

PALVELUN PARANTAMINEN JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN VAHTIMESTARI- PALVELUISSA

Suvi Sievänen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2014

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) SIEVÄNEN, Suvi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 3.3.2014
	Sivumäärä 121	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi PALVELUN PARANTAMINEN JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN VAHTIMESTARIPALVELUISSA		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Partanen, Soili		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu toimitilapalvelut		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahtimestaripalveluille. Tavoitteena olivat selkeät palvelukuvaukset, joiden avulla hyvän ja laadukkaan palvelun tarjoaminen asiakkaille on mahdollista. Lisäksi tarkoituksena oli löytää ideoita vahtimestareiden tarjoaman palvelun kehittämiseen ja asiakaspalvelun parantamiseen. Opinnäytetyön toimeksianto tuli Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalveluilta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin osallistuvalla havainnoinnilla, jonka osana vahtimestareille järjestettiin työpajoja kesän ja syksyn 2013 aikana. Osallistuvan havainnoinnin lisäksi palvelun kehittämiskohteita ja mahdollisuuksia kartoitettiin kontrolloidun kyselyn avulla. Tutkimukseen osallistuivat kaikki Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahtimestarit ja heidän palveluohjaajansa.</p> <p>Haastattelun, havainnoinnin ja työpajatyöskentelyn tuloksena kaikki vahtimestarien tehtävät jaettiin prosesseihin. Vahtimestarit kokivat tuottamansa palvelun laadukkaiksi, mutta kehittämistä kaivattiin erityisesti viestinnässä ja tehtävien ohjeistuksessa. Palvelun kehittämisen koettiin olevan esimiestason tehtävä, mutta myös työntekijöiden kannustaminen kehittämistoimintaan nähtiin tarpeellisena. Havainnoinnin ja kontrolloidun kyselyn pohjalta laadittiin tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset, työhjeet, vahtimestaripalveluille. Palvelukuvausten tarkoituksena on helpottaa työohjausta ja antaa työntekijöille paremmat mahdollisuudet kehittää palveluprosessia.</p> <p>Opinnäytetyö antoi riittävästi tietoa vahtimestareiden tehtäväkohtaisten palvelukuvausten kehittämiseen. Opinnäytetyössä esiin nousseiden kehityskohteiden avulla toimeksiantajan on mahdollista parantaa palveluaan ja lisätä työntekijöiden viihtymistä tehtävissään. Opinnäytetyö oli ajankohtainen, koska osaan tehtävistä oli tullut uusia toimintamalleja ja vahtimestarit kaipaivat itsekin parempaa ohjeistusta työhönsä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palvelukuvaus, toimitilapalvelut, toimitilapalveluiden laatu, palvelu, palvelujärjestelmä		
Muut tiedot Sisältää työhjeen, 83 sivua		



Author(s) SIEVÄNEN, Suvi	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 3.3.2014
	Pages 121	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title IMPROVING THE SERVICE AT JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES JANITOR SERVICES		
Degree Programme Degree programme in Service Management		
Tutor(s) Partanen, Soili		
Assigned by JAMK University of Applied Sciences, Facility Services		
Abstract <p>The purpose of thesis was to make task specific service descriptions for the JAMK University of Applied Sciences Janitor Services. The aim was to create explicit service descriptions which make it possible to offer customers good and quality service. In addition, the purpose was to find ideas to improve the janitor and customer services. The commissioner of the thesis was JAMK University of Applied Sciences Facility Services.</p> <p>The study was implemented using participatory observation. Part of the observation were workshops that were organized in the summer and autumn of 2013, in which all three janitors took part. Along with the participatory observation, development targets and opportunities were mapped by a controlled survey. All janitors and their service instructors at JAMK University of Applied Sciences participated in the survey.</p> <p>Based on the interviews, observation and workshops, all the janitor tasks were divided into processes. The janitors considered the services they produced to be of a good quality but, communication and task instructions were regarded the targets that needed development. Developing the services were regarded as the superiors' tasks but, on the other hand, encouraging the employees to participate in development work was considered important. Based on observation and a controlled survey, task specific task descriptions, work instructions, to janitor services were formulated. The purpose of the service descriptions was to make the supervision of work easier and give the janitors tools to develop their service process.</p> <p>The thesis gave enough information for the compiling of the janitors' task specific service descriptions. With the help of the thesis improvement targets were found. The commissioner can improve their services and make the working environment more comfortable utilizing this information. The thesis was current because instructions of some of the tasks were changed. In addition, the janitors themselves wished better directions for their work.</p>		
Keywords service descriptions, Facility services, quality of facility service, service, service system		
Miscellaneous Includes task specific service descriptions, 83 pages		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	3
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	4
2.1	Toimitilapalvelut Jyväskylän ammattikorkeakoulussa.....	5
2.2	Vahtimestaripalvelut Jyväskylän ammattikorkeakoulussa	6
3	PALVELUN TUOTANTO OPPILAITOKSESSA	7
3.1	Palvelun piirteet.....	7
3.2	Palvelujärjestelmä	9
3.3	Palvelukuvaus	14
4	TOIMITILAPALVELUT.....	15
4.1	Toimitilapalvelu	15
4.2	Toimitilapalvelun laatu	16
5	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITE JA TUTKIMUSMENETELMÄT	17
5.1	Tutkimuksen tavoitteet.....	17
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	18
5.3	Luotettavuus	20
5.4	Palvelukuvausten laadinta	21
6	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET	23
7	POHDINTA	29
7.1	Vahtimestaripalveluiden kehittäminen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa	29
7.2	Opinnäytetyöprosessi	31
7.3	Oma työskentely	32
7.4	Lopuksi.....	33
	LÄHTEET.....	34

LIITTEET	36
Liite 1. Työpajatyöskentelyn pohja.....	36
Liite 2. Haastattelu kysymykset palveluohjaajalle ja vahtimestareille	37
Liite 3. Muut vahtimestareiden tehtävät.....	38
Liite 4. Vahtimestareiden tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset (Työohje)	39

KUVIOT

Kuvio 1 Toimitilapalveluorganisaatio Jyväskylän ammattikorkeakoulussa	6
Kuvio 2. Hyvän palvelun osatekijät.	7
Kuvio 3. Arvon muodostumisen pyramidi.	10
Kuvio 4. Palvelujärjestelmämalli.....11

TAULUKOT

Taulukko 1. Palvelukuvauksen sisältöesimerkki	22
---	----

1 JOHDANTO

Vahtimestaripalvelut ovat osa toimitilapalveluita tuottamalla käyttäjäpalveluita, kuten postipalveluita ja tapahtumajärjestelyjä. Oppilaitoksen kannalta vahtimestaripalvelut takaavat viihtyisät ja kalustetut työtilat, vastaavat postin kulkemisesta talon sisällä ja huolehtivat pysäköinnin sujuvuudesta. Vahtimestarin työ on asiakaspalvelutyötä, jossa vaaditaan asiakaspalveluhenkisyttä sekä kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Koska vahtimestareiden työnkuva on laaja ja hoidettavien tehtävien määrä suuri, työ on haastavaa ja monipuolista. Lisäksi tehtäviin sisältyy paljon fyysistä suorituskkyä vaativia töitä.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalvelut toimivat tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Lähin yhteistyökumppani ja opastajani työtä tehdessä oli vahtimestareiden palveluohjaaja. Tavoitteena oli kehittää vahtimestareiden tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset avuksi työn kehittämiseen ja ohjaamiseen. Palvelukuvauksissa tehtävät on jaettu yksitellen prosesseiksi, ja ne sisältävät myös palvelun seurannan ja arvioinnin keinot, kehittämisen mahdollisuudet, tarvittavan dokumentoinnin ja toimintaa ohjaavat säännökset. Palvelun purkaminen pieniin osiin koettiin tarpeelliseksi työjärjestelyjen ja työnohjauksen kannalta. Lisäksi toimintaohjeisiin oli viime aikoina tullut joitain muutoksia, muun muassa avainhallinnassa, joten työntekijöiden kouluttaminen on mahdollista saman materiaalin avulla.

Tehtävien purkamisessa osiin käytettiin sekä havainnointia että vahtimestareiden kanssa toteutettua työpajatoimintaa. Työpajatyöskentelyn tuloksia purettiin ja muokattiin yhdessä vahtimestareiden palveluohjaajan kanssa. Havainnoinnin lisäksi tehtiin kontrolloitu kysely, jonka avulla pyrittiin selvittämään Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahtimestaripalveluiden kehittämistarpeita. Kysely käsitteli toimintaympäristöä, palvelukulttuuria ja palvelun kehittämistä.

Tietoperusta käsittelee Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatorakennetta, palvelun tuotantoa oppilaitoksessa ja toimitilapalveluita. Jyväskylän ammattikorke-

koulun toimitilapalveluita käsittelevää tietoa on kerätty Jyväskylän ammattikorkeakoulun intranet-sivuilta ja haastatteleamalla vahtimestareiden palveluohjaajaa. Palvelun tuotanto oppilaitoksessa perustuu Grönroosin palvelujärjestelmään, joskin lähteenä on käytetty myös muuta palveluun ja sen laatuun liittyvää kirjallisuutta. Toimitilapalveluiden tietoperustana on käytetty teknillisen korkeakoulun julkaisuja.

Opinnäytetyö vastaa vahtimestaripalveluiden kehittämistarpeeseen. Sen avulla on tarkoitus kouluttaa työntekijöille muuttuneita käytäntöjä ja tehostaa työnkiertoa käytännössä. Palvelukuvaukset hyödyttävät vahtimestareita helpottamalla sairauslomien ja vapaiden sijaisuuksia ja yhtenäistämällä perustoimintoja eri kampusten välillä.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

”Jyväskylän ammattikorkeakoulu on vetovoimainen ja kansainvälinen ammattikorkeakoulu”, jolla on toimipiste Jyväskylän lisäksi Saarijärvellä. Opiskelijoita koulussa on yli 8 000. Jyväskylän ammattikorkeakoulu tarjoaa korkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta, avointa ammattikorkeakouluopetusta, ammatillista opettajakoulutusta sekä erilaista täydennyskoulutusta. Jyväskylän ammattikorkeakoululla on hyvät suhteet alueen yrityksiin ja yhteisöihin ja sen vuoksi koulun asema alueen kehittäjänä on vahva. Jyväskylän ammattikorkeakoulu oli jälleen tänä vuonna Taloustutkimus Oy:n toteuttamassa korkeakoulujen imagotutkimuksessa kolmen parhaan joukossa.

Missio: Jyväskylän ammattikorkeakoulu on kansainvälisesti suuntautunut koulutuksen edelläkävijä sekä tutkimus- ja kehitystyön osaaja.

Visio 2015: Jyväskylän ammattikorkeakoulu haluaa olla Suomen paras ammattikorkeakoulu, jolla on vahvaa näyttöä koulutuksen laadusta, kansainvälisyydestä ja yrittäjyyden edistämisestä.

Arvot: Vastuu, luottamus, luovuus. (Tutustu ja menesty 2013, Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut.)

2.1 Toimitilapalvelut Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa toimii neljä eri yksikköä: ammatillinen opettaja-korkeakoulu, hyvinvointiyksikkö, liiketoiminta- ja palvelut -yksikkö ja teknologiayksikkö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu toimii Jyväskylässä kolmella eri kampuksella sekä Saarijärvellä. (Tutustu ja menesty 2013, Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalvelut huolehtivat kiinteistö- ja niihin tuotettavista palveluista. Toimitilapalvelut kuvaavat itseään seuraavasti:

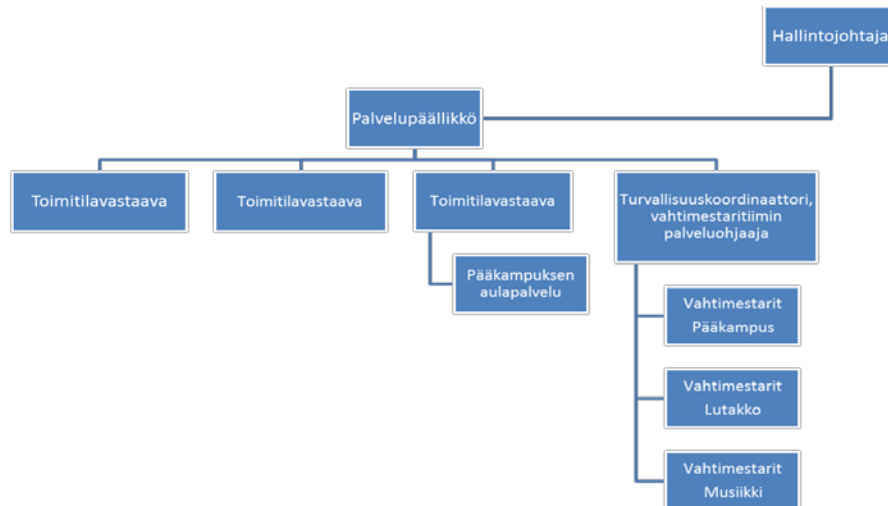
”Tuemme Jamkin ydintoimintaa vuokraamalla, hallinnoimalla ja varustamalla laadukkaasti ja kustannustehokkaasti sopivat, turvalliset, siistit ja terveelliset toimitilat sekä tuotamme niihin tarvittavat toimitilapalvelut. Käytössämme on ajanmukainen kiinteistöstrategia.

Tila- ja turvallisuusasioiden lisäksi vastaamme siivous- ja paikoitusasioista. Myös Jamkin vahtimestaritiimi työskentelee toimitilapalveluiden alaisuudessa.” (Jyväskylän ammattikorkeakoulu toimitilapalvelut 2013, Elmointra.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalvelut toimivat hallintojohtajan alaisuudessa. Palvelupäällikkö toimii toimitilapalveluiden esimiehenä ja vastaa ulkoisten toimitilapalveluiden sopimusten ylläpidosta, toimitilapalveluiden koordinoinnista ja taloudellisista resursseista. Palvelupäällikön alaisuudessa toimii kolme toimitilavastaavaa ja yksi turvallisuuskoordinaattori, joka toimii samalla vahtimestaritiimin palveluluohjaajana. Toimitilavastaavien tehtävät on jaettu siten, että yksi vastaa tilojen ja työpisteiden kalustamisesta sekä rakennus- ja varustushankkeista. Toinen huolehtii vuosikorjaus- ja tilausmuutostöiden hallinnoinnista, LVIS-järjestelmien vikailmoituksesta sekä tilaluetteloiden ja sisäisten vuokrien ylläpidosta. Kolmannen toimitilavastaavan vastuualueena on tilamyynnin kehittäminen, pääkampuksen aulapalveluiden koordinointi, ASIO-tilavarauksjärjestelmän pääkäyttäjäyys sekä Uudet oppimisympäristöt – projekti. Turvallisuuskoordinaattori vastaa vahtimestareiden työsuunnittelun ja

ohjuksen ohella Jyväskylän ammattikorkeakoulun turvallisuusohjeistuksesta, yhteydenpidosta turvallisuusviranomaisiin, turvallisuuskoulutuksista sekä kampusten pysäköintiasioista. (Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatorakenne, Elmoitra.)

Kuviossa 1 on esitetty Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalveluorganisaatio.



Kuvio 1. Toimitilapalveluorganisaatio Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

2.2 Vahtimestaripalvelut Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

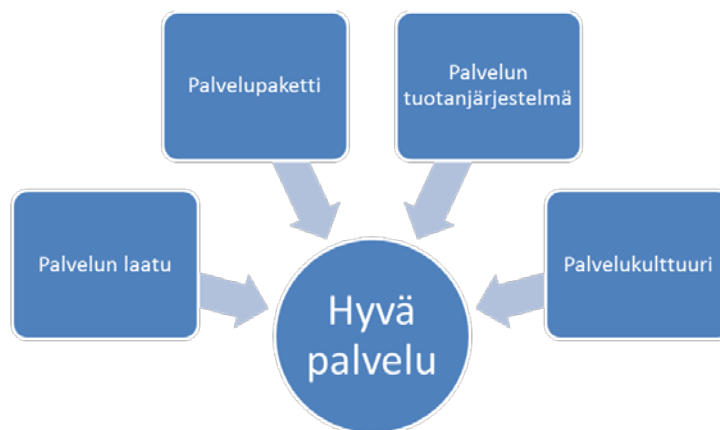
Kuten edellä ilmeni, vahtimestaripalvelut toimivat osana Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalveluita ja vahtimestareiden työtä organisoivat palveluohjaaja. Vahtimestaripalvelut toimivat kahdeksan hengen tiiminä tuottaen eri yksiköille käyttäjäpalveluita, joita voivat olla mm. postitus, postinjakelu ja kalustus (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001, 12).

Kiinteässä yhteistyössä vahtimestaripalveluiden kanssa toimii aulapalvelu. Vahtimestareiden ja aulapalvelun tehtävät menevät osittain päällekkäin, ja mm. Rajakadun kampuksella aulapalvelun sijaisjärjestelyjä hoidetaan vahtimestaritiimin voimin.

3 PALVELUN TUOTANTO OPPILAITOKSESSA

Oppilaitoksen roolista palvelun tuottajana on käyty paljon keskustelua. Oppilaitos voi kuitenkin olla palveluyritys siinä missä muukin palveluyritys.

Palveluyrityksen koko toiminta on markkinointia, ja jokainen työyhteisöön kuuluva henkilö toimii palvelun markkinoijana eri tavoin. Palveluyritystä johdetaan palvelujärjestelmän avulla, ja se kertoo hyvän palvelun osatekijät. (kuvio 1) Hyvä palvelu muodostuu neljästä osasta: palvelun laatu, palvelupaketti, palvelun tuotantojärjestelmä ja palvelukulttuuri. (Lahtinen & Isoviita 1998, 54.)



Kuvio 2. Hyvän palvelun osatekijät. (Alkuperäinen kuvio Lahtinen & Isoviita, 1998. 54)

3.1 Palvelun piirteet

Palvelun määrittäminen on vaikeaa, koska se on yleensä aineeton kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutukseen perustuva tapahtuma, johon vaikuttaa sekä palvelun tuottajan että vastaanottajan henkilökohtainen kokemus tilanteesta. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan yhtäaikaaisesti, mutta mielikuva sen laadusta jää useimmiten elämään pitkäksi aikaa.

Rissanen (2005, 18) on määritellyt palvelun seuraavasti ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai ane-

taan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai rahan säästönä jne.” Palvelu on ennen kaikkea prosessi, joka koostuu aineettomista tapahtumista. Prosessin lopputuloksena on ratkaisu asiakkaan ongelmaan. (Grönroos 2010, 77.)

Tuulaniemen (2011, 59) mukaan palvelun määritelmistä nousee esille neljä pääkoh-
taa. Ensinnäkin palvelulla ratkaistaan asiakkaan ongelma, toiseksi palvelulla on pro-
sessiluonne, kolmanneksi palvelu on jotain, jonka voimme kokea mutta emme omis-
taa ja neljänneksi palvelu tapahtuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Viiden-
neksi palvelun merkittäväksi elementiksi kirjallisuudessa nousee sen aineettomuus
(Rissanen 2005, 20).

Grönroosin (2010, 79-80) mukaan tärkein palvelun piirre on sen prosessiluontoisuus.
Palveluprosessit koostuvat erilaisista toiminnoista ja käyttävät useita resursseja, ku-
ten ihmistä, erilaisia järjestelmiä ja tietoa, asiakkaan ongelmien ratkaisuun usein asi-
akkaan ja palvelun tuottajan välisessä vuorovaikutuksessa. Palvelun vuorovaikutuk-
sellisuuden myötä asiakkaasta tulee palveluprosessissa palvelun kansatuottaja.

Palvelu on asiakkaalle kokemus, jota kuvaillaan usein hyvin abstrakteilla käsitteillä.
Siitäkin huolimatta palvelu usein sisältää jonkin konkreettisen osan, kuten varaosan
tai asiakirjan. (Grönroos 2010, 81.) Palvelun tuottajan näkemys saattaa erota asiak-
kaan kokemuksesta palvelun onnistumisesta. Asiakkaalla palvelutilanteeseen liittyy
odotuksia; ja hän tekee koko tilanteen ajan havaintoja tapahtumista. Näin syntyy asi-
akkaan saama palvelukokemus, joka määrittää palvelun hyvyyden tai huonouden.
(Rissanen 2005, 17.) Palvelun laadunhallintaa vaikeuttaa kokemuksellisuuden lisäksi
se, että se koostuu yleensä useasta eri osasta, kuten tiloista, henkilökunnasta ja
omasta mielialasta (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 17).

Palvelun aineettomuus tekee sen tuottamisesta haasteellista. Sen varastoiminen on
mahdotonta, vaikkakin tuottamisvalmiutta voidaan kehittää. Palvelua ei voi palaut-
taa, ja sen hinnoittelu on vaikeaa ilman perusteltuja kustannuslaskelmia. (Rissanen,

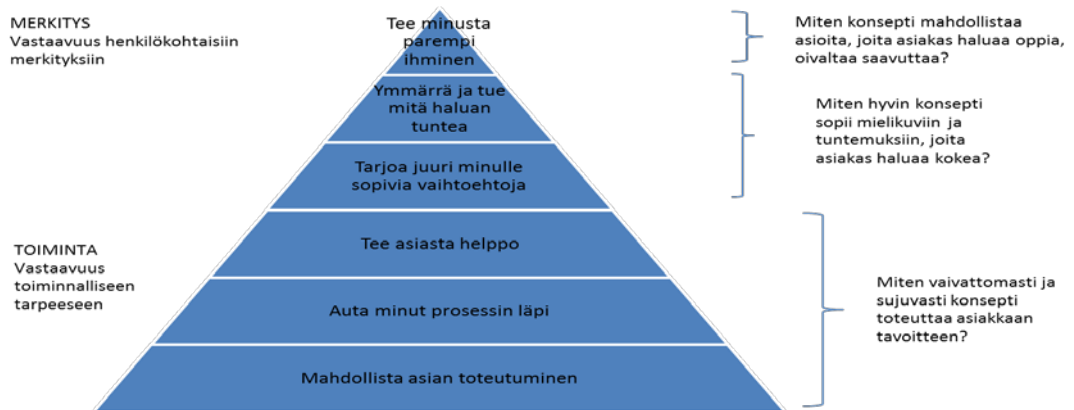
2005 17,20.) Toisaalta palvelun aineettomuus ja sidonnaisuus tapahtumahetkeen tekee siitä vaikeasti kopioitavaa (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 17).

3.2 Palvelujärjestelmä

Palvelun laatu

Palvelun subjektiivisuuden vuoksi asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa erityisesti se, mitä palvelun tuottajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Grönroosin (2010, 101) mukaan palvelun laatu jakautuu kahteen eri ulottuvuuteen (Kuvio 2), tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen. Asiakkaan kannalta on tärkeää, mitä hän saa palvelun tuottajalta. Se myös vaikuttaa suuresti asiakkaan laatuarvioon. Lopputuloksen tekninen laatu on kuitenkin vain osa palveluprosessia, sillä asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä on palveluprosessin aikana useita vuorovaikutustilanteita, ns. totuuden hetkiä, jotka kaikki vaikuttavat asiakkaan laatuarvioon. Asiakkaan kokonaisarvio palvelun laadusta siis on lopputulosulottuvuuden ja prosessiulottuvuuden yhdistelmä, johon vaikuttaa ennen kaikkea se, kuinka tekninen laatu tai prosessin lopputulos hänelle toimitetaan.

Asiakaan kokemus palvelusta jakautuu Tuulaniemen (2010, 74) mukaan kolmeen eri tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso on asiakkaan tarpeen täyttämistä, palvelun saavutettavuutta, helppokäyttöisyyttä ja tehokasta toimintaa. Tunnetasolla asiakkaalle puolestaan syntyy tuntemuksia ja kokemuksia palvelusta, kuten kokemuksia palvelun helppoudesta ja miellyttävyydestä. Merkitystaso on ylin asiakkaan kokema taso ja siinä kokemukseen liittyvät mm. mielikuvat, kulttuuriset koodit ja merkitysulottuvuudet (Kuvio 3).



Kuvio 3. Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2010, 75).

Arvonmuodostuspyramidi kattaa koko palvelun tarjooman. Hyvien asiakaspalvelukokemusten suunnittelu on mahdollista vain silloin, kun ymmärretään, milloin asiakas kohtaa yrityksen tarjooman. (Tuulaniemi 2010, 74.) Jos esimerkiksi otetaan avainhallinta vahtimestareiden toiminnoista, totuuden hetkiä asiakkaan kanssa on niin avainten luovutus- kuin palautustilanteissakin. Niiden lisäksi myös kaikki lukituksiin ja avaimiin liittyvät ongelmatilanteet avaimen hallinta-ajan kuluessa ovat osa avainhallinnan palvelukokonaisuutta, joka vaikuttaa asiakkaan saamaan käsitykseen palvelun laadusta.

Vahtimestarit voivat kohdata asiakkaitaan missä tahansa Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitiloissa. Vahtimestarit käyttävät yhtenäistä työasua tunnistettavuuden helpottamiseksi. Työasussa liikkuva vahtimestari on toimintansa ja yrityksensä edustaja myös tauon aikana. Tämän vuoksi käyttäytymiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. (Pitkänen 2006, 15.)

Palvelupaketti

Grönroosin (2010, 222) mukaan palvelupaketti koostuu joko konkreettisista tai ai-neettomista palveluista. Se voidaan jakaa kahteen ryhmään, joko peruspalveluun tai ydinpalveluun ja lisäpalveluihin. Palvelupaketin pohjana on ydinpalvelu, jonka ympärille suunnitellaan lisäpalveluita. Ydinpalvelu on yrityksen perustehtävä, ja lisäpalveluiden avulla tuotetaan asiakkaalle räätälöity yksilöllinen palvelu, jonka avulla erotutaan kilpailijoista. (Lahtinen & Isoviita 1998, 57-58.)

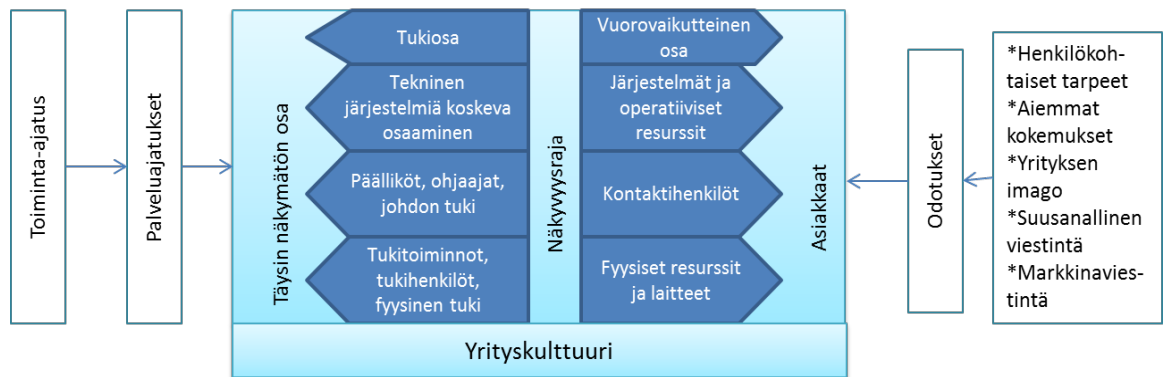
Peruspalvelupaketti määrittää, mitä asiakas saa organisaatiolta eli se kuvaa sitä, millaisia palveluita asiakas tarvitsee tarpeidensa täyttämiseen. Peruspalvelupaketti osoittaa koetun kokonaislaadun teknisen ulottuvuuden ja hyvin kehitettynä takaa palvelulle erinomaisen teknisen laadun. Toisaalta erinomaisesti kehitetyn ja teknisesti laadukkaan palvelupaketinkin voi pilata epäonnistuneessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Jotta palvelun tuottajan tuotekonsepti saadaan yhteneväiseksi asiakkaan käsitysten kanssa, tulee peruspalvelupaketista kehittää laajempi palvelutarjooma. Laajennettu palvelutarjooma huomioi myös asiakkaan palvelusta saaman hyödyn.(Grönroos 2010, 223-225.)

Laajennettuun palvelun tarjoomaan kuuluvat peruspalvelun lisäksi palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa ja asiakkaan osallistuminen. Palvelun saavutettavuuteen vaikuttavat mm. henkilöstön määrä, aukioloajat ja työpisteiden sijainti. Vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa muotoutuu mm. asennoitumisesta, vuorovaikutuksesta fyysisten ja teknisten resurssien kanssa sekä vuorovaikutuksesta järjestelmien kanssa. Asiakkaan osallistuminen merkitsee sitä, että asiakas vaikuttaa aina myös itse samaansa palveluun ja osallistuu näin palvelun arvon luomiseen. (Grönroos 2010, 226-229.)

Tuulaniemen (2010, 40-42) mukaan palvelun tarjoomaan on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Tarjooma vastaa kattavammin asiakkaan tarpeisiin kuin yksittäinen tuote. Palvelun ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tulee hänen mukaansa miettiä juuri tarjooman kautta.

Palvelutuotantojärjestelmä

Grönroosin (2010, 425-426) mukaan palvelutuotantojärjestelmä voidaan jakaa kahteen osaan: näkyvään eli vuorovaikutteiseen ja näkymättömään osaan. Näkyvyysraja erottaa nämä osat toisistaan. Palvelujärjestelmään ja sen luomiseen vaikuttavat asiakkaan odotukset, jotka ovat kuviossa oikealla. Vasemmalla puolella kuviossa on näkymätön osa: toiminta-ajatukset ja sitä noudattavat palveluajatukset, joiden tulisi ohjata kaikkea johtamista ja suunnittelua. Lisäksi yrityskulttuuri, joka määrittää normit ja arvot, on osa palvelutuotantojärjestelmää. (Kuvio 4).



Kuvio 4. Palvelujärjestelmämalli (Grönroos 2010, 425).

Vuorovaikutteinen eli näkyvä osa on kuitenkin järjestelmän keskiössä. Se on välittömässä yhteydessä asiakkaisiin ja koostuu mm. asiakkaista itsestään, asiakaspalvelijoista, järjestelmistä ja operatiivisista rutiineista sekä fyysisistä resursseista ja laitteista. Koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, asiakas nähdään laatua tuottavana resurssina eikä vain passiivisena kuluttajana. (Grönroos 2010, 426.)

Tärkeä vuorovaikutteisen osan tekijä on toiminta- tai palveluympäristö. Toimipaikan sijainti, viihtyisät ja siistit asianmukaisesti kalustetut toimitilat ovat osa palveluympäristöä. Viihtyisyyteen voidaan vaikuttaa väri- ja kalustevalinnoilla sekä somistuksella. Palveluympäristön ohella muut asiakkaat vaikuttavat omalla käytöksellään ja kertomuksillaan toisten asiakkaiden mielikuviin yrityksestä. Esimerkiksi toisen asiakkaan meluava käytös saattaa häiritä toista asiakasta. (Lahtinen & Isoviita 1998, 59.)

Palvelutuotantojärjestelmän näkymätön osa koostuu tukiosasta ja täysin näkymättömästä osasta. Tukiosa muodostuu johtamis- ja järjestelmätuesta sekä fyysisestä tuesta, joiden avulla palvelun laadukas tuottaminen on mahdollista. Koska asiakas ei yleensä näe tukiosan merkitystä palvelun laatuun, vuorovaikutteisen osan keskinkertainen tai huono hoitaminen heikentää näkyvyysrajan takana tuotettua hyvää teknistä laatua. Täysin näkymätön osa on oikeastaan palvelujärjestelmän ulkopuolella, kuten esimerkiksi sisäinen kirjanpito, ja se ei vaikuta palvelun tuottamiseen tai palvelun laatuun välittömästi tai välillisesti. (Grönroos 2010, 428-430.)

Palvelukulttuuri

Palvelukulttuuri on palveluja tuottavan yhteisön ilmapiiri, jonka asiakas aistii, kokee ja näkee. Palvelukulttuuri vaikuttaa jokaisen palvelujärjestelmän osan toimintaan ja samalla se heijastaa yhteisön palveluilmapiiriin vaikuttavia arvoja. Palvelukulttuuri kertoo, mikä on toiminnassa sallittua, mikä kiellettyä ja mikä toivottavaa. Palvelukulttuuri on sanatonta, ja se muotoutuu ajan kuluessa osin itsestään, mutta siihen on mahdollista vaikuttaa myös henkilöstöpolitiikan avulla. (Lahtinen & Isoviita 1998, 55.) Palvelukulttuuri sitoo henkilöstön yritykseen ja sen arvojen mukaan toimimiseen. Arvot ovat tärkeinä pidettäviä asioita, kuten asiakaskeskeisyys, luotettavuus ja palvelun hyvä laatu. (Viitala 2004, 56-57.)

Palvelukulttuurin luominen on tärkeää ja se on mahdollista sisäisen markkinoinnin avulla. Sisäisen markkinoinnin tavoitteet palvelukulttuuriin pyrittäessä ovat:

1. saada työntekijät – esimiehet, työnjohtajat ja muut – ymmärtämään ja hyväksymään toiminta-ajatus, strategiat ja taktiikat sekä yrityksen tuotteet, palvelut ja markkinointikampanjat
2. luoda myönteisiä suhteita organisaation ihmisten välille
3. saada esimiehet ja työnjohtajat omaksumaan palveluhenkinen johtamistyyli
4. opettaa kaikille työntekijöille palveluhenkisiä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. (Grönroos 2010, 452)

Kun palvelukulttuurin luominen on onnistunut, voi yritys kutsua itseään palvelukeskeiseksi. Palvelukeskeisyys on arvoja ja asenteita, joiden noudattaminen näkyy vuorovaikutustilanteissa. Palvelukeskeisyyden on sanottu parantavan organisaation sisäistä ilmapiiriä ja tätä kautta parantanut palvelun laatua. Palvelukeskeisessä yrityksessä palvelu on kaiken toiminnan keskipiste ja palveluhenkisyys tulee huomioida myös yrityksen strategisessa ja operatiivisessa toiminnassa. (Ström 2010, 10.)

Palvelukeskeinen kulttuuri vaatii johdonmukaisuutta. Yrityksen johdon tulee toimia palvelukeskeisesti, jotta sama onnistuu myös henkilöstöltä. Jos esimies vain puhuu

palvelukeskeisen kulttuurin puolesta mutta toimii itse toisin, työntekijät hämmentyvät eivätkä ota todesta puheita palvelukeskeisyydestä. (Grönroos 1998, 311.) Vahva palvelukulttuuri sitouttaa työntekijät ja jokainen kantaa osaltaan vastuun siitä, että asiakkaita kohdellaan hyvin ja kaikki palvelutilanteet hoidetaan yhtä vakavasti (Lahtinen & Isoviita 1998, 56).

Sisäisen markkinoinnin hyödyt näkyvät erityisesti silloin, kun luotua palvelukulttuuria pyritään pitämään yllä. Aktiivinen palvelukulttuurin ylläpito on tärkeää, koska henkilöstön asenteet ja yrityksen toimintatavat palaavat helposti vanhoihin uomiinsa ilman kannustusta sekä palvelu- ja asiakasmyönteisen ilmapiirin luomista. (Grönroos 2010, 452-453.)

3.3 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus on asiakirja, jossa asiakkaan tarpeiden pohjalta palvelun tuottaja on räätälöinyt oman palvelukuvauksensa. Palvelukuvaus asettaa vähimmäismäärän hyväksytyistä teknisistä palveluratkaisuista (Atkin & Brooks 2006, 89-90). Palvelukuvauksen avulla pyritään pääsemään sekä palvelun ostajan että tuottajan kannalta yhteisymmärrykseen palvelun tasosta (Tuomela, Ventovuori & Puhto 2001, 36).

Palvelukuvausta laadittaessa palveluprosessi pilkotaan osiin. Näistä osista laaditaan tarkat kuvaukset, joissa eri työvaiheet kuvataan tarkasti ja määritetään palvelun tavoitetasot. Palvelukuvaus on siis palveluprosessin tuotteistamista ja sen ensisijaisena tavoitteena onkin vastata asiakkaan odotuksiin ja tuottaa asiakkaalle korkealaatuista palvelua. Kaikkea palvelua on kuitenkin mahdoton standardisoida, ja palvelukuvaukset toimivatkin ohjenuorana, josta kuitenkin tulee pystyä joustamaan tilanteiden mukaan. (Lecklin 2006, 101.)

Palvelukuvauksen laadintaa voidaan lähestyä kahdella eri tavalla. Funktionaalisessa eli tehtäväpohjaisessa palvelukuvauksessa kuvataan suoritettavat toiminnot, kuten esimerkiksi arkistointi tai postipalvelut. Tehtäväpohjaisen palvelukuvauksen laatimi-

nen on koettu erityisesti toimitilajohtamisen alalla helpoksi, i vaikkakin se rajoittaa toimeksisaajan vapautta käyttää omaa ammattitaitoaan ja osaamistaan tehtävien suorittamiseen ja haluttuun lopputulokseen pääsemiseen. Toinen mahdollinen tapa lähestyä palvelukuvauksen laadintaa on lopputulosperusteinen tapa. Lopputulosperusteisessa palvelukuvauksessa jokainen vaadittu työsuorite kuvataan lopputuloskeskeisesti, kuten esimerkiksi postin tulee olla jaettu kello 11 mennessä. Lopputuloskeskeisellä palvelukuvauksella saadaan paremmat lähtökohdat kilpailuttamisessa, potentiaalisten yritysten kartoittamisessa sekä alustavia neuvotteluja varten tehtävässä valinnassa. Lopputulosperusteisessa palvelukuvauksessa toimeksisaaja määrittelee itse kuinka asetetut vaatimukset saavutetaan, joten palvelun tilaajan ei tarvitse käyttää aikaa tai resursseja yksityiskohtaisen tehtävämallisen palvelukuvauksen laadintaan. Lisäksi toimeksisaaja pystyy todennäköisesti tarjoamaan parempaa palvelun laatua saadessaan itse valita keinot, joilla päästään sopimuksessa asetetulle vaatimustasolle. (Tuomela, Ventovuori & Puhto 2001, 41.)

Palvelukuvauksen hyödyt nousevat esille työntekijän vaihtuessa. Selkeästi ja yksityiskohtaisesti laaditun palvelukuvauksen avulla on mahdollista löytää työlle juuri oikea tekijä, koska tehtävän asettamat vaatimukset ovat tiedossa. Palvelukuvaukseen tulee sisällyttää työntekijöiden arvioinnin tarkoitus ja laatuvaatimukset. Tällöin sekä työntekijät että johto ovat tietoisia siitä, mitä heiltä odotetaan. (Atkins & Brooks 2006, 76, 78.)

4 TOIMITILAPALVELUT

4.1 Toimitilapalvelu

Toimitilapalvelut on vaikeasti määriteltävissä oleva käsite, joka kattaa kaiken käyttäjiä ja ydintoimintaa tukevan toiminnan erilaisissa toimitiloissa. Kiinteistöliiketoiminnan sanaston (2001, 23) mukaan tilapalvelut, jota käytetään alalla yleisesti toimitilapalveluiden synonyyminä, kohdistuvat tilojen ominaisuuksiin ja tukevat tilojen käyt-

täjiä. Tilapalvelut muodostuvat erilaisista käyttäjä- ja kiinteistöpalveluista. Toimitilapalveluiden avulla tuetaan, luodaan ja ylläpidetään liiketoiminnan strategian täyttämisen kannalta suotuisia olosuhteita (Hanhijärvi, Tuomela & Puhto 2001, 22). Käyttäjäpalvelut ovat kiinteistön tilojen käyttäjille suunnattuja palveluita, joita ovat mm. catering, turvapalvelut, postipalvelut ja aulapalvelut. (RAKLI 2001, 22.)

Toimitilapalveluiden ajatus on huomioida asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja taloudellisuus palvelujen tuottamisessa. Tavoitteeksi tulisi asettaa tarkoituksenmukaisten työolosuhteiden luominen. Toimitilapalvelut muodostuvat erilaisista prosesseista. Palvelun kehittämisen kannalta on merkittävää tunnistaa eri prosessit, erityisesti asiakkaalle lisäarvoa tuovat prosessit. Keskeistä palvelun kehittämisen kannalta on haluttu tason määrittäminen palvelulle. (Hanhijärvi, Tuomela & Puhto 2001,22.)

Kun toimitilapalveluita verrataan muihin palvelualoihin, havaitaan joitain erityispiirteitä. Toimitilapalveluissa korostuu viestinnän merkitys palvelun tuottajan ja tilaajan välillä, sillä palvelun tilaajalla ei välttämättä ole tarkkaa kuvaa siitä, mitä toimitilapalvelut pitävät sisällään. Toimitilapalveluiden ostaja ei välttämättä ole palvelun käyttäjä, vaan palvelua kuluttavat kiinteistöissä työskentelevät ja oleskelevat henkilöt. Tämä saattaa vaikuttaa mm. reklamaatioketjun pituuteen ja sitä kautta asioiden käsittelyaikojen venymiseen. Ulkoisten olosuhteiden vaikutus palveluun ja sen laatuun on suuri. Esimerkiksi räntäsade vaikuttaa siivouspalvelun toimintaan. Lisäksi toimitilapalvelun erityispiirteenä on se, että palvelu tuotetaan asiakkaan luona. (Lehtonen, Tuomela & Puhto 2001, 26.)

4.2 Toimitilapalvelun laatu

Toimitilapalvelujen monimutkaiset ja laajat prosessit vaikeuttavat laatuajattelun soveltamista niihin. Palveluprosessin valvonnalla ja jatkuvalla tulosten seurannalla pystytään varmistamaan laadullisesti hyvä palvelu. Toimitilapalveluiden valvomisessa voidaan käyttää mm. asiakaspalautetta, reklamaatioita, katselmuksia ja erilaisia laatumittareita. (Hanhijärvi, Tuomela & Puhto 2001, 23.)

Toimitilapalveluiden laadunvalvontaa hankaloittaa se, että palveluprosessiin kuuluu myös teknistä toimintaa. Prosesseissa ei kuitenkaan ole teollisuuden selkeää tuotannon rutiinia ja yrityksen selkeitä toimintatapoja. Lisäksi asiakkaat ja tavoitteet vaihtelevat alalla suuresti, joten laaduntarkkailua varten laadittu mittaristo tulisi suunnitella erikseen jokaiseen organisaatioon. (Mts. 24.) Laadunvalvonta toimitila-alalla nähdään kalliina ja työläänä, joten sen järjestelmällistä toteuttamista ei suosita. Eriyisesti ns. pehmeiden toimitilapalveluiden laatumittareita ei ole helposti saatavissa. (Hanhijärvi 2001, 44.)

Vahtimestaripalvelut ovat osa toimitilapalveluita, sen käyttäjäpalvelu, jonka laadunvalvontaa hankaloittaa sen tuottaminen käyttäjille. Vaikka laadunvalvonta toimitila-alalla on kallista ja haasteellista toteuttaa, tulisi sen olla toimintaa. Tehtävien jakaminen prosesseihin ja erillisten prosesseiden kehittämisen avulla vahtimestareiden laadunhallintaa on mahdollista parantaa.

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITE JA TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Kehittämistehtävän tavoitteena on tuoda Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahtimestaripalvelut tunnetuksi ja lähemmäksi käyttäjää laatimalla tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset. Toisena tavoitteena on palvelun laadun parantaminen vahtimestaripalveluissa sekä käyttäjien näkökulman huomioonottaminen toiminnassa.

Tutkimusongelmaa lähestyin tutkimuskysymysten avulla. Tutkimuskysymyksiä voi olla yksi tai useampi ja niihin vastaamalla tuotetaan ratkaisu itse tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymykset ovat lupaus siitä, mitä empiirisessä osiossa käsitellään. (Kananen 2008, 51.)

Tutkimuskysymykset opinnäytetyössäni ovat:

1. Mitä ja miten palvelua tuotetaan?
2. Millainen on vahtimestaripalveluiden palvelukulttuuri?
3. Kuinka palvelua kehitetään?
4. Kuinka yhteistyö muiden toimitilapalvelun toimijoiden välillä toteutetaan?

5.2 Tutkimusmenetelmät

Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahtimestareiden palvelun kehittäminen on laadullinen tutkimus, jossa käytin kahta erilaista menetelmää. Ensinnäkin suoritin tutkimusta havainnoimalla vahtimestareiden toimintaa. Havainnoinnin ohella järjestin vahtimestareille työpajan, jonka tarkoituksena oli saada tietoa eri työtehtävien prosessien kulusta. Havainnoinnin ja työpajatyöskentelyn lisäksi tein haastattelun sekä vahtimestareiden palveluohjaajalle että vahtimestareille itselleen.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voi kerätä monella eri tavalla. Kaikki materiaali, jonka ihminen tuottaa, kertoo jotain ihmisen kokemasta laadusta. Haastattelujen ohella laadulliseksi tutkimusmenetelmäksi soveltuvat mm. kuva- ja tekstiaineistot. (Vilka 2005, 100.)

Havainnoinnin avulla on mahdollista saada selville toimivatko ihmiset oikeasti niin kuin sanovat toimivansa. Havainnoinnin etu on ennen kaikkea siinä, että se antaa välitöntä tietoa organisaation toiminnasta ja se voidaan nähdä todellisen elämän tutkimisena. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 212-213.)

Havainnointi voidaan jaotella kahteen eri kategoriaan: systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattisessa havainnoinnissa havainnoija on täysin ulkopuolinen ja se suoritetaan rajatuissa olosuhteissa, kuten laboratoriossa. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu ryhmän toimintaan ja havainnointi suoritetaan kenttätutkimuksena. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 214-216.) Osallistuva havainnointi on hyvä keino tutkia ja kehittää toimintatapoja ja vuorovaikutusta

työelämässä. Kun osallistuvan havainnointia käytetään tutkimuksessa, on eduksi, että tutkijalla on yhteisöstä vähän tietoa jo ennestään. (Vilkki 2005, 120.)

Tutkimuksessa käytin osallistuvaa havainnointia. Havainnointi tapahtui luonnollisessa ympäristössä osallistumalla vahtimestareiden yhteisiin palaverihin, ja työskentelemällä yhteistyössä vahtimestareiden kanssa. Vahtimestareille oli kerrottu ennakolta suorittamastani havainnoinnista. Havainnoinnin avulla oli tarkoitus saada lisätietoa eri tehtävien prosesseista ja niiden toteutumisesta vahtimestareiden toiminnassa. Osallistuin ryhmän toimintaan ja tein tarkentavia kysymyksiä. Menetelmässä tärkeintä on kuitenkin se, että tutkija osaa pitää havainnot erillään omista tulkinnoistaan (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2008, 217). Havainnoin aikana kirjasin huomioni ylös. Huomioni kiinnitin toimintaympäristöön, vahtimestareiden toimenkuviin ja vahtimestareiden tuottamiin palveluihin.

Toisena tutkimusmenetelmänä käytössä oli kontrolloitu kysely. Kontrolloituja kyselyitä voi olla kahdenlaisia: informoituja tai henkilökohtaisesti tarkastettuja kyselyjä (Mts. 196-197). Tässä työssä käytettiin henkilökohtaisesti tarkastettua kyselyä. Kyselyyn osallistuivat kaikki vahtimestarit ja heidän palveluohjaajansa, jotta olisi mahdollista selvittää vastaavatko työnjohdon ja työntekijöiden käsitykset näkemykset toisiinsa.

Kontrolloidun kyselyn avulla pyrin saamaan lisätietoa palvelun laadusta ja sen kehittämiseen liittyviin kysymyksiin. Kysely koostui kolmesta erillisestä teemasta. Toimintaympäristön osalta selvitettiin sitä, millaiseksi vahtimestarit kokevat ammattikorkeakoulun organisaation. Toisessa kysymyksessä selvitettiin henkilöstön kokemuksia toimitilapalveluiden organisaation osalta.

Toisena teemana kyselyssä oli palvelukulttuuri. Ensin selvitettiin sitä, kuinka hyvin toimenkuvat ovat vahtimestareilla tiedossa. Kolme muuta teeman kysymystä koski läheisesti yrityksen palvelukulttuurin tasoa: palveluhenkisyttä, palvelun saavutettavuutta ja asiakkaan tarpeisiin vastaamista.

Kolmantena teemana kyselyssä oli vahtimestareiden toiminnan kehittäminen ja yhteistyö. Kehittämisen osalta haluttiin tietää sen nykytila. Sisäisen markkinoinnin

osalta puolestaan kysyttiin, kuinka palvelujen ohjeistus hoidetaan tällä hetkellä, onko tiedottamisessa tai tiedonkulussa havaittu puutteita ja kuinka vahtimestaripalvelut toimivat yhteistyössä muiden kiinteistöpalveluita tuottavien toimijoiden kanssa.

5.3 Luotettavuus

Osallistuvan havainnoinnin kannalta luotettavuuteen vaikuttaa mm. havainnoijan rooli ryhmässä ja havainnoinnissa käytetyt menetelmät. Havainnoinnin osalta luotettavuuden parantamiseen pyrittiin sillä, että vahtimestareille tehtiin heti selväksi, että havainnoija toimii ryhmässä havainnoijan roolissa. Havainnointimenetelmää käytettäessä on tutkijalle tärkeää pitää omat tulkinnat erillään havainnoistaan. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008 217.) Havainnoijan rooli ryhmän jäsenenä on haastava. Vahtimestarit kuitenkin ymmärsivät roolinsa havainnoijana ja pyrkivät ottamaan sen huomioon palaverien kuluessa. Havainnoijana onnistuin kuitenkin mielestäni pitämään omat tulkintani erillään tekemistäni havainnoista.

Havainnoinnin luotettavuutta pyrittiin lisäämään työpajatyöskentelyn ja kontrolloidun kyselyn avulla. Tehtävien prosessien muodostamisessa työnkuvaukset antoivat hyvän pohjan, ja havainnoinnin avulla oli mahdollista saada todellinen kuva prosessien kulusta. Työnkuvausten ja havainnoinnin tuottamat tulokset eivät juurikaan poikenneet toisistaan.

Laadulliseen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat sekä tutkija itse että hänen tutkijantaitonsa. Lisäksi vaikutusta on kerätyn aineiston laadulla ja tutkimustulosten esittämisellä. (Hirsijärvi & Hurme 2006, 184.) Tutkittavaa asiaa tarkasteltiin monipuolisesti ja usealla eri menetelmällä. Myös tutkimukseen osallistuneet vahtimestarit tarkastelivat toimenkuvaansa sekä työtehtävien että kehittämisen kannalta.

5.4 Palvelukuvausten laadinta

Aikataulu:

Palvelukuvausten kehittäminen alkoi toukokuussa 2013, jolloin pidettiin vahtimestareiden kanssa ensimmäinen työpaja aiheesta. Työpajaan osallistuivat kaikki vahtimestarit. Työpajan tarkoituksena oli saada kartoitettua vahtimestareiden tuottamat palvelut ja samalla aloittaa palveluiden prosessien luominen. Vahtimestareista muodostettiin 4 kahden hengen ryhmää, joiden kunkin oli määrä kuvata 10 työtehtävän prosessit, laatuvaatimukset ja mahdolliset poikkeamat. Työpajan ohjauksen aikana vahtimestarit ohjeistettiin täyttämään kaavake (Liite 1) kustakin tehtävästä.

Vahtimestareilla oli kaksi viikkoa aikaa laatia kaikista tehtävistään vastaavanlainen kaavake. Työtehtäviä tuli tuona aikana eriteltynä kaikkiaan noin 40 kappaletta. Kesäkuussa pidettiin purkupalaverin, jossa käytiin tehtävien sisältöjä ja laatuvaatimuksia läpi. Jokaisella oli mahdollisuus vielä tuoda esiin lisäyksiä läpi käytyihin tehtäviin. Toinen pajatyöskentelykerta sattui osittain kesälomien ajankohtaan, joten kaikki työskentelyssä mukana olleet vahtimestarit eivät päässeet paikalle.

Syyskuussa 2013 vahtimestarit ja heidän palveluohjaajansa vastasivat kontrolloituun kyselyyn, joka käsitteli toimintaympäristöä, vallitsevaa palvelukulttuuria ja palvelun kehittämistä. Kysely lähetettiin kaikille sähköpostitse ja he saivat vastata siihen halumanaan ajankohtana. Kyselyyn vastanneista kolmen kanssa käytiin vastaukset läpi, jotta varmistuttiin siitä, että kaikkiin kysymyksiin oli vastattu ja sain mahdollisuuden tehdä tarkentavia kysymyksiä.

Syys-lokakuun aikana 2013 muokattiin palvelukuvauksia yhdessä vahtimestareiden palveluohjaajan kanssa vastaamaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalveluiden tarpeita. Palvelukuvaukset valmistuivat joulukuussa 2013 ja otettiin osaksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun vahtimestaripalveluiden kehittämis- ja koulutustoimintaa tammikuussa 2014.

Sisältö:

Vahtimestareille laaditut palvelukuvaukset on jäsennetty niiden yleisyyden mukaan. Loppuun on kerätty lista ja kuvaukset yksittäisistä tehtävistä, jotka kuitenkin kuuluvat kiinteänä osana vahtimestareiden tuottamaan palveluun. (Liite 3.) Palvelukuvauksissa kuvataan tehtävä toimintaprosessina, sille asetetut laatuvaatimukset ja poikkeamat. Lisäksi kiinnitetään huomiota palvelun seuranta- ja arvointikeinoihin, kehittämiseen, tarvittavaan dokumentointiin ja toimintaa ohjaaviin säännöksiin. Esimerkki toimintaprosessin kuvauksesta on taulukossa 1. Palvelukuvaus sisältää tehtävien kuvauksien lisäksi yleistä tietoa vahtimestareiden työajasta ja tauoista, määräaikaistehtävistä, raportoinnista sekä yhteystiedot.

Palvelukuvaukset on laadittu ensisijaisesti vahtimestareiden kanssa järjestettyjen työpajojen ja palveluohjaajan haastattelujen pohjalta. Työpajojen ja palveluohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen tukena käytettiin havainnointia, joka oli erinomainen apuväline päivittäisten yleisimpien tehtävien toimintaprosessien hahmottamisessa. Lisäksi apuna on käytetty kontrolloidun kyselyn tuottamaa materiaalia palvelun kehittämässä.

Taulukko 1. Palvelukuvauksen sisältöesimerkki

TEHTÄVÄNKUVAUS: DHL- lähetys	Tärkeän/kiireellisen kuriiripostin lähettäminen
-------------------------------------	---

Tehtävät	<p>DHL- kuriiripalvelun toimeksiannon vastaanotto JAMKin henkilöstöltä klo 14 mennessä.</p> <p>DHL- kuriiripalvelun tilaaminen; tilaus tulee tehdä ennen klo 15, jotta lähetys ehtii saman päivän kuljetukseen.</p> <p>Lähetyksen selvittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä lähtee - Minne lähtee - Milloin oltava perillä <p>Tarvittaessa avustaminen lähetyksen pakkaamisessa.</p> <p>Lähetyksen kustannusten selvittäminen.</p> <p>Lähetyksen seurantakoodin ilmoittaminen lähettäjälle tarvittaessa.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Kuriiripalvelun todellisen tarpeen arviointi/selvittäminen.</p> <p>Lähetyksen kiireellisyys huomioiden mahdollisimman edullisen vaihtoehdon löytäminen.</p> <p>Lähetys tilataan ajoissa.</p>
Poikkeamat	<p>Lähetys tilataan liian myöhään: asiakkaan tiedottaminen lähetyksen viivästymisestä.</p>

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET

Haastattelun perusteella Jyväskylän ammattikorkeakoulu koetaan perinteiseksi ylhäältäpäin johdetuksi oppilaitokseksi. Organisaatio on suuren kokonsa vuoksi moniportainen, mikä tuo mukanaan haasteita mm. päätöksen tekoon. Suurin osa päätöksistä tehdään organisaation ylemmillä tasoilla kaukana tehtävien suorittamisesta, jolloin päätösten tekeminen hidastuu. Lisäksi päätöksissä vaadittavien toimenpiteiden siirtäminen käytäntöön aiheuttaa helposti resursseja sitovaa ylimääräistä työtä ja

suunnittelua, koska päättäjillä ei ole käytännön kokemusta suoritettavista tehtävistä ja niiden vaatimuksista. Ongelmaksi koettiin myös se, että organisaation eri toimijoiden keskuudessa ei ole selkeää käsitystä siitä, mitä vahtimestareiden tehtäviin kuuluu ja millaisella aikataululla tehtävien suorittaminen on mahdollista. Vahtimestareille tulee mm. pyyntöjä kiinteistöhuollolle kuuluvista tai erityisosaamista vaativista tehtävistä.

Toimitilapalveluiden oma organisaatio koettiin hyväksi ratkaisuksi ja esimiehet ammattitaitoisiksi työssään. Vastauksissa nousivat esille ihmisten erilaiset näkemykset asioiden hoitamisen tavasta, kiireellisyydestä ja tärkeydestä. Näissä tilanteissa on helposti jäänyt epäselväksi, toimitaanko palvelupäällikön vai lähimmän esimiehen ohjeiden mukaan, jolloin tehtävien hoitamisessa on tullut viivästymisiä ja työntekijöille epävarma olo tilanteesta. Poikkeus-, erityis- ja onnettomuustilanteiden vastuunjako on laadittu selkeäksi, mitä pidettiin erittäin hyvänä asiana. Lisäksi sijaisjärjestelyt toimivat oman ja ekstrahenkilöstön voimin haastateltavien mukaan kohtuullisen hyvin. Yllättävät sairastapaukset kuitenkin aiheuttavat joskus vajausta henkilöstöön, jolloin tehtävät saattavat tilapäisesti ruuhkautua.

Kiinteä yhteistyö aulapalvelun kanssa koettiin mielekkääksi ja asiakaspalvelun kannalta merkittäväksi asiaksi. Yhteistyön merkitys korostuu erityisesti Rajakadun kampuksella, joka pääkampuksena on käyntikortti erityisesti yhteistyökumppaneille ja kansainvälisille vierailijoille. Vahtimestarit huolehtivat aulapalvelun sijaisuuksista mm. sairastapauksien aikana, jolloin hyvän palvelun takaamiseksi vahtimestareilla tulee olla osaamista aulapalveluiden perustehtävien hoitamisesta.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatiossa hyvänä pidettiin pyrkimystä avoimeen toimintaan ja asiakaslähtöisyyteen. Oppilaitos nähtiin yleensä ottaen vetovoimaisena ja kansainvälisenä yksikkönä, joka haluaa tarjota ammattitaitoista koulutusta ja palvelua sekä henkilöstölle, opiskelijoille että yhteistyökumppaneilleen. Organisaatio on eteenpäin pyrkivä ja haluaa kehittää omaa toimintaansa sekä työntekijöiden viihtyvyyttä. Organisaatiossa korostetaan yhteistyön merkitystä, ja se näkyy vastaajien mielestä usein toiminnassa. Kaiken kaikkiaan organisaatio nähtiin työntekijöitä kannustavana ja tukevana työpaikkana.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun palvelukulttuurin koettiin olevan hyvää. Vahtimestarit olivat tietoisia omasta toimenkuvastaan ja vastuualueistaan. Vastuualuejakojen merkitys korostuu vastaajien mukaan erityisesti ongelma- ja onnettomuustilanteissa, joissa jokaisella vahtimestarilla on hoidettavanaan oma henkilökohtainen alue/tila.

Vahtimestaripalveluiden saavutettavuus oli vastaajien mielestä hyvä. Vahtimestarien palvelunumero on nopein tapa saada yhteys, ja sen toimintaa on parannettu luomalla järjestelmä, jossa puhelu ohjautuu ennalta määrätyn järjestyksen mukaisesti vahtimestareiden keskuudessa. Lisäksi ei kiireellisissä asioissa vahtimestarit tavoittaa HelpDeskin kautta. HelpDeskin pyynnöt luetaan säännöllisesti, ja tehtävät suoritetaan kiireellisyyden mukaan. HelpDeskin ohjeistukseen kuitenkin toivottiin selkeyttä ja yhtenäistä linjaa. Havainnointini osui kuitenkin ajankohtaan, jossa organisaatio vaihtoi puhelinoperaattoria, mikä toi mukanaan ongelmia erityisesti vahtimestareiden saavutettavuudessa. Palvelunumero ohjautui aika ajoin suoraan vastaajaan, jolloin yhteyttä vahtimestareihin ei saanut. Vian korjaamiseksi kuitenkin tehtiin aktiivisesti töitä.

Saavutettavuuden koettiin kuitenkin vaihtelevan kampusten välillä ja erityisesti Puistokadun kampuksen koettiin jäävän siinä huonoon asemaan. Puistokadun kampuksella ei ole jatkuvasti vahtimestaria paikalla, vaan palvelu hoidetaan tien toiselta puolen Rajakadun kampukselta. Tällöin tehtävien suorittamisen viiveet väistämättä kasvavat, koska paikalla käydään vain muutamia kertoja päivässä.

Palvelun saavutettavuuden kannalta yhteistyö aulapalveluiden kanssa nousi merkittäväksi asiaksi. Aulapalvelu hoitaa osittain päällekkäisiä tehtäviä vahtimestareiden kanssa, joten kiireisenä aikanakin mm. ovien avaukset, tehtävien edelleen ohjaukset ja yhteydenottopyynnöt vahtimestareille hoituvat aulapalvelun välityksellä. Aulapalvelun merkitys korostui vastaajien mielestä sekä Rajakadun kampuksella että Puistokadun kampuksella. Tehtävien jaolla on sekä parannettu saavutettavuutta että lyhennetty tehtävien suorittamisen viiveaikoja. Rajakadulla suuren tehtävämäärän vuoksi aulapalvelun merkitys yhteyskanavana on suuri. Puistokadulla aulapalvelun tehtäviin kuuluu mm. opiskelijoiden käyttöön varattujen kopiokoneiden paperin riittävydestä huolehtiminen, kun muissa yksiköissä siitä vastaa vahtimestarit.

Saavutettavuuden kannalta merkittäväksi tekijäksi koettiin työtehtävien organisointi ja kiireellisyysluokittelu. Useiden työtehtävien päällekkäisyydet tuovat vastaajien mukaan haasteita erityisesti silloin, kun työntekijöitä on sairaana tai lomilla. Ennalta sovitujen tehtävien hoitaminen sitoo näissä tilanteissa henkilöstöresursseja, jolloin yllättävien kiireellisten tehtävien hoitaminen saattaa viivästyä lisäten työntekijöiden paineita.

Palveluhenkisyys terminä koettiin vahtimestareiden keskuudessa hyvin moninaisena ja vaativana asiana. Palveluhenkisyyden osa-alueiksi nimettiin muun muassa asiakkaan kohtaaminen, muiden työyhteisön jäsenten kohtaaminen ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen. Palveluhenkisyyden vaativuutta lisäävänä tekijänä koettiin erityisesti kohdattavien asiakkaiden erilaisuus, näkemyserot tehtävien suorittamisen kiireellisyydestä sekä viivästyksistä aiheutuvat ongelmat ja haitat.

Vastaajat pitivät työntekijöiden sekä muiden kiinteistöhuollosta ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa välistä yhteistyötä tärkeimpänä tekijänä palveluhenkisydessä. Hyvin toimivalla yhteistyöllä asiakas saa parhaan mahdollisen ja tehtävän suorittamisen kannalta nopeimman tarvittavan palvelun. Osaksi palveluhenkisyyttä koettiin vastaajien mukaan myös vahtimestareiden ammattitaito ja tekninen osaaminen.

Työntekijöiden keskinäiset välit ovat hyvät ja yhteistyö muiden toimitilapalveluiden toimijoiden kanssa tiivistä ja useimmiten toimivaa. Mahdolliset erimielisyydet työntekijöiden ja toimijoiden välillä heijastuvat välittömästi palveluhenkisyyteen ja näkyvät selkeästi asiakaspalvelutilanteissa. Vahtimestarit näkevät tärkeäksi sen, että ristiriitailanteet pyritään selvittämään mahdollisimman nopeasti, jotta niistä aiheutuvat haitat jäisivät mahdollisimman pieniksi. Myös vahtimestareiden ammattitaito vastaa vaatimuksia ja tekniseen osaamiseen panostetaan jatkuvalla koulutuksella.

Vahtimestareiden palveluhenkisyys asiakaskohtaamisissa on kuitenkin kyselyn mukaan hyvää. Jokainen tutkimukseen osallistunut työntekijä piti tärkeänä, että asiakasta kuunnellaan, ja hänen tarpeisiinsa pyritään vastaamaan parhaalla mahdollisella

tavalla. Jos vahtimestaripalvelut eivät pysty asiakasta auttamaan, hänet ohjataan oikealle taholle. Asiakkaisiin suhtaudutaan palvelutilanteissa myönteisesti ja ymmärtäväisesti. Mahdollisista viivästyksistä ja sen syistä pyritään ilmoittamaan sekä palveluohjaajalle että asiakkaalle viipymättä.

Vahtimestaripalvelut vastaavat vastaajien mielestä hyvin asiakkaiden tarpeita. Asiakkailla ei kuitenkaan täysin ole selvillä se, mitkä palvelut vahtimestareiden hoidettavaksi kuuluvat. Sekaannuksia sattuu varsinkin pienissä kiinteistöhoitoon kuuluvissa tehtävissä, kuten lamppujen vaihdossa sekä lämmitykseen ja valaistukseen liittyvissä ongelmissa. Lisäksi tulee pyyntöjä täysin yksittäisten tehtävien hoitamisesta, joihin ei niiden erityisen luonteen vuoksi välttämättä löydy osaamista.

Palvelun kehittäminen nähtiin lähinnä esimiestason toimintana. Viime vuosien aikana lisätty työnkiertoa eri kampusten välillä ja sen katsottiin monipuolistaneen työnkuvia, ja tarjonneen asiakkaille entistä tasalaatuisempaa palvelua jokaisessa Jyväskylän ammattikorkeakoulun yksikössä. Työnkierron katsottiin olevan eduksi erityisesti sijaisuuksien kannalta. Vaikka työnkierto nähtiinkin hyvänä kehittämistoimenpiteenä, nosti se myös kritiikkiä vahtimestareiden keskuudessa. Työtehtävät vaihtelevat eri kampusten välillä ja kritiikkiä sai erityisesti tehtäviin perehdyttäminen. ”Kaikkea johonkin tehtävään liittyvää ei tule kerrottua eteenpäin, koska sitä pidetään helposti itsestään selvyytenä.” Vahtimestari, joka hoitaa tiettyä tehtävää usein, tekee sen rutiininomaisesti eikä aina osaa kertoa kaikkea olennaista sellaiselle, joka suorittaa tehtävää ensimmäistä kertaa. Esimerkkinä tällaisesta tehtävästä nousi DHL-kuljetus, jonka hoitamiseen vaaditaan papereiden täyttämistä ja määräaikaan mennessä läheytsestä ilmoittamisen.

Vahtimestareiden työn kehittämiseen pyritään myös vastuualue- ja tehtäväjako selkeyttämällä. Vastuualue- ja tehtäväjaolla pyritään henkilöstöressurssien tehokkaaseen kohdentamiseen ja asiakaspalvelun laadun ylläpitämiseen. Vastuualuejako koettiin selkeäksi erityisesti puhuttaessa onnettomuustilanteista ja kaikki vahtimestarit olivat selvillä omista vastuualueistaan ja tehtävistään. Tehtäväjako oli vahtimestareiden mielestä palvelua parantavaa toimintaa. Tarkoituksena on jakaa tehtävät siten, että vahtimestarit eivät kulje peräkkäin hoitaen samoja tehtäviä, vaan kaikilla on omat

hoidettavat työnsä. Tehtäväjako ei kuitenkaan aina toimi toivotulla tavalla, vaan päivittein esiintyy päällekkäisyyksiä yksittäisten tehtävien hoitamisessa.

Vahtimestarien tuottamien palveluiden ohjeistus hoidetaan pääsääntöisesti suullisesti. Osasta palveluita löytyy kirjallista ohjeistusta lähinnä määräajoista ja säännöksistä, mikäli sitä osaa etsiä. Myös ohjeistuksen kohdalla nousi esille se, kuinka paljon ohjeiden antaja antaa tietoa tehtävän suorittamiseen vaikuttavista yksityiskohdista. Tietoa ei aina saa riittävästi ja tehtävän suorittaminen on hidasta. Palvelujen ohjeistus oli asia, johon kaikki kyselyyn vastanneet vahtimestarit toivoivat parannusta tulevaisuudessa.

Tiedonkulku vahtimestareiden välillä toimii kyselyn mukaan melko hyvin. Tärkeimpinä tiedonkulun välineinä mainittiin puhelin ja sähköposti. Lisäksi yhtenä tärkeänä tiedottamisen välineenä pidettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulu intranettiä, josta löytyy tietoa tulevista tapahtumista.

Tiedonkulun ongelmat johtuvat vastaajien mukaan hyvin usein siitä, että sähköpostia ei lueta riittävän usein tai puhelin ei ole mukana vaan unohtuu työpisteelle. Tiedonkulkua hoidetaan myös jonkin verran henkilöltä toiselle ilman sähköisiä välineitä, jolloin viesti ei yleensä tavoita kaikkia. Hyvänä asiana tiedon välittämisen kannalta pidettiin viikoittain pidettäviä yhteisiä palavereita Pääkampuksella, joihin osallistuvat lähes kaikki vahtimestarit, palveluohjaaja ja mahdollisuuksien mukaan myös muut toimitilapalveluiden esimiestehtävissä työskentelevät henkilöt. Palavereissa käsitellyt asiat eivät useinkaan kantaudu poissa olevien tietoon, jolloin osalla työntekijöistä on puutteelliset mahdollisuudet hoitaa tehtäviä.

Tiedonkulun kannalta on vastaajien mielestä hyvä, että myös esimiehet osallistuvat aktiivisesti vahtimestareiden palaveriin. Näin saadaan mahdollisimman nopeasti tietoa päätöksistä, mahdollisista muutoksista toimitilojen käyttötarkoituksessa sekä järjestettävistä tilaisuuksista ja tapahtumista.

Vahtimestarit tekevät tiivistä yhteistyötä muiden toimitilapalvelujen toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään siivouksen, kiinteistönhoidon ja vartioinnin kanssa. Vuorovaikutus muiden toimitilapalvelua tuottavien tahojen kanssa toimii kyselyn mukaan

hyvin. Apua annetaan puolin ja toisin ja asiakkaita ohjataan kääntymään oikean toimijan puoleen. Kukaan vastaajista ei näe puutetta vuorovaikutuksessa eikä osaa nimenä keinoa, jolla sitä voisi kehittää.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mitä ja miten vahtimestarit tuottavat palveluita Jyväskylän ammattikorkeakoulussa sekä luoda näiden tietojen pohjalta tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset osaksi palvelun laadun kehittämistä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää palvelukulttuurin roolia osana vahtimestaripalveluita, yhteistyön toimivuutta muiden kiinteistöhuollon toimijoiden kanssa sekä palveluiden toimivuutta tällä hetkellä ja kehittämismahdollisuuksia yhteistyössä vahtimestareiden kanssa. Opinnäytetyötä varten tehtyyn kontrolloituun kyselyyn osallistuivat kaikki vahtimestarit ja heidän palveluohjaajansa. Kontrolloidussa kyselyssä käsiteltiin vahtimestareiden toimintaympäristöä, palvelukulttuuria ja palvelun kehittämistä. Lisäksi tutkimuksessa käytettiin apuna havainnointia jota täydennettiin vahtimestareille järjestetyn työpajatyöskentelyn avulla, jonka avulla sain tietoa sen hetkisestä tilanteesta.

7.1 Vahtimestaripalveluiden kehittäminen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi kyselyn perusteella nousi työn ohjeistuksen selkeyttäminen ja kaikille yhteisen ohjeistuksen laatiminen. Palveluiden ohjeistus hoidetaan tällä hetkellä pääsääntöisesti suullisesti ja osa tehtävien vaiheista jää helposti kertomatta. Ohjeistuksen laadinnalla pystytään kehittämään vahtimestareiden toimintaa ja parantamaan työnjaon sujuvuutta. Erityisesti työnjaon sujuvuudella on merkitystä myös asiakkaan kannalta. Onnistuneen työnjaon ansiosta henkilöstöressurit on mahdollista kohdentaa oikein, jolloin työtehtävien hoitaminen nopeutuu turhien päällekkäisyyksien välttämisen avulla. Ohjeistuksen selkeyttämisen ja yhden-

mukaistamisen työkaluna on palvelukuvaus, joka laaditaan jokaiselle tehtävälle erikseen. Tehtäväkohtaisessa palvelukuvauksessa työ jaetaan eri vaiheisiin eli prosesseihin ja kaikki kirjataan kirjallisesti.

Palvelun kehittäminen nähdään tällä hetkellä esimiestason toimintana, mutta myös työntekijöitä tulisi kannustaa osallistuman aktiivisesti toimintaan. Jokainen voi osaltaan kehittää omaa toimintaansa entistä joustavammaksi ja toimivammaksi. Tehtävien hahmottaminen prosessina edesauttaa työntekijän omien kehittämiskohteiden löytämistä ja näin ollen työn palkitsevuuden parantamista ja asiakkaan kokemusta palvelusta. Prosessiajattelu tulee osaksi toimintaa tehtäväkohtaisen palvelukuvauksen avulla.

Tiedonkulussa ja tiedottamisessa tulisi kiinnittää erityisesti huomiota siihen, että käytetään mahdollisimman paljon kirjallista materiaalia. Palavereissa kirjataan ylös tärkeimmät asiat, toimintaohjeet ja muutokset, jotka sitten välitetään myös poissa olleille työntekijöille. Samalla jokaisen tulisi osaltaan kiinnittää huomiota omaan sähköpostin ja puhelimen käyttöön. Sujuvalla tiedonkululla vältetään asiakkaan kannalta harmillisia viivästyksiä ja luodaan vahtimestaripalveluista luotettava ja osaava kuva. Lisäksi toimiva tiedonkulku takaa hyvän palvelun saavutettavuuden, koska kaikilla on tiedossa olemassa olevat pakolliset tehtävät ja mahdollisuus sijoittaa kiireelliset yllättävät tehtävät aikatauluun.

Koska vahtimestareiden työ on suurelta osaltaan asiakkaiden kanssa tai asiakkaan pyynnöstä toimimista, tulisi asiakkailta saadun palautteen olla tärkeässä asemassa toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen merkitystä ei kyselyn vastauksissa noussut esille lainkaan, vaikkakin asiakkaan kohtaaminen oli palveluhenkisyttä. Asiakaspalvelutilanteisiin on mahdotonta valmistautua ennakolta, koska niihin vaikuttavia tekijöitä useita sekä asiakkaaseen että asiakaspalvelijaan liittyviä. Asiakaspalautteen avulla jokainen työntekijä voi kehittää omaa toimintaansa vastaamaan entistä enemmän asiakkaiden toiveita vastaavaksi. Asiakkailta saadun palautteen jakaminen muiden työntekijöiden kanssa palavereissa on tärkeää, jos se koskee jonkin tietyn tehtävän prosessin osaa. Tällöin jatkossa on mahdollista, mikäli tarpeen, muuttaa prosessin kulkua.

Palvelun käyttäjille, opiskelijoille ja henkilökunnalle, tulisi tehdä selväksi, mitkä palvelut kuuluvat vahtimestareiden normaaliin toimintaan. Samalla tulisi selkeyttää vahtimestaripalveluiden, kiinteistöhuollon ja vartioinnin tehtävänkuvia, jotta asiakas osaa ottaa yhteyttä oikeaan tahoon. Tehtäväkohtaista palvelukuvausta on hyvä käyttää apuna tiedon jakamisessa vahtimestaripalveluiden osalta. Sen osittainen jakaminen intranetissä selkeyttää vahtimestareiden tuottamia palveluita.

Vaikka yhteistyön muiden toimitilapalveluja tuottavien tahojen kanssa koettiin tällä hetkellä olevan hyvällä tasolla, tulee tehdä aktiivisesti töitä sen ylläpitämiseen. Hyvällä yhteistyöllä kiinteistöt pysyvät käyttökuntoisina ja viihtyisinä opiskelijoiden ja työntekijöiden näkökulmasta.

Palvelun kehittämisen kannalta olennaista on avoimuus ja uskallus tuoda omia ajatuksia julki. Jokaisen työntekijän panos palvelun kehittämisessä on tärkeä, jotta esiin saadaan erilaisia näkökulmia asioista. Kehittämisen apuna voisi käyttää esimerkiksi kehittämispalavereja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu hyödyntää ansiokkaasti omien opiskelijoidensa osaamista toimintojensa kehittämisessä, mikä antaa hyvät lähtökohdat kehittää palvelua ja samalla saada työntekijät osallistumaan aktiivisesti toimintaan.

7.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyölle asetettu tavoite täyttyi ja sen avulla pystyttiin pilkkomaan vahtimestareiden tehtävät toimintaprosesseihin. Määriteltyyn tutkimusongelmaan saatiin vastaus tutkimuskysymysten avulla. Kontrolloidun kyselyn ja sen tueksi tehtyjen haastattelujen perusteella saatiin uusia kehitysideoita, joiden avulla laadun parantaminen vahtimestaripalveluissa on mahdollista.

Kontrolloitu kysely yhdistettynä havainnointiin ja työpajatyöskentelyyn oli mielestäni oikea valinta tutkimusmenetelmäksi. Menetelmien avulla saatiin monipuolista tietoa vahtimestareiden tehtävistä, palvelukulttuurista, palvelun kehittämisestä ja yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. Työpajatyöskentely oli mielestäni hyvä vaihtoehto

selvittää vahtimestareiden tehtävien nykytila. Työpajatoiminta haastoi myös vahtimestarit pohtimaan omaa työtään ja vaiheistamaan tehtäviä, jolloin palvelun kehittämiseen saadaan uusi ulottuvuus. Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalvelut saa tuloksista monipuolista tietoa, jota on mahdollista käyttää työntekijöiden koulutuksessa ja vahtimestaripalveluiden kuvan selkeyttämisessä koko oppilaitoksen henkilöstölle.

7.3 Oma työskentely

Omaa työskentelyä arvioidessani tulee mieleen kaksi kohtaa, jotka olisi voinut tehdä toisin. Ensinnäkin minun olisi pitänyt valmistautua paremmin ensimmäiseen vahtimestareiden kanssa toteutettuun työpajatapaamiseen. Tilanne oli varsin jäykkä ja koin etten osannut määritellä vahtimestareille riittävän hyvin sitä, mitä heidän tulee tehdä. Tilanteen jäykkyyttä lisäsi myös se, että osalla vahtimestareista oli kesäloma alkamassa, mikä vähensi innostusta kirjallisiin tehtäviin. Muissa työpajoissa tunnelma oli jo huomattavasti rennompi ja vapautuneempi, jolloin tavoitteiden saavuttaminen helpottui. Toiseksi kontrolloidun kyselyn ajankohta olisi ollut hyvä ajoittaa lähemmäs työpajatyöskentelyä kesän ajalle. Nyt kyselyn toteutus osui vahtimestareille melko kiireiseen ajankohtaan, joka saattoi osalla vaikuttaa vastauksiin. Kyselyyn vastattiin kiireellä töiden lomassa. Toinen ajankohta olisi voinut antaa enemmän tietoa ja erilaisia näkemyksiä, mikäli vastaamiseen olisi ollut enemmän aikaa.

Haastavinta opinnäytetyön tekemisessä oli tiedonkeruu. Palvelukuvauksesta ei ole erikseen laadittua kirjallisuutta vaan teoriapohjaa joutui etsimään pieninä palasina palveluun liittyvistä teoksista. Toimitilapalveluita käsittelevästä aineistosta löytyi kuitenkin paljon apua palvelukuvauksen laadintaan, joten käytin tätä materiaalia tukena opinnäytetyöprosessissani.

Valitsemani tutkimusmenetelmät olivat mielenkiintoisia toteuttaa ja saamieni tulosten pohjalta oli helppoa kirjoittaa tutkimustuloksista ja analysoida saatuja vastauksia. Innostavin opinnäytetyön tekemisessä oli palvelukuvausten laadinta, koska koin sen

antavan konkreettista tietoa palvelusta ja mahdollistavan palvelun kehittämisen jatkossa entistä paremmaksi.

7.4 Lopuksi

Palvelukuvaukset otetaan käyttöön vuoden 2014 aikana. Alustava suunnitelma oli ottaa materiaali osaksi vahtimestareiden koulutusta jo tammikuussa 2014 mutta käyttöönotto viivästyi tästä. Palvelukuvaukset toimivat työohjeina vahtimestareille. Palvelukuvauksia käytetään aluksi vahtimestareiden koulutukseen sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisen materiaalina. Jatkossa palvelukuvauksiin mahdollisesti tulevista muutoksista vastaa vahtimestareiden palveluohjaaja.

Opinnäytetyön avulla saatiin hyvää tietoa palvelun kehittämisen kohteista. Toivon vahtimestaripalveluiden tarttuvan näihin kehittämiskohteisiin ja kehittämään tarjoamaansa palvelua osana Jyväskylän ammattikorkeakoulun toimitilapalveluorganisaatiota. Opinnäytetyön tuloksena syntyneen vahtimestareiden työohjeen eli palvelukuvauksen toivon olevan vahtimestareiden työtä helpottavan asiakirjan, johon voi epäselvässä tilanteessa tukeutua.

LÄHTEET

Atkin, B. & Brooks, A. 2006. Total facilities management. 2.p. uud. p. Hong Kong: Blackwell Publishing Ltd.

Elmointra. Jyväskylän ammattikorkeakoulu henkilöstöintra. Viitattu 8.10.2013.
www.jamk.fi

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Hanhijärvi, H. 2001. Toimitilapalvelualan kehittämistarpeet Suomessa. Teknillinen korkeakoulu. Diplomityö. Maanmittausosasto. Viitattu 8.10.2013.
http://www.cem.tkk.fi/TOTI/dippa_heidi.pdf

Hanhijärvi, H., Tuomela, A. & Puhto, J. 2001. Toimitilapalvelujen laadunhallinta. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden selvityksiä 40. Espoo: Otamedia. Viitattu 7.10.2013. <http://www.cem.tkk.fi/TOTI/selv40.pdf>

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Gaudeamus

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Helsinki: Tammi.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivut. Viitattu 15.8.2013.
<http://www.jamk.fi/tutustu>

Kananen, J. 2008. KVALI- kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2001. Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto ry (RAKLI) Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Avaintulos.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talenteum.

Lehtonen, T., Tuomela, A. & Puhto, J. 2001. Toimitilapalvelujen luokittelu. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion selvityksiä 39. Espoo: Otamedia. Viitattu 7.10.2013. <http://www.cem.tkk.fi/TOTI/selv39.pdf>

Rissanen, T. 2005, Hyvä palvelu. Vaasa: Pohjantähti.

Ström, C. 2010. Sisäisen markkinoinnin keinot palvelukulttuurin luomiseen. Opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. AMK. Viitattu 1.10.2013. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14857/strom_camalla.pdf?sequence=1

Tuomela, A., Ventovuori, T. & Puhto, J. 20001. Toimitilajohtamispalvelujen kehittyminen Pohjois-Euroopassa. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 197. Espoo. Otavamedia Oy. Viitattu 26.9.2013. <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Raportti%20197.pdf>

Tuulaniemi, J. 2010. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Työpajatyöskentelyn pohja

TEHTÄVÄNKUVAUS:	
Tehtävät	
Laatuvaatimukset / mittari	
Poikkeamat	

Liite 2. Haastattelu kysymykset palveluohjaajalle ja vahtimestareille

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

1. Miten luonnehtisit JAMKia organisaationa?
2. Miten luonnehtisit JAMKin toimitilapalveluita organisaationa?

PALVELUKULTTUURI

3. Millaisia toimenkuvia vahtimestareilla on?
4. Kuinka hyvin vahtimestaripalvelut ovat mielestäsi saavutettavissa?
5. Kuinka palveluhenkisiä vahtimestarit mielestäsi ovat?
6. Kuinka hyvin vahtimestaripalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin?

PALVELUN KEHITTÄMINEN

7. Kuinka palvelua kehitetään?
8. Kuinka palvelujen ohjeistus hoidetaan?
9. Oletko huomannut puutteita tiedottamisessa tai tiedonkulussa vahtimestareiden osalta?
10. Kuinka vuorovaikutus muiden toimitilapalveluita tuottavien tahojen kanssa toimii? Onko sitä tarvetta kehittää? Jos on niin miten?

Liite 3. Muut vahtimestareiden tehtävät

Iltakierto

Löytötavarat

Liputus

Jätehuolto

AV-laitteiden opastus

Henkilökuljetus

Taksin tilaaminen

Opastus ja neuvonta

Lainattavat tarvikkeet



Liite 4. Vahtimestareiden tehtäväkohtaiset palvelukuvaukset (Työohje)

Työohje





SISÄLLYS

<u>1 VAHTIMESTAREIDEN TOIMINTA-AJAT</u>	5
<u>2 MÄÄRÄAIKASTEHTÄVÄT</u>	5
<u>2.1 PÄIVITTÄISET</u>	5
<u>2.2 VUOSITTAISET</u>	5
<u>3 AVAINHALLINTA JA KULUNVALVONTA</u>	6
<u>3.1. AVAINTEN LUOVUTUS JA VASTAANOTTAMINEN</u>	6
<u>3.2. KULUNVALVONTA</u>	9
<u>3.3. KAMERAVALVONTA</u>	12
<u>4 SAAPUVAT JA VASTAANOTETTAVAT LÄHETYKSET</u>	14
<u>4.1. POSTILÄHETYKSET</u>	14
<u>4.2. DHL-LÄHETYKSET</u>	18
<u>4.3. RAHTI- JA ERIKOISLÄHETYKSET</u>	20
<u>4.4. MUUT KURIIRILÄHETYKSET</u>	23
<u>5 AJONEUVO- JA TAVARALIIKENNE</u>	25
<u>5.1. PYSÄKÖINTI</u>	25
<u>5.2. TAVARAN NOUTO/TILAAMINEN</u>	28
<u>5.3. AJONEUVOJEN KUNNOSSAPITO</u>	33
<u>6. TAPAHTUMAJÄRJESTELYT</u>	38
<u>6.1. TAPAHTUMAT</u>	38
<u>6.2. KONSERTTI</u>	41
<u>6.3. JÄRJESTYKSEN VALVONTA</u>	43
<u>7. MUUTOT, KORJAUKSET JA KALUSTUS</u>	45
<u>7.1. MUUTOT</u>	45
<u>7.2. PIENKORJAUKSET</u>	47
<u>7.3. KALUSTUS</u>	49
<u>8. VARUSTUKSEN YLLÄPITO</u>	52
<u>8.1. ENSIAPUKAAPIN YLLÄPITO</u>	52
<u>8.2. LUOKKAVARUSTUKSEN YLLÄPITO</u>	54
<u>8.3. VARASTOJEN YLLÄPITO</u>	56
<u>9. PALVELUKUTSUT</u>	58
<u>9.1. HELPDESK</u>	58
<u>9.2. RYHMÄNUMERO</u>	60
<u>10. MUUT TEHTÄVÄT</u>	62
<u>10.1. ILTAKIERTO</u>	62
<u>10.2. LÖYTÖTAVARAT</u>	64
<u>10.3. LIPUTUS</u>	66
<u>10.4. JÄTEHUOLTO</u>	68
<u>10.5. AV- LAITTEIDEN OPASTUS</u>	70
<u>10.6. HENKILÖKULJETUS</u>	72
<u>10.7 TAKSIN TILAAMINEN</u>	74



10.8. OPASTUS JA NEUVONTA	76
10.9. LAINATTAVAT TARVIKKEET	78
11. HÄLYTYSTILANTEET	81
11.1 TOIMINTA PALOHÄLYTYSTILANTEESSA	81
11.2 TOIMINTA MURTOHÄLYTYSTILANTEESSA	83
12 VAHTIMESTARIN RAPORTOINTI	85
13 TAUOT, SOSIAALITILAT, PUKUKAAPPI	85
14 YHTEYSTIEDOT	85



1 Vahtimestareiden toiminta-ajat

Vahtimestaripalvelut ovat avoimena lukuvuoden aikana koulujen normaaleina työskentelyaikoina ma-pe 8-21. la 8-16, su suljettu

Loma-aikojen aukiolot vaihtelevat tarpeiden mukaan ja niistä ilmoitamme erikseen.

Vahtimestareiden työaika on 7,39h/vrk, joka noudattaa sivistystyöntajien yksityistä opetusalaan koskevaa työehtosopimusta

2 Määräaikaistehtävät

2.1 Päivittäiset

- Avainten luovutus ja vastaanottaminen
- Kulunvalvonta
- Kameravalvonta
- Postilähetykset
- Pysäköinti
- HelpDesk
- Ryhmänumero
- Iltakierto

2.2 Vuosittaiset

- Ensiapukaapin ylläpito
- Varastojen ylläpito
- Luokkavarustuksen ylläpito
- Ajoneuvojen kunnossapito



3 Avainhallinta ja kulunvalvonta

3.1. Avainten luovutus ja vastaanottaminen

Vahtimestarit vastaavat avainten luovutuksesta ja palautuksesta sekä avainten valvontarekisterinylläpidosta ja asianmukaisesta avainten säilyttämisestä.

Avainhallinta: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta /arviointi:

- Annetun ohjeistuksen noudattaminen (järjestysäännöt)
- Arvioidaan avainten virheettömyys
- Varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys (ajokortti, passi, henkilökortti) sekä esimiehen antama lupa avaimen
- Avainten riittävyys seuranta
- Avainten paikannettavuus
- Avainanomusten säilytys ja avainten valvontarekisterin ajantasaisuus
- Lisäavaimien toimitusten seuraaminen
- Avainten asianmukainen säilyttäminen
- Negatiivisen asiakaspalautteen määrän seuranta ja tuplaleimaukset

Kehittäminen

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatu poikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Avainanomus
- Avainten valvontarekisteri
- Katoamisilmoitus

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Järjestysäännöt
- Lukitussuunnitelma



TEHTÄVÄNKUVAUS: Avainhallinta	Avainhallinta: <ul style="list-style-type: none">- Avainten luovutus henkilökunnalle ja opiskelijoille sekä niiden palautusten vastaanottaminen- Avainten valvontarekisterin ja lukitus suunnitelman ylläpito- Lisäavainten tilaaminen- Avainkaapin vastaava
Tehtävät	Pyynnön avaimista tekee esimies HelpDeskin kautta, lukitus suunnitelman ohjeiden mukaisesti Varmistetaan, että henkilö saa oikeat avaimet tarpeensa mukaan. HelpDesk tapahtumanumero merkitään avainhallinta-lomakkeeseen Varmistetaan, että asiakas lukee ja ymmärtää avainanomuslomakkeen ja avainluovutukseen liittyvät ehdot. Henkilö täyttää avainanomuslomakkeeseen tarvittavat tiedot; lomakkeesta otetaan kopio asiakkaalle. Avainten luovutus asiakkaalle ja sen kuittaminen avainten valvontarekisteriin sekä avaimen ohjelmointi. Avaimen palautus, allekirjoituksen ottaminen avainanomuslomakkeeseen ja sen kirjaaminen avainten valvontarekisteriin sekä avaimen ohjelmointi. Avainten määrän ja laadun tarkistus. Avaimet laitetaan välittömästi palautuksen jälkeen avainkaappiin. Tarvittavat lisäavaimet tilataan lukkoliikkeen kautta.



31.10.2013

Versio 0.1

Laatuvaatimukset / mittari	<p>Tarvittavat avaimet löytyvät avainkaapista ja kaikkia avainsarjoja löytyy.</p> <p>Avaimet säilytetään lukitussa kaapissa.</p> <p>Avainten luovutuksessa ja palautuksessa noudatetaan niille annettuja määräyksiä (järjestyssäännöt)</p> <ul style="list-style-type: none">- Avaimet luovutetaan oikealle henkilölle- Asiakkaalta otetaan kuittaus avainanomukseen- HelpDesk tapahtumanumero löytyy avainanomuslomakkeesta- Asiakkaan tulee palauttaa avaimet heti työsuhteen tai laina-ajan päätyttyä- Palautus tulee kuitata allekirjoituksella <p>Malliavaimet säilytetään erillään käytössä olevista avaimista.</p>
Poikkeamat	<p>Jonkin avainsarjan avaimet ovat loppuneet: tehdään tilaus tilausohjeen mukaisesti lukkoliikkeeltä.</p> <p>Avain on kadonnut: toimitaan järjestyssäännön ohjeen mukaisesti ja avaimesta tehdään katoamisilmoitus.</p>



3.2. Kulunvalvonta

Kulunvalvontajärjestelmänä käytetään Esmikkaa ja fleximia. Järjestelmiin kuuluvat kulunvalvonta-avaimet, joita on sekä Jamkin henkilöstöllä, opiskelijoilla että tarvittaessa vierailloilla. Kulunvalvonta-avaimen luovuttamisesta ja ohjelmoinnista vastaavat vahtimestarit.

Osa kulunvalvontaa on ovien avaus talossa vieraileville luennoitsijoille ja tilojen käyttäjille. Vahtimestarit vastaavat ovien avaamisesta talon henkilökuntaan kuulumattomille henkilöille.

Kulunvalvonta: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta/arviointi:

- Annetun ohjeistuksen noudattaminen (järjestyssäännöt)
- Varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys (ajokortti, passi, henkilökortti) ja esimiehen antama lupa kulkulätkään
- Ajantasainen valvontarekisteri kulkulätkien haltijoista ja käyttöoikeuksista
- Kulunvalvonta-avaimen luovutus- ja palautustilanteessa allekirjoitus avainanomuslomakkeeseen
- Avainanomuslomakkeiden säilytys
- Kulkulätkien asianmukainen säilytys
- Kadonneet kulkulätkät mitätöidään välittömästi tiedoksiannon jälkeen
- Ovien avausta pyytävien henkilöiden henkilöllisyys (ajokortti, henkilökortti, passi) ja kulkuoikeus varmistetaan
- Asiakaspalaute

Kehittäminen

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Avainhallintalomake
- Avainvalvontarekisteri
- Katoamisilmoitus/ kirjallinen tapahtumaselvitys asiakkaalta

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Järjestyssäännöt
- Lukitussuunnitelma
- Rekisteriseloste



TEHTÄVÄNKUVAUS: Kulunvalvonta	Kulunvalvonta: <ul style="list-style-type: none">- Hoidetaan Flexim (Piippukatu 2) ja Esmikko (muut yksiköt)järjestelmien kautta.- Kulunvalvontalätkien luovutus henkilökunnalle ja opiskelijoille sekä niiden palautusten vastaanottaminen.
Tehtävät	<p>Pyynnön kulunvalvonta-avaimesta tekee esimies HelpDeskin kautta.</p> <p>Varmistetaan, että henkilö saa oikein ohjelmoidun avaimen tarpeensa mukaan.</p> <p>HelpDeskin tapausnumero merkitään avainanomuslomakkeeseen.</p> <p>Varmistetaan, että asiakas lukee ja ymmärtää avainanomuslomakkeen ja avainluovutukseen liittyvät ehdot. Henkilö täyttää avainanomuslomakkeeseen tarvittavat tiedot; lomakkeesta otetaan kopio asiakkaalle.</p> <p>Kulunvalvonta-avaimen luovutus asiakkaalle ja sen ohjelmointi ja kuittaaminen valvontarekisteriin.</p> <p>Kulunvalvonta-avaimen palautus, allekirjoituksen ottaminen avainanomuslomakkeeseen ja sen kirjaaminen valvontarekisteriin.</p> <p>Kulunvalvonta-avaimet laitetaan palautuksen jälkeen välittömästi avainkaappiin.</p> <p>Asiakkaalla on pyynnöstä oikeus saada itseään koskeva rekisteriseloste nähtäväksi.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Kulunvalvonta-avaimet säilytetään lukitussa kaapissa.</p> <p>Kulunvalvonta-avainten luovutuksessa ja palautuksessa noudatetaan niille annettuja määräyksiä (järjestyssäännöt)</p> <ul style="list-style-type: none">- Kulunvalvonta-avaimet luovutetaan oikealle henkilölle- Asiakkaalta otetaan kuitaus avainanomuslomakkeeseen- HelpDeskin tapahtumanumero löytyy avainanomuslomakkeesta



31.10.2013

Versio 0.1

	<ul style="list-style-type: none">- Asiakkaan tulee palauttaa kulunvalvonta-avain heti työsuhteen tai laina-ajan päätyttyä- Palautus tulee kuitata allekirjoituksella
Poikkeamat	Kulunvalvonta-avain kadonnut asiakkaalta: toimitaan järjestyssäännön ohjeen mukaan ja tehdään katoamisilmoitus ja pyytää asiakkaalta kirjallinen selvitys. Tehdään ilmoitus turvallisuuskoordinaattorille, joka käsittelee asiaa eteenpäin.

TEHTÄVÄNKUVAUS: Oven avaus	Oven avaus: <ul style="list-style-type: none">- Henkilölle, jolla ei ole omaa avainta tarvitsemaansa tilaan mm. toisen kampuksen opettaja, vieraileva luennoitsija tai muu vierailija
Tehtävät	Pyynnön ovenavauksesta tekee opintojaksosta vastaava opettaja tai tilan varannut henkilö. Tarvittavan tilan ovi avataan sovitun aikataulun mukaisesti. Varmistetaan tilaa käyttävän asiakkaan henkilöllisyydestä (henkilökortti)
Laatuvaatimukset / mittari	Ovi avataan sovittuna ajankohtana. Oven avaukset ovat kirjattuina kalenteriin Oven avausta pyytävällä henkilöllä on oikeus oleskella JAMKin tiloissa. Oven avauksen vastuuhenkilöt on sovittu. Ovi avataan tilan varanneelle asiakkaalle
Poikkeamat	Avausta pyytävällä henkilöllä on toistuva tarve päästä kyseisiin tiloihin: avaimen luovutus tulee kyseeseen. Otetaan yhteys henkilön esimieheen, joka myöntää luvan avaimeen.



3.3. Kameravalvonta

Kameravalvontajärjestelmän ohjelmina käytetään Esgrafia ja DS Controlpointia. Kameravalvonta hoideetaan Rajakadulta Esgraf ja DS Controlpoint ohjelmine kautta. Muissa kiinteistöissä käytetään DS Controlpointia.

Kameravalvontaan on olemassa rekisteriselosteet jotka löytyvät vahtimestarin toimistosta.

Kameravalvonta: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta/arviointi:

- Kameroiden toiminta
- Järjestelmän toiminta
- Kamerakulmien kohdistuskuvien oikeellisuus
- Asiakaspalaute

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Kamerakulmien kohdistuskuvien tarkistuslista

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä
- Tietosuojalaki
- Rekisteriseloste



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Kameravalvonta	Kaikissa kiinteistöissä on käytössä tallentava kamera-valvonta
Tehtävät	<p>Vahtimestari tarkistaa kameravalvontajärjestelmän toiminnan päivittäin.</p> <p>Kamerakulmien kohdistuskuvien oikeellisuus tarkistetaan viikoittain. Tarkastusajankohta kuitataan tarkastuslistaan.</p> <p>Valvontamateriaalia luovutetaan pyynnöstä poliisille.</p> <p>Asiakkaalla on pyynnöstä oikeus saada itseään koskeva rekisteriseloste nähtäväksi.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	Kamerakulmien kohdistuskuvien tarkastuslista täytetty ja kaikki tarkastukset merkitty siihen.
Poikkeamat	Kamera ei näy: selvitetään syy ja tilataan tarvittaessa huolto huoltosopimuksen mukaisesti.



4 Saapuvat ja vastaanotettavat lähetykset

4.1. Postilähetykset

Vahtimestarit huolehtivat postin keräämisestä, lajittelusta ja jakamisesta eri kampuksilla. Itella Oy vastaa postin kuljettamisesta kampusten ja lajittelukeskuksen välillä. JAMK:lla ja Itellalla OY:llä on nouto- ja jakelupalvelusopimus (sis. ulkoinen ja sisäinen posti). Itella Oy toimittaa saapuvan postin arkisin eri kampuksille aamuisin ja lähtevä posti noudetaan iltapäivisin sovituista paikoista.

Vahtimestarit noutavat postiin saapuneet paketit ja toimittavat ne vastaanottajalle.

Kirjatut kirjeet kuitataan lähetyksen vastaanottajan toimesta henkilökohtaisesti vastaanotetuiksi, ellei asiasta ole kirjallisesti vastaanottajan kanssa toisin sovittu. Kirjaamisessa noudatetaan muutoin asiakirjahallinnon postin käsittelystä antamia ohjeistuksia

Postilähetykset: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta/arviointi:

- Posti kerätään sovituissa määräajoissa
- Posti lajitellaan huolellisesti ja oikein
- Pakettien kunto tarkastetaan silmämääräisesti noutotilanteessa ja vioittuneesta paketista reklamoidaan välittömästi
- Lähtevän postin asianmukaisuus tarkistetaan silmämääräisesti
- Saapunut paketti toimitetaan/paketin saapumisesta ilmoitetaan vastaanottajalle viipymättä
- Huolehditaan pakettien kunnosta kuljetuksen aikana
- Maksullisten lähetysten noudossa noudatetaan annettua ohjeistusta
- Kirjattujen kirjeiden kuittauksesta huolehditaan sovituksi
- Asiakaspalautteen määrä

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Yhteistyö Itella Oy:n kanssa

Dokumentointi:

- Seurantatiedot

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Erillissopimukset



<p>TEHTÄVÄNKUVAUS: Postin jakaminen/kerääminen</p>	<p>Posti jaetaan ja noudetaan kaikilta kampuksilta arkisin päivittäin sovituin kellonajoin ja sovituista paikoista.</p> <p>Asiakkaita avustetaan postilähetyksissä.</p>
<p>Tehtävät</p>	<p>SAAPUVA POSTI:</p> <p>Itella Oy tuo Rajakadulle ja Dynamoon saapuvan postin arkisin klo 8.30 mennessä vahtimestareiden toimistoihin häkeissä ja laatikoissa.</p> <p>Vahtimestari jakaa postin edelleen yksiköiden postilokeroihin klo 11 mennessä.</p> <p>Dynamo (Piippukatu 2)</p> <ul style="list-style-type: none">- 5.krs. henkilökunta krs x 2 (IT, Marata)- 1. krs. kirjasto- 2. krs. Rakennustekniikan toimisto- 3. krs. Jyvsecin posti toimistostansa käsin <p>Pääkampus (Rajakatu 35)</p> <ul style="list-style-type: none">- B-osa 1. krs. 107, 2. krs. LIPA, 3. krs. hallinto- D-osa 1. krs. opintotoimisto, 2. krs. Hyvi, T&K- F-osa 0. krs. Jamko toimisto, 1. krs. Fk IS- G-osa 0. krs. kirjasto, 3. krs. kielikeskus <p>Puistokatu (Puistokatu 35)</p> <ul style="list-style-type: none">- B-osa 1. krs. hallinto, 3. krs. opettajien postilaatikot, 4. krs. opettajien postilaatikot <p>Pitkäkatu</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. krs. kopiointihuone <p>Kirjatut kirjeet kuitataan vastaanottajan toimesta henkilökohtaisesti vastaanottuiksi, mikäli vastaanottajan kanssa ei ole muuta sovittu.</p> <p>LÄHTEVÄ POSTI:</p> <p>Vahtimestari kerää postin päivittäin arkisin klo 15 mennessä yksiköiden postilokeroiden lähtevän postin laatikoista; musiikilla klo 14 mennessä.</p> <p>Vahtimestari valmistelee lähtevän postin postituskoodien mukaisesti ja täyttää laatikot/häkin. Itella Oy noutaa postilaatikot/häkin klo 17.30 mennessä.</p>



31.10.2013

Versio 0.1

Laatuvaatimukset / mittari	<p>Posti tulee olla jaettuna yksiköiden postilokeroihin klo 11 mennessä, noudettuna klo 15 mennessä.</p> <p>Posti lajitellaan oikein</p> <p>Paketit kuljetetaan niin, että ne säilyvät ehjinä.</p> <p>Osoitetiedot ovat oikein</p> <p>Postituskoodeja käytetään oikein.</p> <p>Noudatetaan erillissopimuksia (Jyvsectec).</p>
Poikkeamat	<p>Päällekkäisten työtehtävien ja sairaslomien aiheuttamat viivästykset: Posti jaetaan heti, kun mahdollista.</p> <p>Väärään yksikköön toimitettu posti: lähetys toimitetaan oikeaan yksikköön.</p> <p>Osoitetiedot täytetty väärin: Korjataan osoitetiedot.</p> <p>Itella Oy myöhästyy tai tekee virheen: selvitetään asia Itellan kanssa ja jaetaan posti viipymättä sen saavuttua.</p> <p>Postia kadonnut tai se lähtee myöhässä: pidetään postin lähettänyt asiakas tilanteen tasalla.</p> <p>Postilokerot eivät ole ajan tasalla: Pyydetään yksiköitä päivittämään lokerot.</p>



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Postilähetysten nouto	Paketin nouto postista
Tehtävät	<p>Vastaanotetaan paketti postista.</p> <p>Jos kyseessä on maksullinen lähetys, rahat lähetystä varten noudetaan talousosastolta.</p> <p>Toimitetaan lähetys vastaanottajalle.</p> <p>Paketin kunto tarkastetaan noudon yhteydessä ja mahdolliset huomautukset esitetään postissa.</p> <p>Paketti kuljetetaan huolellisesti rikkoutumattomana vastaanottajalle.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Nouto ja toimitus heti kun on mahdollista.</p> <p>Paketit kuljetetaan niin, että ne säilyvät ehjinä.</p> <p>Kirjaamisessa noudatetaan asiakirjahallinnon ohjeistusta</p>
Poikkeamat	<p>Päällekkäiset työtehtävät, sairaslomien aiheuttama työntekijöiden tilapäinen vähyys: paketti noudetaan heti, kun on mahdollista. Mahdollisista viivästymisistä ilmoitetaan paketin vastaanottajalle.</p> <p>Paketti rikkoutuu kuljetuksen aikana: Pyritään minimoimaan aiheutunut vahinko ja ilmoitetaan vastaanottajalle asiasta.</p>



4.2. DHL-lähettykset

Vahtimestarit huolehtivat tärkeän ja kiireellisen kuriiripostin lähettamisestä ja osallistuvat tarvittaessa lähetyksen valmisteluun. Kuriiripostin lähetyksen yhteydessä arvioidaan lähetyksen kiireellisyyden tarve ja siitä aiheutuvat kustannukset. Kiireellistä toimitusta vaativaa lähetystä varten tilataan kuljetus DHL:ltä, joka suorittaa toimituksen oikeaan osoitteeseen.

DHL-lähettykset: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta/arviointi:

- Lähetyksen kiireellisyyden luokittelu
- Lähetyksen valmistelu ja osoitetietojen oikeellisuuden varmistus
- Lähetyksen tilaaminen palvelun tuottajalta ajoissa
- Seurantakoodin ilmoittaminen kuriiripostin lähettäjälle
- Saatu asiakaspalaute lähetyksen tilaajalta/vastaanottajalta

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Seurantakoodit

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- DHL:n toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: DHL- lähetys	Tärkeän/kiireellisen kuriiripostin lähettäminen
Tehtävät	<p>DHL- kuriiripalvelun toimeksiannon vastaanotto JAMKin henkilöstöltä klo 14 mennessä.</p> <p>DHL- kuriiripalvelun tilaaminen; tilaus tulee tehdä ennen klo 15, jotta lähetys ehtii saman päivän kuljetukseen.</p> <p>Lähetyksen selvittäminen</p> <ul style="list-style-type: none">- Mitä lähtee- Minne lähtee- Milloin oltava perillä <p>Tarvittaessa avustaminen lähetyksen pakkaamisessa.</p> <p>Lähetyksen kustannusten selvittäminen.</p> <p>Lähetyksen seurantakoodin ilmoittaminen lähettäjälle tarvittaessa.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Kuriiripalvelun todellisen tarpeen arviointi/selvittäminen.</p> <p>Lähetyksen kiireellisyys huomioiden mahdollisimman edullisen vaihtoehdon löytäminen.</p> <p>Lähetys tilataan ajoissa.</p>
Poikkeamat	Lähetys tilataan liian myöhään: asiakkaan tiedottaminen lähetyksen viivästymisestä.



4.3. Rahti- ja erikoislähetykset

Vahtimestarit huolehtivat rahti- ja erikoislähetysten lähettämisestä ja vastaanottamisesta. Erikoislähettyksiin kuuluvat mm. lähetykset, jotka vaativat kylmä- tai lämpökuljetuksen. Vahtimestarit avustavat tarvittaessa lähetysten pakkaamisessa.

Rahti- ja erikoislähetykset: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta/arviointi:

- Kylmä- ja lämpöketju säilyy rikkoutumattomana
- Saapuvan lähetysten kunto tarkastetaan silmämääräisesti vastaanotto vaiheessa
- Lähetys vastaa rahtikirjaa
- Saapuva lähetys toimitetaan sille varattuun paikkaan
- Lähetysten saapumisesta ilmoitetaan vastaanottajalle
- Tarvittavat asiakirjat täytetään ja säilytetään, toimitetaan vaadittavat seurantakoodit lähettäjälle

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatuerojen korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Seurantatiedot

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



TEHTÄVÄNKUVAUS: Erikoislähetykset	Erikoiskuljetusta vaativat lähetykset, joita ei voida kuljetusvaatimustensa vuoksi kuljettaa normaalin postin joukossa. Erikoislähetysten lähettäminen ja vastaanottaminen. Erikoislähetysten valmistelu ja kuittaaminen vastaanotetuksi
Tehtävät	Selvitetään <ul style="list-style-type: none">- Mitä lähetetään- Minne lähetetään- Miten lähetetään- Muut mahdolliset lähetykseen liittyvät vaatimukset Selvitetään erikoiskuljetuksen tarve <ul style="list-style-type: none">- kylmäkuljetus- lämpökuljetus Tarvitaanko seuranta kirjeellä <ul style="list-style-type: none">- seurantakoodit toimitetaan tarvittaessa Lähetyksen asiakirjat säilytetään sovitusti Otetaan vastaan erikoislähetykset kuljetusyritykseltä Tarkistetaan silmämääräisesti lähetyksen kunto; rikkoutuneesta lähetyksestä reklamoidaan kuljetusyritystä vastaanottovaiheessa. Varmistetaan, että rahtikirja vastaa lähetystä: <ul style="list-style-type: none">- tuotemäärät- oikeat tuotteet Lähetys siirretään asiaankuuluvaan paikkaan <ul style="list-style-type: none">- varasto- pakastin Erikoislähetysten saapumisesta ilmoitetaan paketin tilaajalle/vastaanottajalle sähköpostitse tai puhelimitse. Sovitaan jatkotoimenpiteistä paketin tilaajan/vastaanottajan kanssa.



	Täytetään ja säilytetään tarvittavat asiakirjat.
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Lähetys postitetaan mahdollisimman nopeasti, saman päivän lähetykseen</p> <p>Huolehditaan lähetyksen osoitetietojen oikeellisuudesta</p> <p>Lähetykset toimitetaan heti niiden saavuttua oikeaan paikkaan.</p> <p>Lähetyksen saapumisesta ilmoitetaan heti tilaajalle/vastaanottajalle.</p>
Poikkeamat	<p>Lähetyksen kuljettaja hukkaa lähetyksen tai lähetyksen lähde ajallaan: ilmoitetaan asiasta lähettäjälle, huolehditaan lähetyksen asianmukaisesta varastoinnista.</p> <p>Kaikkia tarvittavia osoitetietoja ei ole täytetty, jolloin lähetyksen palaa takaisin: varmistetaan ja korjataan osoitetiedot, ilmoitetaan asiasta lähetyksen viivästyisestä asiakkaalle.</p> <p>Paketti rikkoontuu kuljetuksen aikana: reklamaatio kuljetusyritykselle.</p> <p>Rahtikirja ei vastaa toimitusta: Reklamaatio kuljetusyritykselle.</p> <p>Säilytystilan puute/poissa käytöstä mm. pakastin ei päällä: etsitään korvaava lähetyksen vaatima säilytystila.</p> <p>Vahtimestari ei ole paikalla kuljetuksen saapuessa: ollaan yhteydessä kuljetusyritykseen ja paketin tilaajan/vastaanottajaan.</p> <p>Paketin tilaaja/vastaanottaja on lomalla: paketti toimitetaan vaatimusten mukaiseen säilytykseen.</p>



4.4. Muut kuriirilähetykset

Vahtimestarit huolehtivat kuriirilähetyksistä, jotka eivät esim. kokonsa puolesta sovellu sisäiseen posttiin. Vahtimestarit kuljettavat lähetyksen toimeksiannon mukaisesti oikeaan osoitteeseen ja huolehtivat lähetyksen kunnosta matkan aikana.

Muut kuriirilähetykset: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Kuriirilähetykset toimitetaan oikeaan osoitteeseen
- Lähetys säilyy ehjänä kuljetuksen ajan
- Lähetys toimitetaan sovittuna ajankohtana
- Asiakaspalaute

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Muut kuriirilähetykset	Sisäiseen postiin sopimattoman lähetyksen kuljetukset
Tehtävät	Kuljettaa toimeksiannon mukaan tavara oikeaan osoitteeseen/ kohteeseen Toimeksiannon vastaanoton yhteydessä varmistetaan lähetyksen laatu ja kuljetuksen vaatimukset
Laatuvaatimukset / mittari	Kuljetus suoritetaan sovitun aikataulun mukaan. Lähetys on kohteeseen saapuessaan samassa kunnossa kuin lähtiessään
Poikkeamat	Lähetyksen rikkoutuminen matkalla: minimoidaan vahinko, ilmoitetaan asiasta asiakkaalle ja esimiehelle



5 Ajoneuvo- ja tavaraliikenne

5.1. Pysäköinti

Vahtimestarit huolehtivat pysäköinnin ohjauksesta. Asiakkaat ohjataan pysäköimään oikein heille varatuille pysäköintipaikoille. Tapahtumien aikana vahtimestarit huolehtivat tarvittavien pysäköintialueiden rajauksesta, vierailijoiden ohjauksesta ja paikoitusjärjestelymuutosten tiedottamisesta henkilöstölle.

Pysäköintiluvat annetaan pääsääntöisesti kampusten infoista. Infopisteiden ollessa suljettuna pysäköintilupia voi noutaa vahtimestareilta. Vahtimestarit huolehtivat pysäköintilupien riittävydestä.

Pysäköinti: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Asiakkaat pysäköivät oikein Jamkin kampusten alueilla ja hallinnoimilla parkkipaikoilla
- Pysäköintiä tarkkaillaan säännöllisesti
- Tapahtumiin liittyvistä paikoitusmuutoksista tiedotetaan selkeästi ja ajoissa henkilöstöä
- Tapahtumia varten rajatut paikoitusalueet merkitään selkeästi ja riittävän ajoissa
- Jokaisessa Jamkin alueilla ja hallinnoimilla paikoitusalueilla olevassa autossa on pysäköintilupa
- Pysäköintilupien jakamisessa noudatetaan annettua ohjeistusta

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Listat henkilöstön ja opiskelijoiden pysäköintilupien haltijoista

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Järjestyssäännöt
- Liikennesäännöt
- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Pysäköintiluvan antaminen	<p>Pysäköintilupien jakelusta huolehtivat ensisijaisesti kampusten infot.</p> <p>Infojen ollessa suljettu pysäköintilupia voi noutaa vahtimestareiden toimistosta.</p>
Tehtävät	<p>Huolehditaan pysäköintiluvista ja niiden riittäväydestä.</p> <p>Annetaan asiakkaalle oikeanlainen lupa</p> <ul style="list-style-type: none">- henkilöstön pysäköintilupa- vierailijan pysäköintilupa- maksullinen opiskelijan pysäköintilupa <p>Opastetaan asiakasta luvan mukaiselle paikoitusalueelle.</p> <p>Vierailija lupiin merkitään päivämäärä ja auton rekisterinumero.</p> <p>Muut pysäköintiluvat kirjataan rekisteriin ohjeistuksen mukaisesti.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Jokaisessa Jamkin hallinnoimalle parkkipaikalle pysäköidyssä autossa tulee olla pysäköintiin oikeuttava lupa.</p> <p>Pysäköintilupia jaettaessa noudatetaan annettua ohjeistusta.</p>
Poikkeamat	<p>Pysäköinnin valvonta voidaan peruuttaa tilapäisesti tilaisuuksien ajaksi: Peruuttamisesta huolehtii turvallisuuskoordinaattori-palveluohjaaja.</p> <p>Ilman lupaa pysäköidyt autot: sakottamisesta huolehtii Jyväskylän kaupunki.</p>



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Paikoitusten ohjaus	Ohjataan asiakkaita pysäköimään oikein Jamkin hallinnoimille paikoitusalueille.
Tehtävät	<p>Ohjataan asiakas määrätylle paikoitusalueelle</p> <ul style="list-style-type: none">- henkilöstöpysäköinti- vierailija pysäköinti- opiskelijapysäköinti <p>Erityisiä tapahtumia varten varatut parkkitilat merkitään tapahtumaa edeltävänä iltana.</p> <p>Tapahtumapäivänä ohjataan asiakkaat oikeaan pysäköintitilaan.</p> <p>Paikoitusjärjestelyn muutoksista tiedotetaan henkilöstöä, mikäli on tarpeen.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Asiakkaat pysäköivät oikein kampusten alueella.</p> <p>Pysäköintiä tarkkaillaan säännöllisesti.</p> <p>Tapahtumien yhteydessä paikoitusmuutoksista ilmoitetaan selkeästi.</p> <p>Muutoksista paikoituksessa ilmoitetaan koulun henkilöstölle ajoissa.</p>
Poikkeamat	<p>Virheellinen pysäköinti: Jyväskylän kaupunki huolehtii sakotuksesta.</p> <p>Poikkeava pysäköinti tapahtumien yhteydessä: alueella toimii paikoituksen ohjaaja.</p>



5.2. Tavarantoimitus/tilaaminen

Vahtimestarit noutavat asiakkaan pyynnöstä tai havaitessaan itse puutteita pientarvikkeita esim. starkilta. Tarvikkeet noudetaan Jamkin autolla ja ne laskutetaan jälkikäteen. Huomioitavaa on, että Starkilta tavaraa noudettaessa mukana tulee olla starkkikortti.

Vahtimestarit noutavat koulutuksessa ja tilaisuuksissa tarvittavat alkoholijuomat Alkosta. Tuotteet noudetaan toimeksiannon mukaan ja toimitetaan oikeaan tilaan.

Vahtimestarit huolehtivat toimistotarvikkeiden ja kopiopaperin tilaamisesta. Toimistotarvikekaappien sisällön täydentämisestä huolehtii Lyreco ja vahtimestarit tilaavat pääsääntöisesti muita kuin kaapeissa olevia tarvikkeita. Toimistotarvikkeet tilataan Lyrecolta. Kopiopaperi tilataan sähköpostitse tarpeen mukaan joko lavalla tai yksittäisinä laatikoina.

Tavarantoimitus/tilaaminen: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta/arviointi:

- Tarvikkeet noudetaan mahdollisimman nopeasti tarpeen ilmaannuttua
- Tarvikkeet toimitetaan oikeaan osoitteeseen noutamisen jälkeen
- Alkon tuotteet noudetaan sovittuna ajankohtana
- Tarvikkeiden/tuotteiden säilymisestä ehjänä kuljetuksen aikana huolehditaan
- Varmistetaan tavarantoimituksen riittävyys varastossa
- Uusi erä kopiopaperia tilataan toimitusaika huomioiden ennen edellisen erän loppumista

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatuerojen korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien erojen korjaaminen

Dokumentointi:

- Lista noudetuista tarvikkeista

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Tavarantoimitus	Tarvikkeiden noudetaan liikkeistä tilausten/havaitun tarpeen mukaan.
Tehtävät	Tarvikkeet noudetaan, kun tilaus/ tarve havaitaan. Tarvikkeet noudetaan Jamkin autolla. Tarvikkeet laskutetaan jälkikäteen. Starkilta tavaraa noudettaessa mukana tulee olla starkkikortti.
Laatuvaatimukset / mittari	Tarvikkeet noudetaan mahdollisimman nopeasti tarpeen ilmaannuttua. Tarvikkeet toimitetaan oikeaan osoitteeseen niiden noutamisen jälkeen. Mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle.
Poikkeamat	Jos tarvittavaa tarviketta ei ole kyseisessä liikkeessä: se hankitaan vastaavasta kaupasta. Tarvikkeen viivästyminen: ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle.



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: ALKO -kuljetus	Tuotteiden nouto Alkosta
Tehtävät	Tuotteet noudetaan Alkosta toimeksiannon mukaisesti. Tuotteet toimitetaan oikeaan tilaan.
Laatuvaatimukset / mittari	Kuljetus suoritetaan sovitun aikataulun mukaan. Pullot säilyvät ehjänä kuljetuksen ajan
Poikkeamat	Viivästykset aikataulussa: tiedotetaan juomien tilaaja viivästyksestä. Pullo/pullot rikkoutuvat kuljetuksessa: ilmoitus asiakkaalle ja esimiehelle.



TEHTÄVÄNKUVAUS: Toimistotarvikkeiden tilaus	Toimistotarvikkeita tilataan tarpeen mukaan.
Tehtävät	Toimistotarvikkeet tilataan Lyrecon nettisivuilta Jamkin tunnuksilla. Lyreco huolehtii säännöllisesti tarvikekaappien täydentämisestä, vahtimestareiden tehtävä on tilata muita kuin kaapissa olevia tarvikkeita.
Laatuvaatimukset / mittari	Tilatun tavaran tulisi saapua seuraavaksi päiväksi. Tavaran riittävyys varastossa tulee varmistaa.
Poikkeamat	Tilattu tavara ei tule ajoissa: joudutaan hakemaan tarvikkeita esimerkiksi staplekselta.



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Kopiopaperin tilaaminen	Kopiopaperin määrän tarkkailu ja tilaaminen tarpeen mukaan. Kopiopaperi tilataan Staplesilta.
Tehtävät	Kopiopaperi tilataan joko puhelimitse tai sähköpostitse. Tilausvahvistus tilauksesta tulee sähköpostiin. Kopiopaperi toimitetaan joko lavalla tai yksittäisinä laatikoina. Yksittäiset laatikot tilataan Helpdeskin kautta tulleiden pyyntöjen perusteella erikseen.
Laatuvaatimukset / mittari	Kopiopaperia on aina varastossa. Uusi erä paperia tilataan riittävän ajoissa, jotta paperi ei pääse loppumaan.
Poikkeamat	Tavaran toimittajan vaihtuminen saattaa aiheuttaa poikkeuksia tilauksen toimitusaikoihin.



5.3. Ajoneuvojen kunnossapito

Vahtimestareiden käytössä on 3 autoa (Volkswagen Transporter, Fiat Scudo ja Toyota Avensis), joiden kunnossapidosta he vastaavat. Autojen määräaikaistastuksista huolehditaan lakien mukaisesti. Autot huollatetaan säännöllisesti ja korjautetaan korjaustarpeen ilmaantuessa turvallisen liikkumisen takaamiseksi.

Vahtimestarit huolehtivat autojen renkaiden kausivaihdoista ja kunnosta.

Ajoneuvon kunnossapito: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Ajoneuvot huolletaan säännöllisesti
- Ajoneuvojen kuntoa seurataan silmämääräisesti aina ennen liikkeelle lähtöä
- Ajoneuvojen katsastuksista huolehditaan laissa määritellyissä määräajoissa
- Renkaan vaihdot suoritetaan ammattiliikkeessä
- Renkaiden vaihdon yhteydessä tarkistetaan renkaiden kulutuspinta ja ilmanpaineet

Kehittäminen:

- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Katsastuslaki
- Ajoneuvolaki



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Auton huolto	Autot pidetään turvallisessa ja ajettavassa kunnossa. Autot huolletaan säännöllisesti.
Tehtävät	Autojen määräaikaishuolloista huolehditaan auton iästä riippuen joko huoltonäytön tai kilometrien perusteella. Pienemmät huollot suoritetaan ilmoitusten perusteella. Pienet korjaukset, kuten pyyhkijöiden ja polttimoiden vaihdot, hoidetaan itse. Auton huoltotarpeen seurannasta vastaavat vahtimestarit.
Laatuvaatimukset / mittari	Auton kuntoa seurataan silmämääräisesti ennen liikkeelle lähtöä. Silmämääräisessä tarkastuksessa kiinnitetään huomiota auton siisteyteen, renkaiden, polttimoiden, lasinpyyhkijöiden ja maalipinnan kuntoon.
Poikkeamat	Auto on rikki: ilmoitetaan välittömästi esimiehelle ja varataan aika korjaukseen. Pienet korjaukset, kuten polttimonvaihdot: Suoritetaan itse.



TEHTÄVÄNKUVAUS: Katsastukset	Jamkin käytössä olevien autojen katsastukset vuosittain.
Tehtävät	<p>Jamkin autojen katsastuksesta huolehditaan laissa asetettujen määräaikojen puitteissa.</p> <p>Jamkin autojen vienti katsastusasemalle.</p> <p>Katsastusta varten tulee noutaa rahat katsastusmaksua varten talousosastolta, koska katsastusta ei laskuteta.</p> <p>Kuitti katsastuksesta tulee toimittaa talousosastolle.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	Autot viedään katsastukseen määräaikojen puitteissa.
Poikkeamat	Auto ei mene läpi katsastuksesta: suoritetaan tarvittavat korjaustoimenpiteet.



TEHTÄVÄNKUVAUS: Renkaiden vaihto	<p>Vahtimestaripalveluiden käytössä olevissa autoissa tulee huolehtia renkaiden vaihdoista.</p> <p>Talvirengaspakko joulukuun alusta helmikuun loppuun. Keliolosuhteiden vaatiessa talvirenkaiden käyttöaika saa olla pidempi.</p> <p>Kesärengaskausi alkaa pääsiäismaanantaita seuraavana maanantaina, kuitenkin keliolosuhteet huomioiden.</p>
Tehtävät	<p>Renkaiden vaihdon yhteydessä tarkastetaan renkaiden kulutuspinta. Kulutuspinnan tulee olla turvallisuussyistä vähintään 4mm.</p> <p>Osa renkaista säilytetään omassa varastossa ja osa rengashotellissa.</p> <p>Renkaan vaihdot suoritetaan ammattiliikkeessä.</p> <p>Renkaan vaihtoon mentäessä selvitetään onko kesä- ja talvirenkaissa erilaiset pultit ja varmistetaan, että kaikki tarvittavat pultit ovat mukana.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Renkaan vaihtojankohdassa huomioidaan lait ja turvallisuus.</p> <p>Renkaiden kulutuspintaa tarkkaillaan vaihtojen yhteydessä.</p> <p>Renkaat varastoidaan pestyinä pusseissa niille varustussa lukitussa varastossa.</p>
Poikkeamat	<p>Muutokset rengaspaineissa vaihdon jälkeen: tarkistetaan paineet ja lisätään tarvittaessa ilmaa.</p>





6. Tapahtumajärjestelyt

6.1. Tapahtumat

Vahtimestarit osallistuvat tapahtumiin liittyviin tilajärjestelyihin ja kuljetuksiin. Tilajärjestelyihin kuuluu tuolien, pöytien, sermien ja muiden tapahtuvissa tarvittavien materiaalien järjestely laadittujen tapahtumakarttojen ja sovittujen aikataulujen perusteella. Tapahtuman jälkeen ylimääräiset tilaan siirretyt tarvikkeet viedään takaisin omille paikoilleen tai varastoon ja tila palautetaan alkuperäiseen järjestykseen.

Tapahtumiin liittyvissä kuljetuksissa vahtimestarit huolehtivat siitä, että merkityt tavarat on kuljetettu oikeaan osoitteeseen sovittuna ajankohtana. Tarvittaessa vahtimestarit auttavat mm. markkinointiteltan pystytyksessä. Tapahtuman jälkeen huolehditaan tavarat takaisin omille paikoilleen/ varastoon.

Tapahtumat: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Tarvittavat tilajärjestelyt tehdään sovituksessa aikataulussa
- Tilajärjestelyjen työnjako on sovittu
- Tavarat kuljetetaan oikeaan osoitteeseen
- Huolehditaan tavaroiden säilymisestä ehjänä siirron ajan
- Tilat palautetaan alkuperäiseen järjestykseen tapahtuman päätyttyä
- Ylimääräiset tavarat viedään omille paikoilleen/varastoon

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemine puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Tapahtumakartta

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



TEHTÄVÄNKUVAUS: Tapahtumajärjestelyt	Yleisötapahtumiin liittyvät tilajärjestelyt.
Tehtävät	<p>Pyyntö tapahtumajärjestelyistä HelpDeskin kautta tai kiireellisissä tapauksissa ryhmänumeroon.</p> <p>Isompien tapahtumien kulku, aikataulu ja muut tapahtumaan liittyvät toimenpiteet käydään läpi palaverissa hyvissä ajoin ennen tapahtumaa.</p> <p>Sovitaan selkeä työnjako ja vastuuhenkilöt.</p> <p>Tapahtumasta tehdään kartta, josta ilmenee pöytien, sermien ym. muiden tarvittavien tavaroiden sijoittelu.</p> <p>Tapahtumaa varten tarvittavat pöydät, tuolit, sermit ja muu materiaali toimitetaan paikoilleen ennen tapahtumaa.</p> <p>Tapahtumaa varten siirretyt pöydät, tuoli, sermit ja muut materiaalit viedään takaisin omille paikoilleen/varastoon tapahtuman päätyttyä.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Kaikki tapahtumassa tarvittavat pöydät, tuolit, sermit ja muut materiaalit on toimitettu oikeille paikoilleen ennen tapahtuman alkua.</p> <p>Tapahtuma sujuu ongelmitta.</p>
Poikkeamat	<p>Viivästykset esitteiden saamisessa: Esitteet toimitetaan välittömästi niiden saavuttua, tiedotetaan tapahtumasta vastaavaa henkilöä ja esimiestä asiasta</p> <p>Tapahtuman kutistuessa suunnitellusta osa siirretyistä pöydistä, tuoleista, sermeistä tai muista materiaaleista on ylimääräisiä: tilaa muokataan tarpeen vaatiessa tapahtuman aikana.</p>
TEHTÄVÄNKUVAUS: Tapahtumien kuljetukset	Jamkin kiinteistöjen ulkopuolella tapahtuva PR-toiminta tai tapahtuma, kuten messut.



	Tapahtumiin liittyvät kuljetukset eri yksiköiden välillä.
Tehtävät	<p>Pyyntö tapahtumaan liittyvästä kuljetuksesta HelpDeskin kautta tai kiireellisessä tapauksessa ryhmänumeroon.</p> <p>Merkityt tavarat kuljetetaan annettuun osoitteeseen</p> <p>Varmistetaan, että kaikki tavarat ovat paikallaan</p> <p>Autetaan esim. markkinointiteltan pystyttämisessä</p> <p>Ilmoitetaan tapahtumasta vastaavalle henkilölle, että tavarat ovat paikallaan</p> <p>Tapahtuman jälkeen huolehditaan tavarat takaisin omille paikoilleen/varastoon</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Toimitetaan oikeat tavarat oikeaan paikkaan sovituna ajankohtana</p> <p>Huolehditaan tavaroiden säilymisestä ehjänä</p> <p>Tavarat viedään pois tapahtuman päätyttyä</p>
Poikkeamat	<p>Tapahtumasta vastaavaa henkilöä ei saada kiinni: toimitetaan tavarat sovitusti ja ilmoitetaan esimiehelle.</p> <p>Tavarat eivät ole kokonaisuudessaan annettu vahtimestareiden kuljetettavaksi: hoidetaan oma vastuualue.</p> <p>Tavarat ovat rikki/rikkoontuvat siirrossa: vaihdetaan mahdollisuuksien mukaan rikkoontunut tavara ehjään, ilmoitetaan tapahtuman järjestäjälle ja esimiehelle.</p>



6.2. Konsertti

Vahtimestarit osallistuvat yleisölle avointen musiikkitilaisuuksien järjestelyihin. Tilaisuudet pidetään pääsääntöisesti Suomalaisella musiikkikampuksella (Pitkäkatu) Hannikaissalissa. Sali valmistellaan konserttia varten tuomalla sinne tarvittavat lisätuolit, kuorokorokkeet, nostolava, nuottitelineet ja muut orkesterin tarvitsemat pientarvikkeet sekä säädetään valaistus. Konsertin päätyttyä ylimääräiset tavarat siirretään takaisin omille paikoilleen/varastoon ja sali palautetaan alkuperäiseen järjestykseen.

Vahtimestarit huolehtivat siitä, että yleisö pääse saliin oikeaan aikaan, ilmoittavat väliajan alkamisen ja sen keston sekä avustaa tarvittaessa muuta järjestelyihin osallistuvaa henkilökuntaa.

Konsertti: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Sali kunnossa sovitun aikataulun mukaisesti
- Kaikki orkesterin tarvitsemat lisävarusteet löytyvät
- Päästetään yleisö sisälle oikeaan aikaan
- Huomioidaan oheispalvelut, kuten taksin tilaus, vammaisavustus
- Konsertin jälkeen sali palautetaan alkuperäiseen järjestykseen
- Kohtelias toiminta

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Yhteistyötahojen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



TEHTÄVÄNKUVAUS: Konsertti	Yleisölle avoimet musiikkitilaisuudet, jotka järjestetään pääsääntöisesti Suomalaisella musiikkikampuksella kolmen eri toimijan yhteisessä Hannikaissalissa.
Tehtävät	<p>Sali laitetaan kuntoon konserttia varten</p> <ul style="list-style-type: none">- lisätuolit yleisölle ja esiintyjille- nostolava/kuorokorokkeet- nuottitelineet, selloalustat ja muu tarpeisto- turhien tavaroiden poisto- ylimääräisten ihmisten poisto- valaistuksen säätö <p>Sovitaan esiintyjien kanssa ohjelman edetessä tapahtuvat muutokset tilajärjestelyissä.</p> <p>Avustetaan lipunmyynnistä, vaatesäilytyksestä, ravintolasta, tekniikasta ja siivouksesta vastaavia henkilöitä.</p> <p>Päätetään yleisö sisään saliin oikeaan aikaan.</p> <p>Ilmoitetaan tarvittaessa väliajan alkamisesta ja kestosta.</p> <p>Konsertin päättyttyä palautetaan Sali alkuperäiseen järjestykseen</p> <ul style="list-style-type: none">- siirretään ylimääräinen tavara varastoon- sammutetaan valot- laitetaan virrat pois päältä- suljetaan ovet
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Varaudutaan kaikkeen mahdolliseen</p> <ul style="list-style-type: none">- taksin tilaus- sulakkeet- vammaisavustus <p>Toimitaan kohteliaasti ja kaiken huomioivana promootorina.</p>
Poikkeamat	<p>Ohjelmaan tulleet muutokset ja myöhästymiset: ilmoitetaan välittömästi yleisölle.</p> <p>Yllättävissä tilanteissa, mm. sulakkeen palaessa: toimitaan tilanteen vaatimalla nopeudella.</p>



6.3. Järjestyksen valvonta

Vahtimestarit huolehtivat yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta yleisötapahtumien aikana ja tekevät yleisötilaisuuksiin liittyvät ilmoitukset poliisille.

Tarvittaessa pyydetään virka-apua poliisilta.

Järjestyksen valvonta: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Tapahtumailmoitukset tehdään ajoissa määräysten mukaisesti
- Voimassa olevat järjestyksenvalvojakortit
- Kohtelias ja asiallinen käytös
- Siisti pukeutuminen

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Yhteistyötahojen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Tapahtumailmoitus

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Järjestyslaki



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Järjestyksenvalvonta	Huolehditaan yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta yleisötapahtumien aikana.
Tehtävät	<p>Vahtimestari vastaa yleisötilaisuuksiin liittyvien ilmoitusten tekemisestä poliisille.</p> <p>Järjestyksenvalvojan tehtävänä on vastata yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta tapahtumien aikana.</p> <p>Kotirauhaan verrattavan julkisrauhan perusteella järjestyksenvalvojalla on oikeus estää pääsy tai poistaa tilaisuutta häiritsevä henkilö.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Tapahtumailmoitukset tulee tehdä määräysten mukaisesti.</p> <p>Järjestyksenvalvojalla on oltava poliisin myöntämä järjestyksenvalvojankortti, joka tulee olla mukana ja näyttää pyydetessä.</p> <p>Kohtelias , rauhallinen ja päättäväinen käytös sekä siisti ulkoasu ja ystävällinen hymy ovat järjestyksenvalvonnan peruskulmakivet.</p>
Poikkeamat	Vaikeat tilanteet: pyydetään virka-apua poliisilta.



7. Muutot, korjaukset ja kalustus

7.1. Muutot

Vahtimestarit osallistuvat kampusten välillä tapahtuviin muuttoihin sekä toimitilamuutosten ja henkilöstön työpisteiden muuttojen ohjaukseen.

Vahtimestarit vastaavat pienistä muutoista. Suuret muutot hoitaa muuttofirma.

Vahtimestarit huolehtivat muuton ohjauksesta sekä lähtö- että tulopäässä, osoitteiden merkitsemisestä sekä laatikoiden lajittelusta ja jaosta muuton jälkeen.

Muutot: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Noudatetaan sovittua aikataulua
- Muutettava tavara merkitään selkeästi
- Osoitelaput ovat selkeät ja oikein
- Muutettava tavara toimitetaan oikeaan tilaan
- Muuttojen aikatauluista ja laatikoiden sijainnista tiedotetaan henkilökuntaa
- Muutettava tavara säilyy ehjänä

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Yhteistyökumppaneiden palautteen kautta tulleiden poikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Muutot ja muutonohjaus	<p>Osallistutaan kampusten välillä tapahtuviin muuttoihin.</p> <p>Ohjataan henkilökunnan työpisteiden ja toimitilamuu- tosten muuttoa.</p>
Tehtävät	<p>MUUTOT: Laatikoiden vienti</p> <p>Pienet muutot, suuret muutot hoitaa muuttofirma</p> <p>Osoitelaput muutettaviin tavaroihin</p> <p>Kalusteiden purku ja kokoaminen</p> <p>Laatikot lajitellaan ja jaetaan muuton jälkeen määri- teltyihin tiloihin</p> <p>Tiedotetaan henkilöstöä laatikoiden sijainnista</p> <p>MUUTONOHJAUS: Huolehditaan ohjauksesta sekä lähtö- että tulopäässä</p> <p>Ohjeistetaan muutettavan tavaran kuljetuksesta vas- taava yritys toimittamaan laatikot tulopäässä oikeaan tilaan</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Osoitelaput ovat selkeät ja oikein</p> <p>Laatikot ja tavarat säilyvät ehjänä muuton aikana</p> <p>Laatikot on toimitettu numerointia vastaaviin tiloihin</p> <p>Muuton aikataulusta ja laatikoiden sijainnista on tie- dotettu henkilöstöä</p>
Poikkeamat	<p>Lähtöpäässä väärin numeroitu laatikko: toimitetaan laatikkoa oikeaan osoitteeseen.</p> <p>Muutossa rikkoutunut laatikko tai tavara: Minimoi- daan vahinko ja korjataan tavara. Ilmoitetaan asiasta tavaran/laatikon omistajalle.</p>



7.2. Pienkorjaukset

Vahtimestarit hoitavat pienet korjaukset ja kalustekunnostukset, jotka eivät vaadi erityisiä työkaluja tai erityisosaamista.

Pienkorjaukset: seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Korjattu kohde toimii uutta vastaavasti
- Kalusteet ovat hyvässä kunnossa
- Kalusteet ovat turvallisia käyttää
- Korjaukset suoritetaan viipymättä korjauspyynnön saavuttua
- Korjaukset tehdään huolellisesti
- Asiakaspalautteen määrä

Kehittäminen

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatuerojen korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentoitavaa

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Kaluste- ja pienkorjaukset	Pienet korjaukset, jotka eivät vaadi erityisiä työkaluja tai erityisosaamista
Tehtävät	<p>Pienet korjaukset, kalusteiden käsinojien ja pöytien jalkojen vaihdot sekä tuolien ruuvien kiristykset.</p> <p>Korjauksessa tarvittavat materiaalit ja työkalut varataan mukaan.</p> <p>Korjataan/paikataan rikkoutunut kohde</p> <p>Mikäli korjaus vaatii kuivumisajan, ilmoitetaan siitä kirjallisesti korjatussa kohteessa</p> <p>Huolehditaan siisteydestä ja toimivuudesta</p> <p>Mikäli korjattu kohde vaatii suurempia toimenpiteitä, ilmoitetaan siitä kiinteistönhuoltoon</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Korjattu kohde toimii uutta vastaavasti</p> <p>Kalusteet ovat turvallisia käyttää.</p> <p>Korjaus tapahtuu viipymättä korjausilmoituksen saatua.</p>
Poikkeamat	<p>Kohde on mennyt kokonaisuudessaan epäkuuntoon, eikä sitä voi enää korjata: poistetaan rikkiäinen kohde käytöstä tai ilmoitetaan kiinteistön hoitoon asiasta.</p> <p>Kohteen korjaaminen vaatii erityisosaamista, mm. sähkölaitteet: ilmoitetaan viasta kiinteistöhoitoon.</p> <p>Kaluste, jota ei voida korjata: poistetaan kaluste käytöstä.</p>



7.3. Kalustus

Vahtimestarit huolehtivat työpisteiden kalustuksesta henkilökunnan vaihtuessa tai pisteiden vaihtumisen yhteydessä sekä suorittavat kalustesiirtoja tilojen ja yksiköiden välillä. Kalustuksen yhteydessä varmistetaan kalusteiden kunto ja siisteys.

Kalustus: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Kalusteet ovat ehjät ja siistit
- Kalustuksessa huomioidaan ergonomia ja valaistus
- Työpisteiden rakentamisessa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet
- Siirrettävät kalusteet säilyvät ehjänä
- Asiakaspalaute

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



TEHTÄVÄNKUVAUS: Työpisteiden rakentaminen	Henkilöstön vaihtumisen tai työpisteiden vaihtumisen vuoksi joudutaan rakentamaan asiakkaan käyttöön soveltuva työpiste.
Tehtävät	<p>Kalusteiden pyyhkiminen ja kunnon varmistaminen.</p> <p>Kalusteiden siirtäminen tilaan</p> <ul style="list-style-type: none">- pöydät ja tuolit- kaappitilaa- henkilökohtaisia tavaroita- naulakko <p>Pöydän säätäminen asiakkaan toiveiden mukaan, jos asiakkaalla ei ole toiveita säädetään pöytä normaaliin toimistokorkeuteen (72cm).</p> <p>Tilajärjestelyt asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Kalusteet ovat ehjät, ja siistit.</p> <p>Kalusteiden asettelussa huomioidaan ergonomia ja valaistuksen riittävyys.</p> <p>Työpisteen rakentamisessa huomioidaan asiakkaan toiveet.</p>
Poikkeamat	<p>Kalusteet ovat vääränlaiset: neuvotaan asiakasta ottamaan yhteyttä kalusteista vastaavaan toimitilavastajaan.</p> <p>Kalusteita ei ole riittävästi: Ilmoitetaan esimiehelle.</p> <p>Kalusteet eivät ole kunnossa ja siistit: viedään kalusteet korjaukseen.</p>



TEHTÄVÄNKUVAUS: Kalustesiirrot	Tarpeiden mukaiset kalusteiden siirrot
Tehtävät	Siirretään merkityt kalusteet oikeisiin kohdeosoitteisiin Pyyhitään tarvittaessa kalustesiirron aikana pinnoille kertynyt lika
Laatuvaatimukset / mittari	Kalusteet viedään suoraan oikeaan paikkaan tiloista tehdyn karttakuvan mukaiseen paikkaan Siirrettävät kalusteet eivät vaurioidu kuljetuksen aikana
Poikkeamat	Asiakkaalle ei käy valmiiksi piirretty pohjapiirros: neuvotaan asiakasta ottamaan yhteyttä kalusteista vastaavaan toimitilavastaavaan. Oikeanlaisia kalusteita ei löydy tai ne ovat rikki: vaihdetaan varastosta uudet, etsitään vaihtoehtoisia kalusteita.



8. Varustuksen ylläpito

8.1. Ensiapukaapin ylläpito

Vahtimestarit huolehtivat ensiapukaappien ylläpidosta. Kaksi kertaa vuodessa koulujen loma-aikaan tehdään tarkastuskierros, jolla selvitetään kaappien täytön tarve ja tarvikkeiden saatavuus. Lisäksi kaappeja täytetään tarvittaessa puutteiden ilmaantuessa.

Ensiapukaapin ylläpito: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Havaittuihin puutteet korjataan välittömästi
- Ensiaputarvikkeet ovat puhtaita, kunnossa ja päiväykset ovat voimassa
- Kaapit ovat ehjät ja siistit
- henkilö, jolta hankitaan, kiertää itse aika ajoin katsomassa tarpeet

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatu- ja puutteiden korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Ensiapukaapin ylläpito	Huolehditaan ensiapukaappien varustuksesta
Tehtävät	<p>Tarvittavat täydennykset tilataan täydennyksiä hoitavalta Tapani Kultilta.</p> <p>Loma-aikaan tehdään tarkastuskierros, jolloin tarkastetaan täytön tarve ja tarvikkeiden saatavuus.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Ensiaputarvikkeet ovat puhtaita, kunnossa ja niiden päiväykset ovat voimassa</p> <p>Kaapit ovat ehjät ja siistit</p> <p>Havaitut puutteet korjataan välittömästi</p> <p>Henkilö, jolta ensiaputarvikkeet hankitaan, kiertää itse joskus katsomassa tarpeellisuudet</p>
Poikkeamat	<p>Tarvikkeita ei ole saatavilla</p> <p>Kierroksia tehdään harvoin. Jos henkilökunta ei ilmoita tarpeesta, voi tarvikkeissa olla puutteita</p>



8.2. Luokkavarustuksen ylläpito

Vahtimestarit vastaavat valkotaulutussien, taulunpyyhkijöiden ja fläppipaperin riittävydestä luokkatiloissa. Ilmoitukset luokkatilojen välineistön puutteista tulevat HelpDeskiin. Puutteet korjataan kiireellisyysjärjestyksessä.

Luokkatiloissa tehdään neljä kertaa vuodessa tarkistuskiertos, jonka aikana tarkastetaan tussit, taulunpyyhkijät. Fläppipaperin riittävyys tarkistetaan viikoittain vastualuejaon mukaisesti.

Luokkavarustuksen ylläpito: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Valkotaulutusseja, taulunpyyhkijöitä ja fläppipaperia on riittävästi ja ne ovat kunnossa
- Puutteisiin vastataan kiireellisyysjärjestyksessä

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Tilakierrokset

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Luokkavarustuksen ylläpito	Luokkavarustuksen ylläpidossa huolehditaan säännöllisin väliajoin luokkaan kuuluvista valkotaulutusseista, taulunpyyhkijöistä sekä fläppipaperin riittävydestä.
Tehtävät	<p>Luokkatilat pyritään pitämään ensisijaisesti kunnossa opettajien ja oppilaiden toimesta.</p> <p>Ilmoitukset puutteista tulevat joko HelpDeskiin tai ryhmänumeroon.</p> <p>Puutteet korjataan kiireellisyysjärjestyksessä.</p> <p>Valkotaulutussit ja taulunpyyhkijät tarkistetaan neljä kertaa vuodessa koulujen loma-aikoina.</p> <p>Fläppipaperin riittävyys tarkistetaan kerran viikossa oman vastualuejaon mukaisesti.</p> <p>Tarkastuskierrokset raportoidaan.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Valkotaulutusseja, taulunpyyhkijöitä ja fläppipaperia on riittävästi ja ne ovat toimivia.</p> <p>Ilmoitettuihin puutteisiin vastataan kiireellisyyden mukaan.</p> <p>Tarkastuskierrokset raportoidaan.</p>
Poikkeamat	Opettajilta ei tule ilmoitusta luokkatilojen varustuksen puutteista, vaan ne havaitaan vasta kiertojen yhteydessä: puutteet korjataan.



8.3. Varastojen ylläpito

Vahtimestarit vastaavat varastojen järjestyksestä ja siisteydestä sekä pitävät varastokirjanpitoa.

Varastojen ylläpito: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Varastot ovat järjestyksessä
- Varastoitavat tavarat ovat ehjiä ja puhtaita
- Kalusteet on suojattu
- Varastokirjanpito on ajan tasalla
- Varaston lattia pidetään puhtaana

Kehittäminen:

- Henkilöstön havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Varastokirjanpito

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



TEHTÄVÄNKUVAUS: Varastojen ylläpito	Huolehditaan varastojen järjestyksestä ja siisteydestä
Tehtävät	Järjestetään kategoriamaisesti tuolit omiin, pöydät omiin ja kaapit omiin varastoihin Rikkinäiset ja käyttämättömät kalusteet poistetaan turhaa tilaa viemästä Huolehditaan lattioiden siisteydestä, jotta lattiat eivät naarmuunnu tavaroiden siirron yhteydessä Varastokirjanpito
Laatuvaatimukset / mittari	Kalusteet ovat järjestyksessä Varastot ovat siistit Varastossa vain ehjiä kalusteita Suojataan kalusteet Varastokirjanpito on ajantasainen
Poikkeamat	Monta eri henkilöä käyttää varastoja, joka johtaa varastojen sekavuuteen ja erilaisiin näkökulmiin asioiden säilytyksestä: ohjeistus varastojen käytöstä Varastotilojen riittämättömyys: pidetään varastot järjestyksessä tilan käyttömahdollisuuden maksimimiseksi. Kiiressä tavarat jäävät minne sattuu, eli eivät mene varastoon saakka:



9. Palvelukutsut

9.1. HelpDesk

Vahtimestareille tulevat palvelupyynnöt ja vikailmoitukset tuleva HelpDeskin kautta. Palvelupyynnöt luetaan kaksi kertaa päivässä ja siirretään käsittelyyn. Kun tehtävä on suoritettu, kuitataan se järjestelmään tehdyksi. Samalla pyynnön jättäjä saa viestin tehtävän suorittamisesta.

HelpDesk: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Pyynnöt luetaan vähintään kerran päivässä
- Tehtävät suoritetaan niiden kiireellisyyden mukaan
- Pyyntö kuitataan järjestelmään käsitellyksi

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Palvelupyynnöt

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: HelpDesk	Vahtimestareille tulevat palvelupyynnöt ja vikailmoitukset tulevat HelpDeskin kautta.
Tehtävät	Palvelupyynnöt käsitellään kaksi kertaa päivässä: - klo 8.30 mennessä - klo 14.30 mennessä Pyynnöt merkitään käsittelyyn Tehtävät siirretään vastuuhenkilöille Kun tehtävä on suoritettu, kuitataan pyyntö käsittelyksi
Laatuvaatimukset / mittari	Tehtävät suoritetaan kiireellisyysluokituksen mukaisesti Tehtävä kuitataan suoritetuksi järjestelmään.
Poikkeamat	Järjestelmäongelmat: yhteys tekniseen tukeen.



9.2. Ryhmänumero

Vahtimestareilla on käytössään ryhmänumero, josta vahtimestarin tavoittaa kiireellisissä asioissa palveluaikoina. Palvelunumero on keskitetty ja siitä ohjataan kaikkien kampusten palvelua.

Ryhmänumero: 040 557 0822

Ryhmänumero: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Puheluihin vastataan
- Työn ohjaaminen oikealle kampukselle
- Asiakaspalaute

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatuerojen korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Ryhmänumero	Vahtimestareiden palvelunumero. Käytössä vahtimestareiden palveluaikoina.
Tehtävät	Ryhmänumero soi kaikilla vahtimestareilla. Puheluun vastaamisessa noudatetaan kiertävää järjestystä. Ohjataan palvelupyyntö oikealle kampukselle.
Laatuvaatimukset / mittari	Saapuviin puheluihin vastataan. Palvelupyyntö ohjataan oikeaan paikkaan.
Poikkeamat	Muita asiakkaita palveltaessa puheluun ei voi vastata: ringissä seuraavana oleva vastaa puheluun.



10. Muut tehtävät

10.1. Iltakierto

Vahtimestarit varmistavat iltaisin, että kiinteistöihin ei jää ulkopuolisia henkilöitä sulkemisajan jälkeen. Jos sulkemisajan jälkeen kiinteistöissä tavataan henkilökuntaan kuulumattomia henkilöitä, heidät ohjataan poistumaan kiinteistöstä. Samalla varmistetaan, että ikkunat ja ovet ovat kiinni sekä videotykit poissa päältä.

Iltakierto: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Kaikki tilat käydään läpi
- Huomioidaan kaikki henkilökuntaan kuulumattomat henkilöt
- Kampuksella olevilla henkilöillä on oleskeluoikeus
- Suljetaan avonaiset ovet ja ikkunat
- Sammutetaan päällä olevat videotykit

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Havaittujen puutteiden/vikojen kirjaaminen

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Järjestyssäännöt



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Iltakierto	Varmistetaan iltaisin, että kampuksille ei jää ulkopuolisia henkilöitä sulkemisajan jälkeen
Tehtävät	<p>Kierretään kaikki kampukset ja tarkistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ikkunat kiinni- Ovet kiinni- Videotykit pois päältä <p>Kehotetaan opiskelijoita ja asiattomia henkilöitä poistumaan kampuksilta sulkeutumisaajan lähestyessä</p> <p>Varmistetaan, että kampuksella olevilla henkilöillä on oleskeluoikeus.</p> <p>Sulkeutumisaajan jälkeen poistetaan muu kuin henkilökunta saattamalla ulos ja tarkistetaan ovien lukitus</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Käydään läpi kaikki tilat kaikilla kampuksilla</p> <p>Ovet ja ikkunat ovat suljettu</p> <p>Videotykit ovat pois päältä</p> <p>Kampuksilla olevilla henkilöillä on oleskeluoikeus.</p> <p>Huomioidaan kaikki muut paitsi tunnettu henkilökunta/henkilökortilla varustetut henkilöt</p>
Poikkeamat	<p>Tavataan tiloihin kuulumattomia henkilöitä kampuksilta: ohjataan heidät poistumaan.</p> <p>Kiinteistössä havaitaan poikkeamia:</p> <ul style="list-style-type: none">- vesivahinko: pyritään estämään lisävahingon syntyminen, ilmoitetaan kiinteistöhoitoon.- töhryjä seinässä: valokuvataan seinä, tehdään ilmoitus esimiehelle. <p>Jokin ulko-ovi ei mene kiinni: yritetään saada ovi lukittua kulunvalvontajärjestelmän avulla, jos ei mahdollista edes jollain keinoin kiinni, ilmoitus vartiointiin ja kiinteistönhuoltoon</p> <p>Havaittu varkaus: soitto 112.</p>



10.2. Löytötavarat

Vahtimestarit huolehtivat löytötavaroiden vastaanottamisesta ja säilyttämisestä. Arvokkaammat löytötavarat, lompakot, kännykät, ajokortit ym. henkilöpaperit, toimitetaan poliisin löytötavaratoimistoon kuukausittain, mikäli omistaja ei ole niitä noutanut. Muita löytötavaroita voi käydä kysymässä vahtimestareilta tai infosta. Tavarat säilytetään vahtimestareiden varastossa.

Löytötavarat: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta/arviointi:

- Noudatetaan annettuja säilytysaikoja
- Mikäli tavarassa/asiakirjassa on tunnistetiedot nähtävillä, ilmoitetaan haltijalle viipymättä sähköpostitse tavarantoimiston löytymisestä
- Arvokkaat esineet/asiakirjat toimitetaan poliisin löytötavaratoimistoon määräaikojen puitteissa
- Noutamatta jääneet löytötavarat hävitetään asianmukaisesti

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatuerojen korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Tavarantoimiston löytymispäivämäärä ja paikka, jos tiedossa

Toimintaa ohjaavat säädökset:

- Säilytysajoista annettu ohjeistus
- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Löytötavarat	Löytötavaroiden säilyttäminen ja toimittaminen eteenpäin
Tehtävät	<p>Ilmoittaa tavarän/ asiakirjan löytymisestä omistajalle sähköpostitse tai puhelimitse.</p> <p>Toimitetaan arvokkaat löytötavarat poliisin löytötavaratoimistoon kuukausittain.</p> <p>Löytötavarat säilytetään vahtimestareiden varastossa.</p> <p>Muita löytötavaroita säilytetään 3 kuukautta, jonka jälkeen ne toimitetaan kierrätykseen/roskiin tavarän kunnosta riippuen.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Asiakas saa ilmoituksen kadonneesta tavarasta/asiakirjasta, mikäli tunnistetiedot ovat selkeästi olemassa.</p> <p>Arvokkaat löytötavarat toimitetaan poliisille kuukausittain.</p>
Poikkeamat	



10.3. Liputus

Vahtimestarit huolehtivat liputuksesta virallisten liputuspäivien ulkopuolella. Virallisina liputuspäivinä liputuksesta vastaa kiinteistöhoitaja. Vahtimestarit säilyttävät varastossaan yleisimmin käytettyjä lipuja.

Liputus: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Lippu nostetaan ja lasketaan virallisten säädösten mukaan
- Lippujen järjestys noudattaa virallisia ohjeita

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien puutteiden korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Laki Suomen lipusta
- Asetus liputuksesta Suomen lipulla
- Lippujen arvojärjestys (Sisäasiainministeriö)



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Liputus	Nostetaan lippu/liput salkoon Lasketaan lippu/liput salosta
Tehtävät	Kiinteistönhoitaja huolehtii liputuksesta virallisina liputuspäivinä. Muina liputusta vaativina päivinä siitä vastaavat vahtimestarit. Yleisimmin käytössä olevia lippuja säilytetään vahtimestareiden varastossa. Mikäli varastossa ei ole tarvittavaa lippua, vahtimestari noutaa sen Totalin varastolta
Laatuvaatimukset / mittari	Lipun nosto ja lasku tapahtuvat virallisten säännösten mukaan. Lippujen järjestys noudattaa virallista ohjetta.
Poikkeamat	Likainen tai rikkoontunut lippu: toimitaan säädösten mukaan.



10.4. Jätehuolto

Vahtimestarit vastaavat erikoisjätteen jäteastioista ja niiden tyhjennysten tilaamisesta.

Jätehuolto: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Erikoisjäte on niille varatuilla alueilla
- Jäteastioiden tyhjennys tilataan ajoissa
- Jätteet on lajiteltu oikein
- Erikoisjäte säilytetään asianmukaisesti

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säädökset:

- Ympäristölainsäädäntö
- Jyväskylän kaupungin jätehuoltomääräykset



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Erikoisjäte	Erikoisjätettä ei myrkyllisyytensä tai suuren kokonsa vuoksi saa laittaa yhdyskuntajätteen (sekajäte) tai hyötykierrätyksen (lasi, metalli, paperi) sekaan.
Tehtävät	<p>Ongelmajäte toimitetaan välivarastointiin Jyväskylässä Lassila & Tikanoja Oy:lle, puh. 010636190, Sääksvuorentie 4, sieltä jäte siirretään Ekokem Oy:lle Riihimäelle, puh. 010 7551 000.</p> <p>SER (sähkö- ja elektroniikka) romulle tilataan häkki ja tyhjennys tarvittaessa Stenalta.</p> <p>Käytettyjä paristoja kerätään kampusten infoissa, joista ne toimitetaan eteenpäin.</p> <p>Paristot ja akut toimitetaan Rescer.fi</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Erikoisjätteen tulee olla niille varatuilla alueilla.</p> <p>Jätteet tulee lajitella ohjeiden mukaisesti ja toimittaa niille tarkoitettuihin keräyspisteisiin.</p>
Poikkeamat	



10.5. AV- laitteiden opastus

Vahtimestarit opastavat tarvittaessa vierailevaa luennoitsijaa ja talon vakituista henkilöstöä AV-laitteiden käytössä.

AV-laitteiden opastus: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi, toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Asiakas ymmärtää laitteiden toimintaperiaatteet
- Esitys/opetus sujuu ongelmitta

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Toimintaohjeet



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Auditorion av-opastus	Vieraileva luennoitsija tai henkilöstö opastetaan käyttämään auditorion av-laitteita.
Tehtävät	<p>Esitellään asiakkaalle auditorion av-laitteet ja niiden toiminta.</p> <p>Näytetään asiakkaalle kuinka laite käynnistetään ja miten kukin laite saadaan toimimaan.</p> <p>Jos asiakkaalla on mukanaan muistitikku, opastetaan häntä saamaan tiedot tikulta esiin.</p> <p>Asiakasta ei jätetä yksin auditorioon ennen kuin hänen tarvitsemansa tieto on saatu näkymään ja laitteet toimimaan.</p> <p>Asiakkaalle esitellään laminoitu ohje, jossa on tärkeitä puhelinnumeroita ja ohjeita ongelmatilanteiden varalle.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	Asiakas ymmärtää laitteiden toimintaperiaatteet ja esitys sujuu ongelmitta.
Poikkeamat	<p>Teknisiin laitteisiin tulevat yllättävät viat: yhteys IT-tukeen.</p> <p>Asiakkaan itsensä aiheuttamat ongelmat: opastetaan uudelleen, tarvittaessa yhteys IT-tukeen.</p>



10.6. Henkilökuljetus

Vahtimestarit hoitavat satunnaisesti henkilökuljetuksia kampusten välillä. Henkilökuljetukselle tulee olla esimiehen hyväksyntä.

Henkilökuljetus: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Kuljetukselle on esimiehen hyväksyntä
- Kuljetus suoritetaan sovittuna ajankohtana
- Kuljetuksen aikana huomioidaan liikenneturvallisuus ja noudatetaan liikennesääntöjä

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijän havaitsemien poikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Tieliikennelaki
- Jamkin ohjeistus kuljetuksista



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Henkilökuljetus	Henkilökuljetus toimipisteestä toiseen.
Tehtävät	Henkilökuljetus tapahtuu Jamkin ohjeistuksen mukaisesti. Kuljetus hyväksytetään esimiehellä.
Laatuvaatimukset / mittari	Kuljetuksessa noudatetaan tieliikennelakia ja ajoturvallisuutta. Olemassa oleva esimiehen hyväksyntä kuljetukselle Kuljetus suoritetaan sovittuna ajankohtana.
Poikkeamat	Auto rikki, kun kuljetusta tarvitaan: sovitaan tilaajan kanssa vaihtoehtoinen kuljetus.



10.7 Taksin tilaaminen

Vahtimestarit huolehtivat taksin tilaamisesta asiakkaalle tämän sitä pyytäessä. Taksi tilataan numerosta 0100 6900.

Taksin tilaaminen: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi, toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Taksille annetaan tarkka osoite, mistä asiakas noudetaan

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Ei ohjaavaa säännöstöä



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Taksin tilaus	Tilataan tarvittaessa asiakkaalle taksi
Tehtävät	Taksi tilataan numerosta 0100 6900 Tilataan taksi asiakkaan haluamaan paikkaan kampu- pusta
Laatuvaatimukset / mittari	Taksille annetaan tarkka osoite, mm. ovi, jolta asiakas noudetaan
Poikkeamat	Taksi väärässä paikassa/ ei saavu paikalle: yhteys tak- sikeskukseen



10.8. Opastus ja neuvonta

Vahtimestarit ohjaavat tarvittaessa talossa liikkuvia ihmisiä. Tarvittaessa tilaa etsivä henkilö saatetaan perille ja avataan hänen tarvitsemansa tilan ovi.

Opastus ja neuvonta: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi, toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Asiakas opastetaan oikeaan tilaan
- Varmistutaan, että asiakas pääsee tilaan sisälle
- Asiakaspalaute

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatuerojen korjaaminen

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Järjestyssäännöt



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Opastus ja neuvonta	Rakennuksessa liikkuvia henkilöitä opastetaan tarvittaessa
Tehtävät	Tarvittaessa opastetaan henkilö oikeaan tilaan ja tarvittaessa saatetaan perille ja avataan luokan ovi Jotakin etsivän näköiseltä henkilöltä kysytään voidaanko auttaa, tarvittaessa opastetaan Varmistetaan, että henkilöllä on oikeus liikkua tiloissa.
Laatuvaatimukset / mittari	Opastetaan oikeaan tilaan Varmistetaan, että henkilö pääsee tilaan sisälle
Poikkeamat	Henkilö ei tiedä mitä tilaa etsii: etsitään tilaa tilausjärjestelmästä. Etsii tilaa väärältä kampukselta: neuvotaan oikealle kampukselle. Tila vaihtunut yllättäen /väärä tieto tilasta saavuttanut henkilön: ohjataan oikean tilaan.



10.9. Lainattavat tarvikkeet

Vahtimestareilla on hallinnassaan kaksi peräkärä ja polkupyöriä, joita Jamkin henkilökunta voi lainata. Vahtimestarit vastaavat lainattavien tavaroiden kunnosta ja varauksesta.

Lainattavat tarvikkeet: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi, toimintaa ohjaavat säännöt
Seuranta ja arviointi:

- Polkupyörät ja peräkärät ovat käyttökuntoisia
- Polkupyörän lainauksen yhteydessä asiakkaalle annetaan myös pyöräilykypärä
- Peräkärrien rekisteriotteet säilytetään huolellisesti
- Varmistetaan, että peräkärren lainaajalla on rekisteriote mukanaan
- Asiakaspalaute

Kehittäminen:

- Asiakaspalautteen kautta tulleiden laatupoikkeamien korjaaminen
- Työntekijöiden havaitsemien poikkeuksien korjaaminen

Dokumentointi:

- Varauslistat (Outlook)

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Jamkin ohjeistus tavaroiden lainaamisesta



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Peräkärryn lainaus/huolto	Jamkin henkilökunta voi lainata kahta Jamkin peräkär-ryä, joista avokär-ry ja toinen kuomulla varustettu.
Tehtävät	<p>Peräkär-ryjen varaus tapahtuu outlookin kautta.</p> <p>Peräkär-ryjen rekisteriote noudetaan Rajakadun vahti-mestarin toimistosta.</p> <p>Peräkär-ryjen kunto tarkistetaan jokaisen lainauksen jälkeen.</p> <p>Peräkär-ryjen lainaaja on velvollinen tarkastamaan kär-ryjen kunnan yhdessä vahtimestarin kanssa palautuk-sen yhteydessä.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Peräkär-ryjen kuntoon ja valojen toimivuuteen tulee kiinnittää huomiota.</p> <p>Ulkopuolisen havaitsemista vioista ja puutteista tulee ilmoittaa välittömästi vahtimestareille.</p> <p>Rekisteriotteet säilytetään huolellisesti ja annetaan lainaajan mukaan.</p> <p>Jamkin omat ajot etusijalla.</p>
Poikkeamat	Peräkär-ry rikkoutunut: viedään korjattavaksi.



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Polkupyörien lainaus	Henkilökunta voi lainata Jamkin polkupyöriä kampusten välillä liikkumiseen
Tehtävät	Pyörien huolto Pyörien varauksesta huolehtiminen Avaimen ja kypärän luovuttaminen asiakkaalle
Laatuvaatimukset / mittari	Pyörät oltava asianmukaisessa ja toimivassa kunnossa Asiakkaalle annetaan kypärä pyörän avaimen luovutuksen yhteydessä
Poikkeamat	Rengas tyhjä: täytetään rengas tai viedään se korjattavaksi. Avain hukassa: turvaudutaan vara-avaimen.



11. Hälytystilanteet

11.1 Toiminta palohälytystilanteessa

Palohälytystilanteessa vahtimestarit toimivat pelastussuunnitelmassa olevien ohjeiden mukaisesti. Jos vahtimestarille ei ole määriteltyä roolia pelastussuunnitelmassa, toimitaan turvallisuuspäällikön antamien ohjeiden mukaan.

Toiminta palohälytystilanteessa: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi, toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Palohälytystilanteessa vastuuhenkilöt tietävät vastualueensa ja tehtävänsä
- Toimitaan turvallisuuspäällikön ohjeiden mukaan

Kehittäminen:

- Koulutus

Dokumentointi:

- Ei dokumentointia

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Pelastussuunnitelma



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Toiminta palohälytystilanteessa	Vahtimestari osallistuvat pelastussuunnitelmassa määritellyllä tavalla palohälytystilanteen toimintaan.
Tehtävät	<p>Vahtimestari toimii pelastussuunnitelmassa määritellyn tehtävän mukaisesti.</p> <p>Jos vahtimestarille ei ole määritelty roolia pelastussuunnitelmassa, hän toimii kiinteistön turvallisuuspäällikön ohjeiden mukaisesti.</p> <p>Kiinteistön turvallisuuspäällikön erottaa sinisestä liivistä.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Vastuuhenkilöt tietävät omat vastualueensa ja toimintamenetelmät.</p> <p>Toimitaan turvallisuuspäällikön ohjeen mukaan.</p>
Poikkeamat	



11.2 Toiminta murtohälytystilanteessa

Vahtimestarit tarkistavat aamuisin, onko yön aikana tullut murtohälytyksiä, kirjaavat mahdollisista hälytyksistä tapahtumailmoituksen ja aloittavat asian käsittelyn.

Toiminta murtohälytystilanteessa: Seuranta ja arviointi, kehittäminen ja dokumentointi sekä toimintaa ohjaavat säännöt

Seuranta ja arviointi:

- Murtohälytysten tarkastaminen
- Tapahtumailmoituksen kirjaaminen
- Laitevioissa huollon tilaaminen
- Hälytyksestä ilmoittaminen eteenpäin (JyvSectec)

Kehittäminen:

- Koulutus

Dokumentointi:

- Tapahtumailmoitus

Toimintaa ohjaavat säännöt:

- Jamkin ohjeistus murtohälytystilanteeseen



31.10.2013

Versio 0.1

TEHTÄVÄNKUVAUS: Murtohälytysten käsittely	Vahtimestarit osallistuvat murtohälytysten käsitte-lyyn.
Tehtävät	<p>Vahtimestari tarkistaa aamuisin helpdesk ohjelmasta onko tullut murtohälytyksiä. Tulostaa murtohälytyk- sen tapahtumailmoituksen ja aloittaa asian käsittelyn.</p> <p>Vahtimestari kirjaa hälytyslokiin tapahtumailmoituk- sen. Jos kyseessä on laitevika vahtimestari tilaa huol- lon. Jos kyseessä on henkilön aiheuttama hälytys vah- timestari ilmoittaa palveluohjaajalle hälytyksestä.</p> <p>Dynamossa JYVSECTECin tiloissa tapahtuneesta häly- tyksestä vahtimestari ilmoittaa sopimuksen mukai- sesti.</p>
Laatuvaatimukset / mittari	<p>Kaikista hälytyksistä kirjataan tapahtumailmoitus.</p> <p>Laitevioissa kutsutaan huolto paikalle viipymättä.</p>
Poikkeamat	Laitevika: kutsutaan huolto paikalle.



12 Vahtimestarin raportointi

- Avainanomus, Avainten valvontarekisteri, Avaimen katoamisilmoitus
- Kamerakulmien kohdistokuvien tarkistuslista
- Posti-, DHL-, rahti- ja erikoislähetysten seurantakoodit
- Listat henkilöstön ja opiskelijoiden pysäköintilupien haltijoista
- Listat noudetuista pientarvikkeista
- Tapahtumakartta
- Tapahtumailmoitukset tilaisuuksista
- Tilakierrokset
- Varastokirjanpito
- Palvelupyynnöt
- Iltakierron yhteydessä havaittujen puutteiden/vikojen kirjaaminen
- Löytötavar/asiakirjan löytöpäivämäärä ja paikka, mikäli tiedossa
- Lainattavien tarvikkeiden varauslistat (Outlook)
- Tapahtumailmoitukset murtohälytystilanteista

13 Tauot, sosiaalililat, pukukaappi

Tauot määräytyvät sivistystyönantajien yksityistä opetusalaa koskevan työehtosopimuksen mukaan. Päivittäin vahtimestareille kuuluu lounastauko 30 min ja kahvitauko 10 min.

Vahtimestareiden sosiaalililat sijaitsevat Rajakadulla.

14 Yhteystiedot

Pääkampus, Rajakatu 35 40200 Jyväskylä

Hyvinvointiyksikkö, Puistokatu 35 40200 Jyväskylä

Dynamo, Lutakon kampus, Piippukatu 2-3 40100 Jyväskylä

Suomalainen musiikkikampus, Pitkäkatu 18-22 40700 Jyväskylä

Puh. 040 557 0822

vahtimestarit@jamk.fi