



Valion ulkomaan matkustus- turvallisuuden kehittäminen

Mika Helin

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Valion ulkomaan matkustusturvallisuuden kehittäminen

Mika Helin
Turvallisjohtamisen
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu 2020

Mika Helin

Valion ulkomaan matkustus- turvallisuuden kehittäminen

Vuosi 2020

Sivumäärä 50

Toimeksiantajalla oli tarve kehittää ulkomaille matkustavan henkilökunnan matkustusturvallisuutta sekä saada toimintaneuvoja mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja niiden ennaltaehkäisyyn. Opinnäytetyön päätavoitteena oli kehittää yrityksen ulkomaille matkustavan henkilökunnan matkustusturvallisuutta, edellytyksiä varautua riskeihin, arvioida niiden toteutumisen todennäköisyyttä ja parhaimmassa tapauksessa kokonaan välttää vakavimmat riskit. Opinnäytetyön kehittämistehtävän tarkoituksena oli luoda kohderyhmän tarpeita vastaava ja käytännönläheinen käsikirja ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi. Työn toimeksiantajana toimi Valio Oy.

Käsikirjan laatiminen oli luonteeltaan toiminnallinen ja työelämälähtöinen kehittämistehtävä. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmäsuuntausta, hyödynnettiin tapaustutkimuksen lähestymistapaa ja tutkimuksellisen kehittämistyön teoriaa. Tietoperusta rakennettiin turvallisuuden ja riskienhallinnan kirjallisuuden, tilastojen, lainsäädännön sekä toimeksiantajan materiaalin perusteella. Opinnäytetyön teoreettinen osuus toteutettiin kirjallisuuskatsauksella ja dokumenttianalyysillä. Empiirinen osuus toteutettiin teemahaastattelujen, avoimien haastattelujen, asiantuntijahaastattelun ja benchmarkingin avulla. Työn edetessä tietoa kerättiin laadullisilla menetelmillä ja empiirinen aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön produktista, käsikirja ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi, tuli kymmenen osiota sisältävä kokonaisuus. Käsikirjan sisältö muodostui käytännönläheisistä vinkeistä ja suosituksista, lentoturvallisuuteen ja lentämiseen liittyvistä erityispiirteistä, sieppaustilanteista, pakkausohjeista, tarkistuslistoista, tietoturvaosioista, matkaterveysosioista, tärkeistä yhteistiedoista sekä kohdemaan spesifeistä turvallisuussuosituksista. Käsikirjan painopiste on ennaltaehkäisevä, mutta se sisältää myös toimintasuosituksia mahdollisiin kriisitilanteisiin sekä muihin yllättäviin tilanteisiin.

Kehittämistehtävän tuloksena laadittiin käsikirja, jossa toimeksiantajan liikematkustukseen liittyvä turvallisuusohjeistus päivitettiin ajan tasalle ja kirjoitettiin helposti ymmärrettävään ja omaksuttavaan muotoon. Toimeksiantaja on ottanut käsikirjan vastaan, todennut tavoitteiden täyttyvän ja kertonut hyödyntävänsä kehittämistyön aikana kerättyä materiaalia. Käsikirja otetaan käyttöön sekä sähköisenä versiona että fyysisenä paperiesitteenä, ja sen sisältö liitetään osaksi uuden työntekijän perehdytysprosessia. Kehittämistehtävälle asetetut tavoitteet saavutettiin.

Asiasanat: matkustusturvallisuus, yritysturvallisuus, riskienhallinta, varautuminen.

Mika Helin

Development of Valio's travel safety

Year 2020

Pages

50

There was a need for the principal to improve the travel safety of the staff traveling abroad and to obtain operational advice on potential problem situations and their prevention. The main goal of the thesis was to improve the travel safety of the company's staff traveling abroad, to prepare for the risks, to assess the likelihood of their realization and at best to avoid the most serious risks. The purpose of the thesis development task was to create a practical manual to meet the needs of the target group in order to develop safety awareness and preparedness for traveling abroad. The principal organization of the thesis was Valio Ltd.

The creation of the manual was a functional and work-oriented development task. The study was carried out as a functional thesis, using methodological approach of qualitative research and utilizing the case study approach and the theory of research development. The knowledge base was built on safety and risk management literature, statistics, legislation and on the material of the principal. The theoretical part of the thesis was carried out by literature review and document analysis. The empirical part was carried out through thematic interviews, open interviews, an expert interview and benchmarking. As the study progressed, data was collected using qualitative methods and empirical data was analysed by content analysis.

The product of this thesis, a manual for developing safety awareness and preparedness for business trips abroad, became a ten-part entity. The contents of the manual consisted of simple tips and guidelines, aviation safety and flight issues, hostage situations, packing instructions, checklists, information security section, travel health section, important contacts and specific safety recommendations of the destination country. The manual focuses on preventive measures, but also includes recommendations for action in the event of a crisis and other unexpected situations.

As a result of the development task, business travel security guidelines of the principal were updated and written in an easy to understand and easily embraced format. The sponsor has accepted the manual, stated that the objectives have been met and reported the material collected during the development task will be exploited. The manual will be implemented in both electronic and physical form, and its content will be integrated as part of the new employee orientation process. The goals set for the development task were achieved.

Keywords: travel safety, corporate security, risk management, preparedness.

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite ja tarkoitus	7
1.2	Toimeksiantaja	8
2	Teoreettinen tausta.....	9
2.1	Teoreettinen viitekehys	9
2.2	Poimintoja matkustukseen liittyvistä tilastoista	10
2.3	Keskeiset käsitteet	12
2.3.1	Matkustusturvallisuus.....	12
2.3.2	Yritysturvallisuus.....	13
2.3.3	Riskienhallinta.....	14
2.3.4	Varautuminen.....	16
2.4	Lainsäädäntökatsaus.....	17
2.4.1	Työturvallisuuslaki	17
2.4.2	Konsulipalvelulaki ja edustustojen tehtävät	18
3	Kehittämisasetelma	19
3.1	Opinnäytetyön- ja kehittämishankkeen menetelmävalinnat	19
3.2	Opinnäytetyön aikataulu ja haastateltavien otanta	20
3.3	Aineiston keruu.....	21
3.3.1	Teemahaastattelu.....	21
3.3.2	Asiantuntijahaastattelu ja avoin haastattelu	22
3.3.3	Benchmarking.....	23
3.4	Aineiston analyysi.....	24
4	Tulokset ja tuotos	25
4.1	Käsikirjan suunnittelu- ja toteutusprosessi	25
4.2	Teemahaastattelujen tulokset.....	26
4.3	Asiantuntijahaastattelun ja benchmarkingin tulokset.....	30
4.4	Ilmaisia henkivakuutuksia ja muita vinkkejä turvalliseen matkustamiseen	32
5	Arviointi	34
5.1	Eettisyys ja objektiivisuus.....	34
5.2	Luotettavuuden arviointi	35
5.3	Johtopäätökset ja pohdintaa	36
5.4	Jatkokehittämisaiheet	38
	Lähteet	40
	Kuviot	44
	Liitteet.....	45

1 Johdanto

Tilastokeskuksen (2019) mukaan ulkomaan työ- ja kokousmatkat ovat lisääntyneet viime vuosina huomattavasti. Vuonna 2018 tehtiin 830 000 työ- ja kokousmatkaa pelkästään Pohjoismaihin. Työmatkat Yhdysvaltoihin ovat enemmän kuin kaksinkertaistuneet vuoden 2018 aikana. Kotimaan työ- ja kokousmatkat ovat viime vuosina laskeneet tasaisesti. Mikäli trendi jatkuu samanlaisena, lähitulevaisuudessa tehdään enemmän työmatkoja ulkomaihin kuin kotimaahan. International Air Transport Associationin (2019) tilastojen mukaan lentomatrustajien vuosittainen määrä koko maailmassa on 1970-luvun lopulta lähtien tuplaantunut noin 15 vuoden välein. Vuoden 2018 aikana 23 000 matkustajalentokonetta kuljettivat yhteensä 4,4 miljardia matkustajaa ympäri maailmaa.

Emme ole kuitenkaan menossa kohti maailmaa ilman rajoja. Mikäli olimme kohti sellaista menossa, terroristi-iskut 2001 onnistui tuhoamaan toiveet rajattomasta tulevaisuudesta (Zureik & Salter 2005, 11). Koskelan (2009, 14 - 15) mukaan ilmeisin murroskohta oli New Yorkin kaksoistorneihin tehty isku 2001, mutta seuraavat iskut Madridissa, Lontoossa ja Pariisissa loivat vaikutelman, että missä tahansa voi sattua vastaavaa. Terrorismi, rikollisuuden kasvu tai pandemian syntyminen ovat uhkia, joihin matkailuteollisuus varautuu ympäri maailman (Iivari 2012, 37).

Lisääntyneen matkustamisen myötä yhä suurempi osa yritysten johdosta ja henkilöstöstä viettää paljon aikaa erilaisissa liikenne- ja kulkuvälineissä, lento- ja muilla asemilla, hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä olosuhteissa, joihin liittyy riskejä ja uhkia myös fyysiselle turvallisuudelle. Riskit johtuvat usein kielimuurista, matkailijan heikosta kohteen tuntemuksesta, terveystarpeista, paikallisista tavoista, kohdemaan sisäisestä turvallisuudesta, viranomais toiminnan luotettavuudesta tai poliittisesta epävakauksesta sekä liikenneinfrastruktuurista. (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019.) Koskela (2009, 173) on esittänyt, että riskit voivat liittyä liikenteeseen tai hygieniaan, mutta matkaillessa esiin nousee myös rikoksiin ja muihin hankaluuksiin liittyvä turvallisuus. Kieli- ja kulttuurierot muodostavat matkailussa perustan riskien synnylle ja niiden realisoitumiselle. Tähän seikkaan kiinnittää huomiota myös Iivari (2012, 147), joka on lisäksi pannut merkille, että kulttuurierot vaikuttavat myös ihmisten tapaan ymmärtää ja noudattaa turvallisuuden sisältöä ja siihen liittyviä ohjeita. Hän mainitsee myös, että matkailija kohtaa samat turvallisuusriskit kuin paikallinenkin, mutta poikkeustilanteissa esimerkiksi kielitaidottomuus voi aiheuttaa turvallisuusriskin.

Globalisaatio on johtanut työmatkailun lisääntymiseen ja matkat suuntautuvat monenlaisiin, toisistaan poikkeaviin ympäristöihin. Matkustusturvallisuuden lisäämiseen ei ole helppoa oikotietä onneen, vaan matkan suunnittelu ja erityisesti turvallisuuskysymyksiin perehtyminen vaatii työtä. Matkustusturvallisuuteen laitettava panostus on kuitenkin pientä, kun verrataan

sitä ongelmiin, joita voi aiheutua ilman riittävää ja oikeanlaista tietoa matkustettaessa. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 121.) Toimivien ja tehokkaiden matkustus- ja käyttäytymisohjeiden laatiminen edellyttää yksinkertaisten mallien käyttöönottamista ja koulutusta. Erityisen tärkeää ovat kokemusperäiset ohjeet ja neuvot eri vaiheita ja tilanteita varten (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019).

Työ- ja kokousmatkaa tekevien on oltava tietoisia niistä tärkeistä eroavaisuuksista, jotka voivat vaikuttaa heidän toimintaansa. Ensi kertaa työmatkalla oleva saattaa ajatella turistin tavoin eikä välttämättä ymmärrä, että liikematkailun riskit ovat erilaisia. Vastuullinen työnantaja arvioi aina maakohtaiset riskit ennen työntekijöiden lähettämistä kyseiseen maahan. Työnantajan on varmistettava, että työmatkalle lähtevät saavat tarpeellisen ohjeistuksen ja riittävästi tukea voidakseen suojautua vaaroilta. (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019.)

1.1 Tavoite ja tarkoitus

Valtiovarainministeriö on vuoden 2019 julkaisussaan¹ todennut, että matkustusturvallisuus on viime vuosina noussut merkittäväksi tekijäksi matkustusprosessin kokonaishallinnassa, mutta matkustusturvallisuuden ohjeistusta ja koulutusta tulisi edelleen lisätä ja kehittää. Laaja perehdyttäminen ulkomaanpalveluksen tiedossa oleviin ja ennalta arvattaviin olosuhteisiin antaa turvallisuuden tunnetta, joka puolestaan edistää viihtyvyyttä ja työskentelyä ulkomailla.

Opinnäytetyön aiheena on Valion ulkomaan matkustusturvallisuuden kehittäminen. Opinnäytetyön aihe on päätetty yhdessä toimeksiantajan kanssa ja se on toteutettu toimeksiantajan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Matkustusturvallisuus on ajankohtainen aihe muun muassa maailmalla vallitsevien olosuhteiden vuoksi ja Valiolla halutaan kehittää henkilöstön matkustusturvallisuutta. Rajaukset on sovittu yhdessä toimeksiantajan kanssa prioriteetiltään tärkeimmistä aihepiireistä. Toimeksianto on rajattu koskemaan vain ulkomaille suuntautuvaa matkustamista. Kotimaan työmatkat on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle, koska suurin osa riskeistä konkretisoituu ulkomaan työmatkoilla.

Päätavoitteena on kehittää Valion ulkomaille matkustavan henkilökunnan matkustusturvallisuutta, edellytyksiä varautua riskeihin, arvioida niiden toteutumisen todennäköisyyttä ja parhaimmassa tapauksessa kokonaan välttää vakavimmat riskit työmatkalla. Opinnäytetyön kehittämistehtävän tarkoituksena on luoda kohderyhmän tarpeita vastaava ja käytännönläheinen käsikirja ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi.

¹ Valtion matkustusta ja matka-hallinnon organisointia selvittäneen työryhmän loppuraportti

Toimeksiantajan toiveena on saada mahdollisimman käytännönläheinen ja konkreettinen käsikirja. Käsikirjan tulee olla rakenteeltaan selkeä ja helppokäyttöinen, jotta sen hyödyntäminen on mahdollisimman sujuvaa. Projektin ensimmäisenä tavoitteena on selvittää, minkälaisia riskejä Valiolaiset työmatkoilla kohtaavat ja millaista tietoa tarvitaan, jotta vakavimmat turvallisuusriskit voitaisiin välttää ja matkustusturvallisuutta kehittää.

1.2 Toimeksiantaja

Valio perustettiin osuusmeijerien yhteiseksi voimavälineeksi 4.7.1905. Pellervo-seuran sihteeriksi Philip Suuronen keksi nimen, joka kuvasi hyvää laatua. Nimi on kestänyt samana yli vuosisadan. Valion tutkimus- ja kehitystoiminta alkoi vuonna 1917 ja se pohjautuu akateemikko ja Nobel-voittaja Artturi Ilmari Virtasen työlle. Virtanen johti Valion laboratorioita lähes 50 vuotta. Vuonna 1992 Valiosta muodostettiin maidontuottajaosuuskuntien omistama osakeyhtiö, jonka tehtäväksi annettiin keräillä, jalostaa ja markkinoida omistajiensa tuottama maito mahdollisimman kannattavasti. (Valio 2019.) Tänäpäin Valio Oy on 5 500 suomalaisen maitotilayrittäjän omistama yritys, joka maksaa kaikki tulot maidontuottajille. Valiolla on 12 tuotantolaitosta Suomessa, kaksi Virossa ja yksi Venäjällä. Valio työllistää maitotiloilla ja niiden alihankintaketjuissa yhteensä 25 000 - 30 000 ihmistä. Valio on Suomen suurin elintarvikkeiden viejä ja yksi elintarviketeollisuuden suunnannäyttäjistä. (Valio 2018.)

Valion päättävät elimet ovat yhtiökokous, hallintoneuvosto ja hallitus. Hallintoelinten tehtävät on kirjattu yhtiöjärjestykseen. Valion varsinainen yhtiökokous pidetään vuosittain hallintoneuvoston määräämänä päivänä, jolloin valitaan hallintoneuvosto. Hallintoneuvosto valvoo hallitusta ja ottaa kantaa merkittäviin, omistajuuteen liittyviin asioihin. Hallintoneuvosto on Valion yhtiökokouksen jälkeen ylin päättävä elin ja se valitsee myös Valion hallituksen jäsenet. Hallituksen rooli kytkeytyy Valion operatiivisen johdon ja liiketoiminnan valvontaan ilman omistajaroolia. Valion johtoryhmä vastaa liiketoiminnan operatiivisesta johdosta ja käyttää toiminnallista päätösvaltaa. (Valio 2019.)

Valion henkilöstöstä noin 300 käy työmatkoilla, joista noin 100 matkustaa säännöllisesti. Ulkomaanmatkustuksen suhteen yhtiön johdon vastuunjako noudattaa samaa jakoa kuin muutenkin työturvallisuuden suhteen. Työntekijöiden velvollisuus on noudattaa annettuja työ- ja toimintaohjeita ja käyttää turvavarusteita. Jokaisen työntekijän on huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja ilmoitettava esimiehelle havaitsemistaan vaaroista ja epäkohdista. Työnjohdon vastuulle kuuluu esimerkiksi konkreettinen työn valvonta ja seuranta sekä käytännön toimenpiteiden toteuttaminen. Työnjohto vastaa myös työnopastuksesta. Keskijohto vastaa työnjohdon toimintaedellytyksistä työturvallisuusasioissa ja esimerkiksi tarvittavien varusteiden hankinnasta. Keskijohto tekee esityksiä ylimmälle johdolle toiminnan kehittämisestä. Ylimmän johdon tehtävä on taata aineelliset ja toiminnalliset edellytykset kuten pätevien esimiesten valinta ja selkeän tehtäväjaon vahvistaminen. (Matkustaminen ja esimiehen vastuu 2015.)

2 Teoreettinen tausta

Raportin teorian tarkoitus on ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisemmin ja muodostaa kattava kokonaiskuva turvallisuudesta ja matkustamisesta. Teoria rakentuu turvallisuuden ja riskienhallinnan kirjallisuuden, tilastojen, lainsäädännön sekä toimeksiantajan materiaalin perusteella.

2.1 Teoreettinen viitekehys

Vilkan (2015, 21 - 25) mukaan teoreettisen viitekehysten ja teoreettisten käsitteiden avulla luodaan tutkimukselle kehys. Viitekehys ja käsitteet toimivat ensisijaisesti perspektiivinä tarkastella tutkimusaineistoa. Teorian ja käsitteiden avulla voidaan myös selostaa, kuvata ja perustella tulkintaa ja päätelmiä. Käsitteellistäminen voi auttaa kehittäjää laajentamaan ymmärrystään kehittämisen kohteesta, joten se auttaa keskittymään kehittämiskohteen olennaisiin piirteisiin (Toikko & Rantanen 2009, 130 -131). Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehyseseen kuuluu tutkimuskirjallisuuteen perustuva katsaus keskeisiin käsitteisiin liittyen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 98 - 99) ovat todenneet, että aihetta käsittelevään kirjallisuuteen orientoituminen suuntaa ja ohjaa tutkimuksessa tehtäviä valintoja. Kirjallisuuden tuntemuksesta voi esimerkiksi saada varmuuden aiotun tutkimuksen mielekkyydestä. Aiheensa tutkimustaan tunteva tutkija pystyy argumentoimaan tutkimustapaa- ja menetelmää.

Tämän työn eri luvuissa käsitellään kattavasti turvallisuuteen liittyviä käsitteitä. Turvallisuus käsitteenä voi tarkoittaa eri asioita eri ihmiselle. Iivarin (2012, 18 - 20) mukaan turvallisuutta voi kuvailla monella eri tavalla ja termiä käytetään arjessa varsin vapaasti. Samalla termillä kuvataan sekä yksilöiden subjektiivisia kokemuksia, että valtioiden kansainvälisiä suhteita. Turvallisuus voi myös olla asiain tila, kulttuurisidonnainen käsite, tavoite ja olosuhteominaisuus. Vähitellen turvallisuus on muuttunut valtion omistamasta ja määrittelemästä hyveestä myös sosiaaliseksi arvoksi ja päämääräksi. Turvallisuus on yhtä aikaa sekä mielikuva että todellinen tila. Tähän seikkaan kiinnittää huomiota myös Koskela (2009, 14), jonka mukaan turvallisuutta voisi kutsua myös kaipuuksi ja sen vaikutus elämässä ylettyy työstä vapaa-aikaan ja paljon laajemminkin.

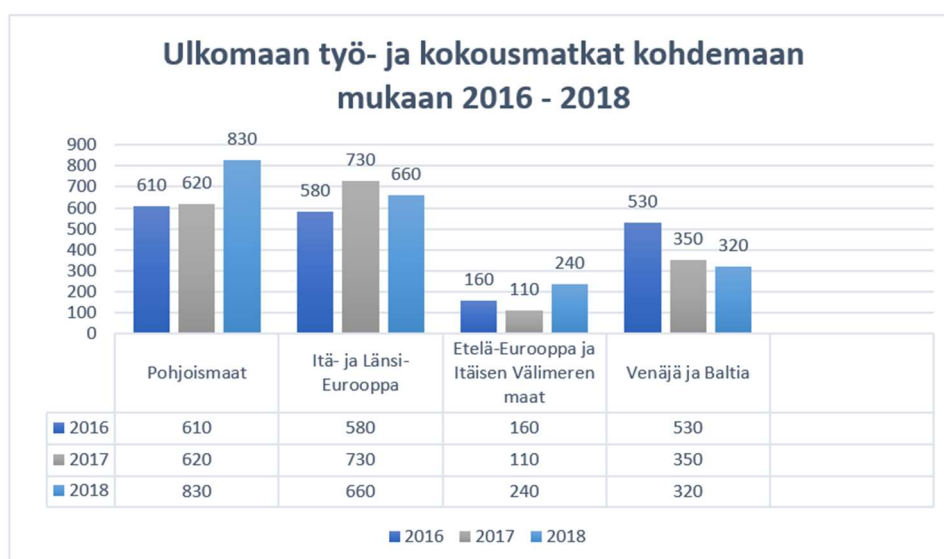
Turvallisuuden tunne on yksi Maslowin tarvehierarkian viidestä ihmisen perustarpeesta. Turvallisuuden tarpeet koskettavat yksilöitä usealla eri osa-alueella muun muassa yhteiskunnassa, työelämässä, perheessä sekä ihmissuhteissa (Rauramo 2012, 69). Koska turvallisuus kuuluu ihmisen perustarpeisiin, voidaan termiä käyttämällä nostaa esiin hyvinkin syviä emootioita ja yksilöllisiä tavoitteita (Iivari 2012, 21). Toikko ja Rantanen (2009, 36 -37) ovat esittäneet, että ihmiset tekevät puheen kautta tulkintoja todellisuudesta ja rakentavat sillä todellisuutta. Ihmisten tapa puhua vaikuttaa käyttäytymiseen ja ihmisten välisiin suhteisiin. Tähän seikkaan kiinnittää huomiota myös Erikson (2017, 19), joka on esittänyt, että käyttäytymi-

sessä on kaikessa lyhykäisydessään kyse perimän ja olosuhteiden kombinaatiosta. Perusta aikuisten käyttäytymismalleillemme on olemassa jo ennen syntymäämme. Erikson on lisäksi pannut merkille, että temperamentti- ja luonneominaisuudet ovat perinnöllisiä ja ne aktivoituvat jo geenivaiheessa. Perimme turvallisuuteen liittyviä piirteitä vanhempien lisäksi myös isovanhemmiltamme ja sukulaisiltamme.

livari (2012, 21) vertaa turvallisuutta käsitteenä kestävään kehitykseen. Molemmat käsitteet antavat tietyn mielikuvan ja tavoitetilan, mutta niiden käytännön toteutus lepää aivan toisten lähtökohtien varassa. Kumpaankin käsitteeseen sisältyy positiivinen lataus, mutta toteuttamisen keinoista voidaan muodostaa monta eri mielipidettä. Heljaste ym. (2008, 121 - 122) ovat esittäneet, että mikään hallinnollinen keino ei yksistään kykene torjumaan turvallisuuden uhkia, koska yleensä ihminen käyttäytyy, niin kuin parhaimmaksi näkee. Ihminen tekee havainnot ympäristössään ja ympäristössään vaikuttavista asioista, vertaa niitä aikaisempiin käsityksiin ja antaa niille merkitystä, sekä lopulta muodostaa näiden pohjalta tulkintoja vallitsevasta tilanteesta. Tämän prosessin jälkeen ihminen tekee omaa toimintaansa koskevia päätöksiä sen pohjalta, miten turvallisiksi tai turvattomiksi hän kokee mahdolliset seuraukset.

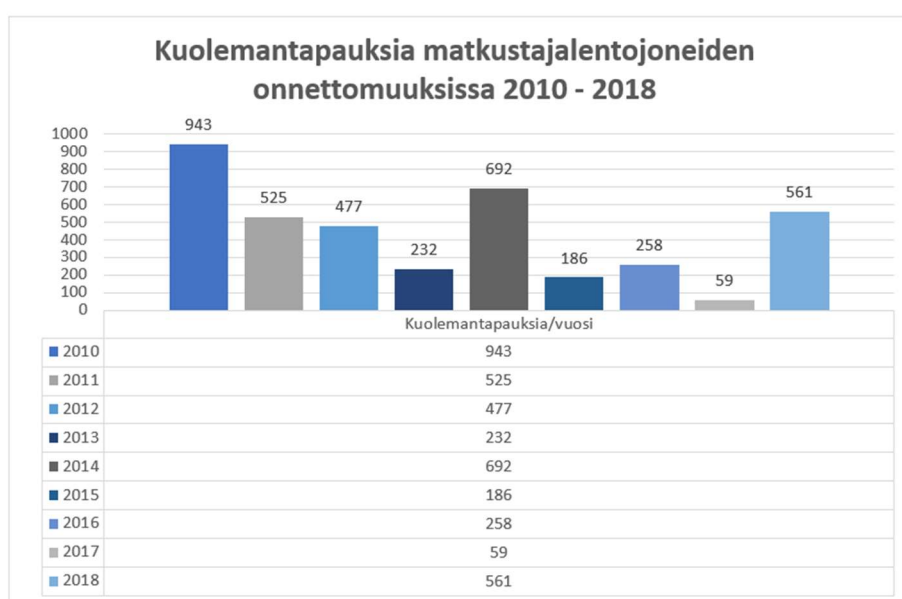
2.2 Poimintoja matkustukseen liittyvistä tilastoista

Työ- ja kokousmatkat Suomesta ulkomaille ovat lisääntyneet viime vuosina. Vuonna 2018 tehtiin 570 000 työ- ja kokousmatkaa pelkästään Ruotsiin. Pohjoismaihin tehtiin 830 000 työ- ja kokousmatkaa. Työmatkat Venäjälle ja Baltiaan ovat vähentyneet viime vuosina jonkin verran. Kuviossa 1 on esitetty Tilastokeskuksen materiaalin perusteella laadittu pylväskaavio ulkomaihin suuntautuneista työ- ja kokousmatkoista vuosina 2016 - 2018. Mikäli trendi jatkuu samanlaisena, lähitulevaisuudessa tehdään enemmän työmatkoja ulkomaille kuin kotimaahan.



Kuvio 1: Ulkomaan työ- ja kokousmatkat (Tilastokeskus 2019)

Klenka (2017) on todennut, että kaupallinen ilmailu on ylivoimaisesti turvallisin kuljetusmuoto ja todennäköisesti se myös säilyy sellaisena koko tämän vuosisadan. Vaikka lentäminen on turvallista, on hyvä muistaa, että riskitöntä kuljetusmuotoa ei ole olemassa. Ainoa tapa varmistaa riskitön lento on, ettei koskaan anna lentokoneelle lähtölupaa portista (Klenka 2017). Kuolemaan johtaneet globaalit lento-onnettomuudet ovat tasaisesti vähentyneet jo 1950-luvulta lähtien. Kuviossa 2 on esitetty Aviation Safety Networkin materiaalin perusteella laadittu pylväskaavio kuolemantapauksista matkustajalentokoneiden onnettomuuksissa 2010-luvulla. Tilastojen mukaan 2010-luvulla joka neljäs vuosi on ollut muita vuosia turmiollisempi. Tilastoissa on huomioitu vain yli 14 paikkaiset matkustajalentokoneet.



Kuvio 2: Kuolemantapauksia matkustajalentokoneiden onnettomuuksissa 2010 - 2018 (Aviation Safety Network 2019)

Vuonna 2019 ei ole 15.12.2019 mennessä sattunut yhtään onnettomuutta suomalaisessa kaupallisessa ilmakuljetuksessa. Koko vuonna kaupallinen ilmakuljetus on ollut osallisena 27 ilmassa tapahtuneessa läheltä piti -tilanteessa. 27 läheltä piti -tilannetta on moninkertainen määrä 2013 - 2018 keskiarvoon verrattuna, mutta kasvu selittyy lähes kokonaan drone-toiminnan lisääntymisellä, sillä dronet olivat toisena osapuolena 16 tapauksessa. Mikäli drone-tapaukset jätetään pois lukemista, määrä ei merkittävästi eroa pidemmän aikavälin keskiarvosta. (Liikennefakta 2019.) On tärkeää huomioida, että kaupallisen ilmakuljetuksen tilastoissa ei huomioida harrasteilmailua, jossa keskimäärin tapahtuu muutamia onnettomuuksia vuodessa.

2.3 Keskeiset käsitteet

Käsitteet tulee selostaa ja määritellä raportin lukijalle selkeästi ja täsmällisesti. Määritelmillä luodaan säännöt, joiden perusteella lukija lukee, tulkitsee ja ymmärtää lukemaansa tekstiä. Monialaisissa ammatillisissa tutkimuksissa peruskäsitteetkin tulee määritellä aina mahdollisimman täsmällisesti. Työelämässä tutkimukselle kannattaa mahdollisuuksien mukaan ajatella mahdollisimman laaja lukijakunta. (Vilkkä 2015, 22 - 24.) Raportin keskeiset käsitteet ovat matkustusturvallisuus, yritysturvallisuus, riskienhallinta ja varautuminen.

2.3.1 Matkustusturvallisuus

livari (2017, 188 - 191) on esittänyt, ettei matkailun turvallisuuden sisältöä ole yhtäpitävästi määritelty, mutta yleisesti hyväksytty lähtökohta on, että matkailun turvallisuudella tavoitellaan matkailuprosessin häiriöttömyyttä. livari toteaa myös, että turvallisuus on länsimaissa perusarvona noussut näkyvämmäksi, kun muut perustarpeet on pääosin tyydytetty. Turvallisuuden nousu aikamme hallitsevaksi yhteiskunnalliseksi kertomukseksi on reflektoinut myös matkustusturvallisuuteen. Lapin korkeakoulukonsernin (2014) mukaan matkustusturvallisuudella tarkoitetaan matkailuprosessin häiriöttömyyden turvaamista. Matkailuprosessin osatekijöitä ovat matkailija, mahdollinen matkailuyritys henkilöstöineen, toimintaympäristö, matkailualue sekä matkailun koko palveluketju lähtöpisteestä kohteeseen ja takaisin. Asiakas, työntekijä, yritysjohtaja ja matkanjärjestäjä näkevät turvallisuuden eri tavalla. Päämäärä on kuitenkin yhteinen, matkustamisen prosessin häiriöttömyys, mutta näkökulma ja motiivi turvallisuuden suhteen lähtevät jokaisen omasta intressistä.

livari (2012, 12 - 14) on havainnut, että turvallisuushakuisuus on yksi megatrendeistä matkailussa. Muita tunnettuja megatrendejä ovat ympäristötietoisuus, sosiaalinen media, digitaalisen liiketoiminnan kasvu, yksilöllisyyden korostaminen ja kansakuntamme ikääntyminen. Syitä turvallisuushakuisuuden kasvuun voidaan löytää median globalisoitumisesta ja nopeutumisesta, tunnetuista terrori-iskuista sekä henkilökohtaisen riskinottohalun hiipumisesta. Matkailu on turvallista, kun kansakunnan turvallisuustaso on hyvä. livarin (2017, 191 - 192) mukaan näyttää siltä, että pienessä mittakaavassa matkailulla on turvallisuutta luova vaikutus sekä paikallisesti että alueellisesti, mutta valtion tasolla ja globaalisti tulokset ovat ristiriitaisia. Toisaalta matkailu lisää rajat ylittävää ymmärrystä ja taloudellisia verkostoja, joille on etua rauhallisesta toimintaympäristöstä. Toisaalta matkailu voidaan myös nähdä luonnon ja paikallisten ihmisten riistona sekä terrorismia puoleensa vetävänä toimialana.

Yrityksen toiminta ulkomailla edellyttää organisaatioilta kohdemaan lainsäädännön, kulttuuritekiijöiden ja paikallisten erityispiirteiden monipuolista ja riittävää hallintaa. Johdon ja muiden matkatyön kannalta keskeisessä asemassa olevien toimijoiden tulee tietää, millaisissa olosuhteissa työtä tehdään, miten kohdemaahan matkustetaan sekä miten siellä liikutaan. Jokaisen organisaation lähtökohtana tulee olla, että kohdemaassa toimitaan vähintään yhtä

turvallisesti kuin kotimaassa. Siksi on välttämätöntä, että työnantaja tiedostaa ja analysoi ulkomailla työskentelyyn liittyvät riskit ja tiedottaa niistä työntekijälle. (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019.) Laitinen ym. (2013, 163) ovat todenneet, että työmatkatapaturmiin vaikuttaminen on haasteellisempaa kuin työpaikalla sattuviin, mutta ei mahdotonta.

2.3.2 Yritysturvallisuus

Yritysturvallisuus on yrityksen jokapäiväistä toimintaa ja siitä vastaa yrityksen johto. Yritysturvallisuudella varmistetaan yrityksen jatkuvuus ja toimintaedellytykset. Yritysturvallisuuden osa-alueet eivät ole toisistaan erillisiä, vaan yhden osa-alueen, esimerkiksi matkustusturvallisuuden kehittäminen vaikuttaa usein vähintään yhteen toiseen, ellei jopa useaan muuhun osa-alueeseen. Turvallisuuden kehittäminen on osa yrityksen toimintaa samalla tavalla kuin esimerkiksi liiketoiminnan kehittäminenkin. Turvallisuus on viime kädessä varmuutta, joka perustuu tulkintaan ympäröivästä todellisuudesta ja niistä seikoista, joilla voi olla merkitystä turvallisuuden suhteen. (Heljaste ym. 2008, 9 - 27)

Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeä osa vastuullisen yrityksen liiketoimintaa. Työntekijöitä on helpompi rekrytoida yritykseen, joka tunnetaan turvallisuudestaan, mikä ei ole vähäpätöinen seikka, kun osajista joudutaan kilpailemaan. Henkilöstön motivaatio kasvaa yrityksessä, joka pitää hyvää huolta jokaisesta työntekijästä. On kaikkien etu, jos yrityksen tapaturmakustannukset-, sairauspoissaolot- ja eläköitymiskustannukset pysyvät kurissa. (Mertanen 2015, 5 - 9.) Elinkeinoelämän keskusliiton (2015) mukaan yritysmaailmassa turvallisuus ei ole pysyvä olotila, vaan jatkuva prosessi. Turvallisuus on osa yrityksen laatu järjestelmää, joka tuottaa henkilöstölle ja asiakkaalle lisäarvoa. Yrityksen kannattaa siksi sitoutua jatkuvaan kehittämiseen turvallisuustoiminnassaan.

Tikkanen (2017, 151) on todennut, että työturvallisuus on organisaation henkilöstön suojaamista onnettomuus-, tapaturma- ja kuormitustilanteilta työpaikoilla ja työmatkoilla. Koneiden, laitteiden ja vaarallisten aineiden turvallisuusasiat kuuluvat myös työturvallisuuteen. Laitinen, Vuorinen ja Simola (2013, 162) ovat esittäneet, että hyvän turvallisuuskulttuurin omaavissa yrityksissä opastetaan henkilöstölle jopa turvallista kävelytekniikka ja oikeanlaisien kenkien valintaa. Esimerkiksi liukkaalla säällä pitäisi käyttää lyhempiä askelia ja kantomuksia ei saisi olla, portaissa kannattaa pidellä toisella kädellä kiinni kaiteesta ja kengänpohjat tulisi olla pehmeähköä materiaalia riittävän syvillä, sivuilta aukeavilla urituksilla.

Työnantajan tulee jatkuvasti olla tietoinen työpaikan työympäristön fyysisistä ja henkisistä vaara- ja haittatekijöistä. Vaaratekijöiden tunnistaminen, poistaminen ja merkityksen arviointi ovat keskeisiä velvoitteita. Lisäksi työnantajan tulee varmistua, että työntekijällä on työn suorittamiseen tarvittavat tiedot ja taidot sekä valvoa työn suorittamista sekä turvalli-

suusohjeiden noudattamista. (Mertanen 2015, 18 - 19.) Henkilöstön turvallisuus ja työhyvinvointi eri muodoissaan on taloudellisuuden ja kannattavuuden yksi perusvaatimus (Tarkkonen 2016, 159).

2.3.3 Riskienhallinta

Paljon ulkomaille matkustavat liikematkailijat kohtaavat mitä todennäköisimmin erilaisia riskejä ja uhkia. Riskit vaihtelevat suuresti maasta ja kaupungista riippuen. Sota, luonnonkatastrofit, taudit, vakoilu, rikollisuus ja terrorismi ovat ulkomailla huomattavasti todennäköisempiä kuin kotimaassa. Kohdemaahan liittyvät riskit koskevat ennen kaikkea henkilöturvallisuutta, mutta osittain myös tiedustelutoimintaa ja tietoliikenneyhteyksien turvallisuutta (Valtion matkustusta ja matka-hallinnon organisointia selvittäneen työryhmän loppuraportti 2019.)

Hopkin (2017, 16) määrittelee riskin tapahtumana, jolla on kyky vaikuttaa organisaation ydinprosessien tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen. Tikkasen (2017, 19) mukaan riski voidaan määritellä vahingollisen tapahtuman todennäköisyydeksi ja sen vakavuudeksi. Yhtä lailla riski voi olla myös jonkin ei-toivottavan episodin todennäköisyyttä ja siitä aiheutuvia seurauksia. Riski voidaan määritellä myös havaittavissa olevan vaaran ja vahingon mahdollisena seurauksena. Riski eroaa uhkasta siten, että riskiä voidaan pitää uhkaa konkreettisempänä ja riskiä voidaan määritellä ja arvioida. Me kaikki teemme joka päivä riskin ottamiseen liittyviä päätöksiä, kuten esimerkiksi uhkapeleihin osallistuminen, turvavyön käyttämättä jättäminen tai pyöräily ilman kypärää.

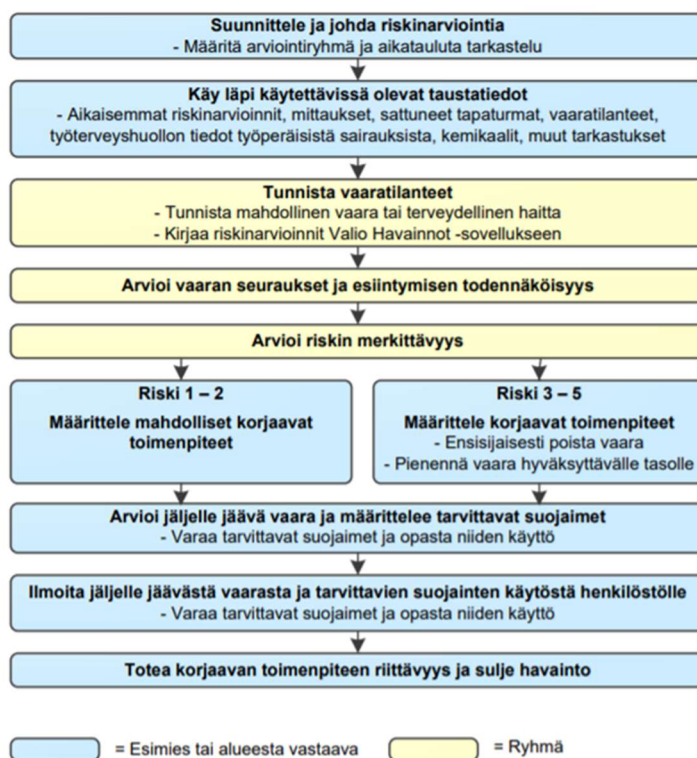
Riskienhallinta on päivittäiseen toimintaan sisältyvä koordinoitu toiminta, jolla organisaatiota johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinta on osa hallintotapaa ja johtajuutta, ja se on keskeinen tekijä siinä, kuinka organisaatiota johdetaan kaikilla tasoilla. Riskienhallinta parantaa suorituskykyä ja tukee innovointia ja tavoitteiden saavuttamista. Riskienhallinnassa otetaan huomioon organisaation ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö, johon sisältyy ihmisten käyttäytyminen ja kulttuuriset tekijät. (SFS-ISO 31000:2018.) Hopkin (2017, 15 - 19) on todennut, että riskienhallinta on lyhyesti sanottuna epävarmuuden vähentämistä ja parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamista. Usein riskienhallinta mielletään vain negatiivisten riskien hallinnaksi, vaikka sen pitäisi olla myös positiivisten riskien hallintaa.

Riskejä hallitaan organisaatorakenteen jokaisessa osassa ja riskienhallinnan sisällyttäminen organisaation johtamisjärjestelmään on dynaaminen ja iteratiivinen prosessi. Riskienhallinta mukautetaan organisaation tarpeisiin ja kulttuuriin ja sen tulisi olla osa organisaation tarkoitusta, hallintotapaa, johtajuutta ja sitoutumista, strategiaa, tavoitteita ja toimintoja. (SFS-ISO 31000:2018.) Suomen Riskienhallintayhdistyksen (2013) mukaan riskienhallinnalla pyritään varmistamaan organisaation toiminnan jatkuvuus haitallisia tapahtumia välttämällä sekä niiden mahdollisia seurauksia pienentämällä. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa ja hallita

organisaatioon kohdistuvia riskejä, sekä pitää ne sellaisten rajojen sisällä, ettei organisaation toiminta ole missään vaiheessa uhattuna. Huolellisella riskienhallintatyöllä pyritään vähentämään vahinkoja ja turvaamaan yrityksen häiriötön toiminta, ja siten saavutetaan usein myös kustannussäästöjä.

livari (2012, 132) on esittänyt, että matkailun alallakin riskien arviointi, hallinta ja analyysit ovat käsitteitä, jotka liittyvät yritystoimintaan läheisesti. Riskienhallinnalla pyritään hallitsemaan matkailun epävarmuustekijöitä. Tarkkosen (2016, 193 - 194) mukaan turvallisuuden, työkyvyn, iän tai työhyvinvoinnin tehokas johtaminen eivät voi perustua ainoastaan riskienarvioinnin kaltaiselle logiikalle. Kokonaishallinta edellyttää useamman logiikan, periaatteen, järjestelmän, menettelytavan ja käytännön mukanaoloa. Muita logiikoita voivat olla esimerkiksi yleisten edellytysten luominen, psyykkisen kuormituksen optimointi ja työn voimavarojen lisääminen sekä työn toimintajärjestelmien eri osien välisen tasapainon ja yhdensuuntaisuuden aikaansaaminen.

Valio Oy:ssä riskinarvioinneille laaditaan vuosiakataulu. Arviointisuunnitelmassa varmistetaan, että kaikki osa-alueet on arvioitu vähintään kerran viiden vuoden aikana tai kun on tapahtunut oleellinen muutos. Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tärkeimmät työolojen ja työn turvallisuuden kehittämisalueet. Tunnistetut vaarat tulee poistaa tai laatia tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Kuviossa 3 on esitetty riskinarvioinnin vaiheet Valio Oy:ssä. (Valio 2019.)



Kuvio 3: Riskinarvioinnin vaiheet Valio Oy:ssä (Valio 2019)

2.3.4 Varautuminen

Varautuminen tarkoittaa toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa (Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2017). Frösénin ja Parmeksen (2007, 31) mukaan varautuminen tarkoittaa valmistautumista toimimaan erilaisissa turvallisuustilanteissa tarkoituksenmukaisella tavalla. Varautumisen käsite ei kuitenkaan ole yksiselitteinen. Joissakin yhteyksissä varautuminen on valmiussuunnittelun synonyymi. Toisissa lähteissä valmiussuunnittelun katsotaan olevan osa varautumissuunnittelua. Useimmiten valmiussuunnittelu kuitenkin nähdään osana varautumissuunnittelua, suurempaa kokonaisuutta, ja se kattaa valmiuslain poikkeusolot. (Iivari & Laaksonen 2009, 20 - 22).

Iivari ja Laaksonen (2009, 20) ovat esittäneet, että varautumiseen kuuluu jatkuvuussuunnitelman, toipumissuunnitelman ja valmiussuunnitelman laadintaa. Jatkuvuussuunnittelun ensisijaisena tavoitteena on suojata yritystä liiketoimintaa uhkaavilta häiriöiltä sekä vähentää keskeytyksen haitallisia vaikutuksia. Toipumissuunnitelma on osa jatkuvuussuunnitelmaa, mutta sen aikajänne on lyhyempi kuin jatkuvuussuunnittelun ja se sisältää muun muassa ohjeita katastrofista toipumisesta, arkeen palaamisesta ja toiminnan jatkamisesta. Valmiussuunnitelma on kuvaus toimenpiteistä, joiden avulla varmistetaan toiminnan jatkaminen poikkeusoloissa. Toisin sanoen valmiussuunnitelma on toipumissuunnitelma, joka on laajennettu koskemaan myös poikkeusoloja.

Yhteiskunnan varautumisen vastuunjako ja roolit perustuvat lainsäädäntöön ja yksittäisillä kansalaisilla on tärkeä rooli omatoimisessa varautumisessa ja yhteiskunnan kriisinkestokyvyn vahvistamisessa (Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2017). Frösén ja Parmes (2007, 34) ovat todenneet, että yhteiskuntamme toimintaympäristön rakenteissa ja järjestelmissä on viime vuosikymmenten aikana tapahtunut merkittäviä muutoksia. Suomen asema on vahvistunut ja kansainvälinen verkottuminen ovat lisänneet varautumismahdollisuuksiamme. Tämä on tuonut meille laajemman perustan ja uusia toimintamuotoja, mutta esimerkiksi omavaraisuus on vuosien saatossa heikentynyt. Nykyään materiaalivarannot ovat yhä enemmän rajojemme ulkopuolella.

2.4 Lainsäädäntökatsaus

Suomen työturvallisuussäätelyä sovelletaan vain Suomessa ja suomalaiset työsuojeluviranomaiset ovat toimivaltaisia ainoastaan kotimaassa. Yleisen huolehtimisvelvoitteensa mukaan työnantaja on kuitenkin velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä ulkomaillakin, riippumatta työmatkan pituudesta. (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019.) Laki matkapalveluyhdistelmistä (901/2017) astui voimaan 14.12.2017, mutta sitä ei sovelleta liikematkustamisessa, mikäli matkapalvelut ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella.

2.4.1 Työturvallisuuslaki

Suomen lainsäädännössä työnantajalle asetetaan lukuisia työturvallisuuteen liittyviä velvoitteita. Työturvallisuuslaki (2002/738) on keskeisin työturvallisuutta koskeva säädös (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019). Työturvallisuuslailla (2002/738) suojataan työntekijän fyysistä ja henkistä terveyttä. Työturvallisuuslaissa ei säädetä sananmukaisesti ulkomailla työskentelystä, mutta yleisen huolehtimisvelvoitteensa mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työturvallisuuslain (2002/738) mukaan työnantajan on selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa. (2002/738.)

Suurin osa työturvallisuuslain velvoitteista koskee työnantajaa, mutta laissa säädetään tiettyjä velvoitteita myös työntekijöille. Työturvallisuuslainsäädäntöä ei sovelleta toimitusjohtajiin. Työturvallisuussäätelyn soveltamisalan ulkopuolelle jäävät myös itsenäiset elinkeinonharjoittajat. Itsenäiset elinkeinonharjoittajat eivät ole sopimuskumppaninsa työnjohto-oikeuden alaisia, eikä heitä siten katsota työntekijöiksi. Itsenäiset elinkeinonharjoittajat päättävät yleensä vapaasti muun muassa siitä, miten ja milloin he tekevät työn. Koska toimitusjohtajat

ja itsenäiset elinkeinonharjoittajat eivät kuulu työturvallisuuslain soveltamisalaan, työturvallisuuslaki ei myöskään voi velvoittaa sitä osapuolta, jonka lukuun toimitusjohtajat tai itsenäiset elinkeinonharjoittajat työskentelevät. (Turvallisesti työmatkalla ulkomailla 2019.)

2.4.2 Konsulipalvelulaki ja edustustojen tehtävät

Konsulipalvelulain (498/1999) 2 §:n mukaan konsulipalveluja voidaan antaa suomalaiselle yhteisölle ja henkilölle, joka on Suomen kansalainen taikka sellainen Suomessa pysyvästi asuva ulkomaalainen, jolla on oleskelulupa tai lupa työntekoon Suomessa. Konsulipalveluita antavat lähetystöt, konsulaatit, varakonsulaatit ja konsulitoimipaikat. Saman lain 12 § mukaan Suomen edustusto neuvoo ja avustaa hädänalaisessa asemassa olevaa tarpeen mukaan sairaanhoidon saamiseksi, kotiuttamisen järjestämiseksi, oikeusavun saamiseksi, rikosilmoituksen tekemiseksi sekä välttämättömän tilanteen vaatiman muun avun saamiseksi. Jos hädänalainen asema johtuu siitä, että henkilö on joutunut oikeudettoman vapaudenriiston kohteeksi, edustuston tai ulkoministeriön tulee lisäksi välittää tieto asiasta toimivaltaiselle Suomen viranomaiselle. Konsulipalvelulain 13 §:ssä Suomen edustusto voi myös taloudellisena avustuksena myöntää vähäistä avustusta välittömän hädän poistamiseksi esimerkiksi kotimatkaa tai sairauden välttämätöntä ja tilapäistä hoitoa varten.

Ulkoministeriön (2019a) mukaan Suomen ulkomaanedustustojen ensisijaisena tehtävänä on neuvoa ja auttaa asiakasta edistämään omatoimisesti asiaansa. Edustustot voivat avustaa sairastunutta tai onnettomuuden taikka rikoksen kohteeksi joutunutta välittömän avun saamiseksi, avustaa hätä- ja kriisitilanteisiin joutuneita ja vapautensa menettäneitä yhteyden saamiseksi lähiomaiseen. Edustustot voivat myös myöntää passin kotimatkaa varten kadonneen, varastetun, tuhoutuneen tai vanhentuneen passin tilalle, välittää varoja hädänalaiseen tilaan joutuneen avustamiseksi sekä olla yhteydessä vakuutusyhtiöön sairaus- ja kuolemantapauksissa. Edustustot eivät voi toimia vastoin asemamaan lainsäädäntöä, toimia asianajajana tai oikeudellisena neuvonantajana, puuttua oikeuskäsittelyyn tai vaatia tietyn sisältöistä tuomioistuimen päätöstä tai hoitaa muille viranomaisille kuuluvia tehtäviä. Edustustot eivät myöskään voi maksaa hotelli-, sairaala- tai muita laskuja, sakkoja tai takuita, asianajajasta tai tulkista aiheutuneita kuluja, antaa takauksia tai tehdä maksusitoumuksia. (Ulkoministeriö 2019a.)

Suomen ulkomaanedustustojen ja ulkoministeriön konsulipalvelut ovat suosittuja. Vuonna 2018 kirjattiin runsaat 75 200 konsulipalvelutapahtumaa. Vuoden 2018 aikana Suomen edustustoissa ja ministeriössä käsiteltiin yhteensä 572 kuolemantapausta, 427 henkilöä tarvitsivat konsuliapua sairastuessaan tai jouduttuaan onnettomuuteen ja 147 rikoksen uhria ottivat edustustoon yhteyttä saadakseen apua. Joka vuosi satoja suomalaisia pidätetään tai vangitaan ulkomailla ja osa pidätetyistä tai vangituista pyytävät edustuston apua. Vuonna 2018 edustustot avustivat 273:a ulkomailla pidätettyä tai vangittua suomalaista. Edustustot eivät voi vapauttaa kiinniotettua, pidätettyä tai vangittua. (Ulkoministeriö 2019b.)

Konsulipalvelulaki- ja sen tulkitseminen oli ajankohtainen aihe joulukuussa 2019. Eduskunta-puolueet olivat eri linjoilla Pohjois-Syriassa al-Holin leirillä olevien suomalaisten kotiuttamisen järjestämisestä jopa hallituksen sisällä. Kansainvälisten sopimusten- ja lakien tulkinnoissa oltiin eri mieltä etenkin siitä, tulisiko valtion kotiuttaa lasten lisäksi myös heidän vanhempansa. Konsulipalvelulain (498/1999) mukaan Suomen edustusto neuvoo ja avustaa hädänalaisessa asemassa olevaa tarpeen mukaan sairaanhoidon saamiseksi tai kotiuttamisen järjestämiseksi. Suomen perustuslain 9 §:ssä (731/1999) todetaan, ettei Suomen kansalaista saa estää saapumasta maahan. Mutta onko valtiolla velvollisuuksia järjestää kotiinpaluu? Tulkitsemisvaikeuksia aiheutti myös se, antaako mikään laki oikeudellista velvollisuutta tai perusteita erottaa lapset aikuisista. Al-Holin leirillä arvioidaan olevan kymmenkunta suomalaista aikuista ja noin 30 lasta (Sisäministeriö 2019).

Oikeuskansleri Tuomas Pöystin (Valtioneuvoston oikeuskansleri 2019) lokakuussa 2019 tekemän ratkaisun mukaan lapsia tulisi auttaa mahdollisuuksien mukaan. Oikeuskansleri on muun muassa katsonut, että perus- ja ihmisoikeuksien sisältönä ei näytä olevan aktiivinen avustaminen maahantulossa, vaan lähinnä pidättäytyminen toimenpiteistä, jotka sen estävät. Näin ollen perus- ja ihmisoikeuksista ei voida johtaa viranomaisten velvoitetta aktiivisesti järjestää kotiuttaminen ainakaan nyt esillä olevan kaltaisessa tilanteessa. Oikeuskansleri toteaa myös, että konsulipalvelulain perusteluissa ei ole viitattu tähän perusoikeuteen. Lisäksi oikeuskansleri totesi, että perustuslain perus- ja ihmisoikeudet, lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus ja Euroopan ihmisoikeussopimus, velvoittavat valtiota ensisijaisesti valtion omalla alueella. Suomen hallitus teki 16.12.2019 poliittisen linjauksen al-Holin leirin suomalaisista. Hallitus katsoo, ettei sillä ole velvoitetta avustaa aikuisia, jotka ovat vapaaehtoisesti menneet konfliktialueelle (Helsingin Sanomat 2019).

3 Kehittämisasetelma

Tutkimusta suunniteltaessa ja tehtäessä valitaan ja käytetään tehtävään tutkimusongelmiin soveltuvia tutkimusmenetelmiä (Aaltola & Valli 2007, 10). Opinnäytetyö toteutettiin työelämää kehittävänä laadullisena ja toiminnallisena työnä, joka toteutettiin toimeksiantajan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

3.1 Opinnäytetyön- ja kehittämishankkeen menetelmävalinnat

Opinnäytetyö- ja kehittämishanke toteutettiin hyödyntämällä useaa eri tutkimusmenetelmää ja työ rakentui kirjallisesta osuudesta sekä empiirisestä osiosta eli työelämää kehittävästä prosessista. Projektissa käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelmäsuuntausta, hyödynnettiin tapaustutkimuksen lähestymistapaa sekä tutkimuksellisen kehittämistyön teoriaa. Opinnäytetyön teoreettinen osuus toteutettiin kirjallisuuskatsauksella ja dokumenttianalyysillä.

Empiirinen osuus toteutettiin teemahaastattelujen, avoimien haastattelujen, asiantuntija-haastattelun ja benchmarkingin avulla. Työn edetessä tietoa kerättiin laadullisilla menetelmillä ja empiirinen aineisto analysoitiin sisällönanalyysilla.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä, vaikka materiaalin keräämisen keinot ovat samat. Toiminnallisissa opinnäytetyöissä tutkimuksellinen selvitys kuuluu tuotteen toteutustapaan, eikä tutkimuksellisia menetelmiä tarvitse välttämättä käyttää. Näin ollen toiminnallisissa opinnäytetyöissä tutkimuskysymyksiä tai tutkimusongelmaa ei yleensä esitellä. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista sekä toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. (Vilka & Airaksinen 2003, 50 - 57.)

Laadullista tutkimusta voidaan kutsua prosessiksi, jossa tutkimuksen etenemisen eri vaiheet eivät ole ennakkoon jäsennettävissä eri vaiheisiin, vaan tutkimusta koskevat ratkaisut muotoutuvat pikkuhiljaa tutkimuksen edetessä (Aaltola ym. 2018, 73). Hirsjärvi ym. (2004, 152) ovat ehdottaneet, että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, johon sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Tapaustutkimuksessa pyritään syvällisen perehtymisen ja useiden tietolähteiden kautta saamaan mahdollisimman hyvä käsitys tutkittavasta ilmiöstä (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 26).

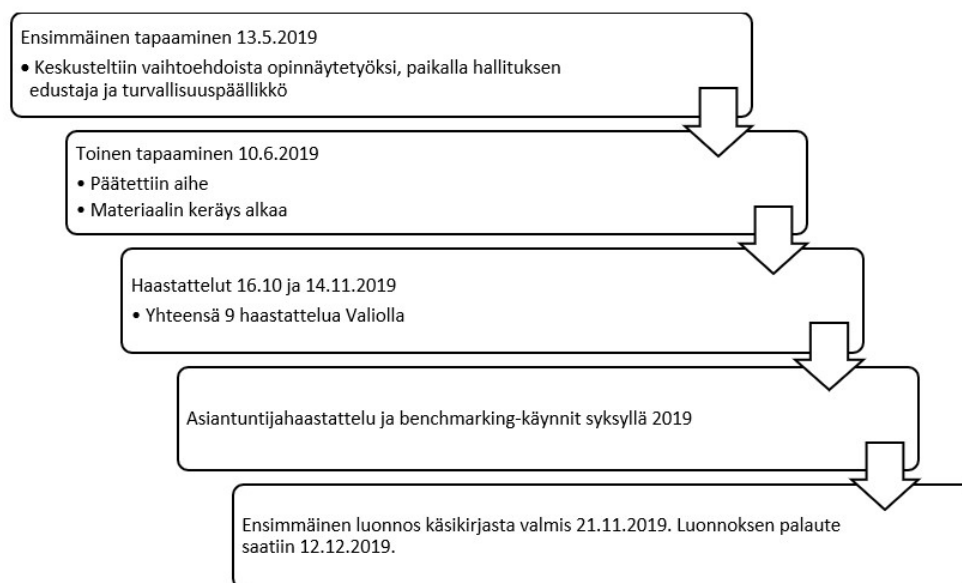
Vilkan ja Airaksisen (2003, 51- 53) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena produktina on aina jokin konkreettinen tuote. Se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisosas tai turvallisuusohjeistus. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2014,19) puolestaan ovat esittäneet, että tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista sekä käytännön ongelmien ratkaisua. Kehittämistyössä ei yleensä tyydytä vain selittämään tai kuvailemaan asioita, vaan siinä etsitään asioille parempia vaihtoehtoja ja viedään niitä käytännössä eteenpäin. Tämän kehittämistyön tuote on käsikirja ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi.

3.2 Opinnäytetyön aikataulu ja haastateltavien otanta

Opinnäytetyön ensimmäinen vaihe oli selvittää, millaista tietoa toimeksiantajan henkilökunta tarvitsee turvallisuustietoisuuden parantamiseksi ulkomaan työmatkoilla. Tiedonkeruun menetelmiksi valittiin teema- ja avoimia haastatteluja. Eskolan, Lätin ja Vastamäen (2018, 31 - 32) mukaan sopivien haastateltavien etsitään kannattaa panostaa, vaikka se on työläs vaihe. Tavoitteena tulisi olla tavoittaa sellaiset henkilöt, joilla uskotaan olevan haluttua tietoa tai kokemusta. Sopivien haastateltavien kartoittaminen aloitettiin heti opinnäytetyön toimeksiantannon jälkeen. Alustava ehdotus haastateltavien listasta käytiin toimeksiantajan edustajien kanssa läpi kolmannessa tapaamisessa 14.8.2019.

Ensimmäiset kuusi haastateltavaa valittiin organisaation sisältä toimeksiantajan suositusten perusteella. Seuraavat kolme henkilöä valittiin ensimmäiseksi haastateltujen suositusten perusteella. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 59 - 60) kutsuvat haastateltavien suositusten perusteella valitsemista lumipallo-otannaksi. Kohdejoukon valitseminen tarkoituksen mukaisesti satunnaisotoksen sijaan, on hyvin tyypillistä tällaiselle tutkimukselle (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164). Opinnäytetyön kaikki haastateltavat valittiin huolellisen harkinnan tai lumipallo-otannon tuloksena. Lopullinen haastateltavien määrä oli kymmenen.

Opinnäytetyön seuraavassa vaiheessa kerättiin tarkoituksenmukainen materiaali. Tavoitteena oli valita mahdollisimman käytännöllistä ja konkreettista substanssia käsikirjaan. Tavoitteiden saavuttamiseksi toimenpantiin tiedonkeruun toinen kierros, jossa hyödynnettiin kirjallisuuskatsauksen ja dokumenttianalyysin lisäksi benchmarkingia. Opinnäytetyön aikataulu ja vaiheet on havainnollistettu kuviossa 5.



Kuvio 4: Opinnäytetyön aikataulu

3.3 Aineiston keruu

Kehittämistyön tiedonkeruun menetelminä käytettiin kirjallisuuskatsausta, dokumenttianalyysiä, haastatteluja ja benchmarkingia. Kehittämistyötä varten haastateltiin yhteensä kymmenen henkilöä ja tehtiin kaksi benchmarking-vierailua organisaation ulkopuolelle.

3.3.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto, joka hyvin vastaa monia laadullisen tutkimuksen lähtökohtia. Teemahaastattelua voidaan kutsua puolistrukturoiduksi haastatteluksi, mikä tarkoittaa, että kysymykset ja teemat ovat jokaiselle haastateltavalle

samat, mutta kysymysten muodot ja esittämisjärjestykset ovat vapaammin muokattavissa. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja asetelma puuttuvat. (Hirsjärvi ym. 2004, 198; Hirsjärvi & Hurme 2011, 47 - 48.)

Eskola ym. (2018, 31 - 32) ovat todenneet, että haastateltavaa motivoi ainakin kolme tekijää. Tärkein saattaa olla haastateltavan mahdollisuus tuoda esiin mielipiteensä. Tutkimushaastattelu tarjoaa tavallisellekin ihmiselle mahdollisuuden saada äänensä kuuluviin. Haastattelulla voi myös olla tarve kertoa omista kokemuksistaan ja tuntea omat vastaukset ja ajatukset arvokkaina. Kolmas motivoiva tekijä voi olla haastateltavan empaattinen toive, että muut vastaavassa tilanteessa olevat hyötyisivät kokemuksista. Eskola ym. (2018, 31 - 32) ovat esittäneet, että teemahaastattelun alussa ei kannata heti mennä itse aiheeseen, vaan jutustella yleisistä asioista ja vaikkapa kiittää haastattelun järjestymisestä. Tämän jälkeen on luontevaa lähteä liikkeelle helpoilla kysymyksillä. Johdattelun välttämiseksi kannattaa teemahaastattelun aluksi antaa haastateltavan puhua mahdollisimman vapaasti siitä, mitä heille tulee teema-alueista mieleen ja mitä he nostavat esiin. Usein haastattelut eivät kuitenkaan noudata laadittua suunnitelmaa, jonka vuoksi teemaluettelon tehtävä on varmistaa, että kaikista aiheista tulee keskusteltua jokaisen haastateltavan kanssa.

Teemahaastattelun etuina, verrattuna muihin tiedonkeruumenetelmiin on se, että haastattelussa aineistonkeruu on joustavaa ja sitä pystyy joustamaan tilanteiden mukaan. Teemahaastattelussa on myös mahdollisuus kysyä tarkennuksia sekä perusteluja mielipiteille. Teemahaastatteluja litteroidessa ei ole välttämätöntä purkaa sanasta sanaan, vaan aineisto voidaan purkaa teemoittain. Tällöin vastauksista on kyettävä löytämään olennaisin sisältö. (Hirsjärvi ym. 2004, 197 - 198; Hirsjärvi ym. 2009, 205 - 206.) Eskola ym. (2018, 36 - 45) korostavat, että teemahaastatteluun, kuten kaikkiin muihinkin haastatteluihin pitää valmistautua huolellisesti. Haastattelijan kannattaa ennakkoon miettiä, miten voi valmistautumalla vaikuttaa tilanteen onnistumiseen. Esimerkiksi miten voisi pukeutua, minkälaista kieltä käyttää, miten mennä itse asiaan ja niin edelleen. Kannattaa myös pohtia miten haastattelun voisi aloittaa mahdollisimman sujuvasti. Tämän opinnäytetyön kaikissa haastatteluissa esiteltiin ensin aihe, jonka jälkeen yleensä puhuttiin haastattelijan kiinnostuksesta matkustusturvallisuuteen ja aiheen muodostumisen taustasta. Tämän jälkeen oli luonnollista siirtyä ensimmäiseen teemaan.

3.3.2 Asiantuntijahaastattelu ja avoin haastattelu

Asiantuntijana voidaan pitää henkilöä, jolla on jostain tietystä erikoisalasta perustavanlaatuisia tietoja ja taitoja. Asiantuntijuutta ei pidetä henkilön ominaisuutena, vaan se määräytyy esimerkiksi ammattikunnan vuorovaikutuksellisessa toiminnassa. Asiantuntijoita haastatellaan, koska heillä oletetaan olevan tietoa tutkittavasta aiheesta. Asiantuntijahaastattelussa suositaan aktiivista ja argumentoivaa tyyliä, jotta haastattelun aikana saataisiin tutkittavasta ilmiöstä riittävän seikkaperäistä tietoa ja perusteluja näkemyksille. Pitää kuitenkin varoa,

ettei aktiivinen ja argumentoiva tyyli käänny vastakkainasetteluksi ja kritisoinniksi. (Alastalo, Åkerman & Vaittinen 2017, 214 - 218.) Alastalo ym. (2017, 221) ovat todenneet, että asiantuntijahaastattelu on usein teemahaastattelun muunnelma. Asiantuntijahaastattelussa, kuten myös teemahaastattelussa, korostuu pohjatyön merkitys. Tämän kehittämistyön asiantuntijahaastattelu oli hyvin samankaltainen kuin teemahaastattelu. Asiantuntijahaastattelussa käytettiin samoja teemoja ja samaa haastattelurunkoa hieman muokattuna.

Vilkan (2015, 126) mukaan avoin haastattelu perustuu haastattelijan ja haastateltavan välillä olevaan vuorovaikutukseen. Haastateltavan kanssa saatetaan keskustella useita kertoja. Avoin haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna, joka etenee haastateltavan ehdoilla. Haastateltaja voi halutessaan syventää käsiteltävänä olevaa aihetta tekemällä kysymyksiä ja rakentaa niillä jatkumoa keskusteluun. Eskola ym. (2018, 114) ovat todenneet, että avointen kysymysten positiivisia puolia ovat muun muassa vastaajien perusteellinen mielipiteen selvittäminen sekä hyvien ideoiden saaminen. Avointen kysymysten negatiivisia puolia voi olla se, että kysymyksiin jätetään helposti vastaamatta, ei vastata suoraan kysymykseen tai vastaukset ovat ylimalkaisia ja epätarkkoja. Yhdessä haastattelussa teemat jätettiin kokonaan pois ja kahdessa haastattelussa teemoja hyödynnettiin vain osittain. Nämä haastattelut toteutettiin avoimen- ja teemahaastattelun yhdistelmänä.

3.3.3 Benchmarking

Benchmarking on prosessi, jolla tunnistetaan, ymmärretään ja mukautetaan organisaatioiden erinomaisia käytäntöjä kaikkialta, jotta kohdeorganisaatio voisi kehittää suorituskyykyään. Benchmarking ei ole kopioimista, vaan mukauttamista ja omaksumista. Tärkeimmät alueet, joihin benchmarkingia sovelletaan ovat tuotteet, palvelut ja toimintaprosessit. Benchmarkingia voi käyttää lähes mihin tahansa, mutta ennemmin prosesseihin kuin yksittäisiin toimintoihin. Kannattaa varmistaa, että benchmarking tukee myös organisaation muita tavoitteita. (Tuominen 2016, 6 - 10.) Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 163) ovat ehdottaneet, että benchmarkingin perustana on kiinnostus siihen, miten toiset toimivat ja menestyvät. Niva ja Tuominen (2011, 5) puolestaan ovat esittäneet, että benchmarking on oivallus olla tarpeeksi nöyrä sen havaitsemiseksi, että joku muu on parempi jollakin alueella, ja olla tarpeeksi viisas sen oppimiseksi, kuinka saavuttaa sama taso ja jopa ylittää se.

Yrityksen, joka haluaa löytää uusia ratkaisuja, kannattaa parhaan mahdollisen lopputuloksen mahdollistamiseksi etsiä benchmarking-yritys oman alansa ulkopuolelta ja benchmarkingissa kannattaa tutkia koko prosessi. Näennäisesti kahden samanlaisten benchmarkingin toimitusprosessien laatu- ja tehokkuuserot voivat usein olla kolminkertaiset. Ero ei synny yksittäisissä vaiheissa, vaan koko prosessin toimivuudessa. Jos vertaa ja kehittää vain yksittäisiä vaiheita koko prosessin sijasta, voi tuloksetkin olla heikkoja. Yritykselle, joka on etsimässä uutta ja

alalla totunnaisesti poikkeavia ratkaisuja, on löydettävä benchmarking-kohde oman alansa ulkopuolelta. Benchmarkingissa ei ole tärkein asia selvittää, kuka on paras, vaan kuka tietää eniten. (Niva & Tuominen 2011, 14 - 17.)

Benchmarkingissa tutkitaan useimmiten menestyvää organisaatiota ja pyritään oppimaan niiden menestyksen syitä. Benchmarking-prosessi vaatii aina perusteellisen pohjustustyön. (Ojasalo ym. 2009, 163 - 164.) Tämän on todennut myös Tuominen (2016, 66), joka lisäksi on pannut merkille, että ennen benchmarking-vierailua kannattaa tehdä omat kotiläksyt huolella. Kukaan ei ole kiinnostunut tekemään yhteistyötä, jos huomataan, ettei kotiläksyjä ole tehty. Ennen benchmarking-vierailuja tehtiin kotiläksyt tutustumalla perusteellisesti sekä toimijan erityisosaamiseen, että alan kirjallisuuteen. Yksi oleellinen osa kotiläksyistä oli tutustuminen yrityksen avoimiin tietolähteisiin. Tämän kehittämistyön aikana panostettiin benchmarking-vierailuihin oppimisen ja kehittämisen lisäksi myös sen takia, koska ne antoivat mahdollisuuden tutustua uusiin ihmisiin ja toimijoihin.

3.4 Aineiston analyysi

Opinnäytetyön aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä ja dokumenttianalyysillä. Sisällönanalyysin avulla yritetään rakentaa haastattelusta ja tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka yhdistää tulokset ilmiön laajempaan asiayhteyteen ja teemaa koskeviin muihin tutkimustuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105). Hirsjärvi ja Hurme (2011, 47 - 48) varoittavat, että haastatteluja kannattaa analysoida kriittisesti, koska haastateltava saattaa vahingossa vääristellä kertomusta, arvailla tapahtumia tai kaunistella omaa tekemistään.

Laadullisissa töissä haastattelun analyysi alkaa usein jo itse haastattelutilanteessa. Kun tutkija tekee haastattelut itse, hän voi jo haastattelun aikana tehdä havainnoja ilmiöistä niiden yleisyyden, jakautumisen ja erityistapausten perusteella. Tutkija voi tyypitellä tai luonnostella malleja syntyneistä havainnoista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136). Kehittämistyön jokaisen haastattelun- ja benchmarking-vierailun aikana analyysityö alkoi jo alkukeskusteluiden aikana, jolloin havainnoja ilmiöistä saatiin jo alkuvaiheessa. Joissain tapauksissa keskusteluita pystyttiin tyypittelyn ansiosta ohjaamaan teeman raameissa toivottuun suuntaan.

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa johtopäätöksiä pyritään tekemään kirjalliseen muotoon saatetusta aineistosta. Lyhyemmin kuvailtuna dokumenttianalyysin tarkoitus on informaatioarvon lisääminen. Tarkasteltavia dokumentteja voivat olla esimerkiksi litteroidut haastattelut, artikkelit, internet-sivut, vuosikertomukset, muistiot, päiväkirjat, piirrookset, puheet, raportit ja muut kirjalliset materiaalit. Dokumenttianalyysin tavoitteena on analysoida dokumentteja systemaattisesti ja luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta asiasta. (Ojasalo ym. 2014, 136.) Hirsjärvi ym. (2004, 217) ovat esittäneet, että dokumenttianalyysi on eri kirjoitettujen dokumenttien tarkastelua ja tiedonkeruuta. Dokumenttianalyysissä valitaan tutkittavaan kohteeseen tai sen perustaksi tieteellisiä tutkimuksia tai selvityksiä.

Dokumenttianalyysia voi tehdä kahdella eri tavalla, sisällönanalyysillä tai sisällön erittelyllä. Sisällönanalyysillä dokumentin sisältöä pyritään kuvaamaan sanallisesti. Sisällönanalyysin tavoite on etsiä ja tunnistaa merkityksiä tekstissä. Sisällön erittelyllä tarkoitetaan dokumentin analyysiä, jossa kuvataan määrällisesti tekstin sisältöä. (Ojasalo ym. 2014, 136 - 137.) Ojasalo ym. (2014, 43) ovat korostaneet, että dokumenttianalyysissä kannattaa olla kriittinen ja harmita huolellisesti, kenen toimesta ja mihin tarkoitukseen dokumentti on tuotettu, koska nämä asiat vaikuttavat dokumentin tiedon luonteeseen. Dokumenttianalyysissa käytetyt aineistot olivat artikkeleita, internet-sivuja, intranet- ja Sharepoint sivustoja, vuosikertomuksia, lakitekstejä, pöytäkirjoja, muistioita ja raportteja.

Analyysivaihe koetaan usein aikaa vieväksi ja tuskalliseksi projektiksi. Teemahaastattelun aineisto on yleensä runsas, mutta yleensä kaikkea materiaalia ei ole tarpeen analysoida, koska tutkija ei yksinkertaisesti pysty hyödyntämään kaikkea keräämänsä materiaalia. Mitä syvempi dialogi haastattelussa on ollut, sitä rikkaampi on myös kertynyt materiaali. Aineiston runsaus ja elämäläheisyys tekevät analyysivaiheen mielenkiintoiseksi, mutta myös työlääksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135.) Teemoista luopumisen taito on hyvä pitää mielessä myös analyysivaiheessa (Eskola ym. 2018, 45). Osa opinnäytetyön materiaalista jäi kokonaan hyödyntämättä ja näin ollen myös analysoimatta.

Hirsjärven ja Hurmen (2001, 173) mukaan teemahaastatteluiden teemat ja teemoittelut eivät ole yksiselitteisiä käsitteitä. Teemoittelulla tarkoitetaan, että analyysivaiheessa aineistosta tarkasteltiin sellaisia nousevia piirteitä, jotka olivat yhteisiä usealle haastateltavalle. Useimmiten ne pohjautuivat teemahaastattelun teemoihin, mutta näiden teemojen lisäksi tuli esille muitakin teemoja. Analyysistä esiin nostetut teemat olivat tutkijan tulkintoja haastateltavien vastauksista.

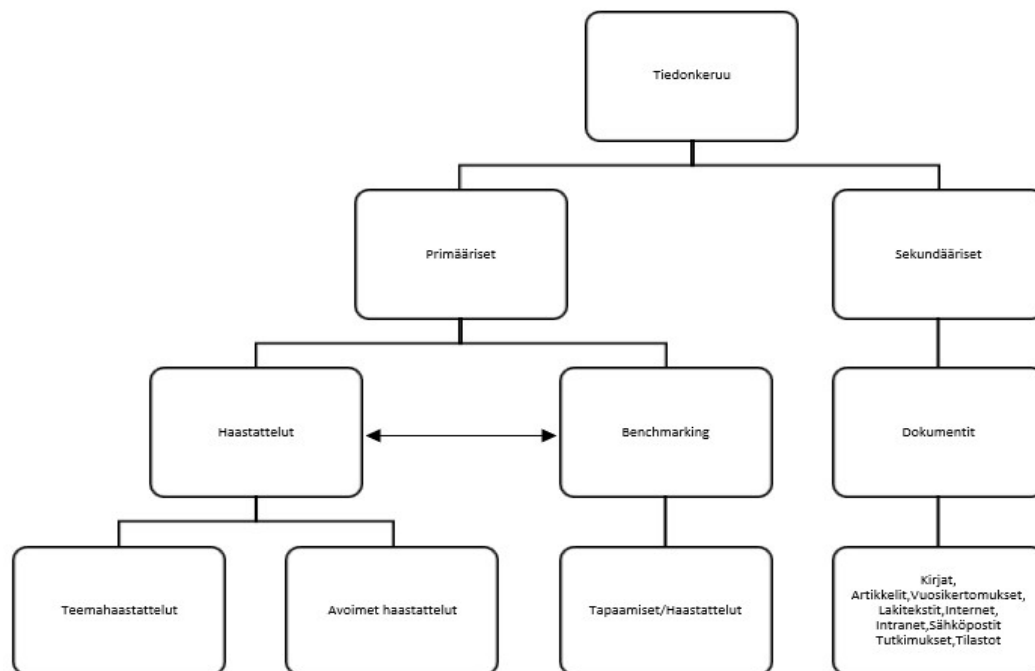
4 Tulokset ja tuotos

Kehittämistehtävän tuloksena toimeksiantajan liikematkustukseen liittyvä turvallisuusohjeistus päivitettiin ajan tasalle ja opinnäytetyön tuotoksena laadittiin käsikirja. Tässä luvussa käydään läpi haastatteluiden ja benchmarkingin tulokset sekä opinnäytetyön tuotosta.

4.1 Käsikirjan suunnittelu- ja toteutusprosessi

Projekti käynnistyi suunnittelupalaverilla 13.5.2019. Palaverissa käytiin läpi toimeksiantajan odotukset ja vaatimukset. Toimeksiantajan toiveena oli saada mahdollisimman käytännönläheinen ja konkreettinen käsikirja. Toimeksiantaja ei antanut tarkkoja määritelmiä esimerkiksi sivumäärien suhteen, mutta käsikirja ei saanut paisua liian kookkaaksi ja epäkäytännölliseksi. Kehittämistyön onnistumisen kannalta yksi tärkeimmistä asioista oli oikean sisällön valitseminen käsikirjaan. Käsikirjan sisällön kannalta oli tärkeää selvittää minkälaisia riskejä ja olosuhteita toimeksiantajan työntekijät kohtaavat työmatkoilla.

Opinnäytetyön empiirinen osuus toteutettiin teemahaastattelujen, avoimien haastatteluiden, asiantuntijahaastattelun ja benchmarkingin avulla. Tiedonkeruun toisella kierroksella tehtiin kartoittava kirjallisuuskatsaus ja dokumenttianalyysi. Kirjallisuuskatsauksen ja dokumenttianalyysin tavoitteina oli tuottaa laadukasta sisältöä kehittämistehtävän produktille. Kirjallisuuskatsauksessa saavutettiin hyötyä myös menetelmävalinnoissa, työn rajauksessa sekä käytännön työn toteuttamisessa laajentamalla ymmärrystä aiheesta. Opinnäytetyössä käytetyt tiedonkeruun primäärit ja sekundääriset menetelmät on havainnollistettu kuviossa 6.



Kuvio 5: Prosessin kuvaus

4.2 Teemahaastattelujen tulokset

Teemahaastattelujen tavoitteena oli kerätä tietoa, minkälaisia riskejä toimeksiantajan työntekijät kohtaavat työmatkoilla, miten työmatkan riskeihin varaudutaan sekä miten matkustusturvallisuutta voitaisiin kehittää. Kehittämistyötä varten haastateltiin yhteensä 10 henkilöä. Kaikki organisaation sisäiset haastattelut pidettiin Valion pääkonttorilla Helsingin Pitäjänmäellä 16.10.2019 ja 14.11.2019. Haastateltavat olivat 36 - 56 -vuotiaita naisia ja miehiä. Haastattelut toteutettiin rauhallisessa ympäristössä haastatteluja varten varatussa huoneessa. Haastattelukysymyksiä oli yhteensä 12 ja ne oli jaettu neljään teemaan. Lisäksi muutamalle haastateltavalle esitettiin muutama kysymys lisäteemasta, people crisis -ryhmän perustamisesta. Yhden haastattelun pituus oli noin 45 - 75 minuuttia.

Haastattelun ensimmäinen teema oli varautuminen ja ennakoiminen. Tavoitteena oli selvittää toimeksiantajan odotukset ja vaatimukset käsikirjan sisällöstä, eli millaista tietoa Valion henkilökunta tarvitsee turvallisuustietoisuuden parantamiseksi ulkomaan työmatkoilla. Suurimmat

henkilöriskit olivat odotetusti liikenne-, tapaturma- ja terveystriskit. Tietoturvariskit korostuivat jo ensimmäisen teeman aikana, vaikka niistä ei vielä tässä vaiheessa kysytty. Muita merkittäviä riskejä olivat luonnon katastrofit, sieppaukset, ryöstöt, väkivalta, epäviralliset taksit, suuret mielenosoitukset ja terrorismi. Suurimmat riskit kohdataan yleensä työmatkan vapaa-ajalla.

Varautumisen ja ennakoimisen teemassa haluttiin selvittää myös, miten työmatkaa suunnitteleva tai työmatkalla oleva työntekijä kykenee varautumaan turvallisuusriskeihin, mitä kannattaisi ottaa huomioon ennen matkaa, matkan aikana ja matkan jälkeen. Painopiste oli selkeästi ennakoimisessa, koska lähes kaikki haastateltavat pitivät kohteen ennakkoselvitystä tärkeänä. Hyviä konkreettisia keinoja varautumiseen parantamiseksi olivat matkojen ennakkohyväksyntäprosessi, terveystarkastuksesta huolehtiminen, tutustuminen ulkoministeriön matkustustiedotteisiin ja SOS-Internationaliin, matkaturvapakkauksen hankkiminen, sääntöihin ja ohjeisiin tutustuminen, reittien- kulkuvälineiden ja hotellien selvittäminen ennakkoon, alkoholin välttäminen sekä kulttuurin tarpeellinen huomioiminen. Mikäli sotariskialueisiin olisi pakko matkustaa, tulisi aina hankkia vakuutusyhtiöltä lisäturvaa. Lähes kaikissa vastauksissa korostettiin lähimmän esimiehen vastuuta ja yleisiä käytöstapoja.

Ei kannata ajautua tilanteisiin, joissa ei kuulu olla. (Haastattelu 9)

Teemassa haluttiin selvittää myös, miten voidaan varmistaa, että ensimmäistä kertaa työmatkalle lähtevä työntekijä saisi tarvittavan koulutuksen ja mahdollisesti henkilökohtaisen riskiarvion. Lisäksi pohdittiin yrityksen mahdollisuuksia hankkia keskitetysti työmatkalle lähteville matkaturvapakkaus. Haastatteluissa oltiin yksimielisiä siitä, että ensimmäistä kertaa työmatkalle lähtevä työntekijä tulisi saada tarvittava koulutus, miten riskejä vältetään matkustettaessa ja miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia. Haastateltavat totesivat, ettei koulutuksia järjestetä tällä hetkellä tarvittavassa mittakaavassa. Osa haastateltavista totesi, ettei koulutusta järjestetä lainkaan. Yksi vastaajista totesi, että riskiprofiili laaditaan työterveydenhuollon näkökulmasta, mikäli matkalle lähtevä käy terveystarkastuksessa. Haastatteluissa oltiin yksimielisiä siitä, että organisaation tulisi panostaa nykyistä enemmän koulutukseen ja riskien arviointiin. Haastateltavat korostivat lähimmän esimiehen vastuuta henkilökohtaisen riskiarvion ja tarvittavan koulutuksen turvaamisessa.

Tunnistamatonta riskiä ei voi hallita. (Haastattelu 5)

Matkaturvapakkausta pidettiin tarpeellisena. Haastateltavat olivat yksimielisesti matkaturvapakkauksen hankkimisen kannalla, mutta osa epäili resurssien riittävyyttä. Mikäli resurssija ei ole tarpeeksi henkilökohtaisten matkaturvapakkausten hankkimiseen, toivottiin riittävä määrä yhteiskäytössä olevia matkaturvapakkauksia. Mikäli matkaturvapakkauksia hankitaan,

se tulisi haastattelujen perusteella sisältää muun muassa ensiaputarvikkeita, kertakäyttökäsineitä, palohälyttimen, murtohälyttimen, taskulampun, korvatulpat, pillin, vedenpuhdistustabletteja, käsidesiä, vatsatautilääkkeitä, hiilitabletteja ja aspiriinia.

Toisessa teemassa käsiteltiin opinnäytetyön produktia, käsikirjaa ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi. Haastateltavia pyydettiin esittämään toiveita ja ehdotuksia, mitä käsikirjan tulisi sisältää. Vastauksissa toivottiin konkretiaa, yksinkertaisia vinkkejä sekä käytännön ohjenuoria. Valtaosa kaipasi konkreettisia vinkkejä rikoksen ennaltaehkäisemiseksi sekä vinkkejä, miten tulisi toimia, jos on joutunut rikoksen uhriksi tai muuhun kriisitilanteeseen. Haastateltavat oli yksimielisiä siitä, että käsikirjan tulisi olla lyhyt ja konkreettinen. Valtaosa toivoi käsikirjan sähköisessä muodossa, mutta lähes yhtä moni halusi sähköisen version lisäksi myös fyysisen version, jonka voisi ottaa mukaan matkalle ja lukea vaikka lentokoneessa. Noin puolet vastaajista toivoivat matkustusturvallisuuteen ja käsikirjaan liittyvää koulutuskokonaisuutta intranetin E-campus alustalle. Teemassa pohdittiin myös, miten valmis produkti saataisiin hyötykäyttöön mahdollisimman monelle. Osa haastateltavista epäili ohjeistuksen ja käsikirjan hukkuvan ohjeiden suohon.

Kolmantena teemana oli tietoturva. Tietoturvaosiossa haluttiin selvittää, kuinka tärkeänä haastateltavat näkevät tietoturvan huomioimisen ulkomailla matkustettaessa ja mitä kaikkea tulisi matkustettaessa ottaa huomioon. Kaikki pitivät tietoturvan huomioimista erittäin tärkeänä, mutta lähes kaikki myös totesivat, ettei tietoturvan tärkeyttä tiedosteta organisaation sisällä. Huolimattomuus korostui suurimpana tietoturvariskinä. Tiedon sijaintia pilvessä pidettiin sekä hyvänä että huonona asiana tietoturvallisuuden suhteen. Osa piti sitä hyvänä asiana erityisesti matkustettaessa, koska kaikki tarvittava materiaali on saatavilla myös työmatkalla. Osa piti sitä tietoturvariskinä. Konkreettisia keinoja tietoturvan parantamiseksi oli kovaäänisen keskustelun välttäminen, puhelimien ja tietokoneiden valvominen, näytönsuojan käyttäminen, salasanakäytännöt sekä ainoastaan työmatkustukseen tarkoitetut puhelimet ja tietokoneet. Yksi konkreettisimmista ja helpoimmista ehdotuksista oli se, ettei kulkukorttia ja kulkulupaa koskaan pidettäisi yhdessä. Muutama haastateltava kaipasi tietoturvaohjeita sekä yleisesti että erityisesti matkustukseen liittyen.

Teemassa pohdittiin myös mobiililaitteen GPS-paikannuksen käyttöä ulkomailla. Voiko yritys vaatia, että työmatkalle lähtevä työntekijä käyttää matkapuhelimessaan GPS-paikannusta? Onko GPS-paikannuksesta mitään hyötyä, jos ongelmatilanteessa paikannustietoja ei saada mistään? Valtaosa piti GPS-paikannuksen käyttöä ulkomailla hyvänä asiana, jos paikannustiedoista olisi kriisitilanteessa hyötyä. Haastatteluiden aikana ei kuitenkaan löydetty ratkaisua, miten mahdollisessa kriisitilanteessa toimeksiantaja pääsisi käsiksi paikannustietoihin ja miten niitä tositilanteessa voitaisiin hyödyntää. Suurin osa haastateltavista olivat sitä mieltä, ettei GPS-paikannuksesta ole mitään hyötyä, koska ongelmatilanteessa paikannustietojen saaminen tarvittavassa ajassa on käytännössä lähes mahdotonta. Ulkomailla paikannus toki toimii

samalla tavalla kuin Suomessa, mutta ulkomailla hätäkeskustoiminta on usein epämääräisesti järjestetty ja yksityisen yritysten mahdollisuudet saada tarvittavaa tietoa ovat vähäisiä.

Kehittämistyön aikana ilmeni kuitenkin myöhemmin, että toimeksiantajan matkatoimiston tarjoama mobiilisovellus mahdollistaa matkustajan GPS-paikantamisen hätätilanteessa. Sovelluksesta voi saada myös muuta tärkeää tietoa matkustusturvallisuuden vaikuttavista uhista. Haastatteluiden perusteella GPS-paikannuksen käyttöä työmatkoilla ei ole tarpeeksi ohjeistettu. Toimeksiantaja voisi tehokkaammin ohjeistaa sovelluksen käyttöä ja suositella pitämään matkapuhelimen GPS-paikannus kytkettynä aina ulkomaille matkustettaessa.

Neljäntenä teemana käsiteltiin matkan jälkeistä aikaa ja raportoimista. Teeman ydin oli pohdita, miten voitaisiin varmistaa, että henkilöstö raportoi kaikki läheltä-piti -tilanteet ja miten se olisi käytännössä toteutettavissa. Raportointia pidettiin tärkeänä, mutta samalla todettiin, ettei sitä tällä hetkellä tehdä lainkaan. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että raportoinnin vaatiminen olisi käytännössä mahdotonta toteuttaa. Yksi kiinnostava ajatus oli pohdinta siitä, miksi ihmiset haluavat vapaa-ajan matkoilla arvostella kaikkea mahdollista esimerkiksi Tripadvisorissa, mutta kukaan ei halua tehdä samaa työmatkoilla. Teemassa saatiin muutama konkreettinen ehdotus raportoinnin kehittämiseksi, kuten esimerkiksi tietokannan perustaminen, matkalaskun yhteydessä raportointia sekä palautelinkin lähettäminen kaikille matkalta palaaville.

Yksi neljännen teeman tavoitteista oli selvittää, miten säännöllisesti matkustavat henkilöt palautuvat työmatkoilta ja miten palautumista voitaisiin edistää. Haastatteluiden perusteella palautumista voitaisiin edistää muun muassa sopimalla etätyö- tai vapaapäivä matkan paluupäivää seuraavaksi päiväksi. Palautumista voitaisiin edistää myös minimoimalla kuormitustekijöitä järkevällä suunnittelulla. Työterveyslaitoksen (2019) mukaan epäsuhta työn vaatimusten ja työntekijöiden voimavarojen välillä aiheuttaa työpahoinvointia ja lisää sairauspoissaoloja. Esimerkiksi varhaiset lähdöt ja myöhäiset paluut ovat itsenäisen kuormitustekijä, kun niitä on yli 20 vuodessa. Muita palautumista edistäviä asioita olivat riittävä lepo, oma kalenterihallinta, lentäminen ykkösluokassa, ergonomiasta huolehtiminen ja aikaeron huomioiminen. Tästäkin teemassa korostettiin lähimmän esimiehen vastuuta palautumisen mahdollistamisessa.

Pidä etäpäivä, laita verkkarit päälle ja laita pesukone soimaan. (Haastattelu 2)

Lisäteemassa selvitettiin toimeksiantajan tarve perustaa people crisis -ryhmä. Teema oli tarkoitettu vain osalle haastateltavista. Ryhmä kokoontuisi tarpeen vaatiessa, esimerkiksi organisaation työntekijän joutuessa vakavaan onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi. People crisis -ryhmän perustamista pidettiin erittäin tarpeellisena ja tärkeänä. Mahdollisesti perustettavan ryhmän keskeisimpinä henkilöinä pidettiin henkilöstöjohtajaa ja turvallisuuspäällikköä. Muutama haastateltava piti riskienhallintapäällikön, työterveydestä vastaavan henkilön ja yhden

johtoryhmän jäsenen läsnäoloa tärkeinä. Osa oli sitä mieltä, että ryhmässä voisi olla myös toimitusjohtaja ja viestinnän edustaja. Ryhmän koko voisi olla dynaaminen ja ryhmän kannattaisi työskennellä myös proaktiivisesti. People crisis -ryhmää voisi hyödyntää myös muissa kuin matkustukseen liittyvissä kriiseissä.

Naisen turvallisuus ja asema maailmalla oli aihe, joka nousi haastatteluissa esiin, vaikka sitä ei erikseen kysytty. Naisen asema monessa maassa on sellainen, joka täytyy ottaa huomioon. Länsimaiden ulkopuolella liikuttaessa naisten ja miesten kulttuuriset roolit saattavat poiketa paljon siitä, mihin Suomessa on totuttu. Yleisluontoisena sääntönä voidaan todeta, että mitä levottomampi ja turvattomampi yhteiskunta, sitä suuremmat riskit kohdistuvat naisiin (Heljaste ym. 2008, 142). Global Business Travel Association (2018) julkaisi yhteistyössä AIG Travelin kanssa tutkimuksen, jonka mukaan 83 % naisista ovat kokeneet yhden tai useamman turvallisuuteen liittyvän huolenaiheen tai vaaratilanteen liikematkailun aikana. 80 % naisista kertoi, että turvallisuusongelmat ovat vaikuttaneet heidän tuottavuuteensa työmatkoilla.

Valion henkilöstöstä noin 300 käy työmatkoilla, joista noin 100 matkustaa säännöllisesti. Valion henkilökunnasta hieman alle puolet on naisia, mutta heistä hieman yli puolet käy työmatkoilla. Haastatteluiden perusteella matkustavat naiset eivät olleet työmatkalla kohdanneet vakavia uhkia tai turvallisuusongelmia, mutta varautumiseen ja ennaltaehkäisemiseen halutaan silti panostaa nykyistä enemmän. Ongelmien ennaltaehkäisemiseen toimii samat ennaltaehkäisevät toimintaohjeet. Ennakoiminen on tehokkain tapa selvittää ongelmista.

Pitäisi hyväksyä, että valiolainen ei ole tekemässä tasa-arvo-politiikkaa tai jostain muuta politiikkaa, vaan me ollaan tekemässä bisnestä. (Haastattelu 9)

Haastatteluiden ja benchmarking-vierailujen avulla saavutettiin kehittämisehdotuksia muun muassa työmatkan suunnitteluun ja valmistautumiseen, matkaturvapakkauksen varusteluun, tietoturvan huomioimiseen, GPS-paikannuksen käyttöön, organisaation toiminnan jatkuvuuden varmistamiseen, riskianalyysin laatimiseen, sairastumisen ennaltaehkäisyyn, mielenosoitusten ja väkivaltaisten tilanteiden välttämiseen, siepattuna olemiseen, läheltä-piti -tilanteiden raportointiin, matkalta palautumiseen sekä people crisis -ryhmän perustamiseen. Organisaation kohtaamien riskien ja olosuhteiden ollessa selvillä, toimenpantiin tiedonkeruun toinen kierros tarkoituksenmukaisen materiaalin saamiseksi tuotteeseen.

4.3 Asiantuntijahaastattelun ja benchmarkingin tulokset

Kehittämistyön aikana tehtiin yksi asiantuntijahaastattelu ja kaksi benchmarking-vierailua organisaatioissa, jotka ovat eri alalla kuin toimeksiantajayritys. Asiantuntijahaastattelu ensimmäisenä haastatteluna loi hyvän pohjan tuleville haastatteluille. Haastattelu antoi myös toimeksiantajayrityksen- ja alan ulkopuolista näkemystä. Haastatteluissa ja benchmarking-vierailuilla ilmeni nopeasti, että turvallisuutta edistävissä asioissa jaetaan tietoa ja osaamista

mielellään. Tämä helpotti benchmarking-prosessia huomattavasti, koska oli selvää, että produktiin haluttiin parhaimmat käytännöt myös muilta organisaatioilta. Yksityiset yritykset pitivät anonymiteettiä tärkeinä, vaikka he mielellään jakoivat matkustusturvallisuuden liittyvää tietoa ja kokemusta.

Kehittämistyön ensimmäinen haastattelu oli asiantuntijahaastattelu Keskusrikospoliisin päätoimipisteessä Vantaan Jokiniemessä syksyllä 2019. Keskusrikospoliisin henkirikosten ja muiden vakavien yksittäisten rikosten tutkintaosasto tutkii lähes kaikki ulkomailla tapahtuneet vapaudenmenettämiset, joissa osapuolena on Suomen kansalaisia. Päivän aikana tavattiin Keskusrikospoliisin henkirikosten ja muiden vakavien yksittäisten rikosten tutkintaosaston tutkijoita ja tutkinnanjohtajia. Haastateltavaksi valittiin kokenut tutkinnanjohtaja. Asiantuntijahaastattelussa saatiin vinkkejä erityisesti sieppausrikoksiin liittyen. Asiantuntija korosti, että haastattelussa esiin tulleet asiat ovat kokemuseräistä tietoa rikoksista.

Suurimmat riskit joutua sieppauksen uhriksi on niissä maissa, joissa väkivaltaa käytetään poliittisten päämäärien saavuttamiseksi. On tärkeää tiedostaa, että sieppausrikoksissa sieppaajat tulevat rikosoikeudelliseen vastuuseen niissä maissa, joissa rikos tapahtuu. Suomen laaja rikoslakiin perustuva toimivalta tutkia ja asettaa syytteeseen ulkomailla tapahtuneista vakavista rikoksista saattaa kuitenkin mahdollistaa sen, että epäilty voidaan asettaa syytteeseen ja tuomita myös Suomessa. Ulkomailla tapahtuneiden sieppausrikosten tutkinnassa on havaittu, ettei sieppauksen uhria yleensä profiloida etukäteen. Asiantuntijahaastattelun eniten korostettu asia oli se, ettei suomalainen viranomaisneuvottele sieppaajien kanssa, eikä valtio koskaan maksa lunnaita.

On yksiselitteistä, ettei poliisi neuvottele sieppaajien kanssa, eikä Suomi maksa lunnaita. (Asiantuntijahaastattelu)

Benchmarking-prosessin tavoitteena oli tunnistaa ja ymmärtää muiden organisaatioiden hyviä käytäntöjä ja mukauttaen integroida ne toimeksiantajan organisaatioon matkustusturvallisuuden kehittämiseksi. Ensimmäinen benchmarking-vierailu oli pääkaupunkiseudulla operoivassa suuressa kotimaisessa yrityksessä. Kyseisen yksityisen yrityksen henkilökunnalle kertyy noin 8600 ulkomaan työmatkaa vuodessa. Benchmarking-vierailun seurauksena saatiin arvokasta tietoa muun muassa tietoturvaan, teknisiin apuvälineisiin, verkostoitumiseen sekä matkan suunnitteluun. Käynnin keskeisin sanoma oli, ettei turvallisuus aina tarkoita teknisiä ja kalliita turvatoimenpiteitä, vaan meidän on itse luotava turvallinen ympäristö yhteisellä panostuksella. Tämä tarkoittaa jatkuvaa huomion kiinnittämistä uhka- ja riskitekijöihin, huolellisuutta, ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä sekä jatkuvaa sopeutumista muuttuviin olosuhteisiin.

Turvallisuus ei synny, eikä se ole projekti. Turvallisuus tehdään yhdessä ja se on jatkuvaa tekemistä. (Benchmarking-vierailu 1)

Toinen benchmarking-vierailu oli pääkaupunkiseudulla operoivassa suuressa kansainvälisessä yrityksessä. Kyseisen yksityisen yrityksen henkilökunnalle kertyy lähes 100 000 ulkomaan työmatkapäivää vuodessa. Benchmarking-vierailussa saatiin arvokasta tietoa esimerkiksi matkaterveyteen, luonnon katastrofeihin, riskienhallintaan, aikaeron hallintaan ja vaarojen ennaltaehkäisemiseen sekä paljon materiaalia työmatkustukseen liittyvien ongelmien ennaltaehkäisyyn.

Kokeneiden liikematkustajien tulee kertoa hyviä käytäntöjä, kantapään kautta opittuja asioita vähemmän matkustaville, vaikka yksikön osastopalaverissa, lounaalla tai kahvitauolla. (Benchmarking-vierailu 2)

Yrityksen koulutusmateriaalin mukaan, ehdottomasti tehokkain ja helpoin tapa ennaltaehkäistä sairastuminen matkalla on huolellinen käsienpesu. Tehokkaimmin bakteerit häviävät lämpimällä vedellä ja saippualla sekä kuivaamalla kädet puhtaaseen pyyhkeeseen tai paperiin. Yli 90 prosenttia taudin aiheuttajista häviää käsistä, kun niitä maltaa pestä noin 20 sekunnin ajan. Yrityksen tilastojen mukaan, liikematkan tapaturmat sattuvat todennäköisimmin liikenteessä tai vapaa-ajalla.

Matkustusturvallisuuden tärkein asia on varautuminen, eli oudon tilanteen muuttaminen valmiudeksi. (Benchmarking-vierailu 2)

4.4 Ilmaisia henkivakuutuksia ja muita vinkkejä turvalliseen matkustamiseen

Kohderyhmän mielenkiinnon varmistamiseksi käsikirjalle haluttiin nimi, joka herättää tunteita ja mielenkiintoa. Lukuisten eri vaihtoehtojen jälkeen produktin työnimeksi tuli *Ilmaisia henkivakuutuksia ja muita vinkkejä turvalliseen matkustukseen*. Nimi todettiin sopivan iskeväksi, mutta ei liian provosoivaksi. Lopulta käsikirjasta tuli kymmenen osiota sisältävä kokonaisuus. Sisältö muodostui yksinkertaisista vinkeistä ja käytännön ohjenuorista, lentoturvallisuuteen ja lentämiseen liittyvistä käytännön asioista, pakkausohjeista, tarkistuslistoista, kriisitilanneosiosta, tietoturvaosiosta, matkaterveysosiosta, tärkeistä yhteistiedoista, kohdemaan spesifeistä turvallisuussuosituksista sekä matkan jälkeen huomioitavat asiat. Käsikirjan painopiste on ennaltaehkäisevä, mutta se sisältää myös toimintasuosituksia mahdollisiin kriisitilanteisiin sekä mitä tulisi ottaa huomioon matkan jälkeen.

Käsikirjan ensimmäisessä osassa pohditaan matkan suunnittelua ja tarpeellisuuden arviointia. Matkaa suunniteltaessa tulee yhdessä esimiehen kanssa arvioida matkan tarpeellisuus. On syytä pohtia, onko kohteeseen välttämätöntä matkustaa, vai olisiko matkan korvaava videopalaveri mahdollinen. Jo suunnitteluvaiheessa kannattaa ottaa yhteyttä kollegoihin ja tiedustella kokemuksia maasta, reitistä, kohteesta tai vastaavista paikoista. Riskianalyysi kannattaa tehdä työmatkan suunnitteluvaiheessa ja turvajärjestelyt on suhteutettava kohteen riskitasoon. Matkan suunnitteluvaiheessa tulee ottaa huomioon myös, että organisaation toiminnan jatkuvuuden kannalta keskeiset avainhenkilöt eivät matkustaisi samalla liikennevälineellä.

Seuraavassa luvussa käsitellään matkaan valmistautumista ja tietojen keräämistä määrän-
päästä. Valmistautumiseen kuuluu muun muassa perehtyminen kohdemaan palveluihin ja tur-
vallisuustilanteeseen, kohdemaan hätänumeron selvittäminen ja sen tallentaminen, ensisijai-
sen yhteyshenkilön puhelinnumeron tallentaminen matkapuhelimen lukitusnäytön allekirjoi-
tukseksi, matkavakuutusten tarkistaminen, matkustusilmoituksen tekeminen, matkaturvapak-
kauksen tarkistaminen, matkustusasiakirjojen kopioiminen ja skannaaminen, tarvittavien va-
rusteiden hankkiminen sekä pakkaaminen. Käsikirja on varustettu välttämättömien tarvikkei-
den tarkistuslistalla.

Tietoturvan huomioiminen oli yksi käsikirjan keskeisimmistä osioista. Ulkomailla tapahtuvaa
työskentelyä voi tietoturvallisuuden suhteen verrata satunnaiseen etäkäyttöön Suomessa,
mutta siihen liittyy selvästi suurempia riskejä. Sen lisäksi, että käsilaukut, salkut, kannettavat
tietokoneet ja älypuhelimet ovat houkuttelevia tavallisille rikollisille, ne ovat sitä myös ulko-
maalaisille tiedustelupalveluille tai kilpailevalle yritykselle. Riski päätyä ulkomailla tieduste-
lun kohteeksi riippuu henkilön tehtävästä ja asemasta sekä kohdemaasta (Valtion matkustusta
ja matkahallinnon organisointia... 2019). Käsikirjassa annetaan suosituksia, mitä olisi hyvä ot-
taa huomioon tietoturvan suhteen ennen matkaa sekä matkan aikana.

Haastatteluiden perusteella yksi mielenkiintoisimmista käsikirjassa käsiteltävistä aiheista oli
sieppausrikokset. Spencerin (2014, 274 - 277) mukaan sieppaukset ovat hämäräperäinen maa-
ilma ja tosiasioiden erottaminen fiktiosta on hankalaa, koska sensaatiohakuinen media on
muokannut ennakkokäsityksiämme. Prevention and Coping Strategies... (2017) mukaan siep-
pauksen ennaltaehkäisemiseksi kannattaa välttää rutiineja, vaihdella reittejä ja näyttää itse-
varmalta. Tavoitteena on välttää tarjoamasta rikollisille mahdollisuutta. Tämä on myös käsi-
kirjan ensisijainen tavoite, koska käsikirjan painopiste on ennaltaehkäisevä. Käsikirjassa an-
netaan suosituksia, miten sieppauksia voi ennaltaehkäistä sekä miten sieppaustilanteessa- ja
siepattuna ollessa kannattaa toimia.

Käsikirjan laatimisprosessin aikana pohdittiin, miten toimeksiantajan henkilöstö voisi hyödyn-
tää GPS-paikannuksen käyttöä työmatkoilla. Kehittämistyön aikana ilmeni, että toimeksianta-
jan matkatoimiston tarjoama mobiilisovellus mahdollistaa matkustajan GPS-paikantamisen
hätätilanteessa. Toinen tapa parantaa todennäköisyyttä siihen, että GPS-paikannuksesta olisi
kriisitilanteessa hyötyä, ja samalla kehittää matkustusturvallisuutta, on sinetöity kirjekuori.
Kirjekuoreen tulisi ennen matkaa kerätä omat tärkeät tiedot talteen ja kertoa, että kuoren
saa avata vain hätätilanteessa.

Kirjekuoressa olisi hyvä olla puhelinnumero ja matkapuhelimen sarjanumerot, ajan tasalla
oleva valokuva ja kopio passista, täydelliset henkilötiedot syntymäpaikkoineen, fyysinen ku-
vaus, läheisten ihmisten yhteystiedot, kuvaus kielitaidosta, tiedot lemmikeistä, tiedot veri-

ryhmästä ja sairauksista, luottokorttien sarjanumerot, pankkitilit, sosiaalisen median käyttäjätunnukset ja salasana sekä sähköpostiosoitteet ja salasana. Esimerkiksi Gmail- tai iCloud-tilien tiedoilla voidaan helposti paikantaa puhelimen tai tietokoneen sijainti. Lisäksi kannattaa vielä harkita kysymyksiä ja vastauksia, joihin vain sinä voit vastata sekä DNA-näytteitä (esimerkiksi käytetty hammasharja tai hiuksia juurineen). Nämä toimenpiteet helpottavat huomattavasti yhteyshenkilöiden ja viranomaisten työtä mahdollisessa kriisitilanteessa. Tätä vinkkiä jokainen matkustaja voi hyödyntää myös vapaa-ajan matkustuksessa. Sinetöity kirjekuori on yksi käsikirjan ilmaisista henkivakuutuksista.

5 Arviointi

Viimeisessä luvussa arvioidaan opinnäytetyöhön liittyvät eettisyys- ja luotettavuusasiat. Raportin lopussa pohditaan opinnäytetyön johtopäätöksiä, siirrettävyyttä sekä jatkokehittämissaihteita.

5.1 Eettisyys ja objektiivisuus

Comstock (2013, 10) on esittänyt etiikan tarkoittavan kysymysten esittämistä ja vastausten etsimistä oikeasta ja väärästä sekä hyvästä ja pahasta. Etiikan tutkimus on tutkimusala, jossa kysymme hyödyistä ja haitoista, hyveistä ja paheista, valinnoista ja dispositioista, konflikteista ja sopimuksista sekä päätösten perusteluista. Hirsjärvi ym. (2009, 23) mukaan eettisesti hyvä tutkimus edellyttää, että noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tiedon hankintaan ja julkistamiseen liittyvät tutkimuseettiset periaatteet ovat yleisesti hyväksytyjä ja periaatteiden tunteminen on tutkijan omalla vastuulla. Kuulan (2011, 34) mielestä eettisesti hyvä tutkimus edellyttää tieteellisiä taitoja, hyviä toimintatapoja sekä tutkimuksen teossa kuin myös sosiaalisesti tiedeyhteisössä ja suhteessa ympäröivään maailmaan.

Kniivilä, Lindblom-Yläne ja Mäntynen (2017, 15) ovat korostaneet, että tutkimuksen tulisi aina olla objektiivista, neutraalia ja puolueetonta. Objektiivisuus lienee tutkimuksenteon keskeisimpiä periaatteita, mutta laadullisen tutkimuksen todentaminen neutraaliksi ja täysin objektiiviseksi on haasteellista. Hirsjärvi ym. (2009, 309) ovat todenneet, että tulosten tulkinassa on aina mukana tutkijan subjektiiviset näkökulmat ja näkemykset. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 189) ovat korostaneet, ettei ole olemassa objektiivisiä tuloksia tuottavaa neutraalia laadullista tutkimusta.

Tunnistettavuuden estäminen on yksi tunnetuimmista ihmistieteiden tutkimuseettisistä normeista. Nimettömyys ja tunnistamattomuus otetaan itsestään selvänä lähtökohtina, koska tutkittavia tulee suojella mahdollisilta negatiivisilta seurauksilta, joita heidän tunnistamisensa tutkimusjulkaisusta aiheuttaisi. Periaate nimettömyydestä ja tunnistamattomuudesta ei kuitenkaan ole ehdoton. (Kuula 2011, 201.) Tuomi ja Sarajärvi (2018, 131) muistuttavat, että tutkijan vastuulla on suojella tutkittaviaan, anonymiteettiä, tutkimustietojen luottamuksellisuutta sekä pitää huolta, ettei tietoja käytetä muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen.

Opinnäytetyön jokaiselle haastateltavalle kerrottiin nimettömyydestä ja tunnistamattomuudesta. Vaikka haastateltavat ovat osallistuneet tutkimukseen omalla nimellään, on eettisesti tärkeää, ettei haastateltavia voida tunnistaa. Haastateltaville annettiin tunnistenumerot yhdestä kymmeneen ja benchmarking-vierailut numeroitiin 1 ja 2. Haastatteluihin ja benchmarkingiin osallistuneille kerrottiin, että koosteet vastauksista tulevat osaksi opinnäytetyötä ja ovat siten julkisia.

5.2 Luotettavuuden arviointi

Opinnäytetöissä lopputuloksen reliabeliuutta voidaan todeta usealla tavalla, mutta usein laadullisissa tutkimuksissa reliabiliteetin ja validiteetin mittaaminen luotettavasti on haasteellista. On tärkeää pitää mielessä myös, että reliabiliteetti ja validiteetti käsitteinä saattavat olla epäselviä jopa asiantuntijoille, ja erityisesti laadullisissa tutkimuksissa reliabelius ja validius ovat saaneet erilaisia tulkintoja. Luotettavuutta tulisi kuitenkin jollakin tavoin arvioida, vaikka mainittuja termejä ei haluttaisikaan käyttää. (Hirsjärvi ym. 2004, 216 - 217.) Kananen (2014, 135 - 148) korostaa, että opinnäytetyön vaiheiden ja tulosten dokumentointi ovat keskeisessä asemassa luotettavuuden arvioinnissa.

Reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli sen kykyä olla antamatta sattumanvaraisia tuloksia. Useimmiten jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, voidaan tulosta pitää reliabelina. Reliabeleiksi voidaan todeta myös, jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos. (Hirsjärvi ym. 2004, 216 - 217.) Kananen (2014, 135 - 148) mukaan reliabiliteetti liittyy lähinnä tutkimuksen toteutukseen ja tulosten pysyvyyteen. Validiteetti liittyy tutkimuksen suunnitteluun ja siihen, että tutkitaan niitä asioita mitä on tarkoituskin tutkia (Kananen 2014, 146 - 148). Tähän seikkaan kiinnittää huomiota myös Toiko ja Rantanen (2009, 122), jotka ovat lisäksi pannut merkille, että validiteetti liittyy käytettyjen mittareiden ja tutkittavan ilmiön väliseen suhteeseen. Hirsjärvi ym. (2004, 216 - 217) ovat muotoilleet, että validius tarkoittaa mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata, eli vastaako mittarit ja menetelmät sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa.

Opinnäytetöissä luotettavuutta ja laatua mitataan usein reliabiliteetin ja validiteetin keinoin. Tässä opinnäytetyössä, kuten kaikissa muissakin työelämää kehittämissä laadullisissa ja toiminnallisissa opinnäytetöissä, reliabiliteetin ja validiteetin mittaaminen luotettavasti on haastavaa. Opinnäytetyön luotettavuuteen on panostettu läpi koko prosessin muun muassa huolellisella dokumentoinnilla, henkilöiden tunnistettavuuden estämisellä sekä huolellisella perehtymisellä teoriakirjallisuuteen, tutkimustietoon ja tilastoihin. Opinnäytetyön prosessissa noudatettiin hyviä toimintatapoja aineiston keräyksessä, analysoinnissa ja raportoinnissa. Raportoinnissa panostettiin selkeyteen ja avoimuuteen. Objektivisuutta tukee myös tutkijan sidonnaisuuksien vähäisyys toimeksiantajaan. Tutkija ei ole koskaan ollut toimeksiantajan tai kilpailevan yhtiön palveluksessa.

Kehittämistyön jokaiselle haastateltavalle ja benchmarking-prosessiin osallistuvalla asiantuntijalle kerrottiin opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus sekä varmistettiin haastattelun tietoisuus haastattelun tallentamisesta ja sen säilyttämisestä. Kehittämistyön haastattelu- ja benchmarking-prosessien aikana oli mahdollisuus tutustua materiaaliin, analyysiin ja tuloksiin. Jokaisen haastattelukysymyksen- ja vastauksen jälkeen tehtiin lyhyt referointi, jolla varmistettiin haastateltavan tarkoitus ja tulkinta. Opinnäytetyön jokainen vaihe on huolellisesti ja yksityiskohtaisesti dokumentoitu. Opinnäytetyön materiaali säilytetään luottamuksellisesti, jotta tulosten aitous ja luotettavuus olisi mahdollista arvioida tulevaisuudessakin.

5.3 Johtopäätökset ja pohdintaa

Ulkomaille matkustettaessa ollaan haavoittuvaisia, koska matkustajilla on rajoitettu kontrolli ympärillä tapahtuviin asioihin. Monille meistä ulkomaille matkustamisesta on tullut niin rutiniinomaista, ettei tunnisteta riskejä tai jopa oletetaan, ettei matkustaminen sisällä turvallisuusriskejä. Matkalla riskienhallinta on haasteellisempaa, mutta ei mahdotonta. Joihinkin riskeihin on helpompi varautua kuin toisiin. Keväällä 2020 maailmanlaajuisesti levinnyt, koronaviruksen aiheuttama COVID-19 -tartuntatauti-epidemia, on meitä kaikkia koskeva esimerkki globaalista riskistä, johon ei osattu varautua.

On tärkeää muistaa, että työntekijällä on samat velvollisuudet niin työmatkalla kuin työpaikalla. Valtaosa työturvallisuuslain velvoitteista koskee työnantajaa, mutta laissa säädetään tiettyjä velvoitteita myös työntekijöille. Yksi tärkeimmistä on velvollisuus huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle esimerkiksi työolosuhteissa taikka työmenetelmissä, koneissa tai muissa työvälineissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle.

Syksyllä 2019 käytyjen haastattelujen perusteella voidaan todeta, ettei toimeksiantajan organisaatiossa tällä hetkellä panosteta tarpeeksi matkustusturvallisuuskoulutukseen ja riskianalyysiin. Kaikki haastateltavat totesivat, ettei koulutuksia järjestetä tarvittavassa mittakaavassa ja koulutukseen tulisi panostaa nykyistä enemmän. Työturvallisuuskeskuksen julkaisema Turvallisesti työmatkalla ulkomailla (2019) korostaa koulutuksen tärkeyttä, kun työntekijä lähetetään ulkomaille ensimmäistä kertaa. Turvallisuuskoulutus voi olla erityisen tärkeää, kun kyseessä on pidempi työmatka, kun työntekijä matkustaa työnsä vuoksi toistuvasti tai työmatkojen suuntautuessa maihin, joiden terveys- ja turvallisuustilanne poikkeaa huomattavasti Suomen tilanteesta. Henkilökohtainen riskianalyysi olisi luontevaa tehdä esimerkiksi matkasuunnitelman hyväksynnän yhteydessä, mutta tällä hetkellä toimeksiantajalla ei ole matkojen ennakkohyväksyntäprosessia.

Koulutus vaatii aina resursseja, mutta matkustusturvallisuuden kehittämiseen laitettava panostus on kuitenkin pientä, kun verrataan sitä ongelmiin, joita voi aiheutua ilman riittävää oikeanlaista tietoa matkustettaessa (Heljaste ym. 2008, 121.) Yksi resurssitehokas vaihtoehto matkustusturvallisuuden kehittämiseksi on verkkokoulutus. Teemahaastattelujen perusteella toimeksiantajan organisaatiossa suhtaudutaan myönteisesti verkkokoulutuksiin. Osa vastaajista pyysi oma-aloitteisesti matkustusturvallisuuteen ja käsikirjaan liittyvää koulutuskokonaisuutta intranetin E-campus alustalle. Muutama haastateltava piti perinteistä henkilökohtaista koulutusta antoisampana.

Haastatteluiden perusteella myös matkan jälkeistä raportointia tuli kehittää. Raportoinnissa voisi pohtia Valion tehtaiden valmiiden prosessien hyödyntämistä, koska tehtaissa läheltä-piti-tilanteiden raportointi toimii. Miksi samat prosessit eivät voisi toimia matkustuksen raportoinnin suhteen? Toimeksiantajan vakuutusyhtiötäkin voisi hyödyntää, koska vakuutusyhtiöltä olisi mahdollista saada tilastoja ja materiaalia, esimerkiksi millaisia vahinkoja tilastollisesti tapahtuu missäkin maassa. Matkustusturvallisuuskoulutuksia suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon myös tietoturva. Tietoturvan huomioimista työmatkalla pidettiin erittäin tärkeänä, mutta useimmat totesivat, ettei tietoturvan tärkeyttä tiedosteta organisaation sisällä. Muutama haastateltava kaipasi konkreettisia tietoturvaohjeita. Haastattelujen perusteella tietoturvaohjeita ei ole organisaatiossa tällä hetkellä lainkaan saatavilla.

Haastattelupäivät olivat pitkiä ja vaativia, mutta myös palkitsevia. Haastateltavat esittivät vastauksissaan omakohtaisia näkemyksiä ja kokemuksia. Jokaisen haastattelun kaikkiin kysymyksiin vastattiin kiertelemättä, vaikka asia oli haastateltavan mielestä huonosti hoidettu, ja asia kosketti juuri haastateltavaa. Välillä keskustelu ajautui myös teema-alueen ulkopuolelle, mutta paluu teemaan sujui jouhevasti haastattelijan esittäessä seuraavan teemaan kuuluvan kysymyksen. Haastatteluissa vallitsi molemminpuolinen luottamuksen ilmapiiri.

Toimeksiantajan tahtotila oli saada mahdollisimman käytännönläheinen ja konkreettinen käsikirja, joka on rakenteeltaan selkeä ja helposti luettavissa. Toimeksiantaja on ottanut käsikirjan vastaan ja todennut sen käytännönläheiseksi. Toimeksiantajan mukaan opinnäytetyön suurin hyöty yritykselle oli se, että liikematkustukseen liittyvä turvallisuusohjeistus päivitettiin ajan tasalle, kirjoitettiin helposti ymmärrettävään ja omaksuttavaan muotoon ja koottiin yhteen paikkaan. Käsikirja otetaan käyttöön sekä sähköisenä versiona että fyysisenä paperiesitteenä keväällä 2020, ja sen sisältö oheismateriaaleineen liitetään osaksi matkustusturvallisuuskoulutusta sekä uuden työntekijän perehdytysprosessia. Käsikirjan graafisen ilmeen suunnittelu ja julkaiseminen haluamallaan tavalla jäi toimeksiantajan tehtäväksi.

Käsikirja suunniteltiin toimeksiantajan organisaation tarpeisiin, mutta sen sisältö ja toimintasuositukset ovat luonteeltaan yleiskäyttöisiä. Sen johdosta käsikirjan sisältö on laajennetta-

vissa ja jatkokehittävissä. Käsikirja ja sen laatimiseen käytetty materiaali voidaan hyödyntää myös muiden organisaatioiden matkustusturvallisuuden kehittämiseen. Turvallisuus tehdään yhdessä ja se on jatkuvaa tekemistä.

Koen saaneeni projektin aikana paljon uutta osaamista ja tietopääomaa. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa laaditusta aikataulusta pidettiin kiinni, vaikka työ oli laajuudeltaan hieman odotettua mittavampi. Tiedonkeruun yksi suurimmista haasteista, materiaalin laajuudesta johtuen, oli oikeanlaisen sisällön valitseminen ja sen tiivistäminen kompaktiksi käsikirjaksi. Toimeksiantajan ammattimaiset edustajat mahdollistivat jouhevan kehittämistyön auttamalla käytännön järjestelyissä, toimittamalla organisaation materiaaleja sekä vastaamalla lukemattomiin kysymyksiin. Projekti oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen ja kaikki sujui suunnitelmien mukaan.

5.4 Jatkokehittämisaiheet

On yleisesti tiedossa, että monessa maassa, esimerkiksi Venäjällä, ulkomaalaisten vakoilu on yleistä. Moskovassa yleisvakoilua tehdään todistetusti eniten koko maailmassa, mutta koko muun maan suurimmissa kaupungeissa vakoilu on yleistä ja se on merkittävä uhka. (Spencer 2014, 74.) Tietoturvan huomioiminen työmatkalla oli yksi opinnäytetyön keskeisistä teemoista, mutta haastattelujen edetessä tietoturvan huomioimisen tärkeys korostui jatkuvasti. Tietoturvan huomioimisen tärkeys korostui myös molemmilla benchmarking-vierailulla.

Haastattelujen ja benchmarking-vierailujen perusteella tietoturvan huomioiminen matkustettaessa pidetään tärkeänä, mutta suurin osa haastateltavista totesi, ettei sen tärkeyttä tiedosteta tarpeeksi hyvin ja käytössä olevat tietojärjestelmät ovat melko huonosti suojatut. Aihe johti mielenkiintoisiin pohdintoihin erityisesti Kiinaan ja Venäjään suuntautuvista työmatkoista keskusteltaessa. Tietoturvan huomioiminen työmatkan suuntautuessa riskimaihien olisi kiinnostava tutkimusaihe, joka voisi tuoda uutta tietoa monille tietoturvan ja kyberturvallisuuden kehittämiseen panostaville yrityksille.

Kaupallinen ilmaliikenne on ylivoimaisesti turvallisempi kuljetusmuoto. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei olisi parantamisen varaa. Muistamme kaikki kohtalokkaan Malaysia Airlinesin lentokoneen, joka ammuttiin alas Itä-Ukrainassa 17. heinäkuuta 2014. Kaupallisen lentoliikenteen kansainvälinen reititys on suurimmaksi osaksi kaupallisten lentoyhtiöiden käsissä, ja lentoyhtiöt luonnollisesti haluavat säästää aikaa ja rahaa. Laajan ilmatila-alueen kiertäminen voi olla merkittävä kustannus. Noin 160 kaupallista lentoa lensi Itä-Ukrainan yli samoihin aikoihin, kun kohtalokas MH17-lento ammuttiin alas. Kukaan ei uskonut kaupallisten lentokoneiden olevan vaarassa Itä-Ukrainassa, vaikka useita Ukrainan armeijan lentokoneita ja helikoptereita oli ammuttu alas lähiviikkoina ennen kohtalokasta MH17-lentoa.

Kaupalliset lentoyhtiöt lentävät tänä päivänä edelleen vaarallisten alueiden, kuten Pohjois-Irakin, Jemenin, Somalian, Pohjois-Pakistanin ja Afganistanin yli. Pelkästään Irakin yli lentää satoja lentoja päivässä. (Klenka 2017.) Kansainvälisen reitityksen ongelmat ovat yleisesti tiedossa, mutta tässä tutkimuksessa ei selvitetty, minkälaisia konkreettisia toimenpiteitä on tehty kyseisen globaalin riskin vähentämiseksi. Kaupallisen lentoliikenteen kansainvälinen reititys olisi mielenkiintoinen tutkimus- tai kehittämisasihe, joka voisi laajentaa tietämystä lentomatkustukseen liittyvistä turvallisuusriskeistä.

Lähteet

Painetut lähteet

- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. 2017. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 214 - 221.
- Björk, P., Edelheim, J. & Ilola, H. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapland University Press.
- Comstock, G. 2013. Research Ethics: A Philosophical Guide to the Responsible Conduct of Research. Cambridge: Cambridge University Press.
- Erikson, T., & Heikkilä, R. (2017). Idiootit ympärilläni: Kuinka ymmärtää muita ja itseään. Jyväskylä: Atena Kustannus.
- Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 27 - 51.
- Frösén, K. & Parmes, R. 2007. Varautumisen käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Kauppakamari.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hopkin, P. 2017. Fundamentals of risk management. Understanding, evaluating and implementing effective risk management. 4. painos. Lontoo: Kogan Page.
- Iivari, M. & Laaksonen, M. 2009. Liiketoiminnan jatkuvuussuunnittelu ja ICT-varautuminen. Helsinki: Tietosanoma.
- Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulu.
- Iivari, P. 2017. Matkailun turvallisuus. Teoksessa Björk, P., Edelheim, J. & Ilola, H. (toim.). Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Rovaniemi: Lapland University Press, 192 - 193.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print.
- Kniivilä, S., Lindblom-Ylänne, S. & Mäntynen, A. 2012. Tiede ja teksti: Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. 1.-2. p. Helsinki: Sanoma Pro.
- Koskela, H. 2009. Pelkokierre. Helsinki: Gaudeamus.
- Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2 uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, A. 2009. Työturvallisuuden ja terveyden johtaminen. Helsinki: Tietosanoma.
- Mertanen, V. 2015. Työturvallisuuden perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Niva, M & Tuominen, K. 2011. Benchmarking käytännössä. Turku: Benchmarking.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. 3.-4.painos. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro.
- Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. 2., uud. p. Helsinki: Edita.
- Sinkkonen, R. 2009. Onnistu ulkomaankomennuksissa. Juva: WSOY.
- Spencer, T. 2014. Personal security: A guide for international travelers. Boca Raton: Taylor & Francis.
- Tarkkonen, J. 2016. "Näin on tehty ennenkin": Tutkimus turvallisuuden ja työhyvinvoinnin konaishallintaa estävistä ja vaikeuttavista uskomuksista. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Tikkanen, S. 2017. Ammattina turvallisuus. 3., uudistettu painos, 2017. Helsinki: Sanoma Pro.
- Tuominen, K. 2016. Introducing Benchmarking. Turku: Benchmarking.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.
- Valli, R., Hakala, J. T., Eskola, J., Vastamäki, J., Siekkinen, K., Åhlberg, M., . . . Aaltola, J. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineiston keruu : virikkeitä aloittelvalle tutkijalle. 2. korj. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Vilka H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Zureik, E. & Salter, M. 2005. Global Surveillance and Policing: Borders, Security, Identity. Cul-lompton, Devon: Willan Publishing.

Sähköiset lähteet

- Aviation Safety Network. Statistics. 2019. Viitattu 22.11.2019. <https://aviation-safety.net/>
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2015. Yritysturvallisuus. Viitattu 2.8.2019. <http://ek.fi/mita-teenne/tyoelama/yritysturvallisuus/>

Global Business Travel Association. 2018. Perceptions of Safety for Female Business Travelers. Viitattu 8.11.2019. <https://www3.gbta.org/l/5572/2018-10-12/61dckb>

Helsingin Sanomat. 2019. Hallitus teki poliittisen linjauksen al-Holin leirin suomalaisista - HS käy läpi, mitä se tarkoittaa. Viitattu 17.12.2019. <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000006345575.html>

International Air Transport Association. 2019. Air Traffic Statistics. Viitattu 15.12.2019. <https://www.iata.org/services/statistics/air-transport-stats/Pages/index.aspx>

Klenka, M. 2017. Aviation safety: Legal obligations of states and practice. Journal of Transportation Security. Viitattu 12.8.2019.

<https://search.proquest.com/docview/1961502312/?pq-origsite=primo>

Konsulipalvelulaki 498/1999. 1999. Viitattu 12.8.2019. <http://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1999/19990498>

Laki matkapalveluyhdistelmistä 901/2017. 2017. Viitattu 12.8.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901>

Liikennefakta. 2019. Kaupallisen ilmakuljetuksen turvallisuustilanne. Viitattu 20.11.2019. https://www.liikennefakta.fi/turvallisuus/ilmailu/kaupallisen_ilmakuljetuksen_turvallisuustilanne

Mitä on matkailun turvallisuus? 2014. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 27.11.2019. <https://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun-turvallisuus>

Perustuslaki. 2002/738. Viitattu 12.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1999/19990731>

Prevention and Coping Strategies - Kidnapping, Hostage Taking, Extortion. 2017. Eunat. Viitattu 2.8.2019. <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/prevention-and-coping-strategies-kidnapping-hostage-taking-extortion>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 12.11.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html

SFS-ISO 31000:2018. Riskienhallinta. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Viitattu 27.11.2019. https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/ tuotteet_valokeilassa/iso_31000_riskienhallinta

Sisäministeriö. 2019. Syyriasta palaavat lapset ja aikuiset. Viitattu 16.12.2019. <https://intermin.fi/poliisiasiat/vakivaltainen-radikalisoituminen/palaaajat-syyriasta>

Suomen Riskienhallintayhdistys. 2013. Mistä riskienhallinnassa on kysymys. Viitattu 10.9.2019. <https://www.pk-rh.fi/riskienhallinta.html>

The Oxford Advanced Learner's Dictionary. 2011. Oxford: Oxford University Press. Viitattu 29.2.2020. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>

Tilastokeskus. 2019. Ulkomaan työ- ja kokousmatkat kohdemaan mukaan 2016-2018. Viitattu 2.8.2019. https://www.stat.fi/til/smat/2018/smat_2018_2019-03-28_tau_020_fi.html

Turvallisesti matkalla. 2019. Suojelupoliisi. Viitattu 2.8.2019. https://www.supo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/supowwwstructure/76312_SUPO_FI_Ohjekirja_Matkustusturvallisuus_2018_web.pdf?5a19337b1f22d688

Turvallisesti työmatkalla ulkomailla. 2019. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 2.11.2019. https://ttk.fi/files/5745/29019_Turvallisesti_tyomatalla_ulkomailla.pdf

Työterveyslaitos. 2019. Työkunnan, kuormituksen ja palautumisen arviointi. Viitattu 8.8.2019. <https://www.ttl.fi/palvelu/tyokunnan-kuormituksen-palautumisen-arviointi/>

Työturvallisuuslaki. 2002/738. Viitattu 12.8.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki>

Ulkoministeriö. 2019a. Edustuston konsulipalvelut. Viitattu 30.11.2019. <https://um.fi/konsulipalvelut>

Ulkoministeriö. 2019b. Ulkoministeriön konsulipalvelut kysytyjä - suomalaiset matkustavat maailman jokaiseen kolkkaan. Viitattu 15.12.2019. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/um-ulko-ministerion-konsulipalvelut-kysytyja-suomalaiset-matkustavat-maailman-jokaiseen-kolkaan?publisherId=1797&releaseId=69849992>

Valtion matkustusta ja matkahallinnon organisointia selvittäneen työryhmän loppuraportti. 2019. Valtiovarainministeriö. Viitattu 7.11.2019. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161870/VM_2019_65.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvoston oikeuskansleri. 2019. Kantelun vastaus. Viitattu 16.12.2019. https://www.okv.fi/media/filer_public/83/3e/833e7e8c-340d-48d8-b393-f976fe41f067/okv_998_1_2019_jne.pdf

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia. 2017. Valtioneuvosto. Viitattu 9.3.2020. <https://turvallisuuskomitea.fi/yhteiskunnan-turvallisuusstrategia-2017/>

Julkaisemattomat lähteet

Matkustaminen ja esimiehen vastuu. 2015. Nevala, J. Viitattu 30.10.2019. Valion intranet.

Valio. 2018. Valion vastuullisuusraportti 2018. Viitattu 12.11.2019. Valion intranet.

Valio. 2019. Historia. Viitattu 30.7.2019. Valion intranet.

Kuviot

Kuvio 1: Ulkomaan työ- ja kokousmatkat (Tilastokeskus 2019).....	10
Kuvio 2: Kuolemantapauksia matkustajalentokoneiden onnettomuuksissa 2010 - 2018 (Aviation Safety Network 2019)	11
Kuvio 3: Riskinarvioinnin vaiheet Valio Oy:ssä (Valio 2019).....	16
Kuvio 4: Opinnäytetyön aikataulu.....	21
Kuvio 5: Prosessin kuvaus.....	26

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelu.....	46
Liite 2. Käsikirjan sisällysluettelo.....	50

Liite 1. Teemahaastattelu.

Haastateltavan nimi:

Titteli:

Opinnäytetyön aiheena on kehittää Valion ulkomaan työmatkojen matkustusturvallisuutta ja laatia käsikirja yhtiön käyttöön. Tavoitteena on laatia kohderyhmän tarpeita vastaava ja käytännönläheinen käsikirja ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi.

Teemahaastattelussa kysymysrunko toimii lähinnä haastattelijan muistilistana, joka joustaa tilanteiden mukaan. Teemojen puhumisjärjestys on vapaa, eikä kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48.) Hirsjärvi ja Hurme (2008, 11) ovat tiivistäneet haastattelun lyhyesti ja ytimekkäästi, heidän mukaan haastattelu on keskustelu, jolla on tarkoitus.

Haastattelu on yksi käytetyimpiä tiedonkeruutapoja. Haastattelun idea on yksinkertainen. Kun haluamme tietää, mitä joku ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84).

Teema 1: Tehokkain tapa selvittää rikoksista ja väkivaltilanteista on ennakoida ne.

1. K: Millaisia riskejä Valion työntekijät kohtaavat työmatkoilla?

V:

2. K: Miten työmatkaa suunnitteleva tai työmatkalla oleva työntekijä kykenee ennakoimalla välttämään vakavimmat turvallisuusriskit? Mitä kannattaa ottaa huomioon ennen matkaa, matkan aikana ja matkan jälkeen?

V:

3. K: Olisiko mahdollista hankkia Valion matkustavalle henkilöstölle (henkilökohtainen) matkaturvapakkaus? Jos Valiolle hankitaan matkaturvapakkaus, mitä välineitä sen tulisi sisältää?

V:

Ensi kertaa matkalle lähtijöille on hyvä järjestää erityistä turvallisuuskoulutusta siitä, miten riskejä vältetään ja miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia. On varmistettava, että työmatkalle lähtevät saavat tarpeellisen ohjeistuksen ja riittävästi tukea voidakseen suojautua vaaroilta. (Matkustaminen ja esimiehen vastuu 2015.)

4. K: Miten voidaan varmistaa, että ensimmäistä kertaa työmatkalle lähtevä työntekijä saisi tarvittavan koulutuksen?

V:

5. K: Ulkomaille työskentelemään lähtevästä työntekijästä tulisi laatia henkilökohtainen riskiarvio. Miten tämä toteutetaan käytännössä?

V:

Teema 2: Käsikirja.

Opinnäytetyön kehittämistehtävän produktina laaditaan kohderyhmän tarpeita vastaava ja käytännönläheinen käsikirja ulkomaan työmatkojen turvallisuustietoisuuden ja varautumisen kehittämiseksi.

6. K: Mitä käsikirjan tulisi sisältää (=organisaation vaatimukset koskien käsikirjan ominaisuuksia)?

V:

7. K: Miten se tulisi käytännössä toteuttaa (=organisaation vaatimukset koskien käsikirjan ominaisuuksia)?

V:

Teema 3: Tietoturva

Yleiset tietoturvaohjeet pätevät myös työmatkalla. Palveluiden ja käyttäjätilien turvallisuudessa kannattaa kiinnittää erityistä huomiota salasanojen ja käyttäjätunnusten hallintaan (Suojelupoliisi 2019).

8. K: Kuinka tärkeäksi näet tietoturvan huomioiminen ulkomailla matkustettaessa? Mitä tulisi ottaa huomioon?

V:

9. K: Kuinka tärkeäksi näet GPS-paikannuksen käyttöä ulkomailla? Miten se käytännössä kannattaisi toteuttaa?

V:

10. K: Olisiko mahdollista hankkia Valion matkustavalle henkilöstölle "puhtaat" puhelimet ja tietokoneet (tai vaihtoehtoisesti Faraday-pussit), joita käytettäisiin vain matkustettaessa riskimaihin?

V:

Teema 4: Matkan jälkeen.

Läheltä piti -tilanteiden raportoiminen voi antaa erittäin tärkeää tietoa siitä, kuinka turvallisuutta tulisi parantaa etukäteen. Parhaimmassa tapauksessa vastaavia tilanteita voi välttää tulevilla työmatkoilla.

11. K: Miten voidaan varmistaa, että henkilöstö raportoisi kaikki läheltä-piti -tilanteet?

V:

Matkalta palautuminen on tärkeää kaikille työntekijöille. Terveys ja työkyky ovat voimavaroja, joita kannattaa vaalia.

12. K: Miten säännöllisesti matkustavat henkilöt palautuvat työmatkoilta? Miten palautumista voitaisiin edistää?

V:

Lisäteema: People crisis -ryhmän perustaminen.

Yksi opinnäytetyön tärkeimmistä aiheista on selvittää Valion tarve perustaa people crisis -ryhmä. Ryhmä kokoontuisi tarpeen vaatiessa, esimerkiksi jos jollekin työntekijälle tapahtuu liikematkalla jotakin vakavaa.

13. K: Kannattaisiko Valioon perustaa people crisis -ryhmä? Ketkä olisivat keskeiset henkilöt ryhmässä tai sen perustamisprosessissa?

V:

Liite 2. Käsikirjan sisällysluettelo.

ILMAISIA HENKIVAKUUTUKSIA JA MUITA VINKKEJÄ TURVALLISEEN MATKUSTAMISEEN

1. Johdanto	2
2. Ennen matkaa	2
2.1 Vähemmän on enemmän	3
3. Kohteessa	4
3.1 Hotellissa.....	4
3.2 Kaupungilla	4
3.3 Auton vuokraus.....	5
4. Kriisitilanteet.....	5
4.1 Luonnon aiheuttamat vaaratilanteet.....	5
4.2 Ryöstöt ja varkaudet.....	5
4.3 Mielenosoitukset.....	5
4.4 Terrori-iskut.....	6
4.5 Sieppaukset.....	6
5. Ilmaiset henkivakuutukset.....	8
5.1 ICE (In Case of Emergency)-merkintä.....	8
5.2 Sinetöity kirjekuori.....	8
5.3 Matkaturvapakkaus.....	8
5.4 Valelompakko.....	8
6. Tietoturva.....	8
6.1 Ennen matkaa.....	9
6.2 Matkan aikana.....	9
6.3 Avoimet lähteet ja sosiaalinen media.....	9
7. Naisiin kohdistuvat uhat.....	9
8. Matkaterveys.....	10
9. Matkan jälkeen.....	10
9.1 Palautuminen.....	10
9.2 Raportointi ja palaute.....	10
10. Tärkeät yhteystiedot.....	11