

Espanjassa COVID-19 kriisin aikana asuneiden suomalaisten paluumuuton päätöksenteon merkittävimmät tekijät

Roosa-Marja Rundqvist

Tekijä(t) Roosa-Marja Rundqvist	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Espanjassa COVID-19 kriisin aikana asuneiden suomalaisten paluumuuton päätöksenteon merkittävimmät tekijät	Sivu- ja liitesivumäärä 53+14
Tämän opinnäytetyön aiheena tutkitaan COVID-19 pandemian vuoksi julistetun hätätilan vaikutuksia ulkosuomalaisten asumistottumuksiin keväällä 2020 Espanjassa. Espanjaan julistettiin silloin valtakunnallinen hätätila, jolla radikaalilla tavalla rajoitettiin ihmisten ulkona liikkumista viruksen leviämisen estämiseksi. Varsinkin Etelä-Espanja on suomalaisten keskuudessa suosittu lomakohde, mutta myös alue, jossa tiedetään monen suomalaisen asuvan ainakin osan vuodesta. Espanjassa hätätilan julistamisen aikaan Suomessa julistettiin poikkeusolot ja siitä syystä valtion rajat suljettiin ja kaikkia ulkomailla olevia suomalaisia kehoitettiin palaamaan Suomeen. Työn pääongelmana halutaan selvittää, mitkä tekijät vaikuttivat suomalaisten päätökseen palata Suomeen tai jäädä Espanjaan. Opinnäytetyössä tutkitaan miten ulkosuomalaiset ymmärtävät konsulaatin roolin ja minkälaisia oikeuksia heillä on avunsaantiin vastaavassa tilanteessa ulkoministeriön puolesta. Tietoperustassa esitellään hieman ulkoministeriön toimintaa ja sen alaisuudessa toimivien suurlähetystön sekä Suomen edustustoverkostojen toimintaa ulkomailla. Käsitteiden avaamisen lisäksi kerrotaan erilaisista palveluista, joita nämä edustustoverkostot tarjoavat suomalaisille. Teoriaosuudessa käsitellään kriisiviestintää ja sen päätehtäviä sekä ihmisen kriisiajan käyttäytymistä ja tarpeita. Lisäksi alaongelmina selvitetään mistä ulkosuomalaiset etsivät tietoa ja apua kriisitilanteessa asuessaan ulkomailla. Itse tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja siitä luotiin kysely. Tätä kyselyä jaettiin kahdessa eri Facebook-ryhmässä, jossa oli kohteena olevia suomalaisia, jotka asuvat Espanjassa. Kyselyyn saatiin vastauksia 58 ja näin ollen tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko joukkoa suomalaisia Espanjassa ja heidän valintojaan. Vetoketjumallia hyödyntäen, jokaisen luvun lopussa syvennytään kirjoitettuun aiheeseen. Merkittävimpiä päätöksiin vaikuttaneita tekijöitä olivat olleet ihmissuhteet, terveys ja ulkoministeriön kriisiviestintä. Suomeen palanneilla on ollut käsityksenä, että ulkoministeriö kehotti heitä palaamaan kotimaahan kriisin vuoksi. Espanjaan jääneistä taas moni koki, etteivät he ole oikeutettuja ulkoministeriön tarjoamiin kriisiapuihin, sillä päätös ulkomaille muutosta on ollut vapaaehtoinen, eikä heillä ole suomalaista sosiaaliturvaa enää.	
Asiasanat ulkoasiainhallinto, konsuliapu, kriisiviestintä, ulkosuomalaisuus, COVID-19	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kansalaispalvelut ja konsuliapu EU-maissa	3
2.1	Ulkoministeriö ja Suomen edustustot maailmalla	3
2.2	Konsuli- ja kansalaispalvelut	5
2.3	Yksilön vastuu ulkomailla asuessa	7
2.4	Ulkosuomalaiset Espanjassa	7
3	Kriisi ja kriisiviestintä	10
3.1	Ihmisen tarpeet poikkeustilanteessa	11
3.2	Kriisiviestintä	12
3.3	Julkishallinnon kriisiviestintä	14
3.4	Viestintäkanavat ja kansalaisten tarpeet kriisissä	15
4	COVID-19 vaikutukset Suomeen ja Espanjaan	20
4.1	Espanjan valtakunnallinen hätätila keväällä 2020	21
4.2	Suomen poikkeusolot keväällä 2020	22
5	Tutkimuksen suorittaminen	24
5.1	Tutkimusmenetelmä	24
5.2	Kyselyn laatiminen	25
5.2.1	Espanjassa asuneille suomalaisille suunniteltu kyselylomake	27
5.2.2	Kyselylomakkeen rakenne ja suorittaminen	27
5.3	Tulosten käsittely	28
6	Tutkimustulokset	29
6.1	Vastaajien demografiset tekijät	29
6.2	Suomalaisten odotukset kriisitilanteen avunsaannista ulkomailla	32
6.3	Suomeen palanneet vastaajat	35
6.4	Espanjaan jääneiden suomalaisten päätökseen vaikuttaneita tekijöitä	40
7	Pohdinta	43
7.1	Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus	46
7.2	Oman oppimisen arviointi	47
	Lähteet	49
	Liitteet	53
	Liite 1. Kyselyn saatekirje	53
	Liite 2. Kysely	53

1 Johdanto

Keväällä 2020 Espanjassa jouduttiin julistamaan maanlaajuinen hätätila, joka tarkoitti tiukkaa ulkonaliikkumiskieltoa. Niihin aikoihin moni suomalainen oli myös tutussa kausimajoituksessaan, tai pysyvässä asuinpaikassaan Espanjassa. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitkä tekijät vaikuttivat Espanjassa asuvien suomalaisten päätökseen jäädä Espanjaan tai palata Suomeen maaliskuussa 2020, koronapandemian pahennuttua ja Espanjassa valtakunnallisen hätätilan alettua, tai sen johdosta kevään 2020 aikana. Hätätilan julistaminen Espanjassa tarkoitti sitä, että ihmiset eristettiin kokonaan koteihinsa ja koko maahan määrättiin tiukkoja liikkumisrajoituksia. WHO:n julistettua COVID-19 pandemiaksi, Suomen valtio kehotti kaikkia ulkomailla olevia suomalaisia palaamaan välittömästi Suomeen ja Suomen valtion rajat suljettiin. Tämä kehoitus annettiin samanaikaisesti hätätilan ilmoituksesta Espanjassa. Tässä kehotuksessa ei rajattu alkuun matkailijoita ja ulkomailla pysyvästi asuvia, joka saattoi aiheuttaa sekaannusta ulkosuomalaisten keskuudessa.

Espanjassa asuu paljon suomalaisia kokoaikaisesti tai kausiluonteisesti, jonka vuoksi aiheesta riittää materiaalia ja tarvetta tutkia. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mistä ihmiset saivat tietoa hätätilasta, ja liikkumisrajoituksista ja mitkä asiat vaikuttivat päätöksen tekemiseen maahan jäämisessä tai kotimaahan palaamisessa. Selvitetään, millaista kriisiviestinnän tulee olla, jotta se tavoittaa tehokkaasti kohderyhmän. Työn tavoitteena on hyödyttää tulevaisuudessa vastaavassa tilanteessa olevia ulkosuomalaisia sekä ulkomailla asuvia suomalaisia löytämään helpoiten tietoa sekä apua, joka auttaisi tai ohjaisi päätöksenteossa.

Opinnäytetyön tietoperustassa tutkitaan ulkosuomalaisten päätöksiä ja niihin vaikuttaneita tekijöitä, joten työssä esitellään ulkoministeriön toimintaa ja sen alaisuudessa toimivien suurlähetystöjen palveluita ja tarkoitusta. Ulkoministeriö ja sen edustustot ajavat suomalaisten oikeuksia ja etuja ulkomailla. Tämän lisäksi paneudutaan kriisiviestintään ja kriisin käsitteeseen. Työssä esitellään myös lyhyesti ihmisen kriisikäyttäytymistä sekä ihmisen perustarpeita, jotta ymmärretään myös muita päätökseen vaikuttaneita tekijöitä. Tämän lisäksi jokaisen ylläluvun loppuksi esitellään vetoketjumallilla kevään 2020 tapahtumia Espanjassa ja vaikutuksia. Vetoketjumalli on yhdistelmä teoriaa ja empiiristä aineistoa, joka on kirjoitettu kursiivilla lukujen lopussa.

Aihetta tutkitaan tekemällä kvantitatiivinen tutkimus ja laatimalla kysely, jota voidaan jakaa sosiaalisessa mediassa eri kohderyhmien keskuudessa. Näin saadaan mahdollisimman tarkka otanta eri kriisiviestintäkanavien ja -toimijoiden näkyvyydestä kiinnostavan kohderyhmän keskuudessa. Lisäksi kyselyllä saadaan demografisia tietoja vastaajista eri alueilla

Espanjassa asuvista suomalaisista ja heidän asumistottumuksistaan. Kyselyyn pyydetään vastaamaan henkilöitä, jotka ovat asuneet Espanjassa keväällä 2020 ja siinä samalla selvitetään kuinka paljon kyselyyn vastanneista ovat kausiluontoisia Espanjassa asuvia sekä pysyvästi asuvia. Kvantitatiivinen tutkimus on tässä opinnäytetyössä tehokkaampi, sillä sen avulla voidaan valmiiksi tiedetyistä olettamista kriisiviestinnän suhteen saada varmistuksia. Laadullisen tutkimuksen vaarana voi olla liian henkilökohtainen vaikutus tai syy päätöksen tekoon, joka ei osaltaan vastaa kriisiviestintäkanavien toimivuuteen tai käyttöön. Opinnäytetyössä käytettiin vetoketjumallia, jossa esitellään jokaisen luvun lopussa tapahtuneista kursivoituna lisätietoa kevään 2020 tilanteista.

Tutkimuksen *tarkoituksena* on selvittää, mitkä tekijät vaikuttivat Espanjassa asuvien suomalaisten päätökseen jäädä Espanjaan tai palata Suomeen hätätilan alettua Espanjassa. Työn *tavoitteena* on saada selville mitkä tiedotuskanavat ovat hyödyllisiä tulevaisuudessa vastaavassa tilanteessa oleville suomalaisille, sekä selvittää minkälaista konsuliapua on saatavilla suomalaisille kriisitilanteessa ulkomailla.

Pääongelmana opinnäytetyössä esitetään kysymys: Mitkä tekijät vaikuttivat Espanjassa asuvien suomalaisten päätökseen jäädä Espanjaan tai palata Suomeen hätätilan alettua Espanjassa?

Opinnäytetyössä selvitetään pääongelman lisäksi vastauksia neljään alaongelmaan, joita ovat:

Alaongelma 1. Mistä ulkosuomalaiset saivat tietoa hätätilasta ja sen vaikutuksista?

Alaongelma 2. Mistä ulkosuomalaiset olettavat saavansa apua ulkomailla olonsa-aikana kriisitilanteissa?

Alaongelma 3. Miten ulkosuomalaiset käsittävät konsulaatin roolin?

Alaongelma 4. Miten ulkosuomalaisten suhtautuminen Espanjaan asuinmaana on muuttunut COVID-19 pandemian takia?

Opinnäytetyössä erotettiin tutkittavaksi kohteeksi ulkosuomalaiset, eli matkailijat rajattiin kokonaan tutkimuksesta ulos, sillä heille tiedonanto on selkeämpää ulkoministeriön materiaaleissa. Työssä tutkittiin koko Espanjan alueella asuneita ulkosuomalaisia keväällä 2020. Keväällä katetaan ajanjaksoa hätätilan alkamisesta maaliskuussa 2020, kesäkuuhun 2020 saakka.

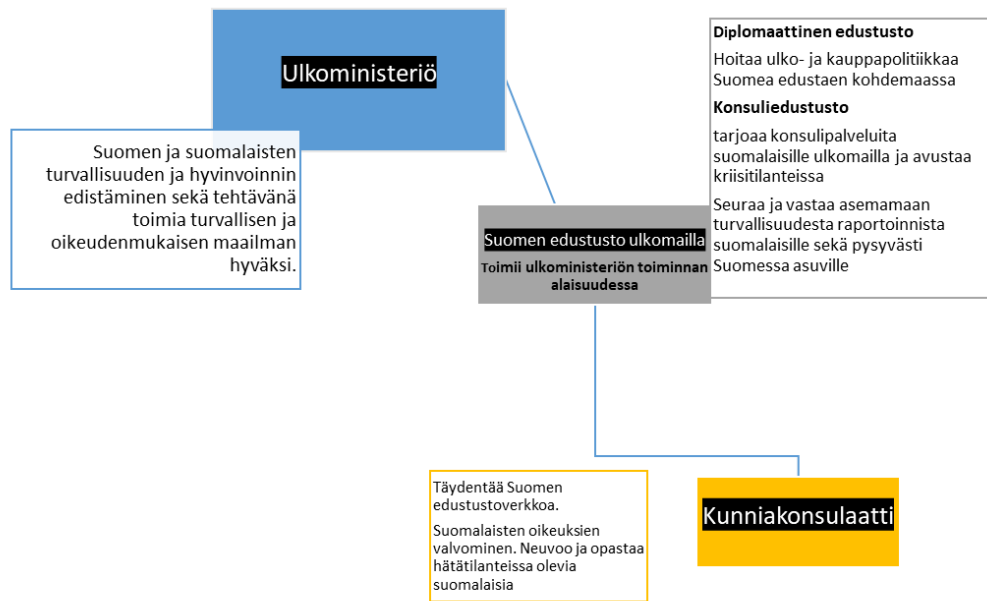
2 Kansalaispalvelut ja konsuliapu EU-maissa

Euroopan unioni eli EU on taloudellinen ja poliittinen liitto, jonka muodostaa sen 27 jäsenmaata Euroopassa. Euroopan unionilla on erilaisia arvoja ja päämääriä, joita tavoitellaan ja noudatetaan kaikkien jäsenmaiden sisällä. Niiden tarkoituksena on edistää rauhaa ja kansalaisten hyvinvointia, sekä toteuttaa kestävä kehitys, edistää erilaista kehitystä kuten tieteellistä ja teknistä. EU:n arvoihin kuuluu muun muassa ihmisarvo, jota on suojeltava ja kunnioitettava sekä liikkumisen vapaus, joka antaa mahdollisuuden liikkua unionin alueella vapaasti (Euroopan unioni). Muun muassa näiden arvojen pohjalta, on Euroopan unionin alueella ja sen jäsenmaiden kesken määritelty erilaisia kansalaispalveluita sekä erikseen määritetty konsuliapua kaikkien jäsenmaiden kansalaisille kaikista EU-jäsenmaiden edustustoilta, riippumatta mistä jäsenmaasta he ovat ja missä maassa he matkustavat (Euroopan unioni).

2.1 Ulkoministeriö ja Suomen edustustot maailmalla

Ulkoministeriö on yksi kahdestatoista ministeriöstä Suomen valtioneuvostossa. Ulkoministeriöllä on lukuisia eri tehtäviä, joilla edistetään Suomen ja suomalaisten turvallisuutta ja hyvinvointia ja joilla varmistetaan oikeudenmukaisuus ja turvallisuus maailmalla. Näitä erilaisia tehtäviä ovat ulko- ja turvallisuuspolitiikka, kehityspolitiikka ja kehitysyhteistyö, taloudelliset ulkosuhteet, alueellinen yhteistyö, Euroopan Unioni, ihmisoikeuspolitiikka, ilmas-
toulkopolitiikka, maakuva- ja oikeudelliset asiat. (Ulkoministeriö.) Vahvistaakseen Suomen asemaa ulkomailla, toimii ulkoministeriön alaisuudessa Suomen edustustot. Näiden edustustojen avulla ulkoministeriö valvoo ja avustaa suomalaisten oikeuksien toteutumista ja avunsaantia ulkomailla. (Ulkoministeriö, Toiminnan painopisteet.)

Ulkoministeriön edustustoverkkoon kuuluu yhteensä 90 toimipistettä. Edustustoverkko koostuu suurlähetystöistä, yhteystoimistoista, pääkonsulaateista sekä muista edustustoista kansainvälisissä järjestöissä kuten EU:ssa ja Euroopan Neuvostossa. Suurlähetystöjä on yhteensä 74 eri maassa.



Kuvio 1. Ulkoministeriön alaisuudessa toimivat Suomen edustustot ja kunniakonsulaatit ja heidän tehtävänsä (Mukaien Valtioneuvosto; Ulkoministeriö)

Suomen suurlähetystöt eli edustustot ajavat suomalaisten etuja ulkomailla eri tavoilla. Heidän tehtäviinsä kuuluu niin poliittiset tehtävät kuin viranomais tehtävät. Nämä edustustot edustavat Suomea ulkomailla diplomaattisilla- sekä konsuliedustustoilla (Kuvio 1.). Ne toimivat ulkoministeriön alaisuudessa, ja kukin suurlähetystö vastaa oman asemamaansa turvallisuustilanteesta raportointiin sekä niistä tiedottamiseen suomalaisille ja kaikille pysyvän oleskeluluvan saaneille Suomessa. Lisäksi edustustoissa hoidetaan erilaisia diplomaattisia tehtäviä, joihin kuuluu muun muassa ulko- ja kauppapolitiikka, kehitysyhteistyö sekä maakuvatyötä. Konsulipalveluita ja kansalaispalveluita hoidetaan näissä edustustoissa konsulipuolella, jonka lisäksi edustustoverkkoa tukevat pääkonsulaatit sekä kunniakonsulaatit. Pääkonsulaatteja voi olla eri kaupungeissa suurissa valtioissa, joissa on paljon ulkosuomalaisia. Esimerkiksi Yhdysvalloissa on Washington DC:n suurlähetystön lisäksi pääkonsulaatti New Yorkissa sekä Los Angelesissa. Pääkonsulaattien tehtävänkuviin kuuluvat kansalaispalvelut sekä konsuliasiat. He myöntävät passeja, viisumeja ja oleskelulupia sekä käsittelevät muita tämän piiriin kuuluvia asioita. (Ulkoministeriö.)

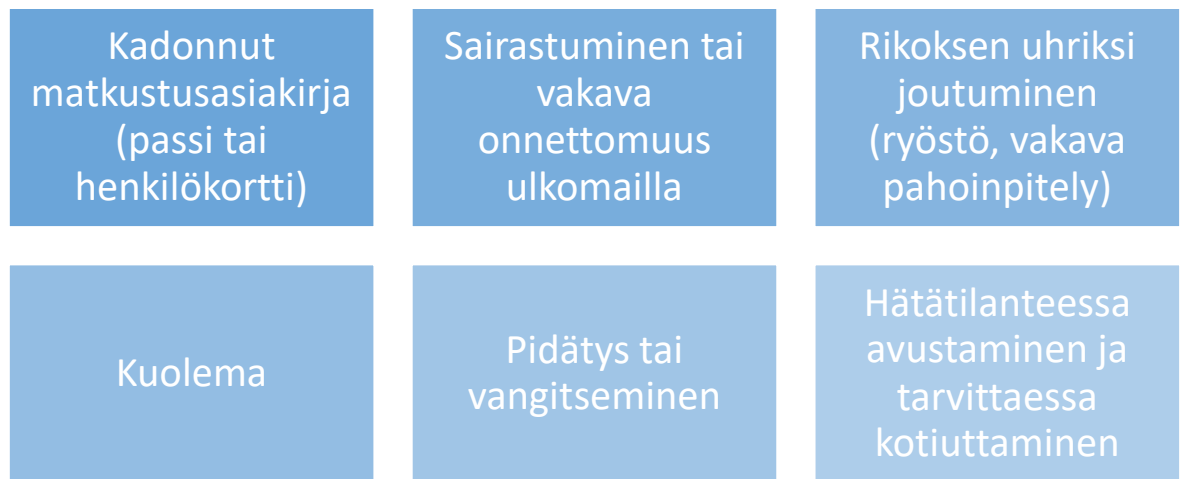
Suomen ulkoministeriön sivustolla on ohjeistuksia, miten toimia, kun on hädässä matkalla. Niissä ohjeistetaan kääntymään kohdemaassa Suomen edustuston puoleen. Edustustojen on veloitettu neuvomaan ja ohjaamaan avun saajaa edistämään omatoimisesti asiansa. (Ulkoministeriö, Kriisitilanteeseen varautuminen ulkomailla.) Kriisitilanteissa ensisijaisesti tulee olla yhteydessä oleskelumaan Suomen suurlähetystöön, mutta sen ollessa estynyt tai muuten tavoittamattomissa käännytään pääkonsulaatin tai kunniakonsulaatin

puoleen. Viime kädessä ulkoministeriön kriisipäivystys vastaa tiedusteluihin ja avunpyyntöihin. (Suomen suurlähetystö, Espanja)

Kunniakonsulaatit ovat kunniakonsulin johtamia edustustoverkon toimipisteitä. Kunniakonsulina toimii yhteyshenkilö asemamaasta, joka hoitaa tehtäväänsä sivutoimisesti ilman palkkiota. Kunniakonsuli valvoo ja opastaa hädässä tai avun tarpeessa olevia suomalaisia asemamaassa oikean avun pariin, joko suurlähetystöön, konsulaattiin tai auttaa yhteydenpidossa paikallisiin viranomaisiin. Tehtävässään kunniakonsuli edistää Suomen ja asemaan kaupallistaloudellisia sekä kulttuurisuhteita ja on mukana Suomen maakuvatyön vahvistamisessa. Hän pystyy tarvittaessa neuvomaan suomalaisia yrityksiä yhteistyökumppanien etsimisessä tai paikallisen yrityskulttuuriin liittyvään tiedon saantiin. (Suomen kunniakonsulaatti, Barcelona.)

2.2 Konsuli- ja kansalaispalvelut

Ulkomailla asuessa, Suomen kansalaiset voivat hoitaa erilaisia perusasioitaan edustustoissa. Edustusto neuvoo ja päivittää tietoa väestötietojärjestelmään, kun suomalainen avioituu, eroaa, sairastuu, syntyy ja kuolee Suomen rajojen ulkopuolella. Nämä ovat kansalaispalveluita, jota suomalainen saa ulkomailla ollessaan (Ulkoministeriö.) Kansalais- ja konsulipalveluita säätelee Wienin yleissopimus. Konsulipalveluihin on Suomen edustustojen kotisivuilla määritetty sen piiriin kuuluvat asiat. Näihin palveluihin kuuluu sairastuneen tai rikoksen uhriksi joutuneen sairaanhoidon ja muun välittömän avun saamisen avustaminen, lähiomaiseen yhteyden saamisen avustaminen vapautensa menettäneille sekä hätä- ja kriisitilanteisiin joutuneille. Tuhoutuneen, kadonneen, varastetun tai vanhentuneen passin myöntäminen kotiin palaamista varten ja varojen välittäminen hädänalaiseen tilaan joutuneen avustamiseksi sekä yhteydenottaminen vakuutusyhtiöön sairaus- ja kuolemantapauksissa (Suomen suurlähetystö, Espanja).



Kuvio 2. Konsuliviranomaisen tarjoamat avut ulkomailla (Euroopan komissio, 2018)

Euroopan komissio julkaisi kesäkaudella 2018 infografiikan kuvaamaan eri tapahtumia, joka ilmaisee missä tilanteissa konsuliapua on saatavilla (Kuvio 2.). Mikäli oman maan edustustoa ei ole kohdemaassa, EU-kansalainen saa myös toisen EU-jäsenmaan edustustosta alla mainittuihin tilanteisiin avustusta (Euroopan komissio.) Konsulipalveluihin kuuluu lisäksi passi- ja viisumiasiat sekä niiden laillistamiset, viranomaistehtävät sekä virka-apu, maahanmuuttoviraston lupa-asioden koordinointi sekä Suomen vaaleista ennakkoäänestyksen hoitaminen ulkomailla. Konsulipalvelut muodostuvat konsuliasioden yksiköstä, maahantulolasioden yksiköstä, passi- ja notaaripalveluiden yksiköstä sekä maahantulolupa-asioden palvelukeskuksesta (Ulkoministeriö, Konsulipalvelut.) Edustuston tehtävänä on seurata kohdemaan turvallisuutta ja päivittää näistä lisätietoa ulkoministeriölle, joka julkaisee matkustustiedotteen maan yleisestä turvallisuustilanteesta sekä muista matkustusturvallisuuteen liittyvistä asioista (Ulkoministeriö, Edustustot.)

Edustustoilla on merkittävä rooli kriisitilanteessa. Niillä on velvollisuus ylläpitää valmiussuunnitelmaa hätätilanteiden varalle. Selvittääkseen kohdemaassa kriisialueella olevien tilanteen ja avun tarpeen, ulkoministeriö suosittelee kaikkia suomalaisia ulkomaille matkaavia tai muuttavia täyttämään matkustusilmoituksen. Se antaa tarkemman kuvan avun tarpeesta ja auttaa edustustoja sekä ulkoministeriötä ymmärtämään tilanteen laajuutta suomalaisten osalta. Ulkoministeriöllä on lisäksi päivystäjiä, jotka vastaavat kriisin hoidosta ja ovat tavoitettavissa kellon ympäri (Ulkoministeriö, Edustustot.) Matkustusilmoituksen tekemistä suositellaan kaikille suomalaisille, erityisesti niille, jotka matkustavat riskialttiisiin kohteisiin. Matkustusilmoituksen tehneisiin ulkoministeriö voi olla yhteydessä mahdollisissa hätätapauksissa tai kriisitilanteissa (matkustusilmoitus.fi)

2.3 Yksilön vastuu ulkomailla asuessa

Siinä missä matkailija on matkanjärjestäjän vastuulla ulkomailla sattuvan kriisin yllättäessä, on omatoimimatkailija vastuussa omista matkustuspäätöksistään (Ulkoministeriö). He vastaavat itse kustannuksistaan, joita mahdollisesti aiheutuu erilaisista onnettomuuksista. Ulkomailla olevien Suomen edustustojen on velvollisuus ensisijaisesti avustaa matkailijoita, jotka ovat loma- tai työmatkalla kohdemaassa. Osaa näistä palveluista voivat käyttää myös vakituisesti Suomen rajojen ulkopuolella asuvat Suomen kansalaiset. Ensisijainen vastuu ulkomailla olevista suomalaisista sekä matkailijoista on kohdemaan viranomaisella. Kiireellisissä hätätilanteissa on aina oltava ensisijaisesti yhteydessä kohdemaan pelastusviranomaisiin. Konsulipalvelulakia määrää Wienin yleissopimus (SopS 50/1980) ja sen 5 artiklassa on säädetyt konsulitehtävät, jotka kuuluvat Suomen edustustoille. Konsulipalvelulaissa yleisissä säännöksissä on määritelty konsulipalvelun saaja sekä niitä koskevat yleiset rajoitukset. Edustuston ensisijainen tehtävä on avustaa ja ohjata hädässä ulkomailla oleva suomalainen oikeiden palveluiden sekä avun piiriin. Lisäksi voidaan avustaa hädässä olijan yhteyden saamista läheiseen tai muuhun henkilöön.

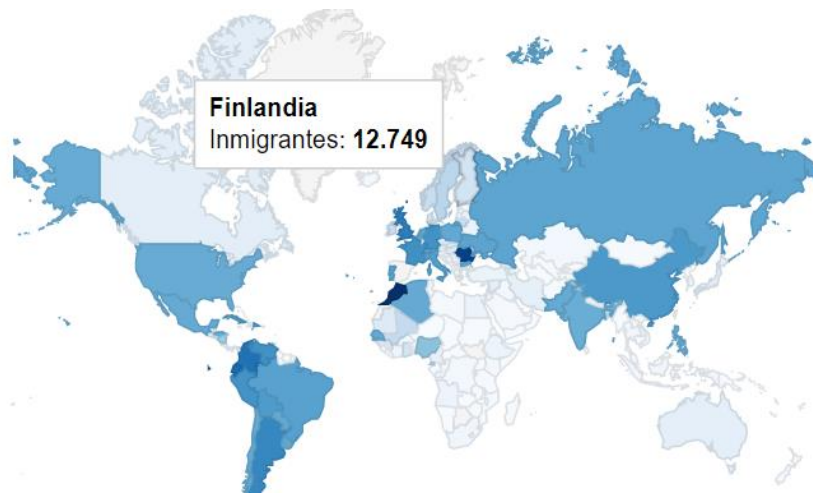
Kriisialueelta kotimaahan tai lähimmälle turvalliselle alueelle evakuoinnin ja kotiuttamisen järjestelyä voidaan tarvittaessa avustaa. Tämäkin ainoastaan asianomaisen omalla suostumuksella. Konsulipalvelulain 12:sta luvussa 39 a § 6.4.2018/204, kerrotaan, että konsulipalveluiden kuluista perittävistä maksuista määrää ulkoministeriö. Ulkoasiainhallinto ei vastaa mahdollisista kuluista, joita kriisiapu on saattanut aiheuttaa. Näihin kuuluvat muun muassa kriisitilanteessa evakuointi ja kotiuttaminen, joiden kuluista kansalainen on itse aina vastuussa (Euroopan komissio.) Koska ulkoministeriö ja Suomen suurlähetystöt tuottavat materiaalia ja toimintaohjeita suomalaisille tarkastellaan kriisiviestintää ja sen tehtäviä seuraavassa pääluvussa tarkemmin.

2.4 Ulkosuomalaiset Espanjassa

Sisäministeriön mukaan ulkosuomalaisiksi käsitetään Suomen kansalaista tai syntyperältään suomalaista henkilöä, joka asuu Suomen ulkopuolella. Tilastojen ja saadun tiedon mukaan ulkosuomalaisia on eripuolilla maailmaa noin 1,6 miljoonaa ja 300 000 heistä on Suomen kansalaisia. Tästä määrästä suurin osa asuu Ruotsissa, Yhdysvalloissa sekä Kanadassa (Sisäministeriö.)

Espanja on jo pitkään ollut tilastointien mukaan suomalaisten suosituimpia matkustusmaita. (Tilastokeskus, 2018). Mediassa kirjoitetaan usein suomalaisista, jotka ovat muuttaneet Espanjaan. Artikkeleissa kerrotaan usein, että varsinkin eläkeläiset viihtyvät Espan-

jan lämmössä, mutta lisäksi moni nuorempikin hakee töihin Espanjaan ilmaston, alhaisempien elinkustannusten sekä muiden syiden takia. (Hannula, 2017). Varsinaista täysin tarkkaa tilastointia Espanjassa asuvista suomalaisista ei ole, Yhdistyneiden kansakuntien teettämiä tilastoja on olemassa, josta selviää Espanjassa asuvien rekisteröityneiden suomalaisten määrää vuodelta 2019. Paula Könnilä on tutkinut aihetta teoksessaan ”Sisua ja mañanaa”. Vuonna 2014 julkaistussa tutkimuksessa selvisi, että sillä hetkellä pysyvästi asuvia suomalaisia Espanjassa oli yli 20 000 (Könnilä, 2014.)



Kuvio 3. Suomalaisen maahanmuuttajien määrä Espanjassa vuonna 2019 (Expansión Datosmacro, 2019)

YK:n julkaisemista tilastoista selviää, että Espanjassa on rekisteröity vuonna 2019 12,749 suomalaista asukasta. Tilastoinnissa selviää, että suurin osa Espanjassa asuvista maahanmuuttajista on Marokosta. Suomalaisen määrän maahanmuuttajien tilastoissa on vähäistä, verrattuna marokkolaisten vastaavaan. Espanjan väkiluku on ollut vuonna 2019 47 100 396 asukasta, joista marokkolaisia maahanmuuttajia on ollut 711 792 (Instituto Nacional de Estadística, 2019). Espanjassa asuvien maahanmuuttajien määrä on kasvanut viimeisien vuosien aikana 2,64 %. Toiseksi suurimman maahanmuuttajaryhmän muodostaa romanialaiset. (Expansión Datosmacro, 2019).

Espanjan tilastokeskus on määritellyt maahanmuuttajaksi (esp. *inmigrante*) henkilön, joka on syntynyt Espanjan ulkopuolella, on yli 15-vuotias ja on asunut maassa yli 1 vuoden tai tarkoituksenaan viettää Espanjassa yli vuoden jatkuvasti. (Instituto Nacional de Estadística, 2007.) Espanja koostuu 17 itsehallintoalueesta, joista kuudella on oma kieli maan virallisen kielen espanjan lisäksi. Nämä kuusi itsehallintoaluetta omilla kielillään ovat Katalonia, Valencia, Balearit, Baskimaa, Navarra ja Galicia. (Gobierno de España, Comunidades Autónomas.)

Suomen suurlähetystö Espanjassa edustaa Suomea Espanjan lisäksi myös Andorrassa. Tavoitteena on vahvistaa Suomen asemaa kansainvälisesti Espanjassa ja Espanjan kautta Euroopan unionissa. Suurlähetystö toimii tiiviissä yhteistyössä myös Business Finlandin Madridin toimiston kanssa sekä Suomalais-espanjalaisen kauppakamarin ja Suomen Madrid-instituutin kanssa. Itse Suomen suurlähetystö toimii Espanjan pääkaupungissa Madridissa, mutta lisäksi sen edustustoverkostoon kuuluvat kunniakonsulaatit Barcelonassa, Sevillassa, Bilbaossa, Gijónissa, A Coruñassa, Las Palmasissa, Malagassa, Palma de Mallorcalla, Pilar de la Horadadassa, Santanderissa ja Valenciassa. Espanjassa suomalaisille kevään 2020 COVID-19 pandemian kriisiviestinnästä vastaava julkishallinto on ollut ulkoministeriö sekä sen alaisuudessa toimiva Suomen suurlähetystö Madridissa. Näiden toimijoiden lisäksi, esimerkiksi Finnair päivitti aktiivisesti tietoa lennoistaan sekä niiden muutoksista. Suurimpana tiedon päivityskanavana kunkin toimijan verkkosivujen lisäksi olivat näiden tahojen sosiaalisen median kanavat. Kuten vuoden 2020 koronaviruspandemiassa, usein kansalaisia koskevissa kriisitilanteissa viestintään ja avunantoon tulee mukaan julkishallinnon lisäksi erilaisia järjestöjä, matkailualan toimijoita kuten lentoyhtiöitä sekä eri yrityksiä (Huhtala & Hakala, 2007).

3 Kriisi ja kriisiviestintä

Nurmen (2006) mukaan hätätilanteeksi kutsutaan tilanteita, jossa ihminen on henkisessä tai fyysisessä ongelmassa, josta hän ei selviä ilman ulkopuolisen apua. Kriisi-termillä pääasiassa kuvataan meneillään olevaa tapahtumaa, mutta myös sen ennakointia (Nurmi, 2006). Kriisi tarkoittaa äkillistä muutosta, vaikutukseltaan suurta häiriötä tai ratkaisevaa käännettä. Kriisi ymmärretään myös sisältävän terminä, sekä uhkan että mahdollisuuden (Huhtala & Hakala, 2007, 14). Onnettomuuksia luokitellaan niiden aiheuttajien mukaan. Erilaisia luokitteluja onnettomuuksille ovat; ihmisen toiminnasta riippumattomat onnettomuudet, kuten luonnon aiheuttamat tai eläinperäiset epidemiat, ihmisen toiminnasta aiheutuneet onnettomuudet, jotka liittyvät kemiallisiin aineisiin tai laboratoriossa säilöttyjen bakteerien ja virusten leviäminen, sekä lukuisat erilaiset maa-, meri- tai ilmateitse sattuneet onnettomuudet. Näiden lisäksi on ihmisen tietoisesti aiheuttamat onnettomuudet kuten terroriteot, sodat, rikollinen toiminta ja poliittiset tai taloudelliset konfliktit (Nurmi, 2006.)

Epidemian vuoksi hätätilan aiheuttanut onnettomuus voidaan kuvata ihmisten toiminnasta riippumattomaksi onnettomuudeksi. Vaikkakin uusi koronaviruspandemia on osittain ihmisen oman toiminnan aiheuttama, kuuluvat eläin- ja ihmisperäiset tautiepidemiat tähän ryhmään (Nurmi, 2006, 20.)

Nurmi (2006) esittää katastrofille syklisen kuvauksen seuraavanlaisesti

- katastrofin välinen ja edeltävä aika
- varoitusvaihe
- katastrofi ja pelastustoimet
- inventointi, tutkimukset ja johtopäätökset
- seuraavaan katastrofiin valmistautuminen (odotusvaihe/väliaika)

Katastrofin välisessä ja edeltävässä ajassa tiedostetaan ja voidaan tehdä riskianalyyskejä tulevasta ja mahdollista ennakointia sen vastaamiseen tapahtumahetkellä. Varsinaisessa varoitusvaiheessa otetaan ennakointi toimintaan ja pyritään vähentämään mahdollisia haittoja (Nurmi, 2006, 25).

Ulkoministeriön sivuilla on tietoa turvallisesta matkustamisesta, sekä varautumisesta kriisitilanteeseen. He määrittelevät kriisin turvallisuutta uhkaavana vaarana. Näihin he ovat listanneet edellä mainittuja kriisitilanteita, muun muassa poliittisia levottomuuksia, luonnononnettomuuksia sekä suuronnettomuuksia. (Ulkoministeriö, Kriisitilanteeseen varautuminen ulkomailla.)

3.1 Ihmisen tarpeet poikkeustilanteessa

Ihmiselle on tyypillistä tietynlainen kriisikäyttäytyminen, uudessa uhkaavassa tilanteessa, josta ei ole aiempaa kokemusta. Ihminen haluaa saada tietoa mahdollisesta vaarasta sekä muista mahdollisista tekijöistä. Ihmisen kriisikäyttäytymisen ajatellaan olevan vaimonvaraista. Tyypillistä sille on väist- tai pakene-reaktio. Sokkitilaa tunnistavia piirteitä on erilaisia: keskeisyyden illuusio, jossa ajatellaan, että on itse pahimmassa vaarassa tai vahingoittumattomuuden särkyminen, jolloin ihmisen tunne siitä, ettei kriisi kosketa häntä, katoaa. (Nurmi, 2006, 36–37.) Opinnäytetyössä lyhykäisyydessään käydään läpi ihmisen kriisikäyttäytymistä, joka mahdollisesti selittäisi myös toisenlaisia ratkaisuja, mutta jotka eivät ole kuitenkaan keskinäisessä roolissa tässä tutkimuksessa. Tällöin voimme tarkastella hieman ihmisten toimintaa ohjaavia perustarpeita. Osa tarpeista ovat välttämättömiä lajin selviämiseksi ja osaa toteutetaan ja täytetään mahdollisuuksien mukaan. Psykologi Abraham Maslow on määritellyt ihmiselle tarvehierarkian, jota usein kuvataan pyramidin muodossa. (Opetushallitus.) Maslow’n tarvehierarkiassa ajatellaan, että ihmisen kasvaessa ja kehittyessä, pohjalla olevien asioiden toteutuessa, voi ihminen kaventaa pyramidilla ylemmäksi saavuttamaan muita perustarpeita (Hukahu, 2019).



Kuvio 4. Maslow’n tarvehierarkiapyramidi (Maslow, Heils & Stephens, 1998, 10)

Tarvehierarkian pyramidi on jaettu viiteen osaan, jotka on demonstroitu Kuviossa 4. Näitä osia ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, liittymisen tarpeet (rakkaus ja sosiaalisuus), arvostuksen tarve sekä itsensä toteuttaminen. Pohjalla pyramidissa on ihmisen fysiologiset eli välttämättömät tarpeet, hengittäminen, ravinto, vesi, lämpö ja uni. Ilman näitä ihminen ei selviä. Fysiologiset tarpeet muodostavat pohjan koko tarvehierarkialle, sillä ilman niiden täyttymistä, ei muita asteikon tarpeita voi toteuttaa (Maslow, Heil & Stephens 1998.)

Kuten Kuviossa 4. voidaan nähdä, toisena pyramidin pohjalla tulee turvallisuus. Turvallisuus-sarakkeeseen lukeutuvat henkilökohtainen turvallisuus, työpaikka jotta taloudellinen turva on taattu sekä varallisuus ja terveys. Ihminen ei koe olevansa fyysisesti uhkaavassa tilanteessa, eli häneen ei kohdistu väkivaltaa, ei ole sodan uhkaa tai muuta terveyttä vaarantavaa sairautta tai pelkoa. Lisäksi taloudellinen turva on taattu ja ihminen tulee toimeen ja näin ollen ylläpitämään omaa elintasoaan, johon ei tarvitse uhrata sen kummempaa ponnistelua (Maslow, Heil & Stephens, 1998.)

Kun ihmisen fyysiset ja henkiset perustarpeet ovat turvattu, eli ihmisellä ei ole terveydellistä tai taloudellista vaaraa tai huolenaihetta tulee pyramidissa perustarpeeksi rakkaus ja sosiaalisuus. Kun ihminen antaa ja vastaanottaa rakkautta ja hänellä on yhteenkuuluvuuden tunne, on liittymisen tarpeet täytetty. Näitä ovat seksuaaliset ja ei-seksuaaliset tarpeet. Ystävyys-suhteet sekä ryhmän arvostus saavat ihmisen käyttäytymään niin, että hän voi kokea sosiaalista hyväksyntää.

Arvostuksen tarpeen täytyminen on asteikolla toiseksi viimeinen. Itsetunto ja itseluottamuksen täytyminen luo tälle asteikon vaiheelle perustan. Tunne siitä, että saamme kunnioitusta, olemme arvostettuja ja erotumme sosiaalisesta ryhmästä täyttävät sen. Ihminen hakee mainetta ja kunniaa, kun elämän muut perustarpeet ovat tyydytettyjä. (Hukahu, 2019.)

Itsensä toteuttamiselle Maslow on määritellyt viimeisimmän perustarpeen, joka voidaan saavuttaa ainoastaan kaikkien aiempien tarpeiden täytyttyä. Ihmisen tarve saada toteuttaa itseään ja luoda elämästään sellaisen, kun itse toivoo. Ihmisellä on luontainen tarve kehittyä ja kun mitään uhkaavia tekijöitä ei ole elämässä, voi ihminen alkaa henkisesti kasvaan ja kehittymään tekemällä omia saavutuksia, lisäämällä tiedon määrää sekä luovuudella (Maslow, Heils & Stephens, 1998.)

3.2 Kriisiviestintä

Juholinin (2013) mukaan ”viestintä on ihmisen lajityypillinen ominaisuus ja kaiken inhimillisen tekemisen ja vuorovaikutuksen perusta.” Viestintää voidaan ajatella olevan kahdenlaista - verbaalista viestintää, sekä nonverbaalista viestintää. Verbaaliseen viestintään kuuluu kaikki ihmisen sanallisesti tuottama, sekä kirjoittamalla tuotettu puhe ja teksti. Nonverbaalinen viestintä kattaa kaikki eleet, ilmeet, liikkeet, katseen, äänen sekä asennon (Viestintäkeskus.)

Viestintää on monenlaista, josta yhteisö- tai yritysviestintä on suora käänös englanninkielisestä sanasta *public relations*. Yrityksen toiminnassa yhteisöviestintä ja markkinointi usein mielletään olevan osa samaa kokonaisuutta. Yhteisöviestintä eli *public relations* on suunnitelmallista ja johdettua viestintää, jonka tarkoitus on yrityksen tai organisaation toiminnan turvaaminen ja säästöjen tekeminen tukemalla eri osapuolia, jotka voisivat joko haitata tai tukea yritystä (Juholin, 2013, 29.) Kriisiviestintä on yksi viestinnän muoto ja yhteisöviestinnän alakäsite, joka on varsinkin eri organisaatioille ja yrityksille elintärkeää. Kriisiviestintä on Huhtalan ja Hakalan (2007) mukaan tiedonsiirtoa, yhteisyyden rakentamista sekä sanoman levittämistä.

Kriisiviestintä voi olla yrityksen maineeseen liittyviin toimenpiteisiin kohdistuvaa tai julkishallinnon tuottamia tiedotuksia ja toimintaohjeita, jolla ehkäistään jotain tapaturmaa tai suurta onnettomuutta tai vastataan sen jälkihoidosta. Tapaturma ja onnettomuus voivat olla ihan konkreettisia maailmalla tapahtuvia luonnonkatastrofeja tai hätätiloja tai jonkun yrityksen suuri kohu julkisuudessa. Kriisiviestintä kehittyy jatkuvasti teknologian ja digitalisaation ansiosta, jolloin kriisiviestinnän ammattilaisilla tulee olla jatkuvaa tietoa ja taitoa, miten toimia yritykseen tai yhteisöön kohdistuvassa kriisissä tai onnettomuudessa (Kortesuo, 2016.)

Kortesuo (2016) on listannut kriisiviestinnälle neljä päämäärää. Niillä pyritään ehkäisemään ja vähentämään organisaatioon kohdistuvia kohtauksia ja kriisejä, lieventämään ja lyhentämään organisaatioon kohdistuvia kriisejä, organisaation työrauhan turvaaminen sekä palauttaa normitila organisaatioon. Yleisin kriisiviestinnän muoto yrityksillä on maineen turvaaminen, jos yritys on kohdannut jonkun kriisin julkisuudessa. Tämän kaltaisessa kriisiviestinnässä vastataan eri keinoin yrityksen kohtaamiin haasteisiin, joihin edellä mainitut päämäärät pyrkivät. Julkishallinnon kriisiviestintä vastaa onnettomuustilanteissa tiedottamisesta kohderyhmälle eli kansalaisille ja varmistaa heidän turvallisuutensa. Molempiin tilanteisiin pätee kriisiviestinnän tärkeimmät ominaisuudet, jotka tulee tiedottamisessa tulla ilmi. Tiedottamisen ja kriisiviestinnän tulee Kortesuon (2016) mukaan olla nopeaa, avointa, saavutettavaa ja rehellistä.

Zaremba (2010) luokittelee kriisiviestinnän onnistumisen avaimiksi riittävän suunnittelutyön, sekä kohderyhmän määrittelyn. Kriisiin voidaan varautua tavalla tai toisella, mutta sen saapuminen ja kohtaaminen on aina yllättävää. Yrityksillä voi tulla erilaisia kriisejä, riippuen toimialasta. Esimerkkinä elintarvikeyritys, josta mediaan leviää salmonellakohu. Tällaisessa tilanteessa on tärkeintä saada ylläpidettyä yrityksen maine turvallisena ja luotettavana elintarvikkeiden tarjoajana. Yrityksen johtohenkilö voi julkisesti aiheuttaa kohua sanomisillaan tai toimillaan esimerkiksi edustaessaan yritystä, jolloin hän tahtomattaan saattaa viestiä virheellistä kuvaa koko yrityksen kulttuurista ja ajatusmaailmasta (Zaremba, 2010, 20–21.)

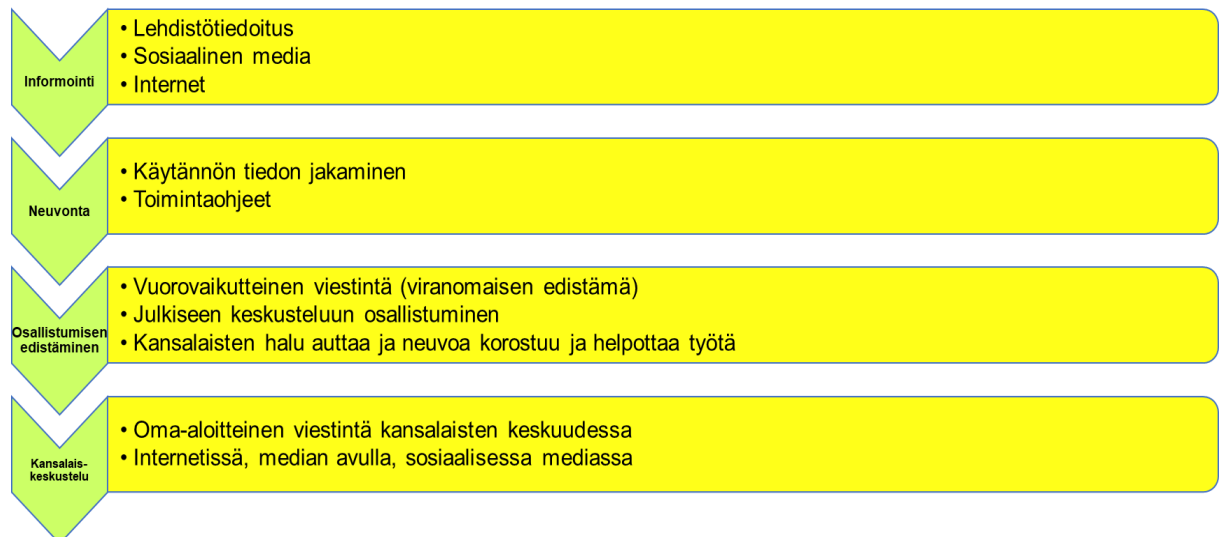
Hyvä kriisiviestijä osaa valmistautua kriiseihin toimintasuunnitelmalla. Vaikka itse kriisi tai tapahtuma voi olla hyvinkin yllättävä, on raamit sen hoitamiseen olemassa. Hyvä kriisiviestinnän ammattilainen osaa identifioida kohderyhmän ja yleisön, jolloin itse tiedottaminen ja viesti ovat mahdollisimman kohdennettuja ja selkeitä. Hän ymmärtää yleisön käyttäytymistä ja osaa näin ollen vastata heidän niin kutsuttuihin tarpeisiin ja olla vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Oikeaoppisessa kriisiviestinnässä osataan valita oikeat alustat viestintään ja yhtenäistää itse sanomaa samankaltaiseksi jokaisessa kanavassa. Näiden lisäksi Zarembo (2010), kertoo että onnistuneessa kriisiviestinnässä osataan jälkikäteen arvioida kriisiviestinnän onnistumista ja tunnistaa ongelmakohtia sekä onnistumisia sen toteutuksessa. (Zarembo, 2010, 20–21.)

3.3 Julkishallinnon kriisiviestintä

Yrityksen maineeseen kohdistuvan kohun kriisiviestintä poikkeaa huomattavasti julkishallinnon kriisiviestinnästä. Molempien kriisinhallinnan tavoitteena on kuitenkin vahinkojen minimointi. Se on suunniteltua toimintaa poikkeustilanteessa (Huhtala & Hakala, 2007, 13). Huhtala ja Hakala (2007, 24) kertovat perusoikeuksien ohjaavan viranomaisten kriisiviestintää. Julkishallinnon on määrä varmistaa, että perusoikeudet toteutuvat. Näistä perusoikeuksista tärkein on Yhdistyneiden kansakuntien määrittelemänä oikeus elää, jolloin kansalaisten pelastaminen ja heidän hyvinvointinsa on kriisiviestinnän tärkein päämäärä (Huhtala & Hakala, 2007, 26).

Julkishallinnon lakisääteinen humanitäärinen pelastusvelvollisuus tulee esiin kriisiviestinnässä uuden koronaviruksen levittyä pandemiaksi maailmalla sekä aiemmin esimerkiksi vuoden 2006 Aasian tsunamin aikana, jossa suomalaisia oli suuri määrä hädässä ja avuntarpeessa (Huhtala & Hakala, 2007, 26).

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen ja viestintätyöryhmän mukaan julkishallinnolla on viestinnässä päätehtävät. Näitä päätehtäviä sovelletaan kriisitilanteissa (Huhtala & Hakala, 2007, 29.) Seuraavassa taulukossa esitellään vaiheittain näitä päätehtäviä.



Kuvio 5. Julkishallinnon kriisiviestinnän päätehtävät (Huhtala & Hakala, 2007, 29.)

Tiedottamisesta julkishallinnon viranomaisten toteuttamana voidaan puhua kahdella eri termillä, jotka tarkoittavat eri asioita. Julkishallinnon omatoimista tiedonjakamista ja tapahtumista kertomista esimerkiksi medialle ja muille sidosryhmille kuten järjestöille kutsutaan termillä *tiedottaminen*. *Viestintä* taas vastaa laajemmin tiedottamiseen. Viestinnällä tarkoitetaan kaikkia tilanteita ja toimintoja, joilla viranomaiset vastaanottavat, tuottavat ja jakavat tietoa yhdessä vuorovaikutuksessa kansalaisten kanssa (Huhtala & Hakala, 2007, 28.)

3.4 Viestintäkanavat ja kansalaisten tarpeet kriisissä

Kansalaisten turvallisuutta heikentävän kriisin tai hädän hetkellä, kriisiviestinnän on vastattava kahdenlaiselle kohderyhmälle, jotka kaipaavat erilaisia tietoja. Viestinnässä on ensisijaisesti palveltavat niitä, joihin kriisi suoraan vaikuttaa, mutta sen lisäksi muita ihmisiä, jotka kaipaavat lisätietoa tapahtuneesta. Näihin ulkopuolisiin lukeutuvat omaisten lisäksi, muu yleisö ja media, joka tarvitsee lisätietoa voidakseen itse päivittää tapahtuneesta eteenpäin (Hakala & Huhtala, 2007.)

Yhteiskuntamme on muuttunut tietoyhteiskunnasta mediayhteiskunnaksi, mikä vaikuttaa myös tiedonsaantiin ja viestintään merkittävästi. Siinä missä tietoyhteiskunnassa nojattiin ja pidettiin tärkeänä faktaa, sääntöjä ja normeja, tekstiä, lehtiä, asiantuntijuutta sekä organisaatiota, on mediayhteiskunnassa tärkeää näkemys ja tunne, yksilö, yksilön oma kokemus, verkko ja sosiaalinen media sekä vuorovaikuttaminen (Kortesuo, 2016.)

Mediayhteiskunnassa viestintä ja kriisiviestintä tehostuu ja hankaloituu. Itse tieto ja viestintä sirpaloituu, viihteellistyy ja pinnallistuu sekä faktan ja asiantuntemuksen rooli pienee. Kohuja syntyy helpommin ja itse asian ydin saattaa kadota. Hyvinä puolina sen seurauksena voidaan todeta, että viestintä on kansanvaltaisempaa, tasa-arvoisempaa ja sen sisältö on helpommin todennettavissa (Kortesuo, 2016.)

Kriisiviestinnän eri viestintäkanavina käytetään sekä perinteistä, että sosiaalista mediaa. Niiden kahtia jakaminen ja erottaminen täysin toisistaan ei ole selvää tänä päivänä, vaan ne voidaan ennemmin nähdä vuorovaikutteisina (Juholin, 2013, 183.) Perinteisellä medialla tarkoitetaan tässä tapauksessa eri tahojen verkkosivujen tiedotusta ja ulkoministeriön tekemien matkustustiedotteiden tietokantojen perusteella lähetettyjä suoria tiedotteita kuten sähköposteja ja tekstiviestejä. Aiheesta tietoa sekä toimintaohjeita on jaettu verkkosivuilla suoraan, tai ulkoministeriön kriisipuhelinpäivystyksen kautta. Lisäksi Suomen edustustot eri maissa jakavat tietoa suoraan yhteydenottaneille (Ulkoministeriö). Tämän kaltaisen kriisiviestinnän tehokkuus on sen luotettavuudessa, mutta ongelma viestinnän yksisuuntaisuudessa, sillä se tuottaa materiaalia kansalaisille, mutta kansalaiset eivät pääse vaikuttamaan tai osallistumaan itse tapahtumaan (Hakala & Huhtala, 2007).

Tietoa tapahtumista jakaa myös media verkossa omilla sivuillaan sekä uutiset. Mediayhteiskunnassa tietoa tulvii monesta eri suunnasta ja näkyvimmäksi kanavaksi nousee sosiaalinen media. Sosiaalisen median pääkanavina kriisiviestinnässä usein käytetään Facebookia sekä Twitteriä. Molemmissa voidaan jakaa hyödyllistä tietoa tavoittamaan reaaliaikaisesti asianomaiset ihmiset ja sisältöä on helppo muokata. Instagram taas on enemmän visuaalinen kanava, joka mielletään useissa organisaatioissa enemmän viihteellisen viestinnän alustaksi (Seppälä, 2020).

Tänä päivänä sosiaalisen median ollessa vahvasti mukana arjessamme, ovat ihmiset valppaampia etsimään ja vastaanottamaan tietoa mahdollisesta hädästä tai kriisistä. Se tuottaa automaattisesti viranomaisille ja asiasta tiedottaville painetta, luoda ajankohtaisia toimintaohjeita tai tietoja tarpeeksi nopeassa ajassa. Mikäli tarvittavaa tietoa ei saada tarpeeksi nopeasti luotettavasta lähteestä, ihmiset turvautuvat muihin lähteisiin, kuten mediaan (Huhtala & Hakala, 2007). Tällöin vaarana on disinformaatio, joka saattaa pahimmassa tapauksessa luoda todellisuutta hankalamman tilanteen selvittää ja hoitaa. Tämä tieto ei aina siis välttämättä ole ajankohtaisinta tai luotettavinta, sillä monella median kanavalla päämääränä on saada mahdollisimman paljon lukijoita ja levitystä artikkelilleen. Se voi aiheuttaa kaaosta, sillä sanoja voidaan muokata ja pelkällä otsikolla voidaan antaa virheellistä kuvaa todellisesta tapahtumasta. Organisaatioilla sekä tavallisilla kansalaisilla

se voi tuottaa suurta ongelmaa erottaa totuus kaikesta julkaistusta sisällöstä, sekä todellisuudessa ymmärtää mitä maailmalla tapahtuu (Juholin, 2013, 183–184.)

Sosiaalisella medially saadaan aikaan tehokkainta sekä myös haasteellisinta kriisiviestintää. Se vastaa nopeimmin tiedonantoon, sekä luo vuorovaikutusta tietoa päivittävän julkishallinnon tai organisaation sekä tiedon vastaanottajan välillä. Monilla yrityksillä, kuten julkishallinnoilla on monesti erilainen tyyli käyttää eri sosiaalisen median kanavia. Kun tietoa voidaan tuottaa monesta suunnasta monelle vastaanottajalle, on varmistuttava sisällön yhtenäisyydestä (Juholin 2013, 330). Tiedon on oltava yhtenäistä monella eri alustalla, jotta ristiriitainen tieto ei itsessään aiheuttaisi enempää epätietoisuutta tai hämmennystä.

Varsinkin matkailuelinkeinon ollessa monelle valtiolle yksiä tärkeimpiä tulonlähteitä ja osuuksia bruttokansantuotteessa on se samanaikaisesti yksiä riskialttiimpia aloja. Matkailuun voi linkittyä monia vaaratilanteita sekä riskejä, niin luonnon katastrofeja sekä taloudellisia vaikeuksia tai muita kriisejä. Näiden kriisien sattuesssa kohdalle, on kriisiviestintä suuressa roolissa niin matkustusturvallisuuden kuin kohdemaan jälkityön kannalta (K. Sano & H. Sano, 2019.)

Kaede Sano ja Hiroki Sano (2019) käsittelevät artikkelissaan sosiaalisen median vaikutusta kriisiviestintään ja varsinkin sen vuorovaikutuksen korostumista kuluttajalta kuluttajalle ennemmin, kuin organisaatiolta kuluttajalle. Tämänkaltaisen kriisiviestintä toimii parhaiten sosiaalisen median eri alustoilla. Se mahdollistaa vuorovaikutteisen kriisiviestinnän, jolloin viestiminen ei ole ainoastaan yksisuuntaista organisaation puolelta tulevaa tietoa kuluttajalle. Myös kuluttaja pääsee vaikuttamaan kriisiviestintään antamalla ajankohtaista tietoa tapahtuneesta ja tarpeistaan, jolloin avustava organisaatio myös pääsee tarkemmin kiinni todelliseen avuntarpeeseen.

Huhtalan ja Hakalan teoksessa (2007), esimerkkinä sosiaalisen median voimasta ja tarkemmin aiemmin sen puutteesta ja sen seurauksista voidaan verrata Aasian tsunamin tapahtumiin. Tieto oli katkonaista ja ulkoministeriö sai aluksi vain rippeitä tiedosta sekä tapahtumista Thaimaan ja Sri Lankan alueella olevista suomalaisista. Tilanteen oletettiin olevan todellisuutta lievempi. Siihen aikaan ei ollut käytössä aktiivisesti sosiaalisen median alustoja, joissa ihmiset olisivat voineet olla yhteydessä läheisiinsä tai mediaan suoraan ja antaa tilannepäivitystä. Kun saarilla ja lomakohteissa katkesi yhteys, eivätkä ihmiset pystyneet soittamaan tai lähettämään viestejä tiedon saanti ja viestintä katkesi kokonaan (Huhtala & Hakala, 2007.)

Kriisin ollessa odottamaton tapahtuma, voi sen ympärillä toimimista olla vaikea ennakoida. Jokainen kriisi voi olla arvaamaton ja odottamaton, johon ei voi suoranaisesti vaikuttaa. Kriisiviestinnässä kuitenkin tärkeintä, on selkeiden tietojen ja tehtävien määrittely, jotta hahmotetaan kokonaiskuva ja ymmärretään mihin osa-alueisiin kriisiviestintä jakautuu ja pystytään kokonaiskuvassa jakamaan mihin resursseja käytetään.

Kuten Kuvio 5. nähdään kriisiviestinnän eri tehtävistä julkishallinnossa, voidaan kevään 2020 Espanjan hätätilasta aiheutuneesta kriisiviestinnästä löytää samankaltaisuuksia. Ensimmäiseksi ulkoministeriö sekä Suomen suurlähetystö Madridissa lähtivät tiedottamaan kotisivuillaan sekä Facebookissa, että Twitterissä Espanjan hallituksen päätöksistä (Suomen suurlähetystö, Madrid, 2020). Siinä informoitiin Espanjaan julistettavasta hätätilasta, sekä sen tulevista vaikutuksista. Estääkseen koronaviruksen leviämisen Suomen valtio alkoi tiedottamaan tulevasta Suomen rajojen sulkemisesta, sekä kehotti aluksi kaikkia ulkomailla olevia suomalaisia palaamaan Suomeen (Nuutinen, 2020). Myöhemmin tiedotteeseen tehtiin muutos ja kaikkia suomalaisia matkailijoita kehoitettiin palaamaan välittömästi takaisin kotimaahansa. Tiedotteessa ilmaistiin, että henkilö- ja matkustajaliikenne keskeytetään, mikä ei vaikuta Suomen kansalaisten tai Suomessa asuvien henkilöiden paluuseen (Valtioneuvosto, 2020.) Tämä osaltaan vastaa jo ensimmäiseen tehtävään informoinnista.

Suomen edustusto Espanjan Madridissa ryhtyi tiedottamaan sivustoillaan sekä sosiaalisen median sivuillaan eri toimintaohjeita, liittyen niin hätätilan rajoitusten noudattamiseen sekä kotimaahan palaamiseen. Tämä aiheutti myös paljon ihmisten yhteydenottoja, sekä kyselyitä sosiaalisessa mediassa miten tulisi toimia. Nämä kohdat vastaavat kriisiviestinnän päätehtävissä neuvontaan sekä osallistumisen edistämiseen. Tieto vähenevistä lentoyhteyksistä, sekä peruutetuista lennoista nosti kysyntää niin edustustoille, ulkoministeriön hätäpäivystykseen sekä yleistä keskustelua sosiaalisen median eri kanavissa. Tämän takia, moni Espanjassa oleva suomalainen matkailualanyritys alkoi tiedustelemaan suomalaisten kotiin palaamisen tarvetta ja sitä kautta hankkimaan lentoyhteyksiä, jotta suomalaisia saataisiin kotiutettua Suomeen (Roth, 2020.) Osallistamisen edistäminen viestinnässä on tärkeässä roolissa. Sitä kautta saadaan kontaktia myös muualta toimijoilta ja edistetään ihmisten auttamista.

Kevään 2020 hätätilassa Espanjassa kokonaan uudenlainen tilanne aiheutti ihmisille paljon epävarmuutta ja pelkoa. COVID-19 pandemian vuoksi julistetussa hätätilassa Espanjassa olleet suomalaiset eivät olleet välittömässä fyysisessä vaarassa, kuten esimerkiksi Aasian tsunamissa vuonna 2006 olleet suomalaiset. Ongelmia, joita Espanjan hätätila ai-

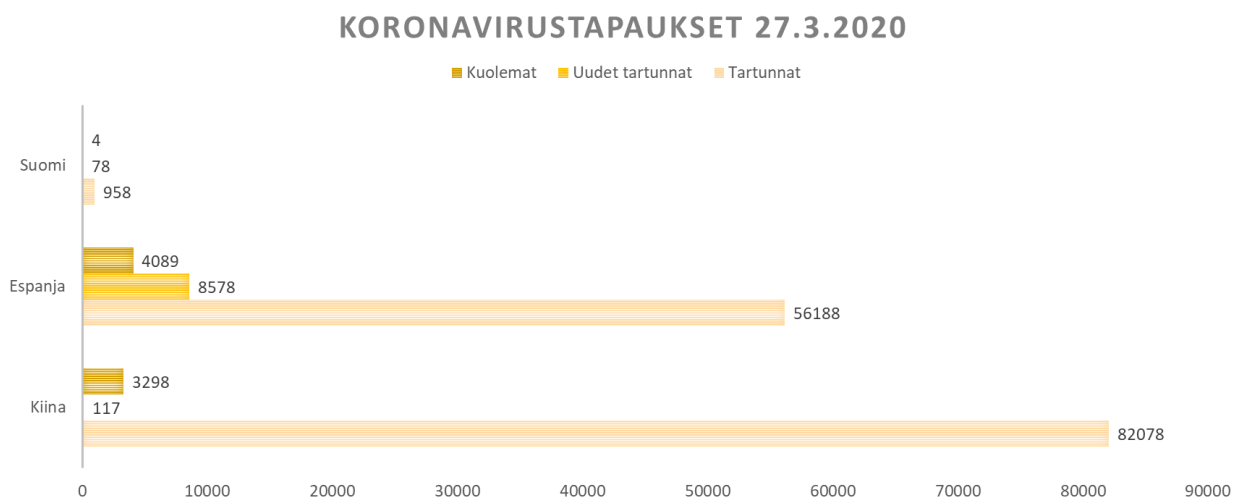
heutti, olivat suurimmalta osin henkisiä, sillä hätätilan julistaminen tarkoitti ihmisen perusoikeuksien rajoittamista, kuten liikkumista. Osa ongelmista oli myös fyysisiä, sillä COVID-19 oli levinnyt laajasti Espanjassa ja tartuntariski oli suuri. Terveydellinen riski loi myös henkistä ahdinkoa selviytymisestä. Muita ongelmia hätätilan julistamisesta saattoi kohdistua taloudellisesti, sillä monella suomalaisella on myös yrityksiä Espanjassa, joiden toiminta tuli keskeyttää hätätilan alettua, tai majoituspaikan sulkeuduttua ei ollut mahdollisesti paikkaa, jossa viettää eristäytymistä. Tämän lisäksi Suomen ja Espanjan välisten kaupallisten lentojen lopettaminen ja vähentäminen aiheutti ongelmaa kotimaahan palaamisessa. Epäselvyydet Suomeen palaamismahdollisuuksista vaikeuttivat myös suomalaisten tiedon saantia. Opinnäytetyön seuraavassa luvussa kerrotaan lisää erilaisista poikkeusolosuhteista ja uusista määräyksistä, joita Suomen valtio ja Espanja antoi pandemian alussa ja sen aikana.

Hätätilasta ja sen välittömistä vaikutuksista tiedottivat pitkälti ulkoministeriö, Suomen edustusto sekä Finnair omilla sivuillaan, Facebookissa sekä Twitterissä. Näissä kanavissa varmistettiin nopea tiedonmuutoksen informointi, sekä asiallinen tapa toimittaa ja välittää tietoa eteenpäin.

4 COVID-19 vaikutukset Suomeen ja Espanjaan

Maailmalla vaarallisesti levinnyt tartuntatauti on alun perin Kiinasta lähtöisin oleva uusi koronavirus. Tämänhetkisen tiedon mukaan tämän koronaviruksen arvioidaan lähteneen liikkeelle joulukuussa 2019. Tälle koronavirukselle on annettu virallinen nimi COVID-19. Koronavirukset tyypillisesti aiheuttavat ihmiselle hengitystieinfektioita ja lieviä oireita siitä. COVID-19 oireita ovat usein kuume, yskä, hengenahdistus, lihaskivut, väsymys ja nuha. Muita oireita ovat myös pahoinvointi ja ripuli. Oireet itsessään eivät riitä vielä taudin toteamiseen, sillä ne muistuttavat hyvin paljon normaalia kausiflunssaa. Pisaratartuntana leviävä COVID-19 on myös osalla tarttuneista kokonaan oireeton, joka myös osaltaan edisti taudin leviämistä varsinkin alkuvaiheessa vilkkaasti ja laajalti. (Terveyskirjasto, 2020.)

Pandemiaksi voidaan todeta maailmanlaajuisesti levinnyt epidemia eli kulkutauti. Epidemia on jokin muualta tuleva suuressa osassa jotain tiettyä väestöä tai yhteisöä esiintyvä tauti (Fimea). Maailman terveysjärjestö WHO julisti COVID-19 pandemiaksi 11.3.2020. Osalla sairastuneista oireet olivat hyvin huomaamattomia, joka edisti sen leviämistä. COVID-19 on marraskuussa varmistettu kuolleen maailmanlaajuisesti 2,4 % sairastuneista. Monissa kuolemantapauksissa sairastuneella on ollut jo valmiiksi jokin perussairaus, joka heikentää entisestään elimistön puolustuskykyä. (Terveyskirjasto, 2020.)



Kuvio 6. Maailman terveysjärjestö, koronaviruksen tartuntaluvut 27.3.2020 (WHO, 2020.)

Kuvio 6. osoittaa Kiinan, Suomen sekä Espanjan nousseiden COVID-19 tartuntojen sekä kuolemien määrän maaliskuussa viikko sen jälkeen, kun Maailman terveysjärjestö oli julis-

tanut sen pandemiaksi. Alun perin Kiinan Wuhanista alkunsa saaneen viruksen tartuntaluvut ovat olleet korkeat verrattuna esimerkiksi Suomen vastaaviin. Espanjassa taas on kuolemantapauksen olleet korkealla tuohon aikaan, verrattuna Kiinan vastaaviin. Lisäksi Espanjassa uusien tartuntojen määrän kohotessa huomattavasti verrokkimaihin nähden, ei tässä vaiheessa itse hätätilan alkaminen ole tuottanut tulosta. (WHO, 2020.)

4.1 Espanjan valtakunnallinen hätätila keväällä 2020

Maaliskuussa 2020, Espanjan pääministeri Pedro Sánchez julisti koko Espanjaan valtakunnallisen hätätilan 15 vuorokaudeksi, Espanjassa voimakkaasti levinneen COVID-19 pandemian vuoksi. Tämä tarkoitti rajuja ulkonaliikkumiskieltoja sakkojen uhalla koko maassa. Kaikkia maassa oleskelevia kehotti jäämään kotiin ja ihmisillä oli lupa hoitaa vain välttämättömät ruoka- sekä lääkeostokset sekä pakolliset työmatkat ja hätätapaukset. (Hannula, 2020.)

Kiinasta lähtöisin oleva uusi koronavirus COVID-19, levisi voimakkaasti Espanjassa ja aiheutti lukuisia tartuntoja ja kuolemia maaliskuun aikana, sekä myöhemmin keväällä. Tämän vuoksi koko valtio käytännössä eristettiin ja koko maassa kaikki ravintolat, baarit sekä liikkeet määrättiin suljettavaksi hätätilan ajaksi. Hätätilan julistamiseen johti kasvaneet tartuntamäärät, sekä espanjalaisten sairaaloiden ja terveysasemien ylikuormittuminen. Maaliskuun 14. päivä kun hätätila alkoi, Espanjassa raportoitiin 5753 koronavirus tartuntatapausta ja parisataa kuolemantapausta. Luvut olivat lähteneet rajuun nousuun verraten hätätilaa edeltävää viikonloppuun, jolloin tapauksia oli 674 (Hannula, 2020.)

Finnair alkoi Suomen rajojen sulkemisen jälkeen sekä Espanjan hätätilan vuoksi peruuttamaan suuren määrän lentojaan Suomen ja Espanjan välillä. Espanjan lisäksi suomalaisia oli siihen aikaan paljon Thaimaassa sekä Yhdysvalloissa. (Kröger & Latva-Teikari, 2020). Finnairin lisättyjä lentoja suunniteltiin ja toteutettiin Espanjaan yhteensä 11 hätätilan julistamisesta maaliskuun toiseksi viimeisellä viikolla. Hätätilan julistaminen Espanjassa 12.3.2020 tarkoitti valtakunnallista ulkonaliikkumiskieltoa. Vain välttämättömät ruokakaupassa sekä apteekissa käynnit sallittiin ja sitäkin rajoitettiin niin, että kotitaloudesta vain yksi henkilö kerrallaan sai käydä ruokakaupassa tai apteekissa. Lisäksi pakolliset työmatkat ja pankissa asioinnit sekä muut ”force majeure” kaltaiset poistumiset sallittiin. (M, Hernandez & R. Piña, 2020). Ihmisten poistumista valvottiin sakon uhalla poliisien sekä sotilaiden toimesta. Jo maaliskuun lopulla sakkoja oli kirjoitettu yli 180 000 ihmiselle Espanjassa. (Rastamo, 2020).

4.2 Suomen poikkeusolot keväällä 2020

Maailman terveysjärjestö (WHO) julisti COVID-19 pandemiaksi maaliskuun 12. päivä. Sen seurauksena valtiot aloittivat eri maanrajojen sulkemista sekä liikkumista rajoittavien toimien suunnittelun ja käyttöönoton. Suomen hallitus päätti myös tämän seurauksena ottaa valmiuslain käyttöön Suomessa. (Hakala, 2020). Valmiuslain tavoitteena on kansan turvaaminen poikkeusoloissa.

Valmiuslain 2011/1552 3 §, mukaan poikkeusoloiksi voidaan kutsua viittä erilaista tilannetta.

1) ”Suomeen kohdistuva aseellinen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettava hyökkäys ja sen välitön jälkitila;

2) Suomeen kohdistuva huomattava aseellisen tai siihen vakavuudeltaan rinnastettavan hyökkäyksen uhka, jonka vaikutusten torjuminen vaatii tämän lain mukaisten toimivaltuuksien välitöntä käyttöön ottamista;

3) väestön toimeentuloon tai maan talouselämän perusteisiin kohdistuva erityisen vakava tapahtuma tai uhka, jonka seurauksena yhteiskunnan toimivuudelle välttämättömät toiminnot olennaisesti vaarantuvat;

4) erityisen vakava suuronnettomuus ja sen välitön jälkitila; sekä

5) vaikutuksiltaan erityisen vakavaa suuronnettomuutta vastaava hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti.” (FINLEX, 2011.)

Valmiuslain käyttöönottoaminen johti siihen, että Suomen hallitus yhdessä Suomen tasavallan presidentin kanssa sulkivat Suomen valtion rajat. Tämä tarkoitti sitä, että ilman pysyvää oleskelulupaa tai Suomen kansalaisuutta ei päässyt Suomeen. Rajavartiolaki 16 § määrittää, että valtio voi määrääjäksi tai toistaiseksi sulkea valtion rajat, mikäli siihen kohdistuu jokin merkittävä uhka, jota voidaan torjua rajojen sulkemisella. Rajojen sulkeminen ei kuitenkaan rajavartiolain mukaan saa estää Suomen kansalaisen palaamista kotimaahansa tai sieltä poistumista, eikä loukata vapaata liikkuvuutta Euroopan unionin lainsäädännön piiriin kuuluvilta henkilöiltä.

Hätätilan julistamisen takia monet ravintola- sekä hotellialan liikkeet joutuivat sulkemaan toimintansa. Espanja suosittuna matkakohteena suomalaisten keskuudessa sekä ylipääntään koko maailmalla, oli hätätilan aikaan täynnä turisteja sekä muualta maahan muuttaneita, jotka olivat lyhytaikaisessa majoituksessa. Espanjan hallituksen maaliskuussa julistamasta hätätilasta annettiin hotelleille viikko aikaa sulkea toimintansa, jotta maassa jumissa olevat matkustajat ja vierasmaalaiset pääsivät palaamaan kotimaahansa tai vaihtamaan majoitusta (La Vanguardia, 2020).

Espanjassa pahentuneen koronaviruspandemian vuoksi, sekä matkustusrajoitusten käytönoton takia, myös Finnair ryhtyi tiedottamaan peruttavista Espanjan ja Suomen lentoyhteyksistään. Finnairin virallisella Twitter-tilillä ilmoitettiin maaliskuun 15. päivä 2020 eri lentoyhteyksien peruutuksista, joissa mainittiin, että Finnairin lentoyhteys Helsingistä Madridiin on peruttu 16.3.2020 alkaen. He tiedottivat viestissään myös, että viimeinen lento Barcelonasta Helsinkiin lennettiin 17.3 (Finnair, 2020). Media uutisoi Suomessa näkyvästi monista suomalaisista, jotka olivat jumissa Espanjassa rajojen sulkemisen ja ulkonaliikkumiskiellon seurauksesta. Jo maaliskuussa moni suomalainen Espanjassa toimivat matkailualan yritys alkoi järjestämään suomalaisille ylimääräisiä lentoja, joilla ihmiset pääsivät takaisin kotimaahan. (Kröger & Latva-Teikari, 2020.)

5 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkimusongelman selvittämiseksi tarvitaan siihen soveltuvaa tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen toteutustavat jaetaan usein määrällisiin ja laadullisiin tutkimuksiin. Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta toteutetaan tyypillisesti teema-, avoin- tai ryhmähaastatteluin ja osallistuvalla havainnoinnilla. Kvalitatiivista tutkimusta hyödynnetään monesti tuntemattomien aiheiden tutkimiseen, jolla saadaan enemmän tietoa aiheesta. Tutkittavia on usein huomattavasti vähemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa ja ne ovat usein tarkkaan harkittuja, jolla saadaan realistisempi ja luotettavampi näyte aiheesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on hankalaa tutkimuksen tuloksen yleistäminen koko joukkoon, sillä haastateltavien määrä ei vastaa useinkaan laajuudeltaan kyselyyn vastanneiden määrää. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104–106.)

Määrällisellä tutkimuksella eli kvantitatiivisella tutkimuksella, saadaan otanta aiheen kohteena olevasta ryhmästä eli niin kutsutusti perusjoukosta. Sitä hyödynnetään vahvistamaan jotain olettamusta tai teoriaa, joka tutkitusta aiheesta on saatu. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104–106.) Tämän teorian tai olettamuksen perusteella voidaan luoda hypoteeseja, joita hyödynnetään kyselyn luomiseen. Kyselyyn laaditaan väittämiä ja avoimia tai suoria kysymyksiä, joilla saadaan todennettua teorian paikkansapitävyys. Kyselystä kerätyllä materiaalilla tehdään analyysi tilastollisin menetelmin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104.) Otantamenetelmää tarvitaan, mikäli määrällisessä tutkimuksessa kerätään dataa kokonaisuudessaan kiinnostuksen kohteena olevasta joukosta. Näin varmistuu otoksen edustavuus ja tietoja voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. (Taanila, 2014, 4.)

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tähän opinnäytetyöhön valikoitui sen tutkimusongelman selvittämiseksi kyselytutkimus. Tutkimuksessa hyödynnetään määrällistä tutkimusta eli kvantitatiivista tutkimusta, tutkimusongelman selvittämiseksi, sillä sen avulla saadaan otanta aiheen kohteena olevasta ryhmästä eli niin kutsutusti perusjoukosta ja tutkittu tieto on helpompi yleistää. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104–106.)

COVID-19 pandemian aiheuttamista hätätiloista sekä poikkeusoloista uutisoitiin laajasti. Sen aiheuttamat ongelmat ulkomailta kotiin palaamiseen ovat voineet olla laajoja ja syitä on voinut olla monia. Kvantitatiivinen tutkimus antaa laajemman näkökulman tutkimusongelman ratkaisuun, sillä ihmisiä saattoi ulkoministeriön tiedottamisen sekä median uutisoinnin perusteella palata paljon Suomeen, mutta lisäksi joukkoon on mahtunut useita

henkilöitä, jotka jäivät Espanjaan. Kun tietoa tulvi monesta eri suunnasta ja kanavasta, on mediayhteiskunnan aikaan vaikea hahmottaa sitä oleellista tietoa. Ihmiset käsittelevät tiedonantoa ja -saantia eri tavoin ja päätyvät monista eri syistä eri ratkaisuihin. Kyselytutkimus mahdollistaa laajemman otannan tarkemmin tästä aiheesta ja kiinnostuksen kohteena olevasta ryhmästä, jolloin nähdään eri kriisiviestinnän tekijöiden vaikutuksia ulko-suomalaisten päätöksissä. Sillä nähdään eri tahojen kriisiviestinnän vaikutukset päätöksen tekoon, ennemmin kuin muut siihen mahdollisesti vaikuttaneet tekijät kuten esimerkiksi ihmissuhteet, työt tai terveys. Lisäksi näemme ovatko ihmiset osallistuneet keskusteluun ja sitä kautta osallistavan kriisiviestinnän vaikutuksia tai hyötyjä. Tätä voidaan verrata esimerkiksi Aasian tsunamin aikaiseen kriisiviestintään, jolloin ihmisiä oli hankalempi tavoittaa ja kriisiviestintä oli suurimmalta osin yksisuuntaista ja siitä syystä puutteellista. (Huhtala & Hakala, 2007).

Kyselyn etuna on laajan vastaajaryhmän tavoittaminen. Siinä voidaan ideaalissa tilanteessa kerätä tietoa monelta henkilöltä ja laatia monia erilaisia kysymyksiä tutkittavaan aiheeseen liittyen nopeasti ja tehokkaasti. Kyselyn huonoimpiin puoliin lukeutuu taas sen luotettavuus ja kyselyn toteutuksen eli kysymysten ja vastausten riittävä pätevyys. Vastausvaihtoehdot tulisi tuottaa tarpeeksi tehokkaiksi ja aiheeseen sopiviksi peilaten kirjoitettuun tietoperustaan ja siitä tehtyjen hypoteesien onnistumista. Kyselyn luotettavuuteen taas vaikuttaa vastaajien rehellisyys sekä miten vakavasti he ottavat kyselyn. Verraten kvalitatiiviseen tutkimukseen, kvantitatiivinen tutkimus ja onnistunut kysely tuottaa pinnallista ja luotettavaa tietoa, joka on yleistettävissä suureen ryhmään, kun taas kvalitatiivinen tutkimus saavuttaa syvällistä tietoa, jota ei ole helposti yleistettävissä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121.)

5.2 Kyselyn laatiminen

Kysely luodaan sähköisellä Webropol-ohjelmalla, jolla saadaan laadittua tarvittavia suoria ja epäsuoria kysymyksiä. Kyselyä jaetaan eri ryhmissä sosiaalisessa mediassa, jotta saadaan tavoitettua mahdollisimman paljon henkilöitä kiinnostuksen kohteena olevasta ryhmästä. Sähköisen kyselyn hyviä puolia on sen helppous. Aineistoa ja tuloksia on helppoa tutkia ja analysoida taulukoilla ja eri järjestelmiä käyttäen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 128–129). Itse kyselyssä hyödynnetään suoria kysymyksiä, sekä Likert-tyylisiä vastausvaihtoehtoja, joissa vastaaja valitsee asteikolla 1–5 kuinka samaa mieltä hän on väittämästä. Vastausvaihtoehtojen tulee olla toisensa poissulkevia, jotta osallistujan on helppo ymmärtää annetut vaihtoehdot. (Vilpas, Metropolia).

Likertin asteikossa valitaan, montako arvoa asteikolle otetaan. Tässä tapauksessa arvoksi valikoitui 5, sillä myös vaihtoehtona on hyvä olla neutraali vastausvaihtoehto. Neutraalien vastausten määrä olisi hyvä kuitenkin olla minimissä, jotta saadaan tarpeeksi analysoitavaa materiaalia ja se saattaa usein houkutella vastaajaa helpommin olemaan ottamatta kantaa, jos ei ole täysin varma vastauksestaan. Kyselyssä arvo 5 valittiin täysin samaa mieltä olevaksi, 3 en osaa sanoa ja 1 täysin erimielistä. Kuten tässäkin kyselyssä, paljon mielipidetiedusteluja sisältävät kyselyt on helpompaa analysoida keskiarvoja käyttäen. Tästä syystä numerointi aloitetaan arvosta 1. Positiiviset väitteet on helpompi tulkita loogisesti kuin päinvastoin. Näissä mielipiteitä ja arvoja koskevissa kysymyksissä on tärkeää esittää samoja asioita koskevia väitteitä, jolloin selviää vastaajan johdonmukaisuus. (Heikkilä, 2014, 51; 52).

Kyselyssä selvitetään demografisia tekijöitä vastaajilta. Alaikäiset suljetaan kyselystä pois, sillä olettamuksella, että he eivät mitään luultavimmin itsenäisesti ole olleet tekemässä päätöstä mahdollisesta paluumuutosta tai muutenkaan ole oleskelleet itsenäisesti kevään 2020 aikana Espanjassa. Kyselyä jaetaan kahdessa eri Facebook ryhmässä, jotka ovat täynnä suomalaisia Espanjassa. Toinen ryhmä on nimeltään Finnish People Living in Spain (Suomalaiset Espanjassa) ja toinen on Suomalaiset Espanjassa. Molemmissa ryhmissä on monta tuhatta jäsentä, ensimmäisessä ryhmässä on Facebookin mukaan 5800 jäsentä ja jälkimmäisessä 4300.

Kyselyn rakenne ja pohja suunniteltiin Word-tiedostossa, jonka jälkeen kysely luotiin Webropol-työkalulla. Kysely oli valmis maaliskuussa ja sitä testattiin viidellä henkilöllä maaliskuun 18. päivä. Testauksen jälkeen kyselyä tehtiin selkeämpi, muun muassa ohjaamalla väittämiin vastaamista selkeämmäksi, sekä muokkaamalla annettujen vaihtoehtojen numerointijärjestystä. Lisäksi muokattiin muutamaa lauseenrakennetta sekä kielioppia helpommin ymmärrettäväksi, otsikossa sekä kysymyksessä numero seitsemän. Testissä selvisi, että kyselyyn vastaamiseen meni noin viisi minuuttia. Kysely julkaistiin 26.3.2021 kahdessa eri Facebook-ryhmässä. Kyselyä on määrä pitää 10 päivää avoimena, jotta siihen saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia. Kyselyä tulisi nostaa keran sen julkaisemisen jälkeen, jotta se ei katoa uutissyötteestä ja mahdollisimman moni näkisi sen myös myöhemmin.

5.2.1 Espanjassa asuneille suomalaisille suunniteltu kyselylomake

Kyselyllä selvitetään vastauksen opinnäytetyön pääongelmaan, sekä alaongelmiin. Pääongelmana, mitkä viestinnän tekijät ja viestijät vaikuttivat eniten Espanjassa asuvien suomalaisten paluumuutto tai Espanjaan jäämiseen päätöksen tekoon. Mahdollisimman todenmukaisen ja luotettavan tiedon keräämiseen on hyödynnetty kyselyssä suoria kysymyksiä, joilla kartoitetaan vastaajien taustatietoja liittyen aiheeseen. Näillä suorilla kysymyksillä saadaan myös lisätietoa ihmisiltä ja heidän lähtökohdistaan ja kuinka hyvin ne pitävät paikkaansa tietoperustan tietojen kanssa. Paluumuuton tai Espanjaan jäämiseen päätöksen tekoon on voinut vaikuttaa moni asia, joita ei ole välttämättä pelkästään ulkoiset tekijät. Koska tietoperustassa on kerrottu paljon kriisiviestinnästä, joka on olennainen aihe tässä opinnäytetyössä, on vastaajilta luonnollisesti kartoitettu näitä eri kriisiviestinnän lähteitä, joita he ovat seuranneet kevään aikana. Lisäksi ihmisiltä oli tärkeää saada tietää, olivatko he täyttäneet matkustusilmoituksen, jonka kautta ihmiset ovat myös saaneet suoria tiedotteita aiheeseen liittyen.

5.2.2 Kyselylomakkeen rakenne ja suorittaminen

Kysely alkaa ensimmäisenä kysymyksellä, jossa selvitetään vastaajilta minkä päätöksen he tekivät muuton suhteen. Jäivätkö he Espanjaan vai palasivatko he Suomeen. Tämän jälkeen riippuen mitä ensimmäiseen kysymykseen on vastattu, esitetään sen mukaan erilaisia tarkentavia kysymyksiä joko Espanjassa asumiseen tai muihin Suomeen paluu järjestelyihin. Tästä jatkumona selvitetään erilaisten väittämien avulla ihmisen mielipiteitä koskien muuttoa Suomeen ja sen järjestelyjä tai tilanteen seuraamista Espanjassa ja sen vaikutuksia asumistottumuksiin. Kyselyn väittämät oli järjestetty Likertin 5-portaisen asteikon mukaan.

Kyselyssä on tarkoitus olla mahdollisimman vähän avoimia kysymyksiä, jotta vastaaja ei kyllästy ja tulosten analysointi olisi helpompaa. Tästä syystä kysely koostui enimmäkseen Likert 5-portaisen asteikon mukaan tehdyistä väittämistä sekä suorista kysymyksistä. Ihmisten olettamuksia koskien ulkoministeriön avunantoa varten tehtiin sekä väittämät, että vapaa kenttä, johon vastaaja saa laittaa omin sanoin millaista apua olettaa saavansa suurlähetystön ja ulkoministeriön toimesta. Tämä kenttä kyselyssä ei ole pakollinen, sillä ihmiset haluavat usein, että kyselyyn vastaaminen on mahdollisimman yksinkertaista eikä vie liikaa aikaa tai vaivaa. Lisäksi kyselyn on tärkeää olla ulkonäöllisesti miellyttävä, eikä liian sekava, jotta vastaajalla säilyy mielenkiinto. Vastausohjeet tulee olla mahdollisimman selkeitä ja helposti ymmärrettävissä. Kysymysten jaottelu eri ryhmiin, tekee kyselystä loogisen ja siten vastaajan on helppo seurata kyselyä ja antaa mielipiteitään ja vastauksiaan. Testaamisella varmistetaan kyselyn mahdolliset kompastuskivet ja erilaiset ajatustavat,

sillä moni ihminen voi ymmärtää kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja hyvin eri tavalla. Kyselyn tulee myös saada vastaaja kokemaan vastauksensa tärkeäksi ja kaikkea saatua materiaalia pitää voida analysoida helposti, kun kysely sulkeutuu. (Heikkilä, 2014, 47.)

Kyselyyn vastaaminen on täysin anonyymiä, eikä vastaajilta vaadita tarkempia tietoja iän tai sukupuolen lisäksi. Kysely jaetaan ryhmiin, joissa on mahdollista tavoittaa reilu 10 000 ihmistä kohderyhmästä. Kyselyyn vastaajien määrää on hankala arvioida etukäteen ja niihin vaikuttaa moni tekijä. Facebook ryhmät ovat jonkin verran aktiivisia, mutta esimerkiksi tarkempaa vaatimusta tai todistetta sille, että ryhmän jäsenet todellisuudessa asuvat tai ovat asuneet Espanjassa ei ole. Tästä syystä ryhmässä saattaa olla paljon virhemarginaaliin jääviä jäseniä, joita kysely ei todellisuudessa koske lainkaan.

5.3 Tulosten käsittely

Tuloksia analysoitaessa otetaan huomioon sen luotettavuus eli validiteetti ja reliabiliteetti. Ne muodostavat kokonaisuuden, joka on mittari luotettavuudelle. Kyselyssä ja tutkimuksessa yleisesti virheet voivat johtua mittausvirheistä, käsittelyvirheistä, peitto- ja katovirheistä sekä otantavirheistä. Vastauskato voi aiheuttaa merkittävää vääristymää kyselyn tuloksiin, jolloin vastauksia ei voida pitää niin luotettavina. Validiteetti kertoo, miten on onnistuttu saamaan selville ja mittaamaan tutkittavaa aihetta, eli käytännössä miten onnistuneita kysymyksiä on onnistuttu luomaan ja auttavatko ne saamaan vastauksen itse ongelmaan. Kyselyn reliabiliteetti voitaisiin mitata, laatimalla ja julkaisemalla kysely uudelleen, jolloin nähtäisiin ovatko vastaukset ja tulokset samanlaisia kuin edellisillä kerroilla. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin vaikuttaa otoksen edustavuus ja suuruus, korkea vastausprosentti sekä kysymysten tehokkuus oikeiden asioiden mittaamiseen. (Heikkilä, 2014, 178.)

6 Tutkimustulokset

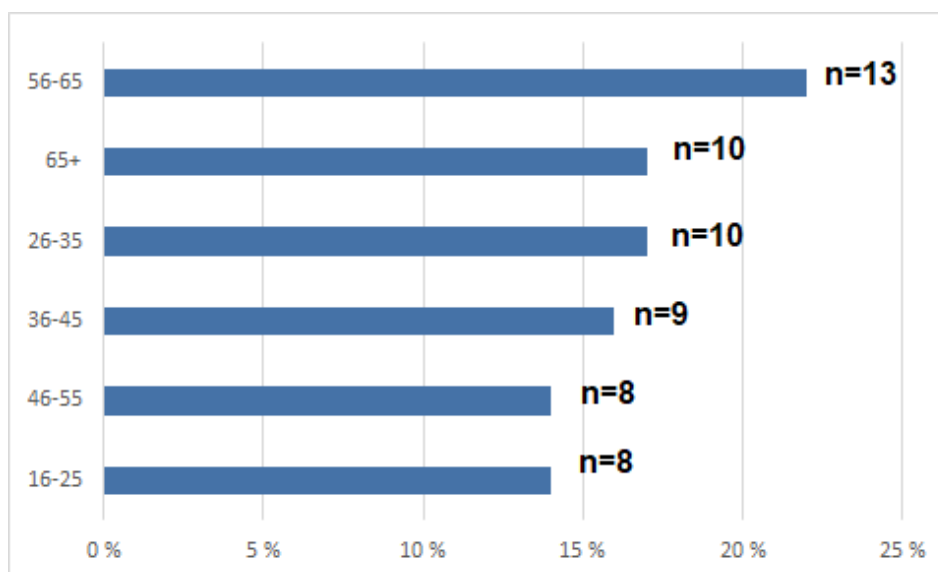
Kysely (liite 1.) oli avoinna ajalla 26.3.–5.4.2021. Tänä aikana kyselyyn vastasi 58 henkilöä. Kysely oli julkaistuna kahdessa eri Facebook ryhmässä, joissa se oli 10 000 henkilön tavoitettavissa. Kun kysely julkaistaan sosiaalisen median kautta, ei voi varmaksi sanoa tarkkaa aktiivisuutta jäsenten keskuudessa, lisäksi ihmiset saattavat hiljentää ryhmien ilmoituksia tai poistaa ne kokonaan käytöstä, jolloin kysely ei välttämättä todellisuudessa ole tavoittanut niin suurta joukkoa potentiaalisia vastaajia.

Kyselyssä oli yhteensä 27 kysymystä. Vastaajat jaettiin heti kahteen osaan ensimmäisellä kysymyksellä. Niihin ketkä jäivät Espanjaan ja niihin, jotka palasivat Suomeen. Molemmilta ryhmiltä selvitettiin demografisia tekijöitä, kuten ikä ja sukupuoli, joka yhdistyvät samoihin vastauksiin, eli eri päätöksen tehneitä ei jaettu näiden tekijöiden perusteella enää. Demografisten tekijöiden jälkeen hakijoille esitettiin kysymyksiä ja väittämiä, perustuen tekemäänsä valintaan.

Vastaajista 78 % kertoi jääneensä Espanjaan kevään 2020 aikana. Tämä tarkoittaa 58 vastaajasta 45. 13 kyselyyn vastaajaa kertoi siis palanneensa hätätilan johdosta Suomeen.

6.1 Vastaajien demografiset tekijät

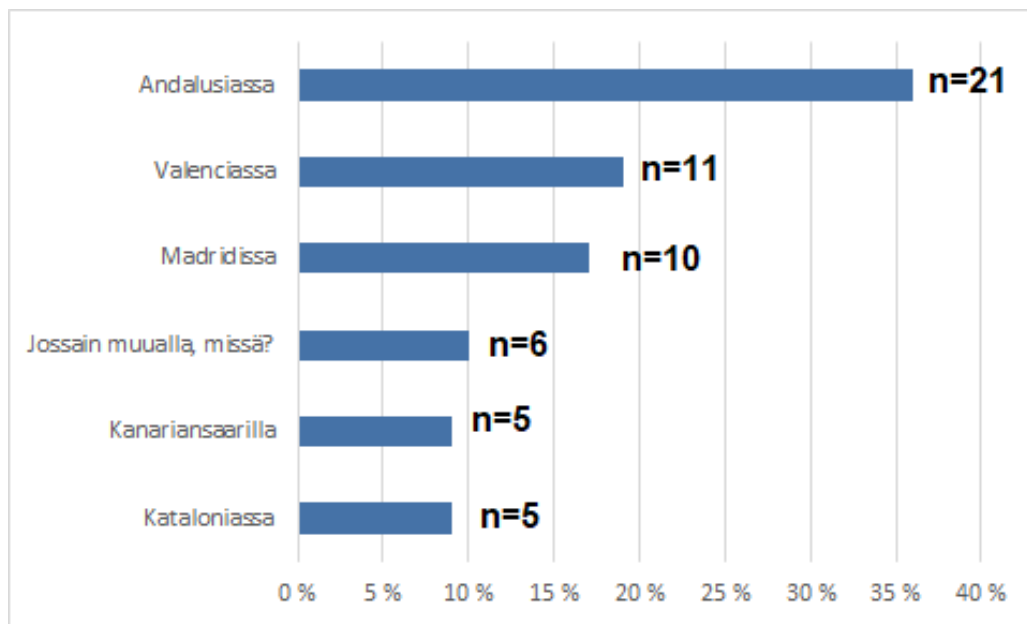
Kyselyn vastaajien ikä oli hyvin hajautettua ja tasaista. Vastaajien prosentuaalinen jako oli hyvin tasainen, joten paljon vastauksia tuli erilaisilta ikäryhmiltä.



Kuvio 7. Vastaajien ikähaarukka

Kuten Kuviossa 7. voidaan todeta, on kuitenkin enemmistö vastaajista ollut ikäryhmän 56–65 vastaajia ja siitä ylöspäin eli eläkeikäisiä tai lähellä eläkeikää olevia henkilöitä. Tämä taas vahvistaa aiempaa kerrottua siitä, että tyypillisin syy muuttaa Espanjaan on eläkkeen viettäminen. Tämän lisäksi myöhemmin kyselyssä selviää, ovatko he olleet viettämässä eläkepäiviään Espanjassa, kun tutkitaan Espanjaan muuton syitä.

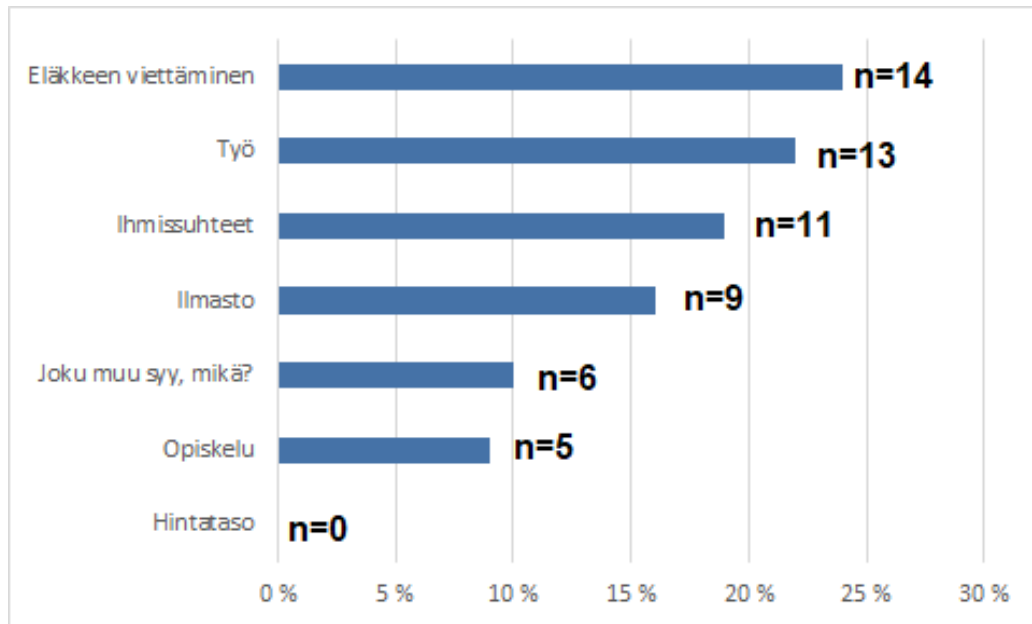
Demografisia tekijöitä kuten sukupuoli, selvitettiin kysymyksessä 3. Suurin osa kyselyyn vastaajista oli naisia. Lukumääränä naisia vastasi 42, miehiä 14, muun sukupuolisia 1 ja yksi henkilö, joka ei halunnut kertoa sukupuoltaan.



Kuvio 8. Vastaajien oleskelupaikka Espanjassa

Ensimmäisten 3 kysymyksen jälkeen kysely jatkui edelleen pakollisilla kysymyksillä. Valtakunnallinen hätätila koski koko Espanjaa ja kaikilla alueilla oli ensimmäisten kuukausien aikana samat rajoitukset, joten itsessään oleskelupaikka ei esimerkiksi selitä syitä paluumuutolle. Tässä kohtaa suurin osa vastaajista kertoi oleskelleensa Andalusiassa keväällä 2020. 21 vastaajaa ilmoitti asuneensa Andalusiassa, Etelä-Espanjassa, joka on tyypillinen suomalaisten asuttama alue tai lomailualue. Valenciassa asuneet tulivat toisena ja heitä oli kyselyyn vastanneista 11. Annettujen vaihtoehtojen lisäksi pyydettiin kertomaan pakollisena, mikäli oleskelupaikkaa ei ollut valmiina kyselyssä, vaan alue oli jokin muu. Näitä vastauksia tuli yhteensä 6, joista kaksi kertoi oleskelleensa Mallorcalla. Muita alueita tuli yksi kappale kutakin, ne olivat: Aragon, Baleaarit, Asturias sekä Navarra. Myös Mallorca on osa Baleaareja, joihin kuuluvat lisäksi Ibiza, Menorca ja Formentera. Tässä ei tullut lisäselvitystä olisiko vastaaja mahdollisesti ollut myös Mallorcalla.

Kysymyksissä 4–10 vastaajilta selvitettiin missä päin Espanjaa he oleskelivat keväällä 2020 sekä syitä Espanjassa asumiseen ja muita asumiseen liittyviä tekijöitä, kuten asumisen kesto, oliko asuminen vakituista, määräaikaista vai kausiluontoista.



Kuvio 9. Vastaajien syyt Espanjassa asumiseen

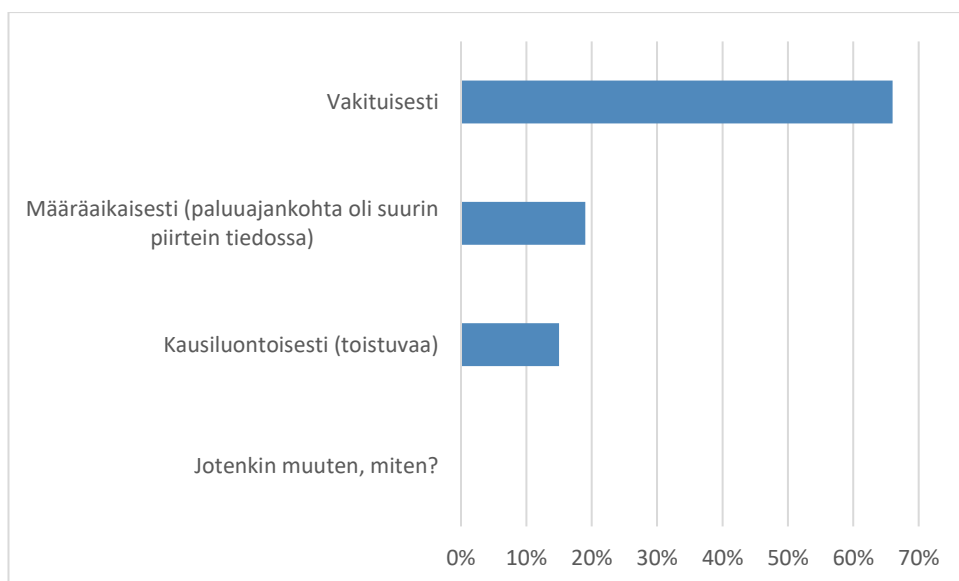
Kukaan vastaajista ei ilmoittanut hintatason olevan syy Espanjassa asumiseen. Ikäkyselyn tulokseen vahvistuen, valtaosa ilmoitti viettävänsä eläkepäiviään Espanjassa (14 vastaajaa). Ihmissuhteet, työ ja opiskelu olivat myös suosittuja syitä Espanjassa asumiseen. Lisäksi 6 henkilöä kertoi syyn olevan jokin muu. 3 näistä vastaajista ilmoitti syyksi, että koti on Espanjassa, mutta ei sen kummemmin avannut itse syytä miksi on alkujaan muuttanut Espanjaan. Kyselyssä seuraavaksi esitettiin kysymys koskien asumisen kestoa ja muotoa. Mikäli kyselyssä olisi esitetty tämä kysymys ennen syiden selvittämistä olisi todennäköisesti ainakin osa avoimista vastauksista jäänyt pois. Kaksi vastaajista ilmoitti, että tekee etätöitä Espanjasta käsin. Toinen jatkoi vielä, että Espanja tuntui sen hetkessä tilanteessa turvallisemmalta kuin Suomi, sillä Suomen tilanteen kehittymisestä ei ollut mitään varmuutta. Hän lisäsi vielä, että ilmasto on myös osasyy. Toinen etätöiden tekijä kertoi, että viettää talvet Espanjassa ja kesät Suomessa.

Ylivoimaisesti yli puolet vastaajista asuu vakituisesti Espanjassa. Näitä oli määränä 38 vastaajaa, 58:sta. Määräaikainen asumismuoto oli seuraavaksi yleisintä vastaajien keskuudessa ja 9 vastaajaa ilmoitti asuvansa kausiluontoisesti, joka on toistuvaa. Kukaan ei ilmoittanut toisenlaista asumistottumusta.

Kysymyksessä 7 selvitettiin vakituisesti asuvilta, kauan vastaajat olivat ehtineet asua Espanjassa, kun hätätilasta ilmoitettiin. Ylivoimainen enemmistö oli asunut vuoden tai pidempään.

Määräaikaisesti asuvilta kysyttiin, kauan he olivat suunnitelleet asuvansa Espanjassa. Kaikki tähän kysymykseen vastanneet kertoivat suunnitelleensa asumisen kestoksi 4–6 kuukautta. Tässä kysymyksessä ei selviä, toteutuiko tuo kesto.

Kausiluontoisesti asuvilta haluttiin selvittää, kuinka usein he matkustavat Espanjaan pidemmäksi aikaa vuoden aikana. Vastaukset kerran vuodessa ja useamman kerran välillä jäivät aika tasaisiksi, molempiin tuli vastauksia noin 45 %. 2–3 kertaa vuodessa matkustavia oli 11 %. Yleisin muoto edellisissä kysymyksissä on matkustaa viileä talvea karkuun Espanjaan pidemmäksi aikaa ja palata kesäksi takaisin. Tässä tapauksessa ihmisillä saat-
taa myös olla kakkoskoteja Espanjassa, jolloin sinne matkustaminen voi olla useammin toistuvaa.



Kuvio 10. Kausiluontoisesti asuvien keskimääräiset oleskeluajat Espanjassa

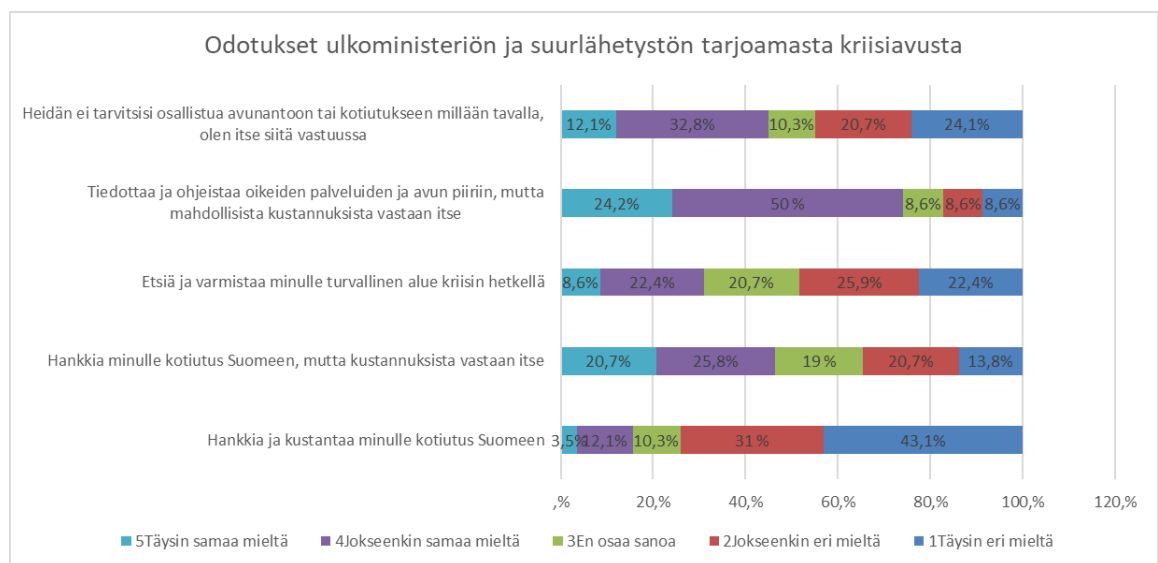
Kyselyyn vastanneet kausiluontoisesti asuvat henkilöt viettävät kerrallaan Espanjassa aikaa keskimäärin 1–2 kuukautta tai 3–5 kuukautta. Yksi kyselyyn vastanneista ilmoitti viettävänsä 6 kuukautta tai enemmän aikaa kerrallaan Espanjassa.

6.2 Suomalaisen odotukset kriisitilanteen avunsaannista ulkomailla

Opinnäytetyössä halutaan selvittää millaista apua suomalaiset olettavat saavansa ulkomailla asuessaan ja mitä kautta. Ulkoministeriö suosittelee kaikkia ulkomaille suuntautuvia suomalaisia täyttämään matkustusilmoituksen, jotta heidät on hädässä helpompi tavoittaa.

Tähän kyselyyn vastaajista 31 ilmoitti täyttäneensä matkustusilmoituksen. Kaikilta kyselyyn vastanneilta selvitettiin, saivatko he ulkoministeriöstä apua kotiin palaamiseen, riippumatta olivatko he vastanneet kielteisesti. Tämä kysymys luonnollisesti piilotettiin niiltä, jotka jäivät Espanjaan. 13 vastaajasta 31 % kertoi saaneensa apua ulkoministeriöstä ja 54 % eli enemmistö vastasi, ettei tarvinnut ulkoministeriön apua kotiinpaluuseen.

Kaikilta vastaajilta kyseltiin heidän mielipidettään erilaisiin väittämiin koskien ulkoministeriön ja suurlähetystöjen tarjoamaan avunantoon kriisin hetkellä. Tässä Likertin asteikon pohjalla luotuun kysymykseen 13, vastasivat kaikki vastaajat, riippumatta olivatko he täyttäneet ulkoministeriön matkustusilmoitusta tai tarvinneet apua ulkoministeriöstä tai suurlähetystöstä.



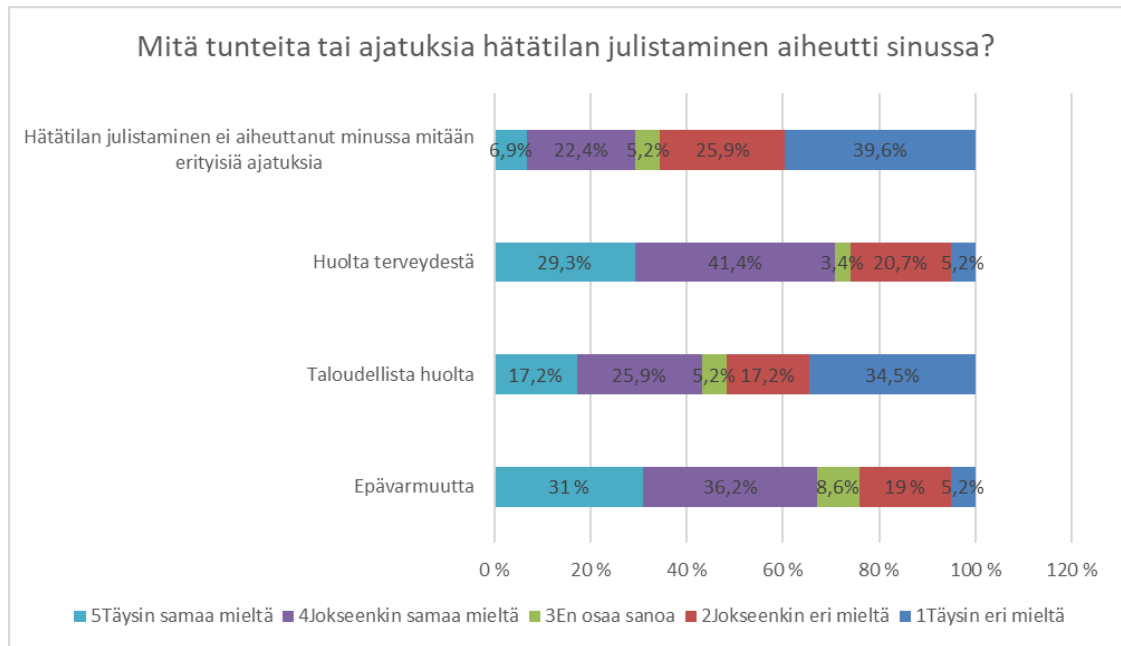
Kuvio 11. Vastaajien odotukset kriisiavusta

Kuviossa 11. näkyy, että monet vastaajista olivat suhteellisen hyvin ajan tasalla siitä, min-kälaista apua ulkoministeriö pystyy tai on velvoitettu tarjoamaan kriisin hetkellä suomalais-sille ulkomailla. Ristiriitaisuutta toki voidaan havaita vastauksista, koska täysin samaa mieltä asian kanssa olevia ei ollut eniten. Moni oli kuitenkin sitä mieltä, että ulkoministeriö olisi tavalla tai toisella vastuussa suomalaisen turvallisuudesta ulkomailla. Jokseenkin sa-maa mieltä vastauksia tuli eniten kohtaan, joka piti paikkansa ulkoministeriön velvollisuu-desta auttaa mutta kustannuksista vastaamisesta henkilölle itselleen. Lisäksi viimeisessä kohdassa yli 40 % vastaajista ymmärsi, että ulkoministeriön ei ole velvollista hankkia ja kustantaa suomalaiselle kotiutuslentoa kriisitilanteessa. Vähän reilu 10 % oli kuitenkin sitä mieltä, ettei ulkoministeriön tarvitsisi vastaavassa tilanteessa avustaa millään tavalla, vaan kaikki työ ja kustannukset olisi ulkomailla asujan omalla vastuulla.

Vastaajia pyydettiin lisäksi omin sanoin kertomaan, että minkälaista apua he olisivat saavansa. Kysymys ei ollut pakollinen, mutta se keräsi 37 vastausta. Näissä vastauksissa 19 kertoi, ettei oletanut minkäänlaista apua Suomesta tai ulkoministeriltä ylipäättään tilanteeseen. Suurin osa näistä vastaajista perusteli tätä sillä, että he ovat itse päättäneet muuttaa Espanjaan, ovat vastuussa omista tekemisistään, eivätkä enää kuulu Suomen sosiaaliturvaan. Vastauksista heräsi mielenkiintoinen lisä opinnäytetyöhön, sillä ulkoministeriön tai Suomen suurlähetystöjen sivuilla, ei ole mainintaa, miten sosiaaliturvaan kuulumattoman kohdalla toimitaan vastaavassa tilanteessa. Kaikissa ohjeistuksissa mainitaan aina Suomen kansalainen sellaisenaan.

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ulkoministeriön toimesta olisi tullut olla henkilökohtaisemmin suomalaiseseen yhteydessä ja kysellä vointia sekä suunnitelmia. Osaa taas ärsytti jatkuvien tekstiviestien, sekä muiden tiedustelujen tai ilmoitusten suora viestintä ja he kokivat nämä häiritsevinä. Oikean tiedon tavoittaminen oli myös yksi aihe, joka nousi avoimissa vastauksissa esiin. Vastaajalla oli epävarmuutta löytää paikkaansa pitävää tietoa, sillä Suomen rajojen sulkeutuminen oli uusi asia, eikä sillä hetkellä ollut varmuutta tai tietoa mitä se käytännössä tarkoittaa Suomeen takaisin palaavalle tai sinne haluavalle. Vastauksista yhteenvetona voidaan todeta, että suurin osa vastaajista on ollut itsenäisiä tiedonhankkijoita ja ymmärtäneet oman valinnan oleskelupaikan suhteen. Ääripäänä taas nähdään niitä vastaajia, jotka ovat sitä mieltä, että avunanto tulisi olla henkilökohtaisempaa ja yksityiskohtaisempaa.

Osa vastaajista kertoi, että Espanjan viranomaisten asettamat rajoitukset olivat selkeät ja helposti ymmärrettävissä olevat, joten tarvetta lisäohjeistuksille ulkoministeriön toimesta ei ollut. Osa taas koki, että olisi kaivannut vielä selkeämpää tiedotusta aiheesta. Näihin on voinut osaltaan vaikuttaa myös esimerkiksi kielitaidon puute. Espanjan viranomaiset luonnollisesti julkaisivat tiedotteet ja rajoitukset espanjaksi.

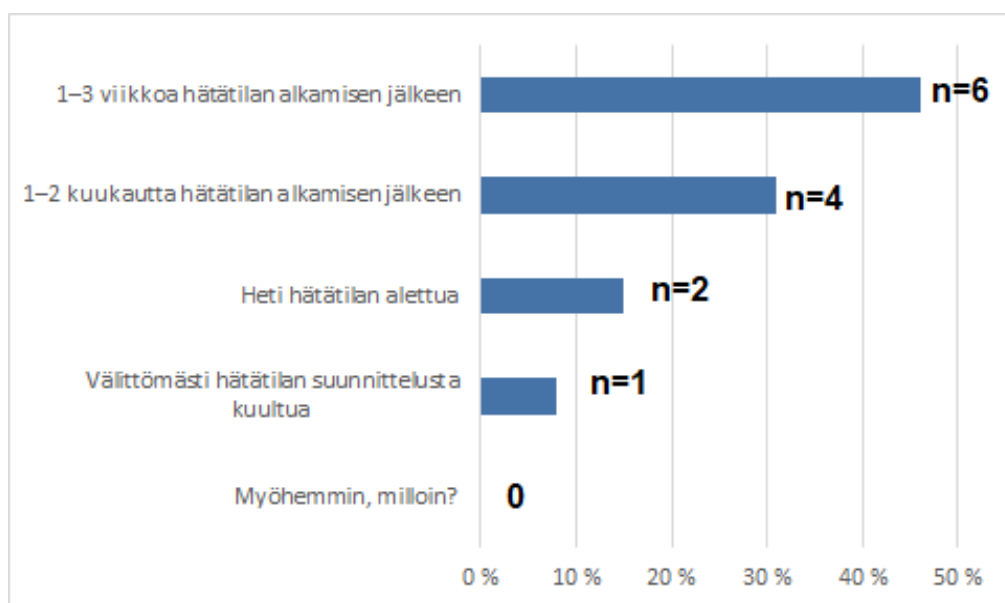


Kuvio 12. Erilaisia ajatuksia hätätilan julistamisesta

Moni vastaaja oli sitä mieltä, että hätätilan julistaminen aiheutti jotain ajatuksia, eikä suhtautunut siihen täysin välinpitämättömästi (Kuvio 12). Monella se aiheutti huolta terveydestä sekä yleistä epävarmuutta tilanteesta. Taloudellista huolta ei niinkään koettu ongelmaksi, vaikka siitäkin kertoi vähän reilu 25 % kärsivän enemmän tai vähemmän.

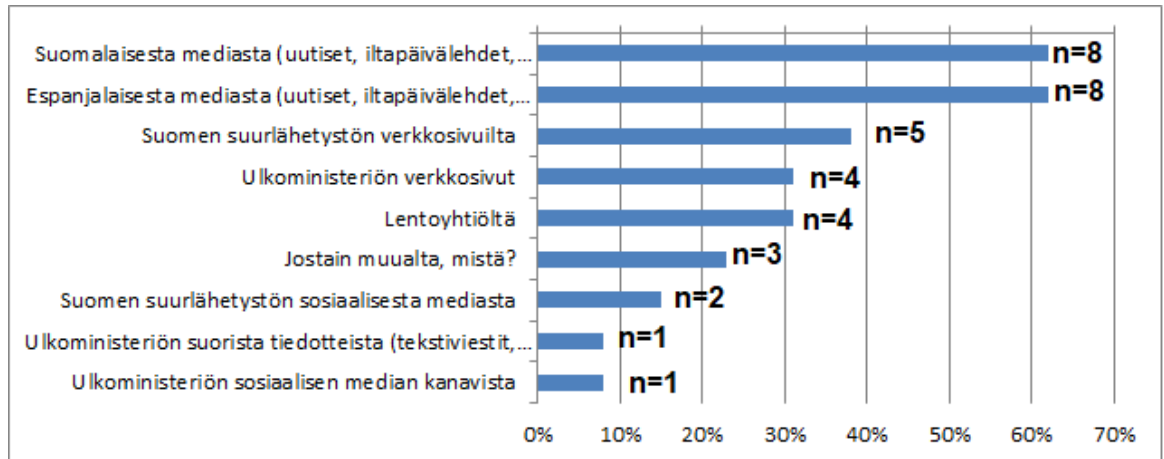
6.3 Suomeen palanneet vastaajat

Kyselyyn vastanneista 22 % (n=13) kertoi palanneensa Suomeen. Kyselyn osa kysymyksistä ja väittämistä olivat osoitettuja ainoastaan heille. Näitä kysymyksiä oli yhteensä 8.



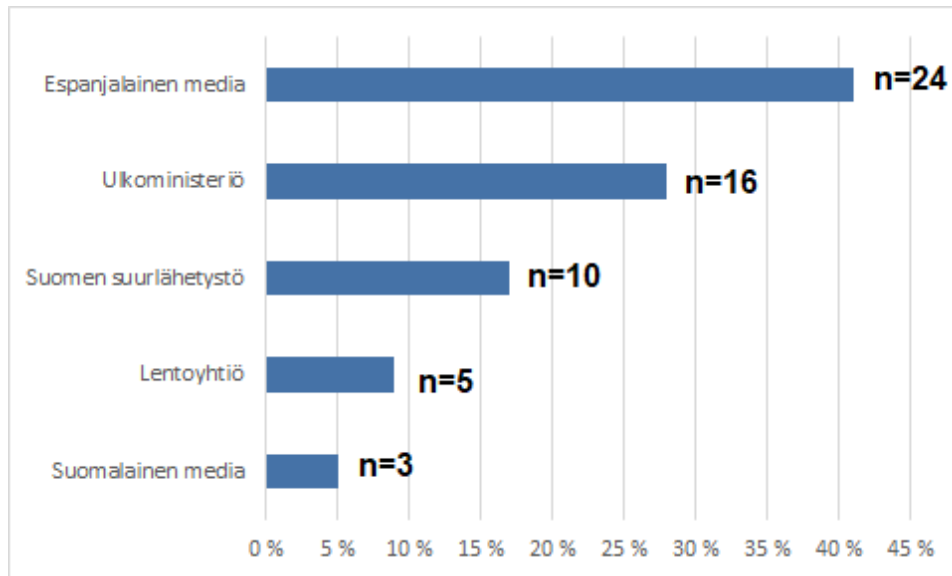
Kuvio 13. Suomeen paluu ajankohta

Suomeen palanneista enemmistö tuli Suomeen takaisin 1–3 viikkoa hätätilan alkamisesta. Yksi henkilö tähän vastanneista ilmoitti palanneensa välittömästi kuultuaan hätätilan suunnittelusta. Palanneista kukaan ei ilmoittanut palanneensa yli 2 kuukauden jälkeen hätätilan julistamisesta.



Kuvio 14. Suosituimmat tiedonhankintakanavat

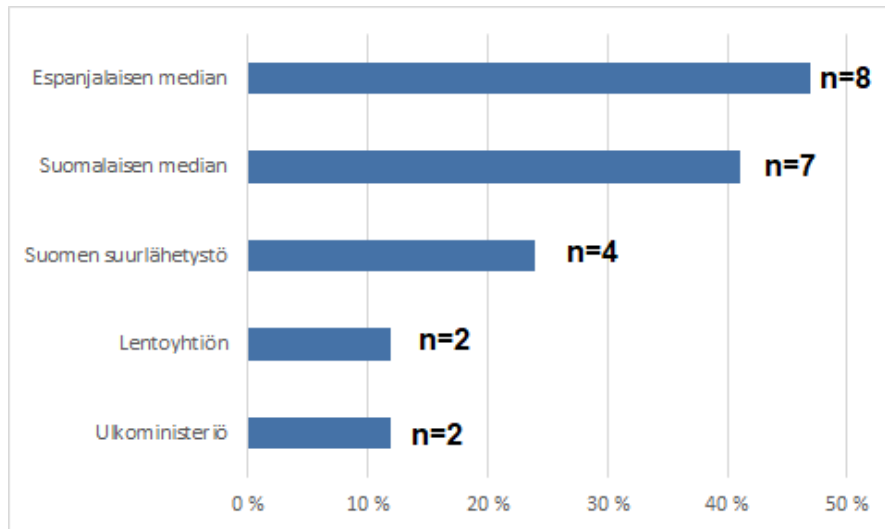
Kaikilta vastaajilta kysyttiin mistä he hankkivat eniten tietoa aiheesta. Sekä suomalainen, että espanjalainen media nousi suosituimmaksi. Tästä voidaan ajatella, että ihmiset ovat hakenneet tietoa todennäköisesti sieltä, mistä sitä on helpoiten ollut saatavilla. Ihmiset ovat myös hakenneet tietoa Suomen suurlähetystön sekä ulkoministeriön verkkosivuilta. Erilaisen sanomalehtien otsikointi oli kevään 2020 aikana hyvinkin provosoivaa, jossa kirjoitettiin usein Suomen rajojen sulkemisesta hyvinkin jyrkästi, eikä aihetta tai tilanteen todellista luonnetta avattu juurikaan sitä kautta. Tässä vastattiin myös, että tietoa hankittiin muualta (n=3). Valitettavasti lisäyksenä tekstikenttään ei tullut vastauksena, mitkä olivat nämä muut tiedottajat.



Kuvio 15. Luotettavimmat viestijät hätätilan aikana

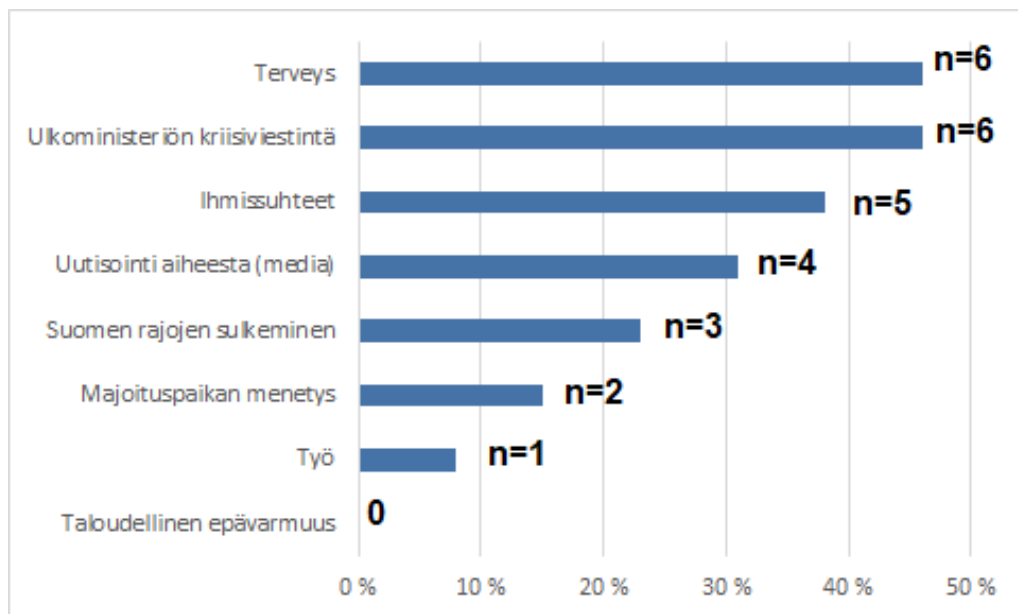
Vaikkakin seuratuimmat tiedottajat olivat kyselyn mukaan suomalainen ja espanjalainen media, ihmiset luottivat kaikista eniten espanjalaisen median kirjoituksiin. Suomalainen media sai vähiten kannatusta luotettavuuden mittaamisessa. Ulkoministeriö koettiin toiseksi luotettavimmaksi viestijäksi. Suomen suurlähetystö tuottaa ulkoministeriölle kaiken tiedonannon asemamaan turvallisuudesta ja tapahtumista, joten mielenkiintoisena nousi tieto, että ihmiset luottavat enemmän ulkoministeriön suunnalta tulevaan tiedonantoon suurlähetystön sijasta. Ulkoministeriön sekä Suomen suurlähetystön sosiaalisen median kanavat viestijöinä keräsivät vähemmän vastauksia. Kriisiviestinnän toimivuudessa yksi olennainen tekijä on sen vuorovaikutteisuus ja vuoropuhelu. Kyselijöiltä selvitettiin, kuinka moni heistä osallistui kriisiviestinnän keskusteluun sosiaalisessa mediassa.

Hieman yli 70 % (n=41) vastaajista ilmoitti, etteivät he osallistuneet keskusteluun sosiaalisessa mediassa. Loput keskusteluun osallistuneista ilmoittivat keskustelleensa aiheesta pääosin Facebookissa (n=16). Lisäksi yksittäinen vastaaja ilmoitti keskustelun sosiaalisen median alustaksi Instagramin.



Kuvio 16. Minkä viestijän kriisiviestinnän keskusteluun vastaajat osallistuivat

Eniten seurattuna viestijänä espanjalainen media oli myös sosiaalisen median keskustelualustoista suosituin Facebookissa. Ihmiset ovat osallistuneet myös suomalaisen median keskusteluihin sosiaalisessa mediassa. Lentoyhtiöiden puoleen kääntyneitäkin on ollut pari (n=2).

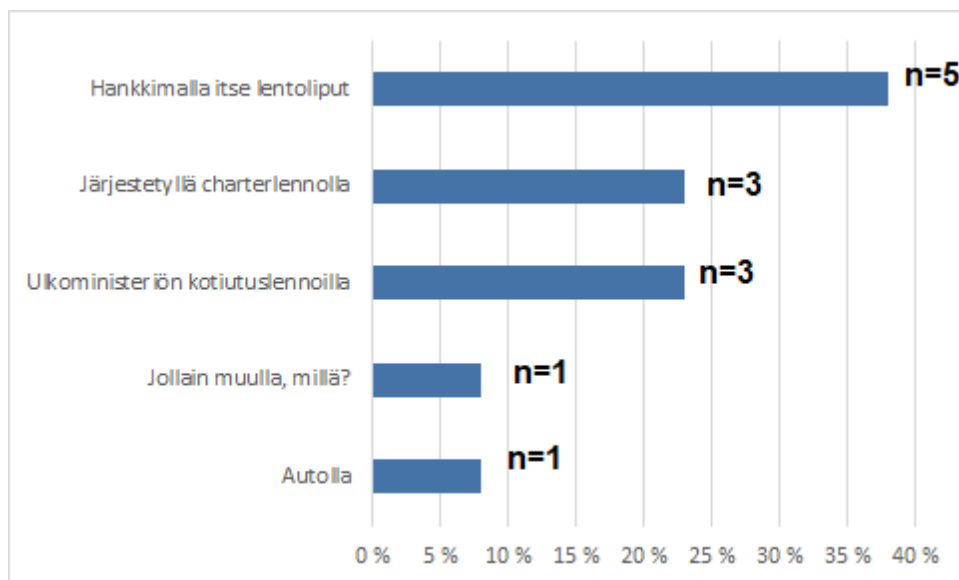


Kuvio 17. Merkittävimmät tekijät Suomeen paluuseen

Suomeen paluuseen vaikuttaneet kolme merkittävintä tekijää ovat vastaajien keskuudessa olleet: ulkoministeriön kriisiviestintä, terveys ja ihmissuhteet. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut taloudellisten huolien olevan syynä kotimaahan paluuseen. Tu-
loksista mielenkiintoisen tekee kuitenkin se, etteivät vastaajat aiemmissa kysymyksissä

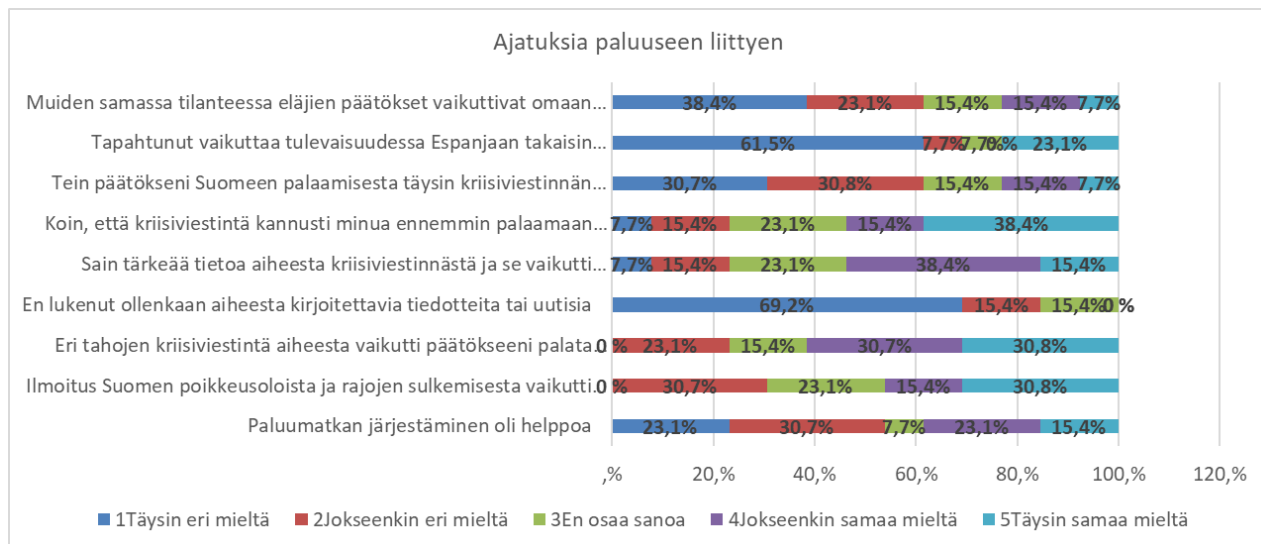
ilmoittaneet ulkoministeriön olleen luotettavimpia viestijöitä, mutta silti merkittävämpänä tekijänä paluuseen on ollut nimenomaan sieltä tullut viestintä.

Varsinkin suomalaisessa mediassa uutisoitiin vaikeuksista palata takaisin Suomeen, johon perutuista lentoreiteistä sekä muista ongelmista. Ulkoministeriön uutisoitiin lennättäneen muutamilla kotiutuslennoilla suomalaisia takaisin kotimaahan. Kyselyyn vastanneista (Kuvio 18.) 38 % (n=5) kertoi itse hankkineensa lentoliput takaisin Suomeen. Lisäksi yksityiset matkailualanyritykset järjestivät charterlentoja, joilla suomalaisten oli mahdollista palata takaisin, kun moni kaupallinen lentoyhteys oli keskeytetty. Näihin tuli molempiin saman verran vastauksia. Pari vastaajaa ilmoitti palanneensa omalla autolla Suomeen.



Kuvio 18. Paluumatka Suomeen

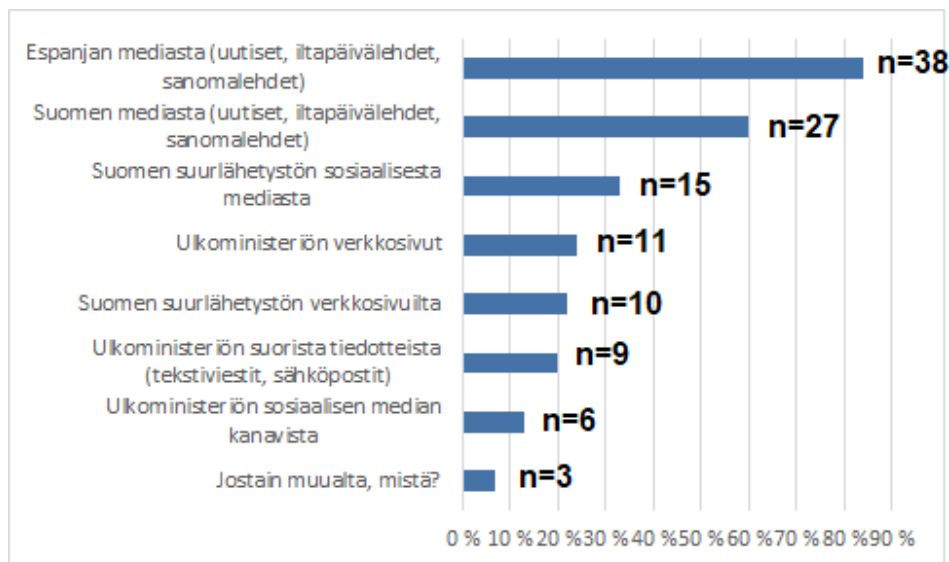
Suomeen palanneilta selvitettiin, lisää tietoa paluuseen vaikuttaneista tekijöistä. Moni ilmoitti, että muiden samassa tilanteessa eläneiden päätökset, eivät vaikuttaneet omaan päätökseen palata. Väittämiin liittyen tulevaisuuden Espanjaan takaisinmuuttoaikeisiin sekä kriisiviestinnän vaikutuksesta paluuseen, tuli vastauksia keskiarvolla 2. Moni on siis sitä mieltä, että tapahtunut ei vaikutta tulevaisuudessa mahdollisuuteen muuttaa takaisin Espanjaan. Lisäksi kriisiviestintä pelkästään, ei vaikuttanut ihmisten päätöksiin. Väittämistä selviää kuitenkin, että ihmisten päätöksiin vaikutti osittain paluuseen ja, että he saivat tärkeää tietoa aiheesta (Kuvio 19). Vastaajien keskuudessa moni oli sitä mieltä, että kriisiviestintä kannusti ennemmin palaamaan Suomeen, kuin jäämään Espanjaan.



Kuvio 19. Väittämiä kotimaahan paluun suunnittelusta

6.4 Espanjaan jääneiden suomalaisten päätökseen vaikuttaneita tekijöitä

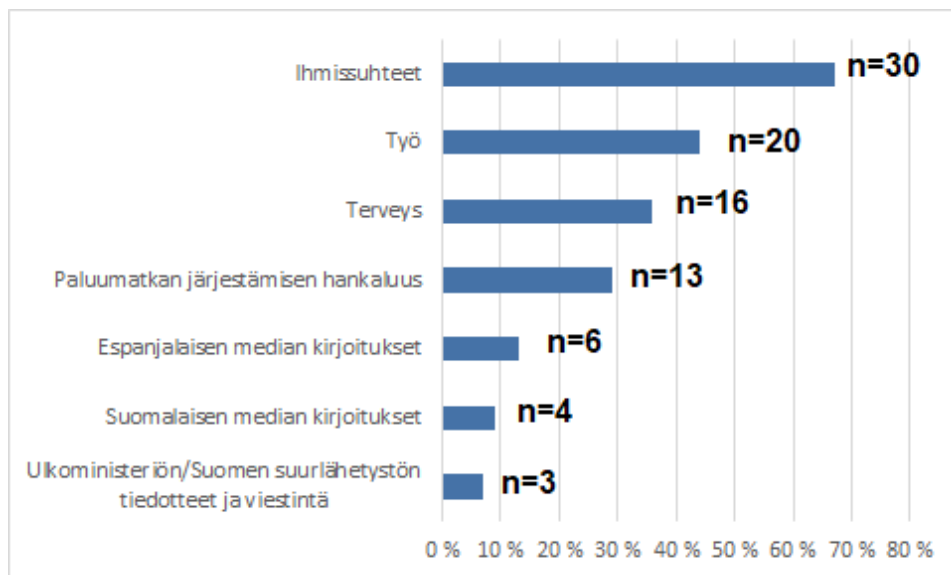
Kyselyssä suurin osa ilmoitti jääneensä Espanjaan hätätilan alettua. Heiltä kysyttiin erikseen, mistä he etsivät tietoa aiheesta (Kuvio 20.). Suurin osa ilmoitti seuranneensa espanjalaisen median julkaisuja. Vastauksissa on havaittavissa yhtäläisyyksiä Suomeen palanneiden kanssa. Suomalainen ja espanjalainen media olivat suurimmat tiedonhankintakanavat molemmille ryhmille. Espanjalainen media on kuitenkin ollut ylivoimaisesti seuratuin kanava Espanjaan jääneille. Lisäksi he ovat seuranneet paljon Suomen suurlähetystön sosiaalista mediaa.



Kuvio 20. Espanjan media oli suosituin tiedon lähde Espanjaan jääneille

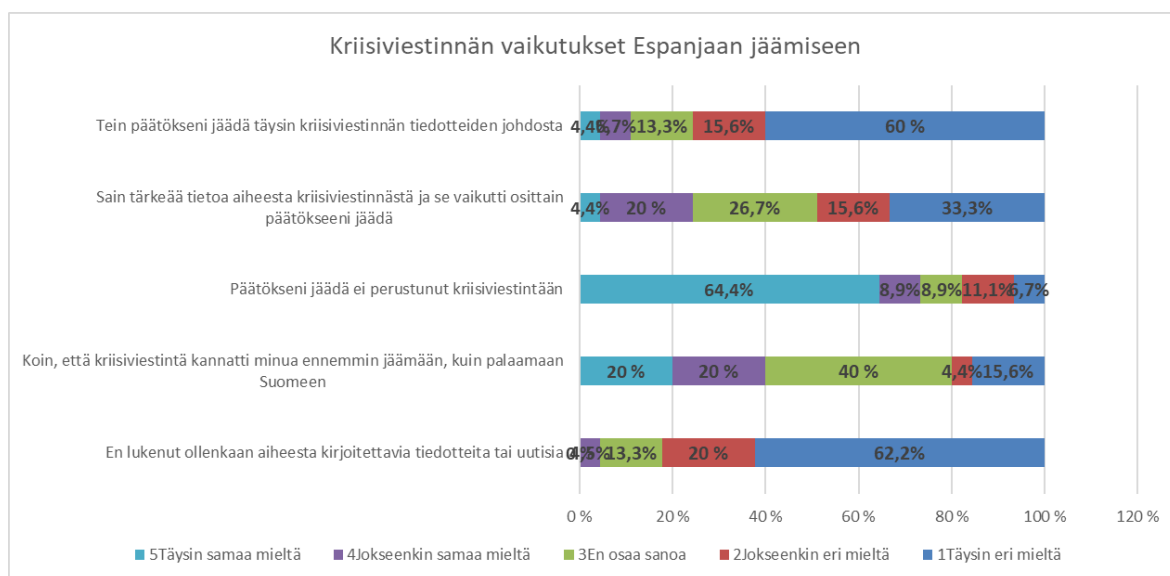
Espanjassa asuneet suomalaiset ovat eläneet erilaisista syistä Espanjassa. Kaikesta tiedonannosta huolimatta, heiltä selvitettiin, oliko niillä erityistä syytä jäädä Espanjaan. Kuviossa 21. paljastuu vastaajien keskuudessa ihmissuhteiden olleen merkittävin syy jäädä

Espanjaan. Monella vastauksena paljastui myös työ, terveys sekä paluumatkan järjestämisen hankaluus. Kuten oli uutisoitu, moni kaupallinen lentoyhtiö lopetti suorat lentonsa Suomen ja Espanjan välillä, sekä maiden rajoilla ruvettiin tekemään erilaisia tarkastuksia maahan pääsyn selvittämiseksi. Suomeen palanneista moni ilmoitti olleensa jokseenkin eri mieltä paluumatkan järjestämisen helppoudesta (Kuvio 22.).



Kuvio 21. Merkittävimmät syyt Espanjaan jäämiseen

Lopuksi Espanjaan jääneiltä haluttiin tietää tarkemmin kriisiviestinnän vaikutuksista päätöksen tekoon. Kriisiviestinnän onnistumista ei tarkemmin voida tällä mitata, sillä sen tavoitteena ei varsinaisesti ole suomalaisten takaisin saaminen kotimaahan, vaan ohjeistaa ja tiedottaa mitä on järkevintä kussakin tilanteessa tehdä ja, että suomalainen on turvassa ylipäättään. Väittämässä, että Espanjaan jääneet olisivat perustaneet päätöksensä kriisiviestinnän pohjalta, sai 60 % kielteisiä vastauksia. Vastanneet eivät ilmoittaneet tehneensä päätöstä sen perusteella.



Kuvio 22. Kriisiviestinnän vaikutuksen Espanjaan jääneiden keskuudessa

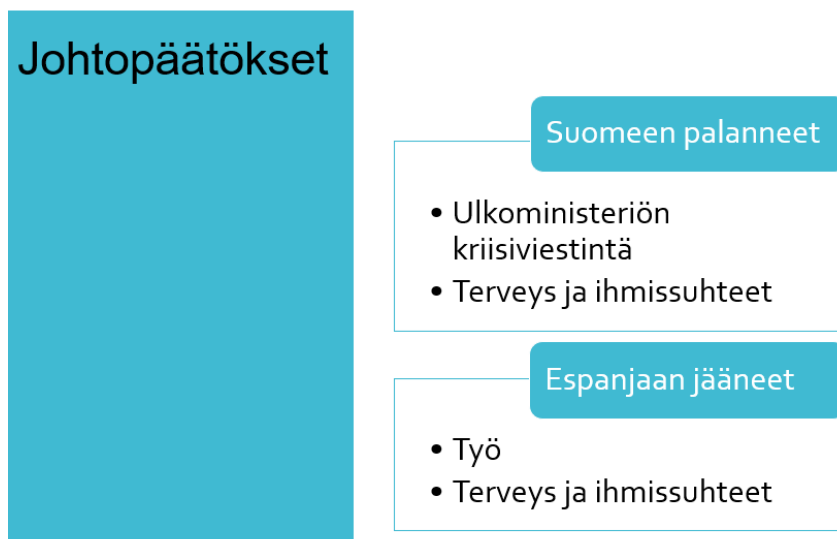
Neutraaleja, en osaa sanoa-vastausvaihtoehtoja tuli 40 %, kun selvitettiin, kokivatko suomalaiset kriisiviestinnän kannustaneen jäämään (Kuvio 22.). Täysin sekä jokseenkin samaa mieltä tämän väittämän kanssa oli molempia 20 %. Moni Espanjaan jäänyt oli sitä mieltä, ettei kriisiviestintä antanut heille tärkeää tietoa aiheesta, joka olisi vaikuttanut päätöksen tekoon. Tästä seuraavaan väittämään on helppo siirtyä huomaamaan, että yli 60 % vastaajista ilmoitti, että kriisiviestintä ei vaikuttanut millään tavalla päätöksen tekoon. Ihmiset ovat kuitenkin seuranneet aiheesta tiedotteita eri kanavista. Tämä on havaittavissa viimeisellä väittämällä, jossa ilmoitettiin, ettei aiheesta tullut luettua tiedotteita ja uutisointia ollenkaan. Tähän vastasi 60 % vastaajista kielteisesti, arvolla 1 eli täysin eri mieltä.

7 Pohdinta

Kyselyyn saatiin vastauksia kaiken kaikkiaan 58. Noin reilun 10 000 vastaajan joukosta vastauksien prosentuaalinen määrä on todella pieni (~0,5 %). Vastaajien ikäluokissa huomaa jakauman olevan iän puolesta aika lailla sellainen, jota on voinut olettaa. Suurempia ikäryhmiä on vastannut kyselyyn ja kuten mediassakin monesti kirjoitetaan, asuu suomalaisia eläkeläisiä paljon Espanjassa. Tämän puolesta voidaan olettaa, että kysely antaa pienestä vastausprosentistaan huolimatta luotettavaa tietoa Espanjassa asuvien suomalaisten ikäryhmistä.

Moni kyselyyn vastaaja ilmoitti asuneensa tapahtuma-aikana Andalusiassa, joka lisäksi vahvistaa jo tiedettyä siitä, että suomalaiset asustelevat suurimmaksi osaksi Andalusiassa. Moni ilmoitti asuvansa vakituisesti Espanjassa.

Koska pääongelmana kyselyssä haluttiin selvittää erilaisia tekijöitä päätöksen tekoon koskien Suomeen paluuta tai Espanjaan jäämistä, olivat vastaajat jaettu kahteen ryhmään. Näillä eri vastaajille esitetyillä kysymyksillä saatiin selville suurimpia syitä päätökseen. Suomeen palanneista eniten päätökseen vaikuttanut tekijä oli ulkoministeriön kriisiviestintä. Myöhemmissä väittämässä selviää, että vastaajat saivat sen käsityksen, että Suomeen tulisi palata tällaisessa tilanteessa.



Kuvio 23. Suomeen palanneilla ulkoministeriön kriisiviestintä oli ollut merkittävä tekijä päätöksen teossa

Sekä Suomeen palanneet, että Espanjaan jääneet ilmoittivat merkittävimmit syiksi päätökselleen terveyden ja ihmissuhteet. Espanjaan jääneiltä syitä maahan jäämisessä on ollut samankaltaisia kuin Suomeen palanneilla. Ihmissuhteet olivat pääasiallinen syy, työ oli yksi merkittävimmistä sekä terveys. Terveys syynä jäämiseen ei kerro tarpeeksi millä tavalla se on vaikuttanut. Maslow'n tarvehierarkiaan peilaten, ihmisen turvallisuuden tunne on horjunut, kun on ollut terveyteen kohdistuva pelko, joten muutkaan pyramidin tarpeet eivät voi toteutua ja ihmisellä tulee tarve korjata se. Huoli terveydestä, sekä tilanteen epävarmuus olivat suurimpia tunteita, joita vastaajat ilmoittivat hätätilan aiheuttaneen. Tietoperustassa käsiteltiin ihmisen tyypillisiä kriisitilanteen käyttäytymismalleja, uusi epävarma tilanne aiheuttaa väistä- tai pakene-reaktion. Ihmisen tarvehierarkiapyramidin pohjalla on turvallisuuden tunne. Mikäli se horjuu, eivät ylimmät pyramidin tasot voi toteutua ja ihminen pyrkii korjaamaan tilanteen omalla toiminnallaan. Terveyttä uhkaavan vaaran pelko, horjuttaa ihmisen turvallisuuden tunnetta ja sen olemassaolo on ollut osasyynä osan vastaajien paluumuutossa. Oletettavasti pidempään maassa asuneet ovat tottuneita paikallisiin terveyspalveluihin ja elämäntyyliin, joten vaikkakin tilanne on ollut kaikille uusi, ei se ole horjuttanut uskoa selviytyä siitä.

Myös jonkin verran vastauksia tuli paluumatkan järjestämisen hankaluuteen, joka on vaikuttanut Espanjaan jäämiseen. Suomeen palanneiden merkittävimmistä tekijöistä voidaan lukea, että moni palanneista on seurannut ulkoministeriön ja suurlähetystön kriisiviestintää ja se on antanut heille käsityksen, että Suomeen tulisi palata. Espanjaan jääneet ilmoittivat seuranneensa paljon espanjalaista ja suomalaista mediaa tiedotteissa sekä asiasta uutisoinnista, joten edellä mainittu kriisiviestintä ei ole vaikuttanut heidän asumistottumuksiinsa. Espanjaan jääneillä suosituin kriisiviestijä tai tiedottaja oli espanjalainen media. Kielitaito on saattanut olla yksi etu tässä, jonka vuoksi näin valinneet ovat saaneet nopeammin ajankohtaisempaa tietoa aiheesta.

Vastaajista suurin osa ilmoitti, etteivät he osallistuneet kriisiviestinnän keskusteluun juuriin. Osa oli ilmoittanut osallistuneensa keskusteluun Facebookissa sekä Instagramissa. Tämän kaltainen aktiivisempi vuoropuhelu keskustelualustoilla, olisi voinut osaltaan vaikuttaa siihen, ettei ulkoministeriön tarkoituksena ollut kehottaa erityisesti ulkosuomalaisia vaan matkailijoita takaisin kotimaahan. Toiseksi suurimpia syitä olivat terveys sekä ihmissuhteet, joten niissä tapauksissa voitaisiin olettaa myös, että näin ymmärtäneet ovat todennäköisesti asuneet kausiluontoisesti tai määräaikaaisesti maassa, eivätkä näin ollen ole niinkään tottuneet kääntymään paikallisen viranomaisen puoleen. Lisäksi kausiluontoisesti tai määräaikaisesti asuvilla todennäköisimmin ihmissuhteet ovat enemmän Suomen puolella, joten Espanjassa ei ole välttämättä kertynyt tarpeeksi vahvaa turvaverkkoa vastaavassa tilanteessa selviytymiseen.

Kyselystä selvisi siis, ettei sosiaalinen media ollut kovinkaan seurattu kriisiviestintä- tai tiedonhankintakanava. Kyselijöiden ikäjakaumaan pohjautuen, voitaisiin myös karkeasti arvioida, että kyselijöiden ikä on saattanut myös vaikuttaa enemmän tottumuksiin. Kyselyssä ei suoraan selvinnyt iän perusteella, mitä lähdettä he ovat seuranneet erityisesti, mutta vastaisuuden varalta voisi todeta, että riittävä tiedonanto virallisemmilla verkkosivuilla, sekä muilla alustoilla ovat paikkoja, joista ihmiset etsivät ensisijaisesti tietoa. Sosiaalisen median lisääminen aktiiviseksi viestintätyökaluksi tuottaa vuorovaikutteisuutta, jolloin voi olla helpompi saada oikeanlaista tietoa, sekä viestijän ymmärtää minkälaista tietoa avunsaaja haluaa tai tarvitsee.

Alaongelmana opinnäytetyössä selvitettiin miten hyvin ulkosuomalaiset ymmärtävät konsulaatin roolin, sekä ulkoministeriön tarjoaman avunannon kriisitilanteessa. Useissa avoimissa kysymyksissä, perusteluina odotuksille ulkoministeriön avusta saatiin vastaus, etteivät vakituisesti asuvat oletta saavansa apua Suomen valtiolta kriisitilanteessa. Päätös muutosta on ollut itsenäinen ja oma, joten he ymmärtävät hädässä hakea apua paikallisilta viranomaisilta. Kuten tietoperustassakin mainittiin, ohjaa ulkoministeriö ensisijaisesti ulkomailla asuvia suomalaisia kääntymään paikallisen viranomaisen puoleen. Myös matkanteko on aina oma valinta, mutta matkailijalla on edemmän mahdollisuuksia avunsaantiin, jo pelkästään matkantarjoajan puolelta, mutta myös valtiolta. Kyselyssä ilmeni tietämättömyys avunsaannin mahdollisuudesta, kun ulkomailla asunut on menettänyt Suomen sosiaaliturvan. Ulkoministeriön sivuilla ei mainita erikseen sen vaikutuksesta avunsaantiin, vaan avunsaannissa viitataan aina Suomen kansalaiseen, riippumatta sosiaaliturvan oikeudesta. Kansaneläkelaitoksen sivustoilla kerrotaan ulkomailla asumisesta ja sen vaikutuksesta Suomen sosiaaliturvaan. Suomen sosiaaliturva vaikuttaa KELA:en maksamiin taloudellisiin etuihin, eli niillä ei ole merkitystä itse avunsaantiin. (Kela, Pikaopas Suomesta lähtevälle.) Tämä tieto vaikutti olevan jonkin verran epäselvää vastaajien keskuudessa, joten kyselyn hyödyllisenä antina voidaan korjata väärinymmärrys.

Edellä mainittuihin tietoihin viitaten kyselyssä selvisi, ettei suurin osa vastaajista tarvinnut ulkoministeriön apua kriisissä. Kyselyn vastauksissa ei voida yleistää, että kaikki suomalaiset olisivat tietoisia oikeuksistaan ulkomailla-asuessaan, mutta tämän kyselyn vastaajat ymmärtävät Suomen valtion tarjoamat avut kriisissä. Moni ei esimerkiksi edes oletta saavansa erityistä apua kotiuttamisen suhteen. Vastaajien keskuudessa on ollut myös virheellisiä olettamuksia avunsaannista. Osa oli kuitenkin sitä mieltä, että Suomen valtion vastuulla on kustantaa ja hankkia suomalaiselle kotiutuslento takaisin. Näitä tuloksia ei

voida kuitenkaan käyttää kattamaan tai yleistämään kaikkia ulkosuomalaisia ja heidän tietoaan aiheesta, vaan tässä tapauksessa voidaan puhua vain tämän kyselyyn vastaajien vastauksista, joka on murto-osa todellisuudessa Espanjassa asuvista suomalaisista.

Neljäntenä alaongelmana selvitettiin Suomeen palanneilta, miten tapahtunut vaikuttaa tulevaisuudessa Espanjaan muuttoaikeisiin. Suurin osa vastasi tähän, ettei sillä ole vaikutusta. Luonnollisesti Espanjaan jääneiltä tätä ei selvitetty, sillä he eivät maasta poistuneetkaan tapahtuneen aiheuttamana.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus

Kyselyn onnistumiseen vaikuttaa moni tekijä. Sen on oltava visuaalisesti miellyttävä, sekä helppolukuinen. Lisäksi kyselyn kaikki kysymykset ja väittämät tulee ilmaista selkeästi. Kysely ei myöskään saa olla liian pitkä, jotta ihmisillä riittää motivaatiota vastata siihen loppuun saakka. Lisäksi ihmisten tulee kokea vastaustensa olevan arvokkaita, että kyselyllä on jokin tarkoitus. Kyselyn näkyvyys vaikuttaa lisäksi vastaajien mahdolliseen saavuttamiseen. Kyselyn raportoinnista selviää, että suora enemmistö on vastannut kyselyyn ensimmäisten 3 päivän aikana. Vain yksittäiset vastaajat ovat vastanneet huhtikuun puolella 1. päivä tai 5. päivä. Vaarana kyselyn julkaisemisessa suurissa ryhmissä, on sen katoavuus. Ihmisten sosiaalisen median uutissyötteissä on paljon dataa ja aineistoa jatkuvasti, joka aiheuttaa sen, ettei yksittäinen kysely välttämättä erotu joukosta. Otoskoon ollessa pieni, ovat tulokset sattumanvaraisia.

Kyselyn seurannassa selviää, että kysely oli avattu 155 kertaa. Näistä vastaamisen oli aloittanut 70 vastaajaa, mutta lopullisia vastauksia saatiin 58. Kysely oli testattu noin kudedella henkilöllä, varmistaakseen sen ymmärrettävyyden sekä helppouden. Testivastaajien jälkeen kyselyyn tehtiin tarvittavia muutoksia, jotta se olisi mahdollisimman helppolukuinen. Kyselyn kompastuskivinä voitaisiin todennäköisesti todeta, että se on ollut huonosti ymmärrettävissä. Toisaalta helpottavana tietona voidaan todeta, ettei kysely ole tavoittanut läheskään kaikkia kohderyhmästä, jos se oli avattu 155 kertaa ja ryhmissä oli potentiaalisia vastaajia noin 10 000. Myöskään kaikki ryhmien 10 000 jäsentä, eivät ole todennäköisesti asuneet Espanjassa juuri tuona aikana, joka myös aiheuttaa poistumaa eli katoa vastauksissa. Tästä syystä ryhmässä on saattanut olla paljon virhemarginaaliin jääviä jäseniä, joita kysely ei todellisuudessa koskenut lainkaan. Näin ollen voidaan myös kertoa kyselystä, että kohderyhmä on ollut vino eli otos ei ole edustanut koko tutkittavaa perusjoukkoa (Heikkilä, 2014, 28).

Tässä tapauksessa, kun vastaajamäärä on ollut pieni, ei voida suoraan vetää johtopäätöksiä tutkimuksen tuloksista. Ei voida esimerkiksi yleistää, että suurin osa Espanjassa asuneista suomalaisista on jäänyt Espanjaan, sillä vastaajien määrä on ollut vain murto-osa todellisesta määrästä asukkaita. Tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää antamaan lisätietoa erilaisista tiedonlähteistä ja niiden käyttökelpoisuudesta vastaavan tilanteen varalle. Tutkimuksen validiteetista eli pätevyydestä voidaan sanoa, että kyselyn kysymykset oli suunniteltu vastaamaan tutkimusongelmaan, eli suomalaisten kotiinpaluuseen tai Espanjaan jäämiseen vaikuttaneisiin tekijöihin. Kyselyyn luodut Likert-asteikon mukaiset väittämät sekä suorat kysymykset, olisi voinut esittää todennäköisesti vielä selkeämmin, jotta ihmisten mielenkiinto olisi säilynyt, eikä kompastuskiviä olisi tullut väärinymmärtämisestä. Heikkilä (2014) sanoin, voidaan tässä tapauksessa puhua, että tulokset ovat systemaattisesti liian pieniä (Heikkilä, 2014, 28).

7.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyössä saatiin vastaus kaikkiin pää- ja alaongelmiin, mutta valitettavasti sitä ei voida hyödyntää kertomaan koko totuutta koskien kaikkia ulkosuomalaisia Espanjassa. Opinnäytetyö paljasti erilaisia epäkohtia näiden vastaajien tiedoista kriisitilanteessa, jota päästiin oikaisemaan, sekä antamaan lisätietoa vastaavan tilanteen varalta tiedonhankkimisesta. Työtä oli todella mielenkiintoista päästä tekemään ja vaikka se haki jatkuvasti prosessin aikana muotoaan, olen tyytyväinen itse lopputulokseen ja koko projektiin. Ilman toimeksiantajaa oli haasteita löytää niin kutsuttua punaista lankaa tutkimukseen, jotta siinä olisi alusta asti ollut sama teema ja niin kutsutut tietyt tavoitteet, jotka olisivat palvelleet tiettyssä tarkoituksessa. Opinnäytetyön aihe valikoitui oman työharjoittelukokemukseni perusteella. Työharjoittelussa Suomen suurlähetystössä Madridissa tapahtuma-aikaan pääsin tutustumaan myös erilaiseen urapolkuun johon restonomitutkinnolla voi pyrkiä. Olin keväällä 2020 mukana tekemässä aiheesta kriisiviestintää Suomen suurlähetystön kanavissa sekä vastaamassa erilaisiin tiedotuksiin aiheesta ja suurlähetystön asiakaspalvelussa.

Opinnäytetyön lopullinen pääongelma sekä sen alaongelmat muodostuivat syksyn 2020 aikana. Aloitin opinnäytetyönsuunnitelman luomisen syyskuussa 2020 ja tietoperustaa kirjoitin lokakuusta maaliskuun loppuun saakka. Kyselyn loin maaliskuun aikana ja se julkaistiin maaliskuun lopussa, josta keräsin vastauksia 10 päivää. Toukokuun lopulla sain koko opinnäytetyön valmiiksi. Tavoitteena oli saada opinnäytetyö toukokuun puoliväliin mennessä valmiiksi, jolloin se venyi alkuperäisestä suunnitelmasta parilla viikolla. Opinnäytetyön loppuun saattaminen venyi kokoaikaisen työn vuoksi, jonka ohessa piti iltaisin ja viikonloppuisin saada tuloksia analysoitua ja hienosäädettyä tietoperustaa.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa erilaisilla sivustoilla näkyi myös monia eri kirjoitustyyliä uudesta koronaviruksesta. Uudelle pandemialle ei ollut vielä tullut vakiintunutta kirjoitusasua, vaan siitä näkyi kirjoitusversioina COVID-19 ja covid-19. Tässä opinnäytetyössä käytettiin ensimmäistä, sillä se esiintyi useimmiten luetuissa artikkeleissa ja kirjoituksissa. Opin paljon lisää poikkeusoloista sekä itse COVID-19 pandemiasta ja kriisiviestinnästä. Ulkoministeriön toiminta ja sen alla toimivat edustustot olivat minulle tuttuja jo työharjoittelustani. Olin yllätynyt, että vaikka vastaajia tutkimukseen saatiin vähän, tuli siitäkin arvokasta uutta tietoa suomalaisten suhtautumisesta avunsaantiin ulkomailla. Restonomitutkinnolla on mahdollista luoda urapolkua ulkoministeriöllä ulkoasiainhallinnossa. Hallintouran kurssi (HALKU) kouluttaa hallintouran virkamiehiä erilaisiin assistentin tehtäviin ulkoasianhallintoon, johon kuuluu muun muassa konsuli-, sekä maahantulotehtävät.

Toivoisin, että Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa tuotaisiin enemmän esiin näitä muunlaisia uravaihtoehtoja, joita restonomitutkinnolla on mahdollista luoda. Restonomiopinoissa voi opiskella kieliä, kirjanpitoa, viestintää sekä avartaa maailmankatsomustaan erilaisilla vaihto-opinto- sekä ulkomaantyöharjoittelukokemuksilla, joista kaikista on hyötyä hallintouralla ulkoasiainhallinnossa.

Jos aihetta edelleen tutkitaan, olisi siihen parasta saada mukaan toimeksiantajaksi jokin julkishallinnon taho, jonka kautta voitaisiin tutkia juuri heidän kriisiviestintänsä tehokkuutta ja toimintavalmiutta maailmanlaajuisessa kriisissä. Kohderyhmä olisi helpommin saavutettavissa, jos vastaajat kokisivat, että heidän vastauksensa ovat arvokkaita ja hyödyttäisivät aidosti jatkossa toiminnan kehityksessä. Lisäksi vaikka opinnäytetyössä paljastui, ettei suomalaisten paluumuuttotoiveet tai ajatukset ole pandemiasta huolimatta muuttuneet, voisi aihetta tutkia vielä tarkemmin, miten he valmistautuisivat jatkossa vastaavaan tilanteeseen tai tekisivätkö asioita toisin. Monella on myös saattanut olla hylättyjä kakkoskoteja Espanjassa koko Suomessa oloajan, joten niistä voisi olla mielenkiintoista kuulla lisää onko takaisin paluu tai Espanjaan vähentynyt matkaaminen vuoden aikana vaikuttanut näiden kotien kunnossapitoon tai aiheuttanut jotain lisähuolta.

Lähteet

Euroopan Komissio. s.a.a Oikeus saada konsuliapua. Luettavissa: https://ec.europa.eu/consularprotection/content/about-consular_fi. Luettu: 7.1.2021

Euroopan Komissio. s.a.b. Development of EU consular protection. Euroopan komissio. Luettavissa: https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/eu-citizenship/consular-protection_en#development-of-eu-consular-protection. Luettu: 7.1.2021

Europa Press Madrid. 19.3.2020. El Gobierno impone el cierre de todos los hoteles y alojamientos turisticos en el plazo de una semana. La Vanguardia. Luettavissa: <https://www.lavanguardia.com/economia/20200319/474265091434/coronavirus-gobierno-cierre-todos-hoteles-plazo-una-semana-espana.html>. Luettu 12.11.2020.

Expansión. Datosmacro. 2019. Luettavissa: <https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/inmigracion/espana>. Luettu: 5.4.2021.

Finnair, 2020. Useiden maiden viranomaiset ovat asettaneet matkustusrajoituksia. @FinnairSuomi. Twitter-päivitys 15.3.2020 Haettu 9.1.2020 osoitteesta: <http://twitter.com>.

Hannula, T. 14.3.2020. Vielä viime viikolla stadionit täyttyivät ja kaduilla marsittiin, nyt Espanja sulkee ravintolat ja rajoittaa ihmisten liikkumista koko maassa. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000006439508.html>. Luettu: 21.11.2020.

Hannula, T. 19.3.2017. Haaveiletko elämästä Espanjan auringossa? Fuengirolassa voi elää kaiken ajan suomalaisessa seurassa ja nyt sinne lähdetään myös töihin. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000005132227.html>. Luettu: 26.2.2021

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus ([9. uudistettu painos]). Edita.

Hernandez, M. & Piña, R. 15.3.2020. Pedro Sánchez impone un confinamiento flexible por el coronavirus con el Gobierno dividido. El Mundo.

Luettavissa: <https://www.elmundo.es/es-pana/2020/03/14/5e6cb1fefdddf13918b463f.html>. Luettu: 11.12.2020.

Huhtala, H., & Hakala, S. (2007). Kriisi ja viestintä: yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Gaudeamus. Helsinki.

Hukahu, T. Maslow and self-actualisation. 17.5.2019. The National. Luettavissa: <https://www.thenational.com.pg/maslow-and-self-actualisation/>.

Instituto Nacional de Estadística. Estadística de migraciones. Últimos datos. 2019. Luettavissa: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177000&menu=ulti-Datos&idp=1254735573002. Luettu: 5.4.2021.

Instituto Nacional de Estadística. Encuesta Nacional de Inmigrantes. Resultados por comunidad autónoma. 2007. Luettavissa: <https://www.ine.es/jaxi/Tabla.htm?path=/t20/p319/a2007/p02/l0/&file=04003.px&L=0>. Luettu: 5.4.2021.

Juholin, E. (2013). Communicare!: Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Management Institute of Finland.

Kela. s.a.a Pikaopas Suomesta lähtevälle. Luettavissa: <https://www.kela.fi/kansainvaliset-tilanteet>. Luettu: 8.5.2021.

Kortesuo, K. (2016). *Riko lasi hätätilanteessa: Kriisiviestinnän pikaopas johtajalle* (1. painos.). [Helsinki]: Kauppakamari.

Kröger, T. & Latva-Teikari, K. 16.3.2020. Suomalainen golfporukka jumissa Espanjassa – saattavat joutua kadulle, jos hotellit suljetaan. Uutiset. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11259435>. Luettu: 11.12.2020.

Könnilä, P. (2014). Sisua ja mañanaa: Suomalaisten siirtolaisuus ja elämänmuutos Espanjan Aurinkorannikolla. Siirtolaisuusinstituutti.

Maslow, A. H., Stephens, D. C., & Heil, G. (1998). Maslow on management. New York: John Wiley.

Nurmi, L., Mikkonen, A. & Paajanen, R. (2006). Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita.

Nuutinen, A. 17.3.2020. Hallitus haluaa ulkomailla olevat suomalaiset kotiin, mutta miten? Ulkoministeriö: mahdollisuudet auttaa ovat rajalliset. Ilta-Sanomat. Luettavissa: <https://www.is.fi/ulkomaat/art-2000006442174.html>. Luettu: 9.1.2021.

Opetushallitus. Miina ja Ville, Opettajan aineisto. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/miina-ja-ville-opettajan-oppaita/miina-ja-ville-etiikkaa-etsimassa-10>. Luettu 9.1.2020

Pandemia. Fimea. Luettavissa: <https://www.fimea.fi/ammattilaiset/influenssa/pandemia>. Luettu: 12.12.2020.

Rastamo, K. 29.3.2020. Espanjassa 1500 ihmistä pidätetty hätätilalakien rikkomisesta – sakkoja annettu tai käsittelyssä jo yli 180 000 kappaletta. MTV Uutiset. Luettavissa: https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/espanjassa-1500-ihmista-pidatetty-hatatilalakien-rikkomisesta-sakkoja-annettu-tai-kasittelyssa-jo-yli-180-000-kappaletta/7774268#gs.ntg96c_ Luettu: 11.12.2020.

Roth, R. 19.3.2020. Suomalaisyritykset järjestävät Espanjan lomailijoille charterlentoa Suomeen – Aurinkorannikolla on paljon riskiryhmäläisiä. Aamulehti. Luettavissa: <https://www.aamulehti.fi/koronavirus/art-2000007483377.html>. Luettu: 9.1.2020.

Sano, K. & Sano, H. (2019). The effect of different crisis communication channels. Annals of tourism research, 79. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102804>. Luettu: 13.1.2020.

Sisäministeriö. Ulkosuomalaiset ovat ulkomailla asuvia Suomen kansalaisia s.a.a. Luettavissa: <https://intermin.fi/maahanmuutto/ulkosuomalaiset>. Luettu: 12.11.2020

Suomen suurlähetystö Espanja. s.a.a. Hädässä matkalla. Luettavissa: https://finlandabroad.fi/web/esp/hadassa-matkalla_ Luettu: 15.1.2021.

Suomen suurlähetystö Espanja. s.a.b Suomen kunniakonsulaatti, Barcelona. Luettavissa: https://finlandabroad.fi/web/esp/kunniakonsulaatit/-/asset_publisher/3p5ZXIDUDXAH/contactInfoOrganization/id/118680. Luettu: 8.3.2021.

Taanila, A. 2014. Määrällisen aineiston kerääminen. Luettavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>. Luettu: 12.2.2020

Terveyskirjasto. Uusi koronavirus (COVID-19) https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01257.

Tilastokeskus a, Liikenne ja matkailu, 1.2. Matkailu Etelä-Eurooppaan lisääntyi hellekesästä huolimatta. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/smat/2018/smat_2018_2019-03-28_kat_001_fi.html. Luettu: 12.12.2020.

Ulkoministeriö. s.a.a. Ennen matkaa. Luettavissa: <https://um.fi/ennen-matkaa>. Luettu: 8.1.2021.

Ulkoministeriö. s.a.b Kriisitalanteeseen varautuminen ulkomailla. <https://um.fi/kriisitalanteeseen-varautuminen-ulkomailla>.

Valmiuslaki. 2011. FINLEX. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/201111552#a1552-2011>. Luettu: 12.12.2020.

Valtioneuvosto, tiedote 16.3.2020. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi?fbclid=IwAR2YuPhCX1svTwZp2Gzpm-yEGf7snd-WJdH3HwGG32xH4gWYdC9s5HbHhan8>. Luettu: 12.1.2020.

Vilpas, P. s.a.a Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. Luettavissa: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Luettu: 25.3.2021

World Health Organization. Coronavirus disease (COVID-19) pandemic. Luettavissa: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. Luettu: 15.12.2020.

Zaremba, A. J. (2010). Crisis Communication: Theory and Practice, ME Sharpe. Inc., Yhdysvallat.

Liitteet

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Hei!

Olen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun matkailun liikkeenjohdon opiskelija ja kirjoitan tällä hetkellä opinnäytetyötäni, jossa tutkitaan, kuinka paljon hätätilan julistaminen Espanjassa vaikutti suomalaisten asumistottumuksiin siellä, ja mitä kautta ihmiset saivat apua niin kutsutussa kriisitilanteessa ulkomailla. Opinnäytetyötä varten olen laatinut kyselyn, johon löytyy linkki alta.

Olisin todella kiitollinen, jos mahdollisimman moni teistä vastaisi kyselyyni ja jakaisi omia kokemuksia sitä kautta. Kysely suoritetaan täysin anonyymisti ja se koostuu monivalintakysymyksistä sekä erilaisista väittämistä, joista valitaan parhaiten omaa mielipidettä vastaava numerovaihtoehto. Kyselyyn vastaaminen vie noin 4–5 minuuttia. Kyselyn tuloksiin voi tutustua Theseus-tietokannassa keväällä/kesällä 2021.

Suuret kiitokset osallistumisesta jo etukäteen!

Liite 2. Kysely

1. Kun hätätila julistettiin Espanjassa, palasitko sen johdosta kevään 2020 (maaliskuu-kesäkuu) aikana Suomeen vai jäitkö Espanjaan? *

- ☐ Palasin Suomeen
- ☐ Jäin Espanjaan

2. Ikä?

- ☐ 16-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ 65+

3. Sukupuoli? *

- ☐ Nainen
- ☐ Mies
- ☐ Muu
- ☐ En halua vastata

4. Missä päin Espanjaa asuit/oleskelit maaliskuussa 2020? *

- ☐ Andalusiassa
- ☐ Madridissa
- ☐ Kataloniassa
- ☐ Valenciassa
- ☐ Kanariansaarilla
- ☐ Jossain muualla, missä?

5. Syy Espanjassa asumiseen? (Valitse vaihtoehtoista pääasiallinen syy) *

- ☐ Työ
- ☐ Opiskelu
- ☐ Ihmissuhteet
- ☐ Ilmasto
- ☐ Hintataso
- ☐ Eläkkeen viettäminen
- ☐ Joku muu syy, mikä?

6. Asuitko Espanjassa tuolloin *

- ☐ Vakituaisesti
- ☐ Kausiluontoisesti (toistuvaa)
- ☐ Määräaikaisesti (paluuajankohta oli suurin piirtein tiedossa)
- ☐ Jotenkin muuten, miten?

7. Kuinka kauan olit asunut Espanjassa? *

- ☐ 0–2 kuukautta
- ☐ 3–6 kuukautta
- ☐ yli 6 kuukautta
- ☐ 1 vuoden tai pidempään

8. Kauan oli tarkoitus asua Espanjassa? *

- ☐ alle kuukausi
- ☐ 1–3 kuukautta
- ☐ 4–6 kuukautta
- ☐ 6–11 kuukautta
- ☐ yli vuoden

9. Kuinka usein matkustat Espanjaan pidemmäksi aikaa? *

- ☐ Kerran vuodessa
- ☐ 2–3 kertaa vuodessa
- ☐ Useammin

10. Kauan vietät yleensä aikaa kerrallaan Espanjassa? *

- ☐ 1–4 viikkoa
- ☐ 1–2 kuukautta
- ☐ 3–5 kuukautta
- ☐ 6 kuukautta tai enemmän

11. Olitko täyttänyt ulkoministeriön matkustusilmoituksen? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

12. Saitko apua ulkoministeriöstä tai Suomen suurlähetystöltä kotiin palaamiseen? *

- ☐ Sain
- ☐ En
- ☐ En tarvinnut apua

Vastaa kysymyksiin 13-14 asteikolla 1-5, kuinka samaa mieltä olet alla olevien väittämien kanssa?
Valitse parhaiten omaa mielipidettäsi vastaava numerovaihtoehto.

- 5 = Täysin samaa mieltä
4 = Jokseenkin samaa mieltä
3 = En osaa sanoa
2 = Jokseenkin eri mieltä
1 = Täysin eri mieltä

13. Kriisitilanteessa ulkomailla asuessani ulkoministeriön ja Suomen suurlähetystön tulisi... *

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Hankkia ja kustantaa minulle kotiutus Suomeen	☐	☐	☐	☐	☐
Hankkia minulle kotiutus Suomeen, mutta kustannuksista vastaan itse	☐	☐	☐	☐	☐
Etsiä ja varmistaa minulle turvallinen alue kriisin hetkellä	☐	☐	☐	☐	☐
Tiedottaa ja ohjeistaa oikeiden palveluiden ja avun piiriin, mutta mahdollisista kustannuksista vastaan itse	☐	☐	☐	☐	☐
Heidän ei tarvitsisi osallistua avunantoon tai kotiutukseen millään tavalla, olen itse siitä vastuussa	☐	☐	☐	☐	☐

14. Mitä tunteita tai ajatuksia hätätilan julistaminen sinussa aiheutti? *

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Epävarmuutta	☐	☐	☐	☐	☐
Taloudellista huolta	☐	☐	☐	☐	☐
Huolta terveydestä	☐	☐	☐	☐	☐
Hätätilan julistaminen ei aiheuttanut minussa mitään erityisiä ajatuksia	☐	☐	☐	☐	☐

15. Kerro omin sanoin, minkälaista apua oletit saavasi ulkoministeriöstä tai Suomen suurlähetystöstä?

16. Milloin palasit Suomeen? *

- ☐ Välittömästi hätätilan suunnittelusta kuultua
- ☐ Heti hätätilan alettua
- ☐ 1–3 viikkoa hätätilan alkamisen jälkeen
- ☐ 1–2 kuukautta hätätilan alkamisen jälkeen
- ☐ Myöhemmin, milloin?

17. Mistä hankit eniten tietoa aiheesta? (Valitse 3 tärkeintä vaihtoehtoa) *

- ☐ Ulkoministeriön verkkosivut
- ☐ Ulkoministeriön suorista tiedotteista (tekstiviestit, sähköpostit)
- ☐ Ulkoministeriön sosiaalisen median kanavista
- ☐ Suomen suurlähetystön verkkosivuilta
- ☐ Suomen suurlähetystön sosiaalisesta mediasta
- ☐ Suomalaisesta mediasta (uutiset, iltapäivälehdet, sanomalehdet)
- ☐ Espanjalaisesta mediasta (uutiset, iltapäivälehdet, sanomalehdet)
- ☐ Lentoyhtiöltä
- ☐ Jostain muualta, mistä?

18. Mikä viestijä vaikutti luotettavimmalta? *

- ☐ Ulkoministeriö
- ☐ Suomen suurlähetystö
- ☐ Suomalainen media
- ☐ Espanjalainen media
- ☐ Lentoyhtiö

19. Osallistuitko kriisiviestinnän keskusteluun sosiaalisessa mediassa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ En

20. Missä sosiaalisen median alustalla osallistuit keskusteluun? *

- ☐ Facebook
- ☐ Twitter
- ☐ Instagram
- ☐ Jossain muualla, missä?

21. Minkä viestijän keskusteluun osallistuit? *

- ☐ Ulkoministeriö
- ☐ Suomen suurlähetystö
- ☐ Suomalaisen median
- ☐ Espanjalaisen median
- ☐ Lentoyhtiön

22. Merkittävin tekijä Suomeen palaamiseen (Valitse 3 tärkeintä vaihtoehtoa)

*

- ☐ Uutisointi aiheesta (media)
- ☐ Ulkoministeriön kriisiviestintä
- ☐ Suomen rajojen sulkeminen
- ☐ Taloudellinen epävarmuus
- ☐ Majoituspaikan menetys
- ☐ Ihmissuhteet
- ☐ Työ
- ☐ Terveys

23. Miten palasit? *

- ☐ Hankkimalla itse lentoliput
- ☐ Ulkoministeriön kotiutuslennoilla
- ☐ Autolla
- ☐ Järjestetyllä charterlennolla
- ☐ Jollain muulla, millä?

**24. Asteikolla 1-5, kuinka samaa mieltä olet alla olevien väittämien kanssa?
Valitse parhaiten omaa mielipidettäsi vastaava numerovaihtoehto.**

- 5 = Täysin samaa mieltä**
4 = Jokseenkin samaa mieltä
3 = En osaa sanoa
2 = Jokseenkin eri mieltä
1 = Täysin eri mieltä *

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Paluumatkan järjestäminen oli helppoa	☐	☐	☐	☐	☐
Ilmoitus Suomen poikkeusoloista ja rajojen sulkemisesta vaikutti päätökseeni	☐	☐	☐	☐	☐
Eri tahojen kriisiviestintä aiheesta vaikutti päätökseeni palata Suomeen	☐	☐	☐	☐	☐
En lukenut ollenkaan aiheesta kirjoitettavia tiedotteita tai uutisia	☐	☐	☐	☐	☐
Sain tärkeää tietoa aiheesta kriisiviestinnästä ja se vaikutti osittain päätökseeni lähteä takaisin Suomeen	☐	☐	☐	☐	☐
Koin, että kriisiviestintä kannusti minua ennemmin palaamaan Suomeen, kuin jäämään Espanjaan	☐	☐	☐	☐	☐
Tein päätökseni Suomeen palaamisesta täysin kriisiviestinnän tiedotteiden johdosta	☐	☐	☐	☐	☐
Tapahtunut vaikuttaa tulevaisuudessa Espanjaan takaisin muuttamisaikaisiini	☐	☐	☐	☐	☐
Muiden samassa tilanteessa eläjien päätökset vaikuttivat omaan päätökseeni	☐	☐	☐	☐	☐

25. Mistä seurasit uutisointia aiheesta? *

- ☐ Ulkoministeriön verkkosivut
- ☐ Ulkoministeriön suorista tiedotteista (tekstiviestit, sähköpostit)
- ☐ Ulkoministeriön sosiaalisen median kanavista
- ☐ Suomen suurlähetystön verkkosivuilta
- ☐ Suomen suurlähetystön sosiaalisesta mediasta
- ☐ Suomen mediasta (uutiset, iltapäivälehdet, sanomalehdet)
- ☐ Espanjan mediasta (uutiset, iltapäivälehdet, sanomalehdet)
- ☐ Jostain muualta, mistä?

26. Suurimmat syyt Espanjaan jäämiseen? (Valitse väittämistä 3 eniten kuvaavaa) *

- ☐ Työ
- ☐ Terveys
- ☐ Ihmissuhteet
- ☐ Paluumatkan järjestämisen hankaluus
- ☐ Ulkoministeriön/Suomen suurlähetystön tiedotteet ja viestintä
- ☐ Suomalaisen median kirjoitukset
- ☐ Espanjalaisen median kirjoitukset

Asteikolla 1-5, kuinka samaa mieltä olet alla olevien väittämien kanssa? Valitse parhaiten omaa mielipidettäsi vastaava numerovaihtoehto.

5 = Täysin samaa mieltä

4 = Jokseenkin samaa mieltä

3 = En osaa sanoa

2 = Jokseenkin eri mieltä

1 = Täysin eri mieltä

27. Eri tahojen kriisiviestinnän vaikutukset päätökseeni jäädä Espanjaan *

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En osaa sanoa	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
En lukenut ollenkaan aiheesta kirjoitettavia tiedotteita tai uutisia	☐	☐	☐	☐	☐
Päätökseni jäädä ei perustunut kriisiviestintään	☐	☐	☐	☐	☐
Sain tärkeää tietoa aiheesta kriisiviestinnästä ja se vaikutti osittain päätökseeni jäädä	☐	☐	☐	☐	☐
Koin, että kriisiviestintä kannatti minua enemmän jäämään, kuin palaamaan Suomeen	☐	☐	☐	☐	☐
Tein päätökseni jäädä täysin kriisiviestinnän tiedotteiden johdosta	☐	☐	☐	☐	☐