



Finanssialan yrityksen ulkomaan matkustusturvallisuusohjeen kehittäminen

Katariina Juuti

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Finanssialan yrityksen ulkomaan matkustusturvallisuusohjeen kehittäminen

Katariina Juuti
Turvallisuus ja riskienhallinta
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2021

Katariina Juuti

Finanssialan yrityksen ulkomaan matkustusturvallisuusohjeen kehittäminen

Vuosi

2021

Sivumäärä

53

Opinnäytetyössä tarkastellaan henkilöstön ohjeistamista ja kouluttamista matkustusturvallisuuden näkökulmasta. Työn tavoitteena on kehittää finanssialalla toimivan toimeksiantajan olemassa olevaa matkustusturvallisuusohjetta palvelemaan paremmin yrityksen yksilöllisiä tarpeita kehittäen siten matkustusturvallisuutta kokonaisuudessaan.

Työn viitekehyksenä toimii lainsäädäntö työnantajan ja työntekijän velvollisuuksista. Lisäksi tukena on käytetty valmiita julkisia matkustusturvallisuuden ohjeita ja ohjeistamisen oppaita. Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tiedonkeruumenetelminä on käytetty kirjallisuuskatsausta, asiantuntijoiden teemahaastattelua ja matkustavan henkilöstön teemahaastattelua. Aineistoa analysoidaan teemoittelulla.

Yrityksessä matkustusturvallisuudessa ja sen ohjeistamisessa tunnistettiin kehittämiskohteita. Nykyinen käytössä oleva ohje on kattava, mutta sitä ei osattu löytää tai hyödyntää työntekijöiden toimesta. Kerätyn aineiston pohjalta toimeksiantajalle luotiin kaksi ehdotusta uudesta matkustusturvallisuusohjeesta perusteltuina. Ensimmäinen sisältää muokkauksia vanhaan versioon ja toinen on täysin uudistettu versio ohjeesta. Toimeksiantaja uudistaa ohjettaan jälkimmäisen ehdotuksen avulla. Ohjeiden lisäksi ehdotuksena on luoda matkustusturvallisuudesta verkkokoulutus lisäämään aiheen koulutusta. Myös viestintää matkustusturvallisuudesta, sen ohjeesta ja merkityksestä ehdotettiin lisäämään etenkin silloin, kun työmatkustaminen ulkomaille yrityksessä taas käynnistyy. Toimeksiantaja aikoo luoda verkkokoulutuksen ja kehittää matkustusturvallisuuden viestintää ehdotusten pohjalta.

Kerätyn aineiston pohjalta pystyttiin luomaan yrityksen tarpeisiin sopiva ohjekokonaisuus. Ohjeesta löytyy matkustusturvallisuuden peruselementit yleisesti käytetyssä järjestyksessä matkan suunnittelusta matkan päättämiseen, ja yrityksen omat käytännöt, toimintamallit ja palvelut. Opinnäytetyön tavoitteissa onnistuttiin ja toimeksiantaja oli tyytyväinen lopputuloksiin.

Asiasanat: matkustusturvallisuus, ohje, työmatkustus

Katariina Juuti

Updating Travel Security Guidelines for Work Travels to Foreign Countries in a Company Operating in Financial Business

Year 2021

Pages

53

This thesis has been created to examine and improve the existing travel security guidelines for business travelers of a company in financial business. The purpose is to advance the existing guidelines as well as to provide some new objectives to improve the instructions for travel safety and security for the commissioner.

The thesis focuses on improving the travel security of the company and its employees by focusing on how the guidelines have been built and used. The objective of the thesis was to examine, update and improve the existing guidelines and map other ways to support the guiding process of travel safety and security.

The travel security framework of the thesis starts from laws of employers and employees. Other sources used are published travel security guidelines and theory on instructions. The thesis is functional and has been conducted by using the methods of literature review and interviews with both experts and travelling employees of the company.

The previous guidelines were adequate but there was room for improvement. Two versions of the travel security guidelines were assembled with then material gathered. The first one was an updated version of the previous one and the second was a completely new one with changes to the structure, appearance, and content of the guide. The commissioner will renew its guidance by using the latter suggestion. A suggestion for the outline of an online course on the matter was created to support the training progress in the company. It was also suggested to increase the communication side of travel security in the company especially after the restart of business traveling to foreign countries by the company's employees. The commissioner is keen on advancing these suggestions into the use of the company.

Keywords: business travelling, guidelines, security

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Perehtyminen työn taustoihin	7
2.1	Tavoite, tarkoitus, tutkimuskysymykset	7
2.2	Kohdeorganisaatio	8
2.3	Yrityksen nykyinen matkustusturvallisuuden ohjeistus	9
2.4	Keskeiset käsitteet.....	10
3	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät.....	11
3.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	11
3.2	Tiedonkeruumenetelmät	12
3.3	Tiedon analysointimenetelmät	13
4	Matkustusturvallisuuden tietoperusta	13
4.1	Ulkomaan työmatkustuksen yleisyys.....	13
4.2	Lainsäädäntö matkustusturvallisuuden taustalla	14
4.3	Riskienhallinta turvallisuustyössä.....	16
4.4	Työntekijän toimintaan vaikuttamisen keinot	17
4.5	Ohjeistuksen perusteet.....	18
4.6	Matkustusturvallisuuden ohjeistaminen.....	19
5	Opinnäytetyön prosessi	22
5.1	Opinnäytetyöprosessin suunnittelu ja tietopohjan kerääminen	22
5.2	Aivoriihi, teemahaastattelut ja matkustusturvallisuusohjeiden vertailu.....	23
5.3	Kerätyn datan käsittely ja analysointi	27
5.4	Matkustusturvallisuuden ohjeistuksen laatiminen	27
6	Tulokset	28
6.1	Toimeksiantajan riskikartoitus	29
6.2	Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut.....	31
6.3	Matkustavan henkilöstön haastattelut	35
6.4	Matkustusturvallisuusohjeiden vertailu	39
7	Johtopäätökset	42
7.1	Matkustusturvallisuusohjeen sisältö päivitetystä versiossa	42
7.2	Matkustusturvallisuusohjeen esitysmuoto	42
7.3	Opinnäytetyön arviointi	43
	Lähteet.....	46
	Kuvat	49
	Taulukot	49
	Liitteet	50

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toteutettu osana liiketalouden ammattikorkeakoulututkintoa turvallisuuden ja riskienhallinnan koulutusohjelmassa. Opinnäytetyö perehtyy syvemmin matkustusturvallisuuteen osana yrityksen turvallisuutta ja riskienhallintaprosessia. Pääpaino työssä on matkustusturvallisuuden ohjeistamisessa ennakoivana riskienhallinnan keinona, ja matkustusturvallisuusohje sekä yrityksen että matkustajan näkökulmasta pohdittuna.

Matkustusturvallisuus on usein hieman unohdettu turvallisuuden osa-alue. Sitä ei välttämättä osata huomioida ennen kuin jotain on jo tapahtunut ja on melkein liian myöhäistä toimia. Työperäinen matkustaminen on monelle, myös pääasiassa kotimaiselle, yritykselle ajankohtainen aihe. Useat yritykset ovat tähän jo havahtuneet ja huomioineet myös matkustusturvallisuuden yhtenä osa-alueena turvallisuussuunnitteluaan ja riskienhallintaansa. Kuitenkaan kerran tehty riskienarviointi tai sen tuomat toimenpiteet eivät välttämättä riitä sellaisinaan kymmenien vuosien päähän, vaan riskien arvioinnin ja toimenpiteiden pohtimisen pitäisi olla jatkuvana toimintaa yrityksessä.

Matkustusturvallisuuden laiminlyönnistä esimerkkitapauksena voidaan pitää vuoden 2017 tapahtumia Norwegian Refugee Councilin eli NCR:n matkalla Keniaan Dadaabin pakolaisleirille. He joutuivat aseistetun hyökkäyksen kohteeksi ollessaan itse aseettomia. Työntekijät kaapattiin Somalian puolelle rajaa ja heistä muutama saivat hyökkäyksen aikana ampumahaavoja. Neljän päivän kuluttua heidät saatiin pelastettua ja palautettua takaisin Keniaan. NRC tuomittiin oikeudenkäynnissä Oslissa syylliseksi törkeästä laiminlyönnistä kyseisen matkan valmistelujen osalta. Järjestö ei itse ole samaa mieltä laiminlyönnin törkeydestä, mutta kuitenkin myöntää työnantajan vastuut tapauksen osalta. NRC ei itse väitäkään, ettei olisi voinut toimia paremmin Dadaabin hyökkäystä ennen, sen aikana ja sen jälkeen. NRC myöntää, että sen tulee oppia kyseisestä vakavasta tapahtumasta, jotta voi jatkossa toimia paremmin, sillä työntekijöiden turvallisuus ja hyvinvointi on ensisijaisen tärkeää yritykselle. (NRC 2017.)

Yrityksmaailmassa toteutuneet riskit eivät koskaan ole yritykselle mieluisia. Toteutuneet riskit ja niiden seuraukset voivat vaikuttaa yrityksen maineeseen, olla hyvin tappiollisia taloudellisesti ja pahimmillaan jopa häiritä yrityksen toiminnan jatkuvuutta niin vakavasti, ettei yritystoimintaa voida enää jatkaa. Tässäkään asiassa ei voida tuudittautua ajatukseen ”ei meille ennenkään ole mitään käynyt”, sillä tilastollisesti katsottuna jossain kohtaa se tapaturma osuu omalle kohdalle. Tämän vuoksi on tärkeää oppia myös muille tapahtuneista tilanteista sekä muiden virheistä etenkin turvallisuusasioissa. Oikeilla toimenpiteillä parhaimmillaan vastaavilta tilanteilta voitaisiin parhaimmillaan välttyä tai niissä osataan toimia oikein ja siten niiden seurauksia minimoidaan.

2 Perehtyminen työn taustoihin

Tässä luvussa käsitellään työn tavoite, sen tarkoitus, prosessin etenemistä suuntaavat tutkimuskysymykset ja keskeiset käsitteen. Luvussa esitellään toimeksiantajayritys ja sen tällä hetkellä käytössä oleva matkustusturvallisuusohje.

2.1 Tavoite, tarkoitus, tutkimuskysymykset

Tarkoituksena opinnäytetyöllä on kehittää matkustusturvallisuutta kohdeyrityksessä kehittämällä matkustusturvallisuusohjetta. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite muodostui pala kerrallaan. Alun perin tehtävänä oli haastatella yrityksen henkilöstöä yleisesti työmatkustamisesta, sen turvallisuudesta ja yrityksen matkustusturvallisuuden tueksi tarjoaman sovelluksen käytämisestä. Tämän toteutuksen pohjalta alettiin ajattelemaan laajempaa kuvaa; mitä jos koko matkustusohjeen kävisi läpi ja mahdollisesti kehittäisi. Aiemmin toteutettu haastattelu tuki ajatusta ja näin opinnäytetyön käsittelemä kokonaisuus oli valittuna.

Tavoitteena on luoda mahdollisimman kattava ohje työmatkustamisen tukena käytettäväksi. Ohjeen pääasiallinen käyttö on matkustusta ennakoivaa, ennen matkaa toteutuvaa tiedonkeräämistä. Ohjeeseen saatetaan palata matkan aikana tarvittaessa. Ohjeen tulee olla selkeä, helposti käytettävä ja hyödyllinen niin työnantajan, esihenkilön kuin työntekijän näkökulmasta.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä tarpeita organisaatiolla on matkustusturvallisuusohjeen sisällölle?
2. Millä tavalla toteutetut matkustusturvallisuusohjeet palvelevat parhaiten organisaation esihenkilöitä ja työntekijöitä?

Tutkimuskysymyksiä opinnäytetyössäni on kaksi. Ensimmäinen niistä keskittyy enemmän yritykseen itsessään ja sitä kautta ohjeen sisältöön. Tämän kysymyksen avulla otetaan huomioon yrityksen yksilölliset riskit ja niiden muodostamat tarpeet mahdollisista kehityskohdista. Työn aika pyritään selvittämään, mitä sisältöä organisaatiolla on jo ohjeessaan ja miten siitä saataisiin paremmin yrityksen tarpeita vastaava. Nykyistä ohjetta arvioitaessa mietitään, mitä ohjeessa tulisi olla, mitä siihen pitäisi lisätä, mitä siinä pitäisi muuttaa tai mitä kannattaisi jättää ohjeesta pois.

Toinen tutkimuskysymys keskittyy enemmän ohjeistuksen muotoon, esitystapaan ja sijaintiin. Mietitäänkin, millä tapaa valmis ohje esitetään ja miltä se visuaalisesti näyttää. Tämän lisäksi pohditaan, miten ohjeesta viestitään jatkossa ja tulisiko onko ohjeen lisäksi ottaa käyttöön muita ohjeistukseen liittyviä toimintoja. Sovellus ja siitä ohjeistaminen ovat osana matkustusturvallisuusohjetta, joten nämä sisältyvät jo mainittuihin kysymyksiin.

2.2 Kohdeorganisaatio

Opinnäytetyön toimeksiantaja on pääsääntöisesti Suomessa toimiva finanssialan yritys. Yrityksessä ulkomaille työhön liittyen matkustaa vuoden aikana normaalioloissa noin 750 henkilöä. Vuoden 2019 kaikista työmatkoista 81,7 % oli kotimaan matkoja. Matkavarauksia oli yhteensä 12 400 ja matkapäiviä niistä kertyi 19 170. Ulkomaan työmatkojen osuus oli siis alle viidennes kaikista työmatkoista (18,3 %). Matkavarauksia tehtiin yhteensä 1 500 ja matkapäiviä kertyi 3 400. Vaikka ulkomaan matkustus ei yrityksen tärkeintä toimintaa ole, on osuus kuitenkin merkittävä ja siksi ulkomaantyömatkustamiseen tulee kiinnittää huomiota. (Yrityksen sisäiset asiakirjat 2020.)

Ulkomaan työmatkat ovat useimmiten tapaamisia, seminaareja, koulutuksia tai muutamia yksittäisiä käyntejä esimerkiksi teollisuuskohteissa. Työmatkalle samaan kohteeseen tai tilaisuuteen lähtee pääsääntöisesti työntekijä yksin tai muutama työntekijä kerrallaan. Matkojen, hotellien ja mahdollisten vuokra-autojen varaaminen tapahtuu sopimusmatkatoimiston kautta. Työmatkoille ei suositella otettavaksi mukaan omaa perhettä tai läheisiä, eikä työmatkoja haluta mielletävän turistimatkoiksi. Matkakohteet vaihtelevat, mutta iso osa matkoista suuntautuu Saksaan, Ruotsiin, Yhdysvaltoihin, Iso-Britanniaan, Intiaan, Kiinaan, Liettuaan ja Hollantiin. (Yrityksen matkustusraportti 2020.)

Yrityksellä on sisäisessä käytössä yleinen, kattava matkustusohje, jossa mainitaan myös turvallisuusasioita, ja erillinen matkustusturvallisuusohje. Molemmat ovat löydettävissä yrityksen sisäisessä käytössä olevalta Intra-sivustolta. Yrityksessä on oma turvallisuusorganisaatio, jonka tehtäviin myös matkustusturvallisuuden toiminnot kuten esimerkiksi sen ohjeistaminen ja mahdolliset tukiratkaisut sekä näiden kehittäminen sisältyvät. Lisäksi vastuuta matkustusturvallisuudesta ja sen ohjeistuksesta on matkustavalla henkilöstöllä sekä heidän esihenkilöillään. Työssä keskitytään matkustusturvallisuusohjeeseen, sen sisältöön ja esitysmuotoon. (Yrityksen intrasivusto.)

Yritys kehittää itseään ja kehittyy toimialallaan jatkuvasti taatakseen parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen asiakkailleen sekä työntekijäkokemuksen työntekijöilleen. Yrityksen arvoissa ja toiminnassa on vahvasti esillä vastuullisuus, mikä heijastuu myös henkilöturvallisuuteen. Tämä onkin yksi syy, miksi oman henkilöstön ulkomaan työmatkustamisen turvallisuuden takaaminen on yritykselle tärkeää. Sillä voidaan turvata ensisijaisesti henkilöstö, mutta myös yrityksen hallussa olevaa informaatiota, sekä minimoidaan mahdollisia mainehaittoja tai omaisuusmenetyksiä. (Yrityksen intrasivusto.)

Matkustusturvallisuutta haluttiin tarkastella jo ennen Covid-19-pandemian aiheuttamaa maailmantilannetta. Pandemia on osaltaan lisännyt kiinnostusta matkustukseen ja sen turvallisuuskysymyksiin, ja siksi yrityksen kannalta on tärkeää tarkastella työmatkustamista, sen turvallisuutta ja sen ohjeistamista, vaikkei sen henkilöstö tällä hetkellä matkusta ulkomaille. Kuiten-

kin matkustusta koskeva ohjeistus yksinomaan vallitsevan pandemian osalta on rajattu toimeksiannon ulkopuolelle. Rajaukseen on jätetty yleistasoiset terveyteen liittyvät aiheet. Toimeksiantajan liikesalaisuuksien turvaamiseksi nykyistä ohjetta eikä opinnäytetyön avulla luotuja tuotoksia tulla esittelemään sellaisinaan opinnäytetyön raportissa, vaan niitä pyritään kuvailemaan yleisemmällä tasolla. (Projektin aloituspalaveri 2020.)

2.3 Yrityksen nykyinen matkustusturvallisuuden ohjeistus

Työn aloitushetkellä yrityksen matkustusturvallisuuden ohjeistaminen käsittää alleen aihetta koskevan ohjeen ja matkustusturvallisuussovelluksen, jonka matkustaja voi halutessaan ladata matkapuhelimeensa ja jota hän voi omatoimisesti hyödyntää. Nykyinen matkustusturvallisuutta koskeva ohjeistus löytyy yrityksen intrasivuilta työntekijöiden ja esihenkilöiden käytettäväksi. Ohje on omana erillisenä sivuna, ja lisäksi siitä on osia yrityksen yleisessä matkustusohjeessa. Ohje on vähän piilossa intrassa, ja sen läpikäymistä tai noudattamista on nykyisellään vaikea valvoa, sillä käytön edellyttämistä tai varmistamista sitä varten ei ole määriteltynä toimintatapoja. Ohjeen lukemista ei erikseen suositella yrityksen muissa turvallisuuden verkkokoulutuksissa, vaan sen löytäminen ja hyödyntäminen on matkustajan vastuulla. Ohje mainitaan lyhyesti yleisessä matkustusohjeessa, johon on koottuna joitain matkustusturvallisuusasioita. Covid-19-pandemian alkaessa turvallisuusorganisaatio lisäsi viestintää matkustusturvallisuudesta ja edellytti matkustajiltaan tarjolla olevan sovelluksen käyttöä. (Yrityksen intrasivusto 2021.)

Ohje on yleisilmeeltään pitkä ja suurimmaksi osaksi kaikki asiat on esitetty ranskalaisin viivoin. Ohje on sisällön puolesta laaja ja esittelee runsaasti eri teemoja, jotka matkustuksen turvallisuuteen vaikuttavat. Pääkohtia ja teemoja ohjeen sisällöstä ja järjestyksestä on esitelty taulukossa 1. Ohjeeseen sisältyvät kuvat liittyvät yrityksen käytössä olevaan matkustusturvallisuussovellukseen ja sen etenkin käyttöönottoon. Muita ohjetta tukevia kuvia tai taulukoita ei ohjeesta löydy. Ohjetta on hyvin raskas lukea eikä se ole kaikkein käyttäjäystävällisin niin esihenkilöiden kuin henkilöstön näkökulmasta.

Nykyisen ohjeen sisältöä

Matkan arviointi: Matkan perusteiden ja matkakohteen arviointi, matkustustiedotteiden hyödyntäminen, mahdollinen riskikartoitus, yhteistyö esihenkilön kanssa, matkan varaaminen.

Valmistautuminen matkalle: Matkustustiedotteet, ulkoministeriön tarjoamat palvelut, matkustusilmoitu ja Schengen-alueen valtiot. Kohteeseen, vaadittuihin asiakirjoihin terveystilaan ja rokotusvaatimuksiin tutustuminen. Tarvittava ennakotyö, jotta työntekijä on tarpeeksi tietoinen matkansa kohteen erityispiirteistä. Asiakirjat, matkatavarat, pukeutuminen, mitä kannattaa ottaa mukaan.

Matkan aikana: Liikennöinti, lentokentällä toimiminen, hotellin erityispiirteet, matkustajan käyttäytyminen, liikkuminen kohteessa, omasta omaisuudesta huolehtiminen reissussa, työnantajan välineiden, omaisuuden ja tiedon huolehtimisperiaatteet, tietoturvallisuus. Rikokset, levottomuudet, kriisitilanteet.

Matkustusturvallisuuden palvelut: Vakuutuksesta lyhyesti, matkustusturvallisuussovellus, sen lataaminen ja joitain ominaisuuksia.

Taulukko 1: Toimeksiantajan nykyisen matkustusturvallisuusohjeen sisältö

Ohje on rakennettu etenemään kronologisessa järjestyksessä matkan suunnitteluvaiheesta matkavalmisteluihin ja lopulta matkan toteutukseen. Ohjeen loppuosasta löytyy muita matkustusturvallisuuteen liittyviä huomioita ja tarkempaa tietoa yrityksen hyödyntämistä lisäpalveluista esimerkiksi matkustusturvallisuussovelluksesta. Ohje etenee kohtuullisen loogisesti, tosin se sisältää jonkin verran toistoa niin asia- kuin lausetasolla. Ohje tuntuukin kohdin hajanaiselta, sillä kaikki aiheet eivät pysy oman teemansa alla käsiteltävinä tai ovat mainittuna useampaan otteeseen miltei samassa laajuudessa. Tämä rasittaa ohjeen lukijaa ja vaikeuttaa ohjeen sisäistämistä, mikä ei ole tarkoituksenmukaista.

Kaikkia ohjeessa esiteltyä teemoja ja asioita on pyritty kertomaan laajasti antaen matkustajalle mahdollisimman kattavasti tieto erityyppisistä asioista ja aiheista. Poiketen organisaation muista etenkin turvallisuutta koskevista ohjeista matkustusturvallisuusohje käsittelee eri asioita hyvinkin yksityiskohtaisesti antaen tarkkoja neuvoja tai huomioita yksittäisiin asioihin tai tilanteisiin. Organisaation muut ohjeet ovat usein suurpiirteisiä linjauksia, joissa tuodaan esille huomiot tai tarkkuutta tarvitsevat aiheet. Tietenkin toimintaohjeet, joissa kuvataan tarkat toimintatavat tai toimintajärjestys erityisissä tilanteissa ovat tarkempia kuin muut ohjeet. Lisäksi osa ohjeen asioista löytyy myös toisesta ohjeesta tai on esitetty ehkä turhankin laajasti. Joidenkin asioiden kohdalla tulee miettiä, onko tämä asia sellainen, joka esihenkilön tai työnantajan tulee matkustajalle kertoa ja missä laajuudessa se tulee kertoa.

2.4 Keskeiset käsitteet

Finanssialalla harjoitetaan liiketoimintaa henkilöiden ja yritysten varallisuutta hoitaen esimerkiksi pankki- ja vakuutusasioiden parissa samalla ennakoiden tulevaa. Pankkien ja vakuutusyhtiöiden lisäksi finanssialalla työskennellään sijoitusten ja markkina-analyysien maailmassa. (Oikotie 2021.)

Matkustusturvallisuus on matkustuksen aikana olevaa, siitä johtuvaa tai siihen vaikuttavaa turvallisuutta, ja sen puutetta. Se kuvaileekin turvallisuutta matkustuksen viitekehyksessä. Matkustus voi tapahtua kotimaassa tai ulkomailla, mutta se kuvaa tässä yhteydessä yleensä pidempiä matkustusmatkoja kuin esimerkiksi kotoa kauppaan. Matkustusturvallisuus on osa henkilöstöturvallisuutta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2016.)

Ohje on jotakin tiettyä toimintaa opastava neuvo, kehoitus tai opastus tai näiden yhdistelmä. Pääsääntöisesti, kun opinnäytetyössä puhutaan ohjeesta, kyseessä on kohdeyrityksen matkustusturvallisuusohje. Kuitenkin kontekstista ja aiheesta riippuen kyse voi olla toisen organisaation ohjeesta tai yleisesti ohjeen tekemiseen liittyvä asia. Konteksti selviää aina tekstistä ja käsiteltävästä kohdasta. (Suomisanakirja.)

Työnantajarooli on työnantajalle työsuhteen myötä voimaan astuvat vastuut ja velvollisuudet, joita tulee noudattaa, muodostama. Näitä vastuita ja velvollisuuksia määritellään lainsäädännöllä ja erinäisten työehtosopimusten asettamien velvoitteiden avulla. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työmatkustaminen eli työperäinen matkustaminen tarkoittaa henkilön matkantekoa työtehtävien puitteissa tai niiden suorittamiseksi. Matkustus tapahtuu silloin työntekijän ja työnantajan yhteisymmärryksessä, ja on usein välttämätöntä työtehtävien kannalta tai ainakin helpottaa niiden suorittamista. (Suomisanakirja.)

Ulkomaanmatkustusta on kaikki matkustaminen, joka suuntautuu oman asuinvaltion rajojen ulkopuolelle eli toiseen maahan suuntautuva matka kulkuneuvosta tai matkan pituudesta riippumatta. (Suomisanakirja.)

3 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön muoto, käytetyt tiedonkeruumenetelmät ja tiedon analyysimenetelmät. Näiden valinta on olennainen osa opinnäytetyön rakentumista.

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö lopputulos ei ole pelkästään kirjallinen raportti vaan lisäksi opinnäytetyön luo mahdollisesti jonkin tuotoksen. Syntynyt tuotos voi olla esimerkiksi palvelu, toimintamalli, tuote taideteos tai yhdistelmä näistä. Työhön kuuluu raportoiva osa niin kuin muunkin muotoisiin opinnäytetöihin, mutta ominaista sille on, että lopputulokseen päästään toiminnallisin keinoin. Tärkeää työn raportoinnin kannalta on kuvailla ja reflektoida työn toteutusvaihetta lukijan näkyville. (Karelia ammattikorkeakoulu 2021; Metropolia Ammattikorkeakoulu 2020.)

Opinnäytetyön muodoksi valikoitui toiminnallinen opinnäytetyö, sillä sen menetelmät ja lopputulokset olivat työn kannalta sopivimmat. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää matkustusturvallisuuden ohjetta sekä mahdollisesti koko ohjeistusta ja sen prosessia. Työn tuotoksena tulee olemaan uusi versio ohjeesta toteutettuna yritykselle räätälöitynä. Kyseistä ohjetta ei voida kuitenkaan sellaisenaan esitellä, jolloin sen toteutusprosessia ja sisältöä joudutaan kuvailemaan muilla keinoin.

3.2 Tiedonkeruumenetelmät

Kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan selvittää ja löytää aikaisempaa aiheeseen liittyvää tietoa ja käytäntöjä, joiden pohjalta oman työn toteuttaminen helpottuu ja valitut ratkaisut perustuvat tieto- tai kokemuspohjalle. Toisaalta kirjallisuuskatsauksella löytynyttä informaatiota tulee käsitellä kriittisesti, sillä kaikki löytynyt informaatio ei välttämättä ole työn kannalta relevanttia tai korrektia. Kirjallisuuskatsauksen avulla myös selviää, miten opinnäytetyö ja sen tulokset sijoittuvat alan muuhun tietoon ja tutkimukseen, sekä mitä uusia näkökulmia ja miten se täydentää jo aiempaa tietoperustaa. Kirjallisuuskatsauksella selvitetään työnantajalle lainsäädännöstä ja työ sopimuksesta syntyvät velvollisuudet, ohjeistamisen perusteet ja yleisesti matkustusturvallisuuden ohjeistamisesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 240; Mannila 2013, Mannila 2021 mukaan.)

POA eli potentiaalisten ongelmien analyysi on menetelmä, jolla pyritään keräämään monipuolisesti käsiteltyyn aiheeseen liittyviä uhkia, riskejä tai mahdollisuuksia. Aivoriihi on osa POA-menetelmä. Menetelmällä saadaan kartutettua osallistujilta erilaisia ideoita ja ajatuksia käsiteltävästä aiheesta. POA:n ja etenkin aivoriihen avulla halutaankin selvittää tarkemmin yrityksen tarpeita riskienhallinnan näkökulmasta. Näiden pohjalta muokataan matkustusturvallisuusohjetta vastaamaan paremmin toimeksiantajan yksilöllistä tarvetta. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Opinnäytetyö on tyypiltään kvalitatiivinen eli laadullinen, jonka vuoksi haastattelu on silloin aineiston keräämisen kannalta sopiva menetelmä tiedonkeruussa. Asiantuntijoiden haastattelu toteutetaan puolistrukturoituina haastatteluina. Yleensä puolistrukturoiduissa haastatteluissa kaikilta osallistujilta kysytään samassa järjestyksessä kysymyksiä, jotka ovat täysin samat tai lähes samanlaisia kaikille. Yleisin puolistrukturoidun haastattelun toteutusmuoto on teemahaastattelu. Tämän vuoksi menetelmä sopii tähän kyseiseen työhön, sillä haastatteluiden aiheena on selvittää yhteneväisyyksiä eri asiantuntijoiden mielipiteissä kyseisen teeman ympärillä. Haastatteluilla saadaan myös kerättyä niin sanottua hiljaista tietoa, jota ei välttämättä kirjallisuudesta löydy tai se pitää lukea rivien välistä. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006; Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2013, 205.)

Teemana haastatteluissa on matkustusturvallisuus ja/tai sen ohjeistaminen yrityksissä, yhteisöissä tai muissa instituutioissa. Haastateltaviksi valitaan toimeksiantajan ja oppilaitoksen

ohjaajien ehdottamia henkilöitä, joiden tiedetään työskentelevän asioiden parissa esimerkiksi esihenkilöroolin kautta ja heillä on kokemusta aihepiiristä. Haastatteluiden tavoitteena on käsitellä haastateltavien kanssa yleisellä tasolla yrityksen matkustusturvallisuutta ulkomaan työmatkustamisessa, siihen liittyviä riskitekijöitä, sekä sen ohjeistamisesta ja ohjeiden sisältöä.

Matkustusturvallisuustuntijoiden haastattelun lisäksi toteutetaan toinen haastattelu yrityksessä työskenteleville työtehtäviensä kautta ulkomaille matkustaville työntekijöille. Haastattelun tavoitteena on selvittää tarjolla olevan matkustusturvallisuuspalvelun eli mobiilisovelluksen käytön yleisyyttä, käyttötapoja ja käyttökokemuksia sitä oletettavasti hyödyntäneiltä henkilöiltä. Haastattelun avulla pyritään kehittämään sovelluksen ohjeistamista ja löytämään epäkohtia, jotka johtavat sen mahdolliseen käyttämättömyyteen tai tietämättömyyteen sen potentiaalista.

3.3 Tiedon analysointimenetelmät

Tiedonkeruumenetelmillä kerättyä tietoa käsitellään ja analysoidaan teemoittelulla. Teemoittelu on yleisesti käytetty tapa teemahaastatteluiden analysoimiseen. Menetelmällä etsitään aineistoista toistuvia aiheita, jonka jälkeen niistä luodaan teemoja, niitä ryhmitellään ja lopulta tarkastellaan yksityiskohtaisemmin. Tarkoituksena on analysoida niin menetelmäkohtaisia tuloksia kuin kaikkia tuloksia yhdessä teemoittelemalla. Teemoittelun yhtenä osana käytetään koodausta, jolla voidaan esittää kvalitatiivista tietoa kvantitatiivisesti. (Jyväskylän yliopisto 2016; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

4 Matkustusturvallisuuden tietoperusta

Luvussa tuodaan esille matkustusturvallisuudesta löytyviä julkisia lähteitä ja niiden sisältämää tietoa, jota tullaan hyödyntämään työn edetessä. Tietoperustaa lähdetään rakentamaan yleisesti matkustusturvallisuudesta ja sen lakiin perustuvasta pohjasta, jonka jälkeen siirrytään yleisesti riskienhallintaan, henkilöihin vaikuttamiseen ja lopulta matkustusturvallisuuden ohjeistamiseen.

4.1 Ulkomaan työmatkustuksen yleisyys

Tilastokeskuksen vuosittain toimittamien raporttien avulla voidaan tarkastella, kuinka paljon suomalaisten ulkomaanmatkoista on työmatkoja. Taulukko 2 havainnollistaa vuosittaista matkustuksen tasoa ulkomaan työmatkojen osalta sekä vuosittaista kehitystä matkojen määrässä vuosien 2016-2019 aikana. Taulukkoon valittiin neljä viimeisintä vuotta, joihin pandemia ei ollut vaikuttanut, kehityssuuntien havainnoimiseen. (Tilastokeskus 2020.)

Työmatkojen määrä ja niiden vuosittainen muutos	2019	2018	2017	2016
Matkat (N)	2 290 000	2 300 000	1 960 000	2 060 000
Muutos (%)	0	17	-5	9

Taulukko 2: Muunnelma Tilastokeskuksen taulukosta työmatkojen määristä niiden vuosittaisesta muutoksesta

Vuodesta 2016 lähtien vuoteen 2019 asti suomalaisilla on ollut työmatkoja ulkomaille vuosittain noin kaksi miljoonaa kappaletta. Suoraviivaista kehitystä ei matkojen määrissä ole nähtävissä kasvavaan tai laskevaan suuntaan. Matkojen lukumäärä vaihtelee vuosittain, mutta tilaston perusteella työmatkustus on yleistynyt ja kasvanut ajan saatossa. Vapaa-ajan matkustukseen verrattuna työmatkustus on kuitenkin pienempi osa vuosittaisista suomalaisten ulkomaanmatkoista. (Emt.)

Ulkomaan työmatkoilla on tunnistettu olevan negatiivia vaikutuksia työntekijöihin. Työmatkustamisen aiheuttama uupumus. Työmatkan vievät pois perheen luota eikä niiden aikana välttämättä ehdi lepäämään tarpeeksi, mikäli palautumista ei oteta aikatauluissa huomioon. Matkustamisen positiivisena vaikutuksena on ympäristön muutokseen ja työtehtävien monipuolisuuteen tai vaihteluun liittyvä työn mielekkyyden lisääntyminen. Tämänkin vaikutus kuitenkin lakkaa, mikäli reissutyötä joutuu tekemään liiallisissa määrin. Reissutyö vaikuttaa myös henkilön elintapoihin ja mahdollisiin kotimaassa oleviin arkirutiineihin. (Yle uutiset 2011; Väisänen 2020.)

4.2 Lainsäädäntö matkustusturvallisuuden taustalla

Työnantaja on luonnollinen tai oikeushenkilö, joka hyödyntää työvoimaa työtehtävien suorittamiseen sovittua korvausta vastaan (Tilastokeskus). Työnantajana velvollisuus on huolehtia omien työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työtehtävien osalta. Arvioinnin kohteina ovat henkilön omat henkilökohtaiset edellytyksiin, työhön, työolosuhteisiin ja työympäristöön liittyvät asiat. Kuitenkaan kaikkea ei lainkaan mukaan voida työnantajan vastuulle laittaa. Näitä ovat esimerkiksi poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei yrityksistä ja toimenpiteistä huolimatta kyetty välttämään, sekä epätavanomaiset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet tai tilanteet, joihin työnantajalla ei ole vaikutusmahdollisuutta. Työnantajan siis tulee aktiivisesti tarkkailla ja mahdollisesti edistää työntekijöidensä osaamistasoa, ympäristö, jossa työtä suoritetaan, sekä työtehtäviä turvallisemmiksi mahdollisuuksiensa mukaan. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työnantajan tehtäviin kuuluu aktiivisesti arvioida ja kehittää turvallisuutta työpaikalla. Työnperäinen matkustaminen ja esimerkiksi työtehtävien hoitaminen ulkomailla kuuluvat myös tähän, ja lain mukaan työnantajan onkin turvattava työntekijöidensä työskentely ulkomailla toiminnallaan, joka on vähintään samalla tasolla kuin kotimaassa työskentelyn osalta. Vaikka ulkomailla työskennellessä ei työpaikka ole välttämättä työnantajan itse hallinnoima tila vaan esimerkiksi yhteistyökumppanin tila, tulee silti sen turvallisuusaspekti ottaa huomioon työtä suunnitellessa ja arvioitaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työnantajan tehtäviin kuuluu antaa työntekijöilleen tarpeeksi tietoa työpaikkansa haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työntekijöiden henkilökohtaisen ammatillisen osaamisen ja työkokemuksen osalta tulee työntekijälle aina tarjota työtehtäviinsä kattava perehdytys, jolla voidaan varmistaa oikeanlaiset työskentelytavat ja riittävä osaamistaso. Tämän lisäksi ohjeistetaan työhön liittyvissä turvallisuusasioissa erilaisten uhka- ja vaaratilanteiden estämiseksi ja välttämiseksi. Työnantajan tulee myös ohjeistaa ja opastaa työntekijöitään poikkeavien ja korjaavien tilanteiden osalta, ja kaikkea tätä ohjeistusta ja koulutusta tulee täydentää ja päivittää tarvittaessa. Työnantajan tehtävänä onkin lain mukaan parhaaksi näkemällään tavalla mahdollistaa työntekijöidensä riittävä osaamistaso työtehtäviensä täyttämiseksi. Riskitietoisuus työntekijään kohdistuvista riskeistä koskee myös ulkomailla tapahtuvaa työtä eikä sitä voi jättää huomioimatta. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Mikäli työhön liittyy selkeä väkivallan uhka, tulee työnantajan järjestää työtehtävät ja -olosuhteet tavalla, jolla väkivallan uhka ja vaaratilanteet voidaan ehkäistä ennakkoon mahdollisuuksien mukaan. Työpaikalla tulee olla asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä työntekijällä keino hälyttää apua tarvittaessa. Työnantajan omassa fyysisessä toimipisteessä turvajärjestelyt ja -laitteet on helpompi toteuttaa kuin vaikkapa etätyöskentelyssä. Työnantajan vastuulla silti on pyrkiä mahdollisuuksiensa mukaan vähentämään työntekijän kohtaamia vaaratilanteita väkivallan osalta myös toimipisteen ulkopuolella, mikäli työntekijä suorittaa työtehtäviään. Tämä koskee myös ulkomailla työskentelyä. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työnantajan tulee toimia kyvykkyyksiensä mukaan esille tuodun epäkohdan poistamiseksi pikimmiten saatuaan tiedon työntekijältään häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta, jota työntekijä on työtehtäviään suorittaessaan joutunut kokemaan. Työntekijällä on myös oikeus pidättäytyä työstä ja työtehtävistä, jotka aiheuttavat vakavaa uhkaa työntekijän itsensä tai toisten työntekijöiden terveydelle tai hengelle, kunnes tilanteeseen on reagoitu ja työn suorittaminen on taas turvallista. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työntekijän tulee noudattaa työnantajan asettamia ohjeita ja vaatimuksia. Työntekijällä itsellään on vastuu suorittaa työtehtäviään turvallisesti siisteyttä, varovaisuutta ja huolellisuutta hyödyntäen. Kokemuksensa mukaisesti työntekijä on myös velvollinen huolehtimaan

muiden työntekijöiden turvallisuudesta työtehtäviään suorittaessa. Työntekijän tulee välttää kollegoidensa kohtelua eettisesti väärin esimerkiksi häirinnän kautta tai vaarantaen heidän turvallisuuttaan tai terveyttään. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

4.3 Riskienhallinta turvallisuustyössä

Riskillä tarkoitetaan mahdollisuutta, jolla positiivinen tai negatiivinen tapahtuma toteutuu. Riskin tapahtumisen mahdollisuus ei ole koskaan täysin varmaa, että ennakoitu ei-toivottu tapahtuma, jolla on haitallisia seurauksia, tulee tapahtumaan. Riskejä arvioitaessa niihin sisältyvätkin sekä todennäköisyydet että seuraukset. Riski voi olla organisaation sisäisesti tai sen ulkopuolisten aiheuttama. Erilaisia riskejä jaetaan riskilajeihin. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

”Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi” (Työsuoja.fi 2020). Riskienhallinnassa keskitytään tapaturma- ja vahinkoriskien lisäksi kaikkiin yritystoimintaan kokonaisvaltaisesti vaikuttavien riskien laajaan ja organisoituun läpikäymiseen. Onnistuneella riskienhallinnalla voidaan kehittää ja parantaa yritystä kokonaisvaltaisesti sekä mahdollisesti ennakoida, minimoida tai välttää isoja tappioita tai toisaalta tarttua oikeisiin mahdollisuuksiin. (Suomen riskienhallintayhdistys.)

Riskienhallinta jaotellaan proaktiiviseen ja reaktiiviseen riskienhallintaan. Proaktiivisen riskienhallinnan pääpiirteinä on riskien arviointi ja riskienhallintatyö, jolla pyritään ennalta jo havaitsemaan ja siten reagoimaan tai suunnittelemaan reagoimista tuleviin mahdollisiin riskeihin. Työ on silloin jatkuvaa kehitystyötä. Reaktiivinen riskienhallinta taas toteutuu vasta, kun tilanne on jo päällä, jolloin siitä puuttuu turvallisuustyössä tärkeänä pidetty ennakointi. Tällainen riskienhallinta nähdään usein yrityksen kannalta huonona vaihtoehtona. (Kupi, Keränen & Lanne 2009, 49.)

Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen (2008, 122) toteavat turvallisuuden olevan eräänlaista perustelua mielenrauhaa. Pohjimmiltaan turvallisuus onkin varmuutta, joka perustetaan tarpeeksi realistiseen tulkintaan ympäristöstä ja sen seikoista, joilla voisi olla merkitystä turvallisuuden kannalta. Kahdesta täysin eri asiasta, erheellisestä tulkinnasta ja todenmukaisesta tai täydestä tulkinnan puutteesta, muodostuva varmuus johtavat samaan lopputulokseen turvallisuuden kannalta eivätkä ole turvallisuutta. Myöskään turvallisuudeksi ei lasketa tilannetta, jossa ei koeta varmuuden tunnetta tosiasioista ja riskien puutteesta huolimatta. Tulee myös muistaa, ettei täydellistä turvallisuutta ole, jonka vuoksi omaa asennoitumista kannattaa seurata. Asiat eivät välttämättä ole hoidettu oikein turvallisuuden osalta, vaikka aiemmin ei olisikaan käynyt huonosti. Tuurin varaan ei kannata luottaa pitkällä tähtäimellä, vaan ennemmin ennakoida tilanteita ja varautua niiden varalle.

Elinkeinoelämän keskusliiton (2016, 2-3) mukaan yritysturvallisuutena kuvataan yrityksen jokaisen toimialueen turvallisuutta. Sillä suojataan yritykselle itselleen tärkeitä arvoja, kuten omaisuutta, tietoa, mainetta, ympäristöä tai sen henkilöstöä. Sen tehtävä onkin parantaa yrityksen kilpailukykyä ja mahdollisuutta menestyä toiminnassaan. Yritysturvallisuus pitää sisällään yhdeksän eri turvallisuuden osa-aluetta, joiden ympärille turvallisuusjohtaminen ja -kulttuuri, riskienhallinta ja yleinen strategia sijoittuvat. Yritysturvallisuuden tarkoittama johtamistyö tulisikin olla osana muuta johtamista yrityksessä parhaiden mahdollisten tulosten saavuttamiseksi.

Matkustusturvallisuus nähdään usein osana kahta yritysturvallisuusmallin osa-aluetta, henkilöturvallisuutta ja työturvallisuutta. Siihen kuitenkin liittyy muidenkin osa-alueiden komponentteja eikä sen määrittely yhden yritysturvallisuuden toimialueen alle ole niin yksinkertaista. Kuitenkin siinä pääpaino on matkustavassa henkilössä, jonka vuoksi työ- ja henkilöturvallisuus ovat pääasialliset lajit matkustusturvallisuudessa. (Emt. 5.)

Kuten muutenkin turvallisuustyössä, henkilöt ovat yksi merkittävin riskitekijä yrityksen sisäisten riskien osalta. Yritys joutuu toiminnassaan pohtimaan, minkälaisia uhkia eri tekijät sille tuovat. Esimerkiksi työntekijä saattaa omalla tahallisella tai tahattomalla toiminnallaan paljastaa yritystä koskevaa tietoa, esimerkiksi liikesalaisuuksia, ja siten altistaa yrityksen ulkoisille uhille. Toisaalta myös yhteistyökumppanit, alihankkijat ja asiakkaat voivat aiheuttaa uhkia yritykselle. Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, toimintatavat ja ajatusmaailma, sekä sen hetkinen elämäntilanne vaikuttavat paljon mahdollisuuteensa olla riski turvallisuudelle. Työsuhteen alkaessa voidaan lainsäädännön sallimissa rajoissa toteuttaa erilaisia tarkastuksia ja selvityksiä joidenkin osatekijöiden kartoittamiseksi. Molemmiin puoliin luottamus on tärkeä lähtökohta turvallisuuden mahdollistamiselle ja edistämiseksi. (Heljaste ym. 2010, 20-26.)

4.4 Työntekijän toimintaan vaikuttamisen keinot

Turvallisuuskuvan muodostuminen on yksi tekijä, joka tulee huomioida matkustusturvallisuutta pohdittaessa. Yleensäkin ihminen luo havaintoja ympäristöään ja ympärillään tapahtuvista tapahtumista verraten niitä aikaisempiin henkilökohtaisiin käsityksiinsä antaen niille merkityksiä. Tämän pohjalta henkilölle muodostuu vallitsevasta tilanteesta tai tapahtumasta tulkintoja. Sama periaate pätee myös turvallisuuskuvan muodostukseen. Turvallisuuskuva ei kuitenkaan ole aina täydellinen, vaan ympäristön ja tapahtumien havaitsemisessa on puutetta. Näitä tulee esimerkiksi kokonaisuuden kannalta rajoitteellisen havainnointikyvyn vuoksi, havaintojen merkityksiä saatetaan ymmärtää virheellisesti tai aikaisemmin luodut käsitykset ovat olleet virheellisiä tai ovat sopimattomia kyseisten havaintojen peilaamiseen. Tämän myötä virheellinen turvallisuuskuva ja sittemmin väärä turvallisuuden tunne saattavat

syntyä hyvinkin vaivattomasti ja siten vaikuttaa henkilön toimintaan. (Heljaste ym. 2008, 121-122.)

Turvallisuuden johtamisesta yrityksessä vastuussa olevien kannattaa hallita proaktiivinen kommunikointi. Taitavaa proaktiivista kommunikointia turvallisuusasioiden voidaan hyödyntää turvallisuusasioiden edistämiseen tiedotuksessa, palavereissa kuin muissakin sosiaalisissa tilanteissa työtehtäviensä puitteissa. Etenkin yritystä negatiivisesti koskettaneista tapahtumista aktiivisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla viestintä on tärkeää luottamuksen kannalta niin yrityksen sisällä kuin sidosryhmien välillä. (Katz & Caspi 2020, 201.)

Ihmisten aiheuttamia uhkia ei kyetä yrityksessä estämään, jolloin on löydettävä keinoja niiden riskien hallitsemiseen, minimoimiseen ja vähentämiseen. Henkilö toimii useimmiten parhaaksi näkemällään tavalla. Turvallisuustyön tavoitteena on lisätä henkilöiden turvallisuustietoisuutta, joka parantaa heidän mahdollisuuksiaan toimia yritykselle edullisella tavalla mahdollisen valintatilanteen koittaessa. On kuitenkin otettava huomioon, ettei kaikkein äkillisimissä tai vakavimmissa tilanteissa työntekijän ole helppo toimia oikein ilman oikeanlaista ohjeistamista ja kouluttamista jo etukäteen lisäten tarvittavaa turvallisuustietoisuutta. (Heljaste ym. 2008, 24.)

Perinteisiä vaikutuskeinoja ovatkin ohjeistaminen, kouluttaminen ja tiedottaminen, joiden avulla toteutuessaan oikealla tavalla tietoisuus yhteisössä lisääntyy ja tilanne usein paranee. Pelkkä ohjeiden tekeminen ei riitä, vaan yrityksen tulee kouluttaa ohjeiden sisältö työntekijöilleen. Koulutuksista suositellaan myös pitämään kirjaa osallistujista tai allekirjoituttaa osallistujilla kuittaus koulutuksen asioiden sisäistämisestä ja noudattamisesta. Ohjeessa itsessään tulee selventää lukijalle sen lisäksi, miten asia tehdään myös se, miksi se pitää tehdä niin kuin ohjeistettu. Näin henkilöllä on tiedossa syy toimenpiteen perusteeksi ja itselle helpomman, ohjeistuksen vastaisen, itselleen helpomman toimintatavan valinta ei vaikuta niin otolliselta työntekijän silmissä. (Heljaste ym. 2008, 3, 24.)

Johdon esimerkki on myös tärkeä keino vaikuttaa työntekijöiden toimintaan. Tämä koskee niin lähiesihenkilöä kuin korkeammassakin asemassa työskentelevää henkilöä kuten toimitusjohtajaa. Heidän tulee omalla esimerkillään havainnollistaa alaisilleen, miten ohjeita ja sääntöjä tulee noudattaa tilanteessa kuin tilanteessa, mikä auttaa parantamaan ohjeiden noudattamista ja siten turvallisuuskulttuuria. (Heljaste ym. 2008, 24.)

4.5 Ohjeistuksen perusteet

Ohjeita on moneen eri tarkoitukseen ja tarpeeseen. Esimerkiksi kokoamisohje, toimintaohje ja resepti ovat kaikki erilaiseen tarkoitukseen luotuja ohjeita. Yhdistäviä tekijöitä kaikissa ohjeissa on käskymuodon käyttäminen, ohjattavan toiminnan olennaisten tietojen ja vaiheiden tunnistaminen ja lopulta ohjeen esittämisen muodossa, josta käyttäjän on se helppo

hahmottaa ja siten sitä noudattaa. Kun halutaan vaikuttaa jonkun toisen toimintaan ja esittää selkeästi kenen tulee tehdä ja mitä, käytetään sanavalinnoissa käskymuotoa ja etenkin erikoisempien ohjeiden kohdalla selitetään tekemistavan lisäksi syy, miksi jotain tehdään, kuten ohjeistettu. Ohjeita yleensä seurataan omaa etua tavoitellen, jolloin lukija ei koe ohjetta uhkaavana. (Kotimaisten kielten keskus.)

Ohjetta luodessa tulee katsoa asiaa asiasta tietämättömän lukijan näkökulmasta. Tämä otetaan huomioon niin sanavalinnoissa kuin asioiden esittämisessä. Itselleen selkeät asiat tulee tunnistaa etukäteen ja selventää ohjeeseen niin, että muutkin ymmärtävät oikean toimintamallin. Ohjeessa kannattaa olla tukena yhteyshenkilön tiedot, jolta lukija voi pyytää neuvoa itselleen epäselvissä tilanteissa. Ohjeen viestin perille saattamiseksi on tärkeä huomioida viestin itsensä lisäksi ohjeen ulkoasu. Selkeä, väliotsikoitu ja loogisessa järjestyksessä etenevä ohje toimii tähän parhaiten. Esimerkiksi aikajärjestys on havaittu toimivaksi useassa ohjetyypissä. Luettelot helpottavat lukijaa hahmottamaan ohjeen sisältöä. (Emt.)

4.6 Matkustusturvallisuuden ohjeistaminen

Osana vuonna 2019 aloitettua benchmarking-tutkimusta International SOS järjesti vuonna 2012 webinaarisarjan aiheinaan terveyden ja turvallisuuden huolehtimisvelvollisuudesta BRIC maissa, joihin lasketaan Brasilia, Venäjä, Intia ja Kiina. Tärkeimpänä tekijänä työmatkustajiin kohdistuneiden riskien vähentämiseen 59 % osallistujista koki ennen matkaa tapahtuvat ennakointitoimenpiteet ja muut valmistelut. Muut vaihtoehdot eivät keränneet yhtä merkittävää vastausprosenttia, josta voidaan päätellä ennakkoinnin merkittävyys matkustusturvallisuustyössä. (Spencer 2013, 40.)

Vuoden 2011 ”Duty of Care and Travel Risk Management Global Benchmark Study” tutki 628 erikokoista yritystä, joiden päätoimistot sijaitsivat 50 eri valtiossa. Näissä yrityksissä 95 % vastasi omaavansa toimintoja korkeariskisissä kohteissa. Osa näissä toimijoista oli paikallista henkilöstöä (74 %) ja osa kansainvälisiä matkustajia (70 %). Yrityksillä oli tutkimuksen mukaan monipuolisesti erilaisia tapoja vaikuttaa positiivisesti matkustusturvallisuuteen (taulukko 3). Tutkimuksen mukaan kaikki keinot eivät olleet jokaisessa yrityksessä käytössä. Kuitenkaan tulosten perusteella ei voida sanoa, millaisia yhdistelmiä eri yrityksillä oli käytössä näistä vaihtoehdoista. (Emt. 40.)

Yritysten keinoja vaikuttaa positiivisesti matkustusturvallisuuteen (N=628)	%
Henkilöiden avustaminen matkan aikana	81
Ennakkoon informointi riskeistä ja ei-toivotusta käyttäytymisestä	64
Matkan aikana informointi muuttuneista riskeistä	61

Yritysten keinoja vaikuttaa positiivisesti matkustusturvallisuuteen (N=628)	%
Kirjallinen matkustusohje	55
Korkean riskin matkakohteen kohdalla käydään matkustajan kanssa läpi turvallisuusasiat	43
Matkan turvallisuusriskien arviointi matkustajakohtaisesti	32
Yritysten tapoja varmistaa huolehtimisvelvoite (N=628)	%
Työntekijän voidaan osoittaa lukeneen ja läpikäyneen ohjeet ja toimintatavat	36
Työntekijät vakuuttavat allekirjoituksella, että ymmärtävät matkustuksen riskit	20

Taulukko 3: Yrityksillä käytössä olevia keinoja matkustusturvallisuuteen vaikuttamiseen ja huolehtimisvelvollisuuden täyttymisen varmistamiseen vapaasti suomennettuna (Duty of Care And Travel Risk Management Global Benchmark Study 2011, Spencer 2013, 40-41mukaan.)

Yleisimpinä tapoina ennakoida ja vaikuttaa positiivisesti matkustusturvallisuuteen yrityksissä oli panostaa matkustavan henkilöiden avustamiseen matkan aikana, informoida heitä ennakoon riskeistä ja hyväksyttävästä käytöksestä matkan aikana sekä informoida heitä myös matkan aikana muuttuneista riskiolosuhteista. Yli puolet yrityksistä tarjosi kirjallista matkustusta ennakoivaa tiedotetta tai ohjeistusta. Hiukan pienemmällä osalla käytössä pakolliset turvallisuuden läpikäynnit korkeariskisiin kohteisiin matkustavien kanssa. Noin kolmasosa tarjosi yksilötasoisia riskikartoitusta ennen matkalle lähtöä. (Emt. 40-41.)

Huolehtimisvelvoitteen täyttymisen varmistumiseen ja varmistamiseen yrityksillä oli myös muutamia tapoja. Näillä varmistutaan mahdollisten dokumenttien, ohjeiden ja koulutusten läpikäynnistä eli on dokumentoitu yrityksen toteuttama huolehtimisvelvoitteen täyttäminen. Nämä eivät kuitenkaan olleet suurimman osan yrityksistä käytössä. Noin kolmasosa yrityksistä pystyi osoittamaan, että työntekijät olivat lukeneet ja käyneet läpi turvallisuuteen liittyviä ohjeistukset ja -toimintatavat, ja viidesosa vaati työntekijöitään vakuuttamaan allekirjoituksellaan ymmärtävänsä matkustuksen riskit. (Emt. 41.)

Tutkimuksen lopputulemana olikin, että yritykset ovat tunnistaneet omat vastuunsa huolehtimisessa ja turvallisuusjohtamisen tarpeellisuuden matkustusturvallisuudessa. Velvollisuuden määrittelemät vastuut osataan suunnitella, mutta ongelma on enemmän näiden implementointi, esimerkiksi kommunikoinnin, koulutuksen ja harjoittelun osalta. Myöskin tärkeää on huolehtimisvelvoitteen vaatimusten toteutumisesta huolehtiminen toimenpiteiden auditoinilla ja analysoinnilla. (Emt. 41.)

Matkustaminen ja työskentely matkustajalle tai yritykselle ennalta vieraissa paikoissa tai olosuhteissa lisäävät aina riskiä työmatkustuksessa. Hyviä keinoja matkustajan turvallisuuden

lisäämiseen ovat matkustajan oma tietoisuus ympäristöstä ja jatkuva valppaus, matalan profiilin pitäminen matkan aikana, erilaisten sosiaalisten tapaamisten sopiminen julkisille paikoille ja rutiininomaisen käyttäytymisen tai liikkumisen välttäminen matkan aikana. Kuitenkin tulee ymmärtää, etteivät yksittäiset turvallisuutta edistävät toimenpiteet ole yksinään riittäviä. Suositellaankin käyttämään laajemmin erilaisia, yritykselle itselleen soveltuvia sekä muihin ratkaisuihin soveltuvia, niitä täydentäviä ja tukevia ratkaisuja. (Katz & Caspi 2020, 91-95; Heljaste ym. 2008, 123-124.)

Ymmärtääkseen kohdemaansa turvallisuusympäristöä tulee matkaa suunnittelevan haalia laajasti tietoa useampaa luotettavaa lähdettä hyödyntäen lähdekritiikkiä unohtamatta. Monilta ongelmilta myös turvallisuuden saralla voidaan säästyä riittävällä tietoisuudella kohteen olosuhteista ja kulttuurista. On paljolti kohdekohtaista mitkä tai minkä kaltaiset riskit korostuvat tai toisaalta pienentyvät. Siksi tarkkaa, täydellistä ohjeistusta jokaiseen kohteeseen tai tilanteeseen on vaikea antaa. Ohjeistuksesta kannattaakin tehdä yleispätevä painottaen ennakkoinnin tärkeyttä sekä korostaen yksilön omaa vastuuta. Turvallisuuden tulee olla osa jokaisen yksilön toimintaa ja arkea niin kotimaassa kuin ulkomailla. Se ei ole tai sitä korvaa tai pelasta ulkopuolelta tarjottu palvelu, järjestelmä tai itsepuolustusväline. Heljaste ym. 2008, 123-124.)

Suojelupoliisi (n.d.) painottaa Turvallisesti matkalla-esitteessään painottaa fyysisen turvallisuuden ohella tietoturvallisuuden merkitystä myös matkustaessa. Tämä tuleekin ottaa huomioon tavaroiden pakkausvaiheessa pohdittaessa, mitkä konkreettiset asiakirjat tai toisaalta tietotekniset välineet aidosti tarvitaan matkalle mukaan, sekä miten näitä kannattaa matkustaessa käsitellä, ja minkä kohdalla katoamisesta tai väärin käsiin joutumisesta voisi olla liian haitallista. Matkan osalta kannustetaan ennakkointia ja selkeitä suunnitelmia.

Ulkoministeriö tarjoaa matkustusturvallisuuspalveluita, joiden avulla pyritään ennaltaehkäisemään suomalaisten päätymistä uhka-, vaara- tai kriisitilanteeseen ulkomaanmatkalla (Turvallisuuskomitea 2014). Nykyiseltä nimeltään ulkoministeriö (2021) tarjoaa sivuillaan ajankohtaista ja relevanttia tietoa matkustukseen liittyen. Julkaistut maakohtaiset raportit yli 100 eri maasta laatii edustustot. Ulkoministeriön sivuilla kannustetaan muistamaan neljä M:ää ennen matkalle lähtöä, jotka ovat ulkoministeriön sivuilta löytyvät maakohtaisen matkustustiedotteet, ulkoministeriölle tehtävä matkustusilmoitus, matkustajan itse hankkima matkavakuutus ja matkustusasiakirjojen voimassaolon tarkastus ja mahdollisten kohdekohtaisten asiakirjojen hankkiminen.

Laurean ohje käsittelee enemmissä määrin johdon vastuuta ja keinoja vaikuttaa matkustuksen turvallisuuteen korkeakoulun näkökulmasta. Ohje käsittelee laajasti matkustusturvallisuuden riskien arviointi ja riskien hallintaa, sekä sisältää erilaisia huomioitavia asioita matkustavan henkilön opastukseen. Ohjeessa kerrotaan matkustusturvallisuuden perusteista ja

vastuista työnantajaroolin kautta. Ohje ei kuitenkaan ole suunnattu matkustavalle henkilöstölle turvallisuuden tueksi, jolloin siitä ei tämän tyyppisiä asioita voida tarkastella toimeksiantajan ohjetta silmällä pitäen. (Martikainen, S. & Ranta, T. 2018.)

5 Opinnäytetyön prosessi

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön aikana tapahtuneesta työskentelystä vaihe ja menetelmä kerrallaan. Tarkemmat tiedot esimerkiksi haastatteluiden rajauksista ja ohjeen kehitysprosessista löytyvät tästä luvusta.

5.1 Opinnäytetyöprosessin suunnittelu ja tietopohjan kerääminen

Opinnäytetyö toteutettiin tiiviissä yhteistyössä ja -ymmärryksessä toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyö muotoutui aika luontevasti alusta alkaen. Aihetta yhdessä toimeksiantajan kanssa pohtiessa löytyi työn kohteeksi sopiva aihepiiri sekä tekijän että yrityksen intressien kannalta. Nykyinen matkustusturvallisuusohje oli jo useamman vuoden vanha ja sinne oli ajan saatossa lisäilty muutamia kohtia sen enempää miettimättä. Yrityksen käytössä olleita muitakin ohjeita oli käyty läpi ja päivitetty, joten matkustusturvallisuusohjeen päivitys oli luonteva jatke tälle työlle. Lisäksi yritystä kiinnosti muutkin keinot, joilla ulkomaan työmatkojen turvallisuutta voitaisiin parantaa. Työtä suunnitellessa vallitseva Covid-19-pandemia ei vaikuttanut aiheen valintaan ja se itsessään jätettiin aiheen ulkopuolelle.

Työn pohjaksi haluttiin toteuttaa olemassa olevien riskien arviointia. Tähän menetelmäksi valittiin potentiaalisten ongelmien analyysi. Potentiaalisten ongelmien analyysin, johon myöhemmin viitataan aivoriihenä, tavoitteena oli kerätä yritystä koskevia matkustusturvallisuuden riskejä, uhkia ja mahdollisia tilanteita. Yrityksellä ei ollut tehtynä ajankohtaista matkustusturvallisuuden arviointia, joten työvaihe oli tärkeä yrityksen kohtaamien riskien tunnistamiseen. Covid-19-pandemiasta johtuen aivoriihi suunniteltiin verkkototeutukseksi.

Päämenetelmäksi työhön valikoitui teemahaastattelut. Matkustusturvallisuuden asiantuntijoita haastatteleamalla uskottiin saatavan informaatiota sekä tukemaan että monipuolistamaan löytynyttä tietoperustaa matkustusturvallisuudesta ja sen ohjeistamisesta. Näitä haastatteluja käytettiin työssä tietoperustana tekemiselle ja niistä saatu tieto oli tärkeänä osana konkreettista matkustusturvallisuusohjeen kehittämistyötä. Haastattelun tueksi luotiin haastattelukysymyksiä (liite 1). Haastattelukysymykset käytiin läpi yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa ennen haastatteluiden alkamista.

Matkustusturvallisuuden asiantuntijoiden lisäksi haluttiin haastatella yrityksen omaa matkustavaa henkilöstöä. Ulkomaille matkustavalle henkilökunnalle on tarjolla mobiilisovellus matkan aikana käytettäväksi matkustusturvallisuuden tueksi. Sovellus on ollut tarjolla jo päälle

vuoden, mutta sen käyttöä tai asentamista on vaikea seurata nykyisillä välineillä ja siksi ei tarkkaan tiedetä, kuinka paljon sovellusta oikeasti asennetaan ja käytetään. Sovelluksen käyttöä ja ohjeistamista halutaan kehittää parempaan suuntaan. Haastatteluihin luotiin haastattelurunko, jota ideoitiin yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa (liite 2).

Yhtenä menetelmänä tiedonkeruuseen pohdittiin kyselytutkimusta. Kysely olisi toteutettu sähköisenä lomakkeena toimeksiantajayrityksen työntekijöille ja se olisi käsitelty yleiskuvaa matkustamisesta, matkustusturvallisuudesta ja nykyisistä ohjeistuksista, jolloin henkilöstö olisi itse päässyt kertomaan mielipiteitään ja siten vaikuttamaan ohjeen sisältöön ja muotoon. Yhdessä toimeksiantajan kanssa asiaa pohtiessa ja sen tuomia hyötyjä punnitessa ne jäivät kuitenkin hyvin pieniksi kokonaiskuvan kannalta, joten kyselyä ei päätetty toteuttaa.

Opinnäytetyön tietoperustan keräämiseen ja sen raportointiin kului pidempi aika, kuin alun perin oli suunniteltu. Opinnäytetyötä koskevan kirjallisuuden löytyminen on osoittautunut hankalaksi, sillä aiemmin ei ole luotu niin sanotusti mallia hyvästä matkustusturvallisuusohjeesta. Monesta lähteestä toki löytyy samanlaisia kohtia, joita tulee matkustusturvallisuutta pohtiessa ottaa huomioon, minkä voi rivien välistä lukea ohjeistuksen kannalta kannattaviksi pointeiksi. Yhdenmukainen näkemys aiheeseen monen eri lähteen välillä vahvistaa yleisesti käytössä olevien mallien vahvuuksia ja toimintavarmuutta.

Monet työssä käytetyistä lähteistä olivat pääasiassa yhtä mieltä monesta matkustusturvallisuuden peruselementistä. Lähteiden välillä oli myös eroavaisuuksia esimerkiksi näkökulman tai painotettujen asioiden osalta. Tähän varmasti vaikutti kirjoittajan oma asiantuntijuus tai näkökenttä aiheesta, tai ohjeen kohdeorganisaatio ja sen vaikutuksen ohjeistukseen. Useimmiten yritysten omat matkustusturvallisuusohjeet ovat vain sisäisessä jaossa, joten niitä ei voinut vertailla keskenään. Työn tueksi löytyi muutamia julkisia matkustusturvallisuusohjeita. Ohjeiden rakenne oli pääsääntöisesti sama ja sisällössä oli samankaltaisuutta, mutta ohjeen julkaisijalla oli selkeä vaikutus ohjeen sisältöön, mikä vaihteli ohjeiden välillä.

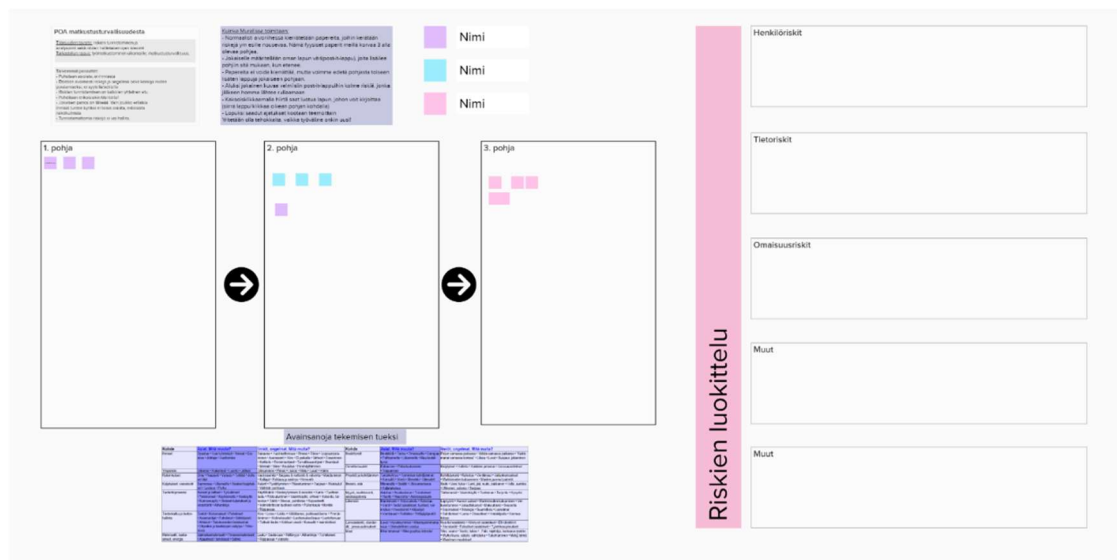
Suoraa lakia ei aiheeseen ollut, mutta työturvallisuuslaki (738/2002) on yksi, jota pystyy työssä hyödyntämään. Siinä on käyty läpi työnantajan vastuita ja velvollisuuksia esimerkiksi, huolehtimisen, ohjeistamisen ja riskien arvioinnin, tunnistamisen ja tämän jalkauttamisen osalta, joihin yrityksen matkustusturvallisuuden ohjeistuskin perustuu ja joihin sillä pyritään vastaamaan. Aiheesta on tulossa uusi ISO standardi, mutta se ei ole julkaistuna vielä opinnäytetyöprosessin aikana, joten sitä ei voida hyödyntää.

5.2 Aivoriihi, teemahaastattelut ja matkustusturvallisuusohjeiden vertailu

Potentiaalisten ongelmien analyysin, johon myöhemmin viitataan aivoriihenä, tavoitteena oli kerätä yritystä koskevia matkustusturvallisuuden riskejä, uhkia ja mahdollisia tilanteita. Menetelmän avulla tuotetut tapahtumat, tilanteet tai muut ideat lajiteltiin riskilajeihin, niille

arvioitiin sopivat riskitasot ja niihin käytössä olevat pääasialliset selvitettiin. Tämä tarkempi tarkastelu toteutettiin hyödyntäen yrityksen omaan riskien arviointi työkalua ja riskimatriisia. Tarkempaa analysointia tai hallintakeinojen ideointia ei tällä kertaa toteutettu. Saatujen tietojen hyödynnetään nykyisen ohjeistuksen ja lisäpalveluiden kartoituksessa. Sen pohjalta ohjeistusta saatetaan karsia, lisätä tai jotain asioita siinä priorisoida.

Aivorihi toteutettiin Teamssin välityksellä hyödyntäen Mural-nimistä työvälinettä, joka toimii ikään kuin virtuaalisen valkotauluna reaaliaikaisesti päivittyen muutosten mukaan (Mural 2021). Käytettäväksi luotu työskentelypohja on esitettynä kuvassa 1. Aivoriihen työstämiseen osallistuivat toimeksiantajalta kaksi edustajaa opinnäytetyön tekijän lisäksi. Aikaa Muralissa työskentelyyn oli varattuna 30 minuuttia. Ennen työskentelyä jokainen aivoriheen osallistuva oli tutustunut uuteen työvälineeseen ja siellä olleisiin aivoriihen ohjeisiin, joten työskentely voitiin aloittaa heti.



Kuva 1: Aivoriihen toteutukseen hyödynnetty työskentelypohja Mural-työkalussa

Muraliin luotiin A4-paperiarkkia muistuttavat pohjat jokaiselle osallistujalle. Osallistujille nimettiin jokaiselle tietyn värinen muistilappu, joita näihin pohjiin pystyi lisäämään ja niihin ajatuksia kirjoittamaan kuin perinteisessä menettelyssä. Viitekehyksenä oli työmatkustus ulkomaille ja sen turvallisuusaspekti yrityksen ja työntekijän kannalta sisältäen maineen, tiedon ja omaisuuden. Esille nousseet riskit tai mahdolliset tapahtumat saatettiin luokitella useampaan kategoriaan niiden eri muotojen ja vaikutusten takia, mutta ne luokiteltiin ensisijaiseen kategoriaan. Kuvan 1 POA-pohjassa olevia riskiluokitteluja päivitettiin työskentelyn aikana vastaamaan paremmin havaittuja riskejä ja niiden määrittelyä.

Riskien jaottelun jälkeen riskit siirrettiin yrityksen riskien arviointipohjaan. Sen avulla mietittiin riskin tapahtumisen yleisyyttä ja vakavuutta, sekä mahdollisia kontrolleja, joita kyseiselle

riskille oli käytössä. Tämä toteutettiin yhteistyössä aivoriheenkin osallistuneen toisen toimeksiantajan edustajan kanssa. Tietojen täyttämisen jälkeen yrityksen suojaamiseksi vain opinnäytetyön kannalta olennaiset kohdat siirrettiin uudelle taulukolle (taulukko 4). Taulukoon jätettiin riskin kuvaus, riskitaso ja pääasiallinen kontrolli. Käytössä olevat muut kontrollit jäivät vain yrityksen omaan käyttöön.

Teemahaastatteluja varten valittavia asiantuntijoita alettiin pohtimaan ohjaajan ja toimeksiantajan ehdotusten pohjalta. Viittä mahdollista haastateltavaa kontaktoitiin LinkedIn palvelussa lyhyen saateviestin avulla, jossa kerrottiin haastattelun tarkoitus ja käsiteltäviä aihepiirejä. Jokainen kontaktoiduista matkustusturvallisuusasiantuntijoista hyväksyi kutsun henkilökohtaiseen haastatteluun. Haastattelut pidettiin Teamssissa viikoilla 13/2020 ja 14/2020. Jokaiseen haastatteluun oli varattuna aikaa tunnin verran. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan haastattelija kirjasi aktiivisesti muistiinpanoja haastattelurunkoon. Haastattelun aluksi jokainen haastateltava sai kuvailla omin sanoin työuraansa matkustusturvallisuuden parissa. Asiantuntijoiden nimiä ei opinnäytetyössä paljasteta, joten haastateltavien asiantuntemusta perustellaan heidän kokemuksensa avulla.

Asiantuntijat kertoivat mielellään omia näkemyksiään haastattelun aiheista. Jokaista kysymystä ei jokaiselta asiantuntijalta kysytty, sillä haastattelu pidettiin enemmän avoimena keskusteluna kuin kyselytilanteena ja osa asioista tuli käsiteltyä luontevasti ilman kysymyksiä. Haastattelujen avulla saatiin runsaasti perustietoa ja niin sanottua hiljaista tietoa matkustusturvallisuuden saralta. Jokaisen asiantuntijan työhistoria oli erilainen, joten jokaisella oli vähän erilaista näkökantaa asioihin. Asiantuntijoiden haastatteluja voidaankin pitää yhtenä tärkeimpänä tietolähteenä opinnäytetyön kannalta.

Toiseen teemahaastatteluun matkustusturvallisuussovelluksesta haastateltaviksi valittiin 01.11.2019-31.01.2020 aikavälillä matkustaneita työntekijöitä, joiden tiedot löytyivät myös sovelluksen tietokannasta ja yrityksen matkustuksen rekistereistä. Haastatteluun valituille lähetettiin henkilökohtainen kutsu haastatteluun ehdotettuna ajankohtana. Kutsuja lähetettiin yhteensä 30 ja haastatteluja järjestettiin 26. Haastatteluja oli tavoitteena saada 20-30, jotta otanta oli tarpeeksi laaja tulosten oikeellisuuden varmistamisesta, ja tämä tavoite saavutettiin. Haastattelut toteutettiin kesäkuussa 2020 muutaman viikon ajanjaksolla. Jokaisen haastatteluun oli varattuna noin 15-30 minuuttia.

Haastatteluiden tueksi luotiin Powerpoint-esitys matkustusturvallisuussovelluksesta, sen päätehtävästä ja yleisimmistä toiminnoista. Tämän avulla saatiin jaettua tietoa sovelluksesta ja sen perusteella ihmisiltä voitiin kysyä mielipidettä sovelluksen hyödyllisyydestä niin alkuperäisen tietämyksen kuin uuden oppiman pohjalta. Haastattelut järjestettiin Teamssin välityksellä ja ne etenivät haastattelurungon mukaisesti. Haastattelukysymysten 9 ja 10 (liite 2) välillä

miltei jokaiselle haastateltavalle esiteltiin sovelluksen toimintoja Powerpoint-esityksen avulla.

Ennako-oletuksena sovelluksen käytöstä oli, ettei sovellusta tunneta tai siitä sen tarkemmin tiedetä. Sen päätehtävä saattaa olla monille epäselvä tai täysin tuntematon. Puhelimeen ei ehkä haluta ladata uutta sovellusta, tai jos se ladataan ei sitä käytetä ja hyödynnetä oikeastaan ollenkaan matkustuksen tukena. Tähän koettaan vaikuttavan esimerkiksi sen, ettei yleisesti yrityksessä olla tarpeeksi tietoisia kyseisestä sovelluksesta ja sen ominaisuuksista, tai ei olla edes kuultu koko sovelluksesta. Myös luvan antaminen sijaintitietojen jakamiseen sovelluksen toiminnan mahdollistamiseksi saattaa olla joillekin huolestuttavaa tietoturvan kannalta.

Haastattelujen pohjalta voitiin luoda yleiskatsaus sovelluksen käytöstä ja mitä kautta matkustajat löysivät tiedon sovelluksesta tai yleisesti matkustusturvallisuudesta. Lisäksi kerättiin monipuolisesti ideoita, mitä asioita tai toimintoja sovelluksessa voisi parantaa tai mitä siihen voisi lisätä. Haastatteluilla oli positiivinen vaikutus työntekijöihin, sillä he saivat lisää tietoa sovelluksesta ja useimmat uskoivat käyttävänsä jatkossa sovellusta työmatkoillansa.

Opinnäytetyössä käsiteltäviksi ohjeiksi valittiin Ulkoministeriön Turvallisesti työmatkalla ulkomailla (2019) ohje, Suojelupoliisin Turvallisesti matkalla-esite (n.d.) ja Laurea ammattikorkeakoulun Johdon vastuusta ja toiminnasta ulkomaantyön turvallisessa arjessa ja häiriötilanteissa (2018) ohje. Valitut ohjeet oli toteutettu eri toimialoilla toimivien yritysten toimesta erilaisista näkökulmista. Ohjeista kerättiin niiden esille tuomia tärkeitä asiakokonaisuuksia matkustusturvallisuuden takaamiseksi. Ohjeita vertaillen otettiin huomioon jokaisen ohjeen tuottanut organisaatio ja sen ominaispiirteet, jotka saattoivat vaikuttaa valmiin ohjeen muostumiseen.

Vertailu avulla tuotiin visuaaliseen muotoon ohjeiden erilaiset sisältöpiirteet. Vertailua edeltävä tiedonkeruu jokaisesta ohjeesta aikana havaittiin yleisesti käytössä olevia tapoja kirjoittaa ohjeita ja etenkin matkustusturvallisuusohjeita. Mitään valmista ohjetta ei voida kopioida sellaisenaan suoraan, mutta tämän avulla voitiin oppia hyviä tapoja käsitellä tiettyjä teemoja ja luoda niistä noudatettavia ohjeita. Ohjeiden vertailusta haastavaa teki jokaisessa ohjeessa vaihteleva tapa kertoa asioista. Esimerkiksi matkalla käyttäytymisestä ja pukeutumisesta saatettiin puhua vain lyhyesti pelkän käyttäytymisen osalta tai toisaalta pukeutumisesta koskevia ohjeet olivat yksityiskohtaisia. Tällaisissa tapauksissa tuli miettiä, millä tasolla aiheen ohjeistus tulee olla, jotta se voidaan laskea käsitellyksi aiheeksi. Pelkkä lause ”käyttäydy fiksusti ja asiallisesti” ei huomioi erilaisten matkakohteiden kulttuurien vaikutuksia matkustajan käyttäytymisen vaatimuksiin.

5.3 Kerätyn datan käsittely ja analysointi

Työn tuloksena oli laajasti erilaista aineistoa, jota pyrittiin selkeyttämään tiedon analyysimenetelmän avulla. Tuotettu data teemoiteltiin aluksi jokaisen eri työvaiheen osalta, ja lopulta näistä luotiin yhteneväinen kuva käsitellyistä aiheista. Aivoriihestä teemoiteltiin tunnistetut riskit riskityyppien ja kontrollien mukaan.

Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastatteluista saatu data teemoiteltiin haastattelurungon sisältämien teemojen ja kysymyksien kautta taulukoksi (taulukko 5). Asiantuntijoiden havainnot ja tärkeiksi kokemat asiat tuotiin esille jokaisen alaotsikon alla. Jotain vastauksia yhdisteltiin, sillä sisältö niissä oli sama, vaikka sanavalinnat saattoivat vaihdella.

Työntekijöiden haastattelun tuloksia teemoiteltiin jo haastattelun aikana matkustuksen määrän ja sovelluksen käytön mukaan. Sovelluksen käyttöä korreloivat värikoodit, joista vihreä merkitsi aktiivisinta sovelluksen käyttöä ja punainen minimaalista tai nollakäyttöä. Haastattelun edetessä haastattelija kysyi kyseiseltä työntekijältä haastattelukysymyksiä suhteuttaen henkilön omaa kokemusta käytöstä kysytyihin kysymyksiin. Tällä tavoin saatiin kvantitatiivista tietoa otannan osalta sovelluksen käytön jakautumisesta.

Matkustusturvallisuusohjeiden vertailussa etsittiin jokaisesta ohjeesta sen pääpointteja ja muita käsiteltyjä asioita. Nämä teemoiteltiin matkan elinkaaren eri vaiheiden mukaan. Lopulta tarkasteltiin ohjeiden yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia sisällössä ja esitysmuodossa taulukon avulla (taulukko 7).

5.4 Matkustusturvallisuuden ohjeistuksen laatiminen

Aivoriihen, haastatteluiden ja matkustusturvallisuusohjeiden vertailun avulla saadun datan pohjalta toimeksiantajalle alettiin hahmottelemaan uutta matkustusturvallisuusohjetta. Ohjeissa ja haastatteluissa nousi paljon samankaltaisuuksia ja niin sanottuja hyviä käytäntöjä järjestyksen, esitysmuodon ja sisällön osalta, joihin nykyistä matkustusturvallisuusohjetta peilattiin. Ohjetta muokattiin muistuttamaan enemmän yrityksen muita ohjeita. Samalla liian tarkat huomiot tai ohjenuorat tietyihin asioihin poistettiin tai tiivistettiin. Ohjeeseen lisättiin tarkemmat kuvaukset uusista ja jo käytössä olevista palveluista. Aiempaa sovelluskuvausta päivitettiin ja tiivistettiin.

Joidenkin aiheiden osalta datasta löytyneet mielipiteet ja toimintatavat eivät olleet täysin samoja, jolloin jouduttiin miettimään yrityksen intressiä lopputulosta valitessa. Jotkut päätökset lopulliseen versioon oli vaikeampia tehdä kuin toiset, sillä mielipiteitä oli monia ja niistä tuli valita juuri toimeksiantajalle sopivimmat vaihtoehdot. Esimerkkinä muutamanlaisesta erityyppisestä tavasta on kannan ottaminen matkan aikana tapahtuviin henkilökohtaisen elämän aiheuttamiin tilanteisiin, kuten rikollisuuteen tai sukupuolitauteihin. Osa ohjeista ja

asiantuntijoista muistutti näistä laajemmassa kaavassa kantaa, kun taas joissain asia oli esitetty mahdollisimman pienimuotoisesti tai tällaisia tilanteita suositeltu välttämään työmatkan aikana. Yrityksen ohjeeseen muotoiltiin lyhyt ja ytimekäs tekstipätkä, jolla pyydettiin matkustajaa huomioimaan ja noudattamaan varovaisuutta erilaisten, ei työtehtäviin liittyvien tilanteiden varalta.

Sekä asiantuntijat että valmiit ohjeet olivat yhteneväisiä ohjeen etenemisjärjestyksestä matkan elinkaaren mukaisesti matkan suunnittelusta sen loppumiseen saakka. Matka ei kuitenkaan välttämättä pääty matkustajan saapuessa kotimaahan, vaan matkan jälkeisiä toimenpiteitä saattaa olla tilanteen mukaan esimerkiksi yhteydenotto työterveyteen terveyshuolien vuoksi. Tämän tärkeyttä haastateltavat asiantuntijat korostivat. Ohjeiden lisäksi asiantuntijoiden haastatteluissa nousi vahvasti esille koulutuksen merkitys matkustajiin vaikuttaessa. Muodoksi koulutukselle valikoitui verkkokoulutus ja uudelle mahdolliselle koulutukselle muotoiltiin ehdotus sen sisällöstä, rakenteesta, huomioitavista kohdista ja mahdollisista harjoitustehtävistä koulutuksen interaktiivisuuden lisäämiseksi.

Tapa hyödyntää sovellusta oli työntekijöiden haastatteluiden pohjalta selkeästi hyvin käyttäjäkohtaista, eikä tieto sovelluksen päätehtävästä ja sen käytöstä ollut päätynyt aina matkustajalle asti. Sovelluksesta käsiteltiin ja toteutettiin noin seitsemän minuutin mittainen ohjevideo, jonka pohjana toimi haastatteluja varten luotu esittelymateriaali. Videossa käsiteltiin sovelluksen käyttöönotto, toimintavaatimukset, käytössä olevat toiminnot ja avunhälyttäminen sovelluksen avulla. Ohjevideo tullaan lisäämään ohjeeseen Intra-sivustolle matkustusturvallisuusohjeen yhteyteen. Lisäksi sovelluksen lataamisesta kehottavaan sähköpostiviestiin luotiin uusi ehdotus, sillä alkuperäinen viesti aiheutti työntekijöissä enemmän ihmetystä kuin selvensi asiaa. Myös tähän viestiin on ehdotettu esittelyvideon linkin lisäämistä.

Kerätyn tiedon pohjalta lopputuloksena tuotettiin kaksi versiota matkustusturvallisuusohjeesta. Ensimmäinen oli nykyinen versio sisältäen muokkauksia ja toinen oli täysin uudistettu versio. Ensimmäistä versiota muokattiin selkeämmäksi ja vastaamaan paremmin yrityksen muita ohjeita. Uudistetussa versiossa käsitellyt aiheet olivat selvemmin luokiteltuina, ylimääräiset listat muutettiin ehyiksi ohjelauseiksi, matkan elinkaaren mukaisten pääotsikoiden kohtien loppuun lisättiin tarkastuslistat ja palvelukuvauksia selkeytettiin. Sovelluksen ohjevideo tullaan lisäämään ohjeen yhteyteen uudistetun ohjeen julkaisun yhteydessä.

6 Tulokset

Tässä luvussa käsitellään eri tiedonkeruumenetelmin saatuja tuloksia. Tähän sisältyy muun muassa matkustusturvallisuusasiantuntijoiden mukaan keskeisimmät asiat

matkustusturvallisuudesta sekä eri organisaatioiden ohjeiden yhtäläisyydet ja eroavaisuuden ohjeiden vertailussa.

6.1 Toimeksiantajan riskikartoitus

Ensimmäisenä olivat työntekijää koskevat riskit. Näihin oli mainittu terveyteen ja psyykeeseen vaikuttavat tapahtumat, onnettomuudet, katastrofit, uhrina tai tekijänä rikoksessa tai rikkomuksessa. Tietoriskien alle päätyivät yritysvakoilu, henkilön itse tekemät julkaisut matkasta tai luottamuksellisista tiedoista, viranomaisten tekemä työvälineiden tarkastus tai hallussapito, tavaroiden katoaminen tai niiden anastus, matkustaja tavoittamattomissa tai matkapuhelin ei käytettävissä sekä matkustusturvallisuussovellus ei toimi. Omaisuusriskeiksi lukeutivat matkustajan tai työnantajan omaisuuden katoaminen, vahingoittuminen ja väärin käsiin joutuminen tai liikenneonnettomuuksista johtuvat vahingot. Omaisuuden kautta myös tiedot saattavat olla uhattuna. Muita riskejä olivat liikenteeseen ja liikennöintiin liittyvät tekijät ja niiden vaikutus esimerkiksi aikatauluihin. Myös matkustajan kommunikointitaidot olivat mainittuna.

Tunnistettuja riskejä ja riskitekijöitä haluttiin tarkastella vielä tarkemmin, minkä vuoksi ne käsiteltiin yrityksen valmiin riskienarviointipohjan (taulukko 4) avulla. Riskien tyyppi, riskitaso eli yleisyys ja vakavuus ja käytössä olevat kontrollit olivat arvioinnin yhteydessä täytettäviä kohtia. Riskien arvioinnissa keskityttiin enemmän negatiivisiin kuin positiivisiin riskeihin.

Riskin kuvaus (tapahtuma ja seuraukset)	Riskitaso	Pääasiallinen kontrolli
Luonnonilmiöt	Matala	Vakuutukset
Terrorismi, laaja poikkeustilanne	Matala	Häiriö- ja kriisiviestintä
Korruptio	Matala	Ohjeistus ja koulutus
Paikallisen lainsäädännön rikkominen (pidätys, sakko, oikeudenkäynti)	Matala	Ohjeistus ja koulutus
Työnantajan tarjoamat työvälineet varastetaan	Matala	Vakuutukset
Työvälineet viranomaisten hallussa/ tarkastettavana	Matala	Tietojen asianmukainen säilytys ja hävittäminen
Liiallinen tiedon jakaminen (some, löpöttely)	Matala	Tietojen asianmukainen säilytys ja hävittäminen
Sairastuminen	Matala	Vakuutukset
Matkustajan kielelliset ongelmat	Matala	Ohjeistus ja koulutus
Onnettomuus, tapaturma	Kohtalainen	Vakuutukset
Kidnappaus	Kohtalainen	Vakuutukset
Vakoilulle altistuminen tai kohteeksi joutuminen (yritysvakoilu, tiedustelu)	Kohtalainen	Ohjeistus ja koulutus

Riskin kuvaus (tapahtuma ja seuraukset)	Riskitaso	Pääasiallinen kontrolli
Matkustajaan kohdistuva omaisuusrikos	Kohtalainen	Vakuutukset
Omaisuuksien häviäminen, hukkuminen, katoaminen	Kohtalainen	Vakuutukset
Luottamuksellisen tiedon jakaminen luvatta	Kohtalainen	Tietojen asianmukainen säilytys ja hävittäminen
Henkilön oma myöhästyminen aikataulusta, liikennöintivälineestä	Kohtalainen	Häiriö- ja kriisiviestintä
Liikenteen ongelmat (ruuhka, myöhästyminen, turvallisen kuljetuksen peruutus)	Kohtalainen	Vakuutukset
Avainhenkilöt samassa majoituksessa/ liikennöintivälineessä	Kohtalainen	Ohjeistus ja koulutus
Ohjetta ei ole luettu, ei osata toimia tai ei toimita oikein	Kohtalainen	Ohjeistus ja koulutus
Alkoholin käyttö	Kohtalainen	Ohjeistus ja koulutus
Matkustajaa ei tavoiteta (matkapuhelin ei toimi, ei yhteydessä)	Kohtalainen	Häiriö- ja kriisiviestintä
Matkustusturvallisuussovellus ei toimi	Korkea	Varatilajärjestelyt

Taulukko 4: Yrityksessä tunnistettujen matkustusturvallisuuden riskien tasot ja kontrollit

Riskien arvioinnin lopputulos ei ole huolestuttava, mutta monessa asiassa on vielä varaa parantaa. Kaikille riskeille on valmiina pääasiallinen kontrolli ja vähintään yksi toissijainen kontrolli. Ohjeistus ja koulutus on monen tunnistetun riskin kohdalla mainittu elleivät pääasiallisena kontrollina niin vähintään muina kontrolleina. Ohjeistuksen ja koulutuksen vaikutus ja siten muutos siinä kehityksen kautta voi osaltaan vaikuttaa riskitasojen positiiviseen muutokseen. Arvioinnin pohjalta huomiota haluttiin kiinnittää riskejä ennakoiviin tekijöihin, mikäli kyseisen riskin kohdalla tämä on edes mahdollista. Riskitasot laskettiin yrityksen oman riskimatriisin avulla (kuva 2).

Vaikuttavuus	Todennäköisyys			
	Kerran viidessä vuodessa tai harvemmin	Vuosittain tai harvemmin	Kuukausittain	Viikoittain tai useammin
Matala				
Kohtalainen				
Korkea				
Kriittinen				

Kuva 2: Yrityksen riskimatriisi riskitason laskemiseen

Havaittujen riskien osalta useimmiten joko todennäköisyys tai vaikuttavuus on korkea arvotaan, mutta toinen laskentaan käytetty tekijä on kuitenkin alhaisempaa tasoa. Useimpien riskien korkeampi riskitaso johtuu enemmän seurauksen vakavuudesta kuin tapahtuman yleisyydestä. Vain matkustusturvallisuussovelluksen toimimattomuuden kohdalla sekä vaikuttavuus että todennäköisyys ovat korkea-arvoisia ja riskitaso on oranssi. Nykytilanne on kaiken

kaikkiaan vakaa, josta on hyvä lähteä kehittämään toimintaa. Kaikkia riskejä ei välttämättä voida poistaa, mutta niiden riskitasoa voi olla mahdollista laskea kehittämällä matkustusturvallisuuden ohjeistusta ja koulutusta.

6.2 Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut

Haastatteluihin osallistui yhteensä viisi erilaisissa tehtävissä työskentelevää matkustusturvallisuuden asiantuntijaa. Yhdistävänä tekijänä heillä oli useamman vuoden kokemus aiheen parissa sekä tunnettavuus alalla. Asiantuntijoiden henkilöllisyyttä ei opinnäytetyössä paljasteta, vaan heidän asiantuntijuuttaan esitellään seuraavien esittelytekstien avulla. (Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut 2021.)

Asiantuntija 1 on aikaisemmin opiskellut valtiotieteitä. Turvallisuuden pariin hän päätyi saatuaan työpaikan vankienhoitolaitoksessa ja sen jälkeen puolustusvoimilla. Seuraavana askeleena hänen urallaan oli opinnot Laureassa turvallisuusalan tradenomina ja koulutuksen harjoittelujaksot hän pääsi suorittamaan Maahanmuuttovirastossa. Matkustusturvallisuuden pariin hän päätyi sattumalta reagoidessaan omatoimisesti työnantajaansa kohdistuneeseen kriisiin, jossa työntekijöitä oli maanjäristysalueella, ja siihen aikaan toimijalta puuttuivat silloin prosessit, joilla asiaa edistää. Aikanaan viraston johtokin alkoi kuuntelemaan asiantuntija ja lopulta aloitettiin hanke, jolla matkustusturvallisuusasiat laitettaisiin kuntoon. Nykyään tilanne onkin valtiovallinnon kärkeä matkustusturvallisuuden saralla. (Asiantuntija 1 2021.)

Asiantuntija 2 opiskeli 2000-luvun taitteessa Laureassa turvallisuutta. Opintoihin kuuluvan harjoittelun ja opinnäytetyön hän teki ulkoministeriöön. Takana jo pidempi työura turvallisuuden parista, joka alkoi jo ennen opintoja puolustusvoimien palveluksessa ja vartijana toimiessaan. Tällä hetkellä työskentelee ulkomaantoimintojen turvallisuuden parissa. (Asiantuntija 2 2021.)

Asiantuntija 3 työskenteli alun perin freelancer-toimittajana ja oli uutisoimassa esimerkiksi Gazan sodasta. Hänellä oli kiinnostusta kriisialueilla työskentelyyn. Hän aloitti Laureassa turvallisuuden opinnot, pääsi harjoitteluun matkustusturvallisuuden pariin ja lopulta työllistyi samalle toimijalle. Työhön kuuluu paljon matkustamista muihin maihin sekä muiden turvallisuudesta huolehtimista. (Asiantuntija 3 2021.)

Asiantuntija 4 on opiskellut ulkopoliittikkaa useammassa eri maassa. Gradunsa hän kirjoitti aiheenaan Ghanan tilanne. Harjoittelunsa hän suoritti Etelä-Afrikassa ja päätyi työskentelemään Suomen Punaiselle Ristille, josta siirtyi Maahanmuuttovirastoon, jossa on ollut mukana kehittämässä esimerkiksi matkustusturvallisuuden ohjeistamista. (Asiantuntija 4 2021.)

Asiantuntijalla 5 on kymmenen vuoden kokemus pankki- ja vakuutusosalalla erinäisissä kehitys ja johtotehtävissä. Matkustusturvallisuuden pariin hän päätyi melkein sattumalta noin

kymmenen vuotta sitten suorarekrytoinnin kautta. Näkökulma matkustusturvallisuuteen on enemmän muiden yrityksen avustuksessa eli assistance-puolella, ja tällä hetkellä työskentelee matkahätäpalvelun ja matkariskienhallinnan parissa. (Asiantuntija 5 2021.)

Haastatteluiden aikana tehdyistä muistiinpanoista kerättiin pääkohtia, tärkeinä koettuja asioita ja muita yksittäisiä hyviä havaintoja ja tämä data yhdisteltiin esitettävään muotoon taulukkoon 5. Aiheet on jaoteltuna haastattelussa käytettyjen teemojen ja kysymysten kautta. Taulukossa ei oteta kantaa kuka tai moniko asiantuntija mainitsi asiasta.

Asiantuntijahaastattelun teemat	Esille nousseet asiat
Matkustuksen riskit	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Maineriskit <input type="checkbox"/> Omaisuusriskit <input type="checkbox"/> Henkilöstöriskit <input type="checkbox"/> Liiketoiminnan jatkuvuus <input type="checkbox"/> Rikokset, lain noudattaminen <input type="checkbox"/> Poliittinen tilanne <input type="checkbox"/> Terveysriskit
Matkustusturvallisuuteen kuuluu	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Huolehtimisvelvollisuus <input type="checkbox"/> Prosessit <input type="checkbox"/> Harjoittelu <input type="checkbox"/> Tietoisuus, tilanteiden seuraaminen <input type="checkbox"/> Työkalut (fyysiset, teknologiset) <input type="checkbox"/> Ennakointi ennen matkaa <input type="checkbox"/> Logistiikka
Matkustusturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ihmiset (henkilöstö, yhteistyökumppanit, paikalliset) <input type="checkbox"/> Työtehtävät <input type="checkbox"/> Organisaatio (luonne, toimiala, turvallisuuskulttuuri) <input type="checkbox"/> Uhkaprofiili <input type="checkbox"/> Kompetenssi toimia <input type="checkbox"/> Tietoturvallisuus <input type="checkbox"/> Matkakohteet <input type="checkbox"/> Matkakohteen kulttuuritekijät <input type="checkbox"/> Riskit ja niiden hallinta

Asiantuntijahaastattelun teemat	Esille nousseet asiat
Keinoja vaikuttaa matkustusturvallisuuteen	<input type="checkbox"/> Koulutus (verkkokoulutus, kontakti, HIIT) <input type="checkbox"/> Harjoittelu <input type="checkbox"/> Riittävät ja selkeät ohjeet <input type="checkbox"/> Matkustusturvallisuuden UKK <input type="checkbox"/> Prosessit, suunnitelmat <input type="checkbox"/> Palvelut, työkalut <input type="checkbox"/> Tietoliikennevälineet <input type="checkbox"/> Tietoturvallisuus <input type="checkbox"/> Vakuutus <input type="checkbox"/> Riskienarviointityökalu <input type="checkbox"/> Kommunikointi, viestintä
Erilaisten työkalujen, palveluiden ja ohjeiden tuottama arvo matkustajalle	<input type="checkbox"/> Turvallisuuden tunne <input type="checkbox"/> Huolehdittu olo <input type="checkbox"/> Voi keskittyä olennaiseen (työtehtäviin) matkan aikana <input type="checkbox"/> Varmuus toimia <input type="checkbox"/> Tukiratkaisut valmiina
Hyvän ohjeen piirteitä	<input type="checkbox"/> "Pakottaa" matkustajat toimimaan oikein <input type="checkbox"/> Tiedostetaan riskit ja toimintamallit tilanteissa <input type="checkbox"/> "Mitä mukaan matkalle" asiakirjoista ja tavaroista yhteystietoihin <input type="checkbox"/> Käyttäytymisohjeet <input type="checkbox"/> Check-list <input type="checkbox"/> Asenneongelmien muuttaminen <input type="checkbox"/> Puhutaan samaa kieltä ja ollaan tukena <input type="checkbox"/> Matkustajan osallistaminen <input type="checkbox"/> Johdon sitoutuminen ja esimerkki <input type="checkbox"/> Ohjeesta viestitään <input type="checkbox"/> Kouluttaminen ja osaamisen testaaminen <input type="checkbox"/> Jatkuva toiminta ja kehittäminen

Taulukko 5: Asiantuntijahaastatteluiden tuloksia

Haastatteluilla saatiin koottua erilaisia matkustusturvallisuuteen liittyviä riskejä niin yrityksen kuin matkustajan kannalta. Asiantuntijat tiedostivat riskejä olevan enemmän, kuin haastattelussa pystyttiin keräämään etenkin, jos jokainen pieninkin ja yksityiskohtainen riski otettaisiin huomioon, jolloin vastauksissa keskityttiin isoimpiin teemoihin ja yleisimpiin riskeihin tai teemoihin. Näiden alle tai näitä yhdistelemällä monet tarkemmat riskikuvaukset kuitenkin

voidaan sijoittaa tai määrittää. Pääriskeiksi nähtiin maine-, omaisuus- ja henkilöstöriskit sekä liiketoimintaan kohdistuvat riskit. Alla olevaan taulukkoon on koottu riskejä yhdistetysti yrityksen ja työntekijän näkökulmasta. (Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut 2021.)

Asiantuntijat olivat hyvin yksimielisiä siitä, mihin matkustusturvallisuus perustuu ja mitkä ovat sen pääelementit. Jokaisessa haastattelussa esiin nousi Duty of Care eli huolehtimisvelvoite. Usein työnantajilla tuntuu unohtuvan sen asettamat velvoitteet työskentelylle myös työpaikan ulkopuolella, etenkin ulkomailta tapahtuvassa työskentelyssä. Haasteita tuokin, kun työnantaja ei fyysisesti voi vaikuttaa työympäristöön. Ennakointi, riskienhallinta, ohjeistaminen ja asennekasvatus nousivat myös haastatteluissa esille. Matkustusturvallisuus nähdään pitkälti ennakoivana toimintana ja vasta tarvittaessa reagoivana. Tilanteisiin reagoiva toimintatapa ei kuitenkaan loppupeleissä ole hyvä strategia matkustusturvallisuuden kannalta. Matkustuksen yleistymisen myötä moni työntekijä matkustaa vapaa-ajallaan ulkomaille. Työntekijöille kuitenkin tulee selvittää työmatkan ja lomamatkan eroavaisuuden. (Emt.)

Asenteet matkustusturvallisuutta kohtaan vaativat asennekasvatusta, jotta työntekijä ymmärtää työmatkan erityispiirteet ja noudattaa annettuja ohjeita. Parhaana keinona tähän koettiin kouluttaminen ja etenkin kontaktikoulutus verkkokoulutuksen jäykkyyden vuoksi. Asiantuntijat osasivat kertoa monipuolisesti keinoja, joilla matkustusturvallisuuteen ja sen tekijöihin voitaisiin vaikuttaa. Matkustajaan ja hänen käytökseensä vaikuttaminen sekä ohjeistamisen ja ennakoimisen merkitys nousi tässäkin esille. (Emt.)

Asiantuntijoiden näkemys niin sanotusta täydellisestä matkustusturvallisuusohjeesta jakautui kahteen ääripäähän. Toisten mielestä tarkat prosessit ja käytännöt jokaiseen tilanteeseen sisältävä opas, jonka kokonaisvaltaista lukemista tai sisäistämistä ei matkustajalta vaadita, olisi paras mahdollinen vaihtoehto. Toisaalta selkeä, ytimekäs ja matkustajan kannalta tärkeät kohdat käsittävä ohje nähtiin parempana vaihtoehtona, kuin useiden kymmenien sivujen mittainen turvallisuusohje. Matkustajaa varmasti selkeä ja tiukka ohjeistuskokonaisuus, jonka lukemista edellytetään, palvelee paremmin kuin proseduurit sisältävä monisivuinen kokonaisuus. Toisaalta yrityksen kannalta prosessit ja toimintakuvaukset erilaisiin tilanteisiin on hyvä olla selkeästi tiedossa ja mieluiten kyseinen tieto käytettävissä tilanteen syttyessä. (Emt.)

Kaikki haastateltavat näkivät koulutukset positiivisena lisänä matkustusturvallisuuden osaamisen lisäämiseksi. Kuitenkin eriäviä mielipiteitä löytyi verkkokoulutusten ja interaktiivisten koulutustilaisuuksien välillä. Toisaalta verkkokoulutus nähtiin nykypäiväisenä ja kustannustehokkaana ratkaisuna, mutta silloin oli riskinä koulutuksen mahdollisen interaktiivisen tai vuorovaikutuksellisen puolen vähäisyys, jonka kontaktikoulutus mahdollisti. Organisaation tarpeen ja toimintojen mukaan myös erilaiset intensiiviset eli HIIT- koulutukset nähtiin hyvänä

vaihtoehtona. Koulutuksen osana harjoiteltiin käytännössä toimintaa esimerkiksi uhkatilanteissa. (Emt.)

Haastateltavat olivat yhtä mieltä kuitenkin kaiken niin sanotun oheismateriaalin ja -toiminnan käytöstä ohjeen tueksi. Oppimisen ”pelillistäminen” eli pelityyppiseen muotoon muuttaminen on tällä hetkellä hyvin suosittua ja sitä kannatettiin henkilöiden motivaation lisäämisen avuksi. Opetusvideot, joissa koottiin ohje pieneksi visuaaliseksi paketiksi tai selitettiin tarkemmin jotain tiettyä asiaa, koettiin järkeväksi ja motivaatiota herättäväksi työntekijän osalta. Haastateltavat korostivat myös kirjallisen ohjeen esitysmuodon merkitystä ja ohjeen visuaalisen muodon vaikutusta ihmisten motivaatioon ja oppimisprosessiin. (Emt.)

6.3 Matkustavan henkilöstön haastattelut

Haastatteluihin osallistuneet ulkomaille työmatkoja toteuttavat henkilöt jaettiin kolmeen ryhmään vuosittaisen matkustuksen osalta. Luokkina matkustusmäärien osalta käytettiin usein matkustavia, joilla oli yli kahdeksan matkaa, jonkin verran matkustavilla kolmesta kahdeksaan matkaa ja vähän matkustavilla enintään kaksi matkaa vuoden 2019 aikana. Luokittelu toteutui henkilön oman kertoman vuosittaisen matkustusmäärän arvion mukaan. Työntekijöistä usein matkustavia oli neljä, jonkin verran matkustavia 11 ja vähän matkustavia 11. (Työntekijöiden haastattelu 2020.)

Matkustusmäärän lisäksi henkilöt jaoteltiin myös sovelluksen käytön osalta. Alun perin väreillä eritellyt luokat olivat: on asentanut ja käyttänyt: vihreä, on asentanut ja ei ole käyttänyt: keltainen, ei ole asentanut eikä käyttänyt: oranssi ja ei ole kuullut sovelluksesta: punainen. Loppujen lopuksi luokittelu muuttui kolmeksi luokaksi: käyttänyt paljon tai jonkin verran: vihreä, käyttänyt vähän: keltainen, ja asentanut, muttei käyttänyt: oranssi. Luokittelu tapahtui henkilön oman kokemuksen käytön mukaisesti hieman hyödyntäen hänen tietämystään ominaisuuksista ja niiden käyttöä. Tämä oman kokemuksen ja oman kertoman yhdistämiselle perusteena oli, ettei osa haastateltavista alun perin kokenut hyödyntäneensä sovellusta paljoa mitään, mutta myöhemmässä vaiheessa tunnisti useita ominaisuuksia ja kertoi niitä ehkä jopa hyödyntäneensä. Haastateltavista vihreän värikoodin sai 15, keltaisen seitsemän ja oranssin neljä henkilöä. (Emt.)

Haastatteluissa yksi tärkeimmistä selvitettävistä asioista oli, miten ja mistä tietoa matkaa varten haetaan. Kysymyksellä haettiin enemmän yleistä tiedonhakua eikä niinkään erityisesti matkan varaamiseen liittyvää toimintaa. Useissa tapauksissa haastateltavat ajattelivat tämän kohdalla pääasiassa matkanvarausta koskevaa tiedonhakua ja käytetympänä lähteenä olikin sopimusmatkatoimisto, joka on yrityksen yhteistyökumppanin. Moni vastasikin, ettei oikeastaan hae tietoa mistään, vaan varaa vain suoraan matkat joko itse tai assistentin avulla sopimusmatkatoimiston portaalia käyttäen, sähköpostilla tai soittamalla. Matkustusohjettakin hyödynnettiin tiedonlähteenä, ja joillekin esihenkilö toimitti tai oli toimittanut sen ennen

matkaa tai jo aikaisemmin läpikäytäväksi. Paljon matkustaneille ohje tuntui olevan jo todella tuttu, eikä sitä siksi jokaista matkaa varten kerrattu. Toisessa ääripäässä vähän matkustavien kohdalta jäi tunnelma, ettei ohjeen olemassaoloa edes tiedetä tai sitä aktiivisesti muisteta, vaikka se tiedettäisiinkin. Intran osalta tiedonhaun yleisyys tuntui kasvaneen mitä lähemmäs koronaa siirryttiin alueellisesti ja ajallisesti. Muita mainittuja lähteitä tiedolle olivat kollegat, matkustusturvallisuussovellus ja Googlen karttapalvelu. (Emt.)

Tietoisuus sovelluksesta ja sen olemassaolosta on pääasiassa saatu matkanvahvistuksen yhteydessä saapuneessa sähköpostiviestissä, jossa sovellus kehoitetaan ottamaan käyttöön. Muutama mainitsi lukeneensa sovelluksesta matkustusohjeesta tai Intrasta, tai kuulleen siitä esihenkilöltä tai työkaverilta. Yleisesti ottaen keskustelu sovelluksesta oli vähäistä kuten oli myös esihenkilöiden kannustus sen käyttöön. Tietenkin tämäkin vaihteli tiimeittäin ja toimialoittain. Muutamat kertoivat kehuneensa sovellusta työkavereilleen tai ulkomaisille kumppaneille, tai vähintään suositelleensa toiselle sen lataamista ennen reissuun lähtöä. Myös sovelluksen toimimattomuudesta tai oudoista viesteistä sekä käännösvirheistä on herännyt keskustelua. Kuitenkaan ei voi sanoa, onko sovelluksesta käytävä keskustelu enemmän positiivista vai negatiivista, sillä haastattelun perusteella se on aika tasaista. (Emt.)

Toimeksiantajan oman ennakko-oletuksen vastaisesti kaikki haastateltavat olivat ladanneet sovelluksen ja tiesivät siitä edes jonkun verran. Asennusta pidettiin useissa tapauksissa haastavana ja siihen liittyvä ohjeistus koettiin hankalaksi esimerkiksi siksi, ettei sovellus enää näyttänyt samalta kuin ohjeistuksessa. Sovelluksen lataaminen oli yleisempää kuin matkanvarauksiin ja -hallintaan tarkoitetun sovelluksen. Kyseisen sovelluksen lataaminen onkin vapaaehtoista eikä sitä kannusteta samalla tavalla kuin matkustusturvallisuussovellusta. Koettiin, että viesti tai kannustus sovelluksen lataamiseen sekä opastus sen käyttöönotosta tulisi tulla esimerkiksi esihenkilöiltä tai yleisestä ohjeesta eikä jäädä vain omatoimisen perehtymisen varaan. Esimerkillä johtamisella voitaisiin ehkä nostaa turvallisuuskulttuuria ja luoda enemmän merkitystä sovellukselle ja sen käytölle. Sovellukseen perehtymisen jäätyä omatoimiseksi ja vastuun ollessa vain työntekijällä vaikuttivat perehtymiseen sovelluksen tarkoituksen tai käytön epäselvyys, perehtymiseen käytettävän ajan vähyys tai puute ja oma kiinnostus turvallisuusasioita kohtaan taikka jokin yhdistelmä näistä. (Emt.)

Sovelluksen käytön määrässä ja tavoissa oli vaihtelua. Henkilötasolla käyttöä määritteli oma asenne, matkustuskohteet ja oma matkustuskokemus. Vähän käyttävillä yhdistävinä tekijöinä oli omien matkakohteiden kokeminen tuttuina ja/tai turvallisina, kuten Euroopan kohteet, tai henkilöllä oli kertynyt paljon kokemusta matkustamisesta elämänsä tai työuransa aikana. Asenteella oli kuitenkin isompi merkitys kuin matkakohteilla. Matkustuksen määrän ja käytön välillä ei ollut huomattavia yhteyksiä, mutta eniten samankaltaisuuksia käytössä oli kahdesta kahdeksaan kertaa vuodessa matkustavilla. Kokemuksessa henkilön omasta sovelluksen käytöstä oli selkeästi kahta eri ajatusmallia. Joillekin jo ilmoitusten lukeminen tai tarkempi

sovelluksen silmäily laskettiin sovelluksen käytöksi. Toisen ajatuksen mukaan vain avun hälyttäminen tai hätätilanteessa sovelluksen käyttö lasketaan. Sovellus miellettiinkin enemmän viimeisenä oljenkortena kuin koko reissun aikana käytettävänä tukitoimintona. (Emt.)

Ensimmäinen ajatus melkein kaikilla oli, ettei oikeastaan tiedä sovelluksesta tai sen ominaisuuksista paljoa tai tarpeeksi. Sovellusta ehkä pidettiin monimutkaisempana kuin se on tai luultiin siellä olevan piilossa joitain ominaisuuksia, joita ei vielä itse tiennyt. Myös edellisestä reissusta saattoi olla kulunut jo aikaa, ja käyttö oli saattanut jäänyt vähäiselle. Lisäksi sovellusta voi hyödyntää myös huomaamattaan epäaktiivisesti lukemalla vain sen tarjoamia ilmoituksia. Kuitenkin haastattelun edetessä haastateltavat osasivat nimetä tai tunnistaa ainakin yleisimpiä ominaisuuksia (taulukko 6). Henkilöistä viisi tunnisti kaikki esitellyt ominaisuudet ja 15 kaikki yleisimmät ja selkeästi esillä olevat. Kaikki eivät kuitenkaan olleet täysin tietoisia sovelluksen tehtävästä ja perimmäisestä tarkoituksesta, eikä sen tuomasta turvasta ja hyödyistä matkan aikana. (Emt.)

Sovelluksesta tunnistetut ominaisuudet	Tunnistaneita (N=26)
Uutiset ja tiedotteet	25
Maakohtaiset tiedot	17
Oman matkan tiedot	15
Sijainnin ilmoittaminen	16
SOS-toiminto	14
Suosikkimaat	6
Lääke- ja sairaustiedot	5
Valuuttamuunnin	6

Taulukko 6: Matkustusturvallisuussovelluksen esittelyn pohjalta tunnistettuja ominaisuuksia

Eniten tunnettu ja käytetty ominaisuus on uutiset ja tiedotteet, joita 26 haastateltavasta 25 oli hyödyntänyt. Niitä katsottiin ja selattiin tietoisesti ennen matkaa ja matkan aikana tai epäsuorasti ja ehkä jopa huomaamattomasti ajankohtaisia puhelimeen tulevia ilmoituksia lukemalla. Muita enemmän tunnettuja ominaisuuksia olivat maakohtaiset tiedot, matkatiedot, sijainti-ilmoitus ja SOS-toiminto. Kuitenkin 11 henkilöä ei tietäneet SOS-toimintoa ollenkaan ja useampi ei ollut varma, miten se toimii. Sen ollessa kuitenkin yksi merkityksellisimpiä ominaisuuksia uhka-, vaara- tai kriisitilanteessa tulisi ihmisten olla tietoisia edes sen

olemassaolosta, ellei jopa toiminnasta. Vähiten tunnettuja ominaisuuksia olivat suosikkimaat, valuuttamuunnin sekä lääke- ja sairaustiedot. Ominaisuudet ovatkin vähän piilossa muihin verrattuna.

Sijaintitiedon kerääminen henkilön matkankulun seuraamiseksi koettiin turvaa antavana ominaisuutena, eikä kukaan ollut sitä vastaan ennestään. Turvallisuuden tunnetta koettiin lisäävän se, että työnantaja on tietoinen, missä henkilö matkan aikana on ja erikoistilanteissa informaatiota on tarjolla henkilön itsensä lisäksi myös työnantajalle Suomeen. Vain yksi kuitenkin oli käyttänyt sijaintitiedon ilmoittamistoimintoa matkustaessaan esimerkiksi saapuaan lentokentälle kohdemaahan. Sen toiminta ja käyttötilanteet koettiin hyvin epäselvinä ja näihin toivottiin esimerkkejä ja suosituksia.

Sovellusta enemmän käyttäneet pitivät sovellusta yksinkertaisena ja selkeänä tiedonlähteenä, kun taas vähemmän käyttäneille se oli epäselkeä kokonaisuus. Yleisestikin käytön määrän lisääntyessä opitaan tuntemaan sovellus paremmin ja hyödyntämään eri ominaisuuksia, mikä lisää varmuutta toimia. Vähän tai harvakseltaan käytetyn sovelluksen kohdalla ilman perehtymistä on samanlaista varmuutta ei ymmärrettävästi ole. Sovellus itsessään kuitenkin koettiin enemmän positiivisena ja 23 haastateltua koki sen hyödyllisenä, 17 henkilöä omassa matkustuksessaan ja kuuden henkilön mielestä ehkä hyödyllisenä riippuen kohteesta ja tilanteesta. Kaksi ei kokenut hyödyllisenä ja yksi ei tiedä. Luvut näyttävät tämän osalta hyvältä ja oikeanlaisella ohjeistuksella, perehtymisen tukemisella ja viestinnällä varmasti saadaan muutosta positiivisempaan.

Ennako-oletusten vastaisesti kaikki olivat vähintään ladanneet sovelluksen puhelimeen ja katsoneet sen edes kerran läpi. Käyttöä kuitenkin voisi olla vielä enemmän, kuten myös tietoisuutta sovelluksesta ja sen toiminnoista. Tyypillisin tapa käyttää sovellusta oli lukea tiedotteita ja katsella kohdemaasta tietoja jo ennen matkaa. Myös viikko- ja kuukausikatsauksien antamia yleiskuvia on seurattu varsinkin Covid-19-pandemian osalta ja sen takia. Vaikka sovelluksesta ei tiedetty, sille ei itse nähty arvoa omassa matkustamisessa taikka sitä ei olisi käytetty, olivat kaikki kuitenkin sen ladanneet ja sisään kirjautuneet suositusten mukaisesti. Koettiin sen tuovan vähän turvaa taskussa hätävarana.

Haastatelluilta tulleita ehdotuksia olivat lentokenttä-/maakohtainen info varsinkin liittyen koronavarautumiseen tarkemmalla tasolla omaa matkaa koskien. Autoillessa sopimusmatkatoimiston kautta varatulla vuokra-autolla esimerkiksi kentältä hotellille voisi sovellus tarjota turvallisuustiedotteet ja varoitukset liikenteen osalta. Tähän voisi olla oma navigointitoiminto tai yhteistyö toimijan kanssa. Sovellukseen kaivattiin reittiopas-tyyppisiä liikennetietoja julkisesta liikenteestä, esimerkiksi juna-, metro- tai bussiyhteydet kentältä hotellille, jotka voisi linkittää esimerkiksi suoraan sovellukseen tai avata matkustuskohteen mukaan luotetun sivuston matkayhteyksien valintaan. Matkustukseen liittyvät asiakirjat, kuten matkavakuutuskortti,

viisumi, passi, liput tai muu vastaava, voisivat olla yhdessä samassa paikassa turvassa soveluksessa. Suosituksia turvallisista kohteista ja ravintoloista saivat niin puoltavia kuin kielteisiä ääniä. Osa koki tärkeäksi voida kirjata säännöllisten lääkitysten tai allergioiden tiedot sovelukseen.

Sovellus koettiin profiloituvan vahvasti turvallisuusasioihin. Se koettiin usein olevan hyödyllisempi tuntemattomassa ja erikoisemmassa maassa, vaikkapa Aasiassa tai Afrikassa. Sen nähtiin olevan enemmän avuksi ongelmatilanteissa kuin muuten. Moneen sen tarjoamaan ominaisuuteen myös on jo ratkaisu, mutta haastateltavat totesivat, että sen käyttö ei työntekijälle mitään maksa niin, miksi sitä ei käytettäisi. Sovelluksen luotettavuuteen koettiin vaikuttaneen tekstin konekääntäminen ja siitä syntyneet epäselvyydet.

Tarvittavia ohjeistuksia ovat ainakin ajankohtainen sovelluksen lataus- ja kirjautumishje sekä käyttöön liittyvä ohje. Käyttöohjeessa tulisi olla ainakin kuvina, mutta mieluiten videona sovelluksesta kuvaus, johon käyttäjä voisi reflektoida omaa sovellustaan ja opetella käyttöä. Näin myös ensimmäistä kertaa lataava ja käyttävä voi tunnistaa viat sovelluksen ennen matkaa ja asiaan ehditään vaikuttaa. Varsinkin tällä hetkellä matkustuksen yleistessä taas normaaliin paluun myötä voisi hyödyntää Intraa tai yrityksen sisäistä sosiaalista mediaa sovelluksesta tiedottamiseen, sillä sen lataamiseen saattaa olla uudenlaista motivaatiota vallitsevan pandemiatilanteen takia.

6.4 Matkustusturvallisuusohjeiden vertailu

Jotta yritykselle voitiin personoida mahdollisimman toimiva matkustusturvallisuusohje, sen sisältöä, järjestystä ja esitysasua tarkasteltiin ja arvioitiin verrattuna muiden erilaisten organisaatioiden tuottamiin matkustusturvallisuusohjeisiin. Vertailukohtina hyödynnettiin Ulkoministeriön Turvallisesti työmatkalla ulkomailla (2019) ohjetta, Suojelupoliisin Turvallisesti matkalla (ei julkistusaikaa) esitettä ja Laurea ammattikorkeakoulun Johdon vastuusta ja toiminnasta ulkomaantyön turvallisessa arjessa ja häiriötilanteissa (2018) ohjetta. Ohjeista havaittiin yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia, joita taulukko 7 havainnollistaa.

Kyseisessä ohjeessa on huomioituna (X/-)	Toimeksiantaja	Ulkoministeriö	Suojelupoliisi	Laurea
Ennen matkaa-kokonaisuus	X	X	X	X
Matkan kokonaisvaltainen arviointi	X	X	X	X
UM-matkustusilmoitus	X	-	X	X
Tietoa kohdemaasta (UM matkustustiedotteet tai muut vastaavat lähteet)	X	X	X	X

Kyseisessä ohjeessa on huomioituna (X/-)	Toimeksiantaja	Ulkoministeriö	Suojelupoliisi	Laurea
Rokotus- ja terveystiedot kohteesta	-	X	-	X
Työterveydenhuollon konsultointi	X	X	-	X
Matkan/hotellin varaaminen	X	X	-	-
Matkustusasiakirjat	X	X	X	X
Matkalle mukaan	X	X	X	X
Matkan aikana-kokonaisuus	X	X	X	X
Käytös, pukeutuminen	X	X	-	X
Matkatavarat, omaisuus	X	X	X	X
Työvälineet ja asiakirjat	X	X	X	X
Laitteiden haltuunotto/ tarkastus ulkopuolisen toimesta	X	-	X	-
Tietoturvallisuus	X	X	X	X
Tiedon jakaminen	X	X	X	-
Rikostilanne	X	X	-	X
Kriisitilanne, levottomuudet	X	X	X	X
Matkustusturvallisuuden työkalut, matkahätä-palvelu tms.	X	X	-	X
Liikkuminen kohteessa	X	X	X	X
Matkan jälkeen-kokonaisuus	-	X	X	X
Terveyden huomiointi	-	X	-	X
Kriisitilanteiden jälkihoito	-	X	-	X
Turvallisuushavainnot	-	-	X	X
Muita huomioita				

Kyseisessä ohjeessa on huomioituna (X/-)	Toimeksiantaja	Ulkoministeriö	Suojelupoliisi	Laurea
Checklist/ Tarkastuslista	-	X	-	-
Henkilökohtaiset lääkkeet	X	X	-	X
Käsimatkatavaroihin tärkeimmät	X	X	-	X
Ice-yhteystiedot	X	X	-	X
Ohjeen etenemisjärjestys matkan elinkaari suunnittelusta toteutumiseen	X	X	X	X

Taulukko 7: Eri toimijoiden matkustusturvallisuusohjeiden sisällön vertailu

Jokaisella ohjeella oli myös omanlainen tulokulma matkustusturvallisuuteen, johon organisaation luonne saattoi vaikuttaa. Lisäksi Suojelupoliisin ohje oli enemmän matkustusturvallisuuden tietoturvallisuuden ohjeistukseen kuin yleiseksi matkustusturvallisuusohjeeksi. Kaikista ohjeista ei löytynyt kaikkia asioita mainittuna, mutta samoja peruselementtejä ja -teemoja ohjeiden välillä oli havaittavissa. Ulkoministeriön ja Suojelupoliisin ohjeet olivat selkeästi toteutettu mahdollisimman käyttäjäystävällisiksi helpottaen matkustajan toimintaa. Laurean ohje ei ollut matkustajalle suunnattu, minkä vuoksi sitä ei ole luotu palvelemaan matkustajaa. (Emt.)

Jokainen ohje eteni samassa järjestyksessä matkan elinkaaren mukaan sen suunnittelusta toteutumiseen. Osa ohjeista huomioi myös matkan jälkeen tapahtuvat mahdolliset toimenpiteet. Kaikki ohjeet suosittelivat matkan ja matkakohteen arviointia sekä erilaisten tietolähteiden hyödyntämistä tämän tueksi. Myös matkustusasiakirjoista ja mukaan otettavista tavaroista oli jokaisessa ohjeessa maininta. Suojelupoliisin ohjeessa puhuttiin enemmän tietoteknisistä- ja työvälineistä, kun taas esimerkiksi Ulkoministeriö ja toimeksiantaja ohjasivat myös muita asioita, kuten arvotavaroita ja käsimatkatavaroiden pakkaamista. (Emt.)

Matkan aikana käyttäytymiseen ja pukeutumiseen melkein jokainen ohje otti kantaa. Suojelupoliisi ohjeisti vain tietoturvallisuuteen liittyvässä toiminnassa, mitä ei voitu tähän kohtaan laskea maininnaksi henkilön käyttäytymiseen paikallisten seurassa. Jokainen ohje puhui matkatavaroista, tietoturvallisuudesta, liikkumisesta kohteessa ja työvälineistä ja asiakirjoista. Mahdollisesta viranomaisten turvatarkastuksen yhteydessä toteuttamasta laitteiden tarkastuksesta mainittiin vain toimeksiantajan ohjeessa. Tiedon säilömisestä mainittiin myös Suojelupoliisin ohjeessa. (Emt.)

7 Johtopäätökset

Tässä luvussa vastataan opinnäytetyön alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja kuvaillaan toimeksiantajalle valmisteltuja tuotoksia. Luvussa myös arvioidaan opinnäytetyöprosessia ja aikaan saadun työn siirrettävyyttä muiden organisaatioiden käyttöön.

7.1 Matkustusturvallisuusohjeen sisältö päivitetystä versiossa

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä työssä oli ”Mitä tarpeita organisaatiolla on matkustusturvallisuusohjeen sisällölle?”. Aivoriihen ja matkustavan henkilöstön haastatteluiden avulla selvitettiin yrityksen omia tarpeita ja erityispiirteitä ohjeen sisältöä pohdittaessa. Päävaatimuksena yrityksellä oli lakipohjaisten vaatimusten täyttäminen ja havaittuihin riskeihin vaikuttamista osana riskienhallintaa. Näiden lisäksi ohjeen tuli vastata muodoltaan ja tavaltaan esittää ohjekohtia muita yrityksen käytössä olevia ohjeita. Ohjetekstiä muokattiin, järjesteltiin uudelleen ja sitä selkeytettiin yhteneväisyyden mahdollistamiseksi. Yleisesti ohjeet haluttiin pitää joustavina ja yleismaallisin tarkkojen ja yksityiskohtaisten toimintamallien sijasta. Näin ohjetta ja sen kohtia voidaan hyödyntää monipuolisesti eri tilanteissa. Kuitenkin ohjeiden tulee olla tarpeeksi selkeitä, jotta niillä oikeasti voidaan vaikuttaa henkilöiden käytöseen haluttuun suuntaan ja mahdollisesti herätellä heitä asiasta. Ohjeiden tulee olla tarkoituksen mukaisia ja niiden perimmäisiä voidaan tarvittaessa selventää. Näin voidaan pienentää henkilöiden yksilöllisiä eroja matkustusturvallisuutta vaarantavina tekijöinä.

Ohjeessa oli monia matkustusturvallisuuden kannalta tärkeitä teemoja käsiteltynä, mutta liian yksityiskohtaisesti käsitellyt asiat muutettiin yleisempään muotoon, liian epäselvästi kerrottuja kohtia selvennettiin ja puuttuvia osioita lisättiin. Ohjeeseen lisättiin Matkan jälkeensikko ja sen alle aihetta koskevat asiat terveydentilasta kriisijälkihoitoon. Jokaisen tällaisen matkan elinkaaren vaiheen alle luotiin checklist-tyyppiset tarkastuslistat, joihin kerättiin tiiviisti kyseisessä kohdassa käsitellyt asiat kertauksena. Työntekijöiden haastatteluiden pohjalta havaittiin tarve käytössä olevien matkustusturvallisuuspalveluiden kuvailulle siten, että ohjeen lukija ymmärtää tekstin pohjalta olennaiset asiat.

7.2 Matkustusturvallisuusohjeen esitysmuoto

Toisena tutkimuskysymyksenä oli ”Millä tavalla toteutetut matkustusturvallisuusohjeet palvelevat parhaiten organisaation esihenkilöitä ja työntekijöitä?”. Yrityksessä yleisenä tapana on lisätä kaikki käytetyt ohjeen intrasivustolle. Matkustusturvallisuussiantuntijoiden ja henkilöstön haastatteluiden perusteella voitiin kuitenkin todeta, että pelkkä intrasivustolta löytyvä ohje ei välttämättä riitä jokaisessa tilanteessa. Myöskään pelkkä tekstimuotoinen ohje ei välttämättä ole se kaikkein mielekkäin läpikäytävä matkustajan tai hänen esihenkilönsä mielestä. Ohjeesta muokattiin visuaalisesti miellyttävämpi kokonaisuus. Lukemisen tueksi lisättiin selventäviä kuvia ja taulukoita esimerkiksi matkan alustavasta arvioinnista ja tärkeimmät kohdat

sisältävät tarkistuslistat. Kirjalliseen ohjeeseen luotiin noin tiivis esittelyvideo matkustusturvallisuussovelluksesta, jonka avulla matkustaja oppii sovellusta ja sen toimintoja käyttämään.

Toimeksiantajalle ehdotettiin koulutusta matkustusturvallisuuden ohjeistamisen tueksi. Muodoksi valikoitui verkkokoulutus, sillä muoto on yrityksessä laajasti käytössä. Ylimääräistä koulutusta on tarjolla matkustajalle erään matkustusturvallisuuspalvelun kautta tarpeen mukaan. Verkkokoulutuksen sisällöstä ja mahdollisista harjoitustehtävistä luotiin ehdotus. Koulutuksen avulla voidaan lisäksi osoittaa matkustajan oma osaaminen aihepiiristä ja suoritusmerkintä koulutuksesta. Tällöin erillistä allekirjoitettavaa dokumenttia ei tarvita.

Johdon sitoutuminen nähtiin tärkeäksi molempien haastatteluiden ja kirjallisuuskatsauksen pohjalta. Esihenkilöiden oma tietoisuus ohjeesta ja sen automaattinen tarjoaminen matkaa arvioitaessa tulisi parantua nykytilanteesta. Ohjetta ehdotettiin myös tarjottavaksi automaattisesti matkavarauksen tai sovelluksen asennussähköpostiviestin yhteydessä. Pakollinen tietyin määräajoin suoritettava verkkokoulutus lisäisi myös tietämystä matkustusturvallisuusohjeesta.

7.3 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyöprosessi toteutettiin kokonaan läheisessä yhteistyössä toimeksiantajan edustajien kanssa. Heiltä voitiin pyytää mielipiteitä lyhyelläkin varoitusajalla sekä yhdessä ideoida niin työn toteutukseen kuin ohjeiden kehittämiseen liittyviä asioita. Näin varmistettiin, että työn lopputulos on myös toimeksiantajalle relevantti ja toteutetut tuotokset vastaavat yrityksen muuta ohjeistusta ja työlle asettuja tavoitteita. Yritys aikoo ottaa käyttöönsä ohje-ehdotuksista täysin uudistetun matkustusturvallisuusohjeen, johon julkaisun yhteydessä liittävät sovelluksen esittelyvideon. Verkkokoulutusehdotus otettiin vastaan positiivisesti ja sen toteuttaminen aiotaan aloittaa heti kun vaan mahdollista.

Opinnäytetyön tekemisen tueksi löytyi riittävästi tietoperustaa, mutta sitä olisi voinut olla runsaammin ja laajemminkin. Kuitenkin työn tekemisen kannalta kaikkiin olennaisiin kohtiin löytyi tietoa tueksi. Jo kirjallisuuskatsauksen avulla havaittiin koulutuksen ja ohjeistamisen merkitys ja työnantajan vastuu näiden toteuttamisessa, jotta työntekijöillä olisi riittävä kompetenssi toimia. Valmiit selkeämuotoiset matkustusturvallisuusohjeet ja matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut tukivat laista alun perin pohjautuvaa velvollisuutta ja sen merkitystä.

Aineistosta nousi esille ohjeen olemassaolon lisäksi sen yritykselle personoidun sisällön ja riittävän laadukkuuden vaatimus, jotta sillä voidaan täyttää työnantajalle asetetut velvoitteet ja aidosti vaikuttaa henkilöihin. Henkilöstön merkitystä turvallisuudessa korostettiin kirjallisuudessa ja haastatteluissa, ja vertailussa käytetyt matkustusturvallisuusohjeet pyrkivät selvästi vähentämään inhimillisiä riskejä. Työntekijöiden haastattelu selkeytti yrityksen tilannetta

aiheen ohjeistuksen, koulutuksen ja viestinnän osalta, sillä esille nousi, ettei ohjeen olemassaolo tai sen käyttäminen ollut halutulla tasolla.

Työnalla oleva ISO-standardi matkustusturvallisuudesta olisi varmasti tukenut työn toteuttamista vahvasti, mutta sitä ei valitettavasti saatu käyttöön ajoissa. Kuitenkin työn aikana toteutettuja matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastatteluista pystyttiin hyödyntämään lisälähteenä ohjeen sisällön reflektointiin niiden tarjoaman tiedon monipuolisuuden vuoksi. Monipuoliset menetelmät takasivat monipuolisen aineiston työn kehittämiseen. Aineistossa oli tarpeeksi liittymäkohtia eri muotojen välillä tiedon oikeellisuuden osoittamiseksi. Osa asioista oli kuitenkin osittain henkilön tai toimijan mielipideasioita ja ne tulisivat ottaa huomioon sellaisinaan.

Työn aikana toteutetut työvaiheet etenivät ongelmitta. Aivoriihi saatiin toteutettua luovan työskentelyn työkalun ansiosta vähintään yhtä hyvin kuin oikeassa työpajassa. Sen avulla saatiin kerättyä monipuolisesti erilaisia matkustusturvallisuuteen vaikuttavia riskejä, joiden arviointi sujui yrityksen oman riskienarviointipohjan avulla. Myöskin ohjeiden vertailussa ei ollut suuria ongelmia. Ohjeiden välillä oli tietynlaisia eroja siinä, miten tai mistä asioista tietyissä kohdissa puhuttiin, jolloin näiden merkitseminen taulukkoon vaati tarkempaa arviointia.

Haastateltavat saatiin mukaan tehokkaasti eikä yleisessä toteutuksessa ollut ongelmia. Molempien teemahaastatteluiden tueksi luodut haastattelurungot todettiin toimiviksi, eikä niitä jouduttu muuttamaan työn aikana. Molempien teemahaastatteluiden osalta toteutui ennalta asetettu osallistumistavoite tiedon oikeellisuuden varmistamiseksi. Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden osalta jo viisi haastateltavalta kertyi runsaasti myös erilaisia mielipiteitä. Haastateltavia olisi voinut olla enemmänkin laajemman kuvan tai yksimielisyyksien selvemmän esiintymisen takaamiseksi. Yrityksessä matkustavien osuus koko henkilöstöstä on pieni, joten 26 koettiin jo riittäväksi osallistujamääräksi haastatteluihin. Haastatteluilla tuotettu tieto ei ole tilastollisesti merkittävää, mutta sen auttaa havaitsemaan nykytilannetta ja vaadittavia kehityssuuntia, jotka riittävät työskentelyn edistämiseksi. Isossa yrityksessä, jossa matkustavaa henkilöstöä on merkittävästi, ei välttämättä alle 30 henkilön haastattelu olisi riittävä lähde edes suuntaviivojen kartoittamiseen.

Toteutettua työtä ja sen pohjalta luotuja tuotoksia ei voida hyödyntää täysin sellaisinaan muiden yritysten käyttöön. Työn rakenne havaittiin toimivaksi tavoitteenaan matkustusturvallisuusohjeen kehittäminen. Noudattaen samantyylistä kaavaa omien riskien arvioinnista ja mahdollisesta omien työntekijöiden haastatteluista ohjeen kehittämistä kohti voidaan saada kyseiselle yritykselle soveltuvampia tuloksia. Matkustusturvallisuusasiantuntijahaastatteluiden tuloksia voidaan hyödyntää myös jatkossa tietyn aikaa, mikäli maailmantilanne matkustuksen osalta ei muutu. Silloin tieto on vanhentunutta, eikä sitä kannata sellaisenaan siirtää eteenpäin. Kuitenkin vielä tällä hetkellä matkustusturvallisuuden riskit eivät ainakaan

toimeksiantajan osalta ole muuttuneet, jolloin matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut ovat relevantti lähde.

Työn aikana esille nousi ensinnäkin tarve yritykselle soveltuvalle matkustusturvallisuutta käsittelevälle ohjeelle. Toisekseen pelkkä ohje ei välttämättä ole riittävä yksinään. Tukena kannattaa hyödyntää erilaisia tapoja, kuten viestintää ja koulusta. Etenkin organisaatiokaaviossa ylemmältä tasolta tulevaa kannustusta ja esimerkkiä pidettiin erityisen tärkeänä matkustusturvallisuutta edistävänä toimenpiteenä. Matkustusturvallisuuden ohjeistus onkin moniulotteinen kokonaisuus, johon pelkkä kirjallinen ohje ei välttämättä riitä muuten, kuin lakipykälän täyttämiseen.

Lähteet

Painetut

Heljaste, J.-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

Katz, D.S. & Caspi, I. 2020. Executive's Guide to Personal Security. 2. painos. Hoboken: John Wiley & Sons.

Rauramo, P. 2017. Turvallisesti työmatkalla ulkomailla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Spencer, T. 2013. Personal Security- A Guide for International Travelers. Boca Raton: Taylor & Francis Group. CRC Press.

Sähköiset

Elinkeinoelämän keskusliitto. Elinkeinoelämän yritysturvallisuus-malli. Viitattu 6.6.2021.
https://ek.fi/wp-content/uploads/yritysturvallisuus_2016.pdf

Jyväskylän yliopisto 2016. Teemoittelu. Viitattu 9.6.2021.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysi-menetelmat/teemoittelu>

Karelia ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyön muodot. Viitattu 1.6.2021.
<https://libguides.karelia.fi/c.php?g=679019&p=4901221>

Kotimaisten kielten keskus. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 10.6.2021.
https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille

Kupi, E., Keränen, J. & Lanne, M. 2009. Riskienhallinta osana pk-yritysten strategista johtamista. Viitattu 9.6.2021.
<https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/workingpapers/2009/W137.pdf>

Mannila, M. 2021. Kirjallisuuskatsaus opinnäytetyön muotona. Viitattu 10.6.2021.
<https://energia.vamk.fi/osaaminen/kirjallisuuskatsaus-opinnaytetyon-muotona/>

Martikainen, S. & Ranta, T. 2018. Johdon vastuusta ja toiminnasta ulkomaantyyntöön turvallisessa arjessa ja häiriötilanteissa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 8.9.2021.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-497-2>

Metropolia ammattikorkeakoulu. Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä. Viitattu 1.6.2021.
<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852>

Mural 2020. Features. Viitattu 10.5.2021.
<https://www.mural.co/>

Nordic Refugee Council 2017. The 2012 Dadaab attack - a follow-up on our staff and organisational learning. Viitattu 12.5.2021.
<https://www.nrc.no/news/2017/november/the-2012-dadaab-attack--a-follow-up-on-our-staff-and-organisational-learning/>

Oikotie 2021. Pankki-, rahoitus- ja vakuutusala. Viitattu 8.6.2021.
<https://tyopaikat.oikotie.fi/toimiala/pankki-rahoitus-ja-vakuutusala>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 15.03.2021.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 14.6.2021.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Suojelupoliisi. N.d. Turvallisesti matkalla. Viitattu 12.02.2021.
https://supo.fi/documents/38197657/39761288/Matkustusturvallisuus_Supo_fi.pdf/917a7b2b-5a13-03e9-367a-fa93b02ae91b/Matkustusturvallisuus_Supo_fi.pdf?t=1602666983939

Suomen riskienhallintaliito. Potentiaalisten ongelmien analyysi. Viitattu 9.6.2021.
<https://pk-rh.fi/tools/poa-analyysi.html>

Suomen riskienhallintaliito. Riskienhallinnan periaatteet. Viitattu 9.6.2021.
<https://pk-rh.fi/riskienhallinta/riskienhallinnan-periaatteet.html>

Suomisanakirja. Ohje. Viitattu 8.6.2021.
<https://www.suomisanakirja.fi/ohje>

Suomisanakirja. Työmatka. Viitattu 8.6.2021.
<https://www.suomisanakirja.fi/työmatka>

Suomisanakirja. Ulkomaanmatka. Viitattu 8.6.2021.
<https://www.suomisanakirja.fi/ulkomaanmatka>

Tilastokeskus 2017, Liitetaulukko 5. Ulkomaanmatkat syyn ja kohteen mukaan vuonna 2016 ja niiden muutos. Viitattu 4.6.2021.
http://www.stat.fi/til/smat/2016/smat_2016_2017-03-29_tau_007_fi.html

Tilastokeskus 2018, Liitetaulukko 5. Ulkomaanmatkat syyn ja kohteen mukaan vuonna 2017 ja niiden muutos. Viitattu 4.6.2021.
http://www.stat.fi/til/smat/2017/smat_2017_2018-03-29_tau_008_fi.html

Tilastokeskus 2019, Liitetaulukko 5. Ulkomaanmatkat syyn ja kohteen mukaan vuonna 2018 ja niiden muutos. Viitattu 4.6.2021.
http://www.stat.fi/til/smat/2018/smat_2018_2019-03-28_tau_008_fi.html

Tilastokeskus 2020. Liitetaulukko 5. Ulkomaanmatkat syyn ja kohteen mukaan vuonna 2019 ja niiden muutos. Viitattu 4.6.2021.
https://www.stat.fi/til/smat/2019/smat_2019_2020-06-11_tau_007_fi.html

Tilastokeskus. Työnantaja. Viitattu 8.6.2021.
<https://www.stat.fi/meta/kas/tyonantaja.html>

Työsuojeluhallinto. Riskien hallinta. Viitattu 26.02.2021.
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vaarojen-arviointi/riskien-hallinta>

Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 20.5.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Ulkoministeriö. Matkustus. Viitattu 26.5.2021.
<https://um.fi/matkustaminen>

Väisänen, K. 2020. Reissutyössä on riskinsä. Viitattu 13.6.2021.
<https://tttlehti.fi/reissutyossa-on-riskinsa/>

Yle uutiset 2011. Ulkomaan työmatkat uuvuttavat työntekijät. Viitattu 13.6.2021.
<https://yle.fi/uutiset/3-5360753>

Julkaisemattomat

Finanssialan yrityksen sisäisessä käytössä olevat tietolähteet ja intrasivusto.

Matkustavan henkilöstön haastattelut. 1.6.-12.6.2020

Matkustusturvallisuusasiantuntijoiden haastattelut. 31.3.-8.4.2021.

Opinnäytetyöprojektin aloituspalaveri toimeksiantajan kanssa. 11/2020.

Kuvat

Kuva 1: Aivoriin toteutukseen hyödynnetty työskentelypohja Mural-työkalussa	24
Kuva 2: Yrityksen riskimatriisi riskitason laskemiseen	30

Taulukot

Taulukko 1: Toimeksiantajan nykyisen matkustusturvallisuusohjeen sisältö.....	10
Taulukko 2: Muunnelma Tilastokeskuksen taulukosta työmatkojen määrästä niiden vuosittaisesta muutoksesta.....	14
Taulukko 3: Yrityksillä käytössä olevia keinoja matkustusturvallisuuteen vaikuttamiseen ja huolehtimisvelvollisuuden täyttymisen varmistamiseen vapaasti suomennettuna (Duty of Care And Travel Risk Management Global Benchmark Study 2011, Spencer 2013, 40-41mukaan.) .	20
Taulukko 4: Yrityksessä tunnistettujen matkustusturvallisuuden riskien tasot ja kontrollit...	30
Taulukko 5: Asiantuntijahaastatteluiden tuloksia	33
Taulukko 6: Matkustusturvallisuussovelluksen esittelyn pohjalta tunnistettuja ominaisuuksia	37
Taulukko 7: Eri toimijoiden matkustusturvallisuusohjeiden sisällön vertailu	41

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko matkustusturvallisuusasiantuntijoille.....	51
Liite 2: Haastattelurunko henkilöstölle.....	52

Liite 1: Haastattelurunko matkustusturvallisuusasiantuntijoille

Matkustusturvallisuus-haastattelu

Johdatus aiheeseen

1. Mitä on matkustusturvallisuus? Mitä siihen sisältyy?
2. Mitkä asiat vaikuttavat matkustuksen turvallisuuteen?
 - a. Miten siihen voi itse vaikuttaa?
3. Mitkä koet työmatkustamisen riskeinä tai uhkina (Omaisuus, liikenne, tieto, henkilö, lainsäädäntö, ympäristö, kulttuuri...)
 - a. Yrityksen näkökulmasta
 - b. Työntekijän näkökulmasta?

Työkaluja, keinoja

1. Mitä matkustusturvallisuutta tukevia työkaluja, välineitä tai asioita tiedät käytettävän?
2. Mitä eri asioita voidaan hyödyntää matkustusturvallisuuden tueksi, avuksi tai varmistamiseksi?
 - a. Mitä näistä itse tiedät käytettävän?
 - b. Mitä itse olet hyödyntänyt tai saanut muut hyödyntämään?
3. Mitä lisäarvoa ne tuovat
 - a. Matkustajalle?
 - b. Yritykselle/työnantajalle?
4. Miten voidaan vaikuttaa matkustavaan työntekijään?

Ohjeistus

1. Millainen on hyvä matkustusturvallisuusohje?
 - a. Mitä ominaisuuksia siinä on?
 - b. Mitä asioita siinä on mainittuna/käsiteltynä?
 - i. Miten/Millä lailla ne on mainittu, käsitelty tai esitetty?
2. Mitkä asiat eivät kuulu matkustusturvallisuusohjeeseen?
3. Mitkä asiat tukevat matkustusturvallisuuden ohjeistamista?
4. Missä muodossa tai muodoissa ohjeistuksen tulisi olla, jotta se palvelisi parhaiten
 - a. Työntekijää?
 - b. Yritystä/työnantajaa?
 - c. Mitä eri asioita siinä tulisi hyödyntää?
5. Millä keinoin voidaan varmistaa, että ohjeistus on mennyt perille/ luettu ja sisäistetty/ käyty läpi? Mitkä ovat olleet toimivia/huonoja?
6. Miten luodaan hyvä matkustusturvallisuusohje?
7. Missä ohje/ohjeistus tulisi olla? Etsittävässä/Esillä/Automaattisesti annettuna tms.?
8. Ohjeen järjestys?
9. Tarkkoja vai yleisiä ohjeita?

Liite 2: Haastattelurunko henkilöstölle

Sovellus- haastattelu

(Alkuun esittäytymiset ja haastattelun tarkoitus ja tavoite)

Heippa! Täällä Katariina Juuti ja toimin [REDACTED]

Tämän haastattelun tavoitteena on selvittää nykytilannetta liittyen tähän [REDACTED] sovellukseen ja sen käyttöasteeseen, sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Kysymyksiin toivotaan mahdollisimman rehellisiä ja totuudenmukaisia vastauksia ja minä tässä samalla kirjailen näitä vastauksia ylös.

Jokaisen haastattelun jälkeen käsittelen haastattelun aikana syntyneen aineiston ja muutan tunnistamattomaan muotoon eli ei tulla kohdistamaan myöhemmin vastauksia vastaajiin. Haastattelussa saatuja tietoja hyödynnetään yleisellä tasolla eli kenenkään kommentteja ei julkaista sellaisenaan tai millään tapaa ei voida haastateltavien henkilöllisyyttä saada jälkikäteen tietoon. Kuten sanoin jo alussa, halutaan löytää syitä sekä sovelluksen käyttöön että käyttämättä jäämiseen.

1. **Nykytilan kartoitus: selvitys käytön laajuudesta ja toimivuudesta**
2. **selvitys miksi, mitä ja miten**

- On asentanut ja käyttänyt
- On asentanut ja ei ole käyttänyt
- Ei ole asentanut eikä käyttänyt
- Ei ole kuullut koko sovelluksesta

Kysymyksiä



1. Kuinka paljon ja usein matkustat työssäsi ulkomaille, millaisia matkat ovat?
2. Mitä intrasivuja tai sovelluksia hyödynnät etsiessäsi tietoa uutta työmatkaa koskien?
3. Meillä on matkustusturvallisuuden tueksi käytössä mobiilisovellus [REDACTED]. Oletko kuullut sovelluksesta aikaisemmin ja mistä olet siitä kuullut?
 - a. Voitko kertoa oman lyhyen kuvauksen siitä tietojesi pohjalta?
 - b. Kuinka hyvin tunnet sovelluksen ja sen ominaisuudet, voitko kertoa niistä?
4. Oletko koskaan sovellusta asentanut tai onko se ollut asennettuna?
 - a. Entäpä toinen olemassa oleva sovellus [REDACTED], onko se tuttu tai asennettuna ja käytössä?



5. Onko [REDACTED] ollut käytössä matkalla?
 - a. Jos on ollut käytössä, niin onko sovellus ollut matkakohtainen vai onko siihen jatkuva lisenssi?
 - b. Kokiko sovelluksen hyödylliseksi matkallaan?



6. Miten käytit sovellusta?
 - a. Mitä ominaisuuksia hyödynsit?

b. Onko suositellut sovelluksen käyttöä muille?



7. Miksi et ole sitä käyttänyt ja hyödyntänyt matkoilla? Onko tähän jotain tiettyä tai useampaa syytä?

- a. Tietoisuuden puute?
- b. Tietosuoja?
- c. Puhelimen muisti?
- d. Sovelluksen tehtävän epäselvyys?
- e. Ei pitänyt tärkeänä tai käytettävänä?
- f. Hankala/huono käyttää?



8. Onko jotain syitä, miksi et ole tätä sovellusta ladannut?

- a. Vaatii liikaa työtä tutustua siihen?
- b. Ei ole tietoa siitä tai edes sen olemassaolosta?
- c. Sijainti tieto?
- d. Liikaa sovelluksia?



9. Onko kuullut työkavereilta tai muilta sovelluksesta ja sen käytöstä?

10. Esittelyn jälkeen kysymys:

- a. Olisitko käyttänyt sovellusta, jos olisit tiennyt nämä asiat?
- b. Olisitko ladannut ja käyttänyt sovellusta, jos olisit tiennyt nämä?
- c. Puuttuuko mielestäsi sovelluksesta tarpeellisia ominaisuuksia tai jäätkö kaipaamaan jotain lisätoimintoja?