



# Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kehittäminen

Lari Nieminen  
Vesa Sell

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kehittäminen

Lari Nieminen  
Vesa Sell  
Turvallisuusalan koulutus  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2018

Lari Nieminen  
Vesa Sell

## Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kehittäminen

Vuosi 2018 Sivumäärä 67

---

Tämä opinnäytetyö kehittää erään valtionhallinnon viraston asiakaspalvelupisteiden turvallisuutta. Toimeksiantajan toivomuksesta tässä työssä ei turvallisuussyistä käytetä organisaation virallista nimeä, vaan asiakkaasta käytetään nimitystä Virasto. Toimeksiantaja on vuonna 2016-2017 toteuttanut asiakaspalvelukonseptin muutoksen, minkä yhteydessä työturvallisuustoimia on muutettu. Muutoksen yhteydessä tiloihin tehtiin työturvallisuuden kannalta parannuksia, henkilökuntaa koulutettiin ja henkilöresursseja kohdistettiin uudella tavalla. Muutoksen jälkeen työturvallisuuden tilasta ei ole laadittu selvitystä. Tämä opinnäytetyö on lähtenyt liikelle tuosta tarpeesta.

Lainsäädäntö asettaa asiakaspalvelun työturvallisuudelle työntajaa koskevia minimivaatimuksia. Hyvä turvallisuusjohtaminen vaatii kuitenkin lisäksi laajempaa ymmärrystä turvallisuuden eri osa-alueista. Tässä työssä perehdytään turvallisuuskirjallisuuteen, aikaisempiin tutkimuksiin, alan toimijoiden tuottamaan sisältöön, kuten valtionhallinnon ohjeisiin, Elinkeinoelämän keskusliiton materiaaleihin sekä turvallisuuteen liittyviin standardeihin.

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa on käytetty laadullisen tutkimuksen tiedonkeruuta ja tiedon analysointimenetelmiä. Menetelminä ovat haastattelututkimus ja auditointi, jonka osana suoritettiin havainnointia. Kohteena oli kolme eri kokoluokan Viraston asiakaspalvelupistettä; pieni, keskikokoinen ja suuri.

Tuloksena havaittiin, että Virasto on huolehtinut työturvallisuudesta laaja-alaisesti. Virastolla on olemassa turvallisuusorganisaatio ja turvallisuussuunnittelussa on otettu huomioon toimipistekohtaiset asiakasmääristä ja tiloista johtuvat vaatimukset. Turvallisuustekniikkaa käytetään kaikissa toimipisteissä kattavasti. Asiakaspalvelun riskeiksi haastateltavat kokivat asiakkaan aggressiivisen käytöksen. Asiakkaiden häiriökäyttäytymistä kerrottiin esiintyvän enemmän keskisuurissa ja suurissa toimipisteissä. Pienessä toimipisteessä henkilöstön turvallisuuden tunne parani konseptin muutoksen jälkeen, lähinnä lisääntyneen vartijan läsnäolon takia. Keskisuurissa ja suurissa toimipisteissä päinvastoin koettiin työturvallisuuden heikentyneen johtuen työskentelyn siirtymisestä asiakkaiden keskelle.

Johtopäätöksenä on, että Viraston palvelupisteturvallisuus on korkealla tasolla lainsäädännön vaatimusten ja fyysisen turvallisuuden osalta. Jokaisessa toimipisteessä riskit ja vaarat on tunnistettu ja olemassa olevat työturvallisuusjärjestelyt ovat oikein mitoitettuja tarpeisiin nähden. Henkilökunnan kokema turvallisuuden tunne on silti koetuksella asiakaspalvelukonseptin muutoksen myötä niissä toimipisteissä, joissa asiakkaita on enemmän. Toisaalta, koska pienessä toimipisteessä turvallisuuden tunne on parantunut, voidaan päätellä, että toimipisteen koolla on merkitystä ja jatkossakin tulee toimipistekohtaisesti arvioida työturvallisuustarpeet. Kehityskohteena havaittiin henkilöstön todellisen toimintakyvyn parantaminen uhkatilanteiden osalta koulutuksia lisäämällä. Myös todellisen toimintakyvyn parantumisen lisäksi, tällä olisi vaikutusta myös turvallisuuden tunteeseen.

Asiasanat: Fyysinen turvallisuus, Toimitilaturvallisuus, Työturvallisuus

### Improving Work Safety in a Government Office

Year	2018	Pages	67
------	------	-------	----

---

This thesis focuses on improving the service safety in a certain government office. Because of the confidential nature of the security details, the identity of the office is left unexposed and therefore it is referred to as the Office in this thesis. The Office developed and implemented a service concept makeover during 2016-2017. Within this makeover some safety and security changes were implemented, based on a risk evaluation. After the changes the level of security has not yet been researched. It is also necessary to examine whether the implemented security measures are on the right level according to the Office's needs.

The legislation demands a minimum level of work safety in customer service. An effective way of security management demands a higher level of safety and security. The theoretical framework of this thesis is acquired through literature, previous studies of the matter, civil sector content, government procedures and safety and security standards.

The objective of this thesis is to provide information to the Office. This is achieved through qualitative research methods by conducting interviews, audits and observation in three different sized Office service points, small, medium and big.

The key findings were that the Office has well seen to its safety and security details. It has a security organization which has considered the individual service point customer volume and business premises demands and used technical security measures in all service points. According to the interviews the risks in service work are related to aggressive behavior of the customers. The rate of incidents was higher in the medium-sized and big service points. The feeling of safety differed among the service points. In the small service point the level of safety is now better and in the middle-sized and big service points it became worse after the implementation of the new service concept.

The conclusion is that the level of safety and security is high in the Office service work. The demands of the legislation are considered well. Also, the physical security aspects are reasonable compared to the individual service point demands. However, the feeling of safety has encountered a setback during the concept change especially in the middle-sized and big service points. It can be stated that there is a need for service point specific assessments of the security needs in the future. The Office would benefit from developing the security training for the customer service workers. This would improve the actual capability to handle customer-related threats and the feeling of safety in the workplace.

Keywords: Physical safety, Premises security, Work safety

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Tausta ja tavoite .....	7
1.2	Keskeiset käsitteet.....	8
2	Tutkimusasetelma .....	9
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset .....	9
2.2	Työn rajaus.....	10
2.3	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	10
2.4	Tiedon keruu- ja analysointimenetelmät.....	11
2.5	Luotettavuuden arviointi.....	13
3	Asiakaspalvelupisteen työturvallisuus.....	14
3.1	Työturvallisuus.....	16
3.2	Toimitilaturvallisuus .....	19
3.3	Riskien arviointi .....	24
3.4	Turvallisuuden tunne ja työhyvinvointi.....	29
4	Työn prosessi.....	31
5	Tulokset.....	35
5.1	Asiakaspalvelun järjestelyt .....	35
5.2	Asiakaspalvelu- ja työturvallisuus .....	36
5.3	Turvallisuushäiriöt .....	39
5.4	Asiakaspalvelukonseptin vaikutus turvallisuuden tunteeseen.....	41
5.5	Turvallisuuskoulutus .....	44
6	Johtopäätökset ja oman työn arviointi .....	47
6.1	Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden nykytila.....	47
6.2	Asiakaspalvelukonseptin muutoksen vaikutus työturvallisuuteen .....	50
6.3	Asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuteen liittyvät kehityskohteet .....	53
6.4	Työn luotettavuuden ja oman työn arviointi.....	55
6.5	Jatkotutkimusaiheet.....	58
	Lähteet .....	60
	Kuvat.....	64
	Kuviot.....	64
	Taulukot.....	64
	Liitteet .....	65

## 1 Johdanto

Suomi on yksi maailman turvallisimmista maista monella mittapuulla mitattuna. Olemme tilastojen kärjessä yhteiskunnan toimivuuden ja vakauden, hallinnon luotettavuuden, oikeuslaitoksen riippumattomuuden, sekä sisäisen turvallisuuden tilan osalta (Tilastokeskus 2018). Suomi on maailman vakain maa valtioiden kokonaisvakautta mittaavan indeksin mukaan (Fragile States Index 2018, 6 - 7). Turismin kilpailukykyä mittaavassa indeksissä turvallisuuden osa-alueessa Suomi sijoittui sijalle 1. (The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017, 158 - 159). Suomi sijoittui sijalle 2. valtioiden poliisivoimia, muita turvallisuusviranomaisia ja sisäistä turvallisuutta kokonaisuutena mittaavassa vertailututkimuksessa, vaikka poliisivoimien koko todettiin olevan vertailumaiden pienimpiä väkilukuun suhteutettuna (World Internal Security and Police Index 2016). Kansallisesti tarkasteltuna Suomen sisäinen turvallisuus on kehittynyt suotuisasti. Liikenneonnettomuuksissa, henki- ja muussa väkivaltarikollisuudessa, tapaturmissa, tulipalokuolemista ja hukkumisonnettomuuksissa on nähtävissä suotuisaa kehitystä. (Himberg 2018). Poliisin tietoon tullut rikollisuus on keskimäärin vähentynyt 1990-luvulta lähtien. Poikkeuksena kuitenkin pahoinpitelyrikokset, joissa kehityssuunta on ollut päinvastainen. Tilasto ei kuitenkaan osoita piilorikollisuutta eli sitä kuinka suuri osa rikoksista jää tulematta poliisin tietoon. (Helsingin yliopisto 2015.) Yllä olevien seikkojen valossa voidaan todeta, että Suomi on yleisesti ottaen turvallinen maa.

Turvattomuuden tunne ja pelko on lisääntynyt. Turvallisuuskomitean julkaisussa sisäisestä turvallisuudesta Himberg (2017) toteaa, että vaikka turvallisuus on viime vuosikymmeninä kehittynyt suotuisasti, mitattavissa oleva sisäinen turvallisuus ja turvallisuuden tunne, eivät ole aina sama asia. Yksilöisen kokema tunnetila turvallisuudesta ei välttämättä vastaa tilastoja. Asennetutkimuksissa on selvitetty tunteita, pelkoja ja uskomuksia turvallisuudesta. Kansallinen rikosuhritutkimus on vuosina 2012-2017 selvittänyt vuotuisella kyselyllä kansalaisten kokemia väkivaltaa, väkivallalla uhkaamista ja pelkoa sen kohteeksi joutumisesta (Danielsson & Näsi 2018). Tutkimukset ovat osoittaneet, että työpaikalla ja ulkona tapahtuva väkivallan pelko on viime vuosina lisääntynyt. Esimerkiksi työväkivallan pelko on noussut kolme prosenttiyksikköä vuosina 2014-2017. Vaikka turvallisuuden taso suomessa on korkea, pelkoa on silti aiempaa enemmän. Pelon määrään voi vaikuttaa yhteiskunnan reagoitukyky turvallisuutta vaarantaviin tapahtumiin. Tärkeimpänä sisäisenä turvallisuusviranomaisena poliisi on pitkään kamppailut kasvavien tehtävämäärien ja vähenevien resurssien kanssa. MTV uutisoi (2.9.2018), että tällä hetkellä poliisi ei pysty hoitamaan kaikkia sille tulevia tehtäviä. Vuosittain tehtäviä on noin 1,1 miljoonaa ja niistä jää hoitamatta 10% eli noin 100.000 tehtävää. Poliisien määrä on ollut vuosia laskussa jatkuvien säästöjen takia, mutta nyt se näyttää tasaantuneen rahoituksen leikkausten pysähtymisen myötä (Yle uutiset 2018). Ylen 10.3.2018 uutisessa haastateltu poliisiylijohtaja Seppo Kolehmainen pitää laskun pysäyttämistä tärkeänä, mutta toteaa, että se ei riitä, vaan poliisien määrää tulisi kasvattaa, jos lakisääteiset tehtävät halutaan hoitaa jatkossa.

Kolehmaisena mukaan suurempia paineita kohdistuu veronmaksajiin, koska poliiseja ei ole tarpeeksi olosuhteisiin nähden.

Turvallisuusasiat ja kyky vastata turvattomuuden tunteeseen ovat korostuneet nykypäivän Suomessa. Suomen sisäisen turvallisuuden muutos ja pelkojen kasvu luovat yhteisölle entistä kiristyneempiä vaatimuksia itsenäiseen toimintaan. Kun poliisin saatavuus heikkenee, on panostettava enemmän omiin turvallisuusjärjestelyihin, vartiointiin, hälytysjärjestelmiin ja koulutukseen. Työntekijän kokemus turvallisuuden tunne on tärkein työelämän laatuun vaikuttava tekijä. Se vaikuttaa työn tehokkuuteen ja kustannuksiin sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden kautta. Harva työntekijä jaksaa työskennellä pitkään yrityksessä, jossa kokee olonsa turvattomaksi. Työnantajiin kohdistuvat paineet ovat siksi ulkoisia ja sisäisiä. Tässä toimintakentässä turvallisuuden kehittäminen on jokaiselle yhteisölle tulevaisuudessa yhä tärkeämpää. (Kesti 2017.)

### 1.1 Tausta ja tavoite

Opinnäytetyö on saanut alkunsa valtakunnallisen julkishallinnon toimijan tarpeesta selvittää aiemmin tehdyn uudistuksen työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Tehtävä oli omiaan turvallisuusalan tutkintoa suorittaville henkilöille. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että työssä ei puhuta toimeksiantajasta turvallisuusyhtiöstä heidän omalla nimellään, vaan heistä käytetään nimitystä Virasto.

Virasto oli uudistanut asiakaspalvelukonseptin vuonna 2016. Sen työturvallisuustoimia tarkistettiin ja muutettiin suoritettujen riskiarvioiden perusteella. Konseptin muutoksen yhteydessä Viraston useisiin toimipisteisiin lisättiin asiakaspalvelija yleisötilaan eli itsepalvelualueelle tarjoamaan tehostettua palvelua. Asiakaspalvelijoille sekä Viraston muulle henkilöstölle järjestettiin turvallisuuskoulutusta Viraston turvallisuusyksikön toimesta. Koulutuksessa otettiin huomioon fyysisen turvallisuuden ratkaisut, turvallisuustekniikka sekä toimintaohjeet uhka- ja poikkeustilanteiden varalta. Toteutetun riskinhallinnan jälkeen oli selvittämättä, miten konseptin muuttuminen on vaikuttanut asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuteen ja ovatko nykyiset turvallisuustoimet riittävät. Tästä syntyi Virastolle tarve selvittää työturvallisuustoimien nykytila, joka soveltui turvallisuusalan opiskelijoiden opinnäytetyöksi.

Asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kehittäminen tuntui tekijöistä hyvin mielenkiintoiselta aiheelta, jossa saatiin yhdistettyä turvallisuusalan opinnot sekä tekijöiden aiempi tausta poliiseina. Tekijät olivat toimineet 12 ja 16 vuotta poliiseina eri tehtävissä. Tänä aikana heille oli kertynyt kokemusta asiakkaiden kohtaamisesta ja haastavista tilanteista. Työ tarjosi myös mahdollisuuden auttaa Virastoa konkreettisesti, minkä tekijät kokivat tärkeäksi työn mielekkyyden ja motivaation kannalta. Työn myötä Virastolle muodostuu aineistoa asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden nykytilasta ja toimivuudesta sekä työn tekijöiden, että Virastossa työskentelevien henkilöiden näkökulmasta. Työn painopisteinä ovat henkilökuntaan kohdistuvat väkivalta- ja uhkatilanteet, mutta myös pelastustoimintaan liittyviä asioita huomioidaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuutta. Työssä tarkastellaan asiakaspalvelukonseptia työturvallisuuden kannalta ja selvitetään turvallisuuden nykytila suhteessa lainsäädäntöön sekä koettuun turvallisuuden tunteeseen. Työn tarkoitus on kartoittaa mahdolliset työturvallisuuspuutteet asiakaspalvelutiloissa. Työssä tarkastellaan Viraston kolmea erikokoista toimipistettä ja vertaillaan niiden työturvallisuutta keskenään. Työn tarkoituksena on tuoda ilmi sovellettavissa olevia havaintoja ja antaa tarpeellisia valtakunnallisesti sovellettavia parannusehdotuksia.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

Heinosen, Keinäsen ja Paasosen (2013, 29) mukaan keskeiset käsitteet auttavat ymmärtämään tutkimuksen teoriaa. Keskeisiin käsitteisiin on poimittu työn kannalta merkittäviä aiheita, joiden sisältö on kerrottu tiivistetysti. Keskeisten käsitteiden on tarkoitus auttaa lukijaa ymmärtämään työn olennaisten asioiden sisältöä. Tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat: fyysinen turvallisuus, riskien arviointi, toimitilaturvallisuus ja työturvallisuus.

**Fyysisellä turvallisuudella** tarkoitetaan muun muassa kameravalvontaa, rikosilmoitinjärjestelmää, kulunvalvontaa, vartiointia, muuta teknistä valvontaa, palo-, vesi-, sähkö-, ilmastointi- ja murtovahinkojen torjuntaa sekä muita tilaturvallisuutta parantavia toimia. Fyysisellä turvallisuudella pyritään turvaamaan häiriötön toiminta organisaation turvallisuustarpeiden perusteella. Organisaatio määrittelee itse omat fyysisen turvallisuuden tarpeensa. (Valtiovarainministeriö 2009.)

**Riskien arviointi** on kokonaisprosessi riskien tunnistamisesta, riskianalyysistä sekä riskin merkityksen arvioinnista. Riskejä voidaan arvioida eri menetelmin ja arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia työkaluja ja tekniikoita. Riskien arvioinnin avulla voidaan ymmärtää paremmin riskejä, niiden syitä ja seurauksia sekä todennäköisyyttä. Riskien arvioinnin avulla voidaan tehdä päätelmiä siitä kannattaako toimenpiteisiin ryhtyä riskien vähentämiseksi ja kuinka niitä kannattaa käsitellä. (SFS-EN 31010 Standardi.)

**Toimitilaturvallisuus** on merkittävä osa yrityksen kokonaisturvallisuutta. Toimitilaturvallisuus voidaan jakaa rakenteelliseen turvallisuuteen, sähköisiin turvallisuusjärjestelmiin sekä henkilöturvallisuuteen. Näihin kuuluvat muun muassa rakenteelliset ratkaisut, paloturvallisuuteen, valvomotoimintaan sekä teknisiin turvajärjestelmiin liittyvä tekniikka, valaistus, kuulutusjärjestelmät sekä henkilöiden ohjaaminen yrityksen tiloissa. Toimitilojen turvallisuuteen liittyvillä toimenpiteillä on merkittävä rooli koko yrityksen liiketoiminnan suojelemisessa. (Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto & Turva-alan yrittäjät 2004.)

**Työturvallisuuden** tavoitteena on turvallinen työympäristö sekä työntekijöiden hyvinvointi. Työturvallisessa ympäristössä fyysiset, psyykkiset sekä sosiaaliset työolosuhteet ovat kunnossa. Työnantaja on velvollinen pitämään huolen siitä, että työntekijöiden työturvallisuudesta ja



terveydestä on huolehdittu. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin, työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät asiat. (Työturvallisuuskeskus 2018a; Työturvallisuuskeskus 2018b; L738/2002, 8s.)

## 2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa kuvataan miten tutkimusongelma ja -kysymykset ovat muodostuneet ja mitkä ovat olleet Viraston asettamat lähtökohdat työn toteutukselle sekä minkä takia tekijät ovat päätyneet kyseisen työn tekemiseen. Luvussa käsitellään myös työn rajaamista eli mitä alueita ja asioita työssä on otettu huomioon työturvallisuuden kannalta ja mitkä kuuluvat käsiteltävien asioiden ulkopuolelle. Luvussa perehdytään toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteisiin ja kerrotaan, millä tavalla luotettavuutta arvioidaan laadullisin menetelmin toteutetussa opinnäytetyössä. Tiedon keruu- ja -analysointimenetelmien osalta tarkastellaan, mitä menetelmiä työssä on käytetty tiedon keräämiseksi ja miten näihin tapoihin on päädytty.

### 2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusaiheella tarkoitetaan aihealuetta, mihin tutkittava asia liittyy. Opinnäytetyön aihe voidaan valita niin, että aikaisemmat opinnot tukevat aihealuetta ja kirjoittaja omaa aiheen perusteoria tai toisaalta aiheeksi voidaan valita kokonaan uusi ja tuntematon aihe (Kananen 2014b, 29). Tässä opinnäytetyössä tekijät valitsivat aiheekseen turvallisuuden sen perusteella, että heillä oli siitä aiempaa työelämäkokemusta poliisin työstä ja turvallisuutta koskevia opintoja. Poliisin työssä on jatkuvasti asiakaspalvelutilanteita, mitkä saattavat sisältää väkivallan uhkaa. Kuitenkin asetelma poliisin työn ja Viraston asiakaspalvelijan työn välillä on huomattavan erilainen. Molemmissa asiakaspalvelija on auktoriteettisessa asemassa asiakkaaseen nähden mutta keinot puuttua asiakkaan aggressiiviseen käytökseen ovat merkittävästi erilaiset. Poliisilla on erillinen koulutus, välineet ja laillinen oikeutus voimakeinojen käyttämiseen. Viraston asiakaspalvelijalla ei näitä ole ja hän joutuu turvautumaan kaikille kuuluvaan hätävarjeluoikeuteen itsensä suojelemiseksi oikeudettomalta hyökkäykseltä. Poliisina toimiminen antaa ymmärrystä uhka- ja väkivaltatilanteiden luonteesta, mutta nyt tekijät joutuivat ottamaan uuden lähtökohdan omaan työturvallisuusajatteluunsa. Tekijät pohtivat sitä, mitkä ovat asiakaspalvelua tekevien siviilihenkilöiden lähtökohdat ja kyky toimia uhkatilanteissa, sekä miten turvallisuusjärjestelmät tulisi rakentaa ottaen huomioon nämä lähtökohdat.

Tutkittavan aihealueen sisältä valitaan tutkimusongelma. Tutkimusongelma on työn lähtökohta ja se rajaa koko prosessia. Jos ongelma asetetaan väärin, ovat tutkimuskysymyksetkin vääriä, eivätkä menetelmät ja aineisto muuta tulosta. (Kananen 2014a.) Tässä työssä tutkimusongelma liittyi asiakkaan tarpeeseen ja se annettiin kirjoittajille valmiina. Tarkastelun jälkeen tutkimusongelman todettiin olevan sellaisissa rajoissa, että sitä on mahdollista tutkia. Huomio keskittyi tutkimusongelman rajaamiseen siten, että kokonaisuus voidaan hallita, tietoa tutkittavasta asiasta voidaan saada ja ilmiön tekijöiden vaikutuksia arvioida. Tämän työn

tutkimusongelmaksi muodostui Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kokonaisku-  
van nykytilan selvittäminen. Tutkimusongelma on osa Viraston riskienhallintatyötä toimitila-,  
henkilöstö- ja työturvallisuuteen liittyen. Tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymys.  
Tutkimuskysymys tarvitsee tuekseen apukysymyksiä eli metakysymyksiä, jotka auttavat vas-  
tausten saamiseen ylemmän tason kysymyksille. (Kananen 2014b, 36.) Tässä työssä ne on ja-  
oteltu päätutkimuskysymykseen 1 ja apukysymyksiin 2 ja 3.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mikä on Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden nykytila?
2. Miten Viraston aiemmin toteuttamalla asiakaspalvelukonseptin kehittäminen on vaikuttanut työturvallisuuteen?
3. Mitkä ovat Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuteen liittyvät kehityskohteet?

## 2.2 Työn rajaus

Tieteellinen tutkimus tulee rajata, koska perinteisin menetelmin ei voida hallita laajoja aiheita ilman, että niiden tuloksista tulee pinnallisia. Rajaamisessa valitaan tietyt tekijät ja osa tekijöistä jätetään ulkopuolelle. (Kananen 2014b, 33). Opinnäytetyössä kyse on Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kehittämisestä asiakaspalvelua tekevien työntekijöiden osalta, erityisesti ottaen huomioon uhka ja väkivaltatilanteet asiakaspalvelutyössä. Työ rajataan siten, että siihen kuuluvat palvelupisteiden tilat, asiakaspalvelun turvallisuusohjeet ja turvallisuuskoulutus. Asiakaspalvelupisteillä tarkoitetaan tiloja, joihin asiakkailta on pääsy normaalissa asiakaspalvelutilanteessa. Lisäksi työn piiriin kuuluvat työntekijöiden asiakaspalvelussa käyttämät tilat. Rajaukseen kuuluvat sisäänkäynti, aula ja yleisötilat, itsepalvelualueet, asiakaspalvelukopit tai -tiskit, ajanvarausasiakkaiden palvelutilat ja neuvotteluhuoneet. Työ on rajattu koskemaan Viraston ohjeita ja koulutusta vain asiakaspalvelutyön työturvallisuuden osalta. Työn ulkopuolelle jätetään palvelupisteiden vieressä olevat muut kuin yllä mainitut tilat, työergonomia, ilmanlaatu ja muut uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittymättömät asiat. Pelastusturvallisuutta käsitellään siltä osin, kun se liittyy poistumiseen ja paloturvallisuuteen.

## 2.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, missä on käytetty laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä. Saastamoinen ym. (2018) kertovat toiminnallisen opinnäytetyön olevan aina konkreettisesti yhteydessä johonkin jo olemassa olevaan todelliseen asiaan. Se voidaan nähdä käytäntöä palvelevana projektina, jossa tehdään kehitystyötä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa, opastaa, järjestää ja järjeistää käytännön toimintaa ja työn tilaaja on asettanut työlle toteutustavan (Vilkkä & Airaksinen 2003). Tämä opinnäytetyö on

kehittämisprojekti, minkä tavoitteena on tuottaa Virastolle konkreettista sen tarpeita vastaavaa tietoa ja kehitysideoita. Lisäksi Virasto asetti työn toteutustavalle vaatimuksia ja rajauksia.

#### 2.4 Tiedon keruu- ja analysointimenetelmät

Tässä kohdassa on kuvattu käytetyt tiedon keruu- ja analysointimenetelmät. Lisäksi tässä yhteydessä on kuvattu taustasyitä ja perustelut tehdyille valinnoille. Työn etenemisen kuvaus on omana osionaan luvussa 4 prosessi, missä on kuvattu työn eteneminen eri vaiheissa muilta osin kuin menetelmien valinnan osalta.

Turvallisuustutkimuksessa voidaan hyödyntää empiirisen tutkimuksen menetelmiä, jossa oleellista on tiedon analysointi ja systematisointi. Empiirisestä tiedosta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä havaintoihin perustuvaa tietoa, joka on hankittu teoreettisen tutkimuksen menetelmin. Empiirisiin menetelmin hankittua tietoa voidaan hyödyntää nykyhetken turvallisuustilanteen kuvaamisessa. Opinnäytetyössä hankittua tietoa voidaan käyttää kuvaamaan viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuutta. (Heinonen, Keinänen & Paasonen 2013, 14.)

Laadullisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen ja syvälinen ymmärtäminen. Laadullinen tutkimus pyrkii päämääräänsä käyttäen sanoja ja lauseita, kun taas tilastollinen kvantitatiivinen tutkimus käyttää lukuja sekä tilastollisia ja määrällisiä menetelmiä. (Kananen 2017, 35) Laadullinen tutkimus tulee kyseeseen silloin, kun ilmiötä ei tunneta ennalta (Kananen 2014b, 16). Koskinen ym. (2005, 30 - 33) toteavat, että laadullisen tutkimuksen määrittely on hankalaa. Usein se määritellään määrällisen tutkimuksen vastakohtaksi tarjoamatta kuitenkaan itsenäistä määritelmää. Laadullista ja määrällistä tutkimusta ei pidä nähdä toisiaan poissulkevinä tai vastakohtaisina menetelminä, sillä molemmilla on samoja piirteitä, kuten vaatimus havaintojen toistettavuudesta ja tulosten perustelu. Koskinen ym. yhtyvät David Silvermanin (1995) ja sosiologi Anssi Peräkylän luennoillaan esittämään näkemykseen siitä, että laadullisessa tutkimuksessa voidaan nähdä seuraavia luonteenpiirteitä. Laadullinen tutkimus erittelee yksittäisiä luonnollisesti tapahtuvia tapauksia niihin osallistuvien ihmisten näkökulmasta ja se etenee yleensä induktiivisesti (yksittäisistä tapauksista kohti yleistystä) samalla pyrkien pitämään tutkijan vaikutuksen mahdollisimman alhaisena. Laadullinen tutkimus pyrkii prosessin aikana luotujen hypoteesien eli olettamien testaamiseen ja analysointiin.

Tiedonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastatteluja ja auditointia. Auditoinnin aikana suoritettiin myös havainnointia palvelupisteen toiminnasta. Työn lähtökohdaksi oli, että tutkittavaa asiaa eli Viraston palvelupisteiden työturvallisuuden nykytilaa ei tunnettu ennakolta. Viraston toivomuksesta laajaa kyselytutkimusta ei saanut suorittaa Viraston henkilökunnalla. Näistä lähtökohdista katsottuna luonnollinen lähestymistapa oli laadullisen tutkimuksen menetelmät. Tähän alkuasetelmaan Eskola & Suoranta (1998) olisivat suhtautuneet kriittisesti. Heidän mukaansa tärkeintä on tehdä mieluiten hyvää tutkimusta asianomaiseen ongelmaan sopivalla tavalla.

Ratkaiseva kysymys onkin, lähteäkö liikkeelle valitsemalla ensin tutkittavan ilmiön vai tutkimusmenetelmän. Tähän kritiikkiin voidaan todeta, että vaikka Viraston toimesta määrällisen tutkimuksen metodeja ei olisi rajoitettu, olisi laadullinen lähestymistapa osoittautunut silti paremmaksi tavaksi toimia. Tutkittavasta aiheesta ei ollut riittävästi tietoa edes Virastolla itsellään, koska palvelukonseptin muutos oli Virastolle uusi asia. Oletuksia muutoksen aiheuttamista työturvallisuuteen liittyvistä haasteista, vaatimuksista ja seurauksista oli tehty, mutta asian tilan syvälinen selvittäminen puuttui.

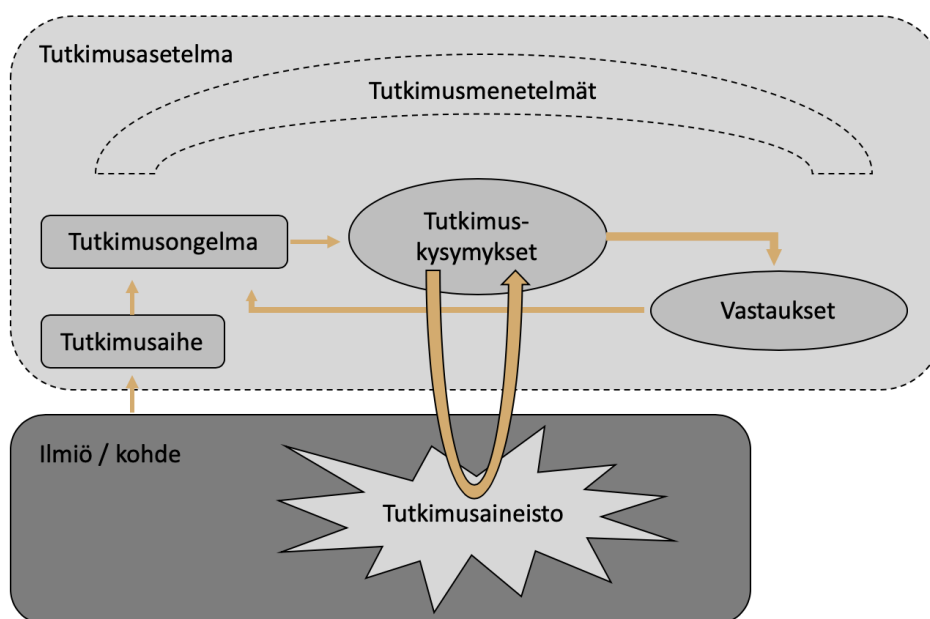
Haastattelu tarkoittaa kysymysten esittämistä valituille yksilöille (Metsämuuronen 2001, 14). Haastattelulla voidaan saada kerättyä syvällistä tietoa kehittämisen kohteesta. Haastattelulla on myös mahdollista saada uutta tietoa ja syventää jo hankittua tietoa. Myös arkojen asioiden selvittäminen voi olla mahdollista haastattelulla. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95.) Haastattelut voidaan jakaa lomakehaastatteluun eli strukturoituun haastatteluun (kyselyyn), teema- eli puolistrukturoituun haastatteluun ja syvähaastatteluun (Tuomi & Sarajärvi 2006, 76; Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 104). Lomakehaastattelussa kysymykset ja vastausvaihtoehdot on ennalta määritelty. Teemahaastattelussa kaksi ihmistä keskustelelee aiheeseen liittyvistä teemoista, kysymysten järjestys voi vaihdella ja haastateltava voi jopa esittää lisää kysymyksiä. Syvähaastattelu eli avoin haastattelu on teemahaastattelua vapaampi ja siinä keskustellaan aiheesta ilman teemoja. (Kananen 2017, 88.) Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina ja niissä käytettiin ennalta laadittuja avoimia kysymyksiä, jotka ohjasivat keskustelua.

Auditoinnilla tarkoitetaan järjestelmällistä, riippumatonta ja dokumentoitua prosessia, jossa hankittavaa auditointinäyttöä arvioidaan objektiivisesti sen määrittämiseksi, missä määrin sovitut auditointikriteerit on täytetty. Auditointi voi olla sisäinen (ensimmäisen osapuolen suorittama) tai ulkoinen (toisen tai kolmannen osapuolen suorittama). Ulkoisella auditoinnilla pyritään saamaan puolueeton näkemys auditoitavasta kohteesta. (SFS-EN ISO 19011; 2018, 7.) Auditointi suoritettiin ulkoisena auditointina, koska tarkoituksena oli objektiivisesti tarkastella toimipisteitä ja saada Viraston ulkopuolinen näkemys asiasta.

Havainnointi on osa kaikkea tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa havainnointitutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa havainnoidaan luonnollisia tilanteita niiden ympäristössä. Luonnollisilla tilanteilla tarkoitetaan tilanteita, missä ihmiset toimivat ilman tutkijan myötävaikutusta. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 77.) Havainnoinnissa tutkija tarkkailee kohdetta objektiivisesti ja tekee sen aikana muistiinpanoja (Metsämuuronen 2001, 43). Auditoinnin osana käytettiin havainnointia. Vaikka tämä työ ei varsinaisesti ole havainnointitutkimus, on siinä sen elementtejä.

Kananen (2017, 131 - 133) kuvaa myös, että laadullisen tutkimuksen tulosten analysointi tulee olla jatkuvaa koko työn ajan. Tiedonkeruun aikana analysoidaan saatavaa tietoa ja pyritään

oikeilla lisäkysymyksillä selvittämään lisää tutkittavasta asiasta. Alasuutari (1994, 244) vastaa- vasti korostaa jatkuvan analyysin merkitystä. Hänen mukaansa aineiston analyysi ja alustavat tulkinnat ohjaavat ajattelua ja uuden aineiston keräämistä. Näin pystytään hankkimaan uutta tietoa. Uusi tieto voi joko vahvistaa tehtyjä olettamia ja toisaalta olettamien vastaiset havainnot ohjaavat tiedonkeruuta. Alasuutari muistuttaa, että jos uusi aineisto on ristiriidassa vanhan olettamien kanssa, tulee tutkijan palata analyysissä taaksepäin ja etsiä uusia olettamia. Kananen (2017) on esittänyt tutkimuksen vaiheet kuviossa 1, jossa ratkaistaan tutkimusongelma tutkimuskysymysten avulla.



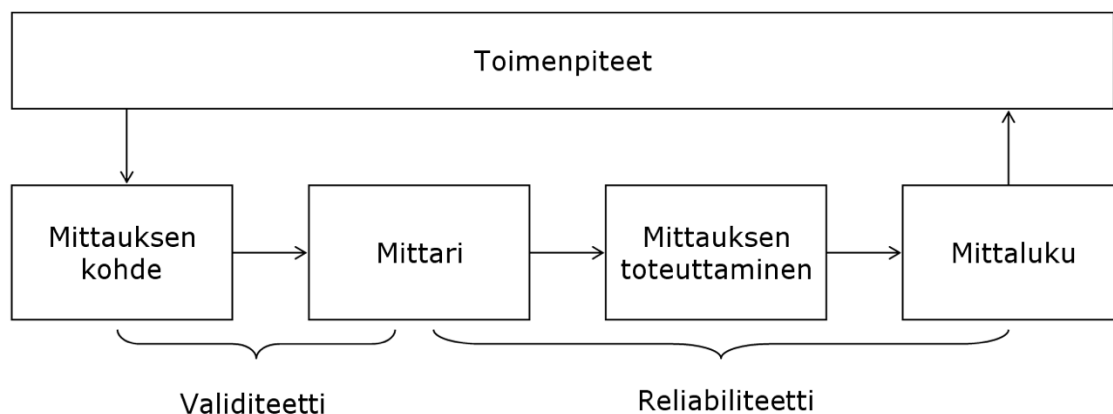
Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet (Kananen 2017, 51)

Kuvion 1 vastaavaa prosessia käytettiin tässä työssä. Analysointimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä analyysia ja teemoittelua. Kanasen (2008, 91) mukaan aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta muodostetaan teoria. Teemoittelussa aineistosta tunnistetaan luokkia ja eri käsitteiden ilmenemistäajuuksia. Työssä tunnistettiin aineiston teemoja, joihin liitettiin sitä koskeva sisältö kaikista lähteistä, haastattelusta, auditoinnista ja havainnoinnista.

## 2.5 Luotettavuuden arviointi

Jokaisessa opinnäytetyössä tulee tarkastella sen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan tutkijan toimesta sekä saavutetun näytön perusteella. Luotettavuusmittareina kvalitatiivisissa tutkimuksissa ovat reliabiliteetti eli tulosten pysyvyys sekä validiteetti, joka tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Tulosten pysyvyys tarkoittaa tässä sitä, että uusimmalla tutkimus samoilla menetelmillä, ovat myös tutkimustulokset samoja. Omille tutkimustuloksille voidaan hakea tukea aiemmin tehdyistä tutkimuksista, jos niiden tulokset

vastaavat oman tutkimuksen tuloksia. (Kananen 2017, 174-175, 177). Tutkimuksen luotettavuuden voi vaikuttaa monin eri tavoin. Dokumentoimalla kaiken työhön liittyvän materiaalin, voidaan osoittaa työn pohjautuvan konkreettisiin asioihin. Työn vaiheiden tarkalla kuvaamisella, voidaan todentaa työn eteneminen ja sitä kautta tutkimus voidaan toteuttaa uudelleen luotettavuuden varmistamiseksi. (Kananen 2010, 69). Saari (2006) on käsitellyt mittaamisen kriteereitä, jotka on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Mittaamisen kriteerit: validiteetti ja reliabiliteetti (Saari 2006, 41)

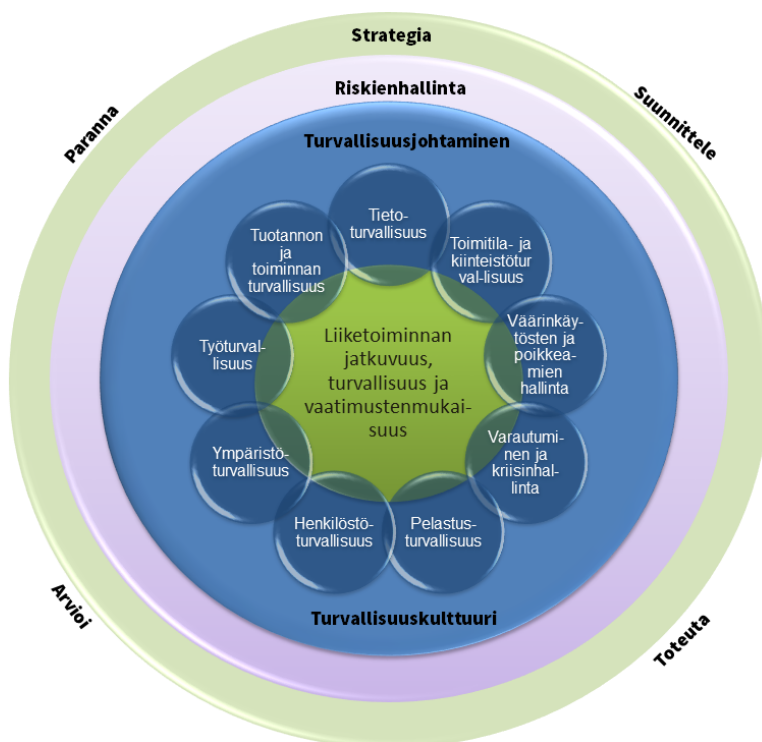
Validiteetin ja reliabiliteetin sijoittuvat tutkimuksen eri vaiheisiin (Saari 2006, 41). Validiteetti asettuu ajallisesti enemmän tutkimuksen suunnitteluun ja reliabiliteetti sen toteuttamiseen. Validiteetti liittyy tutkimuksen kohteen ja tutkimusmenetelmien valintaan. Reliabiliteetissa on taas kyse tehtyjen valintojen toteutuksen luotettavuudesta (Kananen 2017, 175-176.) Heinonen ym. (2013, 93) viittaavat reliabiliteetilla toistettavien tutkimusmenetelmien kykyyn antaa samanlaisia tuloksia. Reliabiliteetin käsite yhdistetään usein määrälliseen tutkimukseen, jossa tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata toistamalla sama toiminto uudelleen ja tarkastelemalla tuloksia keskenään.

### 3 Asiakaspalvelupisteen työturvallisuus

Tässä luvussa paneudutaan tutkimusongelman näkökulmasta oleellisimpiin teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin. Teorian osalta on suoritettava rajausta ja keskityttävä työn kannalta keskeisiin asioihin. Teoriaosuudessa selvitetään mitä tutkittavasta kohteesta tiedetään ennalta. (Kananen 2017, 72 - 73.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa teoreettinen viitekehys tarkoittaa teorioita, malleja ja tutkimuksia, joiden voidaan katsoa liittyvän tutkittavaan asiaan. Teoriaosuudessa tuodaan esille tieteellisiä töitä, teorioita ja malleja, joissa aihetta on aikaisemmin käsitelty. Näitä voidaan hyödyntää teorian vahvistamisessa, eikä uutta teoriaa tarvitse aina luoda itse. Teoriaa voidaan tutkimuksella toki parantaa tai luoda kokonaan uusia. Tieteessä vanhaa teoriaa pyritään kehittämään luomalla vanhan päälle uutta. Tällä tavalla tiede kehittyy ja menee eteenpäin eli puhutaan tiedon kumuloitumisesta. (Kananen 2010, 21, 44.) Alasuutari

(1994, 69) on määritelty teoreettisen viitekehyksen olevan erityinen seikkaperäisesti määritelty näkökulma, missä tutkimuksen havaintoja tarkastellaan vain ja ainoastaan juuri tästä näkökulmasta.

Teoria muodostetaan perehtymällä turvallisuuskirjallisuuteen, aikaisempiin tutkimuksiin, lainsäädäntöön, alan toimijoiden tuottamaan sisältöön, esimerkiksi valtionhallinnon ohjeisiin ja Elinkeinoelämän keskusliiton materiaaleihin sekä turvallisuuteen liittyviin standardeihin. Elinkeinoelämän keskusliito (2018) on luonut kuviossa 3 esitetyn yritysturvallisuusmallin millä pystytään hahmottamaan mihin seuraavaksi käsiteltävät asiat liittyvät turvallisuusjohtamisen kokonaisuudessa.



Kuvio 3. Elinkeinoelämän keskusliiton yritysturvallisuusmalli (2018)

Elinkeinoelämän keskusliiton (2018) yritysturvallisuusmallissa on yrityksen strategiaan sisällytetty riskienhallinta, jonka osana on turvallisuusjohtaminen. Turvallisuusjohtamisen osa-alueita on yhdeksän ja ne voivat olla osittain päällekkäisiä. Mallin on kokonaisuus, joka pyrkii liiketoiminnan jatkuvuuteen, turvallisuuteen ja vaatimustenmukaisuuteen. Tässä luvussa käsiteltäviä osa-alueita ovat työturvallisuus, toimitilaturvallisuus, riskien hallinta ja pelastusturvallisuus. Lainsäädäntö käsitellään näiden osalta siten, että siinä on perehdytty kunkin aihealueen lainsäädännön erityispiirteisiin ja huomioitu lainsäädännön asettamat vaatimukset turvallisuudelle. Turvallisuutta käsitellään myös henkisen turvallisuuden näkökulmasta, koska turvallisuuden

tunne ei aina vastaa fyysistä turvallisuutta. Viraston asiakaspalvelun työturvallisuuden parantaminen on opinnäytetyön ydinalue. Muut aihealueet tarkentavat ja tukevat sitä ja luovat sen ympärille teoreettisen kokonaisuuden.

### 3.1 Työturvallisuus

Viraston asiakaspalvelutilojen työturvallisuutta tarkasteltaessa, tarkastelu kohdistuu pääasiassa asiakaspalvelijoiden työturvallisuuteen. Työturvallisuus on tämän työn keskeinen käsite. Työturvallisuus on laaja kokonaisuus, joka muodostuu lainsäädännön asettamista vaatimuksista, sekä työnantajan ja työntekijöiden tarpeista, asenteista ja toimintatavoista. Lainsäädäntö asettaa turvallisuudelle minimivaatimuksia. Kuitenkin tätä parempi turvallisuuden taso on muodostunut usean yrityksen tavoitteeksi ja turvallisuuskulttuurin muodostamista pidetään tärkeänä. Tässä kohdassa käsitellään työturvallisuuslakia (L738/2002) ja pelastuslakia (L379/2011) siltä osin kuin ne liittyvät työturvallisuuden käsitteeseen yltäasolla. Samoja lakeja käsitellään toimitilaturvallisuuden kannalta kohdassa 3.2

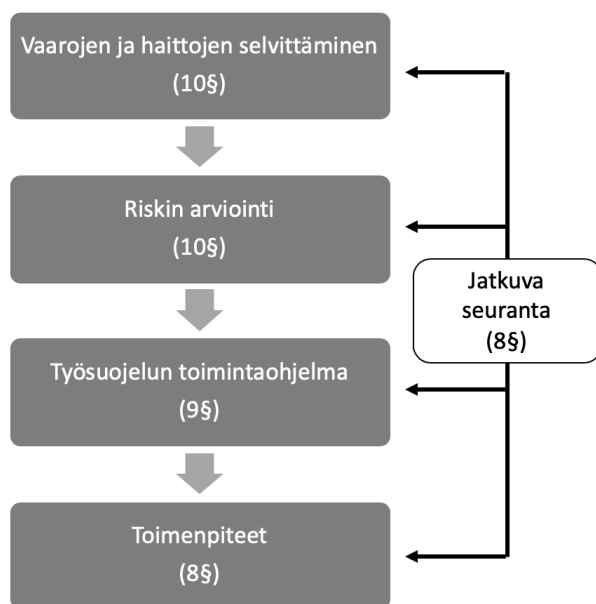
Työturvallisuuteen panostetaan yhä useammassa yrityksissä ja sitä pidetään tärkeänä osana työhyvinvointia. Työturvallisuuskeskus (2018b) määrittelee työturvallisuuden tavoitteeksi turvallisen työn ja työntekijöiden hyvinvoinnin, jotka auttavat luomaan vastuullista yrityskuvaa organisaatiolle. Työturvallisuuskeskuksen näkemyksen mukaan työturvallisuuden tulee kuulua luonnollisena osana yrityksen johtamiskulttuuria ja päivittäistä toimintaa. Turvallisuuden johtamiskulttuurilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että yritys ottaa työntekijän työturvallisuuden, terveyden ja työkyvyn huomioon työn tekemisessä ja suunnittelussa. Johdon sitoutuminen turvallisuuteen koetaan merkittäväksi tekijäksi yrityksen turvallisuuskulttuurin luomisessa. Työterveyslaitoksen (2018a) työsuojelupaneelin teettämässä tutkimuksessa työsuojelun kehittymisen toimivaksi edellyttää johdon sitoutumista tavoitteelliseen työsuojelutoimintaan. Asioiden ennakointi ja lisääntynyt suunnitelmallisuus ovat enenevissä määrin mukana yrityksen työsuojelutoiminnassa. Paneelin tulosten mukaan myös turvallisuushavainnot ja riskinarviointi ovat lisääntyneet useissa yrityksissä ja niitä käydään läpi henkilöstön kanssa. (Työterveyslaitos 2018a; Työterveyslaitos 2018b; Työturvallisuuskeskus 2018b.)

**Työturvallisuuslaissa** (L738/2002) on asetettu yleiset raamit turvallisuusjohtamiselle. Tärkeimpinä vaatimuksina ovat työnantajan velvollisuus jatkuvasti ja systemaattisesti olla perillä työn olosuhteista, arvioida työn riskejä ja vähentää niitä, perehdyttää työntekijät työhönsä ja huolehtia heidän työturvallisuudestaan ja terveydestään kattavasti yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Laki lähtee liikkeelle siitä ajatuksesta, että kaikkea työtä voidaan tehdä, jos työnantaja antaa siihen soveltuvat ja riittävät välineet ja koulutuksen. Lakia sovelletaan työ- ja virkasuhteissa, sekä julkisoikeudellisissa palvelussuhteissa tehtyyn työhön.

Työturvallisuuslaki (L738/2002) asettaa työnantajalle vaatimuksia etukäteen selvittää ja jatkuvasti pitää yllä tilannekuvaa työn olosuhteista sekä arvioida työhön liittyviä riskejä ja vähentää



niitä. Sen on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on tarpeellisilla toimenpiteillä huolehdittava työntekijöiden työturvallisuudesta ja terveydestä työssä. Toiminnassa on noudatettava seuraavia periaatteita 1) vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään, 2) vaara- ja haittatekijät poistetaan tai jos se ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän haitallisilla, 3) yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä ja 4) tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon. (Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite. L738/2002, 8§.) Työnantajalla tulee olla työsuojelun toimintaohjelma, missä on kuvattu työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristötekijöiden vaikutukset. Toimintaohjelmasta johdettuja tavoitteita työturvallisuuden, terveyden ja työkyvyn edistämiseksi on käsiteltävä työntekijöiden kanssa ja ne on otettava kehittämistoiminnassa huomioon. (Työsuojelun toimintaohjelma. L738/2002, 9§). Työnantajalla on oltava hallussaan työn vaarojen selvitys ja arviointi, missä on otettu huomioon työn vaarat, esiintyneet tapaturmat ja ammattitaudit, työntekijöiden henkilökohtaiset edellytykset, työn kuormitustekijät, lisääntymisterveyteen vaikuttavat seikat ja muut tekijät (Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. L738/2002, 10§). Työympäristön rakenteiden ja työtilojen suunnittelussa tulee ottaa huomioon työturvallisuuteen vaikuttavat seikat (Työympäristön suunnittelu. L738/2002, 12§). Työnantajan tulee erityisesti huolehtia siitä, että työntekijät on perehdytetty työhön ja sen haitta- ja vaaratekijöihin. Työntekijöille on annettava turvallisuuskoulutusta vaarojen välttämiseen ja ohjeet toimintaan poikkeustilanteiden varalta. (Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus. L738/2002, 14§.) Kanerva (2008, 8) on koonnut työturvallisuuslain kohdat turvallisuusjohtamisen malliksi kuviossa 4.



Kuvio 4. Turvallisuusjohtamisen malli Suomen työturvallisuuslain (L738/2002) pykälien mukaan (Kanerva 2008, 8)

Kanervan (2008, 8) malli on hyvä kuvaus työturvallisuuslain (L738/2002) työnantajaan kohdistuvien vaatimusten kytkeytymisestä toisiinsa. Työturvallisuus voidaan nähdä prosessina, missä seuranta suoritetaan jatkuvasti. Työnantajan tulee ensin selvittää ja olla perillä työn vaaroista ja haitoista, minkä jälkeen riskien arvioinnin pohjalta laaditaan työsuojelun toimintaohjelma ja ryhdytään sen vaatimiin toimenpiteisiin.

Jos työhön liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työnantajan järjestettävä työolosuhteet, jossa uhka ja vakivaltilanteen estetään mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Tätä varten on laadittava menettelytapaohjeet, joissa kuvataan uhkaavien tilanteiden hallintaan liittyvät toimenpiteet, jolla torjutaan tai rajoitetaan niiden vaikutuksia. (Väkivallan uhka. L738/2002, 27§.) Lainvalmistelutöissä pohditaan, mitä tarkoitetaan väkivallan uhan ilmeisyydellä. Hallituksen esityksessä (HE59/2002) kuvataan, että työnantajan tulisi työn vaarojen selvittämistä ja arviointia tehdessään selvittää, onko väkivallan riski kohonnut. Ilmeisellä uhalla tarkoitetaan, että väkivallan riski on selvästi tavanomaista, yleistä väkivallan riskiä suurempi. Esityksessä todetaan, että väkivallan uhkaa esiintyy eniten aloilla, joissa joudutaan kohtaamaan väkivaltainen asiakas. Hallituksen esitys ei siis anna yksiselitteistä määritelmää. Näin ollen uhan arviointi jää työnantajan harkittavaksi. Yksintyöskentelystä työturvallisuuslaissa (L738/2002, 29§) todetaan, että jos siihen liittyy ilmeinen turvallisuushaitta tai -vaara, työnantajan on poistettava tai vähennettävä sitä mahdollisimman paljon. Hallituksen esityksessä (HE59/2002) todetaan, että kyseeseen tulevat työt, missä vaarojen arvioinnin (L738/2002, 10§) mukaan edellytetään erityisiä turvallisuustoimenpiteitä sen vuoksi, että yksintyöskentelyn vuoksi työhön liittyy ilmeinen

vaara. Esimerkkeinä tällaisia töitä ovat esimerkiksi metsurin, kodinhoitajan ja kioskimyyjän työ.

Sen lisäksi, että työturvallisuuslain (L738/2002) mukaan työnantajaan kohdistuu vaatimuksia, kohdistuu niitä myös työntekijään. Työntekijä on velvollinen noudattamaan työnantajan toimivaltansa mukaisia määräyksiä, hänen on huolehdittava muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja vältettävä turvallisuutta vaarantavaa toimintaa. Työntekijä on ilmoitusvelvollinen työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle kaikista turvallisuuteen ja terveyteen vaaraa aiheuttavista seikoista työpaikalla. (Työntekijän yleiset velvollisuudet. L738/2002, 18§, 19§).

**Pelastuslaki (L379/2011)** pyrkii parantamaan ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Tavoitteena on, että onnettomuuden uhatessa tai tapahduttua ihmiset pelastetaan, tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia rajoitetaan tehokkaasti. Se säätelee muun muassa rakennusten palo- ja poistumisturvallisuutta, rakennuksen uloskäytävien esteettömyyttä ja palo- ja poistumisturvallisuuteen liittyvien laitteiden kunnossapitoa. Rakennuksen osalta on laadittava pelastussuunnitelma tiettyjen edellytysten täytyessä Valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta mukaisesti. Esimerkiksi, pelastussuunnitelma on laadittava työpaikkoihin, jossa työntekijöiden ja muiden samanaikaisti paikalla olevien ihmisten määrä on yleensä vähintään 50 (A407/2011). Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla ja sen tulee vähintään sisältää seuraavat selostukset: 1) vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmät, 2) rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyt, 3) ohjeistukset onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja vaaratilanteissa toimimiseksi ja 4) mahdolliset omatoimiseen varautumiseen liittyvät toimenpiteet (L379/2011, 15§). Omatoimisella varautumisella tarkoitetaan sitä, miten tulipalojen ja muiden vaaratilanteiden ehkäisyä, vaaratilanteisiin varautumista, tulipalojen sammuttamiseen varautumista ja poistumisen turvaamistoimenpiteitä (L379/2011, 14§).

### 3.2 Toimitilaturvallisuus

Rakennuksen toimitilojen hallinnasta ja turvallisuusjärjestelyistä vastaa usein rakennuksen omistaja tai kiinteistöhallinto. Turvallisuusratkaisuista päättää kuitenkin yleensä kiinteistön käyttäjäorganisaatio, joka osaa myös käyttää turvallisuuteen liittyviä järjestelmiä parhaiten. Yrityksen turvallisuustoimintoja kehittämällä pyritään hallitsemaan riskejä sekä torjumaan onnettomuuksia ja vahinkoja. Toiminnoilla pyritään myös kehittämään turvallisia toimintatapoja sekä työskentely- ja asiointiympäristöjä. Hyvässä organisaatiokulttuurissa turvallisuusystävällisyys on etupainotteista ja ennalta ehkäisevää toimintaa. Yrityksen tulisi torjua ennalta onnettomuuksia, vahinkoja, rikollista toimintaa ja kehittää toimintavalmiutta näitä vastaan. Yrityksen kannalta tärkeimpiä suojattavia asioita ovat henkilöstö, asiakkaat, sidosryhmät, omaisuus, tieto, ympäristö, toiminnot eli prosessit sekä maine. Lait määrittelevät tiettyjä vaatimuksia, mutta turvallisuuteen panostava yritys ei tyydy näihin vaatimuksiin, vaan panostaa turvallisuustoimiin yrityksen kannalta järkevästi ja tehokkaasti. Tehokkaalla suojaamisella voidaan turvata koko yrityksen liiketoiminta. Toimitilojen turvallisuuteen liittyviä osa-alueita ovat

rakenteellinen turvallisuus, turvallisuuteen liittyvät sähköiset järjestelmät sekä henkilöturvallisuus. Rakenteelliseen turvallisuuteen liittyviä asioita ovat turvallisuusrakenteet, rakenteiden kestävyys ja rakennusten osastointi, joista esimerkkeinä ovat ovet, aidat ja portit. Muita rakenteellisia asioita ovat mekaaniset lukitus- ja avainjärjestelmät sekä mekaaniset murto- ja jousijärjestelmät. Rakenteellisia paloturvallisuuteen liittyviä asioita ovat rakenteiden palotekniset ominaisuudet, sammutus- ja savunpoistojärjestelmät sekä palosulkujärjestelmät, joista esimerkkinä automaattiset palo-ovet. Sähköisiä turvallisuusjärjestelmiä ovat esimerkiksi paloilmoin-, rikosilmoitin-, kulunvalvonta- ja kamerajärjestelmä. Muita sähköisiä järjestelmiä ovat valaistus, ilmastointi sekä viestintä- ja talotekniikka. Henkilöturvallisuuteen liittyviä asioita ovat valvomo- ja vartiointitoiminta, ajoneuvojen ohjaus, poistumistievalaistus, erityiset henkilöturvallisuusjärjestelmät sekä henkilöiden ohjaus kuten hätäkuulutukset. (Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto 2004, 3 - 4; Valtiovarainministeriö, 2009.)

**Kameravalvonnan** avulla tuotetaan kuvallista informaatiota kiinteistön ympäristöstä tai sisätiloista. Kameravalvonnan avulla pyritään ennalta estämään rikollista toimintaa ja häiriökäyttäytymistä. Tallentava kameravalvonta mahdollistaa asioiden selvittämisen jälkikäteen ja kameravalvonta toimii esimerkiksi poliisin tukena rikosten ja onnettomuuksien selvittelyissä. Kameravalvonnan tarkoitus on ennalta estävän toiminnan lisäksi viestittää ympäristölle yrityksen puuttumisesta työturvallisuutta vaarantaviin tekijöihin. Kameravalvontaa käytetään myös tukemaan erilaisia toimintoja kuten kulunvalvontaa, asiakasmäärien laskentaa sekä hyllyjen tuotteiden määrää. Kameravalvonnan välityksellä pystytään välittämään esimerkiksi valvomolle reaaliaikaista tietoa valitusta alueesta. Tämä menetelmä on käytössä useissa kaupan alan liikkeissä, joissa vartijat seuraavat asiakkaiden toimintaa näpistysten selvittämiseksi. (Turva-alan yrittäjät 2010, 6 - 7.)

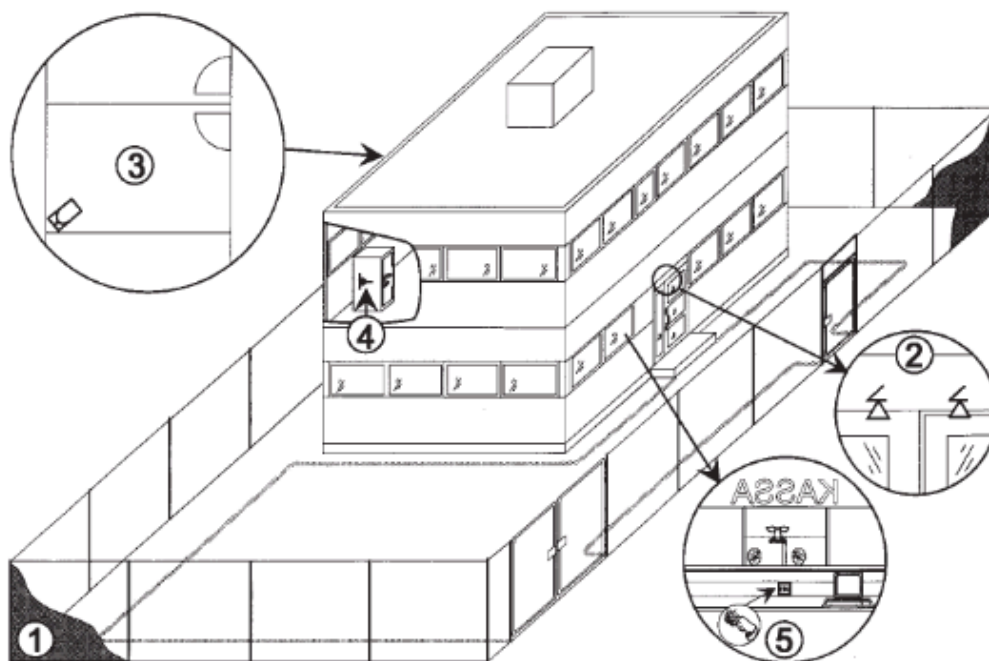
Kameroihin liittyvä tekniikka kehittyy jatkuvasti ja kamerajärjestelmä valitaan käyttötarkoituksen mukaan. Kameroita on saatavilla väri- tai mustavalkokuvalla. Värikamera tuottaa luonnollisempaa kuvaa, mutta mustavalkokamera on herkempi hämärässä ja siinä on paremmat mahdollisuudet hyödyntää infrapunavalaitusta. Kameroita on jaoteltu niiden käyttötarkoitusten ja ominaisuuksiensa mukaan. Kiinteät sisäkamerat ovat nimensäkin mukaan tarkoitettu sisätiloissa käytettäväksi, eikä tekniikkansa puolesta sovellu käytettäväksi ulkotiloissa. Ne kuvaavat yleensä kiinteää tilaa tai aluetta ja ovat säädettävissä kuvattavan tilan koon mukaan. Kiinteät ulkokamerat on suojattu sääkotelolla ja vastuksilla kylmää ilmaa ja kosteutta vastaan. Kiinteät ulkokamerat ovat vastaavia muilta ominaisuuksiltaan ja käyttötarkoitukseltaan kuin kiinteät sisäkamerat, mutta kestävät erilaisia sääolosuhteita. Kupukameroita löytyy niin kiinteänä kuin käännettävänä versioina. Kupukameroiden vahvuutena on niiden huomiota herättämätön olemus, eivätkä ne ole kupunsa takia niin vandaaliherkkiä kuin niin sanotut perinteiset kamerat. Kupukameroissa objektiivi on suojattu kirkkaalla tai tummennetulla kuvalla. Kupukameroita löytyy sekä sisä- ja ulkokäyttöön. Kääntyvien kupukameroiden etuna on se, että niiden suunnasta on kuvun takaa vaikea havaita ja ne ovat toiminnoiltaan käteviä esimerkiksi kohteen

tarkkailemiseen hyvien zoomausominaisuuksien ja nopean toiminnan takia. Kupukameroita käytetään usein paikoissa, joissa on jatkuva valvomoiminta. Kameroiden hyöty saadaan aktiivisella käyttämisellä. Kääntöpäiset kamerat eli PTZ-kamerat (PanTiltZoom) ovat sääsuojatulla kotelolla varustettuja valvontakameroita. Kääntöpääkamerat mahdollistavat 360 asteen tarkkailun ja ovat varustettuja hyvillä zoomausominaisuuksilla. Niitä käytetään usein laajahkojen ulkoalueiden valvontaan. Kääntyviä kameroita on myös mahdollistaa ohjelmoida aika-ajotteisesti kääntymään haluttuun kuvakulmaan. Edellä mainitut kattavat suurimman osan valvontakameroista, mutta lisäksi löytyy vielä erityisominaisuuksilla varustettuja kamerajärjestelmiä. Esimerkkeinä näistä ovat lämpökamerat, räjähdysherkkien tilojen EX-kamerat, elektromagneettiselta pulssilta suojatut EMP-kamerat sekä muuksi kuin kameraksi naamioidut vakoilukamerat. (Turva-alan yrittäjät 2010, 17 - 18.)

**Kulunvalvonnan** tarkoitus on ohjata ja rajoittaa yrityksen oman ja ulkopuolisten henkilöiden liikkumista yrityksen tiloissa ja korvata mekaaninen lukitus sähköisellä järjestelmällä. Kulunvalvonnalla voidaan rajata ulkopuolisten henkilöiden pääsy henkilökunnan tiloihin. Henkilökunnan liikkuvuutta voidaan säännöstellä kulunvalvonnan avulla sallimalla heidän liikkuminen yrityksen tiloissa ainoastaan heidän työtehtäviin liittyvillä alueilla. Kulunvalvontaan voidaan asen- taa myös osasto- ja aikakohtaisia rajoituksia, joilla voidaan laskea esimerkiksi siivoojat tiettyihin tiloihin tiettyinä aikana tai sallia henkilökunnan liikkuminen tiloissa ainoastaan tiettyinä ai- kana kuten virka-aikana. Kulunvalvonta toimii sähköisen järjestelmän kautta ja sen avulla pys- tytään rajoittamaan kulkuoikeuksia henkilöiltä, joiden ei katsota enää tarvitsevan näitä oikeuk- sia. Kulkuoikeudet voidaan myös poistaa kadonneesta kulkutunnisteesta, joten väärälle henki- lölle päätyvä kulkukortti ei ole yrityksen kannalta välttämättä niin iso vahinko kuin mekaaninen avain. Uusi kulkutunniste voidaan luovuttaa kadonneen tilalle, eikä lukitusta tarvitse sarjoittaa uudelleen. Kulkutunnisteen käyttämisestä jää sähköiseen järjestelmään merkintä, joten kulun- valvonta mahdollistaa tilojen käytön seurannan ja raportoinnin, mikä on joissain yrityksissä tärkeä asia. (Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto 2004, 16 - 17.)

**Murtohälytysjärjestelmän** tarkoitus on valvoa tiloja, paljastaa luvattoman tunkeutujan tai muun hälytyksen aiheuttajan ja ilmoittaa hälytyksestä eteenpäin. Murtohälytysjärjestelmän valvontamuotoja ovat kehävalvonta, kuorivalvonta, tilavalvonta, kohdevalvonta tai ryöstöil- maisu. Kehävalvonta tarkoittaa piha- ja ulkoalueiden valvontaa, jonka tarkoituksena on havaita mahdollinen tunkeutuja jo alueen rajalla ennen kuin tämä pääsee sisälle rakennukseen. Kehä- kuoreen asennettavat ilmaisimet kiinnitetään yleensä aluetta suojaavaan aitaan. Kuorivalvonta tarkoittaa kiinteistön sisäänpääsyreittejä kuten ovia ja ikkunoita. Ilmaisimina voidaan käyttää esimerkiksi magneettikoskettimia, joilla valvotaan ovia, luukkuja ja ikkunoita. Tilavalvonta tar- koittaa kiinteistön sisätiloja ja on yleisimmin käytetty suojausmuoto. Valvonnassa käytettävä ilmaisimien valvoo valittua aluetta ja ilmaisee tilassa olevan henkilön järjestelmän ollessa kytket- tynä. Kohdevalvonnassa valvotaan tiettyä yksittäistä kohdetta kuten kassakaappia tai arvokasta taulua. Kohdevalvonnan ilmaisimien hälyttää vasta kun suojattavaa kohdetta lähestytään tai

kosketaan. Ryöstöilmaisut ovat käytössä esimerkiksi kauppaliikkeissä, ravintoloissa ja pankeissa. Henkilökunnan painaessa hälytintä, menee hälytys esimerkiksi vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen, joka ilmoittaa asiasta vartiointiliikkeen yksiköille ja tarvittaessa poliisille. (Heikkilä 2015.)

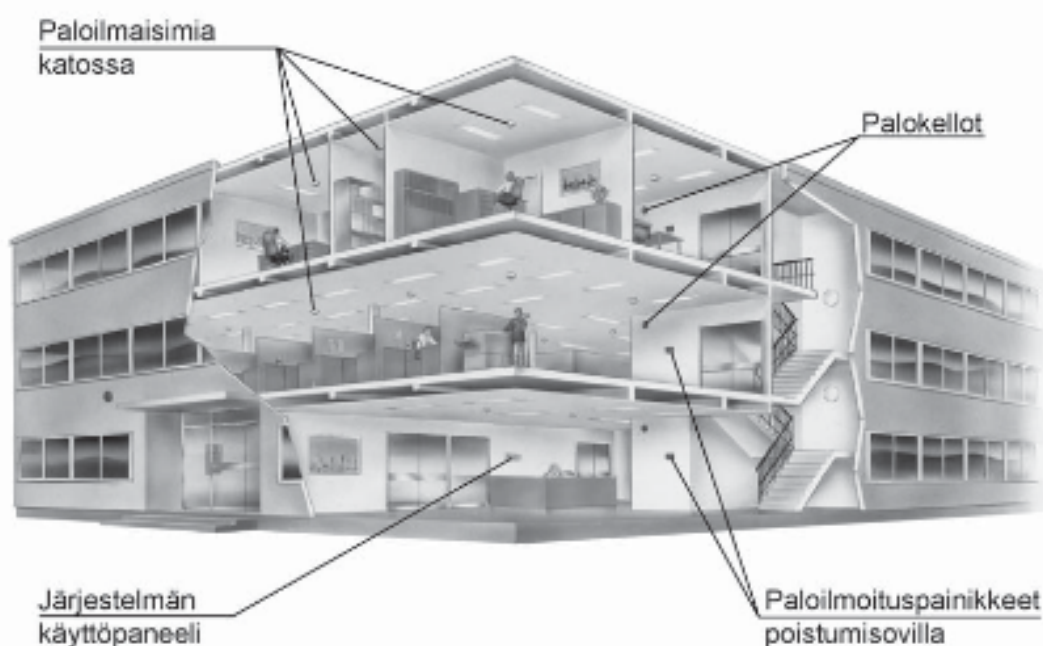


Kuva 1. Murtohälytysjärjestelmän valvontatavat vyöhykkeittäin (Suomen toimitila- ja rakennustajaliitto 2004, 15)

Murtohälytysjärjestelmän valvontatavat voidaan nähdä sisäkkäisinä kerroksina, missä eteneväällä uuden kerroksen läpi tunkeutuja altistuu sen kerroksen murtohälytysjärjestelmälle. Kuvassa 1 kehävalvonta (1) valvoo alueen aitaa. Kuorivalvonta (2) valvoo rakennuksen ovea. Tila- valvonta (3) valvoo sisällä olevaa huonetta eli yksittäistä tilaa. Rakennuksen sisällä oleva kassakaappi on osa kohdevalvontaa (4). Kassan yhteydessä oleva ryöstöpainikeilmaisin (5) on henkilökunnan apuna tilanteissa, joissa tarvitaan turvallisuushenkilöstöä tai poliisia paikalle.

**Paloilmoitinjärjestelmä** on yksi yleisimmin käytetyistä turvallisuusjärjestelmistä toimitilakoh-teissa. Paloilmoitinjärjestelmän tarkoitus on ilmoittaa savusta tai palosta järjestelmän kautta rakennuksen henkilökunnalle, paloilmottimen hoitajalle ja pelastuslaitokselle. Paloilmoitinjär-jestelmän käyttöä valvotaan viranomais määräyksin. Paloilmoitinjärjestelmällä tulee olla palo-ilmoitinlaitteen hoitaja, joka on koulutettu tehtävään. Paloilmoitinjärjestelmän tulee olla säännöllisesti huollettu ja määräaikaistarkastettu. Paloilmottimen tulee olla toimintakuntoi-nen aina. Paloilmoitinjärjestelmällä voi olla suoria yhteyksiä muihin palotoimintaan liittyviin järjestelmiin, kuten palo-oviin ja savunpoistoon. Paloilmoitinjärjestelmään on usein kytkettyinä

palokello, joka ilmaisee henkilökunnalle hälytyksestä, jotta he osaisivat toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Paloilmoittimen voi laukaista rakennuksissa olevista painokytkimistä havaittuun palon, johon järjestelmä ei ole vielä reagoinut. Rakennuksissa voi olla muitakin paloturvallisuuteen liittyviä järjestelmiä. Näitä ovat muun muassa savunpoisto-, savunsulku-, ja sprinklerijärjestelmä sekä automaattisesti toimivat palo-ovet. Poistumistievalaistus vaaditaan työskentelyyn liittyvissä tiloissa, joihin henkilökunnalla tai ulkopuolisilla henkilöillä on pääsy. (Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto 2004, 20 - 22.)



Kuva 2. Paloilmoitinjärjestelmän osat toimistotilassa (Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto 2004, 21)

Paloilmaisinjärjestelmän eri osat voivat sijaita eri puolella rakennusta. Paloilmaisimia löytyy katosta eri tiloista. Palokellot ovat sijoitettuna eri kerroksiin, jotta niiden ääni tavoittaisi tiloissa työskentelevät henkilöt. Paloilmoituspainikkeet löytyvät poistumisovien lähetyviltä, jotta niistä voidaan laukaista järjestelmä palon havaittua. Järjestelmän käyttöpaneeli sijoitetaan sopivaan paikkaan, kuten valvomon läheisyyteen, josta paloilmoittimen hoitaja ja tarvittaessa myös pelastuslaitos voivat sitä käyttää.

Useista toimitilaturvallisuuteen liittyvistä asioista on säädetty laeissa. Näistä esimerkkeinä ovat pelastuslaki, työturvallisuuslaki, laki yksityisyyden suojasta työelämässä sekä henkilötietolaki. Pelastuslain (L379/2011) kolmas luku määrittelee toiminnanharjoittajan sekä rakennuksen

omistajan ja haltijan velvollisuuksista. Luku pitää sisällään runsaasti erilaisia paloturvallisuuden liittyviä vaatimuksia. Huoneiston haltijan tulee pitää huolta siitä, että huoneistossa on riittävästi palon ilmaisevia laitteita (L379/2011, 17§). Rakennukset tulee olla sellaisessa kunnossa, että tulipalo ei pääse helposti syttymään eikä leviämään, mutta sellaisen sattuessa, henkilöt pystyvät pelastautumaan tai olemaan pelastettavissa ja pelastustoiminta on otettu huomioon (L379/2011, 9§). Rakennusten uloskäytävien tulee olla sellaisessa kunnossa, että niistä voidaan esteettömästi poistua, niiden tulee olla valaistuja, eikä niiden tiellä saa säilyttää ylimääräistä tavaraa (L379/2011, 10§). Sammutustöihin liittyvien laitteiden, kaluston ja poistumistievalaistuksen tulee olla asianmukaisesti huollettuja ja toimintakuntoisia (L379/2011, 12§). Vaativan poistumisturvallisuuden omaavalla rakennuksella tulee olla pelastussuunnitelma, jossa määritellään muun muassa rakennuksen tilojen turvallisuusjärjestelyistä (L379/2011, 15§).

Työturvallisuuslain (L738/2002) vaatimuksia on jo käsitelty työturvallisuutta käsittelevässä kohdassa 3.1. Näkökohdilla on vaikutusta myös toimitilaturvallisuuden kannalta. Työturvallisuuslaissa on lisäksi muita erityisesti toimitiloja koskevia vaatimuksia. Työpaikan tulee olla sellainen, että sen rakenteet ja varusteet ovat turvallisia ja terveellisiä ja siellä tulee olla riittävä määrä asianmukaisesti merkittyjä uloskäytäviä (L738/2002, 32§). Työpaikalla tulee olla riittävä valaistus ja tiloihin tulee päästä riittävästi luonnonvaloa (L738/2002, 34§). Sähkölaitteista tai niiden käytöstä tulee aiheutua mahdollisimman vähän haittaa tai vaaraa (L738/2002, 39§). Työpaikalla tulee olla riittävät ja tarpeelliset paloturvallisuus ja hengenpelastusvälineet ja niiden käyttämisestä on oltava tarvittava ohjeistus (L738/2002, 45§). Työpaikalla tulee olla asianmukaisessa paikassa riittävä määrä ensiapuvälineitä saatavilla (L738/2002, 46§).

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (L759/2004) käsittelee muun muassa kameravalvonnan sekä muun teknisen valvonnan käytöstä työpaikoilla. Kameravalvontaa saa toteuttaa työpaikan tiloissa työntekijöiden ja muiden tiloja käyttävien henkilökohtaisen turvallisuuden varmistamiseksi, omaisuuden suojaamiseksi ja tuotantoprosessien varmistamiseksi. Kameravalvontaa ei saa toteuttaa yksittäisen työntekijän seuraamiseksi eikä käymälä- tai pukeutumistoissa (L759/2004, 16§). Työntekijöille tulee tiedottaa kameravalvonnasta ja tallenteita saa käyttää ainoastaan tarkkailua varten toteutetun tarkoituksen mukaisesti. Kameravalvonnasta tulee ilmoittaa näkyvästi niissä tiloissa, joissa kameroita löytyy (L759/2004, 17§). Henkilötietolain (L523/1999, 10§) mukaan henkilörekisteristä on laadittava rekisteriseloste. Tallennettu kuva tai ääni on rinnastettavissa henkilötietoon ja jos kuvissa oleva henkilö on tunnistettavissa tallenteista, syntyy tällöin henkilörekisteri, joka on määritelty henkilötietolaissa (Turva-alan yrittäjät 2010).

### 3.3 Riskien arviointi

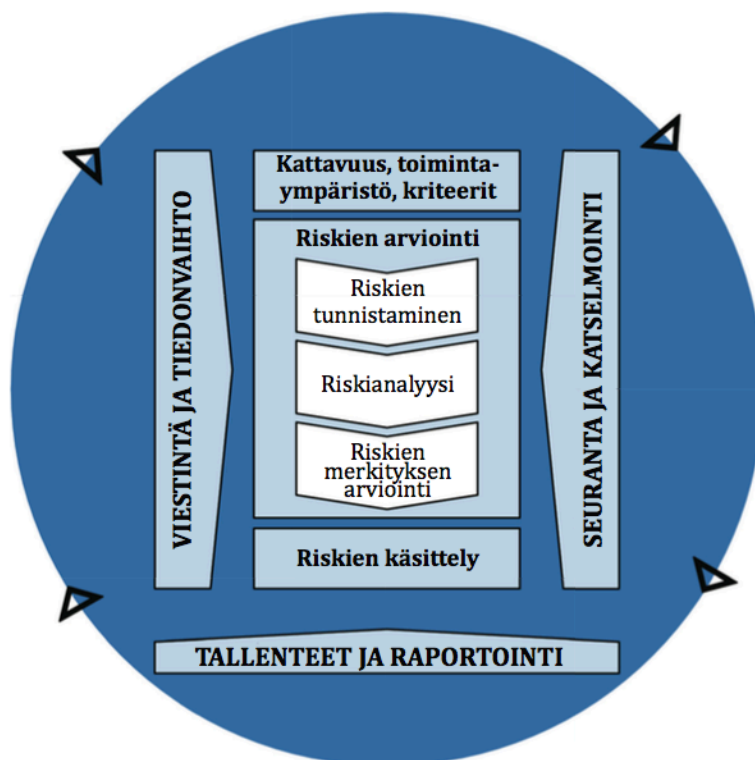
Lainsäädäntö asettaa työnantajalle vaatimuksen suorittaa riskien arviointia työpaikalla. Työturvallisuuslaki käsittelee asiaa työnantajan yleisen huolellisuusvelvoitteen kautta (L738/2002,



10§), mitä on käsitelty jo kohdassa 3.1 työturvallisuus. Siinä todetaan, että vaara ja haittatekijät tulisi poistaa työympäristöstä tai mikäli poistaminen ei ole mahdollista, tulisi niitä vähentää tai tehdä vähemmän vaarallisiksi. Työympäristöä, työskentelytiloja ja -tapoja tulee seurata jatkuvasti ja varmistua siitä, että toteutetut toimenpiteet ovat olleet toimivia. Lisäksi valtioneuvoston asetus työvälineiden turvallisesta käytöstä ja tarkastamisesta (A403/2008, 4§) mukaan työvälineiden turvallisuus on arvioitava ja selvitettävä järjestelmällisesti eli niille on suoritettava riskien arviointi. Mikäli työvälineen käytöstä aiheutuu vaaraa tai haittaa, tulee niiden poistamiseksi tehdä tarvittavia toimenpiteitä.

Riskienhallinta-standardin (SFS-ISO 31000:2018) mukaan yrityksen ylimmällä johdolla tai hallituksella on vastuu sen riskienhallinnasta ja sen tulisi olla sisällytettynä kaikkiin toimintoihin organisaation sisällä. Varmistuaakseen riskienhallinnan sitouttamisesta kaikkiin toimintoihin, tulisi siihen varata riittävästi resursseja, laatia toimintaperiaatteet ja politiikka toteuttamalla kaikki riskienhallinnan osat ja nimeämällä organisaatiosta riskienhallintaan valtuutettavat henkilöt. Tämän avulla organisaation riskienhallintaa voidaan kehittää samansuuntaiseksi organisaation strategian, kulttuurin ja toimintatapojen kanssa sekä voidaan määritellä riskikriteereitä, joita yritys voi ottaa. Lisäksi se auttaa riskienhallinnan hyötyjen viestimisestä organisaatiolle, riskejä voi seurata järjestelmällisesti sekä pystytään varmistumaan siitä, että riskienhallinnan puitteet ovat organisaation toimintaympäristössä tarkoituksenmukaisia. Standardin mukaan ylimmän johdon tai hallituksen on lisäksi osoitettava sitoutumisensa riskienhallintaan ja laadittava soveltuvalla tavalla toimintaperiaatteet, josta selviää organisaation sitoutuminen riskienhallintaan.

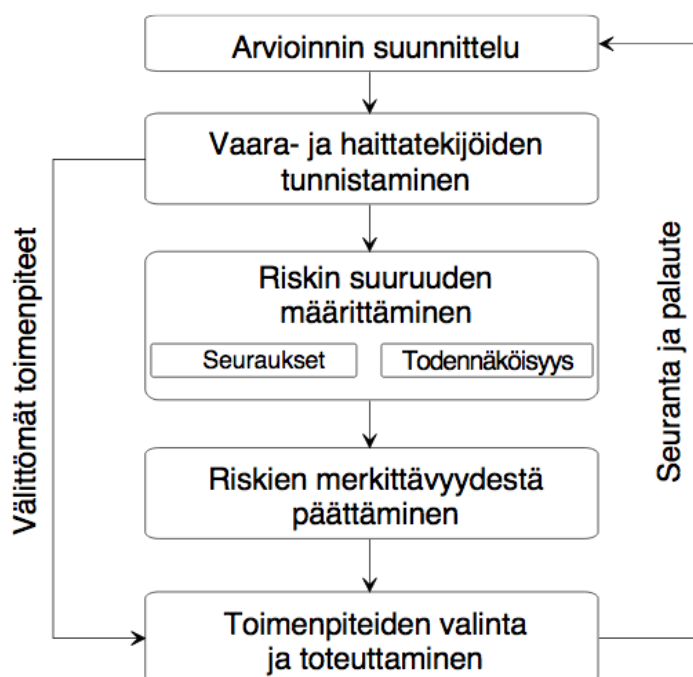
Riskien arviointi on osa riskienhallintaa ja riskienhallintaprosessia. Riskienhallintaprosessin tulisi olla osana johtamista ja päätöksentekoa. Riskienhallintaprosessi pitää sisällään kattavuuden, toimintaympäristön määrittelemisen, kriteerit, riskien arvioinnin, riskien käsittelyn, seurannan ja katselmoinnin sekä viestinnän ja tiedonvaihdon. Lisäksi prosessi tulee tallentaa ja raportoida. Kuviossa 5 on määriteltynä riskienhallintaprosessi, josta näkyy riskien arvioinnin sijoittuminen keskeisesti prosessin sisällä. (SFS-ISO 31000:2018, 14.)



Kuvio 5. Riskinhallintaprosessi (SFS-ISO 31000: 2018)

Riskien arvioinnin tulee tapahtua järjestelmällisesti ja siinä tulee käyttää kaikkea parasta tietoa, jota on tarjolla. Sidosryhmiä kannattaa hyödyntää riskien arvioinnissa. Standardi määrittelee riskien arvioinnin vaiheiksi riskien tunnistamisen, riskianalyysin ja riskien merkityksen arvioinnin, jotka muodostavat yhdessä kokonaisvaltaisen prosessin (Kuvio 5). Riskien arvioinnissa tarkastellaan jo sattuneita tapaturmia ja onnettomuuksia sekä pyritään löytämään niitä riskejä, joita ei vielä ole toteutunut. Riskien arviointi on ennakoivaa työtä riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi ja sen avulla voidaan välttää tapahtumasta ikäviä asioita. Riskien arviointi tapahtuu systemaattisesti alkaen vaara- ja haittatekijöiden eli riskien tunnistamisesta. Mikäli vaara- ja haittatekijöitä ei voida poistaa, arvioidaan niiden vaikutus ja todennäköisyys sekä arvioidaan, minkälainen merkitys niillä on työturvallisuuden tai terveyden kannalta. Kun arviointi on suoritettu, mietitään mitä toimenpiteitä tehdään työturvallisuuden parantamiseksi. Merkittävimpien riskien osalta on tehtävä välittömät toimenpiteet. Työturvallisuuden parantaminen edellyttää, että merkittävimpien riskien kehittämistarpeet määritellään ja kohdistamalla riskien poistaminen niihin, pystytään tehdyillä toimenpiteillä parantamaan organisaation työturvallisuustasoa. Riskien vähentämisen tai poistamisen kohdalla on tärkeää, että toimenpiteet ovat konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia. Riskien arviointi ei ole kertaluontoista vaan arvioinnin ja toimenpiteiden jälkeen tilannetta seurataan ja katselmoidaan. Organisaation riskienhallinnan kannalta riskeihin liittyvä viestintä ja tiedonvaihto yrityksen toimintaan liittyvien tahojen kanssa on merkityksellistä vahinkojen välttämiseksi. (SFS-ISO 31000:2018, 16-17 & Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015, 7-8.)

Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto julkaisi vuonna 2015 päivitetyn version *Riskien arviointi työpaikalla*-työkirjan, jonka tarkoitus on avustaa työpaikoilla vaarojen tunnistamisessa ja niiden suuruuden arvioinnissa. Työkirjassa on lähestytty käytännön läheisesti muun muassa hyvin suoritettujen riskien arvioinnin toteuttamista. Työkirja on kirjoitettu käytännölläheisemmin kuin luettelomainen ja hyvin asiapohjaisesti kirjoitettu standardi. Työkirjan riskien arvioinnin ja hallinnan vaiheet on esitetty kuviossa 6.



Kuvio 6. Riskien arvioinnin ja hallinnan vaiheet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 7)

Riskienhallinta standardin (SFS-ISO 31000: 2018) ja Sosiaali- ja terveysministeriön työkirjan (2015) riskienhallinnan määrittelyissä on paljon yhtäläisyyksiä. Verrattaessa standardin riskienhallintaprosessia kuviossa 5 ja Sosiaali- ja terveysministeriön työkirjan mallia kuviossa 6, voidaan todeta, että työkirjan mallissa on menty riskianalyysin kuvaamisessa syvemmälle. Siinä riskin suuruus määritellään seurausten ja todennäköisyyden kautta. Riskillä tarkoitetaan vaaratilanteiden aiheuttamien vahinkojen ja todennäköisyyden tuloa (SFS-ISO 31000: 2018; Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Työkirjan mallissa on lisäksi tuotu esille välttömästi tehtävät toimenpiteet merkittävillä riskeillä, joihin tulee kohdistaa valitut toimenpiteet, jotka toteutetaan vaara- ja haittatekijöiden poistamiseksi tai vähentämiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 6-7.)

Hyvin suoritettussa riskien arvioinnissa on mukana päättäjiä, asiantuntijoita sekä työntekijöitä. Mikäli riskien arviointia suoritetaan ulkopuolisen asiantuntijatahon toimesta, tulee se toteuttaa yhteistyössä yrityksen henkilöstön kanssa. Riskien arvioinnin suorittamisesta sekä sen tuloksista tulisi aktiivisesti viestiä henkilöstölle. Hyvin toteutettu riskien arviointi on totuudenmukainen

eli siinä kuvataan työskentelyolosuhteet ja työtehtävät sellaisena kuin ne todellisuudessa ovat. Sen toteutusta tulisi tarkastella puolueettomasti ja totuudenmukaisesti. Riskien hallintaan tehdyt toimenpiteet tulee myös ottaa mukaan arviointiin sellaisena kuin ne todellisuudessa ovat. Hyvin toteutetun riskien arvioinnin tulee olla järjestelmällistä. Siinä merkityksellistä ovat systemaattisesti tunnistetut riskit kaikista yrityksen toiminnoista ja sen tulisi kattaa kaikki merkittävät riskialueet kuitenkin siten, että merkittävimmät riskikohteet tarkastellaan muita tarkemmin. Hyvin toteutettu riskien arviointi osaa erotella keskeisimmät työturvallisuuden kannalta olevat kehityskohteet. Riskien arviointi tulee lisäksi toteuttaa siten, että sieltä erottuvat työturvallisuuteen liittyvät suurimmat ja merkittävimmät riskit sekä vähäiset ja merkityksettömät riskit, joille ei varsinaisia toimenpiteitä tarvitse tehdä. Arvioinnin kannalta on tehokasta, jos sieltä on poimittavissa keskeisimmät toteuttamiskelpoiset kehityskohteet. Hyvässä riskien arvioinnissa osataan ennakoita riskejä, joita ei vielä ole tapahtunut, mutta jotka olisivat mahdollisia. Arvioinnissa voidaan hyödyntää aikaisempia tietoja tapahtuneista läheltä piti-tilanteista, joissa vahinko tai onnettomuus olisi ollut mahdollinen. Samassa yhteydessä voidaan suorittaa arviointia siitä, ovatko nykyiset toimenpiteet riskien hallintaan riittäviä. Dokumentointi on osa hyvin suoritettua riskien arviointia. Dokumentoimalla voidaan seurata toteutuneita tuloksia ja niitä voidaan hyödyntää myöhemmissä riskien arvioinneissa. On tärkeää, että tehdyt tulokset ja johtopäätökset kirjataan ylös. Hyvän riskien arvioinnin tulisi kehittyä yrityksen ja ympäristön muutosten mukana. Riskien arviointeja tulisi suorittaa uudelleen ja ympäristön tarkkailun tulisi olla jatkuva toimenpide yrityksen kulttuurissa riskien ennaltaehkäisemiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 8-9.)

Standardissa SFS-ISO 31000:2018 on eriteltyä riskien arviointiin kuuluvat riskien tunnistaminen, riskianalyysi ja riskien merkityksen arviointi. Riskien tunnistamisen yhteydessä on tarkoitus löytää ja havaita ne riskit, jotka voivat estää organisaatiota pääsemästä tavoitteisiin sekä niitä, jotka voivat auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. Tunnistamisessa tärkeää on ajantasainen ja asianmukainen tieto. Riskien tunnistamisessa organisaation tulisi ottaa huomioon tiettyjä tekijöitä ja niiden välisiä suhteita. Näitä ovat muun muassa uhat ja mahdollisuudet, syyt ja tapahtumat, haavoittuvuudet ja voimavarat sekä aineettomat ja aineelliset riskien lähteet. Lisäksi huomioon otettavia asioita ovat muutokset toimintaympäristöissä, indikaatiot uusille riskeille, riskien seuraukset ja vaikutus tavoitteisiin, aikaan liittyvät tekijät sekä riskien arvioinnissa mukana olevien tahojen ennakkoluulot, oletukset ja uskomukset. Riskejä tulisi tunnistaa huolimatta siitä ovatko niiden alkuperäiset lähteet ja aiheuttajat hallinnassa.

Riskianalyyssissä tulisi määritellä riskin luonne, ominaisuudet sekä riskitaso. Analyysissä tarkastelu on yksityiskohtaista ja siinä keskitytään epävarmuuksiin, seurauksiin, todennäköisyyksiin, tapahtumiin ja erilaisiin skenaarioihin. Yksityiskohtaisemman tarkastelua tehdään saatujen tietojen, analyysin tarkoituksen ja käytettävissä olevien resurssien mukaan. Riskianalyyssimenetelmät voivat olla sekä laadullisia, että määrällisiä. Analyysiin vaikuttavia tekijöitä voivat olla yksilöihin liittyvät erimielisyydet, ennakkoluulot, oletukset, mielipiteet sekä tapa

havainnoida. Myös muut tekijät saattavat vaikuttaa analyysihin, kuten tiedon laatu, käytettävissä olevat menetelmät sekä kuinka analyysi toteutetaan. Analyysissä huomioon otettavia asioita ovat muun muassa tapahtumien ja seurausten todennäköisyys, seurausten luonne ja merkittävyys, aikaan liittyvät tekijät, monimutkaisuus sekä kuinka nykyiset hallintakeinot on toteutettu. Analyysin haasteena on epätodennäköisten tapahtumien merkityksen arviointi ja millä tavalla ne tulee huomioida. Haastavia ovat eritoten tapahtumat, joilla on vakavat seuraamukset. Näissä tapauksissa usein eri analysointimenetelmien yhdistämisellä saadaan lisätukea päätöksille. Riskianalyysi toimii pohjana riskin merkityksen arvioinnille sekä tapaan käsitellä riskejä tai tarvitseeko käsitellä ollenkaan. (SFS-ISO 31000:2018, 16-18.)

Riskien merkityksen arvioinnilla on tarkoitus antaa tukea päätöksenteolle. Riskien merkityksen arvioinnin yhteydessä riskianalyysin tuloksia verrataan määriteltyihin riskikriteereihin mahdollisten lisätoimenpiteiden kartoittamiseksi. Arvioinnin perusteella voidaan olla tekemättä toimenpiteitä, ymmärtää riskejä paremmin lisäanalyysien avulla, pohtia riskien käsittelemiselle erilaisia vaihtoehtoja, pitää yllä nykyisiä hallintakeinoja tai miettiä tavoitteita uudelleen. Toimintaympäristö tulisi ottaa päätöksenteossa mahdollisimman laajasti huomioon. Riskin merkityksen arvioinnit tulisi dokumentoida ja esittää organisaation päätöksentekotasolle asti. (SFS-ISO 31000:2018, 16-18.)

### 3.4 Turvallisuuden tunne ja työhyvinvointi

Työturvallisuudella tarkoitetaan, että työn fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset olosuhteet ovat kunnossa. (Työturvallisuuskeskus 2018a; Työturvallisuuskeskus 2018b; L738/2002, 85.) Toisinaan tilanteissa, joissa halutaan kehittää työturvallisuutta, keskitytään työn fyysisiin olosuhteisiin ja unohdetaan, että turvallisuus on fyysisten asioiden lisäksi yksilön kokema tunne ja tarve turvallisuudesta. Yksilön mielipiteet omat kokemukset vaikuttavat siihen, kokeeko hän itsensä turvallisiksi työssään. Faktat turvallisuudesta ja yksilön turvallisuuden tunne eivät välttämättä vastaa toisiaan. Yksilön kannalta turvallisuus tarkoittaa tarvetta ja tunnetta, jotka perustuvat yksilön tekemiin tulkintoihin ympäristössä vallitsevasta tilanteesta (Mäkinen 2007, 61). Maslow (1987) on tarvehierarkia teoriassaan esittänyt turvallisuuden yhtenä ihmisen tarpeista, joiden täytyminen on yksilön hyvinvoinnin perusta. Mitä pidemmälle tarpeet on tyydytetyt, sitä paremmin ihminen voi. Ihminen pyrkii saavuttamaan tarpeet järjestyksessä siten, että vasta kun edellinen tarve on täytetty riittävän hyvin, voidaan ja aletaan tavoitella seuraavaa. Maslowin tarvehierarkia on esitetty kuviossa 7.



Kuvio 7. Maslowin tarvehierarkia (1987)

Maslowin (1987) mukaan fysiologiset tarpeet liittyvät elämän ylläpitämiseen kuten ravinnon ja nesteen saantiin. Kuviossa 7 tarpeet tyydytetään alhaalta ylöspäin. Kun fysiologiset tarpeet on tyydytetty, ihminen alkaa tavoitella turvallisuutta. Turvallisuuden tarpeet ovat ympäristön turvallisuuden varmistaminen, taloudellinen vakaus eri elämäntilanteiden kuten sairauden varalta ja pyrkimys luoda sosiaalisia normeja väkivaltaisen käyttäytymisen ehkäisemiseksi. Turvallisuuden tarpeeseen liittyvät sekä fyysinen turvallisuus, että henkinen turvallisuus. Liittymisen tarpeisiin kuuluvat muun muassa ihmisten väliset suhteet ja rakkaus. Arvostuksen tarpeet liittyvät pyrkimykseen saavuttaa huomiota, valtaa ja statusta. Itsensä toteuttamista ovat omien kykyjen kehittäminen ja omien mielenkiinnon kohteiden tavoittelu. Uusien asioiden oppimisen tarpeet tulevat Maslowin mukaan viimeisenä. Vaikka Maslowin teoriaa on kritisoitu jäykkyydestä ja siitä, että sitä ei ole tutkimuksin todennettu, teoriaa pidetään yleisesti omaksuttuna. Turvallisuuden tarpeet kuvataan heti seuraavaksi fysiologisten tarpeiden jälkeen ja ne ovat tarpeena perustavanlaatuisia.

Turvallisuuden tunne on perustavanlaatuinen tarve ja se vaikuttaa myös ihmisiin heidän työpaikoillaan ja heidän kokemaansa työhyvinvointiin. Jos ihminen ei koe olevansa turvassa, vaikuttaa se työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Ojala & Ahonen (2003, 19-21) tarkoittavat työhyvinvoinnilla sekä yksilöiden, että työyhteisön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. He ovat kuvanneet Maslowin tarvehierarkian työhyvinvoinnin näkökulmasta. Turvallisuuden tarve käsittää työhyvinvoinnissa työpaikan henkisen ja fyysisen turvallisuuden ja työn jatkumisen turvallisuuden. Turvallisuuden tarve esitetään osana fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi

ja palkitsevaksi ja työ tukee heidän elämänhallintaansa. (Työterveyslaitos 2018c.) Puutteet turvallisuuden tunteessa vaikuttavat heikentävästi työhyvinvointiin ja sitä kautta työn tuottavuuteen ja kustannuksiin. Heikko työtyytyväisyys vaikuttaa poissaoloihin ja vaihtuvuuteen. (Ojala & Ahonen 2003, 19-21; Juuti 2006, 32-34.) Tästä voidaan johtaa ajatus, että turvallisuuden tunne on tärkeä osa työhyvinvointia ja sen tarve on keskeinen työhyvinvointiin liittyvä tekijä. Jos työntekijät kokevat turvattomuutta työssään, he todennäköisesti voivat huonommin.

#### 4 Työn prosessi

Tässä luvussa on esitelty työn eteneminen vaihe vaiheelta. Käytetyt tiedon analysointimenetelmät ja perustelut niiden valinnoille on esitelty erikseen kohdassa 2.4. Työn tulokset pohjautuvat haastatteluihin ja auditointeihin, jotka tehtiin Viraston kolmelle erikokoiselle toimipisteelle. Auditoinnin yhteydessä suoritettiin havainnointia. Valtakunnallisesti toimivasta Virastosta valittiin toimeksiantajan näkemykseen perustuen kolme erikokoista toimipistettä, jotta työhön saatiin laaja-alainen näkemys erilaisten toimipisteiden turvallisuuden toimivuudesta. Myös erilaisten toimipisteiden toimintatavat ja turvallisuusriskit voivat erota toisistaan alueellisten ja toimipistekohtaisten erojen vuoksi. Tausta-aineistona toimivat Viraston omat turvallisuusdokumentit, -ohjeet, -koulutusmateriaalit ja -suunnitelmat.

Viraston toimipisteissä suoritettiin haastatteluja, auditointeja ja havainnointia. Viraston turvallisuusyksikkö järjesti yhteistyössä toimipisteiden kanssa auditointien ja haastattelujen ajankohdat. Viraston turvallisuusyksikön edustajat toimivat myös tilaisuuksien yhteyshenkilöinä. Ensimmäisenä kohteena oli toimipiste, jossa sijaitsi keskikoisen asiakaspalvelupiste, toisena kohteena oli pieni asiakaspalvelupiste ja kolmantena iso asiakaspalvelupiste.

Prosessi toteutettiin kaikissa toimipisteissä samalla tavalla. Viraston turvallisuusyksikön kaksi edustajaa, asiakaspalvelupisteen haastateltavat sekä opinnäytetyön tekijät kokoontuivat toimipisteen neuvotteluhuoneeseen, jossa esittäytyttiin ja kerrottiin haastateltaville haastatteluiden tarkoitus. Esittelyiden jälkeen tekijät haastattelivat haastateltavat yksi kerrallaan. Haastatteluiden avulla kartoitettiin työntekijöiden näkemyksiä heidän työturvallisuudestaan sekä siihen liittyvistä riskeistä. Asiakaspalvelupisteissä työskentelevillä oletettiin olevan yksityiskohtaista tietoa toimintaympäristöstä ja sen riskeistä, jotka voivat jäädä selvittämättä ilman asianmukaista haastattelua. Tästä syystä asiakaspalvelutyötä tekevien haastattelemineen koetaan tavoitteen kannalta merkittävänä asiana. Haastatteluissa ei ollut paikalla muita kuin yksi haastateltava kerrallaan ja opinnäytetyön molemmat tekijät, jotka toimivat haastattelijoina. Jokaisessa haastattelussa Sell hoiti haastattelun ja Nieminen kirjaamisen. Tällä pyrittiin saavuttamaan mahdollisimman yhtenäisiä tuloksia. Pienessä ja keskikokoisessa toimipisteessä haastateltiin kaksi henkilöä, isossa toimipisteessä kolme. Jokaisessa toimipisteessä haastateltiin varsinaista asiakaspalvelutyötä tekevä henkilö sekä asiakaspalveluosaston esimies. Isossa toimipisteessä haastateltiin lisäksi toinenkin esimies. Haastatteluiden kysymykset ovat liitteessä numero 1. Haastateltava sai vastata vapaasti haluamallaan tavalla. Vastausten

perusteella esitettiin jatkokysymyksiä sekä hypoteettisia kysymyksiä. Yhdellä sanalla vastattavia kysymyksiä pyrittiin välttämään mutta niitä käytettiin tarkentamaan jotakin tiettyä asiaa esimerkiksi, oliko haastateltava osallistunut turvallisuuskoulutukseen vai ei.

Auditointi suoritettiin haastattelujen jälkeen. Auditointien avulla hankitaan tietoa toimipisteiden fyysiseen turvallisuuteen, tilaturvallisuuteen sekä työturvallisuuteen liittyvistä asioista. Auditointi tehtiin järjestelmällisesti samaa etenemistapaa noudattaen kaikissa kolmessa Viraston toimipisteessä. Auditointi suoritettiin vain työn rajausta vastaavalla alueella toimipisteiden asiakaspalvelutiloissa. Auditointia varten laadittiin etukäteen havainnointiluettelo Viraston turvallisuusyksikön edustajia haastattelemaan ja Viraston turvallisuusohjeisiin perehtymällä. Auditoinnin havainnointiluettelo on liitteenä numero 2. Auditoinnin aikana paikalla oli auditointia suorittavien tekijöiden lisäksi kaksi turvallisuusyksikön edustajaa, jotka vastasivat turvallisuutta koskeviin kysymyksiin. Auditointaessa tekijät kiersivät asiakaspalvelutilan läpi ja kirjoittivat tekemänsä havaintonsa havainnointilomakkeelle ja esittivät tarkentavia kysymyksiä. Auditointi suoritettiin objektiivisesti ulkoisena auditointina. Turvallisuusyksikön edustajat vastasivat kysymyksiin auditointiin liittyen ja he eivät itse tehneet havaintoja. Ulkopuolisen tekemällä auditoinnilla pyrittiin pääsemään puolueettomiin tuloksiin.

Auditoinnin aikana kahdessa kolmesta toimipisteestä oli meneillään normaali Viraston toiminta. Pieni toimipiste oli suljettu auditoinnin aikana. Keskikokoinen ja suuri toimipiste oli normaalisti avoinna auditoinnin aikana. Pienessä toimipisteessä tarkasteltiin vain tilaan liittyviä asioita, mutta keskisuuressa ja suuressa havainnointia suoritettiin tarkkailemalla ihmisiä, kun he työskentelivät, asioivat ja oleskelivat palvelupisteen tiloissa. Auditoinnissa kiinnitettiin huomiota haastatteluissa ilmi tulleisiin seikkoihin. Esimerkiksi suuren toimipisteen haastatteluissa tuli ilmi tilan ihmismäärän rajoittaminen. Auditoinnin aikana tehtiin havaintoja siitä, miten vartija käytännössä rajoittamista tekee. Havainnointia ei suoritettu systemaattisesti, vaan sen mukaan mikä huomiota herättänyt tilanne sattui olemaan käynnissä auditointia tehtäessä. Havainnot kirjattiin ylös auditointilomakkeeseen.

Kertyneen aineiston analysointi jatkui läpi koko työn ja saadun tiedon perusteella selvitettiin aktiivisesti lisää tutkittavasta aiheesta. Työn edetessä aineistosta saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Saatuja vastauksia analysoitiin ja verrattiin tutkimusongelmaan. Tämän jälkeen esitettiin lisää tarkentavia kysymyksiä. Käytännössä lisäkysymyksiä esitettiin suoraan haastatteluissa ja havainnointeja tehtäessä, mutta myös Viraston turvallisuusyksikön edustajille työn luonnoksen esittelyn yhteydessä. Esimerkiksi 1. toimipisteen haastatteluissa tuli ilmi Viraston toimintatapoja ja käytänteitä, joihin kiinnitettiin huomiota havainnointia tehtäessä. Vastaukset otettiin osaksi 2. ja 3. toimipisteen haastatteluja. Lisäksi haastatteluissa tuli ilmi kyseessä olevan toimipisteen asiakasturvallisuuden liittyviä käytännön järjestelyjä. Saatuja tietoja pystyttiin hyödyntämään toimipisteessä suoritettussa auditoinnissa ja havaintojen teossa.



Alkuvuodesta 2018 tekijät aloittivat keskustelun Viraston turvallisuusyksikön edustajan kanssa mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö Viraston työturvallisuuden kehittämiseksi. Aiheen määrittelyä ja rajaamista varten pidettiin ensimmäinen tapaaminen 8.3.2018. Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin tilaajana toimivan Viraston kanssa 13.4.2018. Viraston toimittamiin taustamateriaaleihin perehdyttiin keväällä ja samalla suunniteltiin toteutettava kokonaisuus. Syksyllä suoritettiin haastattelu- ja havainnointitutkimus Viraston kolmessa eri toimipisteessä. Aihikirjallisuuteen, lainsäädäntöön ja taustamateriaaleihin perehdyttiin prosessin kaikissa vaiheissa. Työn pääosat kirjoitettiin syys-marraskuun aikana. Opinnäytetyön aikataulu on tarkemmin kuvattu taulukossa 1.

Ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa	8.3.2018
Alustavan suunnitelman hyväksyminen Laureassa	9.3.2018
Opinnäytetyösopimuksen allekirjoittaminen	13.4.2018
Haastattelujen ja auditointien suorittaminen	5.9, 27.9 ja 29.10.2018
Tulosten analysointi	Syys- ja lokakuu
Kirjoittaminen	Syys-, loka- ja marraskuu
Työn tulosten lähettäminen asiakkaalle kommentoitavaksi	18.11.2018
Valmiin työn esittäminen	4.12.2018
Valmiin työn palauttaminen tarkistukseen esityksen jälkeen	5.12.2018
Valmiin työn lähettäminen asiakkaalle	5.12.2018

Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön tekeminen kesti yhteensä vuoden 2018 helmikuusta aina marraskuuhun saakka eli yhteensä 10 kuukautta. Työ tehtiin eri vaiheissa, joista aktiivisimmat osat sijoituivat suunnitellusti kolmen kuukauden ajanjaksolle syksyllä 2018. Työn luonnos toimitettiin Viraston edustajille kommentoitavaksi 18.11.2018, kun työn tulokset ja johtopäätökset olivat pääosin valmistuneet. Opinnäytetyö esitettiin Laureassa 4.12.2018. Tämän jälkeen työ palautettiin lopullista tarkastusta varten.

Viraston turvallisuusyksikön edustajat kommentoivat ja esittivät parannusehdotuksia työn luonnokseen 26.11.2018 pidetyssä Skype-palaverissa. Kommenteissa mainittiin, että työ on

rakenteeltaan, tuloksiltaan ja johtopäätöksiltään sitä, mitä on tilattu. Kuitenkin toivottiin tarkennusta siihen, mistä lähteestä tulosten tiedot on saatu. Esimerkiksi haastattelujen tuloksissa lukijalle jäi tietyissä kohdissa epäselväksi, mistä tieto on peräisin. Toinen huomio liittyi haastattelujen tulosten esittämiseen kuvioissa. Esitystavasta ei tullut riittävästi ilmi, että kyse on haastateltavien näkemyksestä ja tunteista. Puhuttaessa konseptin muutoksen vaikutuksista kokonaisturvallisuuteen, kyse oli muutoksesta haastateltavien turvallisuuden tunteeseen eikä kyse ollut turvallisuuden tilasta kokonaisuutena. Kolmas kommentti liittyi Viraston salassa pidettävien turvallisuuteen liittyvien yksityiskohtien kuvaamiseen. Virasto toivoi, että tiettyjä yksityiskohtia sumennetaan siten, että vaikka paljastuisi mistä virastosta on kyse, ne eivät aiheuttaisi turvallisuusuhkaa. Viraston kommentit otettiin huomioon ja sisältöä muutettiin sen mukaisesti.

Yhteistyö Viraston edustajien kanssa sujui järjestelmällisesti ja hyvässä hengessä. Tekijät saivat tarvittavaa tukea, tietoa ja opastusta. Viraston edustajia tavattiin avauspalaverissa, jokaisessa haastattelu- ja havainnointivaiheessa, sekä loppupalaverissa. Sähköistä tiedonvaihtoa suoritettiin prosessin aikana aikataulujen ja toimintatapojen sopimista varten sekä lisäkysymysten vastausten saamiseksi. Lisäksi Viraston edustaja kommentoi luonnosvaiheessa työn sisältöä.

Työmäärä jakautui tekijöiden välillä seuraavasti. Molemmat tekijät Nieminen ja Sell osallistui-  
vat kaikkiin Viraston turvallisuusyksikön kanssa järjestettyihin palaverihin, sekä haastatteluihin ja auditointeihin Viraston kolmessa toimipisteessä. Palavereja Viraston turvallisuusyksikön edustajien kanssa oli yhteensä kolme, aloituspalaveri Viraston toimipisteessä, etäpalaveri sähköisesti työn välivaiheen tuloksista sekä lopetuspalaveri Viraston toimipisteessä. Lisäksi Viraston edustajia tavattiin haastattelujen ja auditointien aikana. Yhteensä Viraston edustajien tapaamisia oli kuusi kappaletta. Molemmat tekijät osallistuivat haastattelujen ja auditointien tulosten keräämiseen ja analysointiin. Haastatteluissa työ jaettiin niin, että Sell haastatteli kaikki haastateltavat ja Nieminen kirjasi ylös tietokoneelle haastateltavien vastaukset ja esitti tarkentavia kysymyksiä haastateltaville. Auditointi tehtiin siten, että molemmat tekijät osallistuivat sen suorittamiseen. Työn edetessä kirjoittajien yhteistyö oli tiivistä ja seuraavista työvaiheista ja linjauksista sovittiin henkilökohtaisesti tapaamalla ja puhelimesta käydyin keskusteluin. Kirjoittamisen osalta työn päävastuut jaettiin seuraavasti: Nieminen kirjoitti tutkimusongelman ja tutkimuskysymykset, työn rajauksen, tiedonkeruu ja analysointimenetelmät, turvallisuuden tunteen, työhyvinvoinnin sekä prosessin osuudet. Sell kirjoitti keskeiset käsitteet, toimitilaturvallisuuden ja riskien arviointi osuudet. Loput luvuista johdanto, tausta, tavoite, työturvallisuus, tulokset ja johtopäätökset kirjoitettiin molempien kirjoittajien yhteistyöllä. Vaikka päävastuut jakautuivat yllä kuvatulla tavalla, kaikissa työn luvuissa ovat molemmat tekijät vaikuttaneet sen sisältöön tekemällä sisällöllisiä ja muodollisia korjauksia, täsmennyksiä ja lisäyksiä.

Tekijöiden välillä yhteistyö sujui hyvin. Kahden tekijän yhteistyön edut näkyivät useassa vaiheessa. Haastattelut saatiin toteutettua tehokkaasti toisen haastattellessa ja toisen tehdessä muistiinpanoja ja kysyessä lisäkysymyksiä. Havainnoinneissa saatiin yhdistettyä kahdet eri havainnot, jolloin kokonaisuus muodostui paremmaksi kuin mitä yhden lähteen perusteella olisi ollut. Kirjoitusvaiheessa huomattiin, että tekstin oikeellisuus on laadukkaampaa, kun toinen tekijä pystyi kriittisesti läpilukemaan toisen tuotoksen. Lisäksi pystyimme käsittelemään laajempaa kokonaisuutta, kuin mitä yksi kirjoittaja olisi pystynyt.

## 5 Tulokset

Työn tuloksena saatiin kerättyä tietoa siitä, miten asiakaspalvelu on järjestetty, miten asiakaspalvelu- ja työturvallisuus on huomioitu, minkälaisia turvallisuushäiriöitä toimipisteissä on koettu, miten turvallisuuskoulutus on järjestetty ja miten palvelukonseptin muutos ja tehdyt turvallisuusjärjestelyt ovat vaikuttaneet turvallisuuden tunteeseen. Tuloksissa tuli ilmi eroja toimipisteiden välillä siinä, miten asiakaspalvelu on järjestetty ja miten asiakaspalvelijat kokevat palveluturvallisuuden muuttuneen palvelukonseptin muutoksen yhteydessä. Lisäksi tietoa saatiin Viraston turvallisuusorganisaation toiminnasta ja turvallisuuteen liittyvistä ohjeista ja järjestetyistä koulutuksista.

### 5.1 Asiakaspalvelun järjestelyt

Asiakaspalvelun järjestelyt selvitettiin haastattelukysymyksin sekä auditoinnin ja havainnoinnin yhteydessä. Asiakaspalvelu on toteutettu kaikissa kolmessa toimipisteessä periaatteessa yhteisen palvelukonseptin mukaisesti samalla tavalla. Palvelukonseptin ideana on mahdollisimman aikaisessa vaiheessa kohdata asiakas ja välttää jonojen syntyminen. Toimipisteet ovat erilaisia kokonsa ja asiakasmäärien osalta. Toimipisteet ovat auki virka-ajan puitteissa, mutta aukioloajoissa on toimipistekohtaisia eroja. Näistä syistä konseptia ei täysin toteuteta kaikkialla samalla tavalla. Kaikissa toimipisteissä tilat on jaettu itsepalvelualueeseen (IPA), asiakaspalvelutiskeihin, sekä neuvotteluhuoneeseen. Asiakas tulee sisäänkäynnistä itsepalvelualueelle, joka koostuu eteisestä, odotustilasta, sekä yhteiskäyttötietokoneista. Itsepalvelualueella asiakas voi itse asioida tietokoneella, tulostaa ja täyttää lomakkeita, ottaa vuoronumeron tai odottaa omaa etukäteen varattua aikaansa asiakaspalvelutiskille pääsyä varten. Itsepalvelualueella voi olla asiakaspalvelijoita, jotka neuvovat, ohjaavat eteenpäin tai ratkaisevat asiakkaan ongelman heti. Käytössä on myös neuvottelutila, jota käytetään tarpeen mukaan. Haastattelujen perusteella neuvottelutilan käyttö on kuitenkin harvinaista ja useimmat palvelutilanteet lopulta hoidetaan tiskeillä. Neuvottelutiloja käytetään pääsääntöisesti tilanteissa, joissa paikalle saapuu ryhmä, jonka asioita hoidetaan kerralla.

Auditoitaessa asiakaspalvelutiloja, havainnoitiin työntekijöiden työturvallisuuteen liittyviä asioita. Keskikoisen ja ison toimipisteen auditoinnit suoritettiin näiden ollessa auki asiakkaille. Asiakkaita pyrittiin auttamaan heti kun he saapuivat sisälle asiakaspalvelutiloihin.

Asiakaspalvelija tiedusteli asiakkaiden palvelun tarvetta ja pyrki ohjaamaan heidät tarvitsemansa palvelun luokse. Mikäli mahdollista, asiakaspalvelija auttoi häntä itse. Yleisötiloista löytyi tietokoneita, joissa osa asiakkaista pystyi hoitamaan asiansa. Asiakaspalvelija auttoi tarvittaessa tietokoneiden käyttämisessä. Perusteellisempaa palvelua tarvitseville asiakkaille ojenettiin vuoronumero ja he menivät omalla vuorollaan asiakaspalvelutiskeihin saamaan henkilökohtaista palvelua. Tiskeissä asioivat kaikki asiakkaat, joiden palvelu edellytti Viraston tietojärjestelmien käyttöä.

Eroavaisuuksia toteutuksessa ilmeni siinä, onko itsepalvelualueella asiakaspalvelijaa vai ei. Haastattelujen perusteella pienen toimipisteen asiakasmäärät eivät riitä konseptin mukaiseen toimintaan, missä itsepalvelualueella olisi asiakaspalvelija. Pienimmässä toimipisteessä työskenteli samanaikaisesti kaiken kaikkiaan yhteensä vain 2-3 asiakaspalvelijaa, kun keskiuudessa toimipisteessä itsepalvelualueella oli töissä normaalisti 2-3 ja suuressa 5-8 asiakaspalvelijaa, minkä lisäksi palvelutiskejä miehittämässä oli vielä lisää asiakaspalvelijoita. Pienessä toimipisteessä henkilökuntaa oli asiakaspalvelussa niin vähän, että itsepalvelualueelle ei normaalitilanteessa riittänyt lainkaan asiakaspalvelijaa. Haastateltavien kertoman mukaan, jos yksi asiakaspalvelija olisi ollut jatkuvasti asiakaspalvelualueella olisi siitä muodostunut pidempi jonotusaika asiakaspalvelutiskille asioimaan. Keskikoisessa toimipisteessä esimiehen haastattelun perusteella ei asiakaspalvelutyötä tehty koskaan yksin itsepalvelualueella.

## 5.2 Asiakaspalvelu- ja työturvallisuus

Haastateltavilta kysyttiin asiakaspalvelu- ja työturvallisuudesta, toimipisteen turvallisuusjärjestelyistä, teknisistä järjestelmistä sekä palveluturvallisuuteen liittyvistä uhkista ja riskeistä. Kaikki haastateltavat olivat tietoisia siitä, että toimipisteistä löytyy kameravalvonta, hälytysjärjestelmä sekä vartija. Kameravalvonnasta kerrottiin haastatteluissa hyvin vähän, mutta kaikki osasivat kertoa asiakaspalvelutiskeillä sijaitsevista hälytyspainikkeista sekä yleisötiloissa toimivien asiakaspalvelijoiden kaulalla kannettavista hälytyspainikkeista. Kaikki tiesivät myös oman toimipisteensä vartijan aikataulun eli minä aikana vartija on fyysisesti läsnä toimipisteessä.

Auditoinnin yhteydessä käytiin läpi hälytyspainikkeiden sijainnit asiakaspalvelupisteissä sekä tutustuttiin kaulalle ripustettaviin hälytyspainikkeisiin. Turvallisuusyksikön edustajat kertoivat hälytysten menevän vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen. Hälytyksen sattuessa hälytyskeskus ilmoittaa hälytyksestä kohteessa olevalle vartijalle tai on muuten yhteydessä henkilökuntaan tapahtuneesta. Tilannearvion perusteella lähetetään tarvittaessa toinen vartija kohteeseen. Jokaisen toimipisteen osalta on tehty oma riskiarvio yhdessä kohteen henkilöstön kanssa. Eri toimipisteissä todettiin olevan erilaisia toteutuksia vartiointin suhteen. Niitä ovat hälytys-, piiri- tai paikallisvartiointi. Esimerkiksi pienessä toimipisteessä oli hälytysvartiointi sekä sulke-misaikaan lisäksi paikallisvartiointi. Pienessä toimipisteessä vartija ei ole aina paikalla asiakaspalvelutilojen ollessa auki, joten siellä ei paikalla olevalle vartijalle voi ilmoittaa kuin aikana,

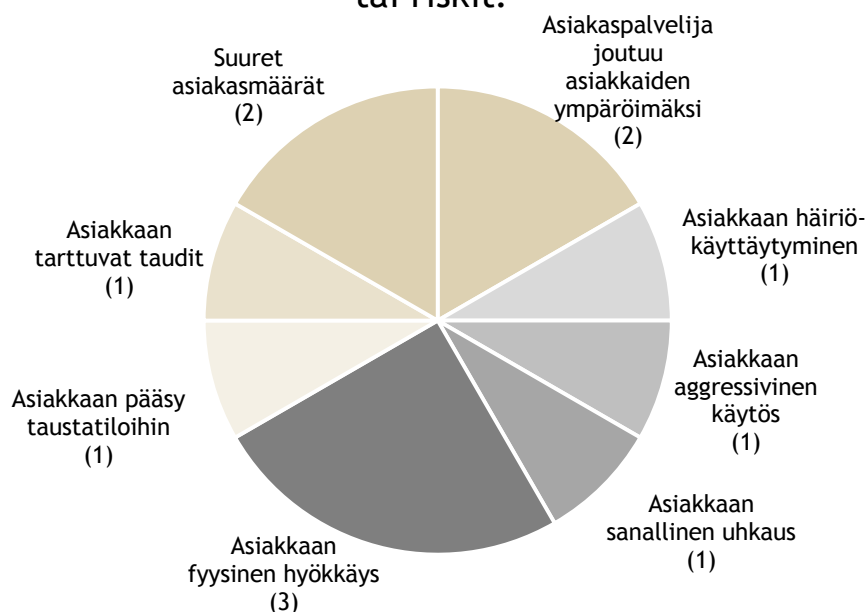
jolloin tämä on paikalla. Keskikokoisessa ja isossa toimipisteessä vartija on fyysisesti läsnä aina toimipisteen ollessa auki. Vartiointiliikkeen kanssa on sovittu kirjallisesti vasteajasta, milloin vartiointiyksikön tulee viimeistään olla fyysisesti paikalla hälytyksen jälkeen. Vartiointiliikkeen hälytyskeskus ilmoittaa lisäksi hälytyksestä poliisille soittamalla, joka lähettää tilannekohtaisesti poliisipartion paikalle.

Auditoinnissa todettiin, että jokaisen toimipisteen itsepalvelualueen seinässä näkyvällä paikalla oli toimipisteen poistumiskartta, missä oli nähtävissä hätäpoistumistiet ja uloskäynnit, ulkona oleva kokoontumispaikka sekä palopostien, sammutuspeitteiden, paloilmoitinpainikkeiden ja käsiammuttimien sijainnit. Poistumiskartassa oli lisäksi kuvattu lyhyesti toimintaohjeet tulipalon, palohälytyksen ja ensiapua vaativan tilanteen aikana. Lisäksi poistumiskartassa oli turvallisuusyksikön, vartiointin ja kiinteistöhuollon yhteystiedot. Auditointien aikana ei missään toimipisteessä havaittu ylimääräistä tavaraa hätäpoistumisteillä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että työntekijöillä oli erilaisia käsityksiä siitä, minne hälytys menee ja mikä on vasteaika. Kaksi vastaajaa seitsemästä oletti hälytyksen menevän suoraan poliisille. Molemmat olettivat hälytyksen menevän myös vartiointiliikkeelle. Kaksi vastaajaa oletti hälytyksen menevän suoraan asiakaspalvelutilassa olevalle vartijalle. Vastauksissa ilmeni myös epävarmuutta ja haastateltavat esittivät arvauksia. Kaksi vastaajista ei tiennyt sitä, menevätkö kaulalla kannettavasta hälytyspainikkeesta ja pöytien alla olevista hälytyspainikkeista hälytykset samaan paikkaan. Vasteajasta ei kysytty suoraa kysymystä, joten kaikki eivät siihen vastanneet. Kahdella pienen ja keskikokoisen toimipisteen haastateltavalla oli käsitys, että vartija tulee paikalle muutamassa minuutissa.

Asiakaspalvelijan kannalta riskiksi koettiin kaikissa toimipisteissä aggressiivinen asiakas. Pienessä ja keskisuudessa riski koettiin huomattavasti vähäisemmäksi, koska niissä häiriöitä ei ollut juurikaan esiintynyt. Yksi haastateltava kertoi joutuneensa asiakkaan laittomien vaatimusten kohteeksi, vaikka asiakas ei tilanteessa ollut lainkaan aggressiivinen. Asiakas oli rauhallisesti käskinnyt asiakaspalvelijaa toimimaan haluamallaan tavalla. Isossa toimipisteessä riski koettiin suuremmaksi ja siellä oli ollut lyhyen ajan sisällä kaksi tapausta, joissa asiakaspalvelijaa oli tönitytty. Isossa toimipisteessä asiakasmäärät koettiin isoksi ja se herätti huolta. Asiakkaiden koettiin olevan liian lähellä ja oltiin enemmän huolissaan ärsyyntyneistä asiakkaista. Siellä asiakkaiden odotusajat venyivät keskikokoiseen ja pieneen verrattuna pitkäksi ja sen oletettiin vaikuttavan asiakkaiden käytökseen negatiivisesti. Haastattelukysymyksen: ”Mitkä ovat asiakaspalvelun uhat tai riskit?” kaikki vastaukset on esitetty kuviossa 8.

### Haastattelujen vastaukset lukumäärineen kysymykseen: "Mitkä ovat asiakaspalvelun uhat tai riskit?"



Kuvio 8. Haastattelukysymyksen: "Mitkä ovat asiakaspalvelun uhat tai riskit?" kaikki vastaukset lukumäärineen

Kaikki haastattelussa kerrotut asiakaspalvelun riskit olivat asiakaslähtöisiä. Asiakkaan aktiivisesta toiminnasta tai vähintään myötävaikuttamisesta oli kyse 75 %:ssa tapauksista (yhdeksän vastausta kahdestatoista). Tämän luvun ulkopuolelle jätettiin asiakkaan tarttuvat taudit ja suuret asiakasmäärät. Asiakkaan suoranainen asiakaspalvelijaan kohdistama uhkaus tai hyökkäys mainittiin vastauksissa 25 %:ssa (neljä vastausta kahdestatoista).

Viraston valtakunnallinen turvallisuusorganisaatio ja henkilökohtaiset vastuut oli määritelty sisäisissä ohjeissa ja koulutusmateriaalissa (Viraston turvallisuusohjeet 2018). Viraston turvallisuusyksikön edustajien kanssa käydyssä keskustelussa ilmeni, että asiakaspalvelukonseptin muutoksen yhteydessä vuonna 2016 oli suoritettu asiakaspalvelun riskinarviointi. Arvioinnin pohjalta olemassa olevat turvallisuusjärjestelmät oli tarkastettu ja toteutettu uusia turvallisuustoimia, kuten vartioinnin tehostamista toimipisteissä. Lisäksi tekniikkaa oli hyödynnetty uudistamalla kameravalvontaa. Turvallisuusyksikön edustaja kertoi, että jokaisella toimipisteellä on erillinen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö, jonka vastuulla on toimia Viraston toimipisteen ja turvallisuusyksikön yhdyshenkilönä.

Virastolla on olemassa *työsuojelun toimintaohjelma* vuosille 2017-2019. Se pitää sisällään työympäristöön vaikuttavien tekijöiden arvioinnin ja kuvauksen työpaikan työolojen kehittämistarpeista. Virasto on ottanut työsuojelussa ja sen kehittämisessä huomioon yhteistyön työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden kanssa on käsitelty työturvallisuutta, terveyttä ja työkykyä

edistäviä tapoja toimia. Lisäksi Virastolla on olemassa erillinen *työn vaarojen selvitys ja arviointi asiakirja*, missä on esiintyneiden tapaturmien ja työntekijöiden henkilökohtaisten edellytysten lisäksi muun muassa otettu huomioon asiakaspalvelun häiriötilanteista johtuvat vaarat työntekijöille. (Viraston turvallisuusohjeet 2018.)

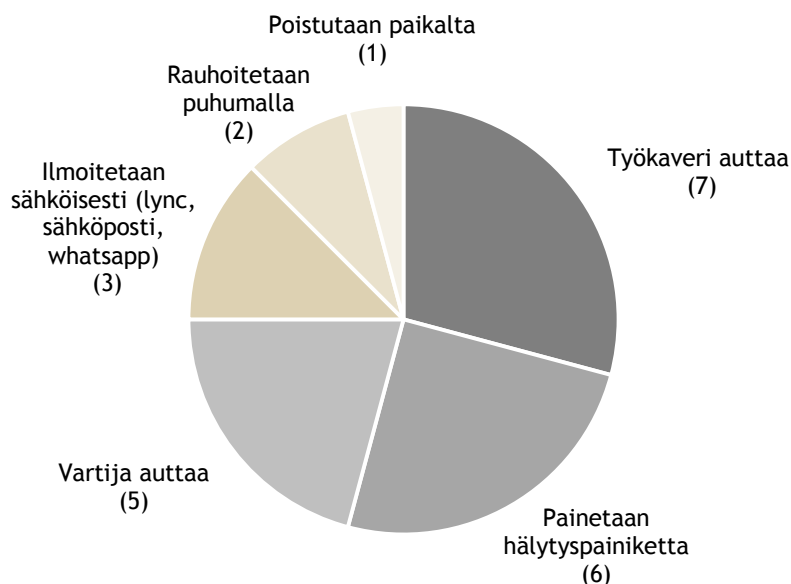
Jokaisessa Viraston toimipisteessä oli ajantasainen pelastussuunnitelma, missä oli kuvaus riskinarvioinnista ja sen johtopäätöksistä (Viraston turvallisuusohjeet 2018). Palvelutyön osalta riskiksi oli arvioitu ”turvallisuushäiriöt”, joihin sisällytettiin asiakaskunnan aiheuttamat asiakaspalvelijoihin kohdistuvat erilaiset uhkaavat tilanteet ja tahalliset teot. Tyypillisimmiksi uhkaaviksi tilanteiksi luettiin asiakaspalvelussa kasvotusten tapahtuva sanallinen uhkailu, aggressiivinen käytös ja uhkaavat eleet, puhelimitse ja sähköpostitse esitettävät uhkaukset sekä pommiuhkaukset. Riskinarviossa kaikki edellä mainitut kohdat oli sisällytetty samaan kategoriaan. Riskin todennäköisyydestä ja seurausvaikutuksista oli todettu, että ne vaihtelevat merkittävästi tapauksesta riippuen. Seurausvaikutuksissa oli mainittu erikseen uhkausten aiheuttama paha olo ja ahdistus työntekijöissä, mikä voi johtaa sairaspöissaoloihin. Pelastussuunnitelmassa oli kuvattu kiinteistökohtainen paloilmoin, savunpoisto ja sprinklerijärjestelmä sekä niiden kattavuus tiloissa. Suunnitelma sisälsi toimintaohjeet kokoontumispaikalle poistumisesta, toimintatavoista tulipalon, palohälytyksen ja vesivahingon sattuessa sekä rikoksen ja uhkaavan tai ensiapua vaativan tilanteen aikana. Pelastussuunnitelmassa oli oma osio omatoimisesta varautumisesta, missä ohjeistettiin muun muassa kulunvalvonnasta, palo- ja sammutusjärjestelmien toiminnasta, alkusammutus- ja ensiapuvälineiden sijainnista sekä poistumisteiden esteettömyydestä huolehtimisesta ja sähkölaitteiden turvallisesta käytöstä.

### 5.3 Turvallisuushäiriöt

Viraston turvallisuusyksikön mukaan turvallisuushäiriöitä raportoidaan tilastollisesti vain vähän. Vuonna 2018 on valtakunnallisesti marraskuun loppuun mennessä raportoitu yhteensä 41 tapausta, missä asiakaspalvelussa on kohdattu haastava asiakas. Valtaosassa tapauksia on kyse ollut sanallisista tai epäsuorista asiakaspalvelijaan kohdistuneista uhkauksista. Fyysisiä tapauksia oli yhteensä kaksi kappaletta ja niissä kyse oli asiakaspalvelijan tönäisemisestä. Vuonna 2017 Virasto ei pitänyt yllä tilastointia häiriöiden lukumäärästä ja asiakasmääriä ei vielä ole marraskuun osalta raportoitu. Käsitystä voidaan saada vertaamalla vuoden 2017 asiakasmääriä ja vuoden 2018 häiriötapahtumia keskenään. Vuoden 2017 aikana asiakaspalvelutilanteita oli ollut valtakunnallisesti yhteensä noin 676.000 kappaletta. Tasaisesti 11 kuukaudelle jaettuna tämä tarkoittaa noin 620.000 asiakaspalvelutilannetta. Häiriötaajuus on hyvin alhainen, kun suhteutetaan raportoidut 41 turvallisuushäiriötä asiakaspalvelutilanteiden määrään 620.000. Tämä tarkoittaa, että jokaista 15.000 asiakaspalvelutilannetta kohden tapahtuu 1 turvallisuushäiriö. Toimipistekohtaisesti eriteltyjä turvallisuushäiriöiden tilastoja ei ollut saatavilla. (Viraston tilasto 2018.)

Haastateltavilta kysyttiin turvallisuushäiriöihin liittyen muun muassa poikkeustilanneohjeistuksesta, turvallisuushäiriöiden ilmoittamisesta sekä toimintatavoista uhkaavan asiakkaan kanssa. Haastateltavilta kysyttiin, kuinka uhkaavan asiakkaan kohtaamistilanteesta informoidaan muita työntekijöitä. Haastateltavat kertoivat luottavansa työkavereiden ja vartijan apuun. Pienessä toimipisteessä vartija ei ole aina paikalla toimipisteen ollessa auki. Toinen toimipaikan haastateltavista ilmoitti toimintatavan uhkaavan asiakkaan kanssa olevan hälytyspainikkeen painamisen ja vartijan odottamisen. Paikan toinen haastatelluista ilmoitti luottavansa siihen, että työkaverit huomaavat toisen työntekijän kanssa asioivan uhkaavan asiakkaan ja tämän auttavan tilanteessa. Haastateltavien kaikki tarjoamat toimintatavat on esitetty kuviossa 9.

### Haastattelujen vastaukset lukumäärineen kysymykseen: "Miten toimitaan uhkaavan asiakkaan kanssa?"



Kuvio 9. Haastattelun vastaukset kysymykseen: "Miten toimitaan uhkaavan asiakkaan kanssa?"  
Kuviossa on esitetty kaikki haastateltavien esittämät toimintatavat

Haastateltavat esittivät jokainen 1-5 erilaista toimintatapaa. Kukaan vastaajista ei esittänyt samanlaista toimintamallia tai toimintatapojen yhdistelmää. Pienessä toimipisteessä oltiin uhkaavista asiakkaista vähemmän huolissaan kuin keskisuudessa ja isossa toimipisteessä. Heidän mukaansa häiriöitä oli ollut erittäin vähän. Keskisuudessa ja isossa toimipisteessä kaikki viisi haastateltavaa luottivat ensisijaisesti vartijan apuun tai siihen, että työkaveri käy ilmoittamassa vartijalle, jos tämä ei itse huomaa uhkaavaa tilannetta. Työkaverin apu koettiin tärkeäksi toimintatavaksi uhkaavan asiakkaan kanssa. Kaikki kolmen toimipisteen haastateltavat kertoivat työkaverin tulevan avuksi tilanteessa, jossa asiakas käyttäytyy uhkaavasti.



Kaikki haastateltavat kertoivat, että asiakaspalvelutilassa tapahtuneesta häiriöstä kuuluu tehdä ilmoitus eteenpäin. Pienen ja keskisuuren toimipisteen haastateltavat kertoivat, että esimies tekee ilmoituksen. Esimiehet kertoivat, että ilmoitus tehdään Viraston intranetin kautta turvallisuusyksikölle. Asiakaspalvelijat kertoivat esimiesten tekevän ilmoituksen, mutta eivät tiedäneet kuinka he sen tekevät. Isossa toimipisteessä kaikki kolme haastateltavaa kertoivat, että asiakaspalvelija tekee itse ilmoituksen intranetin kautta turvallisuusyksikölle.

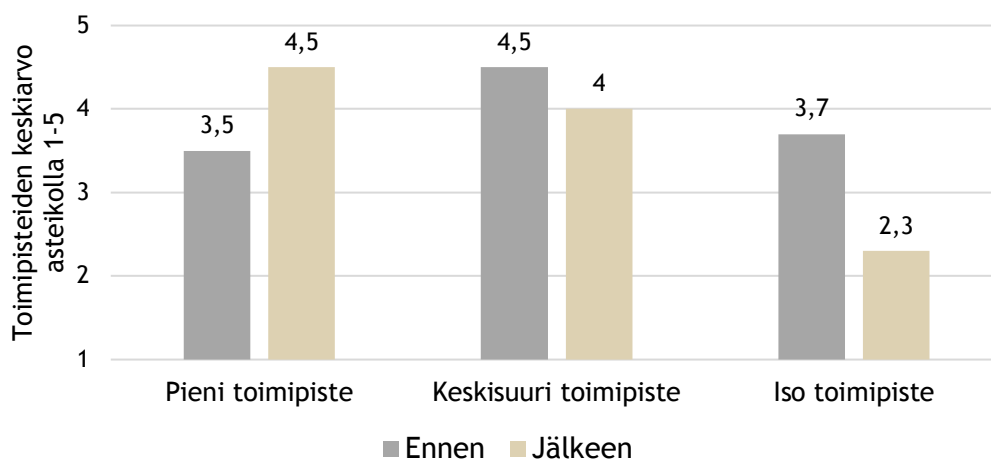
Viraston turvallisuusohjeessa ja erillisessä toimintaohjeessa henkilöstöön kohdistuvassa uhkatilanteessa ja muissa turvallisuushäiriössä, kuvataan toiminta uhkatilanteessa ja sen jälkeen. Toimintaohjeessa uhkatilanteella tarkoitetaan henkilöstöön kohdistuneita fyysisiä uhkatilanteita ja turvallisuushäiriöitä, uhkauksia sekä tilanteita, joissa uhkaus on kohdistunut työntekijän perheeseen tai muihin läheisiin henkilöihin taikka näiden omaisuuteen. Uhkatilanteen aikana ohjeen mukaan tulee 1) arvioida tilanteen vakavuus, 2) ilmoittaa tilanteesta, 3) toimia saadun ohjeistuksen mukaisesti ja 4) varoittaa muita ja ohjata vaarassa olevat poistumaan. Uhkatilanteen jälkeen tulee asiasta aina ilmoittaa esimiehelle ja tehdä sähköisesti ilmoitus turvallisuushäiriöstä turvallisuusyksikölle Viraston järjestelmän kautta. Sähköisen ilmoituksen voi tehdä myös esimies. Esimies ilmoittaa asiasta lisäksi työsuojelupäällikölle, työsuojeluvaltuutulle ja toimintayksikön päällikölle. Uhkatilanteen jälkeen on mahdollista saada työterveyshuollon tukea. Ohjeissa on korostettu eteenpäin ilmoittamisen merkitystä. Ohjeet kertovat kenelle ja miten ilmoitus tulee tehdä, mutta eivät juurikaan kerro, miten tilanteissa tulee konkreettisesti toimia. (Viraston turvallisuusohjeet 2018.) Haastattelussa yksi ison toimipisteen työntekijä kertoi tapauksesta, missä asiakaspalvelutiskillä oli painettu aiheellisesti hälytyspainiketta, mutta paikalla ollut vartija ei ollut saanut tietoa tapahtumasta, koska kukaan ei ollut hänelle asiasta kertonut. Lopulta poliisi oli saapunut paikalle ja vasta tässä vaiheessa vartija oli huomannut, että hälytyspainiketta oli painettu.

#### 5.4 Asiakaspalvelukonseptin vaikutus turvallisuuden tunteeseen

Tässä kohdassa paneudutaan selvittämään, miten palvelukonseptin muutos on vaikuttanut työntekijöiden kokemaan turvallisuuden tunteeseen. Haastattelujen perusteella asiakkaiden runsas määrä ja asiakkaiden seassa työskentelyn kerrottiin lisänneen turvattomuutta. Kuitenkin vartijan läsnäolo kerrottiin vaikuttaneen tunteeseen positiivisesti. Lisäksi tarkastellaan toimipistekohtaisia eroavaisuuksia toimitilaturvallisuuden, fyysisen turvallisuuden sekä asiakaspalvelukonseptin järjestelyjen kannalta.

Työntekijöitä pyydettiin haastattelussa arvioimaan palvelutyön työturvallisuutta kokonaisuutena ennen palvelukonseptin muuttumista sekä palvelukonseptin muuttumisen jälkeen. Haastateltavia pyydettiin arvioimaan tila numeraalisesti asteikolla 1-5 siten, että numero 1 vastaa huonoa ja numero 5 erinomaista. Numeraalista arviota käytettiin havainnollistamaan haastateltavien näkemystä palveluturvallisuuden kokonaistilasta. Kuviossa 10 on esitetty eri suuruisien toimipisteiden keskiarvot ennen ja jälkeen konseptin muutoksen.

## Asiakaspalvelutyössä koettu turvallisuuden tunne ennen ja jälkeen palvelukonseptin muutoksen



Kuvio 10. Asiakaspalvelutyössä koettu turvallisuuden tunne ennen ja jälkeen palvelukonseptin muutosta haastattelujen perusteella, missä numero 1 vastaa huonoa ja 5 erinomaista

Pienikokoisen toimipisteen haastateltavien turvallisuuden tunne oli parantunut palvelukonseptin muutoksen myötä. Heidän keskiarvonsa ennen palvelukonseptin muutosta oli 3,5 ja muutoksen jälkeen 4,5. Perusteluiksi parannuksille he kertoivat asiakaspalvelutilojen parantumisen, vartijan paikalle tulemisen erikseen sovittuina vakioituina aikoina ennen vuoron päättymistä sekä irtotavaroiden kiinnittämisen asiakastiloissa. Keskiuudessa ja isossa toimipisteessä haastateltavien arvion mukaan turvallisuuden tunne oli heikentynyt palvelukonseptin muutoksen myötä. Keskiuudessa toimipisteessä laskua oli tapahtunut 4,5:stä 4:än. Perusteluissaan haastateltavat kertoivat, että itsepalvelupisteessä asiakkaiden seassa palveleminen oli tehnyt työkentelystä turvattomampaa, mutta kokopäiväinen vartija oli kompensoinut turvattomuutta läsnäolollaan. Isossa toimipisteessä turvattomuuden arvioitiin laskeneen 3,7:stä 2,3:en. Perusteluiksi turvallisuuden tunteen laskemiselle haastateltavat kokivat suuret asiakasmäärät sekä itsepalvelupisteissä työskentelemisen ”asiakkaiden iholla” eikä asiakkaan ja työntekijän välillä ollut enää lasia. Kokopäiväinen vartija koettiin työturvallisuuden kannalta positiiviseksi asiakksi, mutta heidän liiallinen vaihtuvuus koettiin negatiivisena asiana.

Pieni toimipaikka oli asiakkailta kiinni auditoinnin ajan, joten itsepalvelualueen asiakaspalvelijan toimista ei tehty havaintoja. Pienen toimipisteen haastateltavat kertoivat, ettei heillä yleensä ollut ketään itsepalvelualueella, vaan asiakaspalvelijat palvelivat vuoronumerojärjestyksessä tiskeiltä käsin. Jos henkilökuntaa oli riittävästi paikalla, silloin joku asiakaspalvelijoista työskenteli itsepalvelualueella. Keskiuudessa toimipisteessä oli auditoinnin aikana vartija paikalla, isossa toimipisteessä kaksi. Keskiuudessa toimipisteen vartija seisoi tilassa olevan pöydän äärellä. Hänen paikastaan pystyi havainnoimaan yleisötilat kattavasti, mutta kerrallaan katseellaan vain noin puolet palvelutiskeistä. Turvallisuusyksiköltä saadun tiedon mukaan

vartijalla on tosin käytössään päätelaite, jonka avulla voi seurata tilan kameroita. Asiakaspalvelutiskit olivat keskikoisessa toimipisteessä lasisia huoneita, joiden läpi pystyi tekemään havaintoja kohtalaisen hyvin. Palvelutiskejä oli yleisötilojen kahdella vierekkäisellä sivulla ja ne olivat toistensa kyljessä numerojärjestyksessä. Pienellä liikkumisella vartija pystyi havainnoimaan myös loput palvelutiskeistä, joten hänellä oli melko hyvä näköyhteys koko asiakastilojen osalta.

Keskisuudessa ja isossa toimipisteessä itsepalvelualueen asiakaspalvelijat työskentelivät asiakkaiden keskellä auditoijien ollessa paikalla. Molemmissa paikoissa itsepalvelualueen asiakaspalvelijat pitivät kaulassaan hälytintä, jonka nappia painamalla hälytys menee vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen. Haastatteluissa kävi ilmi, että keskikoisessa toimipisteessä ei juurikaan käytetä hälytysnappia johtuen vartijan läsnäolosta. Ison toimipisteen haastatteluissa kerrottiin, että hälytysnappeja käytettiin säännöllisesti. Siellä ne sijaitsivat toimistotilojen puolella asiakaspalvelutiloihin vievän oven vieressä. Pienessä toimipisteessä kerrottiin, että hälyttimet on sijoitettu muualle kuin luonnolliselle kulkureitille. Tästä syystä niiden käyttö koettiin hankalaksi, koska saadakseen hälyttimen tuli kävellä pidempi matka.

Ison toimipisteen haastatteluissa tuli esille asiakkaiden runsas määrä ja asiakaspalvelijan joutuminen asiakkaiden ympäröimäksi. Kaikki kolme haastateltavaa kokivat asiakkaiden määrän ja heidän ympäröimänä työskentelyn riskinä. Auditoitaessa tilaa, toinen vartijoista seisojissa, jossa asiakkaat odottivat pääsyä sisälle asiakaspalvelutiloihin. Asiakkaiden rajoittaminen satoi toisen vartijan kokonaan. Toinen vartija oli asiakaspalvelutiloissa, mutta tilan koon vuoksi siellä on mahdotonta nähdä joka paikkaan yhdellä kertaa. Asiakaspalvelutiloissa on erillinen käytävä, jonka varrella on useita neuvotteluhuoneita. Käytävä jää helposti katveeseen, jos vartija on lähempänä asiakaspalvelutiskejä. Asiakaspalvelutilat on lisäksi rajattu isolla sermillä, mikä rajoittaa näkyvyyttä tilassa. Pienessä toimipisteessä on vartija ainoastaan ennalta tiedossa olevina ruuhka-aikoina ja erikseen määriteltynä vakioituina aikoina ennen toimipisteen menemistä kiinni. Lisäksi vartija on mahdollista tilata kohteeseen tarpeen mukaan, jos puhelimessa käydyn ajanvarauskeskustelun perusteella asiakaspalvelija kokee sen tarpeelliseksi esimerkiksi sanallisen aggression takia.

Pienessä ja keskikoisessa toimipisteessä asiakaspalvelutiskit olivat erillisiä tiloja, joihin asiakkaat pääsivät sisälle asiakaspalvelualueelta. Tilojen ovet olivat lukittavissa asiakaspalvelijan toimesta sähköisesti. Tiloissa asiakaspalvelijat työskentelivät molemmissa toimipisteissä asiakasta vastapäätä siten, että heidän välissään oli pöytä ja pleksilasi. Asiakaspalvelutiskien takana sijaitsivat käytävä ja toimistotilat, jonne asiakaspalvelijalla oli suora pääsy, mutta asiakkaalla ei. Asiakaspalvelutiskillä asiakkaan olisi ollut fyysisistä esteistä johtuen vaikea seurata asiakaspalvelijaa. Erittäin motivoitunut asiakas olisi pystynyt rikkomaan pleksilasin ja kiipeämään pöydän yli. Isossa toimipisteessä asiakaspalvelutiskit sijaitsivat kolmella seinustalla avo-tilassa vierekkäin. Yhdeltä seinustalta poistuttaessa toimisto- ja taukotilojen puolelle, täytyi

kulkea asiakaspalvelutilojen kautta. Kahdelta seinustalta oli pääsy kulkutunnisteella toimivasta ovesta sisälle toimisto- ja taukutiloihin. Avotiloissa oli sermit asiakaspalvelutiskien välissä. Asiakaspalvelijan tilaan olisi päässyt kiipeämällä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välissä olevan pöydän yli.

Ison toimipisteen kaikki haastateltavat kertoivat tilaan liittyvästä ongelmasta. Toimipisteessä käy asiakkaita niin paljon, etteivät he kaikki mahdu sisälle asiakaspalvelutilaan. Nämä joutuvat odottamaan hissiaulassa, jossa vartijat rajoittavat pääsyä asiakaspalvelutilaan ja pyrkivät päättämään heitä sinne saapumisjärjestyksessä. Hyvin vilkkaina päivinä ongelmia esiintyy myös siinä, että kaikki Viraston palveluja haluavat henkilöt eivät mahdu edes hissiaulaan, vaan joutuvat jonottamaan alakerran aulassa. Tämä vaatii yhden tai kaksi lisävartijaa, koska toimipisteelle on pääsy yhteensä kahdesta eri kerroksesta hissillä. Haastateltavien mukaan tilat eivät olleet riittävän kokoiset näin suurille asiakasmäärille. Yksi ison toimipisteen haastateltavista kertoi, että asiakkaiden odotusajat olivat useita tunteja aamun ensimmäisiä asiakkaita lukuun ottamatta. Haastateltava kertoi tämän vaikuttavan asiakkaiden hermostumiseen, mikä kasvatti hänen mukaansa riskiä käyttäytyä uhkaavasti asiakaspalvelutiloissa ja varsinkin jos ei saanut mielestään tyydyttävää palvelua. Ison toimipisteen käytäntö oli, että sulkemisajankohtana vartija tyhjentää asiakkaat toimipisteen tiloista, vaikka heitä ei olisikaan vielä palveltu. Tästä tiedotetaan kuulutuksella yhtä tuntia ennen sulkemista. Auditoidessa isoa toimipistettä, oli hissiaulassa useita henkilöitä sekalaisessa muodostelmassa. Asiakkaat odottivat pääsyä asiakaspalvelutilaan, jossa oli runsaasti asiakkaita paikalla odottamassa omaa vuoroaan. Asiakaspalvelutilassa oli auditoidessa yksi itsepalvelualueen asiakaspalvelija paikalla.

## 5.5 Turvallisuuskoulutus

Auditoinnissa ja haastatteluissa selvitettiin, kuka vastaa toimipisteen turvallisuudesta ja turvallisuuskoulutuksesta, onko järjestetty koulutusta toimimisesta uhkaavien asiakkaiden kanssa ja toivotaanko tätä lisää. Lisäksi kysyttiin paloturvallisuuteen liittyvistä seikoista. Haastateltavien osallistuminen turvallisuuskoulutuksiin vaihteli. Epävarmuutta ja toisistaan poikkeavia vastauksia havaittiin siinä, kuka on vastuussa turvallisuudesta ja kouluttamisesta. Turvallisuusyksikön ja esimiesten rooli tuli ilmi useimmissa vastauksista.

Auditoinnin yhteydessä Viraston turvallisuusyksikön edustaja kertoi, että vuonna 2017 asiakaspalvelukonseptin muutoksen yhteydessä kaikkien toimipisteiden asiakaspalvelijoille järjestettiin turvallisuuskoulutus, minkä aiheena oli haastavan asiakkaan kohtaaminen. Koulutus käsiteli uhkatilanteiden syntymisen, tilanteiden ennakoointiin ja välttämiseen ja tilanteissa toimimiseen liittyviä seikkoja. Vuonna 2018 Virasto järjesti keskitetysti viisi koulutusta eri puolella Suomea. Lisäksi järjestettiin viisi muuta turvallisuuskoulutusta isoimpien rekrytointien yhteydessä.

Viisi vastaajista kertoi, että koulutuksen järjestää turvallisuusyksikkö ja kaksi vastaajista ei tiennyt kuka sen järjestää. Vastaukset vaihtelivat siinä, kuka on vastuussa koulutusten toteuttamisesta. Kolme vastaajista kertoi, että esimies vastaa, kaksi vastaajaa kertoi, että virastomestarit vastaavat ja kaksi ei tiennyt kenelle asia kuuluu. Vastauksien jakautumisessa ei ollut havaittavissa eroja erikokoisten toimipisteiden välillä. Auditoinnissa kävi ilmi, että jokaisessa toimipisteessä on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö. Vain yksi vastaajista kertoi nimeltä virastomestarin, joka käy turvallisuuteen liittyvät asiat läpi uusien työntekijöiden kanssa. Haastattelussa ei käynyt ilmi, onko hän mainittu turvallisuusyhdyshenkilö vai ei. Kukaan haastateltavista ei maininnut turvallisuusyhdyshenkilöä haastattelujen missään vaiheessa.

Kaikki haastateltavat vastasivat, että Virastolla on olemassa ohjeita poikkeustilanteita varten ja heidän omissa toimipisteissä on järjestetty työturvallisuuteen liittyvää koulutusta. Viraston turvallisuusyksikön edustaja kertoi heidän poikkeustilanneohjeensa olevan nimeltään *Ohjeet toiminnasta turvallisuushäiriössä*. Kolme haastatelluista kertoi kuulleensa kyseisistä ohjeista ja tiesi sen löytyvän Viraston intranetistä. Kolme haastatelluista kertoi, ettei ole kuullut kyseisestä ohjeesta ja yksi vastasi ehkä kuulleensa ohjeesta. Turvallisuusyksikön edustaja kertoi kyseisen ohjeen kuuluvan työntekijöiden koulutukseen. Koulutuksiin haastateltavat olivat itse osallistuneet vaihtelevasti. Viisi seitsemästä vastaajasta kertoi saaneensa turvallisuusyksikön pitämää koulutusta uhkaavan asiakkaan kohtaamisessa vuonna 2017. Yksi vastaajista kertoi suorittaneensa vain sähköisen koulutuksen. Yksi vastaajista kertoi, ettei ole saanut vastaavaa koulutusta. Lisäksi kaksi vastaajista kertoi olleensa vuosia sitten koulutuksessa, jonka oli pitänyt talon ulkopuolinen kouluttaja. Haastateltavien vastaukset toteutuneista koulutuksista ja koulutustarpeesta tulevaisuudessa on esitelty kuviossa 11.



Kuvio 11. Haastateltujen osallistuminen koulutuksiin uhkaavan asiakkaiden kohtaaminen ja näkemys siitä tulisiko vastaavia koulutuksia olla jatkossa lisää

Kuusi seitsemästä toivoi asiakaspalvelijoille lisää koulutusta uhkaavien asiakkaiden kohtaamisessa. Yksi kertoi, että nykyisin koulutusta on riittävästi ja kaksi kertoi, ettei tarvitse itse koulutusta lisää, mutta asiakaspalvelijoiden olisi hyvä saada koulutusta. Toimipisteiden välillä ei havaittu eroja koulutusmäärissä ja siinä, tarvitaanko koulutusta lisää. Esimiesten vastauksissa tuli ilmi, että koulutukselle on tarve asiakaspalvelutyötä tekeville. Kaksi vastaajista toi ilmi, että uhkatilannekoulutusta tulisi olla säännöllisesti, noin kerran 1-2 vuodessa. Paloturvallisuusasiat olivat vastaajien mukaan käyty kattavasti läpi. Kuusi seitsemästä kertoi, että on osallistunut turvallisuuskävelyyhin, missä sammuttimet ja poistumistiet oli käyty läpi. Yksi vastaaja, joka ei ollut osallistunut, kertoi osallistuvansa sellaiseen vielä tänä vuonna. Yhteensä vain yksi vastaaja kertoi osallistuneensa varsinaiseen poistumisharjoitukseen vuosia sitten. Tosin aiheittomista hälytyksistä johtuneita poistumistilanteita oli ollut suuressa toimipisteessä useita, joihin kaksi vastaajista oli osallistunut.

Virastolla on olemassa koulutusmateriaali *Turvallisuusperehdytys Viraston työntekijöille*. Siinä kuvataan laaja-alaisesti Viraston toiminnan turvallisuutta käsitteleviä aiheita, kuten tietoturvallisuutta ja salassapitoa, etätyötä, käyttäytyminen sosiaalisessa mediassa ja uhkatilanteissa sekä tilaturvallisuutta. Materiaalissa kuvataan lyhyesti, miten uhkaavista tilanteista tulee ilmoittaa eteenpäin esimiehelle, sähköisesti, turvallisuusyksikköön tai hätäkeskukseen. Materiaali kuvaa ilmoituksen tekemisen prosessia, eikä sitä miten tilanteissa tulisi toimia. Tilaturvallisuutta käsitellään kulunvalvonnan osalta ja esimerkiksi, miten toimitaan kohdattaessa tiloissa kulkukortiton henkilö. (Viraston turvallisuusohjeet 2018.)

Viraston koulutusmateriaalissa *Haastavan asiakkaan kohtaaminen* kuvataan uhka ja väkivalta-tilanteiden syntymiseen, niiden välttämiseen ja tilanteissa toimimiseen sekä niiden jälkihoitoon liittyviä asioita. Koulutusmateriaalissa käydään läpi sanallisen ja sanattoman viestinnän merkitystä, erilaisia profiileja uhkaavista asiakkaista, stressireaktioita, hätävarjelua ja puolustautumista sekä otteista irtautumista. Koulutusmateriaali käy kattavasti läpi tilanteita ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeistä toimintaa. Materiaali sisältää käytännön läheistä koulutusta ottaen huomioon Viraston erityispiirteet. (Viraston turvallisuusohjeet 2018.)

## 6 Johtopäätökset ja oman työn arviointi

Tässä luvussa syvennyttään tutkimusongelman pohjalta muodostettuihin tutkimuskysymyksiin ja pyritään antamaan niihin vastaukset. Johtopäätöksissä yhdistyvät työn aineisto ja teoreettinen viitekehys. Johtopäätökset eivät pohjaudu tekijöiden omiin mielipiteisiin, mutta auditoinnin tulokset on tehty tekijöiden omien havaintojen mukaan. Luvussa arvioidaan myös oman työn luotettavuutta ja käytettyjen menetelmien sopivuutta tiedon hankkimista varten. Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden nykytilaa ja asiakaspalvelukonseptin aiheuttamia vaikutuksia voidaan tarkastella lainsäädännön, fyysisen turvallisuuden ja työntekijöiden kokeman turvallisuuden tunteen kautta. Kokonaisuutena voidaan todeta, että lainsäädännön vaatimukset ovat Viraston toiminnassa saavutettu ja osittain ylitetty. Fyysisessä turvallisuudessa on toteutettu tarveharkinnan perusteella tarpeellisia ja toimivia ratkaisuja. Kuitenkin koetussa turvallisuuden tunteessa on eroja eri toimipisteiden välillä. Viraston turvallisuusorganisaatio, turvallisuusvastuut ja ohjeistukset vaikuttavat samalla tavalla kaikissa toimipisteissä. Kuitenkin eroja havaittiin toimipisteiden välillä toimitilaratkaisuissa, fyysisessä turvallisuudessa ja koetussa turvallisuuden tunteessa. Turvallisuuden tunnetta käsitellään kohdassa 6.2.

### 6.1 Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden nykytila

Työturvallisuuden nykytilaa arvioitaessa lain vaatimukset ovat tärkeässä osassa. Työturvallisuuslain (L738/2002) asettamat vaatimukset saavutettiin kaikissa toimipisteissä. Tietyin osin lain vaatimukset jopa ylitettiin. Työturvallisuuslain työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite toteutui seuraavalla tavalla. Virasto oli muodostanut valtakunnallisen turvallisuudesta vastaavan organisaation, missä vastuiden jakautuminen oli selkeästi ilmaistu. Turvallisuusorganisaation rooli on tiedossa henkilökunnalla ja turvallisuuspoikkeamista ilmoittamista turvallisuusorganisaatiolle oli korostettu koulutuksessa. Lisäksi haastattelujen, turvallisuusdokumenttien ja koulutusmateriaalien perusteella voidaan todeta, että työnantajana Virasto pyrkii aktiivisesti olemaan perillä työskentelyn olosuhteista, tunnistamaan riskitekijöitä ja vähentämään niitä sekä niiden vaikutuksia. Auditoinneissa tuli ilmi, että asiakaspalvelukonseptin muutoksen yhteydessä oli toteutettu asiakaspalvelutyön riskinarvio. Riskejä oli tunnistettu ja niiden vähentämiseksi oli tehty uusia toimenpiteitä, kuten vartiointin ja turvallisuuskoulutuksen tehostaminen ja hälytyspainikkeiden käyttöönotto. Työturvallisuuslain (L738/2002, 125) vaatimus työympäristön suunnittelusta oli toteutettu ottamalla työn vaarat ja riskit huomioon. Virastolla oli olemassa

erilliset *työsuojelun toimintaohjelma* ja *työn vaarojen arvioinnin asiakirja*, jotka sisällöllisesti täyttivät työturvallisuuslain vaatimukset (Viraston turvallisuusohjeet 2018). Myös vaatimus työntekijöiden opastuksesta ja ohjauksesta (L738/2002, 14§) oli toteutettu järjestämällä työturvallisuuteen liittyvä työhöntulokoulutus. Vuonna 2017 viisi seitsemästä vastaajasta kertoi osallistuneensa turvallisuusyksikön pitämään koulutukseen uhkaavan asiakkaan kohtaamisesta. Viraston turvallisuusyksikön mukaan jokaisessa toimipisteessä on erikseen nimetty turvallisuusyhdyshenkilö. Haastateltavat eivät kuitenkaan maininneet turvallisuusyhdyshenkilöä vastauksissaan, eikä sitä koskien ollut suoraa kysymystä. Selvittämättä jäi, tiesivätkö haastateltavat turvallisuusyhdyshenkilöstä vai eivät.

Pelastuslain (L379/2011) vaatimukset on huomioitu jokaisessa toimipisteessä. Pelastussuunnitelma on lain mukaan pakollinen jokaisen toimipisteen osalta, koska se on laadittava työpaikoihin, jossa työntekijöiden ja muiden samanaikaisti paikalla olevien ihmisten määrä, on yleensä vähintään 50 (A407/2011). Jokaisesta toimipisteestä oli laadittu lain vaatimukset täyttävä pelastussuunnitelma. Suunnitelmassa oli kuvattu 1) vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmät, 2) rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyt, 3) ohjeistukset onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja vaaratilanteissa toimimiseksi ja 4) mahdolliset omatoimiseen varautumiseen liittyvät toimenpiteet. Myös omatoimisen varautumisen vaaratilanteiden ehkäisyn, varautumisen ja turvaamistoimenpiteiden ohjeistukset oli esitelty kattavasti. Auditoinnissa havaittiin, että hätäpoistumistiet olivat esteettömät ja selkeästi merkitty jokaisessa toimipisteessä. Lisäksi jokaisessa toimipisteessä oli selvästi näkyvillä oleva poistumiskartta itsepalvelualueella.

Virasto on ottanut huomioon väkivallan mahdollisuuden asiakaspalvelutyössä ja laatinut sitä varten toimintaohjeet ja varannut avun hälyttämisen mahdollistavat kaulahälyttimet, vaikka työturvallisuuslain (L738/2002) mukaan niitä ei välttämättä tarvittaisi lainkaan. Työntäjän tulee suorittaa työn selvittäminen ja vaarojen arviointi, missä tulee arvioida väkivallan uhan mahdollisuutta. Väkivallan uhka tulee estää tai vähentää ennakolta, sekä laatia toimintaohjeet, jos väkivallan uhka on ilmeinen (L738/2002, 27§). Väkivallan uhan osalta Virastolla on menettelytapaohjeet henkilöstöön kohdistuvassa uhkatilanteessa ja muissa turvallisuushäiriöissä (Viraston turvallisuusohjeet 2018). Huomattavaa on, että työturvallisuuslain mukaan menettelytapaohjeita vaaditaan, jos väkivallan uhka on ilmeinen eli jos se on selvästi yleistä väkivallan uhkaa suurempi. Työväkivallan osalta vaara on ilmeinen, jos työväkivaltaa esiintyy tilastollisesti työtehtävässä keskimääräistä tasoa enemmän (HE59/2002). Tältä osin laki ei välttämättä vaatisi lainkaan menettelytapaohjeita. Huomattavaa on, että vaikka haastatteluissa tuli ilmi asiakaspalvelijoiden kokemaa turvattomuuden tunne itsepalvelualueella, se ei yksissään tarkoita kohonnutta väkivallan riskiä. Viraston tilastojen mukaan, vuosien 2017 asiakasmääriä ja vuoden 2018 häiriötapahtuma vertaamalla turvallisuushäiriötaajuus on valtakunnallisesti 1/15000 (Viraston tilasto 2018). Tilaston perusteella voidaan todeta, että valtakunnallisesti Virastossa ei esiinny keskimääräistä, yleistä tasoa enempää työväkivaltaa. Todettakoon, että käytettävissä



oli vain valtakunnalliset luvut ja yksittäinen toimipiste voi poiketa keskiarvosta. Lisäksi tässä työssä jäi selvittämättä, kuinka suuri osa tapauksista jää kokonaan raportoimatta eikä näin päädy tilastoihin lainkaan.

Haastattelujen perusteella yksintyöskentelyä ei suoriteta keskikoisessa toimipisteessä itsepalvelualueella, vaikka lain mukaan se olisi mahdollista. Työturvallisuuslain (L738/2002, 29§) mukaan, jos yksintyöskentelyyn liittyy ilmeinen turvallisuushaitta tai -vaara, työnantajan on poistettava tai vähennettävä sitä mahdollisimman paljon. Tässä tulee tarkastella, onko itsepalvelualueella tapahtuva työnteko lain tarkoittamaa yksintyöskentelyä vai ei. Haastattelujen ja auditointien perusteella asiakaspalvelun toteutustapa on sellainen, että kyseessä ei ole yksintyöskentely, jos paikalla on vähintään kaksi henkilöä asiakaspalvelutyössä. Merkitystä ei ole sillä, onko toinen henkilö itsepalvelualueella ja toinen asiakaspalvelutiskillä. Haastattelujen perusteella asiakaspalvelutilat ovat sellaiset, että työntekijät pystyvät tulemaan avuksi, jos joku toinen korottaa tiloissa ääntään. Kyse lain tarkoittamasta yksintyöskentelystä olisi vasta siinä tapauksessa, että asiakaspalvelija olisi ainut työntekijä koko asiakaspalvelutiloissa, ottaen huomioon itsepalvelualueen ja asiakaspalvelutiskit sekä neuvotteluhuoneet ja niiden viereiset henkilökunnan taustatilat. Todettakoon, että koska työntekijät kokevat riskinä asiakkaiden keskellä työskentelyn, pidättäytymällä yksintyöskentelystä itsepalvelualueella, voidaan vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden kokemaan turvallisuuden tunteeseen ja työssä jaksamiseen.

Toimipisteitä tulee käsitellä erikseen ottaen huomioon niiden omat erityispiirteet. Pieni toimipiste on rakennettu vanhaan taloon ja siinä on yleisötilasta asiakkailta ainoastaan yksi poistumisreitti ulos, eikä yleisötiloista löydy ensisammutuskalustoa tai paloilmoitinjärjestelmää. Muissa toimipisteissä löytyi vähintään kaksi poistumisreittiä, ensisammutuskalusto sekä paloilmoitinjärjestelmä. Keskikoinen toimipiste sijaitsee modernissa tilassa, jossa fyysiseen turvallisuuteen liittyvät järjestelmät ovat nykyaikaiset. Iso toimipiste sijaitsee täysin remontoituissa tiloissa, mutta tilat ovat haastattelujen ja auditoinnin perusteella liian pienet isojen asiakasmäärien hallitsemiseen.

Fyysisessä turvallisuudessa ei ollut pääosin eroja toimipisteiden välillä ja siihen oli auditoinneissa tehtyjen havaintojen perusteella panostettu. Kaikissa toimipisteissä oli asiakaspalvelutiskeissa ja neuvotteluhuoneissa samanlaiset hälyttimet, jotka toimivat samalla tavalla. Kaikilla itsepalvelupisteillä oli asiakaspalvelijoilla käytössään samanlaiset kannettavat hälytysjärjestelmät, tosin niitä käytettiin eri toimipisteissä eri tavoilla. Kaikissa toimipisteissä oli tallentava kamerajärjestelmä, joka havaittiin auditoinneissa melko kattavaksi yleisötilojen osalta. Yleisötiloissa olevat fyysiset esteet kuten betonitolpat aiheuttivat pieniä katvealueita pienessä ja keskisuudessa toimipisteessä. Viraston turvallisuusyksikön edustajat kertoivat kameroiden kuvan välittyvän Viraston valvontakeskukseen, mutta kameroita ei seurata aktiivisesti. Jos toimipisteestä tehdään hälytys, kyseistä toimipistettä pystytään tarkkailemaan kameroilla

valvontakeskuksesta käsin. Toimipisteissä oli fyysisen turvallisuuden osalta nykyaikaisia järjestelmiä laajasti käytössä.

Asiakaspalvelutiskeissä havaittiin auditointien yhteydessä eroavaisuuksia tilaratkaisuiden kohdalla. Pienen ja keskisuuren toimipisteen asiakaspalvelutiskit olivat hyvin samankaltaiset. Molemmissa ne olivat pieniä huoneita, joissa asiakaspalvelijan ja asiakkaan välissä oli pöytä ja pleksilasi. Palvelutiskeistä oli mahdollista poistua henkilökunnan tiloihin. Työskentely palvelutiskeissä oli havaintojen perusteella tehty turvalliseksi, vaikka motivoituneella asiakkaalla on mahdollisuus päästä asiakaspalvelutiskin toiselle puolelle pöydän yli kiipeämällä ja pleksilasi rikkomalla. Ison toimipisteen asiakaspalvelutiskit olivat avoympäristössä sermeillä jaettuna. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välissä oli fyysisenä esteenä pöytä, ei pleksilasia. Kahdesta kolmasosasta palvelutiskeistä oli suora pääsy henkilökunnan tiloihin, mutta yksi kolmasosa tiskeistä sijaitsee siten, että niistä oli pääsy henkilökunnan tiloihin ainoastaan kulkemalla asiakastilojen kautta.

## 6.2 Asiakaspalvelukonseptin muutoksen vaikutus työturvallisuuteen

Mikään toimintatapa tai muutos ei itsessään ole turvallinen tai turvaton, vaan siihen liittyy erilaisia riskejä. Arvioitaessa minkä tahansa toiminnan turvallisuuden tasoa tulee selvittää, mitkä ovat toiminnan olosuhteet, mitkä riskitekijät siihen vaikuttavat ja miten ne on turvallisuusjohtamisessa otettu huomioon. Vasta sen jälkeen tarkastelemalla lopullista asian tilaa, voidaan tulla johtopäätökseen siitä, kuinka turvallista tai turvatonta jokin toiminta on. Asiakaspalvelukonseptin vaikutuksia arvioitaessa tulee tarkastella, mitkä riskitekijät siihen vaikuttavat ja miten niitä on käsitelty. Kyse on riskinhallinnasta ja sen onnistumisesta (Kohta 3.3). Virasto on suorittanut omaa riskinhallintaa asiakaspalvelukonseptin muutoksen yhteydessä. Tässä työssä ei arvioida Viraston riskinhallintaprosessin laatua vaan lopullisen asiantilan kautta sitä, mitä riskitekijöitä on nyt tunnistettu ja mitkä ovat asetetut turvajärjestelmät ja olosuhteet kokonaisuutena.

Asiakaspalvelukonseptin muutos on vaikuttanut asiakaspalvelun riskeihin. Virasto on tunnistanut asiakkaan aggressiivisuudesta johtuvat uudet riskit ja ottanut ne laaja-alaisesti huomioon riskienhallintatyössään. Kokonaisuutena voidaan todeta, että Viraston tekemä riskinhallintatyö on onnistunut ja asetetut turvallisuustoimet ovat olleet oikeassa suhteessa saavutettuihin hyötyihin. Tilastollisesti Virasto on saavuttanut hyvän turvallisuustason. Valtakunnallinen häiriötaajuus on vain yksi raportoitu turvallisuushäiriö jokaista 15.000 asiakaspalvelutilannetta kohden (Kohta 5.3). Kuten kohdassa 3.4 turvallisuuden tunne ja hyvinvointi on käsitelty, turvallisuus koostuu fyysisen turvallisuuteen liittyvien asioiden lisäksi turvallisuuden tunteesta. Jostakin syystä Virasto ei ole onnistunut vaikuttamaan riittävän hyvin keskisuuren ja suuren toimipisteen asiakaspalvelijoiden kokemaan turvallisuuden tunteeseen, sillä se on muutoksen myötä heikentynyt. Toisaalta samalla pienessä toimipisteessä turvallisuuden tunne on parantunut. Koska turvallisuuden tunne on ihmisen yksilöllinen kokemus ja mielipide ympäristöstä, voidaan

esittää kysymys, ovatko työntekijät riittävän tietoisia suoritetusta riskienhallintatyöstä ja asetetuista turvatoimista? Voisiko tietoa lisäämällä parantaa turvallisuuden tunnetta?

Viraston asiakaspalvelukonseptin kehittämisen merkittävin muutos oli se, että asiakaspalvelija siirtyi yleisötiloihin asiakkaiden keskelle. Tämä on luonut asiakaspalvelutyölle uusia turvallisuushaasteita. Haastattelujen perusteella kaikki asiakaspalvelutyön riskit liittyivät asiakkaasta johtuviin asioihin. Asiakkaan aktiivinen rooli riskin aiheuttajana mainittiin 75% vastauksista. Kaikki seitsemän haastateltavaa toivat esille riskin uhkaavasti käyttäytyvästä asiakkaasta, jolloin työskentely asiakkaan vierestä on turvattomampaa kuin asiakaspalvelutiskin takaa. Lisäksi suuret asiakasmäärät ja asiakaspalvelijan joutuminen asiakkaiden ympäröimäksi, asiakkaan tarttuvat taudit ja asiakkaan pääsy taustatiloihin koettiin riskeiksi. (Kuvio 7.)

Auditoinnissa ei tunnistettu muita asiakaspalvelukonseptin muutoksen aiheuttamia uusia riskejä kuin edellä mainitut. Auditoidijat olivat itsepalvelualueella vain lyhyen aikaa, eikä sinä aikana asiakaspalvelijoihin kohdistunut uhkatekijöitä. Suuressa toimipisteessä havainnointiin, että vartija rajoitti asiakkaiden pääsyä odotustilaan seisomalla sisääntulopisteessä ja päästämällä odotustilaan vain sallitun määrän ihmisiä. Auditoinnissa kokeiltiin odotustilan ja itsepalvelualueen ovien lukituksia ja todettiin, että asiakkaiden liikkumista ja pääsyä muihin kuin heille tarkoitettuihin tiloihin on rajattu.

Virasto on omalla riskinhallinnallaan vaikuttanut asiakaspalvelun asiakaslähtöisiin haastattelussa tunnistettuihin riskeihin (Kuvio 7) kattavasti. Virasto on tunnistanut riskit ja vähentänyt niiden todennäköisyyttä ja seurausvaikutuksia asettamalla fyysisen turvallisuuden järjestelyillä, turvallisuuskoulutuksella ja toimintaohjeilla. Asiakkaasta tarttuviin tauteihin ei tässä työssä oteta kantaa, koska sitä koskevia tietoja ei ole auditoinnissa ja haastatteluissa selvitetty.

Uhkaavan asiakkaan tai asiakkaan luvattoman pääsyn henkilökunnan tiloihin osalta riskin todennäköisyyteen on vaikutettu kaikissa toimitiloissa kameravalvonnalla itsepalvelu- ja odotusalueilla sekä asettamalla toimipistekohtaisesti henkilökunnan kanssa tehdyn arvion perusteella joko hälytys-, piiri- tai paikallisvartiointi. Todettakoon, että vartija voi käytännössä vain läsnäolollaan vaikuttaa riskin todennäköisyyteen. Lisäksi jokaisessa toimipisteessä käytetään kulunvalvontaa, mikä rajaa asiakkaan liikkumismahdollisuuksia ja vaikeuttaa myös asiakkaan pääsyä henkilökunnalle kuuluviin tiloihin. Pienessä ja keskikokoisessa toimipisteessä kulunvalvontaa käytettiin rajaamaan kaikki asiakkaat itsepalvelualueelle. Asiakaspalvelukoppeihin asiakkaat päästettiin ovien sähkölukitus erikseen asiakaspalvelijan toimesta avaamalla. Kopeissa oli pleksilasiasiakaspalvelijan ja asiakkaan välissä. Suuressa toimipisteessä asiakaspalvelutiskit sijaitsivat kolmella seinustalla avotilassa vierekkäin ja asiakkaiden liikkumista ei oltu erillisellä ovelta rajoitettu. Riskien seurausvaikutuksiin vaikuttavat myös vartiointi ja kulunvalvonta, koska ne voivat vaikuttaa aggressiivisen henkilön toimintaan estämällä lisävahinkojen syntyä.

Kameravalvonta vaikuttaa lähinnä tapahtuman jälkiselvittelyihin esimerkiksi todistusaineistona asiakaspalvelijaan kohdistuneessa väkivallanteossa.

Virastolla on olemassa *Viraston toimintaohjeet henkilöstöön kohdistuvissa uhkatilanteissa ja muissa turvallisuushäiriöissä* ja Viraston turvallisuusyksikkö on toteuttanut koulutuksia uhkaavan asiakkaan kohtaamisesta. Ohjeen noudattaminen ja koulutuksen sisällön omaksuminen vähentävät uhkaavan asiakkaan aiheuttaman riskin todennäköisyyttä ja sen seurausvaikutuksia. Auditoinneista saatujen tietojen mukaan, vuonna 2017 koulutus oli järjestetty kaikille asiakaspalvelijoille ja vuonna 2018 järjestettiin keskitetysti viisi koulutusta sekä viisi rekrytointien yhteydessä suoritettu koulutusta. Kaikki haastateltavat kertoivat, että turvallisuuskoulutusta on järjestetty vuonna 2017. Huolimatta siitä, että haastateltavat olivat osallistuneet koulutuksiin, he kertoivat kokevansa epävarmuutta kykyihinsä toimia uhkaavan asiakkaan kanssa. Kaikki haastateltavat toivoivat lisää turvallisuuteen liittyvää koulutusta asiakaspalvelijoille (Kuvio 10). Olemassa oleva toimintamalli ja todellinen kyky toimia parantavat tilanteiden varhaista tunnistamista. Varhainen reagointi mahdollistaa tarpeelliset toimenpiteen ja avunpyytämisen varhaisessa vaiheessa. Varhainen reagointi laskee tilanteen pahenemisen todennäköisyyttä. Lisäksi uhkatilanteen sattuessa toimintamallin käyttäminen ja opit uhkaavan asiakkaan kohtaamisesta parantavat mahdollisuuksia välttää, väistää ja suojautua uhkatilanteilta. Riskin seurausvaikutuksiin vaikuttavat myös vartiointi ja kulunvalvonta, koska ne voivat vaikuttaa aggressiivisen henkilön toimintaan estämällä lisävahinkojen syntyä. Kameravalvonta vaikuttaa lähinnä tapahtuman jälkiselvittelyihin esimerkiksi todistusaineistona asiakaspalvelijaan kohdistuneensa väkivallanteossa.

Vartijan läsnäolo vaikuttaa suuren asiakasmäärän hallintaan seurausvaikutusten osalta ja todennäköisyyteen asiakaspalvelijoiden joutumiseen asiakkaiden saartamaksi itsepalvelualueella. Viraston toimitilojen osalta on asetettu enimmäishenkilömäärä. Suuren toimipisteen vartijat on ohjeistettu asiakkaiden määrän valvontaan ja aloittamaan tilan rajoittaminen, jos se on tarpeen. Suuressa toimipisteessä toimitilan rakenne ei ollut optimaalinen rajoittamista ajatellen. Tiloihin pääsi sisään yhdellä hissillä ja asiakkaat pakkautuivat hissiaulaan rajoittamisen takia. Ilman vartijoita asiakasmäärää odotusalueella olisi ollut mahdoton hallita. Kaikissa toimipisteissä oli tilanteen mukaan ohjeistettu lisäämään vartijoiden määrää työpäivän aikana suurten asiakasmäärien takia tai jos työturvallisuus sitä muuten vaatii. Asiakaspalvelijoiden saarretuksi tuleminen todennäköisyyteen vaikuttaa vartijan aktiivinen ennakoiva toiminta. Vartija voi tukea asiakaspalvelijaa asettautumalla hänen lähelleen asiakaspalvelutilanteessa ja tarvittaessa tukea asiakaspalvelijaa. Virasto lisäsi vartioiden määrää asiakaspalvelukonseptin kehittämisen myötä. Vartija on keskikoisessa ja isossa toimipisteessä paikalla aina toimipisteen ollessa auki. Pienessä toimipisteessä vartija on paikalla sulkemisaikaan. Vartijan fyysisellä läsnäololla koettiin olevan vaikutusta toimipisteiden työturvallisuuteen. Useampi haastateltava koki vartijan läsnäololla olevan työturvallisuuden kannalta ennalta estäviä vaikutuksia.

Työntekijöiden kokemaa turvallisuuden tunnetta käsiteltiin haastattelussa. Palveluturvallisuuden nykytilasta oli suora kysymys haastateltaville. Haastateltavat olivat keskimäärin enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä työturvallisuuden tilaan kokonaisuutena. Toimipisteiden välillä oli kuitenkin huomattavia eroja. Pieni toimipiste arvioi nykytilan työturvallisuuden melkein kiitettäväksi, kun ison toimipisteen työturvallisuus arvioitiin heikoksi. Keskikoisen toimipisteen arvioitu työturvallisuus jäi pienen ja ison väliin, joten johtopäätöksenä voidaan todeta, että mitä pienempi toimipiste, sen tyytyväisempiä nykytilan työturvallisuuteen oltiin. Kuitenkin arvioitaessa turvallisuuden tunteen muutosta kokonaisuutena, voidaan todeta, että pienessä toimipisteessä se oli kokonaisuutena parantunut ja keskiuudessa ja suuressa se oli kokonaisuutena heikentynyt. Vartijan läsnäolo turvallisuuden tunteen kannalta on merkittävä tekijä. Vartijan läsnäoloa pidettiin ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä sekä nopean avun tarjoajana asiakkaan käyttäytyessä häiritsevästi. Työturvallisuuden kannalta haastateltavia eniten puhuttanut aihe oli asiakaspalvelijoiden työskentely asiakkaiden keskellä. Sen koettiin heikentäneen niiden asiakaspalvelijoiden työturvallisuutta, jotka työskentelevät itsepalvelualueella. Merkittävimmän tämän asian toivat esille ison toimipisteen haastateltavat, jotka käsittelevät isoja asiakasmääriä ja missä ongelmia oli esiintynyt enemmän kuin muissa toimipisteissä.

### 6.3 Asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuteen liittyvät kehityskohteet

Kehityskohteet ovat käytännössä samoja epäkohtia, jotka tulivat esille työturvallisuuden nykytilaa konseptin muutoksen vaikutuksia selvitettyä. Haastatteluiden ja auditointien yhteydessä selvisi asioita, joissa haastateltavilla oli epätietoisuutta ja toimittiin ohjeiden vastaisesti. Myös itse toimitiloissa havaittiin puutteita, joita voidaan pitää kehityskohteina. Haastatteluiden vastausten pohjalta merkittävimpänä työturvallisuuteen vaikuttavana asiana pidettiin itsepalvelualueella työskentelevien asiakaspalvelijoihin kohdistuvan uhan riskiä. Virasto on tietoisesti valinnut konseptin muutoksen yhteydessä tavan toimia asiakkaiden keskellä.

#### **Turvallisuuden vastuut ja turvallisuusyhdyshenkilön rooli**

Osalla haastateltavista ei ollut selkeää käsitystä siitä, kuka vastaa turvallisuuteen liittyvistä koulutuksista ja niiden toteuttamisesta. Vastauksissa oli myös eroavaisuuksia. Auditoinnin yhteydessä kävi turvallisuusyksikön kertomana ilmi, että jokaisella toimipisteellä on erikseen nimetty henkilö vastaamassa turvallisuudesta. Haastatteluiden perusteella tämä ei ole yleisesti tiedossa. Viraston ohjeissa ja koulutusmateriaaleissa on selkeästi kuvattu Viraston turvallisuusorganisaation rakenne ja vastuut. Lisäksi turvallisuusyksikön edustajan haastattelussa tuli ilmi, että kyseiset vastuut on koulutettu henkilöstöllä. Kuitenkin todellinen henkilöstön osaaminen ei täysin vastannut kirjallisia ohjeita. Kehityskohteena voidaan pitää turvallisuudesta vastaavien henkilöiden olemassaolon ja vastuiden tiedottamisesta toimipisteiden henkilökunnalle, joiden puoleen voidaan kääntyä turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

### **Sisäinen turvallisuusviestintä**

Virasto on ottanut huomioon asiakaspalvelukonseptin vaikutukset työturvallisuuteen ja tehostanut turvallisuustoimia monella tapaa (Kohta 6.3). Kuitenkin asiakaspalvelijoiden kokemus turvallisuuden tunne on heikentynyt keskiuudessa ja suuressa toimipisteessä. Tämän perusteella voidaan kehityskohteenä esittää sisäisen turvallisuusviestinnän parantamista. Parantamalla tiedonkulkua ja osaamista toimitilojen turvallisuusjärjestelyistä ja ajankohtaisista työturvallisuuteen liittyvistä asioista voidaan vääriä oletuksia poistaa ja turvallisuuden tunnetta parantaa. Toimipistekohtaisen turvallisuusyhdyshenkilön toimenkuvan laajentaminen turvallisuusviestintään voisi parantaa sisäistä viestintää.

### **Toimipisteiden tilaratkaisut**

Auditoitaessa isoa toimipistettä tehtiin havaintoja asiakaspalvelutilan tilaratkaisuista, joissa voisi olla kehitettävää. Toimipisteessä käy haastatteluiden mukaan enemmän asiakkaita kuin yleisötiloihin hyvin mahtuu ja asiakaspalvelijat pystyvät palvelemaan. Asiakaspalvelutilaan saapuminen tapahtuu hissien kautta ja eteisaulaan kasaantuu asiakaspalvelutilaan pyrkiviä asiakkaita. Ongelmaa on ajoittain ratkaistu sijoittamalla vartija tai kaksi alakerrokseen, joista siirtyminen toimipisteen tiloihin tapahtuu ja yksi vartija on työskennellyt hissiaulassa päästämässä asiakkaita sisälle asiakaspalvelutiloihin. Auditoinnissa havaittiin, että toimipisteen asiakaspalvelutiskit olivat avomallisia, jotka oli eroteltu toisistaan sermeillä. Asiakaspalvelijoiden ja asiakkaiden välissä ei ollut muuta estettä kuin asiakaspalvelijoiden työpöydät. Asiakkaan on mahdollista kiivetä pöydän yli asiakaspalvelijan luokse. Osa asiakaspalvelutiskeistä oli erillään muista tiskeistä ja niihin tullessa ja poistuttaessa jouduttiin liikkumaan yleisötilojen kautta. Haastatteluissa ei tuotu esille tiskeihin liittyviä ongelmia. Tilan kokoa, sisälle tuloa ja toimitilan ratkaisuja voidaan pitää kehityskohteenä.

### **Toiminta uhkaavissa tilanteissa**

Haastatteluissa kävi ilmi, etteivät asiakaspalvelijat kokeneet oloaan turvalliseksi asiakkaiden keskellä eikä heidän koulutustaan uhkaavissa tilanteissa toimimisessa koettu riittäväksi ja sitä toivottiin enemmän. Tästä voidaan tulla johtopäätökseen, että asiakaspalvelijoiden tulisi saada riittävästi koulutusta toimia uhkaavissa tilanteissa tai tunnistaa uhkaavat tilanteet jo ennalta, jotta kykenisivät välttämään tällaisia tilanteita. Viraston koulutusmateriaali Haastavan asiakkaan kohtaaminen on konkreettisesti työturvallisuutta lisäävää sisältöä. Ainoastaan suoritettujen koulutukset ja sisäistetty tieto lisäävät osaamista uhkaavien tilanteiden varalle. Haastatteluissa tuotiin esiin myös viestintä uhkaavissa tilanteissa. Viraston toimintaohjeessa henkilöstöön kohdistuvissa uhkatilanteissa ja muissa turvallisuusuhkariöissä on kuvattu, kenelle ja miten uhkatilanteesta tulee ilmoittaa. Ohje kertoo, että muita paikalla olijoita tulee varoittaa, mutta varoittamisen tapaa ei kuvata (Viraston turvallisuusohjeet 2018). Yhdessä tapauksessa töissä ollut vartija ei ollut haastateltavan mukaan saanut tietoa uhkaavasta tilanteesta, vaikka

hälytyspainiketta oli painettu. Toimipisteillä ei ollut haastatteluiden perusteella yhteneväisiä viestintäohjeita uhkaavien tilanteiden aikana toimimista varten, joten viestintäohjeen yhtenäistämisen voidaan katsoa olevan kehityskohde. Työturvallisuuteen liittyvän säännöllisesti toteutettavan ylläpitokoulutuksen käyttöönotto lisäisi henkilöstön osaamista.

### **Kannettavan hälyttimen käyttö**

Turvallisuusyksikön henkilökunnan kertoman ohjeistuksen mukaan kaikkien itsepalvelualueiden asiakaspalvelijoiden tulisi käyttää mukana kannettavaa hälytintä. Pienen ja keskiuuren toimipisteen haastatteluissa kävi ilmi, että hälyttimiä ei kanneta mukana. Keskiuudessa toimipisteessä vartijan läsnäolon kerrottiin olevan yleisiin syy hälyttimen pois jättämiseksi. Vartijan läsnäolon oletettiin vähentävän riskejä sen verran, ettei hälyttimen kantamista katsottu aina tarpeelliseksi. Pienessä toimipisteessä hälyttimien kerrottiin sijaitsevan erillään itsepalvelualueelle johtavasta reitistä, mikä vähensi hälyttimen käyttöä. Henkilökunta ei vaivautunut hälyttimiä hakemaan. Kehityskohteeksi voidaan katsoa hälyttimien käytön lisäämisen, vaikka vartija olisikin paikalla. Hälyttimien käyttöä voidaan lisätä ohjeistusta tarkentamalla sekä pienessä toimipisteessä siirtämällä hälyttimet paikkaan, josta ne ovat helposti otettavissa mukaan itsepalvelualueelle mentäessä.

### **6.4 Työn luotettavuuden ja oman työn arviointi**

Tässä kappaleessa tarkastellaan reliabiliteetin ja validiteetin toteutumista tässä opinnäytetyössä. Reliabiliteettia ja Validiteettia on käsitelty kohdassa 2.5. Validiteetti eli oikeiden asioiden tutkiminen on tässä työssä määritelty työn tilaajan eli Viraston turvallisuusyksikön toimesta. Viraston kanssa sovittiin aloituspalaverin yhteydessä tutkittavasta asiasta sekä miten työ rajataan. Tutkimusongelma eli Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden kokonaiskuvan nykytilan selvittäminen määrittelee sen, mitä tutkitaan. Tekijät ovat lähteneet selvittämään asiaa haastatteluiden ja auditointien avulla. Koko prosessin ajan tekijät ovat tehneet yhteistyötä Viraston turvallisuusyksikön kanssa ja toimintatavat on sovittu yhdessä. Turvallisuusyksikkö on valinnut auditoitavat kohteet, koska heillä on ollut paras tieto siitä, mitkä olisivat sopivia toimipisteitä työn parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Haastatteluiden kysymykset lähetettiin ennen haastatteluita turvallisuusyksikölle kommentoitavaksi, ettei niissä mennä heidän kannaltaan väärälle osa-alueelle ja jotta terminologia olisi haastatteluissa oikea. Koska yhteistyö tilaajan kanssa on ollut tiivistä ja työtä on viety eteenpäin yhdessä sovitun linjan mukaan, voidaan olettaa, että työssä on tutkittu oikeita asioita. Reliabiliteettia eli työn tulosten pysyvyyttä voidaan tässä työssä tarkastella työn eri vaiheiden kautta. Tässä työssä haastatteluilla ja auditoinneilla on merkittävä vaikutus saavutettuihin tuloksiin. Vaikka työ toteutettaisiin toistamalla samassa järjestyksessä työn eri vaiheet ja käyttämällä haastatteluihin ja auditointeihin samoja toimipisteitä, kysymyksiä ja auditointikaavakkeita, vaikuttaisivat haastatteluiden vastaukset lopputulokseen. Eri toimipisteissä haastateltavat vastasivat toimipisteittäin saman suuntaisesti, mutta yksilöt voivat kokea asioita eri tavoilla, joten täysin

samanlaisia vastauksia tuskin saataisiin eri haastateltavien toimesta. Auditoinnin tulosten tulisi vastata tämän työn tuloksia, mikäli käytettäisiin samaa lomaketta. Tämä tutkimus on toteutettu laadullisen tutkimuksen menetelmin, joten työn kannalta voidaan pitää merkittävämpänä asiana, että työssä on mitattu oikeata asiaa eli validiteettia.

Selvitettäessä Viraston työturvallisuuden nykytilaa, on verrokkitoimipisteiksi valittu kolme toimipistettä; pieni, keskikoinen ja iso. Nämä edustavat kuitenkin vain osaa Viraston toimipisteistä ja jokaisessa toimipisteessä on havaittu omat erityispiirteensä. Onkin oletettava, että valtakunnallisesti toimivan Viraston muista kohteista olisi löytynyt työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, joita tässä työssä ei ole selvinnyt. On myös mahdollista, että jopa keskenään samankokoisissa toimipisteissä on eroavaisuuksia. Työssä mukana olleet toimipisteet sijaitsevat kaikki Suomen eteläisissä osissa, joten myös mahdollisia maantieteellisiä eroavaisuuksia saattaa löytyä. Jotta työturvallisuuden nykytila saataisiin yleisesti kattavaksi, tulisi haastattelu ja auditointi suorittaa jokaisessa toimipisteessä. Toinen vaihtoehto olisi suorittaa määrällinen kyselytutkimus Viraston työntekijöillä (ks. kohta 6.5). Työssä saatiin kuitenkin myös yhteneväisiä tuloksia. Jokaisessa toimipisteessä on toteutettu fyysiseen turvallisuuteen liittyviä parannuksia ja tekniset laitteet ovat toimipisteissä samanlaiset ja ne on asennettu samalla tavalla. Kameratelevisiointia seurataan samasta valvontakeskuksesta käsin ja hälytyspainikkeet sijaitsevat toimipisteissä samalla kaavalla asennettuina ja hälytykset menevät samaan paikkaan. Sama vartiointipalvelu vastaa hälytyksiin ja verrokkikohteissa vaste oli määritelty samaksi toimipisteestä riippumatta.

Työn luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava haastattelut ja niiden valinta. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän kappaletta kolmessa toimipisteessä, joista jokaisessa haastateltiin asiakaspalvelijaa ja hänen esimiestään sekä isossa toimipisteessä lisäksi vielä toista esimiestä. Seitsemän ei olisi määrällisin tutkimusmenetelmin toteutetussa työssä paljon, mutta laadullisin tutkimusmenetelmin toteutetussa työssä se voi olla riittävä. Vastaukset avoimiin kysymyksiin ovat yksityiskohtaisempia kuin suljettuihin kysymyksiin ja niistä voi saada oleellista tietoa, kuten tämänkin työn haastatteluista saatiin. Haastateltavat ovat suoraan kertoneet omia näkemyksiään työturvallisuuteen vaikuttavista uhkatekijöistä, jotka ovat tulosten kannalta merkittäviä asioita. Luotettavuuteen liittyen voidaan pohtia myös sitä, ovatko haastatteluun valitut henkilöt oikeita vastaamaan kysymyksiin oman toimipisteensä puolesta. Haastateltavat tosin valittiin Viraston turvallisuusyksikön puolesta, millä oli intressi saada mahdollisimman kattavia vastauksia. Tekijät eivät olleet valitsemassa haastateltavia, vaan heihin tutustuttiin vasta hetki ennen haastattelua heidän omissa toimipisteissään. Haastatteluihin on valittu sekä asiakaspalvelija, että heidän esimiehensä, jotta vastauksiin saataisiin perspektiiviä useammasta näkökulmasta.

Oman työn arvioinnissa pohditaan työn prosessin etenemisen ja tulosten onnistumista tekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tekeminen lähti liikkeelle mahdollisuudesta tehdä Virastolle



työ, josta olisi heille todellista hyötyä, sekä siitä, että tekijät saisivat toteuttaa turvallisuusalan koulutukseen liittyvää työtä, jossa he oppimansa lisäksi pääsevät yhdistämään poliisin työssä oppimansa asiat. Työ antoi erinomaisen lähtökohdan ja mahdollisuuden onnistumiselle, koska työ tuntui molemmista kiinnostavalta ja aihe mielekkäältä. Työlle luotiin heti alkuvaiheessa tavoitteeksi vuoden 2018 aikana valmistuminen, sekä tärkeimpänä se, että siitä olisi oikeasti konkreettista hyötyä Virastolle. Työ saatiin käynnistettyä keväällä 2018, jolloin pidettiin aloituspalaveri Viraston turvallisuusyksikön kanssa ja allekirjoitettiin opinnäytetyösopimus. Työn etenemistä hidasti haastatteluiden ja auditointien venyminen syys-lokakuulle yhteen sovitettavien aikatauluongelmien vuoksi. Venyminen aiheutti painetta aikataulussa pysymiseen, mutta lopulta aika riitti hyvin intensiivisen kirjoitusvaiheen ansiosta.

Onnistuimme mielestämme kokonaisuutena työn eri vaiheiden toteuttamisessa. Hyvin onnistunut yhteistyö tekijöiden kesken sekä Viraston turvallisuusyksikön kanssa mahdollisti avoimen toimintaympäristön. Tekijöiden välinen avoin, mutta kriittinen suhtautuminen sekä omaan, että toisen tuottamiin materiaaleihin toi esiin kahden tekijän hyödyt. Materiaalien läpikäyminen kahden toimesta paransi koko työn tasoa.

Työn onnistumista voimme tarkastella useammasta näkökulmasta, joista yhtenä laadullisin tutkimusmenetelmin toteutettua työtä ja toisena työn tilaajan saamaa hyötyä. Työssä on noudatettu laadullisen tutkimuksen tekemisen oppaita ja edetty kronologisessa järjestyksessä. Työn tekemistä auttoi jo alkuvaiheessa ohjaajan tekemät ehdotukset työn etenemisen vaiheista ja sisällön järjestyksestä. Rakenne saatiin alkuvaiheessa muodostettua toimivaksi ja edettyä järjestyksessä eteenpäin. Työn haastavimpina kohtina oli teoriapohjan muodostaminen, sen linkittäminen aiheeseen sekä työn varsinaisen kirjoittamisvaiheen käynnistäminen. Materiaalia oli runsaasti tarjolla, mutta sen sisällössä oli vaihtelua, mikä johti materiaalien runsaaseen perehtymiseen. Onnistuimme mielestämme kuitenkin löytämään sopivaa lähdemateriaalia ja vertailemaan niitä keskenään. Pyrimme käyttämään riittävästi lähteitä monipuolisten näkökulmien löytämiseksi. Työn mielekkäimmät vaiheet olivat haastattelut ja auditointi sekä niiden tulosten ja johtopäätösten tekeminen. Nämä koimme myös työn tilaajan kannalta tärkeimmiksi asioiksi.

Työn tilaajan näkökulmasta pääsimme toivottuun lopputulokseen ja saimme toimitettua heille työn, josta he saavat tarvitsemaansa tietoa Viraston asiakaspalvelutilojen työturvallisuuteen ja mahdollisiin toimenpiteisiin liittyen. Säännöllinen yhteistyö Viraston turvallisuusyksikön kanssa mahdollisti oikean suunnan valitsemisen. Työn aikana pidettyjen palaverien avulla varmistuimme siitä, että työ toteutettiin myös Viraston toivomien näkökulmien mukaan. Työn aikana tehtiin pieniä korjausliikkeitä ja varmistuimme terminologian oikeellisuudesta Viraston näkökulmasta. Turvallisuusyksikkö toimitti pyytamiämme materiaaleja työn tekovaiheessa ja saimme varmistettua niistä Viraston ohjeistuksista ja toimintatavoista. Viraston pyytämien

korjausten lisäksi he antoivat myös positiivista palautetta ja kertoivat jos olimme onnistuneet selvittämään jonkin työturvallisuuteen liittyvän puutteen tai kehityskohteen.

Työn tekeminen oli molemmille opettavaista tutkimuksen tekemisen näkökulmasta. Tiedon hankintakykymme kehittyivät työn aikana ja opimme tukemaan teoriolla haastatteluista ja auditoinneista hankittua tietoa. Haastattelut, auditointi sekä niiden tulosten muodostaminen oli sekä opettavainen, että hyödyllinen prosessi. Haastatteluiden ja auditointien tekeminen vaikuttivat olevan oikea valinta tämän työn tiedon hankintamenetelmiksi Viraston asiakaspalvelupisteiden nykytilan selvittämiseksi. Kriittisesti suhtautuen olisimme voineet hyödyntää Viraston materiaaleja ja tilastoja vielä laajemmin ja pyytää niitä enemmän käyttöömmekä aikaisemman turvallisuustilanteen selvittämiseksi.

### 6.5 Jatkotutkimusaiheet

Tässä työssä on saatu vastauksia siihen, minkälainen on Viraston asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuden nykytila ja miten konseptin muutos on vaikuttanut asiakaspalvelupisteiden työturvallisuuteen aikaisempaan verrattuna. Työssä on saatu perustavanlaatuisia tietoja tämän ilmiön yksityiskohdista ja siihen vaikuttavista asioista. Ilmiö tunnetaan nyt niin hyvin, että määrällisen tutkimuksen suorittaminen on tutkimuksen teorian perusteella mahdollista (Kananen 2017, 35; Kananen 2014b, 16). Määrällisten menetelmien käyttö antaisi mahdollisuuden saada paremmin koko Viraston palvelusturvallisuuteen paremmin yleistettäviä tuloksia.

Kiinnostavaa olisi selvittää Viraston työntekijöiden kokema turvallisuuden tai turvattomuuden tunnetta ja verrata sitä Viraston eri tehtävien ja toimipistekohtaisten häiriötaajuuksien välillä. Nyt saaduissa tuloksissa ilmeni, että palvelupistetyöntekijät kokivat lisääntyntä turvattomuutta asiakkaiden keskellä työskentelyn takia. Tutkimuksella voitaisiin selvittää, kokevatko palvelupistetyöntekijät olonsa enemmän turvattomaksi kuin muissa työtehtävissä olevat. Turvallisuuden tunne on tärkein työelämän laatuun vaikuttava tekijä, minkä vaikutukset heijastuvat työn tehokkuuteen ja kustannuksiin sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden kautta (Kesti 2017). Tehtyjen haastattelujen aikana tuli tutkimuskysymysten ulkopuolelta ilmi, että eräissä toimipisteissä työntekijöiden vaihtuvuus on ollut merkittävää palvelukonseptin muutoksen jälkeen. Tähän kerrottiin vaikuttaneen myös toimipisteiden vähentäminen toiminnan keskittämisen takia. Viraston toiminnan tehokkuuden ja jatkuvuuden kannalta tärkeää olisi tutkia, onko kyse työkuulttuurin murroksen aiheuttama oireilusta vai voiko kyseessä olla toimintatavan aiheuttama pysyvä turvattomuuden tunteen lisääntyminen? Jälkikäteen on haastavaa tutkia jo aiemmin tapahtuneen muutoksen vaikutuksia, mutta nykytilan turvallisuuden tai turvattomuuden tunne pystyttäisiin selvittämään laajalla kyselytutkimuksella.

Virasto on tämän työn aikana osoittanut, että työturvallisuusasioita on suunniteltu, vastuut on jaettu, tilaturvallisuus- ja hälytysjärjestelmiä käytetään ja työturvallisuuskoulutuksia on järjestetty. Nämä toimet ovat tärkeitä. Kuitenkin, vähintään yhtä tärkeää on turvallisuuskulttuuri

ja eritoten yksittäisten työntekijöiden turvallisuusosaaminen. Haastattelut osoittivat, että työntekijöillä oli epäselvyyksiä asetettujen turvallisuusjärjestelmien tuntemuksessa. Vasta työntekijöiden todellisuudessa osaamat turvallisuuden tiedot, taidot ja toimintamallit lisäävät varautumisen tasoa ja kykyä välttää, väistää ja toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa. Esimerkiksi epätietoisuutta oli siinä, antaako ryöstöhälytyspainike hälytyksen vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen, hätäkeskukseen vai suoraan poliisille. Lisäksi kaulahälyttimiä ei aina käytetty itsepalvelualueella työskenneltäessä niin kuin oli ohjeistettu. Kysyttäessä, miten toimitaan uhkaavan asiakkaan kanssa, vastaukset liittyivät lähinnä siihen, miten muille työntekijälle, vartijalle ja esimiehelle ilmoitetaan asiasta. Vaikka eri vastauksissa mainittiin vartijan apu, paikalta poistuminen ja puhumalla rauhoittaminen, kukaan vastaajista ei jäsennellysti osannut kertoa, kuinka tilanteessa tulisi toimia. Viraston toimintaohje henkilöstöön kohdistuvassa uhkatilanteessa kuvataan vain yleisellä tasolla sitä, miten kuuluu toimia. Ottaen huomioon, että uhkatilanteet voivat kehittyä nopeasti ja pahimmillaan olla hyvin vakavia, henkilöstön osaaminen ja toimintaohjeet tulisivat olla täysin sisäistettyjä ja konkreettisia. Näistä syistä olisi kiinnostavaa tarkemmin tutkia, kuinka usein uhka- ja väkivaltatilanteita todellisuudessa on, mikä on henkilökunnan todellinen osaaminen uhkatilanteiden osalta, miten toimintamallia henkilökuntaan kohdistuvissa uhkatilanteissa voitaisiin kehittää ja miten ja kuinka usein sitä tulisi kouluttaa parhaan panos-tuotossuhteen saavuttamiseksi.

## Lähteet

### Painetut

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heinonen, J. Keinänen, A. & Paasonen, J. 2013. Turvallisuustutkimuksen tekeminen. Helsinki: Tietosanoma.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön käytännön kirjoittamisen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014a. Etnografinen tutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014b. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu. Tampere: Suomen yliopistopaino.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koskinen, I. Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteessä. Tampere: Vastapaino.

Maslow, A. 1987. Motivation and personality. 3. painos. New York: Harper & Row Publishers.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: International Methelp.

Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY.

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: WSOY.

Saari, S. 2006. Tuottavuus. Teoria ja mittaaminen liiketoiminnassa: tuottavuuden käsikirja. Espoo: Mido.

SFS-EN ISO 19011: 2018. Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet. Suomen Standardisoimisliitto.

SFS-ISO 31000: 2018. Riskienhallinta. Ohjeet. Suomen Standardisoimisliitto.

Silverman, D. 1995. Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. Lontoo: Sage.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

## Sähköiset

A403/2008. Valtioneuvoston asetus työvälineiden turvallisesta käytöstä ja tarkastamisesta. Viitattu 27.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080403>

A407/2011. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. Viitattu 17.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110407>

Danielsson, P. & Näsi, M. 2018. Kansallisen rikosuhritkimuksen 2017 tuloksia. Suomalaiset väkivallan ja omaisuusrikosten kohteena. Helsingin yliopisto. Valtiotieteiden tiedekunta.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018. Yritysturvallisuusmalli. Viitattu 29.11.2018. <https://ek.fi/mita-teemme/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Fragile States Index 2018. Viitattu 14.11.2018. <http://fundforpeace.org/fsi/2018/04/24/fragile-states-index-2018-annual-report/>

HE59/2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle työturvallisuuslaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020059>

Heikkilä, M. 2015. Rikosilmoitinjärjestelmä ja rakenteellinen murtosuojaus. Jyväskylän aikuisopisto. Viitattu 15.11.2018 <https://docplayer.fi/1497361-Rikosilmoitinjarjestelmat-seka-rakenteellinen-murtosuojaus.html>

Helsingin yliopisto. 2015. Rikollisuustilanne 2015. Rikollisuuskehitys tilastojen ja tutkimusten valossa. Katsauksia 4/2016. Valtiotieteiden tiedekunta. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti. Viitattu 14.11.2018. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/164434/Katsauksia\\_14\\_Rikollisuustilanne\\_2015\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/164434/Katsauksia_14_Rikollisuustilanne_2015_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Himberg, K. 2017. Turvallisuuskomitean julkaisu. Turvallinen suomi 2018. Tietoja Suomen kokonaisturvallisuudesta. Sisäinen turvallisuus. [https://turvallisuuksomitea.fi/wp-content/uploads/2018/01/Turvallinen\\_Suomi\\_2018.pdf](https://turvallisuuksomitea.fi/wp-content/uploads/2018/01/Turvallinen_Suomi_2018.pdf)

Kesti, M. 2017. Työsuojelun taloudelliset vaikutukset. Työturvallisuuskeskus TTK. Viitattu 14.11.2018. [https://ttk.fi/files/6429/Tyosuojelun\\_taloudelliset\\_vaikutukset\\_27110.pdf](https://ttk.fi/files/6429/Tyosuojelun_taloudelliset_vaikutukset_27110.pdf)

L379/2011. Pelastuslaki. Viitattu 10.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L3P15>

L523/1999. Henkilötietolaki. Viitattu 10.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

L738/2002. Työturvallisuuslaki. Viitattu 10.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tyoturvallisuuslaki>

L759/2004. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä. Viitattu 10.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>

MTV uutiset. 2.9.2018. Poliisilta jää hoitamatta vuosittain jopa 100000 keikkaa. Viitattu 14.11.2018. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/poliisilta-jaa-hoitamatta-vuosittain-jopa-100-000-keikkaa-rattijuoppojen-peraan-ei-ehdita-kiireisina-oina-edes-kotihalytyskeikoille-eipaasta/7054930#gs.BHhEusY>

Saastamoinen, M., Vähä, T., Ypyä, J., Alahuhta, M. & Päätaalo, K. 2018. Toiminnallisen opin-  
näytetyön oppimiskokemukset. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön  
julkaisut 45. Viitattu 7.11.2018. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018060625407>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Riskien arviointi työpaikalla-työkirja. Yhdeksäs painos.  
Viitattu 17.11.2018. [https://ttk.fi/files/2941/Riskien\\_arviointi\\_tyopaikalla\\_tyokirja\\_22052015\\_kerttuli.pdf](https://ttk.fi/files/2941/Riskien_arviointi_tyopaikalla_tyokirja_22052015_kerttuli.pdf)

Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto Rakli & Turva-alan yrittäjät. 2004. Toimitilaturvalli-  
suus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät. Espoo: Sähköinfo Oy. Viitattu 12.11.2018.  
<http://www.turva-alanyrittajat.fi/doc/toimitilaturvallisuus.pdf>

The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. Viitattu 14.11.2017. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2017\\_web\\_0401.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf)

Tilastokeskus. 2018. Viitattu 14.11.2018. <https://www.stat.fi/ajk/satavuotiasuomi/suomi-maailmankarjessa.html>

Turva-alan yrittäjät. 2010. Kameravalvontaopas. Viitattu 15.11.2018. <http://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/Kameravalvontaopas.pdf>

Työterveyslaitos. 2018a. Työsuojelun onnistuminen vaatii johdon ja henkilöstön sitoutumista.  
Viitattu 31.10.2018. <https://www.ttl.fi/tyosuojelun-onnistuminen-vaatii-johdon-ja-henkiloston-sitoutumista/>

Työterveyslaitos. 2018b. Työsuojelupaneeli. Viitattu 31.10.2018. <https://www.ttl.fi/tutkimushanke/tyosuojelupaneeli/>

Työterveyslaitos. 2018c. Työhyvinvointi. Viitattu 28.11.2018. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus. 2018a. Turvallinen ja terveellinen työ varmistetaan työsuojelulla. Viitattu 30.10.2018. [https://ttk.fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_tyosuojelu](https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu)

Työturvallisuuskeskus. 2018b. Turvallisessa työympäristössä työntekijä voi hyvin. Viitattu 30.10.2018. [https://ttk.fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet](https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet)

Valtiovarainministeriö. 2009. Fyysinen turvallisuus. Viitattu 24.10.2018. <https://www.vah-tiohje.fi/web/guest/fyysinen-turvallisuus>

World Internal Security and Police Index 2016. Viitattu 14.11.2018. <http://www.ipsa-police.org/Images/uploaded/Pdf%20file/WISPI%20Report.pdf>

Yle uutiset. 10.3.2018. Poliisien määrään suunniteltu roima korotus. Viitattu 14.11.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10099917>

#### Julkaisemattomat

Himberg, K. 2018. Sisäinen turvallisuuden selonteko ja strategia. Sisäministeriö. Esitysmateriaali: Lapin alueellinen maanpuolustuskurssi nro 52. Viitattu 14.11.2018. [http://www.avi.fi/documents/10191/10543650/Himberg+STS\\_LAMPK\\_010218\\_KH.pdf/28274aeb-bd94-4cb5-8374-afafa76d2608](http://www.avi.fi/documents/10191/10543650/Himberg+STS_LAMPK_010218_KH.pdf/28274aeb-bd94-4cb5-8374-afafa76d2608)

Viraston tilasto. 2018. Viraston ylläpitämät tilastot tapahtuneista turvallisuushäiriöistä. Viraston kirjalliset tilastot ovat salassa pidettäviä ja siksi niitä ei eritellä tarkemmin.

Viraston turvallisuusohjeet. 2018. Viraston kirjalliset pelastus- ja turvallisuus suunnitelmat, turvallisuusohjeet ja koulutusmateriaalit ovat salassa pidettäviä ja siksi niitä ei eritellä tarkemmin.

## Kuvat

Kuva 1. Murtohälytysjärjestelmän valvontatavat vyöhykkeittäin .....	22
Kuva 2. Paloilmoitinjärjestelmän osat toimistotilassa .....	23

## Kuviot

Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet .....	13
Kuvio 2. Mittaamisen kriteerit: validiteetti ja reliabiliteetti .....	14
Kuvio 3. Elinkeinoelämän keskusliiton yritysturvallisuusmalli .....	15
Kuvio 4. Turvallisuusjohtamisen malli Suomen työturvallisuuslain (L738/2002) pykälien mukaan .....	18
Kuvio 5. Riskinhallintaprosessi .....	26
Kuvio 6. Riskien arvioinnin ja hallinnan vaiheet .....	27
Kuvio 7. Maslowin tarvehierarkia .....	30
Kuvio 8. Haastattelukysymyksen: ”Mitkä ovat asiakaspalvelun uhat tai riskit?” kaikki vastaukset lukumäärineen .....	38
Kuvio 9. Haastattelun vastaukset kysymykseen: ”Miten toimitaan uhkaavan asiakkaan kanssa?” Kuviossa on esitetty kaikki haastateltavien esittämät toimintatavat.....	40
Kuvio 10. Asiakaspalvelutyössä koettu turvallisuuden tunne ennen ja jälkeen palvelukonseptin muutosta haastattelujen perusteella .....	42
Kuvio 11. Haastateltujen osallistuminen koulutukseen uhkaavan asiakkaiden kohtaaminen ja näkemys siitä tulisiko vastaavia koulutuksia olla jatkossa lisää .....	46

## Taulukot

Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu.....	33
--	----



## Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset .....	66
Liite 2: Auditoinnin havainnointiluettelo.....	67

## Liite 1: Haastattelukysymykset

**Perustiedot**

- |  |
|--|
| 1 Työtehtävä / rooli / asema työyhteisössä |
| 2 Ikä                                      |
| 3 Työkokemus Virastossa vuosina            |

**Asiakaspalvelun järjestelyt**

- |   |
|---|
| 4 Miten asiakaspalvelu on järjestetty toimipisteessänne?        |
| 5 Miten asiointi tapahtuu?                                      |
| 6 Mihin tiloihin asiakkailta on pääsy?                          |
| 7 Kuinka paljon asiakaspalvelijoita on kerrallaan töissä?       |
| 8 Kuinka paljon teillä on asiakkaita keskimäärin päivää kohden? |

**Asiakaspalveluturvallisuus**

- |   |
|---|
| 9 Mitkä ovat toimipisteenne asiakaspalveluturvallisuusjärjestelyt / järjestelmät?               |
| 10 Onko käytössä hälytysjärjestelmää, ryöstöhälytystä, kameravalvontaa, vartijaa tai vastaavaa? |
| 11 Mitkä ovat palveluturvallisuuteen liittyvät uhat/riskit?                                     |

**Turvallisuushäiriöt**

- |   |
|---|
| 12 Onko teillä poikkeustilanneohjeet (ohjeet toiminnasta turvallisuushäiriöissä)? |
| 13 Millä tavalla ne [ohjeet] on koulutettu?                                       |
| 14 Miten toimitaan uhkaavan asiakkaan kanssa?                                     |
| 15 Millä tavalla tieto uhkaavasta tilanteesta välitetään muille työntekijöille?   |
| 16 Kenelle turvallisuushäiriöistä ilmoitetaan ja millä tavalla?                   |

**Turvallisuuskoulutus**

- |   |
|---|
| 17 Kuka vastaa toimipisteesi turvallisuudesta?  |
| 18 Kuka vastaa toimipisteesi turvallisuuskoulutuksesta?   |
| 19 Oletko saanut koulutusta uhkaavien asiakkaiden kohtaamisessa?                                  |
| 18 Toivoisitko lisää koulutusta uhkaavien asiakkaiden kohtaamisessa?                              |
| 20 Onko järjestetty koulutusta paloturvallisuuteen liittyen?                                      |
| 21 Onko käyty läpi esimerkiksi sammuttimien, paloilmalaitteiden ja hätäpoistumisteiden sijainnit? |
| 22 Onko toimipisteessänne järjestetty poistumisharjoitus tai turvallisuuskävelyjä?                |

**Palveluturvallisuuden kokonaistila**

- |   |
|---|
| 23 Miten arvoit palvelutyön työturvallisuuden tilaa kokonaisuutena (asteikolla 1-5) ennen palvelukonseptin muuttamista ja sen jälkeen (asteikolla 1-5), kun 5 on paras mahdollinen ja 1 on huonoin mahdollinen. |
|---|

## Liite 1: Haastattelukysymykset

## Liite 2: Auditoinnin havainnointiluettelo

**Palvelupisteen fyysinen tila**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Minkä kokoinen ja muotoinen on asiakaspalvelutila?                        |
| 2 | Miten palvelupisteen toiminta on tilassa järjestetty?                     |
| 3 | Onko tilassa esteitä, joista voi hakea etäisyyttä uhkaavaan asiakkaaseen? |
| 4 | Onko tilassa paikkaa, mihin voi paeta ja pääseekö kohde seuraamaan sinne? |
| 5 | Onko tilassa lyömiseen soveltuvia irtoesineitä?                           |
| 6 | Voidaanko ulko-ovet lukita sisältäpäin?                                   |

**Hälytys- ja turvallisuusjärjestelmät**

- |    |   |
|----|---|
| 7  | Onko tilassa hälytyspainikkeita?  |
| 8  | Missä hälytyspainikkeet sijaitsevat, ovatko ne käytettävissä ja miten ne toimivat?                                |
| 9  | Onko tilassa kameravalvontaa?   |
| 10 | Kuinka kattava kameravalvonta on? Mitkä ovat katvealueet? Onko järjestelmä tallentava? Kuka järjestelmää käyttää? |
| 11 | Onko tilassa paloilmalämpömittareita tai sammuttimia?   |
| 12 | Onko tilassa vartiointia? Miten se on järjestetty?  |
| 13 | Mikä on vasteaika lisäavun saamiseksi hätätilanteessa?  |

**Poistumisturvallisuus**

- |    |   |
|----|---|
| 14 | Kuinka monta hätäpoistumistietä tilasta on?         |
| 15 | Onko hätäpoistumistiet esteettömät?                 |
| 16 | Pystyykö tilasta poistua toiseen suojaisaan tilaan? |

**Asiakaspalvelupisteen toiminta**

- |    |  |
|----|--|
| 17 | Miten asiakaspalvelijat toimivat havainnoinnin aikana? |
| 18 | Miten asiakkaat käyttäytyivät havainnoinnin aikana?    |
| 19 | Miten vartija käyttäytyi havainnoinnin aikana?         |

## Liite 2 Auditoinnin havainnointiluettelo