



Pääkäyttäjän päiväkirja - kehitystyötä kaaoksessa

Jaakko Aalto

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Pääkäyttäjän päiväkirja - kehitystyötä kaoksessa

Jaakko Aalto
Turvallisuuden ja riskienhallinnan
koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2021

Jaakko Aalto

Pääkäyttäjän päiväkirja - Kehitystyötä kaaoksessa

Vuosi

2021

Sivumäärä

97

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Suomen mittakaavassa suuren liikekiinteistön turvavalvomon työskentelyn tehokkuutta. Työn tuotokset tuovat lisäarvoa toimeksiantajani tuottamaan palveluun, ja tuotettua aineetonta pääomaa voidaan hyödyntää myös muissa toimeksiantokohteissa. Myös asiakas, kenen tiloissa palvelua tuotetaan, hyötyy tuotetun palvelun tehostumisesta. Työssä seurataan myös ammatillista kehittymistä kymmenen viikon ajan, millä kirjoittaja voi reflektoida kehittymistä työtehtävissään. Toimeksiantokohteessa toteutettiin päiväkirjaraportoinnin aikana laaja kulunvalvontajärjestelmän päivitys, minkä toteuttamista seurattiin. Tämän lisäksi päiväkirjaraportoinnin alussa määriteltiin tarpeita erinäisten järjestelmäominaisuuksien ohjeistukselle, joiden laatimista työssä seurataan.

Työn teoreettinen viitekehys koostuu järjestyksenvalvontatehtäviä ja turvavalvomotoimintaa koskevasta lainsäädännöstä, sekä päiväkirjaraportoinnissa käsiteltyihin aiheisiin liittyvästä relevantista tutkimustiedosta, missä pääteemoina olivat värinäön ja lukemisen häiriöt, johtaminen, tietojohdaminen, sekä luottamus työyhteisössä. Näiden lisäksi tietoperustaa täydennettiin työskentelyyn vaikuttavilla ajankohtaisilla uutisilla sekä viranomaistiedotteilla. Menetelmällisenä ulottuvuutena työssä käytettiin toimeksiantokohteen sisäistä kyselyä valvomotoiminnasta. Kyselyvastaukset koodattiin relevantteihin kategorioihin, ja analysoitiin sekä opinnäytetyön tekijän toimesta, että toimeksiantokohteen työnjohdon kesken. Kyselyvastausten analyysin pohjalta kartoitettiin tulevaisuuden kehitystarpeita.

Konkreettisenä tuotoksena toimeksiantaja ja asiakas saivat laaditut käyttöohjeet, ja havainnot kulunvalvontajärjestelmän päivityksen haasteista. Kyselyn pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia valvomotoiminnan kehittämiseksi tulevaisuudessa. Näiden lisäksi työskentelyn aikana havaittiin kehityskohteita sekä toimeksiantajan, että asiakasorganisaation ja sidosryhmien välisessä tietojohdamisessa.

Ohjeiden avulla kokematon valvomopäivystäjä pystyy suoriutumaan haastavista toimenpiteistä valvomon järjestelmillä, ja päivitysprojektin havaintoja voi hyödyntää tulevaisuudessa vastaavissa projekteissa. Laadittuja valvomotyöskentelyn kehitysehdotuksia voi toimeksiantajan lisäksi hyödyntää muiden toimeksiantajan asiakaskohteiden kehittämisessä. Asiakasorganisaation ja sidosryhmien välisen tietojohdamisen puutteen korjaamiseksi luonnosteltiin työkalu, millä puutteen aiheuttamaa tehottomuutta voi korjata. Opinnäytetyön tuotetut resurssit sekä havainnot ovat hyödyllisiä toimeksiantajalle, sekä toimeksiantajan asiakkaalle.

Asiasanat: järjestyksenvalvonta, käyttöohjeet, pääkäyttö, tietojohdaminen, turvavalvomo

Jaakko Aalto

Main users diary: - Development in a Chaotic Environment

Year	2021	Pages	97
------	------	-------	----

The objective of this thesis was to improve surveillance center efficiency in a large shopping center. Resources and information produced during this thesis will improve the services provided in said surveillance center, and the intellectual capital can be utilized in similar environments across the industry. The owner of the commercial real estate will also benefit from higher quality services. This thesis also follows the author's professional development throughout a ten week period. A large scale access control system upgrade was undertaken on the premises during the report period, which is detailed in the text. In addition, the author details the compilation of several short user manuals related to the systems used in the surveillance center.

The theoretical framework covers relevant legislation and reputable studies, focused mostly on subjects such as leadership, trust in the workplace, information management, and deficiencies in color vision and reading capability. Complimentary news and government publications were used to reflect on current global and local affairs. A survey on working in a surveillance center was conducted during the thesis. The survey results were coded and analyzed by the author, as well as by peers. Ideas for future development were generated through the analysis.

Most impactful concrete results of the thesis were the operation manuals produced, as well as all the information gathered during the access control system upgrade regarding potential problems and obstacles. The survey analysis produced practical ideas for future development. In addition, several improvement possibilities regarding information management were identified inside the private security organization, as well as amongst the many different interest groups inside the shopping center.

With the user manuals generated, an inexperienced employee can perform critical tasks in the surveillance center with a minimal risk for failure. The private security organisation can utilize intellectual capital accumulated during the thesis in any similar surveillance center environment, granting additional value to the produced work. A framework was also proposed for improving intra-interest group information management, that will provide additional value to the service produced.

Keywords: administration, information management, private security, surveillance center, user manual

Sisällys

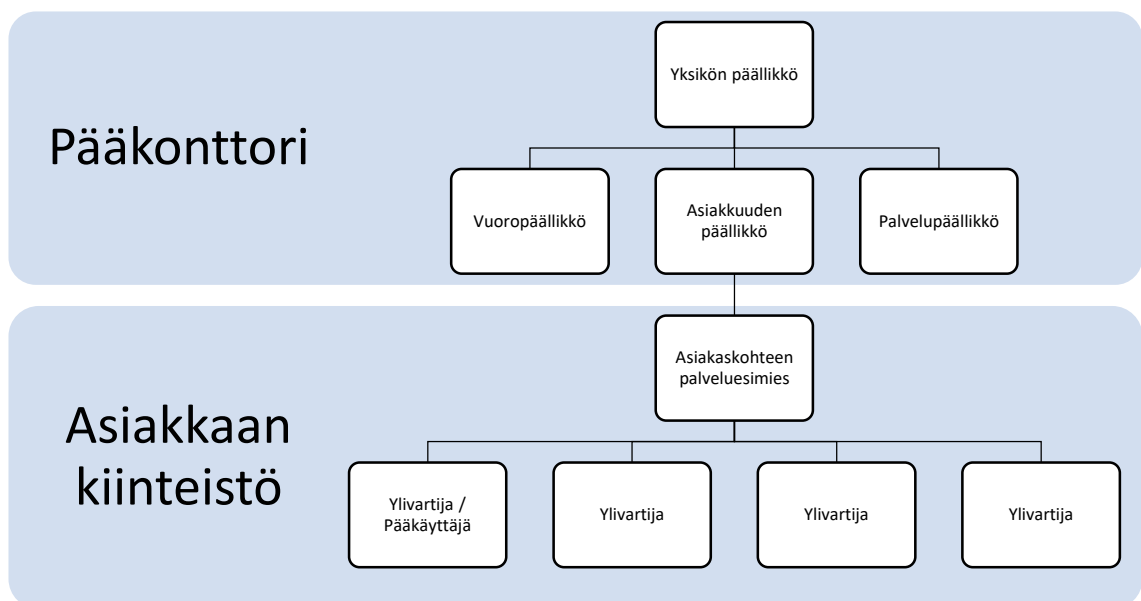
1	Johdanto	6
1.1	Toimeksianto	6
1.2	Keskeiset käsitteet	7
2	Työskentelyn nykytilanne	8
2.1	Työnkuva	9
2.1.1	Työtehtävät yksityiskohtaisesti	9
2.1.2	Osaaminen	10
2.2	Sidosryhmät	12
2.3	Vuorovaikutustaidot	14
2.4	Kehittäminen	14
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	15
3	Päiväkirjaraportointi	16
3.1	Viikko yksi, 8. - 14.2.2021	17
3.2	Viikko kaksi, 15. - 21.2.2021	21
3.3	Viikko kolme, 23. - 28.2.2021	26
3.4	Viikko neljä, 1. - 7.3.2021	32
3.5	Viikko viisi, 8. - 14.3.2021	38
3.6	Viikko kuusi, 15.3. - 21.3.2021	43
3.7	Viikko seitsemän, 22. - 28.3.2021	52
3.8	Viikko kahdeksan, 29.3. - 4.4.2021	58
3.9	Viikko yhdeksän, 12. - 18.4.2021	62
3.10	Viikko kymmenen, 20. - 25.4.2021	67
4	Yhteenveto	76
4.1	Tietojohtaminen	77
4.1.1	Sidosryhmäkommunikaatio	77
4.1.2	Johtaminen ja luottamus työpaikalla	78
4.2	Valvomotyöskentely	78
4.2.1	Ohjeistuksen laatiminen	79
4.2.2	Turvatekniset järjestelmät	80
5	Pohdinta	80
5.1	Toimeksiantaja sekä asiakas	81
5.2	Työtehtäväni	82
	Lähteet	84
	Kuviot	89
	Taulukot	89
	Liitteet	90

1 Johdanto

Järjestyksenvalvonta on pahimmillaan kaaosta, ja parhaimmillaan kaaos on raudanlujalla ammattitaidolla hallittua. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on osoittaa osaamiseni, kehittymiseni sekä kykyäni hallita kaaosta ylivartijan ja pääkäyttäjän tehtävissä järjestyksenvalvontatoimeksiannossa, ja tuottaa lisäarvoa itselleni oppimisen muodossa, sekä toimeksiantajalleni aineettoman pääoman muodossa. Opinnäytetyö toteutui kevään 2021 aikana. Työssä ei mainita tarkasti työnantajaa, liiketoimintayksikköä, asiakasta, vuokralaisia saati muita yksilöiviä tietoja, koska käsittelen työskennellessäni salassa pidettäviä tietoja.

1.1 Toimeksianto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii vartiointiliike, ja opinnäytetyösopimuksen solmijaosapuolena vartiointiliikkeen esimies. Toimipisteeni on vartiointiliikkeen asiakkaan kiinteistössä. Käytän työnantajaorganisaationi henkilöistä työtehtäviä kuvaavia termejä, mutta en kuitenkaan täsmälleen sisäisesti käyttämiämme termejä (Kuvio 1). Sekaannusta välttääkseni käytän tekstissä työnantajastani aina termiä toimeksiantaja, palveluamme ostavasta kiinteistöosaakeyhtiöstä termiä asiakas, kiinteistössä toimivien liikkeiden ja palveluiden edustajista termiä vuokralainen sekä kiinteistössä asioivista yksityishenkilöistä termiä kuluttaja.



Kuvio 1: Työnantajaorganisaatio

Toimipiste on Suomen mittakaavassa suuri liikekiinteistö, missä toimitaan Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) §28 mukaisessa poliisin asettamassa järjestyksenvalvontatoimeksiannossa. Toimeksiannon tarkoitus on valvoa järjestystä paikallisen poliisilaitoksen määrittämällä järjestyksenvalvonta-alueella, johon kuuluu kiinteistön sisätilojen lisäksi ympäröivä kevyen liikenteen väylä. Kiinteistössä on vuokralaisina päivittäistavarakauppoja, erikoisliikkeitä, ravintoloita, yksityisiä ja julkisia palveluita, sekä yleisöltä suljettuja yritysten toimistoja.

Työskentelen täyspäiväisesti kiinteistön turvalvomoissa valvomo-operaattorin työpisteellä. Säännöllinen työaikani on 120 tuntia kolmen viikon periodia kohti. Työvuoroni ovat lähtökohtaisesti seitsemän tunnin mittaisia aamuvuoroja, ja teen töitä myös viikonloppuisin. Viikoittaisten työpäivien määrä vaihtelee neljän ja kuuden välillä. Olen työskennellyt toimeksiantajani palveluksessa yhdeksän vuotta, joista kaksi viimeistä nykyisessä tehtävässäni.

1.2 Keskeiset käsitteet

Järjestyksenvalvojalla tarkoitan tekstissä aina Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 3 luvun 28§ poliisin tai rajavartiolaitoksen tueksi asetettua järjestyksenvalvojaa (jatkossa lyhenteellä PORAJV), enkä 26§ mukaista, tyypillisesti yleisötilaisuuksissa tai ravintoloissa tavattua järjestyksenvalvojaa. Suurimpina eroina 28§ mukaisella järjestyksenvalvojalla on 22§ ja 23§ mukainen toimiasu sekä paikallisen poliisin määrittämä toimialue.

Turvalvomo on kiinteistön, alueen tai toiminnon päivittäisturvallisuuden johtokeskus. Tässä opinnäytetyössä turvalvomo sijaitsee suuressa liikekiinteistössä. Kiinteistön turvallisuutta valvotaan erinäisten turvateknisten järjestelmien avulla, ja samalla turvalvomosta tuotetaan kiinteistön vuokralaisille sekä kuluttajille kiinteistön turvallisuuteen liittyvää asiakaspalvelua.

Pääkäyttö tarkoittaa hallinnointivastuuta järjestelmästä, tai järjestelmien kokonaisuudesta. Tässä opinnäytetyössä hallinnointivastuuseen kuuluu suuren liikekiinteistön turvalvomon turvateknisten järjestelmien hallinta. Vastuu peittää myös järjestelmien laitteet ympäri kiinteistöä.

Kulunvalvontajärjestelmä on rakennuksessa tai alueella liikkuvien henkilöiden kulkemisen valvonnassa käytetty tietotekninen toteutus, mikä käytännössä tarkoittaa oviin, portteihin, sekä kulkutunnisteisiin kohdistuvaa hallintaa. Järjestelmä koostuu palvelimesta, hallintakoneesta, sekä lukuisista ovia ohjaavista relekorteista ja kortinlukijoista (Järjestelmä X 2021). Tekstissä kulunvalvontajärjestelmästä käytetään lyhennettä KV-järjestelmä.

Rikosilmoitinjärjestelmä on laitekokonaisuus, millä valvotaan halutun alueen, esineen tai henkilön koskemattomuutta. Kokonaisuuteen voi kuulua keskuslaitteiden sekä hallinnointitietokoneen lisäksi esimerkiksi liiketunnistimia, lasirikkoilmaisimia, mikroaaltoilmaisimia, sekä ovien telki- ja magneettikoskettimia. Tekstissä rikosilmoitinjärjestelmästä käytetään lyhennettä RI-järjestelmä.

Kameravalvontajärjestelmä on tallentavien kameroiden, tallenninpalvelinten, tietoverkkojen, sekä hallintalaitteiden muodostama kokonaisuus (Järjestelmä X 2021). Opinnäytetyössä kuvailemissani tehtävissä kameravalvonnalla suoritetaan reaaliaikaista valvontaa järjestyksenvalvonnan tukena, paljastetaan rikoksia, ja avustetaan viranomaisia tallenteilta löytyvällä tiedolla. Kameravalvonnalla voi olla myös rikoksia ennaltaehkäisevä vaikutus (Welsh, Farrington 2009).

Paloilmoitinjärjestelmä on paloilmoitinkeskuksesta, graafisesta käyttöliittymästä, paloilmalmaisimista- ja painikkeista, hälyttimistä, sekä hätäkeskuksen ilmoitussiirrosta koostuva kokonaisuus. Paloilmoitinjärjestelmän tarkoitus on taukoamatta valvoa kiinteistöä, ja havaitessaan merkkejä varoittaa alkavasta palosta, sekä laukaista palohälytys varsinaisen palon sattuessa (Järjestelmä X 2021).

Integraatiojärjestelmä on tietotekninen emojärjestelmä, minkä hallinnoitavana on useita erilaisia alijärjestelmiä. Tämän toimeksiannon tarkoituksessa integraatiojärjestelmä sisältää rikosilmoitinjärjestelmän, kulunvalvontajärjestelmän, sekä paloilmoitinjärjestelmän. Kaikkia kolmea järjestelmää hallinnoidaan yhdestä integraatiojärjestelmän graafisesta käyttöliittymästä (Järjestelmä X 2021).

Tietojohtaminen on johtamisen osa-alue, jolla pyritään lisäämään organisaation kykyä luoda arvoa tiedolla ja osaamisella (Siltanen 2021). Tässä opinnäytetyössä käsitellään toimeksiantajaorganisaation sisäistä, sekä asiakasorganisaation ja sidosryhmien välisen tietojohtamista.

2 Työskentelyn nykytilanne

Työskentelytahti tehtävissäni vaihtelee suuresti päivän ja kellonajan mukaan. Järjestyksenvalvonnan luonne on myös usein reaktiivista, ja rutiininomaisena rakenteena työskentelyssä on lähinnä vuoron aloittaminen, palveluaika jolloin vuokralaiset hoitavat asioitaan valvomon asiointiluukulla, sekä määräaikaistehtävien seuranta. Muutoin työpäivien rakennetta on vaikea ennakoida.

2.1 Työnkuva

Toimenkuvani uniikkina puolena on sekä pääkäyttäjän että ylivartijan tehtävien tekeminen samanaikaisesti. Pääkäyttäjänä hallinnoin asiakkaan turvateknisiä järjestelmiä, ylläpidän turvavalvomon toimintavalmiutta ja toimin valvomopäivystäjänä. Ylivartijan tehtäviin kuuluu päivittäistyönjohto, työntekijöiden perehdytys, ohjeistuksen laatiminen, kova-avainhallinta, sekä asiakkuuden hoitaminen palveluesimiehen johdolla. Molempiin tehtäviin sisältyvät normaalit PORAJV-tehtävät, asiakaspalvelu, sekä yhteistyö sidosryhmien kanssa. Työtehtäviäni ei ole jaoteltu ajallisesti, vaan hoidan molempia tehtäviä samanaikaisesti.

Kohteessa pääkäyttäjän hallinnoitavia järjestelmiä ovat kaksi kulunvalvontajärjestelmää, kaksi rikosilmoitinjärjestelmää, kuulutusjärjestelmä, kaksi julkisen liikenteen poikkeustilannehallintajärjestelmää, sähköinen avainkaappi sekä kaksi raportointiin ja päivittäisten asioiden hoitamiseen käytettävää tietokonetta. Jaottelen tekstissä järjestelmät 1. ja 2. rikosilmoitin-, kulunvalvonta- ja palo ilmoitinjärjestelmiksi, jotta kokonaisuudet pysyvät koherentteina. Järjestelmiin ja päivittäistoimintaan liittyen valvomossa on lukuisia palvelimia, client-koneita, puhelimia, tietotekniikan oheislaitteita, kameraohjaimia sekä verkko- ja laitekytkimiä. Palo ilmoitinten pääkäyttö on kiinteistöhuollon vastuulla, mutta turvavalvomossa on kahden palo ilmoitinlaitteen client-koneet hallinnointia varten kiinteistöhuollon työaikojen ulkopuolella.

Valvomon lisäksi hallinnoitavien järjestelmien keskuksia ja kytkimiä on joka puolella kiinteistöä teknisissä tiloissa satoja. Päätelaitteita, kuten rikosilmaisimia, magneetti- ja telkikoskettimia, kameroita ja kortinlukijoita on kiinteistössä tuhansia. Olen sisällyttänyt pääkäyttötehtäviini edellä mainittujen laitteiden vikojen diagnosoinnin ja korjauksen osaamiseni puitteissa. Tehtävään kuuluu myös huoltojen tilaaminen turvaurakoitsijoilta.

2.1.1 Työtehtävät yksityiskohtaisesti

Jokapäiväiseen työskentelyn johtamiseen sisältyy määräaikaistehtävien suorittamisen seuranta, poikkeustilanteiden, kuten palohälytysten, vesivahinkojen, liikennehäiriöiden, tai muiden mahdollisten akuuttien tilanteiden johtaminen, työsuoritusten arviointi ja palautteen antaminen, henkilöstön hyvinvoinnin varmistaminen, asiakasrajapinnassa kommunikointi, työntekijöiden huolien ja ongelmien ratkaiseminen, turvallisuusriskien tunnistaminen ja korjaustoimenpiteiden suorittaminen tai alullepano, sekä työmenetelmien- ja ympäristön jatkuva arviointi ja kehittäminen.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen vaihtelee riippuen perehdyttävän aiemmasta kokemuksesta. Perehdytys sisältää aina kuitenkin vähintään opastuksen kiinteistön turvateknisiin järjestelmiin ja määräaikaistehtäviin, toimintaohjeet yleisimpiin tapahtumiin, keskeisimmät sidosryhmät ja vastuualueet sekä järjestyksenvalvonta-alueen opetteluun.

Asiakkuuden kohdeohje pitää sisällään toimeksiantosopimuksen vaatimukset, toimeksiannon suorittamiselle relevantit sidosryhmät ja yhteystiedot, määräaikaistehtävät ja muut kohteen toimintaohjeet, sekä yksityiskohtaiset toimenpide- ja järjestelmäohjeet. Ohjeistuksen laatiminen ja säännöllinen päivittäminen ovat työnjohdon yhteisvastuulla. Työnjohdon vastuulla on myös kiinteistön kova-avainten luovuttaminen, hallinta, kirjanpito, avaintilaukset, sekä lukkojen uudelleensarjoitusten tilaaminen avainten kadotessa.

Pääkäyttäjän ydintehtävä on järjestelmien ylläpito ja konfigurointi sellaiseen tilaan, että rivimiehistö pystyy suorittamaan päivittäisiä työtehtäviä ja toimenpiteitä kuten kameravalvontaa, RI-järjestelmän hälytysten selvityksiä, ovien etäavauksia, kulkutunnisteiden lisäämistä ja kulkuoikeuksien hallinointia. Tehtävään kuuluu myös turvateknisten järjestelmien vikojen diagnosointi, ja huoltopyyntöjen tekeminen relevanteille sidosryhmille.

2.1.2 Osaaminen

Ylivartijan tehtävän suorittaminen kunnialla edellyttää normaalien PORAJV-vaatimusten lisäksi hyviä sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, älykkyyttä, paineensietokykyä, kärsivällisyyttä, tietoteknistä osaamista sekä kykyä hahmottaa ja hallita suuria kokonaisuuksia. Arvioin ylivartijan tehtävien osalta olevani taitava suoriutuja, ja pääkäyttötehtävien osalta omassa kohteessani kokenut asiantuntija. En tarvitse päivittäisessä työskentelyssä minkäänlaista ohjeistusta, vaan laadin niitä muille kohteen työntekijöille suurella menestyksellä. Tehtävien eri osa-alueiden osaaminen on jaoteltu tarkemmin taulukossa yksi.

Osa-alue	Osaamisen taso
turvatekniset järjestelmät	kokenut asiantuntija
päivittäisjohtaminen	taitava suoriutuja
työntekijöiden perehdytys	taitava suoriutuja
asiakaspalvelu	taitava suoriutuja
avainhallinta	kokenut asiantuntija
valvomon operointi	kokenut asiantuntija
järjestyksenvalvontatehtävät	kokenut asiantuntija
lainsäädäntö	taitava suoriutuja
tietotekninen osaaminen	taitava suoriutuja

Taulukko 1: osaaminen

Arvioin itseni pääkäyttötehtävissä kokeneeksi asiantuntijaksi, koska koen kehittyneeni sellaiseen saturaatiopisteeseen asti, etten juurikaan opi uusia asioita ilman oma-aloitteista kehityskohtien etsintää. En koe motivaatiota rutiininomaisia valvomopäivystäjän tehtäviä tai normaaleja järjestyksenvalvontatehtäviä kohtaan, vaan koen toistuvaa tarvetta haastaa itseäni erinäisten havaittujen puutteiden selvittämällä ja korjaamisella. Työntekijän motivaatio korreloi työtahokkuuden kanssa (Shahzadi, Javed, Pirzada, Nasreen & Khanam 2014), mikä saa tarpeeni etsiä ja korjata ongelmia tuntumaan itseohjautuvalta työskentelymotivaation ylläpidolta.

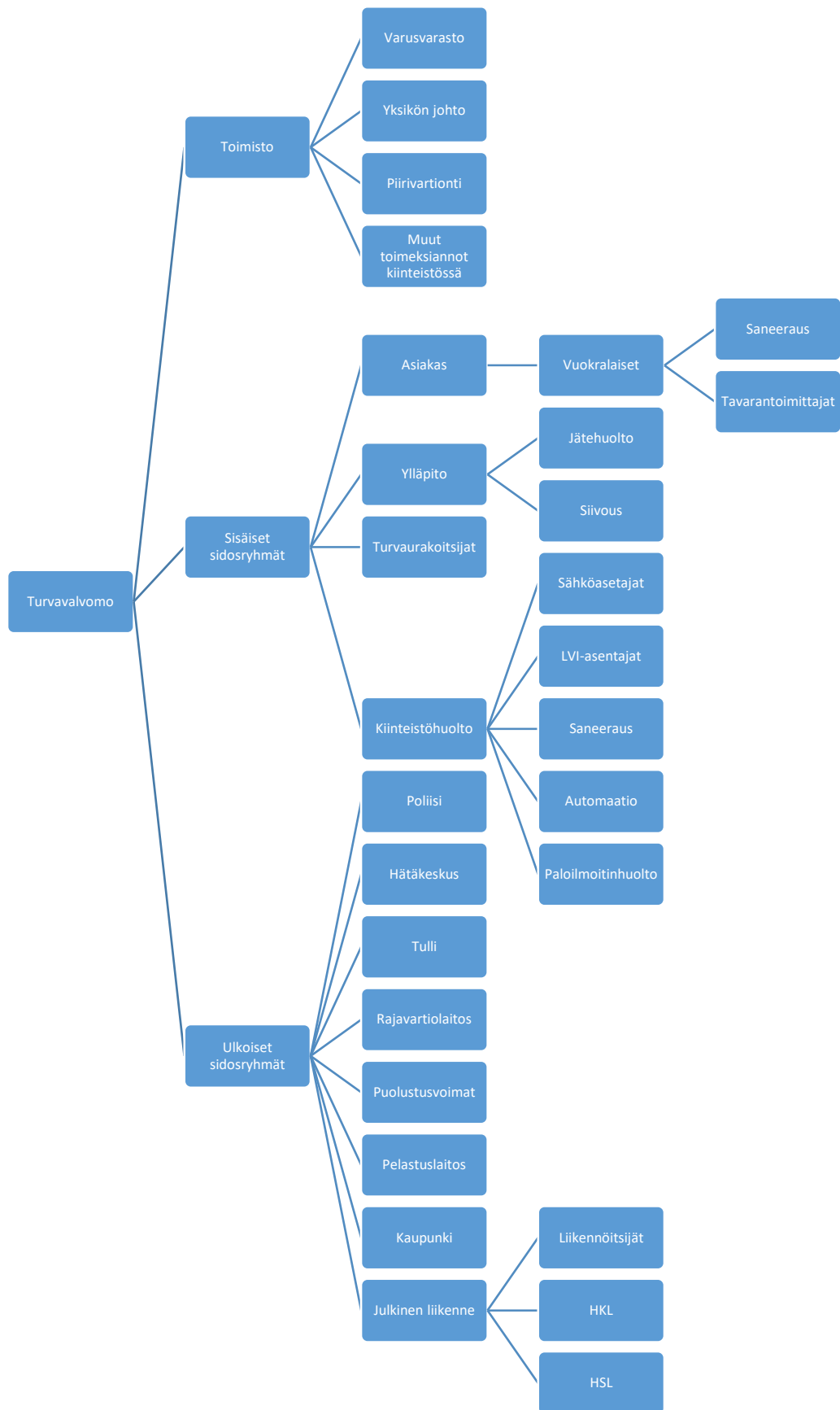
Näen itseni tulevaisuudessa työskentelemässä enemmän tekniikan kuin ihmisten parissa, ja koen tietoverkko-osaamiseni tarvitsevan kehitystä. Vuorovaikutustaitojeni puolesta intressikonfliktien selvittely ja kompromissien löytäminen on toistuvasti tuottanut haasteita, joten sosiaaliseen lukutaitoon ja työpaikkapolitiisiin tarvitsen sekä motivaatiota että taitoa mikäli haluan edetä organisaatiossani tai pyrkiä asiakkaan organisaatioon.

2.2 Sidosryhmät

Keskeisimmät sidosryhmät tehtävässä ovat asiakas ja oma pääkonttori. Muita kohteen sisäisiä sidosryhmiä ovat kiinteistöhuolto, ylläpito, turvaurakoitsijat, sekä kiinteistön vuokralaiset. Keskeisimpiä ulkoisia sidosryhmiä ovat hätäkeskus, poliisi, pelastuslaitos, muut viranomaiset ja julkisen liikenteen toimijat. Seuraavalla sivulla oleva organisaatiokaavio (kuvio 2) kuvastaa suhdetta eri sidosryhmiin.

Ehdottomasti tärkein sidosryhmä on asiakas, jolle organisaationi tuottaa järjestyksenvalvontapalvelua. Toimeksiantajan tarpeet määrittävät kohteen henkilöstön työskentelyä toimeksiantosopimuksen puitteissa, mihin henkilöstö oman toimiston työpanoksen tuella vastaa. Tärkeysjärjestyksessä seuraavana ovat muut kiinteistön ylläpitoon liittyvät toimijat, sekä kiinteistön vuokralaiset.

Vaikka yhteistyö viranomaisten kanssa sivuuttaa lähes poikkeuksetta käynnissä olevat tehtävät muiden sidosryhmien kanssa, jätän viranomaistahot listan viimeiseksi koska määrällisesti yhteistoiminta näiden kanssa on verrattain vähäistä. Yhteistyöhön poliisin ja pelastuslaitoksen kanssa liittyy usein akuutti uhka henkilöä tai irtaimistoa kohtaan, ja kuten PORAJV-nimike antaa ymmärtää, toimeksiannossa suoritetaan järjestyksenvalvontaa poliisin apuna lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 3 luvun 28§ mukaisesti.



Kuvio 2: Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Suurin osa kanssakäymisestä työntekijöiden kanssa liittyy päivittäiseen työskentelyn johtamiseen valvomosta käsin, työskentelyyn vaikuttavien asioiden tiedottamiseen, sekä työntekijöiden perehdytykseen. Kohteen henkilöstö suoriutuu päivittäisistä määräaikaistehtävistä ja järjestyksenvalvontaan liittyvistä toimenpiteistä itsenäisesti, joten päivittäisjohtaminen koostuu lähinnä toimenpiteitä edellyttävien tapahtumien ilmoittamisesta ja jalkauttamisesta.

Yleisintä kanssakäymistä sidosryhmien kanssa on kiinteistössä havaittujen puutteiden ja vikojen tiedottaminen vastaaville tahoille, asiakkaan ja vuokralaisten edustajien kanssa asiointi, erinäisistä syistä kiinniotetuista henkilöistä tiedottaminen ja luovuttaminen poliisille, sekä poikkeustilannetiedottaminen tilanteesta riippuen yksittäisille tai useammille tahoille. Asiointi kiinteistön vuokralaisten kanssa tapahtuu suurimmilta osin arkisin valvomon palveluaikoina sisältäen yleisimmin kova-avainten ja kulkutunnusteiden luovutusta ja vastaanottoa, opastusta kiinteistössä toimimiseen ja ongelmien ratkaisua.

Toistuvinkin aikaa syövä, mutta aina ratkaistu haaste sidosryhmien kanssa asiointissa on erinäisten asentajien ja urakoitsijoiden opastaminen kiinteistössä. Esimerkiksi tele- ja sähköasentajat eivät usein etukäteen todenna asennusten luvallisuutta, saati tiedä mihin päin kiinteistöä ovat menossa suorittamaan asennustöitä, ja odottavat järjestyksenvalvonnalta opastusta. Oikean teknisen tilan ekstrapolointi asentajien dokumenteista ja työohjeista on haastavaa ohjeistusten laadullisten puutteiden takia, ja usein asentajat yllättyvät siitä, että työskentelystä pitäisi ilmoittaa etukäteen. Tällaisten ongelmien ja konfliktien ratkaisu vie väistämättä aikaa, ja pahimmillaan heikessä valvomossa tehtävät kasautuvat, kun henkinen kapasiteettini ei riitä työstämään useita tehtäviä samanaikaisesti.

2.4 Kehittäminen

Pääkäyttäjän roolissa olen laajentanut työtehtäviä valvomon ulkopuolelle haastaakseni itseäni ja kehittäkseni osaamista ohjelmistoista elektroniikan sekä tietoverkkojen puolelle. Siinä missä tehtäväni vaatimusten puitteissa voisin järjestelmävian sattuessa suoraan tilata huollon turvaurakoitsijalta, pyrin itsenäisesti selvittämään vikaa yksittäisiin relekortteihin, oviohjaajiin, kytkimiin ja ilmaisimiin asti sekä mahdollisuuksien mukaan korjaamaan vikoja itse. Tätä tarkoitusta varten hankin itselleni turvasuojaajakortin.

Koen että valvomotyöskentelyä voi optimoida ennakoimalla mahdollisia konflikti- ja ongelmatilanteita valvomon palveluluukulla. Olen todennut näiden usein johtuvan luukulla asioivien vuokralaisten ja asentajien tiedon puutteesta, vaikka tieto olisi ollut saatavilla kiinteistön virallisilta tiedotuskanavilta. Koska tarvittu tiedot eivät ilmeisesti saavuta vuokralaisia riittävän tehokkaasti, kehityskohde olisi tiedon saatavuuden parantaminen.

Laihonen, Hannula, Helander, Ilvonen, Jussila, Kukko, Kärkkäinen, Lönnqvist, Myllärniemi, Pekkola, Virtanen, Vuori, sekä Yliniemi (2013) korostavatkin tietojohdantamiseen liittyvien käytänteiden, toimintamallien, ja järjestelmien yhtenäisen kokonaisuuden tärkeyttä, mikä ei työympäristössäni täysin toteudu. Nähdäkseni sidosryhmien suuri määrä, sekä eri ryhmien käytänteiden eroavaisuudet tekevät kokonaisuudesta erittäin laajan, ja vaikeasti hallittavan.

Työskentelykohteessani tehdään KV- ja RI- järjestelmien päivitys kevään aikana. Pääkäyttäjänä olen osallistunut projektin suunnittelupalaveriin, ja tulen valvomaan projektin toteutusta tarkoitukseni minimoida häiriöt päivittäiseen toimintaan. Konfiguroin päivitettyt järjestelmät käyttökuntoon, testaan ominaisuuksien toimivuudet sekä laadin perehdytysmateriaalit järjestelmästä miehistöä varten. Ylivartijan roolissa tehtäväni on muun työnjohdon kanssa perehdyttää miehistöä päivitettyjen järjestelmien käytössä.

Toisena projektina työstän rikosilmoitin- kulunvalvonta- ja palo ilmoitinjärjestelmästä syvää ohjetta, sekä pikaohjeita akuuttien tilanteiden varalle. Syventävän ohjeen on tarkoitus toimia korvaajani käsikirjana, ja pikaohjeet aion integroida osaksi järjestelmää helpottamaan miehistön päivittäistä työskentelyä. Olen työstänyt syvää ohjetta pääkäyttäjäpestein alkamisesta saakka, ja täydennän sitä oman osaamiseni kasvaessa. Aion oppimispäiväkirjassani seurata näiden kahden projektin toteuttamista, sekä omaa kehitystäni projektityöskentelyssä.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Ensimmäinen henkilökohtainen tavoitteeni opinnäytetyön aikana on luvussa 2.4 mainittuja pikaohjeita ja syventävää ohjetta luodessani kehittyä kirjallisten ohjeiden laatimisessa sellaiselle tasolle, että kuka tahansa järjestyksenvalvojana työskentelevä henkilö kykenee suoriutumaan tehtävästä laatimani ohjeen avulla. Yksityisellä turvallisuusallalla työskentelee hyvin eritasoisia ihmisiä, joten järjestelmien monimutkaisuudet tulee purkaa mahdollisimman yksinkertaiseksi. Luvussa 2.4 mainittua järjestelmäpäivitystä työstämällä aion pätevoittää itseni uuden järjestelmän käytössä, sekä kehittyä projektityöskentelijänä.

Tällä hetkellä kohteen järjestelmäosaaminen lepää vahvasti harteillani. En aio olla nykyisessä työtehtävässäni ikuisesti, joten laatimillani ohjeilla mahdollistan osaamisen pysymisen työskentelykohteessa lähdettyäni. Carley & Schreiber (2004) toteavat tietoon pohjautuvissa tehtävissä avainhenkilön menettämisen vaikuttavan negatiivisesti liikevaihtoon, joten toimeksiantajani varmasti hyötyy tiedon ja osaamisen säilymisestä ohjeiden muodossa.

Toimeksiantaja tulee myös hyötymään asiakkaalle tehdyistä KV- ja RI- järjestelmien päivitysprojekteista, koska mahdollisista ongelmista ja projektin kulusta opittujen asioiden pohjalta voidaan paremmin varautua vastaaviin projekteihin tulevaisuudessa. Suurin hyöty

toimeksiantajalle tulee olemaan osaamiseni kasvaminen työntekijänä ja johtajana, niin kauan kuin olen toimeksiantajan palveluksessa.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaraportointi on suunniteltu viikoille 6-15. Raportointi aloitetaan mahdollisimman aikaisin, koska luvussa 2.5 mainitut KV- ja RI- järjestelmien päivitysprojekti sekä käyttöohjeiden laatiminen on jo aloitettu. Globaalin pandemiatilanteen myötä näen myös aiheelliseksi varautua työskentelyn mahdolliseen keskeytykseen koska tahansa.

Pikaohjeiden ja syventävän ohjeen laadinta eivät ole riippuvaisia muiden tahojen aikatauluista, joten ne jäävät aikatauluttamisen puolesta alhaiselle prioriteetille. Ensimmäisen viikon aikana turvaurakoitsija ilmoitti 1. KV-järjestelmän päivitysten laitoimitusten tapahtuvan helmikuun loppuun mennessä, ja asennusten alkavan viikolla kymmenen. Asennuksia edeltävät valmistelevat toimenpiteet aloitetaan viikolla 9, ja asennukset valmistuvat viikon 11 aikana. Viikot 7-8 perehdyn helppolukuisuuteen ja saavutettavuuteen liittyvään tutkimustietoon, jotta käyttöohjeeni olisivat helposti sisäistettävissä myös stressitason noustessa korkealle akuuteissa tilanteissa.

1.RI-järjestelmän päivityksen aikataulusta ei ole edes alustavaa suunnitelmaa, joten sen osalta viikkosuunnitelma päivittyy ajan myötä. Muutoin viikoilla 12-15 jatkuu pikaohjeiden ja syvän ohjeen laadinta. Työtehtävieni arvaamattomuuden johdosta päiväkirjaraportoinnin aikana saattaa ilmetä uusia projekteja.

Työtehtävissäni yhdistyvät useat eri osaamisen alat, eikä roolini ole jaettu mitenkään selkeästi johtamiseen ja valvomon pääkäyttöön. Työssä hyödyntämäni tietopohja kuvastaa tätä, ja päiväkirjaraportoinnin lähdeaineiston aihealueet vaihtelevat eri tieteen alojen välillä sen mukaisesti. Lähdeaineisto koostuu pääosin eri viikkojen teemojen mukaisesta relevantista tutkimustiedosta.

Asiakaspalveluun, kameravalvontaan, järjestyksenpidollisten tehtävien ohjaukseen, huoltopyyntöjen kirjauksiin, hälytystehtäviin sekä raportointiin liittyviä tapahtumia on päivittäin satoja. Toiston välttämiseksi kirjoitan niistä lähtökohtaisesti yleisellä tasolla. Mikäli perustehtäviin liittyy mielenkiintoisia tai erikoisia piirteitä, kirjoitan niistä yksityiskohtaisemmin.

3.1 Viikko yksi, 8. - 14.2.2021

Mikäli 1. KV-järjestelmän päivityksen laitetoimituksien aikataulu selviää, laadin turvaurakoitsijan kanssa ehdotuksen toteutusaikataulusta. Arvioin vertaisteni kanssa, minkä tilanteiden varalle RI-, KV-, ja paloilmoitinjärjestelmien pikaohjeita tehdään. Viikon tavoitteena on laatia runko pikaohjeille. Ajan puitteissa jatkan syventävän ohjeen kirjoittamista.

Tiistai 9.2.2021

Päiväkirjaraportoinnin ensimmäinen aamu oli kohteessa järjestyksenpidollisten tehtävien puolesta hiljainen, mutta hallinnollisten tehtävien puolesta intensiivisempi. Kiinteistössä remontoidaan kahta sosiaalitalaa uuteen käyttötarkoitukseen, minkä johdosta useiden kiinteistön vuokralaisten pukukaapit siirtyvät eri tiloihin. Asiakkaan edustaja pyysi koostetta neljän eri sosiaalitalan luovutusvalmiina olevista pukukaappien avaimista sekä kuuden eri vuokralaisen hallussa olevista pukukaappien avaimista. Tämän lisäksi remontoinnin ja uusiin tiloihin siirtymisen johdosta usean vuokralaisen kulkuoikeuksia piti muokata 1. KV-järjestelmässä.

Haluttuja tietoja ei ole sähköisessä muodossa, joten luovutusvalmiit avaimet piti tarkastaa manuaalisesti ja vuokralaisten hallussa olevat avaimet paperisista avainrekisterilomakkeista. Selvityksen manuaalisen luonteen johdosta aikaa kului lähes kaksi tuntia. Vuokralaistietojen sähköiseen muotoon saattamisesta ja jakamisesta sekä kiinteistön edustajien, että turvavalvomon kesken on keskusteltu aiemmin, mutta asia ei tuolloin edennyt toteutukseen. Otan kehitysidean uudelleen käsittelyyn oman esimieheni kanssa, sekä jossain tulevassa kuukausipalaverissa kiinteistön edustajien kanssa.

Turvaurakoitsijalta ei tullut vielä tietoa 1. KV-järjestelmän laitetoimituksesta, joten järjestelmäpäivityksen toteutusaikataulun suunnittelu lykkääntyy toistaiseksi. Haastattelin vuorossa samaan aikaan olevaa muuta työnjohtoa sekä miehistöä järjestelmäominaisuuksista mitkä kaipaisivat pikaohjeita. Miehistön edustajat kokivat 2. KV-järjestelmän erikoispäivien ja poikkeusaikaohjausten olevan haasteellisia. Erikoispäivällä tarkoitetaan yksittäistä päivää, jolloin aikaohjaukset poikkeavat normaaleista. Järjestelmässä erikoispäivälle määritellään omat aikaohjaukset, ja asetetaan toteutuspäivämäärä. Poikkeusaikaohjauksella tarkoitetaan yksittäisen laitteen, kuten oven, asettamista normaalista poikkeavaan aikaohjaukseen määrääjäksi. Työnjohdon kesken arvioitu palohälytystilanteiden vaativan oman pikaohjeen, koska tulipalojen potentiaaliset seuraukset ovat erittäin vakavia. Muun päivittäistoiminnan ohessa aikaa syväohjeen laatimiselle ei ollut.

Keskiviikko 10.2.2021

Turvaurakoitsija ilmoitti 1. KV-järjestelmän laitetoimitusten tapahtuvan todennäköisesti kuun loppuun mennessä, ja asennusten alkavan viikolla kymmenen. Asennusta edeltävällä viikolla pitää osaltani perehtyä uuden järjestelmän dokumentaatioon, ja laatia ohjeet miehistölle muutoksista toimintaan siirtymääjaksi. Turvaurakoitsijan ja kiinteistöpäällikön kanssa on tuolloin sovittava tarkasta asennusaikataulusta.

Päivittäisjohtamisen osalta työvuoro oli hyvin aneeminen, joten miehistön osoittaessa tylsistymistä keksin tekemistä paperisten avain- ja kulunvalvontarekisterien perkaamisen muodossa. Ohjeistin miehistöä käymään läpi valvomossa säilytettäviä kansioita, ja lajittelemaan tarpeetonta dokumentaatiota hävitettäväksi. Henkilötietoja tai salassa pidettäviä asioita sisältävät dokumentit tuhottiin asianmukaisesti, ja muu jäte lajiteltiin paperinkeräysastiaan.

Osallistuin toisen ylivartijan ja kiinteistön edustajien kanssa kuulusjärjestelmän kehityspalaveriin, jossa käytiin palveluntuottajan kanssa läpi järjestelmän kehitystarpeita ja mahdollisuuksia. Palohälytyksiin liittyvät automaattikuulutukset on koettu sekä kiinteistön vuokralaisten, että kiinteistössä käyvien asiakkaiden toimesta sekaviksi sekä sisällön että kuuluvuusalueiden perusteella. Palveluntuottaja totesi laaditut muutosehdotukset toteutuskelpoisiksi ja esittää tarjouksen kiinteistöpäällikölle.

Pikaohjeiden osalta aloitin erikoispäivien asettamisen pikaohjeen laadinta, joskaan aikaa tähän ei ollut paljoa. Arvioin että akuutteja tilanteita, kuten palohälytyksiä tai RI-järjestelmien hälytyksiä koskevien ohjeiden tulee olla mahdollisimman yksinkertaisia ja helppolukuisia. Päätin pyhittää viikon viimeiset kaksi työpäivää helppolukuisuutta koskevan tutkimustiedon etsimiseen.

Torstai 11.2.2021

Viikon kolmanteen päivään osui sopivasti opinnäytetyön tavoitteena olevaa sidosryhmäkommunikaation kehittämistä sivuava motiivikonflikti itseni ja kiinteistössä toimivan ylläpidon palveluntarjoajan välillä. Yksi palveluntarjoajan työntekijöistä lopetti työskentelyn kohteessa ja palautti henkilökohtaisen työavainnippunsa. Palveluntarjoajan esimies pyysi luovuttamaan kyseiset työavaimet lopettaneen henkilön korvaavalle harjoittelijalle, mutta puutteellisten tietojen ja kirjanpidon takia en voinut luovuttaa avaimia.

Ensimmäinen este avainten luovutukselle oli luovutuspyynnöstä puuttunut uuden haltijan nimi, joka olisi tosin selvinnyt puhelinsoitolla. Ratkaisevampi ongelma on puutteellinen kirjanpito avainnippun sisällöstä. Ennen tämänhetkisen työnjohdon valtakautta avainkirjanpito luotettujen palveluntarjoajien kohdalla oli hyvin löyhää, minkä johdosta avainten tarkkoja tietoja ei ollut mainittuna, ja nippuun oli ajan myötä myös lisätty avaimia.

Vaikka palvelua tuottava yritys on tunnettu luotettavana, avainten katoamis- tai varkausriskiä ei voi täysin poistaa. Keskuskauppakamarin (2017) selvityksessä vuonna 2017 17% vastaajayrityksistä ilmoitti työntekijän tai työntekijöiden väärinkäytöksistä yritystä kohtaan. Huomionarvoista on, että väärinkäytösten määrä korreloi yrityksen koon kanssa ja vaihteli ajoittain. Kyseessä oleva palveluntuottaja on suuri yritys, ja se voidaan luokitella rakennusalan yritykseksi, joista väärinkäytöksiä ilmoitettiin hieman keskimääräistä enemmän. Työntekijöiden väärinkäytösten riskiä tulee tietenkin pitää todellisena, eikä avainhallinnassa voi luistaa.

Avainpunan sisältö käytiin läpi yhdessä palveluntuottajayrityksen esimiehen kanssa, turhat tai tarpeettomat avaimet poistettiin ja kirjanpito päivitettiin. Avainasian selvittäminen aiheutti pienen katkoksen palveluntuottajan toimintaan ja ylimääräistä vaivaa. Kävimme rakentavan keskustelun avainhallinnan tarkoituksesta. Palveluntuottajayrityksen esimies ymmärsi varsin hyvin, että emme voi hallita kiinteistön avaimia, jos emme edes tiedä, mitä avaimia hallitsemme.

Asetetun tavoitteen eli pikaohjeiden laadintaa tukevan tutkimustiedon etsimisen osalta päivä jäi laihaksi. Järjestyksenpidollisten tehtävien koordinointi ja kirjaaminen, sekä sidosryhmien kanssa asiointi palveluluukulla ja puhelimitse estivät yksittäiseen tehtävään syventymisen päivän aikana. Järjestyksenvalvonnan ennalta-arvaamattomuus ja reaktiivinen luonne tekevät työskentelyn suunnittelusta ja rungon ylläpitämisestä haastavaa.

Perjantai 12.2.2021

Pikaohjeiden laadinnan sijaan päivän teemoiksi muodostuivat pandemian tuottamien ohjeistusten ja työpaikkakulttuurin konflikti sekä johtajuuden ja työpaikkapolitiikan ikävät puolet. Vallitsevan koronapandemian myötä lähikontakteja tulee välttää. Työskentelykohteessa miehistö on tottunut viettämään rauhalliset hetket yhdessä, mikä vallitsevissa olosuhteissa kasvattaa mahdollisen tartunnan riskiä.

Työskentelykohteessa ei ole aikani ollut tarvetta ankaraan työkuriin tai mikromanagerointiin johtamisessa, koska työntekijät ovat lähtökohtaisesti motivoituneita ja oma-aloitteisia. Koska löyhempään johtamiseen on totuttu, kokoontumisten väkimmäisen lopettamiseen itseni ja muun työnjohdon toimesta suhtaudutaan ilmeisen nyrpeästi. Olen ystävystynyt useiden kollegoideni kanssa, mikä tekee direktio-oikeuden käyttämisestä henkisesti raskaampaa.

Lähin esimieheni ajautui konfliktiin yksikön toimihenkilöiden kanssa. Kohteen henkilöstö, itseni mukaan lukien, oli edellisenä kesänä tehnyt asiakkaalle ehdotuksen kohteessa työskentelyyn liittyvän toimintamallin muutoksesta. Ehdotus tehtiin suoraan asiakkaalle kysymättä asiasta tulosityksikön johdosta, koska luvan saaminen ilman asiakkaan myöntymystä

koettiin epätodennäköiseksi. Itselleni tuli kuitenkin täytenä yllätyksenä asiakkaan hyväksyntä muutosehdotukselle, sekä se, että esimieheni ei ollut ehdotuksen tekemisen jälkeen ilmoittanut tulosyksikön johtoon asiasta. Johtoporras ei ole tyytyväinen selän takana toimimiseen, ja vaikka anteeksianto on usein lupaa helpompi saada, odotan asian jatkokäsittelyä vähintäänkin alakuloisesti.

Viikkoyhteenvedo

Tavoitteiden osalta pikaohjeiden tekeminen alkoi suunnitellusti, joskin helppolukuisuuteen ja saavutettavuuteen liittyvään tutkimustietoon en ehtinyt perehtyä. 1. KV-järjestelmän kehitysprojektille saatiin aikataulu, mikä edesauttaa työskentelyn suunnittelua tulevalle yhdeksälle viikolle. Työtunteja viikkoon kertyi vain 28, joten odotuksetkaan eivät olleet suuria.

Päivittäisjohtamisen ja työtehtävien osalta viikko oli tavanomaisen aktiivinen, mikä vaikeuttaa keskittymistä. Valvomossa operoitavat järjestelmät, sekä asiakaspalvelu puhelimitse ja palveluluukulla keskeyttävät toimintaa jatkuvasti. Koen että seuraavan kahden viikon ajaksi työskentelyäni tulee muuttua, jotta pystyn suunnitelmani mukaisesti etsimään tutkimustietoa työskentelyni tukemiseksi.

Pandemiaan liittyvät muutokset saattavat lisätä työskentelyn psykososiaalisia kuormitustekijöitä, millä voi olla negatiivisia vaikutuksia työssä jaksamiseen. Hultin, Hallqvist, Alesanderson, Johansson, Londholm, Lundberg, sekä Möller (2011) totesivat tutkimuksessaan työntekijöiden keskeisten, sekä työntekijän ja esimiehen välisten ongelmien lisäävän sairaslomien todennäköisyyttä. Työntekijöiden kokoontumisiin puuttuminen saattaa tuottaa tällaisia sosiaalisia ongelmia, ja esimieheni konflikti menee samaan kategoriaan. Myös tieto siitä, että tuleva työvuoro on stressaava, nosti sairasloman todennäköisyyttä, mikä voi olla yleisempää, mikäli pandemian vaikutukset lisääntyvät työskentelyssä.

Työtehtävien osalta työpaikkani on hiljaisimmillaan vuorojeni ensimmäisen kolmen tunnin ajan. Koska miehistöllä ei sinä aikana ole paljoa työtehtäviä, voin toivottavasti asettaa valvomotyöskentelyn hallitsevan työntekijän työpisteelleni hoitamaan perustehtävät, ja keskittyä itse muuhun. Koska asiakkaan toimistohenkilökunnasta suurin osa työskentelee etänä, voin mahdollisesti myös varata itselleni neuvottelutilan työrauhan takaamiseksi.

3.2 Viikko kaksi, 15. - 21.2.2021

Ensimmäisen viikon kokemusten perusteella keskittän vuorojeni ensimmäiset kolme tuntia tiedonhankintaan, ja loppuajan kuvakaappausten ottamiseen sekä muokkaamiseen ohjeita varten. Järjestelmien käyttöliittymien ikkunat menevät helposti sekaisin ja miehistöltä saadun palautteen perusteella ovat helpommin hahmotettavissa visuaalisten ohjeiden kera. Työvuorojen sopiessa yhteen pyrin myös pohtimaan sidosryhmäkommunikaation kehittämistä vertaisteni kanssa.

Maanantai 15.2.2021

Tiedon etsiminen pikaohjeita tehdessä ilman selvää päämäärää on vähintään tehotonta, joten pyrin ensimmäisenä laatimaan kysymyksiä tarkentamaan tiedonhakua. Saavutettavuus on itselleni aiheena vieras, minkä johdosta tiedonhakua ohjaavat kysymykset ja avainsanat saattavat muuttua työn alkuvaiheissa. Valitsin viisi kysymystä, joskin kaksi näistä on niin ympäripyöreitä, että vaativat tarkennusta. Pureudun päiväkirjaraportoinnissa kysymyksiin sen mukaan mitä minäkin päivänä käsittelen.

- Mitä riskejä haluan pikaohjeilla minimoida?
- Millä visuaalisilla keinoilla tuen ohjeiden nopeaa käyttämistä kaaoksen keskellä?
- Millä keinoilla yksinkertaistan ohjeita?
 - Avainsanat: stressi, kiire, ylikuormitus
- Mitä saavutettavuuden keinoja voin hyödyntää?
 - Avainsanat: värisokeus, lukihäiriö(dysleksia), keskittymishäiriö
- Mitä kohdejärjestelmän ohjelmointitoimintoja voin hyödyntää ohjeiden käytettävyyden parantamiseksi?

Pikaohjeiden käyttötarkoitus on tukea valvomo-operaattorin työskentelyä akuuteissa hälytystilanteissa, tai muissa tilanteissa missä on toimittava heti. Kaikilla valvomo-operaattorin valmiudet omaavilla työntekijöillä ei välttämättä ole varmuutta niistä harvinaisemmista tilanteista, joita ensimmäisellä raportointiviikolla rajasin, eikä ohjausta aina ole saatavilla. Väärin toimiminen palohälytystilanteessa, tai poikkeusaikaohjauksien ja erikoispäivien asettaminen KV-järjestelmissä virheellisesti voi aiheuttaa vakavia seurauksia.

Paloilmoitinjärjestelmien hälytysten käsittelyssä näen suurimpina valvomo-operaattorin virheriskeinä hälytysten palauttamisen ja kuittaamisen ilman lupaa tai asian selvittämistä sekä puutteellisen sidosryhmäkommunikaation. Lupa paloilmoittimen ennakkovaroituksen tai palohälytyksen kuittaamiseen tulee tilanteesta riippuen joko kiinteistöhuollolta tai pelastuslaitokselta. Toinen valvomon paloilmoitinjärjestelmistä on integroitu samaan käyttöliittymään KV- ja RI-järjestelmien kanssa, ja palohälytykset näyttävät kokemattomalle helposti samalta kuin RI-järjestelmän hälytykset tai laitevikahälytykset.

Olen jo lieventänyt virheellisen palautuksen ja kuittauksen riskiä eristämällä 2. RI-järjestelmän hälytykset erilliselle listalle käyttöliittymässä sekä äänittämällä erilaisille hälytyksille niitä kuvaavat hälytysäänet. Riski on tästä huolimatta edelleen olemassa, joten pidän tarpeellisena ohjeen tuomista operaattorin silmille hälytystä käsitellessä. Selvitän myös mahdollisuutta asettaa järjestelmän hälytysikkunaan ohjelmointikomennolla valintalaatikon esimerkiksi tekstillä ”sain luvan hälytyksen palauttamiseen ja kuittamiseen”, joka on valittava ennen kuin hälytystä voi palauttaa tai kuitata.

Erikoispäivien asettaminen 2. KV-järjestelmässä sisältää riskin jokaisen järjestelmän alla olevan oven, ovitutkan, kortinlukijan ja hissien lukkiutumiselle. Riski on ennen aikaani kohteen pääkäyttäjänä manifestoitunut, ja aiheutti lyhytkestoisien kaaoksen keskuksessa, kun vuokralaiset eivät päässeet kulkemaan takatiloissa, eivätkä kuluttajat asiakasovista sisään tai ulos. Mahdollisuus virheelle pohjautuu järjestelmän rakenteeseen, eikä sitä voi kokonaan poistaa. Erikoispäivien hallintaikkunaan ei käyttöliittymässä voi kohdentaa samanlaisia ohjelmointikomentoja, joita paloilmointimen hälytystä varten suunnittelen, joten riskin minimointi tulee olemaan täysin ohjeistuksen varassa.

Tiistai 16.2.2021

Aloitan tietopohjani kohentamisen saavutettavuuteen liittyvän tutkimustiedon selvittämisellä, koska aihe on itselleni jokseenkin tuntematon. Avainsanat värisokeus, lukihäiriö ja keskittymishäiriö perustuvat työntekijöideni itse kertomiin henkilökohtaisiin rajoitteisiin. En voi näitä tietoja mitenkään todentaa, mutten näe syytä epäillä tiedon luotettavuutta, saati jättää mitään näistä rajoitteista huolimatta. Saavutettavuuden pikaohjeisiin tuoma lisäarvo ei katoa, vaikka siitä ei välitöntä hyötyä tämänhetkisellemme henkilöstölle olisikaan.

Erityisesti lukihäiriöisille räätälöityjä fontteja on kehitetty, ja lähdin ensimmäisenä perehtymään niihin. Nijmegenin Radboud-yliopiston julkaisemassa tutkimuksessa Kuster, Weerdenburg, Gompel & Bosman (2016) selvittivät ”Dyslexie” -nimisen erikoisfontin vaikutusta. Tutkimuksessa oli kaksi erillistä koetta. Ensimmäisessä lukihäiriöiset lukivat yksittäisiä sanoja ja tekstiä sekä Dyslexie-fontilla että Arial-fontilla, ja lukemiset pisteytettiin nopeudet ja virheiden perusteella. Toisessa kokeessa sekä lukihäiriöiset että kontrolliryhmä lukivat sanoja kolme kertaa minuutin ajan fonteilla Dyslexie, Arial ja Times New Roman. Pitääkseni kokonaisuuden koherenttina, käyn tutkimustuloksia kootusti läpi viikkoyhteenvedossa.

Toinen potentiaalinen fontti on ”EasyReading”, jonka toimivuutta Christina Bachmann (2013) on tutkinut. Tutkimuksen ensimmäisessä osiossa osallistujille esitettiin fontit EasyReading ja Times New Roman, ja heitä pyydettiin ilmaisemaan mieltymystä fontteihin. Toisessa osassa mitattiin lukemisen tarkkuutta kontrolliryhmään verrattuna.

Päivittäisen työskentelyn osalta päivän erikoisuus oli viranomaisavustus kameraseurannan muodossa. Poliisin, rajavartiolaitoksen, tullin ja puolustusvoimien edustajia tulee toisinaan paikan päälle suorittamaan omia seurantatehtäviään, ja he pyytävät usein kameraseurannan tukea. Näiden toimenpiteiden arkaluontoisuuden vuoksi en avaa yksityiskohtia. Pidän itseäni erittäin pätevänä kameraoperaattorina, ja seurantatehtävissä ainoaksi haasteeksi muodostuu seurannan pituus. Tällä kertaa seuranta kesti tunteja, mikä oli raskasta keskittymiskyvylleni. Johtamisen puolesta päivän aikana ei tapahtunut mitään erikoista, ja miehistö suoriutui tehtävistään autonomisesti.

Keskiviikko 17.2.2021

Lähin esimieheni oli kuultavana edeltävänä perjantaina kuvailemani konfliktin johdosta työnantajamme pääkonttorilla. Palatessaan työkohteeseemme hän ei puhunut tilaisuudesta itselleni tai toiselle ylivartijalle mitään. Kuulemiset ovat henkilökohtaisia, mutta asian koskiessa koko työyhteisöämme pidän vaikenemista outona. Tiedottamisen puute johtaa helposti arvailuihin ja spekulatioon, millä voi olla negatiivisia vaikutuksia työyhteisön sisäisessä luottamuksessa.

Saavutettavuuden osalta jatkoin lukihäiriöön perehtymistä. Triesten yliopiston julkaisussa Galliussi, Perondi, Chia, Gerbino, sekä Bernardis (2020) tutkivat kirjainvälän, sanavälän ja lukihäiriöisille suunnitellun fontin vaikutusta tarkkuuteen. Fontti luotiin testiä varten, ja sitä kuvaillaan tekstissä samankaltaiseksi kuin edellisenä päivänä mainitsemani ”EasyReading”. Tutkimuksessa sekä kontrolliryhmä että lukihäiriöisten ryhmä lukivat lauseita neljässä eri muodossa sekä normaalilla, että erikoisfontilla. Osallistujia kahdessa ryhmässä oli yhteensä 128.

Lauseet luettiin pidemmällä kirjainvälillä ja normaalilla sanavälillä, normaalilla kirjainvälillä ja pidemmällä sanavälillä, pidemmällä kirjainvälillä ja pidemmällä sanavälillä sekä muokkaamattomana. Eri muodossa olevia lauseita luetettiin osallistujille satunnaisesti ja pitkillä tauoilla, jotta jo luetun lauseen muistaminen ei vääristäisi tuloksia. Nopeus mitattiin tavuina sekunnissa, ja tarkkuus oikein luetut sanat jaettuna virheiden määrällä.

Päivittäisten työtehtävien puolesta vuoro oli muutamaa päihtymyksen aiheuttamaan häiriökäytökseen puuttumista lukuun ottamatta rauhallinen. Miehistö hoiti tehtävänsä autonomisesti, eikä erillistä johtamista juurikaan tarvittu. Tehtävät työpisteelläni sisälsivät lähinnä toimenpiteiden kirjaamista ja seuraamista kameravalvonnalla, sekä asiakkaan, vuokralaisten ja kuluttajien viesteihin vastailua.

Torstai 18.2.2021

Vakiintuneiden häiriökäytökseen liittyvien järjestyksenpidollisten tehtävien seurannan ja kirjaamisen lisäksi jouduin päivän aikana puuttumaan vuokralaisten laiminlyönteihin. Töihin tullessani havaitsin huoltokäytävällä pumppukärryn osittain seinän sisälle uponneena. Pumppukärryssä oli omistajan liikkeen nimi, ja kameratallenteilta oli helppo todentaa osuminen. Tehtäväni tässä tilanteessa on dokumentoida tapahtuma, huomauttaa vahingon tehneen henkilön esimiestä sekä tiedottaa kiinteistöpäällikköä asiasta. Olen urani aikana todennut, että vuokralaiset pyrkivät usein kiistämään tekemiään vahinkoja ja välttämään taloudellisia menetyksiä jopa valehtelemalla, joten havainnon dokumentointi on tehtävä huolella ja kameratallenteet pidettävä tallessa asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi.

Toinen, todennäköisesti kalliimpi virhe oli vuokralaisen remontin takia huoltopihalla laskettu jätelava. Lavan toimittanut alihankkija oli edeltävänä päivänä pysäköinyt lavan niin lähelle huoltopihan ulosajokaistan nosto-ovea, että oven linjailmaisista tulkitsti sen esteeksi eikä nosto-ovi laskeutunut. Jatkuvan tavaraliikenteen takia ongelmaa ei havaittu päivän aikana, vaan vasta kiinteistön öisen tarkastuskierroksen aikana. Töihin saavuttuani yövuorolaiset ilmoittivat asiasta, ja aloitin välittömästi asian selvittämisen. Lavan toimittaneeseen tahoon saatiin yhteys, ja kuljettaja tuli siirtämään sen. Ovi ehti kuitenkin olemaan auki lähes vuorokauden. Kovan pakkasen johdosta lämmityskustannukset nousevat huomattavasti.

Perjantai 19.2.2021

Päivittäisten normaalien työtehtävien osalta työvuoro oli kiireinen, kuten perjantait kohteessa yleensäkin ovat. Suuren työkuorman takia en pystynyt keskittymään yksittäiseen asiaan kuin minuutteja kerrallaan, joten päätin luopua saavutettavuuteen perehtymisestä tehottomuuden takia. Hektisyyden tuoman turhautuneisuuden johdosta luovuin saavutettavuuden tutkimisesta, ja päädyin selailemaan vanhoja raportteja ja huoltoilmoituksia.

Työskentelykohteessani huoltopyyntöjen kirjaaminen tapahtuu joko huoltoliikkeen palvelukeskuksen, kohteessa toimivan huoltomiehen, tai turvavalvomo-operaattorin, eli itseni tai kollegani toimesta. Huoltopyynnön kirjaamisen jälkeen vastuu siirtyy huoltoliikkeelle, emmekä seuraa erikseen pyyntöjen toteutumista. Havaitsin huoltoilmoituksia selatessani, että useissa valmiiksi kuitatuissa huoltopyynnöissä ainoa toimenpide on huoltopyynnön vastuualueen muuttaminen huoltomiehen toimesta, eikä havaitulle puutteelle tai ongelmalle ole tehty mitään.

Vastuualueen muuttaminen vaikuttaa useissa tapauksissa johtuvan siitä, että kirjattu asia ei kuulu huoltoliikkeen toimeksiantosopimuksessa määriteltyjen työtehtävien piiriin, tai on kiinteistön vuokralaisen vastuulla oleva erikseen laskutettava asia. En itse osaa arvioida mitkä

asiat kuuluvat huoltoliikkeen toimeksiantosopimukseen, enkä näe, että järjestyksenvalvonnan sitä kuuluisikaan arvioida. Listan laatiminen vastuualueista helpottaisi sekä omaamme, että kiinteistöhuollon työskentelyä. Asetan seuraavalle viikolle tehtäväkseni aloittaa listan laatimisen, ja pyytää siihen konsultointia sekä huoltomestarilta että kiinteistökoordinaattorilta.

Sain työvuoron aikana kuulla miehistön jäseneltä, että itselleni ja muille ylivartijoille järjestetään kuulemistilaisuudet liittyen edellisen viikon perjantain, ja tämän viikon keskiviikon kirjoituksissa mainittuun konfliktiin. Itse kuuleminen ei yllätä, mutta se, että kuulen asiasta ensimmäisenä miehistön jäseneltä, tuntuu varsin epätavalliselta. Tilaisuuden henkilökohtaisen luonteen johdosta niiden tulisi pysyä ainoastaan kuultavan ja esimiehen tiedossa, ellei kuultava erikseen jollekin kerro. Mahdollisen laiminlyönnin takia en aio ottaa asiaa puheeksi ennen virallista kutsua kuulemiseen.

Viikkoyhteenveto

Työskentelyn hektisestä luonteesta huolimatta pystyin paikoitellen perehtymään saavutettavuuteen, ja laatimaan muutamia ohjenuoria itselleni ohjeiden laatimiseen minimoidakseni lukihäiriön tuomaa virheriskiä. Kuster ym. (2016) totesivat ettei ”Dyslexie” -fontti merkittävästi paranna lukemisen tarkkuutta tai nopeutta lukihäiriöisillä. Lukihäiriöiset lukivat minuutin aikana yhtä monta sanaa oikein fonteilla Dyslexie, Arial ja Times New Roman.

Bachmann (2013) totesi tutkimuksessaan ”EasyReading” -fontin parantavan lukemistarkkuutta lukihäiriöisillä. Toisessa tutkimuksessa (Galliusi ym. 2020) loivat fontin, jota kuvailivat samankaltaiseksi kuin ”EasyReading”, mikä ei heidän tulostensa perusteella kuitenkaan parantanut lukemisen tarkkuutta tai nopeutta lukihäiriöisillä. Tutkimuksen pohdinnoissa spekulointiin Bachmannin tulosten mahdollisesti johtuvan siitä, että tämän tutkimuksessa rivit olivat lyhempiä, mikä tekee niistä helpompia lukea (Schneps, Thomson, Sonnert, Pomplun, Chen & Heffner-Wong 2013). Tätäkään fonttia en ristiriitaisen tutkimustiedon nojalla aio käyttää.

Kolmas erikoisfontti, ”OpenDyslexic”, ei myöskään paranna lukemisen tarkkuutta tai nopeutta lukihäiriöisillä. Tutkimuksessaan Wery ja Diliberto (2017) testasivat yksittäisten kirjainten, oikeiden sanojen, sekä tekaistujen sanojen lukemisen nopeutta ja tarkkuutta lukihäiriöisillä. Erikoisfontti ei parantanut nopeutta tai tarkkuutta verrattaessa fontteihin Arial tai Times New Roman.

Harvardin lääketieteellisen yliopiston tutkimuksessa Schneps ym. (2013) mittasivat lukemisen tarkkuutta seuraamalla silmien liikkeitä. Testissä verrattiin lukemista pitkien ja lyhyiden rivien välillä, ja tulosten perusteella lyhyet rivit ovat helpompia lukea. Tutkimus ei

keskittynyt niinkään lukihäiriöön, mutta pidän tuloksia silti käyttökelpoisena lisänä kirjoittaessani käyttöohjeita.

Tutkimuksessaan Galliussi ym. (2020) olivat tutkineet fontin lisäksi myös kirjain- ja sanavälien pituuksien vaikutusta lukemiseen. Kirjan- ja sanavälien varianssi muutti nopeutta ja tarkkuutta hieman, mutta ei tilastollisesti merkittäväällä tavalla. Läpi käymäni tutkimustiedon perusteella vaikuttaa siltä, etten tekstin muotoilulla voi vaikuttaa lukihäiriön tuottamiin lukemisvirheisiin.

3.3 Viikko kolme, 23. - 28.2.2021

Viikkosuunnitelma

Lähin esimieheni on talvilomalla tämän viikon, joten hänen päivittäiset tehtävänsä tulevat kohteen ylivartijoiden, mukaan lukien itseni, vastuulle. Esimieheni ydintehtäviä ovat tuottamamme palvelun laadun varmistaminen, työskentelyn johtaminen asiakasrajapinnassa sekä kohteen tasolla suurten linjavetojen tekeminen työskentelyssä. Hän myös koordinoi kiinteistön vuokralaisille tarjottavia oheispalveluita, kuten sammutintarkastuksia ja turvallisuuskoulutuksia.

Viikon työpäivät ovat tiistaista sunnuntaihin. Käynnistän tiistaina edeltävänä perjantaina havaitun sidosryhmäkommunikaation kehittämisen, ja etenemisestä riippuen voin käyttää siihen myös tiistain. Muutoin jatkan saavutettavuuteen perehtymistä, joskin epäilen perjantain sekä lauantain olevan kiireisiä juoksevien työtehtävien sekä päivittäisjohtamisen puolesta, etten niin päivinä siihen pysty keskittymään.

Torstaina on asiakkaan edustajien ja muiden kiinteistön palveluntarjoajien kanssa kuukausipalaveri, johon osallistun paikan päällä yhdessä toisen ylivartijan kanssa. Osaltamme palaverissa käsitellään lähtökohtaisesti kuluneen kuukauden tilastoja liittyen järjestyksenvalvonnan toimenpiteisiin, analysoidaan mahdollisia poikkeavuuksia ja käsitellään mahdollisia muutoksia toimintaan. Kuukausipalaverin lisäksi tiedossani ei ole erityisiä esimieheni sijaisuuteen liittyviä tehtäviä. Odotan asiakkaan kanssa kommunikoinnin vievän hieman tavallista enemmän työaikaa, koska valvomopäivystäjänä olen vertaisistani ensimmäinen kelle esimiehelleni osoitetut asiat tulevat vastaan.

Tiistai 23.2.2021

Päivän agendana oli sidosryhmäkommunikaation kehittäminen perjantain 19.2. havaintojen pohjalta. Lopputuloksena näkisin tarkastuslistan, jonka pohjalta huoltopyyntöä turvavalvomossa vastaanottava ja eteenpäin kirjaava järjestyksenvalvoja voi suoraan arvioida keneltä huolto tilataan ja kenen vastuulla asia on. Kiinteistöhuoltoa hoitavan liikkeen lisäksi kohteessa on useilla eri järjestelmillä omat huoltosopimuksensa eri palveluntarjoajilta, eivätkä kaiken kiinteistöstä löytyvän irtaimiston omistussuhteet ole aina selkeitä. Havaitsemieni virhekirjausten pohjalta laadin kysymyksiä, johon haluan tarkastuslistan vastaavan.

- Kenen vastuulla asia on?
 - Kiinteistö
 - Vuokralainen
 - Muu, mikä?
- Miltä palveluntarjoajalta huolto tilataan?
 - Kiinteistöhuolto
 - Siivous ja ylläpito
 - Turvaurakoitsija, mikä?
 - Lukkoliike, mikä?
- Onko asia erikseen laskutettava?

Työajan puitteissa en ehtinyt jalostamaan ideaa esittelykeloiseen muotoon. Projekti ei ole kiireellinen, vaan vielä ajatustasolla oleva idea työskentelyn tehostamisesta, joten en aio asettaa tälle korkeaa prioriteettia työskentelyssäni, vaan keskityn jo määriteltyihin kehityshankkeisiin. Tiedustelen kohteen muilta ylivartijoilta, mikäli he olisivat halukkaita antamaan omat näkemyksensä ideasta ja jatkamaan asian kehitystä.

Keskiviikko 24.2.2021

Ylempi toimihenkilö kutsui minut puhelimitse kuulemistilaisuuteen liittyen aiemmilla viikoilla pariin otteeseen käsiteltyyn konfliktiin toimintamallin muutosehdotuksesta. Kutsu vahvisti sen, että tieto kuulemisesta oli edellisenä perjantaina vuotanut miehistölle. En usko, että liiketoimintayksikön ylemmät toimihenkilöt ovat tietoa vuotaneet, joten ainoaksi mahdolliseksi vuotajaksi jää lähin esimieheni.

En koe laiminlyöntiä niin kriittiseksi, että ottaisin yhteyttä esimieheeni tämän ollessa lomalla, joten asia jää odottamaan. Myös muut kohteen ylivartijat on kutsuttu kuulemistilaisuuksiin, ja jokainen kuuleminen on samana päivänä peräjälkeen. Tiedon puute konfliktitilanteen käsittelystä, esimieheni vaikeneminen sekä se, että hän on kertonut ylivartijoiden

kuulemisesta miehistön jäsenelle itse kuultavien sijaan raottaa luottamustani häntä kohtaan voimakkaasti.

Konfliktitilanteen tuoman hämmennyksen, turhautumisen ja epätietoisuuden lomassa työskentelymotivaationi oli täysin kateissa. Kävin läpi edellisen kuukausipalaverin muistioita, ja kuluneen kuukauden tilastoja sekä tapahtumia seuraavan päivän kuukausipalaveria varten. Päivittäisjohtamisen osalta havaitsin edelleen joutuvani patistamaan työntekijöitä lopettamaan yhteisiä kahvihetkiä ja välttämään lähikontakteja. Jätin itselleni muistutuksen ottaa asia puheeksi muun työnjohdon kanssa työvuorojen sopiessa yhteen.

Torstai 25.2.2021

Työpäivä kului kokonaan kuukausipalaverin ja kuulemistilaisuuksien lomassa. Vuoroni alkoi kaksi tuntia ennen palaveria, joten kävin vielä läpi käsiteltäviä asioita. Yksi esimieheni tehtäväkseen ottama asia oli selvittää paloilmoitin- ja turvaurakoitsijalta, voiko paloilmoittimen irtikytkentöjä ajastaa. Vaikka paloilmoittimen pääkäyttö ei olekaan tehtäväni, kyseinen 2. paloilmoitinjärjestelmä on integroituna samaan ohjelmistoalustaan kuin 2. RI- ja KV-järjestelmät, joiden pääkäyttö on tehtäväni.

Kyseisen integraatioalustan osaamiseni perusteella voin suoraan sanoa haluttujen ajastusten onnistuvan ja ihmettelen miksei esimieheni ole kysynyt tätä minulta. Saatan edellisen päivän epämiellyttävien tuntemusteni pohjalta olla kykenemätön arvioimaan tätä objektiivisesti, mutta se, että esimieheni ei ole minulta asiaa tiedustellut, tuntuu hyvin laiskalta. Käsittelen kuitenkin kyseistä ohjelmistoa päivittäin, ja hallitsen sen erinomaisesti.

Osallistuin kuukausipalaveriin toisen ylivartijan kanssa. Palaverissa ei käsitelty erityisen poikkeavia asioita, vaikka maan hallitus samaan aikaan päätti välittömästä siirtymisestä koronaepidemian torjunnan tasolle kaksi, mikä pitää sisällään julkisten tilojen rajoitus- ja sulkutoimenpiteitä (Valtioneuvosto 2021). Pandemiaa sivuttiin sen verran, että kiinteistöpäällikkö totesi keskuspäällikön todennäköisesti linjaavan kiinteistön yleisten tilojen eristystoimia myöhemmin. Osaltamme käytiin läpi järjestyksenpidollisten toimenpiteiden tilastoa, sekä muutosta erinäisten toimenpiteiden määrässä. Erityisiä poikkeamia tai erillistä selvittämistä vaativia tilanteita ei ollut kuukauden aikana, joten osallistumisemme jäi kokonaisuudessa vähäiseksi.

Myöhemmin itselläni, sekä muilla ylivartijoilla oli kuulemistilaisuudet toimintamallikonfliktiin liittyen. Tilaisuuden henkilökohtaisuuden ja sisällön arkaluontoisuuden takia en paljasta yksityiskohtia, mutta pääpiirteittäin selvityksen kohteena oli oma osuuteni tapahtumien kulussa. Tilaisuuden ja ilmassa olevien potentiaalisten laiminlyöntien luonne oli vakavampi kuin odotin. Tilaisuudessa puhuttiin myös komentoketjun luottamuksesta, sekä sen puutteesta. Näen tämän kokonaisuuden valossa johtamisen, luottamuksen ja

työtyytyväisyyden reflektoinnin aiheena päiväkirjassa, kun tapauksen mahdolliset sanktiot tai jatkotoimenpiteet tulevat selville.

Perjantai 26.2.2021

Kuten edellisen päivän kuukausipalaverissa todettiin, keskuspäällikkö oli laatinut ohjeistukset korotetuista sulkutoimista kiinteistössä. Etelä-Suomen aluehallintavirasto on 26.2.2021 määrännyt Tartuntatautilain 1227/2016 58 g § nojalla alueellaan lain 4 ”momentissa tarkoitettut yleisölle avoimet tai rajatun asiakas- tai osallistujapiirin oleskeluun tarkoitettut asiakas-, osallistuja ja odotustilatsuljettaviksi asiakkailta ja osallistujilta siltä osin, kuin niitä käytetään 58 g §:n 4 momentissa tarkoitettuun toimintaan.” Työskentelykohteessani tämä tarkoittaa kiinteistön yleisessä käytössä olevia oleskelualueita sekä istuimia. Pääsyn kiinteistössä toimiviin liikkeisiin ja palveluihin tulee kuitenkin olla mahdollista, joten asiakastilojen käytäviä ei suljeta.

Keinoina määrättyjen alueiden sulkemiseen käytämme nauhatolppia, huomionauhaa, huomioteippiä, sermejä, sekä tekstimuotoisia opasteita ja kieltoja. Istumista penkeillä on mahdotonta estää fyysisesti, joten kentällä työskentelevä miehistö valvoo sulkujen toteutumista. Osa yleisissä tiloissa olevista istuimista on jo vallitsevan pandemian alkuvaiheilla poistettu kokonaan, mutta suurimmassa osassa penkeistä on sähköpistokkeita, joten niitä ei voi siirtää pois, koska penkin alla lattiassa olevat luukut aiheuttaisivat kompastumisvaaroja.

Kiinteistön yleisiä tiloja on suljettu jo aiemmin, ja sulkujen ulkoasua on muokattu useaan otteeseen muun muassa esteettisistä syistä. Miehistö joutuu myös jatkuvasti korjaamaan teippauksia ja uudelleenkiinnittämään lappuja kulumisen ja tahallisen eristysten sabotoinnin takia. Käytöstä pois eristettyjä istuimia ja alueita on useita kymmeniä, joten eristystoimiin kuluu hyvin paljon resursseja. Edellisellä muokkauksella istuimet eristettiin pois käytöstä osittain, mutta uudella ohjeistuksella istuimet eristetään täysin. Tämä tarkoittaa käytännössä lähes kaiken eristyksen uusimista, eikä tehtävä ollut valmis vielä vuoroni loppuessa.

Jatkuva teippaaminen, lappujen tulostaminen ja laminointi, sekä kuluttajien huomauttelu suljetuilla penkeillä istumisesta ovat tehneet eristystoimista hyvin vihattuja työtehtäviä miehistön keskuudessa. Olin varautunut nyrpeään vastaanottoon antaessani ohjeistusta uudesta täysmittaisesta eristysten uusimisesta, mutta yllätyksekseni miehistöltä ei tullut vastaväitteitä. Ainoa havaitsemani ero edeltäviin eristysohjeistamisiin oli se, että tällä kertaa kutsuin koko vahvuuden ohjeistettavaksi, kun yleensä eristysten korjaaminen on osoitettu yhdelle tai kahdelle työntekijälle. Otan asiakseni selvittää mikä ohjeistustilanteen muutoksessa olisi voinut vaikuttaa suoritusmotivaatioon.

Lauantai 27.2.2021

Työvuoro eskaloitui aamukahvini jälkeen potentiaalisesti korkean riskin poikkeustilanteeksi, kun kaksi alaistani havaitsi voimakkaan kaasun hajun. Olin tapahtumahetkellä ulkona valvomosta, joten menin johtamaan tilannetta paikan päälle. Valvomo-operaattorina tapahtumahetkellä toiminut toinen ylivartija oli soittanut jo hätäkeskukseen.

Kolme miehistön jäsentä eristi havaintoalueen välittömän läheisyyden, neljännen selvittäessä kanssani mahdollisen vuodon laajuutta ja lähdettä. Havaintokohdan seinän takana on kaasunjakelukeskus, jonka tarkastimme ensimmäisenä. Jakelukeskuksessa ei kuitenkaan havaittu poikkeamia tai kaasun hajua, ja koska pelastuslaitos ei erikseen käskenyt, jakelun hätäkatkaisua ei aktivoitu.

Havaintokohdan alapuolella on liike, johon on hiljattain rakennettu keittiö tuoreiden leipomotuotteiden valmistusta varten. Tarkastin keittiön, ja havaitsin nestekaasukäyttöisen leipäuunin huuvan imuputken kulkevan laitteesta seinään juuri havaintokohdan alapuolelle. Tarkastin uunin, kaasupullot sekä näiden liitokset, enkä havainnut puutteita. Leipuri ilmoitti huuvan imeneen huonosti aloittaessaan työskentelyn, mutta toimivan jo normaalisti. Esitin teorian, että huuva on imukoneiston aktivoituessa imaissut kerralla suuren määrän kaasua tai sen polttotuotteita, ja paineen muuttuessa nopeasti jokin liitos poistoputkessa on vuotanut, jolloin kaasu on päässyt seinärakenteiden raoista käytävälle. Uunissa käytettävä nestekaasu on painavampaa kuin ilma, joten se ei ole voinut itsekseen nousta ylös.

Paikalle tulleet pelastuslaitoksen yksiköt seuloivat alueen laajalti mittalaitteilla. Sensorit havaitsivat kaasua ainoastaan yhdessä ja samassa kohdassa missä se oli haissut. Seikkaperäisen selvityksen jälkeen selvää vuodon lähdettä ei havaittu, eikä kaasusensori enää reagoinut alkuperäisessä havaintokohdassa ollenkaan. Koska muuta selkeää syytä ei ollut, palomestari yhtyi teoriaani häiriöstä huuvan poistokanavassa. Saimme luvan purkaa eristyksen juuri ennen liikkeiden aukeamista, joten vältyimme suuremmalta häiriöltä kuluttajien liikehtimiseen. Loppuvuoro oli aktiivinen lauantapäiville tyypillisten häiriökäytökseen liittyvien tehtävien koordinoinnin ja kirjaamisen lomassa.

Sunnuntai 28.2.2021

Sunnuntaivuorot ovat kohteellani lähtökohtaisesti rauhallisia järjestyksenpidollisten ja hallinnollisten tehtävien osalta, eikä tämäkään vuoro paljoa poikennut normaalista. Käytin loppu-aikaa ”Web Content Accessibility Guidelines” -standardin (2008) selaamiseen. Standardin pohjalta on tehty Saavutettavuusdirektiivi (2016) Euroopan parlamentin toimesta, mutta halusin mennä alkulähteelle tarkastamaan, mikäli voisin hyödyntää sisältöä käyttöohjeiden laatimisessa.

Standardin ohjeistus on jaettu aistihavaintoihin, hallittavuuteen, ymmärrettävyyteen, sekä yhteensopivuuteen. Laatimieni ohjeiden kohdetehtävä edellyttää kykyä tulkita sekä tekstiä että kuvia, kuullun ymmärtämistä ja kykyä nopeaan toimintaan stressitilanteissa. Monet standardin ohjeista seuloutuvat automaattisesti tehtävän väistämättömien realiteettien takia.

Vuoroni lopussa sunnuntainen rauha järkkyy aggressiivisen, päihtyneen asiakkaan muodossa. Sain valvomoon ilmoituksen riitaa haastavasta henkilöstä ravintolasta, ja ohjeistin kentällä olevan vahvuuden kohteeseen. Henkilö jouduttiin jatkuvan vastarinnan johdosta taltuttamaan voimakeinoin, ja ottamaan kiinni järjestystä ylläpitävän henkilön vastustamisesta Rikoslain (39/1889) 17 luvun 6§ nojalla.

Tilanteessa yksi järjestyksenvalvoja oli yrittänyt käyttää henkilöön kaasusumutinta vastarinnan murtamiseksi, mutta sumutin ei ollut tilanteessa toiminut. Jälkeenpäin testatessani sumutin toimi. Kyseinen sumutin on uudempaa mallia kuin muut kohteessa käytössä olevat, ja sen laukaisuvarmistus vaati liipaisinpainikkeen painamista eri kohdasta. Epäilen, että järjestyksenvalvoja on yrittänyt laukaista sumuttimen samalla tavalla johon on tottunut, eikä uhkatilanteen tuoman akuutin stressin takia pystynyt yhdistämään toimimattomuutta sumuttimen malliin.

Viikkoyhteenveto

Työviikko oli tehtävien puolesta erittäin monipuolinen ja vähän turhankin kiireinen, minkä puolesta olen tyytyväinen, ettei esimieheni sijaisuus tuonut paljoa lisätehtäviä. Koronapandemian vaikutukset näkyivät ja tulevat varmasti päiväkirjaraportoinnin loppuun saakka näkymään työskentelyssäni. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021) arvioi olemassa olevan tiedon valossa epidemian jatkuvat vielä 4-6 kuukautta.

Perehdyttyäni saavutettavuusstandardiin (Web Content Accessibility Guidelines 2008), en usko, että voin sitä hirveän laajasti hyödyntää. Sekä järjestyksenvalvojan tehtävissä, että valvomopäivystäjän tehtävissä on rajoitteita, jotka suoraan karsivat mahdollisia työntekijöitä, tehden osasta saavutettavuusstandardin ohjeista tarpeettomia. Ohje on myös suunnattu verkkosisällön tuottajille, mikä eroaa omasta käyttötarkoituksestani.

Havaittavuuden osalta standardi ohjaa esittelemään tietoa vaihtoehtoisissa muodoissa, mitä aion toteuttaa osittain. Ohjeiden kohdejärjestelmän käyttöliittymään tuskin tulee muutoksia, joten aion käyttää ohjeissa kuvia, kuvioita ja tekstiä. Ääni- ja videomuotoisten ohjeiden upottaminen järjestelmään on mahdollista, mutta epäilen, että video voisi viedä huomion vilkkuvilta hälytysikoneilta, ja ylimääräinen ääni saattaa peittää hälytysäänten tietosisältöä.

Ohjeen esittämiä tiedon visuaalisen esityksen muokkaamismahdollisuutta käyttäjän toimesta tuskin toteutan. Koska ohjeita voidaan tarvita hyvin stressaavissa, nopeaa toimintaa vaativissa

tilanteissa, niiden tulee olla välittömästi käytettävissä ilman ylimääräistä operointia. Viimeisessä muodossaan ohjeet ovat joko PDF-dokumentteja tai upotettuna järjestelmän käyttöliittymään, jolloin tekstin ja kuvien loitontaminen ja lähentäminen ovat ainoat käytettävissä olevat muokkausmahdollisuudet.

Hallittavuuden osio painottaa käyttöliittymän mahdollisimman helppoa näppäimistöllä operointia, riittävää aikaa tiedon prosessointiin, kouristuskohtauksia aiheuttavien ärsykkeiden välttämistä sekä navigoinnin helpottamista. Ohjeiden kohdotehtävät tulevat vaatimaan nopeaa toimintaa ja sisältävät vilkkuvia hälytysikoneita, joten kolme ensimmäistä asiaa eivät voi toteutua. Pikaohjeet tulevat olemaan lyhyitä, mutta aion edelleen helpottaa navigointia ohjeen sisäisillä hyperlinkeillä sekä sijaintia reaaliajassa seuraavalla sisällysluettelolla.

Ymmärrettävyyden puolesta työlleni ainoa relevantti ohje on tehdä tekstistä mahdollisimman helposti luettavaa ja ymmärrettävää. Tätä asiaa yritin selvittää jo edellisellä viikolla lukihäiriön näkökulmasta, joskin laihoiin tuloksin, mutta voisin palata vielä aiheeseen yleisesti havainnointikyvyn- ja nopeuden kannalta. Pikaohjeiden virkkeiden on oltava mahdollisimman lyhyitä ja helpposanaisia, toisin kuin tämä opinnäytetyö.

3.4 Viikko neljä, 1. - 7.3.2021

Raportoinnin neljännellä viikolla keskiviikko ja torstai ovat vapaapäiviä, ja muut päivät olen töissä. Vaikka olen pyrkinyt suunnittelemaan työskentelyäni etukäteen, työni ennalta-arvaamattomuus ja kaoottinen luonne ovat tehneet jäykkärakenteisen suunnitelman noudattamisesta mahdotonta. Aiemmillä viikoilla yrittämäni hiljaisten aamutuntien allokointi tietopohjan kasvattamiseen ei ole toiminut täysin, koska aamuisin on satunnaisesti ilmennyt edellisen illan ja yön tapahtumia, jotka edellyttävät toimenpiteitä.

Asetan edelleen viikoille painotuksia tiettyihin aihealueisiin, mutta vältän aikatauluista riippumattomien, katkeamatonta keskittymistä vaativien asioiden allokointia tietyille päiville. Ennalta tiedossa olevat tehtävät, tai erikseen sovittavat tapaamiset suunnittelen edelleen kalenteriin. En ole viikoilla kaksi ja kolme kyennyt perehtymään saavutettavuuteen niin paljoa kuin halusin, joten se jatkuu teemana.

Alkavan 1.KV- järjestelmän laitetoimitusten pitäisi olla tapahtunut, mutten ole vielä kuullut turvaurakoitsijalta asiasta, eikä suunnittelupalaveria ole pidetty. Otan heti maanantaina yhteyttä turvaurakoitsijaan asiaan liittyen. Saatan myös syventyä johtajuuden ja luottamuksen ihmeelliseen maailmaan, mikäli toimintamallikonfliktin käsittely etenee viikon aikana.

Maanantai 1.3.2021

Esimieheni palasi viikon lomalta, eikä ottanut kanssani, saati tietääkseni muiden ylivartijoiden kanssa, puheeksi aiemmilla viikoilla käsiteltyä toimintamallikonfliktia. Päätin antaa asian odottaa, koska tulosyksikön johdosta ei ole vielä tullut ilmoitusta mahdollisista sanktioista. Muutoin hänen paluunsa takaisin työn äärelle sujui omasta puolestani positiivisissa merkeissä. Vaikka hänen toiminnassaan on ollut luottamusta nakertavia piirteitä lähiaikoina, koen, että näitä on parempi käsitellä koko työnjohdon yhteisessä palaverissa henkilökohtaisen konfrontaation sijaan. Kävin hänen kanssaan läpi edellisen viikon tapahtumia, asiakkaan kuukausipalaverissa käsiteltyjä asioita sekä koronapandemian rajoitustoimien vaikutusta työhömmö nyt ja tulevaisuudessa.

Tiedustelin turvaurakoitsijalta 1. KV-järjestelmän päivityksen tilaa, ja hän ilmoitti asennustöiden alkavan seuraavalla viikolla. Järjestelmän ydin on palvelin, jonka alla on useita keskuksia, jotka ohjaavat kulunvalvottuja ovia. Palvelin pitää sisällään tietokannan järjestelmän käyttäjistä, kulkukorteista, kulkuoikeuksista sekä aikaohjelmista. Kaiken tiedon pysyminen pelkästään palvelimen varassa tekisi järjestelmän hyvin virheherkäksi, koska yksikin vika verkossa, virransyötössä tai laitteistossa estäisi oven lukijaa tarkastamasta kulkuoikeustietoa palvelimelta. Keskuksat mahdollistavat tiedon tallentamisen hajautetusti siten, että esimerkiksi palvelimen yhteysvirheen sattuessa keskus pystyy tallentamansa tiedon pohjalta todentamaan lukijoiden tarkastuspyyntöjä kulkuoikeuksista.

Projektin ensimmäisenä osana päivitetään keskuksat. Keskuksen päivittämisen aikana alueen ovien kulunvalvonta ei toimi, joten päivitykset tapahtuvat öisin häiriöiden minimoinniksi. Ensimmäisenä päivitetään keskus, jonka alueella on mahdollisimman vähän kulkutarvetta, jotta asennuksen aikaiset mahdolliset odottamattomat haitat ovat minimaalisia. Ensimmäisen keskuksen päivityksen yhteydessä voimme arvioida mahdollisia asennusongelmia ja hidasteita, joten voimme varautua niihin paremmin muiden keskusten päivitysten osalta.

Päivän aikana miehistö suoritti hätäpoistumisteiden tarkastuksen kiinteistön vuokralaisten tiloissa. Pelastuslain (379/2011) 3 luvun 10§ velvoittaa kiinteistön omistajan, haltijan sekä toiminnanharjoittajan pitämään kulkureitit ja uloskäytävät esteettöminä. Olen urani aikana havainnut, että yritysten toiminta kyseisen lain tuoman veloitteen osalta vaihtelee suuresti. Parhaimmillaan yrityksen organisaatio on johdosta yksittäiseen työntekijään asti sisäistänyt pelastuslain vaatimukset, ja pahimmillaan johdon tasolta asti tietoisesti rikotaan kyseistä pykälää välinpitämättömyyden tai työskentelyn helpottamisen takia. Myös asiakkaani kiinteistössä vuokralaisten asenne pelastuslakia ja tarkastuksia kohtaan vaihtelee laidasta laitaan. Tällä kertaa itse tarkastusten järjestäminen sujui sulavasti. Useille vuokralaisille tuli huomautettavaa tavaroiden säilyttämisestä hätäpoistumisreiteillä, mutta törkeitä laiminlyöntejä ei havaittu. Kaikki varastotila on kiinteistössä maksullista, ja vuokralaiset

pyrkivät ymmärrettävästi minimoimaan kuluja käyttämällä mahdollisimman vähän tilaa. Tämä johtaa helposti tavaroiden kasaamiseen kaikkialle missä tilaa on, mikä välinpitämättömyyden johdosta usein tarkoittaa hätäpoistumisreittejä.

Tiistai 2.3.2021

Työvuoron alussa ilmeni, että päivä käynnistyy vajaamiehityksellä sairastapauksen takia. Tilanne meni vielä huonompaan suuntaan, koska esimieheni ei ilmestynyt töihin. Esimiehelläni on teoriassa liukuva työaika, mutta hänet on laskettu mukaan järjestyksenvalvontavahvuuteen, joten hänen olisi suotavaa olla paikalla vuorolistan mukaan päivittäistoiminnan sujuvuuden kannalta.

Esimieheni puuttumisen aiheuttamaa suurempaa vajaamiehitystä suurempana ongelmana näen toistamiseen hänen tiedottamisen puutteen. Hän ei myöskään vastannut puhelimeensa, ja vasta kaksi pykälää ylemmäs johtoketjussa mennessäni sain tiedon, että hän on muiden työvelvoitteiden parissa pääkonttorilla. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esteistä töihin tulemiselle heti, kun ilmoittaminen on esteen puitteissa mahdollista. Vaikka esimieheni ei ole velvoitettu ilmoittamaan esteistä suoraan minulle, ja oli suorittamassa muuta työvelvoitetta, koen, että hänen tulisi ilmoittaa esteistään kohteen muulle työnjohdolle, mikäli odottaa muiden tekevän samoin.

Vuoroni aikana ei onneksi tapahtunut mitään katastrofaalista minkä hoitaminen olisi henkilöväjeestä kärsinyt. Päivittäisten määräaikaistehtävien ja tavanomaisten järjestyksenvalvontatehtävien lisäksi miehistö avusti kiinteistössä eri toimeksiannossa työskentelevää vartijaa rikoksesta epäillyn henkilön kiinniotossa ja vahtimisessa. Esimieheni saapui vuoron lopussa paikalle ja toi mukanaan kasvomaskeja miehistön käyttöön. Hän ei kommentoinut usean tunnin poissaoloa mitenkään, joten oletan kyseessä olevan jatkokuuleminen käsillä olevaan konfliktiin liittyen.

Työpäivän jälkeen sain myös kuulla tulosityksikön ylemmältä toimihenkilöltä toimintamallikonfliktin selvityksen tulleen päätökseen, ja sain osuudestani asiassa suullisen varoituksen. Tämä kurinpitotoimi oli itselleni odotettavissa, ja katson asian loppuun käsittelyksi. Samassa keskustelussa puhuttiin yhteisen palaverin tarpeesta kohteen työnjohdon ja yksikön johdon kesken liittyen luottamuksen puutteeseen, mikä alkujaan on johtanut käsiteltyyn konfliktiin.

Perjantai 5.3.2021

Työpäiväni kului verkkaisesti kameravalvonnan ja häiriökäytökseen sekä pandemiarajoitteisiin liittyvien työtehtävien koordinoimiseen ja raportointiin lomassa, ja päättyi huumausainerikoksen merkeissä. Havaitsin kameravalvonnalla henkilön antavan toiselle rahaa ja saavan vastineeksi läpipainopakkauksen, jonka epäilin sisältävän luvanvaraista, väärinkäytettynä terveydelle vaarallista ja huumaavaa lääkeainetta. Epäilykseni osui oikeaan, ja henkilöt otettiin kiinni Rikoslain (39/1889) 50 luvun 1§ mukaisesta huumausainerikoksesta epäiltynä.

Tällaisissa tapauksissa rikoksen osoittaminen todeksi on usein hankalaa, koska pakkauksissa olevaa tekstiä harvemmin pystyy tai ehtii lukemaan valvontakameran välityksellä. Yksilön perusoikeuksien rajoittamisen kynnyks on todella korkea, koska jokainen järjestyksenvalvoja riskeeraa järjestyksenvalvontakorttinsa menettämisen väärinkäytösten seurauksena. Näiden ongelmien johdosta kiinniotot huumausainerikoksista ovat harvinaisia, joten huumekauppiaan saaminen pois kadulta tuotti itselleni suurta tyydytystä.

Kävin päivän aikana toisen ylivartijan kanssa läpi ideaa tarkastuslistasta huoltoilmoitusten kirjaamisvirheiden vähentämiseksi. Hän piti ideaa hyvänä, joten päätimme ensimmäisenä kysyä lupaa omasta yksiköstämme. Kuten toimintamallikonfliktista opin, ylempi johto ei halua asioita tapahtuvan tietämättään, joten pyydän luvan ennen kuin häiritsen asiakasta tai muita sidosryhmiä asian kanssa.

Lauantai 6.3.2021

Asiakas oli edellisenä päivänä toteuttanut aluehallintaviraston (2021) vaatiman suunnitelman koronarajoitusten toteuttamiseksi kiinteistöissä. Suunnitelman yksityiskohtia en päiväkirjaraportoinnissa paljasta, koska asiakirja ei ole julkinen ja saattaisi paljastaa yksityiskohtia asiakkaasta. Organisaationi puolesta suunnitelman mukaisia toimenpiteitä ovat kasvomaskien puutteesta huomauttaminen sekä niiden jakaminen, toteutettujen sulkutoimien valvonta sekä ruuhkautumisesta seuraavien lähikontaktien vähentäminen kehotuksin ja neuvoin.

Rajoitteiden ja suositusten lisäämän työkuorman rinnalla järjestyksenvalvojien oikeudet ovat kuitenkin pysyneet samana. Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 42§ nojalla voimme poistaa henkilön erikseen nauhatolpilla, veräjillä ja kieltokylteillä suljetuilta alueilta ja penkiltä, mutta väenpaljouden aiheuttamiin, suositusten mukaan vältettäviin lähikontakteihin mikään voimassa oleva lainsäädäntö ei anna puuttumiskeinoja. Työskentelykiinteistöissä ei ole toistaiseksi maskipakkoa, joten ilman kasvomaskia asioiden kuluttajien toimintaan voimme puuttua lähinnä ojentamalla kasvomaskin ja suosittelemalla sen käyttämistä.

Työpäiväni valvomossa oli kuluttajapaljouden ja eristystoimien johdosta vilkas. Vallitsevasta pandemiasta huolimatta kuluttajat tulevat edelleen keskukseen hupiostoksille ja syömään, ja kieltokylteistä ja eristyksistä huolimatta käyttävät suljettuja istuinryhmiä. Mitään erityisiä toimenpiteitä vaativaa ei vuoron aikana tapahtunut, mutta keskittymiseni oli lähes koko vuoron ajan sidottuna eristystoimien valvontaan ja koordinointiin sekä kentällä olevan miehistön huomautusten ja maskien jakelun raportointiin.

Sunnuntai 7.3.2021

Viikon rauhallisimmassa työvuorossa ehdin perehtyä värinäön häiriöihin ja niiden tuomiin rajoitteisiin käyttöohjeita laatiessa. Verkkokalvon erisävyistä valoa aistivien tappisolujen puutteellisesta toiminnasta johtuvia häiriöitä on erilaisia, ja oireena on tiettyjen värisävyjen erottamisen vaikeus puutteellisista soluista riippuen. Ääritapauksessa kaikki solut voivat toimia puutteellisesti, jolloin henkilö näkee vain harmaasävyjä. (Saarelna 2020)

Koska värit tai värin sävyt voivat mennä sekaisin keskenään, en voi asettaa tietyille värille tiettyä merkitystä ohjeissa. Esimerkiksi kieltojen kirjoittaminen punaisella tekstillä tai postitiivisten asioiden kirjoittaminen vihreällä tekstillä voi tuottaa virheitä. Yksittäisen värin eri sävyt voivat myös mennä sekaisin, joten esimerkiksi taulukossa, jossa riskin vakavuus muuttuu, en voi kuvastaa vakavuutta pelkästään punaisen eri sävyillä, vaan vakavuus on kuvattava myös numeroin tai sanoin.

Vaikka alkuvuoroni oli rauhallinen, loppua kohden pienliikkeiden auetessa ja asiakasmäärän kasvaessa juoksevien tehtävien hoitaminen vei kaiken huomion. Koordinoitavien tehtävien kirjo kiinteistössä vaihteli löytötavaroista ja häiriökäytökseen puuttumisesta mahdolliseen käsiasehavaintoon. Operatiivisia salaisuuksia ja toimintamalleja suojellakseni en tähän päiväkirjaan kuvaa toimintaa asehavaintojen tapahtuessa, mutta havaintoon suhtauduttiin luonnollisesti suurella vakavuudella.

Viikkoyhteenvedo

Koronapandemian vaikutukset näkyvät työskentelyssä lisääntyvissä määrin. Lisääntyneet rajoitukset, suositukset ja sulkutoimenpiteet ovat tuottaneet lisää työtehtäviä koko organisaatiolleni toimeenpanemisen ja ohjeistamisen puitteissa. Miehistön työkuorma on kasvanut huomattavasti rajoitusten rikkomiseen liittyvien järjestyksenpidollisten tehtävien ja kasvomaskeihin liittyvien huomautusten takia.

Yksityiskohtiin menemättä asiakkaan edustajan laatima suunnitelma eristystoimien toteutuksesta asettaa organisaatiolleni vastuun, mitä nähdäkseni emme äärimmäisissä olosuhteissa kykene täyttämään. Suunnitelmassa kuluttajien suuren määrän aiheuttamien lähikontaktien estäminen on vastuutettu järjestyksenvalvonnalle, eikä suunnitelman

kirjallinen asu jätä asialle tulkinnanvaraa. Lainsäädäntö antaa joitain keinoja, joita voi vallitsevassa pandemiassa käyttää, muttei mitään suoraa tapaa estää lähikontakteja ruuhka-aikoina.

Päiväkirjamerkinnässä mainitsemani poisto-oikeus nojautuu siihen, että tietty alue on suljettu, eikä sitä näin ollen voi soveltaa yleisölle avoimilla alueilla. Emme voi rajoittaa kuluttajien oikeutta käyttää kiinteistössä olevia julkisia palveluita, päivittäistavarakauppoja, tai julkisen liikenteen palveluita ruuhkautumisen nojalla. Vaikka siihen olisi lain suoma peruste, toteuttaminen on nähdäkseni mahdotonta resurssien puitteissa. Pääsyn estäminen kiinteistön tiloihin vain siirtäisi lähikontaktit ja tartuntariskit sisäänkäyntien ulkopuolelle, eikä näin ollen toteuttaisi suunnitelman tavoitetta, lähikontaktien välttämistä.

Karanteenin rikkomiseen ja vakavan taudin tahalliseen tartuttamiseen voimme lain puolesta puuttua, joskaan en usko, että kumpikaan tulee työssäni realisoitumaan. Rikoslain (39/1889) 44 luvun 2§ nojalla Tartuntatautilain (1226/2016) §60 mukaista tartuntataudeista vastaavan lääkärin määräämää karanteenia rikkova henkilö voidaan tuomita maksimissaan kolmen kuukauden vankeuteen. Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015 oikeuttaa järjestyksenvalvojan ottamaan rikoksesta epäillyn henkilön kiinni, mikäli rikoksesta seuraa vankeutta, joka tässä olosuhteessa toteutuisi.

Vakavan sairauden tahallinen levittäminen tai sen yritys voi olla Rikoslain (39/1889) 21 luvun 6§ mukainen törkeä pahoinpitely, joten teorian tasolla tällaisiinkin tapahtumiin voimme puuttua järjestyksenvalvojan kiinniotto-oikeudella. Molemmissa tapauksissa ongelmaksi muodostuu tapahtuman todeksi osoittamisen vaikeus. Yli vuoden kestäneen pandemian aikana en ole kumpaakaan tapahtumaa todentanut. Karanteenitiedot ovat Tietosuojalain (1050/2018) nojalla salassa pidettäviä, ja taudin tartuttamisen tahallisuutta on käytännössä erittäin vaikea todentaa.

Kokonaisuutena näen organisaationi mahdollisuudet estää koronaviruksen leviämisen hyvin heikkoina lainsäädännön puolesta. Mikäli asiakas asettaisi kasvomaskin käyttämisen pakolliseksi kiinteistössä, huomautuksemme maskittomuudesta saisivat lain voimaa taakseen. Tämä linjaus mielessä odottelen lisäohjeita omalta yksiköltäni ja asiakkaalta alati muuttuvissa olosuhteissa.

Käyttöohjeiden laatimisen puolesta sain linjattua itselleni ohjenuoria värien käytöstä ohjeissa. Pyrin mahdollisuuksien mukaan käyttämään väriä ainoastaan tukikeinoina, enkä missään olosuhteessa jätä ohjeen merkitystä pelkästään värivalinnan varaan. Kun käytän värejä, pyrin pitämään vierekkäisten värien saturaatiot ja valotason mahdollisimman erilaisina, jotta sävyt erottuvat.

Valvomon järjestelmissä on punaista ja vihreää sekaisin, mikä voisi olla ongelma koska punaviherhäiriöt ovat värinäön häiriöistä yleisimpiä (Saarelma 2020). Tämä ongelma ei vaikuta hälytysjärjestelmien graafisissa käyttöliittymissä manifestoituvan, koska värit joko vilkkuvat tai ikonit ovat liikkuvia. Voin käyttää vastaavia keinoja myös ohjeissani värihavaintovirheiden estämiseksi.

3.5 Viikko viisi, 8. - 14.3.2021

Pandemian rajoitustoimiin liittyvät toimenpiteet tulevat varmasti olemaan vahvasti edelleen esillä. Suomen hallituksen esityksen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021) nojalla kiinteistön ravintolat tullaan todennäköisesti sulkemaan kolmen viikon määräajaksi. Ruoan myynti kuljetus- ja noutopalveluna on edelleen sallittua, joten osassa ravintoloista olisi edelleen henkilökuntaa päivittäin töissä.

Osa ravintoloista kuitenkin sulkee ovensa koko ajaksi, ja suoritamme yhdessä kiinteistöhuollon kanssa sulkutarkastukset näihin ravintoloihin. Tilat tulevat olemaan tyhjänä pitkän aikaa, joten tarkastuksilla varmistetaan vesisulkujen olevan kiinni ja tarpeettomien sähkölaitteiden olevan pois päältä. En usko osallistuvani henkilökohtaisesti tarkastuksiin, mutta tulen valvomopäivystäjänä koordinoimaan niitä vuokralaisten ja kiinteistöhuollon kanssa.

Pandemian alkuvaiheilla oli vastaavanlainen sulkumääräys ravintoloille, jolloin tarkastusprosessi todettiin hyvin hankalaksi. Vuokralaisille tiedotettiin tarkastuksista, mutta koska emme voi hätätilanteiden ulkopuolella mennä vuokralaisten hallinnoimiin tiloihin ilman lupaa, jokaisen vuokralaisen piti antaa se erikseen. Joidenkin vuokralaisten kohdalla lupaa kyseltiin useaan otteeseen, mikä hidasti tarkastusprosessia ja lisäsi mahdollisen vesi- tai sähköongelman riskiä, mitä tarkastuksilla pyrittiin estämään.

Aiemmasta tarkastusprosessista opittujen asioiden pohjalta uskon sen syövän paljon työaikaani, ja pyrin proaktiivisesti heti viikon alusta ajamaan tarkastusprosessia eteenpäin kiinteistöhuollon kanssa, jotta vanhat ongelmat minimoituvat. Uskon muun pandemian rajoitteisiin liittyvän kommunikoinnin sekä ohjeiden laatimisen ja jalkautuksen eskaloituvan viikon aikana. Maanantaista perjantaihin kestäväälle työviikolleni en uskalla näiden tehtävien valossa asettaa muita tavoitteita.

Maanantai 8.3.2021

Eduskunta hyväksyi odotetusti hallituksen esityksen ravintoloiden sulkemisesta alueilla, joissa koronavirus on leviämis- tai kiihtymisvaiheessa (Eduskunta 2021). Kaksi ravintolaa oli jo ennakoivasti ilmoittanut suorittavansa sulkemiseen liittyviä toimenpiteitä ja ehdottanut tarkastuksia aamuksi. Tarkastuksia ei voitu aamulla kuitenkaan suorittaa loppuun, koska molemmissa tehtiin puhdistustöitä, jotka vaativat juoksevaa vettä. Loppupäivän aikana kiinteistöhuollon edustajat olivat liian kiireisiä muiden tehtävien lomassa, joten tarkastukset jäivät tekemättä. Aikataulujen synkronoiminen on hankalaa, joten ongelmia tarkastusten kanssa tulee varmasti olemaan lisää.

Keskustelin yksikön ylemmän esimiehen kanssa edellisen viikon yhteenvedossa mainitsemastani epäkohdasta eristystoimien toteutussuunnitelmassa, ja hän ilmoitti, ettei suunnitelman sanoitusta muuteta. Kävimme läpi myös toimenpiteitä ruuhkautumisen estämiseksi, kuten sisäänkäyntien sulkeminen tai yksisuuntaiseksi muuttaminen, mutta kulkemisen estäminen tai hankaloittaminen nähdäkseni vain siirtää ruuhkan ja lähikontaktit keinotekoisesti luodun pullonkaulan kohdalle. En usko suunnitelmassa olevan epäkohdan kestävän kriittistä tarkastelua, mutta esimieheni hyväksyttyä suunnitelman siinä muodossa kuin se on, en voi hänen suoraa linjaustaan vastaan pyytää asiakasta muuttamaan suunnitelmaa. Samalla sovimme koko kohteen työnjohdon palaverista tämän viikon keskiviikolle, ja toivon, että palaverissa asiaa käydään vielä läpi.

Vastoin odotuksiani, kykenin päivän aikana perehtymään saavutettavuuteen, ja tarkemmin yksittäisen keskittymishäiriön vaikutukseen valvomotyössä. Haastattelin juoksevien työtehtävien lomassa misofoniaa sairastavaa työntekijää, joka toimi vuoroni aikana valvomossa apupäivystäjänä. Misofoniaa potevalle henkilölle tietyt arkiset äänet, kuten maiskut, kellon tikitys tai kynään naksuttelu sekä näköaistimukset voivat aiheuttaa hallitsemattomia tunnereaktioita. Reaktiot sekä niitä aiheuttavat ärsykkeet vaihtelevat henkilöstä riippuen (Harvard Medical School 2017).

Työntekijä kertoi valvomoympäristössä vastaan tulevia häiritseviä aistiärsykeitä olevan maiskuttelu toisen työntekijän syödessä, toisen henkilön jalan väpättäminen ilman taustalla kuuluvaa musiikkia, kynän naksuttelu sekä tietynlaiset hälytysäänet joissain valvomon järjestelmissä. Ärsykkeen tapahtuessa hänen keskittymisensä katkeaa, ja hän kokee aggressiivisuutta, mitä hän tosin on opetellut hallitsemaan. Keskittymisen katkeaminen johtaa kesken olleen asian uudelleen tekemiseen eli esimerkiksi lauseen lukeminen täytyy aloittaa alusta.

Häiritseviä hälytysääniä pystyn itse äänittämään uudelleen, ja asetin tämän tehtävälisterini. Toisten ihmisten manereihin pystyy puuttumaan lähinnä neuvottelemalla ja ohjeistuksella, mitä en tällä hetkellä pidä ajankohtaisena, koska valvomossa on koronapandemian takia

kerrallaan minimaalinen määrä henkilökuntaa. Koska keskittymisen herpaantuminen voi johtaa ainakin tässä tapauksessa tiedon sisäistämisen toistamiseen, varsinkin nopeaa toimintaa varten laatimissani ohjeissa tietopakettien tulee olla mahdollisimman nopeasti sisäistettäviä.

Tiistai 9.3.2021

Yhdessä valvomossa käytettävässä julkisen liikenteen tukijärjestelmässä oli ilmennyt yhteysvirhe, eikä järjestelmää voi tällä hetkellä operoida etäohjauksella. En päiväkirjassa paljasta mikä järjestelmä on, jotta turvateknisiä salaisuuksia ei paljastu. Järjestelmän vikojen selvitys ja huolto ei lähtökohtaisesti kuulu työtehtäviini, mutta koen että selvittämällä vikaa mahdollisimman pitkälle saan lisäarvoa tuottamalleni palvelulle, ja samalla mahdollisesti opin lisää tietoverkkojen rakenteista.

Järjestelmän valvomon päädyssä työpisteelläni on etäohjaukseen käytettävä tietokone, kytkin sekä kuitumuunnin, ja verkon toisessa päässä itse ohjattavat laitteet. Laitteiden autonomiset toiminnot vaikuttavat toimivan normaalisti, joten en usko niissä olevan vikaa. Olen uudelleenkäynnistänyt valvomon päässä olevat laitteet, ja todennut näidenkin toimivan normaalisti. Koska kummankaan päädyn laitteissa ei ole havaittavia vikoja, epäilen ongelman olevan verkkoyhteydessä.

Järjestelmä on omassa suljetussa verkossaan häiriöherkkyyden vähentämiseksi. Verkon kytkinten IP-osoitteita ja admin-tunnuksia ei ole saatavillani, joten työkaluni vian selvittämiseksi ovat rajalliset. Voin kuitenkin fyysisesti tarkastaa laitteet sulkeakseni mahdollisia vikoja pois. Järjestelmän dokumentaation perusteella jossakin teknisessä tilassa on toinen kytkin, mutta en pääse käsiksi arkkitehdin sähköpiirustuksiin, joten jouduin käymään läpi useita teknisiä tiloja ennen kuin löysin kytkimen. Tämäkin kytkin toimii normaalisti, mutta aktiivista yhteyttä ja tiedon liikkumista kuvastava indikaattorivalo ei palanut tai vilkkunut, mikä viittaa siihen, että yhteys tämän kytkimen ja ohjattavien laitteiden välillä on katkennut. Työaikani puitteissa en ehtinyt tarkastamaan itse laitteita, ja se jää seuraavalle päivälle.

Työnjohdollisten asioiden osalta totesin ravintoloiden sulkeutumisesta johtuvan kahvin puutteen vaivaavan työntekijöitäni. Osa ravintoloista tarjoaa järjestyksenvalvojille ilmaista kahvia, ja saadun edun hetkellinen katkeaminen näyttää laskevan työskentelymotivaatiota lievästi. Valvomossa on kahvinkeitin, mutta koska tartuntojen välttämiseksi pyrin pitämään valvomoa mahdollisimman tyhjänä, kahvitaukoja on pakko porrastaa. Uskon tämän aiheuttavan närää työntekijöissä, mutta vallitsevissa poikkeusolosuhteissa en näe muuta vaihtoehtoa.

Keskiviikko 10.3.2021

Jatkoin aamupäivällä edellisenä päivänä kesken jäänyttä tukijärjestelmän yhteysvian selvittämistä. Kävin tarkastamassa järjestelmän ohjattavat laitteet. Laite koostuu koneistosta, virransyötöstä ja piirilevystä, mikä pitää sisällään yksinkertaisen ohjauslogiikan, releet ja indikaattorivalot sekä numeronäytön vikakoodien osoittamiseen. Kaikissa laitteissa oli virrat päällä, enkä huomannut missään ilmeistä vikaa. Jokaisen laitteen indikaattorivalot viittasivat normaalitoimintaan, eikä numeronäytöissä ollut vikakoodeja. Laitteiden virrattomana käyttäminen saattaisi aiheuttaa hetkellisen häiriön julkisen liikenteen toimivuuteen, joten en sitä päiväsaikaan voi tehdä. Selvitykseni osaamisen ja toimivaltuuksien puitteissa loppuu tähän, ja lähetin havaintoni järjestelmän tuottaneelle yritykselle tarkempaa diagnoosia varten.

Työvuorosta lähes neljä tuntia vei työnjohdon palaveri, jossa käsiteltiin aiemmillä viikoilla päiväkirjaraportoinnissa esillä ollutta konfliktia sekä yleistä luottamuksen puutetta työskentelykohteessa ja yksikössä. Palaveri sisälsi paljon yksikön sisäiseksi tai salaiseksi määriteltyjä asioita, joten en tässä päiväkirjaraportoinnissa paljasta yksityiskohtia. Vaikka palaverissa käsitellyistä aiheista suurin osa oli negatiivisia, asioista kyettiin sopimaan sivistyneesti. Koen, että palaveri puhdisti ilmaa, ja kunhan sovituista asioista pidetään kiinni, luottamus tulee palaamaan.

Vaikein asia, josta ei päästy sopuun, oli neljännellä raportointiviikolla käsittelemäni aluehallintaviraston vaatiman koronasuunnitelman sanoitus. Palaverissa ollut ylempi toimihenkilö oli edelleen sitä mieltä, ettei sanoituksella ole väliä, koska lainsäädännän määrittämät toimivaltuudet ajavat sen yli. Koen kuitenkin, että asiakas ja aluehallintavirasto eivät välttämättä tunne lainsäädäntöä riittävän tarkasti, ja suunnitelman sanamuodot voivat tulevaisuudessa aiheuttaa konfliktin. Asiaan ei kuitenkaan ole tulossa muutosta, joten mahdollisten konfliktien kanssa on elettävä.

Torstai 11.3.2021

Helsingin seudun liikenneyhtymä ilmoitti linjaavansa kasvomaskien käyttämisen pakolliseksi hallinnoimassaan julkisessa liikenteessä 13.3.2021 alkaen (Helsingin seudun liikenne. 2021). Aiemmin myös Itis, Helsingissä sijaitseva kauppakeskus, on linjannut maskipakon kauppakeskuksessa asiointiin (Ilta-Sanomien 2021). Ongelmallista molemmissa tapauksissa on se, että kauppakeskuksessa tai julkisessa liikenteessä olemisen ehdoksi ei voi asettaa kasvomaskin käyttöä, ja sanan ”pakko” käyttäminen on täten erittäin harhaanjohtavaa.

Molemmat tahot ovat omassa tiedottamisessaan tehneet selväksi, että maskittoman ihmisen pääsyä ei voi estää, eikä maskitonta henkilöä poistaa tilasta tai liikennevälineestä. Tästä huolimatta työskentelykohteeni asiakaspalautteita lukiessani törmään lisääntyvissä määrin moitteisiin siitä, että maskittomien ihmisten annetaan asioida kauppakeskuksessa. Myös asiakkaan edustajilta olen yksittäisissä tapauksissa saanut pyynnön poistaa ihminen maskitta asiointista, mikä ei kuitenkaan ole Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) §42 mukainen poiston peruste.

Asiakkaan ja kuluttajien epätietoisuus järjestyksenvalvojien oikeuksista on jo kuluttanut paljon työaika turhan viestittelyn muodossa, ja uskon sen lisääntyvän julkisen liikenteen ”maskipakon” seurauksena. Uskon harhaanjohtavan sanoituksen olevan lähinnä mielipidevaikuttamista ja uskottelua siitä, että koronapandemia otetaan vakavasti, ja kansalaisten epätietoisuuden ansioista sillä saattaa olla positiivinen vaikutus lisääntyvän kasvomaskien käytön muodossa. Lieveilmiöinä tulen varmasti näkemään kansalaisten puuttumista toistensa maskien puuttumiseen ”maskipakon” nojalla, mikä saattaa aiheuttaa järjestyshäiriöitä.

Perjantai 12.3.2021

Edellisen päivän aikana työnjohdolta oli tullut tarkempi linjaus liittyen omaan toimintaamme julkisen liikenteen ”maskipakon” kanssa, ja samalla saimme yrityksen lakimiehen näkemyksen asiaan. Kuten uumoilin, lakimies (Yritys X 2021) toteaa, ettei poliisin tueksi asetetuilla järjestyksenvalvojilla ole oikeutta estää maskittoman henkilön pääsyä kauppakeskukseen tai julkiseen liikennevälineeseen tai oikeutta poistaa henkilöä, jolla ei ole kasvomaskia. Mikään poikkeuslainsäädäntö ei myöskään tuo järjestyksenvalvojalle mitään lisäoikeuksia, joten maskipakko on käytännön tasolla vahva suositus, eikä kirjaimellisesti pakko.

Esimies linjasi myös, että mahdollisissa maskeihin liittyvissä konfliktitilanteissa julkisen liikenteen liikennevälineissä emme suorita toimenpiteitä. Puutemme luonnollisesti maskittomuudesta johtuvaan häiriökäytökseen, jaamme maskeja asiakkaille, ja huomauttelemme niiden puuttumisesta. Jää nähtäväksi paljonko ”maskipakon” lieveilmiöt lisäävät työtehtäviä, mutta näen parhaaksi varautua pahimpaan.

Viikkoyhteenveto

Asiakkaan aktiivisesta tiedottamisesta vuokralaisille ravintoloiden sulkemiseen liittyvistä toimenpiteistä huolimatta ravintoloiden sulkutarkastuksia ei päästy suorittamaan, koska vuokralaiset eivät juurikaan aktivoituneet asiassa. Tämä ei itseäni yllätä edellisen vuoden ravintolasulkujen kokemusten jälkeen, ja uskon että asiakkaan on ensi viikolla aktivoiduttava asian suhteen. Itseltäni ja organisaatioltani tämä tulee todennäköisesti vaatimaan suoria yhteydenottoja ravintoloiden esimiehiin tarkastusten koordinoimiseksi.

Helsingin seudun liikenteen linjaamaan maskipakkoon sain onneksi nopeasti vastaukset yksikön johdosta, joten asiaan liittyvä spekulointi työkohteen miehistön keskuudessa saatiin nopeasti loppumaan. Vaikka järjestyksenvalvojalla ei ole oikeutta puuttua maskitta matkustamiseen, uskon kuljettajien, muun henkilökunnan ja kuluttajien pyytävän meiltä apua maskitta matkustavien ojentamisessa. Huomautukset ja maskien jakeleminen ovat ainoat asiat mitä voimme tehdä, mikä saattaa tiedon puutteen johdosta aiheuttaa turhautumista sekä kuljettajissa, kuluttajissa että asiakkaan edustajissa.

Puuttuvista oikeuksista huolimatta olen yhdessä muiden kohteen esimiesten kanssa todennut, että kuluttajat harvemmin kieltäytyvät järjestyksenvalvojan ojentamasta maskista. Erityisesti nuorison kanssa kasuaali keskustelu maskien käytöstä on vaikuttanut tuottavan positiivista oppimista ja lisääntynyttä maskien käyttöä. Epäilen myös, että kansalaiset ovat vastaanottavaisempia huomautukselle, kun se tulee auktoriteettiasemassa olevalta henkilöltä, vaikkei järjestyksenvalvojan huomautuksessa maskittomuudesta olekaan lain voimaa taustalla.

Turvatekniikan saralla ehdin kahtena päivänä perehtymään tukijärjestelmän rakenteeseen valvomon ulkopuolella, mikä oli tervetullutta vaihtelua turvavalvomon operoinnin ja päivittäisjohtamisen keskellä. Teknisissä tiloissa navigointi on haastavaa, koska itselleni ei ole saatavilla kunnollista karttaa. Kiinteistöhuolto on laatinut kiinteistön karttapohjaan kuvallista listaa kaikista teknisistä tiloista, mutta jo tämän järjestelmäselvityksen aikana löysin kolme laitetilaa, joita heidän kartassaan ei ole. Otin tiloista jo kuvia, jotta voin lähettää puuttuvien tilojen tiedot karttapohjan laatimista suorittaneille henkilöille. Näen karttapohjan puutteiden tarkemman käsittelyn hyvin aiheelliseksi, koska jo lyhyessä ajassa löysin kolme puutetta.

3.6 Viikko kuusi, 15.3. - 21.3.2021

Kuudennen raportointiviikon työpäiväni ovat tiistaista sunnuntaihin. Turvaurakoitsija ei aloittanut 1. KV-järjestelmän päivitysurakkaa edellisellä viikolla, joten se tulee alkamaan maanantaina 15.3. Ensimmäisen keskuksen päivittäminen tapahtuu yöllä, joten tiistaina töihin tullessani pääsen heti arvioimaan välittömiä vaikutuksia ja mahdollista häiriöihin varautumista muiden keskuksien päivityksen yhteydessä. Turvaurakoitsija lupasi tuoda myös järjestelmän dokumentaatiota, joten pääsen toivottavasti heti perehtymään siihen.

Olen muutamana päivänä vuorossa samaan aikaan misofoniaa sairastavan työntekijän kanssa, joten pyrin käyttämään kyseisten päivien hiljaisemmat aamutunnit oireita laukaisevien hälytysäänien uudelleenäänittämiseen sekä muiden mahdollisten toimenpiteiden pohdintaan. Ehtimisen puitteissa jatkan keskeneräisiä projekteja, ja syvennyn keskittymishäiriön muiden muotojen vaikutuksista valvomotyöskentelyyn.

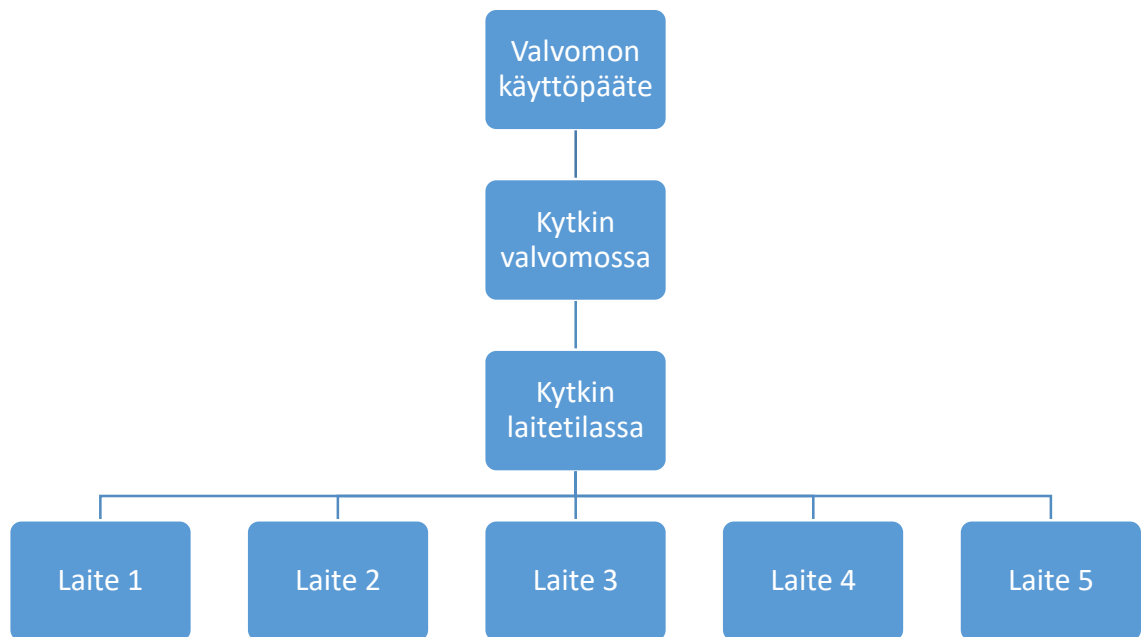
Koronaan liittyvät toimenpiteet tulevat varmasti olemaan vahvasti esillä, koska pandemia ei ole osoittanut laantumisen merkkejä. Terveyden ja Hyvinvoinnin laitoksen katsauksen (2021) mukaan koronaviruksen ilmaantuvuus on kasvanut, ja todettujen tautitapausten päiväkohtainen määrä on kasvanut. Pandemiaan liittyvät asiat ovat varmasti esillä työskentelyssä.

Tiistai 16.3.2021

Vuoronvaihdon yhteydessä ehdin lyhyesti keskustelemaan yövuoroja tekevän työntekijän kanssa, jolla on lievä häiriö värinäössä. Kyseinen työntekijä on suoriutunut työtehtävistään ongelmitta, joten asia ei ole ennen tullut käsittelyyn. Tiedustellessani mahdollisista ongelmista valvomon operoinnissa, hän osoitti 1. RI-järjestelmän graafisen käyttöliittymän tilaindikaattorien keltaisen värin erottamisen olevan hankalaa lähietäisyydeltä, mutta onnistuvan kauempaa. Järjestelmän tuottanut yritys on kokemusteni perusteella haluton tekemään muutoksia järjestelmään, joten pyrin ensisijaisesti selvittämään itse, mikäli voin paikallisia tiedostoja muokkaamalla vaikuttaa indikaattorien väreihin.

Vaikka edeltävän viikon keskiviikkona epäilin tukijärjestelmän yhteysongelman selvittämisen olevan osaltani ohi, sain järjestelmän tuottaneelta yritykseltä sähköpostitse lisäohjeita vian jatkoselvitykseen. Vian selvittäminen näin pitkälle ei kuulu työtehtäviini, enkä lähtökohtaisesti halua kajoa muiden toimijoiden asennuksiin ilman lupaa. Koen lisäohjeiden lähettämisen kuitenkin hyväksyntänä heidän asentamiin järjestelmiin kajoamiselle, ja samalla voimme kollektiivisesti välttää turhia lähikontakteja pandemiaolosuhteissa. Ylimääräisellä työllä tuon myös lisäarvoa asiakkaalle, ja parannan ymmärrystäni verkkoarkkitehtuurista.

Olemassa olevan tiedon valossa järjestelmä rakentuu viidestä laitteesta, jotka ovat suoraan kiinni kytkimessä, josta lähtee valokuitu valvomossa olevalle kytkimelle, mihin etäohjaukseen käytettävä tietokone on kytketty (kuvio 3). Ainoa epäselvyys verkon rakenteessa on valokuidun kulkureitti, koska en edelleenkään pääse käsiksi sähköpiirustuksiin. Valvomon päässä olen jo todennut laitteet toimiviksi, joten jatkoin selvittämistä verkon seuraavasta tunnistetusta komponentista eli valokuidun toisessa päässä olevasta kytkimestä.



Kuvio 3: Verkon rakenne

Verkon laitteiden testaaminen tapahtuu kytkemällä tietokone laitteen ethernet-porttiin RJ45-kaapleilla, ja testaamalla yhteyttä Windowsin komentokehotteen ”ping”-komennolla (Microsoft. 2018). Tietokoneeni ei tunnistanut ensimmäisenä testausvuorossa ollutta kytkintä ollenkaan, eli löysin viallisen verkkolaitteen ensiyrittämällä. Testasin varmuuden vuoksi kuitenkin verkon toisessa päässä olevat ohjattavat laitteet samalla komennolla kytkemällä tietokoneen suoraan relekortteihin, ja totesin laitteet toimiviksi. Koska yksi viallinen laite oli löytynyt, päätin etten käytä enempää aikaa valokuituverkon tutkimiseen ennen kuin kyseinen laite on korjattu tai vaihdettu. Raportoin havaintoni sekä järjestelmän toimittaneelle yritykselle, että asiakkaalle.

Muiden tehtävien osalta työvuoro oli yhtä ensiaputehtävää lukuun ottamatta hyvin tavanomainen. Henkilö oli kaatunut liukuportaissa lyöden päänsä ja saanut verta vuotavan haavan. Osuuteni tehtävässä oli ensiaputarvikkeiden toimittaminen paikalle. Tehtävälle ensin ehtineet kaksi miehistön jäsentä olivat jo ilmoittaneet hätäkeskukseen ja antoivat ensiapua. Miehistön esimerkillisen toiminnan johdosta olin lähinnä henkisenä tukena siltä varalta, että tilanne eskaloituu.

Keskiviikko 17.3.2021

Käytin työpäivän alun hiljaisemmat tunnit edellisenä päivänä havaitun 1. RI-järjestelmän tilaindikaattorien väriongelman selvittämiseen. Järjestelmän tiedostopuuta selaamalla sain selville, että ohjelma hakee joitain käyttöliittymän väri-indikaattoreita suoraan kuvatiedostoista (Järjestelmä X. 2021). Tiedostoja suoraan muokkaamalla pystyn mahdollisesti vaihtamaan ikoneiden värejä. Ennen kuin teen muutoksia, täytyy kuitenkin varmistaa värinäön häiriöstä kärsivältä työntekijältä, millä värillä keltaisen voisi korvata. Luonnollisesti muokattavat tiedostot tulee myös varmuuskopioida, jotta mahdollisesti rikkoessani järjestelmän saan vahingon korjattua. Tämä ratkaisu ei myöskään ole lopullinen korjaus värinäön häiriöille, vaan auttaa ainoastaan yhtä variaatiota häiriöstä.

Sain vastauksen edellisenä päivänä selvittämäni ja raportoimaani tukijärjestelmän yhteyshäiriöön, ja järjestelmän toimittanut yritys suositteli suoraan kytkimen vaihtamista. Mielestäni kytkimen tehdasetuksiin palauttamista ja uudelleenkonfigurointia olisi voinut vielä yrittää, mutta koska tehtävä on työskentelymandaattini ulkopuolella, koen aiheelliseksi jättää toimenpiteet asiakkaan päätettäväksi. Asiakas jätti tarjouspyynnön uudesta kytkimestä ja asennuksesta tietotekniikkaa toimittavalle yhteistyötaholle, joten asia lienee osaltani viimeinkin käsitelty.

Turvaurakoitsijalta tuli viimein vastaus 1. KV-järjestelmän päivitysprojektin aloituksen viivästymiseen, mikä vallitsevaan tilanteeseen sopivasti oli koronavirukseen viittaavat oireet, ja testitulosten odottaminen. Tulos oli onneksi negatiivinen, ja hän ilmoitti päivitysprojektin alkavan kuluvan viikon torstaina. Jätän seuraavana aamuna varmuuden vuoksi tiedotteen yövuorolle, jotta he osaavat varautua mahdollisiin häiriöihin.

Torstai 18.3.2021

Sain yksikön esimieheltä vihreää valoa kyselyn teettämiseen kohteen miehistöllä valvomotyöskentelyn kehittämiseksi sekä asiakkaan edustajan ja kiinteistöhuollon edustajien haastatteluun huoltopyynnöissä tapahtuvien virheiden minimoimiseksi. Jälkimmäinen projekti saa toistaiseksi odottaa, koska teen sen yhdessä muiden ylivartijoiden kanssa. Muiden sidosryhmien kanssa aikataulujen yhteensovittaminen on hankalaa, joten saatamme suorittaa koko prosessin sähköpostitse.

Aloitin heti miehistölle kohdennetun kyselyn hahmottelun Microsoft Officen Forms -alustalla. Rajasin aiheiksi valvomo-operaattorin tehtävät ja valvomossa käytettävät järjestelmät, jotta kysely pysyy järkevän kokoisena. Aihealueiden sisälle jää tästä huolimatta niin monta yksittäistä kokonaisuutta, että kysymysten on oltava avoimia. Tutkimuskysymykseni projektissa ovat:

- Miten lisään valvomotyöskentelyn motivaatiota?
- Miten vähennän virheitä valvomotyöskentelyssä?
- Mihin asioihin tarvitaan lisäohjeita ja perehdytystä?

Työvuoro oli päivittäisten tehtävien osalta niin kiireinen, etten ehtinyt vielä esittelemään kyselyä vertaisilleni tai esimiehilleni. Pysin toteuttamaan kyselyn mahdollisimman pian, jotta miehistöllä on aikaa vastata. Päädyin kuuteen kysymykseen, joskin kysymykset saattavat vielä muuttua vertaisten ja esimiesten palautteen perusteella.

- Onko valvomo-operaattorina työskentely mielekästä? Jos ei, miksi?
- Suoriudutko valvomotehtävistä kiitettävästi? Jos et, missä koet itselläsi kehitystarpeita?
- Tuottaako kiire haasteita valvomon operoinnissa? Mitkä tehtävät ovat kiireessä haasteellisimpia?
- Jääkö kaaoksen keskellä ikinä tehtäviä tekemättä? Jos jää, mitä tehtäviä?
- Koetko epävarmuutta valvomotyöskentelyssä? Jos koet, mikä järjestelmä, järjestelmän ominaisuus tai toimenpide on kyseessä?
- Kaipaisitko lisäohjeita tai opastusta valvomotyöskentelyssä? Jos kaipaat, mihin liittyen?

Turvaurakoitsija aloitti aamupäivän aikana 1. KV-järjestelmän päivityksen, minkä osalta kävimme läpi käytännön asioita. Valvomotehtäviin kuuluu kulkutunnisteiden aktivoiminen, mikä joudutaan päivityksen ajan tekemään sekä vanhaan, että korvaavaan järjestelmään. Aiheutuva lisätyö ei nähdäkseni tuota ongelmia olemassa olevilla resursseilla, mutta tullaan varmasti miehistön toimesta kokemaan ylimääräisenä askareena. Päivitettävä järjestelmä kulkee myös samassa verkossa 1. RI-järjestelmän kanssa ja jakaa samoja laitteita, joten päivitys tulee myös tuottamaan aiheettomia hälytyksiä. Kirjasin molemmat asiat tiedoksi miehistölle. Kiireisen päivän takia en ehtinyt perehtyä uuteen järjestelmään, joten aloitan uuden järjestelmän pikaohjeiden laatimisen seuraavana päivänä olettaen, että asennuksen aikana ei ilmene käyttöä estäviä ongelmia.

Päivittäisten tehtävien osalta työvuoroani värittivät lukuisat vartijakutsut sekä huolimattoman kansalaisen ajotaidon näyte. Vuoron aikana oli tavallista useampia häiriökäyttöön liittyviä vartijakutsuja, mitkä osaltani edellyttävät jalkautuneiden järjestyksenvalvojien ohjausta sekä kameraseurantaa. Kaikki tapaukset sujuivat suorittavan henkilöstön osalta neuvoin, kehotuksin ja käskyin, eikä kovempia järjestyksenpidollisia toimia vuoroni aikana käytetty.

Viimeisen työtuntini aikana kansalainen oli ajanut liian korkean auton pysäköintihallin ramppia alas, jääden jumiin. Liikenne ajorampille jouduttiin ohjaamaan sivuun, ja koska auto

oli kiilautunut ajoradan ja katon väliin erittäin voimakkaasti, häiriö kesti monta kymmentä minuuttia. Auton renkaat jouduttiin tyhjentämään kokonaan, ja kiinteistöhuolto joutui purkamaan kattorakenteita, jotta auto saatiin ulos.

Perjantai 19.3.2021

Turvaurakoitsija oli edellisen illan aikana saanut KV-päivityksen ensimmäisen vaiheen valmiiksi ja oli laatinut ohjeen kulkutunnisteiden aktivointiin. Turvaurakoitsijan laatima ohje oli kuitenkin liian suppea, ja käytetyn termistön sekä kirjoitusasun puolesta olettaa lukijan olevan perehtynyt turvatekniikkaan. Laadin kuvitetun, helposti ymmärrettävän ja mahdollisimman vähän tulkinnan varaa jättävän kulkutunnisteiden aktivoinnin käyttöohjeen. Uuden järjestelmän ydinominaisuudet eivät eroa suuresti vanhasta järjestelmästä, mutta käyttöliittymä on hieman erilainen, mikä saattaa vaikeuttaa heikommin turvatekniikkaa osaavien henkilöiden työskentelyä. Pysin helpottamaan järjestelmän ominaisuuksien ja toimintojen tunnistamista liittämällä kuvakaappauksia ohjeisiin.

Päivitysprojektin asennukset jatkuvat seuraavalla viikolla, ja tarkoitukseni on viikonlopun työvuorojen aikana seurata uuden järjestelmän toimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaa päivitettyjen ovien aikaohjattujen lukkojen täsmällisen aukeamisen ja lukkiutumisen varmistamista, kulkutunnisteiden ja kulkuoikeuksien testausta sekä järjestelmän ominaisuuksilla leikkimistä. Vaikka kyse on vakavasta asiasta, käytän termiä leikkiminen, koska olen todennut KV- ja RI- järjestelmien valjastamisen jekkuihin ja arvoitusleikkeihin erittäin tehokkaana tapana opetella järjestelmien käyttöä.

Ehdin vuoroni aikana esitellä laatimaani kyselyä yhdelle vertaiselle ja kahdelle esimiehelle, ja palautteen perusteella muokkasinkin kysymykset tyydyttävämpään kuntoon. Kysymykset karsittiin viiteen, muotoilua muutettiin osittain vähentämään yhden sanan vastausten mahdollisuutta ja lisäsin pienen vitsin kyselyn loppuun, koska positiivinen huumori kohentaa työilmapiiriä (Vesa 2009). Julkaisin kyselyn heti, jotta ehdin saamaan mahdollisimman paljon vastauksia.

- Onko valvomo-operaattorina työskentely mielekästä? Jos ei, miksi?
- Suoriudutko valvomotehtävistä kiitettävästi? Jos et, missä koet itselläsi kehitystarpeita?
- Mitkä tehtävät ovat haasteellisimpia kiireen keskellä? Miten priorisoi tehtävät, kun aika ei riitä?
- Minkä järjestelmän, järjestelmän ominaisuuden, tai tehtävän suorittamisen kanssa koet epävarmuutta?
- Mitkä valvomon tehtävät kaipaavat tarkempaa ohjeistusta?
- Onko keittämäni kahvi mielestäsi hyvää?

Pienliikkeiden auettua ja samanaikaisten kuluttajien määrän kasvettua järjestyksenpidollisten tehtävien koordinointi ja kirjaaminen sekä kameravalvonta veivät kaiken huomioni, joten lopetin kehitysprojektien työstämisen päivän osalta. Tilannetta pahensi konkurssiin menneen liikkeen esimiehen päätös laskea kuluttajia kiinteistön suljetuille alueille, mikä ajoi keskittymiskyyni katkeamispisteeseen. Konkursisipesässä myytiin koko irtaimisto kalusteita myöten, ja liikkeen esimies oli päättänyt ohjata kuluttajat autoineen ja peräkärriineen huoltopihalle sekä varastolleen menevälle suljetulle käytävälle. Toiminta oli ilmeisen luvaton, ja kuluttajien suljetuilta alueilta poistamisen koordinointi tavanomaisten tehtävien lomassa oli hyvin haastavaa aina turhautumiseen saakka. Asiasta rauhoituttuani koen useiden samanaikaisten tehtävien tuottaman paineen jo oppimistapahtumana, koska kehitystä ei tapahdu ilman ärsykeitä.

Lauantai 20.3.2021

Kykenin käyttämään rauhallisen vuoroni alun tehokkaasti pikaohjeen laatimiseen. Kirjoitin ohjeen 2. RI- ja KV- järjestelmien aikaohjausten erikoispäivien laatimiseksi. RI- ja KV- järjestelmissä esimerkiksi lukkojen aukeamiset, rikosilmaisinten päälle- ja poiskytkennät sekä hissikorien ja -kerrosten avautumiset tapahtuvat aikaohjelmien määräämillä kellonajoilla. Tässä käsittelemässäni järjestelmässä yksittäiset poikkeukset normaaleista ohjausajoista, kuten esimerkiksi pyhäpäivien poikkeavat aukiolot, toteutetaan ennalta järjestelmään määritetyllä erikoispäivätoiminnolla.

Laitteita ohjaaviin aikaohjelmiin asetetaan omat ohjausajat kullekin erikoispäivälle, ja erikoispäivälle asetetaan toteutumispäivämäärä, jolloin aikaohjelman ohjaukset tapahtuvat normaalin aikaohjelman sijaan erikoispäivälle määritettyjen kellonaikojen mukaisesti. Mikäli aikaohjelmaan ei aseta erikoispäivälle omia ohjausajoja, aikaohjelmaa käyttävät laitteet kytkeytyvät määritellyn päivämäärän alkaessa sulkutilaan, mikä ovien kohdalla tarkoittaa lukkoon menemistä ja kortinlukijan mykistymistä, rikosilmaisinten kohdalla päälle kytkeytymistä ja hissikerrosten kohdalla sulkeutumista. Tämä tuottaa riskin sille, että virheellisesti toteutettu erikoispäivän määrittely lukitsee kaikki ovet ja estää sekä kuluttajia että vuokralaisia liikkumassa kiinteistössä.

Ohjetta laatiessani pyrin muotoilemaan tekstin, kuvat ja kuviot siten, että todetun riskin toteutumisen mahdollisuus minimoituu, ja sen vakavuus tulee esille. Ohjeen rakenne on yksinkertaisesti vaiheisiin jaettu, ja jokaisen vaiheen ohjeistuksessa on kuvakaappaus järjestelmästä, selittävä teksti, jonka kohde kuvasta on ympyröity, sekä nuoli tekstistä ympyröityyn kohteeseen. Käytin yksittäistä vaihetta kuvaavassa tekstissä, nuolessa sekä ympyrässä aina samaa väriä, jotta hahmotus edelleen helpottuu. Onnistuin pitämään eri väriset komponentit kaukana toisistaan, joten riskiä värinäön häiriöiden aiheuttamille virheille ei ole. Pidin myös tekstiosuudet kaukana toisistaan ja rivit lyhyinä, jotta lukihäiriön

aiheuttamien virheiden määrä minimoituu. Ohjeen visuaalinen asu ei asettelun ja väritysten kannalta ole erityisen miellyttävä, mutta pidän käytännöllisyyttä ja virheiden minimointia suurempana hyveenä kuin esteettisyyttä.

Edellisenä päivänä alkanut konkurssipesän myynti- ja tyhjennysoperaatio jatkui vuoron aikana, ja muiden päivittäisten järjestyksenvalvontatehtävien koordinoinnin kanssa työllisti itseäni loppupäivän ajan tehokkaasti. Häiriökäytökseen puuttumista vakavampia tehtäviä miehistölle ei tullut. Vaikka jalkautin valvomotyöskentelyn kehityskyselyn vasta edellisenä päivänä, sain miehistöltä jo positiivista palautetta sen toteuttamisesta, mikä lämmittää mieltä.

Sunnuntai 21.3.2021

Olen viikonlopun aikana seurannut KV-päivityksen ensimmäisen vaiheen päivitysten alaisia ovia, enkä ole havainnut poikkeuksia aikaohjauksien tai kortinlukijoiden toiminnassa. Toistaiseksi vaikuttaa siltä, että päivitys ei tuota suuria häiriöitä, joskin muutosten kasvaessa määrällisesti esimerkiksi yhteysongelmia voi vielä ilmetä. Raportoin turvaurakoitsijalle ja lähimmälle esimiehelleni havainnoista, ja projekti jatkuu alkavalla viikolla.

Pikaohjeiden laatiminen eteni rauhallisen päivän ansiosta tehokkaasti, ja sain valmiiksi ohjeen yksittäisen oven aikaohjausten määräaikaista muutoksesta. Ominaisuutta tarvitaan esimerkiksi huoltotoimenpiteiden yhteydessä, kun toimenpide edellyttää tietyn oven sulkemista. Sain valmiiksi myös tekstiosuuden palohälytyksissä toimimisen pikaohjeeseen, mikä tulee olemaan huomattavasti laajempi ja monimutkaisempi kuin kaksi edellistä pikaohjetta.

Päivittäisten tehtävien osalta päivä oli päihtyneeseen häiriökäytökseen puuttumista lukuun ottamatta rauhallinen. Normaalisti päihteiden väärinkäyttäjät pyrkivät nauttimaan aineita piilossa, mutta tällä kertaa havaitsin yhden henkilön käyttävän päihteeksi epäiltyä jauhetta nenän kautta yleisissä tiloissa. Toiminta antoi lainmukaiset edellytykset henkilön poistamiselle häiriökäytöksen johdosta, mutta koska saman henkilön oli ilmoitettu kahtena edellisenä päivänä tarjonneen huumausaineita alaikäisille, päätimme välittömän puuttumisen sijaan tiedustella, mikäli poliisi olisi halukas tulla tarkastamaan henkilöä. Poliisi kävi paikalla, mutta tarkastus ei valitettavasti johtanut jatkotoimenpiteisiin heidän osaltaan.

Viikkoyhteenveto

Maanantain ja keskiviikon päiväkirjamerkinnöissä käsittelemäni keltaisen värin vaihtaminen 1. RI- järjestelmän käyttöliittymässä ei onnistunut paikallisia tiedostoja muokkaamalla. Kuvatiedoston muokkaaminen vaikutti muihin hälytysgrafiikan elementteihin, muttei haluttuihin tilaindikaattoreihin. Kävin asiaa läpi turvaurakoitsijan kanssa, joka kysyy asiasta järjestelmän tuottaneelta yritykseltä.

Järjestelmässä jokaista rikosilmaisinta kuvaa väritetty, numeroitu ruutu, joka vaihtaa väriä riippuen laitteen tilasta. Vihreä tarkoittaa normaalitilaa, punainen hälytystä ja keltainen yhteysvirhettä tai laitevikaa. Hälytysten yhteydessä järjestelmä ilmoittaa myös äänellä ja tekstimuodossa olevalla viestillä erillisessä hälytyslistassa (Järjestelmä X. 2021), enkä näiden muiden ilmoitusmuotojen lomassa näe riskiä hälytyksen huomiotta jäämiselle. Keltaisen värin huomaamatta jääminen muodostaa kuitenkin pienen riskin sille, että laitevika jää käyttöliittymää tarkastellessa huomiotta. Vika todennäköisesti tulisi huomatuksi vuoron vaihtuessa normaalin värinäön omaavan henkilön tullessa työpisteelle, mutta vikojen selvitys on hyvä aloittaa mahdollisimman nopeasti.

Vika yhteydessä tai laitteessa voi olla vain oire laajemmasta viasta, joten selvittämättä jääneet viat voivat eskaloitua turvallisuushiksi. Esimerkiksi jännitteen heittäminen RI- järjestelmän linjassa voi aiheuttaa virheellisiä hälytyksiä jokaisesta samaan linjaan kytketystä rikosilmaisimesta. Toistuvat väärät hälytykset vähentävät luottamusta RI-järjestelmän hälytyksiin, minkä johdosta hälytyksiä voi jäädä tarkastamatta. Vastaavasti KV-järjestelmän virransyöttöhäiriöt voivat polttaa kulunvalvotun oven ohjainpiirilevyn sulakkeen, jolloin myös virta sähkölukolle katkeaa. Jos kyseessä on hätäpoistumisovi, jännite pitää telkeä lukossa, ja virransyötön katketessa lukko vapautuu ja ovesta pääsee kulkemaan vapaasti. Muussa tapauksessa jännitteen katketessa ovi pysyy lukossa, ja lukija mykistyy, eli ovesta ei pääse kulkutunnisteella (Assa Abloy 2021). Hätäpoistumisoven jäädessä auki ulkopuoliset pääsevät luvottomasti suljettuihin tiloihin ilman hätäavauspainikkeen tuottamaa hälytystä, ja lukijan mykistyessä vuokralaiset eivät pääse kulkemaan tiloissa kulkutunnisteella, jotka ovat molemmat tilanteita, joita tulisi ehdottomasti välttää.

Tukijärjestelmän yhteysongelman selvittäminen jatkui osaltani pidempään kuin odotin. Vaikka järjestelmän operointi kiinteistössä tapahtuu ainoastaan järjestyksenvalvonnan toimesta, olemme ainoastaan järjestelmän loppukäyttäjiä, emmekä vastaa sen ylläpidosta. Verkko-ongelmien selvittäminen ei kuulu työnkuvaani, ja motiivini tätä suorittaessani olivat lisäarvon tuottaminen asiakkaalle, sekä henkilökohtainen mielenkiinto teknologiaa kohtaan.

Yhteysongelman selittelyä jälkeenpäin reflektoidessani koen, että vastaisuudessa työtehtäväni ylittävää palvelua tulee tehdä hyvin harkitusti. Omassa organisaatiossani on totuttu jo siihen, että vien selvitykseni ja projektini pitkälle, mikä on auttanut minua

etenemään urallani tähän pisteeseen asti. Työpanokseni on myös asiakkaan puolella huomioitu, ja epäilen, että mikäli toistuvasti ylitän vaatimukset, sitä tullaan jatkossa myös odottamaan. Palkkaukseni sekä etenemismahdollisuuksieni puitteissa en näe ylisuorittamista hyödyllisenä, ja liian korkeat odotukset työtehtävälle tulevat nähdäkseni vahingoittamaan potentiaalista seuraajaani siirtyessäni uralla eteenpäin.

Sain viimein ylemmiltä esimiehiltä luvan kyselyn toteuttamiseen, ja muihin projekteihini verrattuna onnistuin toteuttamaan sen erittäin nopeasti. Tätä kirjoittaessani kyselyyn on vastannut jo seitsemän työntekijää, ja mikäli vastauksia tulee samaa tahtia, pystyn mahdollisesti jo seuraavan viikon jälkeen aloittamaan vastausten analysoinnin. Miehistö on suhtautunut kyselyyn erittäin positiivisesti, ja vuorossani samaan aikaan olleet työntekijät ovat vastanneet kyselyyn täysin oma-aloitteisesti.

Pikaohjeiden laatiminen eteni viikon aikana tehokkaasti, ja sain kaikki kolme päiväkirjaraportoinnin alussa määrittelemääni ohjetta valmiiksi. Väriäön häiriöiden ja lukihäiriön vaikutusten minimointi onnistui hyvin löytämäni tutkimustiedon pohjalta. Pystyin kaikissa ohjeissa pitämään eri värit erossa toisistaan ja rivit sekä lauseet mahdollisimman lyhyinä. Uskon tulevilla viikoilla saavani lisää tarkkoja tarpeita ohjeille kyselytulosten pohjalta.

3.7 Viikko seitsemän, 22. - 28.3.2021

Olen maanantain ja tiistain vapaalla, joten en pääse heti osallistumaan 1. KV-järjestelmän päivityksen seuraavaan vaiheeseen. Ensimmäisen vaiheen osalta ei ole kuitenkaan havaittu suuria ongelmia, joten päivitys jatkuu ilman suurempia huolia. Työpäiväni ovat keskiviikosta sunnuntaihin, joten aloitan työviikkoni keskiviikkona katselmuksella päivitysprojektin jatkumisesta.

Palohälytysten pikaohjeiden kuvitusta varten joudun simuloimaan hälytyksiä, ja koska paloilmittimien pääkäyttö ei kuulu työtehtäviini, tarvitsen 1. paloilmittinjärjestelmän kuvitusta varten kiinteistöhuollon tai paloilmittinasentajan apua. 2. paloilmittinjärjestelmän osalta pystyn simuloimaan hälytykset itse luomalla kokonaan uuden virtuaalisen hälytystyyppin järjestelmään, joskin tämä on hyvin työlästä. Helpoin tapa kuvien saamiselle olisi toki oikea palohälytys, mutta tällaista en lähtökohtaisesti toivo tapahtuvan.

Valvomotyöskentelyn kehityskysely lähti tehokkaammin käyntiin kuin odotin, ja toivon pystyväni aloittamaan vastausten analysoinnin jo sunnuntaina 28.3. Muita tehtäviä en tarkasti viikolle määrittele, koska varsinkin perjantaisin ja lauantaisin en ole pystynyt keskittymään suuriin kokonaisuuksiin päivittäistoiminnan ohessa. Ehtimisen puitteissa kirjoitan syvää ohjetta tai alustan muita projekteja.

Keskiviikko 24.3.2021

1. KV-järjestelmän päivitys jatkui alkuviikon aikana, ja päivitysprosessissa rupesi ilmenemään ongelmia. Osasin odottaa, että projektin edetessä ilmenee lisää ongelmia, koska päivitetyn järjestelmän laajentuessa potentiaalisia ongelmakohtia tulee koko ajan lisää. Järjestelmään kytkettyjen laitteiden määrä kasvaa koko ajan, jolloin yksittäisten laitevikojen mahdollisuus kasvaa, ja laitteiden päätyessä yhä kauemmas palvelimelta järjestelmän verkko kasvaa ja kehittyy monimutkaisemmaksi, jolloin yhteysongelmien riski kasvaa.

Yövuorolaiset olivat havainneet myös ongelman ohjelmiston kanssa, mikä oli estänyt järjestelmän operoinnin kokonaan. Kolmannen osapuolen ohjelma oli estänyt järjestelmän käytön yhdessä järjestelmän elementissä havaitsemansa tietoturvan takia. Totesin havainnon vääräksi, ja estin elementin tarkastukset manuaalisesti. Häiriö työskentelyyn oli onneksi minimaalinen, koska öisin järjestelmän käyttö on vähäisempää.

Järjestelmäongelman lisäksi ovien kortinlukijoiden toiminnassa havaittiin katkoksia, mikä aiheutti hieman suurempaa häiriötä tapahtuessaan keskellä päivää. Päivitystoimenpiteiden kohteena olleiden ovien lukijat yksinkertaisesti lakkasivat hyväksymästä kaikkia kortteja. Ongelman syyksi selvisi virheellinen kytkentä päivityksen yhteydessä, mikä saatiin nopeasti korjattua. Aiheutuneet häiriöt eivät onneksi olleet ovenavaustehtävien ja puhelimen ruuhkautumista vakavampia. Korjauksen jälkeen kortin luettamisen ja lukon aukeamisen välillä on normaalia suurempi viive, mitä turvaurakoitsijat jäivät selvittämään.

Torstai 25.3.2021

Osallistuin asiakkaan kuukausipalaveriin yhdessä lähimmän esimieheni kanssa, joskin lisäksi fyysisesti paikalla oli vain yksi asiakkaan edustaja. Etänä palaveriin osallistui muita asiakkaan edustajia, kiinteistöhuollon, siivouksen ja ylläpidon edustajia, sekä kaksi yksikköni ylempää toimihenkilöä. Palaverissa käsiteltiin organisaationi toiminnan osalta raportoitujen toimenpiteiden tilastoja, käynnissä olevaa KV-järjestelmän päivitystä, sekä valvonnan painotusta kiinteistön eri alueilla.

Pandemian myötä ravintoloiden asiakastilat sekä julkisten tilojen oleskelualueet ovat suljettuina, mikä on johtanut adaptaatioihin ihmisten toiminnassa, jotka välttämättä haluavat julkisilla paikoilla oleskella ja syödä. Tällaiset kuluttajat ovat sekä kiinteistön siivouksen, että oman miehistöni havaintojen pohjalta siirtyneet viettämään aikaansa sekä syömään noutoruokaa kiinteistön lukuisiin portaisiin. Tämän johdosta asiakas ohjeisti palaverissa kohdentamaan valvontaa näihin alueisiin.

Lähemmin omia tehtäviäni koskien palaverissa käytiin pikaisesti läpi kiinteistöhuollon tarvetta 2. paloilmioittimen graafiselle käyttöliittymälle. Heidän käyttöliittymänsä tullaan

toteuttamaan saman integrointijärjestelmän kautta, mihin on kytkettyä myös 2. KV- ja RI-järjestelmät. Integrointijärjestelmän kriittisin osuus ennen käyttöönottoa on käyttäjien oikeuksien tarkka määrittäminen, koska väärin asetetuilla oikeuksilla järjestelmän ominaisuudet eivät toimi oikein, ja liian korkeilla oikeuksilla kokematon käyttäjä saattaa hajottaa järjestelmän ominaisuuksia. Toin asian esille, mutta ratkaisua ei palaverin aikana saatu aikaiseksi.

Keskustelin palaverin jälkeen käyttöoikeuksien määrittelystä ylemmän esimieheni kanssa, ja päätimme varata minulle erillisen työvuoron asian hoitamiseen. Järjestelmän käyttöoikeuksien määrittely on erittäin työläs tehtävä, ja vaatii katkeamatonta keskittymistä, minkä olen tämän päiväkirjaraportoinnin aikana osoittanut mahdottomaksi normaaleiden valvomopäivystäjän työtehtävieni lomassa. Uskon kiinteistöhuollon edustajien tarvitsevan myös käyttökoulutusta, mitä esimieheni lupasi tarjota asiakkaalle. Tarjouksen mennessä läpi toteutan koulutuksen, ja muokkaan järjestelmän käyttöliittymän tarpeiden mukaiseksi yhdessä kiinteistöhuollon edustajien kanssa.

Perjantai 26.3.2021

Poliisin edustajalta tuli päivitetty ohjeistus toimenpiteisiin lievien liikennerikkomustilanteiden hoitamiseen. Päivitetyn tieliikennelain nojalla poliisi ei enää tutki lieviä kolareita, joissa ei tapahdu henkilövahinkoja, vaan vastuu näiden selvityksistä jää asianosaisten ja vakuutusyhtiön harteille (Poliisi. 2021). Tähän asti vakuutusyhtiöt ovat vaatineet lievissäkin tapauksissa rikosilmoituksen tekemistä, jos rikkovaa osapuolta ei ole tiedossa, rikkova osapuoli kiistää teon tai ei suostu sovitteluun tekoa. Työskentelykiinteistöni pysäköintitiloissa sattuu säännöllisesti pieniä peltikolareita, ja vanhan toimintamallin mukaisesti organisaationi on ohjeistanut kuluttajia näissä tapauksissa tekemään rikosilmoituksen poliisille, sekä vahinkoilmoituksen vakuutusyhtiölle. Poliisi on lähettänyt meille pyynnöt valvontakameratallenteista, joita olemme toimittaneet suoraan poliisille.

Poliisihenkilö esitti tiedotteessaan, että kameratallenteita ja niiltä löytyviä tietoja kolareista voisi luovuttaa vakuutusyhtiölle tai yksityishenkilölle. Tallenteen luovuttaminen muiden tallenteella näkyvien henkilöiden yksityisyyttä loukkaamatta on mahdotonta, joten emme sitä voi ohjeen mukaisesti tehdä. En kuitenkaan lähtenyt suoraan kyseenalaistamaan poliisin ohjetta, vaan lähetin tarkentavan tiedustelun asiasta pääkonttorille. Työnantajani lakimies totesi kameratallenteiden olevan henkilötietoja (Yritys X 2021), emmekä niitä Tietosuojasetuksen (679/2016) 6§ tuomien rajoitusten puitteissa voi luovuttaa yksityishenkilölle tai vakuutusyhtiölle. Linjaus tuo kohteen miehistölle kaipaamaani selkeyttä, mutta koska vakuutusyhtiöiden näkemys muutokseen ei ole tiedossa, en osaa arvioida mahdollisia vaikutuksia kuluttajille tai vaikutusta omaan ja kohteen miehistön työskentelyyn kolaritilanteita selvittäessä.

Positiivisempänä asiana uusi malli vapauttaa poliisin tutkintaresursseja vakavampiin rikoksiin, mikä varsinkin koronapandemian aikana on varmasti tervetullut helpotus. Suomen Poliisijärjestöjen Liiton (2020) teettämän kyselyn tulosten mukaan 31% vastaajista koki työmäärän lisääntyneen ja 34% joutuneensa priorisoimaan työtehtäviä. Muun muassa kuulusteluja oli vähennetty, mikä johtaa niiden siirtämiseen tulevaisuuteen. On huomioitava, että kyselyn aikaan poliisin resursseja söi Uudenmaan eristämisen (Valtioneuvosto. 2020) valvontaan liittyvät tehtävät, mutta vallitsevissa olosuhteissa poliisilla on edelleen pandemiaan liittyviä tehtäviä.

Haastattelin töideni ohessa kentällä työskentelevää poliisia koronaan liittyvistä tehtävistä, ja hän kertoi virka-apupyynnöiden sisältävän karanteenia rikkovien henkilöiden noutamista, karanteenimääräysten tiedoksiantoja sekä positiivisen koronatuloksen saaneiden noutamista tuntemattomaksi jäävistä syistä. Toisin kuin terveydenhoidon ja sosiaalihuollon työntekijät joilta virka-apupyynnöt tulevat, poliisit eivät saa koronarokotuksia korkealla prioriteetilla, mikä on niin haastateltavan kuin itsenikin mielestä huolestuttavaa, koska he joutuvat virka-aputehtävillä olemaan lähikontaktissa koronapositiivisten henkilöiden kanssa. Haastateltava kertoi koronaan liittyviä virka-apupyynnöitä olevan paljon, ja tehtävillä altistumisen aiheuttavan tartuntoja poliisien keskuudessa (Poliisihenkilö X 2021). Hallitus on myös tehnyt esityksen ulkonaliikkumiskiellosta Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin alueelle (Valtioneuvosto. 2021), mikä varmasti toteutuessaan tulee työllistämään poliisia entisestään.

Poliisin työtaakka heijastuu myös herkästi sekä omaani, että henkilöstöni työskentelyyn. Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 45§ velvoittaa järjestyksenvalvojan luovuttamaan rikoksesta kiinniotetun viipymättä poliisille, mikä käytännössä tarkoittaa rikoksen ilmoittamista hätäkeskukseen ja kiinniotetun vahtimista, kunnes poliisi saapuu paikalle. Saman pykälän nojalla kiinniotettu voidaan poliisihenkilön ja kiinniotetun itsensä suostumuksella myös vapauttaa, mikäli rikoksesta voi seurata vain sakkoa, ja kiinniotetun henkilöllisyys on tiedossa tai tämä antaa sen todentamiseen tarvittavat tiedot. Poliisin resurssien ollessa painotettuna muualle odotusajat voivat pidentyä, mikä tarkoittaa aina vähintään yhden järjestyksenvalvojan sitomista kiinniotetun vartiointiin, tai poliisi voi resurssien puutteeseen vedoten pyytää kiinniotetun vapauttamista. Kumpikaan ei nähdäkseni ole toivottava lopputulos rikostapauksissa.

Lauantai 27.3.2021

Valtio siirtyy kesäaikaan tulevana yönä, jolloin kelloja siirretään tunnilla eteenpäin. Valvomossani useiden järjestelmien erinäiset toiminnot, kuten esimerkiksi asiakasovien lukitusten aukeaminen, tai rikosilmainten päälle- ja poiskytkennät tapahtuvat itsenäisesti aikaohjauksilla, joten järjestelmäkohtaisten kellonaikojen siirtymisestä on varmistuttava häiriöiden välttämiseksi. Kesäaikaan siirryttäessä puutteellinen ajan päivitys voi johtaa esimerkiksi asiakasliikenteen estymiseen tai turhiin rikosilmoittimen hälytykseen lukitusten avautumisen ja ilmaisinten poiskytkennän tapahtuessa tunnin liian myöhässä, ja talviaikaan siirtyessä vastaavasti suljetun tilan ennaikaisesta aukeamisesta.

Ajan päivittäminen vaihtelee järjestelmästä riippuen, eikä kellojen synkronointi järjestelmien ja niiden verkkojen rakenteiden puitteissa ole aina mahdollista. Kohteeni järjestelmät on mahdollisuuksien mukaan eristetty omiin suljettuihin verkkoihinsa, jotta potentiaalisten kyberriskien manifestoitua vahinko jää mahdollisimman pieneksi (Difazio. 2021). Osa hallinnoimistani järjestelmistä ottaa ajan suoraan palvelimen käyttöjärjestelmän kellosta tai erilliseltä verkossa olevalta kellopalvelimelta, joten näiden järjestelmien osalta riittää, että varmistan automaattisen kesäaikaan siirtymisen olevan käytössä.

Joissain järjestelmissä kellonajan siirtyminen pitää asettaa tietylle päivämäärälle, tai tehdä täysin manuaalisesti, mikä tuo mukanaan unohdusriskin. Kellonajan siirtymiset ovat valtakunnallisesti niin laajalti uutisoituja ja puhuttuja aiheita, että toistaiseksi näitä virheitä ei ole päässyt tapahtumaan. Uutisoitua ja puhetta voisi tässä tapauksessa verrata järjestelmään ja toimintamalleihin kohdistuvaksi lähtökohdaksi inhimillisten virheiden estämiseksi (Reason 2000), koska olen hyväksynyt virheen mahdollisuuden, ja luotan siihen, että aiheen esiintyminen mediassa ja työpaikkakeskustelussa estää unohduksen.

Liikenne- ja viestintävirasto (2021) määräsi julkisen liikenteen matkustajamäärän rajoitettavan puoleen kunkin liikennevälineen normaalikapasiteetista Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin alueella alkaen tänään, mikä tulee mahdollisesti vaikuttamaan organisaationi toimintaan sekä työtehtäviin kohteessani. Viikonloppuisin liikenne on normaaliolosuhteissakin vähäisempää, joten vaikutuksia ei vielä nähty. Arvioin mahdolliseksi ongelmiksi ruuhkautumisen kiinteistössä olevalla julkisen liikenteen asemalla vilkkaimpina aikoina, sekä konfliktitilanteet kuljettajien ja kuluttajien välillä, mikäli pääsy liikennevälineeseen joudutaan eväämään kapasiteetin täyttymisen johdosta.

Miehistön edustajat toivat myös esiin huolen siitä, että ruuhka-aikana töihin tullessa ei välttämättä pääse täyden liikennevälineen kyytiin. Pidän kohtuuttomana ajatuksena vaatia ennakoimaan täysiä liikennevälineitä ja tulemaan töihin aikaisemmin, koska ei ole mitään varmuutta, ettei aikaisempikin liikenneväline ole täynnä. Työnantajan tulisi myös nähdäkseni aikaisempaa töihin lähtemistä vaatiessaan maksaa työntekijälle korvaus ennakoinnilla

menetetystä ajasta. Ohjeistin työntekijöitä tulemaan töihin kuten ennenkin, ja mikäli pääkonttoriltamme tulee eriäviä ohjeita, tulen ne kyseenalaistamaan.

Sunnuntai 28.3.2021

Kesäaikaan siirtyminen tapahtui sekä hallinnoimieni järjestelmien, että henkilöstön puolesta mallikkaasti. Asiakasovien, rikosilmoitinten sekä valaistuksen aikaohjaukset toimivat tarkoituksenmukaisesti, ja työntekijäni saapuivat ajallaan työvuoroihin. Kaikki kuluttajat eivät kuitenkaan ilmeisesti olleet muistaneet kellonajan siirtymistä, koska asiakasmäärä oli ensimmäisenä liikkeiden aukiolotuntina hieman normaalia pienempi.

Päivän aikana 1. KV-järjestelmässä ilmeni lieviä vikoja. Vuokralainen ilmoitti yhden asiakasportaan oven olevan lukossa, vaikka sen aikaohjelman mukaan tulisi olla auki. Kyseisen alueen laitteita ei ole vielä päivitetty uuteen järjestelmään, joten vian sai heti rajattua vanhaan. Totesin että ovelta on kadonnut aikaohjelma, jolloin ovi pysyy automaattisesti kiinni. Palautin oven aikaohjelman, mutta ovi pysyi edelleen lukossa. Myöskään oven raportoima tilatieto ei muuttunut, joten aikaohjelman päivitys ei ollut päässyt ovelle asti. Totesin järjestelmän diagnostiikasta, että yksi järjestelmän keskus ei vastaa ollenkaan palvelimen tilakyselyihin. Kävin käyttämässä keskuksen virrattomana, minkä jälkeen yhteys palasi, ja aikaohjelma päivittyi ovelle. Kyseinen ovi ei ole uudelleen käynnistämäni keskuksen alaisuudessa, mikä voi aiheuttaa kokemattomalle hämmennystä vastaavia vikoja selvittäessä. Järjestelmän rakenteen johdosta komennot kulkevat muiden linjassa olevien keskusten läpi päätekeskukselle ja siitä edelleen ohjattavalle laitteelle, joten yhden välissä olevan keskuksen mennessä vikatilaan komennot eivät pääse siitä ohi seuraaville keskuksille. (Järjestelmä X. 2021.)

Äänitin edelliselle viikolle suunnitellut misofoniasta kärsivän työntekijän häiritseväksi kokemat hälytysäänät uudelleen. Erityisesti hengityksen aiheuttama tuhina, ja äänitteen epätasaisuus on koettu häiritseväksi. Työpaikallani ei ole minkäänlaisia äänittämiseen tarkoitettuja audiolaitteita, joten puhtaalta kuulostavan puheen tallentaminen on hyvin haasteellista. En ole tyytyväinen lopputuloksiin, joten pyrin mahdollisuuksien mukaan lainaamaan jostain paremman tallennuslaitteen.

Viikkoyhteenvedo

Työviikko oli päivittäisjohtamisen sekä valvomon operoinnin osalta hyvin tavanomainen, eikä mainitsemisen arvoisia poikkeus- tai erikoistilanteita tapahtunut. Koronapandemian olemassaolo näkyy edelleen järjestyksenpidollisten tehtävien painottumisessa eristysten rikkomisen ja maskitta asiointiin liittyvien huomautusten muodossa sekä liikenne- ja viestintäviraston (2021) määräämässä matkustajamäärän rajauksessa.

KV-järjestelmän päivitysprojekti eteni hyvin, joskin pieniä ongelmia ilmeni. Pidän havaittuja vikoja ja puutteita kuitenkin vähäisinä, koska ne saatiin ratkaistua helposti. Uskon ongelmia tulevan edelleen vastaan, mutta suurimman riskin sisältävästä vaiheesta, eli tietokannan siirtämisestä vanhasta järjestelmästä uuteen, selvittiin ongelmitta.

Kyselyyni on tähän mennessä vastannut yksitoista kohteen työntekijää, mikä voisi olla jo riittävä otanta. Määrä on kuitenkin vielä alle puolet kohteen henkilöstöstä, joten odotan vielä seuraavan viikon ennen kuin aloitan vastausten analysoinnin. Kirjasin muistutuksen kyselystä kohteen sisäisiin tiedotteisiin, ja julkaisin muistutusviestin kohteen henkilöstön epävirallisella sosiaalisen median kanavalla.

3.8 Viikko kahdeksan, 29.3. - 4.4.2021

Olen keskiviikon sekä torstain vapaalla ja viikon muut päivät töissä. Viikonlopulle osuu pääsiäinen, jolloin työkohteessa on tyypillisesti ollut erittäin kiireistä. Aiempina vuosina pääiheisiin liittyvä häiriökäytös on työllistänyt kohteen järjestyksenvalvontavahvuutta koko pääsiäisviikonlopun yli, mutta vallitsevan pandemian johdosta tilanne saattaa olla erilainen. Uskon väestössä olevan kuitenkin siinä määrin vastuuttomia ja välinpitämättömiä yksilöitä, että pääiheisiin liittyvä häiriökäytös tulee aiheuttamaan normaalia viikonloppua enemmän työtehtäviä kohteen miehistölle.

Aloitan sunnuntaina kyselyn vastausten analysoinnin riippumatta siitä, olenko saanut lisää vastauksia vai en. Muutoin pyrin päivittäisten tehtävien hektisyyden salliessa luomaan kuvakaappauksia palohälytysten pikaohjetta varten, mikä jäi edellisellä viikolla pahasti kesken. Tiistaina on yksikköni sisäinen palaveri sekä perehdytystilaisuus uudesta kommunikaatiotyökalusta. Uskon palaverin ja perehtymisen vievän siinä määrin aikaa, etten allokoivä päivälle muita asioita. Pyrin muina päivinä edistämään pikaohjeiden kuvakaappauksien hankintaa, sekä syvää ohjetta.

Sekä julkisen liikenteen matkustajamäärän rajoittaminen puoleen liikennevälineiden normaalikapasiteetista (Liikenne- ja viestintävirasto 2021) että hallituksen kaavailema mahdollinen ulkonaliikkumiskielto Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin alueella (Valtioneuvosto. 2021) saattavat vaikuttaa työtehtäviin kohteessa. Mikäli ulkonaliikkumiskielto ja maskipakko astuvat voimaan, pidän mahdollisena, että poliisi määrää tueksensa asetetut järjestyksenvalvojat, kuten oman organisaationi, valvomaan kiellon toteutumista omilla järjestyksenvalvonta-alueillaan. Käytännön tasolla tämä tulisi tarkoittamaan kauppakeskuksen yleisissä tiloissa muuta kuin ilmeisesti julkisia palveluja käyttävien tai välttämättömiä ostoksia suorittavien henkilöiden asioinnin tarkoituksen tiedustelua ja ohjeistuksesta riippuen alueelta poistamista.

Maanantai 29.3.2021

Kiinteistössä kävi paloilmoinlaitteen huoltaja suorittamassa asennustöitä, ja ehdin keskustelemaan hänen kanssaan mahdollisuudesta hälytyksen simuloinnista 1. paloilmoinjärjestelmällä kuvakaappauksien ottamista varten. Hälytysten simulointi ei onnistu graafisella käyttöliittymällä, vaan vaati paloilmoinnimen varsinaisen käyttöpaneelin operointia. Pikaohjeen laatiminen ei ole korkean prioriteetin tehtävä, joten odotan kyseisen paloilmoinnimen osalta seuraavaa määräaikaistestiä, jolloin hälytyksiä simuloidaan joka tapauksessa.

Sain aamupäivällä asiakkaalta selvityspyynnön kiinteistön julkisivuun tapahtuneesta vauriosta. Kiinteisiin esineisiin kohdistuneiden vahinkojen selvittäminen kameratallenteilta on yleensä yksinkertaista ja nopeaa, koska tallennetta kelatessa voi vain keskittää katseen vaurioituneeseen rakenteeseen ja hyppiä päivä kerrallaan taaksepäin, kunnes havaitsee rakenteen olevan ehjä. Tällä kertaa vaurioitunut rakenne oli harvinaisesti katveessa, mutta tallenteilta olisi voinut teoriassa nähdä osuman tai rakenteen osien putoamisen maahan. Koska vahingon aiheuttajan selvittäminen oli edelleen teoriassa mahdollista, en ammattilypeyteni puolesta voinut jättää asiaa sikseen sillä verukkeella, että osumakohta on katveessa. Kelailin viiden tunnin ajan muiden päivittäistehtävien välissä kameratallenteita, mutta jäin tuloksetta. Ajan tuhlaaminen ilman tuloksia oli erittäin turhauttavaa, enkä päivän aikana saanut aikaisesi mitään kehittäväää. En usein koe työpäivien olevan turhia tai tuloksettomia, mutta tätä päivää voisin ainakin jälkimmäisellä sanalla kuvailla.

Tiistai 30.3.2021

Asiakkaan toimiston vastaanotto ilmoitti aamulla, että toimiston ovien kulunvalvonnassa on ongelmia. Tilojen ovista kuljetaan sekä kulkukoodilla että kulkutunnisteita käyttäen, ja ilmoituksen perusteella molempien kulkutapojen käytössä oli ollut aamun aikana ongelmia. Ilmoituksen mukaan toimimattomuus ei ollut systemaattista, vaan ovesta riippuen koodilla avauksen ja kulkutunnisteella avauksen toimivuus vaihteli. KV-järjestelmän päivitys oli edellisen päivän aikana edennyt kyseisen alueen oviin, joten pidin mahdollisena, että ongelmat liittyvät päivitykseen.

Tarkastin ensimmäisenä toimipisteeltäni kulkuoikeudet, aikaohjelmat, sekä avauskoodit ja niiden voimassaolot. Järjestelmän päässä ei ollut ilmeisiä syitä havaituille ongelmille, joten menin paikan päälle tarkastamaan itse laitteita. Kaksi koodilukijaa oli lukkiutunut, mikä tapahtuu automaattisesti, kun lukijaan on syötetty väärä koodi liian monta kertaa (Järjestelmä X. 2021). Pidän kuitenkin epätodennäköisenä, että toimiston henkilöstö näppäilisi kahteen lukijaan väärää koodia useita kertoja putkeen, koska tällaista ei ole ennen tapahtunut. Päivityksen yhteydessä koodilukijaa ohjaava relekortti on mahdollisesti tyhjentänyt muistinsa, jolloin se joutuu pyytämään hyväksyntää koodille palvelimelta. Mikäli

yhteys palvelimeen on päivitykseen liittyvän toimenpiteen tai vian takia ollut katki, relekortti ei saa hyväksyntää oikealle koodille, ja voi tulkita sen suoraan vääräksi. Lukijat kuitenkin avautuivat näytettyäni kulkutunnistetta, minkä jälkeen hyväksyivät myös koodilla avauksen, joten vian tulkinta jäänee näiden osalta toistaiseksi spekulointitasolla. Kolmas lukija ei osoittanut lukkiutumista sille tyypillisellä äänimerkillä (Järjestelmä X. 2021), enkä pystynyt vikaa tulkitsemaan. Ilmoitin asiasta päivityksestä vastaavalle turva-urakoitsijalle, joka sai laitteen päivän aikana toimintakuntoon.

Osallistuin yksikköni sisäiseen palaveriin, missä käsiteltiin kehitteillä olevaa uutta tiedotusjärjestelmää. Tiedottaminen yksikön, sekä koko yrityksen sisällä on tapahtunut lähtökohtaisesti sähköpostin välityksellä, joten koen kehityksen asiassa positiivisena. Mark, Iqbal, Czerwinski, Johns & Sano (2016) totesivat tutkimuksessaan sähköposteihin käytetyn ajan korreloivan stressin kanssa työpaikalla, joten kaiken tiedottamisen siirtäminen sähköpostista omalle kanavalleen on tervetullut muutos.

Järjestelmän pohjana toimii Yrityksen X valmis alusta, mikä on muokattu käyttötarkoitukseen sopivaksi. Järjestelmän tarkoituksiksi kuvailtiin tiedottamisen keskittämisen lisäksi myös tiedostojen jakaminen, mikä helpottaa esimerkiksi valvontakameratallenteiden ja ohjeiden jakamista. Pessimismiin taipuvana henkilönä mieleeni tuli mahdolliseksi ongelmiksi heti sekä tekstitiedostojen formaatin, että videotiedostojen ehjänä säilyminen palvelimelle ladattaessa ja selainkäyttöliittymällä muokattaessa.

Perjantai 2.4.2021

Töihin tullessani yövuoro ilmoitti päivän poikkeusaikaohjauksien toimineen puutteellisesti yksittäisten 1. kulunvalvontajärjestelmän laitteiden osalta. Tarkastelin järjestelmän lokitietoja ja diagnostiikkaa, mutten löytänyt ilmeistä syytä toimimattomuudelle. Yleisin syy poikkeusohjauksen toimimattomuudelle on kokemukseni nojalla ollut yhteysongelma keskuksessa tai ovea ohjaavassa relekortissa, ja koska olin asettanut poikkeukset jo useita päiviä takaperin, mahdollinen lokitieto ohjauksen päätyemisestä laitteelle on pyyhkiytynyt lokitiedoista (Järjestelmä X. 2021), enkä voi sitä sulkea pois. Käynnistin sekä laitteiden relekortit että keskuksut uudelleen, ja koska seuraavana maanantaina on myös arkkipyhä, näen silloin, mikäli olin oikeassa vian aiheuttajasta.

Testasin tiedostojen siirtämistä uudella tiedotusjärjestelmällä. Latasin 7,3 Gigatavun kokoisen videon järjestelmän palvelimelle, mutta lataus keskeytyi virheilmoituksen saattelemana. Virheilmoituksesta ei suoraan ilmennyt keskeytyksen syytä, mutta suureen kokoon virheviesti ei viitannut. Tiedosto on niin suuri, etten työajan puitteissa ehtinyt kokeilemaan saman tiedoston siirtämistä eri muuttujilla. Jatkan testausta muiden tehtävien ohessa, mutta en tule asettamaan tälle suurta prioriteettia.

Työvuoro oli järjestyksenpidollisten tehtävien puolesta siinä määrin rauhallinen, että ehdin hetkittäin keskittymään integrointijärjestelmän syvän ohjeen päivittämiseen. Olen ajan mittaan muokannut järjestelmän käyttöliittymää ominaisuuksien lisääntyessä, ja viimeisin suuri muutos oli 2. paloilmottimen lisääminen käyttöliittymään. Kuten 15.2. päiväkirjaraportissa mainitsin, olin virheellisen palohälytyksen kuittaamisen ehkäisemiseksi eristänyt ne pois samasta listasta RI-järjestelmän hälytysten kanssa. Päivitin syvään ohjeeseen käyttöliittymän uuden ulkoasun ja uudet kuvaukset sekä ohjeistukset sekä palohälytysten että RI-järjestelmän hälytysten käsittelylle.

Lauantai 3.4.2021

Turvaurakoitsija oli edellisen illan aikana käynyt asentamassa uuden moottoroidun valvontakameran kiinteistön julkisivuun, mikä oli jo pitkään ollut työn alla. Sääolosuhteet olivat estäneet asennustöitä, koska lumipeitteen johdosta saksinostinta ei aiemmin ole pystynyt ajamaan asennuspaikan alle. Kameralla näkyvä alue sisältää myös yksityiskiinteistöjä, jotka Perustuslain (731/1999) 10 § nojalla ovat kotirauhan suojaamia, eikä niitä näin ollen Rikoslain (39/1889) 24 luvun 6§ saa kuvata. Määritin ensi töikseni kameravalvontajärjestelmän ohjelmointiominaisuuksilla kameralle yksityisyysalueita, jolloin kameran kääntyessä määritellylle alueelle sekä livekuvassa, että tehdyissä tallenteissa alueen päällä on musta läikkä. Kamera pystyy pitämään omassa muistissaan tiedon omasta orientaatiostaan, joten sensurointi pysyy yksityiskiinteistöjen ikkunoiden edessä kameran liikkeiden mukana. (Kameravalvontajärjestelmä X. 2021.)

Jatkoin edellisenä päivänä kesken jäänyttä tiedostojen siirron testausta uudella tiedotusjärjestelmällä. Tiedoston siirto meni loppuun asti, mutta järjestelmä hylkäsi tiedoston virheellisen suojausvavistuksen nojalla. Olin tehnyt kaksi ensimmäistä yritystä suoraan USB-massamuistilaitteelta, joten päätin kolmannelle kerralle siirtää tiedoston tietokoneen kovalevylle. Kolmannella kerralla tiedoston lataaminen palvelimelle onnistui, mutta videon toistaminen järjestelmään sisäänrakennetulla soittimella ei onnistunut. Ilmoitin havainnoista järjestelmää rakentaneelle esimiehelle, joka vapaapäivästään huolimatta vastasi viestiin onnistuneensa toistamaan videoita sisäänrakennetulla soittimella.

Sunnuntai 4.4.2021

Kyselyyni on vastannut neljätoista työntekijää, mikä on nähdäkseni riittävä otos kohteen henkilöstöstä. Vastaukset vaihtelevat lyhyistä virkkeistä useita kokonaisuuksia sisältäviin kappaleisiin, joten aineisto pitää ensimmäisenä purkaa tutkimuskysymysten kannalta relevanteiksi kokonaisuuksiksi. Aloitin aineiston analysoinnin koodaamalla sisällön osiksi kategorioihin ”motivaatio”, ”työn suorittaminen” sekä ”perehdytys”.

Koodaaminen tarkoittaa lyhykäisyydessään aineiston osien leikkaamista ja liimaamista toisiinsa tietyn ominaisuuden, tässä kohtaa määrittelemieni kategorioiden mukaan (Juhila 2021). Tunnistan myös vastausten kirjoitusasun perusteella useita vastaajia, joten pilkkomalla vasauksia osiin pystyn toivottavasti jollain tasolla estämään itseäni henkilöimästä vastauksia, ja vähentämään henkilöihin kohdistuvien mielipiteideni vaikutusta vastausten analysointiin. Prosessi lähti liikkeelle hyvin kankeasti ja tulee tämän päivän projektiolla jatkumaan pitkälle seuraavaan viikkoon.

Viikkoyhteenveto

Hallituksen suunnittelemat liikkumisrajoitukset Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin alueelle eivät toteutuneet, tai ole edes toteutumassa. Myöskään Helsingin Seudun Liikenteen linjaama maskipakko julkisessa liikenteessä ei ole aiheuttanut merkittävää määrää työtehtäviä, mikä viittaisi sen toimivan halutusti. Päivittäisjohtamisen ja järjestyksenvalvonnan osalta kohteessa ei tapahtunut viikolla mitään mainitsemisen arvoista.

Innostuin heti uudesta tiedotusjärjestelmästä niin paljon, että lähdin taas automaattisesti tekemään testailuja, vaikka ne eivät omiin tehtäviini kuulu millään lailla. Käsittelin tehtävävaatimusteni ylittämistä jo kuudennella raportointiviikolla, mutta reflektoinnista huolimatta en osannut pitää suutani kiinni. Oma-aloitteisuuden ja kiinnostuksen esittäminen yksikön johdolle voi olla hyödyksi urakehitykseni kannalta, mutta ylimääräisten tehtävien rohuaminen ei vallitsevissa olosuhteissa tunnut järkevältä, koska keskeneräisten projektien loppuun saattaminen päivittäisten tehtävien ohella on haasteellista.

3.9 Viikko yhdeksän, 12. - 18.4.2021

Työpäiväni ovat maanantaista perjantaihin. Viikolle ei ole tiedossa normaalista poikkeavia tapahtumia, eikä sovittuja palavereita tai tapaamisia. Pyrin päivittäisten tehtävien ohessa saamaan kyselyni tulosten analysoinnin päätökseen. Mikäli aikaa riittää tai aineiston analysointi käy puuduttavaksi, pyrin keksimään itselleni tekemistä valvomon ulkopuolelta. Olen pitkien työputkien aikana havainnut turhautuvani valvomon hektisyyteen, ja vaihtelu voisi kohentaa jaksamista.

Auringonpaisteen lisääntyminen ja lämpenevä ilma tulevat omien kokemusteni perusteella muuttamaan häiriökäytöksen laatua ja määrää kevään edetessä. Kylmillä keleillä iso osa häiriökäytöksestä on tapahtunut sisätiloissa nuorison toimesta, kun taas kesäisin painottuu alkoholiin liittyvä häiriökäytös ulkoalueilla. Nähtäväksi jää, mikäli koronapandemia vaikuttaa asiaan.

Maanantai 12.4.2021

Havaitsin pukuhuoneelta työpisteelle marssiessani huoltokäytävillä tavallista enemmän tyhjiä rullakoita ja ostoskärryjä. Käsittelin neljännellä raportointiviikolla Pelastuslain (379/2011) 10§ tuomaa velvoitetta hätäuloskäytävien tyhjänä pitämiseen, ja saman teeman mukaisesti käytin aamupäivän selvittääkseni, kenen toimesta huoltokäytävälle oli jätetty tavaroita. Tällä erää lähetin huomautuksen neljän eri ravintolan esimiehille velvollisuuksien laiminlyönnistä.

Vuoron ajalle sattui yksi urani erikoisimmista pelastustehtävistä. Downin syndroomaa sairastava, ilmeisesti yksin liikkeellä oleva lapsi kiipesi parkkihalliin vievän ajorampin yläpuolella olevalle kivetykselle aiheuttaen itselleen vaaran pudota ajorampille. Kaksi järjestyksenvalvojaani sattui onneksi olemaan lähellä, ja he kiipesivät ripeästi hakemaan lapsen alas.

Lapsi oli ilmeisen peloissaan, eikä suostunut kommunikoimaan häntä puhuttavien järjestyksenvalvojen kanssa. Lähestyessä lapsi pakeni, mutta jäi kuitenkin alueelle. Lapsi tavoitettiin yhteistyössä paikalla eri tehtävällä olleen poliisipartion avulla, mutta hän osoitti Downin syndroomalle tyypillistä jääräpäisyyttä (Rintahaka. 2020), joten hänet piti käsistä pitäen tuoda sisälle. Kasuaali keskustelu sai lapsen rauhoittumaan, ja ensihoito haki hänet pois.

Päiväkirjaraportoinnin alussa noteeraamieni kommunikaatio-ongelmien kanssa asiakkaan edustajien suunnalta tapahtui positiivista kehitystä. Lähin esimieheni oli lähestynyt yhtä kiinteistön tilojen vuokraamista hoitavaa henkilöä asian puitteissa, ja hän lupasi pahoitellen petrata tiedottamisen kanssa. En vielä aio pidättää hengitystä asian suhteen, mutta asiasta puhuminen on jo positiivista kehitystä.

Tiistai 13.4.2021

Jatkoin kyselyaineiston koodausta, ja päädyin laajentamaan kategorioita suunnitelluista motivaatiosta, työn suorittamisesta, sekä perehdytyksestä. Lisäsin työn suorittamisen alakategoriaksi tehtävien priorisoinnin, ja päätin ottaa kysymyksen ”Onko valvomotyöskentely mielekästä? Jos ei, miksi?” käsittelyyn kokonaan omana kokonaisuutenaan. Useiden kysymyksien vastauksissa on myös huomioita puutteista, epäkohdista, ja tarpeista, joita päiväkirjaraportointini aikana tehdyt ohjeet ja muutokset korjaavat, tai joille on jo suunnitteilla korjauksia. Jäsennän tällaisen sisällön koodatusta aineistosta erilleen, ja käsittelen omana kokonaisuutenaan.

Motivaatio-kategorian alle oli tullut maininta liian lyhyistä valvomovuoroista, minkä itsekin osittain allekirjoitan. Seitsemän tunnin vuoropituus vähentää vapaapäivien määrää, minkä olen kokenut toisinaan henkisesti raskaaksi. Olemme kohteen henkilöstön kesken laatineet

ehdotuksen vuororakenteen muutoksesta, jolla päivän kaksi seitsemäntuntista valvomovuoroa pitenisivät yhdeksän- ja kymmentuntisiksi. Tällöin valvomovuorot olisivat päivän kiireisimpänä aikana myös limittäin, jolloin valvomossa olisi usean tunnin ajan apupäivystäjä jakamassa työkuormaa. Apupäivystäjän roolin kasvattaminen oli myös päätyntä vastauksiin, mikä tulee tapahtumaan vuorojen muutosehdotusten manifestoituessa työvuorolistoihin.

Työn suorittamiseen ja perehdytykseen liittyneissä vastauksissa oli mainintoja sidosryhmien suuren määrän aiheuttamasta epätiedosta eri asioiden vastuualueista. Sivusin tätä tietojohtamiseen liittyvää ongelmaa kappaleessa 2.4, ja muotoilin päiväkirjaraportoinnin aikana ideaa työkalusta vastuualueiden selkeyttämiseksi valvomotyöskentelyssä. Työkalu tulee valmistuessaan helpottamaan tehtävien ja tiedon delegointia oikeille tahoille.

Pääosa henkilöstöstä kokee vastausten perusteella valvomotyöskentelyn mielekkääksi, joskin eriäviäkin kokemuksia löytyy. Negatiiviset kokemukset liittyvät valvomon dokumentaation koettuun sekalaisuuteen, työnkuvan edellyttämään syvään perehtymiseen kohteen järjestelmiin, sekä hektisyyteen ja valvomossa toisinaan taustalla häiritseviin kollegoihin.

Päivän erikoinen järjestyksenvalvontaan liittyvä tapahtuma oli häiriköivä nuorisjoukko, joilla oli vaikeuksia toteuttaa poistumiskäskyä. Nuorien suhtautuminen järjestyksenvalvojiin vaihtelee laajalti, ja tässäkin tapauksessa porukan eri henkilöt reagoivat eri tavoin. Kahta henkilöä oli huomautettu nahistelusta, ja koska tämä ei huomautuksesta päättynyt, henkilöt päätettiin poistaa kiinteistöstä häiriökäytöksen takia Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 42§ nojalla. Kolmas henkilö, johon ei oltu kohdistettu toimenpiteitä reagoi seuralaisiinsa kohdistuneeseen poistumiskäskyyn verbaalisella aggressiolla ja yritti provosoida järjestyksenvalvojia. Kolmannen henkilön käytös eskaloitui uhkaavaksi, joten myös hän sai poistumiskäskyn. Kaksi alun perin poistumiskäskyn saanutta henkilöä oli totellut käskyä moitteetta, mutta muun joukon kanssa he yltyivät kolmannen poistumiskäskyn saaneen henkilön agitoinnista. Kameroiden takaa tilanne näytti jopa koomiselta esimerkiksi laumakäyttäytymisestä. Kameda & Hastie (2015) kuvaavat esseessään lauman yhtyvän helposti karismaattisen johtohahmon käytökseen, mikä oli havaittavissa tilanteessa.

Keskiviikko 14.4.2021

Vuoron alkuun sattui voimankäyttöön päättynyt rikostapaus, jonka yhteydessä henkilön hallusta löytyi epätavallisen paljon teräaseita. Vahvasti päihteiden vaikutuksen alla ollut henkilö anasti tuotteita päivittäistavarakaupasta ja päätyi kiinniotetuksi. Tehtävällä olleiden ylivartijan ja miehistön jäsenen aloittaessa Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 46§ mukaisen turvallisuustarkastuksen suorittamisen, henkilö pyrki rimpuilemaan irti heidän otteestaan.

Henkilön maahan vieminen ja käsirautojen asettaminen sujuivat kokeneilta työntekijöiltä ongelmitta, ja turvallisuustarkastusta päästiin jatkamaan. Henkilön hallusta löytyi viisi erilaista teräasetta, sekä linja-autoista tyypillisesti löytyvä lasinrikkovasara. Henkilön hallusta löytyi myös amfetamiinilta haisevaa jauhetta, mikä voi osaltaan selittää henkilön käytöstä. Amfetamiini voi aiheuttaa käyttäjässä aggressiota (Holopainen 1998), mikä ei ole kiinniottamissamme henkilöissä erityisen yleistä. Henkilö oli myös huomattavasti alivoimassa, joten en usko, että tämä realistisesti pyrki pakenemaan väkivaltaa käyttäen.

Edellisen tehtävän kiinniotettua henkilöä hakemaan tullut poliisipartio oli saapuessaan havainnut joukon paikallisia päihteidenkäyttäjiä kiinteistön pyöräparkissa, ja he epäilivät yhden näistä liittyvän edellisenä yönä poliisille ilmoitettuun pyörävarkauteen. Partio joutui kuitenkin lähtemään kiinniottamamme henkilön kanssa poliisiasemalle, eikä voinut jatkaa uuden asian selvitystä. Selvitin tallenteilta kahden joukossa olevan henkilön tuoneen kaksi polkupyörää kiinteistön alueelle ja jättäneen ne lukitsematta sekä vahtimatta. Huolettomuus pyörien käsittelyssä viittasi niiden olleen varastettuja.

Välitin hätäkeskuksen kautta tiedon havainnoistani paikalla käyneelle poliisipartiolle, mutta tieto kulki eteenpäin niin hitaasti, että henkilöt ehtivät poistua pyörien kanssa ennen kuin poliisi palasi asiaan. Koska varsinaista näyttöä rikoksesta ei ollut, emme voineet pelkästään vahvan epäilyksen nojalla kohdistaa henkilöihin mitään toimenpiteitä. Valitettavan usein urani aikana rikosten selvittäminen on kaatunut viranomaisyhteistyön hitauteen.

Torstai 15.4.2021

Aamun aikana ilmeni, että useista ravintoloista on anastettu irtaimistoa. Tekijä löytyi tallenteilta, ja hänestä saatiin hyviä tunnistekuvia, joten rikosten selvittäminen todennäköisesti tulee etenemään poliisin puolesta sujuvasti. Ravintoloissa käyneet miehistön edustajat ohjeistivat henkilökuntaa tekemään rikosilmoitukset, ja asian selvittäminen puolestamme jatkuu poliisin pyytäessä tallenteita.

Tallenteilta ilmeni henkilön tulleen sisälle lähes heti asiakasovien auettua aikaohjelmalla, ja pienen kaartelun jälkeen menneen ensimmäiseen ravintolaan. Henkilön toiminta vaikutti päihtyneeltä, eikä millään tavalla määrätietoiselta, joten en usko toiminnan olleen ennalta suunniteltua. Ravintola-alue on arkkitehdin toimesta suunniteltu avoimeksi, joten omasta puolestamme emme voi eristystoimilla rajoittaa pääsyä tiloihin. Ravintoloiden irtaimiston koskemattomuus nojaa siis pitkälti henkilökunnan omaan varautumiseen, mikä ei tapahtuneen perusteella ole ollut riittävän korkealla tasolla. Näkisin tässä oivan tilaisuuden myydä lisäpalveluja vuokralaisille rikosilmaisinten ja kameravalvonnan muodossa.

Alueella oli tapahtuma-aikana pimeää, koska valaistus ei ollut vielä syttynyt aikaohjelmalla, eikä alueella liikkunut muita henkilöitä kuin rikoksen tekijä. Mikäli henkilö ei ollut

suunnitellut rikosta etukäteen, kuten epäilen, rikos olisi mahdollisesti voinut estyä, mikäli alue olisi ollut valaistu heti asiakastilojen aueutta. Welsh & Farrington (2008), sekä Doleac & Sanders (2015) totesivat omissa tutkimuksissaan rikosten määrän vähenevän valaistuksen lisääntyessä, ja näkisin näytön valossa aiheelliseksi ehdottaa kiinteistöpäällikölle valaistuksen aikaohjelmien muutoksia.

Perjantai 16.4.2021

Yövuoro oli neuvokkaasti informoinut minua kameravalvontajärjestelmän viasta keskellä yötä tekstiviestillä, mutten onneksi ollut herännyt siihen. Töihin saapuessani yövuorolainen selosti havaintonsa tapahtuneesta. Useasta kamerasta oli yhteys katkennut samanaikaisesti, ja hän oli selvittänyt jokaisen näistä olevan samalla palvelimella, mikä viittaa suoraan vikaan palvelimessa, eikä verkossa. En lähtökohtaisesti odota näin tarkkaa vian rajaamista työntekijöiltäni, ja kyseinen tekijä onkin aiheellisesti suorittamassa turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkintoa.

Yövuoron selvityksen johdosta vian selvittäminen helpottui huomattavasti. Totesin valvomon käyttöpäätteeltä, että vialliseen palvelimeen on yhteys, mutta palvelimen kameroita ei löydy verkosta. Etäpäätteeltä en voinut vikaa tarkemmin selittää, joten menin tarkastamaan palvelimen fyysisesti. Kameravalvontajärjestelmän palvelimet on hajautettu kiinteistössä useisiin eri sijainteihin, jotta katastrofaalisen vian, kuten tulipalon seurauksena vahingot järjestelmään voidaan minimoida.

Totesin palvelimen olevan päällä ja yhteyden toimivan. Palvelin ei kuitenkaan tallentanut videokuvaa, vaikka kovalevyt toimivat normaalisti, joten vian selvittäminen meni palkkatasoni yläpuolelle. Kirjasin asiasta huoltopyynnön turvaurakoitsijalle, ja pyysin vielä puhelimitse paikalle heti, jotta kameravalvonta olisi voimissaan viikonloppuna.

Päivän rikoksiin liittyvä erikoisuus oli rekursiivinen olutvarkaus, kun edellisenä päivänä näpistyksestä kiinniotettu henkilö toisti rikoksensa lähes identtisesti. Henkilö meni päivittäistavara kauppaan samoissa vaatteissa ja samaan aikaan kun edellisenä päivänä, osti saman tuotteen ja varasti tasan samat tuotteet, kuin edellisenä päivänä. Ainoa eroavuus tapauksessa oli poistumissuunta. Henkilö ei osannut kommunikoida ajatuksenjuoksuaan asiassa, mutta epäilen alkoholin käyttöön liittyvää muistihäiriötä (Härmä 2014). Jätin osittain vitsillä seuraavalle päivälle ohjeistuksen, että tarkkailevat saman liikkeen edustaa samana ajankohtana, mikäli henkilö palaa tekemään hattutempua.

Viikkoyhteenveto

Viikolle asettamani tavoitteet jäivät taas vanhan kaavan mukaisesti täyttymättä. Kyselyn purkaminen sakkasi pahasti, ja sain tekemistä valvomon ulkopuolelle, vaikken sellaista varsinaisesti kaivannutkaan. Harmillisin oppimani asia tämän päiväkirjaraportoinnin aikana on ehdottomasti ollut se, etten työni hektisen luonteen johdosta pysty tekemään kehitysprojekteja jäykän aikataulun mukaisesti.

Viikolla sattui tavanomaista enemmän mielenkiintoisia järjestyksenvalvontaan ja rikoksiin liittyviä tehtäviä, mikä oli toisaalta virkistävää. Alkoholiin liittyvä häiriökäytös toimeksiantokohteen ulkoalueilla on selvästi lisääntynyt odotusteni mukaisesti, ja tulee varmastikin eskaloitumaan kesää kohti ilman lämmitessä. Havaitsin miehistössä pientä laiskuutta alkoholin käyttöön puuttumisessa, mikä käytännössä näkyi siten, että häiriökäytökseen liittyviä huomautuksia ja poistoja ei seurattu loppuun saakka.

Harmittavan useissa tapauksissa työntekijäni antoivat poistumiskäskyn, ja siirtyivät seuraavalle tehtävälle, tai jatkoivat matkaansa muualle. Tällöin poistumiskäskyn saanut henkilö jää herkästi seuraavan kulman taakse jatkamaan juopottelua tai muuta häiriköintiä, minkä takia poistumiskäskyn on saanut. Tämä vie omaa keskittymistäni, koska joudun jatkamaan henkilön kameraseurantaa, ja varaamaan yhden järjestyksenvalvontapartion toistamaan poistotoimenpiteen. Epäilen että työntekijäni ovat tottuneet työskentelyn yksitoikkoisuuteen, mikä jo itsessään vähentää tuottavuutta, ja pitkällä tähtäimellä voi heikentää kognitiivisia kykyjä (Oltmanns, Godde, Winnike, Richter, Niemann, Voelcker-Rehage, Schömann & Staudinger 2017). Kirjasin laajan tiedotteen toimenpiteiden suorittamisesta loppuun asti, mutta yksitoikkoisuuteen vähentämiseksi pitänee lyödä päät yhteen vertaisteni kanssa.

3.10 Viikko kymmenen, 20. - 25.4.2021

Työpäiväni kymmenennellä raportointiviikolla ovat tiistaista sunnuntaihin. Tiistaille on asetettu pidempi vuoro, mikä on varattu 2. paloilmottimen sekä 2. KV- ja RI-järjestelmät sisältävän integrointijärjestelmän konfigurointiin. Tärkeimpänä tehtävänä on integroitujen järjestelmien osiointi siten, että pääsy RI- ja KV-järjestelmiin pysyy ainoastaan meillä, eikä järjestelmän tulevilla käyttäjillä ole pääsyä niihin.

Kiinteistön huoltoliikkeelle tulee oma järjestelmän käyttöpäätte paloilmaitinten irtikytkentöjä varten, ja haluan saada järjestelmän heidän osaltaan käyttövalmiiksi ennen kuin se tulee. Osioinnin lisäksi muokkaan käyttöoikeudet sopiviksi ja laadin huoltoliikkeelle oman ulkoasun käyttöliittymään. Huoltoliikkeen käyttötarve eroaa muista käyttäjistä siinä määrin, ettei olemassa olevia käyttöliittymän asetteluja voida käyttää.

Loppuviikko on pyhitetty kyselytulosten analysoinnille, sekä kehitysideoiden laatimiseen tulosten perusteella. Sain edellisellä viikolla aineistoa hieman karsittua ja jäsenettyä teemojen mukaan. Tällä viikolla aineistosta on löydettävä ydinasiat ja laadittava toimenpiteet, tai vähintään suunnitelmat toimenpiteiden laatimiseksi löydösten pohjalta.

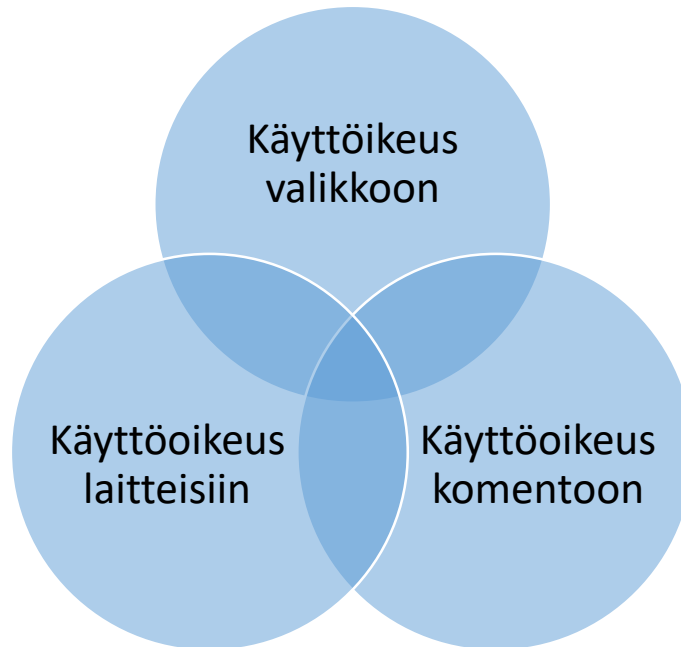
Tiistai 20.4.2021

Alkuvuoro kului suunnitellun mukaisesti integrointijärjestelmän konfiguroinnin parissa. Olen useiden viikkoraporttien yhteenvedoissa kirjoittanut työpisteeni hektisyydestä ja siitä, miten katkeamatonta keskittymistä vaativien tehtävien suorittaminen on erittäin haastavaa, joten menin työstämään järjestelmää suoraan palvelimelta. Palvelin sijaitsee omassa laitetilassaan maan alla, missä sain työskennellä rauhassa. Laitetilan kalustus on rajallinen, joten työskentelyasentoni ei ollut erityisen ergonominen, mutta harvinainen työrauha kompensoi asiaa. Sivuhuomiona voisin myös mainita, että istuma-asennolla ja vammautumisella tai kivulla ei ole kausaaliyhteyttä (O’Sullivan, Smith, Beales, sekä Straker 2011), joten en ole hirveän huolissani työergonomiasta.

Järjestelmän konfigurointi on keskittymistä ja hyvää muistia vaativaa, mutta hyvin mekaanista työtä. Koska järjestelmällä on useita käyttäjiä eri käyttötarpeilla, eri ominaisuudet on ensimmäisenä osoitava omiin jaoksiinsa, jotta käyttöoikeudet voidaan rajata. Jos esimerkiksi rikosilmäisimen ja paloilmoinnin hälytystoiminnot jäävät samaan osioon, oikeutta pelkästään toisen muokkaamiseen ei voi antaa. Prosessina osioinnissa määritellään jokaiselle laitteelle ja toiminnalle osio, joten tietämys toiminnon tai laitteen käyttötarkoituksesta riittää, eikä tehtävä ole itselleni haastava.

Käyttöoikeuksien määrittäminen on huomattavasti haastavampaa, ja vei suurimman osan työajastani. Jokaiselle järjestelmästä löytyvälle asialle määritellään näkyvyys, ja oikeus käyttää, ja nämä tehdään edelleen osiokohtaisesti. Edellinen virke kuulostaa ympäröiväältä, mutta prosessi on kirjaimellisesti näin hankala. Kirjaututtuaan sisään käyttäjä ei voi edes kirjautua ulos, ellei tälle ole määritelty käyttöoikeutta uloskirjautumiseen käytettävään painikkeeseen. Oikeudet vaikuttavat myös ristiin, eli vaikka käyttäjällä on oikeus avata valikko X, valikossa ei näy mitään, ellei käyttäjällä ole oikeutta valikon laitteiden Y ja Z käyttämiseen. Vaikka laitteiden käyttöoikeus olisi, operoinnissa käytettävä komento vaatii edelleen oman käyttöoikeutensa. Havainnollistin käyttöoikeuksien ristivaikutusta kuviossa 4, missä venn-diagrammin keskiössä eri käyttöoikeudet yhdistyvät käytettäväksi toiminnoksi. Järjestelmässä on liki kaksikymmentätuhatta yksittäistä käyttöoikeutta, joten kokonaisuuden pitäminen käsissä voi olla haastavaa. Liian laajojen käyttöoikeuksien antaminen on myös suuri riski, koska kokematon käyttäjä voi vahingossa poistaa tai peruuttamattomasti muokata toimintoja tai laitteita. Järjestelmätuntemukseni on sen verran korkealla tasolla, että pystyn lennosta asettamaan oikeuksia testaillen välillä

aikaansaannosteni toimivuutta. Prosessi oli hyvin työläs, mutta lopputulos vaivannäön jälkeen hyvin tyydyttävä.



Kuvio 4: Käyttöoikeuksien ristivaikutus

Osoinnin ja käyttöoikeuksien lisäksi laadin huoltoliikkeelle oman käyttöliittymän järjestelmään. Huoltoliikkeen ainoa tarkoitus järjestelmällä on paloilmainten- ja alueiden irtikytkentä sekä palohälytysten paikantaminen. Käytännössä käyttöliittymään tulee ainoastaan karttapohja, reaaliajassa päivittyvä lista hälytyksistä, laitevioista ja irtikytkennöistä sekä laitelistaus paloilmainten- ja alueista nopeaa operointia varten. Päivän tehtävistäni tämä oli ehdottomasti helpoin, ja haastavuudeltaan voisin verrata sitä alakouluikäisen palapeliin.

Maanantaina 12.4. päiväkirjassa mainitsemani edistys asiakkaan kommunikaatiossa manifestoitui positiivisesti. Vapaapäivieni aikana kahdelta eri asiakkaan edustajilta oli tullut ennakoilmoitukset tavarantoimituksista ja ohjeistus niiden saattamisesta oikeisiin paikkoihin. Kehitys tiedon kulussa ja tietojohdamisessa sai hymyn huulilleni, vaikken olekaan omaa aiheeseen liittyvää projektia kyennyt edistämään.

Keskiviikko 21.4.2021

Jäsensin päivän aikana edelleen työn suorittamisen ja priorisoinnin alle koodattua materiaalia. Työn suorittamiseen liittyvistä huomioista erottuivat selkeästi valvomon järjestelmiin, sekä valvomotyöskentelyn arvaamattomaan ja kaoottiseen luonteeseen liittyvät asiat. Prosessi vei koko päivän, enkä muuta mainitsemisen arvoista tehnyt.

Järjestelmistä kameravalvontaan liittyen vastaajat toivovat lisää seurantanäyttöjä, käyttöliittymän hitautta kritisoidaan, ja tallenteiden kelaamista hiirellä ja näppäimistöllä kuvaillaan raskaaksi. Seurantanäytöllä tarkoitetaan lähellä operaattoria olevaa tietokoneen näyttöä, jolla suoritetaan reaaliaikaista kameraseurantaa sekä kiinteillä, että moottoroiduilla kameroilla. Apupäivystäjän pisteellä on tällä hetkellä vain yksi näyttö aktiivista kameraseurantaa varten, ja allekirjoitan täysin tarpeen saada kyseiselle työpisteelle lisää näyttöpinta-alaa. Pisteellä ei yhdellä näytöllä voi suorittaa reaaliaikaista seurantaa ja kelata tallenteita samalla, ja usean samanaikaisen seurannan aikana näytön joutuu jakamaan, jolloin tarkkuus kärsii.

Varsinaisen päivystäjän pisteellä, eli omalla työpisteelläni on neljä seurantanäyttöä, mikä nähdäkseni riittää. Ihmisen tarkkuus usean samanaikaisen tehtävän suorittamisessa kärsii, kun tehtäviä on kaksi tai enemmän (Dux, Tombu, Harrison, Rogers, Tong & Marios 2009), joten en pidä yli neljän samanaikaisen tarkan seurannan suorittamista realistisena tapahtumana. Pisteellä on kameravalvonnan lisäksi myös muitakin toistuvaa huomiota vaativia järjestelmiä, jotka vaikeuttavat useiden kameraseurantojen suorittamista samanaikaisesti.

Kameravalvonnan operointiin liittyen tallenteiden selaamista hiirellä ja näppäimistöllä kuvailtiin yhdessä vastauksessa hitaaksi, ja samalla epäsuorasti kritisoitiin kameravalvontajärjestelmän omaa käyttöpaneelia sanoin ”kiva kun olisi laadukas ja toimiva paneeli”. Olen henkilökohtaisesti mieltänyt hiiren ja näppäimistön huomattavasti tehokkaammaksi kameratyöskentelyssä kuin kaksikymmentä kertaa enemmän maksavan kameravalvontajärjestelmän oman käyttöpaneelin, mutten voi mitenkään yleistää käyttökokemustani. Olen tietokonepeliharrastukseni ja työni puolesta käyttänyt näppäimistöjä ja hiiriä yli kaksikymmentä vuotta, ja niiden käyttö on hyvin intuitiivista. Rosenberg, Landsittel & Averch (2005) totesivat tutkimuksessaan videopelien pelaamiskyvyn ennustavan silmä-käsikoordinaatiota, Gerogre, Rohr & Byrne (2016), ja Borecki, Tolstych & Pokorski (2012) havaitsivat videopelien parantavan hienomotoriikkaa, joten tietokonepelaamista harrastavat työntekijät ovat mahdollisesti etulyöntiasemassa kameravalvontajärjestelmän operoinnissa verrattuna henkilöihin, jotka eivät säännöllisesti käytä hiirtä ja näppäimistöä. Käytössä oleva hiiri ja näppäimistö eivät ole kovinkaan korkealaatuisia, joten ongelmaa voisi helpottaa hankkimalla hiiren, jossa on sisäänrakennettu nopeussäätö, jolloin valvomovuorossa oleva työntekijä voi itse valita nopeuden mieltymyksensä mukaan.

Kaksi vastaajaa totesi poikkeustilanneviestintäjärjestelmän olevan kankea nopeaan viestintään, mikä on sen ydintehtävä. Olen itsekin todennut järjestelmän olevan hidas, sisältävän toimintoja, joita emme missään olosuhteissa käytä, ja käyttöliittymässä olevan turhaa tietoa, mikä saattaa hämätä kokematonta käyttäjää. Poikkeustilanteissa, kuten palohälytyksissä, toiminnan on oltava äärimmäisen nopeaa mahdollisten henkilö- ja

materiaalivahinkojen välttämiseksi, joten järjestelmän hitaus ei ole tervetullutta. Nopeutus edellyttäisi selainkäyttöliittymän elementtien piilottamista tai estämistä, mitä en pidä realistisena vaihtoehtona, koska järjestelmää ei ole tehty eksklusiivisesti omaan käyttöömme. Pokka (2020) totesi kuitenkin näyttötyönsä haastattelujen pohjalta yksityisen turvallisuusalan raportointijärjestelmien muokattavuuden olevan vähintään hyödyllistä, ja kahden vastaajan osalta erittäin tärkeänä eriävien käyttötarpeiden perusteella, joten näkisin aiheelliseksi tulevaisuudessa mahdolliseksi neuvotella ominaisuuksista järjestelmän tuottajan kanssa. Elementtien estäminen voi onnistua suodattamalla selaimen näkymää kolmannen osapuolen lisäosilla, mutta kynnys kolmannen osapuolen ohjelmien asentamiseen on tietoturvallisuuden puolesta korkea, joten tähän en ole valmis lähtemään.

Muita järjestelmiin liittyviä asioita olivat julkisessa jaossa olevaa puhelinnumeroa käyttävän lankapuhelimen huono laatu, työskentelykohteen ohjeet sisältävän tietokoneen käyttöjärjestelmän hakutoiminnon huono toiminta sekä paloilmoinjärjestelmien graafisten käyttöliittymien karttapohjien ja paperiversioiden eroavaisuuksien tuottama epävarmuus. Lankapuhelimen ongelman näen kustannuskysymyksenä, ja koska nykyinen puhelin on ollut käytössä hyvin pitkään, uuden pyytäminen asiakkaalta on aiheellista. Tietokoneen hakutoiminnon toimintaongelma on jo aiemmin yksilöity varmuuskopioinnin aiheuttamaksi enkä siihen voi vaikuttaa. Paloilmoinjärjestelmien digitaalisen ja paperiversion eroavaisuudet on tällä päivämäärällä jo korjattu järjestelmän tuottajan toimesta, mutta koska kyseinen ongelma on jo palohälytystilanteessa aiheuttanut epävarmuutta, miehistön tiedottaminen ongelman korjauksesta on aiheellista epävarmuuden poistamiseksi.

Usean samanaikaisen tehtävän samanaikaisen suorittamisen tuoma hektisyys ilmeni vastauksissa useasti. Valvomossa on apupäivystäjän työpiste juuri tämän taakan keventämiseksi, mutta pisteen miehittämisestä ei ole sovittuja ja vakiintuneita käytäntöjä. Olin aiemmin lähettänyt henkilöstösuunnittelijoille sekä yhdelle toimihenkilölle kohteen miehistön laatiman luonnoksen työvuororakenteen muutoksista, jossa ydinmuutoksena illan ja aamun valvomovuorot ovat limittäin. Tällöin kiireisimpien tuntien työtaakka saadaan tehokkaasti jaettua.

Valvomotyöskentelyn tehtävien priorisoinnissa (Taulukko 2) korostuivat odotetusti Lain yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015 28§ mukaisesti poliisin tukena tapahtuvaan järjestyksenvalvontaan liittyvät tehtävät, niihin liittyvän tiedon jakaminen suorittavalle osastolle sekä niiden kameraseuranta. Henkeen ja terveyteen kohdistuviin uhkiin liittyvät toimenpiteet ovat myös korkealla prioriteetilla. Taulukossa kaksi on vastausten pohjalta värikoodattuna tehtävien prioriteetit.

Tehtävä	Prioriteetti
Poistojen, sekä muiden järjestyksenpidollisten tehtävien seuranta	Korkea
Henkeen ja terveyteen liittyvät tehtävät	Korkea
Viranomaistiedottaminen	Korkea
Kentällä työskentelevien henkilöiden kameratuki	Korkea
Viranomaistehtävät	Korkea
Palohälytykset	Korkea
Hälytystehtävät	Korkea
Asiakaspalvelu	Matala
Kohteen sähköpostin lukeminen ja vastailu	Matala
Avainhallinta	Matala
Raporttien laatiminen	Matala
Kulunvalvonnan hallinnointi	Matala
Rikosilmoittimen hallinnointi	Matala
Poikkeustilanneviestintä	Matala
Vuokralaisten avustaminen	Matala

Taulukko 2: Tehtävien priorisointi

Matalan prioriteetin tehtäviä yhdistää odotetusti mahdollisuus keskeyttää tehtävä ilman, että keskeytys johtaa tehtävän epäonnistumiseen. Priorisointiin liittyvissä yleisissä huomioissa tulikin useissa vastauksissa esille tehtävän keskeyttäminen korkeamman prioriteetin tehtävän ilmetessä, tehtävien delegoinnin tärkeys sekä odottavien tehtävien kirjaaminen ylös, kunnes on aikaa toteutukseen. Yksi vastaaja huomioi myös arvioinnin siitä, kuinka keskeistä nopea vasteaika on tehtävän onnistumisen kannalta.

Torstai 22.4.2021

Jäsensin ja pohdin päivän aikana kyselyvastausten valvomon järjestelmien perehdytykseen liittyviä vastauksia. Vastauksissa oli useita mainintoja tarpeesta perehdytykseen opinnäytetyön tavoitteissa määrittelemieni pikaohjeita tarvitseviin KV- ja paloilmoinjärjestelmiin, mikä itsessään vahvistaa jo todettua, ja täytettyä tarvetta. Näiden lisäksi huomiota sai 1. KV-järjestelmän päivitetty versio, jolle olen pääkäyttäjätehtävieni puolesta joka tapauksessa luomassa ohjeistusta.

Yllätyin suuresti, kun myös 1. rikosilmoitinjärjestelmä ilmeni vastauksissa kolme kertaa. Järjestelmä on hyvin yleisessä käytössä, ja uskoisin kohteessamme olevan kollektiivisesti enemmän kokemusta sen käytöstä, kuin 2. rikosilmoittimen sisältävästä integraatiojärjestelmästä. 1. rikosilmoitin on tosin ollut käytössä pidempään, joten sen osaamisesta on voinut tulla itselleni jonkinlainen itsestäänselvyys, enkä sen johdosta ole osannut huomioida puutteita sen käytössä.

Turvaurakoitsija sai päivän aikana 1. KV-järjestelmän päivityksen päätökseen ovien ohjainlaitteiden osalta, joten sekä vanhaa että sen korvaavaa järjestelmää ei tarvitse käyttää enää rinnakkain. Siirtymäajasta selvittiin ilman suuria ongelmia, joten pidän päivitysprojektin etenemistä onnistuneena. Projektin aloituksen venyminen taasen lykkää kappaleessa 2.5 mainitsemaani 1. RI-järjestelmän päivitystä, mutta viivästyksset eivät yllätä. Kääriäinen (2021) totesikin Teknologiaosaamisen johtamisen näyttötyönsä tilastoanalyysissä uusien tuotteiden markkinoille saattamiseen liittyvissä projekteissa jopa 35% käytetystä ajasta olevan viivästyksiä. Vaikka kulunvalvonnan päivitysprojektia ei voi suoraan verrata kääriäisen aineistoon, projektit sisältävät samanlaisia vaiheita ja ovat riippuvaisia sidosryhmistä, joten pidän tutkimustulosta relevanttina vertauksena päivitysprojektiin.

Perjantai 23.4.2021

Harvinaisella sattumalla työskentelykohteeni koko työnjohdon vuorot osuivat limittäin, joten päätimme vertaisteni aloituksesta pitää spontaanin työnjohdon palaverin. Aiempi työnjohdon palaveri oli keskiviikkona 10.3, mistä kirjoitin myös päiväkirjaraportointiin. Kyseisessä palaverissa käsiteltiin kohteen sisäisiä luottamusongelmia ja sovittiin korjaavista toimenpiteistä. Käsittelem lähimpään esimieheeni kohdistuvia luottamusongelmia myös 24.2. ja 1.3. päiväkirjaraporteissa, eikä hän ole toteuttanut edellisessä palaverissa sovittuja muutoksia toimintaansa, joten päivän palaverin laatu oli jokseenkin negatiivinen

Pitkään jatkuneet ongelmat liittyvät tiedon ja tehtävien jakamiseen sekä kohteen henkilöstön erikoistaitojen ja osaamisen hyödyntämiseen. Olen käsitellyt näitä tietojohtamisen ongelmia esimieheni, vertaisteni, sekä yksikön toimihenkilöiden kanssa useaan otteeseen. Koen etteivät ongelmat tule muuttumaan puhumalla. Kytevä turhautumiseni takia osallistumiseni

keskusteluun oli niukkaa, ja hoidin pöytäkirjan laatimisen. Palaverin aikana sovittiin tiedon jakamisen parantamisesta, ja päätettiin yhteistuumin ottaa käyttöön tiedotusalausta, johon jokaisella työnjohdon edustajalla on muokkausoikeus.

Lauantai 24.4.2021

Sain kyselyaineiston jäsentelyn päätökseen aamun aikana, ja koska tälläkin päivällä oli useita työnjohdon edustajia vuorossa samaan aikaan, pohdimme yhdessä aineiston huomioiden pohjalta kehitysideoita ja jatkokäsittelyä vaativia aiheita. Käsittelimme ensimmäisenä viikon muinakin päivinä käsiteltyä poikkeustilanneviestintäjärjestelmää sekä ongelmia sen operoinnissa. Suurimpana ongelmana järjestelmässä on sen hitaus, mikä nähdäkseni johtuu osittain turhista, raskaista elementeistä selainkäyttöliittymässä. Järjestelmän etusivulla on viimeisin lähetetty poikkeustilanneviesti sekä interaktiivinen maailman kartta, jolla ei käytössämme ole minkäänlaista funktiota. Poikkeustilanneviestiä laatiessa näkymässä on useita pudotusvalikoita, jotka lukkiutuvat heti, kun laadittavan viestin luokka, esimerkiksi palohälytys tai vesivahinko, on valittu. Ylimääräiset valikot ja kentät vain hämmentävät käyttäjää hidastaen viestin lähettämistä. Kehitysideaksi muodostui aloitussivun poistaminen sekä turhien valikoiden ja kenttien poistaminen viestin laadinnan nopeuttamiseksi.

Kameravalvontaan liittyen vertaiseni olivat samalla kannalla itseni kanssa eli yhtyivät tarpeeseen saada apupäivystäjälle lisää näyttöjä, mutta totesivat varsinaisen päivystäjän näyttöjen riittävän. Vastauksissa ilmentynyt tallenteiden selaamisen kankeus hiirellä ja näppäimistöllä kuitattiin opettelukysymyksenä, ja laadukkaamman hiiren hankintaa kannatettiin. Asiakaspalvelun alhaisen prioriteetin (Taulukko 2) arvioitiin aiheuttavan närää vuokralaisissa, mikä minimoimiseksi kollegani ehdottivat liikennevalojen asettamista valvomon asiakaspalveluluukulla. Tällaisella ratkaisulla valvomopäivystäjä voisi kaukosäätimellä asettaa punaisen ”varattu, odota” tai ”pala myöhemmin” -valon palaamaan, mikäli on kiireisempi tehtävä kesken, jolloin luukulla asioiva henkilö ei joutuisi arvuuttelemaan, mikäli saa palvelua vai ei.

Raportoinnin matalaa prioriteettia kompensoimaan pohdittiin makronäppäimistöä, johon olisi ohjelmoitu pikapainikkeet yleisimpiin raportoitaviin tehtäviin. Makronäppäimistön ohjelmoinnin taakse voisi asettaa esimerkiksi kirjoitettavan tekstin menemään suoraan tiettyyn tekstitiedostoon aikaleiman kera, jolloin kiireessä voisi paperille kirjoittamisen sijaan painaa yhtä näppäintä. Tämä vähentäisi huomattavasti keskittymisen siirtämistä tärkeämmästä tehtävästä ja eliminoisi huonon käsialan tuottaman tulkintaongelman.

Palasimme myös päiväkirjaraportoinnin alussa suunnittelemani työkaluun, jolla olisi tarkoitus eliminoida tietojohdamisen puutteita. Kyselyvastauksissa ilmeni muutamaan otteeseen tietojohdamiseen liittyviä asioita, mikä vahvistaa tarvetta työkalulle, jolla voisi helposti

tarkastaa, mille sidosryhmälle minkäkin asian vastuu kuuluu. Asia pitänee ottaa työn alle, kun keskeneräiset projektit valmistuvat.

Sunnuntai 25.4.2021

Vuoron aikana ilmeni erikoinen rikosepäily, kun päivittäistavaraliikkeen myyjä ilmoitti henkilön pitävän hallussaan suurta määrää lounasseteleitä ja yrittävän vaihtaa niitä käteiseksi. Lounasseteleiden käyttäminen on tarkkaan määritelty niitä tuottavan Edenred Oy:n toimesta, eikä niitä voi vaihtaa rahaksi (Edenred 2021). Toiminta herätti epäilyn joko varastetuista tai väärennetyistä lounasseteleistä, mutta koska varsinaista näyttöä mistään rikoksesta ei ollut, henkilöön ei voitu kohdistaa toimenpiteitä, ja tyydyin seuraamaan tätä kameravalvonnalla. Epätavallinen toiminta kuitenkin jatkui, kun henkilö yritti ostaa useista ravintoloista lounasseteleillä alkoholijuomia, mikä on setelien käyttöehdoissa kielletty. Yksi ravintola myi henkilölle alkoholia lounassetelillä käyttöehtojen vastaisesti, mutta en näe asian kuuluvan organisaatiolleni, joten siihen ei puututtu.

Alkoholin ostoyritykset vahvistivat rikosepäilyä, joten päätin ilmoittaa havainnoista hätäkeskukseen. Poliisi saapui tarkastamaan henkilön, mutta perustetta kiinniotolle ei löytynyt. Henkilö kuitenkin poistui vaivihkaa poliisin laskettua tämän menemään, joten mahdollisesti varastettujen lounassetelien käyttö vähintäänkin keskeytyi. Asia saattaa palata käsiteltäväksi setelien oikean omistajan todetessa väärinkäytön, joten leikkelin tapahtumien kameratallenteet varmuuden vuoksi talteen.

Koin viikon työtaakan ja perjantain työnjohtopalaverin jälkeen voimakasta turhautumista, ja keskittymiseni oli koko päivän hajaantunut. Päätin jättää valvomovastuuni muille vuorossa oleville kohdeosaajille, ja vietin paljon aikaa kiinteistön asiakastiloissa tavanomaisissa järjestyksenvalvontatehtävissä. Kiersin kiinteistöä toisen ylivartijan kanssa, mutta tavanomaisten häiriökäyttäytymiseen puuttumisen ja kiinteistötekniikan vikojen raportoinnin lisäksi normaalista poikkeavia asioita emme havainneet. Valvomosta irtautuminen oli kuitenkin virkistävää, ja vaihtelu kohensi mielialaani.

Viikkoyhteenveto

Viikon ensimmäiseen työvuorooni suunniteltu integrointijärjestelmän konfigurointi onnistui keskeytyksettä, mikä oli positiivinen yllätys. Vaikka erakoiduinkin maan alle laitetaan, olin joka tapauksessa radioyhteyden päässä, ja mikäli muu vahvuus ei olisi riittänyt juoksevien tehtävien ja määräaikaistehtävien suorittamiseen, olisin joutunut keskeyttämään työn. Integrointijärjestelmän laajentaminen kiinteistöhuollolle jää osaltani odottamaan urakoitsijan laitetoimituksia.

Kyselytulosten analysointi eteni tehokkaasti, ja sain yhdessä vertaisteni kanssa laadittua kehitysideoita niiden pohjalta, sekä syvennyttyä miehistön työtapoihin ja tarpeisiin. Muissa yksikön työkohteissa on myös samankaltaisuuksia, joten tuloksia voidaan toivottavasti hyödyntää myös muiden valvomoiden toiminnan kehittämisessä.

Luottamukseni lähimpään esimieheeni on päiväkirjassa käsiteltyjen puutteiden johdosta vaakalaudalla. Sillanvuo (2010) tutki Pro gradussaan luottamuksen roolia esimies-alaisuudessa, ja totesikin aiemmin kuvaamani tiedotuksen puutteen tärkeänä luottamuksen horjuttajana. Korponen, Lämsä, Kärkäs & Ekonen (2013) totesivat myös esimies-alaisuuden laadun korreloivan työn imun kanssa pienissä ja keskisuurissa yrityksissä, mihin pystyn samaistumaan täysin. Vaikka toimeksiantajaani ei voi kuvailla pieneksi tai keskisuureksi, välitön organisaationi menee koon puolesta siihen kategoriaan. Koen ajoittain jopa välttäväni kanssakäymistä esimieheeni kanssa, vaikkakin kanssakäymisemme on lähes poikkeuksetta sivistynyttä ja ystävällistä.

Osmo (2020) totesi pro gradussaan esimiehen luotettavuuden vaikuttavan myös työntekijöiden alalla pysymiseen, joten jatkuessaan tämä luottamusongelma voi vahingoittaa koko työyhteisön osaajapooliia. Haluaisin uskoa esimieheeni parantavan tapojaan ja olevan luottamuksen arvoinen, mutta historian valossa en pidä tätä todennäköisenä. Yksikön toimihenkilöiden interventio ja painostaminen voisivat olla vaikuttavampia kuin alaisten palaute, mutta en näe suoraa keinoa sellaisen toteuttamiseen.

4 Yhteenveto

Koen päiväkirjaraportoinnin aikaisen työskentelyn sekä henkilökohtaisen oppimisen onnistuneeksi, vaikka kaikki tavoitteet eivät toteutuneetkaan. Uskon toimeksiantajani ja asiakkaan myös hyötyvän opinnäytetyön aikana tuotetuista resursseista, havainnoista, ja kehitysideoista. Raportoinnin aikainen työskentely sisälsi sekä positiivisia että negatiivisia käänteitä, mutta kokonaisuutena pidän opinnäytetyön tuloksia hyödyllisinä sekä itseni, toimeksiantajan että asiakkaan kannalta.

Suurimpana haasteena määriteltyjen tavoitteiden toteuttamisessa oli työpäivien sisällön arvaamattomuus, ja suunnitellun toiminnan toistuva keskeytyminen välitöntä huomiota vaativien tehtävien johdosta. Jouduin hyvin useasti päiväkirjaraportoinnin aikana toteamaan päivä- ja viikkotavoitteiden jäävän täyttymättä ja siirtämään tavoitteita eteenpäin. Lykkäytymisten toistuessa tavoitteiden asettelu ei tuntunut tarkoituksenmukaiselta, ja pakotti kyseenalaistamaan kiinteiden tavoitteiden asettamisen kokonaan.

4.1 Tietojohdaminen

Tulin käsitelleeksi kymmenen viikon aikana tietojohdamiseen liittyviä asioita huomattavan paljon, vaikken näin laajaa aiheeseen pureutumista suunnitellutkaan. Yksikköni sisäisestä työnjohdosta kumpuavat asiat pääsivät valokeilaan, kun taas suunniteltua sidosryhmäkommunikaation kehittämistä en juurikaan ehtinyt toteuttamaan.

Opinnäytetyötä aloittaessani ainoa tietojohdamiseen liittyvä huomio oli luvussa 2.4 mainitsemani sidosryhmien tiedon puute valvomon palveluluukulla, mutta päiväkirjaraportoinnin edetessä huomioita tuli lisää. Muita todettuja kehitystarpeita olivat kappaleessa 3.1 mainitsemani paperilla olevien vuokralaistietojen saattaminen sähköiseen muotoon, sekä kappaleessa 3.2 aloittamani työkalun laatiminen eri sidosryhmien vastuualueista ja yhteystiedoista. Näiden lisäksi havaitsin omassa organisaatiossani puutteita tietojohdamisessa useissa luvuissa käsitellyn toimintamallikonfliktin, sekä esimiehen ja alaisen välisen luottamuksen puutteen lomassa.

4.1.1 Sidoryhmäkommunikaatio

Koronapandemia toi tehokkaasti esille ongelmia poikkeusolosuhteiden toiminnassa, sekä tietojohdamisessa. Aluehallintaviraston määrätessä ravintoloita kiinni kiinteistössä jalkautettiin suljettavien ravintoloiden tarkastusprosessi, jota organisaationi hoiti yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa. Haasteeksi prosessissa muodostui vuokralaisten heikko kommunikaatio ja osallistuminen tarkastuksiin sekä varsinaisen vetovastuun puuttuminen.

Tarkastuksen suorittaminen edellyttää joko vuokralaisen läsnäoloa, tai lupaa mennä liiketilaan yleisavaimella. Asiakkaan puolesta vuokralaisille annettiin selkeät ohjeet tarkastusprosessista, mutta hyvin harvoista ravintoloista tuli lupaa tarkastuksen suorittamiseen. Koska tarkastusprosessille ei oltu määritelty vastuuhenkilöä suorittavista osastoista, vuokralaisten aktiivisuuden puutteeseen reagoitiin heikosti ja tarkastuksia jäi suorittamatta. Vastaavissa tilanteissa näkisin tarpeelliseksi vastuuhenkilön nimeämisen jostakin tarkastuksia suorittavasta sidosryhmästä, jolloin tarkastuslupien puutteeseen reagointi olisi suoraan nimetyn henkilön vastuulla, eikä vastuukysymystä tarvitsisi pallotella jo valmiiksi kiireisenä poikkeusaikana.

Kappaleessa 2.4 mainitsemani vuokralaisten tiedon saatavuuden parantaminen, kappaleen 3.1 valvomon vuokralaistietojen sähköiseen muotoon saattaminen sekä kappaleen 3.2 huoltopyyntöjen vastuualueiden listaus eivät päätyneet toteutukseen päiväkirjaraportoinnin aikana. Ongelmien tunnistaminen on itsessään kuitenkin jo hyödyllinen askel, ja näillä tiedoilla asiakas voi mahdollisesti kehittää omaa toimintaansa. Työskentelykohteeni asiakkaan edustajat ovat olleet lähtökohtaisesti avoimia kehitysehdotuksille, ja uskon voivani näillä tuoda lisäarvoa tuottamallemme palvelulle.

4.1.2 Johtaminen ja luottamus työpaikalla

Käsittelin organisaationi sisäistä luottamusta päiväkirjassa useaan otteeseen. Aihe sai näinkin paljon huomiota, koska luottamus, tai sen puute, vaikuttavat vahvasti työn imuun ja motivaatioon. Monet luottamukseen liittyvät huomiot kohdistuivat lähimpään esimieheeni, ja hänen tietojohdantamiseensa. Hänen johtamistapansa on aina ollut hyvin henkilökohtaista, enkä usko hänen tahallaan pitävän tietoa itsellään tai jättävän mahdollisesti tärkeitä asioita kertomatta. Nähdäkseni hän johtaa itselleen luontaisella tavalla, minkä sivutuotteena tiedon kulkeminen organisaatiossa kärsii. Yksilön luonteen muokkaaminen ei ole realistinen ratkaisu, joten uskon ongelman helpottavan enemmän ulkoisin keinoin.

Päiväkirjassa useaan otteeseen käsittelemäni konflikti toimintamallin muutosehdotukseen liittyen on hyvä esimerkki organisaation sisäisen tietojohdantamisen ja luottamuksen ongelmista. Jos kappaleessa 3.3 mainitsemassani kuulemistilaisuudessa saamani tieto aiemmista toimintamalliin liittyvistä linjauksista olisi ollut tiedossa, kun muutosehdotusta alun perin pohdittiin, idea olisi pysähtynyt välittömästi, eikä siitä seuranneita ongelmia olisi tapahtunut ollenkaan. Tämän vaihtoehtoisen todellisuuden sijaan idea ainoastaan kiellettiin ilman tyydyttävää perustelua, jolloin se jäi elämään. Luottamuksen puutteen takia kieltä kyseenalaistettiin, ja idea vietiin eteenpäin ilman työnjohdon siunausta, mikä johti konfliktiin organisaation sisällä.

Päivittäisjohtamisen saralla en koe kehittyneeni opinnäytetyön aikana paljoakaan. Kohteeni miehistö on erittäin ammattitaitoista ja itseohjautuvaa, enkä juurikaan joudu aktiivisesti johtamaan tehtävien suorittamista. Johtajana kehittyminen vaatisi nähdäkseni haastavampia olosuhteita ja kanssakäymistä miehistön kanssa, jotta ongelmia tulisi ja niitä joutuisi ratkomaan.

4.2 Valvomotyöskentely

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena ollut valvomo-operaattorin työtehtävien kehittäminen toteutui kiitettävästi. Tärkeimmät ohjeet valmistuivat ja järjestelmiin liittyvät konfigurointi- ja päivitysprojektit valmistuivat suuremmista ongelmista. Kyselytulosten pohjalta ilmeni useita toteutuskelpoisia kehitysideoita sekä selviä tarpeita lisäohjeille ja perehdytykselle.

Kyselytuloksiin pohjautuneet ideat tietotekniikan oheislaitteiden lisäämisestä ja päivityksestä sekä palveluluukun liikennevaloista tulevat toivottavasti toteutuessaan helpottamaan valvomon operointia. Näihin ideoihin johtaneita havaittuja ongelmia voidaan myös ennakoita muissa toimeksiantajan asiakaskohteissa sekä oman asiakkaamme muissa kiinteistöissä. Kyselytuloksien pohjalta voi myös kehittää muiden kohteiden valvomotoimintaa siltä osin kuin samankaltaisuuksia havaitaan.

4.2.1 Ohjeistuksen laatiminen

Valvomo-ohjeistuksen laatiminen eteni onnistuneesti, joskaan en päiväkirjaraportoinnin aikana paljoakaan edistänyt tavoitteissa mainitsemaani syvää ohjetta. Ohjeiden laatiminen on urallani pitkään ollut lähinnä reaktiivista, organisaation toimintaan vaikuttavien tapahtumien pakottamaa toimintamallimuutosten jalkauttamista, ja toiminnalle välttämättömien toimenpiteiden ohjeistamista. Koen päiväkirjaraportoinnin aikana saaneeni ohjeiden laatimiseen paljon kaivattua runkoa, ja kyselyn sekä vertaisarvioinnin puolesta tarkemmin kohdennettuja aiheita.

Luvussa 3.2 käsittelemäni tutkimustiedon nojalla en voi vaikuttaa lukemisen virheisiin erityisillä fonteilla, muokkaamalla kirjaisinkokoa tai sana- ja kirjainvälejä. Aineiston pohjalta voin kuitenkin helpottaa lukemista pitämällä rivit mahdollisimman lyhyinä. Pitämällä sanoituksen mahdollisimman yksinkertaisena ja käyttämällä graafisia elementtejä voin myös vähentää tekstin kokonaismäärää, jolloin virheellisen lukemisen mahdollisuudet vähenevät.

Urani aikana useimpien työkohteiden ohjeet ovat koostuneet pelkästään tekstistä, mikä nähdäkseni vaikeuttaa useiden kokonaisuuksien sisäistämistä tuntemattomassa ympäristössä. Oppimismetodit on tyypillisesti jaettu kirjalliseen, visuaaliseen, aktiiviseen ja auditoriseen (Bjork, McDaniel, Pashler & Rohrer 2009). Rikastamalla tekstiä kuvilla pystyn kattamaan myös visuaalisen oppimisen, joten olen laatimissani ohjeissa aina pyrkinyt hyödyntämään visuaalisia elementtejä. Varsinkin uudelle työntekijälle tekstimuotoisen ohjeen yhdistäminen kuvaan toimenpiteen kohteesta voi helpottaa hahmottamaan käytännön toteutusta.

Jatkojalostin ohjeita laatiessani visuaalisten elementtien käyttämistä värikoodaamalla tekstin osia, osoitinnuolia sekä kuvien osia, joihin tekstillä viitataan. Värinäön häiriöihin liittyvän tutkimustiedon nojalla häiriöstä voi olla niin erilaisia variaatioita, että jos värikoodaan kaiken relevantin sisällön ohjeesta, värien erottelu voi olla hankalaa. Tämän johdosta pyrin ohjeissani pitämään osoitinnuolet ja muut indikaattori-ikonit mahdollisimman isoina ja eri suuntiin osoitettuina sekä eriväriset tekstin osat kaukana toisistaan. Tällöin värinäön häiriön manifestoituessa lukija pystyy todentamaan tekstin ja kuvan yhteyden ikonien orientaation ja sijainnin perusteella. Pyysin värinäön häiriöihin liittyvistä muutoksista ohjeissa suoraa palautetta ongelmaa potevalta työntekijältä, ja laatimistapa vaikutti toimivalta. Kirjasin ohjeista myös tiedotteita koko miehistölle, ja palaute on ollut toistaiseksi positiivista, joskin ohjeiden todellinen hyöty tullaan näkemään vasta tositilanteessa.

4.2.2 Turvatekniset järjestelmät

Kulunvalvontajärjestelmän päivitysprojekti oli nähdäkseni hyvin onnistunut, koska jouduin osallistumaan siihen odotettua vähemmän. Odotin prosessin aiheuttavan enemmän häiriöitä vuokralaisten ja sidosryhmien päivittäiseen toimintaan, mutta negatiivisen palautteen vähyden valossa ongelmia ei ilmeisesti ollut. Vallitsevan koronapandemian johdosta kiinteistössä oli projektin aikana vähemmän toimintaa kuin normaaleissa olosuhteissa, mikä suoraan laskee kulunvalvonnan käyttöastetta ja näin myös mahdollisten ongelmatilanteiden syntymisen mahdollisuutta. Maailman pysäyttävä pandemia ei missään nimessä ole toivottu asia, mutta tämän projektin kannalta ajoitus oli sopiva.

Kappaleessa 2.4 mainitsemani RI-järjestelmän päivittämisen aikataulu siirtyi päiväkirjaraportoinnin ulkopuolelle, koska KV-järjestelmän päivitys venyi ja molempia projekteja toteuttaa sama turvaurakoitsija. Järjestelmät myös vaikuttavat ristiin, koska esimerkiksi ovissa on sekä rikosilmaisimia että kulunvalvontaa. Mahdollisten ongelmien ratkominen hankaloituisi huomattavasti, jos niitä joutuisi selvittämään kahdesta eri järjestelmästä.

Integraatiojärjestelmä, joka pitää sisällään 2. paloilmottimen sekä 2. RI- ja KV-järjestelmät, jäi opinnäytetyössä vähäiselle huomiolle. Tiedossa olevat päivitysprojektit keskittyivät muihin järjestelmiin, ja integraatiojärjestelmän kanssa on harvemmin ongelmia, mitkä varmasti selittävät asiaa. Siltä osin kuin järjestelmään kohdistuvia tehtäviä oli, ne sujuivat ongelmitta. Koen myös tämän järjestelmän operoinnin miellyttävimpänä muihin työpisteeni järjestelmiin verrattuna, mikä on voinut ohjata työskentelyäni. Pitkällä tähtäimellä tämä on mahdollisesti johtanut siihen, että antamalla järjestelmälle isomman osan työpanoksestani se on hioutunut optimaalisemmaksi päivittäistä operointia varten.

5 Pohdinta

Kehitystyön toteuttaminen normaalien valvomotehtävin ohella oli luvussa 4 mainitsemistani syistä erittäin haasteellista, mikä tulisi ottaa vastaisuudessa huomioon kehitystehtäviä suunnitellessa. Aikaa ja keskittymistä vaativiin askareisiin tulisi optimaalisissa olosuhteissa allokoida kokonaan tehtävälle pyhitettyjä työvuoroja, jotta työskentely olisi tehokasta. Mikäli kehitystehtäviä joutuu tekemään normaalin työn ohella, tehtäviin käytettävä aika tulee suosiolla rajata hiljaisiin yö- ja aamutunteihin, jolloin työskentelyyn pystyy suurimmalla todennäköisyydellä keskittymään häiriöttä.

Organisaatiotasolla tulevaisuudessa pääpainon tulisi nähdäkseni olla toimintamallien kehittämisessä, sekä tietojohdamiseen liittyvien ongelmien ratkaisussa. Asiakkuuden puolesta uskon kehittämisen tapahtuvan parhaiten hyvin perusteltujen kehitysehdotusten

työstämisessä molempien osapuolten sopimusvastaavien ja työnjohdon kesken. Valvomon operoinnin kehittäminen tulee jatkumaan kyselytuloksissa havaittujen puutteiden korjauksella sekä tarpeellisten ohjeiden laatimisella.

5.1 Toimeksiantaja sekä asiakas

Näen opinnäytetyön aikana yksilöityjen tietojohdamisen ongelmien ratkaisemisen asiakkaan, sidosryhmien ja vuokralaisten välillä sekä oman organisaationi sisällä tärkeänä tavoitteena, koska havaintojen valossa nämä aiheuttavat herkästi konfliktitilanteita. palveluntuottajana asiakkaan toiminnan harkitsematon kritisointi olisi jokseenkin tahditonta, joten kappaleessa 4.1.1 kuvailemani kehitysideat pitää hyväksyttää oman organisaationi johdossa ennen kuin niitä viedään eteenpäin asiakkaalle.

Laatimillani ohjeilla pystyn vähentämään avainhenkilöriskin toteutumisen vaikutuksia siirtyessäni jonain päivänä muihin tehtäviin, mutta osaamistani ja kykyjäni on mahdoton kokonaisuudessaan taltioida paperille, joten riskin vaikutuksia on vähennettävä muillakin keinoilla. Lähes kaikki järjestelmäosaamiseni on hankittu järjestelmiä käyttämällä, ja suosittelen käytännön opettelua muillekin. Luvussa 3.9 tiistain 13.4. päiväkirjaraportissa mainitsemallani työvuororakenteen muutosehdotuksella kaksi valvomovuoroa olisivat limittäin, jolloin toinen voisi hoitaa valvomon päivittäistehtäviä toisen perehtyessä järjestelmiin. Ollessani itse toisessa vuorossa voisin myös tehokkaammin ohjeistaa työntekijöitä järjestelmien käytössä. Tällä ratkaisulla työnantajan ei tarvitsisi myöskään kustantaa erillisiä työvuoroja tulevaisuuden korvaajalleni, vaan perehdytys hoituisi työskentelyn ohessa.

Käsittelin kappaleessa 3.6 tehtävävaatimusteni ylittämistä sekä sen tuomia mahdollisia haittoja. En ole onnistunut pidättäytymään toimenkuvani ulkopuolisista tehtävistä, koska koen suurta vetoa ongelmia kohtaan, joita uskon pystyväni ratkaisemaan. Koska en ole kyennyt hillitsemään itseäni, tästä olisi aiheellista keskustella esimiesteni kanssa ja laatia selkeitä rajoja työtehtäville. Mielenkiintoni on myös ajautunut sellaisiin tehtäviin, joita voidaan kuvailla jo teknisenä huoltona, joten asiaa olisi hyvä puida myös asiakkaan edustajien kanssa.

5.2 Työtehtäväni

Päivitetty 1. KV-järjestelmä on tätä kirjoittaessani otettu täysin käyttöön, ja osaltani tämä määrittää seuraavaksi projektiksi ohjeiden laatimista opinnäytetyöprosessin aikana oppimieni huomioiden tukemana. Projektin aikana loppukäyttäjän näkökulmasta kriittisimmät huomiot olivat tietyn kulkukorttityypin formaatin virheellinen luetus järjestelmään opetuslukijalla, sekä käyttöoikeuksien määrittelyn haasteet. Vastaavasti kuin kymmenennellä raportointiviikolla käsittelemässäni 2. KV-järjestelmän sisältävässä integraatiojärjestelmässä, myös 1. KV-järjestelmässä käyttöoikeudet vaikuttavat ristiin, joskaan eivät yhtä monimutkaisesti.

Päivitetty järjestelmä toimitettiin korotetuilla käyttöoikeuksilla, joten ensi töikseni rajasin peruskäyttäjien oikeudet, jotta kukaan ei vahingossakaan poista kriittisiä ominaisuuksia järjestelmästä. Prosessin aikana totesin, että lisätessä kulkukorttia järjestelmään, mikä on luonteeltaan peruskäyttöä, kulkuoikeuksia ei voi asettaa, ellei sisään kirjautuneella käyttäjällä ole lukuoikeutta tiettyyn juuriminaisuuteen. Uskon kyseistä järjestelmää käytettävän toimeksiantajani muissakin asiakaskohteissa tulevaisuudessa, joten uskon näiden huomioiden helpottavan mahdollisten ongelmien selvittelyä.

Yllä mainitun KV-järjestelmän käyttöohjeen lisäksi tulen tekemään kyselyvastausten perusteella tarpeelliseksi määriteltyä ohjetta 1. RI-järjestelmästä, sekä jatkamaan syvän ohjeen laatimista, mikä todettiin myös kyselyvastauksissa tarpeelliseksi. Kappaleessa 3.10 mainitsemani kiinteistöhuollolle tuleva integraatiojärjestelmän käyttöpäättee tulee myös vaatimaan oman ohjeistuksensa, sekä käyttökoulutuksen huollon edustajille, mitkä tulen toteuttamaan mahdollisimman pian.

Päiväkirjaraportoinnissa havaittujen valvomon tarpeiden korjaaminen tulee vaatimaan taloudellista osallistumista asiakkaan suunnalta, mutta tarpeet ovat nähdäkseni hyvin perusteltuja, ja uskon asiakkaan suostuvan näihin. Toteuttaminen tulee vaatimaan pilottimaista kokeilua, sekä yhteistyötä sidosryhmiltä, mutta en näe ideoille varsinaisia esteitä. Näitäkin ehdotuksia pitää varmasti pohtia vertaisteni ja työnjohdon kesken, jotta asiakkaalle voidaan esittää valmiita ratkaisuja.

Tietojohtamiseen liittyvien ongelmien ja havaintojen pohjalta peilaan asioita väkisinkin itseeni ja näen parannettavaa. Työpisteeni läpi kulkee päivittäin paljon tietoa, josta kerään organisaationi työskentelyyn vaikuttavat asiat kirjallisiksi tiedotteiksi kohteen koko henkilön nähtäville. Toimintaani reflektoidessani koen toisinaan sortuvani asioiden yksinkertaistamiseen tai alkuperäisen sanoituksen muokkaamiseen, ja perusteluiden pois jättämiseen joissain asioissa, joissa lukijaa saattaa kyseenalaistaa ydinsisällön. Joskus olen myös tiennyt asiasta enemmän kuin mitä tiedotteeseen kirjoitan, jollain tasolla pitäen ylimääräistä tietoa itsestänselvyytenä, vaikei näin ole. Vastaisuudessa on aiheellista pitää

kirjallinen tieto siinä muodossa, jossa se tulee, ja lisätä mahdollinen lisätieto omana kommenttinaan varsinaisen tiedotteen alle.

Lähteet

Sähköiset

Bjork, R., McDaniel, M., Pashler, H. & Rohrer, D. 2009. Learning styles: Concepts and evidence. Viitattu 1.5.2021. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1111/j.1539-6053.2009.01038.x>

Borecki, L., Pokorski, M. & Tolstych, K. 2012. Computer games and Fine Motor Skills. Viitattu 21.4.2021. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22826085/>

Byrne, J., George, A. & Rohr, L. 2016. Impact of Nintendo Wii Games on Physical Literacy in Children: Motor Skills, Physical Fitness, Activity Behaviors, and Knowledge. Viitattu 21.4.2021. <https://www.mdpi.com/2075-4663/4/1/3/htm>

Carley, K. & Schreiber, C. 2004. Key Personnel: Identification and Assessment of Turnover Risk. Viitattu 1.5.2021. https://www.researchgate.net/profile/Kathleen_Carley/publication/228856499_Key_personnel_Identification_and_assessment_of_turnover_risk/links/00b7d517d66cda6964000000.pdf

Czerwinski, M., Iqbal, S., Johns, P., Mark, G. & Sano, A. 2016. Email Duration, Batching, and Self-interruption: Patterns on Email Use on Productivity and Stress. Viitattu 30.3.2021. https://affect.media.mit.edu/pdfs/16.Mark-CHI_Email.pdf

Difazio, G. 2021. What is network air gapping? Viitattu 27.3.2021. <https://www.belden.com/blogs/network-air-gapping>

Doleac, L. & Sanders, J. 2015. Under the cover of darkness: How ambient light influences criminal activity. Viitattu 15.4.2021 https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/REST_a_00547

Dux, P., Tombu, M., Harrison, S., Rogers, B., Tong, F. & Marios, R. 2009. Training improves multitasking performance by increasing the speed of information processing in human prefrontal cortex. Viitattu 21.4.2021. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2713348/>

Edenred. 2021. Lounasseteli. Viitattu 25.4.2021. <https://edenred.fi/fi/tyonantaja/lounasetu/lounasseteli/>

Eduskunta. 8.3.2021. Eduskunta päätti ravitsemusalan väliaikaisesta sulkemisesta. Viitattu 8.3.2021. <https://www.eduskunta.fi/FI/tiedotteet/Sivut/Eduskunta-p%C3%A4%C3%A4tti-ravitsemusalan-yritysten-v%C3%A4liaikaisesta-sulkemisesta.aspx>

Ekonen, M., Koponen, S., Kärkäs, M. & Lämsä, A. 2013. Organisaatioluottamus, esimies-alaissuhde ja työhyvinvointi. Viitattu 1.5.2021.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/48840/koponen%20lamsa%20karkas%20%20ekonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 679/2016. Viitattu 26.3.2021. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679#d1e1874-1-1>

Farrington, D. & Welsh, B. 2008. Effects of improved street light on crime. Viitattu 15.4.2021. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.4073/csr.2008.13>

Galliussi, J., Perondi, L., Chia, G., Gerbino, W. & Bernardis, P. 2020. Inter-letter spacing, inter-word spacing, and font with dyslexia-friendly features: testing text readability in people with and without dyslexia. Viitattu 17.2.2021.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7188700/#Sec7title>

Harvard medical school. 2017. Misophonia: When sounds really do make you “crazy”. Viitattu 8.3.2021. <https://www.health.harvard.edu/blog/misophonia-sounds-really-make-crazy-2017042111534>

Hastie, R. & Kameda, T. 2015. Herd Behavior. Viitattu 13.4.2021.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/9781118900772.etrds0157>

HE 22/2201. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain väliaikaisesta muuttamisesta. Viitattu 7.3.2021.

<https://tem.fi/paatos?decisionId=0900908f807126f6>

Holopainen, A. 1998. Amfetamiini ja muut stimulantit päihteinä. Viitattu 14.4.2021.

<https://www.duodecimlehti.fi/duo80442>

Hultin, H., Hallqvist, J., Alexanderson, K., Johansson, G., Lindholm, C., Lundberg, I. & Möller, J. 2011. Work-related psychosocial events as triggers of sick leave - results from a Swedish case-crossover study. Viitattu 4.5.2021.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3072951/>

Härmä, H. 2014. Alkoholi ja muisti. Viitattu 16.4.2021.

<https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/alkoholi/alkoholi-ja-muisti>

Ilta-Sanomat. 2021. Mitä tapahtuu, jos ei noudata kauppakeskus Itiksen “Maskipakkoa”?

Toimitusjohtaja kertoo. Viitattu 11.3.2021. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000007834029.html>

Juhila, K. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 4.4.2021.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>

Keskuskauppakamari. 2017. Yritysten rikosturvallisuus 2017: Riskit ja niiden hallinta. Viitattu 11.2.2021. <https://kauppakamari.fi/wp-content/uploads/2020/05/yritysten-rikosturvallisuus-2017web.pdf>

Kuster, S., Weerdenburg, M., Gompel, M. & Bosman, A. 2017. Dyslexie font does not benefit reading in children with or without dyslexia. Viitattu 16.2.2021.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5934461/#Sec11title>

Laihonon, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P., Vuori, V. & Yliniemi, T. 2013. Tietojohdaminen. Viitattu 1.5.2021.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116695/tietojohdaminen.pdf>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015. Viitattu 5.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151085>

Liikenne- ja viestintävirasto. 2021. Traficom rajoittaa HUS:n alueella liikennevälineiden suurinta sallittua matkustajamäärää puoleen. Viitattu 27.3.2021.

<https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/traficom-rajoittaa-husn-alueella-liikennevalineiden-suurinta-sallittua>

Oltmanns, J., Godde, B., Winnike, A., Richter, G., Niemann, C., Voelcker-Rehage, C., Schömann, K. & Staudinger, U. 2017. Don't lose your brain at work - The Role of recurrent novelty at work in cognitive brain aging. Viitattu 19.4.2021.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5292433/>

Osmo, J. 2020. Työuransa alkuvaiheessa olevien alaisten luottamuksen muodostuminen esimies-alaisuudessa. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto, Johtamisen akateeminen yksikkö. Viitattu 25.4.2021.

https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/11011/UniVaasa_2020_Osmo_Juuli-Tuuli.pdf?sequence=2&isAllowed=y

O'sullivan, P., Smith, A., Beales, D. & Straker, L. 2011. Association of biopsychosocial factors with degree of slump in sitting posture and self-report of back pain in adolescents: a cross-sectional study. Viitattu 20.4.2021. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21350031/>

Pelastuslaki 379/2011. Viitattu 1.3.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Perustuslaki 731/1999. Viitattu 3.4.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Pokka, S. 2020. Yksityisen turvallisuuspalvelun raportointi vartiointi- ja järjestyksenvalvontatoimeksiannoissa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. Viitattu 21.4.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020111723111>

Reason, J. 2000. Human Error. Viitattu 27.3.2021.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1070929/>

Rikoslaki 39/1889. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>

Rosenberg, B., Landsittel, D. & Averch, T. 2005. Can Video Games be Used to Predict or Improve Laparoscopic Skills? Viitattu 21.4.2021.

<https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/end.2005.19.372>

Saarelma, O. 2020. Värisokeus ja poikkeava värinäkö. Viitattu 7.3.2021.

https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00347

Schneps, M., Thomson, J., Sonnert, G., Pomplun, M., Chen, C. & Heffner-Wong, A. 2013. Shorter Lines Facilitate Reading in Those Who Struggle. Viitattu 19.2.2021.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3734020/>

Shahzadi, I., Javed, A., Pirzada, S., Nasreen, S. & Khanam, F. 2014. Impact of employee motivation on employee performance. European Journal of Business and Management. Viitattu 4.5.2021. <https://core.ac.uk/download/pdf/234625730.pdf>

Sillanvuo, T. 2010. Luottamus esimies-alaisuuhteessa. Pro gradu -tutkielma. Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Kauppatieteellinen tiedekunta. Viitattu 25.4.2021.

<https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/58983/nbnfi-fe201002031221.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Siltanen, M. 2021. Tietojohdaminen. Valtiovarainministeriö. Viitattu 5.5.2021.

<https://vm.fi/tietojohdaminen>

Sisäministeriö. 2020. Liikkumisrajoitukset Uudellemaalle voimaan 28. maaliskuuta 2020.

Viitattu 26.3.2021 <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/liikkumisrajoitukset-uudellemaalle-voimaan-28-maaliskuuta-2020-klo-00-00>

Suomen Poliisijärjestöjen Liitto. Korona-pikakysely. 2020. Viitattu 26.3.2021.

[https://www.spjl.fi/files/3664/SPJL_koronakysely_2020_\(1\).pdf](https://www.spjl.fi/files/3664/SPJL_koronakysely_2020_(1).pdf)

Tartuntatautilaki 1227/2016. Viitattu 26.2.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161227#L6P58b>

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Tilannekatsaus koronaviruksesta. Viitattu 14.3.2021.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tilannekatsaus-koronaviruksesta#tilanne>

Valtioneuvoston viestintäosasto. 2021. Ehdotus hallituksen esitykseksi liikkumisvapauden ja lähikontaktien väliaikaisesta rajoittamisesta julki. Viitattu 24.3.2021.

<https://valtioneuvosto.fi/-/10616/ehdotus-hallituksen-esitykseksi-liikkumisvapauden-ja-lahikontaktien-valiaikaisesta-rajoittamisesta-julki>

Valtioneuvoston viestintäosasto. 2021. Hallitus linjasi siirtymisestä välittömästi koronaepidemian torjunnan tasolle kaksi, hallitus valmis ottamaan poikkeusolot käyttöön.

Viitattu 25.2.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-linjasi-siirtymisesta-valittomasti-koronaepidemian-torjunnan-tasolle-kaksi-hallitus-valmis-ottamaan-poikkeusolot-kayttoon>

Vesa, P.2009. Aineistolähtöinen teoria hyvää oloa ja työhyvinvointia edistävästä huumorista hoitajien keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Tampereen yliopiston lääketieteellinen tiedekunta. Tampereen yliopisto. Viitattu 4.5.2021.

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66537/978-951-44-7895-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Web Content Accessibility Guidelines. 2008. Viitattu 28.2.2021.

<https://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/#content-structure-separation>

Welsh, B. & Farrington, D. 2009. Making public places safer: Surveillance and crime prevention. Viitattu 5.5.2021.

https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=lALLIGzyD24C&oi=fnd&pg=PP8&dq=Welsh+%26+Farrington+2009&ots=Il1POTz7Xy&sig=QM1rUfIVBOVFsJEZDOFuWdAYr4&redir_esc=y#v=onepage&q=Welsh%20%26%20Farrington%202009&f=false

Julkaisemattomat

Järjestelmä X. Järjestelmän dokumentaatio. 2021. Viitattu 4.5.2021.

Poliisihenkilö X. Keskustelu. 2021. Viitattu 26.3.2021

Yritys X. Sisäinen tiedote. 2021. Viitattu 12.3.2021.

Kuviot

Kuvio 1: Työnantajaorganisaatio	6
Kuvio 2: Sidosryhmät	13
Kuvio 3: Verkon rakenne.....	45
Kuvio 4: Käyttöoikeuksien ristivaikutus	69

Taulukot

Taulukko 1: osaaminen	11
Taulukko 2: Tehtävien priorisointi	72

Liitteet

Liite 1: Kyselyvastausten yhteenveto	91
--	----

Liite 1: Kyselyvastausten yhteenveto

Motivaatio

- Valvomon epäsiisteys myös turhauttaa.
- Valvomossa pitkäaikainen oleskelu tekee työpäivästä pidemmän tuntuisen, kuin kentällä pyöriminen.
- Vakkivuorot pitäisi olla vähintään 8h; vituttaa tulla pitkältä vaan kääntymään duuniin, joka ei juurikaan sinulle maksa, jota kukaan ei arvosta, jossa etenemismahdollisuudet ilman kontakteja on nolla, jossa vastuuta on jakaa muillekin ja samalla toimisto vittuilee sulle "kun on vaikeeta tehdä listoja" ja sit istut 48 tunnin sisään 28 tuntia vakissa. Koska vittu on vaikeeta saada sumplittua joo
- On huolestuttavaa että osa seurannoista keskeytyy esim "tärkeämmän" esim pelivideon takia.

Työn suorittaminen

- Apupäivystäjän roolia voisi kasvattaa varsinkin kiireisenä aikana
- Työn laadun varmistaminen on helpompaa valvomosta käsin.
- Välillä hommia tulee niin paljon, että useamman tunnin raportit kasaantuvat.
- seurantanäyttöjä on liian vähän ja käyttöliittymä on jokseenkin kankea
- [integraatiojärjestelmän X] kuittaus ja grafiikan ilmestyminen on ajoittain hidasta
- Asiakaspuhelimesta saa selvää vain, jos puhelimeen soittaa joku [kaupungin] ulkopuolelta; harvinaisuus
- Tallenteiden selaaminen näppäimistön avulla on raastavaa; pikatoiminnot eivät toimi luotettavasti ja selaaminen hiirellä on verrattain hidasta; kiva kun olisi laadukas ja toimiva paneeli
- Valvomossa kiitettävästi suoriutuminen on ajoittain erittäin hankalaa. Kiinteistön massiiviset määrät eri palveluntarjoajia tarjoaa jatkuvia haasteita; kenelle tämäkin huolto taas kuuluu, kuka sä oot, onks sulla mitään oikeeta asiaa edes tänne? Onneksi näissäkin mennään pikkuhiljaa kohti tulavaisuutta mm. [järjestelmän X] ja [järjestelmän X2] avulla.
- Aina pieni epätietoisuus siitä, että kusitko jotakin rojaalisti vai et.
- apupässin koneelle kaipasi kyllä toisen seuranta näytön helpottaakseen seurantaa
- Valvomossa on helppo työskennellä, kun ei tarvitse vaihtaa paikkaa koko ajan, vaan järjestelmät yms on käden ulottuvilla
- Asiakaspalvelu henkisyys kärsii kiireen keskellä.
- [haaste] Eri toimijoille tiedon välittäminen oikeassa järjestyksessä.
- Usean asian hoitaminen ja johtaminen samaan aikaan kiireessä on haastavaa.
- Kova-avainhallinta ja sen ylläpito kiireen keskellä olisi varmaankin hankalin.

- Jos valvomossa on yksin niin tietysti aspa luukku, puhelut ja seurannat voi olla samanaikaisesti hieman haasteellista
- Palopaikannusjärjestelmän päivitys nykyaikaan tuo helpotusta, vaikkakin dokumentoidun tiedon ja grafiikan väliset eroavaisuudet saavat epäilemään itseäsi tilanteen selvittämisessä.
- Huolto on taas paikalla ja aiheuttaa hälytyksiä pitkin kiinteistöä. Harmi vaan, ettei kukaan ilmoittanut sinulle, että huolto tulee taas tekemään näin.
- Kaikista tekemättömistä tehtävistä kirjan ylläpitäminen voi ajoittain olla haastavaa, mutta se on lähinnä omasta henkisestä vajavaisuudesta johtuvaa. Toki joku apujärjestelmä olisi ihan hauska; esim yksi näyttö/näytön kulma johon lisätty painikkeita samantapaisesti kuin [integraatiojärjestelmän] pikaohjaukseen; paina nappulaa [X] niin järjestelmä laittaa listaan merkinnän kellonaika xx:xx 1 kpl [X]. Painettaessa useasti lyhyen ajan sisään lisää järjestelmä [X] kertoja. Tehtävät jäävät aluksi Voisi myös olla hyvä järjestelmä uuden [järjestelmä X3] tilalle/apujärjestelmäksi.
- Suurien tehtäväkokonaisuuksien hallinta on haasteellisinta kiireen keskellä, erityisesti yksin työskennellessä. Näistä kokonaisuuksista esimerkkeinä ovat kiinniottotilanteet, virka-apu ja pelastustoimen tehtävät jotka vaativat usein monen asian käsittelemistä ja tekemistä yhtä aikaa.
- [haastavaa on] Välillä tehtävien priorisointi ja delegointi kentälle, esim. enemmän keikkaa kuin tekijöitä.
- [haastavaa on] Ns. "monipartioitehtävät", joissa valvomotyöntekijän on yksin kyettävä usein nopeastikin tuottamaan riittävää dataa kentällä työskenteleville järjestyksenvalvojille, jotta nämä voivat suorittaa työtehtävänsä turvallisesti sekä lainmukaisesti. Samanaikaisesti on pystyttävä seuraamaan tilanteen etenemistä livekuvassa, seurata radioliikennettä, mahdollisesti tarkastaa tallenteita, sekä pitää tilannekuvaa yllä kaikille kiinteistöissä työskenteleville järjestyksenvalvojille.
- Koen poikkeustilanteet haastavimmiksi. Esim Palohälytys.
- Valvomon siisteyden ylläpito. [kaipaa ohjeistusta]
- toivoisin, että tietokoneen sisäinen hakujärjestelmä saataisiin takaisin toimimaan.
- [ohje] Kahvinkeittoon.
- olisi hyvä korostaa esim kameravalvonnan tärkeyttä sekä muistuttaa päivystäjää huolehtimaan tiedotteista sekä sähköpostista.
- Mielestäni ohjeistusta on melko kattavasti melkein mihin vain tehtävään. Ehkä enemmän ongelmia saattaa aiheuttaa se, jos ei tiedä mistä ohjeet löytyvät yms?
- Poikkeustilanneviestin lähettäminen pitäisi hoitaa melko pian poikkeustilanteen alkaessa, että se ajaisi asiansa, mutta imo [järjestelmä X3] on vähän turhan kömpelö nopeaan viestintään.

Tehtävien priorisointi

- Välittömästi tapahtuvat asiat (poistojen seuranta, työkavereiden toimenpiteet yms) 2. Puhelin/Luukku 3. Sähköpostit
- Priorisoin ensisijaisesti henkeen ja terveyteen liittyvät tehtävät, Toiseksi materialistiset mahdolliset vahingot. Tämän jälkeen suoritan tehtäviä siinä järjestyksessä mikä aiheuttaa vähiten negatiivisia asiakaspalautteita.
- Asiakaspalveluluukku jää roikkumaan viimeiseksi, jos on oikea tilanne päällä, ensin hoidetaan C1-3 tiedotus, huolto tms. Puhelimiin vastataan kun ehtii ja jos puhelimesta joku tauno niin kehoitetaan soittamaan myöhemmin.
- Kaikki henkeen ja terveyteen liittyvät tehtävät menevät aina edelle. Kiireettömät asiat hoidetaan sitten kun kiireelliset tehtävät ovat hoidettu.
- mikäli kentällä olevat työskentelijät tarvitsevat kameravalvonnan tukea olisi se ensisijainen jos samanaikaisesti palveluluukulla olisi asiakas odottamassa.
- Kirjoitan ylös asiat, joita ei sillä hetkellä ehdi tehdä tai delegoida toisille. Asiakaspalveluluukku saa odottaa, mikäli "kentällä" on tärkeä seuranta tai kesken on isompikin tehtävä (palohälytys tms).
- Tehtävät tietysti priorisoidaan tärkeys/kiireellisyyden mukaan. Vahvuutta kohteessa löytyy, jonka avulla ei tarvitse yksin taipua joka suuntaan.
- Muiden työntekijöiden terveys etusijalla. Kaikki muu saa jäädä kovan tilanteen tullen, kunnes tilanne saatu turvallisesti maaliin.
- Potentiaalisten rikollisten seuranta jää herkästi muiden "akuuttien" askareiden varjoon (ovipuhelin, aspa-puhelin).
- [järjestelmä X3] on sellainen, joka oikean tilanteen sattuessa jää viimeiseksi. Menujen navigointi ja rapsan kirjaaminen homman selvittämisen ollessa kesken on typerää; siihen aikaa vain, jos on priimaporukka töissä.
- Ovipuhelin, sekä vakin aspaluukku jäävät tilanteen tullessa herkästi.
- [on turhaa] Selvittää jotain avain/varasto juttua samalla kun on oikeasti kiireellisempää tehtävää.
- Pinet raportit saataa unohtua kiireen keskellä, mm Liukuportaitten käynnistykset.
- Priorisoin tehtävät kiireellisyyden perusteella ja arvioin kuinka keskeistä tai tarpeellista nopea vaste-aika on tehtävän onnistumisen kannalta. Luonnollisesti pelastus-, ensiapu-, rikos-, virka-apu- sekä muut viranomaistehtävät ovat listan kärjessä, kun taas kiiretilanteessa avainluovutuksen hoitaminen nopeasti ei ole yhtä kriittistä.
- Pysin priorisoimaan palohälytyksessä yhteydenpidon hätäkeskuksen, kiinteistöhuollon sekä järjestyksenvalvonnan välillä.

- Valvomotyöskentelyssä kiireelliset ja oleelliset asiat ensisijaisena, esim. toimenpiteen seuranta kameroilla, ei-kiireelliset asiat ylös muistiin myöhempää suorittamista varten, esim. raportoinnit.
- Vastaan kyllä tilanteen aikana puheluihin, mutta pyrin lopettamaan puhelun mahdollisimman nopeasti, mikäli puhelu ei liity henkeen tai terveyteen kohdistuvaan vaaraan.
- Asiakaspalveluluukulla mahdollisesti asioiva asiakas jää täysin huomioimatta mikäli käynnissä on kiireellisempää tehtävää.
- tilanteen aikana vastaanotetut RI-järjestelmän hälytykset saattavat jäädä roikkumaan pidemmäksi aikaa kuin tavallisesti, tai hälytys saatetaan kuitata hälytyksen syytä tarkastamatta, mikäli hälytys on tavanomainen ja on syytä olettaa hälytykselle olevan hyväsyttävä selitys.
- raportoinnit yms. suoritetaan vasta kun niille on aikaa.
- Priorisoin järjestyksenpidolliset tehtävät sekä hälytystehtävät muiden tehtävien edelle.
- jos joku [sensoreitu] läähättää niskaan samalla kun pullokone on rikkimässä, [sensoreitu] myy persettä [tietyllä alueella] yms. normaalia [työkohteen tunniste]hommaa ni äkkiä on hankaluuksia säädöissä. Silloin priorisoin ensiksi nämä tärkeät [työkohteen tunniste]utehtävät ja katellaan niitä aikaohjauksia sitte myöhemmin, jos aikaa jää.

Perehdytys

- Kyllä, jos laitteet ja järjestelmät on hyvin hallussa.
- Kun on perehtynyt valvomossa oleviin järjestelmiin ja työtehtäviin, niin työskentely toimii lähes ongelmitta. Mitä enemmän työskentelee valvomossa niin sitä mielekkäämpää työskentely on.
- Aina pieni epätietoisuus siitä, että kusitko jotakin rojaalisti vai et.
- [1. RI-järjestelmä] on välillä suuri kysymysmerkki
- huomaan puutteita osaamisessani rikosilmoitinjärjestelmän hallinnoinnissa
- Koen kehitystarpeita rikosilmoittimen operoinnissa. Perus operointi sujuu kyllä.
- Kehittämistä olisi varmasti lähinnä kulunvalvonnallisten ohjelmistojen säädöksissä, esim: Erikoispäivien asettelu. aikaohjaus ryhmien päivittäminen yms. Mutta nämäkin sellaisia, että itse oppimmalla saattaisi pärjätä, toki neuvoa kysyen tiukan paikan tullen.

- hieman ruosteessa pitkän poissaolon vuoksi. Hälytys- ja kamerajärjestelmät pitäisi käydä uudelleen läpi
- Pärjään valvomossa. Tarvitsisin tarkempaa oppia tietokoneisiin
- kehitys tarpeita koen uuden palografiikan kanssa kunnollista käyttäjä koulutusta
- Koen että osaamistani olisi kuitenkin mahdollista syventää huomattavasti monen järjestelmän osalta
- osaan käsitellä valvomon laitteita perustasolla mutta haluaisin syventyä laitteiden toimintaan perustarpeita huomattavasti pidemmälle ja oppia hallinnoimaan laitteita tarpeen niin vaatiessa. Kuten muunmuassa hälytys noden luominen ja sen yhteydessä perehtyä miksi ja miten hälytys tulee, kuinka käyttäjä kohtaisesti voidaan vaikuttaa yksittäisen hälytyksen aktivoimiseen.
- Sähköisen palografiikka softan käyttö ei ole hallussa joten tarvitsen perusteellista koulutusta laitteen käyttämiseen.
- kehitystarpeita omassa työssä KV -järjestelmän hallinnassa, sekä rikosilmoitinjärjestelmän hallitsemisessa. Kuten silmukoiden löytäminen jotka eivät näy grafiikassa
- Uuden sähköisen palografiikan käyttö ei ole hallussa luotan paperi versioon.
- Aikaohjelmien muuttamiset ja säätämiset, kun en osaa niitä niin hyvin, että saisin ne tehtyä vain muutamalla klikkauksella. Joutuu vähän enemmän funtsimaan mitä siellä nyt tekeekään ja mistä kaikki oikeat täpät löytyvät.
- [1. RI-järjestelmä] [kaipaa tarkempaa ohjeistusta]
- Kulunvalvonta/RI-järjestelmän konfigurointi. Tähän apinaohjeet
- Korttien teko, koska ihmiset ei vielääkään tunnu osaavan. Mut ei hätää, se on työnalla :)
- Paloilmoitinlaitteen grafiikka ja sen operointi (vanhan puolen)
- Kulun/Rikosilmoitinjärjestelmän syvempi tunteminen.
- Jaa, onkohan valvomon järjestelmistä tehty erikseen mitään ohjeistusta? Jos on niin good(varmaan onkin, muisti huono), jos ei niin ei olis huono olla joku tiedosto, josta löytyy apua.
- Yleiset ohjeistukset järjestelmien käyttöön ja tehtävien suorittamiseen ovat hyvät. Varmaan kun uusi työntekijä tulee kohteeseen, niin silloin olisi hyvä olla tärkeimmät ohjeet järjestelmien käyttöön saatavilla.
- Ovien aikaohjauksesta.
- Palografiikka.
- kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmien edistynyt käyttö.
- Uuteen palografiikkaan käyttökoulutus olisi kiva.
- Toiminta paloilmoitinjärjestelmän hälyttäessä, lähinnä siis järjestelmien osalta.
- kova-avainhallinta, vaikka onkin nykyään ilmeisesti työnjohdon vastuulla

- [1. RI-järjestelmä]
- Kulunvalvonta/RI-järjestelmän konfigurointi
- Olisi myös kiva osata käyttää kaikkia [1. KV-järjestelmä, integraatiojärjestelmä] vielä paremmin, oma osaaminen hyvin pintapuoleista.
- [integraatiojärjestelmä], perus operointi ja tieto järjestelmästä löytyy.
- Aikaohjausten määrittely, niiden luominen toimivaksi jne.
- Avaintenhallinta, [järjestelmä X3], [järjestelmä X2]
- Digitaalinen palografiikka.
- [KV- ja RI-järjestelmät] sisältävät kuitenkin paljon perehtymistä vaativia ominaisuuksia, joiden hallinnassa minulla olisi kehitettävää
- Uusi palografiikka, aikaohjelmien teko jäänyt myös vieraaksi
- Paloilmoitinjärjestelmät, joihin en itse ole saanut minkäänlaista perehdytystä, laitteiston fyysistä sijaintia lukuunottamatta. Suoriudun kyllä tilanteesta, mutta sen aikana on läsnä jatkuva epäily järjestelmien oikeasta käytöstä/tulkinnasta
- [päivitetty 1. KV-järjestelmä], jonka tuoreudesta johtuen en ole päässyt kyseistä järjestelmää operoimaan.
- palografiikka [päivitetty 1. KV-järjestelmä], [sähköinen avainkaappi]
- [integraatiojärjestelmä] on eniten hepreaa jos jotain täytyy alkaa muuttellee. Tämä varmasti siksi, ettei kyseistä järjestelmää ole tullut käytettyä missään muualla ikinäkoskaan aikasemmin itse, eikä valvomossa lähtökohtaisesti aamuisin hirveästi kerkeä säätelämään ja opiskelemaan. Valvomolla on käyttötarpeet kyseisiin järjestelmiin, eikä tämän vuoksi usein oikein tunnu ehtivän tutustumaan, sekä ongelmien ilmeneminen juuri sillä hetkellä on epätodennäköistä, jolloin ei oikein saa suoraan harjoiteltua näiden ratkaisua.

Onko vakkihomma mielekästä? Jos ei, miksi?

- Periaattessa kyllä mutta ei.
- Valvomo-operaattorina työskentely on mielekästä.
- Yöaikaan ainakin on.
- Itselläni ei ole sinänsä preferenssiä asian suhteen. Jos olisi pakko valita, työskentelisin mieluiten valvomossa.
- Kyllä, jos laitteet ja järjestelmät on hyvin hallussa.
- Kun on perehtynyt valvomossa oleviin järjestelmiin ja työtehtäviin, niin työskentely toimii lähes ongelmitta. Mitä enemmän työskentelee valvomossa niin sitä mielekkäämpää työskentely on.
- Valvomossa on mieleistä työskennellä, silloin kun tuntuu, että hyvällä suorittamisellasi on jokin vaikutus. Hyvin organisoitu ja vedetty poikkeustilanne vakkipäivystäjänä on täältä saaduista kokemuksista ehkäpä mielekkäimpiä.

- Itselle sopii paremmin kentällä työskentely. Valvomossa pitkäaikainen oleskelu tekee työpäivästä pidemmän tuntuisen, kuin kentällä pyöriminen.
- Arjen pyörittäminen valvomossa on ajoittain erittäin raastavaa; muinaisten, erittäin huonosti ylläpidettyjen ja vanhentuneiden dokumenttien (joita saattaa olla useampi samalla nimellä) selaaminen (esim. avaintenhallinta) aiheuttaa harmaita hiuksia kaljussa.
- taustalle tulee kentältä porukkaa kaivamaan nenäänsä; itse suoritat kolmea eri seurantaa, vastaillet puhelimeen, rikkari hälyttää aiheettomasti jo viidettä kertaa minuutin sisään ja yrität vielä jakaa informaatiota kentälle.
- Kyllä, pääsee hallitsemaan kokonaisuutta.
- Kyllä on
- Kyllä. Valvomopäivystys tuo vastapainoa kenttätöskentelylle, mikä luo monipuolisuutta. Valvomossa työtehtävien luonne ja niissä vaadittava osaaminen poikkeavat huomattavasti kenttätöskentelyn vaatimuksista minkä koen kehittävän minua henkilökohtaisesti.
- On.
- On
- Valvomossa työskentely on mielekästä työskentelyä kenttätöön ohessa, en jaksaisi kuitenkaan päätoimisesti työskennellä pelkästään valvomossa.
- On. On on. Jos ei oo ketään uuvatteja vuorossa, ni homma on mielekästä, eikä tunnu siltä että joutuu kenttää neuvomaan kädestä pitäen.