



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Matkustusturvallisuusopas Laurea- ammattikorkeakoulun käyttöön

Lehtomäki, Matias

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Matkustusturvallisuusopas Laurea-ammattikorkeakoulun käyttöön

Lehtomäki Matias
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2011

Matias Lehtomäki

Matkustusturvallisuusopas Laurea-ammattikorkeakoulun käyttöön

Vuosi 2011 Sivumäärä 32

Opinnäytetyöni aiheena toimi matkustusturvallisuusoppaan laatiminen Laurea-ammattikorkeakoulun käyttöön. Opas on toteutettu Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan osaston toimeksiantotyönä ja sen merkittävyyttä lisää se, että vastaavaa opasta ei ole aiemmin ollut käytössä.

Matkustusturvallisuusopas tarjoaa ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ja henkilöstön käyttöön yleisluontoisen kokoelman tietoa, ohjeita ja neuvoja liittyen turvallisuuden ja viihtyvyyden parantamiseksi ulkomailla. Opas pyrkii seuraamaan matkan etenemistä kronologisesti ja tarjoaa henkilökohtaisen tason opastusta erilaisten aihealueiden kautta. Lähtökohtana oppaan rakenteelle on ollut sen lähestyttävyyys ja helppolukuisuus.

Opinnäytetyöni oli toiminnallinen kehittämistehtävä, joka toteutettiin toimeksiantajan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Laajaa aihetta rajattiin siten, että minun tehtäväkseni jäi oppaan sisällön tarvekartoituksen tekeminen ja tekstisisällön tuottaminen. Kantavana ajatuksena koko prosessin ajan pidettiin tuotoksen käyttökelpoisuutta kohderyhmän kannalta. Sisältötarpeiden kartoittamiseksi on käytetty tutkimuksellisia menetelmiä. Kehittämistehtävän aikana haastateltiin Laurea-ammattikorkeakoulun palveluksessa olevia asiantuntijoita. Oppaan lopullinen sisältö rakentuu aihealuetta käsittelevän kirjallisuuden varaan, jota kartoitettiin kirjallisuuskatsauksella.

Tässä raportissa kuvataan kuinka Laurea-ammattikorkeakoulun matkustusturvallisuusoppaan laatiminen toteutettiin. Kokonaisprosessia on kuvattu projektin etenemisen mukaisessa järjestyksessä. Itse opinnäytetyö koostuu kahdesta eri osasta; tuotoksesta eli matkustusturvallisuusoppaasta ja tästä raportista. Laaditun matkustusturvallisuusoppaan sisällysluettelo on tämän raportin liitteenä.

Matias Lehtomäki

Travel safety guide for Laurea University of Applied Sciences

Year	2011	Pages	32
------	------	-------	----

The main objective of this thesis report was to create a security and safety guide for students and employees of Laurea University of Applied Sciences travelling abroad. The topic of this travel safety guide was provided by the Laurea department of international activities. The output of the thesis was considered significant because no such document had previously been available at Laurea University of Applied Sciences.

The travel safety guide provides information, advice and guidelines for students and employees travelling abroad. The purpose of these personal level instructions is to improve the safety and travel satisfaction of the focus group. The guide provides recommendations chronologically as the journey proceeds. The baseline for the guide has been its readability and approachability.

The thesis report can be described as a functional development assignment that has been carried out according to the needs and expectations of the employer. The work assignment was delineated so that the author's role in the process was to design and produce the content of the guide. Several research methods such as theme interviews and literature analysis were used to recognize the needs of the target group. The content of the guide was created by utilizing public sources.

The process of creating the guide is described in this report. The thesis itself consists of two different documents, which are this report and the actual guide. The table of contents of the guide can be found at the end of this report.

Keywords: travel safety guide, travel security, travelling

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työn toimeksianto	6
2.1	Työn tarkoitus	7
2.2	Aiheen rajaukset	7
2.3	Toteutustapa	8
2.4	Työmenetelmät	10
3	Matkusturvallisuusoppaan laadintaprosessi	11
3.1	Laadintaprosessin alku	13
3.2	Aineiston kerääminen	14
3.2.1	Kirjallisuuskatsaus	14
3.2.2	Haastattelut	17
3.2.3	Päiväkirjat	21
3.3	Toteuttamisvaihe	21
3.3.1	Oppaan rakenne	21
3.3.2	Aihealueiden valinta	22
3.3.3	Sisällön toteutus	24
3.3.4	Viimeistely	25
4	Arviointi	25
4.1	Kehittämistehtävän ja oman työskentelyn arviointi	26
4.2	Tuotoksen arviointi	28
4.3	Kehittämistehtävän jatkuminen	28
	Lähteet	30
	Sähköiset lähteet:	30
	Liitteet	32

1 Johdanto

Opinnäytetyönäni oli kehittää Laurea-ammattikorkeakoulun käyttöön matkustusturvallisuusopas. Tämän kehittämistehtävän taustalla oli huoli henkilöstön ja opiskelijoiden turvallisuudesta heidän liikkuessaan ulkomailla. Aloittaessani työprosessin ei vastaavaa dokumenttia vielä ollut Laurea-ammattikorkeakoulun käytössä, mikä teki opinnäytetyöni toteuttamisesta paitsi haastavaa myös hyvin mielenkiintoista.

Oppaan luominen oli luonteeltaan toiminnallinen ja työelämälähtöinen kehittämistehtävä. Laadintaprosessin aikana vaadittiin myös tutkimuksellista lähestymistapaa kohderyhmän turvallisuustarpeiden selvittämiseksi. Kysymykseksi nousi oikeanlaisen sisällön valitseminen oppaaseen, eli tiedon hankinta siitä millaista tietoa Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat ja työntekijät tarvitsisivat omaa ulkomaanmatkustusturvallisuutta parantaakseen. Opinnäytetyöni koostui kahdesta osasta: matkustusturvallisuusoppaasta ja sen laatimista kuvaavasta opinnäytetyöraportista. Tässä raportissa kuvataan miten opinnäytetyöni tuotoksen, eli Laurea-ammattikorkeakoulun matkustusturvallisuusohjeen, luominen toteutettiin.

Tämän opinnäytetyöraportin alussa esitellään opinnäytetyön toimeksianto ja siihen liittyen työn tarkoitus, aiheeseen liittyvät keskeiset rajaukset ja valitut työmenetelmät. Luvussa 3 käydään läpi itse matkustusturvallisuusoppaan luomisprosessia ja sen etenemistä kronologisessa järjestyksessä. Samassa luvussa esitellään aineiston keräämiseen käytettyjä menetelmiä ja toteuttamisvaiheessa tehtyjä päätöksiä. Luvussa 4 arvioidaan opinnäytetyön onnistumista sekä tuotoksen että kehittämistehtävän kannalta.

2 Työn toimeksianto

Idea tämän opinnäytetyön aiheesta syntyi ollessani opiskelijavaihdossa Leicesterin yliopistossa Iso-Britanniassa keväällä 2009. Yliopiston vaihto-oppilaille jaettu laaja turvallisuusaiheinen materiaali ja sitä tukevat turvallisuusluennot laittoivat miettimään oman oppilaitokseni turvallisuuskulttuuria ulkomaille lähtevien opiskelijoiden ja työntekijöiden kannalta. Lähtiessäni työharjoitteluun Yhdysvaltoihin vuonna 2010 pyrin tarkkailemaan haku- ja lähtöprosessia mahdollisimman objektiivisesti. Omien havaintojeni mukaan valtaosa opiskelijoista ei huomionnut matkaan lähtiessään turvallisuusnäkökantaa lähes lainkaan. Koska myöskään lähettävänä tahona toimivalla Laurea-ammattikorkeakoululla ei ollut tarjota matkustusturvallisuusohjeita, jäi matkaan valmistautuminen monen osalta puutteelliseksi.

Palattuani takaisin Suomeen minulle tarjottiin mahdollisuutta lähteä kehittämään Laurea-ammattikorkeakoulun matkustusturvallisuutta opinnäytetyön muodossa. Koin aiheen itselleni

läheiseksi, sillä kokemusteni perusteella uskoin työlle olevan todellista tarvetta. Työn toimeksianto oli Laurea-ammattikorkeakoulun matkustusturvallisuusohjeen luominen. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä. (Ammattikorkeakouluasetus 352/2003). Alustavan suunnittelun ja taustatutkimuksen jälkeen totesin opinnäytetyön aiheen sopivan tähän tarkoitukseen ja sovin toimeksiantajan kanssa kehittämisprosessin käynnistämisestä.

2.1 Työn tarkoitus

Työn tarkoituksena oli tehdä toimeksiantotyönä kohderyhmän tarpeita vastaava matkustusturvallisuusopas. Oppaan tärkein tavoite oli puolestaan parantaa kohderyhmän turvallisuustietoisuutta ja siten varautumista ulkomaanmatkoille lähdettäessä, niiden aikana sekä matkoilta palatessa.

Lopullisena tavoitteena oli että matkustusturvallisuusoppaan kautta kohderyhmä olisi kykenevä varautumaan mahdollisiin riskeihin paremmin sekä arvioimaan niiden toteutumisen todennäköisyyttä. Toimeksiantajan erityinen toive oli tehdä oppaasta käytännönläheinen, eli tarjota vinkkejä ja hyviä käytäntöjä pelkän riskeistä tiedottamisen lisäksi. Oppaan laadullisiksi tavoitteiksi asetettiin kohderyhmälähtöisyys ja riittävä lähdekritiikki sisällön suhteen. Toimeksiantajan toiveena oli, että oppaaseen kerätty tieto on selkeästi jäsennehtynä ja helposti löydettävissä. Kaiken tämän tarkoituksena oli luoda työkalu Laurea-ammattikorkeakoulun puitteissa matkailevien henkilöiden turvallisuuden ja viihtyvyyden parantamiseksi. Oppaalla yritetään lisätä kohderyhmän turvallisuustietoisuutta ja parantaa yksittäisten matkaajien toimintatapoja turvallisempaan suuntaan. Pelkkä oppaan lukeminen ei paranna turvallisuutta, mutta lisää lukijan turvallisuustietoisuutta, itseluottamusta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan turvallisuuteensa. Tämän päämäärän saavuttamiseksi keskityttiin kokoamaan sisällöllisesti mahdollisimman hyvin tarvetta vastaava kokonaisuus. Opinnäytetyön tarkoituksena oli siis luoda matkustusturvallisuusohjeita silmälläpitäen matkustusturvallisuuden parantamisen laajempaa kokonaisuutta.

2.2 Aiheen rajaukset

Aiheen rajausta muodostui monesta tekijästä. Hirsjärven ym. (2004, 77) mukaan tehtävänanto sinänsä jo säätelee aiheen rajaamista. Opinnäytetyön toimeksianto sisälsi tässä tapauksessa jo itsessään kaksi rajausta: kohdejoukon ja paikkasidonnaisuuden. Tämän lisäksi oli punnittava käytettävissä olevia resursseja sekä saatavilla olevaa lähdemateriaalia. Työn laajuuden rajausta säätelä Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohje.

Kohdejoukkona toimi Laurea-ammattikorkeakoulun puitteissa ulkomaille matkustavat henkilöt, mikä käytännössä tarkoitti koulun opiskelijoita ja henkilökuntaa. Nämä kaksi ryhmää tiedettiin osittain erilaisiksi tarpeiltaan, joten pääpaino päätettiin keskittää opiskelijoihin. Tähän päätökseen syynä oli se että henkilökunnan uskottiin yleisesti ottaen olevan valveutuneempia ja kokeneempia matkustusturvallisuuden suhteen. Kohderyhmän väljän rajauksen tarkoituksena oli pitää opas niin yleisluonteisena että sitä voidaan käyttää koko oppilaitoksen piirissä huolimatta eri opiskelulinjojen luomista eroista. Hirsjärvi ym. (2004, 79) mukaan tulee kuitenkin muistaa että tutkimusta ei ole järkevää tehdä vain ihmisryhmän perusteella, vaan pohjautuen sisällöllisiin intresseihin. Kohderyhmärajaus ja päätös pääpainon asettamisesta opiskelijoille tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

Toinen aihevalinnan luoma rajausta oli paikkasidonnaisuus, sillä matkustusturvallisuuden kokonaisuutta oli toimeksiannossa rajattu koskemaan vain ulkomaille suuntautuvaa matkustamista. Pois jätettiin siis kaikki kotimaassa tapahtuva matkustaminen. Haasteeksi nousi se että käsite ulkomaista pitää sisällään lähes rajattoman määrän erilaisia ympäristöjä, minkä johdosta mitään tiettyä turvallisuuden osa-alueita ei voitu suoraan jättää pois. Tämän takia ulkomaanmatkailu rajauksena oli monelta osin puutteellinen. Rajauksen sijaan voitaisiinkin puhua vieraan ympäristön luomista tarpeista. Oleellista oli siis löytää työmenetelmiä joiden kautta voitaisiin löytää vieraan ympäristön luomiin haasteisiin vastaavaa sisältöä. Työmenetelmiin palataan myöhemmässä luvussa.

Näiden kahden rajauksen toivottiin ohjaavan oppaan sisältöä sellaiseksi, että se oli toteutettavissa yhden opiskelijan voimin. Siitä huolimatta tiedossa oli, että oppaan laatimisprosessi tulee todennäköisesti vaatimaan opinnäytetyölle varattua tuntimäärää suuremman työpanoksen opiskelijalta. Työn suunnitteluvaiheessa toimeksiantaja jätti auki mahdollisuuden aiheen myöhempään lisärajaukseen tutkimusmenetelmien tuoman informaation perusteella, sillä Hirsjärven ym. (2004, 79) kaikkea mahdollista ei voida tutkimuksessa valottaa. Erityisesti kirjallisuuskatsauksen oletettiin tuovan selkoa siihen, mitä aihealueita olisi ensisijaisesti syytä käsitellä oppaassa. Kaikkien rajauksien yhteisenä päämääränä oli selkeyttää tuotosta kokonaisuutena ja pitää se helposti lähestyttävänä kohdejoukon näkökannalta.

Oppaan tuottamisen osalta rajattiin minun osuudekseni vain asiasisällön tuottaminen eli tekstiosuuden luominen. Mahdollisen graafisen ilmeen suunnittelu ja oppaan julkaiseminen jätettiin toimeksiantajan harkintaan. Alustavasti sovittiin oppaan sähköisestä jakelusta, mistä kuitenkin vastaisi toimeksiantaja.

2.3 Toteutustapa

Toimeksiantoni oli ammatillinen kehittämishanke, jossa korostui käytännönläheinen ajattelu. Työelämälähtöisellä kehittämishankkeella tarkoitetaan prosessia, jonka pohjalta syntyy konkreettinen tuote (Jääskeläinen, 62). Tällaisesta työstä käytetään nimitystä toiminnallinen opinnäytetyö Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaisesti. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan käytännön toiminnan ohjeistamista ja opastamista, mikä oli myös tekemäni matkustusturvallisuusoppaan funktio. Perusajatuksena on että opinnäytetyöntekijä pyrkii synnyttämään uutta tietoa, ajatuksia ja näkökulmia olemalla mukana käytännön toiminnassa. Tässä opinnäytetyössä käytännön toiminnalla

Toiminnallisenkin opinnäytetyön tulee perustua teoreettiseen tietoperustaan ja lähdekriittisyyteen, ja sen tulee olla tutkimuksellisella asenteella toteutettu. Toiminnallinen opinnäytetyö ei kuitenkaan noudattele tutkimuksellista toteutus- ja raportointikäytäntöä, vaan produkti ja raportointi ovat usein kaksi erillistä kokonaisuutta. Oleellista on että raportissa kuvataan produktin toteuttamisprosessia tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallinen opinnäytetyö mielletään usein vaihtoehdoksi tutkimukselliselle opinnäytetyölle, mutta myös siinä tulee käyttää perustellusti tutkimusmenetelmiä ja perustella niiden käyttö. Vilkan ja Airaksisen mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuksellinen selvitys kuitenkin kuuluu jo toiminnalliseen toteutustapaan, mikä jättää enemmän varaa työkohtaisten erityispiirteiden huomioinnille. (Vilka & Airaksisen 2003)

Rantasen ja Toikkon mukaan tutkimuksellisuutta ja käytännön työelämälähtöisyyttä integroivien töiden, eli tutkimuksellisten kehittämishankkeiden, toteutuksessa ja raportoinnissa on vaihtelevia käytäntöjä. Kehittämishanketta toteuttaessa on kuitenkin muistettava että dokumentaatio on kehittämistyön tutkimuksellisuuden perusta. Projektityön aikana onkin huolehdittava siitä että dokumentaation tulee täyttää tutkimuksellisen dokumentaation minimikriteerit. Jääskeläisen mukaan toiminnallisen opinnäytetyön toteutuksen, raportoinnin ja annettujen mallien välinen analogia jääkin opiskelijan itsensä keksittäväksi. Raportointi ja opinnäytetyön luokittelu liittyykin osaltaan laajempaan keskusteluun ammatillisen kehittämishankkeen määrittelystä (Jääskeläinen 2005; Rantanen & Toikko 2005; Vilka & Airaksinen 2003).

Ojasalo ym. (2009,19) puhuvat samasta asiasta eri termeillä, heidän mukaansa tieteellisen tutkimuksen ja arki ajattelun väliin sijoittuvalla tutkimuksellisella kehittämistyöllä voidaan tehokkaasti luonnostella, kehittää ja ottaa käyttöön uusia ratkaisuja. Kehittämistyössä ei keskitytä vain tutkimaan tai kuvaamaan asioita vaan viemään niitä käytännössä eteenpäin. Tavoitteenani olikin keskittyä luomaan ja kehittämään itse tuotosta, mutta panostaa silti riittävästi tutkimaan kohderyhmän tarpeita. Tarkoituksena olikin tuotoksen laadinta ja tutkimuksellinen näkökulma tukisivat toisiaan läpi laadintaprosessin.

2.4 Työmenetelmät

Vilkan ja Airaksisen (2003,51) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena on aina konkreettinen tuote kuten ohje, mihin myös käytettyjen menetelmien tulee tähdätä. Tarkoituksenmukaisen tuotoksen eli tässä tapauksessa käyttökelpoisen matkustusturvallisuusoppaan luomiseksi tuli valita resursseihin nähden toimivimmat työmenetelmät. Tavoitteena oli että oikeita menetelmiä käyttämällä tuotoksesta tulisi muista vastaavista edukseen erottuva. Ensisijaisina kriteereinä opinnäytetyössä tulee pitää sopivuutta kohderyhmälle, tuotteen houkuttelevuutta, informatiivisuutta, selkeyttä ja johdonmukaisuutta (Vilka ja Airaksinen. 2003, 53). Seuraavissa kappaleissa pohdin aineistonkeruun perusmenetelmien eroja ja sitä millainen lähestymistapa sopi parhaiten tiedonkeruun toteuttamiseen tässä kehittämishankkeessa.

Yhtenä vaihtoehtona oli kyselyn järjestäminen, sillä tähän olisi ollut mahdollisuus käyttäen hyväksi Laurea-ammattikorkeakoulun tietoverkkoa. Myös kohderyhmä olisi ollut helppo tavoittaa, sillä saatavilla oli tieto kaikista ulkomailla opintoja tai harjoittelun suorittaneista. Hirsijärven ym. (2004, 184) mukaan kyselyn heikkouksia voivat kuitenkin olla vastaajien suhtautuminen tutkimukseen ja vastaamatta jättäminen. Samoin hyvän ja tarkoituksenmukaisen kyselylomakkeen laatiminen vie paljon aikaa ja vaatii sitoutumista. Tiesin vastaavia kyselyitä tehneiden kokemuksiin perustuen että vastaavien kyselyiden vastausprosentti jää todella alhaiseksi, mikä puolestaan olisi tarkoittanut osan tehdystä työstä valuvan hukkaan.

Havainnointi olisi tiedonkeruun kannalta ollut erittäin hyvä menetelmä, koska sillä olisi voitu parhaimmillaan tuottaa välitöntä ja suoraa tietoa (Hirsjärvi, ym. 2004, 202). Käytännössä havainnoimalla, esimerkiksi useamman opiskelijan matkaa sivusta seuraamalla, olisi voitu tehokkaasti löytää kohderyhmän tarpeet ja heidän kohtaamansa riskit. Havainnointi oli kuitenkin mahdotonta, sillä työ käsitteli nimenomaisesti ulkomaille matkustamista ja havainnointitilanteen järjestäminen ei resurssien takia ollut mahdollista. Uskoin omien matkapäiväkirjojeni käyttämisen työn aineistossa osaltaan tuovan samoja havaintoja kuin järjestelmällisellä havainnoinnilla olisi voitu saada.

Tiesin kehittämiskohteen olevan jo hyvin kartoitettu ja materiaalia olevan runsaasti tarjolla, joten näin parhaaksi aloittaa työn riittävän laajalla teoriapohjan kartoittamisella. Tähän perustuen valitsin pääasialliseksi työmenetelmäksi kirjallisuuskatsauksen, jolla oli tarkoitus kerätä lähdeaineistoa järjestelmällisesti ja analyttisesti, sekä samalla laajentaa omaa näkemystäni matkustusturvallisuuden kokonaisuudesta. Kirjallisuuskatsauksen toteuttamiseen palaan myöhemmässä luvussa.

Hirsjärven ym. (2004, 75) mukaan ennen aineiston keräämisen aloittamista on ajan säästämiseksi tärkeää pohtia mitä tutkittavasta aiheesta oikeastaan halutaan tietää. Tutkimuskysymykseksi nousi epätietoisuus siitä minkälaista ohjeistusta pääkohderyhmä eli ulkomaille suuntaavat opiskelijat tarvitsevat toimiakseen mahdollisimman turvallisesti. Yksinkertaisuudessaan voitaisiin kysyä mitä ovat ne riskit joita ulkomaille matkustavat Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat kohtaavat. Sisältö ja oppaan rakenne oli tarkoitus suunnitella paljolti näihin kysymyksiin saatavien vastausten varaan. Omien kokemusteni pohjalta minulla oli vahva arvio siitä millaisia asiakokonaisuuksia oppaaseen tulisi sisällyttää, mutta halusin saada tarkempaa ja objektiivisempaa tietoa aiheesta.

Sisällön valikoimiseksi ja tutkimuskysymykseen vastatakseni minun tuli käyttää myös laadullisia tutkimusmenetelmiä. Vilkan ja Airaksisen (2003, 57) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetoissa. Tähän perustuen uskoin että voisin pienelläkin määrällä haastatteluja kerätä riittävän määrän laadullista tietoa kohderyhmän tarpeista ja määritellä siten tuotoksen sisältöä tarkoituksenmukaiseksi. Viikka ja Airaksinen (2003,63) toteavat, että haastattelutapa tulisi valita sen mukaan minkälaista tietoa etsitään.

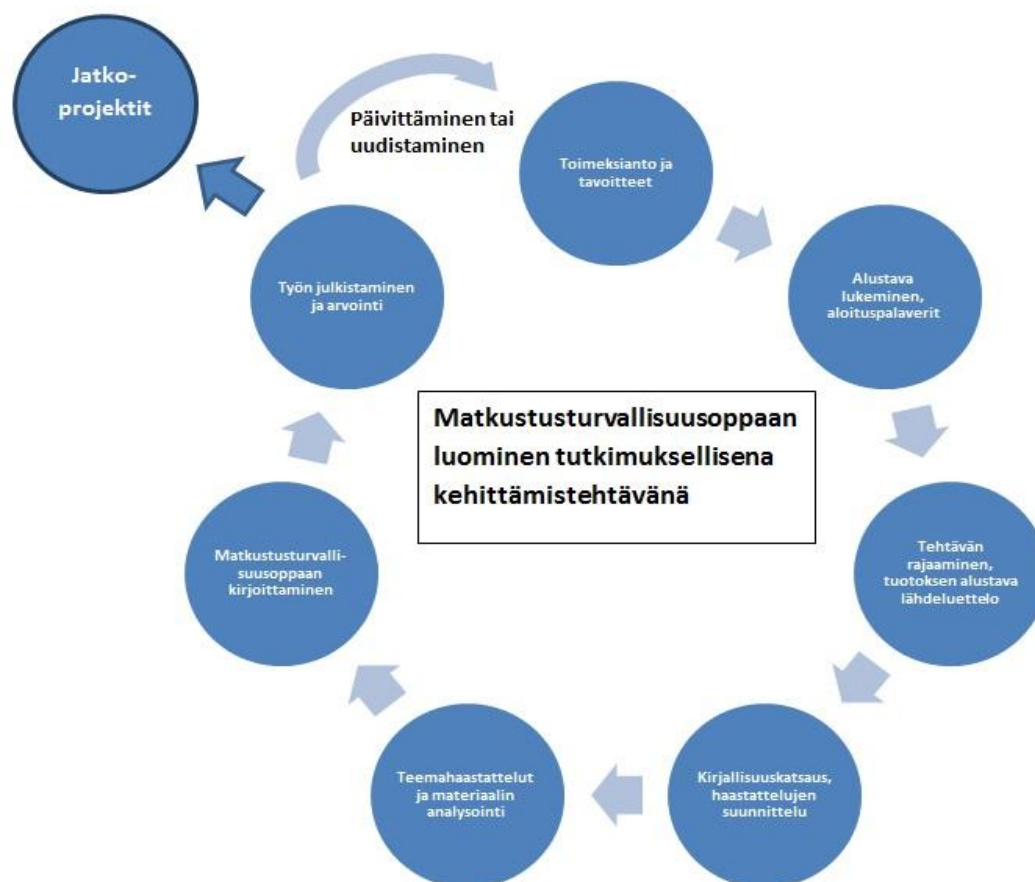
Matkustusturvallisuusoppaan sisällön kannalta oli tärkeää selvittää millaisia riskejä pääkohderyhmä, eli tässä tapauksessa oppilaat, matkoillaan kohtaavat. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 34) kuitenkin muistuttavat että vähemmän strukturoidun haastattelun haasteeksi nousee haastatteluaineiston analysointi ja tulkinta, minkä vuoksi teemahaastattelu ei ole ongelmaton tiedonkeruutapa. Aiheen laajuudesta johtuen uskoin että vapaampi lähestymistapa tuottaisi kuitenkin monipuolisempaa ja syventävämpää tietoa. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 35) mukaan tutkijat ovat erimielisiä siitä onko haastattelun kautta helpompi lähestyä arkoja tai vaikeita aiheita. Uskoin kuitenkin että strukturoimattomalla haastattelulla asiantuntijoiden olisi helpompi keskustella myös omaa toimenkuvaansa sivuavista puutteista.

Punnittuani eri tutkimusmenetelmien heikkouksia ja vahvuuksia päätin käyttää toisena tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua haastattelua, jota yleisesti kutsutaan teemahaastatteluksi.

3 Matkustusturvallisuusoppaan laadintaprosessi

Tässä luvussa on kuvattu vaiheittain miten matkustusturvallisuusoppaan luominen toteutettiin. Päätin toteuttaa opinnäytetyöni tutkimuksellisen kehittämistyön prosessina, minkä tarkoituksena oli selkeyttää kokonaisuus työvaiheiksi ja tuoda toimintaan järjestelmällisyyttä.

Kuvassa 2 on kuvattu tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia tämän opinnäytetyön kohdalla.



Kuva 2: Matkustusturvallisuusoppaan laatiminen kehittämistehtävän näkökulmasta

3.1 Laadintaprosessin alku

Projekti käynnistyi suunnittelupalaverilla 14.4.2011. Suunnittelupalaverissa tapasin toimeksiantajan edustajan Laurea-ammattikorkeakoulun lehtorin Tiina Rannan. Olin saanut toimeksiannon tietooni hänen kauttaan jo edellisen vuoden lopulla ja projektin toteuttamisesta oli keskusteltu useasti opintojeni edetessä. Jouduimme kuitenkin lykkäämään itse kehittämistyön aloittamista huhtikuulle, johtuen siitä että suoritin kyseisenä keväänä 45 opintopistettä muita opintoja ja resurssini olivat siten rajalliset.

Suunnittelupalaverissa kävimme läpi toimeksiantajan odotuksia ja vaatimuksia tuotoksen suhteen. Yhdessä toimeksiantajan kanssa päätettiin tehdä edellä mainitut rajaukset tehtävänantoon, jotta kehittämistehtävän työmäärä ei paisuisi kohtuuttomaksi. Palaverin aikana hahmottelimme alustavasti tulevan tuotoksen muotoa ja sisältöä. Alustavaksi vertailukohteeksi valittiin matkailuturvallisuuden neuvottelukunnan ”Turvallista matkaa?” opas. Tavoitteeksi asetettiin kuitenkin huomattavasti vertailukohtaa laajempi ja tarkemmin

kohderyhmän tarpeisiin räätälöity tuotos. Sisällön määrittelemiseksi päätettiin valita asiantuntijoita haastateltaviksi Laurea-ammattikorkeakoulun omasta kansainvälisyysorganisaatiosta. Opinnäytetyön työelämän yhteyshenkilöksi määritettiin Tiina Ranta. Opinnäytetyötä ohjaamaan määritettiin Laurea-ammattikorkeakoulun turvallisuusalan lehtori Juha Kreuz.

Asiantuntijoiden valitsemiseksi pidimme toisen suunnittelupalaverin Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan johtajan Arja Majakulman kanssa 27.4.2011. Palaverissa keskityttiin Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisten toimintojen läpikäyntiin ja kerättiin lisätietoa toimeksiantajan tarpeisiin vastaamiseksi. Palaverissa keskusteltiin projektin aikataulusta ja sen arvioinnista. Yhteisesti sovittiin että kehitystehtävä etenee mahdollisuuksien mukaan siten että tuotos valmistuu syksyllä 2011. Työn laadullista arviointia sovittiin tehtävän vasta sen valmistuttua, mutta samoin sovittiin työn toimittamisesta kommentointikierrokselle ennen sen julkaisua. Asiantuntijoiksi valittiin eri toimipisteiden kansainvälisyys-koordinaattoreita, koska heidän toimenkuvansa katsottiin liittyvän oleellisesti tulevan tuotoksen käyttöön. Samojen asiantuntijoiden katsottiin edustavan osaltaan myös kohderyhmää, sillä he matkustavat työnsä puolesta huomattavan paljon. Opiskelijoiden osalta kohderyhmän haastatteluja ei katsottu välttämättömäksi, sillä tämä olisi kasvattanut kehittämistehtävän työmäärää ratkaisevasti. Opiskelijoiden näkökulmaa aiheeseen päätettiin tuoda opinnäytetyön toteuttajan omien matkakertomusten kautta.

3.2 Aineiston kerääminen

Aineiston keräämiseen käytettiin kirjallisuuskatsausta ja temahaastatteluja. Nämä menetelmät muodostivat kehittämistehtävän tiedonkeruuvaiheen, josta saatiin pohja toteuttamisvaiheelle. Kirjallisuuskatsaus oli monivaiheinen projekti, joka toteutettiin samanaikaisesti haastattelujen kanssa. Nämä kaksi menetelmää toimivat toisiaan tukevinä tiedonkeruutapoina läpi toteuttamisvaiheen.

3.2.1 Kirjallisuuskatsaus

Järjestelmällinen kirjallisuuteen perehtyminen aiheen ympäriltä on hyvä aloittaa mahdollisimman aikaisin (Hirsjärvi ym. 2003, 99), joten olin lukenut runsaasti alan kirjallisuutta jo paljon ennen varsinaista aloituspalaveria. Osaltaan tietopohjaani kartuttivat omat ulkomailta suoritettut vaihtoni ja työharjoitteluni, joiden aikana olin omatoimisesti käynyt läpi saman aihepiirin kirjallisuutta ja pitänyt myös matkapäiväkirjaa. Ottaessani toimeksiannon vastaan olin siis ehtinyt tehdä jo laajasti alustavaa perehtymistä alan kirjallisuuteen, vastaaviin oppaisiin ja sähköisiin lähteisiin. Samaten olin jo ennen

kirjallisuuskatsaukseen lähtemistä saanut runsaasti vinkkejä alan kirjallisuudesta eri lehtoreilta ja kanssaopiskelijoilta.

Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on keskittyä tutkimusongelman kannalta oleelliseen kirjallisuuteen ja selvittää miten aihetta on aiemmin tutkittu ja käsitelty kirjallisuudessa (Hirsjärvi ym. 2003, 111). Tämän työvaiheen tarkoituksena oli luoda teoreettinen viitekehys tulevalle oppaalle ja valmistella siten haastatteluvaiheeseen siirtymistä. Hirsjärven ym. (2003,111) mukaan katsaus täytyy rajata vain asianmukaisia ja suoraan tutkimusaiheeseen liittyviä teoksia koskeviksi. Tässä työssä ei ole toteutettu tutkimusta, vaan kirjallisuuskatsauksella on pyritty keräämään tietoa työn toteutuksen ja sisällöllisten ratkaisujen tueksi.

Vaikka kaikkea toiminnalliseen opinnäytetyöhön liittyvää aineistoa ei tarvitse analysoida kuten tutkimuksellisessa opinnäytetyössä (Vilka & Airaksinen, 2003, 57), päätin jaotella ja analysoida tulevan lähdemateriaalin alustavan lukemiseni pohjalta. Ajatuksenani oli ennen haastatteluihin ryhtymistä kerätä ja jäsentää käytössäni olevaa materiaalia siten että itse opasta kirjoittaessani tieto olisi helposti löydettävissä. Toiveenani oli luonnollisesti löytää samaa aihetta käsitteleviä aiempia julkaisuja, joiden pohjalta voisin lähteä toteuttamaan omaa kehitystehtävääni. Kirjallisuuskatsausta tehdessäni halusin alustavasti eritellä omalle kohderyhmälleni oleellista tietoa yleisiä oppaita ja teoksia käyttäen. Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena pidin riittävän laajan teoriapohjan keräämistä. Tarkoituksenani oli palata toteutusvaiheessa kirjallisuuskatsaukseen ja täydentää sitä haastattelujen kautta esille tulleilla aihepiireillä ja materiaalilla. Oppaan luonteen huomioonottaen oli selvää että tulisin kirjallisuuskatsaukseen sisällytettyjen teosten lisäksi käyttämään runsaasti erillisiä lähteitä tiettyjen osa-alueitten tarkentamiseen.

Kirjallisuuskatsauksessa jäsensin tärkeimpinä pitämäni teokset kolmeen ryhmään: yleisiin oppaisiin, joiden pohjalta päätin rakentaa sisällysluetteloni, matkaoppaisiin joiden laajasta sisällöstä tulisin keräämään oppaan teorian ja täydentäviin lähteisiin, joilla tarkentaisin kohderyhmälle oleellisia aiheita. Kirjallisuuskatsauksen painetut ja sähköiset julkaisut ovat julkaistu tunnettujen kustantajien tai tahojen toimesta ja ovat siten olleen opinnäytetyön tekijän arvion mukaan luotettavia.

Yleiset ohjeet:

- Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta. Turvallista matkaa?
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Matkailijan Terveysopas 2011.
- Työturvallisuuskeskus. Turvallisesti työmatkalla ulkomailla.

Matkaoppaat:

- Benyik, L. & Kohen S. 2006. Turvallista matkaa. Miten vältät pahimmat karikot. Tampere: Cityoffset
- Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, L., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P., 2008. Yrityksen Turvallisuusopas. Helsinki: Gummerus
- Milonoff, T., Rantala, R. 2007 Madventures kansainvälisen seikkailijan opas. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Vincent, B., Arno, B. 2003 Travel Advisory. How to Avoid Thefts, Cons, and Street Scams While Traveling. Chicago: Bonus Books

Tarkentavat lähteet:

- Karpela, T. 1998. Kansalaisen Turvakirja. Helsinki: Otava
- Kreuz, J. & Lauttamus, S. 2010 Matkustusturvallisuus Turvallisuuden hallinta 3/Joulukuu
- Tarkiainen, J. 2001. Pelon ja matkustamisen maantiede. Rovaniemi: Lapin Yliopisto
- Tiihonen, K. 1990. Ulkomaan turvallisuusopas. Yritysturvallisuuden neuvottelukunta
- Ulkoasiainministeriö. Internet sivut - Matkustaminen
- Suomen laki. Finlex - Valtion säädöstietopankki

Pyrin kirjallisuuskatsauksen aikana ja myöhemmin itse sisältöä tuottaessani noudattamaan riittävää lähdekritiikkiä. Vilkan ja Airaksisen (2003, 53) oppaiden sisältöä kerätessä lähdekritiikki on erityisessä tärkeässä asemassa. Hirsjärvi ym. (2004, 102) muistuttavat että lähdemateriaalia valitessa ja tulkitessa tulee kiinnittää huomiota lähteen ikään, sen kirjoittajan tunnettavuuteen ja lähteen uskottavuuteen. Matkustaminen on muuttunut viimeisinä vuosikymmeninä siten että uskoin lähteen iän olevan kriittinen osa lähteen soveltuvuutta. Päätin käyttää myös muutamia vanhempia teoksia, mutta niiden osalta olen keskittynyt vain teorian hyödyntämiseen. Kirjoittajan arvovaltaa pidin suurimpana haasteena lähteideni uskottavuudelle. Suurin dilemma oli "Madventures kansainvälinen seikkailijan opas"-teoksen sisällyttäminen lähteeksi, sillä sen kirjoittavat ovat tunnetusti viihteeseen keskittyneitä julkisuuden henkilöitä. Totesin kuitenkin tunnetun kustantajan ja henkilöiden alantuntemuksen puhuvan valinnan puolesta. Tärkein syy teoksen ottamiseen mukaan sisällöntuottamiseen oli sen kohderyhmälähtöisyys. Päätin kuitenkin soveltaa tarkkaa valikointia käyttäessäni kyseistä teosta itse sisällöntuottamiseen.

Kirjallisuuskatsauksen jälkeen totesin käytössäni olevan riittävästi materiaalia ja tietopohjaa itse haastatteluihin siirtymiseksi. Käytännössä projekti eteni siten että kirjallisuuskatsauksen jälkeen valmistelin yleisiin ohjeisiin perustuen alustavan sisällysluettelon oppaalle. Päädyin

harkinnan jälkeen useimpien teosten suosimaan kronologiseen ohjeistukseen, jossa annetaan ohjeita toimintaan ennen matkaa, sen aikana ja matkan jälkeen. Tätä rakennetta täydensin aihealueiden otsikoilla. Totesin että kaikki asiakokonaisuudet eivät ole suoraan jaettavissa edellä mainitsemaani matkan etenemistä noudattelevaan jakoon. Päätinkin jakaa aihealueet alustavasti siten että ne löytyisivät oppaasta loogiselta paikalta, esimerkiksi lentomatkestaminen oli päätelmäni mukaan viisainta sijoittaa "matkan aikana"-osion alkuun, koska useimmat matkat todennäköisesti alkavat lentomatkestuksella.

Tiesin edellä mainitun sisällyksen jäsennyksen olevan kuitenkin paljolti myös oman subjektiivisen pohdintani tulosta, vaikka se perustuikin kirjallisuuskatsauksessa toteamaani käytäntöihin. Toivoin saavani haastatteluista konsultaatiota sisällön lisäksi myös jäsentelyyn, siten että tuotoksesta tulisi mahdollisimman helposti lähestyttävä. Kirjallisuuskatsaus loi pohjan haastatteluille ja sisällön tuottamisen aloittamiselle. Projektin edetessä jouduin kuitenkin jatkuvasti laajentamaan lähteideni skaalaa, sillä oli selvää että kaikki asiaan liittyvät teokset eivät tulleet esille kirjallisuuskatsauksessa. Sisällön tuottamisessa käytettyjä lähteitä oli lopullisessa tuotoksessa huomattavasti alkuperäistä kirjallisuuskatsausta laajempi määrä.

3.2.2 Haastattelut

Kirjallisuuskatsauksen kautta olin saanut kattavan kokonaiskuvan siitä miten matkustusturvallisuuden oppaat on yleisesti rakennettu, ja millaisia asioita matkustusturvallisuutta kehitettäessä tulisi ottaa huomioon. Haasteeksi nousi kuitenkin laajasti saatavilla olevan materiaalin kokoaminen sopivaksi kokonaisuudeksi, joka sisällöltään vastaisi kohderyhmän tarpeita.

Vilkan & Airaksisen (2003,63) mukaan laadullisia tutkimusmenetelmiä tulee käyttää silloin kun tarkoituksena on kerätä kirjoittamatonta faktatietoa aiheesta. Laadulliseksi työmenetelmäksi olin valinnut teemahaastattelun, kuten aiemmassa luvussa on todettu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jonka määrittelyyn on tarjottu useita erilaisia selityksiä. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että teemahaastattelu on tiukan kysymysluontoisen tutkimushaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto, jossa teema on kaikissa haastatteluissa sama, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys voi vaihdella.

Kansainvälisen toiminnan johtajan Arja Majakulman toiveiden mukaisesti otin yhteyttä eri toimipisteiden kansainvälisen toiminnan koordinaattoreihin. Sähköpostitse sain sovittua ajan neljän koordinaattorin haastattelemiseksi. Haastateltavien henkilöiden lukumäärä oli alusta asti tarkoitus pitää pienenä, koska tarkoituksena ei ollut kerätä sisältöä itse oppaaseen, vaan ainoastaan saada asiantuntijoiden näkökulmaa sisällön valintaan. Toimeksiantajan toiveena

oli 7-8 asiantuntijan haastattelemisen produktin sisällön laadun takaamiseksi. Tästä tavoitteesta kuitenkin jäätin, koska osa asiantuntijoista oli työskentelemässä ulkomailla, eikä mahdollisuutta haastattelutilanteen järjestämiseen ollut.

Haastatteluihin valmistauduin Hirsjärven ja Hurmeen (2003, 66) ohjeiden mukaisesti keskittymällä erityisesti haastatteluteemojen suunnitteluun. Haastattelurunkoa tehdessäni loin oheisen teema-alue luettelon, jonka uskoin ohjaavan keskustelua siten että haastattelujen sisältö vastaisi tutkimuskysymyksiin toivotulla tavalla.

- pääteema: Opiskelijoiden kokemukset ulkomailla
 - o Ennakkotapaukset ja läheltäpiti-ilanteet
 - o Opiskelijoiden kertomukset
 - o Opiskelijoiden palaute

- sivuteema: Lähtöprosessi
 - o Turvallisuuden kytkeytyminen
 - o Opiskelijoiden kiinnostus aiheeseen
 - o Informaation välittäminen

- sivuteema: Haastattelun näkemys
 - o Kommentit sisällykseen
 - o Omat tarpeet toimenkuvan kannalta
 - o Puutteet nykyisessä käytännössä

- lisäteema: Haastatellut matkaajina
 - o Omat kokemukset toisen kohderyhmän edustajina
 - o Tuntemukset, ohjeiden tarve

Tarkoituksena oli siis kerätä tietoa siitä miten opiskelijat kokevat turvallisuuden ja miten nämä käyttäytyvät matkoilla. Lisäksi oli tarkoituksena kerätä yhteen tietoa siitä millaiset riskit ovat toteutuneet tai olleet lähellä toteutua. Lisäteeman tarkoituksena oli mahdollisuuksien mukaan saada tietoa toisen kohderyhmän, Laurea-ammattikorkeakoulun henkilöstön, tarpeista ja käyttäytymisestä ulkomaanmatkoilla.

Ennen haastatteluja toimitin asiantuntijoille alustavan sisällyluettelon tulevasta oppaasta, sekä valitut teemat. Toivoin ennakkotietojen antavan haastatelluille mahdollisuuden perehtyä aihealueeseen ennalta ja siten parantavan haastattelujen laatua. Itselleni olin tehnyt lisäkysymyksiä siltä varalta että haastattelu ei etene pelkkien teemakysymysten pohjalta. Sain luvan nauhoittaa kaikki haastattelut, joten en tehnyt haastattelujen aikana erillisiä

muistiinpanoja, vaan kirjoitin jälkikäteen kaikkien haastattelujen ydinkohdat auki erillisiksi dokumenteiksi. Käydessäni läpi materiaalia en suorittanut varsinaista sanasanaista litterointia, sillä Hirsjärven ja Hurmeen (2006, 138) mukaan päätelmiä voidaan tehdä myös suoraan tallennetusta materiaalista. Näitä dokumentteja käytin myöhemmin sisällöntuottamisen tukena. Nauhoitettua haastattelumateriaalia kertyi hieman yli neljä tuntia.

Alla on lueteltu haastatellut henkilöt, haastattelupaikat ja haastattelupäivämäärät:

- Tuula Saarnio, Otaniemi, 11.5.2011
- Sini Setälä, Leppävaara, 18.5.2011
- Tyyri Douthwaite, Leppävaara, 18.5.2011
- Satu Hyökki, Kerava, 26.5.2011

Haastattelut etenivät mielestäni odotusten mukaisesti ja tarjosivat kaivattua näkökulmaa sisällöntuottamiseen. Haastatellut toimivat työssään eri koulutuslinjojen kansainvälisten toimintojen suunnittelijoina, joten turvallisuuden näkökannalta kansainvälisten toimintojen haastavuus erosi suuresti haastateltujen välillä. Erityisesti hoitoalasta vastaavien koordinaattorien kokemukset olivat arvokkaita työn etenemisen kannalta. Kukaan haastatelluista ei ollut erikoistunut työssään turvallisuuteen, joten haastatellut eivät juuri antaneet suoria ohjeita tai ehdotuksia itse oppaaseen sisällytettäviin ohjeisiin. Tästä huolimatta haastattelujen pohjalta pystyi tekemään tiettyjä johtopäätöksiä tutkimuskysymyksen kannalta, eli saamaan tietoa siitä millaisia uhkia ja riskejä kohderyhmä kohtaa ulkomaille matkustaessaan.

Haastattelujen ongelmaksi nousi se että pää- ja sivuteemojen osalta kyseessä oli toisen käden tieto. On mahdotonta tietää miten hyvin opiskelijoiden kokemukset ja tieto heidän kohtaamistaan riskeistä välittyy kansainvälisestä toiminnasta vastaaville koordinaattoreille. Toinen ongelma tutkimuksellisuuden kannalta oli se, että kaikki haastatellut ovat työnsä puolesta tekemisissä ulkomaanmatkustamisen kanssa ja tekemäni oppaan jalkauttaminen tulisi käytännössä olemaan heidän vastuullaan. Näistä ongelmakohdista huolimatta haastattelut toivat kirjallisuuskatsauksen tueksi huomattavan määrän hiljaista tietoa opiskelijoiden käyttäytymisestä ja toiminnasta ulkomailla oleskellessa.

Siirtyessäni analysoimaan aiemmin kuvaamallani tavalla litteroituja haastatteluja aloitin purkamalla aineiston teema-alueittain. Teema-alueisiin jakamisella, mistä Hirsjärvi ja Hurme (2006,173) käyttävät termiä teemoittelu, voidaan tutkia eri haastatelluista esiin nousevia yhteisiä piirteitä. Teemoittelu vaatii analyysoijalta monipuolista tulkintaa, koska on

epätodennäköistä että teemahaastattelussa haastateltavat ilmaisisivat samoja asioita täysin samoin sanoin.

Haastattelujen pääkohdista muodostin seuraavan teemoittelun:

- pääteema: Opiskelijoiden kokemukset
- alateema: Oppaan sisälllys
- alateema: Haastateltujen kokemukset
- sivuteema: Matkustusturvallisuus laajempänä kokonaisuutena

Pääteeman alle kokosin kaikki haastatteluissa esille tulleet opiskelijoiden kokemukset ja näiden kohtaamat riskit. Oppaan sisälllyksen alle kokosin haastateltujen kommentit alustavaan lähdeluetteluun ja näiden näkemykset siitä mitä aihealueita tulisi korostaa ja millaisia aihealueita mahdollisesti lisätä oppaaseen. Toisen alateeman alle kokosin kaikki haastateltujen omakohtaiset kokemukset opiskelijoiden lähtöprosessista sekä omasta matkustamisesta. Sivuteemaksi valitsin matkustusturvallisuuden laajemman kokonaisuuden, johon keräsin kaikki ne matkustusturvallisuusoppaan ulkopuoliset seikat ja näkemykset joista voisi tulevaisuudessa olla hyötyä matkustusturvallisuuden kehittämiseksi. Sivuteemasta en tehnyt oppaaseen vaikuttavia johtopäätöksiä, mutta päätin informoida kyseisistä asioista työn toimeksiantajaa mahdollisten jatkoprojektien varalta.

Saadakseni vastauksen tutkimuskysymyksiin jatkoin analyysiä tulkitsemalla annettuja vastauksia. Etsin mahdollisuuksien mukaan eri teemojen alaisista vastauksista yhteyksiä ja tein näistä johtopäätöksiä. Hirsjärven ja Hurmeen (2006, 174) kuvaamaan tyypittelyyn eli eri tapauksien syvempään ryhmittelyyn en ryhtynyt johtuen määrällisesti suppeasta haastattelumateriaalista. Siirryinkin siis suoraan tekemään parhaani mukaan tulkintaa saaduista tuloksista. Hirsjärven ym. (2004, 213) mukaan analyysin tulkinta on tutkijan suorittamaa pohdintaa ja johtopäätösten tekemistä analyysin tulosten pohjalta. Tavoitteena oli laatia haastattelujen tuloksista synteesejä, jotka kokoavat yhteen pääseikat ja antavat vastauksia asetettuihin kysymyksiin. Tekemäni analyysiin ja tulkintaan perustuen tein joukon sisältöä ohjaavia johtopäätöksiä, jotka löytyvät tämän raportin liitteenä. (liite 1) Itse haastattelumateriaalia on käytetty ainoastaan oppaan toteuttamisen tukena.

Tekemieni johtopäätösten lisäksi varmistui matkustusturvallisuusoppaalle olevan selkeä tilaus kansainvälisen toiminnan koordinoinnissa. Haastattelut toivat paljon käytännön tietoa kirjallisuusanalyysissa nousseiden aihepiirien ympärille. Haastateltujen pitkä työhistoria ja laajat kokemukset toivat esiin useita riskejä erilaisten esimerkkien ja ennakkotapausten kautta. Haastatteluiden perusteella pystyttiin myös yksilöimään uhkatilanteita ja aiheita, joihin ei löydy riittävää ohjeistusta. Näiden tietojen perusteella kykenin palaamaan

kirjallisuuskatsauksessa valittuun materiaaliin ja aloittamaan sisällön luomisen itse oppaaseen.

3.2.3 Päiväkirjat

Haastattelumateriaalin analysoinnin jälkeen tehtyjen johtopäätösten perusteella näin että pääkohderyhmän kohtaamista riskeistä ja käyttäytymisestä olisi tärkeää saada lisää tietoa. Koska kyselyn tai ylimääräisten haastattelujen järjestämiseen ei ollut resursseja, päätin tehdä suppeaa analyysiä omiin matkapäiväkirjoihini pohjautuen.

Hirsjärven ym. (2004, 207) mukaan päiväkirjaa voidaan käyttää eräänlaisena itseohjattuna kyselylomakkeen täyttönä. Tässä tapauksessa oli kyse omista päiväkirjoistani, joten oli selkeää että analyysi tulisi olemaan hyvin subjektiivista. Lähdekritiikin kannalta totesin kuitenkin että olin kirjoittanut tekstit tietämättä käyttäväni niitä jälkikäteen missään muodossa. Ongelmaksi nousi se että matkapäiväkirjat sisälsivät myös runsaasti aiheeseen liittymätöntä informaatiota, mitä Hirsjärven ym. (2004, 208) tulisi välttää. Aloitinkin päiväkirjojen hyödyntämisen käymällä läpi kaikki kirjoitetut tekstit ja poimimalla niistä matkustusturvallisuuteen liittyvät asiakokonaisuudet.

Kerättyjen tilanteiden, tuntemusten ja tietojen perusteella pyrin luokittelemaan omia tekemisiäni erilaisiin ryhmiin. Ensimmäisenä analysoin toteutuneita riskejä, joiden pohjalta lisäsin haastatteluissa esille tullessiin opiskelijakokemuksiin lisäkohtia. Toisena kohtana keräsin erilaiset riski- ja läheltäpiti-tilanteet joiden syitä pohdin. Totesin useiden kohdista tulleen jo aiemmin esille haastatteluiden kautta, mutta päätin silti keskittää entistä suuremman osan sisällöstä painottamaan omaa asennetta ja omien toimien merkitystä. Koska minä turvallisuusalan opiskelijana olin laiminlyönyt useita turvallisuusohjeita ja maalaisjärjen sanelemia toimitapoja uskoin sen olevan myös yleisesti ongelmana.

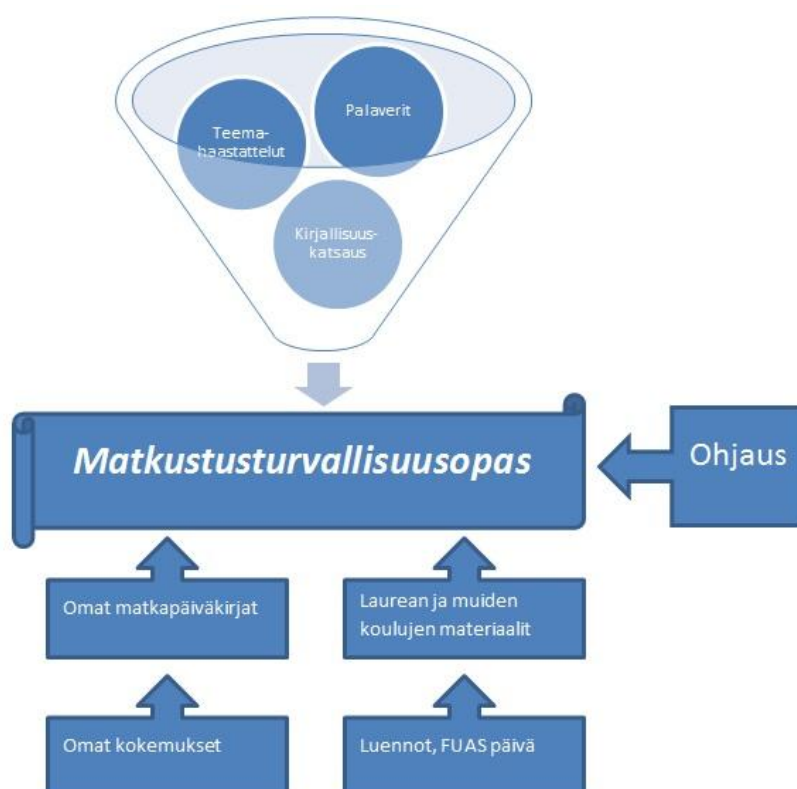
3.3 Toteuttamisvaihe

Seuraavissa kappaleissa pyrin kuvaamaan miten matkustusturvallisuusoppaan luominen toteutettiin. Käytännössä toteuttamisvaihe ei ollut muista laadintaprosessin osista erillinen vaihe, vaan kirjoitin ja muokkasin oppaan sisältöä koko kehittämistehtävän toteuttamisen ajan.

3.3.1 Oppaan rakenne

Oppaan rakenne muodostui monen eri tahon vaikutuksesta. Tärkeimpänä vaikuttajan oli toimeksiannossa ja suunnittelupalavereissa asetettu tavoite helposti lähestyttävästä ja

käytettävästä oppaasta, joka sisältäisi informaation lisäksi runsaasti ohjeita ja hyviä käytäntöjä. Oppaan rakennetta täsmennettiin kirjallisuuskatsauksen ja haastattelujen kautta saadulla tiedolla. Muita rakenteeseen vaikuttaneita seikkoja olivat verrannaisoppaiden rakenne, sekä opinnäytetyönohjauksen vaikutus. Mainitsemisenarvoista on että opinnäytetyön ohjaaja Juha Kreuz oli itse kirjoittanut matkustusturvallisuutta käsittelevän artikkelin, joka löytyy opinnäytetyön lähteistä. Myös toinen artikkelin kirjoittaja, Samu Lauttamus, osallistui oppaan rakenteen hahmottelemiseen ja tarjosi esilukemiseksi omia tuotoksiaan aiheen ympäriltä.



Kuva 3: Matkustusturvallisuusoppaan rakentuminen

3.3.2 Aihealueiden valinta

Aihealueiden valikoituminen tapahtui suunnitteluvaiheen edetessä. Kirjallisuuskatsauksen perusteella päätin jakaa aihealueet kolmen yläotsikon alle. Matkan edetessä tarvittavat tiedot jaettiin koskettamaan toimia ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen. Näiden kolmen aikakokonaisuuden alle kerättiin puolestaan laajempi joukko aihealueita. Samaan jaotteluun oli päädytty myös useassa vertailuoppaassa, vaikka myös muita rakenteita oli käytetty. Työn lähestyttävyyden kannalta päätin käyttää perinteistä jakoa, sillä uskoin tämän helpottavan tiedon sisäistämistä erityisesti siinä tapauksessa että lukija on perehtynyt myös muuhun alan kirjallisuuteen.

Aihealueissa oli runsaasti päällekkäisyyksiä, mutta jaottelun nähtiin silti selkeyttävän asiakokonaisuutta huomattavasti. Alustavan hahmottelun aikana asetinkin tavoitteeksi päästä eroon päällekkäisyyksistä ja luoda oppaalle yhtenäinen rakenne, minkä myötä kaikki siihen sisällytetty tieto olisi mahdollisimman helposti löydettävissä. Toimeksiantajan hyväksyntä jaottelulle ja alustavalle sisällysluettelolle saatiin Laurean kansainvälisistä toiminnoista vastaavalta Arja Majakulmalta, joka piti sisältörakennetta helposti lähestyttävänä ja siten mielekkäänä.

Kuvassa 3 on mallinnettu oppaan sisällön jakautumista aihealueittain.



Kuva 4: Oppaan rakenne

Sisältö ja aihealueet tarkentuivat ja osittain myös muuttuivat kehittämistehtävän edetessä. Alustava lähdeluettelo täydentyi kirjallisuuskatsauksen ja haastattelujen aikana lähes lopulliseen muotoonsa, mutta eri aiheita kuitenkin siirrettiin ja täydennettiin vielä toteuttamisvaiheen aikana siten että lopputuloksesta tuli mahdollisimman johdonmukainen. Aihealueiden sisältöä kuvataan seuraavassa luvussa. Oppaan sisällysluettelo on tämän raportin liitteenä.

3.3.3 Sisällön toteutus

Sisällön toteutus oli aineistonkeräämisen jälkeen eniten aikaa vienyt osuus koko kehittämistehtävässä. Koko laadintaprosessi tiivistyi matkustusturvallisuusoppaan sisällön kirjoittamiseen. Oppaan rakenne, aihealueet ja aineistopohja olivat selkeytyneet jo kehittämistyön aiemmissa vaiheissa, mikä tarkoitti että haasteeksi sisällön toteutuksen osalta jäi kerätyn tiedon saattaminen loogiseen ja luettavaan muotoon.

Ohjemateriaalin tuottamisessa tulee huomioida jatkuvasti sekä ohjeiden tavoitteet että lukijat ryhmänä. Kaiken kirjoitetun tekstin tulisi liittyä itse tutkimusongelmaan, eli tässä tapauksessa kohderyhmän kohtaamiin riskeihin. Lukijoiden osalta kannattaa huomioida että teksti on riittävän aktivoivaa ja luettavaa ottaen huomioon kohderyhmän motivaation. Samalla tulisi pohtia miten tuttu aihealue on lukijoille, eli tuntevatko nämä esimerkiksi aihepiirin termit ja yleiset käsitteet. (Morrison ym. 2001, 170-171)

Oppaan sisällön kannalta on oleellista tiedostaa että lukijalla on oppaan luettavakseen saadessaan mitä suurimmalla todennäköisyydellä jo tiedossaan matkakohde. Rauste-von Wrightin & von Wrightin (2000, 22) mukaan lukemalla oppimisen ydin on lukijan suorittama konstruktointi lukemastaan tekstiä. Tällä tarkoitetaan että jokainen omiin tarpeisiinsa ja mielikuviinsa perustuen sisäistää kokonaisuudesta itseään koskettavat asiakokonaisuudet. Onkin oletettavaa että jokainen oppaan lukenut ohittaa itselleen tutut asiat keskittyen uutta tietoa tarjoaviin kohtiin.

Käytin matkustusturvallisuusoppaan, kuten myös tämän raportin, kirjoittamisen pohjana Vilkan ja Airaksisen (2003, 151-153) vinkkejä kirjoittajalle. Näiden pohjalta lähdin käymään läpi valikoituneita aihealueita otsikoinnin kautta. Produktin lopullinen sisällysluettelo löytyy tämän raportin liitteistä (liite 2). Keräsin ensin jokaisen otsikon alle kirjallisuuskatsauksessa esille tulleet lähteet, minkä jälkeen aloin kirjoittaa informoivaa ja toimintaa ohjaavaa tekstiä vertaillen aihealueeseen parhaiten soveltuvia lähteitä. Vertaamalla lähteiden pohjalta tuotettua tekstiä ja haastattelujen kautta muodostunutta tarvekuvaa kirjasin ylös mahdollisia puutteita aihealueiden osalta. Näitä puutteita korjasin jälkikäteen löydettyäni kyseistä asiasta tarkempaa tietoa tarjoavia tarkentavia lähteitä.

Kirjoittaessani tekstiä pyrin eläytymään lukijan rooliin ja unohtamaan olevani itse turvallisuusalan opiskelija. Jääskeläisen (2005, 66) mukaan tulee muistaa että lukija ei välttämättä tunne alan ajattelu- ja ilmaisutapoja, minkä takia jouduin välillä palaamaan takaisin kirjoitettuun tekstiin ja korvaamaan tiettyjä ilmaisuja ja termejä paremmin ymmärrettävillä. Siitä huolimatta pelkäsin osan tekstistä toistavan liikaa tiettyjä turvallisuusosalalle tyypillisiä termejä kuten riski, uhka, vaara. Koska produktin tekstissä tulee

Vilkkan ja Airaksisen (2003, 129) mukaan käyttää kohderyhmää puhuttelevaa ja tarkoituksenmukaista kirjoitustapaa pyrin antamaan esimerkkejä tai kirjoittamaan asioista yleisellä tasolla.

Koska lukijat Jääskeläisen (2005,66) mukaan odottavat hyötyretoriikkaa eli selostemaista esitystapaa, yritin parhaani mukaan selventää toimien syitä. Käytyäni läpi kaikki alaotsikot ja yhdisteltyäni ja järjesteltyäni niitä tarpeen mukaan palasin takaisin alkuun ja aloin käymään opasta läpi siten että rakenteesta tulisi mahdollisimman yhtenäinen ja selkeä. Saatuaani oppaan aihepiirien ympärille riittävän määrän tarkoituksenmukaista sisältöä siirryin viimeistelemään tuotosta.

3.3.4 Viimeistely

Työn tuotoksen viimeistely tapahtui kehitystehtävän viimeisten viikkojen aikana. Ohjauksen kautta saadun palautteen pohjalta pyrin muokkaamaan tuotoksen tekstiä helpommin lähestyttäväksi. Turvallisuusalan opiskelijana olin ohittanut tiettyjä kohtia itsestänselvyyksinä, sekä jättänyt avaamatta tiettyjä termejä. Palasin vielä kerran tuotoksen alkuun ja pyrin avaamaan riskejä erilaisten käytännön esimerkkien kautta. Toivoin tämän edesauttavan annetun teorian viemistä käytännön toiminnaksi. Näyte matkustusturvallisuusoppaan sisällöstä löytyy tämän raportin liitteistä (liite 3).

Saadun palautteen perusteella päätin myös lisätä tekstin sekaan hyperlinkkejä erilaisille lisäinformaatiota tarjoaville internet-sivuille. Tarkoituksena oli tarjota lukijalle mahdollisuus tutustua alueen aiheeseen syvemmin ja laajemmalla näkökannalla. Ulkopuolisten, ja luotettavaksi tunnettujen, toimijoiden sivuja voidaan myös pitää ajankohtaisempia, sillä niitä päivitetään todennäköisesti tiheämmin kuin itse opasta.

Opinnäytetyön julkaisuuhetkellä itse produktin kehittäminen jatkuu edelleen. Tuotos on lähetetty vielä toimeksiantajan arvioitavaksi, ja sitä tullaan parantelemaan saadun palautteen perusteella. Tavoitteena on, että viimeistelyvaiheen päättyessä vuoden 2011 lopussa produkti on täysin julkaisukelpoinen.

4 Arviointi

Tässä kappaleessa olen arvioinut opinnäytetyötäni kolmelta eri näkökannalta. Ensimmäisessä alaluvussa käyn läpi omaa suoriutumistani ja oppimiskokemustani kriittisesti arvioiden. Toisessa alaluvussa pohdin opinnäytetyön tuotoksen onnistumista sille asetettujen tavoitteiden kannalta ja viimeisessä alaluvussa käyn läpi kehittämistehtävän mahdollista jatkoa.

4.1 Kehittämistehtävän ja oman työskentelyn arviointi

Aloittaessani opinnäytetyöhön valmistautumisen syksyllä 2010 olin omasta mielestäni erittäin hyvässä tilanteessa opinnäytetyön kannalta. Sain opinnäytetyöni aiheen hyvissä ajoin, mikä mahdollisti oman työprosessini pohdinnan opinnäytetyökurssin aikana. Olin myös jo perehtynyt aihealueeseen laajasti, ja tiesin minulla olevan runsaasti aikaa prosessiin valmistautumiseen.

Kevään 2011 aikana puhuin opinnäytetyön toteuttamisesta tulevien yhteyshenkilöiden kanssa useasti ja tein itselleni toiveikkaan aikataulun prosessin etenemisestä. Kevään edetessä huomasin kuitenkin muiden koulutöiden vievän kasvavassa määrin aikaa opinnäytetyöhön valmistautumiselta. Keväällä 2011 sain suoritettua 45 opintopistettä työssäkäynnin ohessa, mutta kesän lähestyessä huomasin olevani hyvin uupunut.

Ensimmäinen virheeni tapahtui pitäessäni kiinni alkuperäisestä suunnitelmasta ja tavoitteista, jotka jälkikäteen pohdittuina olivat resursseihin nähden liian suuret. Vilkan ja Airaksisen (2003, 18) mukaan ammatillisen kasvun näkökulmasta olisi hyvä kartoittaa omia ajallisia, taloudellisia ja henkisiä resursseja. Omalla kohdallani tein selkeän virhearvion omat resurssini huomioonottaen, enkä huomioinut resurssien muuttumisen mahdollisuutta aloittaessani työtä. Jälkikäteen joudun myös kyseenalaistamaan aiheen rajaamisen onnistumisen. Silverman (kuten lainattu Hirsjärvi ym. 2004, 78) toteaa, että on parempi kirjoittaa paljon vähästä kuin vähän paljosta. Työn edetessä huomasin että moni aihealueista olisi itsessään riittänyt opinnäytetyön aiheeksi.

Vaikka projekti alkoi aikataulussa, niin huomasin nopeasti jääväni jälkeen suunnitellusta työtahdistista. Opinnäytetyön aloittaminen juuri ennen kevätlukukauden loppumista toi haasteita yhteyshenkilöiden tapaamiseen. En myöskään huomioinut että monet tulevista haastateltavista viettävät runsaasti aikaa ulkomailla, minkä takia he eivät ole tavattavissa suunnitellun aikataulun mukaisesti. Kesän 2011 aikana minulle tarjoutui mahdollisuus aloittaa koulutusta vastaavissa töissä, vaikka en vielä ollut valmistunut. Tämä hidasti entisestään opinnäytetyöprosessia ja aiheutti entistä suurempaa aikataulutuksen epäonnistumista. Ojasalo ym. (2009, 23) mukaan aikataulussa pysymiseksi prosessin huolellinen suunnittelu on hyvin tärkeää, sillä tutkimuksellinen kehittämistehtävä vie kaiken ajan, joka sille annetaan. Tässä tapauksessa en kuitenkaan usko että puutteet suunnittelussa aiheuttivat projektin jäämisen aikataulusta, vaan kyse oli muutoksista omassa elämäntilanteessani. En kuitenkaan halunnut yrittää vauhdittaa prosessia liiaksi, sillä pelkäsin sisällön laadun kärsivän ajallisten ja henkisten resurssien pienentyessä.

Olin edelleen suunnitellut vieväni opinnäytetyön loppuun töideni ohessa alkusyksystä 2011, mutta raju elämäntilanteen muutos ja siitä aiheutunut viivästyminen johtivat minut tilanteeseen, jossa muiden resurssien kasvaessa aikaa oli kulunut kohtuuttoman paljon. Palatessani todella opinnäytetyön pariin Syyskuussa 2011 olin jo pahasti irtaantunut aiheesta ja jouduin tekemään ylimääräistä työtä palatessani kirjallisuusanalyysin ja haastattelujen antiin. Palattuani työrytmiin ja asetettuani itselleni tiukan aikataulun alkoi opinnäytetyö vihdoin edistyä toivotulla tavalla. Oman päivätyöni ohella käytin tehokkaasti kaiken saatavilla olevan ajan opinnäytetyön toteuttamiseen. Toteuttamisvaihe eteni yllättävänkin nopeasti, mutta tiesin työn tason kärsivän haastatteluosuuden jäätyä aiempaa pienemmäksi. Työn edetessä olin tehnyt päällekkäin opinnäytetyön raportointia ja itse tuotosta. Ajallisen takarajan lähestyessä päätin suunnata resurssit ensisijaisesti raportointiin, sillä vaikka työvaiheet olivat olleet kokoajan selkeät, niin itse tuotoksen kirjoittaminen tuntui itsestäni mieluisammalta. Tiesin että itse tuotoksen loppuun saattaminen ei olisi yhtä raskasta kuin raportin puhtaaksi kirjoittaminen. Tämä jako tuotti tulosta ja saatuani raportoinnin tyydyttävälle tasolle pystyin keskittymään itse tuotokseen entistä paremmin.

Kriittisesti itse kehittämistehtävää arvioidessani näen onnistuneeni melko hyvin suunnitteluprosessissa, sillä työ eteni alusta alkaen loogisesti ja järjestelmällisesti. Tekemäni pohjatyo ja teoriaan tutustuminen maksoivat itseään takaisin tuotoksen edetessä. Toteutusvaiheen osalta koen osittain epäonnistuneeni, sillä työskentelyni ei ollut täysin suunnitellun mukaista. Valitsemani tutkimusmenetelmät olivat mielestäni toimivia ja tarkoituksenmukaisia, mutta teemahaastattelujen määrän jäädessä varsin pieneksi ei niitä pystytty käyttämään riittävän laajasti. Ojasalo ym. (2009, 100) puhuvat saturaatiopisteen saavuttamisesta, millä tarkoitetaan sitä että haastatteluja on tarpeeksi kun uudet haastattelut eivät enää tuota uutta tietoa. Tässä tutkimuksessa ei päästy saturaatiopisteeseen, vaan uusille haastatteluille olisi analyysin ja johtopäätösten kannalta ollut tarvetta. Tämä tarkoitti suunniteltua raskaampaa nojautumista kirjallisuuskatsaukseen projektin loppuvaiheessa. Opinnäytetyön heikoimpana osa-alueena pidänkin sen tutkimuksellisuutta.

Toinen kriittistä tarkastelua vaativa osa-alue oli opinnäytetyön työelämälähtöisyys ja erityisesti vuoropuhelu toimeksiantajan kanssa. Työn alkuvaiheessa kumppanuus oli aktiivista ja työtä kehittävää, mutta aikataulun venyessä jäi yhteydenpito vain sähköpostien varaan. Opinnäytetyöprosessin aikana jatkoin opiskelua Lauream-ammattikorkeakoulussa ja vietin aikaa koulun tiloissa, minkä ansiosta jatkuva yhteys työn tilaajan säilyi. Yhteydenpito ja projektiin liittyvä vuoropuhelu ei kuitenkaan ollut järjestelmällistä ja jäi toivottua vähemmälle. Myös opinnäytetyön ohjaus oli vähäistä johtuen omista työskentelytavoistani ja aikataulun venymisestä.

Sisällöntuottamisen osalta täytyy todeta oppaan olleen sisällöllisesti aivan liian laaja. Tähän olisi voitu vaikuttaa tarkemmalla rajaamisella työn alkuvaiheessa, mutta varsinaisesti kyse oli kuitenkin vain epäonnistumisesta työmäärää arvioitaessa. Kuten olen kuvannut kohdassa kehittämistehtävän jatkuminen, koen että syntynyt opas ei ole riittävän laaja tai täysin kohderyhmän tarpeita vastaava, mikä puolestaan herättää kysymyksen tarkemmin rajatuista jatkoprojekteista.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli äärimmäisen kasvattava kokemus. Omatoimisen työskentelyn ja ammatillisen kasvun lisäksi opin tuntemaan itseni ja rajani entistä paremmin. Opinnäytetyö kasvatti minua ennen kaikkea työn organisoinnin ja järjestelmällisen työskentelyn osalta. Lisäarvoa oppimiseeni toivat käyttämäni menetelmät ja tutkimuksellinen ote, joiden kautta opin ymmärtämään paremmin akateemista kirjoittamista ja tutkimusta.

4.2 Tuotoksen arviointi

Opinnäytetyöprosessin lähestyessä loppuaan lähetettiin matkustusturvallisuusopas arvioitavaksi toimeksiantajan yhteyshenkilöille; kansainvälisten toimintojen johtaja Arja Majakulmalle ja turvallisuusalan lehtori Tiina Rannalle. Johtuen aikataulun venymisestä ja opinnäytetyön julkaisuaikataulusta on produkti vielä julkaisuhetkellä toimeksiantajan arvioitavana ja kommentoitavana. Kehitysehdotusten ja viimeistelyn jälkeen tullaan itse produkti vielä arvioimaan asetettujen tavoitteiden toteutumisen osalta.

4.3 Kehittämistehtävän jatkuminen

Kuten kuviossa 2 on havainnollistettu, ei kehittämistehtävä pääty tuotoksen julkistamiseen. Tämän kehittämistehtävän aikana ilmitulleet ja toimeksiantajan tietoon saadetut tiedot viittaavat vahvasti siihen että tuotos, sekä erityisesti matkustusturvallisuuden laajempi kokonaisuus, vaativat vielä paljon työtä. Oman näkemykseni mukaan opinnäytetyöni on ollut laajemman kokonaisuuden alku. Seuraava askel on matkustusturvallisuusoppaan saattaminen kohderyhmän tietoisuuteen ja käyttöön. Tämä vaihe ei tule olemaan helppo, mutta toivon toimeksiantajalla olevan yhä kiinnostusta tuotoksen käyttöön.

Kehittämistehtävän aikana tehdyn tutkimuksen yhtenä suurimmista anneista voidaan pitää tietoa siitä että tutkimus oli määrältään riittämätöntä. Uutena kehittämistehtävänä voitaisiin pitää esimerkiksi laajemman ja laadullisesti tarkemman tutkimuksen tekemistä tarpeiden tehokkaammaksi kartoittamiseksi. Samaten oppaan päivittäminen, laajentaminen ja parantaminen ovat harkinnanarvoisia jatkotoimia. Opas on luotu vähin resurssein lähes tyhjästä, joten sen puutteiden korjaaminen ja tehokas jalkauttaminen ovat tulevaisuuden

haasteita. Koen kuitenkin että tekemäni työ on ollut arvokasta pohjatyötä Laurea-ammattikorkeakoulun matkustusturvallisuuden pidempiaikaisessa kehityksessä. Itse oppaan lisäksi työ on poikanut useita kysymyksiä ja ehdotuksia. Kriisiviestinnän järjestäminen, yhteydenpidon tehostaminen, kohderyhmän paikallistaminen jne. ovat aiheita joihin opas ei anna yksiselitteistä vastausta. Myös esille nousseet kysymykset Laurea-ammattikorkeakouluun ulkomailta saapuvien henkilöiden turvallisuusperehdytyksestä, kuten myös kotimaanmatkustusturvallisuudesta jäävät tämän kehittämishankkeen osalta täysin ilman vastausta. Työn kautta esille nousseet kehitysehdotukset on toimitettu kansainvälisten toimintojen johtaja Arja Majakulmalle. Lopuksi on vielä syytä todeta, että matkustusturvallisuus on paljon yhtä opasta tai tekijää laajempi kokonaisuus, jonka kehittäminen tulee olemaan jatkuva haaste.

Lähteet

Painetut lähteet:

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2006 Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jääskeläinen, P. 2005. Toiminnallisen opinnäytetyön tekstilajipiirteitä. Teoksessa Vanhanen-Nuuttinen, L., Lambert. P. (toim.) Hankkeesta julkaisuksi. Helsinki:Edita

Morrison, G., Ross, S., Kemp, J. 2001. Designing effective instruction. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Ojasalo, J., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rantanen, T., Toikko, T. 2005. Miten raportoida tutkimuksellista kehittämishanketta. Teoksessa Vanhanen-Nuuttinen, L., Lambert. P. (toim.) Hankkeesta julkaisuksi. Helsinki:Edita

Rauste-von Wright, M., von Wright, J. 2000. Oppiminen ja koulutus. Juva:WSOY

Vilka, H., Airaksinen, T., 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki:Tammi.

Sähköiset lähteet:

Ammattikorkeakoululaki 351/2003. Suomen säädöskokoelma. Viitattu 10.9.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/kokoelma/2003/20030060.pdf>

Kuvat

Kuva 1: Muutostyön prosessi	12
Kuva 2: Matkustusturvallisuusoppaan laatiminen kehittämistehtävän näkökulmasta	13
Kuva 3: Matkustusturvallisuusoppaan rakentuminen	22
Kuva 4: Oppaan rakenne.....	23

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelujen johtopäätökset	33
Liite 2: Produktin sisällysluettelo	36
Liite 3: Näyte oppaan sisällöstä:	37

Liite 1: Teemahaastattelujen johtopäätökset

Litteroitujen teemahaastattelujen analyysiin perustuen pyrin tekemään matkustusturvallisuusoppaan sisältöä ja rakennetta koskettavia johtopäätöksiä. Johtopäätökset on esitetty tässä dokumentissa listana, johon olen sisällyttänyt omaa pohdintaani. Annetuista vastauksista tehdyt johtopäätökset on jaettu teemoittelun alle. Näiden lisäksi on työn toimeksiantajalle toimitettu listaus sivuteemaan liittyvistä ehdotuksista.

Pääteema: Opiskelijoiden kokemukset

-opiskelijat jakautuvat kahteen ryhmään; niihin jotka suunnittelevat matkansa hyvin ja niihin jotka eivät käytännössä ollenkaan. Haasteeksi nousee matkustusturvallisuusoppaan saattaminen molempien ryhmien hyödynnettäväksi. Tämä tarkoittaa lähestyttävyyteen panostamista siten että myös heikommin varautuva ryhmä perehtyisi oppaaseen.

-keskeytyksiin johtavat pääsääntöisesti ympäristön aiheuttamat henkiset paineet. Esimerkiksi täysin erilainen kulttuuri, asuinolot jne. Vaativissa kohteissa tulee asettaa erityistä painoarvoa varautumiselle ja kohteen olosuhteiden ymmärtämiselle.

-opiskelijoiden kohtaamat riskit vaihtelevat suuresti. On tiedossa että läheskään kaikki toteutuneet riskit eivät tule haastateltujen tietoon.

- Eniten tietoon tulee pieniä omaisuusrikoksia, joilta suojautumiseen kaivataan käytännön tietoa.
 - Taskuvarkaudet, omaisuuden säilyttäminen
- Useimmissa rikoksissa alkoholilla on osuutta asiaan. Päihteiden merkitystä riskien kasvamisessa ei tule aliarvioida.
- Merkittävimmissä toteutuneissa riskeissä (yksi raiskaus, muutamia pahoinpitelyjä, useita ryöstöjä) olisi tapahtuma voitu välttää oikealla toiminnalla. Merkittävää on ollut päihteiden käyttö ja ajattelemattomuus.
- Liikennriskit ovat suuria. Varsinkin kaukomaissa liikennekulttuuri ja opiskelijoiden suosimat liikkumistavat (skootterit, pyörät jne.) ovat usein todella turvattomia.
- Terveysriskit ovat jatkuvasti esillä. Ruokamyrkytykset, salmonella jne. aiheuttavat hankaluuksia ulkomailla.
- Afrikan maissa useimmat riskit korostuvat.

- useimmat opiskelijat tietävät ainakin periaatteessa miten tulisi toimia, mutta harva siltikään toimii näin. Ainut tarjottu keino tähän asiaan vaikuttamiseksi on terveen maalaisjärjen käytön korostaminen.

- opiskelijat matkustavat laajasti ulkomaanmatkojen aikana. Ympäristön vaihtuessa nopeasti myös riskit muuttuvat. Opiskelijat tulisi saada varautumaan tähän. Myös yhteydenpidon korostamiseen on tarvetta.
- erityisesti sosiaalialan opiskelijat matkustavat "extreme"-kohteisiin. Tämä on yleistymässä myös muissa ryhmissä. Tämänkaltaisissa paikoissa (Kaukoasia, kehitysmaat, Afrikan köyhät maat jne.) riskit ovat hyvin erilaisia kuin muualla. Vaativat erityistä valmistautumista. Taudit, myrkylliset eläimet/hyönteiset, puutteellinen hygienia ja juomavesi jne.
- terveydenhoitajan luona käymiselle tarvetta, rokotukset jne. Toivottavaa että nämä asiat näkyisivät myös oppaassa.

Alateema: Oppaan sisälllys

- tärkeimpänä kohtana pidettiin matkakohteeseen perehtymistä. Kulttuurin tunteminen ja asennoituminen muuttuvaan ympäristöön ovat turvallisuuden kannalta oleellisia asioita.
- yhteydenpito on kokonaisuuden kannalta tärkeää. Erityisesti onnettomuus tai vahinkotilanteessa tulisi opiskelijalla olla tieto miten toimia ja minne ilmoittaa. Tämä koskee erityisesti kriisi- tai katastrofitilanteista. Kriisiviestinnän järjestämisessä on selkeitä puutteita.
- naisen asemaa eri maissa tulisi pohtia. Suomalainen nainen ei välttämättä ymmärrä tai halua ymmärtää minkälaisia odotuksia naisten käyttäytymiseen ulkomailla asetetaan.
- pääteiden käytön merkitystä tulee korostaa. Haastateltujen mielestä tämä oli suurin yksittäinen tekijä opiskelijaturvallisuuden kannalta.
- luonnonkatastrofit olleet vahvasti esillä, joten niitä toivottiin käsiteltävän oppaassa riittävän laajasti. Tärkeänä pidettiin tietoja siitä miten toimia ja minne mennä suuronnettomuuden aikana.
- viranomaisten kanssa toimiminen usein haasteellista. Tähän tarvitaan ohjeita.
- matkustusilmoituksen tekeminen ulkoasiainministeriölle tärkeää. Tästä muistutetaan opiskelijoille, mutta harva siltikään tekee.
- tärkeintä on pitää opas helposti lähestyttävänä. Tämän pitää näkyä "kansankielisenä" otsikointina.

alateema: Haastateltujen kokemukset

- oppaalle selkeä tilaus. Ulkomaille suuntaavien opiskelijoiden määrä on reilussa kasvussa.
- tietoa on runsaasti saatavilla, mutta sen tuominen opiskelijoiden käyttöön on haaste.
- useat suuntaavat ulkomaille eri organisaatioiden kautta. Osa näistä organisaatioista tarjoaa turvallisuustietoa ja orientaatiota, mutta erityisesti itsenäisesti ulkomaille suuntaavat opiskelijat tarvitsevat turvallisuustietoa.

- tuotteen osalta korostuu käytettävyys. Vahva epäily miten paljon matkustusturvallisuusopasta todellisuudessa voidaan hyödyntää. Lyhennelmälle tarvetta.
- turvallisuusajattelun tuominen yleisesti lähtöprosessiin on ensiarvoisen tärkeää. Lähtöprosessi eroaa huomattavasti eri toimipisteissä ja on jatkuvassa muutoksen tilassa. Matkustusturvallisuusoppaasta toivottiin selkeyttävää dokumenttia tähän.
- henkilöstöllä ei kokemusten mukaan ole juuri uhan tunnetta. Varautuminen matkoihin on myös vähäistä.
- kysymykset turvallisuudesta ohjataan kansainvälisestä toiminnasta vastaaville koordinaattoreilla, mutta näillä ei kokemusta tai kykyä vastata kysymyksiin. Joutuvat itse selvittämään.

Liite 2: Produktin sisällysluettelo

1	Alkusanat	5
2	Ennen matkaa	5
2.1	Matkan suunnittelu	6
2.1.1	Määränpään turvallisuustilanne	7
2.1.2	Matkakohteeseen perehtyminen	8
2.1.3	Suomen edustustot	8
2.1.4	Matkustusilmoitus	9
2.1.5	Paikallinen lainsäädäntö	10
2.2	Matkadokumentit	11
2.2.1	Vakuutus	11
2.2.2	Passi	12
2.2.3	Viisumi	13
2.3	Asumisjärjestelyt	13
2.4	Rokotukset ja lääkkeet	14
2.5	Valuutta ja maksaminen	15
2.5.1	Käteinen	15
2.5.2	Maksukortit	16
2.5.3	Matkasekit	17
2.6	Matkatavarat	17
2.6.1	Pakkaaminen	18
2.6.2	Matkatavarat lentokoneessa	18
2.7	Yhteydenpito	19
2.7.1	Yhteystiedot	20
2.7.2	Kriisitilanneviestintä	20
3	Matkalla	21
3.1	Paikalliset tavat	22
3.2	Turvallinen liikkuminen	23
3.2.1	Lentomatkustus	24
3.2.2	Junat ja laivat	26
3.2.3	Liikenneturvallisuus	26
3.2.4	Liikkuminen kaupungilla	27
3.3	Arvotavarat	28
3.4	Asuminen	30
3.5	Rikokset	31
3.5.1	Huijaus	31
3.5.2	Varkaus	32
3.5.3	Väkivalta	33
3.5.4	Korruptio	34
3.6	Onnettomuudet	34
3.7	Terveysasiat	35
3.8	Päihteet	35
3.8.1	Alkoholi	35
3.8.2	Huumausaineet	36
3.9	Naisena maailmalla	37
3.10	Paikalliset viranomaiset	39
3.10.1	Avun hakeminen	40
3.10.2	Syytettynä rikoksesta	40
3.11	Luonnonkatastrofit	41
3.12	Poliittinen levottomuus	41
3.13	Terrorismi ja suuronnettomuudet	41
4	Kotiin	41
	Lähteet	42
	Liitteet	46

Liite 3: Näyte oppaan sisällöstä:

Matkadokumentit

Ennen matkaan lähtöä tulee varmistua siitä, että kaikki kohdemaan liittyvät matkadokumentit ja asiakirjat ovat kunnossa. Tärkeimpiä matkadokumentteja ovat passi, viisumi ja matkavakuutus, mutta moniin maihin matkustettaessa tai varsinkin niissä pidempään oleskellessa saatetaan edellyttää myös muita dokumentteja. Kohdemaan maahantulo- ja tullimääräykset kannattaa tarkastaa suoraan kohdemaan viranomaisilta, esim. kyseisen maan edustustosta Suomessa tai lähialueella.

Ota kaikista tärkeistä asiakirjoista ja matkadokumenteista valokopiot ennen lähtöä ja kuljeta niitä erillään alkuperäisistä. Hyvä varakeino on skannata kaikki matkadokumentit ja lähettää kuvat omaan sähköpostiin, siten ne ovat saatavissa sähköisessä muodossa missä tahansa päin maailmaa.

Lennot, muut matkaliput, majoituspalvelut jne. kannattaa varata hyvissä ajoin ja tunnetulta matkanvälittäjältä. Matkadokumentteja kannattaa kuljettaa mahdollisimman turvallisessa paikassa, kuten käsimatkatavaroiden joukossa tai erillisessä rahavyössä.

Vakuutus

Matkavakuutus on äärimmäisen tärkeä dokumentti matkaajalle. Vakuutus korvaa pienistäkin vaivoista aiheutuvat lääkärikulut ja hoidot. Tietyissä maissa hoidon saaminen voi olla jopa vaikeaa ilman vakuutusta, joten oman terveyden vuoksi riittävään matkavakuutukseen kannattaa panostaa. Hyvä vakuutus korvaa myös muut matkalla aiheutuneet vahingot ja kulut, esimerkiksi lentojen peruuntumisen tai matkatavaroiden katoamisen. Riittävällä matkavakuutuksella voitkin turvata matkasi tehokkaasti. Jos sairastut matkalla vakavasti, vain matkavakuutus korvaa kuljettamisesi kotimaahan. Ulkoasiainministeriö ei järjestä maksutonta evakuointia edes hätätilanteessa!