

Finnairin matkustamomiehistökoulutuksen kehittämis- kohteiden ja kuormittavuuden kartoitus

Essi Mäkelä



Tekijä Essi Mäkelä	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Finnairin matkustamomiehistökoulutuksen kehittämiskohteiden ja kuormittavuuden kartoitus	Sivu- ja liitesivumäärä 66 + 4
<p>Erinomaisten liiketulosten valossa parhaillaan paistatteleva Finnair on osana käynnissä olevaa kasvustrategiaansa laajentanut matkustamomiehistönsä kokoa useilla sadoilla uusilla lentoemännillä ja stuerteilla. Uusien tulokkaiden tie Finnairilla alkaa kahdeksanviikkoisesta koulutuksesta, josta huolehtii myös tämän työn toimeksiantajana toimiva tytäryhtiö Finnair Flight Academy. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää syyskaudella 2017 koulutuksensa suorittaneiden näkemys kurssistaan, käytännön järjestelyihin sekä kurssin kuormittavuuteen erityisesti keskittyen. Tavoitteen taustalla oli toimeksiantajan kiinnostus kehitystä vaativien osa-alueiden selvittämiseen sekä ennakkotieto siitä, että koulutus on joidenkin kurssilaisten toimesta koettu raskaaksi ja väsymystä aiheuttavaksi.</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmä oli kurssin suorittamisajankohdan lisäksi rajattu koskemaan vain suoraan Finnairille työllistyneitä, koulutuksensa onnistuneesti loppuun asti suorittaneita matkustamomiehistön jäseniä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena alkuvuodesta 2018, viimeisen tutkimusjoukkoon kuuluneen peruskurssin valmistuttua tammikuun 2018 puolivälissä. Aineisto kerättiin tammikuun aikana selainpohjaisen kyselytyökalu Webropolin avulla ja kyselyyn saatiin yhteensä 85 vastausta, joka käsitti noin 58 % kaikista syyskauden kurssilaisista.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että koulutukseen kohdistuneet ennako-odotukset olivat vastanneet todellisuutta melko hyvin. Eniten kehittämistä vaativiksi osa-alueiksi selvitettiin kurssin aikataulu ja sisältö sekä kurssilla hyödynnetyt opetusmenetelmät. Näiden osa-alueiden sisältä löydettiin myös tarkemmin määriteltävissä olevia aiheita, kuten palvelukoulutus- ja kaukoliikennekoulutusosuuksien suppeus, kurssin aiheiden epälooginen eteneminen sekä suuret eroavaisuudet eri kouluttajien välillä. Koulutuksen kuormittavuutta selvittäneessä osiossa 61 % vastaajista kertoi kokeneensa väsymystä tai uupumusta kurssin aikana. Heistä jopa 68 % ilmoitti, että kyseessä oli univajeesta syntyneen fyysisen väsymyksen lisäksi henkinen uupumus. Väsymyksen syntyyn eniten vaikuttaneiksi tekijöiksi selvisivät kurssin työmäärä, stressi, vapaa-ajan kiireet ja isot muutokset henkilökohtaisessa elämässä.</p> <p>Tulosten pohjalta voidaan todeta, että koulutuksen käytännön järjestelyt ovat nykyisellään melko hyvällä tasolla, muutamia tutkimuksessa selvinneitä epäkohtia lukuun ottamatta. Sen sijaan kurssilaisten keskuudessa esiintyneen väsymyksen yleisyyttä voidaan pitää huolestuttavana väsymyksestä aiheutuvien, laajalti tutkittujen seurausten, kuten muistamis-, oppimis- ja havainnoimisvaikeuksien vuoksi. Tulosten perusteella voidaan myös sanoa, että osana viranomaismääräyksiä koulutukseen sisältyvä, väsymysriskiä ja väsymyksenhallintaa käsittelevä Fatigue Risk Management-koulutus vaatii vielä kehittämistä vastatakseen sille asetettuihin tavoitteisiin jaksamista tukevana elementtinä.</p>	
Asiasanat matkustamohenkilöstö, työpaikkakoulutus, lentoliikenne, väsymys, jaksaminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimeksiantajan esittely	3
2.1	Finnair Oyj	3
2.1.1	Liiketoimintamalli.....	4
2.1.2	Kasvustrategia	6
2.2	Finnair Flight Academy	7
3	Matkustamomiehistön työnkuva, rekrytointi ja koulutus	8
3.1	Lentoturvallisuus vai lennonaikainen palvelu?.....	8
3.2	Lennon kulku matkustamomiehistön näkökulmasta	9
3.3	Rekrytointi ja koulutus matkustamopalvelutehtäviin	10
3.4	Työn vaatimukset ja määräykset.....	13
3.5	Peruskurssit	15
3.6	Koulutus työsuhteen aikana	17
4	Crew Resource Management.....	19
4.1	Käsitteen syntyminen.....	19
4.2	CRM ja peruskurssit.....	21
4.2.1	Väsymys ja uupumus	22
4.2.2	Stressinhallinta.....	23
4.3	Nykyiset toimintamallit.....	25
5	Tutkimuksen toteutus	27
5.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat.....	27
5.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	28
5.3	Tutkimusjoukko ja aineiston kerääminen.....	29
5.4	Aineiston analysointi	31
6	Tulokset	34
6.1	Yleisten kysymyksiä tulokset.....	34
6.2	Työkuormaan ja väsymykseen liittyvien kysymyksiä tulokset	40
6.3	Korrelaatiot	45
7	Pohdinta.....	47
7.1	Johtopäätökset.....	47
7.1.1	Yleiset kehittämisenkohteet ja ennakko-odotukset	47
7.1.2	Kurssinaikainen väsymys ja työkuorma.....	48
7.2	Kehittämisehdotukset.....	51
7.3	Tutkimuksen luotettavuus	55
7.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	57
7.5	Tutkimusprosessin arviointi.....	58
	Lähteet	60

Liitteet.....	67
Liite 1. Kyselylomake.....	67
Liite 2. Kyselylomakkeen ulkoasu.....	69
Liite 3. Tutkimuskutsun saatesanat	70

1 Johdanto

Sinivalkoisein siipiin, perinteisyyteen ja kotimaisuuteen yhdistettävä Suomen kansallinen lentoyhtiö Finnair on viime vuosina ollut useaan otteeseen otsikoissa. Matkustamomiehistöä ja median myötä myös ulkopuolisia puhututtaneisiin aiheisiin ovat kuuluneet niin heikkojen taloudellisten vuosien aikana solmitut säästösopimukset, ulkomaisen työvoiman käyttö ja liiketoimintaa tukevien palvelujen ulkoistamiset kuin positiivisia uutisia mukanaan tuoneet kasvun vuodetkin. Viimeisiksi mainituista uutisista on saatu nauttia etenkin viimeisen kahden vuoden aikana yhtiön liikutuksen ja osakekurssien käännyttyä heikompien vuosien jälkeen vihdoinkin nousuun (Finnair 2017a, 23). Huomiota ovat saaneet myös kasvun myötä julkaistut suuret rekrytointiohjelmat, jotka ovat keskittyneet ensisijaisesti matkustamomiehistöön. Lukuisien uusien lentoemäntien ja stuerttien liittyminen osaksi kansallista lentoyhtiötämme on mahdollistanut ja toiminut innoittajana myös tälle opinnäytetyölle, jonka keskiössä ovat koulutuksensa hiljattain suorittaneet uudet matkustamomiehistön jäsenet.

Innostus tutkimuksen aiheeseen löytyi tutkimusentekijän omakohtaisesta kokemuksesta; työkokemus lentoaseman maapalveluista ja lentokenttähotellin vastaanotosta syventyi entisestään Aviation Management-suuntautumisopintojen myötä alan oppilaitoksessa Saksan Bad Honnefissa ja kävi selväksi, että tuleva opinnäytetyön aihe liittyisi myös läheisesti alaan. Uusi työpaikka Finnairilla antoi ajatuksen tutkimuksen toimeksiantajasta ja lyhyiden neuvotteluiden jälkeen aihe opinnäytetyölle oli selvinnyt. Omakohtaisen kokemuksen myötä peruskurssin kuormittavuus ja kiireinen aikataulu olivat tulleet ilmi monissa epävirallisissa juttutuokioissa niin uusien kollegoiden kuin kouluttajienkin kanssa, mikä osaltaan vaikutti aiheen hioutumiseksi lopulliseen muotoonsa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää syksyllä 2017 koulutuksensa Finnair Flight Academylla suorittaneiden uusien matkustamomiehistön jäsenien näkemys kahdeksanviikkoisesta kurssistaan, erityisesti käytännön järjestelyihin ja kurssin kuormittavuuteen keskittyen. Tavoitteen takana oli toimeksiantajan ennakkotieto siitä, että kurssi oli joidenkin kurssilaiden toimesta arvioitu raskaaksi ja väsymystä aiheuttavaksi – tarkkaa, tutkimukseen perustuvaa tietoa asiasta ei kuitenkaan ollut entuudestaan. Käytännön järjestelyihin liittyvien kehityskohteiden kartoittaminen perustui toimeksiantajan halukkuuteen saada tietoonsa mahdollisia tulevaisuudessa kehitystä vaativia osa-alueita ja aiheita.

Tutkimusongelmista voitiin näin ollen hahmottaa kaksi suurempaa kokonaisuutta: käytännön järjestelyihin liittyvien kehityskohteiden kartoittaminen sekä numeraalisen tiedon selvittäminen kurssilaiden keskuudessa esiintyneeseen väsymykseen sekä työkuormaan

liittyen. Näistä jälkimmäinen pohjautuu teoreettisesti ilmailualalla merkittävän roolin saaneeseen ja lentoturvallisuuteen läheisesti liittyvään aihekokonaisuuteen, Crew Resource Managementiin. Aiheeseen liittyviä teemoja voidaan tässä työssä tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Kyseessä on tärkeä osa koulutuksensa suorittaneen, käytännön työtehtäviin siirtyneen matkustamomiehistön jäsenen päivittäistä työtä lentoturvallisuuden varmistajana ja tämän vuoksi aiheiden omaksuminen kuuluu muun koulutuksen ohella kurssin olennaisiin teemoihin. Monien Crew Resource Management-aiheiden, kuten väsymyksenhallinnan, väsymysriskin ja stressinhallinnan periaatteet ovat kuitenkin samanaikaisesti sovellettavissa laajalti myös koulutukseen itsessään ja näin ollen niillä voidaan katsoa olevan yhteys myös kurssinaikaiseen suoriutumiseen.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, kuinka yleisiä väsymyksen ja uupumuksen tunteet olivat syksyn 2017 peruskurssilaisten joukossa ja mitkä tekijät vaikuttivat niiden syntymiseen. Lisäksi kartoitettiin kurssin kokonaistyömäärän jakautumista kurssin ajalle sekä siihen kohdistuneiden ennako-odotuksien vastaavuutta todellisen tilanteen kanssa. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena sähköisen kyselylomakkeen avulla tammikuussa 2018 ja sen kohderyhmäksi valikoituivat kaikki tutkimuksen aloitusajankohtaan mennessä koulutuksensa onnistuneesti loppuun suorittaneet syksyn 2017 peruskurssien osallistujat. Tutkimusjoukko rajattiin koskemaan ainoastaan Finnairille koulutuksensa jälkeen työllistyviä matkustamomiehistön jäseniä, sulkien näin pois Finnair Flight Academyn tiloissa myös koulutettavat, Finnairin tytäryhtiö Nordic Regional Airlinesin matkustamomiehistön jäsenet.

Opinnäytetyö jakautuu kahteen osaan, joista ensimmäinen, työn teoreettinen viitekehys, käsittää työn kolme ensimmäistä päälukua. Teoreettisessa osuudessa esitellään työn toimeksiantajan ja Finnair-konsernin lisäksi matkustamomiehistön työnkuva, siihen suuresti vaikuttavat viranomaismääräykset ja -säädökset sekä matkustamomiehistön rekrytointiprosessin kulku, koulutuksen rakennetta ja sisältöä unohtamatta. Aiemmin mainittu Crew Resource Management syntyperineen ja nykyisine toimintamalleineen kuvataan omassa luvussaan. Työn empiirinen osuus pitää sisällään kuvauksen tutkimusprosessin kulusta, prosessin aikana tehdyistä valinnoista ja niihin vaikuttaneista tekijöistä perusteluineen sekä tuloksiin sovellettavista analysointimenetelmistä. Tulokset, kuten myös niiden perusteella tehtävät johtopäätökset ja kehittämis- sekä jatkotutkimusehdotukset esitellään työn loppupuolella.

2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii koulutuskeskus Finnair Flight Academy Oy, joka on osa suomalaista Finnair-konsernia ja tukee yhtiön lentoliikennettä hallinnoimalla ja tuottamalla koulutustoimintaa. Tämä tutkimus keskittyy uuden matkustamohenkilökunnan koulutukseen, jota järjestetään kahdeksan viikon mittaisten peruskurssien muodossa.

Tässä luvussa esitellään Finnair Flight Academyn lisäksi Finnairia sekä konsernitasolla että yksityiskohtaisemmin lentoliikennetoimintaan keskittyen. Alaluvuissa keskitytään tarkemmin myös taloudellisiin ja strategiaan näkökulmiin.

2.1 Finnair Oyj

Finnair on suomalainen reittiliikennettä harjoittava verkostolentoyhtiö, joka aloitti toimintansa vuonna 1923 nimellä Aero Oy. Yli 90 vuoden iällään se on yksi maailman vanhimmista edelleen toiminnassa olevista lentoyhtiöistä ja menestynyt useissa kansainvälisissä vertailuissa (Finnair 2015a). Alkuvuonna 2017 Skytrax, yksi maailman tunnetuimmista lentoyhtiöitä arvioivista konsulttitoimistoista, valitsi Finnairin kahdeksatta vuotta peräkkäin Pohjois-Euroopan parhaaksi lentoyhtiöksi (Carlström 2017; Skytrax 2017). Vuosittaisten palkintojen lisäksi Skytrax arvioi ja luokittelee lentoyhtiöitä asiakaskokemuksen perusteella 1-5 tähden lentoyhtiöiksi. Finnair saavutti neljän tähden arvonimen vuonna 2009 ja on edelleen ainut näin korkealle arvioitu pohjoismainen lentoyhtiö (Finnair 2017b). Yhtiön viimeisimmästä kuolemantapauksiin johtaneesta, vuonna 1963 sattuneesta onnettomuudesta on kulunut jo 55 vuotta, mikä on jo usean vuoden ajan taannut sille lisäksi paikan maailman turvallisimpien lentoyhtiöiden joukossa (AirlineRatings 2017; Cripps 2015).

Yhtiömuodoltaan Finnair on julkinen osakeyhtiö, josta Suomen valtio omistaa noin 55 %. Loppuosa jakautuu yritysten, julkisyhteisöjen, rahoituslaitosten ja yksityisten sijoittajien kesken. Valtion jälkeen suurimmat osuudet omistavat Kansaneläkevakuutus, Keskinäinen Työeläkevakuutusäätiö Varma ja teollisuusneuvos Heikki Kyöstilä. Finnair-konserniin kuuluvat operatiivisen lentoliikennetoimintayksikön lisäksi rahtiyhtiö Finnair Cargo Oy, catering-yritys Finnair Kitchen Oy, lentokaluston hankinnasta vastaava Finnair Aircraft Finance Oy, matkanjärjestäjä Aurinkomatkat Oy, Amadeus-varausjärjestelmien Suomen markkinointiyhtiö Amadeus Finland Oy, tilitoimisto FTC Financial Services Oy, koulutuskeskus Finnair Flight Academy Oy sekä huolto- ja kunnossapitoyritykset Finnair Technical Services Oy ja Finnair Engine Services Oy. Konserni työllisti vuoden 2017 lopussa yli 5900 henkilöä, edellisvuoden liikevaihdon ollessa 2 568 miljoonaa euroa. (Finnair 2017a, 30, 125; Finnair 2017d, 12; Finnair 2018a, 28.)

Matkustamohenkilökunnan osuus koko henkilöstöstä on tällä hetkellä noin 35 prosenttia, mikä tarkoittaa noin 2000 työntekijää. Heistä noin 350 on paikallista matkustamohenkilökuntaa, joiden asemapaikka on jokin Kiinan, Japanin, Intian, Etelä-Korean, Vietnamin tai Thaimaan kohteista. Näihin kohteisiin lennettäessä koneen matkustamomiehistössä on asiakastytyväisyyden varmistamiseksi mukana yleensä 2-4 paikallista kieltä puhuvaa lentoemäntää tai stuerttia, pois lukien niin kutsutut lomanoloiset lennot (kuten Phuket ja Krabi), joilla matkustajakunta koostuu lähes pelkästään suomalaisista. (Finnair 2017a, 133; Parpola 4.1.2018.)

Finnairin kotikenttä on Helsinki-Vantaan lentoasema, josta se operoi tällä hetkellä yhteensä 19 kohteeseen Aasiassa, seitsemään kohteeseen Yhdysvalloissa ja noin 100 kohteeseen Euroopassa. Oneworld-lentoyhtiöallianssin jäsenenä yhtiö pystyy tarjoamaan asiakkailleen lentoja jopa yli tuhanteen kohteeseen yhteistyökumppaneitaan hyödyntäen. Finnair omistaa tällä hetkellä kokonaan Nordic Regional Airlines Oy:n (ent. Flybe Finland Oy), johon viitataan usein myös lyhyemmällä nimellä Norra. Yhtiö operoi ATR-potkuriturbiini- ja Embraer 190 -suihkukoneilla suurinta osaa Finnairin kotimaanreiteistä sekä joitakin Euroopan lähireittejä, kuten esimerkiksi Tallinna, Pietari, Berliini ja Bryssel. Nordic Regional Airlines toimii syöttöyhtiönä Finnairille, jonka liikeidea verkostolentoyhtiönä pohjautuu syöttöliikenteen mahdollistamiin korkeisiin käyttöasteisiin. Kyseistä liiketoimintamallia käsitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa 2.1.1. (Finnair 2017d; 11, 16; Norra 2017.)

Finnairin laivasto koostuu tällä hetkellä yhteensä 81 lentokoneesta, joista 24 on Norran operoimia ATR- ja Embraer 190-koneita. Yhtiön itse operoimista 57 koneesta 19 on kaukoliikenteeseen suunnattuja Airbus A330 - sekä A350 XWB -koneita ja loput 38 kotimaan- ja Euroopan liikenteessä lennettäviä Airbus A319-, A320- ja A321-koneita. Finnair oli eurooppalaisista lentoyhtiöistä ensimmäinen, joka otti käyttöön uuden Airbus A350 -koneen syksyllä 2015. (Finnair 2017a; Finnair 2017c.)

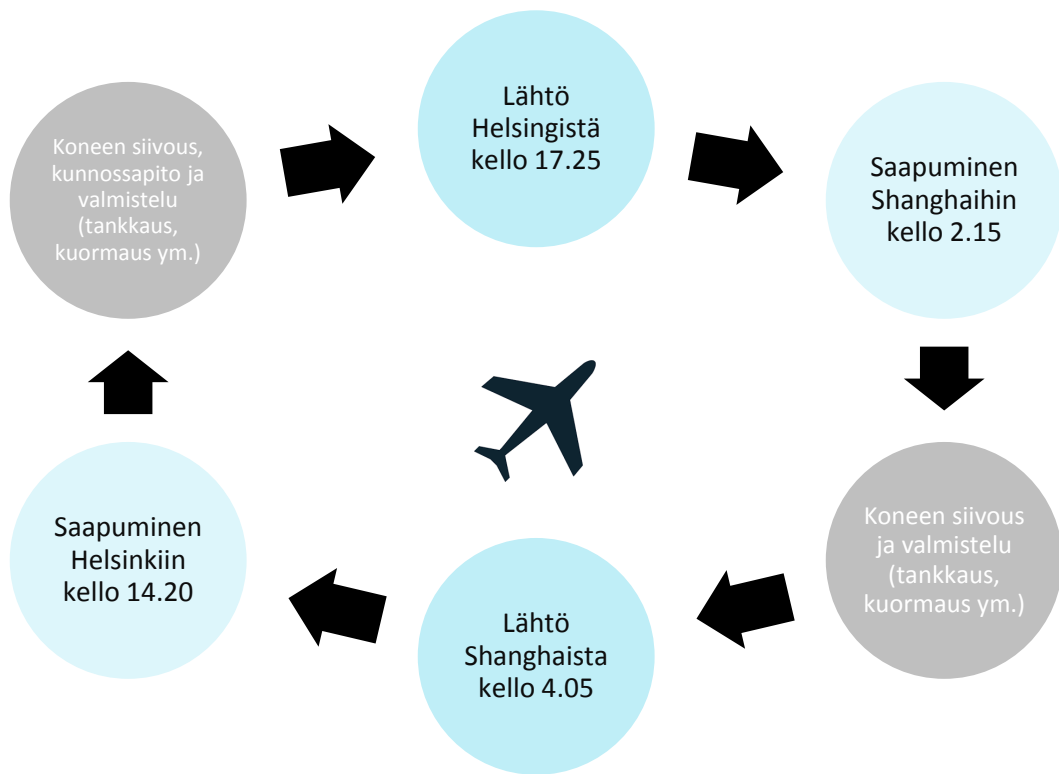
2.1.1 Liiketoimintamalli

Finnair on liiketoimintamalliltaan verkostolentoyhtiö, jolla käsitteenä määritellään yleisesti sellainen lentoyhtiö, jonka liikennöinti painottuu yhteen tai useampaan niin sanottuun solmukohtaan (engl. hub & spoke model) (Desel 10.5.2017). Tämä tarkoittaa, että miltei kaikkien lentojen lähtöpaikka tai määränpää on Helsinki-Vantaa, joka toimii Finnairin vaihtokenttänä eli hubina. Verkostolentoyhtiöille erityisen tärkeässä roolissa on syöttöliikenne solmukohdan ja muiden kohteiden välillä, sillä solmukohtien lähistöllä asuva väestö (engl. catchment area) ei useimpien kenttien kohdalla mitenkään riittäisi täyttämään kaikkia hu-

bista operoitavia lentoja – Finnairin tapauksessa pelkästään Aasian lähdöillä on viikoittain miltei 20 000 matkustajapaikkaa (Desel 10.5.2017; Finnair 2017a, 28). Taloudellisesti korkeat täyttöasteet ovat kuitenkin lentoyhtiöille olennaisen tärkeitä, sillä tyhjäksi jäävien paikkojen vaikutus kokonaiskustannuksiin on hyvin pieni ja näin ollen ne nostavat myytyjen paikkojen yksikkökustannuksia huomattavasti, pienentäen näin yhtiölle jäävää voittomarginaalia (Doganis 2010, 240–241). Finnairin tapauksessa syöttöliikenne kohdistuu sekä maakuntien ja ulkomaan kohteiden väliseen (esimerkiksi Oulu-Helsinki-Berliini) että Euroopan ja Aasian väliseen (esimerkiksi Pariisi-Helsinki-Tokio) liikenteeseen. Yhtiö operoi syöttöliikennettä Airbus A320 -perheen (A319, A320 ja A321) kapearunkokoneilla yhdessä pienemmillä koneilla liikennöivän Nordic Regional Airlinesin kanssa. (Desel 10.5.2017; Doganis 2010, 240–245; Finnair 2017a, 8 & 28; Finnair 2017c.)

Finnairin strategia on jo useiden vuosien ajan keskittynyt vahvasti Euroopan ja Aasian väliseen reittiliikenteeseen sekä Aasian markkinoiden kasvuun. Finnairin pääkentän pohjoinen sijainti tarjoaa yhtiölle rakenteellisen kilpailuedun, sillä maantieteellisesti lyhin reitti monista Euroopan kohteista Aasian suurkaupunkeihin kulkee Suomen yli. Finnair on eurooppalaisista tällä hetkellä Aasiaan liikennöivistä lentoyhtiöistä toistaiseksi ainut, joka pystyy operoimaan useimpiin Aasian kohteisiin vain 24 tunnin konerotaatiolla (Finnair 2017a, 12). Tämä tarkoittaa, että säännöllisesti päivittäin operoitavia reittejä voidaan lentää vain yhdellä lentokoneella. Konerotaatioiden tehokkuuden ja kustannussäästöjen kannalta avainasemassa ovat optimaaliset kääntöajat (engl. turnaround time), joilla tarkoitetaan koneen lentoasemilla viipyviä aikoja saapumisen ja uudelleen lähdön välissä (Desel 1.6.2017). Lyhyillä kääntöajoilla on suuri merkitys, sillä koneet tuottavat kassavirtaa vain ilmassa ollessaan. Kustannustehokkuutta tuovat myös optimaalisen konerotaation ansiosta vähentynyt miehistöntarve ja sen myötä laskevat yövytyskustannukset. (Desel 1.6.2017; Finnair 2017a, 8–12.)

Kuviossa 1 on esitelty esimerkki 24 tunnin konerotaatiosta Aasian reiteillä ja siitä käy aikataulullisesti ilmi, miten Helsinki-Shanghai-Helsinki-reittiä voidaan operoida vain yhdellä lentokoneella: Helsingistä kello 17.25 lähtevä lento saapuu Shanghaiin kello 2.15 Suomen aikaa ja lähtee takaisin Helsinkiä kahden tunnin kääntöajan jälkeen. Paluulento saapuu aikataulunmukaisesti kello 14.20 ja kone on näin valmis jatkamaan jälleen kello 17.25 kohti Shanghaiä. Rotaation selkeyttämiseksi kaikki kellonajat on esitetty Suomen ajassa.



Kuvio 1. Esimerkki 24 tunnin konerotaatiosta Helsinki-Shanghai-Helsinki-reitillä

2.1.2 Kasvustrategia

Finnair on tällä hetkellä keskellä historiallisen nopeaa kasvua. Vuonna 2017 liikevaihto kasvoi peräti 2,6 miljardiin euroon, mikä tarkoitti lähes 11 prosentin kasvua edellisvuodesta. Vertailukelpoinen tulos, 170 miljoonaa euroa, oli yli kolminkertainen edellisvuoteen nähden. Kulunut vuosi 2017 päättyi keskelle yhtiön historian nopeinta kasvua ja vuoden 2017 kolmannen vuosineljänneksen, eli heinä-syyskuun tulos yltyi Finnairin historian parhaimmaksi. Vertailukelpoinen tulos on parantunut nyt 12 perättäisen vuosineljänneksen ajan, eikä kasvun hiipumista ole toistaiseksi näkyvissä: yhtiö arvioi kasvattavansa kapasiteettiaan vuonna 2018 edelleen jopa 15 prosentilla, painottuen vuoden ensimmäiseen puoliskoon. (Finnair 2017a, 3, 23; Finnair 2018a, 17, 35; Terhemaa 2017.)

Tämänhetkisen vuonna 2010 laaditun kasvustrategian tavoitteena on kaksinkertaistaa Aasian-liikenne vuoteen 2018 mennessä. Tavoite sijoittui alun perin vuosille 2010–2020, mutta strategiaa päivitettiin toukokuussa 2017, jolloin yhtiön hallitus päätti alkuvuoden erinomaisten tulosten perusteella aikaistaa sitä kahdella vuodella. Kaksi muuta strategista tavoitetta ovat arvon tuottaminen osakkeenomistajille sekä ainutlaatuisen asiakaskokemuksen tarjoaminen maailmanluokan tason saavuttamiseksi. Strategian toteuttamiseksi yhtiö on valinnut neljä pääpainopistettä eli fokusta, joihin keskittymällä tavoitteet saavutetaan. Nämä pääpainopisteet ovat asiakaskokemus, henkilöstön kehittäminen, digitalisaa-

tio ja kustannustehokas kasvu. Osana kasvustrategiaa myös henkilöstön määrän arvioidaan kasvavan yli tuhannella henkilöllä alkuvuoden 2016 lukemista vuoteen 2020 mennessä. Matkustamomiehistöön kohdistuvaa rekrytointiohjelmää käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa. (Finnair 2015; Finnair 2017a, 3–13.)

Kasvun nopeuttamiseksi strategian päivityksen yhteydessä päätettiin myös peruuttaa kahdesta vanhemman mallin Airbus 330 -laajarunkokoneesta luopuminen, jonka oli tarkoitus tapahtua neljän uuden Airbus 350 XWB -koneen saapuessa. Tehokkaan kapasiteettikasvun mahdollistamiseksi ja yksikkökustannusten laskemiseksi koneet päätettiin kuitenkin pitää toistaiseksi. Airbus 350 XWB -koneiden saapumisen ja laivueen laajentumisen myötä myös liikennöintikustannuksissa saavutetaan edelleen säästöjä. Uusi muotoilu ja kevyempien materiaalien, kuten hiilikuitujen, titaanin ja alumiini-litiumseosten käyttö ovat leikanneet niin koneen polttoaine- ja huoltokustannuksia kuin hiilidioksidipäästöjäkin jopa 25 prosentilla aiempiin laajarunkokoneisiin verrattuna. (Airbus 2017; Finnair 2017a, 3–14; 139.)

2.2 Finnair Flight Academy

Finnairin tytäryhtiö Finnair Flight Academy Oy on Vantaalla sijaitseva lentävän henkilökunnan (kapteenit, perämiehet ja matkustamohenkilökunta) koulutuskeskus. Se toimii kaikkien Finnairin ja sen tytäryhtiön Nordic Regional Airlines Oy:n lentotyötä tekevien työntekijöiden koulutuspaikkana ja on tarjolla myös ulkopuolisten lentoyhtiöiden käyttöön. Tällä hetkellä tiloissa järjestettävästä koulutuksesta valtaosan vievät Finnairin ja Nordic Regional Airlinesin henkilökunnan koulutukset ja vain muutama prosentti koostuu muiden lentoyhtiöiden ostamista palveluista. Finnair Flight Academy työllistää vakituisesti taustatoiminnot mukaan lukien 31 henkilöä. Tähän lukemaan eivät kuitenkaan kuulu niin kutsutut lentävät kouluttajat (51 henkilöä), jotka vuorottelevat koulutustehtävien ja normaalin lentotyön välillä. (Finnair Flight Academy 2017a; Parpola 4.1.2018.)

Teoriaopetukseen tarkoitettujen luokkatilojen lisäksi koulutuskeskus pitää sisällään puitteet viranomaisvaatimusten mukaisiin simulaatioihin ja harjoituksiin. Keskuksen alimmas- sa kerroksessa on mahdollista harjoitella niin eri konetyyppien ovien käyttöä, savusukellusta, mahdollisten matkustamossa syttyvien tulipalojen sammutusta, evakuointia kuin vesipelastautumistakin. Ohjaamomiehistön käytössä ovat lisäksi simulaattorit Embraer 170 -, ATR-72 -, Airbus A330 -, A350- sekä A320-perheen koneista. Finnair Flight Academylla on Suomen liikenteen turvallisuusvirasto Trafin myöntämä koulutuslupa ja sen toimintaa sekä koulutuksen sisältöä valvotaan säännöllisesti viranomaisten toimesta. (Finnair Flight Academy 2017b; Trafi 2017b.)

3 Matkustamomiehistön työnkuva, rekrytointi ja koulutus

Matkustamohenkilökunnan työn ominaispiirteet ja säännökset eroavat monella tapaa lukuisista muista ammateista. Jotta tutkimuksen taustatekijät olisi helpompi ymmärtää, on tässä luvussa avattu matkustamomiehistön jäsenen työnkuvaa ja koulutusta sekä niitä valvovia viranomaisia määräyksineen. Vaikka kansainvälisen siviili-ilmailuorganisaation määräykset koskettavat koko alaa maailmanlaajuisesti, on paikallisissa lainsäädännöissä eroavaisuuksia eri maanosien välillä (Hirst 2008, 48–50). Tässä työssä keskitytään ensisijaisesti Euroopan ja Suomen lentoyhtiöitä koskettaviin määräyksiin ja käytäntöihin.

Yhteenvedona voidaan todeta, että matkustamomiehistön työ on yhdistelmä useampaa erilaista aspektia: turvallisuuden varmistamista, auktoriteetin ylläpitoa sekä kontrollin säilyttämistä, mutta myös matkustusmukavuudesta huolehtimista. Korealainen vuonna 2014 tehty tutkimus selvitti pitkän uran tehneiltä matkustamomiehistön jäseniltä, mitkä ominaisuudet he kokivat kaikista tärkeimmiksi työssään onnistumisen kannalta. Selkeästi erottuneet yhdeksän ominaisuutta olivat asenne ja käytöstavat, fyysinen kunto, asiakaspalvelutaidot, lojaalius työnantajaa kohtaan, vieraiden kulttuurien ja kielten tuntemus, tunneälykyys, aiempi työkokemus vastaavista työtehtävistä, tekniset taidot ja kommunikaatiotaidot. (Hyejung, P. & Youngmi, K. 2014, 15–18; Murphy 2001, 9–10.)

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tarkemmin matkustamomiehistön roolia lennon aikana sekä matkustajien että viranomaisten näkökulmasta ja kuvataan lennonaikaisten prosessien kulku.

3.1 Lentoturvallisuus vai lennonaikainen palvelu?

Matkustamomiehistön työstä selkeästi näkyvin osa matkustajille on lennonaikainen palvelu, pitäen sisällään niin matkustajien vastaanottamisen ja hyvästelyn, ruoka- ja juomatarjoilun kuin tuotemyynninkin. Turvallisuuteen liittyvistä työtehtävistä matkustajille näyttäytyy usein vain lähdön yhteydessä tapahtuva turvallisuusohjeistus, jossa esitellään tärkeimmät lentoturvallisuuteen liittyvät asiat. Viranomaisten ja lentoyhtiöiden näkökulmasta matkustamomiehistön tarkoitus on kuitenkin ensisijaisesti huolehtia vain lennon turvallisuudesta. (BAA Training 2015; Shaw 2007, 174.)

Matkustamomiehistön työpanos lentoturvallisuuden varmistamiseksi nousi erityisesti otsikoihin vuonna 2009, kun US Airwaysin lento 1549 teki onnistuneen pakkolaskun New Yorkin Hudson-jokeen pian nousun jälkeen. Kyseessä sanotaan olevan historian ensimmäinen matkustajakoneen veteen tekemä pakkolasku, joka ei vaatinut yhtään kuolonuh-

ria. Yhdysvaltalaisen matkustamomiehistön ammattiliitto AFA-CWA (Association of Flight Attendants) painotti tapahtuman jälkeen, että evakuoinnin onnistuminen ei ollut ainoastaan hyvää onnea, vaan seuraus matkustamomiehistön pitkästä kokemuksesta, ammattitaidosta ja perusteellisesta turvallisuuskoulutuksesta. Liitto korosti matkustamomiehistön roolia lentoturvallisuuden ammattilaisina ja muistutti, että miehistön ensisijainen tehtävä lennon aikana on nimenomaan matkustajien turvallisuudesta huolehtiminen ruoka- ja juomatarjoilun sijaan. (Air Safety Week 2009; BAA Training 2015.)

Turvallisuuden priorisoinnista huolimatta matkustamomiehistön roolia matkustusmukavuudesta huolehtivina asiakaspalvelijoina ei voi vähätellä. Kilpailu ilmailualalla on kovaa ja etenkin lentoyhtiöille yhden merkittävimmistä tulonlähteistä muodostavat, jatkuvasti lentäen liikkuvat liikematkustajat tietävät tarkkaan, minkälaista palvelua kilpailevilla yhtiöillä on tarjolla. Kansainvälisen ilmakuljetusliitto IATA:n (International Air Transport Association) vuonna 2015 tekemän tutkimuksen mukaan matkustamohenkilökunnan vaikutus lennon asiakastytyvyyteen on lennon pituudesta ja matkustusluokasta (Economy Class / Business Class / First Class) riippuen jopa 26 prosenttia, mikä tekee siitä merkittävimmän yksittäisen asiakaskokemukseen vaikuttavan tekijän. Tutkimukseen osallistui yli 300 000 lentomatkustajaa ympäri maailman. (Negroni 2015; Shaw 2007, 174.)

3.2 Lennon kulku matkustamomiehistön näkökulmasta

Turvallisuusasioihin orientoituminen alkaa jo ennen lentoa järjestettävässä kokoontumisessa (eng. pre-flight briefing), johon osallistuminen on pakollista kaikille matkustamomiehistön jäsenille. Mikäli joku miehistön jäsenistä on syystä tai toisesta poissa, tulee matkustamon esimiehen välittää hänelle kokoontumisen aikana jaetut tiedot erikseen ennen lennon lähtöä. Kokoontumisen rooli osana työvuoron alkua on tärkeä: miehistön jäsenet tutustuvat toisiinsa, orientoituvat tulevaan lentoon ja saavat tietoa mahdollisista lentoturvallisuuden kannalta tärkeistä asioista, kuten erikoismatkustajista ja -matkatavaroista. Ennen matkustajien koneeseen nousua suoritettaviin työtehtäviin kuuluu palveluun liittyvien valmisteluiden lisäksi koneen hätätilannevarusteiden (eng. emergency equipment) tarkistus. Näihin varusteisiin luetaan muun muassa sammutusvälineet ja ensiaputarvikkeet. Kussakin konetyypissä vaadittavat välineet on määritelty viranomaisten toimesta ja näin ollen puutteet tai viat varustuksessa voivat pahimmillaan viivästyttää lennon lähtöä. (Komission lentotoiminta-asetus (EU) N:o 965/2012; Trafi 2017c, 2–4.)

Lennonaikaisen palvelun sisältö vaihtelee pitkälti lentoyhtiön, lennon pituuden ja tyypin (reittilento/lomalento) mukaan. Lyhyemmällä lennoilla ruoka- ja juomatarjoilu on yleisesti ottaen suppeampaa kuin kaukolennoilla, joissa matkustajille tarjotaan usein aterioita ja

laajempi valikoima virvokkeita. Finnairin Euroopan-liikenteessä palvelukonsepti koostuu veloituksettomista juomista (kahvi, tee, mehu ja vesi) sekä myytävistä ruokatuotteista ja alkoholijuomista. Mikäli lennon pituus sen sallii, tarjotaan matkustajille ruoka- ja juomatarjoilun jälkeen mahdollisuus ostaa tuliaisia ja lahjatavaroita Inflight Shopping -myyntikärrystä. Kaukolennoilla kaikille matkustajille tarjotaan vähintään yksi lämmin ateria ruokajuomineen (vesi, mehu, viini ja olut). Lisäksi myyntituotteiden valikoima on kaukolennoilla laajempi kuin Euroopan-liikenteessä, sisältäen myös enemmän suomalaisia design-tuotteita. (Finnair 2017f; Finnair 2017g, 73–108.)

Matkustamohenkilökunnan velvollisuutena on pysyä valppaana ja tarkkaavaisena koko lennon ajan, ennakoiden jatkuvasti mahdollisia lentoturvallisuuteen vaikuttavia tilanteita. Hätätilanteet voivat syntyä täysin yllättäen ja varoittamatta, minkä lisäksi ne vaativat monessa tapauksessa välitöntä reagoitua. Matkustamomiehistö on palonsammutuksen ja evakuoinnin lisäksi koulutettu toimimaan ennalta määritettyjen proseduurien mukaisesti muun muassa häiriköinti- ja kaappausyrityksissä, vaarallisia aineita sisältävissä vahingoissa sekä ensiaputilanteissa (Komission asetus (EU) N:o 290/2012). Vaikka hoitoalan koulutus ei kuulu matkustamomiehistön vaatimukseen, tulee heidän olla koulutuksen jälkeen kykeneviä antamaan määräysten mukaista ensiapua yleisimmissä sairaskohtauksissa ja loukkaantumisissa. Tutkijoiden keskuudessa on esitetty arvioita siitä, että lennonaikaisen sairaskohtauksien ja muiden lääketieteellisten hätätilanteiden määrä tulisi olemaan nousussa lähitulevaisuudessa. Ilmiön syynä nähdään matkustajamäärien jatkuva maailmanlaajuinen kasvu, matkustusaikojen pidentyminen kaukokohteiden kasvattaessa suosiotaan sekä matkustamisen ”arkipäiväistyminen” osaksi yhä iäkkäämmän väestön kiinnostuksen kohteita. (BAA Training 2015; Komission asetus (EU) N:o 290/2012; National Research Council 2002, 15.)

3.3 Rekrytointi ja koulutus matkustamopalvelutehtäviin

Rekrytointi määritellään usein yksinkertaisuudessaan uuden työvoiman etsimiseksi ja palkkaamiseksi, eikä kukaan voine kiistää määritelmän paikkansapitävyyttä. Todellisuudessa rekrytointiin kytkeytyy kuitenkin useimmissa tapauksissa huomattavasti enemmän resursseja, näkökulmia ja vaikutuksia kuin lyhyt määritelmä antaa ymmärtää. Sen lisäksi, että rekrytointi on aina resursseja vaativa, taloudellisesti merkittävä investointi – puhumattakaan epäonnistuneen rekrytoinnin kustannuksista pitkällä aikavälillä – ovat pelissä myös yrityksen maine ja imago. Huonosti hoidettu rekrytointi tekee pahimmassa tapauksessa hallaa sekä työnantajamaineelle että itse liiketoiminnallekin. Median suurennuslasin alla ovat erityisesti suurten yritysten, kuten lentoyhtiöiden, rekrytoinnit ja esimerkiksi syrjäitä-epäilyt tai muut epäeettiset toimintatavat aiheuttavat otsikoihin päätyessään merkittävää

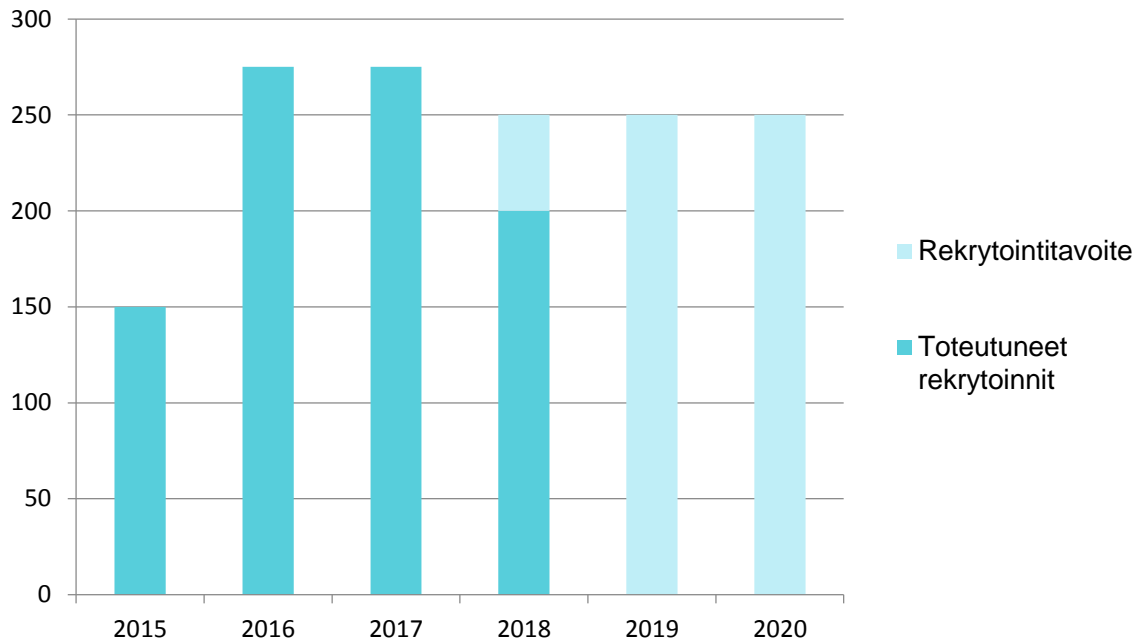
vahinkoa huolella rakennetulle yritysimagolle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 73–74; Vaahtio 2005, 13; Viitala 2013, 98–99.)

Uusi, tiettyyn tehtävään rekrytoitu työntekijä ei koskaan tuo mukanaan yritykseen ainoastaan työtehtävänsä määrittämää työpanosta. Sivussa seuraavat esimerkiksi henkinen pääoma ja tietotaito, työtehtävän ulkopuolinen osaaminen sekä tietenkin työntekijän oma persoona, jonka merkitys korostuu etenkin asiakaspalvelua sisältävissä työtehtävissä. Tämä näkyy toisinaan myös jo yritysten rekrytointiprosessien aikana: koulutusta ja aiempaa työkokemusta käsittelevistä vaatimuksista ollaan valmiita joustamaan, jos hakija vaikuttaa muutoin sopivan kyseiseen tehtävään ja hänen mukanaan tuomansa osaaminen koetaan arvokkaaksi. Yrityksille kullanarvoisia ovat myös uusilta työntekijöiltä tulevat ideat ja kehittämisehdotukset, jotka eivät tunne vanhojen, ennalta opittujen käytäntöjen rajoja. Uusi työntekijä ei tunne toimintatapoja tai niihin johtaneita tekijöitä, minkä vuoksi hän katselee työpaikkaansa täysin uusin silmin ja toimimattomia käytäntöjä kyseenalaistaen. (Markkanen 2002, 14–15; Vaahtio 2005, 11–12.)

Vaikka tiukassa istuneet matkustamomiehistön työhön liittyvät uskomukset esimerkiksi työnantajan kustantamasta pitkästä lomailusta ulkomaan kohteissa ovat vähitellen hävinneet, herättävät lentoyhtiöiden rekrytoinnit edelleen todella suurta kiinnostusta maailmanlaajuisesti. British Airwaysin edustajan mukaan yhtiö vastaanotti vuonna 2016 yhteensä 31 000 hakemusta matkustamopalvelutehtäviin, kun taas Arabiemiraateista ympäri maailmaa liikennöivä Emirates ilmoittaa sivuillaan saavansa jopa 15 000 hakemusta kausittain (Emirates Group Careers 2018; Masczynski 2.2.2017).

Finnairin nykyisen, kolme vuotta sitten alkaneen matkustamomiehistön rekrytointiohjelman ensimmäinen haku keväällä 2015 vastaanotti 3500 hakemusta, eikä kiinnostukselle näy edelleenkään loppua; kesäkuussa 2017 julkistettu avoin haku oli marraskuussa kerännyt jo peräti 8000 hakemusta. Yhtiön historian suurin rekrytointiohjelma aloitettiin vuonna 2015 osana yhtiön kasvustrategiaa ensimmäisten Airbus A350 XWB -koneiden saapumisen yhteydessä. Tavoitteena oli tällöin rekrytoida jopa 400 uutta matkustamohenkilökunnan jäsentä vastaamaan sekä uusien koneiden myötä saavutettuun kapasiteetin kasvun että iäkkäämmän henkilöstön eläköitymisen synnyttämään henkilöstötarpeeseen. Edellisestä rekrytoinnista oli ohjelman alkaessa kulunut yli kahdeksan vuotta, jonka aikana henkilöstön määrää oli myös supistettu säästöohjelman yhteydessä. Tähän mennessä matkustamohenkilökuntaan on rekrytoitu jo noin 700 uutta henkilöä, joista 150 vuonna 2015 ja 550 vuosina 2016 - 2017. Vuosille 2018 - 2020 tavoitteena on kasvattaa matkustamomiehistöä edelleen peräti 750 uudella työntekijällä. Keväälle 2018 on tällä hetkellä suunnitella noin 10 peruskurssia, joka tarkoittaa noin 200 uutta työntekijää. Järjestetyistä perus-

kurseista suurin osa on kohdistettu uusille tulokkaille ja vuositasolla vain muutama kurssi (40–60 henkilöä) muissa yhtiöissä aiemmin lentotyötä tehneille. Rekrytointiohjelman tavoitelukuja ja toteutuneita rekrytointeja on havainnollistettu kuviossa 2. (Finnair 2016, 6; Finnair 2017a, 3; Halttu 4.1.2018; Lindberg 24.11.2017.)



Kuvio 2. Rekrytointiohjelman tavoitteet ja toteutuneet rekrytoinnit

Ilmailualankin rekrytoinneissa käytettäviä arviointityökaluja tarjoavan Cut-e:n kaupallinen johtaja David Barrett arvioi, että suuria hakemusmääriä selittää osaltaan myös suurten lentoyhtiöiden tunnettavuus ja suosio; hakijoiden joukossa on useimmiten merkittävä määrä kyseisen yhtiön tyytyväisiä asiakkaita, joille yrityksen brändi ja arvot ovat jo asiakaskokemusten pohjalta tuttuja. Ilmiöllä on kuitenkin myös kääntöpuolensa, sillä osa hakijoista joutuu aina kohtaamaan pettymyksen vastaanottaessaan kieltävän päätöksen. Sillä, miten tämä käytännön tasolla hoidetaan ja miten rekrytointiprosessin kulusta viestitään, on suuri vaikutus siihen, miten torjutun hakijan ja lentoyhtiön välinen asiakassuhde jatkuu. (Barrett 2017; Markkanen 2002, 48.)

Rekrytointiprosesseissa ja niiden kestoissa on suurta vaihtelevuutta eri lentoyhtiöiden välillä, mutta yhteistä monille yhtiöille on tarkka seula monine arviointikierroksineen, mikä luonnollisesti näkyy myös prosessiin tarvittavien resurssien määrässä. Taustalla ovat niin työn (maittain ja alueittain vaihtelevat) viranomaisvaatimukset, työn fyysisyyteen liittyvät tekijät, yhtiön itse asettamat odotukset kuin hakemusten suuret määrätkin (Sprules 2017, 57). Finnairin rekrytointiprosessia uudistettiin keväällä 2017 ja lopputuloksena oli malli,

jossa hakemuksen jättäneiden keskuudesta valittiin säännöllisin väliajoin ryhmä peruskriteerit täyttäviä ehdokkaita etenemään seuraaviin vaiheisiin, joihin kuuluivat sähköisesti tehtävät päättely- ja ongelmanratkaisutehtävät sekä videohaastattelu. Nämä vaiheet läpäisseet kutsuttiin edelleen arvointipäivään, jossa testattiin hakijoiden ryhmätyötaitoja, asennetta ja motivaatiota työtä kohtaan. Hakijoita arvioi ryhmä peruskurssien kouluttajia, pursereita ja matkustamohenkilökunnan esimiehiä. Peruskurssille osallistuminen edellyttää rekrytointitiimin valinnan lisäksi lääketieteellisten vaatimusten ja ilmailulääkärin tarkastuksen läpäisemistä. Eurooppalaisen matkustamomiehistön työhön liittyviä viranomaismääräyksiä ja -vaatimuksia käsitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa. (Finnair 2017e; Lindberg 24.11.2017; Parpola 4.1.2018.)

3.4 Työn vaatimukset ja määräykset

Kuten ilmailualaa yleisestikin, myös matkustamohenkilökunnan työtä rajoittavat lukuisat vaatimukset, lait ja määräykset. Maailmanlaajuisesti ilmailualan turvallisuussäännöksistä vastaa suurilta osin kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö ICAO (engl. International Civil Aviation Organization), jonka tehtävänä on lentoturvallisuuden edistämisen lisäksi kehittää ilmailun periaatteita ja tekniikkaa sekä tukea siviili-ilmailun kehitystä. ICAO:n lisäksi alueelliset organisaatiot, kuten Yhdysvaltain Ilmailuhallinto FAA (Federal Aviation Administration) ja Euroopan lentoturvallisuusvirasto EASA (European Aviation Safety Agency) valvovat oman alueensa lentoyhtiöitä ja niiden turvallisuusproseduureja. Alueellisten organisaatioiden määräykset voivat erota toisistaan, kuitenkin edellyttäen, että ICAO:n asettamia määräyksiä noudatetaan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että alueelliset turvallisuusorganisaatiot voivat asettaa vielä ICAO:n asetuksista tiukempia määräyksiä omien jäsenvaltioidensa ilmatilassa toimiville lentoyhtiöille. (Doganis 2002, 28–29, Hirst 2008, 48–50; Skonieczki 15.5.2017.)

Eurooppalaisten lentoyhtiöiden kohdalla suurin vaikutus päivittäisiin toimintoihin on jo mainitulla Euroopan lentoturvallisuusvirasto EASA:lla, joka on yksi Euroopan Unionin virastoista. EASA:n tavoitteena on luoda ja ylläpitää yhtenäinen, korkea turvallisuuden taso koko Euroopan ilmaliikenteessä. Viraston määräysten noudattamista valvovat kunkin Euroopan maan omat ilmailuviranomaiset, joilla on suora raportointivelvollisuus kaikista havaituista epäkohdista. Suomessa kyseinen viranomainen on liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. (Skonieczki 15.5.2017; Trafi 2017d.)

Matkustamohenkilökunnan jäsenenä toimiminen edellyttää voimassaolevaa Trafin hyväksymää lääketieteellistä kelpoisuustodistusta (engl. Cabin Crew Medical Attestation), joka sisältää ilmailulääkärin allekirjoituksen myötä vahvistuksen siitä, että kyseinen henkilö

täyttää ilmailuviranomaisten säätämät terveysvaatimukset. Lääketieteellinen kelpoisuustodistus on voimassa enimmillään viisi vuotta kerrallaan, jonka jälkeen miehistön jäsenen on käytävä uudelleen ilmailulääkärin tarkastuksessa. Mahdolliset uran aikana ilmenevät sairaudet, loukkaantumiset ja lääkemääräykset on ilmoitettava ilmailulääkärille, joka arvioi niiden vaikutukset kyseisen miehistön jäsenen työkykyyn. (Komission asetus (EU) N:o 1178/2011; Trafi 2013 100–115; Trafi 2017b.) Trafi määrittelee terveysvaatimusten tavoitteen seuraavasti:

”Matkustamomiehistön jäsenille on tehtävä ilmailulääketieteellinen arviointi sen varmistamiseksi, ettei heillä ole sellaisia fyysisiä tai psyykkisiä sairauksia, jotka saattavat johtaa toimintakyvyn menetykseen tai kyvyttömyyteen suorittaa heille osoitettuja turvallisuuteen liittyviä tehtäviä ja velvollisuuksia.” (Trafi 2013, 100.)

Näihin sairauksiin luetaan esimerkiksi osa sydän- ja keuhkosairauksista, monet tuki- ja liikuntaelinsairaudet sekä mielenterveyden häiriöt. Jotkut lääkityksellä tasapainossa pysyvät sairaudet, kuten astma ja diabetes, eivät suoraan muodosta estettä matkustamomiehistön jäsenenä työskentelylle, mutta vaativat lähes aina lisätutkimuksia. Lopullinen päätös lääketieteellisestä kelpoisuudesta työhön on aina ilmailulääkärillä. (Trafi 2013, 100–108.)

Matkustamomiehistön työhön olennaisesti vaikuttaviin viranomaisvaatimuksiin kuuluvat myös jokaiselle konetyypille ja -versiolle asetetut minimimiehistömäärät. Minimimäärät laaditaan kyseisen version maksimimatkustajalukumäärän sekä koneen hätäuloskäyntien lukumäärän perusteella. Saman konetyypin eri versioista puhuttaessa viitataan yleensä erilaisiin konfiguraatioihin (engl. seat configuration), eli siihen, miten matkustamo on jaettu eri matkustusluokkiin ja kuinka monta kunkin matkustusluokan paikkaa koneessa on saatavilla. Samasta konetyypistä voi siis olla täysin erilaisia versioita lentoyhtiöstä riippuen. Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että mitä suurempia koneen korkeammat luokat (Business-luokka ja ensimmäinen luokka) ovat, sitä pienempi on koneen maksimikapasiteetti istuinten koon ja sijoittelun poiketessa huomattavasti tiheään konfiguroidusta Economy-luokasta. Euroopassa ja Yhdysvalloissa vaaditaan yleensä yksi matkustamomiehistön jäsen 50 matkustajaa kohden aina 200 matkustajaan asti, minkä jälkeen suhdeluku alenee 25 matkustajaan. Lennonaikaisen palvelun sujuvoittamiseksi sekä asiakastytytyvyyden varmistamiseksi useimmat perinteisistä verkostolentoyhtiöistä kuitenkin operoivat ainakin osaa laivastostaan viranomaismääräyksiä suuremmalla matkustamomiehistöllä. (Shaw 2007, 174; Verhelä 2010, 63.)

Matkustamomiehistön päivittäistä työtä sääntelevät ja ohjeistavat IATA:n ja EASA:n vaatimuksiin perustuvat lentoyhtiöiden kokoamat manuaalit eli ohjekirjat, joissa on kuvattu

turvallisuusasioiden osalta koko lennon kulku sekä normaali- että poikkeustilanteissa. Näitä standardinmukaisia toimintaohjeita (engl. Standard Operating Procedures / SOP) noudattamalla pyritään takaamaan lentoturvallisuus myös kaikissa sellaisissa hätätilanteissa, joista miehistöllä ei ole vielä aikaisempaa kokemusta. Koska lennonaikaiset palvelukonseptit eivät kuulu viranomaisten sääntelemään toimintaan, kuvataan ne yleensä erikseen omissa ohjeistuksissaan. (Doganis 2002, 28; Finnair 2017g; Komission lentotoiminta-asetus (EU) N:o 965/2012.)

3.5 Peruskurssit

Eurooppalaisten lentoyhtiöiden matkustamomiehistökoulutukset noudattavat rakenteeltaan pitkälti samankaltaista kaavaa: peruskursseiksi kutsutut koulutusjaksot alkavat EASA:n vaatimalla yleisellä Initial Training -osuudella, jonka aikana kurssilaiset perehdytetään ilmailualan tärkeimpiin viranomaisiin sekä yleisiin turvallisuusmääräyksiin. Osuus sisältää teorialuntien lisäksi käytännön harjoituksia, joista viranomaisvaatimukseen lukeutuvat vesipelastautumisharjoitus altaassa, sammutusharjoitus ja savusukeltaminen simulaattorissa sekä pelastautumisharjoitus metsässä. (Komission asetus (EU) N:o 290/2012.)

Initial Training -osuus on yhdeksän päivän mittainen ja sen läpäiseminen edellyttää kaikissa harjoituksissa läsnäolon lisäksi kirjallisen päättökokeen suorittamista hyväksytysti. Tämän jälkeen kurssilaisille myönnetään EASA:n määräykset täyttävä matkustamomiehistön kelpoisuustodistus eli Cabin Crew Attestation, joka oikeuttaa viranomaisten puolesta työskentelemään matkustamohenkilökunnan jäsenenä. Kyseinen todistus on voimassa kaikilla eurooppalaisilla lentoyhtiöillä eikä sen voimassaololle ole toistaiseksi määritelty päättymispäivää. Minimimiehistöön kuuluvana miehistön jäsenenä toimiminen edellyttää kuitenkin, että edellisestä työskentelykerrasta ei ole kulunut yli viittä vuotta. Aiemmin toisessa lentoyhtiössä matkustamopalvelutyötä tehneet kurssilaiset saavat aikaisemmin myönnettyä kelpoisuustodistusta vastaan vapautuksen Initial Training -osuudesta. (Finnair Flight Academy 2017c; Komission asetus (EU) N:o 290/2012; Trafi 2017a; Trafi 2017b.)

Initial Training -osuuden jälkeinen niin kutsuttu Company Conversion Training -osuus on lentoyhtiökohtainen ja sen sisältö on yhtiön itse päätettävissä, kuitenkin tiettyjä viranomaisvaatimuksia noudattaen. Saadaksean voimassaolevan konetyyppikelpuutuksen, eli luvan työskennellä matkustamohenkilökunnan jäsenenä tietyssä konetyypissä, kurssilaisen on läpäistävä hyväksytysti kyseisen koneen turva-asioita käsittelevä kirjallinen koe. Finnairin tapauksessa konetyyppikohtaisia kokeita on uusilla kurssilaisilla kolme: yksi Airbus 320 -perheen (A319, A320 ja A321) koneista, yksi Airbus 330 -koneesta ja yksi Airbus 350 XWB -koneesta. Lisäksi koulutukseen on viranomaisvaatimusten mukaisesti sisälly-

tettävä tutustumiskäynti kuhunkin konetyyppiin sen ollessa maassa sekä vähintään yksi harjoituslento kussakin konetyypissä. Harjoituslennolla kurssilainen tutustuu viranomaisen määräämiin turvallisuusasioihin sekä mahdollisuuksien mukaan avustaa lennon palvelussa ajan niin salliessa. Harjoituslennoilla olevat kurssilaiset ovat aina lukumäärällisesti ylimääräisiä miehistön jäseniä ja heitä ei täten voida missään tilanteessa laskea kuuluvan turvallisuusmääräysten mukaiseen kyseisen koneen minimimiehistöön. (Finnair Flight Academy 2017; Komission lentotoiminta-asetus (EU) N:o 965/2012.)

Kurssin etenemistä ja Initial Training - sekä Company Conversion -osuuksien sijoittumista on havainnollistettu kuviossa 3, jossa on esitetty syksyn ensimmäisen peruskurssin (PK 8) viikkoaikataulu keskeisimpine teemoineen.

Viikko	Tärkeimmät teemat		
1	EASA Initial Training / Turvallisuuskoulutus		
2	EASA Initial Training / Turvallisuus- ja ensiapukoulutus	EASA Initial Training Final Test	Company Conversion: A320-perheen turvallisuuskoulutus
3	Company Conversion: A320-perheen turvallisuus- ja ensiapukoulutus	Orientaatio palvelukoulutukseen	
4	Company Conversion: A320-perheen turvallisuus- ja ensiapukoulutus	Palvelukoulutus Euroopan reiteille	Vierailu A320-perheen koneisiin
5	Company Conversion: A320 Final Safety Test	Palvelukoulutus Euroopan reiteille	
6	Palvelukoulutus Euroopan reiteille	Familiarization Flights-harjoituslentojakso Euroopan reiteillä	
7	Company Conversion: A330/A350 turvallisuus- ja ensiapukoulutus	Palvelukoulutus kaukoreiteille	Konevierailu A330- ja A350-koneisiin
8	Company Conversion: A330/A350 turvallisuus- ja ensiapukoulutus	Company Conversion: A330/A350 Final Safety Test	Palvelukoulutus kaukoreiteille
9	Palvelukoulutuksen käytännön koe	Valmistuminen	Familiarization Flights-harjoituslennot kaukoreiteillä

Kuvio 3. Esimerkki peruskurssin viikkoaikataulusta

Lennonaikaista palvelua ja myyntiä käsittelevän koulutuksen sisältö vaihtelee yhtiöittäin, mutta yhteistä useimmille yhtiöille on, että lisämyynnin rooli osana liiketulosta kasvaa jatkuvasti. Lisämyynniksi mielletään lentoliikenteessä kaikki lentolipun ydinpalvelun, eli läh-

tökentältä kohdekentälle siirtymisen ohelle myydyt palvelut, kuten matkatavarat ja lennonaikaiset palvelut. Matkustamohenkilökunnan kannalta merkittävimmissä roolissa ovat lennolla myytävät ruoka- ja juomatuotteet sekä lennonaikainen lahjatavara- ja tuliaismyynti. Ilmiön taustalla on jatkuvasti kiristynyt lentolippujen hintakilpailu sekä perinteisten verkostolentoyhtiöiden että markkina-asemaansa jatkuvasti kasvattavien halpalentoyhtiöiden kesken (Doganis 2012, 15; Shaw 2007, 97). Tämän vuoksi myyntikoulutus on usein osa myös matkustamohenkilökunnan koulutusta sekä ennen työsuhteen alkamista että sen aikana. Finnairilla lisämyynnin osuus koko liikevaihdosta on kasvanut vuosittain, nousen vuoden 2014 hieman yli kolmesta prosentista vuoden 2016 5,4 prosenttiin. Euromääräisesti lisämyynnin arvo oli vuonna 2016 jo yli 125 miljoonaa euroa (Finnair 2016, 45; Finnair 2017a, 26; Verhelä 2010, 62.)

3.6 Koulutus työsuhteen aikana

Matkustamomiehistön kertaavaa turva- ja ensiapukoulutusta järjestetään vuosittain. Koulutuksen järjestäminen kuuluu viranomaisvaatimuksiin, joten siihen osallistuminen on pakollista ja lasketaan täten työaikaan. Kaksipäiväisen koulutuksen jälkeen järjestetään koe, joka jokaisen on läpäistävä työssä jatkaakseen. Ammattitaidon ylläpitäminen on jokaisen matkustamohenkilökunnan jäsenen omalla vastuulla, kuten myös uusiin säännöksiin perehtyminen heti niiden julkaisun jälkeen. EASA:n tiukentaessa määräyksiään lentoyhtiöiden tulee päivittää omia manuaalejaan vastaamaan myös uusiin vaatimuksiin. Näitä päivitettyjä versioita manuaaleista kutsutaan revisioiksi. Yhtiö ilmoittaa uusien revisioiden julkaisemisesta miehistölle, jonka vastuulla on tutustua muuttuneeseen sisältöön. (Komission lentotoiminta-asetus (EU) N:o 965/2012; Finnair 2017g; Trafi 2017a.)

Finnairin peruskurssit pitävät sisällään palvelukoulutuksen Euroopan-liikenteen kumpaankin matkustusluokkaan (Business / Economy) ja kaukoliikenteen Economy-luokkaan; kaukoliikenteen Business Class -koulutus järjestetään puolen vuoden lentotyön jälkeen. Tämän jälkeen palvelukoulutusta järjestetään vuosittain kertaavana koulutuksena Finnair Flight Academylla niin kutsutun Service Dayn muodossa. Vielä syvempää palveluosaa tavoittelevat voivat tämän lisäksi hakeutua Service Motivator -koulutukseen, jonka tarkoituksena on valmentaa innokkaista matkustamomiehistön jäsenistä Finnairin arvojen mukaisten ja asiakkaiden odotukset ylittävän asiakaspalvelun lähettäjiä. Ydinosaamisensa lisäksi he pyrkivät motivoimaan muita miehistön jäseniä tarjoamaan parhaan mahdollisen kokemuksen matkustajilleen sekä osallistuvat uusien palvelukonseptien kehittämiseen ja testaamiseen. Vastaavanlaista koulutusta järjestetään myös lennonaikaisesta myynnistä innostuneille, joista valmennetaan edelleen Sales Motivatoreita. (Finnair 2017g; Finnair Flight Academy 2017c.)

Finnairin lennonaikainen esimiestyö ja etenemismallit ovat tällä hetkellä keskellä muutosten aaltoa; perinteisen purserin tittelin rinnalle on noussut Airbus 350 XWB -koneiden saavuttua uusi Chief Purser (CPU) -koulutus. Siinä missä aiemmin koulutetut purserit ovat olleet kaukolentoilla muun matkustamomiehistön mukana kiinni lennonaikaisen palvelun toteuttamisessa, Chief Purserin työnkuva keskittyy entistä enemmän tavoitteelliseen ja valmentavaan ihmisten johtamiseen. CPU-malli on ollut tähän mennessä käytössä kaikilla Airbus 350 XWB -koneilla lennetyillä lennoilla, mutta sitä ollaan asteittain siirtämässä myös Airbus 330 -koneilla operoitaville reiteille ja tavoitteena on, että keväeseen 2018 mennessä myös koko Airbus 330 -laivastoa lennettäisiin Chief Pursereiden johdolla. (Finnair 2017h, Finnair 2017i.)

Euroopan lentojen osalta muutokset toteutuvat uuden Cabin Crew Leadership Program (CLP) -mallin muodossa. Ohjelma antaa niin kutsutun Senior Cabin Crew Member (SCC) -kelpuutuksen saaneille matkustamomiehistön jäsenille mahdollisuuden kehittyä esimiehenä ja nousta mahdollisuuksien mukaan edelleen Chief Pursereiksi. Senior Cabin Crew Memberillä viitataan määrätyn virkaiän saavuttaneeseen matkustamomiehistön jäseneseen, jolla on lyhyen koulutuksen myötä valmiudet toimia lennon esimiehenä lyhyemmillä Euroopan ja kotimaan reiteillä. SCC-koulutuksen suorittaminen ei ole perustunut vapaaehtoisuuteen, vaan jokainen 12 kuukautta lentotyötä tehnyt matkustamomiehistön jäsen on vuoteen 2008 asti osallistunut automaattisesti siihen ja saanut täten SCC-kelpuutuksen. Lennon esimiehen rooli osoitetaan kuitenkin aina virkaiän perusteella lennon vanhimmalle SCC-kelpuutetulle, minkä seurauksena esimieslentoja saattaa yksittäisen lentoemännän tai stuerin työvuorolistalle sattua toisinaan hyvinkin pitkillä aikaväleillä. CLP-ohjelman myötä myös he, keillä ei ole purserin koulutusta, mutta kuitenkin kiinnostusta kehittyä esimiehinä, saavat tukea itsensä kehittämiseen Senior Cabin Crew Membereinä. Samalla SCC-vetoisten lentojen johtorooleja pystytään delegoimaan entistä tehokkaammin heille, jotka kokevat esimiestehtävät mielenkiintoisiksi ja itselleen sopiviksi. (Finnair 2017h; Finnair 2017i; Parpola 4.1.2018.)

4 Crew Resource Management

Crew Resource Management eli CRM on vuosien varrella kasvattanut asemaansa yksittäisestä, onnettomuustutkintaan liitetystä käsitteestä koko turvallisuuskulttuuria tukevaksi aihekokonaisuudeksi, joka on myös olennainen osa sekä matkustamomiehistön koulutusta että päivittäistä työtä. Tässä luvussa selvitetään käsitteen synty onnettomuustutkintojen seurauksena ja kuvataan sen kehitystä kohti tänä päivänä tunnettua Crew Resource Managementia.

Alalukuihin 4.2.1 ja 4.2.2. on valittu laajemmin avattaviksi tämän tutkimuksen kannalta oleellimmat Crew Resource Managementin osa-alueet, eli väsymyksen- ja uupumuksen torjunta sekä stressinhallinta. Näiden lisäksi käsitellään lyhyesti CRM-konseptin nykyistä asemaa ja sen ympärille luotuja vaatimuksia.

4.1 Käsitteen syntyminen

Crew Resource Management, joka syntyessään kantoi nimeä Cockpit Resource Management, esiteltiin käsitteenä ensimmäisen kerran 1970-luvun loppupuolella, kun yhdysvaltalainen ilmailu- ja avaruushallintovirasto NASA huomasi onnettomuustilastoja tutkiesaan, että jopa 70 % ilmailuonnettomuuksista johtui ihmisten tekemistä virheistä huonon sään tai teknisten vikojen sijaan. Yksi tutkimuksen pohjana olleista onnettomuuksista oli 1978 sattunut lentoturma, jossa United Airlinesin lento 173 putosi yrittäessään lähestyä määränpäänä ollutta Portlandin kansainvälistä lentoasemaa. Onnettomuudessa menehtyi kahdeksan matkustajaa ja kaksi miehistön jäsentä sekä loukkaantui vakavasti 21 matkustajaa ja 2 miehistön jäsentä. Yhdysvaltojen liikenneonnettomuustutkintakeskus NTSB (National Transportation Safety Board) julkaisi tutkinnan päätyttyä virallisen raportin, jonka mukaan onnettomuuden syynä oli ollut kapteenin kykenemättömyys kiinnittämään huomiota loppuillaan olleen polttoaineen määrään. Koneen laskeutumistelineissä oli ollut tekninen häiriö, jonka tutkimiseen sekä mahdolliseen pakkolaskutilanteeseen valmistautuminen vei kapteenin huomion. Muu ohjaamomiehistö ei joko itse täysin ymmärtänyt tilanteen vakavuutta tai pystynyt kommunikoimaan siitä riittävästi kapteenille. (APA 2014; Farah 2002, 32–33; Helmreich, Kanki & Wiener 2010, 381; NTSB 1978, 5-7.)

Vastaavien onnettomuuksien ehkäisemiseksi ryhmä psykologeja pyydettiin osallistumaan ohjaamomiehistön koulutuksen suunnitteluun. Uudella Cockpit Resource Management-koulutuksella pyrittiin kehittämään muun muassa ryhmädynamiikka-, päätöksenteko-, kommunikaatio- ja johtajuustaitoja. Lisäksi koulutuksella pyrittiin madaltamaan koneen sisäistä hierarkiaa niin, että arvojärjestyksessä alempana olevat, eli virkaiältään nuorem-

mat miehistön jäsenet pystyisivät tarvittaessa kyseenalaistamaan kapteenin tekemiä päätöksiä. Assertiivisuus, jolla viitataan jämäkkyYTEEN pysyä omassa kannassaan ja omissa tavoitteissaan kuitenkin muita kunnioittaen, oli juuri aikaisemmin ollut pinnalla Teneriffalla vuonna 1977 tapahtuneen lento-onnettomuuden jäljiltä. Edelleen maailman tuhoisimman lento-onnettomuuden paikkaa pitävässä turmassa menehtyi kahden Boeing 747-koneen törmättyä 560 matkustajaa ja 23 miehistön jäsentä. Osasyynä onnettomuuden syntyyn todettiin myöhemmin nousussa olleen koneen perämiehen ja lentoinsinöörin epäonnistuminen kapteenin vakuuttamisessa siitä, että hänen tulisi vielä varmistaa kiitotien käytettävyyden lennonjohdolta ennen nousua (Helmreich ym. 2010, 148–149; NTSB 2015).

Hieman yli kymmenen vuotta myöhemmin saatiin jälleen kohtalokkaaksi osoittautunut esimerkki epäonnistuneesta Crew Resource Managementista ja hierarkian madaltamisesta, kun Air Ontarion lento epäonnistui nousussaan vieden 24 ihmisen hengen. Turman syyksi selvisi siipien päälle kasaantunut jää- ja lumipeite. Onnettomuudesta eloonjäänyt lentoemäntä kertoi myöhemmin kuulleen matkustajan kertovan jäästä matkustamon esimiehelle, joka ei kuitenkaan vienyt tietoa eteenpäin ohjaamoon. Lentoemännän mukaan yhtiön lentäjät eivät yleisesti ottaen toivoneet matkustamomiehistön puuttuvan millään tavalla koneen lentämiseen tai turvallisuuteen liittyviin asioihin. (Helmreich ym. 2010, 23–25 & 148–149, Murphy 2001, 1-3; NTSB 2015.)

John K. Lauber, yksi koulutuksen suunnitteluun osallistuneista psykologeista, joka oli myös aiemmin työskennellyt liikenneonnettomuustutkintakeskus NTSB:ssä, määritteli tällöin CRM:n kaikkien saatavilla olevien resurssien – tiedon, laitteiden ja ihmisten – hyödyntämisenä turvallisen ja tehokkaan lentoliikenteen saavuttamiseksi. Määritelmä on edelleen tänä päivänä laajasti käytössä, vaikka itse käsitteen sisältö onkin laajentunut pitämään sisällään entistä suuremman listan erilaisia psykologisia ominaisuuksia ja taitoja. (APA 2017; Farah 2002, 23–24).

Ensimmäiset laajemmat CRM-koulutukset lanseerattiin 1980-luvun alussa ja niiden pääasiallinen tavoite oli vaikuttaa ohjaamonsisäiseen tiukkaan hierarkiaan sekä erilaisiin johtamistyyliin. Vuosikymmenen vaihteessa konseptiin, joka edelleen kantoi nimeä Cockpit Resource Management, ryhdyttiin vähitellen sisällyttämään myös muita lentoturvallisuuden kannalta tärkeitä sidosryhmiä, kuten matkustamomiehistö, maahenkilökunta ja lentomekaanikot. Uusi Crew Resource Management käsitteli nyt aiempien aiheiden lisäksi myös ryhmädynamiikkaa, tilannetietoisuutta sekä stressinhallintaa. Sittemmin CRM-koulutus on vakiinnuttanut paikkansa osana lentävän henkilökunnan koulutusta niin työsuhteen alussa kuin sen ajanakin. Onnistuneen Crew Resource Managementin tavoitteena on, että koko miehistön jäsenet pystyvät tunnistamaan sekä olemassa olevia että

mahdollisesti syntyviä uhkatilanteita ja toimimaan tilanteen kulloinkin vaatimalla tavalla turvallisuuden varmistamiseksi, unohtamatta kommunikoinnin tärkeyttä. (APA 2017; Farah 2002, 34-35; Helmreich, Merritt & Wilhem 1999, 21-24.)

Viime vuosikymmeninä ihmisen toiminnasta aiheutuneiden onnettomuuksien syyksi tai osasyiksi on monissa tapauksissa paljastunut miehistön (kumuloitunut) väsymys. Näistä laajasti julkisuudessa ovat olleet muun muassa Crossairin vuonna 2001 metsään syöksynyt, 24 ihmisen hengen vaatinut lento sekä Indian Expressin vuonna 2010 sattunut turma, jossa menehtyi peräti 158 matkustajaa. Intian Mangaloreen laskeutunut kone ei pysähtynyt ajoissa ja syöksyi kiitotien päässä olevaan laaksoon. Onnettomuustutkinnassa kävi ilmi, että koneen kapteeni oli nukkunut lähes koko lennon ajan ja heräsi liian myöhään estääkseen turman. Ilmailuviranomaiset ovat pyrkineet puuttumaan väsymysriskiin ja siitä aiheutuvien onnettomuuksien syntyyn määräyksillä, joita käsitellään tarkemmin alaluvussa 4.3. (ICAO 2012, 4; Hirst 2008, 68; Saarijärvi 2015, 62–63.)

4.2 CRM ja peruskurssit

Crew Resource Management on vahvasti läsnä niin ohjaamo- kuin matkustamomiehistönkin koulutuksissa. Valitut CRM-aiheet, kuten väsymyksen torjuminen, itsetuntemus, stressinhallinta, assertiivisuus, tilannetietoisuus ja tarkkaavaisuus, kuuluvat myös EASA:n säädösten velvoittamana matkustamomiehistön koulutukseen sekä ennen työsuhdetta että sen aikana (Komission lentotoiminta-asetus (EU) N:o 965/2012).

CRM-koulutusta paikallisesti kehittämässä mukana ollut kapteeni S.R. Swarup (2014, 19–21) nostaa artikkelissaan esiin, että Crew Resource Management ei ole kehityksen myötä enää vain yksi lentävän henkilökunnan koulutukseen pakollisena kuuluva osa, vaan enemmänkin ideologia; tapa työskennellä ja luoda avointa, turvallisuuden priorisoivaa ilmapiiriä koko koneen miehistön keskuudessa aina koneeseen saapumisesta matkustajien hyvästelyyn asti. Vaikka sen tarkoitus on ehkäistä ilmailuonnettomuuksia, ovat sen kaikki ala-aiheet sovellettavissa myös siviilielämään – peruskursseista puhumattakaan (Swarup 2014, 19–21). CRM-koulutuksen voidaankin katsoa olevan paitsi viranomaisen vaatimaa, valmentavaa koulutusta käytännön työtehtäviä varten, myös tärkeä osa kurssista onnistuneesti suoriutumista. Vaikka kasvaneella väsymystasolla ja esimerkiksi heikeneellä tilannetietoisuudella ei kurssin aikana, ennen käytännön työtehtäviin siirtymistä voida nähdä olevan suoraa, kriittistä vaikutusta lentoturvallisuuteen, ovat sen vaikutukset yksilön toimintakykyyn ja oppimiseen kiistämättömät (Saarijärvi 2015, 45).

Kurssin aikana omaksutut CRM-aidot, kuten väsymyksen- ja stressinhallinta, itsetunte-
mus ja kommunikaatiotaidot antavat pohjan sekä tehokkaaseen oppimiseen ja kouluttau-
tumiseen että käytännön lentoturvallisuudesta huolehtimiseen. Optimaalisimmassa tilan-
teessa CRM-koulutuksen voidaan siis todeta tukevan sekä kurssinaikaista suoriutumista
että valmiutta käytännön työtehtäviin – lentoturvallisuudesta huolehtivana matkustamo-
miehistön jäsenenä – siirtymiseen.

Seuraavissa alaluvuissa on esitelty kurssinaikaisen suoriutumisen ja tämän tutkimuksen
kannalta olennaisimmat Crew Resource Management -kokonaisuudet, jotka ovat väsymys
ja uupumus sekä stressinhallinta.

4.2.1 Väsymys ja uupumus

Väsymyksen ja uupumuksen huomioiminen lentoturvallisuutta uhkaavina riskeinä on ollut
merkittävä osa Crew Resource Managementia jo käsitteen alkuaajoista asti. Aiheen paino-
arvo on erityinen myös sen vuoksi, että väsymyksen ja uupumuksen välittömät fysiologiset
seuraukset kognitiivisessa toiminnassa (esimerkiksi havaitseminen, oppiminen, päättele-
minen, päätöksenteko ja muistaminen) heijastuvat suoraan myös lukuisiin muihin CRM-
aiheisiin, kuten tarkkaavaisuuteen ja tilannetietoisuuteen (Saarijärvi 2015, 45). Seurauksi-
ensa myötä sen voidaankin nähdä olevan keskeinen teema myös peruskursseilla, joilla
kognitiiviset toiminnot, kuten oppiminen, havaitseminen ja muistaminen ovat olennainen
osa kurssin onnistunutta suorittamista.

Väsymyksellä ja uupumuksella viitataan ilmailualalla yleisesti kahteen erilliseen käsittee-
seen, joista väsymyksellä (engl. tiredness) tarkoitetaan univajeesta syntynyttä kevyttä tai
kohtalaista fyysistä väsymystä, jolla ei kuitenkaan ole suurta vaikutusta yksilön toiminta-
kykyyn. Uupumus ja kumuloitunut väsymys (engl. fatigue) viittavat pidemmän aikaa ka-
saantuneeseen, usein jo henkiseksikin yltyneeseen väsymykseen, jota ei voi kuitata yh-
dellä hyvin nukutulla yöllä ja joka vaikuttaa jo selkeästi yksilön työkykyyn. (Desmond,
Hancock, Matthews & Neubauer 2012, 4-5; Saarijärvi 2015, 33.) Kansainvälisen siviili-
ilmailujärjestö ICAO:n määritelmän mukaan uupumus on univajeesta, pitkään jatkuneesta
valveillaolosta, häiriintyneestä vuorokausirytmistä ja/tai liiallisesta henkisestä tai fyysisestä
työkuormasta aiheutuva fysiologinen tila, jossa henkilön fyysinen ja/tai henkinen toiminta-
kyky ovat heikentyneet vaikuttaen samalla henkilön kykyyn suorittaa lentoturvallisuuteen
liittyviä työtehtäviä. (ICAO 2015, 24.)

ICAO:n määritelmän mukaan uupumuksen aiheuttajana on epätasapaino kuormittavien
henkisten ja/tai fyysisten tekijöiden sekä niistä palautumisen välillä. Uupumusta voivat siis

aiheuttaa työn ja univaikeuksien lisäksi monet muutkin tekijät, kuten liialliset fyysiset aktiviteetit, suuritöiset projektit sekä yksityiselämän kriisit ja murheet. Vastaavasti kiire ja töiden suuri määrä eivät itsessään automaattisesti aiheuta uupumusta, jos riittävästä palautumisesta huolehditaan. (ICAO 2015, 36.)

Matkustamomiehistön työ pitää valitettavasti sisällään varsin monia väsymykseen syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Lentoaikataulujen sijoituessa kaikkiin viikonpäiviin ja vuorokaudenaikoihin työajoista muodostuu väistämättä hyvin epäsäännöllisiä ja ne sisältävät etenkin mannertenvälisillä lennoilla paljon yötyötä. Lyhyet viipymät kaukokohteissa yhdistettyinä jopa 7-9 tunnin aikaeroihin rasittavat elimistöä ja sekoittavat kehon sisäistä vuorokausirytmää, joka pystyy normaalioloissa sopeutumaan vain noin 1-2 tunnin aikaeroon vuorokaudessa. Työskentely koneessa on fyysistä ja työn luonteen vuoksi ruoka- sekä lepotauot eivät läheskään aina toteudu säännöllisellä rytmillä. (ICAO 2015, 23–30; National Research Council 2002, 15; Saarijärvi 2015, 20–24 & 75.)

Lentotyön fyysistä rasittavuutta lisää lentokoneiden maantasossa vallitsevaa ilmanpainetta huomattavasti matalampi paineistus, joka vastaa noin 1,8 – 2,4 kilometrin (6000 – 8000 jalkaa) korkeudessa vallitsevia oloja. Vaikka hapen määrä ilmassa on vakio, matalamman ilmanpaineen vuoksi happiatomit leviävät laajemmalle alueelle, minkä seurauksena sisäänhengityksessä saatavan hapen määrä on korkeammalla pienempi kuin maantasossa. Matalampaan hapen määrään sopeutuminen on yksilöllistä ja riippuu monesta fysiologisesta tekijästä, kuten yksilön yleiskunnosta, mahdollisista hapenottokykyyn vaikuttavista sairauksista (esim. hengityselinsairaudet) ja iästä. (National Research Council 185–187; WHO 2017.)

4.2.2 Stressinhallinta

Stressi kuuluu nyky-yhteiskuntamme laajasti keskusteltuihin ja tutkittuihin aiheisiin, eikä sille ole yhtä absoluuttisen oikeaksi todistettua määritelmää. Koivuniemen (2012, 22–23) mukaan stressi on negatiivinen olotila, jossa yksilö kokee, ettei pysty vastaamaan ulkopuolelta tuleviin vaatimuksiin. Tunne omaan tekemiseen kohdistuvasta, liian intensiivisestä paineesta aiheuttaa riittävän kauan jatkuessaan sekä fyysisiä että henkisiä oireita. Oireiden kirjo on laaja, sisältäen moninaisia tyytymättömyyden tunteita (pelko, viha, ahdistuneisuus), erilaisia fyysisiä oireita (päänsärky, unettomuus, ruokahaluttomuus) ja sairastumisia, jotka pahimmillaan johtavat työkyvyn menettämiseen. (Koivuniemi 2012, 22–23.)

Työn haasteellisuus ja kiire eivät kuitenkaan ole itseisarvoja stressin ja siitä aiheutuvien oireiden syntyyn. Haasteiden ja vaatimusten on todettu tiettyyn pisteeseen asti lisäävän

motivaatiota ja varmuutta omasta suorituskvyyvystään, unohtamatta vaikeista tilanteista suoriutumista seuraavaa onnistumisen ja tyytyväisyyden tunnetta. Kuten aiemmassa alaluvussa uupumusta käsiteltäessä todettiin, olennaista on yksilön omien voimavarojen riittävyys suhteessa vaatimuksiin. ICAO:n tutkimusten mukaan optimaalisen toimintakyvyn kannalta paras vaihtoehto on säilyttää työkuorma kohtalaisena, sillä myös liiallisen toimittomuuden ja virikkeiden puuttumisen on todettu vaikuttavan yksilön suoriutumiskykyyn negatiivisesti. Sveitsissä esiteltiin yleisesti tunnetun burnout-käsitteen rinnalle vuonna 2007 käsite boreout, joka kuvaa samaa, arkikielessä myös tylsistymisenä ja pitkästymisenä tunnettua ilmiötä. Boreoutin syynä on päivävästainen epätasapaino työntekijän taitojen ja työn välillä, minkä seurauksena on usein huomion kiinnittyminen työn kannalta epäolennaisiin asioihin ja kuvitteellisen kiireen luominen näennäisillä työtehtävillä. Boreoutin seuraukset ovat pitkällä aikavälillä samankaltaiset vastakohtansa burnoutin eli työuupumuksen kanssa. (ICAO 2015, 32; Koivuniemi 2012, 11–22.)

Kuten aiemmissa luvuissa kävi ilmi, vaatii matkustamohenkilökunnan työ usein monen eri asian suorittamista yhtäaikaaisesti, olivatpa kyseessä sitten sekä turvallisuus- että palveluaspektit tai yksinkertaisesti matkustajien erilaiset tarpeet ja toiveet. Lyhyemmällä Euroopan ja kotimaan lennoilla (esimerkiksi Oulun ja Tukholman reitit) sekä ruuhkaisilta lentoasemilta (kuten Frankfurt ja Lontoo) lähtiessä mukana on lisäksi aikapaine; lähialueille suuntautuvilla lennoilla lyhyt lentoaika pakottaa käytännössä koko palvelukonseptin tiivistetyksi vain noin 15–30 minuuttiin ja ruuhkaisilla asemilla vaarana on slotin, eli tietylle lennolle määritetyn lähdön aikaikkunan menettäminen sekä tästä aiheutuva myöhästymisen, jos kone ei ole valmis tiettyyn aikaan mennessä (Desel 19.5.2017). Syyt siihen, että kone ei ole ajoissa valmis lähtöön, voivat vaihdella aina ohjaamoon syttyneestä, mekaanikoilta varmistuksen vaativasta valosta vaihtomatikustajien odotteluun, catering-yhtiön lastausongelmiin ja liialliseen, koneen säilytystiloihin mahtumattomaan matkatavaran määrään. Myöhästymiset ja muut epäsäännöllisyystilanteet voivat olla haasteellisia myös miehistöille, sillä työpäivä voi pitää sisällään useita Euroopan tai kotimaan lentoja lyhyillä siirtymäajoilla portilta toiselle.

Stressin- ja ajanhallinnan merkitys on suuressa roolissa myös jo peruskurssin aikana; päivittäin järjestettävän koulutuksen lisäksi kurssilaisten tulee itsenäisesti suorittaa sähköisiä eLearning-ohjelmia kurssilla käsitellyistä aihekokonaisuuksista sekä perehtyä viranomaismääräyksiin sekä manuaaleihin, joiden tunteminen on myös edellytys monien kurssinaikaisten kokeiden läpäisemiseksi (Finnair Flight Academy 2017c). Lisäksi voidaan olettaa, että mahdolliset ryhmätyöt ja esitelmät vaikuttavat myös omalta osaltaan kurssilaisille jäävän vapaa-ajan määrään.

4.3 Nykyiset toimintamallit

Kuten aiemmassa alaluvussa tuli ilmi, Crew Resource Managementin käsite on vuosien varrella laajentunut sisältämään alkuperäisten aiheiden lisäksi myös paljon muita mahdollisia onnettomuuksien syntyyn vaikuttavia tekijöitä ja psykologisia ominaisuuksia. Käsitteen ytimessä on kuitenkin edelleen inhimillisten erehdyksien ja vahinkojen roolin ymmärtäminen olennaisena lentoturvallisuuden kannalta kohtalokkaana riskinä. Yksilökohtaisiin CRM-aiheisiin on väsymyksen ja edellisessä alaluvussa esitellyn assertiivisuuden ohelle nostettu itsetuntemus ja -arviointi, erilaiset käyttäytymismallit ja –asenteet, stressinhallinta, tarkkaavaisuus ja valppaus, tilannetietoisuus sekä tiedon omaksuminen. Aiheet linkittyvät hyvin tiiviisti toisiinsa; erilaisten käyttäytymismallien ja –asenteiden tunnistaminen itsessään on jo ensimmäinen askel kohti parempaa itsetuntemusta ja vastaavasti hyvä tarkkaavaisuuden taso sekä kyky omaksua tietoa auttavat hyvän tilannetietoisuuden kehittämisessä. Ilmailualan ja henkilöstöjohtamiseen erikoistuneen tutkijan mukaan CRM-koulutusta pidettiin vuosituhaten alussa yhtenä tehokkaimmista keinoista ehkäistä inhimillisistä tekijöistä aiheutuvia lento-onnettomuuksia. (Farah 2002, 29; Helmreich, Kanki & Wiener 2010, 379–381; Komission asetus (EU) N:o 290/2012.)

Väsymyksestä johtuvien sattumien ja tapaturmien määrän minimoimiseksi ICAO määräsi vuonna 2008, että lentoyhtiöiden on viranomaismääräysten mukaisten miehistön lepoaikojen noudattamisen lisäksi luotava järjestelmä miehistön väsymyksestä ja uupumuksesta aiheutuvien riskien hallitsemiseksi. Järjestelmä kantaa englanniksi nimeä Fatigue Risk Management System ja pohjautuu tutkimusten vahvistamaan toteamukseen siitä, että ihmisen toimintakyky on korkeimmillaan yöajan rauhoittavaa luonnollista unirytmää noudattaessaan. Koska tämä ei lentotyössä ole mahdollista, ei väsymystä voida millään keinolla täysin estää. Lentoturvallisuuden takaamiseksi sitä tulee kuitenkin voida hallita ja näin tunnistaa sekä torjua mahdolliset riskit. Vastaavanlaisia järjestelmiä hyödynnetään myös muilla sellaisilla aloilla, joille ympärivuorokautinen työ ja epäsäännölliset työajat ovat ominaisia. (ICAO 2015, 20–30, Saarijärvi 2015, 61.)

ICAO:n ohjeistuksen mukaisesti lentoyhtiön vastuulla on pitää henkilökunnan määrä riittävänä, huomioida väsymyksen torjunta parhaansa mukaan myös työvuorosunnittelussa sekä ylläpitää järjestelmää, jonka avulla miehistö voi raportoida mahdollisista väsymystä lisäävistä tekijöistä sekä väsymyksestä johtuvista riskeistä tai ”läheltä piti” -tilanteista päivittäisessä työssä. Yhtiön tulee määritellä selkeät toimintatavat ja toimenpiteet, joihin tarvittaessa raporttien seurauksena ryhdytään. Miehistön yöpyessä muualla kuin omalla asemapaikallaan, tulee yhtiön tarjota mahdollisuus lepoon hyvätasoisessa ja turvallisuusmääräykset täyttävässä majoitusliikkeessä. Väsymyksen ja uupumuksen torjunta aiheena

tulee sisällyttää myös henkilöstön koulutukseen, sisältäen matkustamomiehistön lisäksi myös työvuorosunnittelussa ja riskienhallinnassa työskentelevät. (ICAO 2015, 30–39.)

Itse miehistön jäsenten velvollisuudeksi jää huolehtia omasta hyvinvoinnistaan parhaansa mukaan, joka tarkoittaa esimerkiksi viranomais määräysten mukaisten lepoaikojen noudattamista. Miehistön jäsenen odotetaan käyttävän hänelle määritetyt vapaapäivät ja lepotaumat tarkoituksenmukaisesti ja raportoimaan kaikista mahdollisista lentoturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä omaa vireystilaansa koskien. Koska eri puolilla maailmaa vallitseviin aikaeroihin ja epäsäännöllisiin työaikoihin reagoiminen on hyvin yksilöllistä, nousee yksilön vastuu omasta jaksamisestaan erityisen tärkeäksi. Kuten muillakin aloilla, työhyvinvointi ja työssä jaksaminen eivät ole vain työnantajan vastuulla olevia kysymyksiä. (ICAO 2015, 37; Saarijärvi 2015, 20; Vaahtio 2005, 21.)

Crew Resource Managementin nykyiset periaatteet ja toimintamallit ovat luoneet omalta osaltaan pohjan myös tälle tutkimukselle. Kuten luvussa kävi ilmi, CRM-teemat ja niiden omaksuminen ovat tärkeä elementti jo peruskurssien aikana – sekä tulevien työtehtävien että kurssinaikaisen suoriutumisen kannalta. Seuraavassa luvussa siirrytään tähänastisen, teoreettisen viitekehyksen pohjalta tarkemmin tutkimuksen tavoitteisiin, menetelmiin ja toteutukseen.

5 Tutkimuksen toteutus

Edellisissä luvuissa esiteltiin tutkimuksen toimeksiantaja ja teoreettinen viitekehys, joka muodosti pohjan tutkimuksen toteutukselle. Matkustamohenkilökunnan peruskurssit, joihin tutkimus keskittyi, käsiteltiin sekä viranomaisvaatimusten että käytännön toteutuksen näkökulmasta. Tämän lisäksi kuvattiin Crew Resource Management -konseptin synty, kehittyminen ja nykytilanne, tässä tutkimuksessa olennaisia CRM-aiheita unohtamatta.

Tämä luku keskittyy tutkimuksen toteuttamisprosessiin aina tavoitteiden asettamisesta aineiston keräämiseen asti. Luvussa esitellään muun muassa tutkimuksen lähtökohdat ja niistä muovautuneet tavoitteet ja tutkimusongelmat sekä perustellaan käyttöön valikoitunut tutkimusmenetelmä, -metodi ja aineistonkeruutapa. Lisäksi esitellään perusjoukon, tutkimusjoukon, otanta- ja kokonaistutkimuksen sekä otoksen määritelmät.

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Kuten aiemmissa luvuissa kävi ilmi, peruskurssi on sisällöltään sekä aikataulultaan hyvin intensiivinen. Tehokkaan ajanhallinnan merkitys korostuu entisestään kokeisiin valmistautumisen vaatiessa opiskelua myös iltaisin ja viikonloppuisin. Kurssin voidaankin katsoa olevan ikään kuin valmistautumista käytännön työhön, joka sisältää yhtä lailla väsymystä ja stressiä lisääviä, aiemmissa luvuissa kuvattuja tekijöitä. Kuten edellisessä luvussa kävi ilmi, omasta jaksamisesta huolehtiminen sekä väsymysriskin hallinta ovat paitsi kurssin aikaisen suoriutumisen kannalta tärkeitä, myös lentoturvallisuuden kannalta olennaisia aiheita ja täten myös osa matkustamomiehistön jäsenen ammattitaitoa, minkä vuoksi ne valikoituivat myös tämän tutkimuksen tärkeiksi näkökulmiksi.

Onnistuneen tutkimuksen pohja on ennen tutkimusta määritetyissä tavoitteissa ja tutkimusongelmissa. Tutkimuksen tavoitteilla ilmaistaan, mitä on tarkoitus tutkia, selvittää, kehittää tai kartoittaa. Tavoitteiden pohjalta muodostetaan tutkimusongelmat, eli ne kysymykset, joihin tutkimuksen tekijät haluavat löytää vastauksen. Huomioitavaa on, että käsitteellä ”ongelma” ei tutkimuskontekstissa viitata negatiiviseen, välteltävään ilmiöön, kuten arkikielessä; tutkimusongelma on pikemminkin ratkaisua odottava arvoitus tai tehtävä, jolla ei ole negatiivista kaikua. Tutkimuksen onnistumisen kannalta olennaista on, että sekä tutkimuksen tavoitteet että tutkimusongelmat ovat yksiselitteisiä ja tarkkaan määriteltyjä sekä rajattuja. (Vilka 2015, 60.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää syksyn 2017 peruskurssilaisten näkemys koulutuksestaan, keskittyen erityisesti sen käytännön järjestelyihin sekä kuormittavuuteen. Toimeksiantajan tiedossa ennen tutkimuksen aloittamista oli, että kurssi on joidenkin

kurssilaisten toimesta koettu raskaaksi ja väsymystä aiheuttavaksi. Tutkimuksella haluttiin ensisijaisesti tuottaa aiheesta tilastollista dataa, eli tietoa siitä, kuinka yleistä väsymys on kurssilaisten keskuudessa, minkälaiseksi työkuorma ja kurssin kuormittavuus arvioidaan ja mitkä asiat kurssin sisällössä ja järjestelyissä arvioidaan eniten kehittämistä vaativiksi. Tulokset antavat toimeksiantajalle tietoa siitä, mitä asioita koulutuksessa voitaisiin vielä kehittää ja tulisiko kurssinaikaista työkuormaa sekä sen jakautumista kurssin ajalle hienosäätää. Tavoitteeseen pääsemiseksi tutkimuksen edellytettiin löytävän vastaukset seuraaviin tutkimusongelmiin:

- Miten kurssilaiset arvioivat koulutuksen aiheuttavan väsymystä?
- Miten kurssilaiset arvioivat työmäärän jakautuvan kurssin ajalle?
- Vastasiko koulutuksen työmäärä kurssilaisten odotuksia?
- Miltä osin kurssin käytännön järjestelyitä voitaisiin vielä parantaa?

Vastaukset näihin kysymyksiin olivat välttämättömiä tutkimuksen tavoitteen mukaisen kvantitatiivisen eli määrällisen tiedon saamiseksi. Tutkimuksen tavoitevastausmäärä säädettiin kvantitatiivisista tutkimuksista yleisesti poiketen 73 vastaukseen perusjoukon pienen koon vuoksi. Tavoitetta, perusjoukkoa ja kokonaistutkimuksen määritelmää käsitellään tarkemmin alaluvussa 5.3.

5.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Jotta tutkimusta voisi oikeutetusti kutsua tutkimukseksi, tulee sen tuottaa jotakin, jota ei ole ennen sanottu. Tämän uuden tiedon etsintämenetelmää kutsutaan tutkimusmenetelmäksi ja sen valinta riippuu suurissa määrin edellisessä alaluvussa käsitellyistä tutkimusongelmista ja siitä, minkälaista tietoa tutkimuksella pyritään löytämään ja saamaan: numeraalista, mitattavissa olevaa tietoa vai laadullista, merkitysten ymmärtämistä auttavaa tietoa. Tämän mukaan käyttöön valitaan määrällinen eli kvantitatiivinen tai laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä – tai yhdistelmä molempia (monimetodinen lähestymistapa). Tutkimusmenetelmän valinta ohjaa aina myös tutkimusaineiston keräämistävän valintaa, määrällisen tutkimuksen toteutuessa usein kyselyillä ja laadullisen tutkimuksen painottuvan enemmän haastatteluihin. Käytännön tasolla menetelmän valintaan vaikuttavat usein myös tutkimukseen ja aineiston keräämiseen saatavilla olevat resurssit, kuten käytettävissä oleva työaika, rahoitus sekä välineet ja laitteet. (Vilkkä 2015, 30–31, 66–70.)

Rajanvedon kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen välillä sanotaan usein olevan kuin veteen piirretty viiva ja tutkimusmaailmassa ne yleisesti täydentävät toisiaan - kvalitatiivisella tutkimuksella saatetaan esimerkiksi saada kartoitettua lähtökohtaisesti jokin sel-

lainen ilmiö tai teoria, josta halutaan myöhemmin myös numeraalista tietoa. Menetelmien valintaa ohjaavat kuitenkin tietyt suuntaviivat, joilla tutkimusmenetelmät yleisesti erotetaan toisistaan. Kvantitatiivinen tutkimus nojaa aina jo olemassa oleviin teorioihin (esimerkiksi kvalitatiivisilla tutkimuksilla löydettyihin) ja olennaista on numeraalisen datan ohella kausaalisuuden, eli syy-seuraus-suhteiden etsiminen. Tutkimusjoukon vastauksia (seurauksia) pyritään siis selittämään jollakin taustamuuttujalla (syyllä). Kvalitatiivinen tutkimus sen sijaan ei kiistä tilastollisten riippuvuuksien eli tiettyjen syy-seuraussuhteiden olemassaoloa, mutta menetelmän lähtökohtana on ajatus siitä, että lainalaisuuksilla ei voida selittää koko tutkimusjoukon toimintaa. Tavoitteena on ymmärtää ihmisen toimintaa koskevat päämäärät, jotka vastaavasti vaikuttavat yksilön tekemiin valintoihin. Nämä päämäärät ilmenevät esimerkiksi yksilön haluina, arvoina, uskomuksina ja ihanteina. Tavoitteiden eroavaisuuksista johtuen kvantitatiivista tutkimusta pidetään yleisesti ottaen huomattavasti objektiivisempänä eli tutkimuksen tekijästä riippumattomampana vaihtoehtona, sillä aineisto ja tulokset, kuten prosentuaaliset jakaumat ovat yksiselitteisempiä kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa esimerkiksi haastattelijan tulkintaan haastateltavan vastauksista heijastuvat myös hänen omat havaintonsa ja johtopäätöksensä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 136–140; Vilkkä 2015, 66–69.)

Tämän työn tutkimusmenetelmäksi valittiin määrällinen eli kvantitatiivinen menetelmä, sillä tavoitteena oli tutkia isoa ryhmää ja löytää vastauksia ”kuinka paljon”- ja ”kuinka moni”-tyyppisiin kysymyksiin. Kvantitatiivisille tutkimuksille luonteenomaisesti sen lähtökohtana olivat jo olemassa olevat teoriat ja ilmiöt, kuten väsymysriskin syntyminen ja sen vaikutukset yksilön kognitiiviseen toimintaan, työkykyyn ja lentoturvallisuuteen. Koska tutkittavan joukon eli peruskurssilaisten taustat ja kokemus alalta eriävät suuresti toisistaan, saatiin kvantitatiivisella menetelmällä selville yleisimmät tuntemukset ja tutkimusjoukon keskuudessa hallitsevimmat mielipiteet. Kvalitatiivisen menetelmän käyttö tässä tutkimuksessa olisi edellyttänyt tutkimusongelmien uudelleenmuotoilua ja olisi siten sulkenut pois myös numeraaliset tulokset esimerkiksi väsymyksen esiintyvyydestä kurssilaisten joukossa. Lisäksi menetelmä olisi edellyttänyt otoksen eli pienemmän tutkimusjoukon poimimista kaikkien peruskurssilaisten sijaan. Otanta- ja kokonaistutkimuksien määritelmät esitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

5.3 Tutkimusjoukko ja aineiston kerääminen

Useissa tutkimuksissa koko tutkittava joukko eli perusjoukko on niin suuri, että jokaisen yksilön tutkiminen ei ole resurssienkäytön eikä tutkimuksen tavoitteiden kautta mielekästä (esimerkiksi kaikki pääkaupunkiseudun 18–20-vuotiaat tai kaikki sydänsairauksista kärsivät). Tällöin suoritetaan otantatutkimus, eli perusjoukosta poimitaan otos (esimerkiksi 500

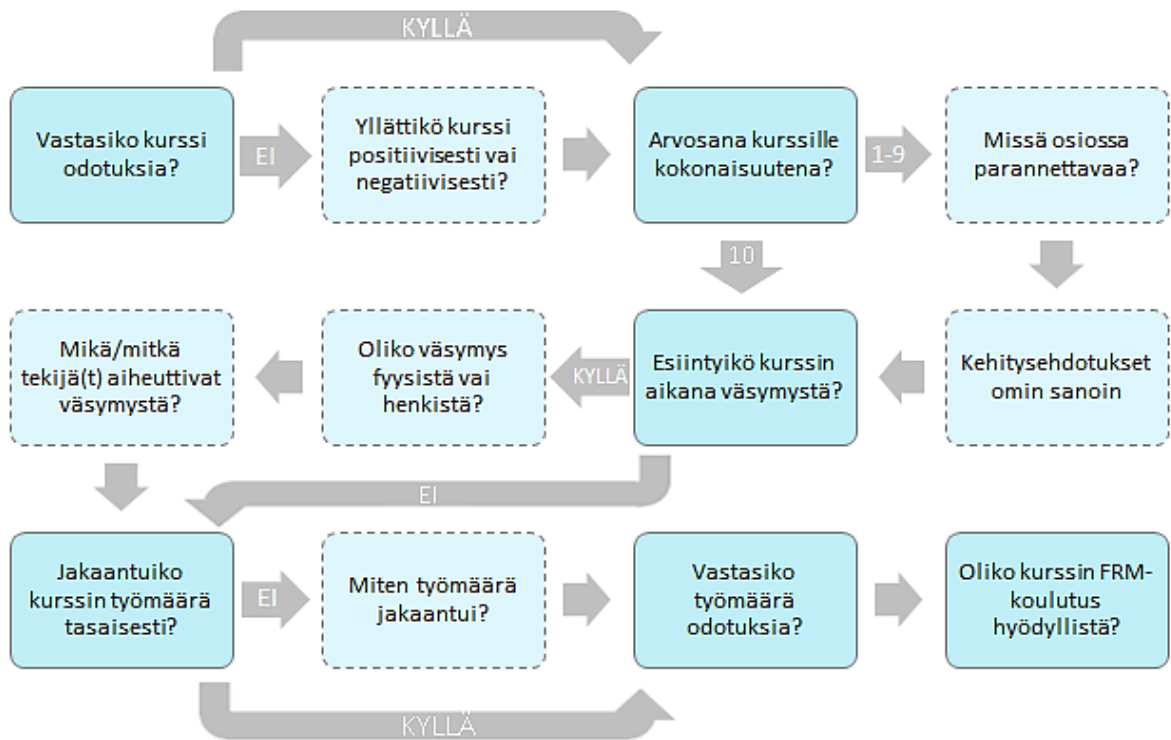
satunnaisesti valittua yksilöä), jonka perusteella tehdään päätelmiä koko perusjoukosta. (Brotherton 2015, 135; Vilkka 2015, 98–99.) Tässä tutkimuksessa otokselle ei kuitenkaan ollut tarvetta, sillä perusjoukko koostui vain 147 henkilöstä. Kyseessä oli siis kokonaistutkimus, jossa tutkimuksen kohteena eli tutkimusjoukkona oli koko perusjoukko. Perusjoukon pienen koon vuoksi myös tutkimuksen tavoitevastausmäärä säädettiin alhaisemmaksi kuin kvantitatiivisille tutkimuksille yleisesti tyypillinen raja, 100 vastausta. Toimeksiantajan kokemuksen mukaan vastausprosentti oli vastaavia tutkimuksia toteuttaessa lähes aina pysynyt noin 40–50 prosentissa koko tutkimusjoukosta. Tutkimukset koettiin kuitenkin tästä huolimatta luotettaviksi, sillä kyseessä oli – kokonaistutkimuksen ansiosta – samanaikaisesti 50 % koko perusjoukosta, pienemmän otoksen sijaan. Tämän tutkimuksen tavoitteelliseksi vastausprosentiksi määritettiin täten myös 50 %, jonka saavuttamiseksi vaadittiin 74 vastausta.

Tämän tutkimuksen tutkimusjoukko koostui tammikuuhun 2018 mennessä valmistuneista syksyn 2017 peruskurssilaisista. Näin ollen tutkimukseen valikoitui yhteensä kahdeksan kurssia (PK 8 – PK 15), joista kukin koostui noin 15–20 henkilöstä. Kaikki kurssit sijoittuvat elokuun 2017 ja tammikuun 2018 väliselle ajalle, ensimmäisen kurssin (PK 8) päättyessä lokakuun alkuun ja viimeisen kurssin (PK 15) päättyessä tammikuun alkupuolella. Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaisesti tutkimusjoukon oli tarkoitus koostua peruskurkseista 8-13, mutta validiteetin parantamiseksi suuremman tutkimusjoukon avulla mukaan päätettiin ottaa myös kurssit 14 ja 15, joista viimeisin valmistui juuri ennen tutkimuksen aloitusta. Syyskauden viimeinen kurssi, PK 16, päätettiin rajata tutkimuksen ulkopuolelle, sillä tutkimusentekohetkellä kyseinen koulutus oli vielä kesken ja tutkimuksen aikataulu olisi tällöin viivästynyt merkittävästi.

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa tutkimusaineiston kerääminen tapahtuu yleensä kyselylomakkeella, systemaattisesti havainnoiden (esimerkiksi automatisoidut kävijälaskurit) tai tilastoja ja rekistereitä apuna käyttäen (Vilkka 2015, 30–31). Näistä yleisin keino on kyselylomakkeen käyttö, jota hyödynnettiin myös tässä tutkimuksessa, sillä tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman suuri määrä vastauksia tutkimusjoukkoon kuuluvilta. Aineiston keräämiseen hyödynnettiin selainpohjaista kyselytyökalu Webropolia, johon kysymykset vastausvaihtoehtoineen syötettiin. Tutkimus koostui yhteensä 12 kysymyksestä, jotka jaantuivat kahteen kategoriaan: yleisiin kokemuksiin ja mahdollisiin kehittämiskohteisiin sekä väsymykseen ja kurssin työkuormaan liittyviin kysymyksiin.

Kysymyksistä kuusi oli itsenäisiä, kaikille pakollisia kysymyksiä ja kuusi pakollisia kysymyksiä tarkentavia lisäkysymyksiä. Kysely ohjelmoitiin tunnistamaan toisiinsa liittyvät kysymykset niin, että lomake ohitti automaattisesti tarkentavat kysymykset, mikäli vastaaja

oli valinnut edeltävään kysymykseen tarkennuksen poissulkevan vaihtoehdon. Kyselyn runkoa on havainnollistettu tarkemmin kuviossa 4 ja kysymyslomake kokonaisuudessaan lopullisine kirjoitusasuineen on nähtävissä tutkimuksen liitteessä 1.



Kuvio 4. Kyselyn runko havainnollistettuna.

Tutkimukseen valittujen yhteystiedot saatiin suoraan toimeksiantajalta ja heille lähetettiin sähköpostitse kutsu osallistua tutkimukseen lyhyen nettipohjaisen kyselyn muodossa. Kutsuja lähetettiin yhteensä 149 kappaletta, joista kaksi palautui takaisin lähettäjälle. Kyseisten viestien vastaanottajat tulkittiin myöhemmin yrityksestä irtisanoutuneiksi tai irtisanotuiksi ja lopullinen tutkimusjoukko koostui täten 147 henkilöstä. Vastausaika ajoittui välille 21.1. – 31.1.2018.

5.4 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa kerättyä aineistoa analysoidaan useimmiten matemaattisten, tilastotieteeseen perustuvien mallien ja käsitteiden, kuten frekvenssin, korrelaatiokerroimen, keskiarvon, mediaanin, moodin ja keskihajonnan avulla. Tilastollisten menetelmien käyttö edellyttää, että kerätty aineisto sijoitetaan niin kutsuttuun havaintomatriisiin. Kyseessä on taulukkomuotoinen pohja, jossa havaintoyksiköt (vastaajat) sijoitetaan ensimmäiseen sarakkeeseen ja muuttujien arvot (vastaukset) seuraaviin sarakkeisiin. Kahdek-

san havaintoyksikön ote tämän tutkimuksen havaintomatriisista on nähtävissä kuviossa 5 esimerkkinä. (Brotherton 2015, 232–240; Kananen 2011, 46–47.)

Vastaaja	PK nro	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13
1	11	2	3	9	2 3	1	3	2 3 5 6 7	2	2	2	2
2	11	1		8	1 2	2			1		1	2
3	13	1		9	1 3 4	1	3	1 2 3 4 5	2	1	2	2
4	8	2	1	9	2 4	1	1	3	1		1	2
5	8	2	3	7	2 3 4	1	3	2 3 6	2	3	2	2
6	8	2	3	7	1 4	1	1	8	1		1	2
7	14	2	1	9	6	1	1	2 5	1		1	2
8	10	1		9	3	2			2	1	2	2

Kuvio 5. Kahdeksan havaintoyksikön ote tutkimuksen havaintomatriisista

Vastaajien yksityisyydensuojan turvaamiseksi matriisista on tässä työssä julkaistu vain matriisin periaatteen havainnollistava ote. Esimerkkimatriisissa kysymykset on numeroitu ylimpiin sarakkeisiin lomakkeen numeroinnin mukaisesti, eli esimerkiksi sarake 2 vastaa lomakkeen kysymystä 2 ("Vastasiko kurssi odotuksiasi?"). Vastausvaihtoehtoja kuvataan numeroilla niiden alkuperäisen listausjärjestyksen mukaisesti, eli matriisin vastaus "2" kuvaa lomakkeen kysymyksen toista vastausvaihtoehtoa. Matriisin tyhjät solut kuvaavat niitä kysymyksiä, joihin kyseinen vastaaja ei ole vastannut ollenkaan lomakkeen ohjattua hänet suoraan seuraavaan kysymykseen: esimerkiksi vastaaja numero 2 on kurssin aikana esiintynyttä väsymystä käsittelevässä kysymyksessä vastannut kieltävästi (vaihtoehto 2) ja täten tullut ohjatuksi suoraan kysymykseen 10, ohittaen tarkentavat kysymykset 8 ja 9 ("Oliko väsymys fyysistä vai henkistä?" ja "Mitkä seuraavista tekijöistä aiheuttivat väsymystä?").

Koska avoin kysymys 6 sisältää vastausvaihtoehtojen sijaan vapaata tekstiä, ei sitä ole sisällytetty havaintomatriisiin. Jotta avoimet vastaukset saatiin kuitenkin käsiteltäviksi osaksi kvantitatiivista tutkimusta, tuli niiden analysoinnin tuloksena syntyä määrällistä dataa. Tämän kysymyksen vastauksiin käytettiin kvalitatiivisista tutkimuksista tuttua analysointitapaa, teemoihin luokittelua. Luokittelun avulla saatiin selville, mitkä aiheet toistuvat vastauksissa eniten.

Havaintomatriisin perusteella aineistoa voidaan analysoida aiemmin mainittuja tilastollisia menetelmiä hyödyntäen. Matemaattisten mallien laskemisessa hyödynnetään yleensä

analysoinnin nopeuttamiseksi ja helpottamiseksi erilaisia tilasto-ohjelmia, kuten SPSS ja Systat. Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty Webropol-kyselytyökalun tilastomatemaattisia ominaisuuksia keskiarvon, moodin eli eniten esiintyvän arvon sekä korrelaatiokertoimen löytämiseen. Kvantitatiivisissa kyselytutkimuksissa, kuten tässä tutkimuksessa, onnistuneen analysoinnin kannalta on olennaisen tärkeää, että kysymykset ovat olleet mahdollisimman lyhyitä ja yksiselitteisiä sekä kysyneet vain yhtä asiaa kerrallaan; moniosaisissa ja/tai -selitteisissä kysymyksissä on mahdotonta tietää, mihin osaan vastaaja on vastannut ja ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet kysymykset samoin. (Kananen 2011, 37–38; Vilkkä 2015, 107–108.)

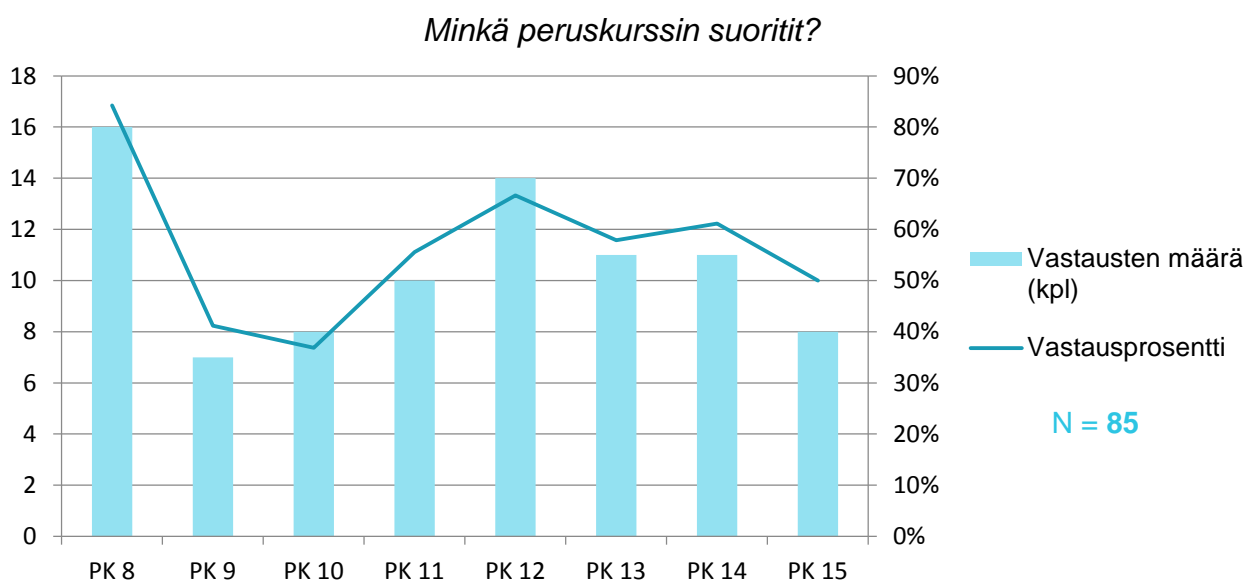
6 Tulokset

Kyselyyn saatiin yhteensä 85 vastausta, joka tarkoittaa noin 58 % kaikista tutkimukseen kutsutuista. Vastausprosentti ylitti siis toimeksiantajan arvion ja tutkimusta voidaan näin ollen pitää tämän tekijän kannalta onnistuneena. Tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia käsitellään tarkemmin alaluvussa 7.2.

Tässä luvussa esitellään vastaukset ja niiden jakauma kysymyksittäin lajiteltuna. Kysymykset on jaettu kahteen alalukuun niiden käsittelemien aiheiden perusteella; ensimmäksi esitellään yleisiä mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia käsittelevien kysymysten tulokset, minkä jälkeen siirrytään Crew Resource Management -aiheiden kysymysten tuloksiin. Viimeisessä alaluvussa avataan korrelaation käsite tilastomatematiikassa ja kuvataan tuloksista löydetty korrelaatiot.

6.1 Yleisten kysymyksen tulokset

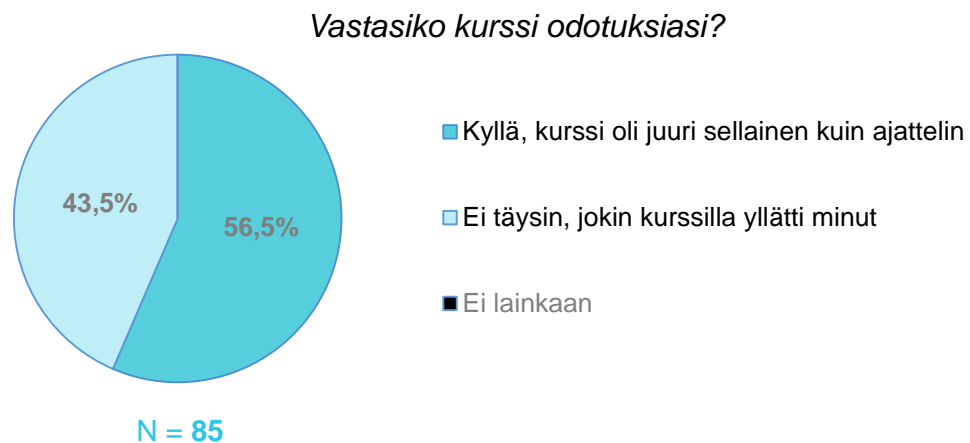
Kyselyn aluksi vastaajilta tiedusteltiin suoritettujen peruskurssien numero. Saatujen vastausten määrässä esiintyi merkittävää vaihtelua eri kurseille osallistuneiden välillä ja suureen hajontaan vaikuttaneita tekijöitä pohditaan tarkemmin seuraavassa luvussa. Kurssien osallistujamäärät vaihtelivat 15–20 henkilön välillä, joten eri kurssien käyneiltä saatujen vastausten määriä ei voida suoraan verrata toisiinsa vastausaktiivisuuden vertailemiseksi. Suhteessa eniten vastauksia saatiin peruskurssin 8 suorittaneilta, joista 84 % (16/19) vastasi kyselyyn; pienimmäksi vastausprosentti jäi peruskurssin 10 käyneiltä, joista vain 37 % (8/19) osallistui tutkimukseen. Vastausprosenttien keskiarvoksi, eli koko tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 58,6 %. Jakaumaa on havainnollistettu kuviossa 6.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden jakauma peruskurssin mukaan

Kyselyn ensimmäinen vastaajien omiin näkemyksiin perustuva kysymys käsitteli kurssiin kohdistuvia odotuksia ja niiden täyttymistä. Vastaajien voidaan päätellä olleen varsin pe-rehtyneitä kurssin sisältöön jo etukäteen, sillä kaikki vastaajat ilmoittivat kurssin vastan-neen heidän odotuksiaan vähintäänkin osittain (44 % vastaajista), mikäli ei täysin (56 %). Kukaan vastaajista ei siis valinnut vaihtoehtoa ”Ei lainkaan”.

Ne vastaajat, jotka valitsivat ensimmäisen vaihtoehdon (”Kyllä, kurssi oli juuri sellainen kuin ajattelin”) ohjattiin tämän jälkeen suoraan kysymykseen 4. Kysymys 3 esitettiin siis vain niille vastaajille, jotka valitsivat järjestyksessä toisen vaihtoehdon (”Ei täysin, jokin kurssilla yllätti minut”) ja siinä tiedusteltiin tarkemmin yllätyksenä tulleiden asioiden luon-netta; olivatko yllätykset positiivisia, negatiivisia vai yhdistelmä molempia. Kuten aiem-massakin kysymyksessä, vastaukset jakautuivat selkeästi toimeksiantajan näkökulmasta kahden mieluisimman vaihtoehdon kesken (positiivinen tai positiivinen ja negatiivinen yl-lättyminen) jättäen yhden vaihtoehdoista (negatiivinen yllättyminen) täysin tyhjäksi. Kum-mankin kysymyksen vastaukset on esitetty graafisesti kuviossa 7.



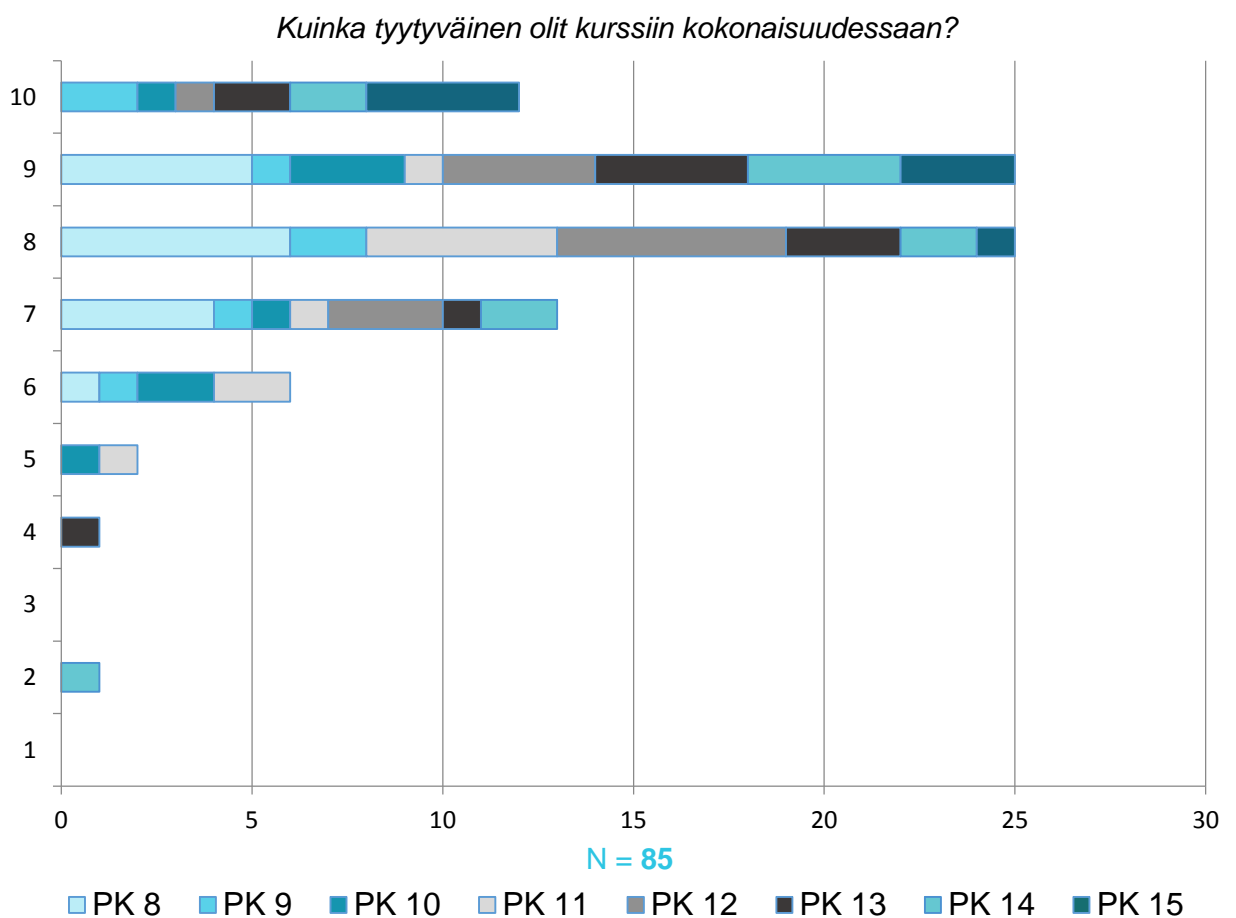
Valitse sinua kuvaavin vaihtoehto seuraavista väittämistä.



Kuvio 7. Kurssia koskevien odotusten täytyminen vastaajien keskuudessa

Neljännessä kysymyksessä käsiteltiin kurssilaisten yleistä mielipidettä kurssista. Kysymyksessä pyydettiin arvioimaan kurssi kokonaisuutena asteikolla 1-10, jossa 1 kuvasi erittäin tyytymätöntä ja 10 erittäin tyytyväistä. Suurin osa vastauksista (74 %) sijoittui asteikolle 7-9, mutta myös tätä alhaisempia vastauksia löytyi. Arvosanoja 1 ja 3 ei esiintynyt lainkaan, eli vastausten pienin arvo oli 2; toisessa ääripäässä arvo 10 esiintyi 12 kertaa. Vastausten keskiarvo oli 8,09 ja kaksi moodia eli yleisimmin esiintyneet arvot 8 ja 9. Tuloksissa on huomattavissa eroavaisuuksia eri kurssien välillä: peruskurssin 15 vastaajista kaikki valitsivat arvosanaksi vähintään 8 ja suhteessa suurin osa korkeimmista arvosanoista (4 kpl) saatiin myös kyseisen kurssin suorittaneilta. Kokonaisjakauman matalimmat arvot saatiin vastaajilta, jotka olivat suorittaneet kurssin 10, 11, 13 tai 14. Suurimman vastausprosentin saavuttaneen peruskurssin 8 tulokset pysyivät tiiviisti asteikon 6-9 sisällä, mutta kyseisen kurssin vastaajista yksikään ei valinnut arvosanaa 10.

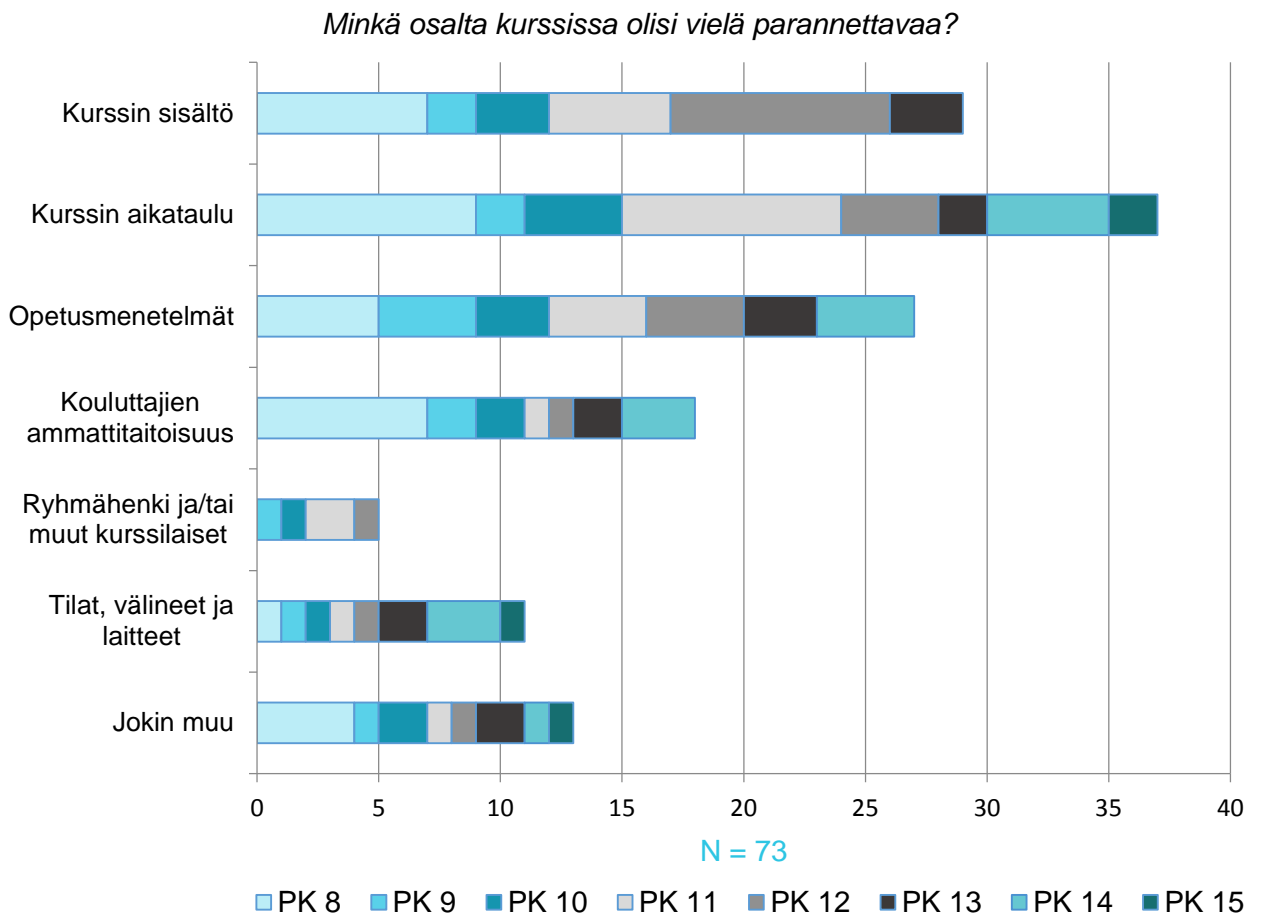
Vastausten kokonaisjakaumaa on kuvattu myös kuviossa 8. Vastausryhmät ovat kurssinumeroiden mukaisessa järjestyksessä pienimmästä kurssinumerosta (8) suurimpaan (15).



Kuvio 8. Vastaajien antamien kurssin kokonaisarvosanojen jakauma

Vastaajat, jotka valitsivat vaihtoehdon väliltä 1-9, ohjattiin tämän jälkeen seuraaviin, kurssiin kohdistuvia kehitys- ja parannusehdotuksia tiedusteleviin kysymyksiin. Vastaavasti vaihtoehdon 10 ("erittäin tyytyväinen") valinneet vastaajat ohjattiin ohittamaan nämä kysymykset ja he jatkoivat suoraan kysymykseen 7.

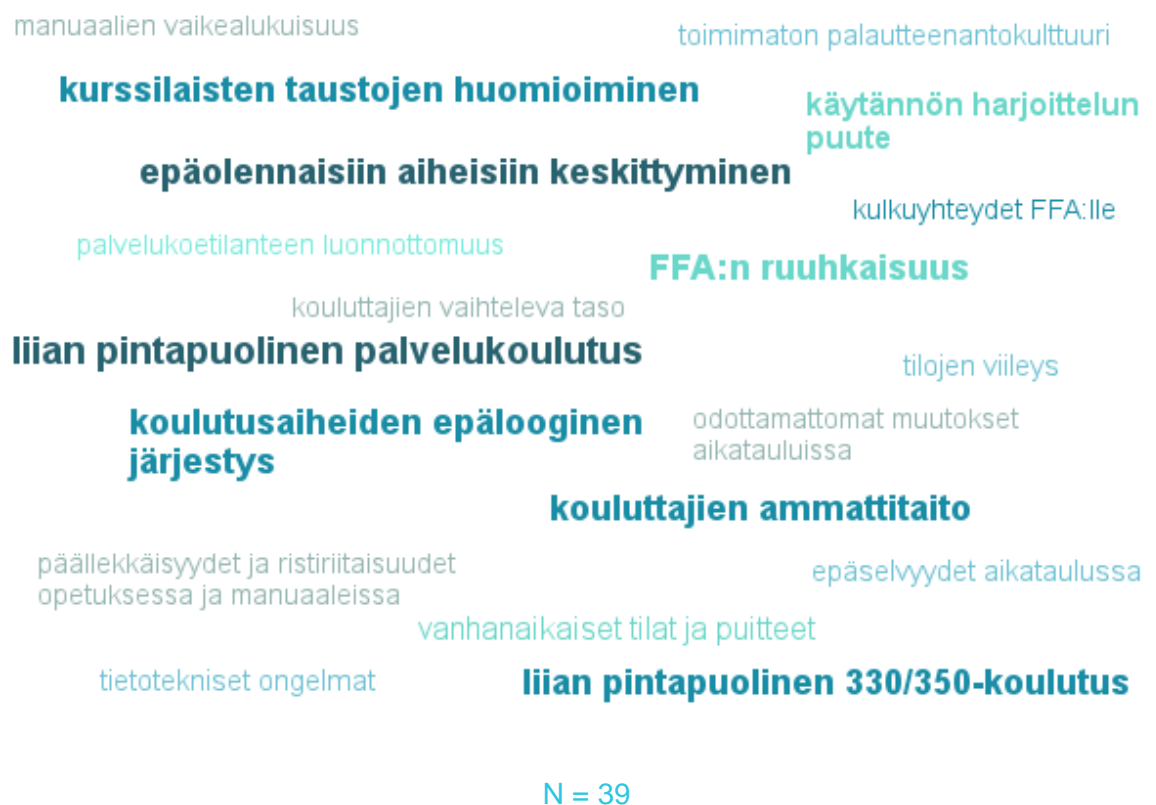
Ensimmäisessä tarkentavassa kysymyksessä kaikkia 73 vastaajaa pyydettiin valitsemaan listasta kaikki ne osa-alueet, joilla he kokevat olevan vielä parannettavaa tai kehitettävää. Hajonta eri vaihtoehtojen välillä oli suurta ja eniten valintoja saanut vaihtoehto "Kurssin aikataulu" erottui selkeästi joukosta, keräten yhteensä 37 ääntä, tarkoittaen miltei 51 % vastaajista. Seuraavaksi eniten valintoja keräsivät vaihtoehdot "Kurssin sisältö" ja "Opetusmenetelmät", jääden kumpikin hieman alle 30 ääneen. Huomattavasti vähiten parannettavaa koettiin olevan ryhmähengen ja/tai muihin kurssilaisiin liittyvien asioiden osalta, sillä vain viisi vastaajista valitsi kyseisen vaihtoehdon. Vastausten jakauma on edellisen kysymyksen tapaan esitetty kuviossa 9 kurssien numeroinnin mukaisessa järjestyksessä.



Kuvio 9. Tutkimuksessa selvinneiden kehitys- ja parannustarpeiden jakautuminen osa-alueittain

Hajontaa oli nähtävissä myös osa-alueiden valinnassa eri kurssin suorittaneiden välillä. Kurssin aikataulu herätti kehitystarvetta kaikkien kurssien suorittaneissa, mutta enemmistö heistä oli peruskurssien 8 ja 11 suorittaneita. Opetusmenetelmät vastaavasti koettiin kaikkien kurssilaisten keskuudessa yhtä lailla kehittämistä vaativiksi. Kouluttajien ammattitaitoisuuden ohjautui selkeästi peruskurssin 8 suorittaneiden valitsemaksi kehitystä vaativaksi osa-alueeksi.

Kehittämistä vaativien osa-alueiden valitsemisen jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin, miten valittuja alueita voisi kehittää. Kysymys oli vapaaehtoinen, mutta keräsi peräti 39 vastausta eli yli puolet vastaajista. Kuten edellisessä luvussa kerrottiin, tämän kysymyksen vastauksiin sovellettiin kvalitatiivisista tutkimuksista tuttua analysointimenetelmää, jossa vastaukset ryhmiteltiin yleisimmin esiintyneiden kehityksenkohteiden löytämiseksi niissä esiintyneiden teemojen mukaan. Vastaajien yksityisydensuojan varmistamiseksi vastauksia ei julkaista kokonaisuudessaan tässä työssä, mutta niiden keskeisimmät teemat kuvataan kootusti kuviossa 10.



Kuvio 10. Vastaajien kehitysehdotuksissa useimmiten esiintyneet teemat

Kurssilaisten kehittämissuositusten painopisteet olivat liian pintapuolisessa koulutuksessa, kouluttajien ammattitaitoisuudessa, kurssilaisten taustakoulutuksen ja työkokemuksen huomioinnissa ja kurssin epäloogisessa etenemisessä. Erityisesti jo lentotyötä tehneet

ilmaisivat vastauksissaan turhautumisensa siihen, että kurssi keskittyy lentotyötä jo tehneille itsestään selviin asioihin, kun taas samanaikaisesti osa tärkeistä aiheista jää vähemmälle huomiolle. Lisäksi kurssin koettiin etenevän paikoitellen hyvin epäselvässä ja loogisessa järjestyksessä kurssimateriaalien hyppiessä osan aiheista yli. Vastaajat kommentoivat aihetta esimerkiksi seuraavanlaisesti:

“Osa asioista käsiteltiin mielestäni ”väärässä järjestyksessä”. Oppimisen kannalta olisi helpompaa jos asiat käytäisiin läpi periaatteella: ensin teoria, sitten käytäntö.” (vastaaja 15)

“Kurssin materiaaleissa oli jollain tunneilla hieman epälooginen järjestys jonka myös opettaja antoi ymmärtää. Hyvin häiritsevää kun dioja hypitään edestakaisin ja sitten tulee olo, ettei nyt vaan mikään tärkeä kuitenkaan unohdu opettaa.” (vastaaja 16)

“Palvelukoulutuksesta ei oikein saanut mitään irti jo aikaisemmin lentäneille.” (vastaaja 18)

“Kurssin sisältöä olisi voinut tiivistää palvelukoulutuksen osalta paljon, kun kaikki osasivat jo kokemuksensa vuoksi.” (vastaaja 21)

“Aiemmin lentäneiden kurssi oli mielestäni liian pitkä, kurssia pitäisi mielestäni pystyä lyhentämään vähintään viikolla. On paljon asioita joita olisi aiemmin lentämättömiin verrattuna pitänyt karsia.” (vastaaja 32)

Kritisointia herätti myös palvelukoulutuksen suppeus ja pintapuolisuus hyvin perusteelliseen ja yksityiskohtaiseen turvallisuus- ja ensiapukoulutukseen verrattuna. Kuten aiemmissa luvuissa kävi ilmi, turvallisuus- ja ensiapukoulutuksen sisältö on viranomaisten määrittelemää, kun taas palvelukoulutus on lentoyhtiön mukautettavissa sen omien tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Peruskurssi on tällä hetkellä jaoteltu kahteen isompaan osioon, joiden väliin on sijoitettu harjoituslentojakso. Ensimmäisessä osiossa koulutus keskittyy EASA:n vaatiman yleisen Initial Training -osuuden lisäksi kapearunkokoneisiin (Airbus 319/320/321) ja lentojakson jälkeen vuorossa ovat laajarunkokoneet Airbus 330/350), joihin paneudutaan noin kahden viikon ajan. Suuri osa tähän kysymykseen vastanneista kurssilaisista toi kommentteissaan ilmi myös laajarunkokone-osuuden lyhyen keston ja koki sen riittämättömänä. Palvelukoulutuksen ja laajarunkokonekoulutuksen tiimoilta saatiin esimerkiksi seuraavia kommentteja:

”Lisää ja syventävää koulutusta palveluun. – –. Huomaa selvästi, miten uusi asia palveluun panostaminen vielä on. Turva- ja ensiapukoulutus on jo erittäin hyvällä tasolla.” (vastaaja 5)

”Palvelukoulutusosiossa oli mielestäni parantamisen varaa. Voisi olla enemmän todellisuutta vastaavaa harjoitusta.” (vastaaja 8)

”Isoihin koneisiin pitäisi keskittyä enemmän!” (vastaaja 10)

”Olisin kaivannut kurssilla joitakin asioita käytävän perusteellisemmin läpi.” (vastaaja 19)

”Vaikka onkin hyvä käydä läpi perusasiat, olisi hyvä ennen lentäneiden kohdalla mennä vähän syvemmälle palveluosaamista. Esimerkiksi voisi käydä vähän enemmän eri positioiden tehtäviä laajarunkokoneissa.” (vastaaja 14)

Kurssien sisällön ulkopuolelle kohdistuvissa vastauksissa esiin nousivat yleisimmin kouluttajien ammattitaitoisuus ja koulutuskeskuksen tilojen korkean käyttöasteen mukanaan tuomat ongelmat. Osa vastaajista huomautti erityisesti vaihtelevuudesta eri kouluttajien antaman opetuksen välillä. Kurssien suuresta samanaikaisesta määrästä aiheutuviksi ongelmiksi kerrottiin muun muassa pysäköintipaikkojen vähyys ja koulutuskeskuksen tiloissa sijaitsevan lounasravintolan pitkät jonot. Vastaajat avasivat kokemuksiaan esimerkiksi seuraavin kommentein:

“FFA aivan liian ruuhkainen, ei parkkipaikkoja, hankala tulla julkisilla.” (vastaaja 13)

“Kaikki kouluttajat eivät yhtä ammattitaitoisia.” (vastaaja 14)

“Kouluttajien taso vaihteli aiheittain. Joku kouluttaja oli ihan super ja taas joku saattoi olla vähän vaikeasti ymmärrettävä.” (vastaaja 24)

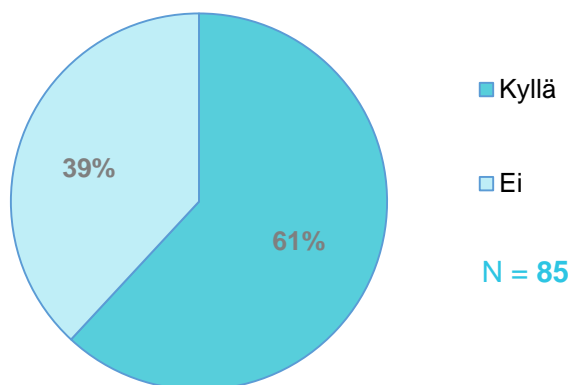
“Liian monta kurssia järjestettiin yhtä aikaa.” (vastaaja 38)

Vastaajien kokemuksiin ja mielipiteisiin vaikuttaneita tekijöitä pohditaan tarkemmin seuraavassa pääluvussa. Tämän lisäksi esitetään kehittämisehdotuksia vastaajien esiin nostamien kommenttien pohjalta.

6.2 Työkuorman ja väsymykseen liittyvien kysymysten tulokset

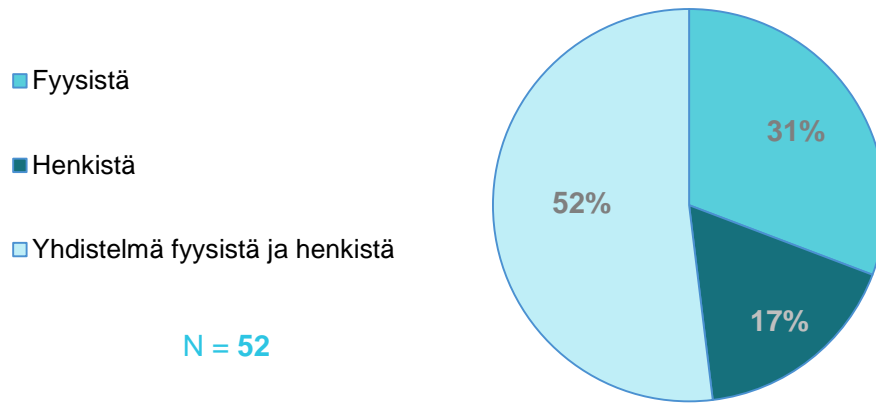
Crew Resource Management -aiheita, eli väsymystä ja stressinhallintaa käsittelevistä kysymyksistä ensimmäinen selvitti kurssilaisten keskuudessa esiintyneen väsymyksen ja uupumuksen yleisyyttä. Myöntävästi vastasi peräti 52 vastaajaa, mikä tarkoittaa 61 prosenttia ja näin ollen merkittävää osaa kaikista kurssilaisista. Heidät ohjattiin vastaamaan jatkokysymyksiin, joista ensimmäinen käsitteli väsymyksen tyyppiä (fyysinen/henkinen) ja toinen väsymystä aiheuttaneita tekijöitä. Vastausten jakaumaa on havainnollistettu kuvioissa 11 ja 12.

Tunsitko itsesi väsyneeksi tai uupuneeksi kurssin aikana?



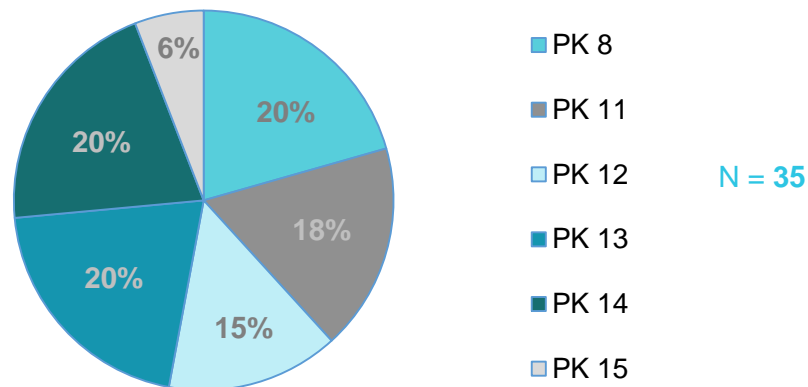
Kuvio 11. Väsymyksen yleisyyttä käsittelevien vastausten jakauma

Koitko väsymyksen olevan fyysistä vai henkistä?



Kuvio 12. Väsymyksen tyyppiä käsittelevien vastausten jakauma

Suurin osa väsymystä ja/tai uupumusta kokeneista kertoi sen olleen yhdistelmä sekä henkistä että fyysistä väsymystä. Kysymykseen vastaamisen avuksi väsymystyyppit oli eroteltu kyselylomakkeeseen sen perusteella, helpottavatko oireet nukkumalla. Henkistä uupumusta joko ainoastaan tai fyysisen väsymyksen ohella kokeneet muodostivat merkittävän enemmistön, suhteellisen osuuden kohotessa peräti 69 prosenttiin. Vastaajien kurssijakauma oli melko tasainen kurssija 9 ja 10 lukuun ottamatta: näiden kurssien suorittaneista kukaan ei kertonut kokeneensa koulutuksen aikana henkistä väsymystä. Huomioitavaa on kuitenkin, että kyseisten kurssien vastausprosentit ovat myös matalat. Vastausjakauma on kuvattu myös kuviossa 13.

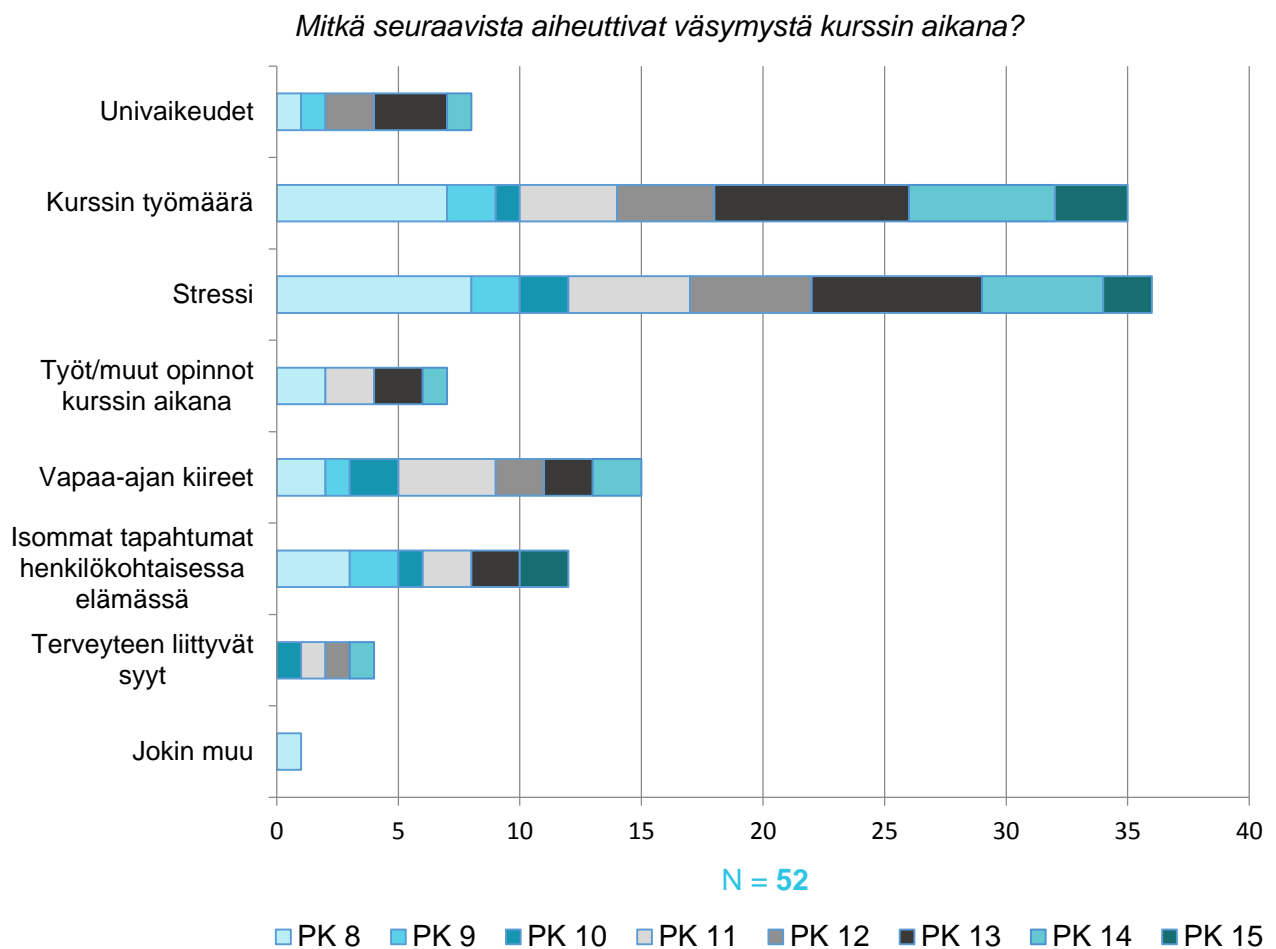


Kuvio 13. Henkistä väsymystä kokeneiden jakauma peruskurssittain

Väsymyksen takana olevia tekijöitä tiedusteleavassa kysymyksessä vastaajille annettiin mahdollisuus valita kaikki ne vaihtoehdot, jotka he kokivat itseensä sopiviksi. Suurin osa ilmoitti väsymyksensä (osa)tekijäksi kurssin työmäärän ja stressin. Seuraavaksi yleisimpiin tekijöihin lukeutuivat vapaa-ajan kiireet, suuret muutokset yksityiselämässä sekä uni-vaikkeudet. Vaihtoehtojen selventämiseksi kyselylomakkeessa oli esimerkkeinä suurista

yksityiselämän muutoksista mainittuna muutto toiselle paikkakunnalle sekä parisuhteen päättyminen.

Ero kahden yleisimmän ja niitä seuraavien vaihtoehtojen välillä oli suuri: stressi sai 36 ääntä ja kurssin työmäärä 35 ääntä, kun taas kolmanneksi yleisin vaihtoehto, vapaa-ajan kiireet, oli vain 15 vastaajan mielestä väsymykseen vaikuttava tekijä. Kuten aiemmassa, kehittämistä vaativia osa-alueita tiedustelleessa kysymyksessä, yleisimmin esiintyneissä vaihtoehtoissa ei havaittu suuria eroja eri kurssin suorittaneiden välillä. Eri tekijöiden esiintyvyys on kuvattu tarkemmin kuviossa 14 vastaajaryhmät kurkseittain jaoteltuna.



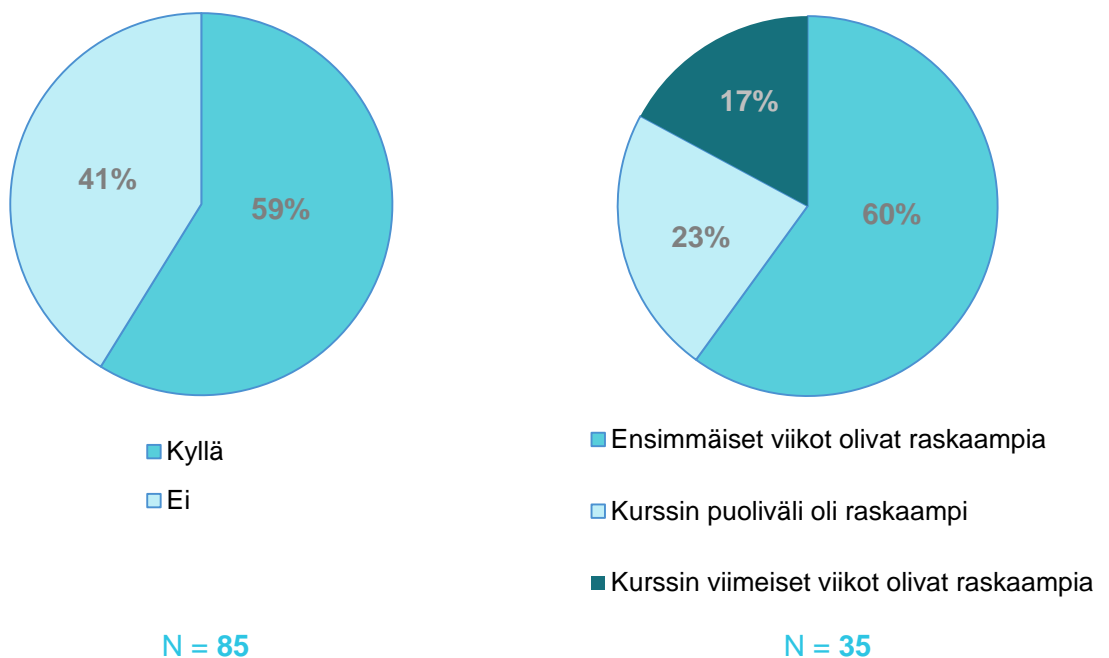
Kuvio 14. Väsymystä aiheuttaneiden tekijöiden esiintyminen vastaajien valinnoissa

Väsymyksen syntyyn vaikuttavia tekijöitä selvittäneen kysymyksen jälkeen vastaajat siirtyivät kurssin työkuorman liittyviin kysymyksiin. Näistä ensimmäisessä tiedusteltiin, koki-
vatko kurssilaiset työkuorman jakautuneen tasaisesti koko kurssin ajalle – ja mikäli eivät,
mikä osa kurssista oli heidän mielestään muita raskaampi. Kysymys jakoi vastaajat selke-

ästi kahteen eri ryhmään: 59 % vastaajista koki työmäärän jakautuneen tasaisesti ja 41 % oli eri mieltä. Kieltävästi vastanneista enemmistö eli 60 % kertoi kurssin ensimmäisten viikkojen, eli EASA:n määrittämän Initial Training -osuuden sekä konetyyppikohtaisen Company Conversion -osuuden alun olleen raskaampia kuin muut kurssin viikot. Kaksi muuta valittavissa ollutta vaihtoehtoa, kurssin puolivälin tienoo ja viimeiset viikot, saivat melko samansuuruisen osan, eli noin 20 % vastauksista. Tarkemmat jakaumat ovat nähtävissä kuviossa 15.

Jakautuiko kurssin työmäärä tasaisesti? (vasemmalla)

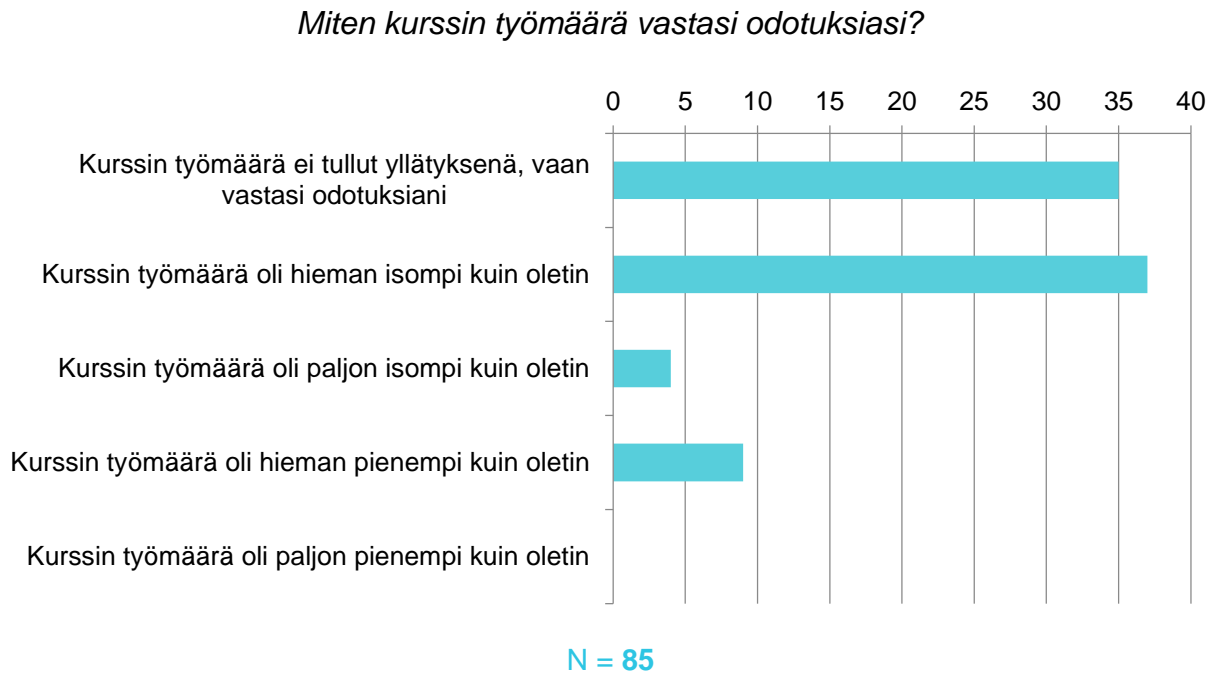
(Mikäli ei,) miten työmäärä jakautui? (oikealla)



Kuvio 15. Vastaajien näkemykset työmäärän jakautumisesta kurssin ajalle

Viimeinen työkuormaa käsittelevä kysymys koski kurssilaisten ennakko-odotuksia työkuorman suhteen. Sekä ennen kurssia osallistujille lähetettävässä materiaalissa että kurssin ensimmäisten päivien aineistossa, tuodaan ilmi kurssin intensiivisyys ja se, että kurssilaisten edellytetään kertaavan koulutuksen aiheita sekä valmistautumaan kokeisiin ja harjoituksiin myös vapaa-aikanaan. Vastaajien voidaan nähdä sisäistäneen tämän hyvin, sillä peräti 85 % heistä ilmoitti kurssin työmäärän joko vastanneen heidän odotuksiaan tai ylittäneen ne vain hienoisesti. Vain neljä vastaajista ilmoitti työmäärän olleen huomattavasti heidän odotuksiaan suurempi – sen sijaan kaksinkertainen määrä (9 vastaajaa) kertoi varautuneensa vielä hieman isompaan työmäärään. Vaihtoehto ”Kurssin työmäärä oli pal-

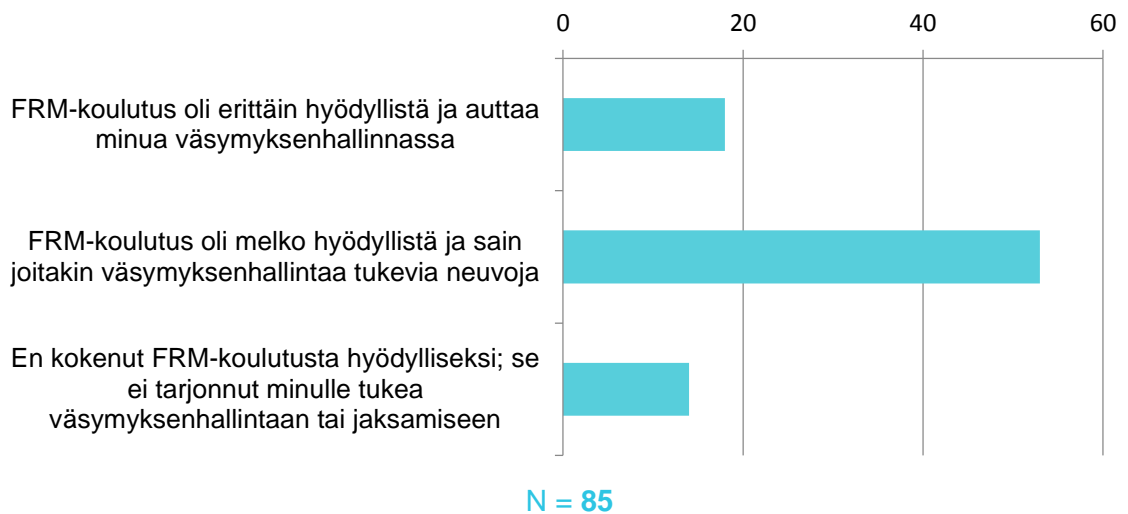
jon pienempi kuin oletin” ei saanut yhtäkään ääntä. Kaikki vaihtoehdot ja vastausjakaumat ovat nähtävissä kuviossa 16.



Kuvio 16. Kurssin työmäärää koskevien odotusten täyttyminen vastaajien keskuudessa

Lomakkeen viimeinen kysymys käsitteli Fatigue Risk Management -koulutusta, jonka tarkoituksena on kuvata väsymyksen aiheuttamia riskejä, fyysisiä tekijöitä väsymyksen takana sekä antaa tukea väsymyksenhallintaan ja päivittäisessä työssä jaksamiseen. Kuten aiemmissa luvuissa kävi ilmi, koulutus on osa ICAO:n vaatimaa Fatigue Risk Management System -ohjelmaa, jota lentoyhtiöt ovat velvollisia ylläpitämään väsymysriskin hallitsemiseksi. Kysymyksessä tiedusteltiin, kokivatko vastaajat kurssinaikaisen FRM-koulutuksen itselleen hyödylliseksi. Vain pieni osa vastaajista koki koulutuksen erittäin hyödylliseksi, enemmistön asettuessa vaihtoehdon ”FRM-koulutus oli melko hyödyllistä ja sain joitakin väsymyksenhallintaa tukevia neuvoja” kannalle. 16 % vastaajista ilmoitti, ettei saanut koulutuksesta omaa jaksamistaan tukevia neuvoja ja koki koulutuksen näin ollen hyödyttömäksi. Vastaajien mielipiteiden jakauma on esitetty myös kuviossa 17.

Koitko kurssin Fatigue Risk Management -opetuksen hyödylliseksi, eli saitko mielestäsi omaa jaksamistasi ja väsymyksenhallintaasi tukevaa koulutusta? Valitse sinuun sopivin vaihtoehto.



Kuvio 17. Vastaajien kokemukset Fatigue Risk Management -koulutuksen hyödyllisyydestä

6.3 Korrelaatiot

Korrelaatiolla tarkoitetaan kahden asian riippuvuutta toisistaan, eli matemaattisesti määriteltynä tietyn muuttujan arvon kasvamista tai laskemista toisen muuttujan arvon muuttuessa. Muutoksien suunnasta riippuen korrelaatio todetaan joko positiiviseksi tai negatiiviseksi. Positiiviseksi korrelaatioksi kutsutaan tilannetta, jossa x:n arvon kasvaessa tai laskeessa y:n arvo muuttuu samaan suuntaan; vastaavasti negatiivinen korrelaatio muodostuu, kun x:n arvo laskee y:n noustessa – ja päinvastoin. (Holopainen, Nummenmaa & Pulkkinen 2016, 214–215.)

Korrelaatioita voidaan tulkita ja kuvata monin tavoin, joista yleisin on Pearsonin korrelaatiokerroin. Tilasto-ohjelmien hyödyntämisen ohella kerroin voidaan selvittää jakamalla standardoitujen muuttujien havaintoparien tulojen summa havaintojen määrällä. Kertoimet sijoittuvat asteikolle $-1 - 1$, jossa täydellistä lineaarista korrelaatiota kuvataan arvolla $(-)1$. Arvo 0 vastaavasti kertoo, että lineaarista korrelaatiota kyseisten muuttujien välillä ei ole. Näiden arvojen väliin jäävät korrelaatiot luokitellaan kohtalaisiin $(0,3-0,7)$ ja voimakkaisiin $(>0,7)$ korrelaatioihin. Huomioitavaa on kuitenkin, että voimakkaankaan korrelaation löytyminen ei ole taie todellisen syy-seuraussuhteen paljastumisesta, eikä korrelaatiokertomesta käy ilmi, kumpi muuttujista on syy ja kumpi seuraus. (Kananen 2011, 111; Karjalainen 2015, 128.)

Seuraavassa taulukossa eli kuviossa 18 on esitetty tutkimuksessa havaitut muuttujien väliset riippuvuudet. Avoimen kysymyksen lisäksi kuviosta on jätetty pois kaksi useamman vaihtoehdon sallinutta kysymystä, eli kysymykset 5 ja 9 ("Minkä osalta kurssissa olisi vielä parannettavaa?" ja "Mitkä seuraavista aiheuttivat väsymystä kurssin aikana?"). Taulukon numeroidut rivit ja sarakkeet kuvaavat kysymyksiä niiden lomakkeenmukaisen numeroinnin mukaisesti. Merkittävimmät korrelaatiot on korostettu poikkeavalla taustavärillä.

	1	2	3	4	7	8	10	11	12	13
1	1	-0,31	-0.22	0.18	-0	0.09	-0.1	-0.21	-0.01	0.02
2	-0,31	1	0	-0.14	-0,16	0.11	0.13	0.2	-0.03	0.18
3	-0.22	0	1	-0.28	0,07	-0.02	0,33	-0.15	0.12	0.29
4	0.18	-0.14	-0.28	1	0,18	-0.1	-0.17	-0.06	-0.1	-0.05
7	-0	-0.16	0.07	0.18	1	0	-0.13	0.06	0.08	0.02
8	0.09	0.11	-0.02	-0.1	0	1	0.13	0,43	-0.07	-0.13
10	-0.1	0.13	0,33	-0.17	-0,13	0.13	1	0	0.11	-0.13
11	-0.21	0.2	-0.15	-0.06	0,06	0,43	0	1	0.08	-0.08
12	-0.01	-0.03	0.12	-0.1	0,08	-0.07	0.11	0.08	1	0,36
13	0.02	0.18	0.29	-0.05	0,02	-0.13	-0.13	-0.08	0,36	1

Kuvio 18. Tutkimuksen muuttujien väliset korrelaatiot

Kuten kuviosta käy ilmi, tutkimuksessa ei havaittu voimakkaita tai erityisen merkittäviä korrelaatioita. Huomattavimmat löydökset olivat neljä kohtalaista (>0,3) korrelaatiota muuttujaparien välillä. Löydetyistä korrelaatioista yksi, kysymysten 1 ("Minkä peruskurssin suorittit?") ja 2 ("Vastasiko kurssi odotuksiasi?") välillä havaittu kohtalainen korrelaatio oli negatiivinen ja loput kolme positiivisia. Positiiviset korrelaatiot löydettiin kolmen seuraavan kysymysparin väliltä:

– kysymykset 3 ja 8:

"Mikäli kurssi ei vastannut odotuksiasi, valitse sinua kuvaavin vaihtoehto seuraavista väittämistä." ja *"Jakautuiko työmäärä mielestäsi tasaisesti kurssin ajalle?"*

– kysymykset 8 ja 11:

"Koitko väsymyksen olevan fyysistä vai henkistä?" ja *"Miten työmäärä jakautui?"*

– kysymykset 12 ja 13:

"Miten kurssin työmäärä vastasi odotuksiasi?" ja *"Koitko kurssin Fatigue Risk Management-koulutuksen hyödylliseksi, eli saitko mielestäsi omaa jaksamistasi ja väsymyksenhallintaasi tukevaa koulutusta?"*

7 Pohdinta

Edellisessä luvussa esiteltiin tutkimuksessa saadut tulokset kysymyksittäin sekä esiteltiin tuloksista havaitut korrelaatiot. Tässä luvussa keskitytään tekemään pohdintaa ja päätelmiä esimerkiksi tulosten taustalla vaikuttaneista tekijöistä, korrelaatioiden luonteesta sekä tutkimuksen luotettavuudesta.

Tämä luku on jaettu yhteensä viiteen alalukuun, joista ensimmäiset kolme käsittelevät tämän tutkimuksen pohjalta tehtyihin johtopäätöksiin, arvioihin ja ehdotuksiin. Luvun loppupuolella esitetään lisäksi jatkotutkimusehdotuksia tässä työssä käsiteltyjen aiheiden ja selvinneiden tulosten perusteella sekä arvioidaan tutkimusprosessin kulkua ja onnistumista kokonaisuutena.

7.1 Johtopäätökset

Siinä missä aiempi luku keskittyi esittelemään tutkimuksen tulokset niiden taustalla olleita tekijöitä enempää avaamatta, tässä luvussa keskitytään pohtimaan tulosten merkitystä ja niihin mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä. Luvussa käsitellään aiemmin työssä esiteltyjä tutkimusongelmia ja pohditaan niihin saatuja vastauksia. Tarkoituksena on yhdistää tutkimuksen tulokset työn teoreettisessa osuudessa esiteltyihin tekijöihin ja teorioihin, minkä pohjalta päätelmät esitetään.

Alaluku on jaettu kahteen eri osaan tutkimuksen kysymyskokonaisuuksien mukaisesti, ensimmäisen käsitellessä yleisiä kehityskohteita sekä kurssiin kohdistuneita odotuksia ja toisen keskittyessä Crew Resource Management -kysymyksiin saatuja tuloksia.

7.1.1 Yleiset kehittämiskohteet ja ennako-odotukset

Kuten jo aiemmin tulosten yhteydessä kävi ilmi, voidaan olettaa, että kurssilaiset olivat perehtyneet ennakkoon hyvin kurssin sisältöön ja tavoitteisiin; kaikki vastaajat kertoivat kurssin vastanneen heidän odotuksiaan vähintäänkin osittain. Yllätykset kurssin suhteen olivat joko positiivisia tai yhdistelmä positiivisia ja negatiivisia asioita. Voidaan siis tulkita, että nykytilanne on jo kohtuullisen hyvä, sillä kukaan vastaajista ei kertonut kurssin olleen täysin odotuksista poikkeava tai yllätysten olleen ainoastaan negatiivisia. Kysymysten 1 ("Minkä peruskurssin suoritit?") ja 2 ("Miten kurssi vastasi odotuksiasi?") välillä huomattiin kohtalainen negatiivinen korrelaatio, joka tarkoittaa, että myöhäisemmällä kursseilla olleet kokivat keskimäärin kurssin vastanneen heidän odotuksiaan paremmin kuin aiemmilla kursseilla olleet. Yhteyteen näiden muuttujien välillä on mahdoton antaa yhtä absoluuttisesti oikeaa selitystä: oliko myöhäisemmille kursseille osallistuneilla mahdollisesti aiem-

man koulutuksen tai työkokemuksen myötä vankempi ennakkokäsitys kurssin sisällöstä, vai mahdollisesti ystäviä ja tuttavvia aikaisemmilla kursseilla?

Vastaajien kurssille antamien kokonaisarvosanojen keskiarvoksi muodostui 8,09, mediaaniksi eli keskimmäiseksi arvoksi 8 ja moodiksi arvot 8 ja 9. Vaikka merkittävä osa vastauksista painottui ylimpiin arvosanoihin, myös matalampia arvoja asteikolta 2-6 esiintyi. Voidaan siis todeta, että parannusvaraa löytyy vielä. Seuraavien kahden kysymyksen avulla löydettiin vastaus myös yhteen alkuperäisistä tutkimusongelmista: miltä osin kurssin käytännön järjestelyjä voitaisiin vielä parantaa? Tulokset osoittavat, että suurimmat kehitystä vaativat osa-alueet ovat kurssin aikataulu ja sisältö sekä kurssilla hyödynnetyt opetusmenetelmät. Kyselyn avoimella kysymyksellä saatiin myös tarkempaa tietoa siitä, minkälaisia asioita edellä mainituissa kokonaisuuksissa koettiin puutteellisiksi. Aiheet esiteltiin kokonaisuudessaan edellisessä luvussa ja niiden perusteella voidaan päätellä, että kurssin aikataulussa kehitysvaraa löytyy erityisesti eri aihekokonaisuuksien välisistä suhteista opetuksen määrän ja painotuksen kannalta: koneen tekniikkaan ja laitteisiin (kuten uuneihin) liittyvän koulutuksen sekä palvelukoulutuksen alkeiden koettiin vievän liikaa aikaa ja huomiota esimerkiksi laajarunkokoneiden palvelutuotteen esittelyltä ja siihen liittyvien eriävien työtehtävien perehdyttämiseltä.

7.1.2 Kurssinaikainen väsymys ja työkuorma

Crew Resource Management -aiheita käsitelleet kysymykset jakoivat suuresti mielipiteitä. Sillä, että suuri osa vastaajista koki kurssin vastanneen ennako-odotuksia, ei havaittu olevan minkäänlaista yhteyttä kurssin aikana koetun väsymyksen määrään. Voidaan siis olettaa, että kurssin raskaus tuli joillekin kurssilaisille yllätyksenä, kun taas joidenkin kurssilaisten kohdalla väsymystä ei joko koettu olennaisesti kokonaiskokemukseen vaikuttaneena seikkana tai sitä osattiin odottaa etukäteen osana kahdeksan viikon mittaista koulutusjaksoa.

Väsymystä käsittelevillä kysymyksillä löydettiin vastaus yhteen tutkimusongelmista: miten kurssilaiset arvioivat koulutuksen aiheuttavan väsymystä? Miltei kaksi kolmasosaa, eli 61 % kaikista vastaajista kertoi kokeneensa väsymystä tai uupumusta kurssin aikana. Heistä jopa 69 % ilmoitti kyseessä olleen vähintäänkin osittain myös henkinen väsymys, joka ei lievity vain hyvien ja riittävien yöunien avulla. Tulosta voidaan pitää huolestuttavana, sillä kuten työn teoreettisessa viitekehyksessä tuli aiemmin ilmi, väsymys vaikuttaa merkittävästi kognitiiviseen toimintaan, kuten oppimiseen ja uupumukseksi yltyessään myös yksilön työkykyyn (Desmond, Hancock, Matthews & Neubauer 2012, 4-5). Lienee perusteltua todeta, että ilmailualan ollessa kyseessä henkilöstön optimaalinen työkyky

käytännön työtehtäviin siirtyessä on niin työnantajan, viranomaisten kuin matkustajienkin näkökulmasta yhteinen tahtotila.

Väsymyksen syiksi nähtiin erityisesti stressi ja kurssin työmäärä. Vaikka kysymyksessä ei tiedusteltu stressin syytä, voidaan näiden kahden vaihtoehdon selkeästä enemmistöstä päätellä, että se linkittyi vähintäänkin osittain myös kurssin työmäärään. Kuten työn teoreettisessa viitekehyksessä kuitenkin kävi ilmi, stressiä aiheuttavat tekijät ovat moninaiset ja voivat pitää sisällään myös monenlaisia yksityiselämän tekijöitä. Väsymystä seuraavaksi useimmiten aiheuttaneita tekijöitä, eli vapaa-ajan kiireitä ja yksityiselämän suuria muutoksia, tarkastellessa onkin luontevaa todeta, että luultavasti esiintyneeseen stressiin ovat osan vastaajista kohdalla myötävaikuttaneet myös nämä tekijät.

Työkuormaan kohdistuviin tutkimusongelmiin saatiin vastaus kysymysten 10, 11 ja 12 avulla. Vastaajien näkemykset kurssin työmäärän jakautumisesta olivat hyvin eriäviä: 59 % vastaajista koki työmäärän jakautuneen tasaisesti, kun taas 41 % vastaajista koki jonkin kurssin osan olleen raskaampi kuin muut. Vastauksista käy ilmi, miten subjektiivista kuormittavuus ja sen tasaisuus on, kurssin aikataulun ja ohjelman ollessa kaikille vastaajille yhdenmukainen. Tuloksissa havaittiin kaksi kohtalaista positiivista korrelaatiota, joista ensimmäinen käsitteli kurssilla yllätyksinä tulleiden asioiden luonnetta. Ne vastaajat, jotka kokivat yllättyneensä kurssista positiivisesti, kokivat keskimäärin kurssin työkuorman jakautuneen tasaisemmin kuin kurssista myös negatiivisesti yllättyneet. Kun otetaan huomioon, että kurssin työmäärän epätasainen jakautuminen voidaan ymmärrettävästi kokea negatiivisen yllätyksen tuottavana elementtinä, on korrelaation löytyminen näiden kahden kysymyksen välillä suhteellisen luontevaa.

Toisena havaittuna korrelaationa oli yhteys kysymysten 8 ("Koitko väsymyksen olevan fyysistä vai henkistä?") ja 11 ("Miten työmäärä jakautui?") välillä: ne vastaajat, jotka kertoivat kokeneensa vain fyysistä väsymystä kurssin aikana, kokivat keskimäärin kurssin ensimmäiset viikot raskaammiksi kuin myös tai ainoastaan henkistä väsymystä kokeneet. Myös tätä korrelaatiota voidaan pitää luonnollisena, kun otetaan huomioon teoreettisessa osuudessa kuvattu väsymyksen ja uupumuksen ero: fyysinen väsymys syntyy lyhytaikaisesta univajeesta, kun taas henkisen uupumuksen kohdalla kyse on pidemmän aikavälin epätasapainosta fyysisen ja/tai henkisen työkuorman ja käytettävissä olevien voimavarojen välillä. Tämän tutkimuksen tapauksessa uupumuksen voidaan olettaa syntyneen vähitellen kurssin edettyä, edellisessä kysymyksessä havaitut väsymystekijät eli kurssin työmäärän, stressin, vapaa-ajan kiireet ja henkilökohtaisen elämän muutokset huomioiden. Heistä, jotka kertoivat työmäärän jakautuneen epätasaisesti, enemmistö eli 60 % kertoi kokeneensa kurssin ensimmäiset viikot raskaammiksi kuin loppukurssin. Kuten tutkimuk-

sen teoreettisessa osuudessa kävi ilmi, ensimmäiset viikot kuluvat pitkälti EASA:n vaatiman Initial Training -osuuden merkeissä. Tuloksesta voidaan esittää monenlaisia johtopäätöksiä; on hyvä esimerkiksi huomioda, että ne kurssilaiset, joille ilmailuala on entuudestaan tuntematon, kohtaavat kurssin alussa suuren määrän uusia, alalle ominaisia käsitteitä, teorioita ja konsepteja. Vastaavasti pidemmän aikaa työelämässä olleille kurssilaisille koulutuksen aloittaminen voi tuoda mukanaan isoja muutoksia kurssin vaatiessa omatoimista opiskelua myös iltaisin ja viikonloppuisin. Kaikkia kurssilaisia yhteisesti koskettavana tekijänä voidaan joka tapauksessa todeta, että kurssin alkuun liittyy paljon uutta tietoa ja uusia käytäntöjä mahdollisesta aiemmasta osaamisesta huolimatta.

Kurssin työmäärään kohdistuvien ennako-odotusten täyttymistä selvittäneessä kysymyksessä havaittiin kaksi selkeästi erottuvaa linjaa: työmäärä joko vastasi odotuksia (41 % vastaajista) tai ylitti ne hienoisesti (44 % vastaajista). Huomioitavaa on, että lomakkeen kolmannessa kysymyksessä kurssista osittain myös negatiivisesti yllättyneitä vastaajia oli yhteensä 25, kun taas ennako-odotuksia korkeammasta työmäärästä kertoi 37 vastaajaa. Tämä tarkoittaa, että odotettua suurempaa työmäärää ei automaattisesti koettu negatiivisena asiana. Kuten toisen kysymyksen yhteydessä jo pääteltiin, kurssilaisten voidaan olettaa olleen hyvin perehtyneitä kurssin sisältöön, sillä vain neljä vastaajista (5 %) kertoi työmäärän olleen paljon odotettua suurempi. Vastaavasti yksikään ei kertonut työkuorman olleen paljon odotettua pienempi.

Vain 21 % vastaajista kertoi kurssinaikaisen Fatigue Risk Management -koulutuksen olleen erittäin hyödyllistä ja tukevan heitä väsymyksenhallinnassa. Tutkimuksessa ei havaittu korrelaatiota väsymyksen yleisyyden ja Fatigue Risk Management -koulutuksen arvioinnin välillä, mutta koulutuksen erittäin hyödylliseksi arvioineiden määrän jäätyä matalaksi, jää avoimeksi, olisiko erilaisella koulutuksella ollut vaikutusta myös kurssilaisten keskuudessa koettuun väsymykseen. Tulosten perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että FRM-koulutus ei nykyisellään aivan täysin vastaa sille asetettua tavoitetta väsymyksenhallintaa ja päivittäisessä työssä jaksamista tukevana elementtinä.

Viimeisen kysymyksen tuloksissa havaittiin kohtalainen positiivinen korrelaatio edeltävän kysymyksen ("Miten kurssin työmäärä vastasi odotuksiasi?") tuloksien kanssa. Ne vastaajat, jotka ilmoittivat kurssin työmäärän vastanneen ennako-odotuksia, kokivat FRM-koulutuksen keskimäärin hyödyllisemmäksi. Vastaavasti ne vastaajat, jotka kertoivat kurssin työmäärän olleen odotettua isompi tai pienempi, pitivät FRM-koulutusta vain melko hyödyllisenä tai ei lainkaan hyödyllisenä. Koska muuttujista kummankaan ei voida selkeästi päätellä aiheuttavan toista, voidaan kyseessä päätellä olevan niin kutsuttu jäätelökorrelaatio, jossa kahden muuttujan välillä on yhteys, mutta todellinen kausaaliiteetti eli syy-

seuraussuhde pohjautuu kolmanteen muuttujaan (Holopainen ym. 2014, 228). Klassisessa jäätelökorrelaatiossa kasvaneen jäätelönsyönnin ja lisääntyneiden hukkumiskuolemien välillä havaitaan yhteys, vaikka kumpikaan niistä ei ole toisen syy; sen sijaan kumpaankin on yhdistettävissä kolmas muuttuja, eli ulkoilman lämpötilan nousu.

7.2 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että matkustamomiehistön koulutuksessa on vielä selkeästi erottuvia kehittämiskohteita. Kuten tuloksista kävi ilmi, kurssiin kohdistuneet ennakko-odotukset arvioitiin melko laajalti todellisuutta vastaaviksi ja mahdolliset yllätykset olivat joko vähintäänkin osittain tai kokonaisuudessaan positiivisia. Tämän perusteella voidaan sanoa, että rekrytointiprosessin aikana välitetyn tiedon ja toimeksiantajan ennen kurssia lähettämä materiaalin määrä ja laatu ovat hyvällä tasolla, eikä konkreettisille muutoksille toistaiseksi ole suurta tarvetta. Käytännön järjestelyihin liittyvät kehittämisehdotukset keskittyvät vahvasti vastaajien kurssille kokonaisuutena antamiin arvostuksiin ja niiden seurauksena valittuihin kehittämistä vaativiin osa-alueisiin. Konkreettisten kehittämisehdotusten kannalta erityisen arvokkaaksi osoittautui avoin kysymys, johon saatiin runsaasti suoraa ja rehellistä palautetta kurssin kipukohtista. Yleisimpiin ongelmiin koettiin teemoihin on esitetty mahdollisia ratkaisuehdotuksia kuviossa 19.

Kurssilaisten taustojen huomioiminen	<ul style="list-style-type: none"> • kouluttajan mukauttamismahdollisuudet • lentotyötä tehneille suunnattujen kurssien erilaistaminen
Epäolennaisiin aiheisiin keskittyminen	<ul style="list-style-type: none"> • kouluttajan mukauttamismahdollisuudet • kurssin aiheiden uudelleenjärjestäminen
Liian pintapuolinen palvelukoulutus	<ul style="list-style-type: none"> • palvelukoulutusosuuden laajentaminen • käytännön harjoitusten lisääminen
Koulutusaiheiden epälooginen järjestys	<ul style="list-style-type: none"> • kurssin aiheiden uudelleenjärjestäminen • kurssimateriaalin päivittäminen
Kouluttajien ammattitaito	<ul style="list-style-type: none"> • palautejärjestelmän kehittäminen • palautteenannon aikaistaminen kurssin ajalle
Finnair Flight Academyn ruuhkaisuus	<ul style="list-style-type: none"> • aikataulujen porrastaminen
Liian pintapuolinen 330-/350-koulutus	<ul style="list-style-type: none"> • palvelukoulutusosuuden laajentaminen • käytännön harjoitusten lisääminen

Kuvio 19. Tutkimuksessa havaitut kehityksenkohteet ja niihin esitetyt kehitysehdotukset

Erityisesti jo lentokokemusta keränneet vastaajat kritisoivat kurssin sisältöä epäolennaisiin asioihin painottuvana. Useampi vastaajista kertoi kokeneensa palvelukoulutuksen alkeet ja lennonaikaisten perusprosessien kuvaamisen epäolennaisena, tärkeämmiltä asioilta aikaa vievänä teemana. Vastaavan turhautumisen välttämiseksi uusille tulokkaille ja aiemmin toisessa yhtiössä lentäneille suunnattujen kurssien välille olisi hyvä tehdä suurempi ero, Finnairin omia, muista yhtiöistä eroavia prosesseja ja arvoja painottaen. Sen varmistamiseksi, että koulutus antaa kaikille kurssin osallistujille riittävät valmiudet käytännön työtehtäviin, voitaisiin kurssin palvelukouluttajille suoda mahdollisuus mukauttaa kurssin sisältöä hienoisesti, sen käytännön harjoitusten perusteella tarpeelliseksi kokiessaan. Käytännön tasolla tämä tarkoittaisi esimerkiksi vaativamman palveluosaamisen elementtien, kuten haastavampien asiakaskohtaamisten lisäämistä käytännön palveluharjoituksiin.

Pääkouluttajille suotavat kurssin mukauttamismahdollisuudet toimisivat mahdollisena ratkaisuna myös toiseen tutkimuksessa havaittuun kehityskohteeseen. Vastaajat toivat ilmi, että koulutus keskittyi toisinaan liian suuressa mittakaavassa epäolennaisiksi koettuihin aiheisiin ja teemoihin, kuten koneen laitteiden tekniseen opastukseen. Mikäli tämän kritiikin taustalla on esimerkiksi tuntemus siitä, että kurssilaiset ovat jo omaksuneet kyseiset aiheet ja kokevat koulutuksen toistavan niitä liikaa, toisi kouluttajan mahdollisuus mukauttaa koulutusta suhteellisen tehokkaan ratkaisun tähän kehityskohteeseen. Huomioitavaa on kuitenkin, että kurssilaisten keskuudessa on mahdollisesti useita eriäviä mielipiteitä aiheesta ja tämän vuoksi pieniinkin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä vain, mikäli kaikki kurssin osallistujat ovat asiasta yksimielisiä.

Kritiikkiä herätti myös ristiriita kurssimateriaalien ja kurssin aiheiden etenemisjärjestyksen välillä. Kurssimateriaalin koettiin hyppivän aiheesta toiseen, jättäen joillekin kurssilaisille tunteen siitä, että osa aiheista jää tämän myötä kokonaan käsittelemättä. Ratkaisuksi tähän kehityskohteeseen voidaan tarjota yksinkertaisesti kurssimateriaalien, kuten Power-Point-esitysten päivittämistä niin, että aiheiden esiintymisjärjestys on yhdenmukainen kurssin aikataulun kanssa.

Siinä missä vastaajat kokivat esimerkiksi tekniikkaopastuksen vievän liikaa aikaa kurssin aikataulusta, palvelukoulutuksen ja laajarunkokoneisiin liittyvän koulutuksen arvioitiin olevan liian suppea käytännön työtehtäviin siirtymisen kannalta. Koulutuksen pituuden voidaan olettaa olevan suunniteltu sekä taloudelliset että liiketoiminnalliset syyt huomioiden, jonka myötä sen pidentämistä ei tässä tutkimuksessa pidetä realistisena vaihtoehtona. Jotta kurssilaiset kokisivat koulutuksen paremmin käytännön työtehtäviin valmistavana, voidaan ratkaisuksi tarjota käytännön harjoitusten lisäämistä teoriaan suhteutettuna. Kaukoliikenteen palvelukonsepteihin ja eri vastuualueiden työtehtäviin liittyvän koulutuksen

esiin tuotuja puutteita voidaan lisäksi kompensoida esimerkiksi itseopiskeluun tarkoitetun materiaalin lisäämisellä, kyseessä olevien teemojen ollessa suhteellisen yksiselitteisiä ja erityyppisistä luetteloista koostuvia aiheita.

Vastaajat nostivat esiin kouluttajien ammattitaidon ja etenkin eri kouluttajien välillä vallitsevat erot. Kouluttajaksi hakeminen perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä se edellytä pedagogista koulutusta tai työkokemusta. Omassa työssään kehittymisen kannalta olennaisena voidaan pitää työstä saatua palautetta, jonka avulla yksilö pystyy kiinnittämään huomiota sekä omiin vahvuuksiinsa että kehityskohteisiinsa. Tällä hetkellä kouluttajiin kohdistuvan palautteen anto tapahtuu kurssin lopuksi ja tällöin pääosassa ovat kunkin kurssin pääkouluttajat, joihin palaute ensisijaisesti kohdistuu. Jotta jokaisella kouluttajalla olisi yhtäläinen mahdollisuus kuulla arvio omassa työssään onnistumisesta, tulisi kurssilaisille antaa mahdollisuus palautteenantoon myös muiden kuin pääkouluttajien osalta. Palautejärjestelmän päivittäminen niin, että osa palautteenannosta tapahtuisi jo kurssin aikana – esimerkiksi A320-koneperheen koulutuksen päättyessä – soisi kouluttajille myös mahdollisuuden kehittää omaa toimintaansa vielä kyseisen kurssin aikana.

Finnair Flight Academyn tilojen korkea käyttöaste on yksi hankalimmista tutkimuksessa ilmenneistä kehityskohteista. Kurssien sijoittelun määrittelylle ajanjaksolle voidaan olettaa olevan vahvasti liiketoiminnallisiin syihin, kuten työvoimatarpeeseen ja kausittaisiin liikennöintisuunnitelmiin perustuvaa. Uuden matkustamomiehistön koulutuksen lisäksi Finnair Flight Academylla on talvikaudella 2017 - 2018 järjestetty useita perämieskursseja sekä matkustamomiehistön kertaavaa koulutusta. Tilojen ruuhkaisuus on tiedossa myös tutkimuksen toimeksiantajalla ja kurssilaisia kehoitetaan esimerkiksi välttämään oman auton käyttöä koulutuskeskukselle saapumisessa, mikäli mahdollista.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että korkea käyttöaste aiheuttaa ongelman myös lounastaukojen ajoituksessa jonojen ollessa vastaajien mukaan pitkät. Koska tilanteen ratkaisemista kursien määrää vähentämällä ei voida missään tapauksessa pitää realistisena vaihtoehtona, rajoittuvat käytettävissä olevat vaihtoehdot korkean käyttöasteen aiheuttamien seurausten lieventämiseen. Tilojen käytön optimoimiseksi matkustamomiehistön vuosittaisen kertauskoulutuksen aikataulua on jo aiemmin pyritty porrastamaan peruskursseista poikkeavaksi, ajoittamalla koulutus esimerkiksi keskipäivän ja iltakahdeksan välille. Tähän tutkimukseen vastanneiden mukaan ongelma on kuitenkin edelleen läsnä, minkä vuoksi vastaavaa mallia voitaisiin harkita sovellettavan myös peruskursseihin; vaihtelun lisäksi se toimisi myös pehmeänä laskuna matkustamomiehistön hyvin epäsäännöllisiin työaikoihin. Nykyisillä aikatauluilla kontrasti kurssin toimistoaikatauluja noudattavien päivien ja kurssin päättymisen jälkeen alkavien oikeiden työpäivien välillä on hyvin suuri. Ratkaisun käänköpuolena

ovat kuitenkin mahdolliset haasteet kouluttajien ja muun Finnair Flight Academyn henkilöstön työaikasuunnittelussa ja tiloissa sijaitsevan ulkopuolisen tahon lounasravintolan aikataulujen yhteensovittamisessa.

Väsymystä kokeneista 52 vastaajasta (61 % kaikista vastaajista) 35 kertoi sen olleen vähintään osittain henkistä, pidempään jatkunutta uupumusta. Huolestuttavaksi tämän tuloksen tekee, että henkinen uupumus vaikuttaa tutkimusten mukaan yksilön työkykyyn ja kykyyn omaksua ja havainnoida uusia asioita (Desmond, Hancock, Matthews & Neubauer 2012, 4-5). Ilman jatkotutkimuksia on vaikea arvioida, olisiko edellä mainittujen kehitysehdotusten toteuttamisella vaikutusta myös kurssin aikana koettuun väsymykseen. Voidaan kuitenkin olettaa, että kurssin aiheiden epäloogiseksi koettu etenemisjärjestys, pelko vahingossa vähemmälle huomiolle jääneiden aiheiden vaikutuksesta kokonaissuoritukseen sekä tunne liian suppeasta palvelu- tai laajarunkokoulutuksesta tuskin ainakaan auttavat poistamaan väsymystä. Kuten tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tuli ilmi, turvallisuuskoulutus on vahvasti viranomaisen säätelemää ja vastaavasti palvelukoulutuksen osuus koettiin jo nykyisellään liian suppeaksi, minkä johdosta voidaan päätellä, että kurssin työmäärän pienentäminen ei ole tähän tilanteeseen soveltuva ratkaisu. Huomioitavaa onkin, että lopullinen vastuu omasta jaksamisestaan on jokaisella itsellään; kuten aiemmin tuli ilmi, uupumus on ennen kaikkea epätasapaino henkisesti ja/tai fyysisesti kuormittavien tekijöiden ja omien, hyvästä palautumisesta vapaa-aikana huolehtimalla kasvatettavissa olevien voimavarojen välillä.

60 % vastaajista, jotka arvioivat kurssin työmäärän jakautuneen epätasaisesti kurssin ajalle, ilmoitti ensimmäisten viikkojen olleen raskaampia kuin muu kurssi. Ensimmäisten viikkojen, eli EASA:n vaatiman Initial Training -osuuden suhteen toimeksiantajan – kuten myös muiden lentoyhtiöiden – kädet ovat kuitenkin sidotut, sillä koulutus perustuu yksinomaan ilmailuviranomaisten asettamiin vaatimuksiin. Tämän vuoksi kyseisen kysymyksen tuloksiin liittyen kehitysehdotuksia ei pystytty antamaan. Sen sijaan kurssinaikaisen Fatigue Risk Management -koulutuksen kehittämistä voitaisiin kokeilla esimerkiksi konkreettisemmän, käytännön tiedon ja mahdollisten omakohtaisten kokemusten lisäämisellä viranomaisten vaatiman sisällön ohelle. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi erilaisen, aikaerolentojen yhteydessä toteutettavien nukkumistottumusten esittelyä, aikaerokohdeissa esiintyvää unettomuutta torjuvien keinojen jakamista tai jopa aiempien peruskurssien suorittajilta tiedusteltuja keinoja väsymyksen ja uupumuksen torjumiseen kurssin aikana ja sen jälkeen. Nykyisellään FRM-koulutuksen sisältö on hyvin yleispätevä ja painottuu laajalti unen ja ravinnon merkityksen korostamiseen, ottamatta kovin laajalti kantaa niihin tilanteisiin, kun yhtälö ei jostakin syystä (aikaerokohteessa yöpyminen tai sen jälkeinen aikaerorasitus, muu unettomuus) toteudu.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan useimmiten kahden vakiintuneen mittarin, validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetilla kuvataan tutkimuksen kykyä tutkia ja mitata tutkimusongelmien ja -tavoitteiden kannalta oikeita asioita ja oikealla tavalla. Mikäli mitattavasta ilmiöstä on jo olemassa olevaa tietoa, voidaan validiteetti laskea vertaamalla tutkimuksen tuloksia olemassa olevaan tietoon. Käytännössä olemassa olevaa, vertailukelpoista tietoa ei kuitenkaan useimmissa tapauksissa ole saatavilla ja tällöin validiteetin arviointi vaikeutuu. (Kananen 2011, 118–121; Brotherton 2015, 121–122.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksessa saatujen tulosten pysyvyyttä mahdollisessa uusintatutkimuksessa. Reliabiliteetiltaan hyvän tutkimuksen tulokset eivät siis perustu sattumaan, vaan toistuvat samaa mittaria käytettäessä ja tämän vuoksi yksi reliabiliteetin arviointimenetelmistä onkin uusintamittaus. Käytännön tasolla ongelmana ovat kuitenkin sekä resurssiliitännäiset syyt että uusintatutkimuksen edellyttämä aikaraja: jotta tutkittavassa ilmiössä ei ehtisi tapahtua muutoksia tutkimusten välissä, suositellaan mittausjaksojen enimmäisajaksi kaksi viikkoa. Pidemmän aikavälin mittausjaksoissa uusintatutkimus mittaa todellisuudessa ilmiön pysyvyyttä tulosten pysyvyyden sijaan.

Reliabiliteetti ja validiteetti eivät pohjaudu täysin toisiinsa, vaikka hyvässä tutkimuksessa molempia edellytetäänkin. Käsitteiden suhteen voidaan kuitenkin tunnistaa joitakin riippuvuuksia: jos tutkimuksen mittarit ovat validit, on niiden reliabiliteetti myös useimmissa tapauksissa hyvä. Vastaavasti jos mittarin reliabiliteetissa on parantamisen varaa, ei sitä useimmiten voida myöskään pitää validina. (Kananen 2011, 118–121.)

Tämän tutkimuksen validiteettia voidaan pitää suhteellisen hyvänä, sillä kaikkiin tutkimusongelmiin löydettiin vastaus. Tutkimuksen kohderyhmä eli tutkimusjoukko palveli tutkimuksen tavoitetta ja tutkimusongelmia joukon koostuessa ainoastaan peruskurssin onnistuneesti suorittaneista henkilöistä. Koska kyseessä oli kokonaistutkimus ja tutkimusjoukko valikoitui koko perusjoukko, voidaan epäonnistuneesta otoksesta ja otantavirheistä aiheutuvat kvantitatiivisten tutkimusten validiteettia heikentävät tekijät sulkea pois. Tutkimuksen validiteettia nostavana tekijänä voidaan todeta, että tutkimuksesta saadut tulokset ovat yleistettävissä kaikkiin syksyn kurssilaisiin eli koko perusjoukkoon. Tutkimuksen toteutus ja toteuttamisen yhteydessä tehdyt valinnat esimerkiksi tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmän suhteen on kuvattu ja perusteltu tarkasti. Tutkimuksessa sovelletut käsitteet ja teoriat, kuten väsymysriski ja stressinhallinta, on esitelty työn empiiristä osuutta edeltävässä teoreettisessa osuudessa. Tutkimuslomaketta eli mittaria testattiin ennen tutkimuksen aloittamista peruskurssin ennen syksyä 2017 suorittaneilla, tämän tutkimuk-

sen tutkimusjoukon ulkopuolisilla henkilöillä ja sitä voidaan saadun palautteen perusteella pitää validina, testaajien oltua yksimielisiä lomakkeen kysymysten yksiselitteisyydestä ja helposti ymmärrettävyydestä.

Validiteettiin vaikuttavana tekijänä tulee kuitenkin myös huomioida, että tutkimus suoritettiin koko tutkimusjoukolle samanaikaisesti tammikuussa 2018. Tämä tarkoittaa, että syksyn ensimmäisten kurssien suorittajat olivat vastaushetkellä olleet käytännön työtehtävissä jo yli kolmen kuukauden ajan, kun taas viimeisimmillä kursseilla olleet olivat juuri äskettäin valmistuneet. Lienee turvallista olettaa, että viimeisimpien kurssien suorittajilla kurssin yksityiskohdat ja tunnelmat olivat vielä selkeästi muistissa, mutta kuluneen ajan vaikutusta ensimmäisten kurssien vastaajien valintoihin on vaikea arvioida tarkasti. Tällä voidaan katsoa olevan tutkimuksen sisäistä validiteettia heikentävä vaikutus. Koska kyseessä oli täysin vapaaehtoinen tutkimus, eikä tutkimukseen osallistumisesta saanut erillistä kompensatiota, voidaan olettaa, että vastaukset heijastavat suhteellisen hyvin vastaajien todellisia tuntemuksia. Vapaaehtoiseen avoimeen kysymykseen tulleiden vastausten suuri määrä kertonee omalta osaltaan vastaajien halukkuudesta antaa rehellistä ja rakentavaa palautetta kehitysmahdollisuuksia varten.

Vaikka kokonaisvastausprosentti ylitti ennen tutkimusta asetetun tavoitteen, voidaan silti olettaa olevan tutkimuksen validiteettia heikentävä vaikutus optimaalisimpaan tilanteeseen, eli sadan prosentin vastausaktiivisuuteen verrattuna. Käytännössä kyselylomakkeilla tehtävien tutkimusten vastausprosentit kuitenkin harvoin yltyvät sataan prosenttiin (Brotherton 2015, 139). Lisäksi tulee ottaa huomioon, että eri kurssien suorittaneiden vastausaktiivisuudessa huomattiin suuria eroja. Ideaalitulanteessa jokaiselta kurssilta olisi saatu yhtäläinen määrä vastauksia suhteessa kurssin osallistujamäärään, jolloin tulokset olisivat heijastaneet tasapuolisesti jokaisen kurssin keskiarvonäkemystä. Tässä tapauksessa vaihtelevilla vastausmäärillä eri kurssien kesken ei kuitenkaan nähdä olevan huomattavan suurta merkitystä kokonaisuuden kannalta, sillä kuten tutkimuksen teoreettisessa osassa kerrottiin, kurssin sisältö on pitkälti ilmailuviranomaisten määrittelemä. Palvelukoulutusosuus, joka on lentoyhtiön itse suunnittelema ja toteuttama kokonaisuus, on Finnairin tapauksessa kaikille kursseille samanlainen. Erot eri kurssien välillä rajautuvat siis käytännössä ainoastaan siihen, onko kurssi suunnattu aiemmin lentotyötä tehneille vai uusille tulokkaille – ja tällöinkin ainoana erona on yhdeksän päivän mittainen EASA Initial Training -osuus tai sen puuttuminen. Vastausprosentiltaan matalin kurssi eli peruskurssi 9 oli toinen syyskauden kahdesta lentokokemusta jo kerryttäneille suunnatusta kurssista. Näistä toinen, peruskurssi 12 ylsi vastaavasti vastausprosenttia tarkastellessa toiseksi, saatujen vastauksien määrän kattaessa peräti 67 % kurssin osallistujamäärästä. Kun nä-

mä vastausprosentit lasketaan yhteen, keskimäärin aiemmin lentotyötä tehneiden vastausaktiivisuus ei poikkeaa merkittävästi koko tutkimuksen vastausprosentista.

Koska opinnäytetöissä reliabiliteettia ei lähes koskaan testata uusintamittauksilla, on sen arvioinnissa olennaista, että tutkimuksen kulku on kuvattu riittävän tarkasti. Tämän tutkimuksen vaiheet on dokumentoitu aiemmissa luvuissa niin, että uusintatutkimuksen tekeminen onnistuisi tämän työn perusteella. Lisäksi työssä on esitelty tutkimusprosessin aikana tehdyt valinnat perusteluineen. Näiden tekijöiden sekä tutkimuksen aiemmin perustellun validiteetin perusteella tutkimusta voidaan pitää myös reliabelina. Kyselylomakkeen aiemmin mainittu validius on myös reliabiliteettia kasvattava tekijä: reliabelin tutkimuksen tulosten eriävyys on seurausta tutkimusjoukon eriävistä mielipiteistä, ei monitulkintaisista tai vaikeasti ymmärrettävistä kysymyksistä. Kyselylomakkeilla suoritettavien tutkimusten reliabiliteetin voidaan myös yleisesti ottaen katsoa hyötyvän lomakkeen ominaisuuksista kirjallisena ja kaikille vastaajille yhdenmukaisena aineistonkeruuvälineenä, jossa tutkimuksen tekijän vaikutus tuloksiin on onnistuneesti muotoiltujen kysymysten tapauksessa pieni. (Brotherton 2015, 166–167; Kananen 2011, 123.)

7.4 Jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää syksyn 2017 peruskurssilaisten näkemys koulutuksestaan. Olennaista on, että tutkimuksen tulokset kertovat ensisijaisesti syksyn 2017 tilanteesta, vaikka niitä voidaankin osaltaan yleistää myös muiden ajanjaksojen kursseihin sisällön ja aikataulun pysyessä samanlaisena. Mikäli tässä työssä ehdotettuja kehitysehdotuksia sovelletaan käytäntöön, edellyttää niiden toimivuuden realistinen arviointi uusintatutkimuksen tekemistä samoja tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmiä käyttäen.

Crew Resource Management -aiheiden osalta tutkimuksessa keskityttiin vastaajien näemyksiin kurssin aikana esiintyneestä väsymyksestä ja uupumuksesta. Tuloksista johdettavia, mahdollisiin jatkotutkimuksiin sovellettavia kysymyksiä ovat esimerkiksi, millaiseksi kurssilaiset kokivat lähtöasetelmansa käytännön työhön siirtyessä – helpottiko osa kurssin aikaisesta väsymyksestä ja stressistä kurssin päättymiseen ja kokeiden hyväksytysti suorittamiseen? Jatkotutkimuksilla voitaisiin lisäksi selvittää, millaiset valmiudet työhön siirtyneet kurssilaiset kokivat koulutuksensa heille antaneen ja arvioitiinko kurssin kehittämistä vaativien osa-alueiden vaikuttaneen kurssista suoriutumiseen tai sen tarjoamiin työelämän valmiuksiin.

Väsymystä aiheuttaneiden tekijöiden osalta tuloksissa kävi ilmi, että toiseksi yleisin tekijä väsymyksen takana oli stressi. Tämä tutkimus ei kuitenkaan kartoittanut tarkemmin stres-

sinaiheuttajia, jotka eivät kaikissa tapauksissa ole yhteydessä yksinomaan työelämässä esiintyviin tekijöihin ja voivat siis sisältää runsaasti elementtejä myös yksityiselämän puolelta (ICAO 2015, 36). Mahdollisissa jatkotutkimuksissa selvitettäväksi jää siten myös, kuinka suuri osa stressistä on yksinomaan koulutuksesta aiheutunutta.

Kuten kvantitatiivisille tutkimuksille ominaista, tämä tutkimus selvitti tilastomatematiikassa tunnettuja arvoja, kuten prosenttijakaumia, yleisimmin esiintyneitä arvoja eli moodeja ja eri muuttujien välisiä riippuvuuksia eli korrelaatioita. Onkin hyvä ottaa huomioon, että kvantitatiivinen tutkimus keskittyy tulosten yleistettävyyteen ja antaa hyvin vähän painoarvoa poikkeamille. Korrelaatiolla saadaan selville vain kahden muuttujan välinen yhteys, eikä korrelaatiokerroin ilmaise itsessään syy-seuraussuhteen suuntaa – kumpi muuttujista on oikeastaan syy ja kumpi sen seuraus? Mikä selittää kyseisen korrelaation ja minkälaiset tekijät siihen vaikuttavat? Kuten erään tutkimuksessa havaitun korrelaation pohjalta todettiin, kyseessä voi lisäksi olla niin kutsuttu jäätelökorrelaatio, jossa oikea korrelaatio pohjautuu kolmanteen, ulkopuoliseen muuttuajaan. Näiden tekijöiden pohjalta on hyvä ymmärtää, että kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus kulkevat tutkimusmaailmassa käsi kädessä ja useissa tapauksissa jonkin ilmiön kuvaaminen, kartoittaminen ja selittäminen kokonaisuudessaan edellyttävät sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 136–137; Kananen 2011, 26.)

7.5 Tutkimusprosessin arviointi

Tämä tutkimus noudattaa tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittämiä hyviä tieteellisiä käytäntöjä, eli niin kutsuttua tutkimuseettisyyttä. Sekä työn teoreettisessa että empiirisessä osuudessa käytettyihin lähteisiin on viitattu sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja lähdeluettelo on nähtävissä kokonaisuudessaan työn lopussa. Tutkimuksen kulku ja tutkimusprosessiin vaikuttaneet tekijät on dokumentoitu työn viidennessä luvussa, prosessin kannalta olennaisia yksityiskohtia salaamatta. Tutkimuksen tulokset vastaavat täysin kyselylomakkeella saatuja tuloksia ja ne on esitetty työssä kokonaisuudessaan. Tulosten pohjalta luodut johtopäätöksinä esitetyt toteamat, kuten myös kehitysehdotukset ovat työn tekijän omaa käsialaa, jollei toisin mainita. Suositeltujen käytäntöjen mukaisesti tutkimusjoukkoon kuuluville on tutkimusmenetelmän ja tutkimuksen tavoitteiden esittelyn lisäksi tarjottu ennen tutkimukseen osallistumista mahdollisuus saada lisätietoja tai esittää kysymyksiä tutkimukseen liittyen. Tutkimusjoukon anonymiyden suojaamiseksi työn tulokset on esitetty niin, että yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa tulosten joukosta.

Tutkimus eteni pitkälti alussa luodun tutkimussuunnitelman mukaisesti. Aikatauluun tehtiin loppuvuodesta 2017 muutoksia Finnair Flight Academylla samanaikaisesti järjestetyn kou-

luttajien rekrytoinnin vuoksi. Lisäksi tutkimusjoukkoa päätettiin kasvattaa muutamalla kurssilla, joka edellytti aineistonkeruun lykkäämistä hieman vajaalla kahdella viikolla. Tutkimus valmistui kuitenkin päivitetyn aikataulun mukaisesti maaliskuussa 2018.

Kuten tulosten esittelyn yhteydessä ja tutkimuksen luotettavuutta käsitelleessä alaluvussa todettiin, kyselyyn saatujen vastausten eli kerätyn aineiston määrä vastasi toimeksiantajan tavoitteita, mutta ei täysin yltänyt yleisesti kvantitatiivisen tutkimuksen ”kultaisena rajana” pidettyyn sataan vastaukseen (Kananen 2011, 67). Tutkimusta voidaan tästä huolimatta pitää onnistuneena, sillä saatujen vastausten määrä kattoi 58 % koko perusjoukosta. Mahdollisessa seuraavassa vastaavalle kohderyhmälle tehtävässä tutkimuksessa voitaisiin ennen aineiston keräämistä pohtia keinoja, jolla vastausprosenttia saataisiin nostettua ja vastauskadon aiheuttamia vaikutuksia tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin kannalta laskettua.

Tutkimusprosessin toteuttaminen oli hyvin opettavainen ja käytännönläheinen projekti, joka antoi arvokasta kokemusta tulevaisuuden mahdollisia vastaavaa kokemusta edellyttäviä työtehtäviä varten. Teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen vaati yleisen kirjallisuustutkimuksen lisäksi viranomaisteksteihin ja Euroopan Unionin asetuksiin sekä määräyksiin perehtymistä – ja kuten tutkimuksen aikana on useaan otteeseen tullut ilmi, ilmailuala pohjautuu hyvin suurilta osin erilaisiin lakeihin, määräyksiin ja säädöksiin. Vaikka suuri osa Trafín säädöksistä kuuluu myös matkustamomiehistöön koulutuksessa vaadittaviin aiheisiin, auttaa perusteellinen tutustuminen taustalla vaikuttaviin EU-asetuksiin ja -direktiiveihin hahmottamaan kokonaisuuksia paremmin myös muiden Euroopan maiden osalta. Pohjataso säädösten ja tunteminen on alan tulevana ammattilaisena – matkailun liikkeenjohdon ilmailuun erikoistuneena restonomina – ehdottoman olennaista.

Tutkimuksen tekijän vahvuuksiksi osoittautuivat erityisesti ilmailualan tuntemus sekä matkustamohenkilökunnan että matkustajapalveluvirkailijan näkökulmasta, unohtamatta opintoihin liittynyttä yhden lukukauden mittaista Aviation Management-vaihtojaksoa alan oppilaitoksessa Saksassa. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa läheisesti läsnä olevan tilastomatematiikan peruskäsitteiden tunteminen nousi olennaiseen rooliin aineiston analysointivaiheessa sekä johtopäätöksiä tehdessä. Tutkimusprosessin toteuttaminen kuului kuitenkin täysin uutena opittuihin asioihin, joten kehitettävää löytyy vielä erityisesti hyvän ja toimivan tutkimussuunnitelman luomisessa sekä mahdollisimman tarkkojen ja suorien tutkimusongelmien muodostamisessa. Oman haasteensa asetti myös aiheen rajaus ja mukaan otettävien näkökulmien valitseminen. Kuten mainittu, tästä tutkimuksesta ansaittu kokemus on kuitenkin kullannarvoinen jatkoa varten ajatellen.

Lähteet

Airbus 2017. A350 XWB Family. Luettavissa:

<http://www.aircraft.airbus.com/aircraftfamilies/passengeraircraft/a350xwbfamily/>. Luettu: 1.11.2017.

AirlineRatings 2017. World's Safest Airlines for 2017. Luettavissa:

<https://www.airlineratings.com/news/passenger-news/worlds-safest-airlines-for-2017/>.
Luettu: 22.10.2017.

Air Safety Week 2009. Cabin Attendants: Safety First. 23, 5.

APA 2014. American Psychological Association. Safer Air Travel Through Crew Resource Management. Luettavissa: <http://www.apa.org/action/resources/research-in-action/crew.aspx>. Luettu: 1.11.2017.

Barrett, D. 2017. Avoiding turbulence in airline recruitment. The HR Director. Luettavissa: <https://www.thehrdirector.com/features/recruitment/avoiding-turbulence-airline-recruitment/>. Luettu: 20.1.2018.

Brotherton, B. 2015. Researching Hospitality and Tourism. 2nd Edition. SAGE Publications Ltd. Lontoo, Englanti.

Carlström, V. 2017. Finnair was named the best airline in Northern Europe for the 8th consecutive year. Business Insider Nordic. Luettavissa: <http://nordic.businessinsider.com/finnair-was-named-the-best-airline-in-northern-europe-for-the-8th-consecutive-year-2017-7/> . Luettu: 22.10.2017.

Cripps, K. 2015. What are the world's safest airlines? CNN. Luettavissa:

http://edition.cnn.com/2015/01/06/intl_travel/world-safest-airlines/index.html. Luettu: 20.10.2017.

Desel, U. 01.04. – 30.06.2017. Lehtori. Introduction to Aviation Management. IUBH School of Business and Management. Luentomateriaali. Bad Honnef, Saksa.

Desmond, P. A., Hancock, P. A., Matthews, G. & Neubauer, C. 2012. Handbook of Operator Fatigue. Ashgate Publishing Ltd. Farnham, Surrey, Englanti.

Doganis, R. 2002. Flying Off Course: The Economics of International Airlines. 3rd Edition. Routledge. Oxford, Iso-Britannia.

Doganis, R. 2010. Flying Off Course: Airline Economics and Marketing. 4th Edition. Routledge. Oxford, Iso-Britannia.

Emirates Group Careers 2018. Cabin Crew. Luettavissa:
<http://www.emiratesgroupcareers.com/cabin-crew/>. Luettu: 13.1.2018.

Farah, Assaad. 2002. Crew Resource Management and Airline Accident Prevention. ProQuest Dissertations Publishing. Ann Arbor, Michigan, Yhdysvallat.

Finnair 2015. Finnair's strategy review: Finnair enters the next phase. Luettavissa:
<http://news.cision.com/finnair/r/finnair-s-strategy-review--finnair-enters-the-next-phase,c9770536>. Luettu: 1.11.2017.

Finnair 2016. Vuosikertomus 2015. Luettavissa:
<https://investors.finnair.com/~//media/Files/F/Finnair-IR/documents/fi/reports-and-presentation/2016/finnair-vuosikertomus-2015-fi-final-linkitetty3.pdf>. Luettu: 25.10.2017.

Finnair 2017a. Vuosikertomus 2016. Luettavissa:
<https://investors.finnair.com/~//media/Files/F/Finnair-IR/documents/fi/reports-and-presentation/2017/finnair-vuosikertomus-2016-fi-v2.pdf> . Luettu: 17.10.2017.

Finnair 2017b. APEX recognizes Finnair as a 2018 Four Star Global Airline based on customer reviews and feedback. Luettavissa: <http://news.cision.com/finnair/r/apex-recognizes-finnair-as-a-2018-four-star-global-airline-based-on-customer-reviews-and-feedback,c2354023>. Luettu: 28.10.2017.

Finnair 2017c. Laivasto. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/flights/fleet>. Luettu: 31.10.2017.

Finnair 2017d. Finnair-konsernin osavuositiedot 1.1 – 30.9.2017. Luettavissa:
<https://investors.finnair.com/~//media/Files/F/Finnair-IR/documents/fi/reports-and-presentation/2017/osavuositiedot-1-1-30-9-2017.pdf>. Luettu: 1.11.2017.

Finnair 2017e. Cabin Crew, open application. Luettavissa:
https://rekry.saima.fi/smarthome/open_job_view.html?did=21018&lang=fi&jc=79&id=00006810. Luettu: 3.11.2017.

Finnair 2017f. Lennolla. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/on-the-aircraft/>. Luettu: 8.11.2017.

Finnair 2017g. Intranet. In-Flight Service Manual. Luettu: 13.11.2017.

Finnair 2017h. Intranet. Siirrymme esimiestyössä CPU-malliin. Luettu: 24.11.2017.

Finnair 2017i. Intranet. Cabin Crew Leadership-ohjelma. Luettu: 25.11.2017.

Finnair 2018a. Vuosikertomus 2017. Luettavissa:
<https://investors.finnair.com/~media/Files/F/Finnair-IR/documents/fi/reports-and-presentation/2018/vuosikertomus-2017.pdf>. Luettu: 1.3.2018.

Finnair Flight Academy 2017a. About us. Luettavissa:
<https://www.finnairflightacademy.com/en/about-us>. Luettu: 5.11.2017.

Finnair Flight Academy 2017b. Simulators. Training Devices. Luettavissa:
<https://www.finnairflightacademy.com/en/simulators/training-devices>. Luettu: 5.11.2017.

Finnair Flight Academy 2017c. Cabin Crew Training. New Entrant Training. Luettavissa:
<https://www.finnairflightacademy.com/en/cabin-crew-training/new-entrant-training>. Luettu: 5.11.2017.

Finnair Flight Academy 2017d. Cabin Crew Training. Training During Career. Luettavissa:
<https://www.finnairflightacademy.com/en/cabin-crew-training/training-during-career>. Luettu: 26.11.2017.

Halttu, J. 4.1.2018. Training Manager for Service Training. Finnair Flight Academy. Henkilökohtainen tiedonanto.

Helmreich, R. L., Kanki, B. G. & Wiener, E. L. 2010. Crew Resource Management. 2nd Edition. Academic Press. San Diego, Kalifornia, Yhdysvallat.

- Helmreich, R. L., Merritt, A. C. & Wilhem, J. A. 1999. The Evolution of Crew Resource Management in Commercial Aviation. *The International Journal of Aviation Psychology*. 9,1, s. 19-32.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy. Hämeenlinna.
- Hirst, M. 2008. *The Air Transport System*. Woodhead Publishing Limited. Great Abington, Cambridge, Englanti.
- Holopainen, M., Nummenmaa, L. & Pulkkinen, P. 2016. *Tilastollisten menetelmien perusteet*. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Hyejung, P. & Youngmi, K. 2014. An Investigation of the Competencies Required of Airline Cabin Crew Members: The Case of a Korean Airline. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 13, 1, s. 34-62.
- ICAO 2012. Annex 6 to the Convention on International Civil Aviation. Part I: International Commercial Air Transport.
- ICAO 2015. International Civil Aviation Organization. *Fatigue Management Guide for Airline Operators*. 2nd Edition.
- Kananen, J. 2011. *Kvantti – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampere.
- Karjalainen, L. 2015. *Tilastotieteen perusteet*. Pii-kirjat. Keuruu.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P.-C. 2003. *Tulokkaasta tuloksetekijäksi*. Talentum. Helsinki.
- Koivuniemi, T. 2012. *Kohti voimavarojen ja kuormituksen tasapainoa*. Kustannus Siipipyörä. Tallinna, Viro.
- Komission asetus (EU) N:o 290/2012 siviili-ilmailun lentomiestä koskevien teknisten vaatimusten ja hallinnollisten menettelyjen säätämisestä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 216/2008 nojalla annetun asetuksen (EU) N:o 1178/2011 muuttamisesta. Annettu 5.4.2012.

Komission lentotoiminta-asetus (EU) N:o 965/2012 lentotoimintaan liittyvistä teknisistä vaatimuksista ja hallinnollisista menettelyistä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 216/2008 mukaisesti. Annettu 5.10.2012.

Komission asetus (EU) N:o 290/2012 siviili-ilmailun lentomiehistöä koskevien teknisten vaatimusten ja hallinnollisten menettelyjen säätämisestä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 216/2008 nojalla annetun asetuksen (EU) N:o 1178/2011 muuttamisesta. Annettu 5.4.2012.

Lindberg, M. 24.11.2017. Inflight Supervisor. Finnair Oyj. Sähköposti.

Masczynski, M. 2.2.2017. British Airways Tells Cabin Crew: There's Plenty of People Who Want Your Job. Paddle Your Own Kanoo. Luettavissa: <http://www.paddleyourownkanoo.com/2017/02/british-airways-tells-cabin-crew-theres-plenty-people-want-job-2/>. Luettu: 13.1.2018.

Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. WSOY. Juva.

Murphy, A. G. 2001. The Flight Attendant Dilemma: An Analysis of Communication and Sensemaking During In-Flight Emergencies. Journal of Applied Communication Research. 29, 1, s. 30-54.

National Research Council 2002. Airliner Cabin Environment and the Health of Passengers and Crew. National Academies Press. Washington, Yhdysvallat.

Negrone, C. 2015. Crew drives passenger satisfaction more than any other factor: IATA. Runway Girl Network. Luettavissa: <https://runwaygirlnetwork.com/2015/12/11/crew-drives-passenger-satisfaction-more-than-any-other-factor-iata/>. Luettu: 15.11.2017.

Norra 2017. Tietoa meistä. Luettavissa: <http://flynorra.com/tietoa-meista/>. Luettu: 1.11.2017.

NTSB 1978. National Transportation Safety Board. Aircraft Accident Report NTSB-AAR-79-7. Luettavissa: <https://www.nts.gov/investigations/AccidentReports/Reports/AAR7907.pdf>. Luettu: 1.11.2017.

NTSB 2015. National Transportation Safety Board. We Are Safer. Improve Crew Resource Management. Luettavissa: <https://www.nts.gov/safety/mwl/Pages/was2.aspx>. Luettu: 30.10.2017.

Parpola, M. 4.1.2018. Training Manager for Safety and First Aid Training. Finnair Flight Academy. Henkilökohtainen tiedonanto.

Saarijärvi, P. 2015. Väsymys työelämässä – riskit ja hallinta. Neinol. Tartto, Viro.

Skytrax 2017. The Best Airlines in 2017 by global region. Luettavissa: http://www.worldairlineawards.com/Awards/best_airlines_by_world_region.html. Luettu: 22.10.2017.

Skonieczki, A. 01.04. – 30.06.2017. Lehtori. Air Navigation Services. IUBH School of Business and Management. Luentomateriaali. Bad Honnef, Saksa.

Sprules, S. 2017. Don't Forget the Cabin Crew. Airline Business; London. 33, 3, s. 57.

Swarup, S. R. 2014. Crew Resource Management in Business Aviation. SP AirBuz. 4, 19-21.

Terhemaa, A. 2017. Finnair kiskoi historiallisen ennusteet ylittäneen tuloksen. Talouselämä. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/finnair-kiskoi-historiallisen-ennusteet-ylittaneen-tuloksen/3fcd1f0c-da3d-388b-8d6a-c4196b84858e>. Luettu: 4.11.2017.

Trafi 2017a. Matkustamohenkilökunta. Luettavissa: <https://www.trafi.fi/ilmailu/koulutus/matkustamohenkilokunta>. Luettu: 1.11.2017.

Trafi 2017b. Matkustamohenkilökuntaa koskevat kelpoisuustodistukset (Cabin Crew Attestation). Luettavissa: https://www.trafi.fi/ilmailu/henkiloluvat/matkustamomiehiston_kelpoisuustodistukset. Luettu: 30.10.2017.

Trafi 2017c. EASA Cabin Crew Duties. Luettavissa: https://www.trafi.fi/filebank/a/1321431400/b3e5e919873da2b70d841c28e8289d2a/1203-Trafi_EASA_-_Cabin_crew_duties.pdf. Luettu: 9.11.2017.

Trafi 2017d. Säädökset. Luettavissa: <https://www.trafi.fi/ilmailu/saadokset>. Luettu: 12.11.2017.

Vaahtio, E.-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Verhelä, P. 2010. Take Off 1 – lentoliikenteen perusteet. SH Traveledu Oy. Kuopio.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä. Edita. Helsinki.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

WHO 2017. World Health Organization. International Travel and Health. Cabin Air Pressure. Luettavissa: http://www.who.int/ith/mode_of_travel/cab/en/. Luettu: 2.12.2017.

- c) Stressi
- d) Työt/muut opinnot kurssin aikana
- e) Vapaa-ajan kiireet (ihmissuhteet ja harrastukset)
- f) Isommat tapahtumat henkilökohtaisessa elämässä (esim. muutto uudelle paikkakunnalle tai parisuhteen päätyminen)
- g) Terveysteen liittyvät syyt (esim. sairastaminen)
- h) Jokin muu

8. Jakautuiko kurssin työmäärä mielestäsi tasaisesti koko kurssin ajalle?

- a) Kyllä
- b) Ei

9. Mikäli ei, miten työmäärä jakautui?

- a) Ensimmäiset viikot olivat raskaampia kuin muu kurssi
- b) Kurssin puoliväli (mukaan lukien FAM-lennot) oli raskaampi kuin muu kurssi
- c) Kurssin viimeiset viikot olivat raskaampia kuin muu kurssi

10. Miten kurssin työmäärä vastasi odotuksiasi?

- a) Kurssin työmäärä ei tullut yllätyksenä, vaan vastasi odotuksiani
- b) Kurssin työmäärä oli hieman isompi kuin oletin
- c) Kurssin työmäärä oli paljon isompi kuin oletin
- d) Kurssin työmäärä oli hieman pienempi kuin oletin
- e) Kurssin työmäärä oli paljon pienempi kuin oletin

11. Koitko kurssin *Fatigue Risk Management* -opetuksen hyödylliseksi, eli saitko mielestäsi omaa jaksamistasi ja väsymyksenhallintaasi tukevaa koulutusta? Valitse sinuun sopivin vaihtoehto.

- a) FRM-koulutus oli erittäin hyödyllistä ja auttaa minua väsymyksenhallinnassa
- b) FRM-koulutus oli melko hyödyllistä ja sain joitakin väsymyksenhallintaa tukevia neuvoja
- c) En kokenut FRM-koulutusta hyödylliseksi; se ei tarjonnut minulle tukea väsymyksenhallintaan tai jaksamiseen

Liite 2. Kyselylomakkeen ulkoasu

FINNAIR

Finnairin Cabin Crew-peruskurssien kehittämishanke

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa ajatuksiasi suorittamaasi peruskurssiin liittyen. Tutkimus on osa opinnäytetyötäni HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle ja se toteutetaan toimeksiantona Finnair Flight Academyllä.

Kysely koostuu 6-13 kysymyksestä vastauksistasi riippuen ja sen täyttäminen vie noin 5-10 minuuttia. Vastaaminen on täysin luottamuksellista ja vastauksia tullaan käsittelemään ainoastaan ryhmätasolla, joten yksittäistä vastausta ei voida tunnistaa tulosten joukosta.

Kiitos ajastasi!

Essi Mäkelä
essi.makela@finnair.com

Minkä peruskurssin suoritit? *

PK 8/2017 ▾

Vastasiko kurssi odotuksiasi? *

- Kyllä; kurssi oli juuri sellainen, kuin ajattelin
 Ei täysin; jokin kursilla yllätti minut
 Ei lainkaan

Seuraava -->

FINNAIR

Finnairin Cabin Crew-peruskurssien kehittämishanke

Minkä osalta kurssissa olisi vielä parannettavaa? *

- Kurssin sisältö
 Kurssin aikataulu
 Opetusmenetelmät
 Kouluttajien ammattitaitoisuus ja/tai vuorovaikutustaidot
 Ryhmähenki ja/tai muut kurssilaiset
 Tilat, välineet ja laitteet
 Jokin muu

Halutessasi voit nyt kertoa omin sanoin, miten valitsemiasi osioita voisi parantaa.

<-- Edellinen Seuraava -->

Liite 3. Tutkimuskutsun saatesanat

Hei!

Olen peruskurssilta 8/2017 valmistunut kollegasi ja tutkin tällä hetkellä Finnair Flight Academyn toimeksiannosta syksyn 2017 kurssilaisten kokemuksia omasta koulutuksestaan. Tutkimus on osa opinnäytetyötäni HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaan.

Arvostaisin suuresti, mikäli ehtisit antaa oman mielipiteesi äskettäin suorittamastasi kursista vastaamalla lyhyeen kyselyyn. Kyselyssä kartoitetaan kokemuksiasi niin kurssin käytännön järjestelyistä kuin kuormittavuudestakin. Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia ja on täysin luottamuksellista; vastauksia tullaan käsittelemään ainoastaan ryhmätasolla, joten yksittäistä vastausta ei voida tunnistaa tulosten joukosta. Kyselyn linkki löytyy tämän viestin lopusta ja vastausaikaa on 31.01.2018 asti.

Mikäli sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit olla yhteydessä minuun suoraan sähköpostitse essi.makela@finnair.com.

Suuri kiitos ajastasi ja avustasi!

Ystävällisin terveisin,
Essi Mäkelä

Kyselyyn pääset tästä linkistä: