

Ada Munkki

JÄRJESTYKSENVALVOJIEN TURVALLISUUDEN TUNNE METRON TOIMEKSIANNOSSA

Kartoitustutkimus järjestyksenvalvojen
turvallisuuden tunteesta

Opinnäytetyö

Tradenomi

Turvallisuus



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi, turvallisuusala
Tekijä/Tekijät	Ada Munkki
Työn nimi	Järjestyksenvalvojen turvallisuuden tunne metron toimeksiannossa
Toimeksiantaja	Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy
Vuosi	2023
Sivut	58 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Jyrki Haapala

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten järjestyksenvalvojat kokevat oman ammattiryhmänsä turvallisuuden tunteen metron toimeksiannossa ja mitkä asiat tähän vaikuttavat. Työssä kuvaillaan turvallisuusalaa Suomessa ja metron toimeksiannossa sekä turvallisuuden tunnetta yhteisössä ja turvallisuusosalalla.

Tutkimusmenetelminä työssä käytettiin työntekijöille teetettyä kyselylomaketta turvallisuudentunteesta sekä haastattelua, eli työssä käytettiin määrällistä sekä laadullista tutkimusotosta. Kyselylomakkeen monivalintakysymysten ja avokysymysten avulla selvitettiin laajemman otannan mielipiteitä ja kokemuksia turvallisuuden tunteesta. Haastatteluita hyödyntämällä saatiin kerättyä syvempiä tutkimustuloksia.

Tulokset osoittivat, että turvallisuustilanne on monilta osin hyvä, mutta työyhteisössä on laajoja kehityksentarpeita. Tuloksissa esille toimivaksi nousi työyhteisön yhteishenki ja työkollegoiden tukeminen tilanteessa kuin tilanteessa.

Tutkimustuloksista nousi esille myös kehittämiskohteita. Suurimpia riskitekijöitä turvallisuusnäkökulmasta olivat yksintyöskentely, teräaseet, päihteidenkäyttäjät sekä joukkotappelut. Monet näistä on kuitenkin ulkopuolisia tekijöitä, joihin työnantaja tai asiakas ei voi vaikuttaa.

Työnantajalta toivottiin enemmän selkeitä ohjeistuksia, kommunikointia, yhteydenpitoa ja lisää työntekijöitä, mutta parempaa rekrytointia. Kattavalla kameravalvonnalla ja aktiivisella toiminnalla turvavalvomo voisi parantaa toimintaansa.

Asiasanat: turvallisuus, turvallisuuden tunne, järjestyksenvalvoja, metroliikenne

Degree title	Bachelor of Business Administration, Safety and Security
Author	Ada Munkki
Thesis title	Security guards' feeling of safety in the Helsinki metro mandate
Commissioned by	Metropolitan Area Transport Ltd
Time	2023
Pages	58 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Jyrki Haapala

ABSTRACT

The aim of this thesis was to study the factors that affect security guards' feelings concerning their own personal safety when completing assignments in the Helsinki metro. The thesis describes the security sector in Finland and with a particular focus on the Helsinki metro. It also examines the security in communities, especially among workers in the security sector.

The research methods comprised a questionnaire and an interview, i.e. quantitative and qualitative was conducted. Multi-choice and open-ended questions were used in the questionnaire to collect opinions and experiences of a wider sample.

The results showed that in terms of safety the situation is good in many respects, but with regards to their work community, respondents expressed various development needs. Team spirit, the work community and support from colleagues were considered the greatest assets.

Development proposals were collected from the research results. Significant risk drivers from the safety point of view were identified in assignments that involved working without a partner, bladed weapons, drug users and mass fights. However, many of these are external factors that cannot be influenced by anyone.

In conclusion, the guards seem to need more clearly stated guidelines and better communication. Also, there appears to be a need for more guards but new employees should be carefully selected. With comprehensive camera surveillance and active operation, the metro security control room could improve its operations.

Keywords: feeling of safety, security officer, metro

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	YKSITYINEN TURVALLISUUSALA SUOMESSA.....	8
2.1	Metron toimeksianto	9
2.2	Metron turvallisuuspalvelut.....	10
3	TYÖTURVALLISUUS JA TURVALLISUUDEN TUNNE	12
3.1	Työturvallisuus.....	12
3.1.1	Työnantajalle määrätyt velvollisuudet työturvallisuuslaissa	13
3.1.2	Työntekijän velvollisuudet ja oikeudet työturvallisuuslaissa.....	15
3.1.3	Työturvallisuus turvallisuusalan työtehtävissä.....	17
3.2	Turvallisuuden tunne	19
3.2.1	Turvallisuuden tunne yhteisössä.....	20
3.2.2	Turvallisuuden tunne turvallisuusalan työtehtävissä	22
3.2.3	Psykologinen turvallisuus.....	25
4	KÄYTETYT TUTKIMUSMENETELMÄT	26
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	27
4.2	Kvalitatiivinen tutkimus	28
5	AINEISTON ANALYYSI.....	29
5.1	Kyselytutkimuksen tulokset	29
5.1.1	Kyselytutkimuksen vastaajien taustatiedot	30
5.1.2	Kyselytutkimuksen vastaajien turvallisuuden tunne	31
5.1.3	Kyselytutkimuksen vastaajien kehitysehdotukset.....	36
5.2	Haastattelututkimuksen tulokset	40
5.2.1	Haastattelututkimuksen vastaajien kehitysehdotukset.....	46
6	TUTKIMUSTULOSTEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	48
6.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	50
7	LOPUKSI.....	52
7.1	Opinnäytetyöprosessin ja ammatillisen kehityksen reflektointi	53

7.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	55
LÄHTEET	56

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Tietosuojailmoitus

1 JOHDANTO

Turvallisuusalalla turvallisuuden tunne on yhtä tärkeässä roolissa kuin muissakin työyhteisöissä. Jokaisella työntekijällä kuuluu olla turvallinen olo saapuessaan ja lähtiessään töistä. Tässä opinnäytetyössä syvennyttään tarkastelemaan poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetettujen järjestyksenvälvojen turvallisuuden tunnetta metron toimeksiannossa eli julkisessa liikenteessä Helsingissä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy ja tavoitteena on kartoittaa toimeksiantajalle turvallisuustilannetta ja etsiä kehityskohteita metron turvallisuuspalveluita tuottavan Palmia Oy:n järjestyksenvälvojen turvallisuuden tunteesta. Työn toimeksiantaja on tunnistanut tarpeen tuottaa kartoitustutkimusta turvallisuustilanteesta.

Aihetta pohdittaessa kirjoittaja törmäsi matkustajien turvallisuuden tunnetta käsittelevään opinnäytetyöhön (Ronkainen 2017) ja idea järjestyksenvälvojen turvallisuuden tunteen tarkasteluun syntyi. Työn aiheen valikoitumiseen vaikutti tutkijan oma asema työyhteisössä, metron toimeksiannon järjestyksenvälvojana. Tutkijan mielenkiinto toimeksiannon turvallisuustilanteesta antoi ajatuksen jatkaa tutkimusta tarkemmin käytännössä opinnäytetyön kautta. Opinnäytetyön taustalla vaikuttaa myös tutkimuksen ajankohtaisuus. Turvallisuuden tunnetta metron toimeksiannossa oltiin jo tarkastelemassa Kaupunkiliikenteen työntekijöiden toimesta yhteistyössä Palmia Oy:n työnjohdon kanssa, kun tutkija lähestyi Kaupunkiliikennettä ehdotuksella työn tilaamisesta. Laajaa tutkimusta ei ollut kuitenkaan alun perin tarkoitus tehdä, vaan tarkoituksena oli kerätä tilastoa ja tietoa turvallisuustilanteesta Kaupunkiliikenne Oy:lle toimitettavaksi.

Työn toimeksiantajana toimiva Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy vastaa Helsingin joukkoliikenteestä ja raitiovaunukalustosta sekä näiden kehittämisestä ja kunnossapidosta. Heidän vastuullaan on lisäksi raideliikenteen eli metron ja raitiovaunuliikenteen liikennöinti palveluna. (Kaupunkiliikenne Oy 2023.) Palmia Oy vastaa järjestyksenvälvonnasta metro- ja raitioliikenteen toimeksiannossa Kaupunkiliikenne Oy:lle, joten

opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Palmian työnjohdon ja työntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyön pääasiallinen tarkoitus on siis kartoittaa turvallisuustilannetta ja pyrkiä löytämään ongelmakohtia ja työturvallisuuden osa-alueita, joissa järjestyksenvalvojen mielestä olisi parannettavaa ja onnistumisia nykyisessä tilanteessa. Tutkimuskysymykset, joihin tutkimuksella pyritään etsimään vastauksia ja tulkintaa ovat: miten järjestyksenvalvojat kokevat oman ammattiryhmänsä työturvallisuuden metron toimeksiannossa, ja mitkä asiat siihen vaikuttavat.

Päämenetelminä työssä käytettiin kysely- ja haastattelututkimusta järjestyksenvalvoille. Pääasiallisina lähteinä ovat olleet turvallisuusalan työtehtäviin liittyviä lakeja, asetuksia ja määräyksiä, sekä turvallisuuden tunnetta ja turvallisuutta käsittelevää kirjallisuutta.

Teoreettisen viitekehyksen ensimmäisessä luvussa eli luvussa kaksi kirjoittaja tutkii yksityistä turvallisuusalaa Suomessa, ja näihin työtehtäviin vaikuttavia lakeja, määräyksiä ja asetuksia, jotka toimivat työtehtävien ohjenuorina ja rajoituksina. Turvallisuusalaa käsittelevän luvun alaluvuissa kuvaillaan metron toimeksiantoa ja turvallisuuspalveluita Helsingissä. Luvussa kolme tarkastellaan työturvallisuutta ja turvallisuuden tunnetta sekä tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen. Kolmannen luvun alaluvuissa käsitellään työturvallisuutta ja eri toimijoiden velvollisuuksia sekä turvallisuuden tunnetta yhteisössä, turvallisuusalalla ja psykologista turvallisuutta. Neljännessä luvussa käsitellään käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja niiden määritelmiä. Luvussa viisi kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta, toteutustavasta ja käydään ensin lävitse kyselytutkimuksen tuloksia ja tämän jälkeen tarkastelussa on haastattelututkimuksen tulokset. Kuudennessa luvussa tuodaan ilmi johtopäätökset sekä kehitysehdotukset. Tämän luvun alaluvussa pohditaan tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Seitsemännessä eli viimeisessä luvussa vuorossa on pohdinta ja ammatillisen kehityksen kuvaus.

2 YKSITYINEN TURVALLISUUSALA SUOMESSA

Luvussa kaksi käydään läpi yksityistä turvallisuusalaa Suomessa sekä sen taustalla työtehtäviin vaikuttavia lakeja, määräyksiä ja asetuksia. Lisäksi tutkitaan tarkemmin opinnäytetyön toimeksiantajan Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy:n alaisuudessa toimivien Palmia Oy:n järjestyksenvalvojen työtehtäviä julkisessa liikenteessä, pääasiassa metro- ja raitioliikenteessä. Tässä luvussa selvennetään myös mahdollisten viranomaisten vastuualueet ja yhteistyö metron toimeksiannossa.

Turvallisuusalalla toimii yksityissektorilla vartijoita, järjestyksenvalvoja sekä poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetettuja järjestyksenvalvoja, joista viimeksi mainittuja tarkastellaan tässä opinnäytetyössä tarkemmin. Poliisiviranomainen on vastuussa valtion yleisestä järjestyksestä ja turvallisuudesta (Poliisilaki 22.7.2011/872 2§), mutta yksityisen turvallisuusalan toimijat ovat yhä merkittävämpi tukiryhmä tässä tehtävässä. Yksityisen turvallisuusalan toimijat ovat vastuussa oman toimialueensa järjestyksestä ja turvallisuudesta ja tukevat siten toiminnallaan viranomaisia.

Yksityisellä turvallisuusalalla tarkoitetaan palveluita, jotka toimivat valtion viranomaistoiminnan ulkopuolella turvallisuuden takaamiseksi. Turvallisuuspalveluiden pääasiallinen tehtävä on ylläpitää turvallisuutta toimialueella. Tällaisia turvallisuuspalveluita on esimerkiksi vartioimis- ja järjestyksenvalvonta- ja turvasuojaamistehtävät. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2015/1085.) Tikkanen ym. (2011, 199–200) pohtivat kirjassaan, miten turvallisuuspalveluissa on keskeistä palveluasenne asiakkaan omaisuuden, henkilöstön, toiminnan, tiedon, ympäristön ja maineen suojaamiseksi ja tässä noudatetaan ns. vähimmän haitan periaatetta.

Kun laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (LYTP 2015/1085) astui voimaan vuoden 2017 alussa, se korvasi edellisen yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain, lain järjestyksenvalvoista sekä teki muutoksia muihin aikaisempiin lakeihin. Tällä lakiuudistuksella pyrittiin selkeyttämään yksityisen turvallisuusalan työtehtäviä, oikeuksia ja työntekijöiden työturvallisuutta. (HE 22/2014 vp, 1.) Kyseisellä lailla pyritään tämän 1:1:n mukaan varmistamaan yksityisen turvallisuusalan laadun ja luotettavuuden sekä viranomaisten ja

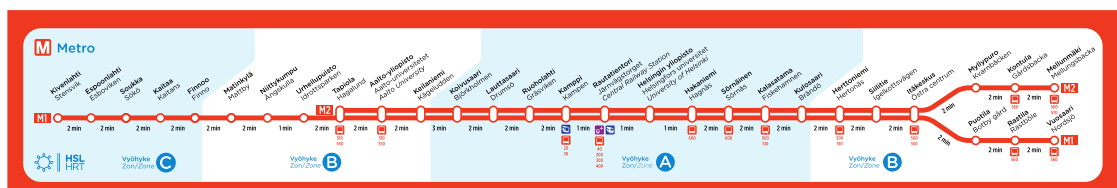
yksityisen turvallisuuspalveluiden välisen yhteistyön edistäminen. (LYTP 2015/1085)

Usein tuodaan esille sitä, miten liiketoiminta turvallisuusalalla perustuu asiakkaiden pelkoon, joka synnyttää tarpeen turvallisuuspalveluille. Turvallisuusalalla toimivien yritysten menestyminen on yhteydessä ihmisten turvallisuuden tunteeseen. (Koskela 2009, 175–200.)

Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista 28 § käydään lävitse järjestyksenvalvoja (JV), jotka on asetettu Poliisin ja Rajavartiolaitoksen avuksi julkisiin kohteisiin (LYTP 2015/1085, 28§). Nämä lyhennetään usein puhekielessä ”PRJV” tai ”PORA-JV”. Tällaisia julkisia kohteita on esimerkiksi kauppakeskukset ja joukkoliikenteen kulkuvälineet sekä asemat. Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista on määritelty, että poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetetuilta järjestyksenvalvojalta edellytetään laissa määritelty järjestyksenvalvojan koulutus, voimassa oleva vartijakortti ja alle 68 vuoden ikä. (LYTP 2015/1085, 28§.)

2.1 Metron toimeksianto

Metroliienne Suomessa on aloitettu vuonna 1982 Helsingissä, jolloin metro liikennöi vain Kamppi–Puotila välillä (Laitila 2023). Vuosien varrella metroverkostoon on tullut muutoksia ja laajennuksia, kuten Itä-Helsinkiin ja Espooseen. Länsimetron jatkoyhteys avattiin välille Lauttasaari–Matinkylä vuonna 2017. Joulukuussa 2022 liikennöintiä jatkettiin yhä pidemmälle Espooseen; Finnou-Kivenlahti. (Länsimetro Oy 2023.) Metroliiikenteen liikennöinnistä vastaa Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy. Kuva 1 havainnollistaa metron tämänhetkistä liikennöintiä. Länsimetro on Lauttasaari–Kivenlahti välillä ja Helsingin metro on Ruoholahti–Mellunmäki/Vuosaari väliset asemat (Helsingin kaupunki 2022).



Kuva 1. Metroliiikenteen kartta (Helsingin kaupunki 2022)

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy on Palmia Oy:n asiakas. Palmia Oy vastaa turvallisuuspalveluista metron toimeksiannossa. Kuten aiemmin tuotiin esille julkisessa liikenteessä toimivat järjestyksenvalvojat ovat poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetettuja. (Palmia 2022.) Palmian julkisen liikenteen turvallisuuspalveluihin kuuluvat metron lisäksi myös Helsingin raitiovaunuliikenteen järjestyksenvalvonta. Palmia Oy:n mukaan järjestyksenvalvojen työ pääkaupunkiseudun asiakasliikenteessä on pääosin asiakaspalvelua, mutta välillä joutuu hyödyntämään laeissa annettuja oikeuksia ja velvollisuuksia esimerkiksi kiinniottossa tai päihtyneiden kanssa työskenneltäessä. (Palmia Oy 2022.)

Metron toimeksianto on turvallisuuspalveluiden suurin yksittäinen toimialue Suomessa. Palmia on vastannut vuodesta 2013 lähtien metro- ja raitioliikenteen turvallisuudesta. Tavoitteena on turvata jokaisen asiakkaan metromatka. Palmian järjestyksenvalvojilla on tärkeä rooli esimerkiksi onnettomuustilanteessa, sillä heillä on paras tieto ja taito asemaympäristön tiloista ja sen tekniikasta. (Palmia Oy 2022.)

2.2 Metron turvallisuuspalvelut

Metro- ja raitioliikenteessä vaaditaan paljon teknistä osaamista, koska jokainen asema on kiinteistönä erilainen ja jokaisen järjestyksenvalvojan kuuluu tuntea aseman tilat ja tekniikat. Asemien teknisen osaamisen lisäksi alueella on paljon muuta teknistä osaamista vaativaa työtä, jotka vaativat erillisiä koulutuksia, kuten metro- ja raitioalueen ratatyöturvallisuuden koulutus ja tunnelikoulutus. Ilman voimassa olevia kyseisiä koulutuksia eivät järjestyksenvalvojat saa oikeutta mennä metroradalle eikä tunneliin suorittamaan työtehtäviä. Järjestyksenvalvojat perehdytetään aloittaessaan työt metron toimeksiannossa kolmessa osassa: aamuvuoron, iltavuoron ja liikkuvan partion oppivuorossa. Oppivuoroissa vanhempi työntekijä kertoo työ säännöistä, asemien ja junien tiloista ja näiden teknologiasta sekä työtehtävistä ja yleisistä toimintatavoista. (Palmia Oy 2023.)

Metrossa työskentelee järjestyksenvalvoja asemilla, metrojunissa sekä autopartioissa. Asemajärjestyksenvalvojen työtehtäviin kuuluvat kyseisen

aseman ennaltaehkäisevä järjestyksenvalvonta, asiakaspalvelu, häiriötilanteisiin puuttuminen sekä metron turvavalvomon antamien tehtävien suorittaminen. Junapartioiden työtehtäviin kuuluvat metro- ja raitioliikenteen turvallisuuden ennaltaehkäiseminen liikennevälineissä, miehittämättömien asemien järjestyksenvalvonta sekä asemajärjestyksenvalvojien tukeminen. (Palmia Oy 2023.)

Autopartioiden työtehtäviin kuuluvat kentällä työskentelevien asema- ja junapartioiden tukeminen, miehittämättömien asemien järjestyksenvalvonta, laajan metro- ja raitioliikenteen alueen valvonta ja sen kiertäminen sekä poikkeustilanteissa toiminnanjohtaminen kentällä. Autopartiot työskentelevät ympäri vuorokauden ja puuttuvat esimerkiksi öisin metron aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuviin rikoksiin. Jokainen osapuoli metro- ja raitioliikenteessä tekee yhteistyötä toisten toimeksiannon järjestyksenvalvojien, turvavalvomon sekä mahdollisten viranomaisten kanssa metroverkoston turvaamiseksi. (Palmia Oy 2022.) Järjestyksenvalvojat työskentelevät jatkuvasti yhteistyössä Pääkaupunkiseudun kaupunkiliikenne Oy:n metron turvavalvomon kanssa sekä muiden metron kokonaisuuden toimivuuteen vaikuttavien tahojen kanssa. Turvavalvomo ohjaa järjestyksenvalvoja toiminnassaan ja vastaa kameravalvonnasta metroasemien kiinteistöissä. Järjestyksenvalvojat kommunikoivat turvavalvomon kanssa viranomaisradioverkossa. (Palmia Oy 2023.)

Yksityisen turvallisuusalan toimijat joutuvat työssään puuttumaan muiden kansalaisten perusoikeuksiin, kuten vapauteen, koskemattomuuteen ja liikkumisvapauteen. Tämän takia heidän täytyy käyttää heille laissa annettuja oikeuksia erityisen harkiten ja tilannekohtaisesti arvioiden. Julkisessa liikenteessä toimiessa järjestyksenvalvojien on oltava yhä tarkempia toimenpiteistään, sillä toimialueena oleva julkinen paikka tuo työhön erityispiirteitä. Julkisella paikalla järjestyksenvalvojilla ei ole pääsynesto-oikeutta, mutta on oikeus poistaa, minkä perusteet on tarkasti kirjattu Lakiin yksityisistä turvallisuuspalveluista (LYTP 1:42 §). On yleistä, että poliisi joudutaan kutsumaan tilanteeseen, jossa järjestyksenvalvojat ovat joutuneet ottaa henkilön kiinni epäiltynä rikoksesta. Järjestyksenvalvojilla on rikoslaissa määritelty oikeus ottaa henkilö kiinni järjestystä ylläpitävän henkilön vastustamisesta. (Rikoslaki 1889/39 17:6§.) Järjestyksenvalvojilla on lisäksi

yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa määritelty oikeus ottaa henkilö kiinni, jos poisto on riittämätön toimenpide häiriön poistamiseksi (LYTP 1:24§).

3 TYÖTURVALLISUUS JA TURVALLISUUDEN TUNNE

Tässä luvussa ensimmäisessä alaluvussa käsitellään työturvallisuutta ja tutkitaan työnantajan sekä työntekijän velvollisuuksia työturvallisuuslaissa. Tämän jälkeen käsitellään työturvallisuutta turvallisuusalalla, erityisessä tarkastelussa on metron toimeksianto. Toisessa alaluvussa tutkitaan turvallisuuden tunnetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

3.1 Työturvallisuus

Työturvallisuus on yksi tärkeimpiä peruspilareita työyhteisön hyvinvoinnissa ja vaikuttaa keskeisenä tekijänä työtyytyväisyyteen. Työyhteisön sisällä työturvallisuutta voivat horjuttaa muun muassa huonot vuorovaikutustaidot, erimielisyydet ja ristiriidat. Työturvallisuutta edistetään työpaikalla järjestelmällisellä toiminnalla. Tällaisessa toiminnassa on otettava huomioon työvälineet, työympäristö, työmenetelmät, organisaation toiminta sekä työtavat. Työturvallisuuteen vaikuttavat työnantaja ja jokainen työntekijä. Työturvallisuuskeskus määrittelee työturvallisuutta seuraavasti: työnantajalla on velvollisuus kantaa päävastuun työturvallisuudesta, mutta jokaisella työntekijällä on yksilönä velvollisuus huolehtia mahdollisuuksien mukaan omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. (Työturvallisuuskeskus 2023.) Näiden velvollisuuksien merkitys kasvaa turvallisuusalan tehtävissä.

Työturvallisuudesta määrättyllä lainsäädännöllä pyritään parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja (Työturvallisuuslaki 2002738).

Työnantaja on otettava työturvallisuus ja yhteistoiminta huomioon työntekijöiden työtehtäviin, työmenetelmiin ja työoloihin tehtävissä muutoksissa. Työturvallisuuskeskus kuvailee yhteistoimintaa yrityksissä seuraavasti: työntekijöiden ja työnantajien välisessä yhteistoiminnassa

tavoitteena on edistää vuorovaikutusta yrityksen ja henkilöstön välillä, kehittää yhteisymmärryksessä organisaation toimintaa sekä kehittää työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa työhön, työoloihin ja asemaansa koskeviin päätöksiin (Työturvallisuuskeskus 2023). Työnantajalla ja työntekijällä on yhteisvaikutus työturvallisuuden ja siten turvallisuuden tunteen luomiseen työyhteisössä. Työturvallisuuslain 3. luvussa säädetään työnantajan ja työntekijän yhteistoiminnasta työturvallisuuden ylläpitämisessä ja parantamisessa (Työturvallisuuslaki 2002/738 3. luku). Työsuojelulla tarkoitetaan toimia, jotka auttavat ehkäisemään, vähentämään ja poistamaan työstä ja työympäristöstä aiheutuvia haitta- ja vaaratekijöitä. Lisäksi työsuojelulla pyritään lisäämään työnantajan ja työntekijän välistä yhteistoimintaa työturvallisuuden osalta (Työsuojelun verkkopalvelu 2023). Työturvallisuudella tarkoitetaan sitä, että työpaikalla huolehditaan fyysisten, psyykkisten sekä sosiaalisten työolojen kunnossapidosta, eli työsuojelun avulla pyritään muodostamaan työympäristö, jossa ei ole työntekijöiden turvallisuutta ja terveyttä uhkaavia riskitekijöitä (Työturvallisuuskeskus 2023).

Työntekijä voi noudattamalla ohjeita ja turvallisia työtapoja vaikuttaa omaan työturvallisuuteensa valtavasti. Ottamalla huomioon omassa toiminnassaan riskitekijät työntekijä ennaltaehkäisee vaaratilanteiden syntymistä. Jos työntekijä havaitsee työtehtävissään turvallisuutta vaarantavia tekijöitä, tulee näistä raportoida työnantajalle.

Psyykkisestä työhyvinvoinnista huolehtiminen on lähes yhtä tärkeää kuin fyysisestä työhyvinvoinnista huolehtiminen. Työhyvinvoinnilla on suuri vaikutus työturvallisuuteen. Työhyvinvointiin vaikuttavat esimerkiksi organisaation rakenne ja toimintatavat, johtaminen, ilmapiiri, työn sisältö sekä työntekijä itse. Työhyvinvointiin vaikuttavat työnantaja ja työntekijä yhteistoiminnallaan. (Manka & Manka 2016, 75.) Työturvallisuuden määräyksillä ja ohjeistuksilla pyritään siihen, että työntekijöillä ja työnantajilla olisi turvallinen ja terveellinen työympäristö.

3.1.1 Työnantajalle määrätyt velvollisuudet työturvallisuuslaissa

Kun työnantaja kantaa päävastuun työturvallisuudesta, voi tämä toiminnallaan luoda mahdollisimman vankan kivijalan työntekijöille turvallisuuden tunteesta.

Työnantajalla on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä (Työturvallisuuslaki 2. luku).

Työnantajalla on työturvallisuuslain mukaisesti velvollisuus tarkkailemalla selvittää ja arvioida työn vaara- ja haittatekijät, ja mahdollisuuksien mukaan poistaa nämä haitta- ja vaaratekijät esimerkiksi työympäristöstä ja työolosuhteista. Työympäristön suunnittelussa pitää ottaa huomioon työntekoa vaarantavat tekijät. Haitta- ja vaaratekijät, joita ei voida poistaa ja aiheuttavat vaaraa työntekijälle, tulee käydä ilmi työntekijälle työsuhteen alussa. Tämä tarkoittaa, että työnantajan on vähintään annettava työntekijälle tiedot työpaikalla vaikuttavista haitta- ja vaaratekijöistä. (Työturvallisuuslaki 2. luku.)

Työnantajan tulee huolehtia, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus sekä muut hänen henkilökohtaiset edellytyksensä huomioon ottaen työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön sekä turvallisiin työtapoihin. Lisäksi tarpeen tullen työnantajan tulee täydentää opetusta ja ohjausta työtehtävistä, -tavoista sekä ympäristöstä. Kattavalla perehdyttämällä ja työnopastuksella työnantaja toteuttaa ennakoivaa ja ennaltaehkäisevää turvallisuustoimintaa. (Työturvallisuuskeskus 2023.)

Työturvallisuuslaissa määritellyissä työnantajan yleisissä velvollisuuksissa säädellään työnantajan velvollisuudesta hankkia ja antaa työntekijän käyttöön erikseen säädetyt vaatimukset täyttävät ja tarkoituksenmukaiset henkilösuojaimet, jollei tapaturman vaaraa voida välttää tai rajoittaa työhön tai työolosuhteisiin kohdistuvilla toimenpiteillä. (Työturvallisuuslaki 2. luku.) Tämänkaltaisilla henkilösuojaimilla tarkoitetaan turvallisuusalalla muun muassa suojaliiviä.

Työnantaja voi ennakoivalla toiminnallaan ja ottamalla henkilöstön mukaan työympäristön suunnitteluun, saada aikaan suunnitteluratkaisuja. Tällaisten suunnitteluratkaisujen avulla edistetään työntekijän työhyvinvointia, työssä suoriutumista, tehokkuutta, työterveyttä sekä työssä viihtymistä. (Työturvallisuuskeskus 2023.) Työnantaja voi ennakoivasti huolehtia työturvallisuudesta määräyksillä ja turvallisuusohjeilla. Työnantajan tulee ottaa

turvallisuussuunnittelussa huomioon työntekijöiden näkemykset työympäristön haitta- ja vaaratekijöistä.

Työsuojeluhallinto määrittelee, että työsuojelussa ylimmän johdon tulee huolehtia, että työsuojelu asiat on hoidettu työpaikan toiminnassa lain vaatimalla tavalla, antaa yleisiä työsuojeluun liittyviä määräyksiä, huolehtia pätevien esimiesten valinnasta ja perehdytyksestä sekä varmistaa valvontajärjestelmän ja työsuojelun toteutumisen aineelliset edellytykset. Keskijohdon eli osastopäällikön tai vastaavassa asemassa olevien tehtävinä ovat laatia turvallisuusohjeita ja valvoa, että työnjohdolla on valmiudet työnopastukseen ja perehdyttämiseen. Esimiehiä, jotka valvovat välittömästi tai johtavat työntekijöitä, kutsutaan työnjohdoksi. Heidän tehtävänä on valvoa työoloja, koneita, työtapoja, työyhteisön yleistä järjestystä sekä poistaa havaittuja vaarakohtia. Lisäksi heidän tehtäviin työsuojelun piirissä kuuluu esimerkiksi suojata työntekijöitä vaaroilta, eli valvoa henkilösuojainten käyttöä ja huolehtia, että työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen kyseessä olevan työn tekemiseksi turvallisesti. (Työsuojelun verkkopalvelu 2023.)

3.1.2 Työntekijän velvollisuudet ja oikeudet työturvallisuuslaissa

Työntekijän osallistuminen työyhteisön ja -ympäristön turvallisuuteen on merkittävää. Työntekijöiden suurimpana velvollisuutena on noudattaa työnantajalta saatuja määräyksiä ja ohjeita. Heidän tulee muutoinkin noudattaa työnsä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä ja siisteyttä sekä huolellisuutta ja varovaisuutta. Lisäksi jokaisen tulee työtehtävissään huolehtia omasta sekä muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Nämä velvollisuudet perustuvat työturvallisuuslaissa työntekijöille asetettuihin yleisiin velvollisuuksiin (Työturvallisuuslaki 18 §).

Työntekijöiden velvollisuuden laajuus huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä riippuu heidän kokemuksestaan, saamistaan koulutuksista ja ohjauksesta sekä ammattitaidon laajuudesta. Työntekijät ovat velvollisia noudattamaan huolellisia ja varovaisia työtapoja sekä ylläpitämään järjestystä ja siisteyttä työympäristössään edistääkseen työturvallisuutta. (Työturvallisuuskeskus 2019.) Tällä tarkoitetaan, että

kokemus ja ammattitaito tuo vastuita työntekijöille huolehtia työturvallisuudesta. Työnantajan luottamus kasvaa kokeneempien työntekijöiden toimintaan ajan myötä, vaikka inhimillisiä virheitä tapahtuu työssä. Vaikka jokaisen työntekijän tulee huolehtia työturvallisuudesta, uusien ja kokemattomien työntekijöiden virheille ollaan usein työyhteisössä armollisempia.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu ilmoittaa vioista ja puutteellisuuksista viipymättä. Tässä tapauksessa on kokemuksella ja ammattitaidolla vaikutus siihen, kuuluuko työntekijän velvollisuuksiin havaittujen vikojen ja puutteellisuuksien poistaminen, ja olettaako työnantaja työntekijältä tällaista toimintaa. Työnantajan tulee kertoa ilmoittaneelle työntekijälle ja työsuojeluvaltuutetulle, miten esille tulleeseen asiaan on reagoitu tai sen suhteen aiotaan toimia. (Työturvallisuuslaki 19§.)

Henkilösuojainten käyttö ja soveltuva työvaatetus tulee tapahtua työntekijän toimesta työnantajan asettamien määräysten mukaisesti. Työnantajalta saatuja työvälineitä ja vaarallisia aineita tulee käyttää työnantajalta saatujen ohjeiden sekä ammattitaidon ja työkokemuksen mukaisesti oikein.

Turvallisuusosalalla työvälineitä ja vaarallisia aineita ovat voimankäyttövälineet sekä turvallisuus- ja suojalaitteiden käyttö. Tällaisia laitteita ei saa ilman erityistä syytä poistaa tai kytkeä pois päältä. (Työturvallisuuslaki 20–22§.)

Tällaisia ovat turvallisuusosalalla esimerkiksi kameravalvontalaitteet.

Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu ilmoittaa vioista ja puutteellisuuksista viipymättä. Tässä tapauksessa on kokemuksella ja ammattitaidolla vaikutus siihen, kuuluuko työntekijän velvollisuuksiin havaittujen vikojen ja puutteellisuuksien poistaminen, ja olettaako työnantaja työntekijältä tällaista toimintaa. Työnantajan tulee kertoa ilmoittaneelle työntekijälle ja työsuojeluvaltuutetulle, miten esille tulleeseen asiaan on reagoitu tai sen suhteen aiotaan toimia. (Työturvallisuuslaki 19§.)

Henkilösuojainten käyttö ja soveltuva työvaatetus tulee tapahtua työntekijän toimesta työnantajan asettamien määräysten mukaisesti. Työnantajalta saatuja työvälineitä ja vaarallisia aineita tulee käyttää työnantajalta saatujen ohjeiden sekä ammattitaidon ja työkokemuksen mukaisesti oikein.

Turvallisuusosalalla työvälineitä ja vaarallisia aineita ovat esimerkiksi

voimankäyttövälineet. Lisäksi tähän luetaan mukaan turvallisuus- ja suojalaitteiden käyttö. Tällaisia laitteita ei saa ilman erityistä syytä poistaa tai kytkä pois päältä. (Työturvallisuuslaki 20–22§.) Tällaisia ovat turvallisuusalalla muun muassa kameravalvontalaitteet.

3.1.3 Työturvallisuus turvallisuusalan työtehtävissä

Yksityisellä turvallisuusalalla yleisimpiä riskejä ovat häiriöt. Näihin voidaan lukea järjestyshäiriöt, mutta myös informaationkulun puutteet toimeksiantajan ja työntekijöiden välillä. Tämä voi johtaa siihen, että tehtäväänsä suorittava järjestyksenvälvoja ei ole saanut tarpeeksi kattavaa tietoa kyseisen toimeksiannon riskitekijöistä. (Lebeer & Suard 2004.) Turvallisuusalan työntekijöiden tulee osata tunnistaa työympäristössään turvallisuutta vaarantavat haitta- ja vaaratekijät. Kyky tunnistaa turvallisuuspoikkeamia vahvistuu kokemuksen ja ammattitaidon laajentuessa. Turvallisuusalan työtehtävien turvallisuusriskeistä puhuttaessa tuodaan ilmi usein väkivallan uhka, mutta tähän lukeutuu monta muutakin tunnistettavaa osa-aluetta. Tunnistettaviksi vaaran kohteiksi tekijöiksi on lueteltu esimerkiksi työpisteen siisteys ja järjestys, kulkutiet, lattiat, työvälineet ja niiden kunnossapito ja käyttöohjeistus, paloturvallisuus sekä väkivallan uhka (Rauramo 2012). Turvallisuusalan työtehtävissä, kuten metron toimeksiannossa toimiville järjestyksenvälvojoille, työtehtäviin kuuluu toimialueensa turvallisuuden ja järjestyksen ylläpitäminen (LYTP 2015/1085). Tähän luokitellaan turvallisuusriskien havaitseminen ja niistä vähintäänkin työnantajalle tai tämän edustajalle ilmoittaminen. Turvallisuus määräytyy Rauramon mukaan varmuudesta, ettei vahinkoa tule tapahtumaan (Rauramo 2012). Turvallisuusalan työtehtävissä joudutaan lähes päivittäin ottamaan jonkinasteisia riskejä.

Järjestyksenvälvojan työ on paikoin hyvin ruumiillista. Siihen sisältyy paljon liikkumista ja välillä myös voimankäyttötilanteita, joissa vaaditaan hyvää fyysistä kuntoa. Työtehtävissä voi joutua kantamaan ja nostelemaan ihmisiä ja ihmiset saattavat käyttäytyä todella aggressiivisesti järjestyksenvälvoja kohtaan, jolloin tilanteissa voi johtaa loukkaantumisiin. Riskiä loukkaantumiselle kasvattaa tehtävän mahdollinen kiireellisyys tai esimerkiksi liian vähäinen lepo. (Lebeer & Suard 2004.) Metron toimeksiannossa toimivilta

järjestyksenvälvojitä odotetaan sellaista fyysistä kuntoa, jossa työntekijälle ei aiheudu työtehtävissä omalle terveydelleen vaara- tai haittariskejä. Työntekijät työskentelevät metron toimeksiannossa vaativissa työolosuhteissa ja -ympäristöissä kuten laiturialueella sekä välillä metroraidealueella.

Työntekijöiden tulee toiminnassaan ottaa huomioon niin oma kuin myös muiden työntekijöiden ja ympärillä olevien asiakkaiden turvallisuus ja terveys. Työntekijöille pidettävissä koulutuksissa käydään lävitse työympäristön haitta- ja vaaratekijät, mutta esimerkiksi voimankäyttötilanteista johtuvassa stressireaktiossa saattaa välillä unohtua työympäristö ja esimerkiksi muut ihmiset ympärillä. (Palmia 2023.)

Työntekijöiden psyykkisellä ja sosiaalisella työterveydellä on vaikutuksensa työturvallisuuteen. Järjestyksenvälvojan työssä täytyy kyetä tekemään nopeita päätöksiä, joilla saattaa olla suuri vaikutus tilanteen seurauksiin. Väsymys vaikuttaa reaktioihin ja ajatteluun. Siksi jatkuvaa valppautta vaativissa tehtävissä työskentelevien henkilöiden työelämä, vapaa-aika ja lepo tulisi olla tasapainossa. Työtyytyväisyys eli odotukset työstä ja työyhteisöstä sekä niiden odotusten täytyminen edistää työntekijöiden psyykkistä hyvinvointia. (Kämäräinen ym. 2009.) Työtyytyväisyyteen metron toimeksiannossa pyritään vaikuttamaan tasaisin väliajoin työntekijöille lähetettävillä viremittaus - kyselyillä. Kyselyn tuloksissa saatujen palautteiden avulla työtyytyväisyyttä pyritään jatkuvasti parantamaan.

Turvallisuusalan työtehtävissä tilanteet kärjistyvät usein nopeasti ja väkivallan uhka nousee esille nopeasti. Siksi työturvallisuutta kartoittaessa on erityisesti pohdittava työntekijöiden kohtaamaa väkivallan uhkaa. Tämä tulee ottaa huomioon tehtäessä työturvallisuuslain vaatimaa haitta- ja vaaratekijöiden tunnistamista. Turvallisuusosalalla työskentelevien henkilöiden psyykkinen hyvinvointi on tärkeää ottaen huomioon työtehtävien laadun. Yksityisellä turvallisuusosalalla väkivallan kohtaaminen työtehtävissä on riskialtista. Tämän takia työnantajan tulee pyrkiä ennaltaehkäisemään työntekijöiden työssä kohtaamaa väkivaltaa ja riskitilanteet parhaansa mukaan. Metron toimeksiannossa toimivien järjestyksenvälvojen ja heidän työnantajien on kuitenkin vaikeaa vaikuttaa yksittäisen kaupungin alueen turvallisuustilanteeseen. Tämän takia työtehtävissä täytyy olla jatkuvasti mahdollisuus avun hälyttämiseen, joka onnistuu järjestyksenvälvojitä metron

toimeksiannossa Virve-radion avulla. Muissakin turvallisuusalan kohteissa on käytössä jonkinlaiset radioverkostot, joilla avun saa hälytettyä tarpeen nähden paikalle nopeasti. Metrossa työskenteleville järjestyksenvälvoijille, jotka joutuvat väkivaltatilanteisiin, järjestetään henkistä jälkihoitoa (debriefing). Väkivaltatilanteiden jälkeen tai väkivaltatilanteiden riskejä havaittaessa työnantaja pyrkii arvioimaan ja kehittämään työturvallisuutta. (Palmia 2023.) Työnantajan ja työntekijän tulee yhdessä pohtia hyviä toimintatapoja erilaisiin tilanteisiin ja laatia niiden varalle toimintaohjeita. Metrossa erilaisiin uhkatilanteisiin on laadittu toimintaohjeita, joiden avulla järjestyksenvälvoijat osaavat toimia vaikeissakin tilanteissa (Palmia 2023). Työntekijöitä tulisi kouluttaa tarpeen mukaisesti väkivaltatilanteiden varalle. Väkivaltatilanteen tai muun tilanteen varalle tulisi olla laadittuna raportointijärjestelmä, jonka avulla työntekijät saavat tiedon työnantajalle tulevaisuutta ja työyhteisön kehittämistä varten. Järjestyksenvälvoijat metron toimeksiannossa raportoivat työnantajalleen Palmia Oy:lle ja Kaupunkiliikenne Oy:lle havaitsemistaan poikkeamista sekä haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi järjestyksenvälvoijien tulee laatia lain yksityisistä turvapalveluista mukaan tapahtumailmoitus suorittamista kiinnitoista ja voimankeinojen käyttöön johtaneista tapahtumista (LYTP 2015/1085 8§).

3.2 Turvallisuuden tunne

Jokaisella on tarve kokea olonsa turvalliseksi. Turvallisuudentunne on kokemus tai tunne siitä, että oma henkilökohtainen hyvinvointi ja turvallisuus ovat varmistettuja. Tyypillisesti ihminen pyrkii hakemaan ympärilleen toisia ihmisiä, jotka tuntuvat turvallisilta sekä hakeutumaan tiloihin, joissa on turvallista oleskella. Turvallisuuden tunne voi siis syntyä tekijöistä, kuten ympäristöstä, ihmissuhteista, työpaikasta tai luottamuksesta omaan itseensä. Turvallisuudentunteeseen vaikuttavat myös yksilön kokemukset, henkilökohtaiset ominaisuudet ja elämäntilanne.

Pääosin ihmiset myös välttelevät tietoisesti ja tietämättään turvattomia paikkoja ja tilanteita. Toimiessaan turvallisessa ympäristössä ihminen on optimistisempi ja tuntee hallitsevansa elämänsä, kun taas turvattomassa ympäristössä toimiva on usein passiivisempi ja pessimistinen tulevaisuudesta. Turvallisuus ja sen tarve on alun perin psykologinen tarve. Psykologinen tarve

turvallisuuden tunteeseen liittykin moneen eri elämän osa-alueeseen: työelämään, ihmissuhteisiin, hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja yhteisöllisyyteen. (Rauramo 2012.)

Turvallisuudentunne voi olla tärkeä osa hyvinvointia, koska se voi auttaa vähentämään stressiä ja ahdistusta. Kun tunnemme olomme turvallisiksi, voimme keskittyä muihin asioihin: kehittämään itseämme, luomaan merkityksellisiä suhteita ja saavuttamaan tavoitteitamme. Toisaalta, jos tunnemme olomme turvattomaksi, voi se haitata päivittäistä toimintaa ja heikentää elämänlaatua.

Turvallisuudentunne on siis monitahoinen asia, johon vaikuttavat monet tekijät. Näihin kuuluu esimerkiksi fyysinen ympäristö, kuten asuinalueen rikollisuusaste tai työpaikan turvallisuus. Myös ihmissuhteet vaikuttavat turvallisuudentunteeseen. Läheisten ihmisten läsnäolo ja tuki voi vähentää tunnetta turvattomuudesta ja yksinäisyydestä. Myös yksilön henkilökohtaiset kokemukset, kuten traumatisoituminen tai kiusaaminen, voivat vaikuttaa turvallisuudentunteeseen.

3.2.1 Turvallisuuden tunne yhteisössä

Turvallisuuden tunteen syntymekanismeja yhteisöissä on tutkittu monesta eri näkökulmasta. Yhteiskunnalliset ja yhteisölliset tekijät vaikuttavat konkreettisesti turvallisuuden tunteeseen, vaikka se onkin pääosin yksilön henkilökohtainen tunne. Turvallisuuden tunne on hyvinvoinnin kannalta olennainen perustarve. Turvallisuus on vapautta pelosta, vaarasta ja epäilystä. Turvallisuuden tunteen syntymiseen vaikuttaa positiivinen ja hyväksyvä ilmapiiri. Esimerkiksi pienimmissä organisaatioissa luottamus viranomaiseen ja valtion turvallisuuteen lisäävät turvallisuuden tunnetta. Turvallisuuden tunteen luomisessa ja turvallisuuspalvelujen osaamisessa on kyse laajasta kokonaisuudesta asioita ja rajoitettavia uhkia, jotka kohdistuvat yksilön toimintaan.

Turvallisuuden tunnetta on kuvattu arjen turvallisuutena sekä yhteiskunnan rauhana valtioneuvoston selonteossa sisäisestä turvallisuudesta. Suomessa on tilastollisesti korkea turvallisuuden tunne ja matala arjen turvattomuuden

tunne. Turvallisuuden tunteesta on kuitenkin muistettava, että se on henkilökohtainen kokemus niin yksityisellä kuin valtiollisella tasolla. Turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat yleisellä tasolla ikä, sukupuoli, alkuperä, terveys, äidinkieli, asuinpaikka, sosioekonominen asema sekä muut tätä määrittävät asiat. (Valtioneuvoston julkaisuja 2021.) Sisäisen turvallisuuden selonteon mukaan väestöllä on suhteellisen korkea luottamus turvallisuusviranomaisiin, mutta samanaikaisesti viranomaisten ja muiden turvallisuuden toimijoiden työssään kohtaama väkivalta on kasvanut 2010-luvulla tasaisesti. (Valtioneuvoston julkaisuja 2021.)

Käsitteet onnellisuus ja turvallisuus liittyvät usein toisiinsa. Ilona Suojanen (2022) ilmaisee kirjassaan *Onnellinen turvallisuus* onnellisuuden ja turvallisuuden liitosta. Kyse ei ole kuitenkaan turvattomuuteen liittyvä asia. Suojasen esittelemän tutkimuksen mukaan onnellisuus on usein riippuvainen turvallisuudesta. Onnellisuuden ja turvallisuuden määritelmä on henkilökohtainen kokemus tilanteesta, johon kaikki ympärillä olevat ihmiset ja tapahtumat vaikuttavat. Ympäristö saattaa tuntua turvattomalta, mutta tutun ihmisen lähellä onkin turvallista. (Suojanen 2022, 65–80.)

Yhteisössä jokainen osapuoli on vastuussa koko yhteisön turvallisuuden tunteesta niin yksilö- kuin yhteisötasolla. Jos yksilö panostaa kollegoidensa auttamiseen ja suostuu ottamaan vastaan apua, voidaan yhteisötasolla panostaa oppimisen kulttuuriin ja epäonnistumisen normalisointiin. Turvattomassa ympäristössä syntyy yhteisön kesken hiljaisuutta, jolloin kukaan ei uskalla ilmaista itseään. Tällainen painostava tilanne ei johda onnistumisiin, vaan voi synnyttää johdon taholta epämotivoivaa ja ahdistavaa mikromanagementtia, kun yksilöt pyrkivät säilyttämään hallinnan tunteen. (Rinne 2022, 45–48.) Konflikteja ja turvattomuutta syntyy usein työyhteisöissä, joissa vuorovaikutukseen liittyvät tekijät ovat puutteellisia. Tämä näkyy epäasiallisena keskusteluna, selän takana puhumisena ja arvosteluna. Lisäksi se voi ilmetä non-verbaalisena sanattomana viestimisenä, kuten vähättelevinä ja toisen näkymättömäksi tekevällä käytöksellä. (Rinne 2022, 61.) Yhteistyöorientoitunut esimies ja kollega toimii jatkuvasti reflektoiden, kehittyen, oppien ja ratkaisee konflikteja rakentavasti. Tämän kaltainen johto näkee kompromissien ja uusien ajattelutapojen kehittävän ja edistävän oppimista tulevaisuudessa. (Rinne 2022, 60–65.)

3.2.2 Turvallisuuden tunne turvallisuusalan työtehtävissä

Turvallisuusalalla voi turvallisuuden tunne työtehtävissä olla erilainen kuin muilla aloilla. Kuitenkin turvallisuusalallakin työmotivaatioon ja työpanokseen vaikuttavat työyhteisössä koettu psykologinen turvallisuus. Se lisää mahdollisuuksia menestyä työssään, sillä työntekijä uskaltaa silloin ottaa vastaan haasteita, haluaa motivoida toisia ja kertoo mielellään mielipiteensä. Psykologinen turvallisuus ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Työntekijä haluaa yleensä välttää virheitä, eikä epäonnistumisen kokemusta koeta mielekkäänä. (Rinne 2022, 68–69.)

Järjestyksenvalvojan työhön liittyy riskejä, jotka voivat uhata järjestyksenvalvojan omaa tai muiden turvallisuutta, kuten väkivaltaa, aggressiivista käytöstä tai yleistä häiriökäyttäytymistä. Jos järjestyksenvalvoja ei tunne olonsa turvalliseksi, se voi vaikuttaa hänen kykyynsä hoitaa tehtävänsä tehokkaasti ja turvallisesti.

Turvallisuudentunteen puute voi heikentää järjestyksenvalvojan valppautta, reaktiokykyä ja päätöksentekokykyä, mikä voi johtaa virheisiin ja vaarantaa järjestyksenvalvojan oman ja muiden turvallisuuden. Tämän vuoksi järjestyksenvalvojan on tärkeää olla tietoinen omasta turvallisuudestaan ja ympäristöstään sekä tehdä kaikkensa turvallisuuden ylläpitämiseksi. Tämä voi sisältää esimerkiksi turvallisuusproseduurien noudattamista, koulutuksen ja valmennuksen saamista, tarvittavan suojavarustuksen käyttöä, tilanteen arvioimista ja ennakoimista sekä tarvittaessa aktiivista viestintää muiden järjestyksenvalvojen ja viranomaisten kanssa. (Rinne 2022, 60–80.)

Tavanomaisella työpaikalla on mahdollisuus rauhallisesti ennakoida, miettiä toimintatavat ja minimoida virheet. Turvallisuusala kuuluu työtehtäviin, jossa pyritään tekemään nopeita päätöksiä. Rinne kertoo kirjassaan Rohkea organisaatio (2022) myös ns. älykkäistä virheistä, joilla pyritään tyypillisesti parantamaan palveluita. Turvallisuusalan organisaatioissa odotetaan uudenlaisia ja nopeita ratkaisuja kuitenkin lain puitteissa. Työn voi tehdä monella tavalla, kunhan toimii lain rajojen sisällä. Työntekijä löytää työn ohella

itselleen sopivan tavan työskennellä ennalta ehkäistäkseen toiminnallaan yleistä ja omaa turvallisuuttaan vaarantavia häiriöitä. (Rinne 2022, 68–70.)

Asiakaspalvelualalla ovat haastavat asiakastilanteet turvallisuuden tunnetta ja työturvallisuutta horjuttava tekijä. Hyvällä ammattitaidolla voi työturvallisuuttaan parantaa vaikeassa asiakaspalvelutilanteessa. Sosiaalisilla taidoilla on merkittävä vaikutus kaikilla asiakaspalvelualoilla, myös turvallisuusalalla. Ammattitaitoinen työntekijä pysyy asiallisena ja tyyneä haastavassakin tilanteessa. Asiakkaan väkivaltaisuus on usein vastareaktio hänen kokemaansa pettymykseen, turhautumiseen tai loukkaantumiseen. Haastava käytös on kuitenkin työntekijälle ammatillisuutta horjuttava tekijä. Tukemalla asiakkaan itsekunnioitusta voi selvitä asiakkaan käytöksestä ilman, että asiakas muuttuu väkivaltaiseksi. Tunteet peilautuvat toiminnassa; aggressiivisella ja äkkipikaisella käytöksellä saa aikaan samankaltaisen vastareaktion asiakkaassa. Myös sanattomat signaalit voivat tällöin olla negatiivisia. (Rantaeskola ym. 2014, 55–65.)

Turvallisuusalalla haastavat tilanteet syntyvät lähtökohtaisesti nopeasti tai voivat yllättäen muuttua uhkaaviksi. Ammattiosaaminen, turvallisuusajattelu ja koulutus painavat tilanteissa, jotka ovat arvaamattomia ja turvattomia. Riskitekijät ovat tällöin pienempiä. (Rantaeskola ym. 2014, 53–54.)

Monesti kauan alalla olleet tekevät olettamuksia tulevaisuudesta menneisyyden perusteella, vaikka yhteiskunta muuttuu jatkuvasti. Riskejä vähätellään, väkivaltaan vastataan väkivallalla, väheksytään työntekijöitä ja asiakkaita. Tällä tavoin kuitenkin kasvatetaan riskejä työtehtävissä. Vaikka koskaan aiemmin ei olisi mitään vakavaa tapahtunut, voi sellainen tilanne tulla vastaan yllättäen. (Rantaeskola ym. 2014, 55–56.) Omaa riskialtista toimintaa tai virheitä on vaikea arvioida tapoihinsa kangistuneena. Vääränlainen asenne haittaa vuorovaikutusta, ja tilanne voi kärjistyä väkivaltaiseksi. Mikäli osa työntekijöistä suhtautuu työhön välinpitämättömästi, turvallisuuskulttuuri kärsii. Tämä luo työturvallisuusriskejä ympärillä oleville muille työntekijöille. Turvallisuusosaaminen ei siis aina katso kokemusta. Asenteella ja ennakkoluulottomuudella on suuri vaikutus siihen, miten asiakas suhtautuu työntekijään. Valppaalla ja tarkkailevalla asenteella pystyy helposti

puuttumaan häiriökäyttäytymiseen työtehtävissä. (Rantaeskola ym. 2014, 56–60.)

Rantaeskola ym. (2014, 55) ovat kirjoittaneet kirjassaan Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä seuraavasti: "Omat ja ammattitaitonsa rajat tunteva, jämäkästi ja eettisesti viestivä työntekijä myös välttää turhien tai epätodellisten toiveiden luomista asiakkaalle." Työntekijä suojelee itseään ja kollegoitaan myöntämällä omat rajansa. Työntekijöitä on monenlaisia metron kaltaisessa laajassa toimeksiannossa. On tärkeää kyetä toimimaan erilaisten työntekijöiden kanssa, tunnistaa omat heikkoudet ja vahvuudet sekä toimia niiden rajoissa, jotta työturvallisuus voidaan taata jokaiselle.

Yksintyöskentelyssä on väkivallan uhka yleisempi, sillä asiakas kokee olevansa tällöin voittavassa asemassa. Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on velvollisuus huolehtia, että yksintyöskentelytilassa ei ole vaaraa tai haittaa tai se on mahdollisimman vähäinen. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 29:1.) Työnantajan on järjestettävä mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon sekä varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen. Turvallisuusalalla toimiessa on lähtökohtaisesti aina mahdollisuus avun hälyttämiseen radion avulla.

Metron toimeksiannossa radioliikenne on viranomaisradioverkossa (Virve). Junapartiot, autopartiot ja viereiset asemajärjestyksenvälvojat tukevat kollegoitaan aina, kun on tarvetta tilanteen mukaan. Turvavalvomo ohjaa toiminnassa tilanteeseen saapuvia työntekijöitä seurattessaan tilannetta valvontakameroiden välityksellä. Viranomaiset tulevat myös tarvittaessa avustamaan järjestyksenvälvojiä työtehtävissä, esimerkiksi hakemaan kiinniotettuja tai juopuneita. (Palmia 2023.)

Turvallisuusalan työyhteisö ei voi juurikaan vaikuttaa työkohteen ympäristöön. Jos työkohte on levottomalla alueella, näkyy tämä usein toimenpidetilastoissa. Työkohteen selkeys ja avaruus vaikuttaa työtehtävissä työturvallisuuteen, kun verrataan esimerkiksi tiloihin, jotka ovat sokkeloisia tai joissa on väistämistä estäviä rakenteita. Työtehtävissä turvallisuusalalla on otettava huomioon oma työturvallisuus myös poistettaessa asiakasta alueelta. Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista pykälässä 30 määritellään

järjestyksenvalvojen velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin ja velvollisuudesta ilmoittaa tietoonsa tulleista turvallisuutta ilmeisesti vaarantavista seikoista alueen haltijalle. (LYTP 2015/1085.) Työntekijällä on kuitenkin työturvallisuuslain (Työturvallisuuslaki 2002/738) mukaan oikeus pidättäytyä työstä, mikäli työstä aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän omalle tai muiden työntekijöiden terveydelle. Mikäli tilanne on työntekijälle liian vaarallinen, on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa tästä eteenpäin, mutta työntekijällä on oikeus olla riskeeraamatta omaa terveyttään. Laissa yksityisistä turvallisuuspalveluista kerrotaan myös toimenpiteitä suorittaessa noudatettavista periaatteista, kuten suhteellisuusperiaate. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaikkien toimenpiteiden täytyy olla perusteltavissa järjestyksenvalvojan tehtävään sekä toimenpiteellä tavoiteltavaan etuun. (LYTP 2015/1085, 29:3.) Kyseinen suhteellisuusperiaate pätee myös voimankäyttötilanteissa. Voimankäytön pitää olla suhteutettua otettaessa huomioon henkilön käyttäytyminen, tehtävän tärkeys ja kiireellisyys, vastarinnan vaarallisuus ja muut olosuhteet. (LYTP 2015/1085, 48/1.)

3.2.3 Psykologinen turvallisuus

Rinne kuvailee psykologista turvallisuutta kirjassaan *Rohkea organisaatio* ja tuo ilmi sen olevan yksilöllinen kokemus ja tunne siitä, että jokainen voi tuoda esiin uusia ideoita, kertoa keskeneräisiä ajatuksia, kysyä kysymyksiä, pyytää apua, varmistaa ideoita ja kertoa epäonnistumisista ilman, että tarvitsee pelätä tulevansa nolatuksi, rangaistuksi tai joutuvasta suurennuslasin alle. (Rinne, 2022, 31.) Rohkeassa organisaatiossa kyse on siis kokemuksesta puhua ajatuksiaan turvallisesti ääneen tullessaan kuulluksi ryhmässä ilman, että tulee kritisoiduksi. Rohkea organisaatio on sitä, kun yksilö valitsee puhua vaikenemisen sijaan. Psykologista turvallisuutta tarvitaan tutkimusten mukaan, jotta tiimi kykenee erityisiin suorituksiin. (Rinne 2022, 32–40.)

PSYKOLOGISEN TURVALLISUUDEN 5 PILARIA



Kuva 2. Psykologisen turvallisuuden peruspilarit (Freese 2021)

Psykologi Pekka Freese, painottaa artikkelissaan Psykologisen turvallisuuden tietopaketti (2021) siitä, miten psykologisesti turvallisessa yhteisössä jokainen kokee itsensä tervetulleeksi, uskaltaa oppia, saa toimia itsenäisesti ja uskaltaa haastaa toisten yhteisön jäsenten ajattelua ilman pelkoa seuraamuksista. Tällaisessa ryhmässä vuorovaikutuksen avulla syntyy jatkuvasti uusia uskomuksia, toimintamalleja ja tunteita. Kuvassa 2 esitetyjä peruspilareita on Freesen mielestä helpompaa tunnistaa, muokata ja parantaa kuin lähteä etsimään ja muokkaamaan psykologista turvallisuutta kokonaisuudessaan. (Freese 2021.)

Työyhteisössä tarvitaan vakaa alusta psykologiselle turvallisuudelle ennen kuin ihmiset osana ryhmää uskaltavat ottaa riskejä ja olla haavoittuvaisia. Ensin on tärkeää luoda ja rakentaa sosiaalisia suhteita osana ryhmää, jonka jälkeen voimme kasvaa ja oppia muilta. Askel askeleelta kehittyvä psykologisesti turvallinen työyhteisö on menestyvä työyhteisö. (Rinne, 2022, 33–35.)

4 KÄYTETYT TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyöhön tehdyllä tutkimuksella pyritään selvittämään turvallisuudentunteen tilannetta metron toimeksiannossa Helsingissä ja siten parantamaan järjestyksenvälvojen turvallisuudentunnetta. Opinnäytetyön kartoitustutkimukseen käytettiin kahta eri tutkimusmenetelmää: laadullista (kvalitatiivista), sekä määrällistä (kvantitatiivista) tutkimusta, eli hyödynnettiin monistrategisella menetelmällä. Hirsjärven ja Hurmen kirjassa *Tutkimushaastattelu* (2022) huomauttaa että kvalitatiivinen tutkimus pyrkii yleistettävyyteen, ennustettavuuteen ja kasuaaliselityksiin, kun taas

kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen. Kartoitustutkimuksen todenmukaisen tuloksen analysointiin pyritään kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksilla selittämään ja tarkentamaan kvantitatiivisia tutkimustuloksia. (Hirsjärvi & Hurme 2022.) Kartoitustutkimuksen tarkoituksena on saada aikaan parannuksia turvallisuuden tunteeseen sekä tuottaa reaaliaikaista tietoa tutkimusaiheesta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat:

1. Miten järjestyksenvalvojat kokevat oman ammattiryhmänsä turvallisuuden metron toimeksiannossa?
2. Millaisia ratkaisuja asiakas ja työnantaja voisivat tehdä lisätäkseen turvallisuuden tunnetta metron toimeksiannossa?

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisen tutkimuksen aineistonhankintamenetelmänä käytettiin ensimmäisenä jo Palmia Oy:n työntekijän ja työnjohdon teettämää kyselylomaketta ja sillä kerättyä aineistoa, jotta saataisiin laajasta joukosta työntekijöitä kerättyä mahdollisimman laajaa aineistoa. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen kohde on riippumaton tutkijasta. Opinnäytetyössä käytetyssä kyselylomakkeessa on pyritty minimoimaan tutkijan vaikutus tuloksiin. Kyselylomake ei ole tutkijan itse laatima vaan toisen Palmia Oy:n työntekijän laatima työntekijöille.

Kyselylomake lähetettiin työnjohdon toimesta työntekijöille jo lokakuussa 2022 ensimmäisen kerran. Opinnäytetyön vahvistuessa työjohto lähetti kyselylomakkeen uudelleen työntekijöille, jotta saatiin kerättyä lisää reaaliaikaista tietoa tammikuussa 2023. Kyselylomake lähetettiin kaikille työntekijöille, ja se oli täysin anonyymi. Sillä pyrittiin kartoittamaan mahdollisimman laajan riippumattoman joukon mielipiteitä turvallisuustilanteesta ko. toimeksiannossa. Kyselytutkimukseen vastanneiden työntekijöiden työkokemus on vaihtelevaa, ja vastauslomakkeista tulee ilmi vastaajan työkokemus vuosissa.

4.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa kohde ja tutkija ovat yhteydessä. Tässä opinnäytetyössä on käytetty haastattelututkimusta laadullisen tutkimuksen menetelmänä. (Hirsjärvi & Hurme 2022.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohteen yksilön ääni tulee esiin haastattelututkimuksen vastauksissa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan asiat mahdollisimman todellisesti ja selkeästi.

Aineistonhankintamenetelmänä käytetyllä haastattelulla pyrittiin syventämään kyselytutkimuksessa selville saatuja tietoja liittyen järjestyksenvalvojen turvallisuudentunteeseen. Tutkija valitsi otoksen työntekijöistä, joita haastatteli. Haastattelu oli puolistrukturoitu haastattelu, joten tutkijalla oli valmiiksi laaditut kysymykset, jotka olivat pääosin samat jokaiselle haastatellulle, mutta tarpeen mukaan esitti lisäkysymyksiä tarkentamaan ja syventämään kerättyä tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2022.) Tutkijan tehtävänä on analysoida ja selvittää parannusehdotuksia turvallisuuden tunteelle työyhteisössä. Tutkija pyrki esittämään haastattelutilanteessa haastattelukysymykset mahdollisimman selkeästi. Tarvittaessa tutkija selitti haastateltavalle kysymyksen tarkoituksen, tai kysyi tarkentavia kysymyksiä suppeissa vastauksissa. Haastattelu pyrittiin suorittamaan siten, että se vastaisi lähes tavallista keskustelua aiheesta.

Kvantitatiivisella tutkimuksella eli tässä opinnäytetyössä käytetyllä puolistrukturoidulla haastatteluolla opiskelija on kerännyt aineistoa syventävää tietoa työntekijöiltä. Haastattelut toteutettiin virtuaalisesti Microsoft Teams -sovelluksen avulla sekä puhelimitse. Etäyhteyksillä järjestettäviin haastatteluihin päädyttiin tutkimuksen aikataulun takia, jotta löydettiin molemmille osapuolille sopivat ajankohdat. Haastattelut äänitettiin ja sitten litteroitiin.

Haastattelut teetettiin vuoden 2023 helmikuun aikana satunnaisesti tutkijan ja Palmia Oy:n työnjohdon valitsemille viidelle työntekijälle. Haastateltavien lähtökohdat olivat moninaiset. Tutkija pyrki saamaan haastateltavien joukkoon sekä vuosia kohteessa työskennelleitä että lähes uusia työntekijöitä, jotta erot

vastauksissa vastaisivat kyselytutkimusta ja siten syventäisi näitä vastauksia todenmukaisesti.

Ensin selvitettiin hieman työntekijöiden taustatietoja samalla tavalla kuin kyselytutkimuksessa, kuitenkin siten, että haastateltavien anonymiteetti säilyi. Tämän jälkeen keskusteltiin apukysymyksien avulla turvallisuuden tunteesta. Lopuksi vielä käytiin läpi kehityskohteita. Haastattelu oli muodoltaan lähes samankaltainen kuin kyselytutkimus. Sen tarkoituksena oli kerätä reaalitytöä ja syventää jo kerättyä kyselyainestoa.

5 AINEISTON ANALYYSI

Tässä luvussa käydään lävitse kysely- ja haastattelututkimuksen tuloksia. Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä kartoitustutkimus metron toimeksiannon järjestysvalvojen tämänhetkisestä turvallisuuden tunteesta. Aineistoa analysoidessa käytiin ensin määrällinen ja laadullinen tutkimus erikseen lävitse. Tämän jälkeen paneuduttiin näiden yhtäläisyyksiin ja eroavaisuuksiin.

5.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselytutkimuksella pyritään kartoittamaan laajaa tilannetta, keräämään aineistoa ja tekemään sitten hypoteeseja eli perusteltuja väittämiä tilanteesta. Tarkoituksena on etsiä uusia näkökulmia ja kehityskohteita, jotta jokaisen työntekijän turvallisuuden tunne kasvaisi. Suoria johtopäätöksiä on vaikeampi vetää tällaisella tutkimuksella, sillä kyselytutkimuksessa ei suoraan nouse esiin perusteluita turvallisuuden tunteen kokemukselle. Kartoitustutkimuksen tarkoitus on saada tutkimuksen avulla perustietoa, ja vasta kehityshankkeiden myöhemmässä vaiheessa on keskeistä myös löytää selviä perusteluja kehityksen tarpeelle.

Kyselytutkimuksen tuloksissa näkyy jokaisen työntekijän oma kokemus yleisestä turvallisuudesta ja työturvallisuudesta. Vaikka työtä ohjaa lainsäädäntö, säännöt ja ohjeet, niin työtä voi tehdä eri tavoin ja omalla toiminnallaan vaikuttaa laajasti lopputulokseen. Jokainen kokee työtehtävien turvallisuustilanteen eri tavalla työkokemuksen ja henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi.

Kyselyn taustatiedoilla kartoitettiin vastanneiden työntekijöiden työtehtäviä ja työkokemusta. Kyselytutkimus oli täysin anonyymi, eikä paneutunut työntekijöiden henkilökohtaisiin tietoihin, koska tässä kartoitustutkimuksessa niillä ei ollut merkitystä turvallisuustilanteeseen.

Turvallisuuden tunnetta mittaavat vastaukset kerättiin Likertin 6-portaisen asteikon avulla. Asteikko on yleinen mittausmenetelmä, jota hyödynnetään kyselyiden ja tutkimusten yhteydessä. Jokainen asteikon väittämä vastaa vastausten voimakkuutta ja suuntaa. Opinnäytetyön aineistona käytetyssä kyselytutkimuksessa arvio 0 edustaa turvatonta ja arvio 5 edustaa turvallista. (Vainikainen 2022.) Kyselytutkimuksessa oli lisäksi muita kysymystyyppejä, kuten monivalintakysymyksiä, joita hyödynnettiin esimerkiksi taustatietojen keräämiseen. Kyselytutkimuksessa oli lisäksi muutama avoin kysymys, joita analysoidaan seuraavissa alaluvuissa.

5.1.1 Kyselytutkimuksen vastaajien taustatiedot

Ensimmäisenä kartoitettiin vastanneiden työkokemusta metrossa. Vastanneista työntekijöistä noin 32 % on työskennellyt metron toimeksiannossa järjestyksenvalvojana yli vuoden mutta alle kolme vuotta. Noin 17 % vastaajista on työskennellyt tehtävässä alle vuoden ja 27 % yli kolme vuotta mutta alle viisi vuotta. Metron toimeksiannon järjestyksenvalvojina yli viisi vuotta on toiminut noin 23 % vastaajista.

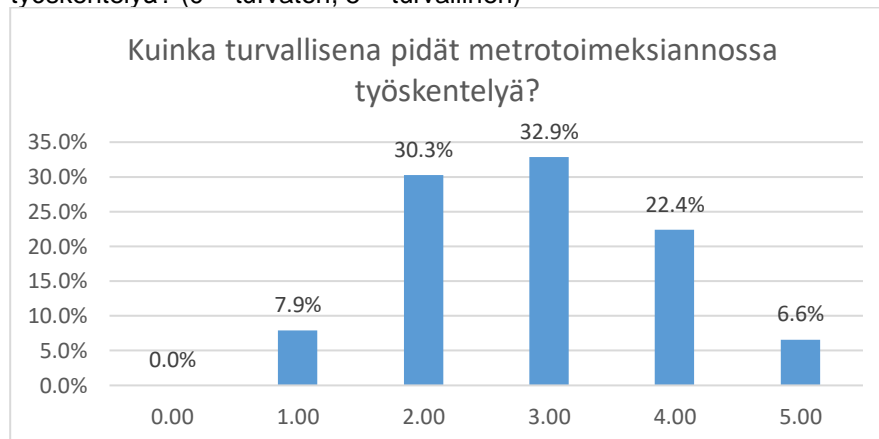
Seuraavaksi selvitettiin, työskentelevätkö vastanneet työntekijät toimeksiannossa jossain tietyssä työpisteessä eli niin sanotusti rungossa. Vastaajista 56 % työskenteli vakituisesti tietyssä työpisteessä ja 44 % hajaannutetusti ympäri metroverkostoa.

Taustatiedoista ilmeni, että 41 % (31 vastaajaa) vastanneista työskenteli keskimääräistä enemmän idässä eli Kalasatama–Vuosaari välillä. Vastaajista 35 % (26 vastaajaa) toimii keskustan alueella eli Ruoholahti–Sörnäinen välillä. Loput 24 % (19 vastaajaa) työskentelee pääosin Länsimetron puolella eli Lauttasaari – Matinkylä välillä.

5.1.2 Kyselytutkimuksen vastaajien turvallisuuden tunne

Kyselytutkimuksen seuraavat osa käsittelivät työntekijöiden turvallisuuden tunnetta. Ensimmäinen kysymys kartoitti, kuinka turvallisenä vastaajat kokevat työskentelyn metron toimeksiannossa (Taulukko 1). Yksikään vastaajista ei koe työskentelyä metrotoimeksiannossa täysin turvattomana, mutta vain alle 10 % vastanneista kokee työskentelyn täysin turvallisenä. Noin kolmannes vastanneista kokee työskentelyn keskivertoisen turvalliseksi (32,9 %, arvio 3), joka voi tarkoittaa turvallisuuden tunne vaihtelee päivästä tai työpisteestä, tai vastaukset ovat olleet hieman epävarmoja. Vastanneista 30,3 % pitää kuitenkin työskentelyn hieman keskivertoa turvattommaksi (arvio 2) ja vajaa 8 % pitää työskentelyä lähestulkoon turvattomana (arvio 1). Vastanneista 22,4 % kokee työskentelyn metrotoimeksiannossa pääosin turvallisenä. Vastaukset jakautuvat aika tasaisesti vastanneiden kesken. Metrotoimeksianto on todella laaja ja vaihtelevuutta löytyy työntekijöissä ja työpisteissä, joten vastauksiin vaikuttaa myös moni muu tekijä.

Taulukko 1 Kyselytutkimuksen tulokset: Kuinka turvallisenä pidät metrotoimeksiannossa työskentelyä? (0 = turvaton, 5 = turvallinen)

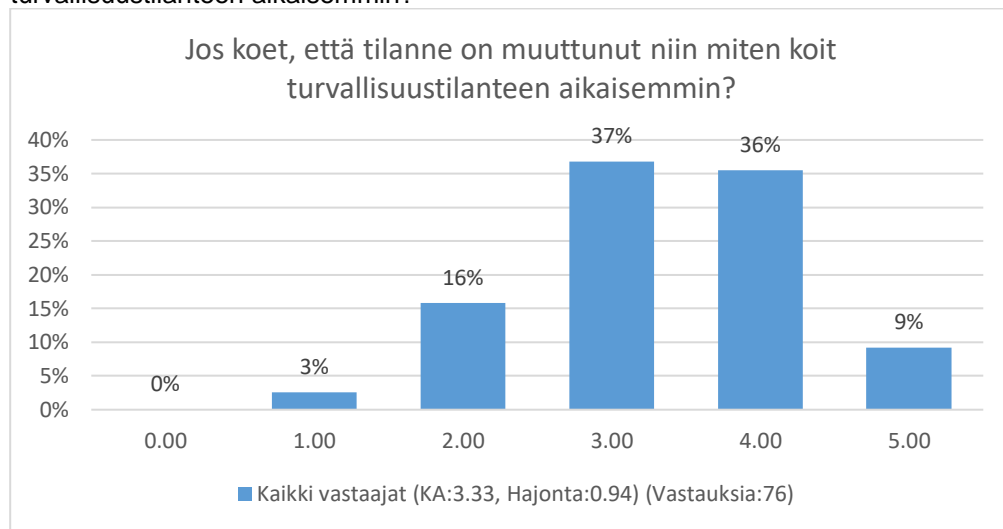


Tämän jälkeen tutkimuskohteena oli turvallisuuden tunteen muutokset. Ilmeni, että enemmistö eli 74 % vastanneista kokee turvallisuustilanteen muuttuneen ja noin neljännes eli 26 % kokevat turvallisuustilanteen pysyneen samanlaisena. Se, mihin jälkimmäisen vastanneet vertaavat turvallisuustilannetta, ei kuitenkaan ilmene vastauksissa.

Seuraava kysymys tarkentaa muutosta turvallisuusnäkökulmasta, miten vastanneet kokivat turvallisuustilanteen ennen muutosta (Taulukko 2). Vastanneet arvioivat asteikolla 0 – 5 (0 = turvattomana, 5 = turvallisenä). Noin

3 % vastanneista kokee turvallisuustilanteen ennen muutosta keskiarvoarviota (2,5) turvattommaksi (arvio 1) ja 16 % vastanneista koki turvallisuustilanteen hieman keskiarviota turvattommaksi (arvio 2). Kuitenkin yli kolmas osa (arvio 3) vastanneista kokivat turvallisuustilanteen keskiarvo turvallisiksi. Turvallisuustilanne oli 35 % vastanneen mielestä ennen muutosta lähestulkoon turvallinen (arvio 4) ja vajaa 10 % vastanneista koki turvallisuustilanteen turvallisiksi. Yksikään vastanneista ei ole valinnut arviota 0, joka kuvaa turvallisuustilanteen täysin turvattomaksi.

Taulukko 2 Kyselytutkimuksen tulokset: Jos koet, että tilanne on muuttunut niin miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin?

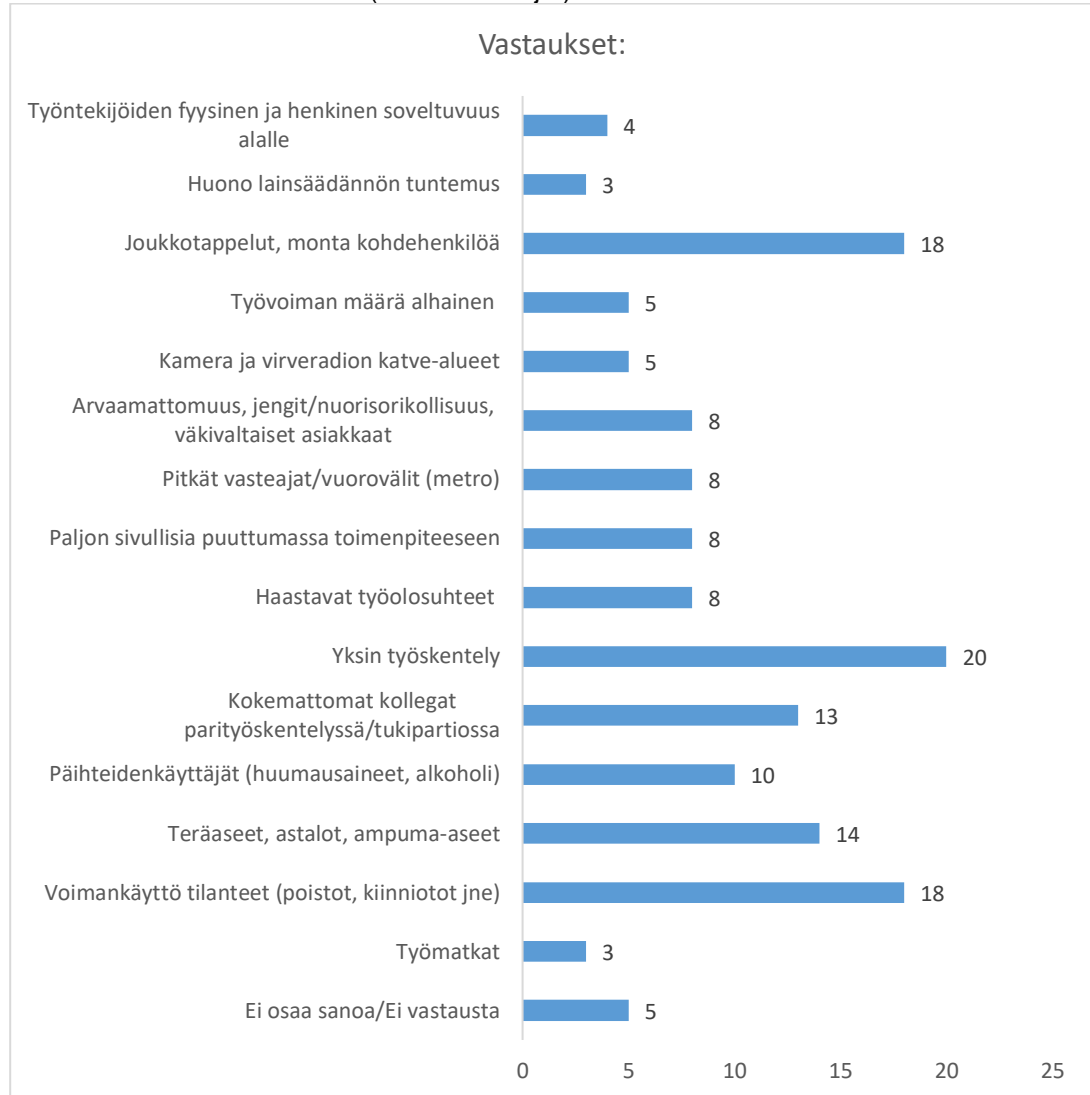


Seuraavaksi kyselytutkimuksessa syvennyttiin tutkimaan, mitkä asiat vastanneiden työntekijöiden mielestä ovat riskialtteimpia turvallisuuden näkökulmasta (Taulukko 3). Kysymys oli avoin, joten vastaukset listattiin ja analysoitiin. Vastauksissa nousi suurimmaksi riskitekijäksi yksintyöskentely. Yksintyöskentelyn nimesi 20 vastaajaa. Toiseksi vakavimpana nosti 18 vastaajaa esille tilanteet, joissa joudutaan puuttumaan ihmisten perusoikeuksiin. Näistä esimerkkeinä olivat huomautukset sääntöjen ja lain vastaisesta toiminnasta, poistot junista ja toimialueelta, voimankäyttötilanteet sekä kiinniotot. Edellä mainittujen tilanteiden lisäksi yhtä moni nosti esille joukkotappelut ja tilanteet, joissa on monta kohdehenkilöä. Neljäs riskialtis tilanne oli 14 vastaajan mukaan tilanne, joissa joudutaan kohtaamaan teräaseita, astaloita tai ampuma-aseita.

Viides riskitekijä oli 13 vastaajan mielestä kokemattomat ja osaamattomat kollegat tuki- ja junapartioissa. Riskialtteimmaksi turvallisuuden näkökulmasta 10 vastaajaa koki päihteidenkäyttäjien kohtaamisen työtehtävissä.

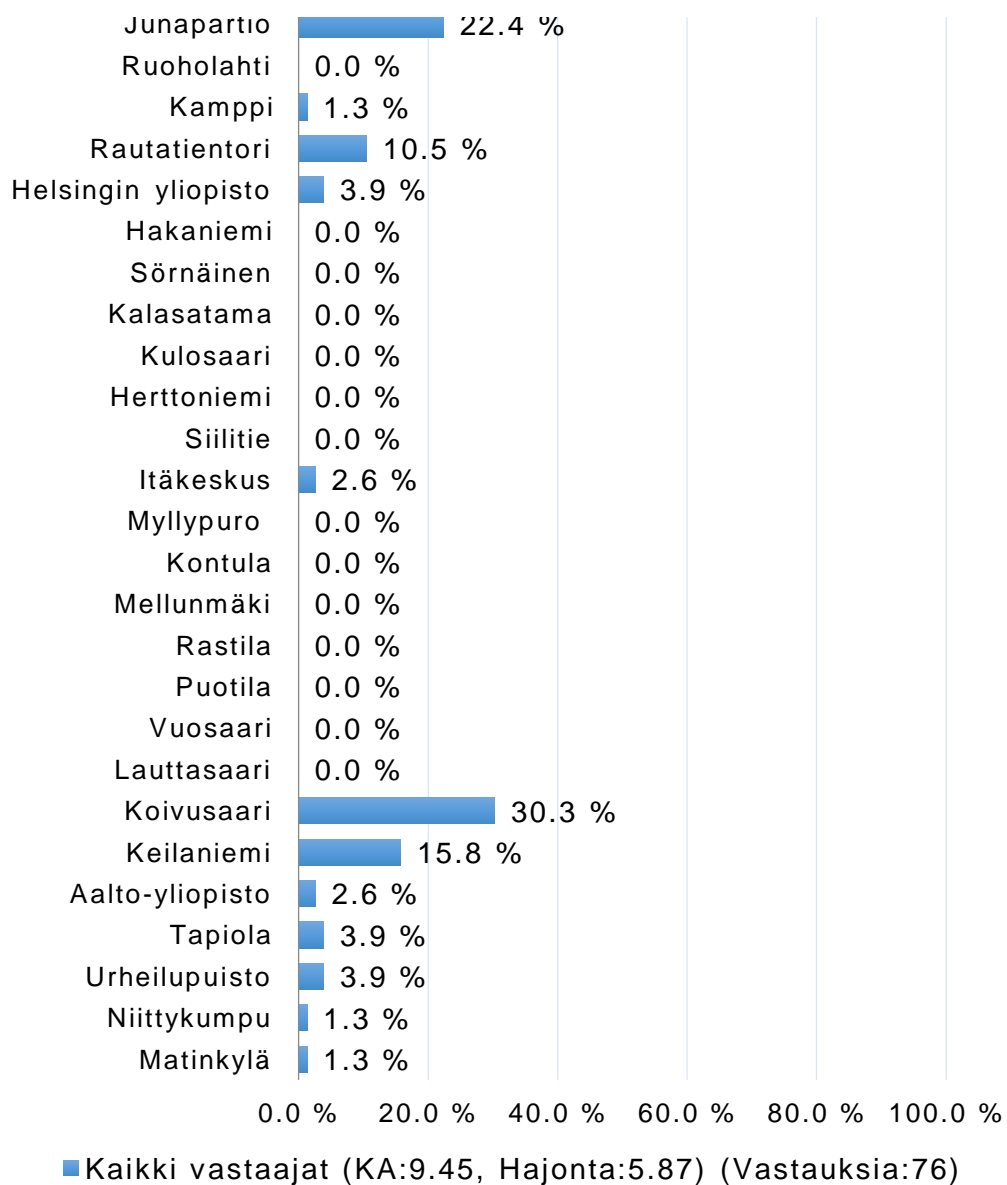
Edellä mainittujen lisäksi ihmisten välinpitämättömyys ja arvaamattomuus, jengi- ja nuorisorikollisuus ja väkivaltaiset asiakkaat (8 vastaajaa) käyvät ilmi kaaviossa kolme. Yhtä monta vastaajaa nosti myös esille pitkät vasteajat apukäsille, sivullisten puuttumisen toimenpiteisiin sekä haastavat työolosuhteet, kuten rata-alueella, tunnelissa tai kauempana toimialueelta toimimisen. Lisäksi vastauksissa nousivat esille seuraavia tekijöitä: työvoiman alhainen määrä, kamera- ja virve-radion katvealueet, työntekijöiden soveltumattomuus työtehtäviin ja huono lainsäädännön tuntemus ja työmatkojen riskialttius. Vastaajista viisi ei osannut sanoa tai ei antanut kysymykseen vastausta.

Taulukko 3 Kyselytutkimuksen tulokset: Mitkä tilanteet koet työssäsi riskialtteinnaiksi turvallisuuden näkökulmasta? (Kaikki vastaajat)



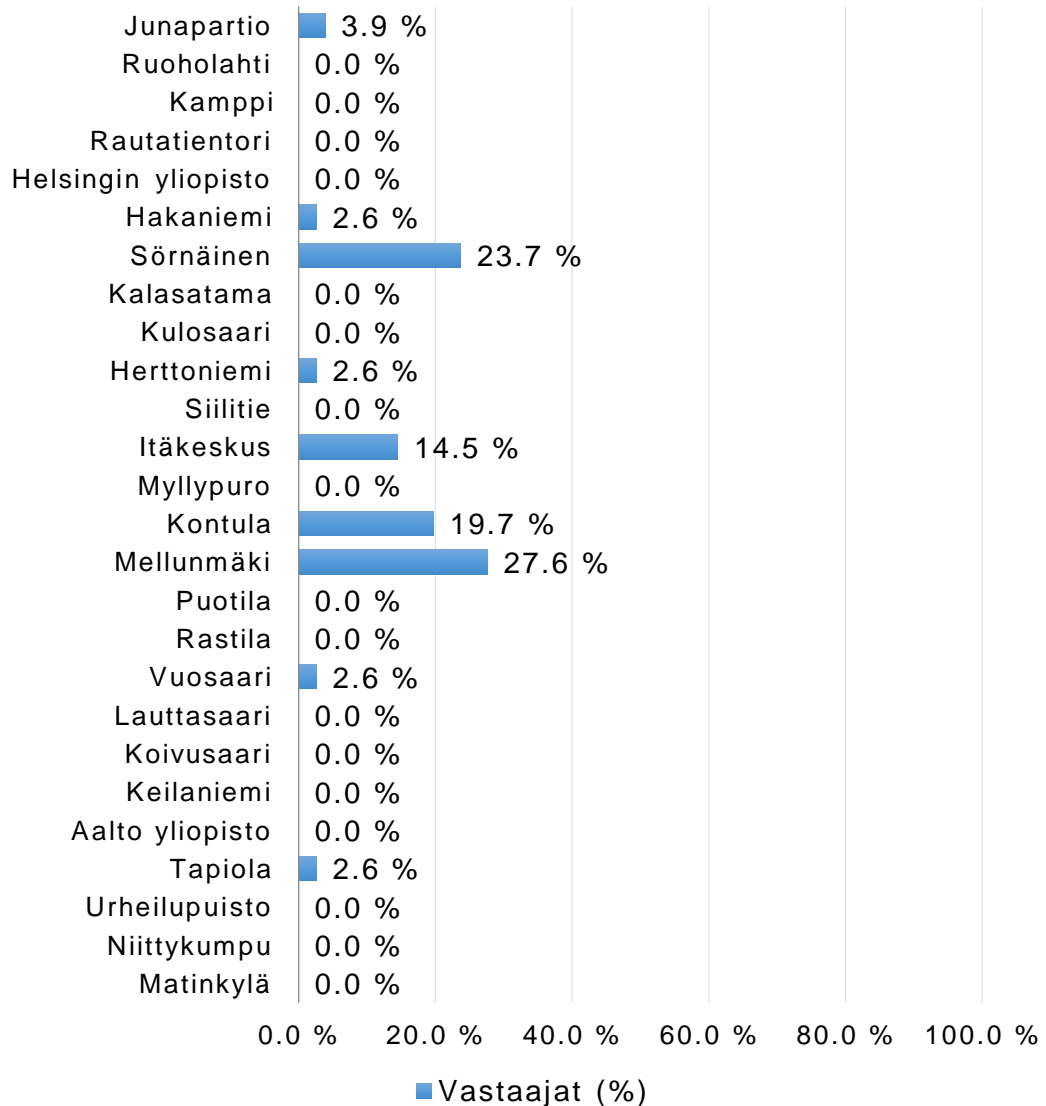
Tämän jälkeen kyselytutkimuksessa selvitettiin vastaajien mielestä turvallisin työpiste. Noin kolmanneksen mielestä se on Koivusaaren metroasema (30,3 %). Toiseksi eniten arvostettiin junapartioissa eli liikkuvissa partioissa toimimista (22,4 %). Kolmanneksi eniten, 15,8 % vastaajista valitsi turvallisimmaksi työpisteeksi Keilaniemen metroaseman, jonka jälkeen listalla on Rautatientorin metroasema työpisteenä (10,5 %). Loput vastauksista olivat kannatukseltaan aika tasaisia: 3,9 % vastanneista valitsi Helsingin yliopiston, Tapiolan tai Urheilupuiston metroaseman ja 2,6 % vastanneista valitsi Itäkeskuksen tai Aalto-yliopiston metroaseman. Kampin, Niittykummun tai Matinkylän metroasemista kunkin valitsi 1,3 % vastanneista. (Taulukko 4)

Taulukko 4 Kyselytutkimuksen tulokset: Minkä työvuoron/työpisteen koet turvallisimmaksi?



Seuraavaksi kyselytutkimuksessa kysyttiin, minkä työpisteen vastanneet kokevat turvattomimmaksi. Vastaajista lähes kolmas osa oli sitä mieltä, että Mellunmäen metroasema on turvattomin työpiste. Sörnäisten metroaseman nimesi turvattomimmaksi työpisteeksi 23,7 % vastaajista. Kontulan koki 19,7 % ja Itäkeskuksen 14,5 % vastaajista turvattomimmaksi. Vastaajat ovat myös valinneet Hakaniemen (2,6 %), Herttoniemen (2,6 %), Vuosaaren (2,6 %) sekä Tapiolan metroaseman (2,6 %). Junapartiossa toimimisen eli liikkuvat partiot metron toimeksiannossa turvattomimpana työpisteenä koki 3,9 % vastaajista. (Taulukko 5)

Taulukko 5 Kyselytutkimuksen tulokset: Minkä työvuoron/työpisteen koet turvattomimmaksi?



Turvallisuuden ja turvattomuuden kokemukseen eri työpisteissä vaikuttaa varmasti vastanneiden omat kokemukset työpisteistä. Turvattomimmaksi koetun aseman järjestyksenvalvonnallisten toimenpiteiden määrää kuvaavat tilastot eivät kuitenkaan täysin vastaa kyselytutkimuksen tuloksia. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin oma kokemuksensa turvattomuudesta. Lisäksi vaikka tilastoja olisi paljon työpisteessä, ei se kuvaa niiden vaativuutta tai vaarallisuutta.

5.1.3 Kyselytutkimuksen vastaajien kehitysehdotukset

Seuraavassa osiossa kyselytutkimusta selvitettiin, voisiko vastaajien mielestä työnantaja (Palmia Oy) parantaa turvallisuustilannetta. Järjestyksenvalvojat tunnistivat työssään paljon kehityskohteita, joiden avulla työnantaja voisi

parantaa turvallisuustilannetta. Määrällisesti suurimpana kehitystoiveena vastaajat nostivat esille parityöskentelyn (33 vastaajaa). Toiveena olisi lisätä parityöskentelyä metroasemilla ja lisätä liikkuvia partioita. Erityisesti lisäämiehitystä toivottiin Itä-Helsingin metroasemille. Toivottiin myös tässä tapauksessa, ettei työvoimapulan uhatessa supistettaisi miehitystä parityöskentelyä asemilta, joihin se on määrätty syystä. Tilastoissa järjestyksenvälvoimallisesti vilkkaille asemille eli sellaisille, joissa esiintyy paljon häiriökäyttäytymistä, on tilattu tuplamiehitys. Vastaajat toivovat, että parityöskentelyä voitaisiin lisätä jo ennaltaehkäisevästi asemille, eikä vasta sitten, kun parityöskentelylle on vaaratilanteen jälkeen todettu tarve.

Toiseksi eniten vastanneet työntekijät toivoivat kenttätyöntekijöille lisää koulutuksia, kuten voimankäytön lisäkoulutusta, uhkatilanteiden tai väkivaltaisten asiakkaiden hallinnan koulutuksia, ensiapukoulutuksia sekä laajempaa perehdytystä työssä aloittaville järjestyksenvälvoijille (18 vastaajaa). Useat koulutuksia toivoneet kertoivat vastauksissaan, että sosiaalisissa taidoissa olisi usealla kehitettävää. Tämä ilmenee suurena ongelmana tilanteissa, joissa järjestyksenvälvoijien on puhutettava kohdehenkilöitä ja muita asiakkaita. Tällaisia asioita olisi mahdollista liittää työntekijöiden koulutuksiin ja perehdytyksiin. Kolmanneksi eniten, 15 vastaajaa, ilmaisi, että työvuorosuunnitteluun pitäisi tehdä tarkennusta. Vastanneet toivovat, että ohjeistus olisi tarkempaa, mihin työpisteisiin asetetaan kokeneita työntekijöitä ja mihin kokemattomia. Vastauksissa tarkennetaan, että tämä vähentäisi työtapaturmia ja riskialttiiden tilanteiden eskaloitumista, sekä lisäisi työturvallisuutta ja turvallisuuden tunnetta. Kahdeksan vastaajan mielestä työnantaja voisi parantaa turvallisuustilannetta tarkemman rekrytoinnin avulla. Tämän avulla työtehtäviin ei ajautuisi sinne sopimattomia työntekijöitä, eikä tällöin mahdollisesti syntyisi yhtä paljon vaaratilanteita.

Seitsemän työntekijää toivoi esimiesten ja kenttätyöntekijöiden yhteistyön lisäämistä ja toivovat sen olevan tiiviimpää. Moni toivoo myös, että esimiesten läsnäoloa kentällä lisättäisiin. Turvallisuustilanne ei yksin tällä parane, mutta turvallisuuden tunne työyhteisössä kohenisi. Kun työntekijät ovat laajemmassa yhteistyössä esimiestensä kanssa, on esimiehiä ongelmatilanteissa helpompi lähestyä ja pyytää apua. Lisäksi vastauksissa nousi ilmi, että yleisesti toimintaan toivotaan tarkempia ja lisää ohjeistuksia, jotta työtehtävissä ei

syntyisi väärinkäsityksiä. Muutama vastanneista toivoo esimiehille lisää koulutuksia, jotta vaatimukset esimiesten toiminnalle olisivat myös tarkempia ja yhteistyö heidän kanssaan sujuisi paremmin.

Vastauksissa ilmeni lisäksi toivomus esimiehille ottaa enemmän huomioon kenttätyöntekijöiden mielipiteitä työtehtävien muutoksiin, sillä he kokivat omaavansa työtehtävistä parhaan käytännön käsityksen. Kymmenen vastaajaa ei vastannut kysymykseen, miten työnantaja voisi parantaa turvallisuustilannetta.

Seuraavana ja viimeisenä määrällisessä kyselytutkimuksessa selvitettiin, voisiko Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy parantaa toiminnallaan turvallisuustilannetta metron toimeksiannossa. Ensin selvitettiin suljetulla kysymyksellä, kokivatko vastanneet voiko Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenne Oy parantaa turvallisuustilannetta (Kyllä/Ei). Noin kaksi kolmasosaa vastanneista olivat sitä mieltä, että Kaupunkiliikenne voisi parantaa toiminnallaan turvallisuustilannetta.

Tämän jälkeen tarkennettiin vastauksia avoimella kysymyksellä: Jos kokee Kaupunkiliikenteen voivan parantaa turvallisuustilannetta, niin millaisia kehitysehdotuksia heidän toimintaansa olisi. Suurin osa vastanneista (12 vastaajaa) toivoi lisää resursseja lisämiehitykseen ja parityöskentelyyn kentälle. Tämä nousi isoimmaksi kehitysehdotukseksi työnantajalle sekä Kaupunkiliikenteelle. Lähes jokaisessa vastauksessa nostettiin esille toivomus paremmille kameroille, joita saisi olla myös enemmän. Vastaajat kertovat vastauksissaan virve-radion yhteyksien ja kameroiden katvealueista, joihin toivotaan parannusta työturvallisuuden vuoksi.

Seuraava kehitysehdotus oli osoitettu Pääkaupunkiseudun Kaupunkiliikenteen turvalvomoille, joka toimii metrossa niin sanottuna operatiivisena tilanteenjohtona. Vastaajista iso osa toivoi turvalvomolta aktiivisempaa seuranta kamer- sekä radioliikenteessä. Lisäksi moni vastanneista toivoi

aktiivisempaa operatiivisen tilanteen johdon hoitamista, jotta jokainen työntekijä kokisi olevansa turvassa työtilanteissa. Tätä tarkennettiin tilanteissa, joissa on esimerkiksi voimankäyttötilanne ja paikalle tarvitaan avuksi lisäkäsiä.

Jos, ajatellaan asiakkaan näkökulmasta asiaa, täytyy ensin jonkun tulla ammutuksi tai puukotetuksi ennen kuin asema saa tuplamiehityksen. Nykyiset parityöskentely asemat toimivat hyvinä esimerkkeinä. Etenkin nykyään, kun suuri osa kenttäpuolesta on uusia ja kokemattomia työntekijöitä, niin tämä riski suuremmalle työtapaturmalle vain kasvaa entisestään, mikäli ei oteta tosissaan kenttäpuolen huolia, etenkin kokeneempien työntekijöiden. Tämä on mennyt parempaan suuntaan ja olen ymmärtänyt, että asiakas on myös avannut silmät riskien ja uhkatilanteiden suhteen. Mieluummin varauduttaisiin liian suurella määrällä resursseja kuin liian vähällä ja mikäli Palmia Oy:n työvoima sallii sen (Kyselytutkimuksen vastaaja 1, työntekijöiden kehitysehdotuksia asiakkaalle, Kaupunkiliikenne Oy:lle).

Vastaajat toivoivat Kaupunkiliikenteen parantavan yhteistyötään Palmia Oy:n työntekijöiden kanssa, jotta työntekijöille saataisiin yhteneväiset ohjeistukset. Monessa vastauksessa nostettiin esille, että turvavalvomomien tulisi toiminnassaan olla asiallinen ja rauhallinen, koska tämä välittyy järjestyksenvalvojille kentälle ja vaikuttaa heidän toimintaansa.

Työntekijöiden siirtäminen työpisteestä toiseen (esim. parityöskentelyn karsiminen) luo automaattisesti isommat riskit. Työpisteet, joille lisämiehitys on alun perin suunniteltu, on tehty aivan syystä kohteen haastavuuden ja riskien takia, jotka ovat olleet tiedossa. Työnteon turvallisuus paranee huomattavasti, kun töitä ei tehdä yksin. Turvavalvomo päivystäjistä löytyy tekijöitä laidasta laitaan, jokainen omalla tyylillään ja heillä on suuri vaikutus turvallisuuteen. Pääosin turvavalvomo on hoitanut tehtävänsä hyvällä tasolla mutta valitettavasti se ei riitä ja parannettavaa on, kun työturvallisuudesta puhutaan. Valitettavasti olen itsekin ollut todistamassa/osallisena tilanteissa, jossa päivystäjien osallistuminen on ollut hyvin välinpitämätöntä ja epäammattimaista. Esimerkiksi tilanteet, joissa voimankäyttö tilanteessa pyydetäessä kamerakuviin ei ole reagoitu millään tavalla tai ilmoitukset ovat menneet täysin kuuroille korville. Tämä vaikeuttaa lisäkäsien saamista paikalle, jolloin jäädään pahimmassa tapauksessa yksin tilanteeseen. Tällöin myös tilannetieto, sijainti ym. ei välity lisäkäsille. Tärkeitä minuitteja menee hukkaan ja riskit kasvavat huomattavasti tämän kaltaisissa

tilanteissa (Kyselytutkimuksen vastaaja 2, työntekijöiden kehitysehdotuksia asiakkaalle, Kaupunkiliikenne Oy:lle).

Vastanneiden mielestä on Kaupunkiliikenteen ja erityisesti heidän turvavalvomonsa toiminnassa paljon hyvää, mutta vastauksissa etsitystä turvallisuusnäkökulmassa on vielä paljon parannettavaa. Vastauksissa tuotiin pääosin samoja asioita esille. Nostettakoon esille suurimpana kehityksen kohteena virve-radioliikenteen ja kameroiden aktiivinen seuranta.

5.2 Haastattelututkimuksen tulokset

Haastattelututkimus toteutettiin teemahaastatteluna, joka tunnetaan myös puolistrukturoituna haastatteluna. Kysymykset oli siis laadittu etukäteen, mutta jokaisen haastateltavan kanssa haastattelutilanne oli erilainen, joten sanat ja kysymysmuodot saattoivat vaihdella. Haastattelu teetettiin viidelle satunnaisesti Palmian työnjohdon ja tutkijan toimesta valitsemalle työntekijälle. Haastateltavia pyrittiin valitsemaan eri taustoista, jotta tulosten todenmukaisuus säilyisi.

Ensin haastatteluissa käytiin läpi työntekijöiden taustatietoja samalla tavalla kuin kyselytutkimuksessa. Haastateltavista yksi on ollut alle vuoden Palmia Oy:n työntekijä, mutta jo muutaman vuoden alan työtehtävissä, ja toinen on ollut vajaa kahdeksan vuotta. Muiden haastateltavien työkokemuskertymä on näiden väliltä, vuodesta viiteen vuoteen. Taustatiedoissa kartoitettiin seuraavaksi, millaisessa työpisteessä työskentelee vai vaihtelee työpiste. Neljä viidestä haastateltavasta työskenteli yhdessä työpisteessä, viidennen työpiste vaihtelee hieman. Kolme viidestä oli käynyt turvallisuusalan perustutkinnon ja kaksi viidestä oli käynyt omakustanteisesti turvallisuusalan tarvittavat koulutukset työtehtäviin, eli järjestyksenvalvojan ja vartijan koulutuksen sekä voimankäyttövälineiden koulutukset (teleskooppipatukka ja kaasusumutin).

Turvallisuuden tunnetta kartoitettiin eniten haastatteluissa. Teemahaastattelun tapaisesti oli kysymykset laadittu ennakkoon, mutta tarpeen tullen tutkija pystyi kysymään lisäkysymyksiä tai pyytämään tarkentamaan saamaansa

vastausta. Ensimmäinen turvallisuuden tunnetta käsittelevä kysymys oli seuraava: Koetko olosi turvalliseksi työtehtävissä? Jokaisen haastateltavan vastauksessa nousi esille ”lähtökohtaisesti” tai ”pääosin”. mutta jokaisella haastateltavalla oli myös mielessään jokin tilanne, jossa heillä ei ollut ollut turvallinen olo.

”Lähtökohtaisesti kyllä, koen oloni turvalliseksi, mutta tietyissä haastavissa tilanteissa, joissa kokee olonsa epävarmaksi, tulee sellainen turvaton olo ja rupeaa, epäilee itseensä (haastateltava 1).”

”Pääsääntöisesti kyllä, mutta välillä riippuu vähän parityöskentelyssä työparista, sekä siihen vaikuttaa myös, miten sillä hetkellä asiakkaat suhtautuvat järjestyksenalvojiin työssä (haastateltava 2).”

Työntekijät kertoivat vastauksissaan, että lähtökohtaisesti myös heidän työkollegansa kokivat, että oli turvallista tulla töihin, mutta että jotkut alueet tai työpisteet ovat levottomampia tai järjestyksenalvonnallisesti haastavampia. Kaikilla työntekijöillä on omat kokemuksensa ja pelkonsa.

”Jos on negatiivisia kokemuksia esimerkiksi väkivaltaisista ja uhkaavia tilanteita työssä ja työmatkoilla, voi tuntea turvattomuutta (haastateltava 1).”

Vastauksissa tarkennetaan, että töihin tuleminen ei ole useimmiten se uhkaava tilanne, vaan esimerkiksi iltavuoron jälkeen kotiin lähteminen tuntuu turvattomalta. Haastattelussa ilmeni monta kertomusta, miten järjestyksenalvojiin on käyty käsiksi tai uhkailtu työmatkoilla tai ainakin yritetty seurata työpaikalta.

”Välillä asiakkaat ovat yrittäneet seurata työntekijöitä kotiin ja uhkailleet tai käyneet käsiksi, mutta useimmiten vaikka esimerkiksi päihteidenkäyttäjät tunnistavat ja huutelevat vapaalla oleville järjestyksenalvojille, se ei siitä pidemmälle mene, onneksi. Töihin on turvallinen olo tulla, mutta töistä lähtiessä tulee eniten niitä negatiivisia asiakaskohtaamisia (haastateltava 3).”

”Kyllä, siinä alkaa miettimään, onko tämä kaikki sen arvoista (haastateltava 4).”

Seuraavaksi käsiteltiin turvallisuustilanteen muutosta metron toimeksiannossa. Parin haastateltavan mielestä turvallisuustilanne on parantunut, mutta vaikka häiriökäyttäytymisiä ei olisi tilastollisesti enempää, niin nykyään lähes jokaisella asiakkaalla on mukanaan astaloo, teräasetta tai muuta vastaavaa. Vastaajat kokevat, että toimenpiteet ovat nykyään vaarallisempia, koska kohdehenkilöt tuntuvat olevan herkempiä käyttämään astalooaan.

”Sanoisin et on rauhoittunut toi meno kentällä, mutta siitä on tullut vaarallisempaa sitten kun jotain tapahtuu (haastateltava 2).”

Järjestyshäiriöt ovat muuttuneet ja esimerkiksi huumeiden myynti on lisääntynyt metroasemien läheisyydessä. Nuorison häiriökäyttäytyminen nousi esiin lähes jokaisen haastateltavan vastauksissa. Vastauksissa haastateltavat kertovat, että nuorison häiriökäyttäytyminen on radikalisoitunut, ja nuorilla on mukanaan terä- ja ampuma-aseita.

Seuraavaksi käsiteltiin, millaiset asiat vaikuttavat haastateltavien turvallisuuden tunteeseen positiivisesti ja negatiivisesti. Positiivisesti esille nousi jatkuva mahdollisuus kommunikoida, saada tarvittaessa toimenpiteisiin lisäkäsiä, hyvä perehdytys työtehtäviin, luotettavat työkaverit, oma kouluttautuminen ja osaaminen, osaava henkilöstö, sekä kokemus työtehtävissä, tuttu työympäristö ja itsevarmuus työyhteisöön kuulumisen.

Vastauksissa nousi myös esille oman työtavan löytäminen ja sen tärkeys. Haastateltavat kertovat, että usein kuluu hetki, että löytää itselle sopivan tavan työskennellä, puhua asiakkaiden kanssa tai hoitaa voimankäyttötilanteita itselleen sopivalla tavalla. Yksi haastateltavista kertoo, että kaikilla on vahvuutensa ja heikkoutensa, eikä siinä ole mitään väärää, kunhan oppii hyödyntämään vahvuuksiaan. Toinen haastateltavista tuo esille myös tutun työparin tärkeyden ja kuvailee, että tällöin yhteiset työtavat ovat turvallisuuden tunnetta vahvistavia.



Kuva 3 – Sanapilvi, haastattelu: Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen työtehtävissä positiivisesti?

Seuraavaksi kartoitettiin, mitkä asiat vaikuttavat haastateltavien turvallisuuden tunteeseen työtehtävissä negatiivisesti. Osassa työpisteessä oli muutaman haastateltavan mielestä liian vähän järjestyksenvalvoja levottomuuksiin ja järjestyksenvalvonnallisiin toimenpiteisiin nähden. Työvoimapulan takia tehtyjen supistusten myötä lisäkädet ja apu ovat olleet kauempana, kun vasteajat miehitetyltä asemalta toiselle on pidemmät.

”Miehittämättömät asemat ympärillä lisää kyllä epävarmuutta vaativissa tilanteissa (haastateltava 1).”

Muutama haastateltava tunnistivat negatiivisesti vaikuttavaksi piirteeksi myös kokemattomat ja uudet työparit. Parityöskentelyssä ilmenee haastateltavien mielestä haasteita, kun ei tunne työparia ja tämän toiminta ei ole varmaa ammatillisesta näkökulmasta.

”Välillä tuntuu kuin ammattitaidon taso olisi laskenut järjestyksenvalvojen kesken huomattavasti, jonka takia saa välillä pelätä onko tukipartiosta oikeasti lisäämään turvallisuutta (haastateltava 3).”

Järjestyksenvalvojen työssä on otettava huomioon työn ennalta- arvaamattomuus, koska jokainen asiakas reagoi eri tavoin, asiakkaat voivat

olla uhkaavia ja väkivaltaisia täysin yllättäen, kertoo yksi haastateltavista. Sivulliset puuttuvat laajasti toimenpiteisiin kuvaamalla ja tulemalla väliin, mikä kuitenkin voi vaarantaa järjestyksenvälvojen ja sivullisten turvallisuuden, toinen haastateltavista pohtii.

”Suuret määrät häiriökäyttäytymisiä sekä aggressiivisten päihteidenkäyttäjien kohtaamisia vuoron aikana lisää myös turvattomuuden tunnetta (haastateltava 2).”

Haastattelun seuraava kysymys kuului: Mitkä tilanteet ovat riskialttiimpia työkohteessasi? Jokaisen haastateltavan vastauksissa ilmeni teräaseiden ja muiden astaloiden kohtaaminen työssä, varsinkin yksintyöskentelyssä.

”Tuntuu olevan niin yleistä, että nuoret ja muutkin kantavat jotain astalaa mukanaan, ja sitä ei pelätä käyttää. Ei tiedä yhtään mitä niiden päässä liikkuu (haastateltava 4).”

Vastauksissa ilmeni muidenkin sellaisten tilanteiden vaarallisuus, joissa järjestyksenvälvojat joutuvat toimimaan yksin. Haastateltavien mielestä tällaiset tilanteet ovat aina riskialttiimpia ja vaikeita. Välillä kokemattomat kollegat vaarantavat tilannetta, jos työtävät eivät ole sujuvia, kuvailee yksi haastateltavista.

Haastateltavien vastauksissa on havaittavissa samankaltaisuuksia, kuten virve-radion kuuluvuuksien ja kameroiden katvealueet, jolloin apua ei pysty hälyttämään, eikä turvavalvomokaan voi ohjata lisäkäsiä paikalle, jos ei ole tietoa, mikä tilanne on tai missä järjestyksenvälvojat ovat. Vastauksissa kuvailtiin myös tilanteita, joissa turvavalvomossa on monta asiaa tai keikkaa päällekkäin, jolloin sinne ei saa välttämättä yhteyttä, eikä saa siten hälytettyä apua. Avunsaanti ja erilaiset katvealueet ja niiden vaarallisuus ilmenivät myös isona riskitekijänä kyselytutkimuksessa.

Seuraava haastattelun kysymys käsitteli, miten uhkaavat ja tai väkivaltaiset tilanteet vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen jälkeenpäin. Yksi haastateltavista kertoi, miten omat vaikeat tilanteet ovat vahvistaneet turvallisuuden tunnetta, kun niitä on päässyt käsittelemään yksin ja

kollegoiden kanssa. Haastavista ja uhkaavista tilanteista pyritään saamaan aina oppeja ja kehityksenkohteita itselle, kertoo yksi haastateltavista. Toinen haastateltava kertoo, miten erityisen haastavat tilanteet jäävät alitajuntaisesti pyörimään ajatuksiin enemmän ja niitä miettii jälkikäteen.

”Varmasti. Pelätä ei voi kuitenkaan koko ajan, koska muuten ei tähän työhön kykene, pitää vaan mennä hetki kerrallaan. Vaikuttaa ne ainakin hetkellisesti, jos kohdehenkilöt vakavissaan uhkailevat esimerkiksi tappavansa, hakkaavansa tai etsivän vapaalla, niin kyllä siinä pari päivää ainakin katsoo olan yli (haastateltava 2).”

Kun järjestyksenvalvojilta kysyttiin, vaikuttavatko muut turvallisuusalalla tapahtuvat tilanteet heidän turvallisuutensa tunteeseen, jokainen haastateltavista olivat sitä mieltä, että kyllä vaikuttaa. Turvallisuusalaa kritisoidaan paljon mediassa, koska työssä ollaan jatkuvasti julkisesti esillä. Sitä on helpompaa kritisoida, vaikei sitä tai mitään seikkoja sen taustalla tuntisikaan. Muutaman haastateltavan mukaan työpisteen tai metroasemien läheisyydessä tapahtuneet väkivallanteot vaikuttavat heidän varautumiseensa omalla toimialueellaan ja väkivallanteot myös horjuttavat turvallisuuden tunnetta.

”Kyllä, jos vaikka kuullaan, että metroaseman läheisessä kauppakeskuksessa on puukotettu tai hakattu järjestyksenvalvoja, vaikuttaa se myös meidän varautumiseen ja turvallisuuden tunteeseen (haastateltava 3).”

Pohdittaessa turvallisuusalaa ja sen turvallisuuden parantamista toi eräs haastateltava esille tapauksia, joissa järjestyksenvalvojen turvallisuus on ollut uhattuna, mikä on jälkikäteen johtanut konkreettisiin muutoksiin varautumisessa.

”Eli jotain on mentävä pieleen jossain, ennen ku saadaan konkreettisia muutoksia, joiden avulla sit välttyään samantlaisilta tilanteilta tulevaisuudes (haastateltava 1).”

Viimeisenä turvallisuuden tunnetta käsittelevänä kysymyksenä haastateltaville esitettiin kysymys: Onko työkollegoiden välinen ilmapiiri turvallinen ja saako heiltä tukea tarpeen tullen?

Kaikkien haastateltavien henkilöiden vastauksissa tuotiin esille työkollegoiden jatkuva tukeminen. Haastateltavat kuvailivat työilmapiiriä turvalliseksi, ja kaikki saavat työtehtävissä sekä niiden käsittelyssä tarpeen tullen tukea. Metron toimeksiannossa apukäsiä tulee nopeasti lisää paikalle ja aina ollaan turvaamassa kollegoiden työtä, oli kyseessä sitten työsuhdetta syvempi ystävyys tai ei, kertoi yksi haastatelluista. Vastauksista käy kuitenkin ilmi, etteivät kaikki välttämättä halua käsitellä itseään ravisuttaneita tilanteita kaikkien kanssa läpi, vaikka siihen olisikin mahdollisuus, tai sitten ei saa toivomaansa tukea tilanteiden jälkeen.

”Välillä vähän valikoivasti, kaikilta ei saa sellasta tukea asioihin, jos vaikk jää tilanne kalvamaan, vaikka kaikkia tilanteita voidaanki jälkipuida yhdessä (haastateltava 2).”

Useat haastateltavasti toivoivat esimiesten olevan enemmän läsnä tilanteiden käsittelyssä. Työntekijät halusivat tämän vaikuttavan siihen, että he kokisivat esimiehet helpommin lähestyttävänä, kun oikeasti tarvitsisi tukea tilanteiden purkamisessa. Järjestyksenvälvojat kertoivat, että kentällä tuttujen kollegoiden kesken ilmapiiri ja kommunikointi on hyvällä tasolla.

”Semmoinen yhteen pelaaminen on pakollista tuolla kentällä, jos joku ei toisia tue, asettaa tää kaikki toiminnallaan vaaraan. Vaikka ei olisi mitenkään erityisemmin tutustunu työkaveriin, pidetään aina toisistamme huolta ja riennetään apuun riippumatta siitä, onko kyseessä sydänystävä vai tuttu työkaveri...Työnjohto vois kuitenkin vähä enemmän olla läsnä tilanteiden jälkipurussa ja tarpeen tullen sit olla enemmän antamassa tukea työntekijöil (haastateltava 5).”

5.2.1 Haastattelututkimuksen vastaajien kehitysehdotukset

Kun järjestyksenvalvojilta kysyttiin haastatteluissa, olisiko työnantajalla kehitettävää liittyen turvallisuuden tunteeseen, jokaisen mielestä työnantajan pitäisi olla motivoituneempi kehittämään työyhteisöä turvallisemmaksi. Kaksi haastatelluista kertoi toivovansa näkevänsä enemmän esimiehiä kentällä, jotta työnjohdolle välittyisi todellinen kuva siitä, millaisia kohtaamisia kentällä oikeasti on. Kaksi haastatelluista kertoi myös toivovansa tarkempaa työvuorojen suunnittelua, jotta kokemattomia ja uusia työntekijöitä ei asetettaisi järjestyksenvalvonnallisesti vilkkaammille asemille työturvallisuuden takia.

”Kuunneltaisiin enemmän kenttätyöntekijöiltä ehdotuksia ja toiveita, ku he sitä meininkiä näkevät päivittäin. Vuorojen suunnittelussa pitäis ottaa työturvallisuus huomioon paremmin, ettei laitettaisi kokemattomia ja uusia työntekijöitä järjestyksenvalvonnallisesti painottaville asemille (haastateltava 3).”

Erään järjestyksenvalvojan mielestä turvallisuuden tunnetta lisäksi laajempi yhteistyö viranomaisstahojen välillä, mutta aloitteen tähän pitäisi tulla vastaajan mukaan tulla esimiesten ja työnantajan taholta. Hän kertoi lisäksi, että työnantajan pitäisi tarttua näkyvämmiin epäkohtiin, jos työntekijät ilmaisevat sellaisia työnjohdolle. Järjestyksenvalvojat kuvailivat myös työntekijätilannetta hieman epämotivoituneeksi, ja isoon joukkoon järjestyksenvalvoja on eksynyt kohteeseen soveltumattomia työntekijöitä.

”Rekrytointia pitäisi parantaa, jotta näihin työtehtäviin hakeutuis ihmisiä, jotka oikeasti soveltuvat vaativaan ja isoon kohteeseen niinku metroon, koska välil tuntuu et otetaan vaan kaikki, jotka hakee työtehtäviin, eikä katota yhtään soveltuuks ne työtehtäviin (haastateltava 1). ”

Järjestyksenvalvojilta kysyttiin, kokevatko he, että Kaupunkiliikenteellä olisi kehitettävää liittyen turvallisuuden tunteeseen metron toimeksiannossa. Kaikki haastateltavat ilmaisivat halua parempaan kameravalvontaan sekä parempaa asennoitumista Kaupunkiliikenteen turvavalvomoon toiminnassa. Lähes jokaisen haastateltavan mielestä turvallisuusriskejä syntyy kamera- ja virve-radion katvealueiden takia.

”Kameravalvonnan parantaminen tulee kyllä heti ensimmäisenä mieleen, kun on ollut työssä tilanteita, joissa on kameravalvonnassa katvealueita tai huonoa kuvanlaatua. Onhan se aika epämukavaa, että joutuu painimaan jossain keskellä laituritasoa ja siihen ei ole kamerakuvaa. Jotkut valvomotyöntekijät vois asennoitua työhönsä paremmin, kun välillä kuulostaa ja vaikuttaa siltä, ettei niitä kiinnostaisi pätjän vertaa, mitä me teemme, vaikka he ostavat turvallisuuspalvelua meiltä (haastateltava 5).”

6 TUTKIMUSTULOSTEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tutkimustuloksien vastauksissa nousee esiin tilanteita, joissa apukäsiä ei ole saatu tilanteisiin tarpeeksi nopeasti. Järjestyksenvalvojat kertovat myös tilanteista, joissa kamera- tai virve-radion katvealueiden takia on syntynyt turvallisuudelle riskejä. Tällaisiin ongelmiin pitäisi saada muutoksia välittömästi, jotta jokaisella työntekijällä olisi turvallista työskennellä. Myös metron matkustajilla olisi turvallisempaa käyttää julkisia kulkuvälineitä. Paremmilla valvontakameroilla vahvistaisivat turvallisuuden tunnetta, kun työntekijät tietäisivät, että turvaavalmolla on näköyhteys tilanteeseen ja se osaa ohjata apua oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan.

Järjestyksenvalvojien koulutus ei ole pitkä, eivätkä vaatimukset alalle ole korkeita, minkä vuoksi rekrytointiin tarvittaisiin muutoksia. Työtehtäviin olisi helpompi löytää niihin soveltuvia työntekijöitä. Järjestyksenvalvojien kertomuksen mukaan työtehtävissä on ilmennyt, että työntekijöillä on vaatimuksia alempi suomen kielen taito, jolloin asiakaspalvelu on lähes mahdotonta. Tutkimustuloksissa ilmeni myös, että työtehtävissä esiintyneet käytöshäiriöt ovat synnyttäneet suurempia turvallisuusriskejä työkollegoille. Työvoimapula turvallisuusalalla näkyy työntekijöiden puutteessa työpisteissä, mikä lisää myös turvallisuusriskejä, kun apukäsiä ei saada apuun ollenkaan vaikeissa tilanteissa tai vasteajat ovat liian pitkiä. Järjestyksenvalvonnalliset tilanteet syntyvät usein nopeasti, minkä vuoksi nopeat toimenpiteet ovat ratkaisevia.

Järjestyksenvalvojien tutkimuskyselyn tuloksissa ilmeni, mitkä työvuorot ja -pisteet koetaan turvallisimmiksi ja mitkä koetaan turvattomimmiksi.

Kehitysehdotuksissa ilmaistiin tämän takia lisämiehitystä asemille tai tukipartioihin turvattomille alueille. Lisäksi työvuorosuunnittelun toimintaa uusien ja kokemattomien työntekijöiden asettamisessa järjestyksenvalvonnallisesti vaativiin ja vilkkaisiin työpisteisiin olisi hyvä parantaa työturvallisuuden takia niin paljon kuin työvoimapulan puitteissa on mahdollista.

Jotkut kehitysehdotukset ovat jo tutkimuksen julkaisuvaiheessa edenneet työnjohdolle, jotta kehitysehdotuksia saataisiin eteenpäin mahdollisimman reaaliajassa. Esimerkiksi useat kyselytutkimukseen vastanneista toivoivat parityöskentelyn lisäämistä eräällä metroasemalla tapahtuneiden järjestyshäiriöiden ja pitkien vasteaikojen takia, minkä seurauksena asemalle saatiin lisämiehitystä. Lisäksi järjestyshäiriöiden ja vasteaikojen takia haastavalle alueelle on lisätty tukipartioiden määrää.

Kehitysehdotuksissa työnjohdolle kerrottiin, että työntekijöille toivotaan selkeämpiä ohjeita ja koulutuksia. Vaikka työntekijöiden koulutuksista syntyisi lisäkustannuksia hetkellisesti ne lisääisivät turvallisuuden tunnetta pitkällä aikavälillä, mikä taas lisää koko työyhteisön turvallisuuden tunnetta. Koko työyhteisön turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa myös kommunikointi esimiesten ja työnjohdon kanssa. Työnjohdon ja kenttätyöntekijöiden välisen kommunikoinnin lisääminen on hyvin yksinkertaista. Esimerkiksi yhteydenotot työntekijöihin tilanteiden jälkipurkamisessa tai työpisteiden kiertäminen aktiivisesti vaikuttavat jo suuresti. Rinne (2021) kuvailee, miten huonosti kommunikoivassa työyhteisössä ei ole turvallista työskennellä ja miten yhteistyöorientoitunut esimies, ja työntekijät luovat alustan turvalliselle työyhteisölle. Työyhteisössä olisi helpompi hakea ja saada tukea, kun jokainen työntekijä kokisi sallituksi ottaa käsiteltäväksi vaikeitakin asioita. Työyhteisö olisi tällöin psykologisesti turvallisempi.

Rinteen (2021) mukaan turvallisuudentunteen puute voi heikentää järjestyksenvalvojan valppautta, reaktiokykyä ja päätöksentekokykyä, mikä voi johtaa virheisiin ja vaarantaa hänen ja muiden turvallisuuden. Turvallisuusalalla tällaisille ei ole tilaa, kun pyritään pitämään jokainen toimialueella oleva henkilö turvassa. Kaupunkiliikenne on luvannut pyrkiä

parhaansa mukaan siihen, että jokaisen oli turvallista matkustaa metrolla. Tähän luetaan mukaan järjestyksenvalvojat, jotka työskentelevät metrossa.

Kysely- sekä haastattelututkimuksien tuloksissa ilmeni paljon samoja asioita, mikä oli tarkoituskin. Haastatteluiden tuloksilla pyrittiin selittämään ja selkeyttämään kyselyssä ilmeneviä tietoja. Kyselytutkimuksen tuloksista on vaikeampaa tehdä johtopäätöksiä, koska tarkentavia kysymyksiä epäselviin tai esimerkiksi monivalintakysymysten vastauksiin ei voi esittää. Kyseessä on kuitenkin satunnaisen otannan mielipide tutkittavaan ilmiöön ja aiheeseen, ja siksi mielipiteitä, kokemuksia ja kehitysehdotuksia on voinut jäädä tulosten ulkopuolelle. Tutkimustuloksissa ja niistä kerätyissä kehitysehdotuksissa ilmenee paljon samoja vastauksia ja asioita, kuten yksintyöskentelyn riskit, kamera- ja virve-radion katvealueet, kokemattomat työkollegat ja monen toive lisäkoulutuksille sekä esimiesten ja kenttätyöntekijöiden yhteistyön lisääminen. Mainituissa kehitysehdotuksissa on monta helppoa työyhteisön kehityksenkohdetta, jotka vahvistaisivat järjestyksenvalvojien turvallisuuden tunnetta metron toimeksiannossa.

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta tutkiessa huomioidaan, että kysely- ja haastattelututkimuksen tuloksissa esiintyy vain vastanneiden henkilöiden mielipiteet ja kokemukset.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että kyselyihin ja haastatteluihin on osallistunut vain otanta metrotoimeksiannossa työskentelevistä henkilöistä. On siis tärkeää ottaa huomioon, että vapaaehtoiseen työntekijöille toimitettuun kyselyyn ei ole vastannut jokainen Palmia Oy:n työntekijä. Siitä huolimatta pyrkimyksenä on ollut koota tarpeeksi laaja otanta, jotta tulokset vastaisivat mahdollisimman hyvin todellisuuspohjaa. Kartoitustutkimusta on siis kerätty vain heiltä saatujen tietojen pohjalta. Tutkimuskyselyyn vastasi 76 työntekijää noin 200 työntekijästä Palmia Oy:llä metron toimeksiannossa. Puusa ym. ilmaisevat kirjassaan *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät (2020)*, siitä miten tutkimusvirheitä voi syntyä jo siinä vaiheessa, jos haastateltava ei ymmärrä kysymystä, eikä kukaan voi tällöin avata kyselytutkimuksen kysymysten oikeaa tarkoitusta

vastaajalle. Lisäksi tutkimusvirheitä on voinut syntyä, jos vastaajat ovat monivalinnoissa valinneet väärin, eikä vastauksia ole tarkistettu. Esimerkiksi kyselytutkimuksen kysymyksissä ”*Minkä työvuoron/työpisteen koet turvallisimmaksi?*” ja ”*Minkä työvuoron/työpisteen koet turvattomimmaksi?*” vastaukset ovat voineet mennä päittäin.

Kyselytutkimukseen vastanneita työntekijöillä on monta eri taustaa, joka vaikuttaa hajanaisuuteen vastauksissa. Osa on työskennellyt alalla kauan, osa on juuri aloittanut. Pitkällä työkokemuksella vastanneiden työntekijöiden ja uusien työntekijöiden vastauksien eroavaisuuksiin vaikuttaa kokemukset sekä uusien tilanteiden verrattavuus muihin koettuihin tapahtumiin. Lisäksi haastateltavien vastauksiin vaikuttavat hänen tieto, osaaminen, koulutus, asenteet, motivaatio, yksityiselämä, työkaverit sekä -yhteisö. Nämä lisäävät tulosten hajontaa, mutta antavat myös perspektiiviä. Kyselytutkimukseen vastanneet työntekijät ovat siis voineet ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin se on tarkoitettu.

Kyselytutkimuksien tämänhetkiseen todenmukaisuuteen vaikuttaa laajasti se, että kyselytutkimus teetettiin ennen kuin Länsimetro 2 avattiin (joulukuu 2022), joten vastauksissa ei ole huomioitu työpisteitä Länsimetro 2:ssa tai toimenpiteiden määrää tällä alueella.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös opinnäytetyöntekijän asema työyhteisössä. Kuitenkin haastatteluiden yhteydessä nousi esille paljon palautetta, että haastateltavat uskaltavat pienemmällä kynnyksellä kertoa turvattomuudesta ja siihen vaikuttavista asioista. Heidän mielestään oli helppoa kertoa näistä henkilölle, joka ymmärtää työympäristöä ja kohdetta kuin jos tutkimusta olisi tehnyt tuntematon henkilö. Moni kertoi vastaavansa ensimmäistä kertaa vapaaehtoiseen kyselytutkimukseen työtehtävissä, koska aiemmista kyselyistä on jäänyt olo, kuin mikään ei muuttuisi tai edes saatuja tuloksia julkaistaisi. Opinnäytetyöntekijät osallistuva havainnointi ilmiöön työyhteisön työntekijänä vahvistaa tutkijan ymmärrystä kerättyihin tuloksiin. Tutkimuksellisesti luotettavuuteen vaikuttaa positiivisesti tutkimuskohteen omakohtainen tuntemus ja osana oleminen. Opinnäytetyöntekijän asema työyhteisössä ei ole muuttunut tai vaikuttanut siis tutkimustuloksiin, koska kyseessä on kartoitustutkimus aiheesta, johon tutkijan asema ei voi vaikuttaa.

Kyselytutkimuksen tulokset ovat kaikille taustatietoja lukuun ottamatta täysin anonymoimattomia. Haastattelututkimukseen vastanneiden henkilöiden anonymiteetti säilytettiin läpi tutkimuksen. Opinnäytetyöntekijä on saattanut reaktiivisuudellaan vaikuttaa saamiinsa tutkimustuloksiin. Reaktiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tuloksiin vaikuttaa se, miten tutkija muotoilee ja asettelee kysymyksensä (Puusa ym. 2020, 104). Jos tutkijan on tarpeellista avata kysymyksen tarkoitusta haastateltaville, voi se vaikuttaa saatuihin tuloksiin ja vastauksiin. Kyselytutkimuksen vastauksista on johtopäätöksiä hieman vaikea tehdä, koska vastauksien takana vaikuttavat aiemmin kuvaillut kokemukset ja muut taustatekijät.

Tutkimustulosten analysoinnissa tapahtuu niin sanottua kolmannen asteen tulkintaa, kun tutkija tekee keräämänsä kokonaisuuden perusteella tulkinnan tuloksista, joiden avulla tulosten analysointi tapahtuu. Lisäksi tutkimustulosten lukijan oma tulkinta vaikuttaa uskottavuuteen ja luotettavuuteen, koska jokainen tulkitsee tulokset omasta näkökulmastaan. (Puusa ym. 2020, 106.) Kyselytutkimuksen vastauksissa esiintyy paljonkin niin sanottuja puolikkaita vastauksia, joita tutkijan täytyy tulkita oman näkemyksensä mukaisesti tai jättää huomioimatta, jos kyseisellä yksittäisellä tuloksella ei ole vaikutusta tuloksiin. Tutkija siis tekee täysin oman tulkintansa vastaajien ajatuksista ja havainnoituista käytöksistä.

Puusa ym. (2020) kuvailevat, että tutkijan täytyy pyrkiä syventämään aineistoa tutkittavaa ilmiöön sekä rakentaa aineisto vasta mahdollisimman hyvin tutkitusta aiheesta, jolloin tutkimuksen luotettavuus vahvistuu. Tätä pyrittiin saamaan aikaan kyselytutkimuksen lisäksi järjestetyllä haastattelututkimuksella.

7 LOPUKSI

Tässä luvussa pohdin opinnäytetyöprosessia ja sen tuloksia verrattuna kirjallisuusaineistoon. Lisäksi pohdin omaa ammatillista kehittymistä opinnäytetyöprosessin aikana. Lopuksi tuon esille jatkotutkimusehdotuksia, joita opinnäytetyöprosessin aikana nousi esille.

7.1 Opinnäytetyöprosessin ja ammatillisen kehityksen reflektointi

Opinnäytetyöprosessi alkoi jo vuoden 2022 lopussa, kun sain tietää tarpeesta kartoittaa turvallisuuden tunnetta metron toimeksiannossa.

Turvallisuuspalveluiden omistaja oli vaihtumassa ja uusi yritys halusi kerätä tietoa ja kehitysehdotuksia. Otin yhteyttä Kaupunkiliikenteen erääseen työntekijään, jonka kautta saimme sovittua opinnäytetyönsuorittamisesta.

Opinnäytetyön aiheeksi on valikoitunut poliisin ja rajavartiolaitoksen avuksi asetettujen järjestyksenvalvojen turvallisuudentunne ja sen tutkiminen metron toimeksiannossa eli julkisessa liikenteessä Helsingissä. Opinnäytetyön aihetta oli ideoitu toimeksiantajan ja tilaajan kanssa jo ennen kuin työtä lähestyttiin ehdotuksella tehdä siitä opinnäytetyö. Aiheesta oli jo tässä vaiheessa lähetetty kyselytutkimus metron työntekijöille, mutta toimeksiantajan tarkoituksena oli vain kerätä aiheesta tietoa, eikä niinkään tutkia aihetta, sillä resursseja ei ollut pidempään tutkimukseen. Kyselytutkimus ei kerännyt kuitenkaan tarpeeksi vastauksia, jotta niistä olisi voinut tehdä todellisia johtopäätöksiä. Tästä johtuen sovittiin yhteistyössä Palmia Oy:n työnjohdon kanssa, että kyselytutkimus lähetetään työntekijöille uudelleen ja kerrotaan heille tehtävästä tutkimuksesta. Itse tutkimustyö ja opinnäytetyön laatiminen alkoivat vuoden 2023 alussa.

Opinnäytetyö kokonaisuudessaan valmistui nopealla aikataululla kevään aikana, ja sen eri työvaiheet olivat keskenään lähellä toisiaan ja jotkut jopa lomittaisia. Opinnäytetyön prosessi eteni ongelmitta lukuun ottamatta pieniä aikatauluongelmia. Kyselytutkimus keräsi toisella lähetyskerralla lähes tuplasti vastauksia reippaaseen tahtiin. Haastattelututkimuksesta sopiminen sujui Palmia Oy:n työnjohdon kanssa hyvin. Kyselytutkimuksen vastaukset lähetettiin tutkijalle, jolloin päästiin heti tarkastelemaan lähdeaineistoa. Yksilöhaastattelut sovittiin jokaisen haastateltavan kanssa erikseen helmikuun 2023 aikana, jonka jälkeen ne litteroitiin. Opinnäytetyön tutkimustulosten raportointi ja kirjoitustyö tapahtuivat helmi-maaliskuussa 2023, jonka jälkeen työ viimeisteltiin huhtikuun 2023 loppuun mennessä. Prosessina opinnäytetyö oli vaativa, mutta loppujen lopuksi työ tuntui palkitsevalta ja opettavalta.

Kysely- ja haastattelututkimuksen tulosten analyysin jälkeen huomasin, että toimeksiannossa on paljon asioita, joissa olisi parannettavaa järjestyksenvälvojen mielestä, mutta kaikkeen ei voida vaikuttaa kuten esimerkiksi ympäristöön. Vaikka työskentely koetaan isolta osin turvalliseksi, voi sitä aina pyrkiä parantamaan oli sitten kyse työntekijöiden omasta toiminta-asenteesta tai seikoista esimiestasolla ja johtoportaan. Moni parannusta kaipaava kohta vaatisi resurssien lisäämistä, johon ei muutosta saada noin vain. Kysely- ja haastattelututkimuksen vastauksista ilmenee, että rahalla on vaikutuksia kehitysehdotuksien toteutumiseen.

Turvallisuusalalla on tiedostettu monia turvallisuusriskejä jo entuudestaan. Rantaeskola ym. kertovat, miten asiakkaiden väkivaltaisuus ja arvaamaton toiminta johtaa tarpeeseen tehdä toimenpiteissä nopeita päätöksiä (2015). Työturvallisuuslaissa (Työturvallisuuslaki 2002/738) taas puhutaan siitä, miten yksintyöskentelyssä esiintyy omat turvallisuusriskinsä. Turvallisuusalalla yksintyöskentely on yleistä, ja on lähes ylellistä, että metron toimeksiannossa monessa tilanteessa on heti alkuun apukäsiä ja tarpeen tullen niitä on lisää saatavilla. Esimerkiksi autopartioiden ja junapartioiden tuki on äärimmäisen tärkeää metron toimeksiannossa. Turvallisuuden tunteella on suuri merkitys työyhteisössä, mikä kävi jo ilmi kirjallista aineistoa tutkiessa. Jos turvallisuuden tunteessa on ongelmia, ei työyhteisö ole toimiva, ja muutoksia on pakko saada aikaan.

Kehityin tutkijana paljon opinnäytetyöprosessin aikana. Työ tuntui alkuun aivan liian laajalta, mutta tutkimusta tehdessä tiedonkeruuseen ja tutkimukseen uppoutui, ja se toi mahdollisuuden tutustua tutkimustyön suorittamiseen sekä antoi hyvän pohjan tutkimusten toteuttamiseen tulevaisuudessa työelämässä. Tehdessäni tutkimustyötä turvallisuuden tunteesta omassa työyhteisössäni huomasin myös kehittyväni työntekijänä. Tunnen nykyään tutkimustyön käytäntöjä paremmin, mutta myös turvallisuuden tunteen merkitys työyhteisössä on kirkastunut. Tutkimustyötä tehdessäni sain mahdollisuuden hyödyntää turvallisuusalan tradenomin koulutuksessa keräämiäni tietoja ja taitoja.

Opinnäytetyötä tehdessäni sain työskennellä metron työnjohdon kanssa yhteistyössä ja keräämään työyhteisölle kehitysehdotuksia. Pyrin työtä

tehdessäni mukauttamaan omat toiveeni ja aikatauluni työstä työyhteisön tarpeisiin. Työskentelin opinnäytetyöprosessin aikana lähes täyspäiväisesti metron toimeksiannossa, joten opinnäytetyön teko vaati joustavuutta ja mukautumiskykyä. Haastatteluiden aikana pääsin myös refleктоimaan oppimaani tietoa haastateltavien työkollegoideni kanssa ja pohtimaan myös haastatteluiden ulkopuolella kehitysehdotuksia turvallisuuden tunteen parantamiseksi.

Opinnäytetyö vastaa mielestäni toivomaani kokonaisuutta kartoitustutkimusta aiheesta. Koen, että kartoitustutkimuksesta on ja tulee jatkossakin olemaan hyötyä metron toimeksiannon turvallisuuden tunteen kehittämisessä, joka antaa lisäksi hyvän pohjan jatkotutkimuksien tekemiselle. Opinnäytetyölle asettamissani tavoitteissa olen onnistunut mielestäni hyvin.

Tutkimuskysymyksinä oli, miten järjestyksenvalvojat kokevat oman ammattiryhmänsä työturvallisuuden metron toimeksiannossa ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. Tutkimuskysymyksiin saatiin kerättyä tutkimustuloksilla vastauksia, jotka ilmentävät laajan työyhteisön useampaa eri mielipidettä.

7.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimusta tehdessä heräsi ajatuksia jatkotutkimuksista. Yksityistä turvallisuusalaa on syytä tutkia enemmän ja säännöllisesti, koska sen työtehtävät tuntuvat olevan vieraita monelle kansalaiselle, eikä sitä ole tarpeeksi tutkittu ja esitetty paikkansa pitäviin tietoihin pohjautuen. Mediassa on pohdittu yksityisen turvallisuusalan työtehtäviä, ja työnantajia on myös kritisoitu laajasti. Tosiasioihin pohjautuvalle tutkimukselle olisi kysyntää.

Metron toimeksiannossa jatkotutkimuksena voisi olla turvallisuustilanteen konkreettisten parantamistoimenpiteiden evaluaatio. Turvalliseen työskentelyyn olisi tärkeä luoda selkeitä ohjeita ja oppaita. Myöhemmin olisi hyvä tutkia tarkemmin ja mahdollisesti laajentaa tutkimusta myös turvallisuusalan muihin toimeksiantoihin ja muihin työnantajiin. Turvallisuuden tunnetta voisi vertailla esimerkiksi eri työnantajien turvallisuuspalveluiden välillä.

LÄHTEET

Freese, P. 2021. Psykologinen turvallisuus tietopaketti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://pekkafreese.com/psykologinen-turvallisuus/> [viitattu 13.2.2023].

HE 22/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityisistä turvallisuuspalveluista sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

Hautamäki, T. 2011. Yksityisen turvallisuusalan valvonta. Vaasan yliopisto. Filosofian tiedekunta. Väitöskirja. Acta Wasaensia 360. oikeustiede 17 julkishallinto. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.uwasa.fi/sites/default/files/midgard/links/isbn_978-952-476-703-3.pdf [viitattu 31.1.2023].

Helsingin kaupunki, joukkoliikenne. 2022. Metrokartta HSL:n sivuilla. Saatavissa: https://hslfi.azureedge.net/globalassets/metro-kivenlahteen-kuvat/metrolinja_kivenlahti.pdf [viitattu 2.2.2023].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

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

Koskela, H. 2009. Pelkokierre. Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. Helsinki: Gaudeamus.

Laitila, U. 2023. Metrojuna Hakaniemen metroasemalle. Historia Helsinki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://historia.hel.fi/fi/media/161> [viitattu 22.2.2023].

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 2015/1085.

Länsimetro Oy. 2023. Historia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lansimetro.fi> [viitattu 2.2.2023].

Manka, M-L. & Manka M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent.

Suojanen, I. 2022. Onnellinen turvallisuus. Helsinki: Gaudeamus.

Palmia. 2022. Järjestyksenvallonta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palmia.fi/fi/palvelut/jarjestyksenvallonta/> [viitattu 31.1.2023].

Palmia Oy:n sisäinen viestintä. 2023.

Poliisilaki 2011/842.

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.

Rikoslaki 1889/39.

Rinne, N. 2021. Rohkea organisaatio. Helsinki: Alma Talent.

Suard, M. L. & Lebeer, G. 2004. Preventing ... Brussels: Centre de Sociologie de la Santé of the Université Libre de Bruxelles. PDF-dokumentti.

Saatavissa: <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/140-private-act.pdf> [viitattu 27.4.2023].

Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Mikkonen, J., Kammonen, L. & Herman Pisto, M. 2011. Ammattina turvallisuus. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. 2023. Työsuojelu työpaikalla. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla> [viitattu 27.4.2023].

Työturvallisuuskeskus. 2023. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ttk.fi> [viitattu 27.4.2023].

Työturvallisuuslaki 2002/738.

Valtioneuvoston kanslia. 2021. Valtioneuvoston selonteko sisäisestä turvallisuudesta. Helsinki: Valtioneuvoston kanslian julkaisuja. 2021: 48. PDF-dokumentti. Saatavissa:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163149/VN_2021_48.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 4.2.2023].

Vainikainen, J. 2019. Likert -asteikko kyselyssä. Blogi. Saatavissa: https://zef.fi/fi/blogi/likert-asteikko?hs_amp=true [viitattu 12.4.2023].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Metroliikenteen kartta. 2022. Helsingin kaupunki, joukkoliikenne. Saatavissa: https://hslfi.azureedge.net/globalassets/metro-kivenlahteen-kuvat/metrolinja_kivenlahti.pdf [viitattu 2.2.2023].

Kuva 2. Psykologisen turvallisuuden peruspilarit. Freese, P. 2021. Psykologinen turvallisuus tietopaketti. WWW-internetsivusto. Saatavissa: <https://pekkafreese.com/psykologinen-turvallisuus/> [viitattu 13.2.2023].

Kuva 3. Kuvankaappaus sanapilvestä. Haastattelututkimus kysymys: Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen työtehtävissä positiivisesti?

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Kyselytutkimuksen tulokset. Kuinka turvallisena pidät metrotuimaksiannossa työskentelyä? (0 = turvaton, 5 = turvallinen)

Taulukko 2. Kyselytutkimuksen tulokset: Jos koet, että tilanne on muuttunut niin miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin?

Taulukko 3. Kyselytutkimuksen tulokset: Mitkä tilanteet koet työssäsi riskialtteinimmaksi turvallisuuden näkökulmasta? (Kaikki vastaajat)

Taulukko 4. Kyselytutkimuksen tulokset: Minkä työvuoron/työpisteen koet turvallisimmaksi?

Taulukko 5 Kyselytutkimuksen tulokset: Minkä työvuoron/työpisteen koet turvattomimmaksi?

Liite 1 Kyselylomake järjestyksenvalvoijille

Turvallisuudentunne kysely

Kuinka kauan olet työskennellyt metrotoimeksiannossa?*

Alle 1v
 Alle 3v
 Alle 5v
 Yli 5v

Työskenteletkö vakituisesti jossain rungossa?*

Kyllä
 Ei

Työskenteletkö keskimäärin enemmän*

Lännessä
 Keskustassa
 Idässä

Kuinka turvallisenä pidät metrotoimeksiannossa työskentelyä? *

Turvattomana 0 1 2 3 4 5 Turvallisena

•

Koetko, että turvallisuustilanne on muuttunut jollain tavalla?*

Kyllä
 Ei

Jos koet, että tilanne on muuttunut niin miten koit turvallisuustilanteen aikaisemmin?*

Turvattomana 0 1 2 3 4 5 Turvallisena

•

Mitkä tilanteet koet työssäsi riskialteimmaksi turvallisuuden näkökulmasta?*

Mitkä tilanteet koet työssäsi riskialteimmaksi turvallisuuden näkökulmasta?*

Minkä työvuoron/työpisteen koet turvallisimmaksi?*

Valitse vaihtoehto...

Minkä työvuoron/työpisteen koet turvattommaksi?*

Valitse vaihtoehto...

Voisiko mielestäsi työnantaja parantaa turvallisuustilannetta jotenkin? *

Kyllä
 Ei

Jos kyllä, niin miten?*

Voisiko mielestäsi Kaupunkiliikenne parantaa turvallisuustilannetta jotenkin?*

Kyllä
 Ei

Jos kyllä, niin miten?*

Liite 1 Tietosuojailmoitus -lomake

Tietosuojailmoitus sovellettavaksi opiskelijoiden opinnäytetöihin

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen/selvitykseen tms.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjä on ihminen (esim. opinnäytetyöntekijä) tai organisaatio, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on

Ada Munkki

cadmu002@edu.xamk.fi

2. Opinnäytetyön suorittajat

Opinnäytetyönsuorittaja on Ada Munkki

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Henkilötietoja kerätään ja käsitellään haastattelututkimuksessa.

Haastattelututkimusta tehtäessä ilmenee tutkijalle haastateltavien henkilöiden etu- ja sukunimi.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Käytännössä opinnäytetyössä käsittelyperuste on lähes aina tutkittavan suostumus (harvemmin yleisen edun mukainen tieteellinen tai historiallinen tutkimus).

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella:

tutkittavan suostumus

- rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen
- yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen (tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi tai aineiston arkistointi)
- rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

5. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön aihe: Järjestyksenvalvojen turvallisuuden tunne metron toimeksiannossa

Opinnäytetyön kesto: Kevät 2023

6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

A. Opinnäytetyössä ei käsitellä henkilötietoja, mutta haastattelututkimusta tehtäessä selviää haastateltavien nimi (etu- ja sukunimi).

B. Kerätäänkö ja käsitelläänkö opinnäytetyössä arkaluonteisia tietoja?

Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

TAI

Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia arkaluonteisia henkilötietoja:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometrinen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Mikä on arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyperuste?

- Tutkittavan/osallistujan suostumus

- Tieteellinen tai historiallinen tutkimus, tilastointi tai aineiston arkistointi
- Tutkittava/osallistuja on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Mistä henkilötiedot saadaan?

Henkilötiedot ilmenevät, kun tutkija sopii haastattelujen ajankohtaa työntekijöiden kanssa.

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta henkilötietoja kolmansille osapuolille.

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

Xamkissa käytetään tallennustilana pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft saattaa siirtää näihin palveluihin tallennettua tietoa tai niiden varmuuskopioita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja ei säilytetä.

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Henkilötietoja ei säilytetä.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on:
Ada Munkki
cadmu002@edu.xamk.fi

a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)
Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@xamk.fi