

Henna Leppänen

TULLIN TURVALLISUUSVIESTINTÄSELVITYS

Opinnäytetyö

Tradenomi (AMK)

Tradenomikoulutus, turvallisuusala

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi (AMK), turvallisuusala
Tekijä/Tekijät	Henna Leppänen
Työn nimi	Tullin turvallisuusviestintäselvitys
Toimeksiantaja	Tulli
Vuosi	2023
Sivut	55 sivua, liitteitä 7 sivua
Työn ohjaaja(t)	Pia Jääskeläinen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä perehdyttiin Tullin turvallisuusviestinnän nykytilanteeseen. Työn tavoitteena oli selvittää turvallisuusviestinnän nykytilanne eli miten viestintä saavuttaa vastaanottajat organisaation sisällä, ottaen huomioon vastaanottajan näkökulmat, vaikuttavuuden kokemuksen sekä puutteet ja mahdolliset kehitysehdotukset. Selvityksen pohjalta tuotiin esille kehittämisehdotuksia turvallisuusviestinnän parantamiseksi. Opinnäytetyö keskittyi sisäiseen viestintään, joten työssä ei otettu kantaa organisaation ulkoiseen viestintään.

Työn keskeinen tutkimusongelma oli, mikä on Tullin sisäisen turvallisuusviestinnän nykytilanne. Työtä ohjasi myös seuraava kysymys: miten sisäistä turvallisuusviestintää voidaan kehittää. Työssä haluttiin selvittää turvallisuusviestinnän osa-alueita, jotka vaativat parantamista sekä asioita, jotka ovat toimivia.

Työn tutkimuksellinen lähestymistapa oli tapaustutkimus ja määrällisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin Webropol-kyselylomaketta, joka julkaistiin organisaation intranet-sivuilla. Kyselylomakkeen avulla selvitettiin viestinnän vastaanottajien kannalta tärkeitä asioita, kuten miten usein ja minkä kanavien kautta he vastaanottavat turvallisuutta koskevaa viestintää, miten turvallisuusviestintä vaikuttaa heidän turvallisuustietoisuuteensa sekä onko turvallisuutta käsittelevä informaatio helposti vastaanottajien saatavilla.

Tulokset osoittavat, että kyselyyn vastanneista huomattava osa koki saavansa turvallisuutta koskevaa informaatiota kuukausittain tai viikoittain ja tämä osoittaa viestinnän säännöllisyyttä. Turvallisuusinformaation saatavuus ja riittävyys kuitenkin herättivät huolta ja tämän pohjalta tuotiin esille kehitysehdotuksia, kuten oman turvallisuusosion luomisen organisaation intranettiin. Merkittävä osa vastaajista koki, että turvallisuusviestinnällä on myönteinen vaikutus heidän turvallisuustietoisuuteensa ja toimintaan työpaikalla. Näiden positiivisten näkökulmien avulla korostuvat mahdollisuudet hyödyntää tehokasta turvallisuusviestintään turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Opinnäytetyön tulosten pohjalta työssä tuotiin esille kehittämisehdotuksia, joiden avulla turvallisuusviestintää voitaisiin kehittää.

Asiasanat: turvallisuusviestintä, sisäinen viestintä, turvallisuuskulttuuri, turvallisuusjohtaminen

Degree title	Bachelor of Business Administration, safety and security
Author (authors)	Henna Leppänen
Thesis title	Report on Customs' safety communication
Commissioned by	Finnish Customs
Time	2023
Pages	55 pages, 7 pages of appendices
Supervisor	Pia Jääskeläinen

ABSTRACT

This thesis examined the current state of Customs' safety communication. The aim of the thesis was to find out the current situation of the safety communication, that is, how the communication reaches the recipients within the organization, considering the respondent's perspective, experience of effectiveness, as well as shortcomings and possible development proposals. Based on the survey, development proposals were presented to improve the organization's safety communication. The thesis focused on internal communication, so the study did not take a stand on the organization's external communication.

The key research problem in the study was what the current status of the Customs' internal safety communication is. The study was also guided by the following question: how can internal safety communication be developed? The aim was to find out which areas of safety communication require improvement.

The research approach of the study was a case study and a Webropol questionnaire, which was published on the organization's intranet website, was used as quantitative research method. The questionnaire was used to identify important issues for communication recipients, such as how often and through which channels do they receive safety communication, how does the safety communication affect their security awareness, and whether the information about safety is readily available to recipients.

The results show that a significant proportion of the survey respondents felt that they were receiving safety information on a monthly or weekly basis, and this indicates the regularity of communication. However, the availability and adequacy of safety information raised concerns, and on the basis of this, development proposals, such as creating one's own safety section in the organization's intranet, were raised. A significant number of respondents felt that safety communication has a positive impact on their safety awareness and behaviour in the workplace. These positive perspectives highlight opportunities to utilize effective safety communication to develop a safety culture. Based on the results of the thesis, the work highlighted development proposals that could be used to develop safety communication.

Keywords: safety communication, internal communication, safety culture, safety management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SISÄINEN VIESTINTÄ	6
2.1	Sisäisen viestinnän tavoitteet ja tehtävät	7
2.2	Sisäisen viestinnän kanavat	10
2.3	Viestinnän suunnittelu.....	13
2.4	Sisäisen viestinnän haasteet	15
3	TURVALLISUUSVIESTINTÄ	16
3.1	Turvallisuusviestintä osana organisaation sisäistä viestintää	17
3.2	Turvallisuusviestinnän rooli turvallisuusjohtamisessa	20
3.3	Turvallisuuskulttuuri	22
4	TOIMEKSIANTAJA.....	24
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO.....	26
5.1	Tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät	26
5.2	Aineiston hankinta	28
5.3	Aineiston analysointi	30
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	32
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
7.1	Johtopäätökset perustuen tutkimustuloksiin	39
7.2	Eettisyys ja luotettavuus	45
8	LOPUKSI	48
	LÄHTEET.....	50

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Saateteksti

Liite 3. Tietosuojaseloste

1 JOHDANTO

Turvallisuusviestintä määritellään olevan eri välineitä käyttäen tapahtuvaa viestintää yrityksen sisällä tai sidosryhmien välillä, jossa pyritään vaikuttamaan ihmisten toimintaan ja sen painopisteenä ovat turvallisuuden eri osa-alueet. Turvallisuusviestinnän päätavoitteena on lisätä turvallisuuden tietämystä, jonka avulla vastaanottajat voivat tehdä turvallista työskentelyä edistäviä valintoja. (SM 2013, 3.)

Turvallisuusviestinnän kehittämisen avulla voidaan parantaa turvallisuusasenteita ja -osaamista organisaatioissa. Tehokkaalla viestinnällä varmistetaan, että oikeat viestit välitetään oikeille vastaanottajille, oikeaan aikaan. Tämän opinnäytetyön aiheena on Tullin turvallisuusviestintäselvitys ja työn toimeksiantajana toimii Suomen Tulli. Aihe on valittu toimeksiantajan tarpeesta selvittää, mikä on turvallisuusviestinnän nykytilanne organisaatiossa, jonka pohjalta pystytään lähteä kehittämään toimintaa tulevaisuudessa.

Suomen Tulli vastaa laillisen ulkomaankaupan sujuvuudesta sekä verovarojen keräämisestä. Tämän lisäksi Tulli suorittaa valvontaa ja rikostorjuntaa, jonka avulla suojataan yhteiskuntaa ja ihmisiä sekä laativat Suomen tuonnista, viennistä ja kauppataseesta virallisia ulkomaankauppatilastoja. Tullilla on 41 toimipistettä Suomessa ja heidän palveluksessaan on noin 2 000 henkilöä. Suomen Tulli toimii valtiovarainministeriön alaisuudessa ja on osana Euroopan unionin tullijärjestelmää. (Tietoa Tullista s.a.) Aihe on tärkeä, sillä Tullilla ei ole aikaisempaa tietoa siitä, miten turvallisuusviestintä saavuttaa vastaanottajat organisaation sisällä. Työ antaa kehitysehdotuksia, joita Tulli voi hyödyntää omassa toiminnassaan. Turvallisuusviestinnän kehittämisen avulla voidaan kehittää työturvallisuutta sekä vahvistaa turvallisuuskulttuuria organisaatiossa.

Työn tavoitteena on antaa toimeksiantajalle kehittämissuhteita, kuinka turvallisuusviestintää voidaan kehittää. Tarkoituksena on saada selville turvallisuusviestinnän nykytilanne: miten viestintä saavuttaa vastaanottajat organisaation sisällä, ottaen huomioon vastaanottajan näkökulman, vaikuttavuuden kokemuksen sekä puutteet ja mahdolliset toiveet. Työn tutkimusongelmat

ovat: mikä on Tullin sisäisen turvallisuusviestinnän nykytilanne ja miten turvallisuusviestintää voidaan kehittää. Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelminä käytetään kyselyä. Kysely kohdistuu organisaation henkilöstöön ja se sisältää suljettuja sekä avoimia kysymyksiä. Kyselyn avulla voidaan kerätä tehokkaasti laajasti dataa usealta vastaanottajalta lyhyessä ajassa.

Sisäinen viestintä tarkoittaa kaikkea työntekemiseen ja työyhteisöön liittyvää organisaation sisällä tapahtuvaa tiedonkulkua sekä vuorovaikutusta (Joki 2021, 163). Turvallisuusviestintä voidaan näin ollen luokitella osaksi sisäistä viestintää, sillä turvallisuusviestinnässä viestitään turvallisuutta koskevista asioista organisaatiossa. Turvallisuuskulttuuri luokitellaan osaksi organisaatiokulttuuria ja näiden kahden käsitteen määritelmät ovat herättäneet usein keskustelua, sillä niille ei ole hyväksytty yhtä tiettyä määritelmää (Reiman ym. 2008, 7; Paasonen 2019). Turvallisuusjohtaminen tarkoittaa turvallisuuden hallintaa, jota suoritetaan kokonaisvaltaisesti ja se pitää sisällään suunnittelua, toimintaa sekä seuranta (Turvallisuusjohtaminen 2010, 6).

Opinnäytetyö rajautuu sisäiseen viestintään ja turvallisuusviestintään. Työssä ei käsitellä organisaation ulkoista viestintää ja se ei tule sisältämään organisaatorisia rajoituksia. Tämä päätös mahdollistaa kokonaisvaltaisen ymmärryksen turvallisuusviestinnän tilanteesta organisaatiossa ja auttaa saamaan monimuotoisen otoksen näkökulmista, kokemuksista ja haasteista eri osastojen ja roolien väliltä. Tämän lisäksi kehittämisehdotukset ovat sovellettavissa ja relevantteja koko organisaatiolle. Tutkimuksen tulokset voivat näin ollen johtaa tehokkaisiin muutoksiin ja parannuksiin, jotka hyödyttävät kaikkia.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Tässä luvussa käydään läpi sisäistä viestintää: sen tavoitteita ja tehtäviä, kanavia, suunnittelua ja haasteita. Opinnäytetyön keskiössä on turvallisuusviestintä ja se luokitellaan usein osaksi organisaation sisäistä viestintää. Turvallisuusviestinnän huomioiminen sisäisessä viestinnässä rakentaa ja ylläpitää turvallista työympäristöä sekä parantaa henkilöstön hyvinvointia. Näin ollen tässä työssä on olennaista käsitellä turvallisuusviestintää sisäisen viestinnän kautta. Luvussa 2 on neljä alalukua. Ensimmäinen alaluku käsittelee sisäistä viestintää: mitä sisäinen viestintä tarkoittaa sekä mitkä ovat sen tavoitteet ja

tehtävät. Tämän avulla ymmärrämme sisäisen viestinnän määritelmän ja hahmotamme sen merkityksen organisaation toiminnassa. Toisessa alaluvussa käydään läpi, mitä erilaisia kanavia ja keinoja sisäisen viestinnän toteuttamiseen voidaan käyttää. Toisen alaluvun tarkoituksena on tuoda esille mahdollisia vaihtoehtoja sisäisen viestinnän toteuttamiseen organisaatiossa. Kolmannessa alaluvussa tarkastellaan, miten sisäistä viestintää suunnitellaan: miten organisaatio voi suunnitella ja toteuttaa sisäistä viestintää niin, että se on johdonmukaista, tehokasta sekä vaikuttavaa. Viimeisessä alaluvussa tarkastellaan sisäisen viestinnän sisältämiä haasteita, sillä haasteiden tunnistamisen kautta voidaan kehittää ratkaisevia toimenpiteitä.

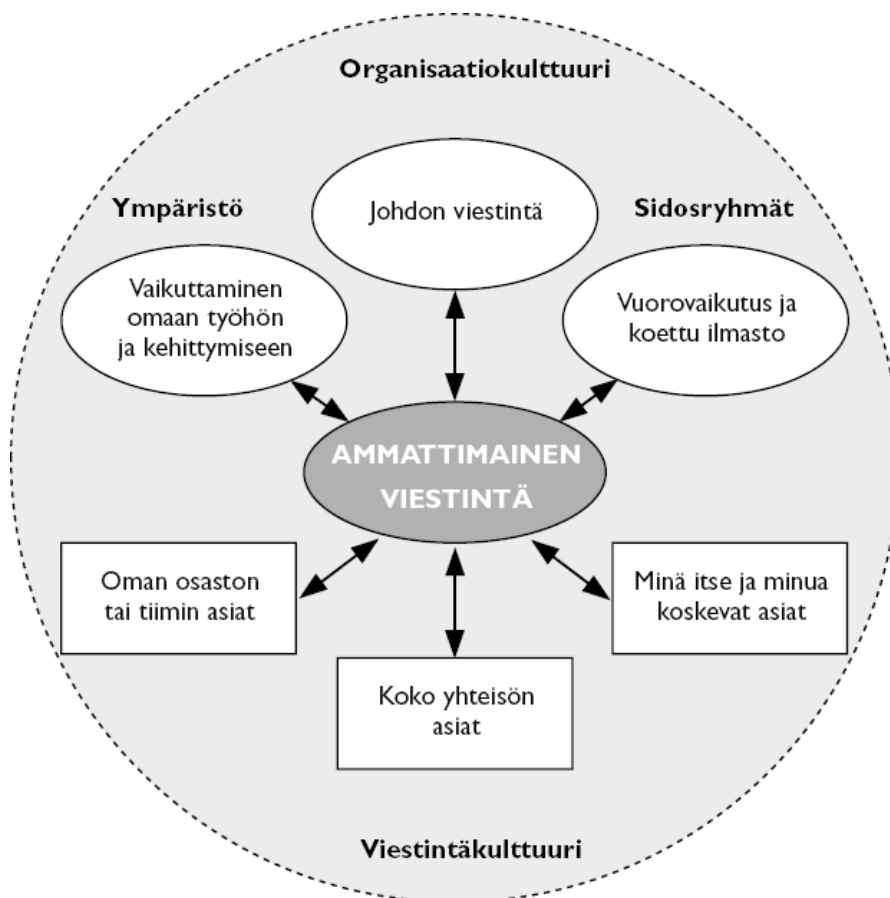
2.1 Sisäisen viestinnän tavoitteet ja tehtävät

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, joka pitää sisällään kaikkea työntekemiseen ja työyhteisöön liittyvää. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi tiedonjakamista organisaation käytänteistä, muutoksista, tavoitteista ja strategiasta. (Joki 2021, 163.) Sisäisen viestinnän pääasiallisena tarkoituksena on lisätä henkilöstön tietoisuutta sekä sitoutumista organisaatiota koskeviin asioihin. Sisäinen viestintä voidaan luokitella onnistuneeksi, kun viestintä organisaation eri sidosryhmien välillä on avointa sekä osallistavaa. Onnistuneen viestinnän lopputuloksena syntyvät henkilöstöt, jotka ymmärtävät organisaation tavoitteet ja strategiat sekä kokevat ylpeyttä ollessaan osana organisaatiota. (Wright 2009, 25–26; Viitala & Jylhä 2019, 165.)

Juholin (2022, 105) mainitsee kirjassaan, että organisaation sisäisen viestinnän lähtökohdat voidaan jakaa kolmeen osaan. Ensimmäinen lähtökohta on se, että kuka tahansa voi viestiä ja viestinnälle ei ole rajoitteita teknisesti. Toinen lähtökohta on viestinnän jatkuvuus: viestintä ja vuorovaikutus eivät rajoitu organisaation kontrollin alaisena, vaan se on jatkuvaa toimintaa, joka kuuluu kaikkien vastuulle. Viimeisenä lähtökohtana on vuorovaikutuksen merkityksen kasvu ihmisten välillä. Vapaamuotoisten keskustelujen avulla voidaan helpottaa ymmärrystä sekä vähentää tietotulvan vyörymistä. Vuorovaikutusten avulla voidaan parantaa luottavaa ilmapiiriä organisaation sisällä.

Sisäinen viestintä on muuttunut ajan saatossa entistä enemmän vuorovaikutukseksi eri tahojen välille organisaation sisällä. Vastaavasti aikaisemmin sisäinen viestintä on ollut esihenkilöiltä työntekijöille alaspäin suuntautuvaa tiedottamista ja toiminnan kontrollointia. (Kennan & Hazleton 2006, 320–322; Gillis 2011, 206.) Organisaation vuorovaikutteinen viestintä lisää työntekijöiden merkityksellisyyden ja onnistumisen tunnetta, joka puolestaan heijastuu työhyvinvointiin ja työyhteisön kulttuuriin (Joki 2021, 165; Juholin 2022, 107).

Kuvassa 1 havainnollistetaan sisäisen viestinnän ulottuvuuksia sekä sisältöjä. Keskeisimmät roolit henkilöstön tyytyväisyydellä organisaation sisäistä viestintää kohtaan ovat johdon viestinnällä, osaston ilmapiirillä ja vuorovaikutuksella sekä henkilön mahdollisuudella vaikuttaa omaan työhönsä. Ammattimaisessa viestinnässä johdon tehtävänä on viestiä asioista, jotka koskevat koko organisaatiota. (Kauhanen 2012, 174.)



Kuva 1. Sisäisen viestinnän ulottuvuudet ja sisällöt (Kauhanen 2012, 174)

Positiivisen ilmapiirin ja vuorovaikutuksen avulla omalla osastolla tai tiimissä lisätään henkilöstön tyytyväisyyttä työhön sekä tehostetaan toimintaa työyhteisössä. Tässä korostuu kahdensuuntainen viestintä sidosryhmien välillä ja avoin vuorovaikutus (kuva 1). Tämän lisäksi tyytyväisyyttä lisää, kun jokaisella organisaation jäsenellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä sekä kehittymiseensä. (Kauhanen 2012, 174.)

Kines ym. (2010, 403–405) tehdyn tutkimuksen mukaan työmaiden esihenkilöille suunnatun palautepohjaisen valmennuksen avulla voidaan merkittävästi nostaa sekä työntekijöiden turvallisuusosaamista että työmaan fyysistä turvallisuustasoa. Palautepohjaisessa valmennuksessa esihenkilöt saavat palautetta heidän jokapäiväisestä sanallisesta turvallisuusviestinnästään. Ammattimaisella turvallisuusviestinnällä vaikutetaan myönteisesti organisaation turvallisuuteen ja henkilöstön asenteisiin. Johdon viestiessä koko organisaatiota koskevista asioista, he tuovat esille turvallisuuden merkityksen heidän organisaatiossaan sekä kannustavat työyhteisöä sitoutumaan turvallisuutta edistäviin toimintatapoihin. Kun organisaation ilmapiiri on positiivinen ja vuorovaikutus avointa, henkilöstön jäsenet ilmoittavat turvallisuuspoikkeamista eteenpäin matalammalla kynnyksellä sekä selvittävät itse aktiivisesti turvallisuusinformaatiota. Turvallisuusviestinnän avulla lisätään mahdollisuuksia kehittää turvallisia toimintatapoja sekä omaa osaamista. Omaan kehittymiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi turvallisuuskoulutusten muodossa. (Merivirta 2011, 19–20; Huang ym. 2018, 363–364.)

Lähtökohtaisesti sisäisen viestinnän tehtävät vaihtelevat jokaisessa organisaatiossa tilanteiden mukaisesti, mutta Kortetjärvi-Nurmi ym. (2009, 106) mainitsevat kirjassaan kolme eri keskeistä tehtävää sisäiselle viestinnälle: tiedonkulku, vuorovaikutus sekä sitouttaminen. Toimivan tiedonkulun avulla rakennetaan toimivaa työyhteisöä sekä mahdollistetaan töiden sujuvuus. On erittäin tärkeää, että organisaation henkilöstö voivat luottaa saavansa heidän työhönsä liittyvää ja tarvittavaa tietoa. Tämän lisäksi tiedon tulee olla helposti löydettävissä. Mikäli organisaatiossa syntyy tilanteita, joissa osa henkilöstöstä ovat tietoisia organisaatiossa tapahtuvista asioista ja osa jää tietoa vaille, on riskinä luottamuksen menettäminen tiedonkulkuun. Vaikka organisaatiossa ei järjestettäisi systemaattista tiedonkulkua, huhut kulkevat aina. (Joki 2021,

164.) Kortetjärvi-Nurmi ym. (2009, 106) korostavat, että viestinnän avulla voidaan lisätä henkilöstön tunnetta siitä, että he ja heidän työnsä ovat tärkeä osa organisaation kokonaisuutta.

Hyvän viestintäkulttuurin tunnusmerkki on avoin ja osallistava vuorovaikutus, jossa jokainen organisaation jäsen voi ilmaista omat mielipiteensä. Vuorovaikutuksen avulla voidaan parantaa työyhteisön yhteishenkeä, kehittää toimintatapoja sekä motivoida henkilöstöä. (Joki 2021, 165; Juholin 2022, 107.) Yksisuuntainen viestintä ylhäältä alaspäin ei riitä toimivaan ja hyvään viestintään, vaan viestinnän muutosten seurauksena työelämässä tarvitaan monisuuntaista ja avointa vuorovaikutusta kaikkien sidosryhmien välillä. Vuorovaikutuksellisessa viestinnässä selvitetään eri tahojen näkemyksiä sekä odotuksia asioista ja samanaikaisesti pyritään vaikuttamaan käyttäytymiseen, toimintatapoihin sekä asenteisiin. (Rissa 2016, 4.)

Kolmas tehtävä sisäiselle viestinnälle on sitouttaa henkilöstöä organisaation visioihin, strategiaan sekä arvoihin. Organisaatiossa on käytävä yhdessä läpi, mikä on visio ja strategia sekä miten valitut arvot vaikuttavat toimintaan organisaatiossa. Tässä korostuu sekä keskustelun ja pohdinnan että monisuuntaisen vuorovaikutuksen roolit. Ylhäältä annettu tieto eli tässä tapauksessa visio, strategia ja arvot, eivät yksin riitä muuttamaan asenteita ja sitouttamaan henkilöstöä, vaan kaikki edellä mainittu on ymmärrettävä, sisäistettävä sekä hyväksyttävä. Sitoutuminen mahdollistetaan monisuuntaisen vuorovaikutuksen avulla. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2009, 107.)

2.2 Sisäisen viestinnän kanavat

Erilaiset viestintätilanteet vaativat erilaisia toimia. Viestintää voidaan suorittaa yhden tai useamman kanavan kautta ja tämän lisäksi tulee ottaa huomioon, miten asiasta tiedotetaan. Jotkin viestintätilanteet vaativat asioiden tarkempaa käsittelyä sekä keskustelua ja joissakin tapauksissa riittää lyhyet tiedottamiset. (Joki 2021, 168.) Viestinnän kanavia valittaessa tulee miettiä erityisesti kohde-ryhmää, eli kenet viesti tavoittaa ja miten. Jos organisaation työpisteiden välillä on paljon hajontaa, se on otettava huomioon viestinnässä. Tämän lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että viesti menee varmasti perille oike-

aan aikaan ja sisältö pysyy muuttumattomana sekä ymmärrettävänä. Viestinnän toistaminen erilaisten keinojen avulla on hyvä tapa varmistaa edellä mainittu. (Kauhanen 2012, 176; Kortetjärvi-Nurmi ym. 2015, 67.)

Kortetjärvi-Nurmi ym. (2015, 68) luokittelevat kirjassaan viestinnän kanavat kahteen ryhmään, välittömiin ja välillisiin. Tässä jaottelussa välittömässä viestinnässä ei käytetä mitään välinettä viestintään, kun taas välillisessä puolestaan viestintään käytetään esimerkiksi puhelinta, ilmoitustaulua tai tietokoneita. Välittömän viestinnän ryhmään luokitellaan neuvottelut, henkilökohtaiset keskustelut, tiedotustilaisuudet sekä virkistystapahtumat.

Åberg (1986, 180) luokittelee sisäisen viestinnän kanavat neljään eri ryhmään: lähikanavat, kaukokanavat, suora viestintä ja välitetty viestintä. Kauhanen (2012, 177) havainnollistaa tätä luokittelua kirjassaan taulukon 1 avulla.

Taulukko 1. Sisäisen viestinnän kanavat (Kauhanen 2012, 177)

	Lähikanavat	Kaukokanavat
Suora viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Lähin esimies • Muut esimiehet • Osastokokous • Tiimikokous • Projektikokous • Neuvottelut • Luottamushenkilö • Työtoverit • Ylimmän johdon suora yhteydenpito 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedotustilaisuudet • Yhteistyöelimet
Välitetty viestintä	<ul style="list-style-type: none"> • Yksikön ilmoitustaulu • Yksikön kiertokirjeet • Intranet • Sähköposti • Videokonferenssi • Työyhteisölehti • Tekstiviestit 	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmoitustaulu • kiertokirjeet • Pikatiedote • Tiedotuslehti • Henkilöstölehti • Asiakaslehti • Toimitusjohtajan katsaus • Toimintakertomus • Videouutiset • Sisäinen radio tai televisio • Puhelinuutiset • Ammattiyhdistyksen pienjoukkoviestintä • Joukkoviestimet • Internet

Tässä luokittelussa lähikanaviin kuuluvat työyksiköt sekä yksittäiset työyhteisön jäsenet ja kaukokanaviin puolestaan kokonaiset työyhteisöt. Suoralla viestinnällä tarkoitetaan henkilökohtaista kanssakäymistä ja välitetyllä viestinnällä

viestintää, jossa käytetään joukkoviestinnän menetelmiä. (Taulukko 1.) Välite-
tyssä viestinnässä tiedon vastaanottajat on kuitenkin rajattu. (Kauhanen 2012,
177)

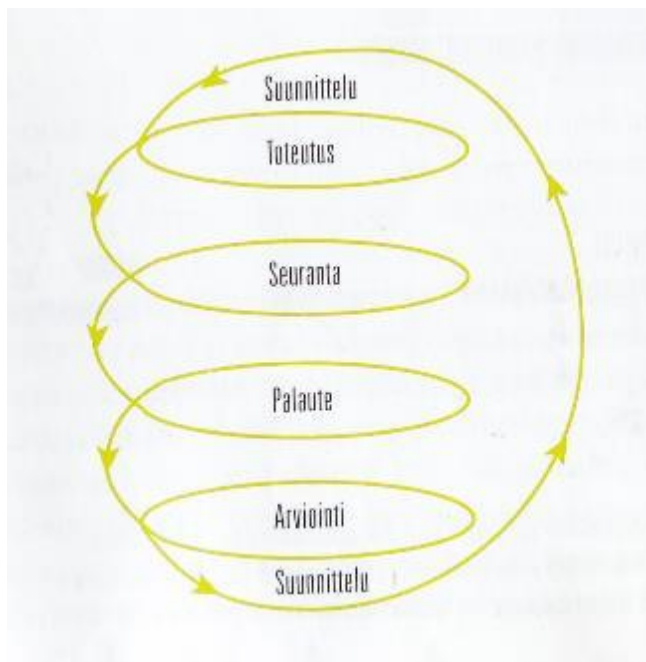
Åbergin (1986, 193) mukaan lähin esimies toimii tärkeimpänä tiedonlähteenä,
kun kyseessä on yksilön omaa työtä koskevat tiedot ja omalta esimieheltä
sekä osastokokouksista puolestaan saadaan omaa tulos- ja työyksiköitä kos-
kevat asiat. Tiedotuslehdet ja sanomalehdet tuovat esille muita organisaation
yksiköitä koskevat tiedot ja koko organisaatiota käsittelevät asiat saadaan sel-
ville tiedotustilaisuuksien, henkilöstölehtien, oman esimiehen tai toimitusjohta-
jan katsauksien kautta. Sisäisen viestinnän kanavia on runsaasti, mutta par-
hain keino viestiä organisaation sisällä on käymällä keskusteluja alaisten ja
esimiesten välillä. Tämän lisäksi johdon olisi hyvä näkyä sekä kuulua organi-
saation henkilöstön parissa, jotta välttyään huhuilta ja spekulatioilta, jotka
syntyvät epäonnistuneen viestinnän seurauksena. (Joki 2021, 168.)

Tehokas turvallisuusviestintä on monipuolista, suunniteltua ja se käsittelee
kattavasti eri osa-alueita. Viestinnän monikanavaisuuden avulla voidaan ottaa
huomioon erilaiset yleisöt organisaatiossa ja eri kanavien käytöllä lisätään
viestinnän perille menemistä sekä näkyvyyttä. (Merivirta 2011, 22; Lohtaja-
Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 49.) Esimerkkinä turvallisuusviestinnän mo-
nikanavaisuudesta on erilaisten kirjallisten dokumenttien, kuten oppaiden ja
ohjeiden laatiminen sekä niiden käyttäminen, turvallisuudesta keskusteleminen
organisaation sisällä erilaisten kokousten ja tilaisuuksien muodossa sekä
turvallisuutta koskevien asioiden tiedottaminen. Esihenkilöt toimivat pääka-
navina, joiden kautta turvallisuutta koskevista käytänteistä ja protokollista vies-
titään työyhteisön jäsenille. On tärkeää ottaa kuitenkin huomioon turvallisuus-
viestinnän monisuuntaisuus: viestintä toimii ylöspäin suuntautuvana. Organi-
saation jäsenillä tulee olla mahdollisuus viestiä turvallisuutta koskevista asi-
oista avoimesti esihenkilöille, sillä turvallisuus on kaikkien yhteinen asia.
(Huang ym. 2018, 357.)

2.3 Viestinnän suunnittelu

Tavoitteellinen ja suunnitelmallinen viestintä luo pohjan avoimelle ja läpinäkyvälle tiedonkululle organisaation sisällä. Viestinnän suunnittelu tukee organisaation arvoja, tehtävää, visiota sekä tavoitteita. On tärkeä muistaa, että jokaisessa organisaatiossa on omat toimintaympäristöt, joten lähestymistapoja on erilaisia. (Juholin 2022, 57.)

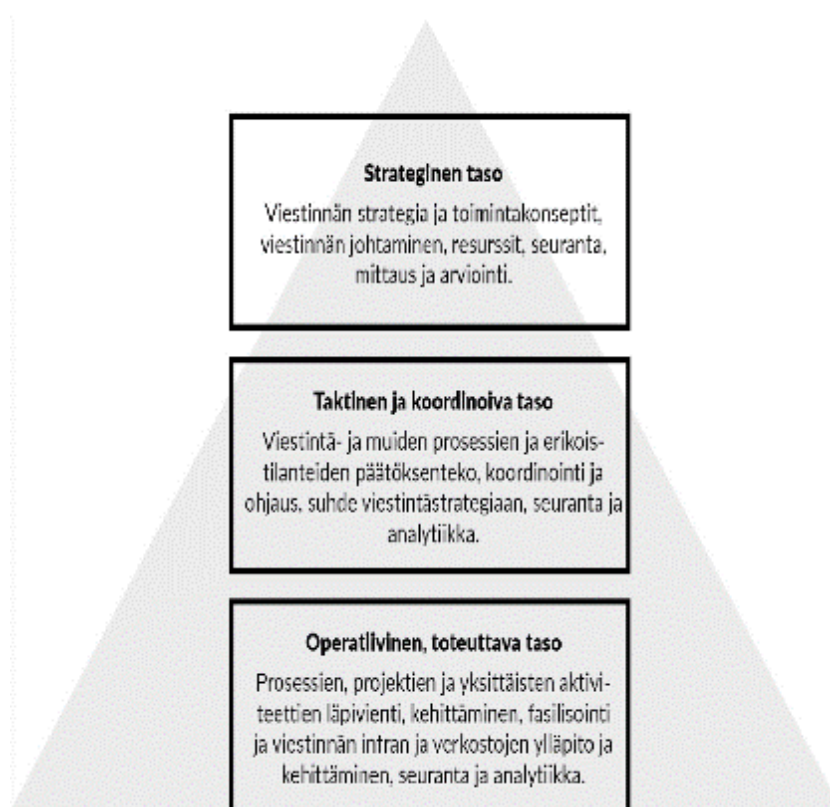
Kortetjärvi-Nurmi ym. (2009, 9) mainitsevat, että yrityksen viestinnän ominaisuuksiin kuuluu tavoitteellisuus, teknisten viestimien käyttäminen, ihmisten antama panostus sekä organisoidut puitteet. Viestintä muodostaa kokonaisuuden, johon kuuluvat viestintäsuhteet, viestien sisällöt, käytännön järjestelyt ja resurssit. Ketkä viestivät kenelle, mitä ja miten viestitään sekä mitkä ovat resurssit viestinnän toteuttamiseen? Viestintä on jatkuva prosessi, johon voidaan luokitella kuusi eri vaihetta (kuva 2).



Kuva 2. Viestinnän suunnitteluprosessi (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2009, 9)

Kuva 2 havainnollistaa viestinnän suunnitteluprosessia, joka on jatkuva kehä. Prosessi lähtee liikenteeseen suunnitelman laatimisella, jonka jälkeen suunnitelmaa toteutetaan käytännössä. Seurannan avulla saadaan palautetta siitä, miten viestintä on toteutunut, jonka pohjalta voidaan arvioida, miten viestintää voidaan kehittää entisestään. Näin kehä alkaa uudelleen ja toimii jatkuvana prosessina. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2009, 9.)

Viestinnän suunnittelu voidaan luokitella strategisiin, taktisiin ja operatiivisiin tasoihin (kuva 3). Strategisella tasolla määritellään peruslinjauksia viestinnälle eli viestinnän tarkoitus ja tehtävä, ottaen huomioon organisaation tavoitteet. Strategisella tasolla on tarkoitus johtaa viestintää ja seurata sen vaikuttavuutta tavoitteisiin erilaisten mittareiden avulla. Mitattujen tulosten avulla voidaan kehittää viestintää entisestään. Strategisella suunnittelulla pyritään saamaan aikaiseksi muutoksia ja tavoitteena voi olla esimerkiksi työhyvinvoinnin sekä kokemusten parantaminen. Taktisella tasolla arvioidaan resursseja ja tilanteita sekä luodaan toimintaohjeita. Taktista suunnittelua ja koordinoitua vaativia tilanteita voi syntyä keskusteluteemojen ja läheltä piti -tilanteiden myötä. Taktisella tasolla on tarkoitus kartoittaa minkälaisia voimavaroja viestinnälle on. (Kortetjärvi-Nurmi 2009, 9–10; Juholin 2022, 59.)



Kuva 3. Viestinnän suunnittelupyramidi (Juholin 2022, 61)

Operatiiviseen tasoon kuuluvat erilaiset vuosisuunnitelmat ja viestinnän käytännön toteutuksen suunnitteleminen. Operatiivisella tasolla tehdään suunnitelmia pitkälle aikavälille, yleensä vuodeksi, mutta organisaatio voi käyttää myös omaa sovittua aikaväliä. Kuvassa 3 nähdään viestinnän suunnittelun ta-

sot pyramidina. Operatiivinen, toteuttava taso, jossa suunnitellaan pitkälle aikavälille, toimii pohjana taktiselle, koordinoivalle ja strategiselle tasoille, joissa suunnitellaan lyhyemmille aikaväleille. (Juholin 2022, 61.)

2.4 Sisäisen viestinnän haasteet

Yleisimmät ongelmat, jotka nousevat esille organisaatioiden sisäisessä viestinnässä ovat joko liiallinen tai liian vähäinen informaatio. Liiallista informaatiota ei ehditä tai mahdollisesti osata käyttää, sillä se aiheuttaa sekavuutta vastaanottajissa. Usein organisaatiossa ajatellaan, että mahdollisimman monikanavainen viestintä tehostaisi viestinnän tehokkuutta. Riskinä on kuitenkin, että kanavat kilpailevat keskenään ja aiheuttavat tietotulvan, jonka seurauksena tarpeellisen tiedon löytäminen vaikeutuu. Liian vähäisellä informaatiolla puolestaan tarkoitetaan enemmän viestinnän sisältöä kuin sen määrää: työyhteisön jäsenet eivät saa tietoa asioista, joka on heille tarpeellista. Tarvittavat tiedot tulisi löytyä kaikille selkeiden kanavien kautta (Juholin 2008, 85; Kortetjärvi-Nurmi ym. 2009, 106.)

Åberg (2006, 111–112) listaa neljä haastetta sisäiselle viestinnälle: tietojen liikkuminen, tietovarastot ja verkot, esimiehet sekä tietotorit ja ahaa-aukiot. a) Organisaation ongelmana voi olla, että tietoa liikkuu liian vähän kuin mikä olisi tarpeellista. Tämä liian vähäinen tiedon määrä aiheuttaa uutistyhjiöitä, joissa ihmiset organisaatiossa tietävät, että jotain on tapahtunut, mutta he eivät ole saaneet tästä mitään informaatiota. Tämän seurauksena tyhjiö yritetään täyttää spekuloinneilla ja huhuilla. b) Tietovarastot ja verkot tulisivat olla siinä kunnossa, että tarvittavaan tietoon pääsee käsiksi tarpeen vaatiessa. Esimerkiksi erilaiset toimintaohjeet, jotka tulisi löytyä helposti organisaation intranetistä.

c) Kolmas haaste ovat esimiehet, jotka ovat vastuussa yleisestä tiedottamisesta sekä omaan osastoonsa, että oman osastonsa asioiden viemisestä eteenpäin. Esimiehellä tulee olla taitoja käsitellä saamaansa informaatiota, jotta hän osaa poimia omaa osastoansa koskevat asiat. d) Viimeisenä haasteena ovat tietotorit ja ahaa-aukiot: organisaation tulisi mahdollistaa työntekijöille paikka, jossa he voivat antaa aivojensa levätä rauhassa sekä tuoda esille omia mielipiteitään vapaasti. (Åberg 2006, 111–112; Joki 2021, 163.)

Tietotulvan seurauksena turvallisuusviestinnän sisältö voi jäädä muun informaation jalkoihin, joten organisaatioissa tulisi kiinnittää huomiota viestityn tiedon määrään sekä tarpeellisten kanavien käyttöön. Tämän lisäksi turvallisuusviestintä voi pitää sisällään käsitteitä, jotka eivät ole kaikille itsestäänselvyksiä ja tämä luo riskin viestinnän väärinymmärryksille. Viestintä ei ole onnistunut, jos sen vastaanottajat eivät ymmärrä sitä oikein eli miten viestin lähettäjä on tarkoittanut viestin ymmärretyksi. Viestinnässä käytetyn kielen tulee olla kaikkien ymmärrettävissä, jotta organisaation jäsenet tietävät miten heidän odotetaan toimivan. Tässä korostuu erityisesti esimiesten rooli, joiden vastuulla on jalkauttaa tarvittavaa turvallisuusinformaatiota. (Merivirta 2011, 21–22; Juholin 2022, 104–105.)

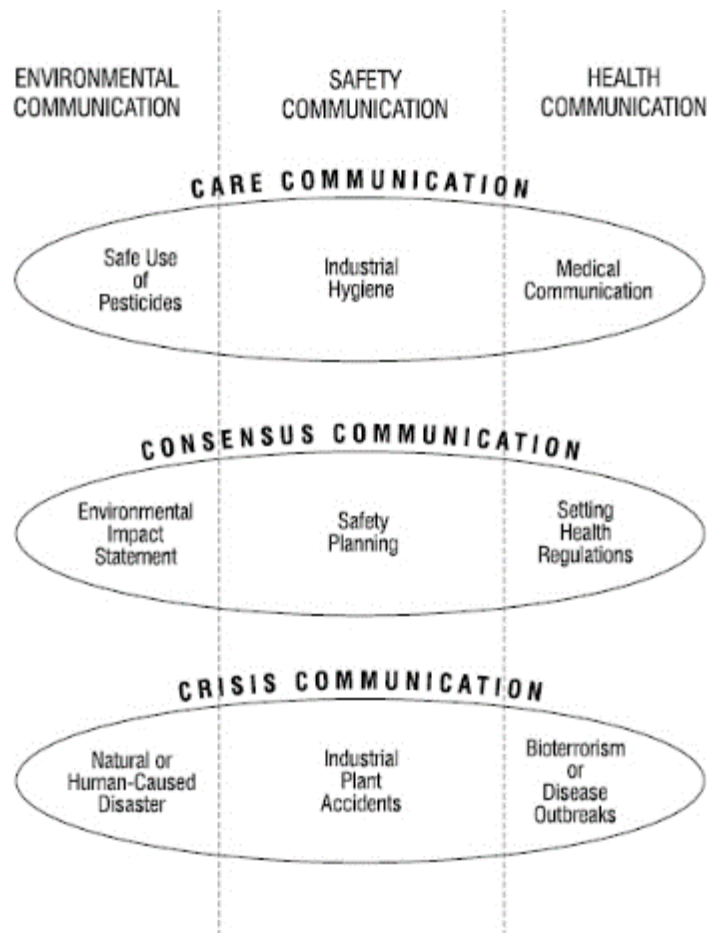
3 TURVALLISUUSVIESTINTÄ

Tämän työn keskiössä on organisaation sisäinen turvallisuusviestintä ja tässä luvussa syvennyttään tarkemmin sen määritelmään. Turvallisuusviestinnän määritelmän lisäksi perehdyttään turvallisuusviestintään osana organisaation sisäistä viestintää sekä turvallisuusviestinnän rooliin turvallisuusjohtamisessa. Käsittelemällä turvallisuusviestintää osana sisäistä viestintää voidaan hahmottaa turvallisuusviestinnän merkitys organisaation viestinnän kokonaisuudessa. Turvallisuusviestintä vaikuttaa merkittävästi turvallisuuskulttuuriin ja näin ollen on oleellista käsitellä näiden kahden käsitteen keskinäistä suhdetta. Edellä mainittujen aiheiden lisäksi luvussa 3 käsitellään turvallisuusviestintää ja turvallisuuskulttuuria organisaatiossa sekä miten nämä kaksi käsitettä ovat sidoksissa toisiinsa.

Sisäasiainministeriö (2013, 3) määrittelee raportissaan turvallisuusviestinnän keinoksi lisätä tietämystä turvallisuudesta sekä onnettomuuksien ehkäisystä. Käytännössä turvallisuusviestintä on turvallisuuskoulutuksia, -valistuksia ja -neuvontaa sekä erilaisia ohjeistuksia ja oppaita. Realin ja Cooperin (2009) mukaan turvallisuusviestinnän avulla välitetään organisaation turvallisuusnormeja, näkemyksiä sekä käytäntöjä henkilöstölle. Näin ollen turvallisuusviestintä luo organisaatioon positiivisen turvallisuuskulttuurin ja henkilöstö pystyy saadun informaation avulla tekemään turvallisuutta edistäviä päätöksiä, joka puolestaan heijastuu heidän toimintaansa työpaikalla. (Merivirta 2011, 19.)

3.1 Turvallisuusviestintä osana organisaation sisäistä viestintää

Lundgren ja McMakin (2013, 21) luokittelevat kirjassaan turvallisuusviestinnän osaksi riskiviestinnän kokonaisuutta, jonka muihin osa-alueisiin kuuluu ympäristö- ja terveysviestintä. Edellä mainitut kolme viestinnän osa-aluetta jaetaan edelleen kolmeen erilaiseen viestinnänstrategiaan: valistusviestintä, konsensusviestintä ja kriisiviestintä (kuva 4). Näiden viestinnänstrategioiden olosuhteet ovat erilaisia keskenään, joten jotta ne voisivat tehokkaasti välittää viestinsä vastaanottajille, on käytettävä erilaisia toimintamalleja ja kommunikointitapoja. Esimerkkinä konsensusviestintä, johon vaaditaan enemmän vuorovaikutusta yleisön kanssa kuin kriisi- ja valistusviestinnässä. (Lundgren & McMakin 2013, 21.)



Kuva 4. Riskiviestinnän keinoja (Lundgren & McMakin 2013, 21)

Kuvassa 4 havainnollistetaan erilaisia riskiviestinnän keinoja ja miten ne voidaan jakaa sekä aiheittain että strategisesti. Valistusviestintä eli care communication tarkoittaa viestintää riskeistä, joissa vaara ja tapa hallita sitä on jo hyvin määritelty tieteellisen tutkimuksen avulla. Tämän lisäksi yksi mahdollinen

ominaisuus valistusviestinnälle on se, että sitä käyttävien tahojen toiminta on voittoa tavoittelematonta. Esimerkkinä erilaiset järjestöt, joiden tarkoituksena on edistää kansanterveyttä tai tukea potilaita sairauksista selviytymisestä. Konsensusviestintä eli consensus communication on viestintää, jonka avulla tiedotetaan ja kannustetaan ryhmiä tekemään yhteistyötä päätösten tekemisestä siitä, miten riskejä hallitaan eli ehkäistään tai lievennetään. Annetaan siis tiedollisia resursseja, jonka pohjalta voidaan tehdä päätöksiä sopivista riskienhallinnan keinoista. Kriisiviestinnällä eli crisis communication tarkoitetaan viestintää äärimmäisen, äkillisen vaaran uhatessa: onnettomuus teollisuuslaitoksella tai tappavan taudin puhkeaminen. Kriisiviestintää voidaan toteuttaa sekä kriisin aikana että sen jälkeen. (Lundgren & McMakin 2013, 21.)

Yhdysvaltain työterveys- ja työturvallisuusvirasto OSHA (1998) määrittelee työhygienian (industrial hygiene) työpaikalla tai sen ulkopuolella syntyvien ympäristötekijöiden tai kuormitusten ennakkoinniksi, arvioinniksi ja valvonnaksi, jotka voivat aiheuttaa sairauksia, tapaturmia, heikentää terveyttä tai muuta huomattavaa epämukavuutta työntekijöiden ja yhteisön jäsenten keskuudessa (OSHA 1998, 1). Työhygienia luokitellaan valistusviestinnäksi ja turvallisuusviestinnän näkökulmasta tämä tarkoittaa esimerkiksi ohjeistuksia koskien henkilösuojaimia ja soveltuvia työvaatteita, jotka suojaavat organisaation työntekijöitä erilaisilta tapaturmilta ja sairauksilta. Turvallisuusaiheiseen konsensusviestintään luokitellaan turvallisuussuunnittelu ja käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi yleisiä pelastusohjeita työpaikalla, jonka pohjalta on sovittu keskenään jäsenten kesken, mitkä vastuut kuuluvat kenellekin mahdollisissa vaaratilanteissa. Nimensä mukaisesti konsensusviestintä perustuu keskustelujen kautta tuotettuun yhteiseen näkemykseen eli yksimielisyyteen. Kriisiviestintä tarkoittaa yksinkertaisuudessaan viestintää onnettomuuden uhatessa, sen aikana tai sen jälkeen. (Lundgren & McMakin 2013, 21.)

Hoffmann ja Morgeson (1999, 291–293) tuovat esille tutkimuksessaan, että turvallisuusviestintä ja turvallisuuteen sitoutuminen ovat merkittävästi kytköksissä onnettomuuksiin. Näiden tekijöiden välinen suhde osoittaa, että turvallisuusviestintään osallistuvat organisaation jäsenet luokitellaan todennäköisemmin sitoutuneiksi turvallisuuteen ja tämän lisäksi nämä henkilöt ovat vähemmän osallisina onnettomuuksissa. Työntekijät, jotka kokevat organisaation kannustavaksi ja joilla on hyvät suhteet johtoon, tuovat todennäköisemmin

esille turvallisuushuolia. Tämän takia on erittäin tärkeää, että organisaatiossa panostetaan turvallisuusviestintään ja harjoitetaan toimintaa, jotka ilmaisevat johdon tukea työntekijöille. (Hoffman & Morgeson 1999, 291–293.)

Turvallisuusviestinnän hyviä käytänteitä voidaan peilata sisäisen viestinnän tavoitteisiin: tiedonkulkuun, vuorovaikutukseen sekä sitouttamiseen. Turvallisuusviestinnän hyvät käytänteet -selvityksessä (Koskenranta ym. 2012) tuodaan esille neljä eri osa-aluetta, jotka vaikuttavat avoimeen, ennakoivaan ja positiiviseen turvallisuusviestintään. a) Ensimmäisenä mainittu johdon näkyvyys turvallisuusviestinnässä. Johdon roolina olisi viestiä siitä, että turvallisuudella on merkitys organisaation kaikessa toiminnassa ja näyttää esimerkkiä sitoutumalla käytänteisiin ja toimintatapoihin. Edellä mainitun toiminnan avulla johto kannustaa sekä rohkaisee muita edistämään turvallisia työskentelytapoja ja hyvinvoivaa turvallisuuskulttuuria. Jos organisaation oma johto ei ole sitoutunut noudattamaan turvallisuusnormeja ja käytäntöjä, jää muiden työyhteisön jäsenten sitoutuminen hyvin alhaiselle tasolle. b) Toinen osa-alue turvallisuusviestinnän hyvissä käytänteissä on avoin ja positiivinen viestintäilmapiiri. Organisaation työntekijät kokevat, että positiivinen ja avoin viestintäilmapiiri lisäävät työtyytyväisyyttä sekä vaikuttavat myönteisesti omaan työhön sitoutumiseen. Viestintä vaikuttaa paremmin vastaanottajiin, kun se on positiivista ja kannustavaa. Avoimuus viestinnässä auttaa organisaation jäseniä hakemaan itsenäisesti turvallisuusinformaatiota sekä tuomaan esille turvallisuuspoikkeamia. Tämä edellyttää, että informaatio ja mahdollisuudet raportoida asioista ovat vapaasti saatavilla sekä helposti löydettävissä. (Merivirta 2011, 21–22; Güney ym. 2012, 23–25; Koskenranta ym. 2012, 61–62.)

c) Kolmantena käytänteenä on nostettu esille erilaisten henkilöstöryhmien huomioiminen. Tämä tarkoittaa käytännössä viestinnän eri vastaanottajien tarpeiden huomioimista. Erilaisuuksia vastaanottajien välillä ovat esimerkiksi sidosryhmät, työtehtävät sekä positiot. Viestinnän tavoitteena on saavuttaa vastaanottajat ja olla ymmärrettävissä, joten organisaatiossa tulee miettiä mitä otetaan huomioon, jotta viestinnän vastaanottajien tarpeet täyttyvät. Huomioon otettavia asioita voivat olla esimerkiksi monikanavaisuus, viestinnän yksinkertaisuus sekä viestin tuottaminen useammalla eri kielellä. d) Viimeisenä käytänteenä on turvallisuusviestinnän monikanavaisuus. Kuten sisäisen vies-

tinnän kokonaisuudessa, erilaisten ja useampien kanavien käyttäminen viestimiseen tukevat organisaation jäsenten viestien vastaanottamista sekä viestinnän näkyvyyttä. (Merivirta 2011, 21–22; Koskenranta ym. 2012, 62–64.)

3.2 Turvallisuusviestinnän rooli turvallisuusjohtamisessa

Turvallisuusjohtamisella tarkoitetaan sekä lakisääteistä että omaehtoista turvallisuuden hallintaa. Turvallisuusjohtamisen kokonaisuus muodostuu menetelmien ja toimintatapojen johtamisesta, johon kuuluu riskien arviointia, mittamista sekä koulutuksia. Tämän lisäksi kokonaisuuteen kuuluu ihmisten johtaminen, jonka avulla varmistetaan työyhteisön jäsenten osaaminen, osallistuminen ja motivointi. (Turvallisuusjohtaminen 2010, 6.)

Mannermaa (2022, 67) mainitsee kirjassaan, että objektiiviset havainnot, näkyvä käyttäytyminen sekä työntekijöiden ja esihenkilöiden tunteet ja käsitykset turvallisuudesta ovat kaikki tekijöitä, jotka korostuvat turvallisuusjohtamisessa. Näin ollen isoksi haasteeksi turvallisuusjohtamisessa muodostuu näiden erilaisten turvallisuuskäsitysten sekä -kokemusten huomioiminen. Kuten viestinnän toteuttamisessa, organisaation johdon tulee osoittaa omilla teoillaan ja sanoillaan, että turvallisuusjohtaminen on aidosti sille tärkeä asia. Tämän tuloksena saadaan työntekijät osallistumaan omalla tahollaan turvallisuuskulttuurin kehittämiseen työpaikalla. (Turvallisuusjohtaminen 2010, 6; Mannermaa 2022, 67–69.)

Turvallisuusjohtaminen muodostuu asioiden johtamisesta, ihmisten johtamisesta ja johdon toiminnasta (kuva 5). Asioiden johtamisella tarkoitetaan toiminnan suunnittelua, organisointia ja valvontaa. Esimerkkejä asioiden johtamiseen kuuluvista tehtävistä ovat tavoitteiden asettaminen, resurssien varmistaminen, käytännön toteuttamisen suunnittelu sekä seuranta ja arviointi. Kyseessä on siis ratkaisukeskeinen toiminta, jonka avulla pyritään järjestelmälliseen tekemiseen ja jatkuvuuteen.



Kuva 5. Turvallisuusjohtaminen (Mannermaa 2022, 7)

Ihmisten johtamisessa painottuu kommunikaatio, vaikuttaminen, ryhmä ja tavoitteet. Ihmisten johtamisessa mahdollistetaan onnistumisia sekä suunnataan työskentelyä niin, että yksilöt saavuttavat täyden potentiaalinsa (kuva 5). Yksilön onnistumisen kokonaisuus muodostuu selkeistä tavoitteista, tarvittavasta osaamisesta, palautteesta ja palkitsemisesta sekä mahdollisen tuen saamisesta. Johdon tehtävänä on asettaa tavoitteet, periaatteet, perustehtävät sekä resurssit turvallisuusjohtamisessa. (Viitala & Jylhä 2019, 21; Rikander 2021, 45–47.)

Osallistava sekä oikeanlainen turvallisuusviestintä on tärkeä osa organisaation turvallisuustyötä ja suurin osa johtamisesta muodostuu nimenomaan viestinnästä. Turvallisuusviestinnän avulla voidaan kertoa työntekijöille, miksi turvallisuus on tärkeää sekä miten se hyödyttää heitä. Oikein suunnatulla ja huomiota herättävällä turvallisuusviestinnällä osoitetaan, että työntekijöistä ja heidän turvallisuudestaan välitetään. (Mannermaa 2022, 148.) Ilman tehokasta turvallisuusviestintää, turvallisuudenjohtaminen menettää perustan. Turvallisuusviestintä toimii kanavana, jonka avulla turvallisuusjohtamisen strategioita tuodaan käytäntöön työntekijöille. (Juutilainen 2022, 17–18.)

3.3 Turvallisuuskulttuuri

Turvallisuuskulttuuri tarkoittaa turvallisuuden asemaa organisaatiossa: miten organisaatio ja työyhteisön jäsenet sitoutuvat turvallisuuteen sekä miten turvallisuus heijastuu organisaation arvoissa, normeissa sekä käsityksissä. Turvallisuuskulttuuri muodostuu kokemusten, koulutusten, työyhteisön sosiaalisten ilmiöiden ja prosessien pohjalta. Turvallisuuskulttuuria katsotaan usein suhteessa organisaation turvallisuusjohtamiseen. Vahva turvallisuuskulttuuri edistää yhteistä vastuuta turvallisuudesta, priorisoi ennakoivia toimenpiteitä, kannustaa avoimeen turvallisuusviestintään sekä etsii proaktiivisesti parannuksia turvallisen työympäristön ylläpitämiseksi. (Rikander 2021, 26; Mannermaa 2022, 70–71.)

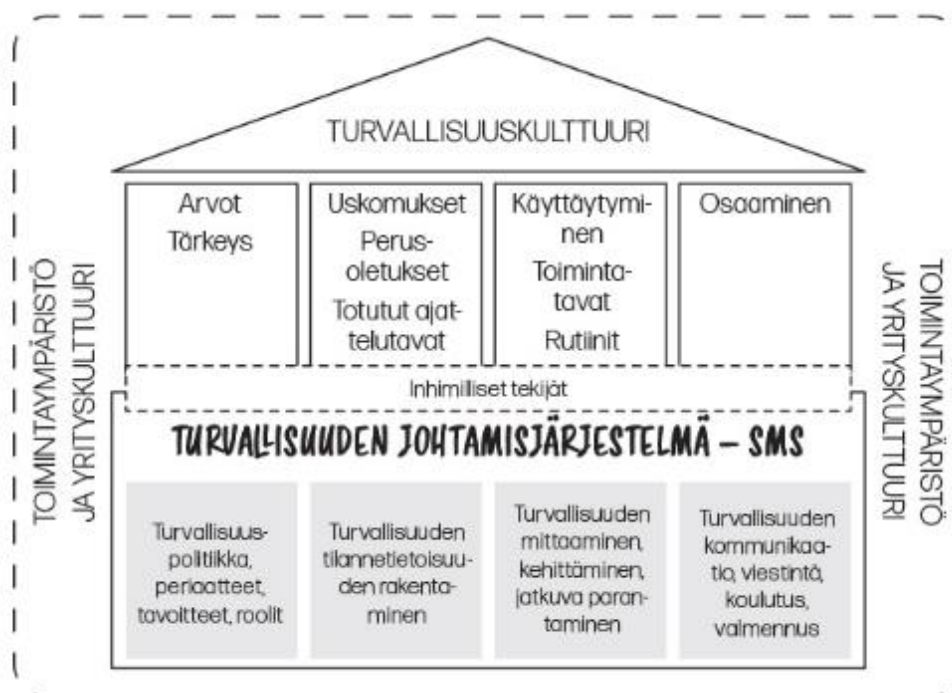
Antonsen (2016, 4) kuvailee organisaatiokulttuuria kirjassaan viitekehyksenä, jonka avulla tulkitaan tietoa, symboleita ja käyttäytymistä. Toisaalta organisaatiokulttuuria ylläpidetään yksilötasolla, sillä se antaa kehykset minkä sisällä toiminnasta tulee merkityksellistä. Tämän lisäksi organisaationkulttuuria voidaan ylläpitää niin sanotusti julkisella tasolla, sillä se pitää sisällään malleja, jotka työyhteisön jäsenet jakavat keskenään yhdessä. Antonsen (2016, 9) nostaa esille eron turvallisuuskulttuurin lähestymistavan ja turvallisuusjohtamisfilosofian välillä, jossa turvallisuusjohtamisfilosofia suuntautuu pääasiassa organisaation viralliseen puoleen siitä, miten turvallisuutta toteutetaan. Tässä korostuu hallinnon, suunnitelmien, määriteltyjen tavoitteiden ja protokollien rooli. Turvallisuuskulttuurin lähestymistavassa suuntaudutaan organisaation epävirallisiin puoliin, kuten työyhteisön jäsenten motivointiin, osaamisen kehittämiseen ja asenteiden vaikuttamiseen. (Antonsen 2016, 9–10.)

The International Nuclear Safety Advisory Group INSAG (1991, 5) nostaa esille kaksi yleistä turvallisuuskulttuurin komponenttia, josta turvallisuuskulttuuri muodostuu. Ensimmäisenä on välttämätön viitekehys organisaation sisällä, jonka määrittävät organisaation käytännöt sekä johtamistoiminta ja toisenä on henkilöstön reagointi ja suhtautuminen työskentelyyn edellä mainitun viitekehyksen sisällä ja siitä hyötyminen. Onnistuminen kuitenkin riippuu johdon sekä yksilöiden sitoutumisesta ja osaamisesta. Tehokas ja toimiva turvallisuuskulttuuri näkyy yksilöissä kyseenalaistavana asenteena, tarkkana ja va-

rovaisena lähestymistapana sekä tarpeellisena viestintänä. Edellä mainitut tekijät edistävät korkeaa turvallisuustasoa ja saavat aikaiseksi henkilökohtaista ylpeyttä tärkeiden tehtävien ammattimaisesta hoitamisesta työyhteisön jäsenissä. (International Nuclear Safety Advisory Group 1991, 14.)

Turvallisuusjohtamista voidaan katsoa tuottavuuden näkökulmasta: näkyvällä turvallisuuskulttuurilla vaikutetaan positiivisesti henkilökuntaan, sillä turvallisen toiminnan harjoittamisella vähennetään työtaturmia, sairauspoissaoloja ja lisätään työntekijöiden sitoutumista organisaatioon. Turvallisuusjohtamisella siis edistetään työpaikan työturvallisuutta ja -terveyttä. Tämä onnistuu velvollisuuksien ja vastuiden määrittelemisellä, resursoinnilla, osaamisen varmistamisella sekä turvallisuusviestinnällä. (Mannermaa 2022, 70–71.)

Juutilainen (2022, 17–18) kuvailee turvallisuuskulttuuria talomallin avulla (kuva 6). Perustana toimii turvallisuuden johtamisjärjestelmä eli turvallisuuspolitiikka, turvallisuuden tilannetietoisuuden rakentaminen, turvallisuuden mittaaminen sekä turvallisuuden viestintä ja koulutus. Perustan päällä on talon kantavat seinäpilarit eli ihmisten arvot, uskomukset, ajattelutavat ja osaaminen sekä näkyvä käyttäytyminen ja toimintatavat. Perustaa ja seinäpilareita yhdistää inhimilliset tekijät.



Kuva 6. Turvallisuuskulttuurin kokonaiskuva (Juutilainen 2022, 18)

Olennaista terveelle turvallisuuskulttuurille on, että perusta on rakennettu hyvin, jotta se voi kantatella sen päälle rakennettavia pilareita. Kumpakaan ei voida rakentaa toisistaan irralliseksi tai riippumattomaksi. Turvallisuusjohtamisen tulee siis olla kunnossa, jotta voidaan rakentaa toimivaa ja turvallista kulttuuria. Perustaa tulee rakentaa eri tekijöiden mukaisesti: sillä hetkellä voimassa olevat määräykset eli lait ja asetukset, ulkopuolelta tulevat vaatimukset (sidosryhmät, toimiala) sekä omistajien ja käyttäjien (johdon ja henkilöstön) tavoitteet sekä odotukset (kuva 6). Organisaation tulee ottaa huomioon jo perustaa rakennettaessa, minkälaiset pilarit ovat välttämättömiä, jotta turvallisuuskulttuuri vastaa tarvittavaa toimivuutta ja turvallisuutta. (Juutilainen 2022, 17–18.)

Turvallisuuskulttuuri käsittää arvoja sekä käyttäytymismalleja organisaation sisällä ja turvallisuusviestintä on keino, jolla näitä arvoja sekä käyttäytymismalleja toteutetaan ja kehitetään. Näin ollen toimiva ja tehokas turvallisuusviestintä kasvattaa vahvaa turvallisuuskulttuuria edistämällä avointa vuorovaikutusta, selkeitä sekä ymmärrettäviä viestejä ja työyhteisön jäsenten sitoutumista. Tämän vastineena vahva turvallisuuskulttuuri luo ympäristön, jossa turvallisuutta ja työhyvinvointia arvostetaan. (Mannermaa 2022, 71–75.)

4 TOIMEKSIANTAJA

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Tulli. Tulli on valtiovarainministeriön alaisuudessa toimiva viranomaisena, jonka tehtävänä on valvoa Suomen rajojen yli kulkevaa tavaraliikennettä. Tämän lisäksi Tulli torjuu tullirikoksia, tilastoi ulkomaankauppaa, suorittaa tullilaboratoriotutkimuksia sekä tulliselvityksiä ja -verotuksia. Lähes kaikki Tullin toiminnasta liittyy tavaraan: verotukset, viennit, tuonnit, turvallisuus, tilastoinnit sekä valvonnat. Tullin palveluksessa on noin 2 000 henkilöä ja se toimii yhteistyössä elinkeinoelämän sekä kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. (Tietoa Tullista s.a.)

Tullin pääjohtajana toimi Hannu Mäkinen vuonna 2023. Tullin organisaatio jakautuu viiteen eri yksikköön: tullilaboratorio, esikunta, valtion edun- ja oikeudenvalvonta, sisäinen tarkastus sekä osastot. Osastot jaetaan neljään osastoon: ulkomaankauppa- ja verotusosasto, valvontaosasto, hallinto-osasto sekä

toimipaikkaosasto. Jokaisella osastolla on omat vastuualueensa. Tullin valvontaosasto torjuu tullirikoksia ja valvoo rajoituksia, ulkomaankauppa- ja verotusosasto vastaa tulliselvityksistä, kantaa veroja sekä tukee ulkomaankauppaa, toimipaikkaosasto valvoo tavaravirtoja ja tukee tullirikosten toiminnassa ja hallinto-osasto tukee muuta organisaatiota esimerkiksi viestinnän ja tietohallinnon muodoissa. (Organisaatio ja johto s.a.)

Tullin strategia ohjaa heidän toimintaansa vuosina 2020–2023 ja siinä korostuvat erityisesti yhteiskuntavastuu sekä ihmiset.

Missiokseen Tulli on asettanut:

- Suomen turvaaminen osana Euroopan tulliliittoa ja yhteiskuntavastuun kantaminen.
- Ihmisten suojaaminen terveydelle haitallisilta tavaroilta ja ympäristön vaarallisilta aineilta.
- Ulkomaankaupan sujuvuuden ja yritysten tasapuolisen kilpailuedellytysten tukeminen.
- Oivallisten palveluiden tarjoaminen tulliasioiden hoitamiseksi.
- Tulokset, jotka syntyvät yhdessä tekemällä.

Strategisiin kärkiteemoihin on valittu johtaminen ja työkuultuuri, yhteiskuntavastuu, teknologia ja tieto, henkilöstö ja osaaminen sekä sidosryhmät ja verkostot. Edellä mainittujen kärkiteemojen avulla Tulli vastaa toimintaympäristön muutokseen ja 2020-luvun haasteisiin. (Tullin strategia s.a.) Tullin arvoihin kuuluu arvostaminen, luottamus, osaaminen sekä palvelu ja nämä arvot ohjaavat heidän jokapäiväistä toimintaansa (Arvomme s.a.).

Toimeksiantaja pyrkii luomaan pysyvää sekä toimivaa turvallisuuskulttuuria ja näin ollen haluavat vaikuttaa ihmisten käyttäytymismalleihin organisaatiossa. Toimeksiantaja on tunnistanut yhdeksi tärkeimmäksi vaikuttamiskeinoksi toimivan ja tehokkaan turvallisuusviestinnän. Organisaation työntekijöiden tulisi olla motivoituneita haluttuun toimintaan sekä ymmärtää mitä heiltä vaaditaan, ja minkä vuoksi. Organisaatiossa on tunnistettu kehittämistarpeita tiedonkulun ja viestinnän osalta, joten turvallisuusviestinnän nykytilanteen selvityksen avulla voidaan tunnistaa tarkemmin näitä kehittämiskohteita ja täten voidaan suunnitella tarvittavia toimenpiteitä.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön tutkimuksellista lähestymistapaa sekä mitä tutkimusmenetelmää hyödynnetään. Tämän lisäksi käsitellään aineiston hankintaa sekä sen analysointia. Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa on tapaustutkimus, sillä tarkoituksena on saada yksityiskohtaista informaatiota kehittämisen kohteesta, tässä tapauksessa turvallisuusviestinnästä. Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytetään kyselylomaketta. Kysely on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, mutta se sisälsi myös muutaman avoimen kysymyksen.

5.1 Tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät

Tapaustutkimus tarkoittaa tutkimusstrategiaa, jossa tutkitaan yksityiskohtaisesti valittua tapausta, tilannetta tai tapahtumaa. Kyseessä ei siis ole aineistonkeruumenetelmä vaan lähestymistapa, jossa pyritään ymmärtää tapausta syvällisesti. Tapaustutkimus luokitellaan yleisesti laadulliseksi tutkimusstrategiaksi, mutta tämä ei poissulje sitä, ettei tapaustutkimus voi olla määrällinen tai ettei tapaustutkimuksessa aineiston keräämiseen voisi käyttää määrällisiä keinoja. Tapaustutkimuksessa ei ole tarkoitus tehdä laajoja yleistyksiä, vaan tarkoituksena on tuottaa tutkimuskohteesta havainnollinen ja tarkka kuva. (Puusa ym. 2020, 198–200; Vilka 2021b, 124–126.)

Monimutkaiset ja pitkään jatkuvat ilmiöt ovat usein tapaustutkimuksen tarkastelun kohteena, joten tapaustutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin, miten ja mistä on kyse sekä miksi. Tarkoituksena on tutkia tapausta, selittää mistä on kyse sekä ymmärtää miksi näin on. Tutkimuksen kohteena eli tapauksena voivat olla organisaatiot, ryhmät, ihmisyksilöt tai prosessit. Prosesilla tässä tapauksessa voidaan tarkoittaa jonkin tavoitellun muutoksen tutkimista. On olennaista huomioida, että tapaustutkimusten tutkimuskohteet eivät ole keinotekoisia, vaan ne ilmenevät todellisuudessa. (Laine ym. 2015, 10–11; Valli & Aarnos 2018, 161–162.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tarkoittaa tutkimusmenetelmää, jonka avulla raakadataa tuodaan esille ymmärrettävässä muodossa. Määrällisessä tutkimuksessa tutkittavaa kohdetta kuvaillaan numeroiden sekä tilastojen avulla ja tätä aineistoa voidaan saada keräämällä ne itse tai hyödyntämällä jo

olemassa olevia, valmiita tilastoja. (Seppola 2023, 34.) Tyypillisiä aineistonkeruumenetelmiä kvantitatiivisissa tutkimuksissa ovat kyselylomakkeet, internetkyselyt ja puhelinhaastattelut (Vilka 2021b, 76).

Määrällisen tutkimuksen avulla halutaan selittää ja ymmärtää ihmisten kokemuksia sekä käsityksiä. Tämän lisäksi tutkitaan minkälaista jakaumaa kokemuksilla ja käsityksillä on ihmisten keskuudessa. Tässä tutkimusmenetelmässä ollaan kiinnostuneita jakaumien tulkitsemisesta, numerotiedon ymmärtämisestä sekä syy-seuraussuhteiden eli kausaalisuhteiden ilmenemisestä kokemusten ja käsityksien välillä. (Vilka 2021a, 14.)

Kysely

Kysely on yleinen määrällisen tutkimusmenetelmän tapa kerätä aineistoa. Kyselyä voidaan kutsua myös nimellä survey-tutkimus ja tämä tarkoittaa sitä, että kysely on vakioitu. Vakioitu puolestaan tarkoittaa, että kaikki kyselyyn vastaavat saavat saman asiasisällön täysin samalla tavalla, samassa järjestyksessä. Kyselyssä vastaajat itse lukevat kirjallisesti esitetyt kysymykset ja vastaavat sen mukaisesti. Kyselyitä toteutettaessa tyypillisen ongelman muodostaa riski alhaisesta vastausprosentista eli kyselyyn ei saada tarpeeksi vastauksia. Tämä ilmiö tunnetaan nimellä tutkimusaineiston kato. (Vilka 2021b, 76.)

Kyselyiden avulla voidaan hankkia tietoa liittyen ihmisten toimintaan, mielipiteisiin, asenteisiin ja arvoihin. Edellä mainitut ovat kuitenkin monimutkaisia tutkimuksen kohteita, sillä sitä voivat varjostaa erilaiset haasteet. Vastauksia tulee saada tarpeeksi, kysymysten pitää mitata tutkittavaa asiaa ja kyselyyn vastanneiden tulee edustaa tutkimuksen perusjoukkoa. Kyselytutkimuksessa käytetään hyödyksi tilastollisia menetelmiä, sillä aineistot koostuvat numeroista sekä luvuista. Vaikka kyselyn kysymykset ovat sanallisesti esitettyjä, vastaukset ovat numeerisia. (Vehkalahti 2019, 12.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kyselyä, sillä kyselyn avulla voidaan kerätä tietoa ihmisten asenteista, mielipiteistä ja arvoista. Tulosten avulla voidaan tehdä havaintoja syy-seuraussuhteista kokemusten ja käsitysten välillä. Tämän lisäksi kysely soveltuu aineistonkeruumenetelmäksi, koska kyseessä on

suuri ja hajanainen joukko ihmisiä. Opinnäytetyössä oli tarkoituksena kerätä tietoa suurelta määrältä ihmisiä, asenteista sekä mielipiteistä, jotta voidaan tulkita nykytilannetta. Kysely esittää vakioidut kysymykset ja vastausvaihtoehdot vastaajille ja tämän avulla mahdollistetaan, että kaikki saavat samat kysymykset, samalla tavalla, vähentäen puolueellisuutta ja lisäämällä luotettavuutta.

5.2 Aineiston hankinta

Ennen kyselyn toteuttamista on tiedettävä tarkalleen, mitä ollaan tutkimassa, jotta voidaan tietää, mitä tutkimuksessa mitataan. Tämän pohjalta lähdetään laatimaan kysymyksiä, joiden avulla voidaan saada vastaukset tutkimukseen. Tämä myös edellyttää, että kyselyn käsitteet määritellään kaikille kyselyyn vastaajille arkikielelle. Pyritään siihen, että kaikki ymmärtäisivät käsitteet ja kysymykset samalla tavalla. (Vilka 2021a, 46.) Kyselyt sisältävät avoimia ja suljettuja osioita. Avoimet osiot tarjoavat mahdollisuuden vastata vapaamuotoisesti ja suljetut osiot puolestaan antavat valmiita vastausvaihtoehtoja. Kyselyä laatiessa tulee ottaa huomioon, että valmiiksi annetut vaihtoehdot eivät mene päällekkäin keskenään, jotta ne eivät poissulje toisiaan. (Vehkalahti 2019, 24.).

On olennaista miettiä kyselyä laatiessa, mitkä kysymykset ovat oleellisia tutkimuksen kannalta, jotta voidaan tehdä kyselyyn vastaamisesta mahdollisimman helppoa. Kyselylomakkeesta ei saa muodostua liian pitkää, jotta vältetään vastausväsymykseltä, joka puolestaan vaikuttaa vastausprosentin laskemiseen. Kielen tulee siis olla ymmärrettävää sekä selkeää ja kysymyksiä ei pidä olla liikaa. Kun kyselylomake on luotu, on tärkeää testata se, jotta voidaan havaita mahdollisia ongelmia, joita vastaajille voi muodostua. Testaamisen avulla voidaan selvittää ovatko kysymykset ymmärrettävissä, onko kyselyssä turhia kysymyksiä ja puuttuuko jotain olennaista, jota pitäisi kysyä. (Ojasalo ym. 2015, 130–133; Vehkalahti 2019, 48.)

Sähköposti- ja internetkyselyt ovat yleistyneet digitalisaation myötä ja tärkeänä etuna verkon välityksellä tehdyillä kyselyillä on vastausten helppo kääntäminen suoraan tiedostoksi. Aineiston syöttämisessä on aina riski lyöntivirheille, mutta sähköisten vastausten kanssa aineiston syöttö jää prosessista

pois. Tämän tyyppinen kysely ei kuitenkaan sovellu kaikille vastaajaryhmille, joten kyselyn soveltuvuutta tulee miettiä tarkkaan. Tämän lisäksi internetkyselyiden avulla voidaan varmistaa, että kyselyn jokaiseen kysymykseen vastataan: vastaaja ei pääse etenemään kyselyssä ennen kuin hän vastaa edelliseen kysymykseen. Hyvä puoli tässä menettelyssä on se, että kaikkiin kysymyksiin vastataan ja vastauksiin ei jää puutteita. Huono puoli puolestaan on se, että vastaaminen voi jäädä kesken vastaajan osalta, jos hän kokee, ettei voi vastata kaikkeen ja ettei hänellä ole varmaa mielipidettä muodostaakseen vastausta. Tämä voi johtaa suuttumukseen, jonka seurauksena kyselyyn vastaaminen jätetään kokonaan kesken. (Valli & Aarnos 2018, 88; Ojasalo ym, 2015, 128–129.)

Kyselylomakkeen suunnittelua ohjasivat tutkimusongelma ja -kysymykset. Tämän lisäksi kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon opinnäytetyön teoria sisäisestä viestinnästä ja turvallisuusviestinnästä. Tutkimuskysymysten ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta kyselylomakkeessa haluttiin korostaa erityisesti, kuinka usein turvallisuutta koskevaa viestintää vastaanotetaan, minkä kanavien kautta turvallisuusviestintää tapahtuu sekä mitkä ovat vastaanottajien kokemukset turvallisuusviestinnästä. Kokemusten selvittämiseksi kyselylomakkeeseen luotiin erilaisia väittämiä, jotka käsittelivät informaation selkeyttä, ymmärrettävyyttä, saatavuutta ja riittävyyttä. Tämän lisäksi kyselyssä selvitettiin avoimen kysymyksen avulla, miten vastaanottajien mielestä turvallisuusviestintää voitaisiin kehittää. Kyselyn painopisteenä oli tuottaa määrällistä dataa, mutta avoimen kysymyksen avulla voitiin tuoda esille laadullista palautetta turvallisuusviestinnästä, jonka avulla mahdollistettiin laajempi vastaanottajien näkökulmien tutkiminen. (Liite 1.)

Kysely kohdistettiin koko Tullin henkilöstöön, johon kuuluu noin 2 000 henkilöä. Saavuttaakseen kaikki vastaanottajat tehokkaasti, parhaaksi menetelmäksi valikoitui Webropol-kyselylomake, joka julkaistiin tiedotteena Tullin intranet-sivuilla (liite 1). Kyselyyn vastattiin anonyymisti, jotta saatiin lisättyä vastaajien avoimuutta, rehellisyyttä sekä vastausprosenttia. Kyselylomakkeesta tehtiin ytimekäs ja yksinkertainen, jotta saatiin mahdollisimman paljon vastauksia yleisellä tasolla ilman, että vastaajien täytyisi olla syvällisemmin perehtyneitä turvallisuusviestintään. Kyselylomake käytettiin kommentoinnissa toi-

meksiantajan puolella, jotta saatiin kehitysehdotuksia kyselylomakkeen lopullista versiota varten. Kehitysehdotusten pohjalta paranneltu versio kyselylomakkeesta testattiin teknisten häiriöiden varalta ennen julkaisua. Lopullinen versio lähetettiin vastaanottajille lokakuussa 2023. Kyselylomake oli avoinna vastaajille 18.10.–1.11.2023 välisenä aikana ja kyselyä nostatettiin intrassa 30.10.2023, kannustaakseen uusia mahdollisia vastaajia. Kyselyn vastaustavoitteeksi asetettiin ainakin 200 vastaajaa. Kyselylomake on tämän opinnäytetyön liitteenä 1.

Intranet-sivuilla julkaistuun tiedotteeseen lisättiin saateteksti, jossa käytiin läpi kyselyn ja opinnäytetyön toteuttaja, kyselylomakkeen taustoitusta eli mistä opinnäytetyössä on kyse ja mikä on sen tavoite, kyselyn tarkoitus opinnäytetyössä sekä mitä kyselyn avulla selvitetään (liite 2). Tämän lisäksi avattiin hieinan minkälaisia kysymyksiä kysely sisältää ja mainittiin kenelle kysely on suunnattu. Saatetekstissä kerrottiin myös kauan kyselyyn vastaaminen vie ja mihin päivämäärään asti kyselyyn on mahdollista vastata. Saatetekstin ohessa toimitettiin tietosuojalomake (liite 3).

5.3 Aineiston analysointi

Kyselyn avulla voidaan kerätä määrällistä sekä laadullista tietoa riippuen siitä, miten kysymykset on kyselyssä muotoiltu. Tiedonkeruun jälkeen siirrytään tarkastelemaan tutkimusaineistoa, joka kyselytutkimuksessa rakennetaan kyselylomakkeen avulla. Verkossa tehdyn kyselylomakkeen etuna on suoraviivaisuus, sillä paperilomakkeelle tyypillinen aikaa vievä ja virheille altis tallennusvaihe jää kokonaan pois. Aineistoon on hyvä tutustua selailemalla, miltä kerätty tieto näyttää ja havainnoimalla onko päällisin puolin mitään poikkeavaa havaittavissa. (Ojasalo ym. 2015, 121; Vehkalahti 2019, 49–51.)

Havaintomatriisi luokitellaan tyypilliseksi kyselytutkimusaineiston muodoksi. Matriisin vaakarivit ovat havaintoja ja kyselyyn vastanneiden henkilöiden vastaukset muodostavat nämä havainnot. Pystyrivit ovat muuttujia ja jokaista lomakkeen osiota vastaa joko yksi tai useampi muuttuja. Ennen aineistoon syventymistä on hyvä silmäillä läpi sekä havaintoja, että muuttujia, laajojen puustosten tai muiden outouksien varalta. (Vehkalahti 2019, 51–52.)

Perustasolla analyysitavan valinta tehdään sen perusteella, mitä ollaan tutkimaan. Onko kyseessä yksi muuttuja vai lähdetäänkö tutkimaan riippuvuutta useamman muuttujan välissä sekä näiden vaikutusta toisiinsa? Yhden muuttujan jakauman tutkimisessa käytetään sijaintilukuja eli tunnuslukuja, jotka kuvaavat havaintoarvojen sijainteja. Tunnetuimmat sijaintiluvut ovat moodi ja keskiarvo. Hajontalukuja käytetään, kun halutaan saada selville, miten havaintoarvot poikkeavat toisistaan. Jos tavoitteena on selvittää useamman muuttujan välistä riippuvuutta, käytetään apuna ristiintaulukointia ja/tai korrelaatiokerrointa. (Vilka 2007, 119.)

Sisällönanalyysi on analyysimenetelmä, jossa tutkimusaineistoa kuvaillaan sanallisesti. Sisällönanalyysissa tavoitteena on etsiä merkityssuhteita ja -kokonaisuuksia ja siihen liittyvä aineisto esitetään suoraan sanallisina tulkintoina. Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa kahdesta eri näkökulmasta: aineistolähtöisesti ja teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa tavoitteena on ymmärtää ja uudistaa tutkinnan kohteena olevien asioiden toiminta- ja ajattelutapoja ilman ennalta määrättyjä analyysiyksiköitä. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa puolestaan analyysin tekemistä ohjaa teoria tai aikaisemmat mallit, mutta tarkoituksena on testata teoriaa uudessa yhteydessä. (Vilka 2021b, 132–135.) Sisällönanalyysin vaiheisiin kuuluu aineiston pelkistäminen eli redusointi, ryhmittely eli klusterointi ja käsitteiden luominen eli abstrahointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93.)

Kyselyn loputtua, aineiston analysointi aloitettiin tutkimalla kysely- ja raportointityökalu Webropolin avulla tulosten yksittäisten muuttujien jakautumista aineistossa. Tuloksista etsittiin yhteneväisyyksiä ja poikkeamia muuttujien välillä. Kyselylomakkeen kysymyksiä vastauksia jaoteltiin osastoittain ja tehtiin havaintoja osastojen välisistä eroavaisuuksista. Kyselylomakkeen avoimien kysymyksiä tuloksia analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Tulokset siirrettiin Excel-sovellukseen, jossa vastaukset pelkistettiin erilliseen taulukkoon. Pelkistettäessä tekstistä etsittiin toistuvuuksia ja yhtäläisyyksiä. Samoja asioita tarkoittavat ilmaukset muodostivat alaluokkia, kuten turvallisuusviestintä vaativista asioista, turvallisuusohjeistukset ja -informaatio, turvallisuusviestinnän kanavat, turvallisuusinformaation saatavuus, viestinnän tehokkuus, turvallisuuskoulutukset ja -kulttuuri sekä viestinnän selkeys, ymmärrettävyys ja ytimekkäisyys. Tämän jälkeen luotiin käsitteitä aineiston ja teorian

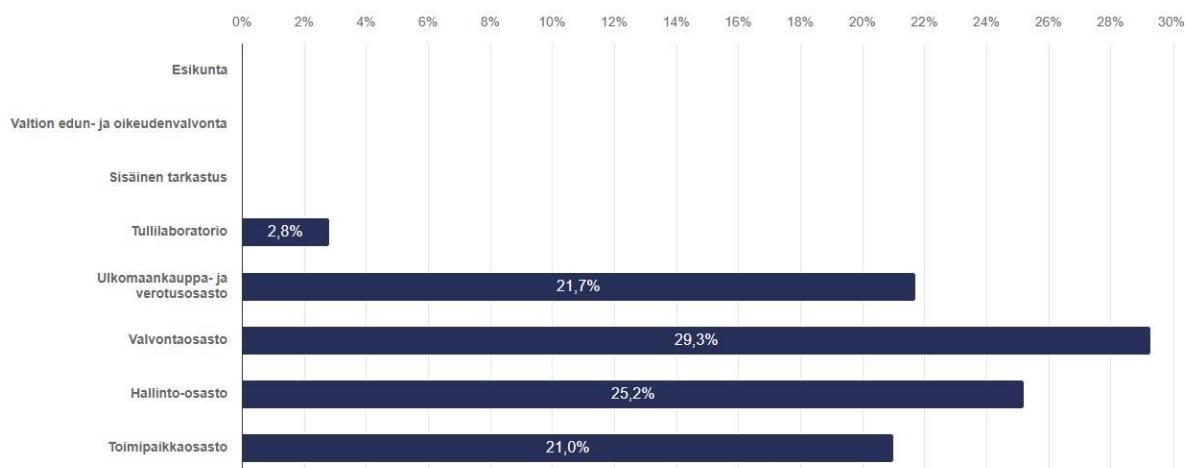
pohjalta, jotka muodostivat vastaajien kesken esille nousseet teemat. Sisälönanalyysin avulla haluttiin selvittää vastaajien avoimista vastauksista yhte-neviä näkemyksiä turvallisuusviestinnän kehittämisen kohteista ja puutteista.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa tuodaan esille tutkimusmenetelmän tuloksia ja ne esitetään sa-massa järjestyksessä kuin ne ovat olleet kyselylomakkeessa. Osastoiden väli-siä tuloksia esitetään siltä osin, kuin on havaittu poikkeuksia ja tehty erityisiä havaintoja. Kysely toteutettiin hyödyntäen Webropol-kysely- ja raportointityö-kalua ja vastaaminen tapahtui anonyymisti. Kyselylomake kohdistui koko Tul-lin henkilöstöön, johon kuuluu noin 2 000 henkilöä ja vastauksia kyselyyn saa-tiin 143 kpl. Kyselyn vastausprosentiksi siis muodostui 7,15 %. Kyselylomak-keen kysymykset olivat asetettu vastaajille pakollisiksi, lukuun ottamatta avoi-mia kysymyksiä. Luvussa 6 esitellään ensin vastaajien osastot, jossa he työskentelevät ja tämän jälkeen käydään läpi tuloksia, jotka liittyvät varsinaiseen turvallisuusviestintään. Viimeisenä käsitellään näkemyksiä ja muita komment-teja, jotka nousivat esille avoimissa kysymyksissä.

Vastaajien osastot

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin osastoa, jossa he työskentelevät Tullissa. Ky-symyksessä oli annettu kahdeksan valmista vastausvaihtoehtot: esikunta, valtion edun- ja oikeudenvallvonta, sisäinen tarkastus, tullilaboratorio, ulko-maankauppa- ja verotusosasto, valvontaosasto, hallinto-osasto ja toimipaikka-osasto (kuva 7). Vastanneista suurin osa työskenteli valvontaosastolla (29,3 %) ja vastaajista toiseksi eniten työskenteli hallinto-osastolla (25,2 %).

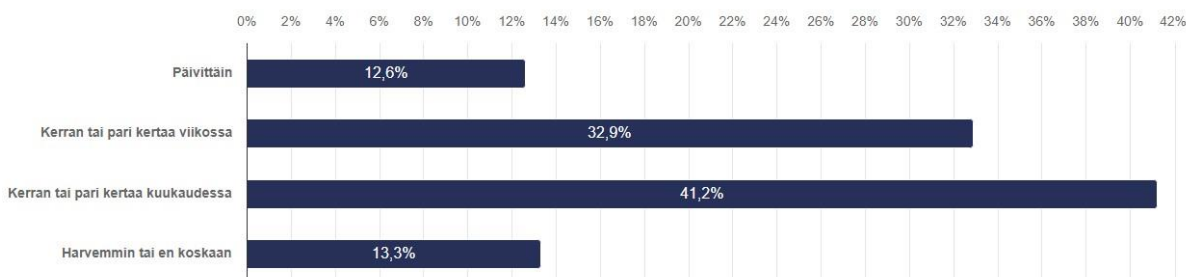


Kuva 7. Vastaajien osasto

Vastaajista 21,7 % työskenteli ulkomaankauppa- ja verotusosastolla. Toimipaikkaosastoilla työskenteli 21,0 % vastaajista ja tullilaboratoriossa 2,8 %. Esikunnasta, valtion edun- ja oikeudenvallvonnasta ja sisäisestä tarkastuksesta vastaajia ei ollut yhtään (kuva 7). Väittämiä tarkasteltaessa on kiinnitettävä huomiota, sillä kokonaisuutena tullilaboratoriosta vastaajia oli 2,8 % ja väittämien tulosten tarkastelussa tämä voi nostaa esille huomattavia poikkeuksia.

Turvallisuusviestintään liittyvät kysymykset

Lomakkeen toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajilta, kuinka usein he saavat tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Kuvasta 8 käy ilmi vastausten jakautuminen tähän kysymykseen. Vastaajista 41,2 % vastasi vastaanottavansa tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista kerran tai pari kertaa kuukaudessa.



Kuva 8. Kuinka usein saat tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista?

Vastaajista 32,9 % vastasi saavansa tietoa kerran tai pari kertaa viikossa.

Vastaajista 13,3 % puolestaan koki saavansa tietoa harvemmin tai ei koskaan,

mutta 12,6 % oli sitä mieltä, että he saavat turvallisuutta koskevaa tietoa päivittäin. (Kuva 8.)

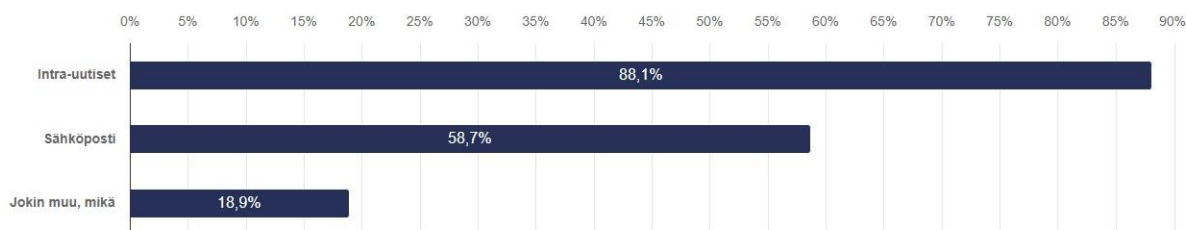
Kuvassa 9 on jaoteltu osastoittain vastauksia toiseen kysymykseen. Vastaukset ovat hyvin yhteneväisiä, mutta poikkeuksena esille nousi hallinto-osaston vastaajien kokemukset siitä, kuinka usein he saavat turvallisuutta koskevaa tietoa.



Kuva 9. Osastoittain, kuinka usein saat tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista?

Hallinto-osaston vastaajista 30 % koki saavansa turvallisuutta koskevaa tietoa päivittäin, kun taas muiden osastojen vastaajien keskuudessa saman vastauksen prosenttiluvut ovat alle 10 % (kuva 9).

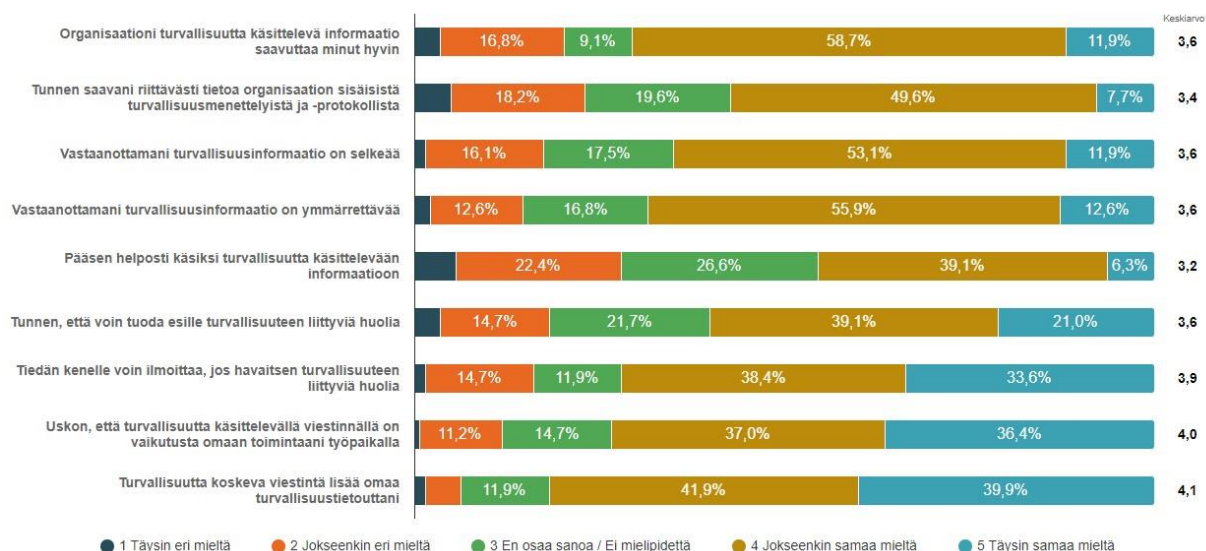
Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, minkä viestinnän kanavien kautta Tullin työntekijät vastaanottavat turvallisuutta koskevaa informaatiota (kuva 10). Tämä kysymys oli monivalintainen. Eniten vastauksia sai intranetin intrautiset (88,1 %) ja toiseksi suurempana valintoja keräsi sähköposti (58,7 %).



Kuva 10. Mitä kautta vastaanotat turvallisuutta koskevia asioita?

Vastaajien oli mahdollista valita vaihtoehto ”jokin muu, mikä”, johon oli mahdollista kuvailla tarkemmin, minkä kautta he vastaanottavat turvallisuutta koskevia asioita. Vastaajista 18,9 % valitsi tämän vaihtoehdon. (Kuva 10.) Tässä vastausvaihtoehdossa saadut vastaukset on esitetty siinä järjestyksessä kuin miten usein vastaajat niihin viittasivat: avoimen lähdekoodin RocketChat-alusta, henkilöstön välinen tiedonvaihto, Skype, palaverit ja internet/media. Tämän lisäksi yksittäisissä vastauksissa mainittiin Tullin ulkoiset tahot, matkapuhelin ja Granite-poikkeamatilanneraportit. Yksi vastaajista mainitsi, ettei muista saaneensa turvallisuutta koskevaa informaatiota.

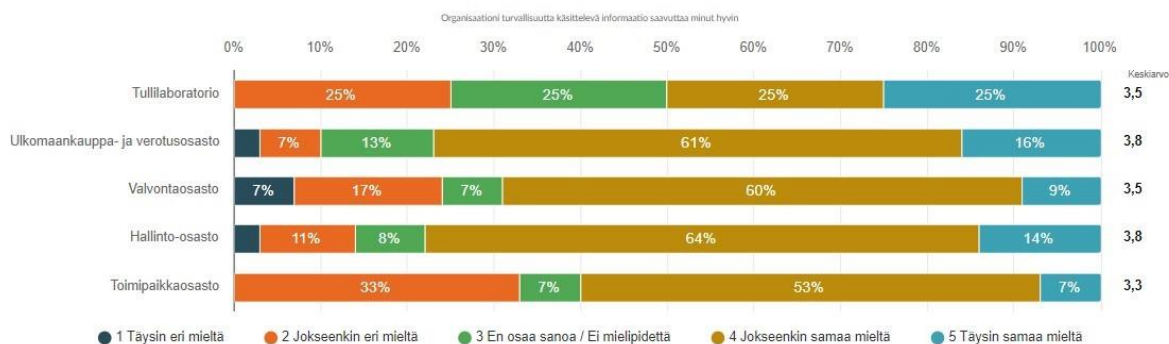
Seuraavaksi kyselyssä esitettiin erilaisia väittämiä koskien turvallisuusinformaatiota (kuva 11). Kysymyksen vastausasteikkona hyödynnettiin Likert-asteikkoa: 1. täysin samaa mieltä, 2. jokseenkin eri mieltä, 3. en osaa sanoa / ei mielipidettä, 4. jokseenkin samaa mieltä ja 5. täysin samaa mieltä.



Kuva 11. Väittämät liittyen turvallisuusinformaatioon

Kuvasta 11 käy ilmi kyselyn väittämät turvallisuusinformaatiosta, saatujen tuloksien prosenttimäärät sekä keskiarvot. Kokonaisuudessa väittämien keskiarvot sijoittuvat 3,2–4,2 välille, joten väittämät ovat ryhmittyneet kapealle alueelle. Seuraavat väittämät saivat pääosin positiivisia arvoja: a) *turvallisuutta koskeva viestintä lisää omaa turvallisuustietouttani* (ka 4,1), b) *uskon, että turvallisuutta käsittelevällä viestinnällä on vaikutusta omaan toimintaan työpaikalla* (ka 4,0) ja c) *tiedän kenelle voin ilmoittaa, jos havaitsen turvallisuuteen liittyviä huolia* (ka 3,9). Heikoimmat keskiarvot saivat väittämät a) *pääsen helposti käsiksi turvallisuutta käsittelevään informaatioon*, joka sai keskiarvon 3,2 sekä b) *tunnen saavani riittävästi tietoa organisaation sisäisistä turvallisuusmenetelmistä ja -protokollista*, jonka keskiarvo oli 3,4. Väittämät turvallisuutta käsittelevän informaation saavuttavuudesta, vastaanottaman turvallisuusinformaation selkeydestä sekä ymmärrettävyydestä ja tunteesta tuoda esille turvallisuuteen liittyviä huolia olivat keskiarvoiltaan tasaisia. (Kuva 11.)

Väittämän *organisaationi turvallisuutta käsittelevä informaatio saavuttaa minut hyvin* vastaukset eivät osastoittain poikkea keskenään huomattavasti toisistaan (kuva 12).



Kuva 12. Väittämä: Organisaationi turvallisuutta käsittelevä informaatio saavuttaa minut hyvin

Yleisesti ottaen vastaajat olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämistä. Huomiota kiinnittävää on kuitenkin se, että noin kolmasosa toimipaikkaosaston vastaajista koki olevansa jokseenkin eri mieltä väittämistä. (Kuva 12.)

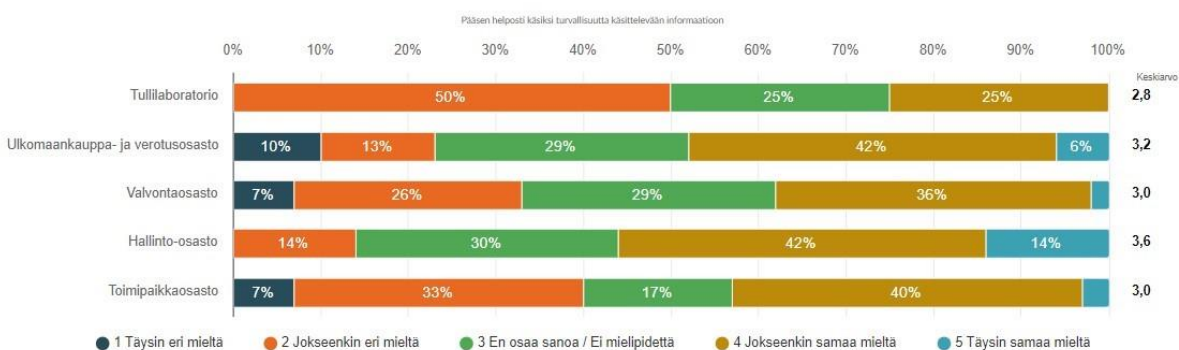
Kuvasta 13 näkee, kuinka väittämässä *tunnen saavani riittävästi tietoa organisaation sisäisistä turvallisuusmenettelyistä ja -protokollista*, toimipaikkaosaston vastaajista 33 % olivat jokseenkin eri mieltä.



Kuva 13. Väittämä: Tunnen saavani riittävästi tietoa organisaation sisäisistä turvallisuusmenettelyistä ja -protokollista

Osastojen keskuudessa löytyy paljon yhteneväisyyttä vastauksien keskuudessa: vastausvaihtoehdot jokseenkin eri mieltä ja en osaa sanoa / ei mielipidettä saivat yllättävän paljon valintoja kokonaisuutena nähden (kuva 13).

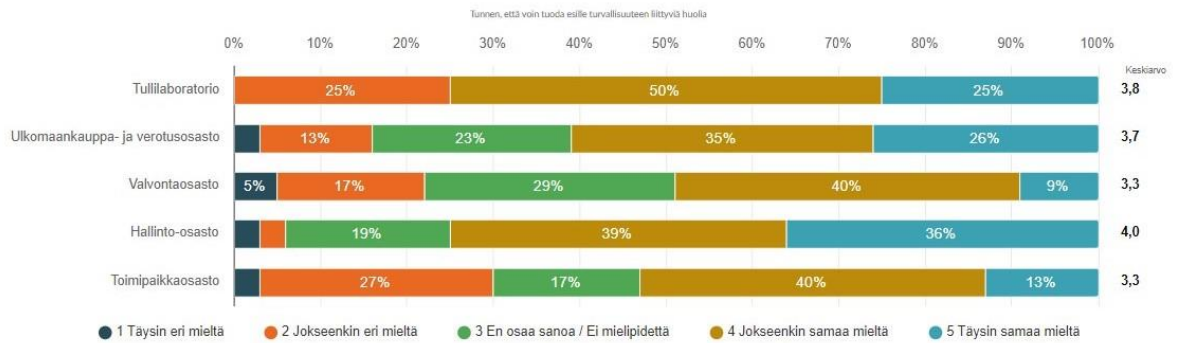
Kuvassa 14 on esitetty väittämän *pääsen helposti käsiksi turvallisuutta koskevaan informaatioon* osastojen väliset vastaukset.



Kuva 14. Väittämä: Pääsen helposti käsiksi turvallisuutta koskevaan informaatioon

Kuvasta huomataan, että kyseinen väittämä sai huomattavan määrän jokseenkin eri mieltä ja en osaa sanoa / ei mielipidettä vastauksia kaikkien osastojen vastaajien keskuudessa (kuva 14).

Väittämä *tunnen, että voin tuoda esille turvallisuuteen liittyviä huolia* sai paljon positiivisia valintoja hallinto-osaston vastaajien keskuudessa ja negatiiviset valinnat jäivät alle 10 %:n (kuva 15).



Kuva 15. Väittämä: Tunnen, että voin tuoda esille turvallisuuteen liittyviä huolia

Muiden osastojen väliset vastaukset väittämään jakoutuivat tasaisesti keskenään. Negatiiviset valinnat muiden osastojen keskuudessa vaihtelivat 16–30 % välillä. (Kuva 15.)

Näkemyksiä kehitettävistä asioista ja muita kommentteja

Kyselylomakkeen lopussa vastaajilta kysyttiin omia näkemyksiä kehitettävistä asioista sekä muita mahdollisia kommentteja. Nämä kaksi kysymystä olivat vastaajille vapaaehtoisia. Kysymykseen kehitettävistä asioista vastasi 31 vastaajaa ja muita kommentteja kysymykseen vastasi yhteensä 23 vastaajaa.

Kysymykseen kehitettävistä asioista turvallisuusviestinnässä nousi vastauksia liittyen turvallisuusviestinnän kanaviin, turvallisuusinformaation ja -viestinnän saatavuuteen sekä ohjeistuksiin ja opastamiseen. Vastaajien keskuudessa kehitysehdotuksiin nousi esille paljon yhteneviä asioita. Vastauksissa mainittiin, että turvallisuuteen liittyvän informaation ja viestinnän löytäminen on haastavaa. Kehitysehdotuksena ehdotettiin omaa osiota turvallisuutta käsitteleville asioille, jotta tiedon saatavuutta voitaisiin helpottaa. Esille nostettiin ilmoittaminen ja viestiminen organisaation sisällä työyhteisön jäsenten turvallisuuteen vaikuttavista akuuteista ja vakavista tilanteista/asioista. Aiheeseen liittyen vastaajat mainitsivat ehdotuksia viestintäjärjestelmästä, joka tavoittaisi kaikki työntekijät nopeasti sekä toivottiin vakavien häiriöiden viestintään muun kanavan käyttöä kuin sähköpostia. Tämän lisäksi osa vastaajista toivoisi opastamisen ja ohjeistusten kehittämistä sekä selvennyksiä turvallisuusratkaisuiden syihin ja perusteluihin. Vastaajat mainitsivat myös tiedon jalkauttamisesta ja toivoivat enemmän ohjeistuksia esihenkilöiltä, mihin turvallisuuteen liittyvistä asioista yksittäisten työyhteisön jäsenten tulisi kiinnittää huomiota.

Viimeisessä kysymyksessä vastaajilta kysyttiin muita kommentteja ja lisätietoja. Vastauksissa nousi esille kommentteja informaation saatavuudesta, viestinnän selkeydestä, ymmärrettävyydestä ja tiivistyneisyyden sekä viestinnän tehokkuudesta. Informaation saatavuuteen liittyen kommentoitiin, että intranetin käyttö on välttämättömyys turvallisuusviestinnän vastaanottamiseksi ja aktiivinen intranetin seuraaminen lisää tiedonsaantia. Ajanpuutteen takia, aktiivinen seuraaminen ei kaikille välttämättä ole mahdollista ja näin ollen tämä vaikuttaa turvallisuutta koskevien asioiden tiedonsaantiin. Tämän lisäksi mainittiin, että turvallisuusinformaation löytäminen on epäselvää ja tieto on hajaantunut eri paikkoihin organisaation käyttämistä alustoista. Monen vastaajan mielestä viestintä voisi olla selkeämpää, ymmärrettävämpää ja ytimekkäämpää. Viestinnän tehokkuudesta kommentoitiin, että viestintään voitaisiin käyttää useampia eri kanavia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyössä toteutetun kyselyn tuloksien analysointia ja niiden pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä. Johtopäätösten jälkeen esitetään Tullin turvallisuusviestinnän nykytilanne sekä esitetään turvallisuusviestinnän kehittämisehdotuksia teorian ja kerätyn aineiston pohjalta. Viimeisenä tarkastellaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

7.1 Johtopäätökset perustuen tutkimustuloksiin

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajan turvallisuusviestinnän nykytilanne. Työssä haluttiin selvittää, miten viestintä saavuttaa vastaanottajat organisaation sisällä, ottaen huomioon vastaanottajien näkökulmat, vaikuttavuuden kokemukset, puutteet ja toiveet. Tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajalle ehdotuksia siitä, miten turvallisuusviestintää voidaan kehittää. Opinnäytetyön tutkimusongelmia olivat: mikä on Tullin sisäisen turvallisuusviestinnän nykytilanne ja miten turvallisuusviestintää voidaan kehittää.

Vaikka kyselyn tulokset antavat arvokasta dataa turvallisuusviestinnän nykytilanteesta, on huomioitava rajoitukset, jotka liittyvät vähäiseen vastausprosenttiin. Otoksen edustavuus jää tässä opinnäytetyössä kyseenalaiseksi. Daikeler

ym. (2022, 321) tuovat esille tutkimuksessaan, että verkkokyselyt saavat muihin kyselymuotoihin verrattuna alhaisempia vastausprosentteja vanhemmilta ihmisiltä. Vaihtoehtoisesti verkkokyselyiden korkean vastausprosentin osatekijöiksi on tunnistettu teknologiaorientoituneisuus sekä yksilöiden halukkuus osallistua kyselyihin. Tämän lisäksi kyselyiden alhaiseen vastausprosenttiin voi vaikuttaa ajanpuute sekä väsymys kyselyihin (survey fatigue). Digitalisaation myötä verkkokyselyt lisääntyvät, sillä niiden toteuttaminen erittäin helppoa ja taloudellisesti kannattavaa. Verkkokyselyitä toteutetaan jatkuvaa tahtia ja samanaikaisesti ihmiset väsyvät vastaamaan niihin. Tämä puolestaan laskee huomattavasti vastausprosentteja. (Shiyab ym. 2023, 442.)

Tullin turvallisuusviestinnän nykytilanne

Kyselyn alussa selvitettiin kuinka usein vastaajat saavat tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Hieman yli 40 % vastaajista koki saavansa tietoa kerran tai pari kertaa kuukaudessa ja noin 30 % vastasi saavansa tietoa kerran tai pari kertaa viikossa. Vastausvaihtoehto päivittäin keräsi valintoja noin 12 % ja harvemmin tai ei koskaan sai noin 13 %. Kokonaisuutena yllättävän iso osa koki saavansa tietoa harvemmin tai ei koskaan ja voidaan pohtia, että turvallisuusviestintä ei ole niin tehokasta kuin se voisi olla. Saman kysymyksen tuloksia tarkasteltaessa osastoittain nousi esille erityisesti hallinto-osaston vastaajien kokemukset, sillä heistä 30 % koki saavansa turvallisuutta koskevaa tietoa päivittäin, mutta vastaavasti saman vastauksen muiden osastojen tulokset pysyivät alle 10 %:n. Pohdittavaksi jää, mitkä tekijät vaikuttavat tähän eroon tuloksissa osastojen välillä.

Vastaajat vastasivat vastaanottavansa turvallisuutta koskevia asioita pääosin intra-uutisten kautta. Tämän lisäksi sähköposti on myös hyvin yleinen viestinnän kanava organisaatiossa. Tulokset viittaavat siihen, että intranet on yleisin ja ehkä jopa ensisijaisin viestinnän kanava turvallisuusviestinnälle. Vaikka sähköposti on tulosten perusteella yleinen viestinnän kanava, se on vähemmän käytettympi kuin intranet. Sähköposti on silti tärkeä viestinnänväline turvallisuutta koskevissa asioissa ja sen käyttöä ei tule unohtaa. Lähes 20 % vastaajista vastasi vastaanottavansa turvallisuutta koskevaa informaatiota joltain muuta kautta kuin intranet tai sähköposti. Kysymykseen oli mahdollista

kirjoittaa, mikä kanava on kyseessä ja tuloksista nousi esille avoimen lähdekoodin RocketChat-alusta, henkilöstön välinen tiedonvaihto, Skype, palaverit ja internet/media. Nämä vastaukset on esitetty siinä järjestyksessä, kuinka usein vastaajat niihin viittasivat. On siis pohdittava näiden vaihtoehtoiskanaalien roolia turvallisuusviestinnän toteuttamisessa.

Neljännän kysymyksen väittämien avulla saatiin selville vastanneiden kokemuksia ja näkemyksiä turvallisuusviestinnästä. Koko taulukkoa tutkittaessa huomio keskittyi väittämään *pääsen helposti käsiksi turvallisuutta koskevaan informaatioon*, joka oli keskiarvoltaan muiden väittämien vastauksia alhaisempi. Suuri osa vastaajista koki, että he eivät osaa sanoa tai heillä ei ole mielipidettä asiasta. Mutta tämän lisäksi jopa noin 22 % vastaajista koki, että on jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Tämän lisäksi vastauksista nousi esille väittäjä *tunnen saavani riittävästi tietoa organisaation sisäisistä turvallisuusmenetelmistä ja -protokollista*. Noin 20 % vastaajista ei osannut sanoa asiasta tai heillä ei ole mielipidettä, mutta samanaikaisesti noin 18 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Nämä tulokset viittaavat siihen, että turvallisuusinformaatio ei ole toivotulla tavalla vastaajien saatavilla ja herättää kysymyksen siitä, saavatko työyhteisön jäsenet riittävästi tietoa turvallisuusmenetelmistä ja -protokollista.

Suurimmalta osin positiivisia arvoja keräsivät väittämät a) *turvallisuutta koskeva viestintä lisää omaa turvallisuustietouttani* ja b) *uskon, että turvallisuutta käsittelevällä viestinnällä on vaikutusta omaan toimintaan työpaikalla*. Nämä tulokset osoittavat, että vastaajilla on positiivinen näkemys turvallisuusviestinnästä ja -informaatiosta. Positiiviset arvot väittämään oman turvallisuustietouden lisäämisestä kertovat, että vastaajat arvostavat ja välittävät turvallisuutta koskevista asioista, jota he vastaanottavat. Väittäjä turvallisuusviestinnän vaikutuksesta omaan toimintaan puolestaan osoittaa sen, että työyhteisön jäsenet tunnistavat yhteyden turvallisuusviestinnän ja heidän oman toimintansa välillä.

Erityisiä havaintoja osastojen välisissä vastauksissa herättivät toimipaikkaosaston vastaajien vastaukset väittämiin a) *organisaationi turvallisuutta käsittelevä informaatio saavuttaa minut hyvin* ja b) *tunnen saavani riittävästi tietoa organisaation sisäisistä turvallisuusmenetelmistä ja -protokollista*. Molemmissa väittämissä noin kolmasosa toimipaikkaosaston vastaajista oli väittämien

kanssa jokseenkin eri mieltä. Tämä herättää kysymyksen siitä, onko viestinnän ja informaation saatavuudessa jossain määrin ongelmia toimipaikkaosastoilla. Tämän lisäksi huomio kiinnittyi väittämään c) *tunnen, että voin tuoda esille turvallisuuteen liittyviä huolia*, joka oli saanut paljon positiivisia arvoja hallinto-osastolla. Tämä voi kertoa esimerkiksi siitä, että kyseisellä osastolla on positiivinen turvallisuuskulttuuri, jonka sisällä turvallisuushuolia voidaan helpommin nostaa esille. Vastaavasti negatiivisia arvoja kyseisen osaston vastauksissa oli alle 10 %, kun taas muilla osastoilla negatiiviset arvot vaihtelivat 16–30 % välillä.

Tulosten perusteella turvallisuusviestintää tapahtuu organisaation sisällä pääosin kuukausittaisella tai viikoittaisella tasolla. Näin ollen viestintä on säännöllistä, mutta vaihtelevasti. Tähän muuttujaan voi kuitenkin vaikuttaa turvallisuusviestinnän saatavuus sekä vastaanottajien mahdolliset ajanpuutteet. Tuloksista havainnointiin hallinto-osaston vastaajien kokemukset siitä, että monet heistä kokevat saavansa turvallisuutta koskevaa viestintää päivittäin. Tuuleekin mieltä, mikä voisi vaikuttaa asiaan. Tapahtuuko viestintää säännöllisesti päivittäin, mutta se ei vain tavoita vastaanottajia halutulla tavalla vai onko osastolla työskentelevillä enemmän mahdollisuuksia vastaanottaa turvallisuusviestintää eli saavuttaako viestintä parhaiten kyseisen osaston. Mikäli turvallisuusviestintä on vaikeasti saatavilla, ei voida olettaa, että se saavuttaisi vastaanottajia säännöllisesti. Saatavuuteen liittyen, osa kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, että turvallisuutta koskevan informaation saatavuus ei ole toivottulla tasolla. Informaation löytäminen tuottaa haasteita ja tämä havainto nousi esille sekä väittämässä että avoimissa vastauksissa.

Ennako-oletuksena oli, että turvallisuutta koskeva informaatio on hajanaisesti sijoitettu ympäri organisaation käyttämiä alustoja ja tämä myös ilmeni kyselyn vastauksissa. Osa vastaajista ilmoitti, että he eivät saa tarpeeksi informaatiota turvallisuusmenetelmistä ja -protokollista. Tässä korostuu uudelleen turvallisuusinformaation saatavuuden tärkeys. Avoimiin kysymyksiin vastaajat nostivat esille turvallisuusviestinnän selkeyden, ymmärrettävyyden ja tiivistyneisyyden. Toivottiin, että viestintää kehitettäisiin selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi. Tämän lisäksi avoimissa kysymyksissä tuotiin esille ehdotuksia viestinnästä, joka käsittelee akuutteja ja vakavia turvallisuutta koskevia tilanteita ja asioita.

Kun suunnitellaan turvallisuusviestintää, on huomioitava viestinnän säännöllisyys. Rutiininomainen viestintäaikataulu sitouttaa ihmisiä sekä pitää ajan tasalla asioista. Säännöllisen turvallisuusviestinnän avulla voidaan aktiivisesti ylläpitää työyhteisön jäsenten turvallisuustietoisuutta. Tämän lisäksi turvallisuusviestintää toteuttaessa on kiinnitettävä huomiota turvallisuutta koskevan informaation saatavuuteen. Varmistamalla informaation yksinkertainen ja tehokas saatavuus, mahdollistetaan työyhteisön jäsenten omaehtoinen tiedonhakeminen ja lisätään positiivista turvallisuusilmapiiriä (Merivirta 2011, 19–21). Turvallisuusviestinnän sisältöä suunniteltaessa tulee varmistaa, että se käsittelee useita eri turvallisuusaiheita ja on tarpeeksi kattavaa. Tulokset vahvistavat, että työyhteisön jäsenet antavat arvokasta tietoa heidän omien näkemyksiensä kautta. Näin ollen turvallisuusviestinnän suunnitteluprosessissa tulisi ottaa huomioon heidän mielipiteensä sekä näkemyksensä ja tämä voisi tapahtua keräämällä palautetta.

Turvallisuusviestintä vaikuttaa positiivisesti vastaanottajien turvallisuustietoisuuteen. Huomattava prosentti vastaajista koki viestinnän lisäävän heidän tietoisuuttaan ja tämä osoittaa, että hyvin suunnitellun turvallisuusviestinnän avulla voidaan lisätä työyhteisön jäsenten turvallisuustietoisuutta. Toinen merkittävä havainto tuloksissa oli turvallisuusviestinnän vaikutus vastaajien toimintaan työpaikalla. Iso osa vastaajista oli sitä mieltä, että turvallisuutta koskevalla viestinnällä on vaikutusta heidän toimintaansa työpaikalla. Tämä havainto merkitsee sitä, että tehokas turvallisuusviestintä ei vain ole pelkkää tiedottamista, vaan se motivoi työyhteisön jäseniä soveltamaan turvallisuuskäytäntöjä tehtävissään. Tuloksista korostui, kuinka tärkeää on turvallisuutta koskevan informaation saatavuus sekä selkeys ja ymmärrettävyys. Tehokas ja saatavilla oleva turvallisuusviestintä edistää organisaation turvallisuusilmapiirin positiivista ja avointa vuorovaikutusta. Tämän seurauksena työyhteisön jäsenet tuovat esille turvallisuutta koskevia näkemyksiä ja huolia matalammalla kynnyksellä. Työyhteisön jäsenet, jotka tuovat esille turvallisuushuolia ja -poikkeamia, edistävät tapaturmien ehkäisyä. Tämä puolestaan on tärkeä osa organisaation turvallisuuskulttuuria. Tehokas ja saatavilla oleva turvallisuusviestintä edistää työyhteisön jäsenten itseohjautuvaa turvallisuusinformaation hakemista. (Merivirta 2011, 21–22; Güney ym. 2012, 23–25; Koskenranta ym. 2012, 61–62.)

Turvallisuusviestinnän kehittämisehdotukset

Keskeisimmäksi ongelmaksi turvallisuusviestinnässä nousi sen saatavuus. On erittäin tärkeää kiinnittää huomiota informaation saatavuuteen, sillä se luokitellaan osaksi toimivaa turvallisuusviestintää (Merivirta 2011, 19). Jos saatavilla oleva tieto on hajaantunut eri alustoille, sen löytäminen vaikeutuu. Samalla tulee kuitenkin huomioida viestinnän monikanavaisuuden ja monisuuntaisuuden hyödyntäminen. Useampien eri kanavien käytöllä voidaan lisätä viestinnän vastaanottajien saavutettavuutta (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 49). Mikäli viestintää tapahtuisi useampien eri kanavien kautta, saataisiin vastaanottajien tavoitettavuutta lisättyä. Selvityksen tuloksien pohjalta viestinnän kanaviksi nousi intranet, mutta tämän lisäksi voidaan hyödyntää sähköpostia ja esimerkiksi RocketChat-alustaa. Vastauksien keskuudesta nostettiin esille ideoita omasta turvallisuusosioista intraan, joka voisi toimia mahdollisena keskittynä paikkana kaikelle turvallisuuteen liittyvälle. Tämä ratkaisu voisi helpottaa työyhteisön jäsenien tärkeän turvallisuusinformaation paikantamista.

Kyselyn vastausten perusteella turvallisuusviestintä saavuttaa vastaanottajat ensisijaisesti kuukausittain tai viikoittain. Jotta työyhteisön jäseniä voidaan sitouttaa turvallisuuslähtöiseen ajatteluun, olisi suositeltavaa toteuttaa viestintää turvallisuutta koskevista asioista tiheämpään tahtiin. Sitouttaminen on yksi osa sisäisen viestinnän tehtävistä (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2009, 106). Säännöllisen turvallisuusviestinnän avulla voidaan vahvistaa organisaation keskeisiä turvallisuusviestejä sekä kannustetaan pitämään ne työyhteisön jäsenten mielessä. Henkilöt, jotka osallistuvat aktiivisesti turvallisuusviestintään sekä sitoutuvat turvallisuuteen ovat näin ollen vähemmän osallisina onnettomuuksissa (Hoffman & Morgeson 1999, 291–293).

Kyselyyn osallistuneet kokevat myönteisiä käsityksiä turvallisuusviestinnän vaikutuksesta heidän tietouteensa sekä toimintaansa ja näin ollen organisaatiossa voitaisiin mitata turvallisuusviestinnän vaikutusta työyhteisön jäsenten turvallisuustietämykseen ja -käyttäytymiseen. Säännöllisten mittausten avulla voitaisiin kerätä tietoa siitä, mitä muutoksia ja kehitettävää turvallisuusviestinnän

nänstrategiassa on. Osa vastaajista koki, että heillä ei ole riittävästi tietoa turvallisuusmenetellyistä ja -protokollista. Tähän ratkaisuna voisi olla turvallisuus-koulutuksien kehittäminen ja toteuttaminen. Yksi osa-alue, joka vaikuttaa työyhteisön jäsenten tyytyväisyyteen sisäistä viestintää kohtaan, on henkilöiden mahdollisuus vaikuttaa heidän omaan kehittymiseensä ja työhönsä (Kauhanen 2012, 174). Turvallisuuskoulutusten avulla työyhteisön jäsenet voisivat kehittää omaa osaamistaan turvallisuuden osa-alueilla.

Edistääkseen turvallisuusviestintää olisi oleellista mahdollistaa palautteen antaminen liittyen turvallisuusviestintään. Tämä monisuuntainen viestintä auttaisi kiinnittämään huomiota mahdollisiin ongelmiin sekä huoliin ja tämän avulla voitaisiin varmistaa, että viestintä vastaa vastaanottajien tarpeita. Vuorovaikutuksellisen ja monisuuntaisen viestinnän avulla saadaan selville useampia eri näkemyksiä ja odotuksia. (Rissa 2016, 4.) Avoimessa ja osallistavassa vuorovaikutuksessa organisaation kaikki jäsenet voivat ilmaista omat mielipiteensä asioista. Tämän avulla puolestaan parannetaan yhteishenkeä, kehitetään toimintatapoja sekä motivoidaan työyhteisön jäseniä. (Joki 2021, 165.)

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöprosessin tulisi olla kokonaisuutena luotettava arvioinnin näkökulmasta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä ja käytetyt mittarit eivät saisi antaa sattumanvaraisia tuloksia tai kehittämissuhteita. Luotettavassa tutkimuksessa ei esiinny sisäisiä ristiriitoja. Määrällistä tutkimusta arvioidaan tutkimuksen pätevyyden eli validiteetin ja luotettavuuden eli reliabiliteetin avulla. (Vilka 2021a, 132–138.)

Validius tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytetyt mittarit ja tutkimusmenetelmät ovat onnistuneet mittaamaan tarkoituksenmukaisesti tutkimuksen kohteena olevia asioita. Kun tutkittavat ymmärtävät mittarit ja kyselylomakkeen niin kuin tutkija on sen tarkoittanut ymmärrettäväksi, voidaan sanoa, että tutkimus on pätevää. Näin ollen pätevässä tutkimuksessa ei esiinny systemaattisia virheitä ja tulokset eivät ole vääristyneitä. (Vilka 2021b, 153; Seppola 2023, 53.) Tutkimusta tehtäessä tulisi asettaa täsmälliset tavoitteet siitä, mitä halutaan selvittää, jotta voidaan mitata tutkimukselle tarkoituksenmukaisia asioita (Heikkilä 2014, 27).

Reliabiliteetilla puolestaan tarkoitetaan tutkimuksen tulosten tarkkuutta. Luotettavassa tutkimuksessa mittaus ei anna sattumanvaraisia tuloksia ja mittaus-tulokset ovat toistettavissa. Toistettavuus tarkoittaa sitä, että riippumatta siitä kuka tutkimusta tekee, samalta henkilöltä saadaan samat mittaustulokset. (Viikka 2021b, 153; Seppola 2023, 53.) Jotta tutkimuksessa voidaan saada luotettavia tuloksia, on kiinnitettävä huomiota tutkittavaan perusjoukkoon. Näin ollen otoksen tulee siis ottaa huomioon koko perusjoukko, eikä vain perusjoukkoon kuuluvia yksittäisiä ryhmiä. Tämän lisäksi tutkimusta tehdessä on pidettävä mielessä otoskoko. Otoksoon ollessa liian pieni, saadut tulokset päätyvät sattumanvaraisiksi. (Heikkilä 2014, 28.)

Koko opinnäytetyön aikana pyrittiin työskentelemään järjestelmällisesti. Kyse-lytutkimusta laadittaessa käytettiin hyödyksi teoriaa sisäisestä viestinnästä ja turvallisuusviestinnästä. Turvallisuusviestintä ei ole Suomessa yleisin aihe, josta löytää kirjallista materiaalia, mutta työssä oli mahdollista hyödyntää ulko-maisia lähteitä aiheesta. Sisäisestä viestinnästä puolestaan löytyy paljon ma-teriaalia sekä suomeksi että englanniksi. Teoreettinen viitekehys turvallisuusviestinnästä ohjasi kysymyksiin viestinnän säännöllisyydestä ja viestinnän ka-NAVISTA. Sisäisen viestinnän teorian pohjalta laadittiin kysymyksiä vastaajien kokemuksista ja näkökulmista. Kyselylomakkeen kysymykset luotiin teorian pohjalta mittaamaan turvallisuusviestinnän nykytilannetta niin, että ne olisivat aiheeseen relevantteja ja mahdollisimman kattavia. Määrällisten kysymysten tarkoituksena oli hankkia vastaajien kokemuksista ja näkökulmista numee-rista dataa, jota pystyttiin analysoimaan systemaattisesti ja tilastollisesti. Laa-dullisten avoimien kysymysten avulla voitiin saada syvempää ja yksityiskohtai-sempaa tietoa vastaajilta heidän kokemuksistaan ja mielipiteistään. Kysymys-ten avulla pyrittiin kysymään oikeita asioita tutkimusongelman ratkaisemiseksi.

Validiteetin kannalta on kiinnitettävä huomiota turvallisuusviestinnän käsittee-seen. Käsitteen monimuotoisuus sekä vastaajien omat näkökulmat ja koke-mukset voivat vaikuttaa eriäviin tulkintoihin käsitteen määritelmästä. Riippuen työnkuvasta organisaation sisällä, turvallisuusviestintä voi tarkoittaa vastaajille eri turvallisuusasioita. Tähän ongelmaan pyrittiin kuitenkin vaikuttamaan laati-malla kyselyyn avoimia kysymyksiä, jossa vastaajat pystyivät tarkemmin ilmai-semaan heidän ymmärrystään ja kokemuksiaan turvallisuusviestinnästä. Näin

saatiin vivahteita siitä, mitkä asiat vastaajat luokittelevat turvallisuusviestinnäksi.

Pätevyyden arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota kyselyn vastaajien määrään, joka oli tässä tapauksessa 143. Virhemarginaali on suurempi, mitä pienempi otoskoko on kyseessä, mutta ottaen huomioon tutkimusongelmat ja käytettävissä olevat resurssit, on otoskoko hyväksyttävä työn kannalta. Vastauksen määrää pyrittiin lisäämään nostattamalla intranet-tiedotetta yhden kerran kyselyn ollessa avoinna. Tästä huolimatta osittain työn pätevyyden rajoitteeksi jäi vastauskato. Kyselyn ajankohta saattoi mahdollisesti vaikuttaa vastauksen määrään, sillä samanaikaisesti pidettiin syyslomia. Työn pätevyyttä olisi voinut lisätä kasvattamalla vastaajien määrää. Tämä olisi mahdollisesti onnistunut, jos vastausaika kyselyyn olisi pidennetty ja samanaikaisesti nostatettu intra-tiedotetta vielä yhden kerran lisää. Kyselyyn saatiin vastauksia viideltä organisaation kahdeksasta eri osastosta. Tämä kolmen osaston vastauksien puuttaminen nostaa esille huolen kyselyn kattavuudesta ja pätevyydestä. Näin ollen tulee tiedostaa, että opinnäytetyössä esille nousseet havainnot perustuvat tietoihin, jotka on saatu vain kyselyyn osallistuneilta osastoilta. Nämä tiedot eivät siis välttämättä edusta koko Tullin organisaation kokemuksia ja näkökulmia turvallisuusviestinnästä. Vastauskatoa pyrittiin vähentämään kannustamalla saatekirjeessä kaikkia vastaamaan kyselyyn riippumatta omasta työnkuvasta.

Opinnäytetyön aikana sitouduttiin ylläpitämään eettisiä periaatteita, joiden avulla suojataan selvitykseen osallistuneiden oikeuksia. Kyselyyn vastanneille ilmoitettiin selkeästi opinnäytetyön tarkoituksesta, tavoitteesta ja mihin kyselyn vastauksia käytetään sekä kuka on opinnäytetyön tekijä ja rekisterinpitäjä. Tämän lisäksi kerrottiin, että kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja että kyselyyn osallistumisen voi keskeyttää koska tahansa. Tämän avulla varmistettiin, että kyselyyn vastanneet osallistuivat vapaaehtoisesti ja tietoisesti kyselyprosessiin. Kyselyn yhteydessä vastaajille lähetettiin tietosuojailmoitus. Kysely laadittiin niin, ettei se sisältänyt kysymyksiä, jotka olisivat johtaneet yksittäisten henkilöiden tunnistamiseen. Osallistujille ilmoitettiin, että vastaaminen tapahtuu anonymisti ja ettei henkilötietoja kerätä. Kyselyn anonymiteetin avulla haluttiin kannustaa avoimeen ja rehelliseen vastaamiseen. Mahdolliset tunnis-

tetiedot poistettiin ja hävitettiin, jos niitä ilmeni avoimien kysymysten vastauksissa. Kaikki kyselyn vastaukset kerättiin ja tallennettiin sähköisesti käyttäjätunnuksen ja salasanan taakse. Kyselyyn osallistuneille kerrottiin, että kerätyt tiedot poistetaan yhden kuukauden jälkeen opinnäytetyön julkaisusta.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Tullin turvallisuusviestinnän nykytilanne ja tuoda esille tulosten perusteella kehittämissuhteita. Työn tutkimustulosten pohjalta selvitettiin onnistuneesti turvallisuusviestinnän nykytilanne ja yhdessä teoriaosuuden avulla tuotiin esille mahdollisia kehittämissuhteita. Esille tuodut kehittämissuhteet luovat pohjan mahdollisille jatkotoimenpiteille. Vaikka vastauksia saatiin kokonaisuutena vähän, vastauksista löytyi kokemuksia ja näkökulmia, joiden pohjalta turvallisuusviestintää voidaan lähteä kehittämään. Kyselyyn osallistuneiden näkemykset ja kokemukset turvallisuusviestinnästä antoivat selvitykselle arvokasta ja merkityksellistä tietoa, jonka avulla tutkimusongelma pystyttiin ratkaisemaan. Tulosten perusteella turvallisuusviestintä tarjoaa vielä mahdollisuuksia jatkotutkimuksille.

Opinnäytetyön tekijä kehitti prosessin aikana omaa osaamistaan sekä sisäisen viestinnän että turvallisuusviestinnän kokonaisuuksista. Teoriaan syventyminen auttoi havainnollistamaan, miten nämä kaksi edellä mainittua käsitettä ovat kytköksissä toisiinsa ja miten ne tulisi ottaa huomioon organisaatioiden toiminnassa. Työn avulla tekijälle korostui, miten eri viestinnän kanavien käytämisellä on keskeinen rooli turvallisuusviestinnän toteuttamisessa. Toimeksiantaja voi käyttää työn tuloksia kehittämään turvallisuusviestintää organisaation sisällä. Opinnäytetyö voi herättää uusia näkökulmia ja keskusteluita turvallisuusviestinnästä ja sen roolista organisaation kokonaisturvallisuudessa.

Yhdeksi opinnäytetyön ongelmakohtaksi nousi alhainen vastausmäärä toteutettuun kyselyyn. Vain pieni osa perusjoukosta vastasi, vaikka osallistumista kyselyyn kannustettiin ja intra-tiedotetta nostatettiin. Vaihtoehtoisesti olisi ehkä voitu käyttää jotakin muuta kyselymuotoa, mutta verkkokysely intrassa koettiin käytössä olevien resurssien ja aikataulun huomioon ottaen kaikista tehokkaimmaksi menetelmäksi. Opinnäytetyön loppuvaiheilla aikataulu ei mahdollistanut kyselyajan pidentämistä, mutta ei ole varmaa, olisiko tämä menettely lisännyt

vastaajien määrä. Ongelmakohdaksi nousi vastaajien ymmärrys turvallisuusviestinnän käsitteestä. Käsite on monialainen ja se voi sisältää eri merkityksiä vastaajien keskuudessa. Tämä olisi voitu ratkaista tarjoamalla selkeä ja tarkka määritelmä tai esimerkkejä käsitteestä kyselyn alussa. Sisällyttämällä opinnäytetyöhön muita tutkimusmenetelmiä, kuten haastatteluita, olisi saatu kerättyä sisältörikkaampia näkemyksiä turvallisuusviestinnästä.

Jatkotutkimuksena voitaisiin selvittää turvallisuusviestintään käytettävien kanavien tehokkuutta sekä miten kanavien käyttöä voitaisiin optimoida parhaiten. Työssä kartoitettaisiin tunnistamaan tehokkaimmat viestinnän kanavat, jonka välityksellä turvallisuusinformaatio kulkee organisaation sisällä. Eri viestinnän kanavat tarjoavat erilaisia vaikutuksia turvallisuusviestinnän tehokkuuteen ja toimivuuteen: jotkut kanavat välittävät tehokkaasti turvallisuusinformaatiota ja toiset ovat puolestaan vähemmän tehokkaampia. Selvityksen pohjalta pystyttäisiin auttaa resurssien kohdentamista tehokkaisiin ja vaikuttavuudeltaan suurimpiin kanaviin. Tämän lisäksi voitaisiin tutkia turvallisuusviestintää näkemyksien ja todellisuuden näkökulmasta. Työssä selvitettäisiin vertaillen työyhteisön jäsenten näkemyksiä turvallisuusviestinnästä, käytössä oleviin käytänteisiin. Tämän avulla tunnistettaisiin mahdolliset aukot sen välillä, miten turvallisuusviestintä on tarkoitettu viestittäväksi ja miten vastaanottajat sen todellisuudessa kokevat. Mahdollisuutena olisi tutkia turvallisuusviestinnän tehokkuuden ja preferenssien vaihtelevuutta eri ikäryhmien välillä. Jokainen ikäryhmä tuo omat kokemuksensa ja viestintätyyliinsä työyhteisöön ja näin ollen jokaisella ikäryhmällä on omat preferenssit viestinnälle: vanhempi sukupolvi saattaa suosia viestintää kasvotusten, kun taas nuoremmat sukupolvet voivat suosia enemmän viestintää digitaalisten kanavien kautta. Tässä voitaisiin samalla tutkia sitä, miten viestinnän ymmärrettävyys ja selkeys vaihtelee ikäryhmien välillä.

LÄHTEET

Antonsen, S. 2016. Safety culture: Theory, method and improvement. Farnham CRC Press. E-kirja. Saatavissa: <https://ezproxy.xamk.fi/login?url=https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/detail.action?docID=476332> [viitattu 20.10.2023].

Arvomme s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tulista/tullin-toiminta/strategia/arvot> [viitattu 3.8.2023].

Daikeler, J., Silber, H., & Bošnjak, M. 2022. A meta-analysis of how country-level factors affect web survey response rates. *International Journal of Market Research* 3, 306–333. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1177/14707853211050916> [viitattu 2.11.2023].

Gillis, T. 2011. The IABC Handbook of Organizational Communication: A Guide to Internal Communication, Public Relations, Marketing, and Leadership. San Francisco: Jossey-Bass. E-kirja. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/detail.action?docID=675090> [viitattu 2.7.2023].

Güney, S., Diker, O., Ayranchi, E. & Solmaz, H. 2012. Effects of organizational communication on work commitment: a case study on a public agency in Ankara. *Business Management Dynamics* 2, 18–29. Verkkolehti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/330220842_Effects_of_Organizational_Communication_on_Work_Commitment_A_Case_Study_on_a_Public_Agency_in_Ankara [viitattu 10.8.2023].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9789513769420> [viitattu 2.11.2023].

Hoffman, D. A. & Morgeson, F. 1999. Safety-related behavior as a social exchange: The role of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology* 84, 286–296. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.2.286> [viitattu 3.8.2023].

Huang, Y., Sinclair, R., Lee, J., McFadden, A., Cheung, J. & Murphy, L. 2018. Does talking the talk matter? Effects of supervisor safety communication and safety climate on long-haul truckers' safety performance. *Accident Analysis and Prevention* 117, 357–367. Verkkolehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.09.006> [viitattu 10.11.2023].

International Nuclear Safety Advisory Group. 1991. Safety culture. Safety series 75-INSAG-4. Vienna: IAEA.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kauppakamaritieto.fi/ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021> [viitattu 18.6.2023].

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Juholin, E. 2022. Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. Helsinki: Infor. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-5928-52-5> [viitattu 16.6.2023].

Juutilainen, A. 2022. Johda ajattelua, johda työturvallisuutta. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523702530> [viitattu 15.8.2023].

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Talentum Media. E-kirja. Saatavissa: <https://ezproxy.xamk.fi/login?url=https%3A%2F%2Fezproxy.xamk.fi%2Flogin%3Furl%3Dhttps%3A%2F%2Fverkkokirjahylly.almatalent.fi%2Fteos%2F12jo317441> [viitattu 16.6.2023].

Kennan, W. R. & Hazleton V. 2006. Internal public relations, social capital, and the role of effective organizational communication. Teoksessa Botan, C. & Hazleton, V. (toim.) Public relations theory II. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 311–338. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/284626197_Internal_public_relations_social_capital_and_the_role_of_effective_organizational_communication [viitattu 19.6.2023].

Kines, P., Andersen, L., Spangenberg, S., Mikkelsen, K., Dyreborg, J. & Zohar, D. 2010. Improving construction site safety through leader-based verbal safety communication. *Journal of Safety Research* 41, 399–406. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2010.06.005> [viitattu 10.11.2023].

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2009. Yrityksen viestintä. 5.–6. painos. Helsinki: Edita.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena: yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <http://library.ellibs.com/login/?library=10085&book=9789513767082> [viitattu 1.7.2023].

Koskenranta, H., Paasonen, J. & Ranta, T. 2012. Kansainvälinen selvitys korkeakoulujen turvallisuusjohtamisesta. Laurea ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/3156621-Kansainvalinen-selvitys-korkeakoulujen-turvallisuusjohtamisesta.html> [viitattu 10.8.2023].

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2015. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <http://library.ellibs.com/login/?library=10085&book=9789524956970> [viitattu 19.9.2023].

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro. E-kirja. Saatavissa: <https://ezproxy.xamk.fi/login?url=https%3A%2F%2Fezproxy.xamk.fi%2Flogin%3Furl%3Dhttps%3A%2F%2Fverkkokirjahylly.almatalent.fi%2Fteos%2F12vi317908> [viitattu 20.10.2023].

Lundgren, R. E. & McMakin, A. H. 2013. Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety, and health risks. 5. uudistettu painos. Hoboken, N. J.: Wiley. E-kirja. Saatavissa: <http://library.ellibs.com/login/?library=10085&book=9781118645727> [viitattu 4.8.2023].

Mannermaa, K. 2022. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/22es447105> [viitattu 11.8.2023].

Merivirta, M-L. 2011. Turvallisuusviestintä rakennusallalla. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201103221913> [viitattu 2.7.2023].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyönmenetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9789526350844> [viitattu 20.9.2023].

Organisaatio ja johto s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/organisaatio-ja-johto> [viitattu 20.6.2023].

OSHA. 1998. Informational Booklet on Industrial Hygiene. OSHA 3143. U.S. Department of Labor: Occupational Safety and Health Administration. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.osha.gov/sites/default/files/training-library_industrial_hygiene.pdf [viitattu: 4.8.2023].

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9789523456167> [viitattu 19.9.2023].

Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri: teoria ja arviointi. VTT Publications 2008:700. Espoo: VTT Technical Research Centre of Finland. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://cris.vtt.fi/en/publications/turvallisuuskulttuuri-teoria-ja-arviointi> [viitattu 13.7.2023].

Rikander, H. 2021. Oppilaitosturvallisuus. Helsinki: Edita Publishing. E-kirja. Saatavissa: <https://shop-edita-fi.ezproxy.xamk.fi/digikirja/3781149> [viitattu 12.8.2023].

Rissa, K. 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus TTK. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://docplayer.fi/36596101-Tyoyhteisoviestinnalla-hyvinvointia.html> [viitattu 17.6.2023].

Seppola, R. 2023. Liiketalous- ja yhteiskuntatieteen tutkimusstrategiat, menetelmät. Helsinki: Books on demand. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9789528017172> [viitattu 20.9.2023].

Shiyab, W., Ferguson, C., Rolls, K. & Halcomb, E. 2023. Solutions to address low response rates in online surveys. *European Journal of Cardiovascular Nursing* 4, 441–444. Verkkojlehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.1093/eurjcn/zvad030> [viitattu 2.11.2023].

SM. 2013. Selkokielineen turvallisuusviestintä sisäasiainhallinnossa. Sisäministeriön julkaisuja 2013:23. Helsinki: Sisäasiainministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-491-866-4> [viitattu 1.8.2023].

Tietoa Tullista s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista> [viitattu 13.7.2023].

Tullin strategia s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/strategia> [viitattu 3.8.2023].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/9789520400118> [viitattu 2.11.2023].

Turvallisuusjohtaminen. 2010. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 35. Tampere: Työsuojeluhallinto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen> [viitattu 13.7.2023].

Valli, R. & Aarnos, E. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/9789524515160> [viitattu 19.9.2023].

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Helsingin yliopisto. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://doi.org/http://doi.org/10.31885/9789515149817> [viitattu 20.9.2023].

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen: keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/9789513776077> [viitattu 16.6.2023].

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9> [viitattu 20.9.2023].

Vilkka, H. 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/9789523701236> [viitattu 19.9.2023].

Vilkka, H. 2021b. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.elibrary.com/xamk/9789523701731> [viitattu 19.9.2023].

Wright, M. 2009. Gower handbook of internal communication. Oxfordshire: Routledge. E-kirja. Saatavissa: <https://ezproxy.xamk.fi/login?url=https://ebook-central.proquest.com/lib/xamk-ebooks/detail.action?docID=5207822> [viitattu 20.10.2023].

Åberg, L. 1986. Information seeking structures in work organizations: structural parameters, measurement techniques and empirical results for eighteen Finnish work organizations. Viestintätutkimuksen seuran julkaisusarja 1986:10. Helsinki: L. Åberg.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Sisäisen viestinnän ulottuvuudet ja sisällöt. Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Talentum Media. E-kirja. Saatavissa: <https://ezproxy.xamk.fi/login?url=https%3A%2F%2Fezproxy.xamk.fi%2Flogin%3Furl%3Dhttps%3A%2F%2Fverkkokirjahylly.almatalent.fi%2Fteos%2F12jo317441> [viitattu 16.6.2023].

Kuva 2. Viestinnän suunnitteluprosessi. Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2009. Yrityksen viestintä. 5.–6. painos. Helsinki: Edita.

Kuva 3. Viestinnän suunnittelupyramidi. Juholin, E. 2022. Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. Helsinki: Infor. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9789525928556> [viitattu 16.6.2023].

Kuva 4. Riskiviestinnän keinoja. Lundgren, R. E. & McMakin, A. H. 2013. Risk communication: a handbook for communicating environmental, safety, and health risks. 5. uudistettu painos. Hoboken, N. J.: Wiley. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9781118645727> [viitattu 4.8.2023].

Kuva 5. Turvallisuusjohtaminen. Mannermaa, K. 2022. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/22es447105> [viitattu 11.8.2023].

Kuva 6. Turvallisuuskulttuurin kokonaiskuva. Juutilainen, A. 2022. Johda ajattelua, johda työturvallisuutta. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/xamk/9789523702530> [viitattu 15.8.2023].

Kyselylomake

Turvallisuusviestinnän nykytilanteen selvittäminen Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Arvoisa vastaaja,

Olen Henna Leppänen ja opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa turvallisuusalan tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä Tullille ja aiheena on Tullin turvallisuusviestinnän nykytilanteen selvittäminen ja kehittämistoimien suunnittelu.

Tutkimuksen tavoitteena on saada selville turvallisuusviestinnän nykytilanne: miten viestintä saavuttaa vastaanottajat organisaation sisällä, ottaen huomioon vastaanottajan näkökulman, vaikuttavuuden kokemuksen sekä mahdolliset puutteet ja toiveet. Tulosten pohjalta tuodaan esille kehittämishdotuksia.

Kyselyyn on mahdollista vastata 18.10.–1.11.2023 välisenä aikana. Vastaaminen kyselyyn vie noin 5 minuuttia ja vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kyselyn vastaukset ovat vain tutkimuksen tekijän käytössä ja niitä ei luovuteta kolmansille osapuolille. Kyselyn vastaukset hävitetään tutkimuksen jälkeen, eivätkä ne mene muuhun käyttöön. Jokainen vastaus on tärkeä turvallisuusviestinnän nykytilanteen kartoittamisessa.

Kysely sisältää avoimia kysymyksiä, joten ethän käsittele näissä salassapidettäviä tai luottamuksellisia tietoja.

1. Valitse osastosi *

- Esikunta
- Valtion edun- ja oikeudenvallonta
- Sisäinen tarkastus
- Tullilaboratorio
- Ulkomaankauppa- ja verotusosasto
- Valvontaosasto
- Hallinto-osasto
- Toimipaikkaosasto

2. Kuinka usein saat tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista? *

- Päivittäin
- Kerran tai pari kertaa viikossa
- Kerran tai pari kertaa kuukaudessa
- Harvemmin tai en koskaan

3. Mitä kautta vastaanotat turvallisuutta koskevia asioita? *

- Intra-utiset
- Sähköposti
- Jokin muu, mikä
-

4. Turvallisuusinformaatio *

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En osaa sanoa / Ei mielipidettä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Organisaationi turvallisuutta käsittelevä informaatio saavuttaa minut hyvin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen saavani riittävästi tietoa organisaation sisäisistä turvallisuusmenettelyistä ja -protokollista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaanottamani turvallisuusinformaatio on selkeää *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaanottamani turvallisuusinformaatio on ymmärrettävää *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen helposti käsiksi turvallisuutta käsittelevään informaatioon *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen, että voin tuoda esille turvallisuuteen liittyviä huolia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän kenelle voin ilmoittaa, jos havaitsen turvallisuuteen liittyviä huolia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että turvallisuutta käsittelevällä viestinnällä on vaikutusta omaan toimintaani työpaikalla *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallisuutta koskeva viestintä lisää omaa turvallisuustietouttani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Onko mielestäsi joitain turvallisuusviestinnän aihealueita, joita organisaatiosi voisi kehittää? Jos on, kerro tarkemmin.

6. Muita kommentteja, lisätietoja

Saateteksti

Hei,

Olen Henna Leppänen ja opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa turvallisuusalan tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä aiheesta Tullin turvallisuusviestinnän nykytilanteen selvittäminen ja kehittämistoimien suunnittelu.

Työn tavoitteena on saada selville turvallisuusviestinnän nykytilanne: miten viestintä saavuttaa vastaanottajat organisaation sisällä, ottaen huomioon vastaanottajan näkökulman, vaikuttavuuden kokemuksen sekä mahdolliset puutteet ja toiveet. Tulosten pohjalta tuodaan esille kehittämisehdotuksia. Jokainen vastaus on tärkeä turvallisuusviestinnän nykytilanteen kartoittamisessa ja kaikki tullilaiset voivat vastata kyselyyn, riippumatta työnkuvasta.

Kyselylomake sisältää erilaisia väittämiä ja avoimia kysymyksiä vastaajan kokemuksista koskien turvallisuusviestintää.

Kyselyyn on mahdollista vastata 1.11.2023 asti. Vastaaminen kyselyyn vie noin 5 minuuttia ja vastaukset ovat anonyymejä. Kyselyn vastaukset ovat vain tutkimuksen tekijän käytössä, eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille. Kyselyn vastaukset hävitetään tutkimuksen jälkeen, eivätkä ne mene muuhun käyttöön.

Linkki kyselyyn: [Turvallisuusviestinnän nykytilanteen selvittäminen](#)

Kyselyssä ei kerätä tai käsitellä henkilötietoja, mutta oppilaitoksen ohjeiden mukaisesti ohessa linkki tietosuojailmoitukseen: [Tietosuojailmoitus](#)

Tietosuojaseloste



1

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.

Tämä tietosuojailmoitus kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voit myös halutessasi keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen käsitellä henkilötietojasi, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan anonymisoida käyttäen osana tutkimusaineistoa.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Henna Leppänen
bhele009@edu.xamk.fi
+358 50 356 9208

2. Opinnäytetyön aihe, kesto ja suorittajat

Opinnäytetyön aihe: Tullin turvallisuusviestintäselvitys
Opinnäytetyön kesto: 2/2023–12/2023
Opinnäytetyön suorittaja on Henna Leppänen

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Henkilötietoja ei kerätä eikä käsitellä opinnäytetyössä.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: tutkittavan suostumus

5. Mitä tietoja minusta käsitellään?

Opinnäytetyössä ei käsitellä suoraan tunnistettuun henkilöön liittyviä tietoja, mutta kyselylomakkeessa kysytään vastaajien osastoa.

Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.



7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Tutkittavalta itseltään kyselylomakkeen kautta.

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

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

Tietoja ei käsitellä EU:n tai ETA:n ulkopuolella.

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 säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään.

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Henkilötiedot säilytetään sähköisessä muodossa. Suorat tunnistetiedot poistetaan tietojen analysointivaiheessa ja tiedot suojataan käyttäjätunnuksen ja salasanan taakse.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on:

Henna Leppänen
bhele009@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 suoritettujen käsittelyjen 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.



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

3

- 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