on kuitenkin se, ettei tekijä voi koskaan olla varma, ettei tutkimusaihe enää tuota uusia tuloksia eikä uusia tuloksia enää ilmesty. Raja on kuitenkin vedettävä tiettyyn pisteeseen ja kylläntymisen saavuttaminen on yksi keino rajata aineiston määrää. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2004, 71.)

Kirjasin aineistosta yhdistäviä tekijöitä tutkielmakohtaisesti A4 paperille muodostaen niitä yhden, kahden ja kolmen lauseen kokonaisuuksia. Koostamisen ja tiivistyksen lopuksi minulla oli viisitoista (15) sivua tekstiä. Tämän jälkeen sijoitin paperit seinälle ja aloin ryhmittelemään yhdistäviä tekijöitä eri väreillä. Aloitin ryhmittelyn mielestäni selkeimmin nouseista tekijöistä ja etenin värittämällä samalla värillä samoja sanoja, ilmaisuja ja fraaseja, jotka esiintyivät useita kertoja. Kaikki yhdistävät tekijät ryhmittyivät yllättävän helposti neljäksi teemaksi. Kuvassa 4. on kuvattu aineiston analyysin eteneminen.



Kuva 4. Aineiston analyysin eteneminen.

Aineiston analyysissa tehdyn tiivistämisen ja teemoittelun neljä pääkoh-
taa olivat 1) arvot ja asenteet, 2) vastuu ja resurssit, 3) turvallisuusviestintä
ja 4) käytännöt. Vastatakseni paremmin tutkimuskysymyksiin, tiivistin
ja jaoin pääkohdat oppilaitoksen arjen turvallisuuden nykyisten toiminta-
mallien mahdollisuuksiin ja haasteisiin. Taulukossa 6. on esitetty yhteenveto
aineiston analyysistä.

Taulukko 6. Yhteenveto aineiston analyysistä.

	Oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisten toimintamallien mahdollisuuksia	Oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisten toimintamallien haasteita
Teema 1: Arvot ja asenteet	Työntekijöiden kiinnostus, vahva halu sitoutua	Aito kiinnostus herää vasta kun vakava uhka- tai vaaratilanne tapahtuu
	Työntekijöiden positiivinen asenne turvallisuuskoulutuksiin ja –harjoitukseen	Epäkohtiin puuttuminen haastavaa, välinpitämättömyyden lisääntyminen
Teema 2: Vastuu ja resurssit	Työntekijät vastuuntuntoisia, valmiudet turvallisuuskasvatukseen ovat olemassa	Työntekijöiden vastuu arjen käytännön tasolla epäselviä
	Turvallisuustoiminnan hyvä taloudellinen tilanne	Turvallisuustoiminnan systemaattisen johtamisen puute.

		Ajan puute
Teema 3: Turvalli- suus- viestintä	Turvallisuuskäytännöt ovat olemassa	Turvallisuuskäytännöt ovat sivupaineisia, niiden sisäistämistä ei varmisteta
	Työntekijöiden halu pitää esillä proaktiivista turvalli- suuskeskustelua	Turvallisuuskäytännön vähäi- syys, vaikenemisen kulttuuri (myös positiivisista asioista)
Teema 4: Käytännöt	Työntekijöiden riskitietoi- suuden olemassaolo, kyky arvioida riskejä	Työntekijöiden turvallisuus- osaamisen epätasaisuus, osa kokee osaavansa ja osa ei
	Työntekijöiden valmius isompien kriisien kohtaa- miseen on olemassa	Työntekijöiden osaamatto- muus hallita arjen riskejä

4.5 Tulokset

Aineiston analyysissä toteutetun tiivistämisen ja teemoittelun jälkeen tulokset tulee vielä tulkita ja selittää (Puusa & Juuti 2011, 123). Eskolan ja Suorannan (2005, 145) mukaan laadullisen tutkimuksen yksi ongelmallisimmista vaiheista on tulkintojen tekeminen. Kyseiseen vaiheeseen ei ole olemassa oikeastaan minkäänlaista muodollista ohjetta.

Tässä opinnäytetyössä esitän tuloksina aineiston analyysissä esiin nousseita työntekijäkokemuksia oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisten toimintamallien mahdollisuuksista ja haasteista. Lisäksi pyrin tulkitsemaan ja selittämään niitä syy-seuraustyyppisellä lähestymistavalla pääosin aineistolähtöisesti, mutta myös tulkitsemaan ja selittämään niitä pohjautuen omiin kokemuksiini. Tulosten tulkinnat muodostuvat neljän teemasta, joita ovat 1) arvot ja asenteet, 2) vastuu ja resurssit, 3) turvallisuusviestintä ja 4) käytännöt.

4.5.1 Arvot ja asenteet

Arvot ja asenteet -teemasta yhtenä keskeisenä mahdollisuutena tutkielmista nousi henkilöstön kiinnostus ja vahva halu sitoutua turvallisuuden kehittämiseen. Voidaan siis sanoa, että turvallisuus arvona on oppilaitoksissa varsin korkealla ja henkilöstön keskuudessa vallitsee hyvä ilmapiiri ja välittämisen kulttuuri. Tosin esimiehet kokevat olevansa epävarmoja työntekijöiden sitoutumisesta turvallisuusajatteluun, koska sitoutumisen havaitseminen käytännön tasolla saattaa olla vaikeaa johtuen työntekijöiden työn itsenäisestä luonteesta. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi opettajat työskentelevät opetusryhmänsä kanssa pääsääntöisesti yksin.

Toinen mahdollisuus oli henkilöstön positiivinen suhtautuminen turvallisuuskoulutuksiin ja -harjoituksiin. Turvallisuuskoulutuksia ja -harjoituksia

pidetään tärkeänä, mutta siitä huolimatta koulutukset saattavat jäädä pitämättä osallistujien puutteen vuoksi. Tähän voi olla useita eri syitä, esimerkiksi työntekijöiden ajan puute, kiinnostuksen puute tai merkityksen puute.

Työntekijöiden täydennyskouluttautuminen nähtiin olevan pitkälti heidän omasta kiinnostuksestaan lähtöisin olevaa, vapaaehtoista toimintaa. Usein he valitsevat jo hallitsemiaan täydennyskoulutuksia, jolloin koulutuksen anti on osaamista ja työkykyä ylläpitävässä toiminnassa. Koulun valmius ylläpitää ja edistää turvallisuutta on tällöin pitkälti kiinni yksittäisten ihmisten valinnoista ja kiinnostuksesta panostaa turvallisuuteen.

Arvoihin ja asenteisiin liittyvänä haasteena oli nähtävissä se, että aito kiinnostus turvallisuutta kohtaan herää vasta silloin, kun vakavia ongelmia tai jokin vaaratilanne sattuu. Vakavat ongelmat tai vaaratilanteet pakottavat oppilaitoksen johdon laatimaan suunnitelmia ja toimintamalleja oppilaitoksen turvallisuuden edistämiseksi, jonka myötä myös työntekijät ottavat turvallisuusasiat vakavammin ja sitoutuvat turvallisuuden edistämiseen. Moni työntekijä tuudittautuu ajatukseen, ettei omalla työpaikalla mitään satu. Tämä voi johtaa siihen, ettei turvallisuusasioita ja -ohjeita oteta vakavasti. Kyseessä on ilmiönä niin sanottu väärä turvallisuus, jolloin henkilöstöllä ei ole kykyä havaita uhkia eikä varautua niihin.

Tulevaisuuden haasteena koettiin napakan puuttumisen epäkohtiin vähentyneen ja samalla välinpitämättömyyden lisääntyneen. Vastuut ja velvollisuudet ovat monimutkaistuneet ja erilaisissa konfliktitilanteissa voi olla mukana elementtejä, jotka ovat täysin uusia työntekijöille. Esimies voi tällöin omalla asenteellaan ja toiminnallaan vaikuttaa positiivisesti työntekijän motivaatioon puuttua epäkohtiin asiallisesti ja näin toimissaan edistää hänen sitoutumista turvallisuusajatteluun ja ennen kaikkea turvallisuustoimintaan arjessa.

4.5.2 Vastuut ja resurssit (aika ja raha)

Vastuut -teeman mahdollisuutena voidaan todeta työntekijöiden olevan hyvin vastuuntuntoisia. Turvallisen oppilaitosarjen nähdään olevan opettajien vastuulla ja opettajat kokevatkin olevansa vastuussa oppilaiden turvallisuudesta ja omasta osaamisestaan. Myös rehtorit ovat hyvin tietoisia vastuustaan liittyen turvallisuuteen. Koko oppilaitoksen henkilöstö työtehtävästä riippumatta kokee turvallisuuskasvatuksen kuuluvan oppilaitosten perustehtäviin ja omaavansa hyvät valmiudet sen opettamiseen. Kyse ei siis ole pelkästään oppilaitosten turvallisuudesta vaan yhteiskunnan turvallisuudesta, kasvatusvastuusta.

Resurssit -teemassa esiin nousi yllättävän hyvä taloudellinen tilanne mahdollisuutena. Täydennyskoulutusrahaa on käytettävissä eikä turvallisuusjohtaminenkaan kärsi rahallisesta puutteesta merkittävässä määrin. Tosin haasteeksi muodostui tässä kohtaa se, että täydennyskoulutusrahaa

ei välttämättä osattu kohdentaa oikein ja sitä jäi jopa käyttämättä. Todennäköisesti syy tähän on siinä, että on hyvin vaikeaa arvioida työntekijöiden turvallisuusosaamisen tarpeita ilman toiminnan koordinoimista ja turvallisuusstrategiaa. Eräessä tutkielmassa todettiin mielestäni osuvasti ”turvallisuusasioiden esillä pitäminen ei maksa mitään”.

Keskeisenä haasteena vastuu -teemassa oli nähtävissä se, etteivät työntekijät ole täysin sisäistänyt omaa rooliaan käytännön turvallisuustyössä. Vastuut ovat osittain epäselviä, koska ”turvallisuus on periaatteessa kaikkien vastuulla, mutta käytännössä ei kenenkään vastuulla”. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki työntekijät ovat vastuussa oppilaitoksen turvallisuudesta, mutta jos nimettyjä vastuuhenkilöitä ei ole, niin käytännössä oma rooli vastuukysymyksissä on vaikeaa hahmottaa.

Selittäväenä tekijänä voi olla myös epäselvyydet viranomaisvastuussa. Useat työntekijät uskovat virheellisesti, että viranomaiset vastaavat oppilaitoksen turvallisuudesta. Viranomaiset antavat suosituksia, mutta niiden muuttaminen käytännön teoksi on oppilaitosten henkilöstön vastuulla. Turvallisuus on jokaisen vastuulla - ajatus ei ole siis kaikilta osin saavuttanut käytännön tasoa.

Toisena haasteena vastuu -teemassa nousi esiin turvallisuustoiminnan koordinoiminen ja johtaminen tai ennemminkin niiden puute. Turvallisuusasioiden systemaattinen johtaminen ei ole vakioitunutta. Turvallisuustoiminta koetaan olevan ilman selkeää suuntaa, suunnitelmaa, toteutusta tai seurantaa. Yhteisen vastuun ymmärtämisen kehittäminen vaatisi turvallisuusstrategian.

Osa työntekijöistä ei tiedä, mihin toiminnalla pyritään, koska turvallisuustavoitteet ja tavanmukaiset prosessit puuttuvat kokonaan. Lisäksi erilaisia turvallisuuskoulutuksia ja -harjoituksia järjestetään, mutta henkilöstön osaamista ei varmisteta mitenkään.

Myös turvallisuuskoulutusten vaikuttavuuden seuranta, tulevaisuuden ennakoiminen ja hyvien käytänteiden jakaminen näyttäisi olevan puutteellisesti toteutuvaa. Johtamisen helpottamiseksi kaupungeilta kaivattiin vastuunottoa siitä, millainen oppilaitosten valmiuden tulisi olla, jotta tiedettäisiin, mihin tulisi pyrkiä.

Lisäksi haasteena koettiin muun muassa turvallisuustoimintaan liittyvä avainhenkilöriski. Jos avainhenkilö (yleensä rehtori) on estynyt hoitamasta hänen vastuullaan olevia tehtäviä, voivat kyseiset asiat jäädä kokonaan hoitamatta. Tilanne voi myös johtaa turvallisuusvastuiden siirtelemiseen ihmiseltä toiselle, mikä kuormittaa työyhteisöä tarpeettoman paljon eikä asia etene.

Tulevaisuuden ja jo tämän päivänkin keskeisin haaste on kiire ja ajan puute. Resurssit -teemassa esiin nousi huoli siitä, ettei aikaa turvallisuusasi-

oiden hoitamiseen ole. Turvallisuustoiminnan koetaan olevan liian paljon aikaa vievää ja lisäksi henkilöstölle on vaikeaa järjestää yhteistä aikaa. Rehtorin olisi työntekijöiden mielestä tärkeää osallistua turvallisuustoimintaan enemmän, mutta rehtoreiden työaika ei riitä. Myös asiantuntijaorganisaatiot vähentävät henkilöstöä eikä oppilaitoksille ole enää saatavilla syvempää tietoa samoilla aikaresursseilla kuin aikaisemmin. Esimerkiksi poliisien resurssit ovat minimaaliset, koska proaktiiviselle eli ennakkoivalle turvallisuuskasvatustyölle on vaikeaa osoittaa vaikuttavuutta.

4.5.3 Turvallisuusviestintä

Turvallisuusviestinnän teemassa keskeisimmäksi mahdollisuudeksi nousi turvallisuusdokumenttien olemassaolo. Lähes poikkeuksetta lain määräämät turvallisuusdokumentit olivat jokaisessa oppilaitoksessa tehtynä, mikä on todella hieno asia turvallisuuden edistämisen kannalta. Kuitenkin myös keskeisin haaste nousi esiin tästä samasta kategoriasta. Näyttää siltä, että suurin osa turvallisuusdokumenteista on epäselviä, monimutkaisia, vaikealukuisia, sisältävät ristiriitaista tietoa, ovat päivittämättä eivätkä välttämättä henkilöstön saatavilla. Pääsääntöisesti työntekijät kokevat turvallisuusdokumenttien lukemisen ja sisäistämisen liian työläänä. Todennäköisesti tästä samasta syystä myös sidosryhmille turvallisuussuunnitelmien tietoon saattaminen koetaan mahdottomaksi.

Toisena turvallisuusviestintä -teeman mahdollisuutena nousi esiin henkilöstön halu puhua turvallisuudesta ja varsinkin proaktiivista keskustelua toivottiin. Kriisiviestinnän nähtiin olevan pääosin hyvin suunniteltua ja työntekijät tiesivät, kuinka viestintä toimii kriisitilanteessa. Turvallisuusviestintä on kokonaisuudessaan rehtorin vastuulla ja hänen tulisi kehittää kriisitilanteisiin varautumisen ohella turvallisuusviestintää ja dialogia oppilaitoksen arjessa.

Haasteena koettiin turvallisuusviestinnän tämän hetkinen vähäisyys ja eräänlainen vaikenemisen kulttuuri. Turvallisuuteen liittyviä asioita ei nosteta aktiivisesti esiin, olipa kyse sitten negatiivisista tai positiivisista turvallisuuteen liittyvistä asioista. Tämä saattaa johtua siitä, että uskotaan niin negatiivisten kuin positiivistenkin turvallisuusasioiden esiin nostamisen aiheuttavan osalle ihmisistä ahdistusta ja pelkoa. Toisaalta myös perättömät huhut luovat pelkoa ja turvattomuutta, minkä vuoksi avoimuus olisi tärkeää. Osa henkilöstöstä tietää esimerkiksi uhkauksista ja vaaratilanteista ja niiden hallintakeinoista hyvinkin tarkkaan, kun taas osalla ei ole mitään käsitystä tilanteiden lukumäärästä eikä vakavuudesta. Tiedonkulkua pitäisi siis parantaa. Työntekijät kokevat turvallisuuden olevan pinnan alla ja toivovat jonkun nostavan aktiivisesti ja asiallisesti ajankohdittaisia turvallisuusasioita esiin.

Tulevaisuudessa eri ammattiryhmien välistä vuorovaikutusta ja viestintää tulee tehostaa. Oppilaitoksen sisäisten ammattiryhmien välisessä vuoropuhelussa ja tiedonvaihdossa on puutteita ja viestinnän sujuvuutta on

vaikeaa saada varmistettua. Yhteistyökumppaneiden kuten pelastuslaitoksen ja poliisin tulisi luoda selkeät toimintamallit, kuinka pitkälle edetään koulun sisäisin keinoin ja milloin otetaan yhteys viranomaiseen.

Opetusviraston tulisi siirtyä ohjeistamisesta tukemaan koulun turvallisuustyötä. Tulevaisuudessa olisi myös syytä huomioida viestintätapa. Johdon sanelupolitiikka voi näyttäytyä henkilöstölle turhana ja kaukaisena asiana. Jos johdon ja työntekijöiden näkemykset eroavat merkittävästi, ei turvallisuuden kehittämistyölle ole olemassa edellytyksiä.

4.5.4 Käytännöt

Käytännöt teeman mahdollisuutena nousi esiin työntekijöiden riskitietoisuuden olemassaolo ja kyky osata arvioida riskejä. Kuitenkin kehityskohdanna mainittiin myös riskiosaamisen lisääminen ja riskienhallinnan nivominen arkeen.

Työntekijöiden oman käsityksen mukaan heidän valmiutensa turvallisuustyöhön ovat pääosin hyvät, mutta syvempi tietotaito on puutteellista. Toisaalta on hyvä muistaa, että henkilöstön kokemus osaamisesta ja todellinen osaaminen ovat kaksi eri asiaa.

Lisäksi jokainen työntekijä kokee turvallisuusasiat omalla tavallaan. Työntekijöiden mielestä turvallisuusosaamista tuetaan hyvin materiaaleilla ja koulutuksilla, mutta haasteeksi koetaan niiden vapaaehtoisuus, jolloin ne saattavat jäädä käyttämättä.

Toisena mahdollisuutena nousi esiin työntekijöiden valmius isoimpien kriisien hallintaan ja niin sanottujen selkeiden vaarojen ja riskien hallintaan. Esimerkiksi koneiden ja laitteiden riskit koetaan lähes olemattomiksi, mutta jatkuva ja hallitsematon riski näyttäisi olevan toimintaympäristössä toimivien ihmisten arvaamaton käyttäytyminen. Tästä syystä myös pienempien riskien hallintaa tulisi harjoitella.

Käytännöt -teeman haasteena nousi esiin turvallisuusosaamisen epätasaisuus. Osa henkilöstöstä kokee osaavansa, mutta osa taas ei. Osalla on turvallisuustietoa ja -taitoa, mutta osalla ei. Ongelmana näissä henkilöstön omissa turvallisuusosaamisen kokemuksissa saattaa olla se, ettei kenelläkään ole tarkkaa tietoa siitä, mitä tulisi osata ja mitä ei tarvitse osata. Lisäksi vaaratilanne on usein yllättävä tilanne, joka saattaa lamauttaa hyvinkin osaavaksi itsensä tuntevan työntekijän tai saada osaamattomaksi itsensä tuntevan toimimaan oikein.

Osaamisesta tai sen tarpeesta ei siis ole varmuutta. Osaksi tämä selittyy perehdytyksen epätasaisuudella ja turvallisuusohjeistusten sisäistämisen varmistamisen puutteellisuudella. Osa henkilöstöstä on perehtynyt turvallisuusohjeistuksiin, osa vähäisessä määrin ja osa ei ollenkaan. Var-

sinkin sijaiset kärsivät usein perehdytyksen puutteesta. Myös uhka- ja vaaratilanteiden ilmoittamiskäytänteet olivat usein epäselviä.

Tulevaisuuden haasteeksi saattaa muodostua työntekijöiden tietämättömyys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä osaamattomuus esimerkiksi hallita ryhmiään. Työntekijöiden olisi hyvä tietää ja osata, mihin puututaan, milloin puututaan ja miten puututaan. Työntekijöiden ei tule osata mitään vaativia turvallisuuden erityistaitoja, vaan pääosin peruskansalais-taidot riittävät siihen, että pystyy ottamaan vastuun omasta ja muiden turvallisuudesta. Myös työntekijät itse haluaisivat säännöllisiä turvallisuuskoulutuksia päivittäisen opetustyön eli arjen tueksi. Omaa suhdetta turvallisuuteen olisi myös syytä pohtia, jotta mahdolliset koulutustarpeet saataisiin paremmin näkyville.

4.6 Tulosten synteesi ja pohdintaa

Tulosten tulkinnan ja selittämisen jälkeen tuloksista tulee pyrkiä laatimaan synteesejä. Synteetit kokoavat pääseikat yhteen ja auttavat vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Puusa ja Juuti 2011, 123.) Laadin tuloksista synteessin, jossa pyrin tarkastelemaan saatuja tuloksia suhteessa toimintaympäristöön sekä nykyaikaan.

Edellä mainittujen tulosten ja niistä tekemäni synteessin perusteella työntekijäkokemuksen kehittämiseksi on olemassa selkeä tarve. Opetusalalle tarvitaan mielestäni erillinen ohjelma, jonka avulla voidaan luoda työntekijöiden hyvinvointia ja turvallisuutta tukevia toimintatapoja ja rakenteita kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Tämän samaan toteaa myös OAJ (2016) julkaisussaan opetusalan työolobarometri.

Mahdollisuudet, joita nykyisissä toimintamalleissa koetaan olevan, luovat mielestäni erittäin hedelmällisen maaperän kehittämistyölle. Lähtökohteisesti työntekijöitä kiinnostaa turvallisuuden edistäminen, heillä on vahva halu sitoutua turvallisuustyöhön ja halu lisätä proaktiivista turvallisuuskeskustelua. He ovat vastuuntuntoisia, omaavat valmiudet turvallisuuskasvatukseen toteuttamiseen ja heillä on positiivinen asenne turvallisuuskoulutuksia ja -harjoituksia kohtaan. Työntekijät ovat riskitietoisia ja heillä on kykyä arvioida riskejä sekä valmius isompien kriisien kohtaamiseen. Lisäksi taloudelliset resurssit ovat kohtuulliset ja turvallisuusdokumentit ovat olemassa.

Mielestäni työntekijäkokemuksen kehittämiseen voisi löytyä toimivia ratkaisuja keskittymällä pelkästään mahdollisuuksiin ja käyttämällä niitä voimavarana. Sitä kautta voisi olla mahdollista saada aikaan merkittäviä muutoksia oppilaitoksen arjen turvallisuuden nykyisiin toimintamalleihin liittyvissä työntekijäkokemuksissa.

Haasteiden osalta voisi todeta niiden viittaavan pitkälti turvallisuusjohtamiseen liittyviin haasteisiin. On varsin huolestuttavaa, että aito kiinnostus

turvallisuuden edistämistä koetaan koetaan heräävän vasta, kun vakava häiriö-, uhka- tai vaaratilanne tapahtuu. Turvallisuustoiminnan systemaattisen johtamisen ja koordinaation koetaan puuttuvan tai olevan puutteellista, turvallisuusviestinnän olevan vähäistä ja sitä leimaavan vaikenemisen kulttuurin.

Turvallisuusdokumenttien koetaan olevan sirpaleisia eikä niiden sisäistämistä varmisteta. Työntekijät kokevat epäkohtiin puuttumisen haastavaksi, vastuiden arjen käytännön tasolla olevan epäselviä ja välinpitämättömyyden lisääntyneen.

Työntekijöiden turvallisuusosaamisen koetaan olevan epätasaista, osa kokee osaavansa ja osa ei. Lisäksi haasteena ovat osaamattomuus hallita arjen riskejä sekä jatkuva ajan puute. OAJ:n (2016) mukaan opettajien osaamista ja ammatinhallintaa pitääkin kehittää vastaamaan arjen työssä olevia haasteita ja vaikeita tilanteita. Lisäksi viestintää ja osaamista erimielisyyksien ja epäkohtien käsittelyssä tulee parantaa.

Opinnäytetyössä esiin nousseiden nykyisten toimintamallien mahdollisuuksien tukeminen ja käyttäminen voimavarana olisi järkevää hyödyntää työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Kehittämistoiminnan rakennetta tulisi uudistaa nykyaikaisten oppimiskäsitysten mukaiseksi ja työntekijäkokemus tulisi nostaa keskiöön. Lisäksi työntekijöiden pedagogista erityisosaamista tulisi hyödyntää nykyistä enemmän ja turvallisuusviestinnän avoimuutta lisätä.

Nykyisissä toimintamalleissa olevien haasteiden vähentämiseksi tai poistamiseksi kokonaan tulisi turvallisuusjohtamisen kehittämiseen ja koordinointiin kiinnittää erityistä huomiota. Turvallisuusjohtajan tulee olla selvillä työntekijöiden suhtautumisesta turvallisuuteen sekä heidän osaamisensa tasosta, jotta turvallisuustoiminnan kehittäminen voisi olla tavoitteellista. Esimiestyöskentelyn kehittämistä suositellaan myös OAJ:n (2016) julkaisussa Opetusalan työolobarometri. Julkaisun mukaan opetuslalle tarvitaan esimies- ja johtamistyön koulutusohjelma, minkä tulisi keskittyä työssä jaksamisen edistämiseen ja työkykyjohtamiseen.

Saadut tulokset eivät ole oman arvioni mukaan yllättäviä, vaan pikemminkin sen suuntaisia, joita oli odotettavissa. Oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisten toimintamallien mahdollisuudet ja haasteet työntekijäkokemuksen näkökulmasta ovat hyvin moniulotteisia ja vaikeita hahmottaa niiden päällekkäisyyden vuoksi.

Jokaisesta esiin nousseesta temasta oli löydettävissä niin mahdollisuuksia kuin haasteitakin. Varsinkin nykyisiin toimintamalleihin liittyvät haasteet vaikuttavat hyvin moniulotteisilta. Toisaalta, jos ne olisivat yksiselitteisiä, niihin olisi löydetty ratkaisut jo vuosia sitten. Teemat linkittyivät kiinteästi toisiinsa eikä ole yksinkertaista hahmottaa, mikä todellisuudessa on syy ja mikä seuraus.

Mielestäni on täysin ymmärrettävää, että yksittäisen työntekijän on näistä lähtökohdista katsoen vaikeaa liittää turvallisuus osaksi omaa arkea oppilaitoksessa, jossa hän työskentelee. Sama koskee oppilaitoksen turvallisuudesta kokonaisvastuussa olevaa rehtoria, tosin johtamisen näkökulmasta tarkasteltuna. On ymmärrettävästi hyvin vaikeaa johtaa ja kehittää turvallisuutta, jos esimerkiksi ei ole selvillä, mikä työntekijöiden turvallisuusosaamisen nykytila on, mitkä ovat oppilaitoksen tarpeet nyt ja tulevaisuudessa tai mihin toiminnalla tulisi pyrkiä.

Paasosen, Huumosen ja Paasosen (2012, 96) mielestä johtajuus perustuu selkeisiin ohjeisiin, monipuoliseen viestintään, kattaviin keskusteluihin turvallisuuskysymyksistä sekä osallistumiseen organisaation kehittämistyöhön. Heidän mielestään johtajan tehtäviin kuuluu olla keulakuva, joka ohjaa omalla toiminnallaan muiden kehittymistä. Lisäksi turvallisuusjohtamisesta vastuussa olevan rehtorin tulisi mielestäni mahdollistaa työntekijöille kiinnostava ja innostava kokemus oppia turvallisuutta.

5 TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

Palvelumuotoilu työntekijäkokemuksen kehittämisen keinona oppilaitoksen arjen turvallisuuden toimintaympäristössä on mielenkiintoinen johtuen aihealueiden poikki- ja monialaisuudesta. Sekä turvallisuus että palvelumuotoilu yhdistävät eri tiedonalojen tietoja ja taitoja sekä tekevät mahdolliseksi asioiden välisten suhteiden ja keskinäisten riippuvuuksien ymmärtämisen.

Turvallisuus koskettaa käytännössä kaikkia oppiaineita ja jokaista toimijaa oppilaitosympäristöissä. Myös palvelumuotoilua voidaan hyödyntää oppilaitoksissa niin liiketaloudellisessa kuin kasvatuksellisessakin mielessä. Kenttälän (2017, 6) mukaan muotoilukasvatus on hyvin ajankohtainen aihe ja sen jalkautuminen oppilaitoksiin on ottamassa ensiaskeleitaan toimien oivana välineenä opetussuunnitelman toteuttamiseen.

Uskon, että palvelumuotoilu lähestymistapana on täysin uusi oppilaitosten arjen turvallisuuden kehittämistyössä ja tästä syystä koen sen lähtökohtaisesti hyvin merkitykselliseksi.

5.1 Työntekijäprofiilit

Palvelumuotoilun periaatteiden ja työntekijäkokemuksen kehittämisen mukaisesti on erityisen tärkeää ymmärtää, millaisille käyttäjille uutta toimintamallia muotoillaan. Tässä opinnäytetyössä viitekehystä hyödynnetään niin, että erilaisten työntekijäprofiilien tarpeet huomioidaan uuden toimintamallin rakentamisessa. Työntekijöiden profiileita on mahdollista

tarkastella esimerkiksi Rimalin ja Realin (2003) koetun riskitason viitekeh-
yksessä (risk perception attitude framework), jonka perusajatuksen mu-
kaan työntekijät paitsi kokevat riskit eri tavoin myös luottavat eri tavoin
kykyihinsä hallita niitä.

Käyttäjäprofiilit voidaan jakaa koetun riskitason viitekeh-
yksen mukaan neljään eri kategoriaan, joita ovat 1) myötämielisesti suhtautuvat työntekijät, 2) ennaltaehkäisevästi suhtautuvat työntekijät, 3) välttelevästi suhtautuvat työntekijät ja 4) välinpitämättömästi suhtautuvat työntekijät.

Rimalin ja Realin (2003, 35–40) mukaan myötämielisesti suhtautuvat työntekijät ovat tietoisia riskeistä, uskovat omiin kykyihinsä hallita niitä ja ovat usein motivoituneita työskentelemään turvallisesti. Myös ennaltaehkäisevästi suhtautuvia motivoi halu välttyä tapaturmilta. He uskovat omiin kykyihinsä hallita riskejä, mutta eivät ole huolissaan tai välttämättä edes tietoisia niistä.

Välttelevästi suhtautuva työntekijä on tietoinen ja usein myös huolissaan riskeistä, mutta hän ei omaa omasta mielestään riittävästi valmiuksia hallita niitä. Siksi hän todennäköisesti pyrkiikin välttelemään tilanteita, joissa riskit ovat läsnä. Välinpitämättömästi riskeihin suhtautuvat työntekijät eivät ole huolissaan riskeistä, mutta eivät omasta mielestään myöskään kykene hallitsemaan niitä. Siitä huolimatta he eivät ole kovinkaan motivoituneita kehittämään riskinhallintakykyjään. (Rimal ja Real 2003, 35–40)

Työntekijäprofiilien tunteminen osana työntekijäkokemuksen kehittämistä on tärkeää ymmärtää rakentaessa uutta toimintamallia. Esimerkiksi myötämielisesti tai ennaltaehkäisevästi työympäristönsä riskeihin suhtautuvien työntekijöiden on todettu noudattavan turvallisempia työskentelytapoja kuin välttelevästi tai välinpitämättömästi suhtautuvien. Myötämielisesti tai ennaltaehkäisevästi suhtautuvat työntekijät myös etsivät aktiivisemmin turvallisuustietoa. (Real 2008, 353–354.)

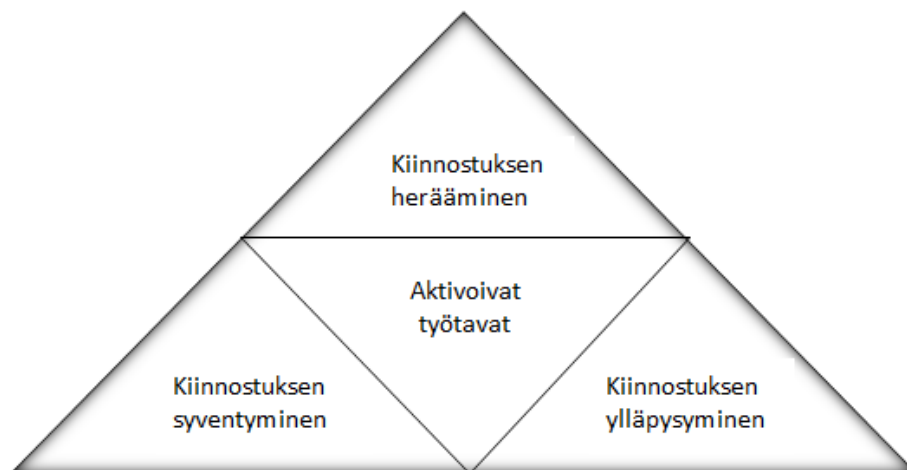
5.2 Kiinnostuksen kolmio

Palvelumuotoilun keskeisin ajatus on, että palvelun käyttäjälle tuote tai palvelu on haluttava, toiminnaltaan sujuva ja käyttäjän tarpeita vastaava. Etsin sopivaa palvelumuotoilumallia pitkään, kunnes löysin Taiteen tohtori Sari Miettisen (2011) blogikirjoituksesta mallin kiinnostuksen kolmiosta, joka sopii mielestäni erinomaisesti uuden toimintamallin kehittämisen johtoajatuksiksi. Kiinnostuksen kolmion elementteinä Miettisen (2011) mukaan ovat 1) kiinnostuksen herättäminen, 2) kiinnostuksen ylläpitäminen, 3) kiinnostuksen syventäminen ja 4) aktivoivat työtavat.

Miettisen (2011) malli kaipasi kuitenkin mielestäni edelleen soveltamista oppinnytetyöni perusajatuksen eli työntekijäkeskeisyyteen soveltuvammaksi. Käytännössä tämä tapahtui muokkaamalla kolmea ensimmäistä termiä työntekijäkeskeisemmäksi siirtämällä painopistettä passiivisesta

vastaanottajasta aktiivisemmaksi osallistujaksi ja yksilön kokemusmaailmaa tukevaksi. Viimeinen eli aktivoivat työtavat -käsite pysyi edelleen samana.

Muokkauksen lopputuloksena mallin vaiheita olivat 1) kiinnostuksen herääminen, 2) kiinnostuksen ylläpysyminen, 3) kiinnostuksen syveneminen ja 4) aktivoivat työtavat. Kuvassa 7. on esitetty Miettisen (2011) malli kiinnostuksen kolmiosta sovellettu 2.4.2017.



Kuva 7. Kiinnostuksen kolmio, Miettinen (2011). Sovellettu 2.4.2017.

Kiinnostuksen kolmiota soveltamalla ja sitä johtoajatukseen käyttämällä uskon voivani rakentaa työntekijöitä kiinnostavan kokonaisuuden hyödyntämällä tässä opinnäytetyössä esiin nousseita nykyisten toimintamallien mahdollisuuksia ja etsimällä uusia ratkaisuja nykyisten toimintamallien haasteisiin. Aktivoivat työtavat tulee mielestäni rakentaa niin, että ne edesauttavat eri tavalla turvallisuuteen suhtautuvien työntekijöiden kiinnostuksen heräämistä, ylläpysymistä ja syvenemistä.

Realin (2008, 355–356) mukaan esimerkiksi välttelevästi tai välinpitämättömästi riskeihin suhtautuville työntekijöille selkeä ja yksinkertainen viesti on kiinnostavampi vaihtoehto kuin lukuisiin yksityiskohtiin keskittyvä viestintä. Toisaalta heille, jotka jo ovat riskitietoisia tai kykeneviä omasta mielestään hallitsemaan riskejä olisi hyvä olla saatavilla myös syvällisempää ja yksityiskohtaisempaa turvallisuustietoa.

Kiinnostusta aktivoivana työtapana saattaisi Realin (2008, 35) mukaan olla järkevää käyttää myönteistä näkökulmaa painottavaa viestintää, jossa kieltojen ja rajoitusten sijasta pyritään hyvien toimintatapojen vakiinnuttamiseen ja työntekijöiden riskinhallintakykyjen kehittämiseen. Myönteisestä näkökulmasta voisivat hyötyä niin välinpitämättömästi kuin välttelevästi riskeihin suhtautuvat työntekijät, joiden välttelevyyttä riskeihin saattaisi kieltoihin keskittyvä viestintä entisestään lisätä. Mielestäni myönteinen viestintä saattaisi myös entisestään vahvistaa myötämielises-

ti tai ennaltaehkäisevästi riskeihin suhtautuvien uskoa omiin kykyihinsä hallita erilaisia häiriö-, uhka- ja vaaratilanteita.

5.3 Tuotoksena uusi toimintamalli

Etsiessäni innovatiivista ratkaisua työntekijäkokemuksen kehittämiseksi tarkastelin opinnäytetyössä esiin nousseita nykytoimintoja suhteessa toimintaympäristön eli oppilaitoksien arvoihin ja perustehtäviin. Lisäksi pohdin työntekijäprofiileja suhteessa kiinnostuksen kolmioon.

Tarkastelussa oli jokseenkin yllättävää havaita, ettei pedagogisissa asian-tuntijaorganisaatioissa ole onnistuttu hyödyntämään omaa erityisosaa-mista työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Mielestäni opinnäytetyön aineiston teemoittelussa esiin nousseet työntekijäkokemukset nykyisistä toimintamalleista, joilla turvallisuusosaamista pyritään jalkauttamaan op-pilaitosten arkeen, edustavat lähinnä viime vuosikymmentä eivätkä vält-tämättä tue nykyaikaisia oppimiskäsityksiä.

Uuden toimintamallin rakentaminen onkin tästä syystä mielestäni loogis-ta aloittaa tarkastelemalla nykyajan oppimista ja oppimiskäsitykseen ja etsiä tuoreita ratkaisuja sitä kautta. Mielestäni nykyajan oppimista ja op-pimiskäsitystä tuo hyvin esiin uusi opetussuunnitelma (2014), joka otettiin käyttöön vuonna 2016.

Opetushallituksen (2014) mukaan uuden opetussuunnitelman arvoperus-ta tähdentää oppijan ainutkertaisuutta ja oikeutta hyvään opetukseen. Oppimista tarkastellaan yksittäisen oppijan edellytysten kannalta, eikä enää kaikille samana. Yksilöllisyys ei sulje pois vuorovaikutusta, vaan op-piminen voi ja sen pitääkin olla usean oppijan yhteinen projekti. Uusi op-pimiskäsitys korostaa oppimisen iloa ja motivaatiota, ongelmanratkaisu-taitoja sekä oppijan aktiivista roolia ja vastuullisuutta.

Koska oppilaitoksen työntekijöiden työ perustuu uuteen oppimiskäsityk-seen ja sen arvoihin, on mielestäni loogista, että myös heille tarjotaan palvelua samoilla arvoilla. Tällöin tarjottu palvelu tukee toimintaympäri-stön olemassaoloa kokonaisuudessaan, joka hyödyttää pitkällä tähtäimellä kaikkia oppilaitosten toimintaympäristön toimijoita.

Opetushallitus (2014) näkee uuden opetussuunnitelman jalkautuksen käytännön työhön haastavana. Opettajien osaamista tulisi kehittää suun-nitelmallisesti, jotta uuden opetussuunnitelman arvoperusta jalkautuisi käytäntöön. Opettajien ammattijärjestön OAJ:n (2016) kannanoton mu-kaan opetushallituksen järjestämä opetussuunnitelma -päivien kaltainen koulutus opettajille ei riitä, kun tavoitteena on muuttaa ajattelutapoja.

Uuden toimintamallin tarkoituksena on uudistaa työntekijän oppimista uutta perusopetuksen opetussuunnitelmaa soveltaen ja näin toimimalla saada aikaan muutos työntekijäkokemuksessa. Uuden opetussuunnitel-

man (2014) mukaan oppimisen näkökulmaa tuo hyvin esiin seuraava lause: ”ennen kysyttiin mitä opitaan, nyt kysytään miten opitaan”.

Tuotoksena uusi toimintamalli on suunniteltu uuden opetussuunnitelman arvoperustan mukaiseksi ja erilaisia työntekijäprofileita tukevaksi, minkä ydinajatuksena on sovellettu kiinnostuksen kolmio ja pyrkimyksenä työntekijäkokemuksen kehittäminen tämän opinnäytetyön tulosten mukaisesti. Uuden toimintamallin rakenne ja ydinajatuksien on kuvattu liitteessä 2. uusi toimintamalli. Uusi toimintamalli on vain yrityksen käytössä eikä tästä syystä ole julkinen.

6 LUOTETTAVUUDEN JA PÄTEVYYDEN ARVIOINTIA

Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkija osoittaa tehdyllä tutkimuksella niin tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten johdonmukaista hallintaa (Vilkkä 2007, 30). Tutkimusraportin tavoitteena on esittää tutkimuksen eteneminen ja tutkimustulokset niin selkeästi, että lukija saa tutkimuksen etenemisestä selkeän kuvan ja voi arvioida tutkimuksen laatua kuvauksen perusteella (Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen 2010, 158).

Tässä opinnäytetyöraportissa pyrin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti opinnäytetyöprosessin etenemisen ja sitä helpottamaan lisäksi taulukoita ja kuvioita. Kokonaisuutena pyrin opinnäytetyössäni noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimusetiikkaa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin, validiteetin ja yleistettävyyden näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet voivat olla ongelmallisia ja niitä tuleekin tarkastella eri näkökulmasta kuin määrällisessä tutkimuksessa. Niitä voidaan pitää lähinnä periaatteellisina ja systemaattista laaduntarkkailua tulisi tehdä koko tutkimusprosessin ajan. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 135–136.)

Luotettavuuden arviointi on syytä aloittaa pohtimalla sitä, olenko ollut puolueeton suhteessa keräämääni aineistoon ja saisiko toinen tutkija samasta aineistosta samanlaisen tuloksen. Vastaus kysymykseen on lähtökohtaisesti sidoksissa siihen, onko kuvitellulla toisella tutkijalla sama esiymmärrys ja teoreettinen viitekehys aiheesta.

Puusan ja Juutin (2005, 124) mukaan kaksi tutkijaa eivät voi päätyä täsmälleen samaan lopputulokseen, vaikka heillä olisi käytössään sama laadullinen aineisto. Kaikki ihmiset eivät havaitse asioita samalla tavalla, saattikka tulkitse niitä samoin.

Opinnäytetyössä esittelen omat sitoumukseni aiheeseen luvussa Johdanto Aiheen valinta. Olen pyrkinyt esittämään koko opinnäytetyön toteutuksen niin selkeästi, että lukijalla on mahdollisuus seurata ajatusteni kulua ja opinnäytetyön prosessia. Tiedostin ja tarkkailin koko prosessin ajan omia oletuksiani ja kokemuksiani suhteessa aiheeseen, joka mielestäni lisäsi luotettavuutta ja laadukkuutta.

Validiteetin arviointi kohdistaa yleensä huomionsa siihen, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota on tarkoitus tutkia. Tutkimustyössä käytetty menetelmä ei itsessään johda tietoon, vaan menetelmä on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan. Tätä seikkaa tutkija joutuu pohtimaan ensimmäiseksi tehdessään valintaa eri tutkimusmenetelmien välillä. Validiteetin totaalinen puuttuminen tekee tutkimuksesta arvottoman. Tällöin tutkitaan todellisuudessa aivan jotain muuta kuin mitä alun perin oli tarkoitus. (Hiltunen, 2009.)

Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat oppilaitoksen työntekijät. Valinta oli mielestäni onnistunut, koska sen avulla pystyin saamaan laajan näkemyksen työntekijäkokemuksista oppilaitoksen arjen turvallisuuden nykytoiminnoista. Jos olisin rajannut kohderyhmän pelkästään tietyn ammattiryhmän, kuten esimerkiksi opettajien kokemuksiin, olisi tulos ollut kapeampi eikä siitä olisi ollut mahdollista saada kokonaiskuvaa tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ei pyri yleistettävyyteen, vaan etsii tapauskohtaista tietoa. Tulosten yleistettävyys tarkoittaa tulosten siirrettävyyttä. (Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen 2010, 158–160.)

Tässä opinnäytetyössä aineiston analyysin tulosten perusteella ei voi vetää tarkkoja johtopäätöksiä työntekijäkokemuksista tai oppilaitosten arjen turvallisuuden nykytoiminnoissa esiintyvistä mahdollisuuksista tai haasteista, eivätkä ne ole yleistettävissä oppilaitosten kaikkiin työntekijäkokemuksiin. Kuitenkin saadut tulokset muodostavat mielestäni hyvän yleiskuvan tutkittavasta ilmiöstä eli työntekijäkokemuksista suhteessa toimintaympäristöön. Ilman hyvää yleiskuvaa voisi olla haastavaa kehittää työntekijäkokemusta, koska ei olisi tiedossa mitä halutaan kehittää ja miten se olisi järkevää toteuttaa.

Aineiston analyysin tuloksia tarkasteltaessa on siis hyvä muistaa, että ne perustuvat määrältään hyvin pienen joukon kokemuksiin. Olosuhteet muuttuvat jatkuvasti ajasta ja paikasta riippuen, joten oppilaitosten arjen turvallisuuden nykyisten toimintamalli työntekijäkokemusten valtakunnallinen tuntemus vaatisi huomattavasti laajempaa ja pitkäkestoista tutkimusta.

Käytetyt menetelmät ovat keskeisiä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa. Metasynteesi kirjallisuuskatsauksena antaa mahdollisuuden paneutua valittuihin teksteihin huolellisesti ja nostaa esiin niistä ilmiöitä ja fraaseja, joita pystyy vertailemaan keskenään (Salminen 2011). Pysin rajaamaan lähdeaineistoa metasynteesin avulla niin, että se sisälsi

ainoastaan tutkimusaiheeseen liittyvää tietoa. Rajauksen onnistumisesta kertoi myös se, että analyysivaiheen teemoittelu sujui yllättävään nopeasti ja helposti.

Kirjallisuuskatsauksen haun tein yhdestä tietokannasta sekä useita eri hakusanoja ja yhdistelmiä hyödyntäen. Kirjallisuushaun pyrin toteuttamaan mahdollisimman huolellisesti ja kuvaamaan läpinäkyvästi. Kirjallisuuskatsaukseen hyväksyin aineistoa ilman niiden laatuun kuten tutkimusmenetelmiin tai otantaan liittyviä kriteereitä, joka rikastutti aineistoa monipuolisuudellaan. Lisäksi laadin sisällöllisesti tarkat sisäänottokriteerit lähdeaineiston valinnalle, minkä avulla pyrin varmistamaan laadukkaasti tehdyn rajauksen. Halusin lähteiden olevan mahdollisimman tuoreita ja siksi hyväksyin lähdeaineistoon vain alle kymmenen (10) vuotta vanhoja tutkimuksia. Näin toimiessani halusin varmistaa mahdollisimman laadukkaan lopputuloksen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta. Puusa ja Juuti (2011, 156) toteavat, että laadullista tutkimusotetta käyttävät tutkijat ratkaisevat oman työnsä kysymysten kautta tutkimuksensa luotettavuutta tuomalla esiin argumentoinnin keinoin tekemiensä valintojen perustelut. Tutkijan tulee perustella, miten hän on päätenyt tulkintoihinsa siten kuin hän ne raportissaan esittää.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa oleellista on käytettyjen metodeiden kuvaus ja jäljitettävyyys. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä vakuuttamaan kaikkia tuloksia esitetyillä johtopäätöksillä, vaan tärkeintä on tiedon perusteltavuus ja perustelujen tarkastettavuus. Samasta aineistosta voidaan saada useita erilaisia perusteltuja tulkintoja. Lisäksi tutkijan tulee tarkastella kriittisesti käyttämäänsä kirjallisuutta, valitsemiaan menetelmiä sekä aikaisemmista tutkimuksista esiin nousseita tutkimustuloksia. (Puusa ja Juuti 2011, 156–158.) Eskolan ja Suorannan (2005, 215) mukaan analyysin arvioitavuudella tarkoitetaan sitä, että luki- ja pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä.

Rubinin (1990, 45) määritelmän mukaan metatutkimuksessa tulisi olla mukana vain ne aineistot, joilla on tieteellistä vaikuttavuutta. Tieteelliseen vaikuttavuuteen perustuen keskityin hakemaan Finnan aineistotyypeistä ensin väitöstutkielmia ja sen jälkeen pro gradu -tutkielmia. Vaikka Rubinin mukaan YAMK -opinnäytetöillä ei välttämättä ole tieteellistä vaikuttavuutta, päätin tarkastella niitä hakujen yhteydessä lähinnä otsikkotasolla saadakseni kuvan siitä, kuinka paljon aihetta on tutkittu.

Perehtyessäni aineistoon tarkemmin havaitsin sieltä löytyvän vastauksia tutkimuskysymyksiini. Koska etsin aineistosta työntekijäkokemusta kuvaavia ilmiöitä ja fraaseja, päädyin valitsemaan aineistoon myös YAMK -opinnäytetöitä, joiden teksteistä oli löydettävissä suoria lainauksia työntekijäkokemuksista työntekijöiden itsensä kertomina. Tästä syystä koin,

ettei YAMK -opinnäytetöiden valitseminen mukaan aineistoon heikentänyt opinnäytetyöni luotettavuutta.

Toisaalta YAMK -opinnäytetöiden mukaan ottaminen ei olisi ollut välttämätöntä, koska samat ilmiöt ja fraasit alkoivat saturoitua jo ennen YAMK -opinnäytetöiden lähempää tarkastelua. Kuitenkin ne rikastuttivat sisällöllisesti opinnäytetyötäni ja vahvistivat jo löydettyjen teemojen olemassaoloa työelämän arjen kehittämisen näkökulmasta. Aineiston riittävyyden yhtenä arviointiperusteena käytetään yleisesti saturaation käsitettä. Mielestäni saavutin riittävän aineiston määrän, koska tutkimuksissa alkoi kerätaantua samankaltaiset ilmiöt ja fraasit.

Tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut mahdollista viedä palvelumuotoiluprosessia loppuun saakka, mikä tuo prosessiin epäluotettavuutta. Palvelumuotoiluprosessin myötä rakennettu uusi toimintamalli perustuu aitoihin työntekijäkokemuksiin ja tarpeisiin, mikä tuo opinnäytetyöhön luotettavuutta. Palvelumuotoilu sopi mielestäni hyvin työntekijäkokemuksen selvittämiseen ja kehittämiseen, koska siinä mielenkiinto kohdistuu yksilön arvomaailmaan ja prosessien sujuvuuteen. Palvelumuotoilun soveltaminen julkiselle sektorille on kuitenkin vielä uusi ilmiö, jonka kehityksen suunta ja muoto riippuvat useista eri tekijöistä.

6.1 Opinnäytetyön arviointia

Opinnäytetyön aiheen valinta oli minulle selkeä, mutta tutkittava näkökulma oli alun perin turvallisuusjohtamisen näkökulma. Tutkiessani ja syventyessäni aiheeseen yksittäisen työntekijän näkökulma alkoi kuitenkin selkeytyä ja kirkastua. Itsekin kehittämistyötä tehneenä voin todeta, että kaiken kehittämisen keskellä ihminen saattaa unohtua. Tästä syystä halusin nostaa työntekijän opinnäytetyöni keskiöön. Palvelumuotoilun liittäminen opinnäytetyöhön vahvisti ja tuki työntekijäkokemukseen keskittymistäni.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita oppilaitosten arjen turvallisuuden nykytoiminnoissa on työntekijäkokemuksen näkökulmasta. Tutkimuskysymykseen vastaamalla pyrin muodostamaan ymmärryksen työntekijäkokemuksesta. Ymmärryksen muodostumisen jälkeen keskityin vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseeni, jonka tavoitteena oli selvittää, miten työntekijäkokemusta voidaan kehittää.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaaminen alkoi aineiston hankinta- ja analyysimenetelmiin tutustumisella. Kirjallisuuskatsaus ja metasynteesi aineiston hankinta- ja analyysimenetelmänä olivat minulle ennestään tuntemattomia. Siitä syystä koin ajoittain epävarmuutta ja lievää ahdistusta, mikä muuttui opinnäytetyön edetessä siedettäväksi ja edesauttoi osaltaan pääsemään luovaan olotilaan. Vaikka aineiston hankinta- ja analyysimenetelmät tuntuivat haastavilta, oli niiden valinta mielestäni

täysin oikea. Menetelmien avulla löysin vastaukset ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni ja sain muodostettua kattavan yleiskuvan työntekijäkokemuksesta valitussa toimintaympäristössä. Lisäksi opinnäytetyö pysyi hyvin rajattuna koko prosessin ajan.

Suurin yllätys itselleni työntekijäkokemuksen ymmärryksen muodostumisessa oli se, kuinka vahvasti tunsin empatian tunteita. Palvelumuotoilu opinnäytetyötä ohjaavana ydinajatuksena avasi mielestäni hyvin mahdollisuuksia yhdistellä aineiston tuloksia luovasti ja hyödyntää omaa kekseliäisyyttä uuden toimintamallin rakentamisessa.

Ajoittain aineiston hankintaa ja analyysia häiritsi palvelumuotoilun ydinajatus, jonka mukaan tutkittavat eli tässä tapauksessa oppilaitosten työntekijät tulisi osallistaa ja heidän toimintaansa tulisi havainnoida aitojen työntekijäkokemusten esiin saamiseksi. Olisikin ollut mielenkiintoista toteuttaa toinen aineiston hankinta työntekijöitä osallistavalla ja havainnoivalla menetelmällä ja verrata tuloksia tässä opinnäytetyössä tehtyyn kirjallisuuskatsauksen menetelmällä kerättyyn aineistoon.

Myös työntekijöiden innovatiivisuutta olisi palvelumuotoilun ydinajatuksen mukaan ollut järkevää hyödyntää uutta toimintamallia luodessa. Tästä ajatuksesta päätin kuitenkin luopua, koska aikaisempiin tutkielmiin perehtyessäni huomasin työntekijöiden esittävän pääosin kehittämissuhteita, jotka vaikuttivat olevan jokseenkin urautuneita nykyisten toimintamallien rakenteisiin.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten työntekijäkokemusta voidaan kehittää. Vastausten etsiminen alkoi toteamalla ensimmäisen tutkimuskysymyksen tulosten perusteella työntekijäkokemuksen kehittämiseksi olevan selkeä tarve. Koska saadut tulokset olivat hyvin moniulotteisia ja osittain vaikeita hahmottaa, päädyin valitsemaan kehittämisen pohjarakenteeksi toimintamallityyppisen esitystavan.

Uuden toimintamallin rakentamista varten perehdyin laajasti valitsemaani toimintaympäristöön, työntekijäkokemukseen sekä palvelumuotoiluun. Lisäksi selvitin erilaisia palvelumuotoilun keinoin rakennettuja toimintamalleja laajasti eri aloilta. Tiedon hakua toteutin monipuolisesti kirjallisista lähteistä sekä dialogissa omien asiantuntijaverkostojeni kanssa. Taustatyö vei paljon aikaa, mutta sen avulla pystyin hahmottamaan erilaisia toimintamalleja ja kokeilemaan niiden soveltuvuutta työntekijäkokemuksen kehittämiseen.

Palvelumuotoilu opinnäytetyötä ohjaavana ydinajatuksena oli mielestäni onnistunut valinta uuden toimintamallin kehittämiseen ja kvalitatiivinen tutkimus antoi hyvän kuvan tämän hetkisestä tilanteesta ja kehittämismahdollisuuksista. Uuden toimintamallin rakentamisen johtoajatuksena käytetty ja siihen sovellettu Miettisen (2011) malli kiinnostuksen kolmiosta oli hyvin antoisa ja innovatiivinen. Hahmotellessani uutta toimintamal-

lia palvelumuotoilun keinoin koin ajatusteni laajenemista olemassa olevien tuotteiden tai palveluiden ulkopuolelle ja pystyin ideoimaan täysin uusia ratkaisuja.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan sain ohjausta ja neuvontaa liiketalouden osaajalta, jonka antama liiketaloudellinen näkökulma oli mielestäni mitaamattoman arvokas. Haasteena toimintamallin rakentamisessa oli mielestäni laajan kokonaisuuden hahmottaminen ja sen koostaminen työntekijäkokemusta kehittäväksi selkeäksi ja yksinkertaiseksi toimintamalliksi. Uusi toimintamalli ei ole julkinen, vaan se on ainoastaan yksityisen yrityksen käytössä. Toimintamallin pääperiaatteet kuvataan luvussa 5. Työntekijäkokemuksen kehittäminen.

6.2 Tulevaisuuden näkymiä

Opinnäytetyössä nousi esiin oppilaitoksen arjen turvallisuuden nykytoimintojen mahdollisuuksia ja haasteita, jotka voisivat tarjota kiinnostavia jatkotutkimusaiheita tulevaisuudessa. Yksittäisenä mielenkiinnon kohteena voisi olla esimerkiksi turvallisuusviestintä ja sen mahdollinen yhteys työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna voisi olla hyödyllistä tutkia, miten oppilaitokset turvallisuusviestinnässään yhdistävät fyysisen ja henkisen turvallisuuden ja millaisilla viestintätavoilla tämä voisi onnistua parhaiten.

Erityisen mielenkiintoisena tutkimusaiheena näkisin oppilaiden, opiskelijoiden, vanhempien ja muiden sidosryhmien kokemusten tutkimisen palvelumuotoilun keinoin. Esimerkiksi vanhempainillat ja yhteiset kehittämisfoorumit aikaansaavat yhdessä tekemistä, joiden avulla käyttäjäkokemusten esiin tuominen ja hyvien käytänteiden jakaminen mahdollistuu. Tätä ajatusta tukee myös se tosiasia, että muotoilukasvatus on jalkautumassa oppilaitoksiin, jolloin tutkimuksessa käytetty väline olisi kohde-ryhmälle jo tuttu tai se tulisi tutuksi tutkimuksen aikana.

Lisäksi työntekijöiden koetun turvallisuusosaamisen ja todellisen turvallisuusosaamisen välisiä suhteita voisi olla mielenkiintoista verrata ja selvittää, mikä merkitys yksilön kokemalla turvallisuusosaamisella todellisuudessa on. Tutkimuksessa voisi hyödyntää Rimalin ja Realin (2003) koetun riskitason viitekehystä (risk perception attitude framework), jonka perusajatuksen mukaan työntekijät paitsi kokevat riskit eri tavoin myös luottavat eri tavoin kykyihinsä hallita niitä. Tällä tavoin oppilaitokset voisivat kartoittaa laajasti työntekijäkokemuksia ja mahdollisia kehitys- ja muutostarpeita.

Vaikka opinnäytetyöni oli määrältään pieni katsaus oppilaitoksen arjen turvallisuuden nykytoimintojen työntekijäkokemuksiin, se avasi minulle palvelumuotoilun perusajatuksia antaen ammatillisesti paljon uutta. Olen täysin varma, että tulen hyödyntämään tulevaisuudessa palvelumuotoilun menetelmiä ammatillisesta näkökulmasta tarkasteltuna. Miten, milloin ja

miksi, se selviää tulevaisuudessa. Uusi toimintamalli, mikä tämän opin-
näytetyön tuotoksena rakentui, toimii tulevaisuudessa yksityisen yrityk-
sen tuotesuunnittelun lähtökohtana.

LÄHTEET

Auvinen, O. (2016). Mikä ihmeen työntekijäkokemus ja miksi sillä on merkitystä? Blogijulkaisu 10.12.2016. Haettu 23.3.2017 osoitteesta <https://www.tyontekijakokemus.com/home/2016/12/10/mika-ihmeen-tyontekijakokemus>

Bason, C. (2011). *Leading public sector innovation: Co-creating for a better society*. Bristol: The policy press.

Billett, S. (2008). Learning throughout working life: *a relational interdependence between personal and social agency*. *British Journal of Educational Studies*: Vol 56. 39-58.

Buchanan, R. (1992). *Wicked Problems in Design Thinking*. *Desing Issues*. Haettu 2.3.2017 osoitteesta web.min.edu/jrankin/www/engine_as_lib_art/Desingn-thinking.pdf

Design Commission (2013). *Restarting Britain 2*. Haettu 1.3.2017 osoitteesta http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/dokument/DC_Restarting_Britain_2_report.pdf

Design Council (2005). *Design process: Eleven lessons: managing design in eleven global brands*. Haettu 1.2.2017 osoitteesta <http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/dokument/elevenLessionsDesignCouncil%20.pdf>

Eskola, J & Suoranta, J. (1989). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2005). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7. painos. Tampere: Vastapaino.

Gherardi, S. (2010). *Telemedicine: A practice-based approach to technology*. *Human Relations*. Vol 63. 295-309.

Hiltunen, L. (2009). *Validiteetti ja reliabiliteetti*. Luentomateriaali 18.2.2009. Jyväskylän yliopisto. Haettu 1.3.2017 osoitteesta www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhmä/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.fi

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2004). *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. (2008). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Honkonen, J. (2013). Kaupungit puhuvat muotoilusta. Teoksessa Keinonen, Vaajakallio & Honkonen 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 27-39.

Hur, W-M., Moon, T. & Rhee, S-Y. (2016). Exploring the relationships between compassion at work, the evaluative perspective of positive work-related identity, service employee creativity and job performance. *Journal of Service Marketing*. Vol. 30. 103-114.

Huurinainen, M. & Hyytiäinen, R. (2016). Blogijulkaisu 5.12.2016. Työntekijäkokemus näkyy tuloksessa. Haettu 23.2.2017 osoitteesta <https://www.talouselämä.fi/kumppaniblogit/accenture/tyonekijakokemuksenakyytuloksessa-6604624>

Iyer, R. & Johlke, M.C. (2015). The role of external customer mind-set among service employees. *Journal of Service Marketing*. Vol. 29. 38-48.

Kankkunen, P & Vehviläinen- Julkunen, K. (2010). Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOY Oy.

Karjalainen, M. (2016). Tuota arvoa- siis mitä ja kenelle. Blogijulkaisu 2016. Haettu 15.2.2017 osoitteesta <https://www.silverpalnet.fi/blogi/arvokeskustelua>

Kenttälä, M. (2017). Opas opettajille. Teoksessa: Kenttälä, M. (toim.) Matka palvelumuotoiluun. Ylöjärvi: Katajamäki Print Media Oy.

Kokonaisturvallisuuden sanasto. (2014). Sanastokeskus TSK ry. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö SPEK. Kerava: Savion kirjapaino Oy.

Kutvonen, M. (2015). Oppimisen kehittämisessä tarvitaan uuden sukupolven muotoilua. Blogijulkaisu 25.08.2015. Haettu 2.3.2017 osoitteesta <http://www.sitra.fi/blogi/oppimisen-kehittamisessa-tarvitaan-uuden-sukupolven-muotoilua>

Kurronen, J. (2013). Muotoilu & Kunta. Muotoilun lähtökohdat ja mahdollisuudet osana julkisen sektorin uudistamista. Taiteen maisterin opinnäytetyö. Helsinki: Aalto- Yliopisto.

Lindfors, E. (2012). Turvallinen oppimisympäristö, oppilaitoksen turvallisuuskulttuuri ja turvallisuuskasvatus - käsitteellistä pohdintaa ja tutkimushaasteita. Teoksessa: Lindfors, E. (toim.) Kohti turvallisempaa oppilaitosta! Oppilaitosten turvallisuuden ja turvallisuuskasvatuksen tutkimus- ja kehittämishaasteita. Tampere: Tampereen yliopisto. 7-28.

Löytänä, J. & Korteso, K. (2011). Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Miettinen, S. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiapuisto Teknova.

Maffei, S., Mager, B, ja Sangiorgi, D. (2005). Research and theory to a network of practice. *Innovation through Service Design. A users driven perspective*. September 22-24, 2005. Helsinki: University of Art and Design.

Muotoportti (2006). *Muotoilun painopistealueet*. Verkkomateriaali 2006. Lahden ammattikorkeakoulu. Haettu 10.2.2017 osoitteesta <https://www.lamk.fi/muotoilu/palvelut/eu/muotoportti/>

Mäkinen, K. (2007). *Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus*. Helsinki: Edita Prima.

Noblit, George W. & Hare, Dwight R. (1988). *Meta-Ethnography: synthesizing Qualitative Studies*. Qualitative Research Methods Series 11. USA: A Sage University Paper.

Opetusalan ammattijärjestö (2016). *Opetusalan työolobarometri*. Tekijät: Länsikallio, R. & Ilves, V. OAJ:n julkaisusarja 4:2016. Haettu 3.4.2017 osoitteesta <https://www.oaj.fi/cs/oaj/doc/Tyoolobarometri.pdf>

Opetushallitus (2014). *Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. Määräykset ja ohjeet 2014:96. 4. painos*. Helsinki: Next Print Oy.

Opetushallitus (2015). *Opetustoimen turvallisuusopas*. Verkkomateriaali 14.4.2015. Opetushallitus. Haettu 10.12.2016 osoitteesta http://www.oph.fi/opetustoimen_turvallisuusopas

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2013). *Turvallisuuden edistäminen oppilaitoksissa. Seurantaryhmän loppuraportti*. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2013:8.

Paasonen, J., Huumonen, T. & Paasonen, L. (2012). *Oppilaitoksen turvallisuusjohtaminen*. Helsinki: Tietosanoma.

Palmu Inc (2014). *Mitä teemme*. Verkkosivut Palmu Inc. Haettu 14.12.2016 osoitteesta <https://palmu.fi/mita-teemme>

Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. (2010). *Asiantuntijuudesta identiteettiin- Anneli Eteläpellon tutkimuspolkuja*. Teoksessa: Collin, C., Palonime, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. (toim.): *Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus*. Helsinki: WSOY Oy.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim) 2011. *Mitä laadullinen tutkimus on?* Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim) *Menetelmäviidakon raivaajat*. Vantaa: Hansaprint.

- Rantanen, S. (2016) Mitä työntekijäkokemuksen tarinnallistaminen tarkoittaa? Blogijulkaisu 16.11.2016. Haettu 23.3.2017 osoitteesta emine.fi/mita-tyontekijakokemusten-tarinnallistaminen-tarkoittaa/
- Real, K. (2008). Information seeking and workplace safety: *a field application of the risk perception attitude framework*. Journal of Applied Communication Research 36, 339–359.
- Rimal, R. N. & Real, K. (2003). *Perceived risk and efficacy beliefs as motivators of change*. Human Communication Research 29, 370–400.
- Rubin, D.B. (1990). A new Perspective. Teoksessa the Future of Meta-Analysis. Eds. K.W. Wachter & M.I. Straf. New York: Russel Sage Foundation.
- Safferin, D. (2007). Designing for interaction. Aiga Design Press. California USA.
- Salminen, S., Ruotsala, R., Vorne, J. & Saari, J. (2007). Työturvallisuuslain toimeenpano työpaikoilla. Selvitys uudistetun työturvallisuuslain vaikutuksista työpaikkojen turvallisuustoimintaan. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2/2007.
- Salminen, A. (2011). Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdanto kirjallisuuskatsauksen tyyppisiin ja hallintotieteiden sovelluksiin. Vaasan yliopiston opetusjulkaisu 62. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Sisäasiainministeriö, (2012). Turvallisuus perusopetuksessa. Loppuraportti. Helsinki. Sisäasiainministeriön julkaisu 6/2012.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. (2012). Sosiaali- ja terveystieteiden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Kirjoittajat ja tietosanoma. Helsinki.
- Sotarauta, M., Saarivirta, T. & Kolehmainen, J. (2011). Mikä estää kuntien uudistumista? Sastamala. Kunnallisanon kehittämiskeskityön Tutkimusjulkaisu- sarjan julkaisu nro 66.
- Tilastokeskus (2015). Katsaus. Tilastojulkistus 11.2.2016. Haettu 14.2.2017 osoitteesta http://www.stat.fi/til/kjarj/2015/kjarj_2015_2016-02-11_tie_001_fi.html
- Toivonen, M. (2010). Different types of innovation processes in services and their organisational implications. Teoksessa: Galloj, F. & Djellal, F. The handbook of innovation and services. Gheltenham: Edward Elgar. 221-249.

Tuomi, J. (2007). Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2006). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Karisto: Talentum Media Oy.

Tuulaniemi, J. (2013). Palvelumuotoilu. 2. Painos. Helsinki: Talentum.

Tähtinen, H. (2007). Systemaattinen tiedonhaku hoitotieteen näkökulmasta. Teoksessa Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R-L. 2007. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Digipaino-Turun yliopisto, 29-31.

Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Tammi.

Waitinen, M. (2011). Turvallinen koulu? Helsinkiläisten peruskoulujen turvallisuuskulttuurista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Helsinki: Helsingin yliopisto. Helsingin yliopiston Opettajankoulutuslaitoksen tutkimuksia 334.

Walsh, D. & Downe, S. (2005). *Meta-synthesis Method for Qualitative Research: A Literature Review*. Journal of Advanced Nursing 50:2, 204-211.

Wilson, J. (1989). Bureaucracy: what governments do and why they do it. New York: Basic Books.

Zimmer, L. (2006). *Qualitative Meta-Synthesis: A Question of Dialoguing with Text*. Journal on Advanced Nursing 53:3, 311-318.

OPINNÄYTETYÖN AINEISTO

Laatu	Tekijä(t) vuosi	Nimi	Informantit	Tutkimuksen tavoite tai tarkoitus
Väitöstutkielma	Liusvaara, Leena 2014	Kun vaan rehtori on korvat auki. Koulun kehittämällä pedagogista hyvinvointia	Rehtorit (?)	Tutki rehtoreiden käsityksiä siitä, miten rehtori johtaa opettajakuntaansa.
Väitöstutkielma	Waitinen, Matti 2011	Turvallinen koulu? Helsingin läisten peruskoulujen turvallisuuskulttuurista ja siihen vaikuttavista tekijöistä	Peruskoulujen opettajat (388)	Pyrki arvioimaan turvallisuuskulttuuria monipuolisesti, määrittämään turvallisuuskulttuurin tason ja tarkasteli syitä, jotka aiheuttavat koulujen välisiä eroja turvallisuuskulttuuriin. Mielienkiinnon kohteena oli rehtoreiden tapa suhtautua turvallisuuteen ja heidän käytännön turvallisuustoimintansa kouluissa.
Pro gradu tutkielma	Ahola, Severi & Häkli, Jussi 2015	Koulun turvallisuuskulttuuri. Tärkeä ja aina ajankohtainen, mutta epäkiitollinen aihe käsiteltäväksi	Turvallisuusvastaava (1) ja opettajat (11)	Selvitti koulun turvallisuusvastaavan ja opettajien suhtautumista turvallisuuskulttuuriin.
Pro gradu tutkielma	Ahoniemi, Ari 2014	Peruskoulun ja poliisin yhteistyö	Poliisit (3) ja rehtorit (3)	Pyrki ymmärtämään esimiestehtävissä olevien poliisien ja peruskoulujen rehtoreiden käsityksiä ja kokemuksia koulun ja poliisin yhteistyöstä sekä kokemuksille annettuja merkityksiä.
Pro Gradu tutkielma	Kräkin, Samuli 2016	Oppilaitoksen turvallisuuskulttuurin muodostuminen	Alakoulun opettajat (14)	Muodosti kokonaiskuvan oppilaitoksen turvallisuuskulttuurista luokanopettajien käsitysten perusteella.
Pro Gradu tutkielma	Lindholm, Jari 2015	Turvallisuuden kehittämishaasteet koulussa – Case tutkimus: Valterikoulu, Onervan henkilökunnan näkemykset ja kokemukset koulun turvallisuuden ylläpitämisestä	Koulun työntekijät (131) ja avainhenkilöt (9)	Selvitti koulun henkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia turvallisuuden ylläpitämisestä.
Pro Gradu tutkielma	Luoma, Sanna 2012	Turvallisuuskulttuurin kehittäminen kouluuhkauksen kohdanneessa oppilaitoksessa – Vantaan kaupungin tapaus	Opettajat (4) ja koulunjohtajat (2)	Tarkasteli työntekijöiden reagoitua uhkauksiin ja kokemuksia turvallisuuskulttuuriin vaikuttamismahdollisuuksista.

OPINNÄYTETYÖN AINEISTO

Pro Gradu tutkielma	Mansikkamäki, Tomi 2016	Yliopistojen turvallisuuden johtaminen	Turvallisuusvastuutaavat (9)	Selvitti yliopistojen turvallisuustyön nykytilaa ja turvallisuustyötä tekevien henkilöiden kokemuksia turvallisuuden kehittämistä.
Pro Gradu tutkielma	Vallinkoski, Katja 2014	Peruskoulujen turvallisuustyön kehittämistarpeita. Sirpaleisuudesta kokonaisuuden hallintaan Tutor - turvallisuustoiminnan riskienarviointimallin avulla	Peruskoulut (4), koulujen turvallisuusryhmät (?)	Selvitti, minkälaisia ovat yleisimmät turvallisuustyön kehittämistarpeet, joita peruskouluissa kohdataan.
Pro Gradu tutkielma	Virtanen, Minna-Mari 2013	Turvallisuus on itsestään selvyyttä, mutta se ei synny tyhjästä. Opettajien näkemyksiä turvallisuuskulttuurista ja sen kehittämistä ammatillisessa oppilaitoksessa	Opettajat (38)	Selvitti ammatillisen oppilaitoksen turvallisuuskulttuurin nykytilaa sekä opettajien näkemyksiä turvallisuusosaamisestaan ja asenteistaan turvallisuusasioihin.
YAMK	Häärä, Tuovi 2016	Uhka-, vaara- ja väkivaltilanteiden sekä kiusaamisen esiintyminen ja ennaltaehkäiseminen eteläsuomalaisen kunnan ylä- ja yhtenäiskouluissa	Opettajat (88), rehtorit (3), koulukäynnin käyntiavustajat (4)	Selvitti, miten koulujen toimintamallit uhka-, vaara- ja väkivaltilanteiden osalta ovat henkilöstön tiedossa ja miten ne käytännössä ovat toteutuneet.
YAMK	Jussila, Janne 2016	Turvallisuusjohtaminen osana oppilaitoksen johtamista	Oppilaitoksen turvatieteen jäsenet (?)	Selvitti oppilaitoksen turvallisuusjohtamiseen kohdistuvia odotuksia, turvallisuusjohtamisen toteutumista oppilaitoksessa ja kuinka sitä voisi parantaa.
YAMK	Lairemo, Tomi 2015	Luksian ammattiopiston Nummelan yksikön turvallisuuskulttuurin muutos	Turvallisuusjohtaja, avainhenkilöt (3)	Selvitti ammatin oppilaitoksessa vallitsevan turvallisuuskulttuurin nykytilaa ja pyrki saamaan aikaan muutoksen turvallisuuskulttuuriin.
YAMK	Pitkänen, Jani 2012	Yleissivistävän koulutuksen paloturvallisuuskulttuurin nykytila	Rehtorit (318)	Selvitti koulujen suosiossa olevia opetusmenetelmiä, koulujen ja pelastuslaitosten välistä yhteistyötä sekä uudistuneen pelastuslain huomiointia.
YAMK	Väinölä, Janne 2013	"Me luodaan yhdessä sitä turvallista oppilaitosta". Erään turvallisuuskoulutuksen kokemuksia	Oppilaitoksen työntekijät (9)	Tarkasteli osallistujien kokemuksia erään turvallisuuskoulutuksen jälkeen.

