

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2022

Oskari Luojus

VAARAN PAIKKA

– PIKI-kirjastojen työntekijöiden kohtaamat uhka-
ja väkivaltatilanteet



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2022 | 59 sivua, 9 liitesivua

Oskari Luojus

Vaaran paikka

- PIKI-kirjastojen työntekijöiden kohtaamat uhka- ja väkivaltatilanteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Pirkanmaan alueen PIKI-kirjastojen työntekijöiden kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita viimeisten kahden vuoden ajalta, tilanteiden ennakointimenetelmiä sekä selvittää, minkälaista lisäkoulutusta työntekijät mahdollisesti kaipaisivat.

Kysely toteutettiin kvantitatiivisena Webropol-kyselynä aikavälillä 14.3.-1.4.2022. Kyselyn tarkasteluajanjakso oli noin viimeiset kaksi vuotta, eli alkuvuodesta 2020 kyselyn vastaushetkeen. Kyselyyn vastasi 72 työntekijää PIKI-kirjastoista.

Tulosten mukaan 43 % vastaajista on kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita tutkittavan ajanjakson aikana. Kirjastoissa tilanteita ennakoidaan monilla eri tavoilla, esimerkiksi kameravalvonnalla, hälytyspainikkeilla ja kulunvalvonnalla. Noin puolet kyselyyn vastanneista kaipaavat jonkinlaista lisäkoulutusta tilanteista selviytymiseen. Koulutuksen toivottiin olevan käytännönläheistä, kertaavaa ja sisältävän sekä fyysistä tilanteiden läpikäyntiä että tilanteiden selvittämistä puhumalla.

Asiasanat:

yleiset kirjastot, kirjastot, Pirkanmaa, työpaikkaväkivalta, asiakasväkivalta

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Degree programme in Business Administration, Library and Information services

2022 | 59 pages, 9 pages in appendices

Oskari Luojus

Place of danger

-Threats and violence situations experienced by library employees in PIKI libraries

The purpose of the thesis is to map out threat and violence situations experienced by the employees of PIKI libraries in Pirkanmaa region during the last two years as well as the methods for anticipating the situations and to find out what kind of additional training the employees might need.

The survey was carried out as a quantitative Webropol survey between 14 March and 1 April 2022. The survey period was approximately the last two years, from the beginning of 2020 until the survey was answered. 72 employees from PIKI libraries responded to the survey.

According to the results, 43 % of the respondents have experienced threats and/or violence situations during the period under review. In libraries situations are anticipated in many ways, such as camera surveillance, alarm buttons, and access control. About half of the respondents need some form of additional training in coping with situations. It was hoped that the training would be practical, repetitive and include both a physical review of situations and how to survive situations by talking.

Keywords:

public libraries, libraries, Pirkanmaa, workplace violence, customer violence

Sisältö

1 Johdanto	7
2 Asiakaspalvelu, uhka- ja väkivaltatilanteet ja PIKI-kirjastot	8
2.1 Asiakaspalvelutyö	8
2.1.1 Asiakaspalvelusta yleisesti	8
2.1.2 Asiakaspalvelu kirjastossa	9
2.2 Uhka- ja väkivaltatilanteet työelämässä	10
2.2.1 Tilanteiden ennakointi	12
2.2.2 Tilanteiden hallinta	15
2.3 PIKI-kirjastoverkko	18
3 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät	20
3.1 Tavoitekuvaus ja keskeiset tutkimuskysymykset	20
3.2 Tutkimusstrategia	21
4 Tutkimuksen tulokset	24
4.1 Taustatietoja	25
4.2 Kyselyn tulokset	30
4.2.1 Koetut uhka- ja väkivaltatilanteet	31
4.2.2 Tilanteiden synty ja selvittäminen	35
4.2.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi kirjastoissa	39
4.2.4 Ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon	41
4.2.5 Koulutukset ja niiden mahdollinen tarve	43
4.2.6 Muuta huomioitavaa	47
5 Johtopäätökset	50
5.1 Työntekijöiden kokemat uhka- ja väkivaltatilanteet ja tilanteiden synty	50
5.2 Tilanteista selviytyminen	51
5.3 Tilanteiden ennakointi ja sen menetelmät	52
5.4 Koulutus ja sen riittävyys	54
6 Pohdintaa	56

Liitteet

Liite 1. Sähköpostin saatekirje

Liite 2. Webropol-kysely: Uhka- ja väkivaltatilanteet PIKI-kirjastoissa

Kuviot

Kuvio 1. Sukupuoli (N=72).	25
Kuvio 2. Ikä (N=72).	26
Kuvio 3. Tehtävänimeke (N=72).	27
Kuvio 4. Olen työskennellyt kirjastossa (N=72).	28
Kuvio 5. Kirjasto, jossa työskentelen on (N=72).	29
Kuvio 6. Kaupungin tai kunnan, jonka alueen kirjastossa työskentelen asukasluku on (N=72).	30
Kuvio 7. Oletko kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta viimeisen kahden vuoden aikana (2020 alkaen)? (N=72).	31
Kuvio 8. Minkälaisia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana? (N=31).	32
Kuvio 9. Kuinka usein olet kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita viimeisen kahden vuoden aikana? (N=36).	34
Kuvio 10. Mikä/mitkä tekijät mahdollisesti aiheuttivat kokemasi uhka- ja/tai väkivaltatilanteet? Voit valita useamman vaihtoehdon. (N=34).	36
Kuvio 11. Miten uhka- ja/tai väkivaltatilanteesta selvittiin? (N=33).	39
Kuvio 12. Varaudutaanko kirjastossa, jossa työskentelet uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta? (N=72).	40
Kuvio 13. Onko kirjastossa, jossa työskentelet ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon? (N=72).	42

Kuvio 14. Kuinka hyvin tunnet kyseiset ohjeistukset? (N=72).	43
Kuvio 15. Onko kirjastossa, jossa työskentelet järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen? (N=72).	44
Kuvio 16. Koetko koulutuksen kehittäneen osaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteiden hoidossa? (N=72).	45
Kuvio 17. Koetko, että tarvitsisit lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen? (N=72).	46

1 Johdanto

Väkivalta ja sen esiintyminen ovat yleinen käsite asiakaspalvelutyössä. Jatkuvasti asiakkaiden kanssa työskennellessä tulee helposti kokeneeksi jonkinlaisen uhka- ja/tai väkivaltatilanteen, tai todistaa jonkun muun työntekijän kokevan. Kirjastot eivät ole tähän poikkeus.

Kirjastoissa tapahtuvista uhka- ja väkivaltatilanteista on julkisesti keskusteltu hyvin vähän ja tutkimuksia aiheesta ei juurikaan ole tehty. Aihe on kuitenkin todella tärkeä, sillä ihmiset eivät välttämättä tule ajatelleeksikaan, että myös kirjastoissa, joita pidetään järjestään rauhallisina paikkoina, käy samankaltaisia häiriköiviä, ahdistelevia tai uhkailevia asiakkaita, kuin missä tahansa muissakin asiakaspalvelutyöpaikoissa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia asiakkaiden kirjastojen työntekijöihin kohdistamia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita, minkälaisia uhka- ja väkivaltatilanteita työntekijät ovat asiakkaiden toimesta kohdanneet, mikä tilanteen/tilanteet on mahdollisesti aiheuttanut, miten tilanteista on selvitty, miten tilanteita ennakoidaan, jos ennakoidaan, sekä onko kirjastolla järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen.

Tutkimus on tarkoitus toteuttaa PIKI-kirjastojen, eli Pirkanmaan alueen kaupungin- ja kunnankirjastojen työntekijöille. Tutkimuksen kohteina on monipuolisesti kirjastojen työntekijöitä kirjastovirkailijoista ja tietopalvelusihteereistä kirjastojen johtajiin. Tutkimus toteutetaan Webropol-verkkokyselynä.

Opinnäytetyö alkaa teoriaosuudella, jossa käsitellään opinnäytetyöhön liittyviä teemoja. Teoriaosuuden jälkeen käsitellään ja analysoidaan tutkimuksen tuloksia, jonka jälkeen yhteenvetona vastataan tutkimustulosten perusteella esitettyihin tutkimuskysymyksiin, sekä pohdintaosuus, jossa pohditaan tutkimuksen aihetta ja toteutusta.

2 Asiakaspalvelu, uhka- ja väkivaltatilanteet ja PIKI-kirjastot

2.1 Asiakaspalvelutyö

Asiakaspalvelu on tärkeä osa kirjastojen toimintaa. Kappaleessa 2.1.1 kerrotaan yleisesti asiakaspalvelusta, mitä asiakaspalvelu on ja mikä on sen merkitys yrityksen toiminnan kannalta ja kappaleessa 2.1.2 esitellään asiakaspalvelun merkitystä kirjastojen näkökulmasta.

2.1.1 Asiakaspalvelusta yleisesti

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan näkökulmasta sitä kokonaisuutta, jonka asiakas kokee asioidessaan yrityksen tai palveluntarjoajan kanssa. Yrityksen näkökulmasta asiakaspalvelu merkitsee asiakkaan kohtaamista ja siihen liittyviä erilaisia tapoja. Asiakkaan ja asiakaspalvelussa työskentelevän henkilön kohtaaminen tapahtuu usein kasvotusten, mutta myös puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta ja tekemisissä oloa ihmisten kanssa, ja sen tavoitteena on saada asiakas tyytyväiseksi sekä saada asiakas kokemaan, että hän sai juuri tarpeitaan vastaavaa palvelua. Asiakaspalvelijan tärkeimpiä ominaisuuksia työn onnistumisen kannalta ovat sosiaaliset taidot ja tilannetaju, kuin myös ammattimaisuus, sekä aito kiinnostus asiakaspalvelua ja asiakkaita kohtaan. (Aalto, 2016, s. 5–6).

Asiakaspalvelu on merkittävä osa liikeyritysten toimintaa, koska ihminen muodostaa kuvan yrityksestä juuri asiakaspalvelun kautta. Asiakaspalvelu on tärkeässä asemassa yrityksen maineen rakentamisessa, koska asiakaspalvelussa työskentelevät edustavat asiakkaalle koko yritystä. Asiakkaalla voi mahdollisesti olla jo ennalta tietynlainen mielikuva siitä, minkälaista palvelua hän mahdollisesti tulee saamaan jo ennen yritykseen tuloa. Jos asiakaspalvelutyöntekijä huomioi asiakkaan tarpeet, on iloinen ja asiallinen, sekä toimii asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, asiakas mieltää palvelun hyväksi.

Jos työntekijä on välinpitämätön asiakasta ja hänen tarpeitaan kohtaan, mielletään se usein huonoksi asiakaspalveluksi. Koska asiakaspalvelu on vuorovaikutusta ihmisten, eli asiakkaiden ja asiakaspalvelutyöntekijöiden välillä, tulisi asiakaspalvelijan huomioida asiakas ja hänen tarpeensa. (Aalto, 2016, s. 5–7).

2.1.2 Asiakaspalvelu kirjastossa

Hyvä asiakaspalvelu on kirjastotyön lähtökohta, sillä ilman asiakkaita ei olisi kirjastojakaan olemassa. Kirjastojen asiakaskunta koostuu monista eri käyttäjäryhmistä pienistä lapsista iäkkäisiin ihmisiin, joten laadukkaan asiakaspalvelun tuottaminen kaikille eri asiakasryhmille on paljon vaativa tehtävä asiakaspalvelijoilta.

Kirjastojen toiminnassa asiakaslähtöisyys ja laadukas asiakaspalvelu ovat kaiken perusta. Asiakaslähtöisen toiminnan peruselementit ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että kirjaston palvelut ovat eri asiakasryhmille helposti saatavilla ja laadukkaita tasapuolisesti, henkilökunta on hyvin tavoitettavissa, ja kirjaston aukioloajat ovat sopivat. Vuorovaikutteisuus taas merkitsee sitä, että kirjastot pyrkivät olemaan yhteydessä asiakkaiden, sekä potentiaalisten asiakkaiden kanssa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13–14; Lovio & Tiihonen 2005, 9). Nykypäivänä kirjastojen asiakaspalvelu ei rajoitu pelkästään fyysiseen asiakaskontaktiin kirjastotiloissa. Erilaiset sähköiset palvelut, kuten verkkokirjasto ovat kasvattaneet suosiotaan asiakkaiden keskuudessa. Verkkokirjaston kautta voi hoitaa samoja toimia, kuin kirjaston fyysisessä asiakaspalvelussa, kuten esimerkiksi lainojen uusimista, varausten tekemistä, aineiston hakua ja mahdollisesti myös kirjastomaksujen omatoimista maksamista. (Piki.finna.fi, [viitattu 16.5.2022]).

Asiakaspalvelu voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen: asiakkaan kohtaamiseen, asiakaspalvelutilanteen hoitamiseen ja palvelutilanteen päättämiseen. Asiakkaan saapuessa kirjastotiloihin tervehtiminen ja asiakkaan huomioiminen on tärkeää, sillä erityisesti uuden asiakkaan kohdalla luodaan ensivaikutelma, jota on

hankala korjata jälkikäteen. Asiakaspalvelutilanteessa on tärkeää, että asiakkaan tarpeet tulevat selkeästi esille, eli miksi asiakas on tullut hakemaan asiakaspalvelua. Jotta asiakasta voidaan palvella mahdollisimman hyvin, tulisi asiakaspalvelijan tarvittaessa esittää asiakkaalle lisäkysymyksiä, jotta asiakkaan tiedontarve tulisi ymmärrettyä oikein. Asiakaspalvelutilanteen tulisi myös olla asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen tilanne, jolloin tulisi välttää mahdollisimman paljon erilaisia häiriöitä, esimerkiksi kesken asiakaspalvelutilanteen ei oteta muita asiakkaita. (Lovio & Tiihonen 2005, 33, 35–39).

Asiakaspalvelutyöntekijöihin kohdistetaan usein monenlaisia odotuksia, esimerkiksi ystävällisyys ja kohteliaisuus, kuten tervehtiminen, ja asiantuntemus. Palvelualttius ja asiantuntemus ovat asiakaspalvelijan tärkeitä ominaisuuksia. Kirjastotyössä asiakaspalvelijalta vaaditut palvelualttius ja asiantuntemus tarkoittavat asiakkaan kokonaisvaltaista palvelua, työtehtävien osaamista sekä kykyä ymmärtää asiakkaan tarpeita. Kirjastoalalla palvelualttiudella tarkoitetaan, että asiakasta palvellaan aktiivisesti, jos tämä itse tulee pyytämään palvelua. Asiakaspalvelijalta edellytetään, niin kirjastoissa, kuin muissakin asiakaspalvelutyöpaikoissa, viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Ihmiskeskeisyys näkyy kirjastotyössä siten, että asiakaspalvelija oppii tuntemaan vakioasiakkaitaan, sekä näiden erityistoiveita esimerkiksi kirjallisuuden suhteen. Tämä luo asiakkaalle mukavan asiakaskokemuksen, asiakas kokee olevansa tärkeä, ja hän mielellään asioi kirjastossa myös uudelleen. (Lovio & Tiihonen 2005, 35).

2.2 Uhka- ja väkivaltatilanteet työelämässä

Työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa työntekijää loukataan joko henkisesti tai fyysisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä olosuhteissa. Kaikki työtilanteissa tapahtuvat uhka- ja väkivaltatilanteet lasketaan työväkivallaksi. Uhka- ja väkivaltatilanteita, joita työntekijä voi kokea, on monenlaisia. Esimerkiksi tavaroiden heittäminen, fyysinen ja henkinen uhkailu, solvaaminen tai huutaminen voivat aiheuttaa työntekijälle

ahdistusta ja pelkoa työntekoon liittyen, mutta ovat lievemmästä päästä uhka- ja väkivaltatilanteissa, koska työntekijä ei koe fyysistä vahinkoa. Fyysisen väkivallan eri muodot, kuten esimerkiksi työntekijään käsiksi käyminen, töniminen, potkiminen, raapiminen ja liikkumisen estäminen ovat vakavampia työpaikkaväkivallan muotoja. Vakavimmillaan työntekijä voi kohdata tilanteita, joissa häntä ja hänen henkeään uhataan teräaseella, ampuma-aseella tai neuloilla, tai hän joutuu ryöstön, tai sen yrityksen kohteeksi. (Isotalus & Saarela 2007, 6.)

Uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikoilla eivät nykyään rajoitu pelkästään fyysiseen kanssakäymiseen ihmisten kanssa. Teknologian kehittyminen on tuonut mukanaan uusia piirteitä ahdisteluun ja pelotteluun. Yleisintä näistä uusista piirteistä on erilainen telehäiriköinti, joka pitää sisällään uhkaussoittoja, vihjailevia soittoja, tekstiviestejä sekä sähköpostiviestejä, joissa vastaanottajaa ahdistellaan tai pelotellaan joko vihjaillen tai suoraan. Lisäksi myös vainoaminen, eli niin kutsuttu ”stalkkaus”, jolla tarkoitetaan uhkaavaa, ahdistavaa, epämiellyttävää ja kielloista piittaamatonta seurantaa ja yhteydenpidon yrittämistä. Vainoaminen kriminalisoitiin Suomessa vasta vuonna 2014, jolloin voimaan tuli uusi lakimuutos, vaikka sitä on esiintynyt jo paljon aiemmin. (Rantaeskola ym. 2015, 7–8).

Nykypäivänä sosiaalisen median käytön yleistyttyä on myös sen eri kanavista tullut paikkoja, joissa uhkailua esiintyy. Esimerkiksi kiusaaminen sosiaalisessa mediassa on yleistynyt. Kiusaaminen somessa, kuin myös kasvokkain heikentää työntekijän työhyvinvointia. Jatkuva häirintä ja kiusaaminen vaikuttavat työntekijän työkykyyn ja työhyvinvointiin negatiivisesti. Työpaikoilla tulisi olla ohjeistus tilanteisiin, jossa esimerkiksi sosiaalisen median kautta esiintyy epäasiallista käytöstä, häirintää, tai uhkailua. Työnantajan tulee aina puuttua tilanteeseen, sekä tarjota tukea ja apua työntekijälle, jos tämä kohtaa sosiaalisessa mediassa uhkailua, herjaamista tai häirintää asiakkaiden toimesta. Esimerkkejä somessa tapahtuvasta epäasiallisesta käytöksestä ovat muun muassa henkilöön kohdistuva uhkailu, pelottelu sekä ilkeät, väheksyvät,

pilkkaavat tai loukkaavat kommentit, sekä aiheeton arvostelu, rasistinen herjaaminen ja mustamaalaaminen. (Työturvallisuuskeskus 2014, 3).

Asiakaspalvelutyössä, esimerkiksi kaupan alalla tai kirjastoissa, tyytymättömät asiakkaat ovat yleinen tekijä uhka- ja väkivaltatilanteiden aiheutumisessa. Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu korreloivat monien tutkijoiden mielestä keskenään, eli jos asiakas saa tai kokee saavansa huonoa palvelua, ovat he tyytymättömiä, ja vastaavasti jos he saavat erinomaista palvelua, he ovat tyytyväisiä. Jos asiakkaiden tyytymättömyyden syynä on esimerkiksi virhe asiakaspalvelussa, tulisi virhe korjata mahdollisimman nopeasti. Jos virheitä tapahtuu esimerkiksi asiakaspalvelussa, olisi tämä hyvä myöntää, eikä selittely ja syyllisten etsiminen ole välttämättä tarpeellista. Virheitä sattuu itse kullekin työelämässä kuin muuallakin. Asiakkaan tyytymättömyys palveluun saattaa aiheuttaa uhka- tai väkivaltatilanteita, sillä tyytymätön asiakas saattaa käyttäytyä uhkaavasti. Todennäköisemmin asiakkaan työntekijään kohdistama uhkailu on tässä tilanteessa enemmän sanallista, kuin fyysistä väkivaltaa. (Järvinen & Uuspelto 2009, 19–21).

2.2.1 Tilanteiden ennakointi

Työntekijöiden turvallisuuden kannalta uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi on tärkeää. Ennalta varautumisen avulla pyritään varmistamaan, että varsinaisen tilanteen sattuessa työntekijät osaavat toimia oikein. Ennaltaehkäisyn ansiosta suurin osa työhön liittyvistä väkivaltatilanteista voidaan estää. (Isotalus & Saarela 2007, 9; Rantaeskola ym. 2015, 51).

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta varautumisessa työpaikan turvallisuusriskien kartoitus on erittäin tärkeää. Mahdollisten riskien kartoittamiseksi tehdään riskiformulaatio, joka sisältää riskitekijöiden tunnistamista, muun muassa aiempien tapahtumien pohjalta sekä myös mahdollisesti tulevien riskitilanteiden tunnistamista. Riskiformulaation pohjalta laaditaan riskiehallintasuunnitelma, joka kattaa kaikki mahdolliset tilanteet, joita työympäristössä voi tapahtua, sekä kaikki käytettävissä olevat keinot tilanteiden

hallintaan. Lisäksi riskienhallinnassa tulisi huomioida myös erilaiset asiakastyypit, onko heissä tunnistettavissa henkilöitä tai tapahtumaketjuja, joissa väkivallan riski on kohonnut. (Rantaeskola ym. 2015, 56–57; 74–77).

Fyysisen työympäristön ja työtilojen toimivuus ja turvallisuus on tärkeää työntekijöiden turvallisuuden kannalta, ja sillä on myös tärkeä merkitys uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnissa ja hallinnassa. Asiakastilojen tulisi olla avaria ja selkeitä, sillä esimerkiksi sokkeloisissa tai muutoin ahtaissa tiloissa asiointi voi lisätä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymisen riskiä merkittävästi. Tärkeää on myös huomioida, että jokaisessa tilassa, jossa toimitaan yhdessä asiakkaiden kanssa, on mahdollista sekä työskennellä, että tarvittaessa myös poistua turvallisesti. Myös kalusteilla on merkittävä rooli työntekijän turvallisuudessa. Kalusteiden tulisi olla raskaita ja riittävän kestäviä, jotta niiden avulla voidaan uhkatilanteessa hidastaa hyökkääjää ja helpottaa työntekijän poistumista tilasta. Kalusteet tulisi asentaa niin, että työntekijä on lähempänä poistumiseen käytettävää ovea, kuin asiakas. Lisäksi vahingoittamiseen, esimerkiksi viiltämiseen tai lyömiseen kelpaavia esineitä, kuten saksia, kuittipiikkejä tai muita vastaavia ei tule säilyttää näkyvillä työpisteellä, vaan ne tulisi säilyttää esimerkiksi työpöydän laatikoissa poissa ulkopuolisten ulottuvilta. Työtilojen siisteydellä ja selkeydellä voidaan välttää uhka- ja väkivaltatilanteita, ettei esimerkiksi esiteline tai muu vastaava tuki työntekijän poistumisreittiä vaaratilanteen sattuessa. (Sundell 2014, 43–48).

Työympäristön fyysisen toimivuuden lisäksi tärkeä osa työympäristön turvallisuutta ovat erilaiset tekniset turvallisuusjärjestelmät, kuten kameravalvonta, kulunvalvonta ja hälytysjärjestelmät, sekä tekniset apuvälineet. Eri järjestelmillä on omat tarkoituksensa ja tehtävänsä ja ne täydentävät toisiaan tarvittaessa. Kameravalvonta on keskeisimpiä turvajärjestelmiä uhka- ja väkivaltatilanteiden hoidossa. Kameravalvonnalla pyritään ehkäisemään uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä, koska kaikista tapahtumista jää tallenteet. Lisäksi kameravalvonnan avulla pystytään tallenteita käyttämään tapahtuneiden tilanteiden jälkiselvittelyssä. Jotta kameroilla voitaisiin ennalta ehkäistä tilanteiden syntymistä, on kamerat asetettava näkyville paikoille, ja kameroiden

on kuvattava kaikista keskeisimpiä kohteita ja toimintoja, kuten asiakaspalvelutiskiä. Huomioitava on kuitenkin, että kameravalvonta noudattaa kaikkia lakeja ja asetuksia, joten kameravalvonnasta tulee olla maininta näkyvällä paikalla. Toinen tärkeä turvallisuusjärjestelmä on kulunvalvonta, jonka avulla voidaan kontrolloida tiloissa liikkumista niin asiakkaiden, kuin henkilökunnankin toimesta. Kulunvalvonnan avulla pyritään estämään ulkopuolisten pääsy joihinkin tiettyihin tiloihin, kuten esimerkiksi henkilökunnan tiloihin, ja rajata pääsy pelkästään henkilökunnalle. Erilaiset hälytinsjärjestelmät ovat myös tärkeä osa tilanteisiin varautumista. Tietotekniikan kehittymisen myötä turvallisuusratkaisut ovat kehittyneet ja monipuolistuneet huomattavasti. Ennen tekniikan kehittymistä apua on pyydetty tavallisesti puhelimen avulla, mutta tilanteen sattuessa sen käyttö on hyvin vaikeaa ja hidasta, esimerkiksi uhrin ollessa hätäantunut tämä ei välttämättä kykene kertomaan hätätilansa laatua selkeästi puhelimen välityksellä. Nykypäivänä on olemassa erilaisia hätäpainikkeita, jotka ovat äänettömiä ja huomaamattomia, ja joita on helppo käyttää tilanteen sattuessa kohdalle. Hälytyspainikkeilla voi hälyttää paikalle esimerkiksi vartijan, poliisit tai muita työntekijöitä, jotka tulevat apuun. Hälytyspainike voi olla esimerkiksi työpisteellä, jolloin työntekijä voi tehdä hälytyksen omalta työpisteeltään tai jokaisella työntekijällä voi olla oma hälytyspainike, jolloin hälytyksen voi tehdä missä tahansa. Edellytyksenä kuitenkin on, että hälytin ei häiritse työntekoa ja on helposti tavoitettavissa tilanteen tapahtuessa. (Sundell 2014, 48–49; Rantaeskola ym. 2015, 64–65).

Fyysisen toimivuuden lisäksi tärkeä osa uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnissa työpaikoilla on henkilöstön osaaminen, ohjeistukset, erilaiset koulutukset sekä yhteisesti sovitut käytänteet. Työntekijän oma ammattitaito, sekä oman ammattiroolin ja työtehtävien hallinta lisäävät työntekijän turvallisuutta. Työnsä hyvin hallitseva työntekijä toimii työssään luontevasti, vakuuttavasti ja itsevarmasti, mikä vaikuttaa merkittävästi asiakkaan kohtaamiseen. Ammatillisen roolinsa hyvin sisäistänyt työntekijä kykenee kohtaamaan asiakkaan yksilönä ja olemaan asiakaspalvelutilanteessa kokonaisvaltaisesti läsnä. Asiakkaiden haastava käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteissa johtuu usein pettymyksen, loukkaantumisen tai

turhautumisen tunteista, esimerkiksi aikaisemmasta epäonnistuneesta asiakaspalvelukokemuksesta, joten olemalla rauhallinen, kokonaisvaltaisesti asiakaspalvelutilanteessa läsnä ja kohtelemalla asiakasta arvostavasti työntekijä kykenee välttämään tilanteen kärjistymisen uhkaavaksi, sillä rauhallinen asenne välittyy työntekijältä asiakkaalle. (Rantaeskola ym. 2015, 49–50).

Asiakaspalvelutyön turvallisen onnistumisen kannalta työntekijöillä tulisi olla selkeät toimintaohjeet, joista selviää, kuinka erilaisissa uhka- ja väkivaltatilanteissa tulisi toimia. On tärkeää, että toimintatavat ovat ennalta suunniteltuja ja kaikkien työntekijöiden tiedossa, ja työntekijä voi luottaa siihen, että yhteisistä toimintatavoista pidetään kiinni. Ohjeet tulisi olla saatavilla sekä kirjallisina, että sisäisen verkon kautta, jotta kaikilla työntekijöillä olisi tasapuoliset mahdollisuudet päästä niihin käsiksi. Yhteiset toimintamallit tuovat selkeyttä ja tehokkuutta uhka- ja väkivaltatilanteiden hallintaan ja vähentävät virheiden tai ylilyöntien tapahtumisen mahdollisuutta. Myös säännöllinen väkivaltariskien käsittely henkilökunnan kesken esimerkiksi viikkopalavereissa on tärkeää varautumista uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Palavereissa tulisi keskustella kaikista tapahtumista, myös läheltä piti- tilanteista, jotta vastaavilta tilanteilta voitaisiin välttyä tulevaisuudessa. Oma osaamista uhka- ja väkivaltatilanteiden hallinnassa on tärkeää ylläpitää, jotta tietää, mitä tehdä tilanteen sattuessa kohdalle. Säännölliset koulutukset ja niihin osallistuminen, ohjeiden ja yhteisten käytäntöjen säännöllinen tarkistaminen ja päivittäminen, sekä oman osaamisen jatkuva päivittäminen ovat edellytyksiä turvallisen toiminnan takaamiseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 49–50; Sundell 2014, 53–55; 80–83).

2.2.2 Tilanteiden hallinta

Vaaratilanteen sattuessa on tärkeää havaita uhan merkit riittävän ajoissa, jotta mahdolliseen tilanteeseen voidaan valmistautua. Monesti tilanteen kärjistyessä uhkaava henkilö alkaa purkaa omaa aggressiotaan sanallisesti, esimerkiksi solvaamalla tai muutoin uhkailemalla tai huutelemalla. Äänen voimistuminen voidaan lukea yhdeksi merkiksi henkilön aggressiosta. Muita mahdollisia merkkejä tulevasta uhasta on esimerkiksi vihamieliset eleet, kuten käsien

puristelu nyrkkiin tai levoton liikehdintä, asiakkaan äkillinen puhumattomuus, tai mikroilmeet, esimerkiksi halveksiva katse. Henkilö saattaa myös suoraan uhata käyttää väkivaltaa työntekijää kohtaan. Aggressiivista asiakasta tulee ensi tilassa rauhoitella. Aggression takia henkilön kuulo ja looginen ajattelukyky eivät välttämättä toimi kunnolla, joten hän ei välttämättä ymmärrä, mitä toinen osapuoli yrittää hänelle viestittää. Rauhoittelutilanteessa tulee puhua rauhallisen selkeästi ja kuuluvalla äänellä ja yrittää saada hyökkääjä luopumaan hyökkäyksestä. Näin työntekijä voi saada hieman lisää aikaa tilanteesta pakenemiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 131–132; Sundell 2014, 109–111).

Työntekijän tulee tilanteen sattuessa olla tietoinen uhkatilanteisiin ja niiden kehittymiseen liittyvistä tekijöistä ja omaa riittävät tiedot tilanteen hoitamiseksi siten, ettei tilanne pääsisi kärjistymään, koska väkivaltatilanne harvoin kärjistyy fyysiseksi ilman vastakkainasettelusta johtuvaa sanallista tai sanatonta uhkaa. Työntekijän olisi hyvä ottaa etäisyyttä asiakkaaseen ja valmistella tilanteesta poistumista jo siinä vaiheessa, kun huomaa tilanteen kehittyvän, mutta viimeistään siinä vaiheessa, kun tilanne alkaa etenemään fyysiseksi. Jos rauhallinen toiminta, kuten tyyni keskustelu ei auta tilanteen selvittämisessä, vaan tilanne rupeaa kärjistymään, tai on mahdollisesti jo muuttunut väkivaltaiseksi, selkeiden käskyjen antaminen uhkaavalle asiakkaalle saattaa tehotta tilanteessa ja havahduttaa asiakkaan ”mustasta tilasta”, mutta käskyttäminen saattaa myös provosoida asiakasta ja pahentaa tilannetta entisestään. Asiakaspalvelutyössä on tärkeää olla valppaana, jotta mahdolliset uhka- ja väkivaltatilanteet havaitaan ajoissa, koska tilanne saattaa syntyä todella nopeasti ja yllättäen. (Sundell 2014, 75–77).

Toimintakyvyn uhkatilanteissa voi jakaa kahteen luokkaan: fyysiseksi ja henkiseksi toimintakyvyksi. Kumpikin toimintakyvyistä on tärkeä, mutta fyysistä ei välttämättä jokaisessa tilanteessa tarvita, kun taas henkinen toimintakyky on tarpeen jokaisessa tilanteessa. Fyysinen toimintakyky tarkoittaa fyysisiä ominaisuuksia, joilla suoriudutaan uhkatilanteen kärjistyessä fyysiseksi. Vaikka kaikkien ei tarvitsekaan olla huippuunsa treenattuja itsepuolustuslajin harrastajia, olisi hyvä, että jokainen pyrkisi huolehtimaan omasta fyysisestä kunnostaan

siten, että uhkatilanteen sattuessa olisi edes teoreettisesti mahdollista puolustautua. Henkinen toimintakyky, joka on erittäin tärkeä ominaisuus uhkatilanteiden sattuessa, tarkoittaa kykyä suoriutua uhkatilanteessa loogisesti tilanteen vaatimalla tavalla. Työnantajan tulisi järjestää säännöllisesti uhkatilannekoulutuksia työntekijöille, jotta henkilökunta omaisi tarvittavat tiedot tilanteissa toimimisesta, esimerkiksi tilanteiden ennaltaehkäisystä sekä tilanteessa ja tilanteen jälkeen toimimisesta. Pelkän teoreettisen koulutuksen lisäksi työntekijöille tulisi järjestää myös käytännön uhkatilanneharjoituksia, joissa työntekijät pääsevät harjoittelemaan käytännön tilanteita turvallisesti. Teoreettinen koulutus sekä fyysinen harjoittelu auttavat työntekijöitä selviytymään uhkatilanteista sekä välttämään ylilyöntejä ja jopa suoranaisten virheiden tekemistä tilanteen sattuessa. (Sundell 2014, 89–93).

Monet asiakaspalvelutyössä työskentelevät tulevat todennäköisesti pohtineeksi, minkälainen itsensä puolustaminen on sallittua ja mikä taas ei, eli omat oikeudet puolustautumiseen. Juuri epävarmuus omista oikeuksista on usein esteenä puolustautumisessa tilanteen sattuessa. Jokaisen tulisi olla selvillä omista oikeuksistaan, sillä tilanteen sattuessa omia oikeuksia ei ole aikaa miettiä, koska tärkeintä on tilanteesta selviytyminen ja hyökkäyksen torjuminen. (Sundell 2014, 119).

Rikoslain (1889/39) 4. luvun 4§ kerrotaan hätävarjelusta seuraavaa: ”*Aloitettun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet.*

Jos puolustuksessa on ylitetty hätävarjelun rajat (hätävarjelun liioittelu), tekijä on kuitenkin rangaistusvastuusta vapaa, jos olosuhteet olivat sellaiset, ettei tekijältä kohtuudella olisi voinut vaatia muunlaista suhtautumista, kun otetaan huomioon hyökkäyksen vaarallisuus ja yllätyksellisyys sekä tilanne muutenkin.”

Itseään saa puolustaa, mutta tilanteen vaatimalla tavalla. Puolustautuminen ei saa ylittää sitä, mitä pidetään kokonaisuuteen nähden puolustettavana. Huomioon on otettava puolustautumisen tarpeellisuus, eli hyökkäyksen torjuminen on ollut välttämätöntä, sekä suhteellisuus, eli teko, jolla työntekijä on hyökkäyksen torjunut, tulee olla suhteessa hyökkäyksen vaarallisuuteen. Jokaisella on oikeus puolustautua itsen kohdistuvalta aiheettomalta hyökkäykseltä, mutta on huomioitava, että itsepuolustustilanteessa ei saa käyttää tarpeettomia voimakeinoja, eli sellaisia, joita ei voi perustella. Lisäksi hyökkääjälle tulee aiheuttaa mahdollisimman vähän fyysistä vahinkoa. (Sundell 2014, 120–121).

2.3 PIKI-kirjastoverkko

PIKI, joka tulee sanoista **P**irkanmaan **K**irjastot, on Pirkanmaan alueen yleisten kirjastojen yhteenliittymä, johon kuuluu 22 Pirkanmaalaisen kunnan ja kaupungin yleiset kirjastot. PIKI-kirjastoilla on käytössä yhteinen kirjastokortti, jolla voi lainata aineistoa mistä PIKI-kirjastosta tahansa, ja aineiston voi myös palauttaa mihin tahansa PIKI-kirjastoon. Kirjastokortin lisäksi PIKI-alueella on yhteinen aineisto- ja asiakastietokanta, verkkokirjasto, aineiston kuljetuspalvelu sekä käyttösäännöt. (Piki.finna.fi).

PIKI-kirjastoverkon muodostaa 22 Pirkanmaan maakuntaan kuuluvaa kaupunkia ja -kuntaa, jotka ovat: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat sekä Ylöjärvi. (Piki.finna.fi). Pirkanmaan maakuntaan kuuluu 23 kaupunkia ja kuntaa, joten PIKI-kirjastoverkko kattaa liki koko Pirkanmaan alueen. Ainoa PIKI-verkkoon kuulumaton kunta Pirkanmaan maakunnassa on Kuhmoinen, joka kuuluu Keski-kirjastot- nimiseen Keski-Suomen maakunnan kirjastoverkkoon. (Pirkanmaa.fi; Keski.finna.fi, [Viitattu 17.4.2022]).

PIKI-alueella on myös yhteinen verkkokirjasto, PIKI Finna, joka on luotu Kansalliskirjaston tarjoamaan Finna-alustaan. PIKI Finnan kautta voi

kirjautumalla sisään tai myös kirjautumatta tehdä hakuja aineistoista. Sisäänkirjautumalla omilla tunnuksilla voi muun muassa varata aineistoa, uusia lainoja, maksaa kirjastomaksuja ja muokata omia tietoja. (Piki.finna.fi).

3 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusmenetelmät

3.1 Tavoitekuvaus ja keskeiset tutkimuskysymykset

Tutkimuksen keskeinen tavoite on selvittää, minkälaisia uhka- ja väkivaltatilanteita PIKI-kirjastojen, eli Pirkanmaan alueen kirjastojen työntekijät ovat kokeneet viimeisten kahden vuoden aikana, eli alkuvuodesta 2020 alkaen. Tutkimuksen kohteena on PIKI-kirjastojen, eli Pirkanmaan kirjastojen työntekijät.

Lisäksi tutkimuksen tavoitteena on selvittää Webropol-kyselyn avulla seuraavat asiat: mikä työntekijän kokeman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen/tilanteet mahdollisesti aiheutti; kuinka työntekijä selvisi tilanteesta/tilanteista; millä tavoin kirjastoissa ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita; onko kirjastoissa ohjeistuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittämiseen; kuinka hyvin työntekijät tuntevat kyseiset ohjeistukset; onko kirjastoissa järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon, ja jos koulutuksia on järjestetty, onko koulutuksista ollut hyötyä työntekijöille, sekä kaipaavatko työntekijät mahdollisesti jonkinlaista lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen.

Tutkimusongelmien selvittämiseksi ja tutkimuksen tavoitteiden täyttämiseksi on luotava tutkimuskysymyksiä, jotka auttavat ongelmien selvittämisessä. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiksi muodostuivat seuraavat:

1. Minkälaisia uhka- ja väkivaltatilanteita kirjastojen työntekijät ovat kokeneet viimeisten kahden vuoden aikana?
2. Mistä tilanne/tilanteet saivat alkunsa?
3. Miten työntekijä hoiti tilanteen/tilanteet?
4. Miten kirjastoissa ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita?
5. Onko työntekijä saanut riittävästi koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen?

3.2 Tutkimusstrategia

Kvantitatiivinen (määrällinen) tutkimus

Tässä tutkimuksessa käytetään pääasiallisena tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisella, eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan tutkimustapaa, jossa tietoja tarkastellaan numeerisesti, eli numeroiden avulla. Määrällinen tutkimus vastaa yleisesti kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkimustieto saadaan määrällisessä tutkimuksessa joko suoraan numeroina tai vastaavasti ryhmitellään itse laadullinen aineisto numeeriseen muotoon. Tulokset esitetään tutkimuksen jälkeen numeroina, esimerkiksi tunnuslukuina ja selittää olennaisen sisällön sanallisesti. (Vilkkä 2007, 14).

Kysely

Kysely on yksi mahdollinen tapa aineiston keruuseen tutkimusta tehtäessä. Kysely- eli survey-tutkimuksella tarkoitetaan sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa vastaajilta kysytään kysymykset täsmälleen samalla tavalla ja kohderyhmä muodostaa otannan tietyistä joukosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193).

Vaikka kyselytutkimuksen etuna voidaankin pitää sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, eli vastaajien ja saatujen vastausten lukumäärä voi olla suuri, on kyselytutkimuksen teossa myös mahdollisia haittapuolia. Hirsjärvi ym. (2009, 195) mainitsevat kyselyn haittapuoliksi seuraavia:

- Vastaajien suhtautumista kyselyyn on vaikea arvioida
- Vastaajien näkökulmasta on vaikea arvioida, kuinka onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot olivat, eli väärinymmärryksiä on vaikea hallita
- Ei voida ennalta tietää, kuinka paljon vastaajat tietävät tai ovat selvillä kyselyn aihealueesta
- Tapauskohtaisesti vastaajamäärä voi olla todella alhainen, jolloin tutkimustulos mahdollisesti vääristyy. (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Kyselylomaketta laadittaessa olisi hyvä muistaa seuraavat asiat:

- Vältä epämääräisyyttä vastauksissa. Esimerkiksi sanoja ”Usein”, ”tavallisesti” tai ”yleensä”.
- Käytä mieluummin spesifisiä (rajattuja) kysymyksiä kuin yleisiä kysymyksiä.
- Lyhyet kysymykset ovat parempia kuin pitkät
- Kysymyksiä, joissa on useampia merkityksiä, kannattaisi myös välttää
- Kysymysten vastausvaihtoehdoissa tulisi olla vaihtoehto ”ei mielipidettä”
- Suosi monivalintakysymyksiä mieluummin kuin ”samaa mieltä/eri mieltä”-kysymyksiä
- Järjestele kysymykset selkeästi ja harkitse kysymysten määrää
- Älä käytä ammattisanastoa tai suuria sanoja kyselyssä, joita vastaajat eivät välttämättä ymmärrä.

(Hirsjärvi ym. 2009, 202–203).

Webropol

Sähköistä kyselyä tehtäessä on helpointa sekä laatijan, että vastaajan kannalta tehdä Internetkysely. Internetkyselyssä vastaukset tallentuvat tietokantaan, joka mahdollistaa aineiston myöhemmän käsittelyn tilasto-ohjelmalla aineiston keruun päätyttyä. (Heikkilä 2014, 66). Internetkysely on nopea ja helppo tapa kerätä aineistoa. Kyselyn linkki on mahdollista toimittaa vastaajille useiden eri kanavien kautta, joista yleisin on sähköpostiviesti. (Heikkilä 2014, 66).

Webropol on verkkopohjaisten kyselyiden luomiseen ja tulosten keruuseen tarkoitettu työkalu, jossa voi luoda monipuolisia kyselyitä, kerätä vastauksia kysymyksiin ja luoda kertyneistä vastauksista monipuolisia raportteja. (Webropol.fi). Webropol luo automaattisesti kyselyä tehtäessä raportin tuloksista, ja mahdollistaa myös vertailun eri kysymysten vastausten välillä. (Webropol.fi).

Tässä opinnäytetyössä on käytetty Webropolia aineiston keruussa. Kohdekirjastojen henkilökunnalle lähetettiin linkki kyselyyn saatekirjeen kera

sähköpostitse. Vastaajan vastattua kyselyyn ja lähettäessään sen, vastaukset tallentuvat Webropolin järjestelmään.

Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusta tehtäessä ydinasia on kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen. Ennen tutkimuksen tekoa on valmisteltu tutkimuskysymykset, joihin halutaan saada vastaukset ja tutkimuksen toteutuksen jälkeen analysoidaan saatuja vastauksia. Tutkimustulosten analyysivaiheessa tutkija saa yleensä selville, millaisia vastauksia hän saa ongelmiinsa ja mahdollisesti selviää myös, miten ongelmat olisi tullut alun perin asettaa. (Hirsjärvi ym. 2013, 221).

Analyysi sopii parhaiten kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten tutkimiseen, koska kyseisessä menetelmässä aineistoa on kerätty strukturoiduilla kyselylomakkeilla ja asteikkomittareilla. (Hirsjärvi ym. 2013, 223). Hirsjärvi ym. mainitsevat kirjassaan Tutki ja kirjoita (2013) yleisohjeen tutkimuksen tekoon liittyen: *”Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen tai kenttävaiheen jälkeen.”* (Hirsjärvi ym. 2013, 223).

Tässä tutkimuksessa, joka toteutetaan Webropol-verkkolomakekyselynä, tavoitteena on analysoida ja tulkita kyselytutkimuksen tuloksia sekä avata ja selittää niitä sanallisesti.

Tutkimus ei vielä tulosten analysoinnin jälkeen ole valmis, vaan tulokset on myös selitettävä ja tulkittava niiden lukijoille. Tulkinnan tarkoituksena on selkiyttää tutkimusta lukeville tuloksien analyysin myötä esille nousseita merkityksiä. (Hirsjärvi ym. 2013, 229).

4 Tutkimuksen tulokset

Kysely oli toteutettu Kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin, eli kyselyssä oli monivalintakysymyksiä, joista vastaaja sai valita itseään parhaiten koskevan vaihtoehdon, tai useamman vaihtoehdon kysymystyypistä riippuen. Jos mikään vaihtoehdoista ei ollut osuva, oli monessa kysymyksessä myös jokerikenttä, eli ”Joku muu, mikä?”, johon vastaaja saattoi kirjoittaa itse oman vastausvaihtoehdonsa. Kyselyssä oli yhteensä 22 kysymystä, joista 17 oli monivalintakysymyksiä ja 5 avoimia kysymyksiä.

Kysymyksistä viisi kappaletta oli avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja saattoi itse kirjoittaa täysin oman vastauksensa. Kysymyksissä pyydettiin vastaajia kertomaan omin sanoin kokemistaan uhka- ja/tai väkivaltatilanteista eli mitä tilanteissa tapahtui, mikä/mitkä tekijät vaikuttivat tilanteen/tilanteiden syntyyn, millä tavoin kirjastoissa ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita, kaipaako vastaaja lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon ja lopuksi kenttä, johon saattoi kirjoittaa mitä tahansa, jos jokin asia, mihin vastaaja itse olisi halunnut vastata puuttui kysymysten joukosta tai vastaavasti haluaisi tarkentaa tai lisätä jotain muihin kysymyksiin ja niiden sisältöön liittyen.

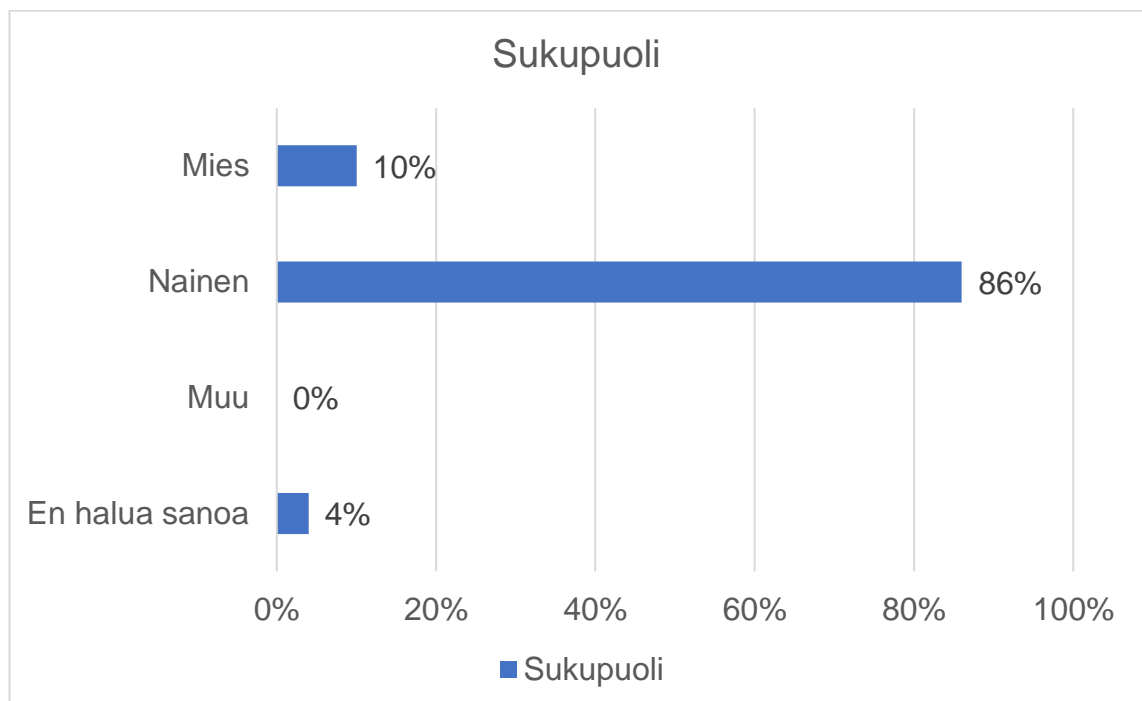
Linkki Webropol-kyselyyn lähetettiin maanantaina 14.3.2022 12 PIKI-kirjastolle, joilta tutkimuslupa oli saatu tuohon päivään mennessä. Lopuille yhdeksälle PIKI-kirjastolle kyselylinkki lähetettiin sitä mukaa, kun tutkimuslupa-asiat olivat kunnossa. Kyselylinkki välitettiin kunkin PIKI-kirjaston johtajalle tai kirjastotoimesta vastaavalle henkilölle, joka välitti kyselylinkin saateviestin kera muille työntekijöille. Kysely lähti kaikkiaan 21 PIKI-kirjastolle, Vesilahden kirjasto päätti olla vastaamatta kyselyyn. Kyselyn vastausaika oli aikavälillä 14.3.2022 – 1.4.2022. Alun perin kyselyn vastausaika oli 14.3.2022 – 27.3.2022 välillä, mutta kysely ei ollut päättymisajankohtaan mennessä vielä tavoittanut kaikkia kohdekirjastoja, niin kyselyn vastausaikaa päätettiin jatkaa viikolla, jotta kaikki ehtisivät saamaan kyselylinkin ennen vastausajan päättymistä.

Kysely tavoitti kaiken kaikkiaan noin 350 työntekijää eri PIKI-kirjastoista. Päätymispäivään mennessä kyselyyn tuli vastauksia 72 kappaletta, jolloin kyselyn vastausprosentti oli noin 21 %.

4.1 Taustatietoja

Ikä ja sukupuoli

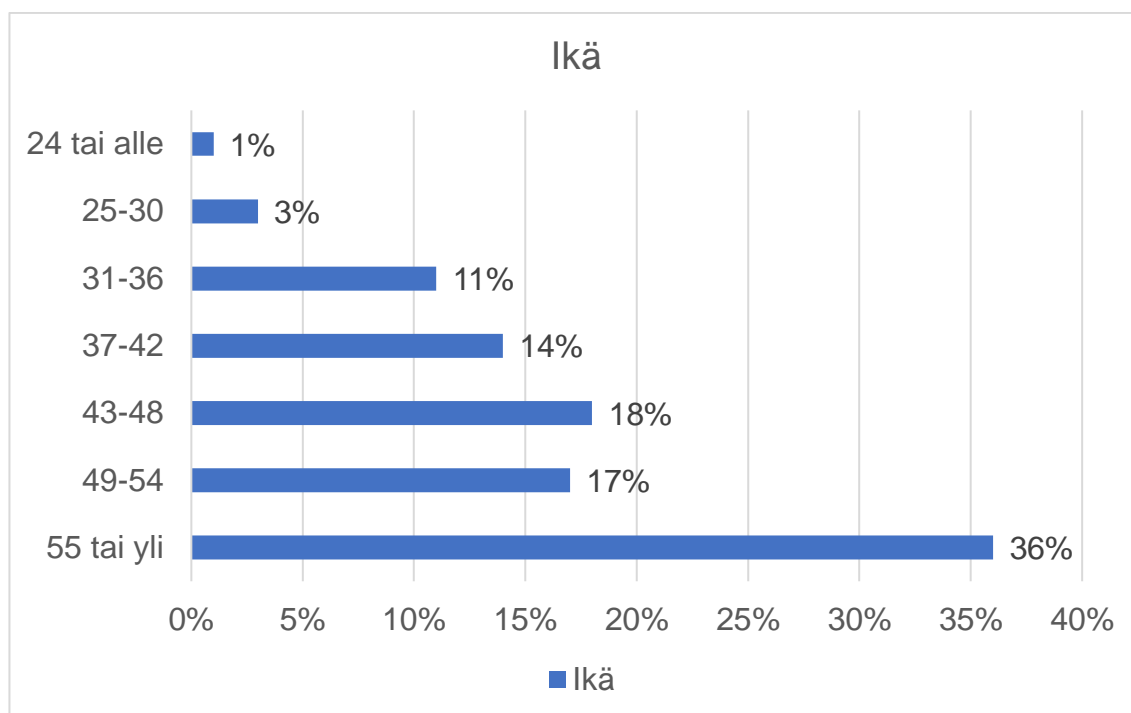
Kyselyyn vastanneista miehiä oli 7 (10 %), naisia 63 (86 %), muita, kuin miehiä tai naisia ei vastaajissa ollut. 3 vastaajaa (4 %) ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Suurin osa vastaajista oli naisia. (Kuvio 1).



Kuvio 1. Sukupuoli (N=72).

Kyselyyn vastanneista suuri osa oli iältään 55 tai yli (kuvio 2). Iältään 55 tai yli vastasi 26 vastaajaa (36 %). 1 vastaajista (1 %) vastasi olevansa iältään 24 tai alle, ja 2 vastaajista (3 %) valitsi vaihtoehdon 25–30, muissa vaihtoehdoissa (31–36, 37–42, 43–48, sekä 49–54) oli vastaajia hyvin tasaisesti kaikissa. Iältään 31–36-vuotiaita vastaajista oli 8 (11 %), 37–42-vuotiaita 10 vastaajaa (14 %), 43–48-

vuotiaita 13 vastaajaa (18 %) ja 48–54-vuotiaita 12 vastaajaa (17 %). Kyselyyn vastasi monipuolisesti jokaisesta ikäryhmästä vastaajia.



Kuvio 2. Ikä (N=72).

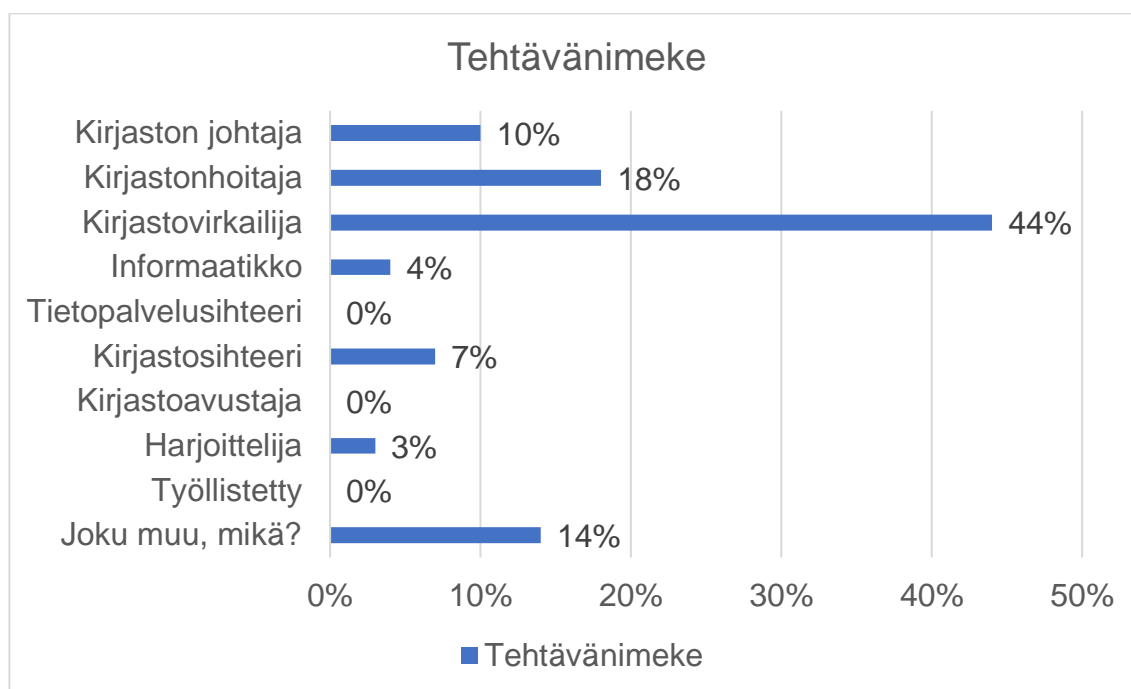
Tehtävänimeke

Tässä kohdassa oli vastausvaihtoehdoista puuttunut kirjastoautovirkailija. Kuitenkin kysymyksen numero 3. (kuviokuva 3) ”Joku muu, mikä?”- kohdasta on nähtävissä, että vastaajista kaksi kertovat olevansa kirjastoautovirkailijoita. Kysymyksessä oli tarkoituksena kerätä mahdollisimman laajalla skaalalla eri kirjastoalalla käytössä olevia tehtävänimikkeitä. Kysymyksessä oli myös vaihtoehto ”Joku muu, mikä?”, jos omaa tehtävänimekettä ei listalta löydykään.

Vastaajista suurin osa, eli 32 vastaajaa (44 %) on valinnut vaihtoehdon kirjastovirkailija. Kirjastonhoitajia vastaajista oli 13 vastaajaa (18 %), sekä ”Joku muu, mikä?”- kohdassa kaksi vastaajaa kertovat olevansa Erikoiskirjastonhoitajia. Kirjaston johtajia vastaajista oli 7 vastaajaa (10 %), sekä ”Joku muu, mikä?”- kohdassa mainitut Kirjastopalvelupäällikkö, sekä Osastonjohtaja. Vastaajista 3 (4 %) valitsi kohdan Informaatikko, 5 vastaajaa (7 %) valitsi kohdan Kirjastosihteerin ja 2 vastaajaa (3 %) valitsivat vaihtoehdon

Harjoittelija. Vastauksia vaille jäivät vaihtoehdot Tietopalvelusihteeri, Kirjastoavustaja, sekä Työllistetty.

”Joku muu, mikä?”- vaihtoehdon oli valinnut 10 vastaajaa (14 %). Tämä tarkoittaa, ettei vastaajan tehtävänimekettä löytynyt vaihtoehdoista. Kenttään vastattuja tehtävänimekkeitä, joita vaihtoehdon valinneet vastaajat omaavat, olivat Kirjastopalvelupäällikkö, Palvelusihteeri, Kirjastoautovirkailija-kuljettaja, Erikoiskirjastonhoitaja, Kirjastoautovirkailija, Vahtimestari, Asiakaspalvelusihteeri, Osastonjohtaja sekä Kuntouttavan työtoiminnan kautta työllistynyt. Osa vaihtoehdoista mainittiin jo aiemmin. Erikoiskirjastonhoitajia vaihtoehdon valinneista oli 2, samoin kuin kirjastoautovirkailijoita. Toinen kirjastoautovirkailijoista vastasi olevansa myös auton kuljettaja.

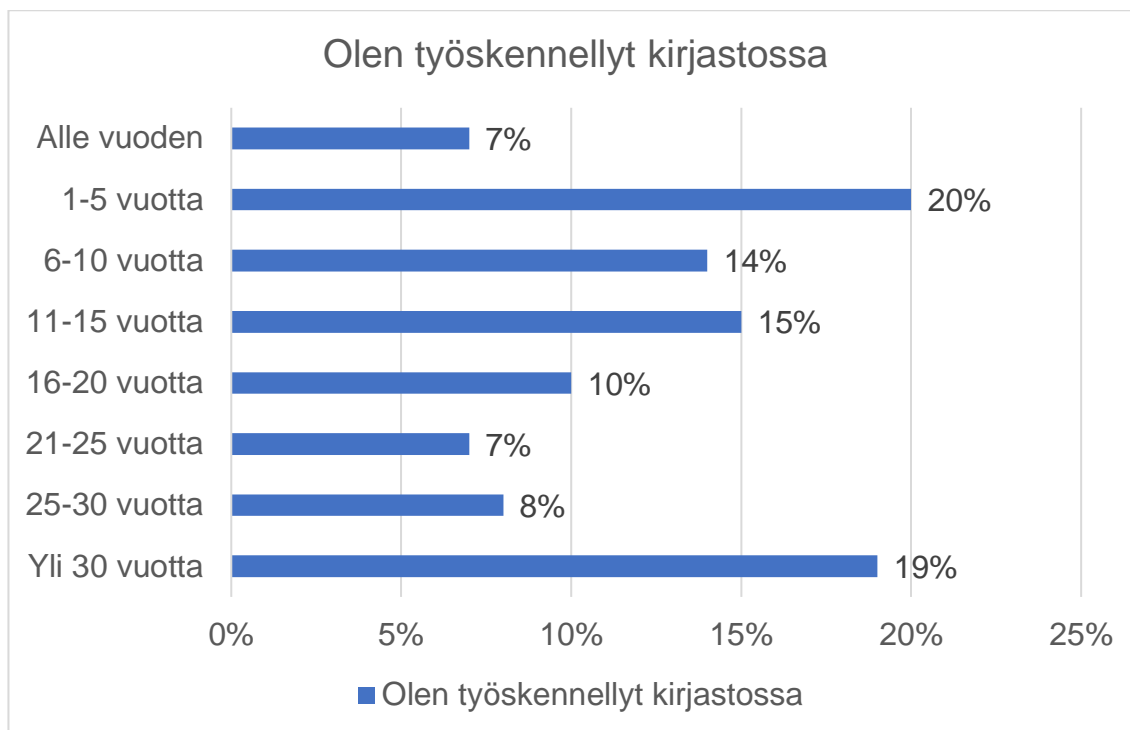


Kuvio 3. Tehtävänimeke (N=72).

Työvuodet kirjastossa

Eniten vastauksia vaihtoehdoista keräsivät vaihtoehdot ”1–5 vuotta” sekä ”yli 30 vuotta”. Kummatkin keräsivät 14 vastausta (20 %). Kysymyksessä jokainen vaihtoehto alle vuoden kirjastoalalla työskennelleestä yli 30 vuotta työskennelleeseen keräsi tasaisesti vastauksia. Kyselyyn vastasi työntekijöitä

melko tasaisesti jokaisesta työvuosijakaumasta. Alle vuoden vastasi kirjastoalalla työskennelleensä 5 vastaajaa (7 %), 6–10 vuotta valitsi 10 vastaajaa (14 %), 11–15 vuotta valitsi 11 vastaajaa (15 %), 16–20 vuotta 7 vastaajaa (10 %), 21–25 vuotta 5 vastaajaa (7 %) sekä 25–30 vuotta valitsi 6 vastaajaa (8 %). (Kuvio 4).

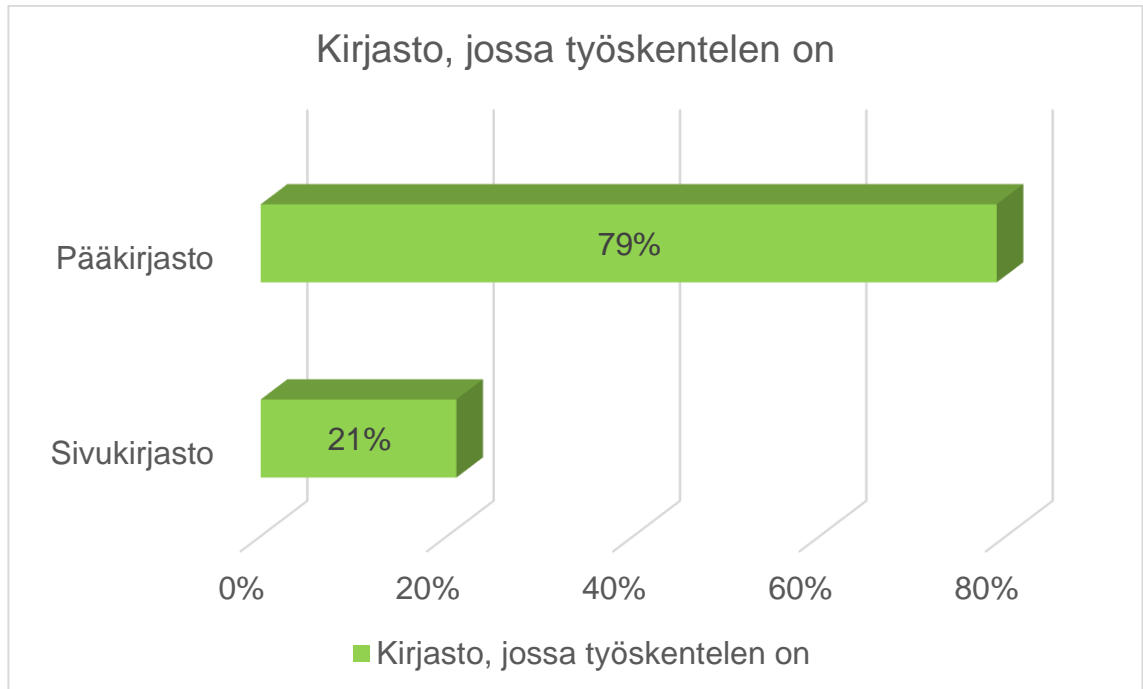


Kuvio 4. Olen työskennellyt kirjastossa (N=72).

Toimipaikka

Kysymyksestä puuttui vaihtoehto kirjastoauto, jolloin valittavissa olivat vain vaihtoehdot ”Pääkirjasto” ja ”Sivukirjasto”. Viimeisessä kysymyksessä, johon sai täydentää tai muutoin kommentoida kyselyyn liittyviä teemoja, oli kirjastoautovirkailija kertonut valinneensa sivukirjaston, koska se vastasi lähimmin hänen toimipistettään. Myöskään kysymyksessä ei ollut huomioitu mahdollisuutta, että työntekijät saattavat työskennellä sekä pääkirjastossa, että sivukirjastossa, kuin myös kirjastoautossa.

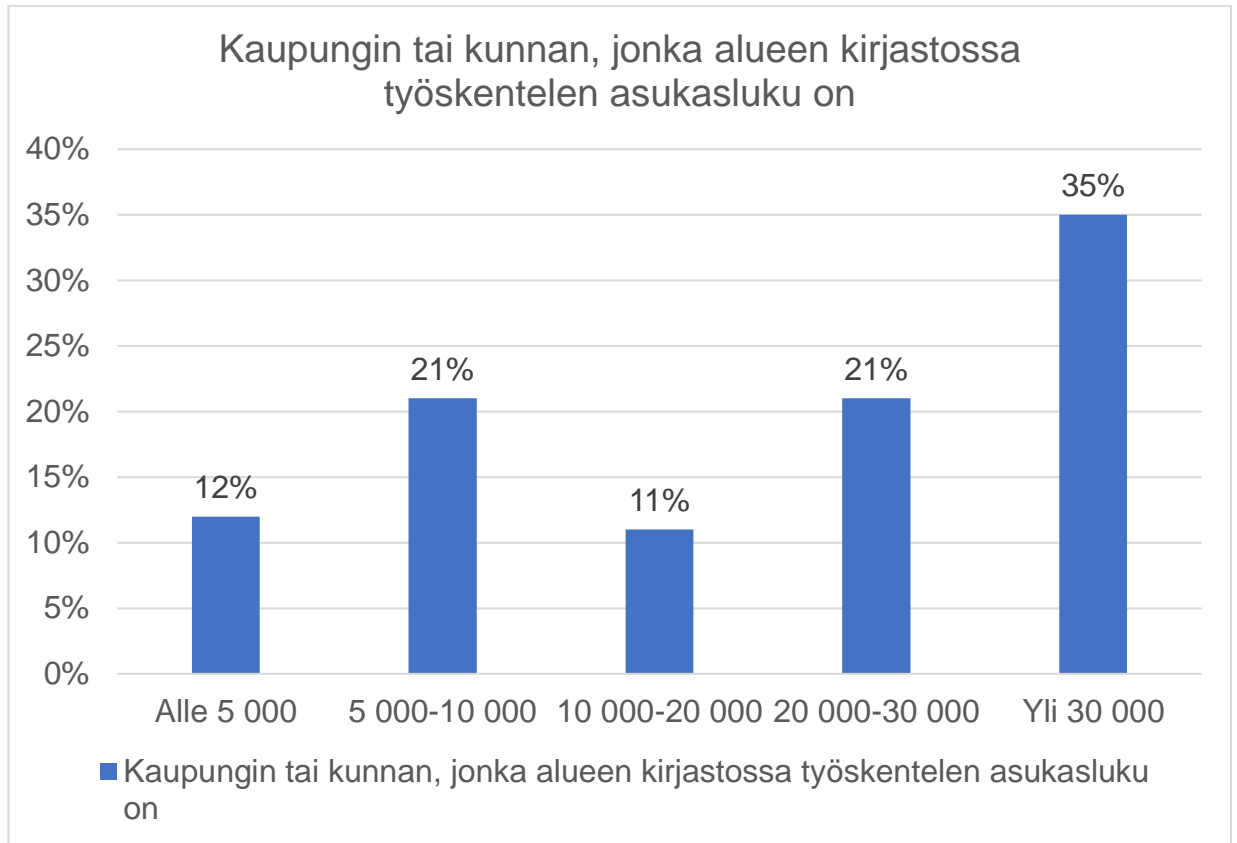
Vastaajista 57 (79 %) vastasi työskentelevänsä pääkirjastossa. Sivukirjastossa vastasi työskentelevänsä 15 vastaajaa (21 %). (Kuvio 5).



Kuvio 5. Kirjasto, jossa työskentelen on (N=72).

Kaupungin tai kunnan asukasluku

Tutkimuksessa kysyttiin kaupungin tai kunnan asukaslukua, jossa vastaajan kirjasto sijaitsee. Eniten vastauksia keräsi vaihtoehto ”Yli 30 000”, jonka valitsi 25 vastaajaa (35 %). Vaihtoehdot ”5 000–10 000” sekä ”20 000–30 000” keräsivät kumpikin yhtä paljon vastauksia, eli kumpikin vaihtoehdoista keräsi 15 vastaajaa (21 %). Alle 5000 valitsi 9 vastaajaa (12 %), ja 10 000–20 000 valitsi 8 vastaajaa (11 %). (Kuvio 6).



Kuvio 6. Kaupungin tai kunnan, jonka alueen kirjastossa työskentelen asukasluku on (N=72).

4.2 Kyselyn tulokset

Kyselyn tulokset on jaettu kuuteen eri osa-alueeseen. Ensimmäisessä osiossa käydään läpi työntekijöiden kokemat uhka- ja väkivaltatilanteet. Toisessa osiossa käsitellään tilanteen syntyä, eli mikä tilanteen/tilanteet aiheutti ja miten työntekijä selviytyi tilanteesta/tilanteista. Kolmas osio käsittelee uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointia kirjastoissa. Neljäs osio käsittelee kirjastojen ohjeistuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen, onko niitä ja kuinka hyvin työntekijät ne tuntevat. Viidennessä osiossa käsitellään uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyviä koulutuksia, onko niitä järjestetty, ja niiden mahdollista tarvetta työntekijöiden keskuudessa. Viimeinen, eli kuudes osio käsittelee kysymyksen 22, eli viimeisen kysymyksen vastauksia, jossa vastaajat saivat kommentoida kyselyä, täydentää, tarkentaa tai lisätä omia vastauksiaan.

4.2.1 Koetut uhka- ja väkivaltatilanteet

Vastaajista 41 (57 %) vastasi, ettei ole kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita viimeisen kahden vuoden aikana, eli alkuvuodesta 2020 vastaushetkeen. 31 vastaajaa (43 %) vastasi kokeneensa uhka- ja/tai väkivaltatilanteen/tilanteita. (kuvio 7).



Kuvio 7. Oletko kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta viimeisen kahden vuoden aikana (2020 alkaen)? (N=72).

Kysymykseen ”minkälaisia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?” (kuvio 8) vastasi 31 vastaajaa. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja, joten vastauksia kertyi kaiken kaikkiaan 94 kappaletta. Eniten vastauksia keräsivät vaihtoehdot ”Häiriökäyttäytyminen”, joka keräsi 23 vastausta (74 %); ”Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas”, joka keräsi 17 vastausta (55 %); sekä ”Sanallinen uhkailu”, joka keräsi 16 vastausta (52 %). Muista vaihtoehdoista ”Henkinen väkivalta” keräsi 8 vastausta (26 %); ”Fyysinen väkivalta” 1 vastauksen (3 %); ”Sanaton uhkailu (esimerkiksi eleet)” 8 vastausta (26 %); ”Seksuaalinen häirintä” 5

vastausta (16 %); ”Alkoholiin tai huumeisiin liittyvä tilanne” 11 vastausta (36 %); ”Aseella uhkaus” 1 vastauksen (3 %); ”Varkaus” 3 vastausta (10 %) ja ”Joku muu, mikä?”- kenttään tuli myös yksi vastaus, jossa kerrottiin asiakkaasta, joka hiippaili epäilyttävästi ja aiheutti vastaajassa pelontunteita. Vaihtoehto ”Seksuaalinen ahdistelu” ei kerännyt lainkaan vastauksia.



Kuvio 8. Minkälaisia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana? (N=31).

Kysymys 9. oli avoin kysymys, jossa sai halutessaan kertoa tarkemmin omista kokemuksista. Tekstikenttään kertyi vastauksia 20 kappaletta.

Aggressiiviset tai vihaiset asiakkaat oli yksi eniten vastauksissa mainituista tilanteiden aiheuttajista. Tilanteet aggressiivisten tai vihaisten asiakkaiden kanssa saivat alkunsa monesti siitä, asiat eivät edenneet asiakkaan toivomalla tavalla, asiakkaat ovat loukkaantuneet jostain kirjastossa tapahtuneesta, tai

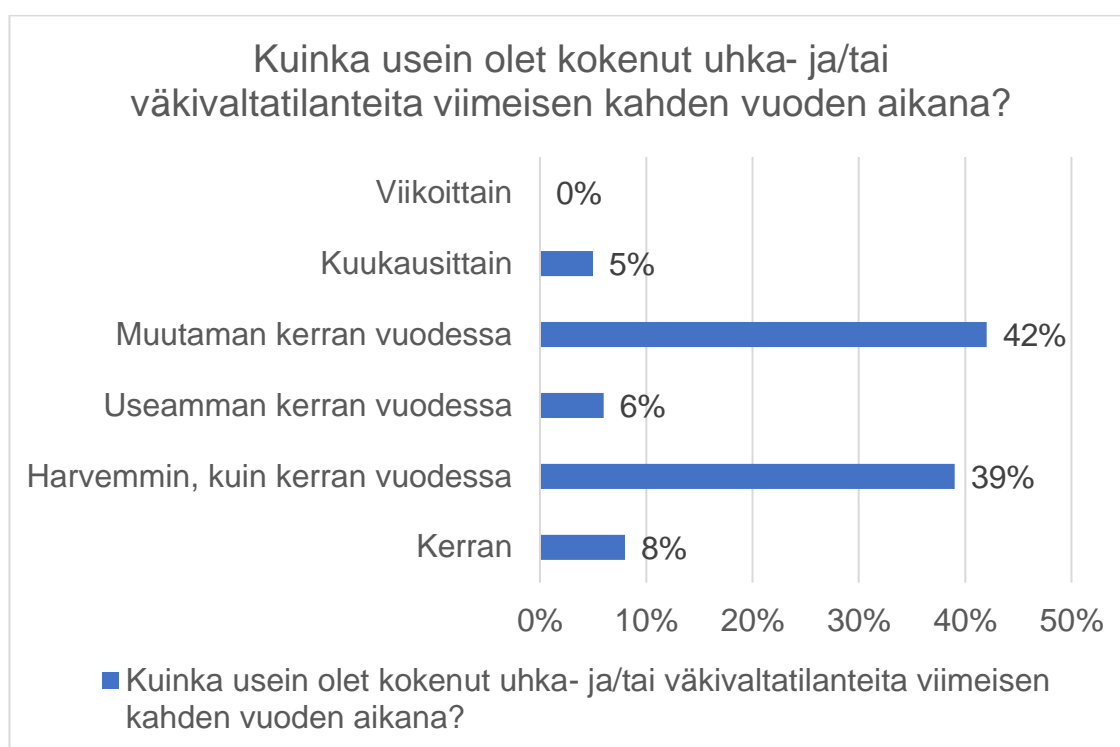
heidän käytökseensä puututaan tai kehoitetaan noudattamaan kirjaston sääntöjä. Eräs vastaaja kertoi asiakkaan ruvenneen riehumaan, huutamaan ja uhkailemaan työntekijöitä, kun häntä oli kehoitettu noudattamaan kirjaston sääntöjä, jolloin myös muut asiakkaat olivat säikähtäneet. Eräessä tapauksessa asiakkaat soittelevat usein kirjastoon, kun ovat loukkaantuneet jostain asiasta esimerkiksi kirjaston asiakaspalvelussa. Asiakas on myös eräessä tapauksessa meinannut tulla asiakaspalvelutiskin taakse huutamisen ja solvauksen lisäksi. Joissain tapauksissa häirintää ei aiheuttanut pelkästään yksi asiakas, vaan joukko ihmisiä. Eräessä vastauksessa kirjaston kirjailijavieras oli aiheuttanut suurta paheksuntaa eräessä ihmisryhmässä, jonka seurauksena eräs kirjaston työntekijä oli joutunut aggressiivisten lähestymisten kohteeksi niin fyysisesti kirjastotiloissa, kuin sähköpostin välityksellä. Työntekijän ammattitaitoa kyseenalaistettiin, ja kyseinen tapaus oli työntekijälle traumaattinen kokemus.

Nuorison aiheuttamat ongelmatilanteet olivat myös yksi eniten toistuva teema vastauksissa. Tilanteet vaihtelivat auktoriteetin ja rajojen testaamisesta vakavampiin uhkiin, kuten materiaalivahinkojen ja sotkun aiheuttamiseen ja riehumiseen. Vastauksissa kerrotaan, että nuoriso kokoontuu isolla joukolla kirjastotiloihin ja aiheuttavat meteliä, joka häiritsee muiden asiakkaiden asiointia kirjastotiloissa.

Alkoholi, huumeet, sekä mielenterveydelliset ongelmat ovat myös monissa vastauksissa esiintyviä teemoja. Päihtyneet tai mielenterveydellisistä ongelmista kärsivät asiakkaat saattavat vastausten perusteella olla arvaamattomia. Eräessä tapauksessa sekavasti käyttäytynyt, ehkä psykoosissa ollut asiakas riisui vaatteensa ja puhui sekavia. Eräs henkilö tuli kirjastoon huumeiden vaikutuksen alaisena, ja käyttäytyi erikoisesti. Asiakas vaikutti olevan ”muissa maailmoissa” ja siksi arvaamaton. Useammassakin eri vastauksessa kerrotaan, että henkilöitä oli lukittautunut wc-tiloihin käyttämään huumeita. Eräs ryhmä oli poliisin avulla saatu poistettua, eräs toinen ryhmä tuli uhkaavan oloisena kirjastotiloihin, mutta poistui oma-aloitteisesti paikalta. Eräs alkoholin vaikutuksen alaisena oleva aggressiivinen asiakas poistettiin kirjastosta vartijan toimesta, kun asiakas ei uskonut henkilökuntaa ja huuteli törkeyksiä muille asiakkaille. Toisessa

tapauksessa henkilökunnalle tuttu päihtynyt asiakas tuli haastamaan riitaa asiakaspalvelutiskille, uhkaili sanallisesti ja yritti hyökätä tiskin yli. Lopulta asiakas rauhoittui, kun poliisit soitettiin paikalle. Vastauksessa kerrottiin, että mahdollisesti asiakkaan tavoitteena oli juurikin pääsy poliisin pahoille.

Seksuaalista häirintää ja -ahdistelua esiintyi myös vastauksissa. Pääsääntöisesti vastaajien kokema seksuaalinen häirintä oli sanallista, esimerkiksi ulkonäön kommentointia, parisuhdestatuksen jatkuvaa tiedustelua, rintojen ja takapuolen tuijottelua, sekä ”huumorimiehiä”, jotka vitsailevat seksuaalissävytteisesti. Eräässä tapauksessa asiakas näytti työntekijälle kuvamanipuloituja pornografisia kuvia. Työntekijä kielsi näyttämästä kuvia kirjaston tiloissa, joten asiakas jatkoi ahdistelua ja kuvien näyttämistä työntekijän kotimatalla ja jopa vapaa-ajalla. Työntekijä oli aluksi ollut asiakasta kohtaan ymmärtäväinen, ja kertonut kuvien olevan manipuloituja, mutta tämä oli vain yllyttänyt kyseistä asiakasta näyttämään yhä pahempia kuvia työntekijälle. Yleisesti vastauksista välittyy, että seksuaalinen häirintä ja -ahdistelu koettiin sopimattomana, epämiellyttävänä sekä ahdistavana, mutta myös sääliäntävänä.

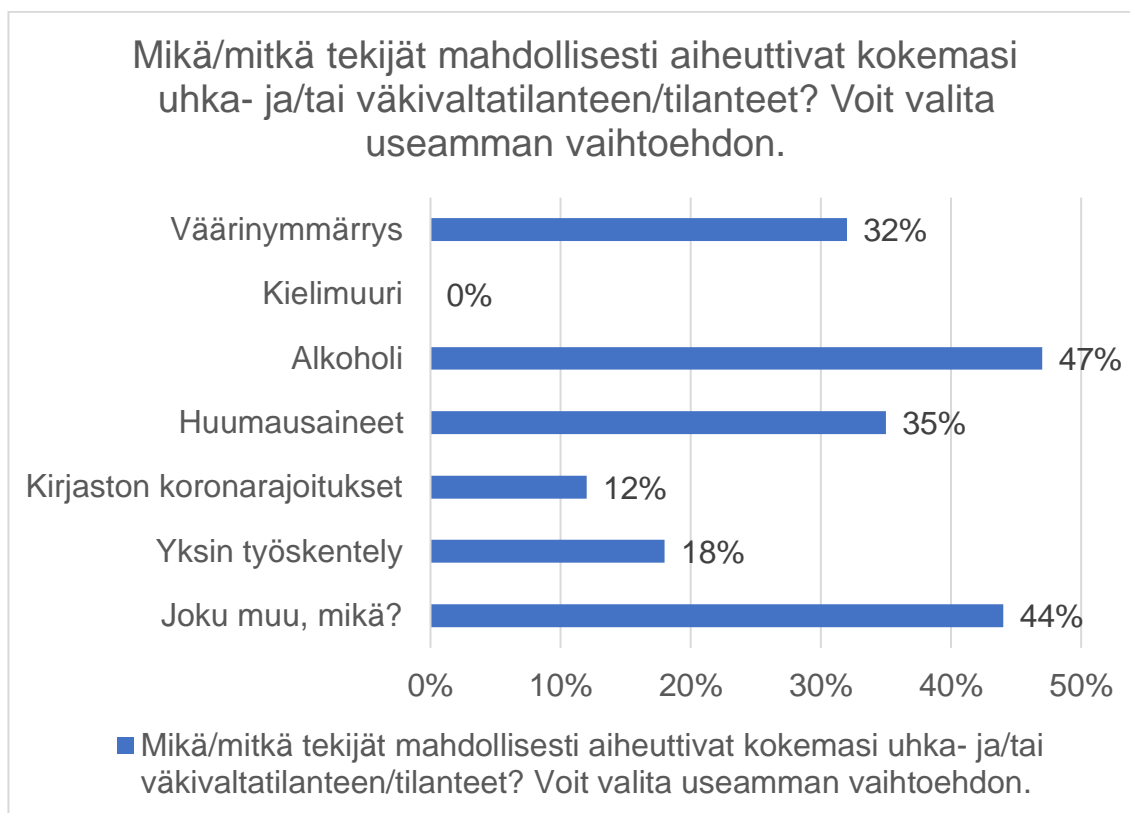


Kuvio 9. Kuinka usein olet kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita viimeisen kahden vuoden aikana? (N=36).

Kysymyksessä 10. (kuvio 9) kysyttiin, kuinka usein vastaaja on kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita viimeisen kahden vuoden aikana. Kysymykseen vastasi 36 vastaajaa. Eniten vastauksia kysymyksessä keräsivät vaihtoehdot ”Muutaman kerran vuodessa”, jonka valitsi 15 vastaajaa (42 %), sekä ”Harvemmin, kuin kerran vuodessa”, joka keräsi 14 vastausta (39 %). Kuukausittain uhka- ja/tai väkivaltatilanteita vastaajista koki 2 (5 %), useamman kerran vuodessa 2 vastaajaa (5 %), ja kerran on kokenut 3 vastaajaa (8 %).

4.2.2 Tilanteiden synty ja selvittäminen

Kysymyksessä 11. (kuvio 10) kysyttiin, mikä/mitkä tekijät vaikuttivat vastaajan kokeman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen syntyyn. Kysymykseen vastasi 34 vastaajaa, ja koska kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto, valittuja vastauksia kertyi 64 kappaletta. Eniten vastauksia vaihtoehdoista keräsivät ”Alkoholi”, jonka valitsi 16 vastaajaa (47 %); ”Joku muu, mikä?”, joka keräsi 15 vastausta (44 %); ”Huumeaineet”, joka keräsi 12 vastausta (35 %) ja ”Väärinymmärrys”, joka keräsi 11 vastausta (32 %). Muista vaihtoehdoista ”Kirjaston koronarajoitukset” keräsi 4 vastausta (12 %) ja ”Yksin työskentely” 6 vastausta (17 %).



Kuvio 10. Mikä/mitkä tekijät mahdollisesti aiheuttivat kokemasi uhka- ja/tai väkivaltatilanteet? Voit valita useamman vaihtoehdon. (N=34).

”Joku muu, mikä?”- kenttään kertyi vastauksia 15 kappaletta. Kohtaan vastattiin muun muassa, että tilanteita on aiheuttanut asiakkaan psyykinen tila ja mielenterveydelliset ongelmat yleisesti, arvomaailmojen erot, sekä asiakkaan oman näkemyksen ristiriitaisuus kirjaston käytänteiden kanssa. Peräti 9 vastauksessa kerrottiin asiakkaan henkisten ongelmien olleen tilanteen aiheuttajana. Toinen, mikä mainittiin useampaan kertaan, on nuorison aiheuttama häiriö, esimerkiksi rajojen hakeminen ja auktoriteetin testaaminen. Myös nuorisotilojen sijainti kirjastotilojen läheisyydessä on mainittu tilanteiden aiheuttajaksi, kun tiloista kantautuva meteli häiritsee asiakkaita ja henkilökuntaa.

Kysymyksessä 12. kysyttiin vastaajien kokemien uhka- ja väkivaltatilanteiden synnystä. Avoimeen kysymykseen kertyi vastauksia 11 kappaletta.

Vastauksista nousee esiin tietynlaisia teemoja, kuten se, että asiakas on valmiiksi aggressiivinen tullessaan kirjastoon, ja purkaa vihaansa kirjaston työntekijöihin. Esimerkiksi eräässä tilanteessa asiakas oli valmiiksi huonolla mielentilalla ja

kirjastoon saapuessaan purki pahaa oloaan huutamalla ja käyttäytymällä asiakaspalvelutilanteessa aggressiivisesti. Eräässä vastauksessa kerrotaan korona-aikana olleen tilanteita tavallista enemmän ja mahdollisesti koronan synnyttämä epävarmuus on lisännyt räjähdysalttiutta asiakkaisissa. Purkauksen voi aiheuttaa pienikin virhe kirjaston toiminnassa, esimerkiksi virheellinen aineiston palautuspyyntö. Normaalisti asia olisi selvinnyt rauhallisesti puhumalla. Toisessa tapauksessa aiheuttajana on ollut koronarajoituksista johtuva asiakaskäyttöön tarkoitettujen tilojen rajaaminen pienemmäksi. Asiakas meni jatkuvasti rajojen ulkopuolelle, eikä suostunut palaamaan takaisin asiakastilaan kehotuksista huolimatta, joten asiakas haukkui kovaan ääneen rajoituksia. Myös asiakkaan mahdolliset mielenterveydelliset ongelmat, lääkitys tai sen mahdollinen puuttuminen ja siitä johtuva sekava käyttäytyminen ovat aiheuttaneet tilanteita.

Nuorison käyttäytyminen mainitaan myös olevan tilanteiden aiheuttajana. Eräässä vastauksessa kerrotaan, että nuorisotilat sijaitsevat kirjastotilojen läheisyydessä, ja nuorisotiloihin kokoontuu monesti jopa 100 nuorta kerralla, ja aiheuttavat meteliä ja häiriötä kirjaston henkilökunnalle ja asiakkaille. Nuorten mainitaan myös käyttäytyvän aggressiivisesti kirjastotilojen kalusteita kohtaan, esimerkiksi paiskomalla ja hakkaamalla tavaroita.

Myös kirjastoautossa yksin työskentely mainitaan tilanteiden aiheuttajana. Esimerkkinä vastaaja on kokenut kirjastoautossa työskennellessään seksuaalista ahdistelua, ja ohikulkijoiden mielestä väärin parkkeerattu kirjastoauto on myös johtanut työntekijän kohtaamaan uhkaavaan tilanteeseen.

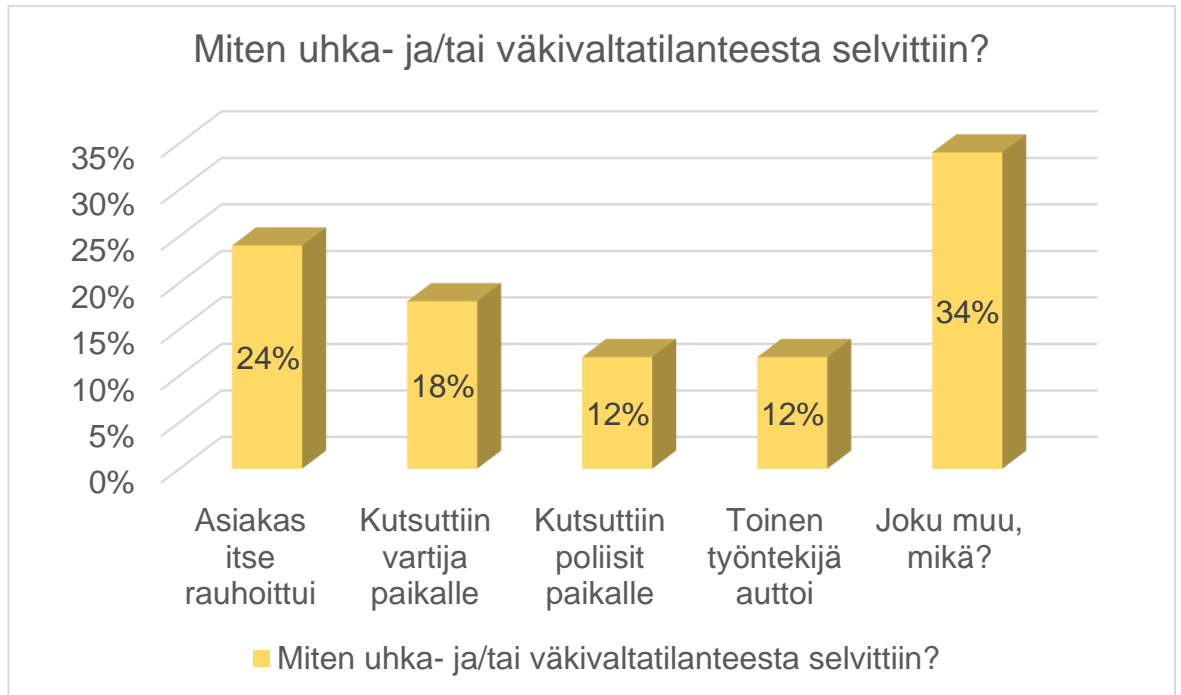
Kysymyksessä 13. (kuvio 11) kysyttiin, kuinka vastaaja selvisi uhka- ja/tai väkivaltatilanteesta. Tässä kysymyksessä oli tapahtunut virhe. Valittavana olisi pitänyt olla useampi kuin yksi vaihtoehto, koska tarkoitus oli yleisesti käsitellä kaikkia vastaajan kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita. Kysymyksessä oli vaihtoehdot ”Asiakas itse rauhoittui”, ”Kutsuttiin poliisit paikalle”, ”Kutsuttiin vartijat paikalle”, ”Toinen työntekijä auttoi” sekä ”Joku muu, mikä?”- kenttä, johon saattoi kirjoittaa oman vastauksensa. Osa vastaajista olikin kirjoittanut

”Joku muu, mikä?”- kenttään useammasta kokemastaan uhka- ja väkivaltatilanteesta selviytymisestä.

Koska kysymyksen otsikoinnistakin puuttui sanamuoto ”tilanteet”, on oletettava, että vastaaja, joka on kokenut vain yhden tilanteen, on valinnut jonkun vaihtoehtoista, tai kirjoittanut vastauksensa ”Joku muu, mikä?”- kohtaan, kun taas useamman kuin yhden tilanteen kokenut on joko kirjoittanut ”Joku muu, mikä?”- kohtaan useammista tilanteista, tai oletettavasti valinnut viimeisimmän kokemansa tilanteen pohjalta vastauksensa. Tarkkaa tietoa tässä tapauksessa ei ole.

Kysymykseen 13. vastasi 33 henkilöä. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen välillä. Eniten vastauksia keräsi vaihtoehto ”Joku muu, mikä?”- jonka valitsi 11 vastaajaa (34 %). Vaihtoehdon ”Asiakas rauhoittui itse” valitsi 8 vastaajaa (24 %), ”Kutsuttiin vartija paikalle” valitsi 6 vastaajaa (18 %). Vaihtoehdot ”Kutsuttiin poliisit paikalle” sekä ”Toinen työntekijä auttoi” keräsivät kumpikin 4 vastausta (12 %).

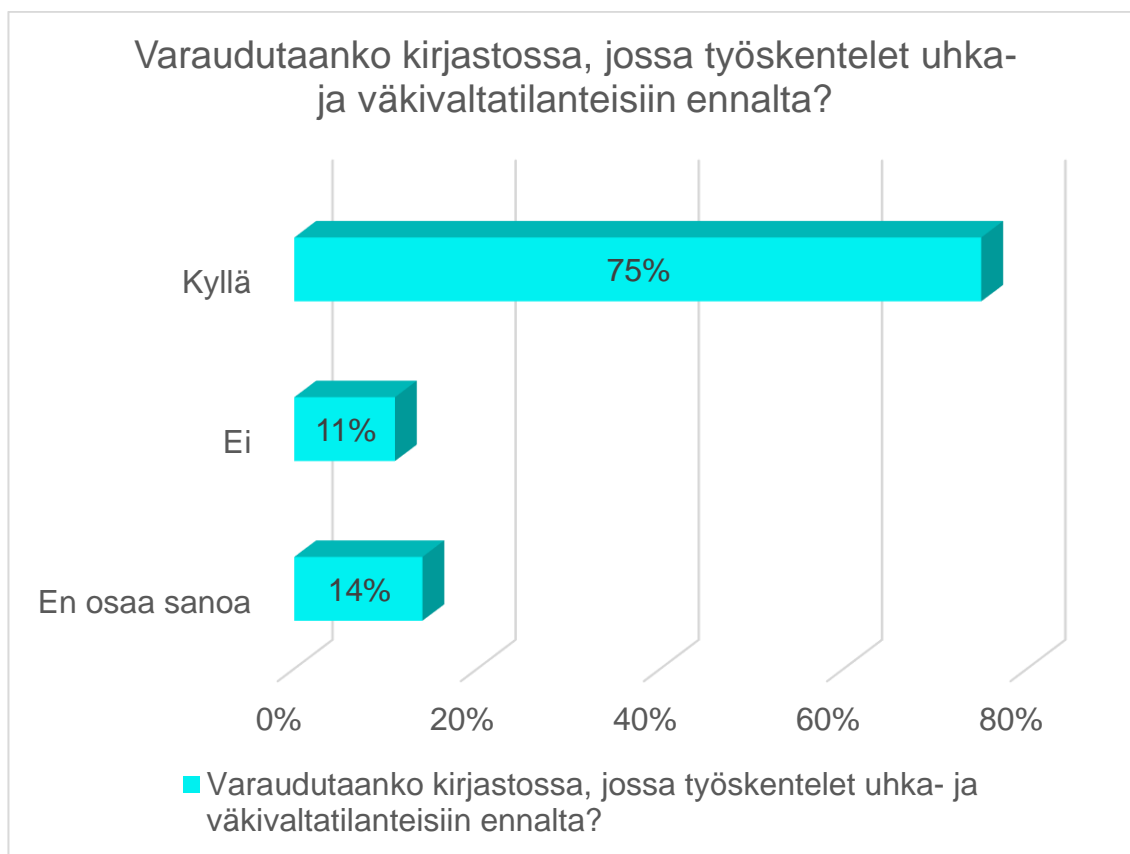
”Joku muu, mikä?”- kenttään kertyi 11 vastausta. Osassa vastauksia oli kerrottu useammista tilanteista, osassa yhdestä. Liki puolessa vastauksista asiakas/henkilö poistui itse omatoimisesti paikalta. Eräässä tapauksessa toiset asiakkaat olivat turvanneet työntekijää, ja uhkaava henkilö rauhoittui. Eräässä tapauksessa esihenkilö tuli auttamaan ja toisessa tapauksessa työntekijä poistuu paikalta, kun tietty ongelmia aiheuttanut asiakas saapuu kirjastoon, ja toinen työntekijä tulee palvelemaan asiakasta hänen sijastaan.



Kuvio 11. Miten uhka- ja/tai väkivaltatilanteesta selvittiin? (N=33).

4.2.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi kirjastoissa

Kysymyksessä 14. (kuvi 12) kysyttiin, varaudutaanko kirjastossa, jossa vastaaja työskentelee ennalta uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Vaihtoehto ”Kyllä” keräsi eniten vastauksia, 54 kappaletta (75 %). Vaihtoehdon ”Ei” valitsi 8 vastaajaa (11 %) ja vaihtoehdon ”En osaa sanoa” 10 vastaajaa (14 %).



Kuvio 12. Varaudutaanko kirjastossa, jossa työskentelet uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta? (N=72).

Kysymyksessä 15. tiedusteltiin, millä tavoin vastaajan kirjastossa ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita, ja minkälaisia toimia käytetään uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuessa. Avoimeen kysymykseen vastasi 53 henkilöä.

Yleisimpänä kirjastoissa käytettävät toimet ja välineet uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointiin olivat tiskiltä, sekä joissakin kirjastoissa myös työntekijöiltä itseltäänkin löytyvät hätänapit, joilla voidaan nopeasti ja huomaamattomasti hälyttää vartija paikalle ilman, että tarvitsee soittaa näkyvästi puhelimella, koska se voisi provosoida asiakasta entisestään. Lisäksi asiakaspalvelutiskiltä löytyy turvapuhelin, jolla voi hälyttää nopeasti poliisit tai muun pelastushenkilön paikalle. Myös asiakaspalvelun puhelimissa on tallennettuna valmiiksi pelastusnumero.

Vastauksista selvisi myös, että joissakin pienempien paikkakuntien kirjastoissa, tai hieman syrjemmässä sijaitsevilla sivukirjastoilla ei ole omaa vartijaa tai

vahtimestaria käytettävissä, koska pienemmissä kirjastoissa harvemmin tapahtuvien uhka- ja väkivaltatilanteiden takia esimerkiksi vartija olisi suurimman osan ajasta toimeettomana. Useimmissa pienemmissä kirjastoissa myös työskennellään yksin, joten tilanteen sattuessa ei ole ketään muuta, joka auttaisi.

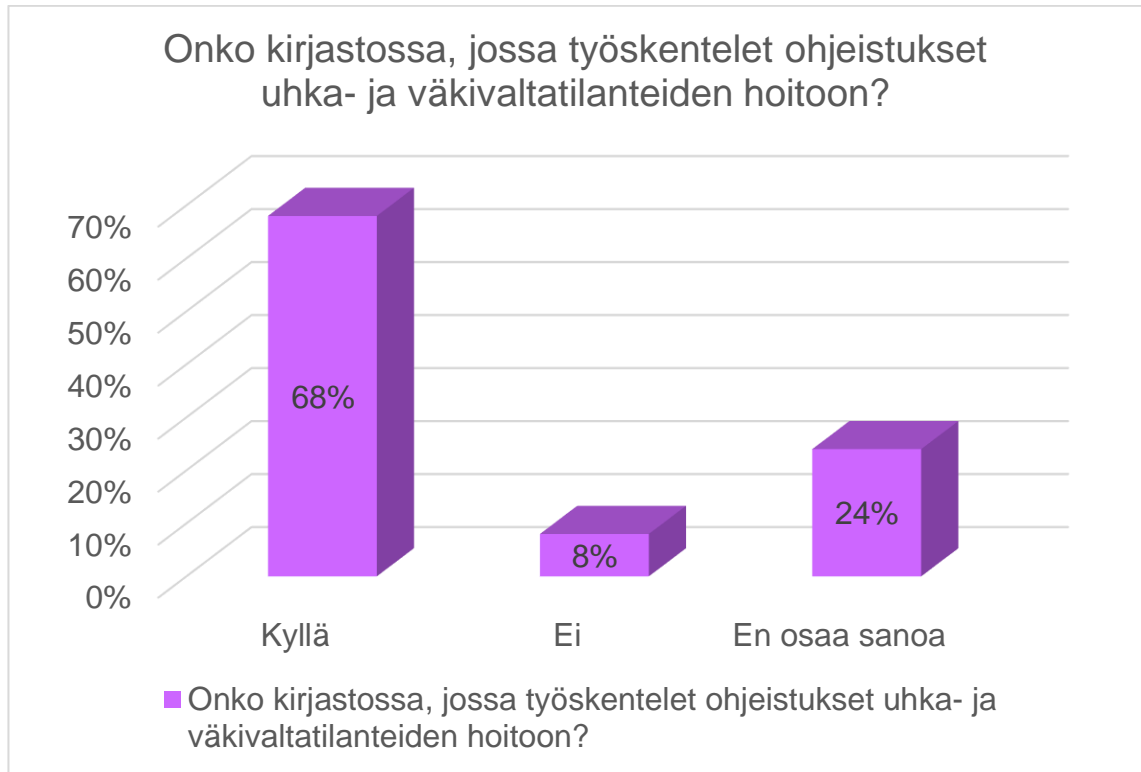
Monista vastauksista tuli myös selville, että kirjastoissa on järjestetty koulutuksia aggressiivisten asiakkaiden kohtaamiseen ja uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittämiseen yleisesti. Lisäksi monissa kirjastoissa on myös henkilökunnan yhteiset toimintatavat ja -ohjeet, kuinka tulee tilanteen sattuessa toimia. Lisäksi monissa kirjastoissa on myös henkilökunnan poistumisreitit, joiden kautta pääsee tilanteen sattuessa poistumaan paikalta.

Lisäksi useissa vastauksissa mainittiin myös, että yksin työskentelyä on vähennetty, jolloin yhtäaikaisesti on vähintään kaksi työntekijää vuorossa. Toki pienemmissä lähikirjastoissa ja kirjastoautoissa on mahdollisesti vain yksi työntekijä, mutta ainakin vastausten perusteella pienemmissä kirjastoissa tapahtuu harvemmin uhka- ja väkivaltatilanteita. Toinen, mikä vastauksissa mainitaan monesti on, ettei aseiksi kelpaavia esineitä, kuten saksia, jätetä tiskille näkyville, vaan niitä pidetään piilossa tiskin alla, jotta asiakkaat eivät voisi käyttää näitä esineitä aseinaan.

Myös vartija ja vahtimestari mainittiin vastauksissa monesti. Joissakin suuremmissa kirjastoissa on omat vahtimestarit, jotka ovat jatkuvasti paikalla kirjastotiloissa, ja jotka voi apua tarvittaessa hälyttää paikalle. Myös vartijat ovat useammassa kirjastossa nopeasti saatavilla, joissakin kirjastoissa vartijat käyvät säännöllisesti kierroksella kirjastotiloissa.

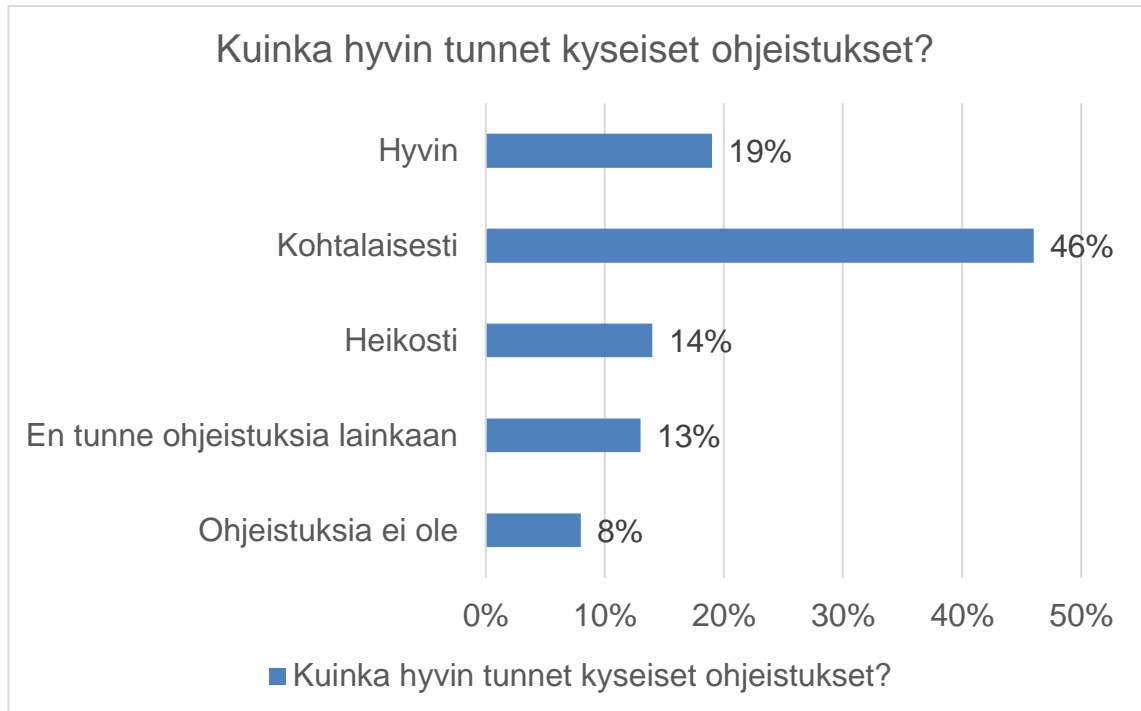
4.2.4 Ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon

Kysymyksessä 16. (kuvio 13) kysyttiin, onko kirjastossa, jossa vastaaja työskentelee ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen. Kysymykseen vastasi 72 vastaajaa. Vastaajista 49 (68 %) valitsi vaihtoehdon ”Kyllä”, eli heillä on ohjeistukset tilanteiden hoitoon. Vaihtoehdon ”Ei” valitsi 6 vastaajaa (8 %) ja vaihtoehdon ”En tiedä” valitsi 17 vastaajaa (24 %).



Kuvio 13. Onko kirjastossa, jossa työskentelet ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon? (N=72).

Kysymyksessä 17. (kuvio 14) kysyttiin, kuinka hyvin vastaaja tuntee kyseiset ohjeistukset. Selkeän enemmistön vastauksia keräsi vaihtoehto ”Kohtalaisesti”, jonka valitsi 33 vastaajaa (46 %). Muut vaihtoehdot keräsivät vastauksia hyvin tasaisesti. Vaihtoehdon ”Hyvin” valitsi 14 vastaajaa (19 %), ”Heikosti” 10 vastaajaa (14 %), ”En tunne ohjeistuksia lainkaan” 9 vastaajaa (13 %) ja vaihtoehdon ”Ohjeistuksia ei ole” 14 vastaajaa (8 %), kuten edellisessäkin kysymyksessä. (kuvio 13).



Kuvio 14. Kuinka hyvin tunnet kyseiset ohjeistukset? (N=72).

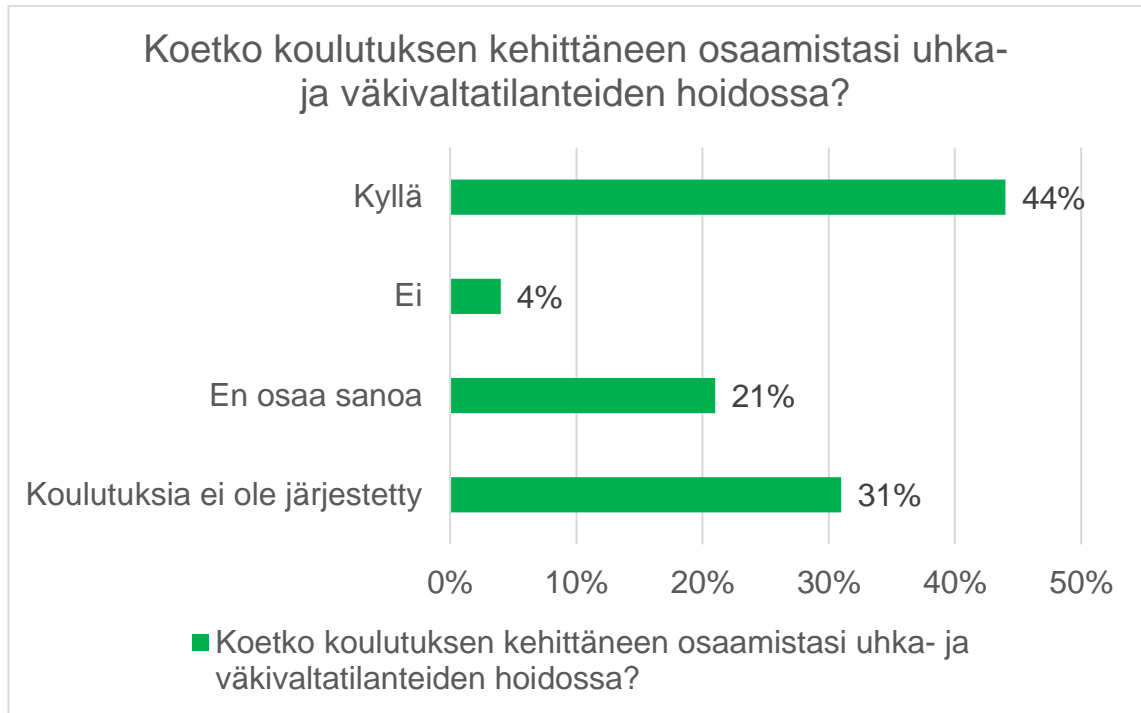
4.2.5 Koulutukset ja niiden mahdollinen tarve

Kysymyksessä 18. (kuvio 15) kysyttiin, onko kirjastossa, jossa vastaaja työskentelee järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen. 40 vastaajaa (55 %) vastasi, että koulutuksia on järjestetty. Vaihtoehdon ”Ei” valitsi 22 vastaajaa (31 %), ”En osaa sanoa” 8 vastaajaa (11 %) ja vaihtoehdon ”Koulutuksia ei ole järjestetty” 2 vastaajaa (3 %).



Kuvio 15. Onko kirjastossa, jossa työskentelet järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen? (N=72).

Kysymyksen 19. (kuviokuva 16), jossa kysyttiin, kokeeko vastaaja koulutuksen kehittäneen hänen omaa osaamistaan uhka- ja väkivaltatilanteiden hoidossa, vastauksissa oli huomattavaa ristiriitaa kysymyksen 18. (kuviokuva 15) vastauksiin. Kysymys 19. oli suora jatkokysymys kysymykseen 18. Vastaajista 32 (44 %) valitsi vaihtoehdon ”Kyllä”, eli koulutus on kehittänyt omaa osaamista tilanteiden hoidossa. Vaihtoehdon ”Ei” valitsi 3 vastaajaa (4 %), vaihtoehdon ”En osaa sanoa” 15 vastaajaa (21 %) ja vaihtoehdon ”Koulutuksia ei ole järjestetty” peräti 22 vastaajaa (31 %). Kysymyksessä 18., jossa kysyttiin, onko koulutuksia järjestetty, vaihtoehdon ”Koulutuksia ei ole järjestetty” valitsi 2 vastaajaa.



Kuvio 16. Koetko koulutuksen kehittäneen osaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteiden hoidossa? (N=72).

Kysymyksessä 20. (kuvio 17) kysyttiin, kokeeko vastaaja, että hän tarvitsisi jonkinlaista lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen. Kysymykseen vastasi 72 vastaajaa. Vastaajista 34 (47 %) oli sitä mieltä, että kaipaisi lisäkoulutusta. 18 vastaajaa (25 %) vastasi, ettei tarvitse lisäkoulutusta, ja 20 vastaajaa (28 %) valitsi vaihtoehdon ”En osaa sanoa”.



Kuvio 17. Koetko, että tarvitsisit lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen? (N=72).

Kysymyksessä 21. tiedusteltiin, minkälaista lisäkoulutusta vastaajat haluaisivat tai tarvitsisivat uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen. Avoimeen kysymykseen vastasi 31 vastaajaa. Vastauksien keskuudesta nousi toistuvina teemoina esille säännöllinen ja käytännöllinen koulutus. Suurin osa vastaajista kokee tarvitsevansa säännöllistä ja kertaavaa, sekä käytännönläheistä koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon. Koulutuksen käytännönläheisyys, eli tilanteiden harjoittelu käytännössä on mainittu monessa vastauksessa. Esimerkkinä käytännönläheisestä koulutuksesta vastauksissa toivottiin fyysistä harjoittelua, esimerkiksi tilanneharjoituksia ja itsepuolustuskursseja, esimerkiksi naisille, kuinka puolustautua, jos isompi miesasiakas käy päälle. Eräässä vastauksessa kerrottiin, että esimerkiksi 30 vuotta sitten on järjestetty kirjaston työntekijöille fyysistä itsepuolustuskoulutusta ammattilaisten toimesta, ja se olisi tarpeen myös tänäkin päivänä. Koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon tulisi järjestää ja taitoja ylläpitää, kuten esimerkiksi ensiaputaitoja tai tulipalotilanteeseen varautumista.

Fyysisen ja käytännönläheisen koulutuksen lisäksi vastaajat kaipaavat myös puheharjoituksia ja käytännöllisiä neuvoja erilaisten ihmisten ja tilanteiden kohtaamiseen. Oli asiakas väkivaltainen, uhkaava, aggressiivinen, päihtynyt tai omaa jonkinlaisia mielenterveydellisiä ongelmia, kaipaavat vastaajat ohjeita asiakkaiden kohtaamiseen. Myös erilaisten tilanteiden esimerkillistä läpikäyntiä kaivattiin, sekä tietoa siitä, minkälaisia oikeuksia työntekijällä asiakaspalvelijana on itsensä puolustuksen suhteen.

Alla muutamia asioita, joita koulutuksen toivottiin sisältävän:

- Säännöllinen kertaus ja käytännön opastus
- Miten puhua uhkaavalle, päihtyneelle tai aggressiiviselle asiakkaalle (esimerkiksi Puhe-Judo)
- Työntekijän oikeudet omaan itsepuolustukseen erilaisissa uhkatilanteissa (mitä saa sanoa tai tehdä, mitä ei)
- Fyysinen käytännön opastus tilanteiden hoitoon
- Erilaisten uhka- ja väkivaltatilanteiden monipuolinen läpikäynti
- Seksuaalisen häirinnän ja ahdistelun välttämiseen liittyvä koulutus
- Erilaisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin reagoiminen
- Miten tilanne rauhoitetaan

Lyhyesti voidaan sanoa, että vastaajat toivovat säännöllistä ja käytännönläheistä koulutusta erilaisten uhka- ja väkivaltatilanteiden selvittämiseen ja läpikäymiseen sekä fyysisesti, että puhumalla. Kuinka kohdata muun muassa uhkaava, aggressiivinen tai päihtynyt asiakas, kuinka selvittää tilanne puhumalla, ja kuinka tarvittaessa puolustaa itseään tai muita työntekijöitä ja asiakkaita, jos uhkaava asiakas hyökkää, sekä minkälaiset oikeudet työntekijällä on itsensä puolustamiseen.

4.2.6 Muuta huomioitavaa

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, jos vastaaja halusi täsmentää, lisätä tai tarkentaa jotain kyselyyn liittyvää. Vastauksia avoimeen kysymykseen

kertyi 20 kappaletta. Eräessä vastauksessa kerrottiin, että koulutus ja sen järjestäminen on hyvä asia, mutta yhdellä kerralla rajallinen vaikutus.

Parissakin vastauksessa mainittiin myös, että kirjastoauto puuttui kyselyn alkupuolella toimipiste ja tehtävänimekekysymyksistä. Kirjastoauto on hyvin erilainen toimintaympäristö verraten kirjastoon. Lisäksi olisi voinut toimipistekysymyksessä valita sekä pää- että sivukirjaston, sillä jotkut työskentelevät useammassa eri toimipisteissä. Kirjastoautoista mainittiin myös, että uhka- ja väkivaltatilanteet ovat mahdollisia, mutta hyvin epätodennäköisiä. Vastauksissa mainittiin, että kirjastoauton paras turva on aikataulu. Asiakkaalla täytyy olla todella paha mieli, jos harvoin liikehtivään kirjastoautoon tulee rähinöimään. Isommalla paikkakunnalla, jossa kirjastoautot kulkevat useammin, voi tilanne olla täysin erilainen.

Alla listattuna lisää vastauksissa esiintyneitä asioita:

- Kysymyksessä 13. hieman hankala vastata, kun ensin puhutaan yleisellä tasolla, ja tässä kysymyksessä yksittäisesti. Kysymyksessä olisi pitänyt olla valittavana useampi vaihtoehto yhden sijaan.
- Tutkittava ajanjakso on poikkeuksellinen, kun on ollut paljon sulkua ja rajoituksia niin kirjaston tiloissa, kuin toiminnassakin. Kävijöitä ollut vähemmän, siksi myös tilanteita on ollut vähemmän.
- Vaikka tilanteita onkin ollut vähän, on pelottavaa ajatella, kuinka heikko suoja pienen kunnan kirjaston työntekijällä on. Vartijoita ei ole, työskennellään yksin ja samalla ollaan vastuussa kaikista asiakkaista, kuten esimerkiksi lapsista. Iso asia kuormittavuuden kannalta, eikä asiaa huomioida missään.
- Pienessä kunnassa ei ole edes poliisia, eikä vartijaan varaa, joten tilanteen sattuessa mahdollisuutta saada apua ei ole. Toisaalta tilanteita ei juurikaan ole, joten vartija olisi pääosin tyhjänpanttina paikalla.
- Pienessä lähikirjastossa törmännyt alakoululaisen törkypuheisiin ja uhkaavaan käytökseen. Vastaaja ei kuitenkaan kokenut tilannetta uhkaavana, kun mukana oli opettaja, joka on vastuussa oppilaasta. Jos kyseessä olisi ollut teini-ikäinen, tilanne olisi voinut olla erilainen.

- Kohta 20: Koulutuksissa olisi hyvä käydä säännöllisin väliajoin, jotta asiat pysyvät mielessä, vaikka tilanteita ei sattuisikaan useasti. Toisaalta, vaikka koulutuksia olisikin useammin, tulisi tilanteen sattuessa todennäköisesti toimittua oman vaiston varaisesti.
- Vastaaja pyytänyt työnantajalta itsepuolustuskurssia, mutta kuulemma ollut vaikea järjestää.
- Uudessa kirjastossa tulisi järjestää koulutuksia, koska on paljon uusia työntekijöitä, jotka eivät ole saaneet koulutusta uhkatilanteiden hoitoon. Laajemmassa kaavassa: esimerkiksi tulipalojen, terroritekojen, ääriliikkeiden mielenosoitusten, säteilyonnettomuuksien ym. koulutukset puuttuvat kokonaan, sekä koko taloa koskevat yhteisharjoitukset. Samassa rakennuksessa useita eri toimijoita kuin pelkästään kirjasto. Myös tiedot lähimmästä väestönsuojasta puuttuvat.
- Eräs vastaajista ollut töissä kirjastossa vasta 2 kuukautta, joten hän ei tiedä kaikkia käytänteitä.
- Tilanteita on silloin tällöin, mutta vastaaja ei itse ole ollut kohteena. Pääkirjasto sijaitsee torin laidalla, jolloin se on helposti saavutettavissa, ja alkoholin ja huumeiden käyttäjät valtaavat ala-aulan ja wc-tilat. Toisinaan heitä on vaikea saada poistumaan. Poliisit kutsutaan 1–3 kertaa vuodessa, ja tiloissa on oma vahtimestari, joka hoitaa pääasiassa tilanteet. Varkaudet ym. häiriöt selvitetään valvontakameran kautta. Kirjasto yleisesti tilana neutraali ja myönteinen. Asiakkaat ovat positiivisia ja raportoivat näkemiään epäkohtia.
- Tilanteet voivat olla yllättäviä nopeita, joten kaikenlainen varautuminen auttaa. Lisäksi tietoja pitäisi päivittää jatkuvasti.

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Pirkanmaan alueen PIKI-kirjastojen työntekijöiden kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita, sekä niiden ennakoitua. Tutkimuskysymyksiksi valikoitui seuraavat kysymykset: minkälaisia uhka- ja väkivaltatilanteita kirjastojen työntekijät ovat kokeneet viimeisten kahden vuoden aikana?; Mistä tilanne/tilanteet saivat alkunsa?; Miten työntekijä hoiti tilanteen/tilanteet?; Miten kirjastoissa ennakoitaan uhka- ja väkivaltatilanteita; Onko työntekijä saanut riittävästi koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen?

Alla vastaan edellä esitettyihin tutkimuskysymyksiin, joihin tutkimuksen avulla oli tarkoitus saada vastauksia. Vastaukset perustuvat tutkimustuloksiin ja avointen tekstikenttien vastauksiin.

5.1 Työntekijöiden kokemat uhka- ja väkivaltatilanteet ja tilanteiden synty

Kysyttäessä, onko työntekijä kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita kuluneiden kahden vuoden aikana, vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti vaihtoehtojen kyllä ja ei välillä. Niukka enemmistö vastaajista ei ollut kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita ainakaan kuluneiden kahden vuoden aikana. Hieman yli 40 % kertoi kokeneensa ainakin kerran uhka- ja/tai väkivaltatilanteen tai -tilanteita kyseisenä ajanjaksona.

Kirjastojen työntekijät, jotka olivat kokeneet uhka- ja/tai väkivaltatilanteita, valitsivat monipuolisesti eri vaihtoehtoja, joten osa heistä oli kokenut monia eri tilanteita ja toiset taas vähemmän, mutta kokeneet kuitenkin. Eniten vastauksia vaihtoehtoista olivat keränneet ”Häiriökäyttäytyminen”, ”Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas” sekä ”Sanallinen uhkailu”. Nämä kolme vaihtoehtoa keräsivät kukin yli 50 % vastauksista. Avoimen tekstikentän vastausten pohjalta voi päätellä, että suurin osa kirjastojen työntekijöiden kokemista uhkatilanteista ovat aggressiivisen tai muutoin sekavasti käyttäytyvän asiakkaan aiheuttamia. Aggressiivinen käytös voi johtua siitä, että asiakas on päihteiden vaikutuksen

alaisena, hän on jo valmiiksi kirjastotiloihin tullessaan vihainen ja purkaa kiukkunsa kirjaston työntekijöihin tai yksittäiseen työntekijään, jotka sattuvat olemaan lähettyvillä tai asiakas muutoin tuohtuu, kun ei saa tahtoaan läpi, esimerkiksi siitä, että häntä kehoitetaan noudattamaan kirjaston sääntöjä. Myös nuorisojoukot, jotka kokeilevat rajoja, aiheuttavat erilaisia uhkatilanteita, esimerkiksi hajottamalla paikkoja tai riehumalla ja metelöimällä kirjastotiloissa.

Joissain tapauksissa sama ennestään tuttu asiakas tulee aiheuttamaan ongelmatilanteita kirjastoon. Vaikka kyseinen asiakas on ennestään tuttu työntekijöille, ja on ennalta tiedossa, että hän voi olla hankala, kuormittaa tämä silti selkeästi kirjaston työntekijöiden jaksavuutta. Varsinkin, jos kyseinen asiakas tulee tarkoituksella provosoimaan kirjaston työntekijöitä. Jatkuvasti häiriötä aiheuttavalle asiakkaalle voisi antaa esimerkiksi porttikiellon kirjastotiloihin, mutta tämä todennäköisesti vain ärsyttäisi asiakasta vielä lisää, ja tämä palaisi kiellon päätyttyä uudestaan kirjastotiloihin kenties entistä pahemmilla aikeilla.

Vastaajien kokemien uhka- ja/tai väkivaltatilanteiden syntyyn olivat vaikuttaneet monet eri tekijät. Osa vastaajista oli kokenut useampia tilanteita ja valinnut useamman vaihtoehdon ja osa vain yhden. Kysyttäessä, mikä/mitkä tekijät olivat mahdollisesti aiheuttaneet vastaajan kokeman uhka- ja/tai väkivaltatilanteen/tilanteet, olivat eri vaihtoehdot keränneet hyvin tasaisesti vastauksia. Erilaiset päihteet, kuten alkoholi ja huumeet, väärinymmärrys, sekä ”Joku muu, mikä?”- kenttä keräsivät eniten vastausvalintoja. ”Joku muu, mikä?”- kenttään kertyneistä vastauksista on havaittavissa kolme selkeästi esiin nousevaa teemaa tilanteiden synnyssä. Asiakkaan henkinen tasapaino ja mielenterveydelliset ongelmat, ristiriita kirjaston ja asiakkaan arvomaailmojen välillä, sekä nuorisotilojen sijainti kirjaston asiakastilojen läheisyydessä.

5.2 Tilanteista selviytyminen

Valitettavasti tässä kohtaa kyselyä, jossa kysyttiin tilanteista selviytymisestä, tapahtui virhe, jonka seurauksena kysymyksen tulokset eivät ole täysin luotettavia. Kysymyksessä oli tarkoitus olla kysymyspohjana monivalinta, jossa

olisi pitänyt saada valita useampia vaihtoehtoja, mutta kysymykseen olikin päätynyt kysymyspohjaksi tavallinen monivalinta, jossa saattoi valita vain yhden vaihtoehdon.

Kysymyksen vastausvaihtoehdoista valittiin kaikkia vaihtoehtoja hyvin tasaisesti, eniten vastauksia keräsi kuitenkin vaihtoehto ”Joku muu, mikä?”, joka keräsi kolmanneksen vastauksista. Muita vaihtoehtoja kysymyksessä olivat ”Asiakas itse rauhoittui”, ”Kutsuttiin poliisit paikalle”, ”Kutsuttiin vartijat paikalle” ja ”Toinen työntekijä auttoi”. Joku muu, mikä? - kentässä oli mainittu hyvin myös useammista tilanteista, kuten eräässä vastauksessa vastaaja oli kokenut kaikkia edellä mainittuja vaihtoehtoja. Vartijoita ja poliisia on soitettu tilanteisiin todella paljon, mutta asiakas on myös rauhoittunut itse useissa tilanteissa ja myös joissakin tapauksissa poistui omatoimisesti paikalta.

Kyselyn vastauksista tuli ilmi myös seikka, että pienemmillä paikkakunnilla, esimerkiksi hieman syrjemmässä sijaitsevissa pää- tai sivukirjastoissa ei ole samankaltaista mahdollisuutta nopeaan avun saamiseen, kuin suuremmissa kaupungeissa. Kaikissa kirjastoissa ei ole omaa vartijaa, ja poliisitkaan eivät ole lähellä nopeasti tavoitettavissa. Lähin poliisi saattaa olla jopa kymmenien kilometrien päässä ja tulee paikalle, kun muilta töiltänsä ehtii, jolloin tilanne voi olla jo ohi. Voisi todeta, että tällaisissa tilanteissa kirjastojen henkilökunta on täysin oman onnensa nojassa tilanteen sattuessa. Pienemmissä kirjastoissa kuitenkin vastausten perusteella sattuu harvemmin ja vähemmän uhka- ja väkivaltatilanteita, joten esimerkiksi kokoaikaisen vartijan palkkaaminen olisi vain turha kuluerä, sillä vartija olisi suurimman osan ajasta tyhjän panttina.

5.3 Tilanteiden ennakointi ja sen menetelmät

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen ennalta on tärkeää työntekijöiden turvallisuuden kannalta, jotta tilanteen sattuessa työntekijä ei jää tyhjän päälle. Kirjastoissa on vastausten perusteella varauduttu ennalta erittäin hyvin uhka- ja väkivaltatilanteisiin, peräti 75 % vastaajista kertoi, että heidän kirjastossaan varaudutaan tilanteisiin ennalta. 25 % vastaajista kertoi kuitenkin, ettei heidän

kirjastossaan varauduta tilanteisiin, tai vastaaja ei osannut sanoa, varaudutaanko tilanteisiin ennalta.

Ennakointimenetelmiä mainittiin vastauksissa monenlaisia. Liki kaikissa toimipisteissä, joissa ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita, on kameravalvonta. Henkilöstöä on koulutettu muun muassa väkivaltaisten asiakkaiden kohtaamiseen työssä, ja monissa kirjastoissa on myös ohjeistukset tilanteiden selvittämiseen. Useissa toimipisteissä on myös käytössä hälytysnapit, joilla saa vartijan hälytettyä paikalle. Joissakin kirjastoissa nappi sijaitsee asiakaspalvelutiskissä, mutta joillakin kirjastoilla on lisäksi myös jokaisella työntekijällä oma hälytysnappi, jota voi painaa missä päin kirjastoa tahansa. Myös turvallisuuskävelyitä on kirjastoissa järjestetty, joissa kierretään kirjastotiloja käyden läpi poistumisreittejä sekä mahdollisia uhkatilanteita, joita kirjastotiloissa voisi sattua. Yksi tärkeimmistä tavoista ennakoida uhka- ja väkivaltatilanteita on piilottaa kaikki aseeksi kelpaavat esineet, esimerkiksi sakset, pois asiakaspalvelutiskiltä, jottei niitä voitaisi käyttää aseena tilanteen sattuessa.

Suurin osa kyselyyn vastanneista kirjastotyöntekijöistä vastasi, että heidän kirjastossaan on olemassa ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon. Jopa 24 % vastaajista ei tiennyt, onko heidän kirjastossaan ohjeistuksia. Muutama vastaaja kertoi, ettei heillä ole ohjeistuksia ollenkaan. Yllättävää, että näinkin suuri määrä vastaajista kertoi, ettei heillä ole ohjeita lainkaan tai eivät ole tietoisia niiden olemassaolosta. Ohjeistusten tulisi olla kaikkien helposti saatavilla ja niistä tulisi jo työhön perehdytettäessä kertoa työntekijälle. Suurin osa vastaajista kertoo kuitenkin tuntevensa turvaohjeistukset joko hyvin tai ainakin kohtalaisesti.

Jos kirjastossa ei varauduta millään tavoilla ennalta uhka- ja väkivaltatilanteisiin, tai työntekijä ei tiedä, varaudutaanko tilanteisiin vai ei, olisi hyvä tehdä muutoksia toimintaan. Jos kirjastoissa varaudutaan ennalta uhka- ja väkivaltatilanteisiin, tulisi jokainen työntekijä kirjastoon töihin tullessaan perehdyttää olemassa oleviin käytänteisiin ja ohjeisiin, jotta työntekijä olisi niistä tietoinen. Ohjeistuksien tulisi myös olla helposti saatavilla, jotta niitä voi halutessaan säännöllisesti kertailla.

Jos kirjastossa ei ole minkäänlaisia apuvälineitä, ohjeistuksia tai käytänteitä uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon, tulisi tilanteiden ennakointi huomioida edes jollakin tavalla, sillä on työnantajan velvollisuus, että työntekijällä on turvalliset työolosuhteet.

5.4 Koulutus ja sen riittävyys

Kyselyyn vastanneista suurin osa vastasi, että heidän kirjastossaan on järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen ainakin kerran. Osa vastaajista ei tiennyt, onko koulutuksia järjestetty ja osa vastasi, ettei niitä oltu järjestetty lainkaan. Koulutuksia on järjestetty joissakin kirjastoissa ainakin kerran, toisissa ei ollenkaan, tai ei ainakaan viimeisten kahden vuoden aikana, joka oli tutkimuksessa tutkittava ajanjakso. Vastaajat, jotka valitsivat vastausvaihtoehdon ”En osaa sanoa” eivät ole saaneet koulutusta tilanteiden hoitoon, mutta eivät kuitenkaan osaa sanoa varmasti, ettei koulutuksia olisi järjestetty.

Kyselyn vastauksista on huomattavissa, että liki puolet vastaajista kaipaisi jonkinlaista lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviämiseen. Työntekijät kaipaavat säännöllistä ja kertaavaa koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen. Koulutuksen toivottiin myös olevan käytännönläheistä, eli konkreettisia neuvoja ja tilanneharjoituksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon sekä yleisesti asiakkaiden kohtaamiseen. Käytännönläheinen koulutus, esimerkiksi tilanteista selviytymisen harjoittelu, auttaa työntekijöitä sisäistämään ohjeistukset helpommin, koska teorian tiedon kuuntelemisen sijaan työntekijä pääsee myös kokeilemaan käytännössä tilanteesta selviytymistä.

Vastauksista ilmeni myös, että fyysisen koulutuksen lisäksi työntekijät kaipaavat myös vuorovaikutustaitoihin liittyvää koulutusta. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat kirjastoammattilaiselle tärkeä ominaisuus, koska asiakaspalvelutyössä ollaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, myös aggressiivisten ja uhkaavien asiakkaiden. Kaikilla kommunikointitaidot esimerkiksi juopuneiden, huumeiden vaikutuksen alaisena olevien tai muutoin aggressiivisten asiakkaiden

kanssa eivät ole yhtä luontevia, joten olisi tärkeä saada koulutusta myös erilaisten asiakkaiden kohtaamisesta kirjastossa.

Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus voida säännöllisesti päivittää omia tietojaan ja osaamistaan uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitamisen suhteen, jotta käytänteet pysyisivät tuoreina muistissa ja tilanteen sattuessa kohdalle työntekijä osaisi toimia oikein ja välttää suuremmat vahingot. Jos koulutuksia järjestetään harvoin, tai mahdollisesti niitä ei järjestetä ollenkaan, asiat saattavat poistua mielestä ja työntekijä kohdatessaan uhkaavan tilanteen saattaa pahimmillaan jopa lamaantua, eikä ole varma, miten hänen kuuluisi toimia tilanteessa.

6 Pohdintaa

Opinnäytetyön ja siihen liittyvän tutkimuksen tekeminen työntekijöiden kokemista uhka- ja väkivaltatilanteista oli todella mielenkiintoista. Idea työhön lähti jo edellisenä syksynä järjestetystä ammattikorkeakoulun kurssista, jossa tein aiheita sivuavan kehittämistehtävän. Kirjastojen työntekijöiden kohtaamista uhka- ja väkivaltatilanteista oli tehty aiemmin kaksi muuta opinnäytetyötä. Toisessa työssä tutkimuksen kohteena oli koko Suomi ja toisessa Tampereen seudun kirjastot, jotka olivat kuitenkin vain osa kyseistä tutkimusta. Näin ollen päädyin rajaamaan oman työni kohderyhmää ja tutkittavaa ajanjaksoa. Kohderyhmäksi valitsin Pirkanmaan alueen kirjastot, eli PIKI-kirjastot, koska asun itse Pirkanmaan alueella, ja PIKI-kirjastot sekä niiden toiminta on tullut minulle tutuksi aikojen saatossa. Tutkittavaksi ajanjaksoksi opinnäytetyötutkimuksessa valikoitui alkuvuodesta 2020 kyselyn vastaushetkeen, koska kyseinen ajanjakso on ollut erittäin poikkeuksellinen kirjastojen toiminnassa. Aihe on erityisen tärkeä kirjastojen työturvallisuuden kannalta, joten aiheesta on hyvä tehdä tutkimuksia.

Määritin kyselyn alkamisajankohdaksi 14.3., ja ryhdyin keräämään tutkimuslupia kaksi viikkoa ennen kyselyn alkamista. Olisi pitänyt varata lupa-asioihin hieman enemmän aikaa, koska tuolloin oli Pirkanmaan alueella hiihtolomaviikko, ja osa kirjastojen johtajista, joilta lupa-asioista kyselin, olivat lomalla. Suurin osa kuitenkin vastasi lähettämäni tiedusteluviestiin jo lähetyspäivänä. Kuten eräs kirjastonjohtaja minulle sanoi lupa-asioista kysellessäni, tutkimuslupien hakeminen on todella työläs prosessi. Noin puolelta kohdekirjastoista olin saanut tutkimusluvan 14.3. mennessä, jolloin kysely virallisesti alkoi. Niiltä, joilta lupaa en vielä tuohon mennessä ollut saanut esimerkiksi johtajan tai muun lupa-asioista vastaavan henkilön lomien takia, lupia tuli pitkin kyselyn toteutusta ja välitin kyselylinkin heille sitä mukaa, kun sain tutkimusluvan. Kyselyn alkuperäinen päättymispäivä oli 27.3., eli kyselyn oli tarkoitus kestää kaksi viikkoa, mutta jouduin jatkamaan kyselyn vastausaikaa 1.4. asti, koska en ollut vielä kyselyn päättymisviikon perjantaihin mennessä aivan kaikkia tutkimuslupia saanut.

Kaikesta huolimatta kysely tavoitti kaikkien kohdekirjastojen henkilökunnan, paitsi Vesilahden kirjaston, joka päätti olla vastaamatta kyselyyn.

Tutkimus onnistui mielestäni paria poikkeusta lukuun ottamatta todella hyvin. Vastauksia kertyi todella hyvin ja monipuolisesti eri kokoisista kunnista ja kirjastoista, joten sain tutkimukseen monipuolisen kuvan eri kirjastoista. Valitettavasti tutkimukseen eksyi muutama virhe useista tarkistuksista huolimatta. Kysymyksistä 3. ja 5., joissa kysyttiin vastaajan tehtävänimekettä kirjastossa, sekä toimipaikkaa, eli onko kyseessä pää- vai sivukirjasto. Kummastakin kysymyksestä oli unohtunut kirjastoauto vaihtoehtona kokonaan. Onneksi ”Joku muu, mikä?” - kohtaan oli 3. kysymyksessä kirjoitettu pariinkin otteeseen ”Kirjastoautovirkailija”, joka auttoi tutkimuksen teossa. Kysymyksessä 5. olisi pitänyt olla myös mahdollisuus valita useampi, sillä viimeisessä kysymyksessä 22., jossa sai yleisesti kommentoida kyselyä, oli useammankin vastaajan toimesta kerrottu, että jotkut työskentelevät useammassa toimipaikassa, sekä pääkirjastossa, että sivukirjastoissa, ja jotkut pää- ja sivukirjaston lisäksi myös kirjastoautossa.

Isoin virhe kyselyssä sattui kysymyksessä 13., jossa kysyttiin uhka- ja/tai väkivaltatilanteista selviytymisestä. Kysymykseen oli erehdyksessä päätynyt yksivalintainen kysymyspohja, vaikka tarkoituksena oli ollut laittaa useampi kohta valittavaksi. Myös kysymyksen otsikossa puhuttiin tilanteista yksikkömuodossa, eli miten tilanteesta selvittiin, vaikka tarkoituksena oli käsitellä yleisesti kaikkia vastaajan kokemia uhka- ja väkivaltatilanteita. Kysymyksen lopullinen tulkitseminen oli hieman hankalaa edellä mainituista syistä, mutta onneksi kysymyksessä oli myös jokerikenttä ”Joku muu, mikä?”- johon osa vastaajista olikin kirjoittanut useammasta, kuin yhdestä kokemastaan tilanteesta.

Virheistä huolimatta kysely onnistui kaikin puolin loistavasti ja olin todella tyytyväinen kyselyn tuloksiin. Vastauksia tuli todella monipuolisesti eri kirjastoalan ammattiryhmistä kirjastojen johtajista harjoittelijoihin. Opinnäytetyön aihe ja kysely itsessään herättivät kohdekirjastoissa kiinnostusta ja aiheen kerrottiin olevan tärkeä ja hyvin vähän julkisesti keskusteltu. Aiheesta olisi hyvä teettää säännöllisesti, esimerkiksi vuosittain, kyselyitä kirjastojen

henkilökunnalle, jotta voitaisiin kartoittaa mahdollisia kehityskohteita kirjastojen henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvissä asioissa henkilökunnan kokemien uhka- ja väkivaltatilanteiden kautta.

Lähteet

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119774/Aalto_Niina.pdf?sequence=1&isAllowed=y Aalto, N. 2016. Asiakaspalvelun ABC. Lahden Ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.12.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609> Finlex.fi, Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, 8.8.1986/609. Viitattu 25.11.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=suomen%20rikoslaki> Finlex.fi, Rikoslaki, 19.12.1889/39. Viitattu 7.12.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> Finlex.fi, Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/738. Viitattu 3.12.2021.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Isotalus, N; Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos: Helsinki.

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11040/isbn9789524883801.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Järvinen, R; Uuspelto, J. 2009. Uhkaavatko asiakkaat? Kaupan henkilökunnan näkemyksiä turvallisuusuuskista. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja. Viitattu 4.12.2021.

https://keski.finna.fi/Content/help_keski Keski-Finna. Keski-kirjastojen esittely. Viitattu 17.4.2022.

Lovio, M; Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf> Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20. Viitattu 16.5.2022.

<https://piki.finna.fi/Content/info> , Piki Finna, Asiakkaana kirjastossa. Viitattu 17.4.2022.

<https://piki.finna.fi/OrganisationInfo/Home> Piki Finna, Kirjastot. Viitattu 17.4.2022.

https://piki.finna.fi/Content/info_opac Piki Finna, Näin käytät verkkokirjastoa. Viitattu 16.5.2022.

<https://www.pirkanmaa.fi/tietoa-pirkanmaasta/pirkanmaan-kuntien-vaakunoita-ja-linkit-kuntiin/> Pirkanmaa.fi, Pirkanmaan kuntien vaakunat ja linkit kuntiin. Viitattu 17.4.2022.

Rantaeskola S; Hyyti, J; Kauppila, J; Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Talentum: Helsinki.

Sundell. L. 2014. Työkaverina pelko – Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-Kustannus.

https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/sosiaalisen_median_tyokaytto_-_tyosuojelunakokulma#someen_liittyvia_uhkia_3
Työturvallisuuskeskus, 2014. Sosiaalisen median käyttö – Työsuojelunäkökulma. Viitattu 7.12.2021.

<https://webropol.fi> , viitattu 30.10.2021.

<https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/analysoi-ja-visualisoi/> Webropol.fi, Automaattinen kyselytutkimuksen raportointi. Viitattu 30.10.2021.

<http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf> Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. Viitattu 8.11.2021.

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostin saatekirje

Liite 2. Webropol-kysely: Uhka- ja väkivaltatilanteet PIKI-kirjastoissa

Liite 1 Sähköpostin saatekirje

Hei!

Nimeni on Oskari Luojus, ja olen kolmannen vuoden opiskelija kirjasto- ja tietopalvelualan tradenomiopinnoissa Turun ammattikorkeakoulussa. Teen tällä hetkellä opinnäytetyötä, jonka aiheeksi olen valinnut asiakkaiden kirjastojen henkilökuntaan kohdistamat uhka- ja väkivaltatilanteet.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaisia uhka- ja väkivaltatilanteita kirjastojen työntekijät ovat asiakkaiden toimesta kokeneet, mikä on mahdollisesti aiheuttanut tilanteen ja miten niistä on selvitty, millä tavoin kirjastoissa ennakoidaan ja varaudutaan uhka- ja väkivaltatilanteisiin, ja onko työntekijöille järjestetty koulutuksia tilanteiden hoitoon liittyen.

Olen tehnyt verkkokyselylomakkeen, johon toivoisin teidän vastaavan. Vastaamiseen menee aikaa noin 5–15 minuuttia, riippuen jokaisen omista kokemuksista. Kysely on anonyymi, eikä siinä kysytä henkilötietoja. Kyselyyn voi vastata myös älypuhelimella. Kysely on avoinna perjantaihin 1.4.2022 asti.

Linkki kyselyyn: <https://link.webpolsurveys.com/S/67ADB4862E22A042>

Arvostan suuresti jokaista saamaani vastausta. Suurkiitos jo etukäteen ajastanne ja avustanne.


Ystävällisin terveisin,

Oskari Luojus
Turun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelualan tradenomikoulutus

Liite 2 Webropol-kysely: Uhka- ja väkivaltatilanteet PIKI-kirjastoissa

Uhka- ja väkivaltatilanteet Piki-kirjastoissa

Kysely PIKI-kirjastojen henkilökunnalle uhka- ja väkivaltatilanteista. Kyselyn tarkasteluajanjakso on viimeiset kaksi vuotta, eli alkuvuodesta 2020 alkaen kyselyn vastaushetkeen.

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Sukupuoli *

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua sanoa

2. Ikä *

- 24 tai alle
- 25 - 30
- 31 - 36
- 37 - 42
- 43 - 48
- 49 - 54
- 55 tai yli

3. Tehtävänimike *

- Kirjastonjohtaja
- Kirjastonhoitaja
- Kirjastovirkailija
- Informaatikko
- Tietopalvelusihteeri
- Kirjastos sihteeri
- Kirjastoavustaja
- Harjoittelija
- Työllistetty
- Joku muu, mikä? _____

4. Olen työskennellyt kirjastossa *

- Alle vuoden
- 1 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- 11 - 15 vuotta
- 16 - 20 vuotta
- 21 - 25 vuotta
- 25 - 30 vuotta
- Yli 30 vuotta

5. Kirjasto, jossa työskentelen on *

- Pääkirjasto
- Sivukirjasto

6. Kaupungin tai kunnan, jonka alueen kirjastossa työskentelen asukasluku on *

- Alle 5000
- 5000 - 10000
- 10000 - 20000
- 20000 - 30000
- Yli 30000

7. Oletko kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita asiakkaiden toimesta viimeisten kahden vuoden aikana (2020 alkaen)? *

- Kyllä
- En

8. Jos vastasit kysymykseen 7. kyllä, minkälaisia uhka- ja/tai väkivaltatilanteita olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana? Voit valita useamman vaihtoehdon.**Jos vastasit kysymykseen 7. ei, voit siirtyä suoraan kysymykseen 14.**

- Henkinen väkivalta
- Fyysinen väkivalta
- Sanallinen uhkailu
- Sanaton uhkailu (esimerkiksi eleet)
- Seksuaalinen häirintä
- Seksuaalinen ahdistelu
- Alkoholiin tai huumeisiin liittyvä tilanne
- Häiriökäyttäytyminen
- Aseella uhkaus
- Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas
- Varkaus
- Joku muu, mikä? _____

9. Vapaa sana omista kokemuksista. Mitä tapahtui?

10. Kuinka usein olet kokenut uhka- ja/tai väkivaltatilanteita viimeisen kahden vuoden aikana?

- Viikottain
- Kuukausittain
- Muutaman kerran vuodessa
- Useamman kerran vuodessa
- Harvemmin, kuin kerran vuodessa
- Kerran

11. Mikä/mitkä tekijät mahdollisesti aiheuttivat kokemasi uhka- ja/tai väkivaltatilanteen/tilanteet? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Väärinymmärrys
- Kielimuuri
- Alkoholi
- Huumausaineet
- Kirjaston koronarajoitukset
- Yksin työskentely
- Joku muu, mikä? _____

12. Vapaa sana tilanteen synnystä

13. Miten uhka- ja/tai väkivaltatilanteesta selvittiin?

- Asiakas itse rauhoittui
- Kutsuttiin vartija paikalle
- Kutsuttiin poliisit paikalle
- Toinen työntekijä auttoi
- Joku muu, mikä? _____

14. Varaudutaanko kirjastossa, jossa työskentelet uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

15. Jos vastasit kysymykseen 14. kyllä, millä tavoin kirjastossanne ennakoidaan uhka- ja väkivaltatilanteita? Minkälaisia toimia kirjastossanne käytetään uhka- ja väkivaltatilanteisiin ennalta varautumisessa?

16. Onko kirjastossa, jossa työskentelet ohjeistukset uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon? *

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

17. Kuinka hyvin tunnet kyseiset ohjeistukset *

- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Heikosti
- En tunne ohjeistuksia lainkaan
- Ohjeistuksia ei ole

18. Onko kirjastossa, jossa työskentelet järjestetty koulutuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitoon liittyen? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa
- Koulutuksia ei ole järjestetty

19. Koetko koulutuksen kehittäneen osaamistasi uhka- ja väkivaltatilanteiden hoidossa? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa
- Koulutuksia ei ole järjestetty

20. Koetko, että tarvitsisit lisäkoulutusta uhka- ja väkivaltatilanteista selviytymiseen? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

21. Jos vastasit kysymykseen 20. kyllä, minkälaista lisäkoulutusta haluaisit tai tarvitsisit?

22. Puuttuiko jotain? Haluatko täydentää, tarkentaa tai lisätä jotain? Sana on vapaa.
