



Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemus

Krista Paavilainen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemus

Krista Paavilainen
Turvallisuuden ja riskienhallinnan
koulutus
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2022

Krista Paavilainen

Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemus

Vuosi

2022

Sivumäärä

59

Kokonaisvaltainen ja toimiva turvallisuusilmoitusmenettely on keskeinen osa onnistunutta ja osallistavaa turvallisuustyötä. Sillä pyritään muun muassa edistämään liiketoiminnalle laadittuja tavoitteita ja varmistamaan toiminnan jatkuvuus. Järjestelmällisellä ilmoitusmenettelyllä on mahdollista kerätä tietoa työpaikalla sattuvista läheltä piti -tilanteista, poikkeamista ja vaaroista. Menettelyn toteuttaminen on tärkeää, jotta vahingot ja vakavat turvallisuuspoikkeamat voitaisiin estää ennalta. Toimiva turvallisuusilmoitusprosessi helpottaa kokonaiskuvan muodostamista turvallisuustilanteesta ja turvallisuustoiminnan kehittämistä, sillä työkalun kautta saatua tietoa voidaan hyödyntää koko organisaatiossa. Ennen kaikkea toimiva turvallisuusilmoitusprosessi tukee sekä työnantajaa lakisääteisten velvollisuuksien hoitamisessa että yrityksen omaehtoista turvallisuustyötä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia analyysi Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksesta ja tunnistaa sen mahdolliset ongelmakohdat käyttäjien näkökulmasta. Toimeksiannon antanutta yritystä kutsutaan nimellä Yritys X tässä opinnäytetyössä toimeksi-antajan toiveesta. Yritys X:n intressinä oli kehittää turvallisuusilmoitusprosessin toimivuutta, teknisiä ominaisuuksia ja tunnettavuutta. Näin ollen opinnäytetyön tavoitteena oli, että Yritys X hyötyisi saaduista tuloksista sekä mahdollisista ratkaisuehdotuksista ja kykenisi niiden pohjalta kehittämään turvallisuusilmoitusprosessiaan.

Opinnäytetyön muoto oli tutkimuksellinen kehittämistyö ja sen lähestymistapana tapaustutkimus. Menetelmäsuunta tässä opinnäytetyössä oli monimenetelmällisyys eli metodologinen pluralismi, jossa yhdistellään sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Vaikka opinnäytetyön tutkimuskysymykset, aineiston analysointi ja tulosten esittely onkin laadittu pääsääntöisesti kvalitatiivisella menetelmällä, tulosten ymmärrettävyyttä, jakautumista, ja luotettavuutta pyrittiin tukemaan kvantitatiivisella menetelmällä. Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät olivat dokumenttianalyysi ja puolistrukturoidut kyselyt. Opinnäytetyön tietoperustana toimi Yritys X:ltä saadut dokumentit sekä turvallisuusjohtamiseen liittyvä kirjallisuus. Monipuoliseen lähdemateriaaliin perehtymisen, dokumenttianalyysin sekä toimeksi-antajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella luotiin keskeisimmät kyselykysymykset, jotka palvelivat Yritys X:än sekä opinnäytetyön tavoitteita.

Opinnäytetyön keskeisimpien tulosten mukaan Yritys X:n henkilöstö ja käsittelijät pitivät turvallisuusilmoitusprosessia varsin selkeänä. Vastauksista nousi esiin kuitenkin toiveita lisäkoulutuksiin, roolien selkeyttämisiin, prosessin läpinäkyvyyteen sekä turvallisuusilmoituksen saatavuuteen, palautejärjestelmään ja viestintään liittyen. Näihin liittyen annetaan myös kehitysehdotuksia, joita huomioon ottamalla Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista on mahdollista rakentaa entistä toimivampi.

Krista Paavilainen

The user experience of the safety notice procedure of Company X

Year

2022

Pages

59

A comprehensive and functioning safety notice procedure is a central part of successful participatory safety work. Its aim inter alia is to improve the objectives that are set to business activities and to ensure of business continuity. By an organized notice procedure it is possible to gather information of the touch and go situations, deviations and dangers that take place in the workplace. Implementing the procedure is important so that preventing accidents and serious safety deviations is possible. A functioning safety notice procedure simplifies composing an overall view of the safety situation and helps develop safety activities as the tool provides information that is utilizable in the whole organization. Above all a functioning safety notice procedure supports both the employer in fulfilling its statutory responsibilities and the independent safety work of the company.

The purpose of this thesis was to prepare an analysis of the user experience of Company X's safety notice procedure from the users' point of view. The commissioning company is called Company X in this thesis at the company's request. The interests of Company X are to develop the functionality, the technical features and the awareness of its safety notice procedure. Therefore, the objective of this thesis is that Company X would benefit from the results along with the possible proposed decisions and that it would be able to develop its safety notice procedure.

The thesis is executed research development work and the approach is case study. The direction of method in this thesis is mixed methods or methodological pluralism in which both quantitative and qualitative methods are combined. Even though the research questions, the analysis of the materials and the reporting of the results in the thesis are mostly written with qualitative methods, the purpose was to support among other things the intelligibility, the distribution and the reliability of the results with the quantitative method. The methods used are document analysis and semi-structured surveys. The theoretical framework of the thesis are the documents received from Company X and literature on safety leadership. The theoretical framework, document analysis and discussions with Company X enabled the creation of survey questions that served both the interests of Company X and the purposes of the thesis.

According to the key results, the personnel and handlers of Company X consider the safety notice procedure to be quite clear. However, wishes for extra training, clarifying the roles, transparency, the accessibility and the interpersonal communication of the safety notice procedure were hoped for. Suggestions for development are provided for these topics. By acknowledging these it is possible for Company X to build its safety notice procedure to be even more functional.

Keywords: Organization culture, safety notice, safety leadership, safety culture, safety communication

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Työn tausta	6
1.2	Yrityksen esittely ja yhteistyö.....	7
1.3	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
2	Turvallisuusilmoitusmenettely organisaatiossa	8
2.1	Keskeiset käsitteet.....	8
2.2	Turvallisuusilmoitusmenettelyn syyt ja siitä saatavat hyödyt	11
2.3	Turvallisuuskulttuurin ja -viestinnän merkitys organisaatiossa.....	13
2.4	Aihealueen aiemmat tutkimukset.....	15
3	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmät	15
3.1	Monimenetelmällinen menetelmäsuuntaus.....	16
3.2	Dokumenttianalyysi	17
3.3	Puolistrukturoitu kysely	18
3.3.1	Kohderyhmien esittely	19
3.3.2	Henkilöstön kysely	21
3.3.3	Esihenkilöiden ja turvallisuusvastaavien kysely	22
4	Tulokset	23
4.1	Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin nykytila ja dokumenttianalyysin tulokset	23
4.2	Henkilöstö	28
4.2.1	Positiivinen palaute ilmoitusprosessista sekä prosessin tunteminen	32
4.2.2	Tapahtumalajit, saavutettavuus ja viestintä	33
4.2.3	Turvallisuushavainnot, ilmoitusten laatiminen, käsittely ja koulutukset...	33
4.3	Esihenkilöt, turvallisuusvastaavat ja nimetyt turvallisuusilmoitusten käsittelijät	35
4.3.1	Positiivinen palaute ilmoitusprosessista ja prosessin tunteminen sekä käsittelijän osaaminen	40
4.3.2	Turvallisuusilmoitusten käsitteleminen, riskienhallinnan järjestelmä ja viestitulva	40
5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	41
5.1	Reflektointi	46
5.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	46
	Lähteet.....	48
	Kuviot	52
	Liitteet	53

1 Johdanto

Järjestelmällinen turvallisuusilmoitusprosessi mahdollistaa työpaikalla sattuvista vaaroista, poikkeamista ja läheltä piti -tilanteista saatavan tiedon keräämisen. Turvallisuusilmoitusmenettely, jossa ilmoituksia tehdään aktiivisesti ja niitä käsitellään järjestelmällisesti, edistää turvallisuutta, tiedonkulkua ja työn sujuvuutta. Ennen kaikkea se tukee muun muassa työnantajan lakisääteisten velvoitteiden täyttymistä sekä vaarojen hallintaa ja arviointia. (Yritys X:n dokumentti A 2022.)

Yritys X:n tarpeena on selvittää turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjien ja käsittelijöiden näkökulmasta, millaisia ongelmakohtia he ovat tunnistanee prosessissa ja millaisia ratkaisuehdotuksia niiden korjaamiseksi on. Lisäksi Yritys X:n toiveena on selvittää, millainen on turvallisuusilmoituksen käyttäjien ja käsittelijöiden näkemys prosessin toimivuudesta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on löytää Yritys X:ää hyödyttäviä tuloksia ja mahdollisia ratkaisuehdotuksia, joiden pohjalta toimeksiantaja kykenee kehittämään turvallisuusilmoitusprosessiaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia kattava analyysi Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksesta, tunnistaa sen mahdolliset ongelmakohdat ja keskeisimmät ratkaisuehdotukset.

Tämän opinnäytetyön muoto on tutkimuksellinen kehittämistyö ja sen lähestymistapa on tapaustutkimus. Opinnäytetyössä hyödynnetään monimenetelmällisyyttä eli sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista menetelmää. Opinnäytetyön menetelmät ovat dokumenttianalyysi ja puolistrukturoidut kyselyt.

Opinnäytetyön lopussa esittelen kyselyiden tulokset ja teen niihin sekä tietoperustaan pohjautuvat johtopäätökset ja kehitysehdotukset. Arvioin myös työskentelyprosessini etenemistä ja omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana. Lopuksi pohdin opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

1.1 Työn tausta

Opinnäytetyöni sai alkunsa Laurea-ammattikorkeakoulun toisesta harjoittelujaksosta, jonka suoritin turvallisuusasiantuntijaharjoittelijana Yritys X:n palveluksessa. Vaikka yritys olikin minulle ennestään tuttu työnantajana, olin työtehtävieni myötä uuden edessä. Harjoitteluni aikana pääsin tutustumaan yrityksen turvallisuusperiaatteisiin, -toimintoihin ja -kulttuuriin erilaisten työtehtävien kautta. Turvallisuusilmoitus -työkalu käytäntöineen ei ollut minulle tuttu ennen Yritys X:ssä suorittamaani harjoittelujaksoa, enkä ollut yrityksessä suorittamani työuran aikana törmännyt siihen aiemmin.

Tutustuin alun perin Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessiin Työterveys, -turvallisuus ja -laatu -opintojakson laadunhallinnan tehtävän myötä, jonka tavoitteena oli kehittää työturvallisuuteen ja -terveyteen liittyvien riskien hallintaa laadunhallinnan vaatimusten mukaisesti. Tehtävää varten tunnistin yhdessä tiimini turvallisuuspäällikön kanssa mahdolliset ongelmat kohdat turvallisuusilmoitusprosessissa ja laadin aiheesta kehittämis ehdotukset. Tehtävän myötä sain pintaraapaisun yrityksen turvallisuusilmoitusprosessista ja kiinnostuin aiheesta. Laatiessani itse turvallisuusilmoitusta yrityksen palveluksessa ollessani, huomasin pohtivani turvallisuusilmoitusmenettelyn etenemistä ja toimivuutta käytännössä. Koinkin sen erittäin mielenkiintoiseksi päästessäni perusteellisesti analysoimaan prosessin käyttäjäkokemusta opinnäytetyöni myötä.

1.2 Yrityksen esittely ja yhteistyö

Yritys X on suomalainen finanssiryhmä muodostuen yli 150:stä itsenäisestä pankkitoimipisteestä ja niiden omistamasta keskusyhteisöstä tytär- ja lähiyhteisöineen. Yrityksessä työskentelee yli 12 000 finanssialan ammattilaista Suomessa ja Baltiassa. Yrityksen osavuositarkastuksen 1.1. - 30.9.2021 mukaan tulos oli 858 miljoonaa euroa ennen veroja tuottojen kasvettua vahvasti asiakasliiketoiminnassa. Yrityksen strategiset painopisteet lähivuosille ovat: kannattava kasvu, laadukas ja tehokas toiminta, arvoa asiakkaille, osaava, innostunut ja hyvinvoiva henkilöstö sekä vastuullinen liiketoiminta. (Yritys X:n internetsivut 2022.)

Yhteistyöni Yritys X:n kanssa koostui Microsoft Teams -työkalun välityksellä käydyistä etäpala-vereista, sähköpostiviesteistä ja puhelimitse käydyistä keskusteluista. Aiempi harjoittelukokemukseni sujuvoitti viestintää, sillä esimerkiksi Yritys X:n yhteyshenkilönäni toimi tutuksi tullut turvallisuuspäällikkö. Yhteistyötämme helpotti myös joustavuus ja yhteinen intressimme, turvallisuusilmoitusprosessin kehittäminen.

1.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli laatia analyysi Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksesta ja tunnistaa sen mahdolliset ongelmatkohdat käyttäjien näkökulmasta. Tarkoituksena oli löytää vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Mitä ongelma-kohtia Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista on tunnistettavissa? Mikä on kyselyihin osallistuvien näkemys turvallisuusilmoitusprosessin toimivuudesta? Mitä ratkaisuehdotuksia mahdollisten tunnistettujen ongelma-kohtien korjaamiseksi on?

Opinnäytetyössäni ei keskitytä turvallisuusilmoitusten laatuun vaan nimenomaisesti itse turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemukseen ja sen mahdollisiin ongelma-kohtiin. Yritys X:n intressinä on kehittää ilmoituksen toimivuutta, teknisiä ominaisuuksia ja tunnettavuutta. Näin ollen opinnäytetyöni tavoitteena oli, että Yritys X hyötyisi saamistani tuloksista sekä

mahdollisista ratkaisuehdotuksista ja kykenisi niiden pohjalta kehittämään turvallisuusilmoitusprosessiaan.

Etsin ratkaisuja tutkimuskysymyksiini hyödyntämällä erilaisia menetelmiä. Dokumenttianalyysin avulla tutustuin syvemmin Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessiin. Tutustuttuani prosessin vaiheisiin ja sen eri käyttäjäryhmien rooleihin ja näistä saamieni tietojen pohjalta, laadin kysymykset kyselyitä varten jokaiselle kohderyhmälle erikseen. Kyselyiden perusteella pyrin löytämään ratkaisuja edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiini. Harjoittelujaksoni aikana tehdyn laadunhallinnan tehtävän perusteella tekemieni päätelmien mukaisesti, odotin ratkaisujen liittyvän ainakin osittain turvallisuusilmoitusprosessin tunnettavuuteen, löydettävyyteen tai esimerkiksi ilmoituslomakkeen teknisiin ominaisuuksiin.

2 Turvallisuusilmoitusmenettely organisaatiossa

Kehittämistyön tulee pohjautua tietoperustaan, eli teoreettiseen pohjaan, josta rakentuu työn perusta. Tietoperustan tehtävänä on liittää työn keskeiset käsitteet ja teoriat sekä määritellä niiden väliset suhteet ja riippuvuudet. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 34.) Tämän opinnäytetyön tietoperusta rakentui turvallisuusilmoitusmenettelyn keskeisistä käsitteistä ja kirjallisuuslähteistä. Esittelen aluksi aihealueen keskeisimmät käsitteet sekä turvallisuusilmoitusmenettelyn syyt ja siitä saatavat hyödyt. Lisäksi tarkastelen organisaation turvallisuuskulttuurin ja -viestinnän osuutta onnistuneessa turvallisuusilmoitusmenettelyssä keskeisimpien kirjallisuuslähteiden avulla. Lopuksi tarkastelen löytämiäni aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja tiedonlähteitä.

2.1 Keskeiset käsitteet

Turvallisuushavainto on työkalu, jolla on mahdollista tuoda esiin työympäristön epäkohtia. Havainnossa ilmoitetaan havainnon tapahtumapaikka, -aika sekä kuvaus kyseisestä asiasta tai tapahtumasta. Turvallisuushavainnon avulla voidaan parantaa työyhteisön turvallisuutta huomattavasti. Esimerkiksi kompastumisvaaran aiheuttavan jatkojohdon siirtäminen pois kulkuväylältä saattaa niin pelastaa työkaverin tapaturmalta kuin kannustaa muita työntekijöitä tekemään havaintoja. Turvallisuushavaintoja aktiivisesti tekevä henkilöstö oppii myös havaitsemaan paremmin mahdollisia vaaranpaikkoja, sillä useassa yrityksessä tapaturmat ovat vähentyneet turvallisuushavaintojen lisääntyessä. (Turvallisuushavainto 2022; Työturvallisuuspakki 2022.)

Turvallisuusilmoitus yrityksessä on tyypillisesti henkilökunnan tekemä huomio sellaisesta epäkohdasta, joka saattaisi aiheuttaa esimerkiksi työtapaturman vaaran. Turvallisuusilmoituksien avulla jokainen henkilöstön jäsen voi vaikuttaa työpaikan turvallisuuden parantamiseen, riskien arviointiin ja kartoittamiseen sekä korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun (Granite

2022). Turvallisuusilmoituksia voi olla monenlaisia ja niitä voidaan laatia erilaisissa tilanteissa. Ilmoitus voi koskea ennakkoivasti mahdollisen vaaran uhkaa, kuten liukasta jalkakäytävää työpaikan edustalla. Tällöin sitä voidaan kutsua myös positiiviseksi havainnoksi, sillä se parantaa työpaikan turvallisuutta ja voi toimia hyvänä palautteena työympäristön ja turvallisuuskulttuurin toimivuudesta. Ilmoitus voi koskea läheltä piti -tilannetta, jolloin kyseessä on ollut jonkinlainen vaaratilanne, mutta siinä on välttytty henkilö- tai materiaalivahingoilta, kuten liukastuminen työpaikan edustalla ilman henkilön loukkaantumista. Läheltä piti -tilanteet tulee aina selvittää, jotta ne voidaan ehkäistä tulevaisuudessa mahdollisimman hyvin. Tilanteet tulee myös ottaa huomioon yrityksen vaarojen kartoituksessa sekä riskienarvioinnissa. Turvallisuusilmoitus voi koskea myös työtapaturmaa, jolloin siitä aiheutuu vähintäänkin henkilövahinko. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sellainen, jossa työntekijä liukastuu työpaikan edustalla ja loukkaa itsensä. (Turvallisuusilmoitus 2022.)

Työturvallisuuslaki on säädetty parantamaan työolosuhteita ja -ympäristöä sekä turvaamaan ja ylläpitämään työntekijöiden työkykyä. Sen tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä ja torjua muun muassa työtapaturmia ja ammattitauteja. Turvallisuusilmoituksen käytöllä pyritään toimimaan työturvallisuuslain (738/2002) 4 luvun 19 §:n mukaisesti, jossa säädetään havaittujen vikojen ja puutteellisuuden poistamisesta ja niiden ilmoittamisesta. Lain mukaan työntekijän tulee viipymättä ilmoittaa havaitsemistaan puutteellisuuksista ja vioista, jotka saattavat aiheuttaa vaaraa tai haittaa työntekijöiden terveydelle tai turvallisuudelle. Työntekijän tulee myös laatia ilmoitus, mikäli hän on tehnyt toimenpiteitä vian tai puutteellisuuden poistamiseksi tai korjaamiseksi. Työnantajan puolestaan tulee kertoa, millaisiin toimenpiteisiin esille tulleissa asioissa on ryhdytty tai ollaan ryhtymässä. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työtapaturma on sellainen tapahtuma, joka täyttää tapaturman määritelmän, sattuu laissa määritellyissä olosuhteissa ja jonka seuraus on syy-yhteydessä tapahtuneeseen. Tapaturma on äkillinen ja odottamaton tapahtuma, joka johtuu ulkoisesta tekijästä ja aiheuttaa työntekijälle vamman tai sairauden. Laissa määritellyillä olosuhteilla tarkoitetaan niitä olosuhteita, joissa aiheutuneet tapaturmat lakisääteisen työtapaturmavakuutuksen perusteella korvataan, kuten työnteon yhteydessä, työntekopaikan alueella, asunnon ja työpaikan välisellä matkalla, ruokailu- ja virkistystauolla sattuneet tapaturmat. Myös erityisissä olosuhteissa sattuneita tapaturmia voidaan korvata, kuten koulutus- ja virkistystilaisuuksissa sattuneet tapaturmat. Tapaturman ja siitä aiheutuneen seurauksen välillä tulee olla syy-yhteys, esimerkiksi sirkkelin osumisesta sormeen aiheutuva haava. Hankalammissa tapauksissa arvioidaan muun muassa tapaturman voimakkuuden riittävyttä tai vammamekanismia sattuneeseen vammaan. Syy-yhteysharkinnassa hyödynnetään lääketieteellistä tietämystä ja aiempaa kokemusta vammojen syntymekanismeista. (Tapaturmavakuutuskeskus 2022; Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Prosessi on organisaatiossa vakiintunut työtapana, jonka avulla voidaan varmistua siitä, että toistuva työketju toteutuu yhdenmukaisesti. Prosessi voidaan nähdä tekemisen ketjuna, jossa

vaihe seuraa järjestelmällisesti ja loogisesti edellistä ja jokaisesta aktiviteetista saadaan joi-
tain aikaan (Pesonen 2019). Hyvä prosessi ja sen tavoitteet ovat sidoksissa myös organisaation
strategisiin tavoitteisiin. Sen tulee tuottaa vaatimustenmukainen hyödyke sovittujen ehtojen
mukaisesti. Myös yhtenäinen tapa toimia varmistaa prosessin laadukkuutta ja tukee sen onnis-
tunutta toistamista. Työntekijän näkökulmasta hyvä ja toimiva prosessi on sellainen, jossa on
selkeä työjärjestys ja sitä on helppo noudattaa. Prosessissa olisi myös hyvä kuvata tieto vas-
tuunjaosta roolien selkeyttämiseksi. Etenkin suuremmassa organisaatiossa korostuu usein pro-
sessin suunnittelun osuus. Keskeistä on huolehtia, että prosessia aletaan noudattamaan työyhti-
teisössä. Uuden ja etenkin muokatun, jo olemassa olevan prosessin juurruttaminen työyhti-
söön voikin olla haastavaa. Juurruttamista voi helpottaa osallistamalla työntekijät suunnitte-
lutyöhön ja antaa heidän tehdä parannuksia prosessiin. Parhaimmat ehdotukset nimittäin löy-
tyvät usein juuri heiltä. (Arter 2021.)

Turvallisuusjohtaminen koostuu systemaattisuudesta, tavoitteellisuudesta sekä kokonaisval-
taisesta henkilöstön ja johdon osallistamisesta. Lisäksi se sisältää jatkuvan parantamisen peri-
aatteen ja pohjautuu riskien arviointiin. Turvallisuusjohtamisen osa-alueita ovat muun muassa
ympäristö-, tieto-, pelastus- ja työturvallisuusjohtaminen (Työsuojeluhallinto 2022). Onnistu-
nut turvallisuusjohtaminen toimii hyvänä perustana ennakoinnille toiminnalle, joka pyrkii tur-
vaamaan organisaation arvoja ja resursseja tehokkaasti. Turvallisuusjohtamisella voidaan var-
mistaa muun muassa turvallisuustoiminnan riittävä vastuutus, loogisuus, suorituskyvyn mittaa-
minen, toteutumisen seuraaminen sekä järjestelmällinen suunnittelu, kehittäminen ja arvi-
ointi. Puutteellinen turvallisuusjohtaminen voi johtaa turvallisuuden hallinnan menettämi-
seen. Näin saattaa tapahtua, mikäli turvallisuuden toimenpiteet on toteutettu tunneperustei-
sesti tai rakennettu lakisääteisten minimivaatimusten varaan. Myös toiminnan ollessa puh-
taasti reagoimista jo tapahtuneisiin uhka- ja vaaratilanteisiin tai onnettomuuksiin, organisaa-
tion turvallisuusjohtamisen taso viittaa kyvyttömyyteen ennakoida riskejä ja jatkuvaan muu-
tokseen mukautumiseen. (Martikainen 2015, 8-9; Casper 2021; Elinkeinoelämän yritysturvalli-
suusmalli 2016, 3.)

Jatkuva parantaminen on pyrkimystä suorittaa tietyt asiat tavalla, jolloin ne olisivat parempia
nopeampia, halvempia ja tuottavampia (LeanThinking 2022). Jatkuvan parantamisen periaa-
tetta hyödynnetään muun muassa työturvallisuusjohtamisessa, jotta työpaikan turvallisuutta
voidaan parantaa kokonaisvaltaisesti, jatkuvasti ja ennakoivasti. Esimerkiksi toimiva palaute-
järjestelmä edesauttaa työpaikan omien käytäntöjen jatkuvaa kehittämistä. (Työsuojeluhal-
linto 2022.) Tunnetuimpia jatkuvan parantamisen malleja on PDCA-malli, joka koostuu
”plan”, ”do”, ”check” ja ”act”-toiminnoista (MCS 2020).

Työturvallisuusjohtaminen on osa turvallisuusjohtamista ja sen periaatteet liittyvät työturval-
lisuuslakiin. Sen avulla pyritään lisäämään työntekijöiden hyvinvointia ja vähentämään heidän
sairauspoissaolojaan. Toimiva turvallisuusilmoitusprosessi tukee työnantajan

työturvallisuusjohtamista, sillä työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvun 10 §:n mukaan: ”Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle”. (Työsuojeluhallinto 2022.)

Turvallisuuskulttuuria voidaan pitää osana organisaatiokulttuuri -käsitettä, koostuen työyhteisön sosiaalisista ilmiöistä, organisaation erilaisista toimintaprosesseista sekä niistä kokemuksista ja näkemyksistä, joita henkilöstöllä turvallisuudesta on (Reiman, Pietikäinen & Oedewald 2008, 18; Sorensen 2002, 189-204). Turvallisuuskulttuurilla on vaikutusta siihen, millaisessa roolissa turvallisuus on organisaation toiminnassa, minkälaisiin toimenpiteisiin ryhdytään ja miten onnistuneesti toimenpiteet toteutetaan. Hyvä turvallisuuskulttuuri edellyttää sitä, että turvallisuus koetaan organisaatiossa tärkeäksi asiaksi ja se ymmärretään laajasti sekä järjestelmällisesti. Henkilöstöllä tulee myös olla riittävät edellytykset työssään suoriutumiseen. (Reiman ym. 2008, 18).

Riskitietoisuus on osa turvallisuuskulttuuria ja jatkuvaa toimintaa. Riskitietoisuus tarkoittaa sekä riskitaitoa että kykyä toimia tilanteissa, joissa kaikki riskit eivät ole tunnistettavissa tai laskettavissa. Yksi sen keskeisimpiä osioita on yksilön kykyyn ymmärtää syy- ja seuraussuhteita ja kokonaisuuksia. Riskitietoisuutta on mahdollista kasvattaa esimerkiksi henkilökohtaisilla tai lähipiiriä koskevilla riskikokemuksilla. (Järvinen 2018, 46, 71.) Poutalan (2018) mukaan riskitietoisuuden kasvattamisella pyritään saamaan yksilöistä valveutuneempia oman ympäristön vaaratekijöitä kohtaan. Näin ollen esimerkiksi työympäristössä riskitietoisuuden kasvattamisella tarjotaan yksilöille edellytyksiä havaita riskejä ja ymmärrystä välttää vaaroja.

2.2 Turvallisuusilmoitusmenettelyn syyt ja siitä saatavat hyödyt

Työturvallisuuslain (738/2002) 4 luvun 19 §:n mukaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa, mikäli hän havaitsee puutteellisuuksia tai vikoja, joista saattaa aiheutua jonkinlaista vaaraa tai haittaa henkilöstön turvallisuudelle tai terveydelle. Lisäksi hänen tulee laatia myös ilmoitus tekemistään toimenpiteistä, joita asian poistamiseksi tai korjaamiseksi on tehty. Havaitut ilmeistä vaaraa aiheuttavat puutteellisuudet ja viat on poistettava työntekijän oman kokemuksen, ammattitaidon sekä työnantajalta saadun opetuksen ja ohjauksen mahdollistamilla tavoilla. Työnantajan puolestaan tulee raportoida, mitä toimenpiteitä esille tulneiden asioiden korjaamiseksi on tehty tai mitä aiotaan tehdä. Näin tulee toimia, vaikka asioiden korjaamiseksi olisi päätetty olla tekemättä mitään toimenpiteitä. Työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvun 10 §:n mukaan työnantajan tulee työn ja toiminnan luonne huomioiden selvittää ja tunnistaa työstä aiheutuvat vaara- ja haittatekijät sekä arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Kokonaisvaltaisen vaarojen tunnistamisen rinnalla on tärkeää toteuttaa päivittäistä turvallisuushavainnointiin ja vaaratilanneilmoituksiin liittyvää

toimintatapaa (Työturvallisuuskeskus 2022c). Vikojen ja puutteellisuuden poistamiseen, tunnistamiseen ja niistä ilmoittamiseen tarvitaankin asianmukainen ja kahdensuuntainen turvallisuusilmoitusjärjestelmä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2022) mukaan tapaturmien ehkäisemistä varten tulee ensin tunnistaa vaaratekijät. Myös ne tilanteet tulee tutkia aina, joissa oli vaara, mutta mitään ei tapahtunut. Näiden tilanteiden osalta tulee selvittää perussyyt vaaratilanteeseen ja tämän jälkeen puuttua niihin mahdollisuuksien mukaan. Läheltä piti -tilanteet tulee huomioida riskien arvioinnissa ja vaarojen kartoituksessa. Tapaturmien riskiin ja onnettomuuksien vähentämiseen pystyy vaikuttamaan sitä tehokkaammin, mitä paremmin vaaratekijöitä pystytään tunnistamaan. Suomessa sattuu päivittäin keskimäärin yli 300 työtapaturmaa, joista suuri osa olisi estettävissä ennakoivilla toimilla. (Turvallisuusilmoitus 2022.)

Työpaikalla on oltava sellainen järjestelmä, johon työntekijät pääsevät kirjaamaan työturvallisuuteen liittyvät havainnot. Aktiivisesta havaintojen keräämisestä on hyvä tehdä osa arkipäivän rutiineja, jolloin turvallisuuskulttuuri organisaatiossa kehittyy ja vahingot ajan myötä vähenevät. (Turvallisuusilmoitus 2022.) Toimiva ja kokonaisvaltainen turvallisuusilmoitusmenettely on keskeinen osa onnistunutta ja osallistavaa turvallisuustyötä. Sillä pyritään muun muassa edistämään liiketoiminnalle laadittuja tavoitteita ja varmistamaan toiminnan jatkuvuus. Työturvallisuuslain (738/2002) 2 luvun 8§:n mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä sekä hallitsemaan ja arvioimaan työhön liittyviä vaaroja. Turvallisuusilmoitusmenettelyllä toteutetaan lakisääteisten velvoitteiden toteuttamista, sillä se on yksi keskeisimpiä tapoja varmistaa työnantajan tiedonsaanti työpaikan uhka- ja vaaratilanteista. (Yritys X:n dokumentti A 2022.) Henkilöstöä onkin tärkeää kouluttaa turvallisuusasioissa, jotta he tunnistavat osansa turvallisuusilmoitusmenettelyssä. Poutalan (2018) mukaan riskitietoisuuden kasvattaminen organisaatiossa on keskeistä vaarojen havainnoinnissa. Henkilö, jolla on riskitietoisuutta, ilmoittaa myös todennäköisemmin havaitsemistaan riskeistä. Poutala toteaaakin yksilöllä ja hänen riskitietoisuudellaan olevan ratkaiseva merkitys systemaattisen riskienhallinnan onnistumiselle, sillä se vaatii nimenomaan riskien havaitsemista, niistä ilmoittamista ja ilmoitusten järjestelmällistä käsittelyä. Turvallisuusilmoitus saattaa jäädä tekemättä, mikäli yksilöllä ei ole tietoa ympäristön vaarojen havainnoinnista tai miten ilmoitus tehdään.

Turvallisuusilmoituksien tekemisellä voidaan parantaa turvallisuutta työyhteisössä huomattavasti, sillä tapaturmien määrä organisaatioissa on usein vähentynyt ilmoitusten ansiosta. Turvallisuushavaintojen ja -ilmoitusten aktiivinen tekeminen saattaaakin pelastaa työkaverin vammautumiselta tai jopa kuolemalta. Ilmoitusten tekeminen voi myös kannustaa muita työyhteisön jäseniä laatimaan ilmoituksia, joka voi edesauttaa mahdollisten vaaranpaikkojen tehokkaampaa tunnistamista. (Turvallisuushavainto 2022; Työturvallisuuspakki 2022.) Aakon (2020) mukaan jokaisen työntekijän antama panos turvallisuushavaintojen tekemiseen on tärkeä.

Niiden avulla voidaan muun muassa puuttua pikaisesti havaittuihin epäkohtiin, kehittyä vaarojen arvioinnissa ja oppia tulevaisuutta varten, sillä kaikki havainnot ja ilmoitukset dokumentoidaan. Turvallisuusilmoittamisella ei ole tarkoitus etsiä syyllisiä vaan nimenomaisesti ehkäistä vaaratilanteet mahdollisimman onnistuneesti. Menettelyn avulla jokainen työyhteisön jäsen kykenee vaikuttamaan turvallisuuden parantamiseen sekä riskien arviointiin ja kartoittamiseen työpaikalla (Granite 2022).

2.3 Turvallisuuskulttuurin ja -viestinnän merkitys organisaatiossa

Henkilöstöä osallistavalla turvallisuustyöllä on mahdollista luoda avointa turvallisuuskulttuuria organisaatioon esimerkiksi vuoropuhelun, koulutusten ja yhteistyön avulla. Keskeistä onkin kiinnittää organisaation turvallisuusjohtamisessa huomiota erityisesti viestintätapoihin ja oppimisen tukemiseen. (Mannila & Laajalahti 2021, 38-39.) Turvallisuusjohtaminen koostuu ihmisten johtamisesta, turvallisuuden- ja riskienhallinnasta, tavoitteiden asettamisesta ja turvallisuuden organisoinnista. Ihmisten johtaminen edellyttää organisaatiolta kykyä varmistaa motivoitunut ja osaava henkilöstö sekä esimerkiksi ajantasaisten ja riittävien henkilöstökoulutuksien tarjoaminen. Turvallisuuden- ja riskienhallinnan tulee tapahtua johdon periaatteiden ja linjausten mukaisesti myös strategisella tasolla. Siinä tulee myös huomioida kaikki turvallisuuden osa-alueet, jotka ovat organisaatiolle keskeisiä. Tavoitteiden asettamisessa huomioidaan turvallisuuteen liittyvät velvollisuudet ja vaatimukset, tarpeet organisaatiossa sekä liiketoiminnan tavoitteet ja johdon tahtotila. Turvallisuuden organisoinnissa määritellään turvallisuuden- ja riskienhallinnan keskeiset toimintatavat sekä toimintavelvollisuudet ja -vastuut. Tässä tärkeää on ottaa huomioon lisäksi raportoinnin, viestinnän ja dokumentoinnin tärkeys. (Casper 2021.)

Organisaatiokulttuurin voidaan katsoa koostuvan neljän osatekijän vuorovaikutuksesta: rakenne, kulttuuriset käsitykset, sisäinen yhteneväisyys ja henkilöstön kokemukset. Rakenteella tarkoitetaan muun muassa organisaatorakennetta ja itse työn organisointia. Kulttuurisilla käsityksillä viitataan niihin organisaation sisällä vallitseviin oletuksiin ja uskomuksiin, jotka liittyvät esimerkiksi organisaation perustehtävään. Sisäisellä yhteneväsyydellä tarkoitetaan organisaation vuorovaikutus- ja kommunikaatiotapoja sekä normeja. Henkilöstön kokemuksilla viitataan kokemuksiin onnettomuuksista, turvallisuudesta sekä työn vaaroista ja riskeistä. Myös oman työn hallittavuuden tunne ja sen merkityksellisyys, henkilökohtainen vastuu tulokista sekä ymmärrys tavoitteista ja organisaation odotuksista sisältyvät henkilöstön kokemuksiin. Nämä osatekijät joko tukevat turvallisuutta ja tuottavuutta organisaatiossa tai ne voivat vaikuttaa niihin myös negatiivisesti. Voi esimerkiksi olla niin, että henkilöstö on tunnistanut jonkinlaisen organisaation turvallisuusongelman, mutta sisäiset kommunikaatiotavat eivät mahdollista asian eteenpäin viemistä. (Reiman ym. 2008, 14-16.)

Mannilan ja Laajalahden (2021, 36-39) mukaan turvallisuuskulttuuri rakentuu organisaatiokulttuurista. Organisaatiokulttuurilla on vaikutusta turvallisuusviestintään ja päinvastoin, sillä turvallisuusviestinnällä on mahdollista vaikuttaa jopa organisaatiokulttuuriin. Turvallisuuskulttuurin parantamisen prosessi tulee aloittaa jo kauan ennen mahdollista turvallisuutta uhkaavaa tapahtumaa ja tätä voi edistää muun muassa toimivalla sisäisellä kriisiviestinnällä. Mahdolliset kriisit ovat omiaan tarjoamaan oppimiskokemuksen koko organisaatiolle ja oppimista tulisikin tukea organisaation sisällä. Reimanin ym. (2008, 18) mukaan prosessien juurruttamista työyhteisöön voi helpottaa osallistamalla työntekijät mukaan suunnittelutyöhön ja antamaan parannusehdotuksia. Oppiminen organisaatiossa on yhteisöllistä, joten se tarvitsee onnistuakseen vuorovaikutusta. Työntekijöitä tulisikin kannustaa avoimeen vuorovaikutukseen sekä yhteistyöhön keskenään, palautteen antamiseen ja kokemusten jakamiseen. Rannan ja Martikaisen (2020, 6-9) mukaan työntekijät uskaltavat todennäköisemmin tuoda turvallisuuden liittyviä ajatuksiaan esiin silloin, kun he kokevat suhteet johtoon hyviksi ja organisaation tukevan heitä. Vuorovaikutus ja viestintä voivat onnistuessaan edesauttaa oppimista organisaatiossa. Tässä keskeistä on koulutuksen tarjoaminen, tarkoituksenmukaisten viestintäkanavien käyttäminen sekä tiedon ja kokemusten jakaminen. (Mannila & Laajalahti 2021, 45-46.) Merivirran (2011, 11) mukaan esimerkiksi perehdytyksellä voi olla suurikin merkitys siihen, millaiset asenteet ja tavat uusi työntekijä omaksuu turvallisuuteen liittyen. Perehdytyksissä tulisi kiinnittää huomiota turvallisuuden merkityksen korostamiseen. Näiden lisäksi viestinnässä olisi hyvä mahdollistaa myös epämuodollinen vuorovaikutus. Näihin voi kuulua esimerkiksi epämuodolliset kahvihetket, sosiaalinen media sekä virkistys- ja harrastetapahtumat. Epämuodollisella vuorovaikutuksella voidaan vahvistaa työyhteisön kollektiivisuutta ja luottamusta. Luottamuksen syntyminen on mahdollista myös virtuaalisesti, jolloin tärkeää on kiinnittää huomiota viestintätapoihin, reagoinnin ja vastaamisen nopeuteen sekä esihenkilön rooliin. Lähin esihenkilö on vastuussa sisäisestä viestinnästä (Halme 2008, 9). Vuorimaan (2014) mukaan esihenkilöviestinnässä tulisi kiinnittää huomiota läsnäoloon, viestin selkeyteen ja johdonmukaisuuteen, erilaisten viestintäkanavien käyttämiseen, ymmärryksen varmistamiseen ja aitouteen. Viestinnässä tulisikin samanaikaisesti toimia tiedonkerääjänä, tiedottajana, juttukaverina ja yhdyshenkilönä sekä kannustaa henkilöstöä keskustelemaan. (Työturvallisuuskeskus 2022a.) Turvallisuusviestintä on myös johdolle mainio työkalu ongelmien tunnistamiseen, korjaavien toimenpiteiden tekemiseen ja onnettomuuksiin liittyvien kustannusten vähentämiseen (Ranta & Martikainen 2020, 9).

Toimivassa työturvallisuusjohtamisessa tarvitaan kahdensuuntaista palautejärjestelmää (Työturvallisuusjohtaminen 2022). Työntekijän tulee palautteen antamisen lisäksi saada palautetta tekemistään turvallisuushavainnoista. Työntekijä tarvitsee tiedon siitä, miten asian käsittely on edennyt, onko hänen havaitsemansa ongelma korjattu ja onko asiasta opittu jotain tulevaisuuden kannalta (Turvallisuusilmoitus 2022). Keskeinen osa onnistunutta turvallisuusjohtamista ja -kulttuurin luomista onkin työntekijöiden osallistaminen turvallisuustyöhön.

Tähän sisältyy tiedottaminen, ohjeistus, kouluttaminen ja työntekijöiden kuuleminen. Työntekijöitä tulisi kannustaa osallistumaan turvallisuuteen ja terveyteen liittyvään päätösten tekoon. Työntekijöiden ja heidän edustajiensa osallistaminen sekä kuuleminen mahdollistaa vuoropuhelua organisaatiossa. Viestintäilmapiirin avoimuus edesauttaa työntekijöitä myös raportoimaan turvallisuuspoikkeamista ja hakemaan itsenäisesti tietoa turvallisuusasioista (Ranta & Martikainen 2020, 13). Kun työntekijät kokevat tulevansa kuulluiksi ja heidän sanomiinsa reagoidaan, he tunnistavat paremmin omat vastuunsa noudattaa turvallisuusohjeita työpaikalla. Tämä mahdollistaa myös sen, että työnantajan ja -tekijöiden väliset suhteet perustuvat yhteistyöhön, luottamukseen ja yhteiseen ongelmanratkaisuun. (European Agency for Safety and Health at Work 2012, 13.)

2.4 Aihealueen aiemmat tutkimukset

Tarkastelin turvallisuusilmoituksiin liittyviä aiempia tutkimuksia. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyö- ja julkaisuarkisto Theseuksen kautta löytyi runsaasti opinnäytetöitä, joissa arvioidaan esimerkiksi turvallisuuden tasoa erinäisten vaarailmoitusten avulla. Tarkastelemissani töissä keskityttiin turvallisuuteen liittyvien ilmoitusten tuottamaan tietoon ja sen analysointiin, ei niinkään itse ilmoitusprosessiin ja sen tarkasteluun. Töissä keskityttiin myös erityisesti työturvallisuuteen ja sen kehittämiseen. Näin ollen en löytänyt suoranaisesti ilmoitusprosessin ongelmakohtien tunnistamiseen liittyviä tutkimuksia, mutta löysin töistä hyviä lähteitä ja termistöä opinnäytetyötäni varten. (Järvenpää & Kallio 2019; Seppälä 2021.)

Theseuksesta löytyi kuitenkin opinnäytetöitä, joissa on kehitetty prosesseja. Esimerkiksi Hattunen (2021) on laatinut opinnäytetyönsä väestönsuojatietojen ylläpidon prosessin kehittämistä. Työ on rakennettu selkeästi ja sain siitä ideoita oman työni etenemisjärjestykseen ja kuvien laatimiseen. Useat prosessien tarkasteluun ja kehittämiseen liittyvät työt oli rakennettu keskenään melko samankaltaisesti, ja ne täsmäsivät myös omien suunnitelmieni kanssa työni etenemiseen ja rakenteeseen verrattessa.

Työturvallisuuteen liittyen tarkastelin Työturvallisuuskeskuksen (2022b) ja Tapaturmavakuutuskeskuksen (2022) sivustoja. Tarkoitukseni oli selvittää, millaisia ohjeita ja julkaisuja sivustoilla on ja millaisia tiedonlähteitä niiden laatimiseen on käytetty. Sivustoilla on selkeästi keskitytty lakeihin, kuten työturvallisuuslakiin (738/2002) ja lakiin työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006). Myös Tilastokeskuksen (2022) tiedot näytettyvät julkaisuissa, joissa nojataan tilastoihin.

3 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmät

Opinnäytetyöni muoto on tutkimuksellinen kehittämistyö. Ojasalon ym. (2014, 19) mukaan tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa esimerkiksi organisaation

muutoshalukkuudesta tai kehittämistarpeista. Toimeksiantaja Yritys X:llä olikin tarpeena tunnistaa mahdolliset kehityskohteet turvallisuusilmoitusprosessissaan. Lähestymistapani Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin ongelmakohtien tunnistamiseen oli tapaustutkimus. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2022a) mukaan olennaista tapaustutkimuksessa tutkittavassa tapauksessa on se, että siitä muodostuu jonkinlainen rajattu kokonaisuus. Tapaustutkimuksessa tutkimuskohteeksi valikoituukin usein yksittäinen tapaus, tapahtuma tai tilanne, joissa tarkastelukohteina on tyypillisesti prosessit. Tapaustutkimuksessa pyritään usein ymmärtämään organisaation tilannetta ja ratkaisemaan siellä ilmennyt ongelma tai haaste. Muutosta ei välttämättä edistetä tai kehitetä vaan tapaustutkimuksessa synnytetään ratkaisuehdotuksia havaitun ongelman ratkaisemiseksi. (Ojasalo ym. 2014, 37.) Näin ollen tapatutkimus soveltuu mainiosti opinnäytetyöni lähestymistavaksi.

Seuraavissa alaluvuissa kuvailen tarkemmin menetelmäsuuntaustani sekä valitsemiani tiedonkeruumenetelmiä. Opinnäytetyöni tutkimusote on monimenetelmällinen ja tiedonkeruumenetelminä käytin dokumenttianalyysia sekä puolistrukturoitua kyselyä. Kyselyiden kysymysten laatimisessa hyödynsin menetelmänä dokumenttianalyysia, jotta kykenin perehtymään aiheeseen syvällisemmin. Lisäksi esittelen kyselyiden kohderyhmät ja niiden vastualueet sekä esittelen kyselyiden kysymykset.

3.1 Monimenetelmällinen menetelmäsuuntaus

Menetelmäsuuntauksena kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään tietyn tutkittavan ilmiön merkitystä, ominaisuuksia ja laatua. Se pyritään toteuttamaan itse aineistosta käsin mahdollisimman hypoteesittomasti. Laadullinen tutkimus auttaa tutkijaa tutustumaan valitsemaansa aiheeseen syventävästi, sillä siinä korostuu ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen, selittäminen ja kehittäminen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2022b.) Menetelmänä laadulliselle tutkimukselle ominaista on, että tutkittava aihe muokkautuu työn edetessä. Näin ollen oikean aineistonkeruutavan valitseminen vaatii tutkijalta perehtymistä menetelmiin ja niiden soveltamistapoihin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2022b.) Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2013, 161-164) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on paljastaa ennemminkin tosiasioita tutkittavasta ilmiöstä, kuin todentaa jo tiedossa olevia totuuksia ja tässä suositetaan erityisesti ihmistä tiedonlähteenä. Opinnäytetyössäni tavoitteenani olikin selvittää nimenomaisesti ihmisiltä kyselyiden avulla ne asiat, jotka eivät välttämättä olleet vielä Yritys X:llä tiedossa.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus keskittyy kohteen tulkitsemiseen numeroiden ja tilastojen avulla. Sen avulla kartoitetaan tavallisesti olemassa olevaa tilannetta, mutta ei keskitytä selvittämään asioiden syitä. Vaikka kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen keskinäisiä eroja korostetaankin, ne toimivat myös hyvin yhdessä samassa tutkimuksessa täydentäen toisiaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa nojataan usein aiempaan tietoon, kun taas

kvalitatiivisessa aiempaa tietoa ei välttämättä ole lainkaan. (Koppa 2022; Heikkilä 2014; Tutkimusbloggaajat 2017.) Vilpaksen (2022, 1-2) mukaan laadullisella tutkimuksella voidaan syventää kvantitatiivisen analyysin tuloksia esimerkiksi haastatteluaineistoja käyttäen. Tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina, kun tutkimusaineisto on riittävän suuri ja edustava. Tämän opinnäytetyön määrällisiä tuloksia ei kuitenkaan voida pitää tilastollisesti pätevänä, sillä kvantitatiivista menetelmää on käytetty vain kvalitatiivista menetelmää tukevana menetelmänä. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat kvalitatiivisia ja lähtökohtanani olikin tarjota Yritys X:lle nimenomaan kuvailevaa informaatiota turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksesta ja mahdollisista tunnistetuista ongelmakohdista. Yritys X:n toimeksiantaja toivoi kuitenkin myös lisäämään kyselyihin muutamaa kohtiin asteikkoja 1:stä 5:teen, sillä tämänkaltaisen menettely on ominaista yrityksen omille kyselyille. Toin myös kyselytuloksia laatiessani esille eri osioiden vastaajamääriä, joilla pyrin luomaan käsitystä mielipiteiden jakautumisesta vastaajissa. Yritys X voi myös tulevaisuudessa verrata tässä opinnäytetyössä saatuja lukuja ja keskiarvoja mahdollisiin tuleviin kyselytuloksiinsa. Näin ollen päädyin käyttämään monimenetelmällisyyttä eli metodologista pluralismia, jossa yhdistelen sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. (Kuntoutussäätiö 2016.) Vaikka opinnäytetyöni tutkimuskysymykset, aineiston analysointi ja tulosten esittely onkin laadittu pääsääntöisesti kvalitatiivisella menetelmällä, pyrin tukemaan muun muassa tulosten ymmärrettävyyttä, jakautumista ja luotettavuutta kvantitatiivisella menetelmällä.

3.2 Dokumenttianalyysi

Dokumenttianalyysin eli kirjallisten lähteiden analyysin avulla voidaan saada lisänäkökulmia ja taustatietoa jostakin ilmiöstä. Aineistona dokumenttianalyysissa voi toimia mikä vain kyseiselle aiheelle lisäarvoa tuottava kirjallinen materiaali. (Ojasalo ym. 2014, 137-139.) Valitsin dokumenttianalyysin menetelmäkseni, jotta sain selkeän kuvan Yritys X:ltä saamiini tietoihin yrityksen turvallisuusilmoitusprosessiin liittyen. Pyrin dokumenttianalyysin avulla luomaan itselleni selkeän ymmärryksen käytössäni olevien dokumenttien sisällöstä. Tällä tavoin kykenin laatimaan asianmukaiset kysymykset kyselyihin, jotta ne palvelivat minun ja Yritys X:n tavoitteita tunnistaa turvallisuusilmoituksen mahdolliset ongelmakohdat.

Turvallisuusilmoitusprosessi Yritys X:ssä perustuu yrityksen yritysturvallisuusperiaatteisiin ja työturvallisuuslakiin. Ojasalon ym. (2014, 138) mukaan jokaiselle dokumentille kannattaa antaa oma nimi, jotta niihin on mahdollista viitata, joten nimesin dokumentit kirjaimilla A, B, C, ja D. Ensimmäinen tarkasteltu dokumentti kuvasi uhka- ja vaaratilanteiden sekä turvallisuushavaintojen ilmoittamisprosessin ja käsittelyn käytännöt Yritys X:ssä (Yritys X:n dokumentti A 2022). Toinen dokumentti sisälsi henkilöstölle laaditun ohjeistuksen turvallisuusilmoituksen tekemisestä, ilmoitusvelvollisuudesta ja esimerkeistä (Yritys X:n dokumentti B 2022). Tarkastelin myös dokumenttia, johon oli kirjattu Yritys X:n yritysturvallisuusperiaatteet, johon turvallisuusilmoitusprosessi osittain perustuu (Yritys X:n dokumentti C 2022).

Lisäksi sain käyttööni Yritys X:ltä kuvakaappaukset, jossa esiteltiin turvallisuusilmoituslomakkeen osiot (Yritys X:n dokumentti D 2022).

3.3 Puolistrukturoitu kysely

Ojasalon ym. (2014, 121) mukaan kysely on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa ja sillä voidaankin kerätä laaja tutkimusaineisto melko helposti. Menetelmänä kysely toteutetaan tyypillisimmin postitse tai verkossa lähetetyillä kyselylomakkeilla. Hirsjärvi ym. (2013, 185) kirjoittavat tutkimusmenetelmien valitsemisen yhdeksi peukalosäännöksi näin: ”Saadaksesi selville, mitä he ajattelevat, tuntevat, kokevat tai uskovat, käytä haastatteluja, kyselylomakkeita tai asenneskaaloja”. Tässä opinnäytetyössäni käytin menetelmänäni verkossa lähetettyjä puolistrukturoituja kyselylomakkeita, joihin vastaajat vastasivat anonyymisti. Kyselyt sisälsivät sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2022d) mukaan puolistrukturoidut kysymykset sopivat hyvin niihin tilanteisiin, joissa tietoa halutaan tietyistä asioista, eikä vastaajille koeta tarpeelliseksi antaa suuria vapauksia vastauksien suhteen. Osa kyselykysymyksistä ovatkin sellaisia, joista toivotaan selkeää vastaus valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin. Osa kysymyksistä on kuitenkin myös täysin avoimia, sillä niissä toivotaan nimenomaisesti vastaajan omaa mielipidettä.

Laadin kyselykysymykset dokumenttianalyysistä saamani ymmärryksen perusteella turvallisuusilmoitusprosessin kohderyhmille. Hirsjärven ym. (2013, 195) mukaan kyselyn etuna voidaan pitää esimerkiksi sitä, että tutkimusmenetelmänä se on tehokas ja sen aikataulu on melko hyvin arvioitavissa. Haittoiksi kyselylle voidaan katsoa olevan muun muassa hyvän lomakkeen laatimisen työläys ja aiheen tuntemuksen vaatimus. Haittana voidaan pitää myös sitä, ettei vastaajien osalta voida varmistua siitä, miten vakavasti he suhtautuvat kyselyyn tai ymmärtävät kyselyn kysymyksiä. Välttyäkseni näiltä haittapuolilta, tutustuin aiheeseen perusteellisesti, jotta sain laadittua asianmukaiset, selkeät ja vastaajien näkökulmasta ymmärrettävät kysymykset, jotka palvelivat myös tarkoituksenmukaisuutta. Hyväksytin kysymykset myös opinnäytetyöni toimeksiantajalla käymässämme suunnittelupalaverissa. Pyrin laatimaan kysymykset lisäksi tutkimuskysymyksiä silmällä pitäen, jotta saisin vastauksia niihin. Kyselyn yhteydessä ilmoitin vastaajille, kuinka suuri merkitys heidän vastauksillaan turvallisuusilmoitusprosessin toimivuuden tutkimisessa on, jotta he pyrkisivät huolellisuuteen täyttäessään lomaketta.

Kyselylomakkeita lähetettiin kahdenlaisia, toinen henkilöstölle ja toinen käsittelijäryhmille, joita ovat esihenkilöt sekä turvallisuusvastaavat ja nimetyt turvallisuusilmoitusten käsittelijät. Kyselykysymykset suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan yhteyshenkilön kanssa käydyissä etäpalaverissa ja ne toteutettiin Microsoft Forms -kyselytyökalun avulla. Kyselyt toteutettiin Yritys X:n sisäisesti toimeksiantajan toiveesta. Päädyimme erottelemaan henkilöstön ja

käsittelijöiden kyselyt omikseen, jotta vastaukset käsittelijöiden osalta saataisiin erikseen ja näin ollen tulosten analysoiminen olisi selkeämpää. Henkilöstöllä ja käsittelijöillä on myös erilaiset roolit ja erisältöiset lomakkeet ilmoitusprosessissa täytettävänä, joten tämänkin vuoksi erillisten kyselyiden toteuttaminen oli perusteltua. Käsittelijäryhmiä kyselyssä oli kolme ja toimeksiantaja toivoi tuloksia analysoitavaksi myös roolien, avoimien vastausten ja organisaatioiden perusteella. Koen laatimieni kyselyiden palvelleen niin opinnäytetyöni tavoitteita kuin Yritys X:n intressejäkin.

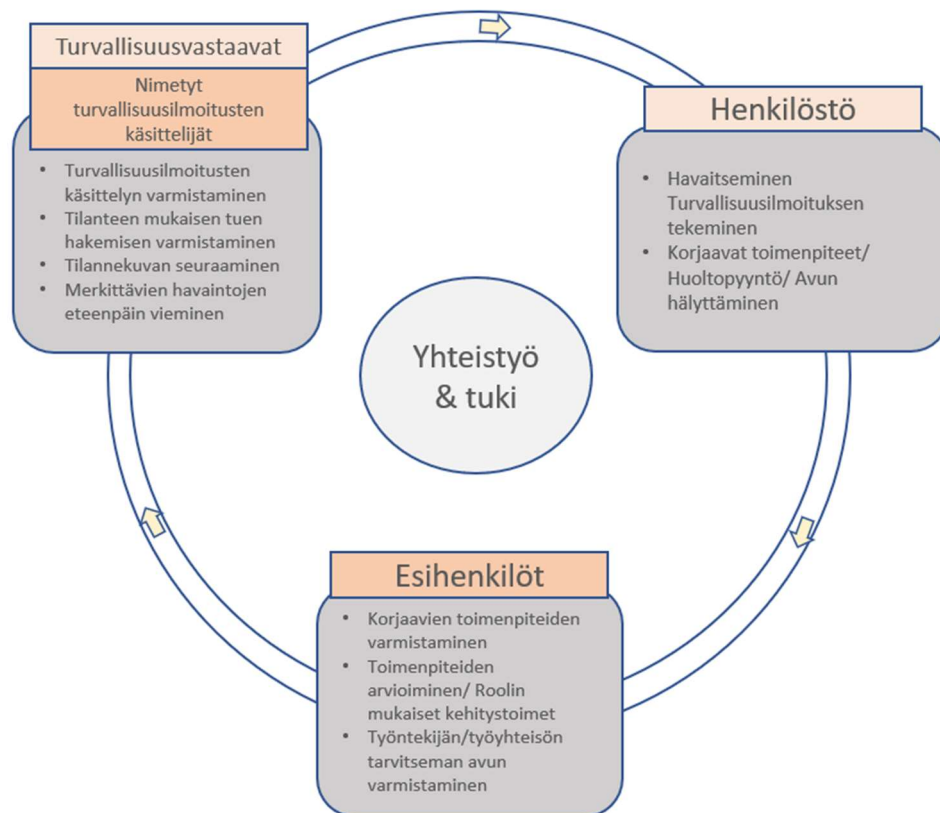
Laadin kyselyiden ja sähköpostiviestien saatteeksi johdattavan tekstin, jossa kerroin kyselyiden tarkoituksista, vastaamisen merkityksestä ja tärkeydestä, vastaamisen kestosta ja vastaamisen määräajasta. Saate löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä. Lisäksi esittelin tekstissä itseni, kerroin opinnäytetyöstäni ja annoin yhteystietoni mahdollisesti heränneiden kysymysten osalta. Vastausaikaa kyselyyn vastaamiseen annettiin 8.4.2022 saakka. Henkilöstön osalta vastaajien perusjoukko oli 435 henkilöä ja vastauksia saatiin 98 kappaletta eli 22%:n vastausprosentilla. Käsittelijöiden osalta vastaajien perusjoukko oli 456 henkilöä ja vastauksia saatiin 51 kappaletta, vastausprosentin ollen 11%. Toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun perusteella todettiin, että mikäli vastausmäärä olisi jäänyt alle 30:een vastaukseen, eli henkilöstön osalta noin 6%:iin ja käsittelijöiden osalta noin 7%:iin, heille olisi lähetetty muistutusviesti kyselyistä. Näin ollen sekä toimeksiantaja että minä olimme tyytyväisiä vastausmäärään.

Vastaukset vietiin Excel -taulukoihin, joissa oli henkilöstön ja käsittelijäryhmien vastaukset omissa, erillisissä taulukoissaan. Taulukoissa oli jokaisen kysymyksen kohdalla omat sarakkeensa ja näin ollen vastauksia oli helppo sekä tulkita että suodattaa tarvittaessa kysymyksittäin. Kyselyiden analysoimisessa käytin sisällön analyysia, sillä pyrin kuvaamaan tuloksista muodostettujen Excel-taulukoiden sisältöä tunnistaakseni niiden merkityksen ja jotta kykenisin tekemään päätelmiä aineistosta. (Ojasalo ym. 2014, 136-137.) Yksi sisällön analyysin muodoista on teemoittelu. Teemoittelun tavoitteena on ryhmitellä aineisto eri aihealueiden mukaan, jotta tiettyjen aiheiden esiintyvyyttä voidaan vertailla. Jokaisen teeman alle kootaan esimerkkejä, jotka vastaavat kyseistä aihetta. Teemojen yhteydessä esitellään usein myös sitaatteja, jotka voivat selittää teemojen valikoitumisen ja todistavat tekstin olemassaolon. (Saaranen-Puusniekka 2022c.) Pyrin teemoittelun avulla analysoimaan kyselyistä saatua tietoa järjestelmällisesti ja luomaan selkeyttä edellä mainittuun aineistoon. Laadin kysymyskategorioista myös ympyrä- ja pylväsdiagrammeja, jotka havainnollistivat vastauksien jakautumista. Näillä tavoin aineiston tulkitseminen oli selkeää. Kuvailen aineiston analysoimista tarkemmin Tulokset -kappaleessa.

3.3.1 Kohderyhmien esittely

Sovimme toimeksiantajan kanssa, että opinnäytetyötäni varten kuultavat kohderyhmät ovat henkilöstö, esihenkilöt sekä turvallisuusvastaavat ja nimetyt turvallisuusilmoitusten

käsittelijät. Kohderyhmät sekä niille kuuluvat roolit ja vastuut on kuvattuna kuviossa 1. Ensimmäinen kohderyhmä on Yritys X:n henkilöstö, joiden toimesta koko turvallisuusilmoitusprosessi käynnistyy. Henkilöstön jäsenen velvollisuutena on laatia turvallisuusilmoitus, mikäli hän havaitsee työssään puutteita tai vikoja, jotka vaarantavat turvallisuutta tai hän kohtaa työssä ollessaan uhka- tai vaaratilanteita. Hänen tulee myös tilanteen mukaan hälyttää apua, ryhtyä osaamisensa rajoissa korjaaviin toimenpiteisiin tai vaihtoehtoisesti tehdä huoltopyyntö. Vaikka vika saataisiinkin korjattua, tulee turvallisuusilmoitus laatia joka tapauksessa. Toinen kohderyhmä on esihenkilöt Yritys X:ssä. Heidän vastuullaan on varmistua siitä, että turvallisuusilmoitusten pohjalta on ryhdytty korjaaviin toimenpiteisiin, jotta työympäristön ja -yhteisön sekä työntekijöiden turvallisuus voidaan varmistaa. Tämän lisäksi hänen tulee arvioida toimien riittävyys ja ratkaista kehitystoimet oman roolinsa puitteissa. Esihenkilön vastuulla on myös varmistaa, että työyhteisö saa mahdollisten uhka- ja vaaratilanteiden jälkeen tarvitsemansa avun. Kolmas kohderyhmä on turvallisuusvastaavat ja nimetyt turvallisuusilmoituksien käsittelijät. Turvallisuusvastaavien tehtävänä on varmistaa turvallisuusilmoitusten käsittely, tukea muita toimijoita tilanteiden hoitamisessa ja varmistaa tilanteen vaativan tuen saaminen. Turvallisuusvastaavien tulee aktiivisesti seurata turvallisuusilmoitusten pohjalta oman organisaationsa turvallisuuden tilannekuvaa ja viestiä tarvittaessa johtoa tai turvallisuudesta vastaavaa tahoa merkittävistä havainnoista. Turvallisuusilmoitusten käsittelijät nimetään tarvittaessa tukemaan turvallisuusvastaavia ilmoitusten käsittelyssä mikäli esimerkiksi Yritys X:n liiketoiminnot toteavat turvallisuusvastaavien määrän riittämättömiksi työn määrään nähden. (Yritys X:n dokumentti A 2022.)



Kuvio 1: Turvallisuusilmoitusprosessin kohderyhmät (mukaillen Yritys X:n dokumentti A 2022)

3.3.2 Henkilöstön kysely

Kyselyiden oikeiden vastaanottajien kartoittamiseksi hyödynnettiin Yritysturvallisuuden tiimillä käytössä olevaa riskienhallinnan pilvipalvelua, jonka avulla turvallisuusilmoituksen laati-neet henkilöstön jäsenet oli mahdollista selvittää. Työkalu tuotti listauksen 500:sta henki-löstä. Kun sähköpostiosoitelistauksesta poistettiin epäaktiiviset osoitteet, jäljelle jäi 435 osoi-tetta, joihin henkilöstön kysely lähetettiin keskiviikkona 30.3.2022. Tämän lisäksi linkki kyse-lyyn ilmoitettiin Yritys X:n sisäisessä intrassa samana päivänä. Kuvakaappaus kyselystä löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä.

Henkilöstölle kohdistetussa kyselyssä oli yhdeksän kysymystä, joista seitsemän ensimmäistä olivat niin sanotusti ”pakotettuja” kysymyksiä, joihin oli vastattava, jotta kyselyn voi lopuksi lähettää. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin, minä vuonna vastaaja on aloittanut työ-skentelyn Yritys X:ssä. Tieto on olennainen, sillä yrityksessä on vuonna 2021 lisätty turvalli-suusilmoitus osaksi uusien työntekijöiden perehdytystä. Toisessa kysymyksessä vastaajan tuli valita kolmesta vaihtoehdosta, missä organisaatioissa hän työskentelee. Kysymys helpotti vas-tausten käsittelyä analysointivaiheessa. Vastauksista saatava tieto antoi myös arvokasta lisä-tietoa toimeksiantajalle siitä, missä organisaatioissa tarvittaisiin mahdollisesti perehdytystä turvallisuusilmoitusprosessiin liittyen. Organisaatioiden osalta toimeksiantaja toivoi, että

tuloksien myötä tarkasteltaisiin, mistä kanavista henkilöt organisaatioittain saavat parhaiten tietoa turvallisuusilmoituksesta ja sisäisistä turvallisuusohjeista. Vaihtoehtoja kutsun tässä opinnäytetyössä nimillä Organisaatio A, Organisaatio B ja Organisaatio C. Kolmannessa kysymyksessä tuli valita ”kyllä” tai ”ei” -vaihtoehtoista, onko Yritys X:llä käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu vastaajalle tuttu. Mikäli vastaaja valitsi vaihtoehdon ”ei”, kysely päättyi ja lisäkysymyksiä ei enää tullut. Vastaajan vastatessa sen olleen tuttu, loputkin kysymykset ilmestyivät näkyviin. Kysely oli haaroitettu tällä tavoin, jotta ilmoitustyökalun mahdollisesti ollessa vastaajalle tuntematon, hänen ei tarvinnut vastata tarkentaviin kysymyksiin turhaan. Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, onko vastaaja joskus tehnyt turvallisuusilmoituksen, vastausvaihtoehtoina ”kyllä” tai ”ei”. Tämän jälkeen viidentenä kysymyksenä tiedusteltiin, minkä kanavien kautta vastaaja on saanut tietoa turvallisuusilmoituksiin liittyen. Vaihtoehtoja annettiin kuusi, joista viisi oli Yritys X:n henkilöstön käytössä olevia sisäisiä viestintäkanavia ja kuudes oli tyhjä vastauslaatikko, johon vastaaja voi itse kirjoittaa jonkun muun kanavan. Viestintäkanavat olivat: intra, Yammer, verkkokurssi, Teams ja esihenkilö. Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, minkä kanavien kautta vastaaja saa parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista. Vaihtoehtoina olivat samat valintamahdollisuudet kuin viidennessä kysymyksessä. Seitsemännessä kysymyksessä oli kuvakaappaus turvallisuusilmoituslomakkeesta, jonka avulla henkilöstö voi laatia turvallisuusilmoituksen. Kysymyksenä oli, miten selkeä oheinen turvallisuusilmoituslomake vastaajan mielestä on. Vastausvaihtoehtoina annettiin asteikko yhdestä viiteen, joista vaihtoehto yksi oli sanallistettu ”ei lainkaan selkeä” ja vaihtoehto viisi oli ”erittäin selkeä”. Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin, miten selkeä turvallisuusilmoitusten tekemisen prosessi vastaajan mielestä on. Vastausvaihtoehtoina oli sama asteikko kuin kuudennessa kysymyksessä samoine sanoituksineen. Viimeisessä eli yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, olisiko vastaajalla jotain kehitettävää turvallisuusilmoitusprosessissa. Tähän kohtaan jätettiin vapaan tekstin laatikko, johon pyydettiin antamaan palautetta tai oma kehitysehdotus prosessista.

3.3.3 Esihenkilöiden ja turvallisuusvastaavien kysely

Turvallisuusilmoitusten käsittelijäryhmille eli esihenkilöille, turvallisuusvastaaville ja nimetyille turvallisuusilmoitusten käsittelijöille lähetettiin oma, yhteinen kyselynsä. Myös tämän kyselyn osalta hyödynnettiin riskienhallinnan pilvipalvelun listauksia. Esihenkilöt, turvallisuusvastaavat sekä nimetyt turvallisuusilmoitusten käsittelijät selvitettiin listauksella siitä, keille henkilöstön laatimia turvallisuusilmoituksia oli osoitettu. Näistä henkilöistä saatiin myös 500 henkilön sähköpostilistaus, joista aktiivisia osoitteita oli 456. Lisäksi kyselystä ilmoitettiin sekä esihenkilöiden että turvallisuusvastaavien sisäisellä Teams -kanavalla. Ilmoituksen yhteydessä myös kehoitettiin välittämään tietoa eteenpäin kohderyhmiin kuuluville henkilöille. Myös nämä kyselyt ja ilmoitukset lähetettiin eteenpäin keskiviikkona 30.3.2022. Kuvakaappaus myös tästä kyselystä löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä.

Käsittelijäryhmien kyselyssä on yksitoista kysymystä. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin, missä roolissa vastaaja toimii turvallisuusilmoitusprosessissa. Vaihtoehtoisiksi annettiin ”esihenkilö”, ”turvallisuusvastaava”, ”nimetty ilmoitusten käsittelijä”, ”en tiedä” ja ”muu”. Viimeisen vaihtoehdon yhteyteen oli mahdollista kirjoittaa vapaasti. Toimeksiantaja toivoi, että vastauksien tuloksia tarkasteltaisiin myös roolien näkökulmasta. Kysymykset 2.-4. ovat samat, kuin henkilöstön 1.-3. kyselyn kysymykset. Vastaajan vastatessa Turvallisuusilmoitus - työkalun olevan tuttu, avautuivat loput kysymykset vastattavaksi, kuten henkilöstönkin kyselyssä. Viidennessä kysymyksessä kartoitettiin, oliko vastaaja käsitellyt turvallisuusilmoituksia, vaihtoehdot olivat ”kyllä” tai ”ei”. Tämän jälkeen kuudennessa kysymyksessä kysyttiin mahdollista turvallisuusilmoituksista saadun tiedon kanavaa, kuten henkilöstön kyselyssä. Seitsemännessä kysymyksessä oli vapaan kirjoituksen kenttä, jossa kysyttiin, mikä turvallisuusilmoituksissa on vastaajan mielestä hyödyllisintä. Tämän kysymyksen avulla pyrittiin kartoittamaan, miten hyvin vastaajat hahmottavat turvallisuusilmoitusprosessin ja sen, miksi sellainen on käytössä. Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin, minkä kanavan kautta vastaaja saa parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista, vaihtoehtoina aiemmista kysymyksistä tutut kanavien vaihtoehdot. Tämä kysymys esitettiin vain niille, jotka vastasivat, ettei turvallisuusilmoitusprosessi ollut tuttu. Yhdeksännessä kysymyksessä oli kuvakaappaus turvallisuusilmoituksen käsittelylomakkeesta ja sen yhteydessä kysyttiin, miten selkeä turvallisuusilmoituksen käsittelylomake vastaajan mielestä on. Vaihtoehdot olivat yhdestä viiteen, vaihtoehdosta ”ei lainkaan selkeä” vaihtoehtoon ”erittäin selkeä”. Kymmenennessä kysymyksessä tiedusteltiin, miten selkeä turvallisuusilmoitusten tekemisen ja käsittelyn prosessi vastaajan mielestä on, mittaristona jälleen asteikko yhdestä viiteen. Yhdennessätoista kysymyksessä kysyttiin, olisiko turvallisuusilmoitusprosessissa vastaajan mielestä jotain kehitettävää. Vapaan kirjoituksen kentässä tähän pyydetään antamaan palautetta tai oma kehitysehdotus aiheesta.

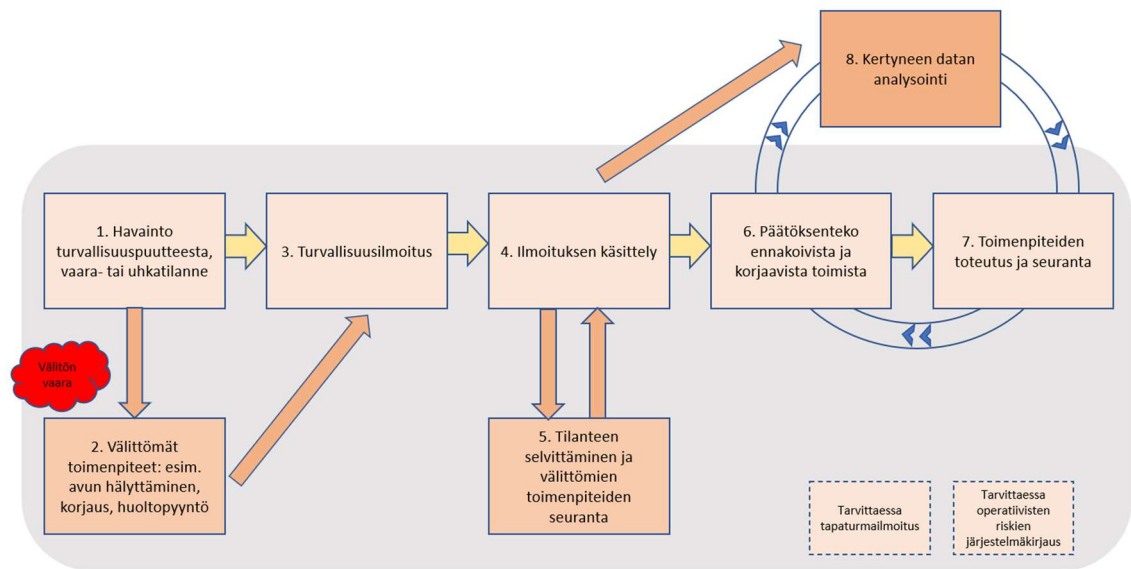
4 Tulokset

Tässä luvussa esittelen dokumenttianalyysin sekä puolistrukturoitujen kyselyiden tulokset. Esittelen aluksi Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin nykytilan ja dokumenttianalyysin tulokset. Toimeksiantaja toiveesta tarkastelen tuloksissa näkökulmia myös vastaajan roolin, organisaation ja avoimien vastausten näkökulmista. Esittelen henkilöstön vastaukset kysymys kerrallaan ja lopuksi käyn läpi teemotellut avoimet vastaukset. Näiden lisäksi esittelen käsittelijäryhmien tulokset kuten edelliset.

4.1 Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin nykytila ja dokumenttianalyysin tulokset

Turvallisuusilmoitus Yritys X:ssä on sen henkilöstön käyttöön tarkoitettu turvallisuuspoikkeamien raportointiin ja seurantaan rakennettu ilmoituskanava. Sen myötä henkilöstö voi turvallisesti ja helposti ilmoittaa työnantajalleen työssä kohtaamistaan uhka- ja

vaaratilanteista sekä turvallisuushavainnoista. Turvallisuusilmoitusprosessi Yritys X:ssä koostuu kahdeksasta eri prosessin vaiheesta, jotka ovat esiteltyinä kuviossa 2. Vaiheista ensimmäinen on henkilön tekemä havainto turvallisuuspuutteesta, vaara- tai uhkatilanteesta. Toisen vaiheen välittömien toimenpiteiden jälkeen henkilön tulee tehdä turvallisuusilmoitus sisäisen viestintäkanavan kautta. Seuraavat vaiheet ovat tilanteen selvittäminen ja välittömien toimenpiteiden seuranta, päätöksenteko ennakoivista ja korjaavista toimista sekä toimenpiteiden toteutus ja seuranta. Viimeisenä vaiheena on turvallisuusilmoituksista kertyneen datan analysointi. (Yritys X:n dokumentti A 2022.)



Kuvio 2: Turvallisuusilmoitusprosessi (mukaillen Yritys X:n dokumentti A 2022, 6)

Turvallisuusilmoituksen pääsee tällä hetkellä laatimaan syöttämällä hakusanan ”turvallisuusilmoitus” intran hakukenttään ja valitsemalla ilmoitustyökalun avautuvan sivuston pikalinkeistä. Turvallisuusilmoitukseen on myös olemassa suora linkki ja QR-koodi organisaatioittain. Turvallisuusilmoituslomakkeen (Kuvio 3) johdannossa selvennetään, millaisista tilanteista sillä voi ilmoittaa, keille se menee käsiteltäväksi ja miten tulee toimia kiireellisissä tilanteissa. Tekstissä on myös huomautus, ettei ilmoitukseen tule kirjata salattavia tietoja. Lomakkeeseen tulee täyttää tiedot ilmoittajan organisaatiosta, tapahtumapaikasta, -lajista sekä -kuvauksesta. Lisäksi tapahtuman päivämäärä tulee ilmoittaa lomakkeeseen. Lopuksi tulee täydentää tiedot omasta sekä esihenkilön sähköpostiosoitteesta. Loppuun on mahdollista myös lisätä liitteitä tarvittaessa.

Turvallisuusilmoitus

×

Ilmoituksen tiedot

Tällä lomakkeella voit ilmoittaa uhkatilanteista, vaaratilanteista ja turvallisuushavainnoista. Ilmoituksen käsittelee esimies ja yhteisön turvallisuudesta vastaava. Kiireellisissä tilanteissa tee ilmoitus puhelimitse ja ilmoita tarvittaessa hätäkeskukseen 112.

Älä kirjaa ilmoitukseen salattavia tietoja: henkilötunnuksia, nimiä, y-tunnuksia, tili-, sopimus- tai asiakasnumeroita, sairauteen tai terveyteen liittyviä tietoja. Ilmoituksen käsittelijä pyytää nämä tiedot tarvittaessa.

Organisaatio*

-

▼

Tapahtumapaikka* ?

Tapahtumalaji* ?

-

▼

Tapahtumakuvaus* ?

Tapahtuman päivämäärä*

2022-02-04

Ilmoittajan sähköpostiosoite* ?

Esimiehen sähköpostiosoite* ?

Etsi...

▼

Liitteet ?

Pudota tiedostot tähän.

+ Liitä tiedosto

✕ Peruuta

Lähetä

Kuvio 3: Turvallisuusilmoituslomake - henkilöstön näkymä (Yritys X:n dokumentti D 2022, 1)

Esihenkilön näkymä turvallisuusilmoituslomakkeen käsittelyvaiheista on kuvattuna kuviossa 4. Lomakkeesta on peitetty Yritys X:ään liittyvät salattavat tiedot. Lomakkeen alussa näkyy käsittelyn tila sekä määräpäivä käsittelylle, joka on viikko ilmoituksen saapumisesta käsittelyyn. Tämän jälkeen esihenkilön tulee merkitä ilmoittajan organisaatio ja tähän liittyen on annettu tarkentavia ohjeita. Seuraavaksi esihenkilön tulee kirjata tekemänsä toimenpiteet ilmoitukseen liittyen ja lähettää lomake eteenpäin turvallisuusvastaavalle.

Turvallisuusilmoitus

Käsittely

Käsittelyn tila* ?

Käsittelyssä

Käsittelyn määräpäivä ?

05.10.2021

Esimies

organisaatio

-

esimies: valitse ilmoittajan työnantajaorganisaatio.

HUOM! Organisaatiovalinta koskee vain

ilmoitukset ohjautuvat automaattisesti oikealle organisaatiolle.

Toimenpiteet esimies ?

Turvallisuusvastaava

Käsittelijä ?

Peruuta

Tallenna

Kuvio 4: Turvallisuusilmoituslomake - esihenkilön näkymä (mukaillen Yritys X:n dokumentti D 2022, 3)

Turvallisuusvastaavan näkymä lomakkeesta on esitetty kuviossa 5. Ensimmäisessä laatikossa näkyy turvallisuusvastaavan oma nimi. Tämän jälkeen tulee määritellä ilmoituksen vakavuus alasvetovalikosta ja kirjata turvallisuusvastaavan toimenpiteet ilmoitetusta asiasta. Turvallisuusvastaavan tulee myös määritellä, tullaanko tapahtumasta kirjaamaan operatiivinen riskitapahtuma erilliseen riskienhallinnan järjestelmään. Merkinnän järjestelmään tekee turvallisuusvastaava itse. Lomakkeeseen on myös mahdollista lisätä viesti ilmoituksen tehneelle henkilölle ja valita lähetetäänkö viesti tälle.

Turvallisuusvastaava

Käsittelijä

X

▼

Ilmoituksen vakavuus

-

▼

Toimenpiteet turvallisuusvastaava

Tullaanko tapahtuneesta kirjaamaan operatiivinen riskitapahtuma:

-

▼

Viesti ilmoituksen tekijälle

Lähetä viesti ilmoituksen tekijälle

☐

Ilmoitus luotu

28. syyskuuta 2021, klo 10.38 -

Ilmoitus päivitetty

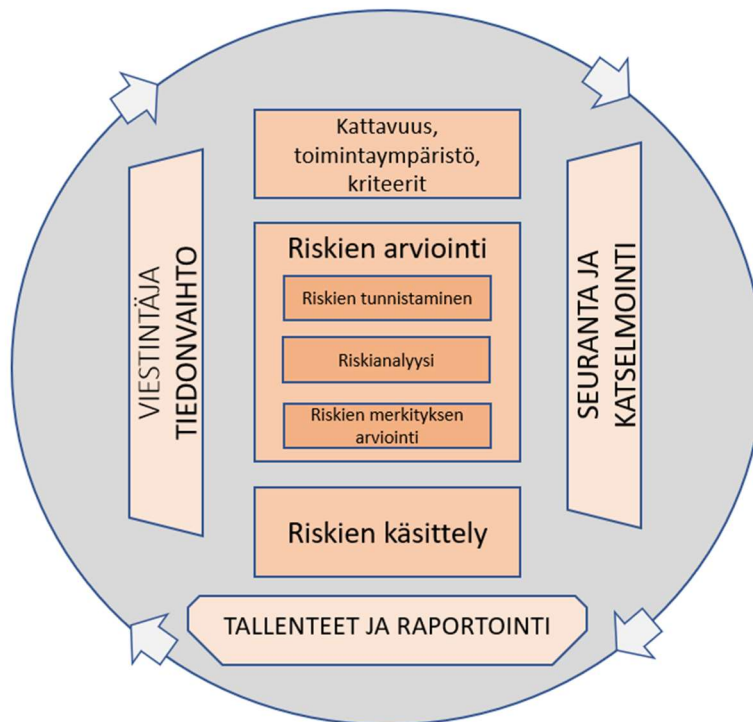
28. syyskuuta 2021, klo 10.50 -

Peruuta

Tallenna

Kuvio 5: Turvallisuusilmoituslomake - turvallisuusvastaavan näkymä (mukaillen Yritys X:n dokumentti D 2022, 4)

Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessissa on huomattavissa yhtäläisyyksiä kansainvälisen SFS-ISO 31000:2018 Riskienhallinnan standardin riskienhallintaprosessin kanssa, joka on kuvattu kuviossa 6. Standardin ohjeiden mukaan riskien arviointi on prosessi, johon kuuluu riskien tunnistaminen, riskianalyysi ja riskin merkityksen arviointi. Arvioinnin tulee tapahtua järjestelmällisesti muun muassa hyödyntäen sidosryhmien näkemyksiä ja tietämystä. Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessissa kerätäänkin tietoa ja havaintoja sidosryhmiltä, kuten henkilöstöltä ja käsittelijöiltä. Standardin ohjeiden mukaan riskien arvioinnista saatavilla olevaa tietoa täydennetään lisäkyselyillä tarpeen mukaan, jota toteutettiin esimerkiksi tämän opinnäytetyön toimeksiannolla. Riskianalyysia, riskien merkityksen arviointia ja riskien käsittelyä toteutetaan turvallisuusilmoitusprosessin viimeisissä osioissa, jossa analysoidaan kertynyttä dataa. Analysoinnissa hyödynnetään päätöksentekoa ennakoivista ja korjaavista toimista sekä toimenpiteiden toteutuksesta ja seurannasta. Näillä tavoin noudatetaan riskienhallintaprosessin tallenteiden ja raportoinnin sekä seurannan ja katselmoinnin osioita. (SFS-ISO 31000:2018, 14-19.)



Kuvio 6: Riskienhallintaprosessi (mukaillen SFS-ISO 31000:2018, 14)

Järjestelmällisellä ilmoitusmenettelyllä on mahdollista kerätä tietoa työpaikalla sattuvista lähteltä piti -tilanteista, poikkeamista ja vaaroista. Menettely on tärkeää, jotta vahingot ja vakavat turvallisuuspoikkeamat voitaisiin estää ennalta. Toimiva turvallisuusilmoitusprosessi helpottaa tilannekuvan muodostamista ja turvallisuustoiminnan kehittämistä, sillä työkalun kautta saatua tietoa hyödynnetään myös ryhmätasoisesti. Ennen kaikkea toimiva turvallisuusilmoitusprosessi tukee työnantajaa lakisääteisten velvollisuuksien hoitamisessa ja yrityksen omaehtoista turvallisuustyötä. (Yritys X:n dokumentti A 2022.)

4.2 Henkilöstö

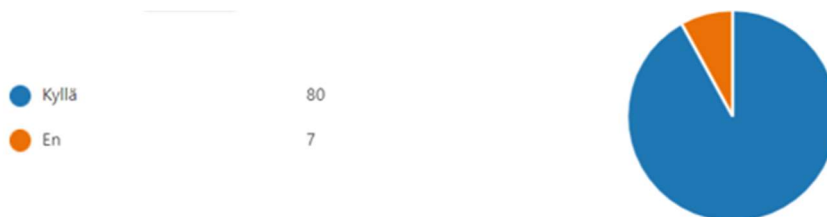
Henkilöstölle lähetettyyn kyselyyn osallistui 97 vastaajaa. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan aloittamisvuotta Yritys X:ssä. Vastaajista 22 henkilöä vastasi aloittaneensa yrityksen palveluksessa vuonna 2021 tai myöhemmin. Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin, missä organisaatiossa vastaaja työskentelee. Vastaajista 16 henkilöä eli noin 16 prosenttia työskenteli Organisaatio A:ssä, peräti yli 82 prosenttia eli 80 henkilöä Organisaatio B:ssä ja noin yksi prosentti eli yksi henkilö Organisaatiossa C:ssä. Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu vastaajalle tuttu. Kuviosta 7 näkyy, että vastaajista lähes 90%:lle eli 87:lle henkilölle työkalu oli ennestään tuttu ja 10:lle prosentille eli 10:lle henkilölle ei. Näistä ”ei” -vastauksen antaneista vastaajista kolme henkilöä oli vastannut ensimmäiseen kysymykseen, että he olivat aloittaneet työt Yritys X:ssä vuonna 2021

tai sen jälkeen. Tässä kohtaa 10 kieltävästi vastannutta siirtyi kyselyn haarotuksen avulla suoraan kuudenteen kysymykseen.



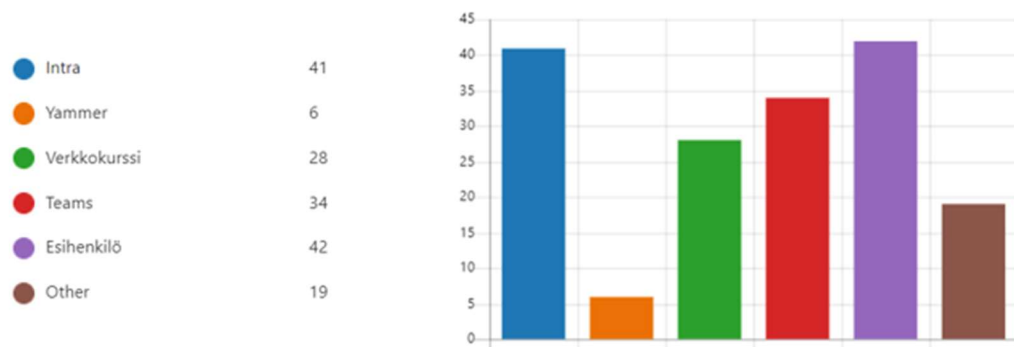
Kuvio 7: Henkilöstö: Onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu sinulle tuttu?

Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin, oliko vastaaja joskus tehnyt turvallisuusilmoituksen. Tulokset näkyvät kuviossa 8. Vastaajista yli 92 prosenttia eli 80 henkilöä vastasi tehneensä joskus turvallisuusilmoituksen ja noin kahdeksan prosenttia eli seitsemän henkilöä vastasi, ettei ollut tehnyt.



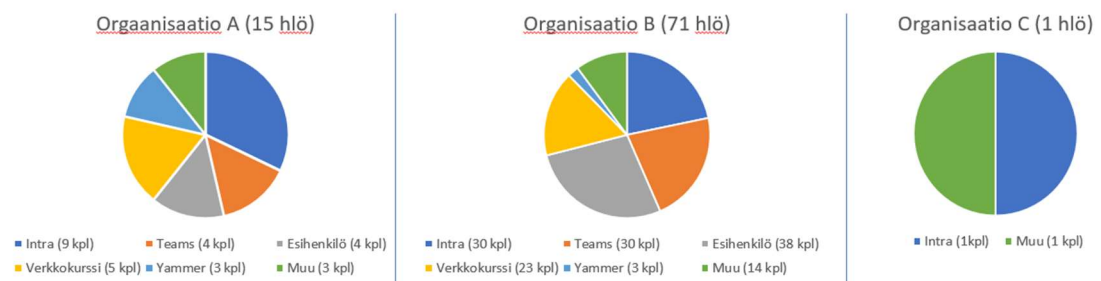
Kuvio 8: Henkilöstö: Oletko joskus tehnyt turvallisuusilmoituksen?

Viidennessä kysymyksessä tiedusteltiin, minkä kanavien kautta vastaaja on saanut tietoa turvallisuusilmoituksista. Kuvion 9 mukaan enemmistö vastaajista eli 42 on saanut tietoa omalta esihenkilöltään. Vastaajista 41 valitsi myös intran tiedonlähteeksi. Teams -vaihtoehdon valitsi 34 vastaajaa ja verkkokurssin 28 vastaajaa. Yammerin kautta tietoa on saanut kuusi vastaajaa ja jonkin muun kanavan kautta 19 vastaajaa. Tähän kohtaan oli mahdollista kirjoittaa jokin muu vastaus vapaaseen kenttään. Avoimia vastauksia olivat: työsuojeluvaltuutettu, työkaverit, viikko- ja kuukausipalaverit, turvallisuuspäällikkö, turvallisuusvastaava, riskienhallinnan infotilaisuus, operatiivisten riskien osasto, riskienhallintapäällikkö sekä turvallisuusyhteyshenkilö.



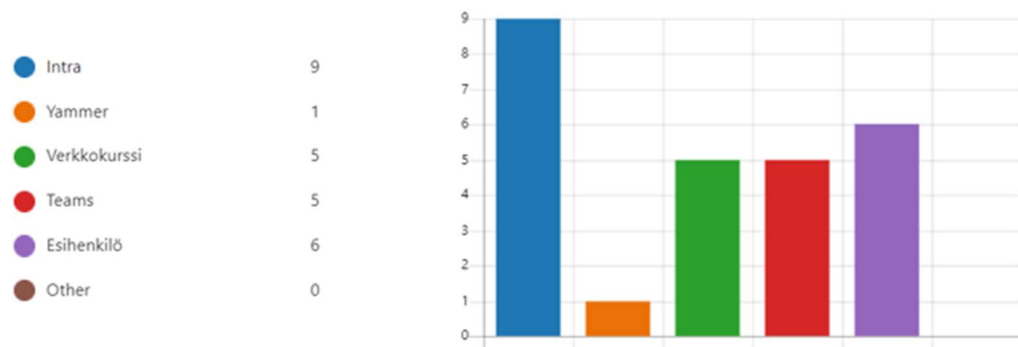
Kuvio 9: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista?

Tarkastelin vastauksien jakaantumista myös organisaatioittain ja tulokset näkyvät kuviossa 10. Organisaatio A:n 15:sta vastaajasta yhdeksän vastasi saavansa tietoa turvallisuusilmoituksista intran kautta. Vastaajista neljä kertoi saavansa tietoa Teams:stä ja esihenkilöltä, viisi verkkokurssista ja kolme Yammerista. Muita vastauksia valitsi 3 vastaajaa. Organisaatio B:n vastaajista peräti 38 vastaajaa kertoi saavansa tietoa esihenkilöltään. Vaihtoehdot intra ja Teams valitsi 30 vastaajaa. Verkkokurssin valitsi 23 vastaajaa ja Yammerin 3. Muita vastauksia valitsi 14 vastaajaa. Organisaatio C:n vastaajia oli yksi henkilö, joka valitsi kanavikseen intran ja muun vaihtoehdon.



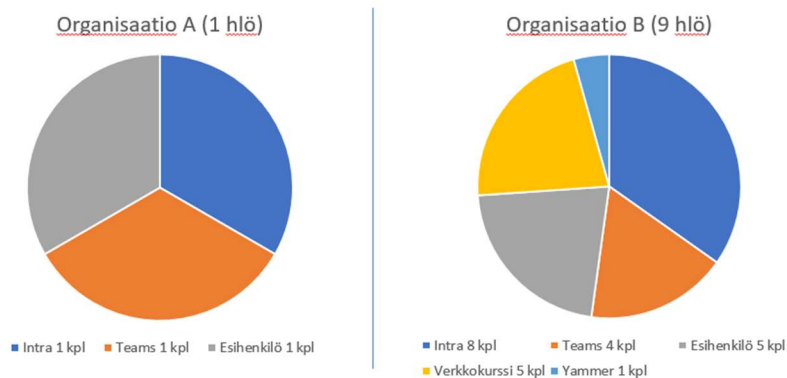
Kuvio 10: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista? - Jakauminen organisaatioittain

Kuudennessa kysymyksessä ne vastaajat, joille Turvallisuusilmoitus -työkalu ei ollut ennestään tuttu, pääsivät myös ottamaan kantaa niihin kanaviin, joista he saavat parhaiten tietoa sisäisistä turvallisuusohjeista. Kuviossa 11 näkyy, että suurin osa vastaajista eli yhdeksän henkilöä vastasi intran olevan paras tietolähde. Vastaajista kuusi totesi esihenkilön olevan paras tietolähde. Verkkokurssin ja Teams:n valitsi molemmat viisi vastaajaa ja yksi vastaaja valitsi Yammerin. Kukaan ei vastannut parhaimmaksi kanavaksi jotain muuta kanavaa.



Kuvio 11: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista?

Organisaatioittain tarkasteltuna vastauksia saatiin Organisaatiosta A ja Organisaatiosta B. Tulokset ovat kuvattuna kuviossa 12. Organisaatio A:n vastaajia oli yksi henkilö ja hän kertoi saaneensa tietoa sisäisistä turvallisuusohjeista sekä intrasta ja Teams:stä että esihenkilöltä. Organisaatio B:n vastaajia oli yhdeksän henkilöä ja heistä kahdeksan vastasi intran parhaaksi tietolähteeksi. Vastaajista neljä valitsi Teams:n, viisi esihenkilön ja verkkokurssin sekä yksi henkilö Yammerin.



Kuvio 12: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista? - Jakautuminen organisaatioittain

Seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajilta, kuinka selkeäksi he kokivat turvallisuusilmoituslomakkeen asteikolla yhdestä viiteen. Vastaukseen vastasi kaikki 97 kyselyyn osallistujaa ja heidän vastauksiensa keskiarvo oli 4,43. Kahdeksannessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin vastaamaan samalla asteikolla siihen, miten selkeä turvallisuusilmoitusten tekemisen prosessi on. Samalla vastaajamäärällä kuin edellisessä kysymyksessä, tulokseksi saatiin 4,2.

Viimeisessä kysymyksessä pyydettiin palautetta ja kehitysehdotuksia turvallisuusilmoitusprosessiin. Henkilöstön vastaukset olivat vietyinä Excel -tiedostoon, jossa ne olivat omassa sarakkeessaan aiemmin tehdyn teemottelun tuloksena. Avoimia vastauksia viimeiseen kysymykseen saatiin yhteensä 39:ltä henkilöltä. Muutamassa vastauksessa otettiin kantaa kahteen eri sisältöön, joten sisällöittäin ilmoitetut vastausmäärät tuottavat yhteenlaskettuina suuremman lukeman kuin vastausten kokonaismäärä. Vastausten analysoimisessa käytin laadullista sisällön analyysiä. Käytin apunani eri värejä, jotta sain koodattua sisältöä koskevia luokkia. Ensimmäisen vastausluokan 10 vastausta koodasin vihreällä värillä, jotka koskivat sisällöltään kehuja turvallisuusilmoitusprosessista ja sitä, ettei vastaajalla ollut siihen liittyen kehitettävää. Punainen väri koski kahta vastausta, joissa vastaaja ei ollut aiemmin täyttänyt ilmoituslomaketta. Sinisellä värillä merkitsin neljä vastausta, jotka koskivat turvallisuusilmoituslomakkeen tapahtumalajeja. Turvallisuusilmoituksen saavutettavuutta ja viestintää koskevat yhdeksän vastausta koodasin harmaalla värillä. Käytin ruskeaa väriä koodaamaan turvallisuushavaintoihin liittyvät vastaukset, näitä oli yhteensä viisi. Loput 13 vastausta koskivat ilmoituksen täyttämistä, käsittelyä tai koulutuksia, jotka koodasin pinkillä värillä. Toimimalla näin, minun oli huomattavasti helpompi tulkita Exceliä ja kyselyyn annettuja avoimia vastauksia. Tarkastelen saatuja avoimia vastauksia tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

4.2.1 Positiivinen palaute ilmoitusprosessista sekä prosessin tunteminen

Henkilöstön avoimissa vastauksissa saatiin 10 vastausta, joissa annettiin positiivista palautetta turvallisuusilmoitusprosessia, ja joissa kehitysehdotuksia ei annettu. Vastauksissa kehitettiin prosessin selkeyttä, lomakkeen helppoutta ja käsittelyn nopeutta. Eräs vastaaja totesi:

Mielestäni asiasta otettiin kohtuu nopeasti yhteyttä. Pystyttiin puhelimesta käymään asiaa lävitse ja kerroin oman näkemykseni asiaan ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Kyseessä oli hengenuhkaus, jota en henk.koht. ottanut pahasti, mutta se olisi voinut jollekin muulle olla vakavampi tilanne. Minulle ilmoitettiin myös "jatkotoimenpiteet" joita ei tässä tapauksessa ollut. Näkemykseni mukaan asia otettiin kuitenkin tosissaan, eikä esimerkiksi viivytelty yht.oton kanssa tai muuta vastaavaa.

Vastauksesta tulee ilmi myös se, että vastaaja piti sitä tärkeänä, että hän koki tulleen otetuksi tosissaan. Avoimissa vastauksissa oli kaksi vastausta, joissa vastaajilla ei ollut kokemusta turvallisuusilmoituksen laatimisesta. He vastasivat:

En ole vielä tehnyt kertaakaan kyseistä ilmoitusta, joten en osaa ottaa kantaa.

Olen kuullut, mutta en ole käyttänyt.

Molemmat vastaajat siis ilmeisesti kokivat, ettei heillä ollut antaa kehitysehdotuksia tai palautetta prosessista, koska he eivät olleet sitä käyttäneet henkilökohtaisesti.

4.2.2 Tapahtumalajit, saavutettavuus ja viestintä

Tapahtumalajeihin liittyviä avoimia vastauksia saatiin neljä. Vastauksissa toivottiin ylipäättään lisää vaihtoehtoja tapahtumalajeihin, jotta laadittava turvallisuusilmoitus kategorioituisi oikein. Uudeksi vaihtoehdoksi ehdotettiin sellaista tapahtumalajia, jossa voisi ilmoittaa myös asiakkaalle sattuneista vahingoista, sillä vastaajalla oli tiedossa yrityksen tiloissa asiakkaalle sattunut sairauskohtaus tai tapaturma. Myös puhelimitse tapahtunut asiakkaan uhkaus oli erään vastaajan mielestä hankalaa kategorisoida mihinkään valmiiseen tapahtumalajiin. Eräs vastaaja kirjoitti palautteessaan:

Minulle ei ohjeiden lukemisenkaan jälkeen selvinnyt että turvallisuusilmoitusta ei käytetä tietoteknisiin tietoturvahavaintoihin. Joten pistin väärään kanavaan. Minusta pitäisi olla tasan yksi kanava, ettei raportoijan tarvitse miettiä menikö nyt oikein. Lisäksi raportteihin ei reagoida mitenkään läpinäkyvästi, en tiedä menikö se perille vai mitä sille tapahtui.

Vastauksesta kehitettävää olisikin sekä tapahtumalajien valinnassa että ilmoituksen käsittelyn läpinäkyvyydessä, jota seuraavan alaluvun alaluku koskee.

Vastauksista yhdeksän koski turvallisuusilmoituksen saavutettavuutta ja viestintää. Vastauksista viisi koski sitä, ettei turvallisuusilmoituslomaketta löydä kovin helposti. Eräs vastaaja koki ilmoitussovelluksen nimen hämmentäväksi ja toivoi, että se muutettaisiin Turvallisuusilmoitukseksi. Ilmoituslinkin haluttaisiin olevan helpommin löydettävissä, sillä etenkin kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelutyössä sitä ei ole vastaajan mukaan aikaa etsiä. Eräs vastaaja kirjoitti näin:

Turvallisuusilmoitusta tulisi tuoda vielä enemmän esille ja sitä helpommin löydettäväksi. Näitä tilanteita tulee eteen etenkin kassoilla, eikä siellä ole aikaa etsiä. Ilmoituksen tai sen linkin tulisi olla helposti löydettävissä/saatavilla.

Muutama vastaaja totesi, että ensimmäisellä ilmoituskerralla linkki oli hankala löytää. Eräs vastaaja totesi myös, ettei annettu linkki toiminut lainkaan, jolloin ainoa hänen löytämänsä tapa päästä ilmoitukseen löytyi QR-koodista, joita on harvassa esimerkiksi konttoreilla.

Vastauksista neljä kappaletta koski turvallisuusilmoituksen viestintää ja tiedottamista. Vastauksista näkyi, ettei turvallisuusilmoituksesta tiedoteta vastaajien mielestä riittävästi. Sitä toivotaankin pidettävän enemmän esillä, jotta toimihenkilöt muistaisivat lomakkeen olemassaolon. Tähän ehdotetaan esimerkiksi sitä, että turvallisuusilmoituksesta muistutettaisiin riskienhallinnan koulutuksen yhteydessä.

4.2.3 Turvallisuushavainnot, ilmoitusten laatiminen, käsittely ja koulutukset

Turvallisuushavaintoihin liittyviä palautteita saatiin viisi kappaletta. Eräs vastaaja totesi:

Useammin saisi muistutella, missä tilanteissa ja kuinka herkästi turvallisuusilmoitus pitää/kannattaa tehdä - että uudetkin työntekijät reagoisivat asiaan.

Myös käytännön ohjeistusta toivottiin siihen, mikä päivämäärä lomakkeeseen ilmoitetaan tapahtumapäiväksi, mikäli kyseessä on vain turvallisuushavainto. Vastauksista näkyi vastaajien toive, että henkilöstölle korostettaisiin tietoa siitä, että myös pienemmistäkin asioista tai turvallisuushavainnoista tulisi tehdä ilmoitus. Eräs vastaajista kirjoitti:

Ilmoituksia voisi tehdä matalammalla kynnyksellä. Havaintoni mukaan ilmoituksia ei tehdä kovinkaan paljon eli ilmoitus tehdään vasta merkittävästä tai sel-laiseksi koetusta tapahtumasta. Vähäisemmistä havainnoista ei tehdä ollenkaan ja aika tilannetta ei mielletä sellaiseksi, että ilmoituksen voisi tehdä, vaikka aihetta olisikin.

Turvallisuusilmoituksen laatimiseen, niiden käsittelyyn tai koulutuksiin liittyviä vastauksia saatiin yhteensä 13 kappaletta. Niistä kolme liittyi turvallisuusilmoituksen laatimiseen. Eräs vastaaja totesi, ettei esihenkilön sähköpostiosoitetta pysty kirjoittamaan itse vaan sen sijaan valmiine vaihtoehtoineen oleva alavetovalikko tarjoaa esihenkilön väärällä sähköpostiosoitteella. Vastauksista kuusi koski ilmoitusten käsittelyä. Vastauksissa toivottiin turvallisuusilmoitusprosessiin läpinäkyvyyttä esimerkiksi antamalla ilmoittajalle tietoa tehdyistä toimenpiteistä. Eräs vastaaja kirjoitti:

En ole varma ketkä henkilöt tämän ilmoituksen saavat käsittelyyn. Olisi hyvä jos tämä tieto näkyisi lomakkeella.

Lomakkeen täyttämisestä toivottiin myös muistutusviestiä, mikäli se on unohtunut tehdä. Tähän ehdotettiin, että esimerkiksi painetun vartijahälytyskutsun kautta tulisi automaattisesti muistutus turvallisuusilmoituksen laatimisesta. Eräs vastaaja kertoi laatineensa ilmoituksen puhelimella, sillä se oli kyseisessä tilanteessa ainoa oikea tapa. Palautteesta ei ilmennyt, oliko ilmoituksen laatimisessa jonkinlainen ongelma.

Yhdessä vastauksessa annettiin palautetta siitä, etteivät esihenkilöt täysin tunnista omaa rooliaan prosessissa. Esihenkilöiden osalta eräs vastaaja totesi lisäksi:

Se, että lomakkeella kysyttiin esimiestä, sai minun melkein luopumana koko ajatuksesta. Lopulta kuitenkin jatkoin prosessia. Vahingossa panin lomakkeelle Team Leadini, joka sitten ihmetteli saamaansa viestiä ja kommentoi mm., että hän ei ole hallinnollinen esimieheni. En pysty päättämään kumpi 'esimieheni' lomakkeelle olisi tarkoitus panna ja miksi. Ymmärrän, että se on joissain tapauksissa tarpeellinen, mutta silti.

Joissain työnkuville saattaakin olla useampi esihenkilö, joten tällaisiin tilanteisiin kaivattiin selvennystä. Yksi vastaaja peräänkuulutti sitä, että ongelmallisten tilanteiden jälkeen on jatkossakin varmistettava tuensaanti. Lisäksi eräs vastaaja totesi, että ilmoituksen käsittelyssä kesti kauan ja sen perään täytyi kysellä. Lisäksi eräs vastaaja toivoi, että henkilöstölle luotaisiin väylä, jolla voi antaa helposti palautetta tai kehitysehdotuksia turvallisuuteen liittyen. Eräs vastaaja kirjoitti:

Voisiko tehdä Ryhmätasaisen koulutuksen tästä, jossa käytäisiin pelkästään tämä läpi. Voisi olla todella hyvä muistutus kaikille. Joissakin tilanteissa näitä ei olla uskallettu tehdä pelkona, että oma nimi jää jonnekin näkyviin esim. rikosilmoitukselle tms.

Vastaaja toivoikin laajempaa koulutusta aiheesta ja toi esiin henkilöstön huolen siitä, että heidän nimensä jää näkyviin esimerkiksi tapahtuman mahdolliseen jatkoselvittelyyn.

4.3 Esihenkilöt, turvallisuusvastaavat ja nimetyt turvallisuusilmoitusten käsittelijät

Esihenkilöille, turvallisuusvastaaville ja nimetyille turvallisuusilmoitusten käsittelijöille lähetettyyn kyselyyn osallistui 51 vastaajaa. Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin, missä roolissa vastaaja on turvallisuusilmoitusprosessissa. Tulokset näkyvät kuviossa 13. Esihenkilön roolissa vastasi 27 henkilöä, joka on yli puolet vastaajista. Turvallisuusvastaavia oli 16 ja nimettyjä ilmoitusten käsittelijöitä kuusi. Yksi vastaaja ilmoitti toimivansa jossain toisessa roolissa, kuin vastausvaihtoehdot tarjosivat. Toimeksiantajan kanssa käydyssä keskustelussa huomattiin, että ensimmäisen kysymyksen jälkeen yksi vastaaja oli todennäköisesti jättänyt lomakkeen täyttämisen kesken, sillä seuraavassa kysymyksessä vastaajia oli enää 50 kappaletta.



Kuvio 13: Käsittelijät: Missä roolissa olet turvallisuusilmoitusprosessissa?

Toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajan aloittamisvuosi Yritys X:ssä. Vastaajista kaikki olivat aloittaneet työsuhteensa Yritys X:ssä ennen vuotta 2021. Kolmannessa kysymyksessä kartoitettiin, missä organisaatiossa vastaaja työskentelee. Tuloksien mukaan 50:stä vastaajasta jopa 86 prosenttia eli 43 henkilöä työskentelee Organisaatio B:ssä. Loput 12 prosenttia eli kuusi henkilöä työskentelee Organisaatio A:ssä ja kaksi prosenttia eli yksi henkilö Organisaatio C:ssä. Myös käsittelijäryhmien kyselyssä toimeksiantaja toivoi, että viestintäkanavia tarkastellaan organisaatioittain. Neljännessä kohdassa kysyttiin, onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu vastaajalle tuttu. Kuvio 14 näkyy, että 90 prosentille eli 45 henkilölle työkalu oli tuttu ja 10 prosentille eli viidelle henkilölle ei ollut. Tässä kohtaa viisi ”ei” -vaihtoehdon vastanneet siirtyivät suoraan kahdeksanteen kysymykseen, jättäen kysymykset viidestä seitsemään väliin. ”Kyllä” -vastauksen valinneet 45 henkilöä jatkoivat kyselyä eteenpäin järjestyksessä, jättäen kahdeksannen kysymyksen väliin.



Kuvio 14: Käsittelijät: Onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu sinulle tuttu?

Viidennessä kysymyksessä tiedusteltiin, onko vastaaja käsitellyt turvallisuusilmoituksia. Kuviossa 15 näkyy, että turvallisuusilmoituksia 45:stä vastaajasta on käsitellyt noin 66 prosenttia eli 30 henkilöä. Ilmoituksia ei ollut käsitellyt noin 33 prosenttia eli 15 henkilöä.

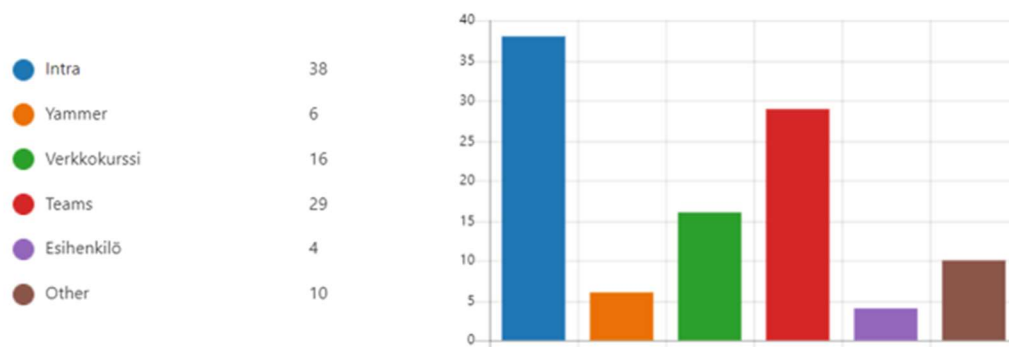


Kuvio 15: Käsittelijät: Oletko käsitellyt turvallisuusilmoituksia?

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, minkä kanavien kautta vastaaja on saanut tietoa turvallisuusilmoituksista. Kuviossa 16 näkyy kyselyyn vastanneiden valitsema vaihtoehto, joita oli mahdollista valita useita. Vastaajista 38 valitsi Yritys X:n sisäisen intran, kuusi Yammerin ja 29 Teams:n. Vastaajista 16 oli saanut tietoa verkkokurssien kautta ja 4 esihenkilöltään. Other-vaihtoehdon valitsi 10 vastaajaa. Avoimia vastauksia olivat: perehdytyskoulutus, oman osaston turvallisuuspäällikkö, turvaverkko, koulutukset, oman yksikön henkilöt, riskienhallinnan osasto. Turvaverkolla vastaaja viittaa muun muassa turvallisuusvastaaville tarkoitettua Yritys X:ssä kuukausittain pidettävään virtuaalikokoukseen, jossa käydään läpi keskeisiä turvallisuusasioita. Lisäksi yksi vastaaja vastasi vapaaseen kenttään:

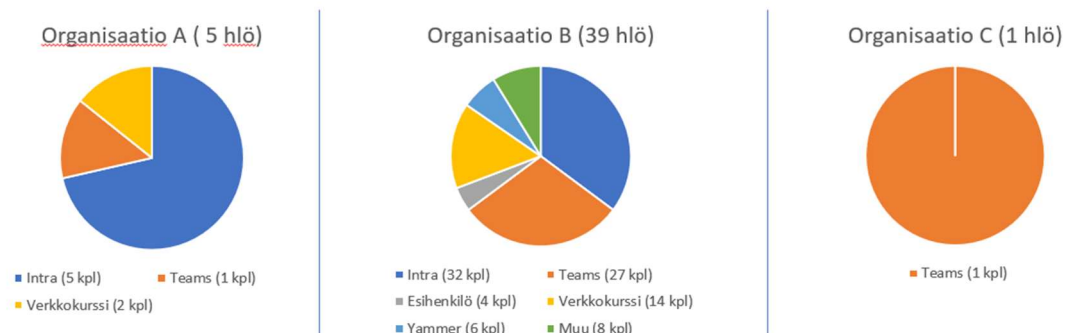
Turvallisuusilmoituksia ei ole tullut.

Kyseisen vastaajan olisi tullut vastata edelliseen kysymykseen, ettei hän ole käsitellyt turvallisuusilmoituksia, mikäli tulkitsin vastausta oikein.



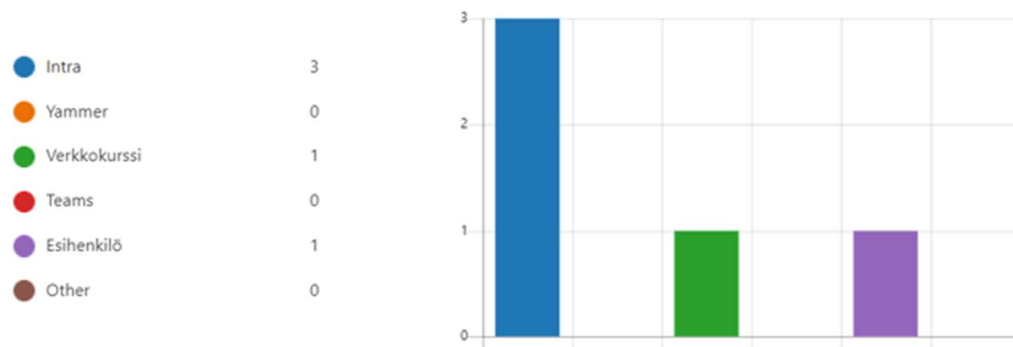
Kuvio 16: Käsittelijät: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista?

Organisaatioittain tarkasteltuna vastauksia saatiin Organisaatiosta A ja Organisaatiosta B. Tulokset näkyvät kuviossa 17. Organisaatio A:n viidestä vastaajasta kaikki valitsivat kanavakseen intran. Lisäksi yksi vastaaja valitsi Teams:n ja toinen verkkokurssin. Organisaatio B:n vastaajia oli 39. Näistä 32 valitsi intran kanavakseen, 27 Teams:n ja neljä esihenkilön. Verkkokurssin kanavakseen valitsi 14 vastaajaa ja Yammerin kuusi. Muita vastauksia oli yhteensä kahdeksan. Organisaatio C:stä saatiin yksi vastaus ja vastaaja valitsi kanavakseen Teams:n.



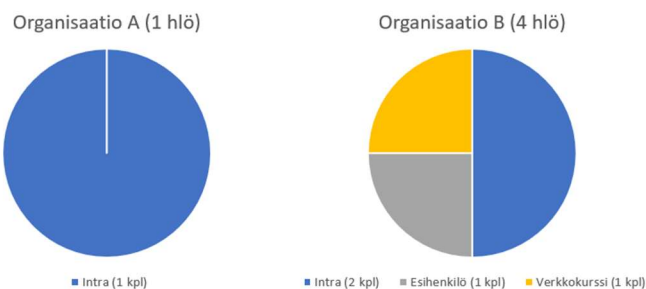
Kuvio 17: Käsittelijät: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista? - Ja-kautuminen organisaatioittain

Seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin, mikä on vastaajan mielestä hyödyllisintä turvallisuusilmoituksissa. Tähän annettiin vapaa kenttä, johon oli mahdollista vastata halutessaan. Kyseinen kysymys ei kuitenkaan kerännyt ainuttakaan vastausta kysymykseen. Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin, minkä kanavan kautta vastaaja saa parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista. Kuviossa 18 näkyy, että vastaajia tähän kysymykseen saatiin viisi eli ne henkilöt, jotka vastasivat neljänteen kysymykseen ”ei”. Vastaajista suurin osa eli kolme valitsi intran olevan paras tietolähde sisäisiin turvallisuusohjeisiin. Yksi vastaajista valitsi verkkokurssin ja yksi esihenkilön.



Kuvio 18: Käsittelijät: Minkä kanavan kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista?

Vastausten jakautuminen organisaatioittain on kuvattuna kuviossa 19. Organisaatio A:sta vastaus saatiin yhdeltä henkilöltä, joka vastasi parhaimmaksi tietokanavaksi intran. Organisaatio B:n vastaajia oli neljä ja heistä kaksi valitsi intran, yksi esihenkilön ja yksi verkkokurssin.



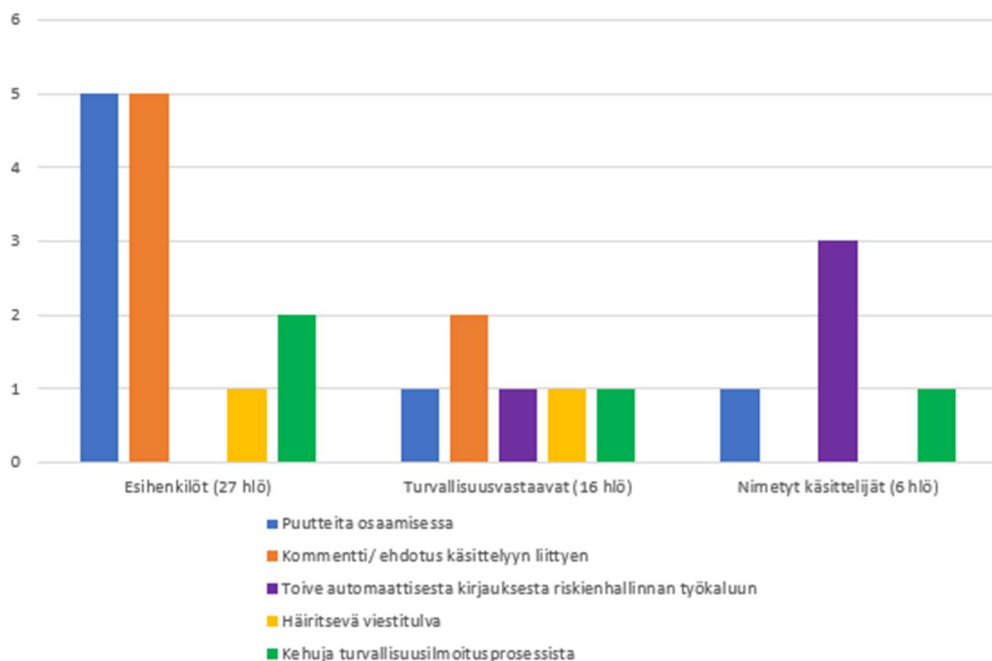
Kuvio 19: Käsittelijät: Minkä kanavan kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista? - Jakautuminen organisaatioittain

Yhdeksännessä kysymyksessä pyydettiin arvioimaan turvallisuusilmoituksen käsittelylomakkeen selkeyttä asteikolla yhdestä viiteen. Vastauksia saatiin 50 kappaletta ja keskiarvo kaikista vastauksista oli 4,06. Kymmenennessä kysymyksessä pyydettiin puolestaan arvioimaan turvallisuusilmoituksen tekemisen ja käsittelyn prosessin selkeyttä samaisella asteikolla. Tähän vastasi myös 50 henkilöä ja keskiarvo kaikista vastauksista oli 3,86.

Viimeisessä, yhdennessätoista kysymyksessä pyydettiin palautetta ja kehitysehdotuksia turvallisuusilmoitusprosessiin. Toimeksiantaja toivoi, että tuloksissa tarkasteltaisiin avoimien vastausten aiheiden osalta myös vastaajan roolia. Käsittelijäryhmien vastaukset olivat vietyinä omaan Excel -tiedostoonsa, jossa ne olivat omassa sarakkeessaan aiemmin tehdyn teemotellun tuloksena. Avoimia vastauksia viimeiseen kysymykseen saatiin yhteensä 21:ltä henkilöltä. Muutamassa vastauksessa otettiin kantaa kahteen eri sisältöön, joten sisällöittäin ilmoitetut

vastausmäärät tuottavat yhteenlaskettuina suuremman lukeman kuin vastausten kokonaismäärä. Myös näiden vastausten analysoimisessa käytin laadullista sisällön analyysiä, kuten henkilöstön kyselyssä. Analysoituani avoimet palautteet, koodasin ne eri väreillä sisältöjensä mukaan. Vastauksista seitsemän kappaletta koodasin sinisellä välillä, jotka koskivat käyttäjän omaa osaamista tai prosessin tuntemista. Oranssilla merkitsin seitsemän vastausta, jotka koskivat ilmoitusten käsittelyä. Vastauksista neljä koodasin violetilla värillä ja ne koskivat riskienhallinnan erillistä järjestelmää ja sen kirjauksia. Näiden lisäksi koodasin kolme vastausta positiiviseksi palautteeksi vihreällä ja kaksi vastausta liittyen viestitulvaan keltaisella.

Kuviossa 20 on kuvattuna avoimien palautteiden teemojen jakautuminen rooleittain. Esihenkilön roolissa vastanneilla korostui vastauksissaan omat puutteet heidän osaamisessaan. Saman verran vastauksia saatiin aiheista, jotka liittyivät turvallisuusilmoitusten käsittelyn kommentointiin ja kehitysehdotuksiin. Yhtä vastaajaa häiritsi turvallisuusilmoitusprosessista aiheutuva viestitulva ja kaksi kehui prosessia toimivaksi. Turvallisuusvastaavina vastanneiden avoimista palautteista korostui kommentit tai kehitysehdotukset käsittelyyn liittyen. Lisäksi yksi vastaus koski osaamisen puutteita, riskienhallinnan työkalun automaattista kirjausta sekä häiritsevää viestitulvaa. Nimetyt turvallisuusilmoitusten käsittelijät kommentoivat vastauksissaan erityisesti toivetta riskienhallinnan työkalun automaattisesta kirjauksesta. Lisäksi yksi henkilö kertoi osaamisen puutteestaan ja toinen kehui prosessia.



Kuvio 20: Käsittelijät: Avoimien palautteiden jakautuminen rooleittain

4.3.1 Positiivinen palaute ilmoitusprosessista ja prosessin tunteminen sekä käsittelijän osaaminen

Vastauksista neljä koski positiivista palautetta turvallisuusilmoitusprosessista. Eräät vastaajat totesivat:

Minusta prosessi toimii hyvin ja ilmoituksen täyttö on vaivatonta.

Prosessi on helppo tekijöille ja helppo käsittelijälle - en keksi parannettavaa.

Itse ilmoitus helppo tehdä ja käsitellä.

Roolien mukaan kehuja turvallisuusilmoitusprosessista antoivat kaikki käsittelijäryhmät: esihenkilöistä yli 7%, turvallisuusvastaavista noin 6% ja nimetyistä käsittelijöistä yli 16%.

Vastauksista seitsemän koski käsittelijän omaa osaamista tai prosessin tuntemista. Vastaajista neljä kertoo, ettei tiedä tarkalleen miten käsittely tapahtuu. Vastaajat kirjoittivat muun muassa näin:

Vuoropuhelua ilmoituksen tehneen ja sen vastaanottaneen välillä pitäisi saada näkyviin. En edes tiedä, saako henkilö viestini ilmoituksen vastaanottamisesta eikä hän taida pystyä siihen vastaamaan.

Johtuu varmaankin omista puutteistani mutta en aina tiedä mitä minun pitää tehdä vai riittääkö vain että kirjoitan oman osuuteni asiasta lomakkeelle.

Kommenteissa mainittiin myös, että ilmoituksia tulee vastaan niin harvoin, ettei käsittelytaitot täten pysy helposti yllä. Eräs vastaajista kertoikin ilmoituksia tulevan niin harvoin, että hän vahingossa raportoi vastaanottamansa turvallisuusilmoituksen kyberturvasovelluksella eteenpäin. Yksi vastaajista kertoi, että hänen toimipisteensä koko on kovin pieni ja turvallisuusilmoitusprosessi heillä on melko näkymätöntä. Vastaajan mukaan heillä turvallisuusilmoitukset tehdään yleensä suoraan esihenkilölle ja tämä on toiminut aina moitteettomasti, ilman virallista ilmoitusprosessia. Vastauksesta ei ilmennyt, mitä toimenpiteitä esihenkilö ilmoituksen suhteen tekee tai kirjaako hän tietoa minnekään. Lisäksi yksi vastaajista totesi, että esihenkilön ja turvallisuusvastaavan roolit sekä tehtävät ovat epäselviä. Vastaukset jakautuivat roolien osalta niin, että esihenkilön roolissa vastanneista yli 18%, turvallisuusvastaavista yli 6% ja nimetyistä käsittelijöistä yli 16% koki puutteita osaamisessaan.

4.3.2 Turvallisuusilmoitusten käsitteleminen, riskienhallinnan järjestelmä ja viestitulva

Turvallisuusilmoitusten käsittelemistä koski seitsemän vastauksista. Eräs vastaajista kommentoi:

Kun toimihenkilö tekee turvallisuusilmoituksen, sen pitäisi aina ensin mennä esihenkilölle kommentoitavaksi ja vasta sitten turvallisuusilmoitusten

käsittelijälle. Nyt ilmoitus ymmärtääkseni tulee samaan aikaan esihenkilölle ja turvallisuusvastaavalle ja esihenkilö ei välttämättä ota asiaan kantaa lainkaan.

Eräs vastaaja toivoikin, että turvallisuusilmoituksessa näkyisi automaattisesti, minne se lähtee lähetyksen jälkeen. Yksi vastaaja kirjoitti:

Esihenkilön käsittelylomakkeessa on liikaa valikoita joista ei tiedä mitkä koskettavat itseä ja mitkä pitää jättää täyttämättä.

Yksi vastaajista pohti sitäkin, onko prosessissa yksi turha väliporras, viitaten esihenkilön osioon. Toinen toivoi myös henkilökunnan aktiivisempaa kannustusta ilmoitusten tekemiseen. Lisäksi eräs vastaaja kertoi, että lomakkeen käsittelyssä kesti niin kauan, ettei ilmoitusta koskeva tilanne ollut enää ajankohtainen. Roolijakauman osalta esihenkilöistä yli 18% ja turvallisuusvastaavista yli 12% antoi joko kommentin tai ehdotuksen käsittelyyn liittyen. Nimetyistä käsittelijöistä kenenkään vastaukset eivät koskeneet tätä aihetta.

Vastauksista neljä sisälsi kommentteja riskienhallinnan työkaluun liittyen. Vastauksissa ilmenee, että Yritys X:llä on käytössään vaaratapahtumien ja poikkeamien raportointiin tarkoitettu riskitapahtumien kirjausjärjestelmä, johon tulee tehdä kirjaus turvallisuusilmoituksesta. Eräs vastaaja kirjoitti:

Olisi hyvä jos turvallisuusilmoituksia ei erikseen tarvitsisi kirjata riskienhallintajärjestelmä X:ään. Suurin osa ilmoituksista on kuitenkin sellaisia, jotka pitää kirjata sinne, joten olisi hyvä jos ne menisivät automaattisesti.

Vastaajat toivoivatkin, että turvallisuusilmoituksen käsittelyn jälkeen siitä lähtisi automaattisesti tieto riskienhallinnan järjestelmään, eikä sitä tarvitsisi tehdä erikseen. Roolijakaumassa vain turvallisuusvastaavien ja nimettyjen käsittelijöiden kommentteissa heräsi tämä aihe jakautuen: turvallisuusvastaavista noin 6% ja nimetyistä käsittelijöistä 50%.

Vastaajista kaksi kommentoi vastauksissaan turvallisuusilmoitusmenettelyn aiheuttamaa viestitulvaa sähköpostissaan. Vastaajat kirjoittivat näin:

Viikottainen muikkariviesti aiheesta tuottaa harmaita hiuksia.

Kun asiaa käsitellään niin joka risauksesta syntyy melkoinen tarpeeton sähköpostitulva.

Häiritsevään viestitulvaan otti roolien osalta kantaa esihenkilöistä vajaa 4% ja turvallisuusvastaavista reilu 6%.

5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Toimiva turvallisuusilmoitusmenettely on keskeinen osa yrityksen turvallisuustyötä. Mikäli työntekijällä ei ole selkeää väylää ilmoitukseen tai tietoa siitä, miten turvallisuusilmoituksista

tai -havainnoista voi ilmoittaa, saattaa ilmoitus jäädä kokonaan tekemättä. Tällöin organisaation tapaturmia ja vahinkoja ei voida vähentää tehokkaasti, eikä tunnistamatta jääneitä vaaroja kyetä ehkäisemään ja hallitsemaan. Yrityksen kokonaisvaltainen turvallisuus työ edellyttääkin muun muassa onnistunutta turvallisuusviestintää ja säännöllisiä koulutuksia.

Toimeksiantaja toivoi opinnäytetyöltä Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokeimuksen analyysia henkilöstön ja käsittelijöiden näkökulmasta. Lisäksi toiveena oli analysoida tuloksia niin, että johtopäätöksiä saataisiin kolmen käsittelijäryhmän rooleihin, avoimien vastausten ja vastaajien organisaatioiden perusteella. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat: Mitä ongelmakohtia Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista on tunnistettavissa? Mikä on kyselyihin osallistuvien näkemys turvallisuusilmoitusprosessin toimivuudesta? Mitä ratkaisuehdotuksia tunnistettujen ongelmakohtien korjaamiseksi on? Näihin kysymyksiin saatiin vastauksia ja niistä on tehty johtopäätöksiä.

Henkilöstölle tarkoitetun kyselyn tuloksissa nousi esiin, että kahdelle vuonna 2021 yrityksessä aloittaneelle työntekijälle Turvallisuusilmoitus -työkalu ei ollut tuttu. Yrityksessä on vuoden 2021 huhtikuusta alkaen kuulunut perehdytykseen myös turvallisuusilmoitukseen liittyvä aineisto. On myös mahdollista, että nämä kaksi vuonna 2021 työnsä aloittanutta vastaajaa ovat aloittaneet yrityksessä ennen huhtikuuta 2021, jolloin turvallisuusilmoitus ei ole kuulunut perehdytykseen. Tietoa on myös saattanut tulla perehdytysprosessissa kerralla niin runsaasti, ettei turvallisuusilmoituksiin liittyvä aineisto ole yksinkertaisesti jäänyt mieleen. Vastaajista yksi oli aloittanut yrityksessä vuonna 2022 eli ajalla, jolloin Turvallisuusilmoitus -työkalu on kuulunut perehdytykseen. Syynä kieltävään vastaukseen työkalun tuttuudesta voi olla tässäkin perehdytysmateriaalin runsas määrä tai se, että henkilö on vakinaistettu yrityksessä vuonna 2022, eikä perehdytystä ole koettu tarvittavan jo aiemmin yrityksessä tehdyn työn vuoksi. Edellä mainittu saattaa olla myös syynä vuonna 2021 aloittaneiden työntekijöiden tietämättömyyteen turvallisuusilmoituksesta.

Henkilöstön kyselyn tulosten mukaan turvallisuusilmoitus oli tuttu 90%:lle vastaajia ja heistä 82% oli tehnyt turvallisuusilmoituksen joskus. Tulos on hieman yllättävä, sillä kysely lähetettiin automaattisesti niihin sähköpostiosoitteisiin, joiden käyttäjä on joskus tehnyt turvallisuusilmoituksen. Toki kauan sitten tehty turvallisuusilmoitus on saattanut jo unohtua. Sähköpostiosoite on myös saattanut olla aiemmin samannimisellä, jo yrityksestä lähteneellä henkilöllä käytössä.

Henkilöstön vastauksissa oli nähtävissä, että parhaiten tietoa turvallisuusilmoituksista he saavat intrasta, esihenkilöltä ja Teams:stä. Organisaatioittain jaoteltuna Organisaatio A:n henkilöstö saa parhaiten tietoa ilmoituksista intran ja verkkokurssin kautta, Organisaatio B esihenkilön, intran, ja Teams:n kautta. Erityisesti Organisaatio B:n vastausten perusteella Yritys X:llä olisi syytä korostaa esihenkilön roolia ainakin turvallisuusilmoitusten viestinnän osalta.

Organisaatio C:n henkilöstö saa tietoa parhaiten intrasta ja myynninjohdon kuukausipalaverista. Parhaiten tietoa turvallisuusohjeista saa henkilöstön vastauksien perusteella intrasta, esihenkilöltä, verkkokurssista ja Teams:stä. Organisaatioittain Organisaatio A:n henkilöstö kokee saavansa parhaiten tietoa intrasta, Teams:stä ja esihenkilöltä ja Organisaatio B:n henkilöstö intrasta, esihenkilöltä ja verkkokurssista. Turvallisuusilmoituslomakkeen selkeys on arvioitu asteikolla yhdestä viiteen tasolle 4,43 ja turvallisuusilmoitusprosessin selkeys tasolle 4,2. Henkilöstö vaikuttaa siis kokevan turvallisuusilmoituslomakkeen ja -prosessin varsin selkeiksi.

Henkilöstön avoimissa palautteissa nousi esiin turvallisuusilmoituksen saavutettavuuden haasteet. Tulosten mukaan kaikki eivät löydä ilmoitusta kovin helposti, eikä aikaa sen etsimiselle usein jää. Ilmoitus saattaakin tällaisessa tilanteessa jäädä kokonaan tekemättä. Ongelmallista on, mikäli henkilöstö on tunnistanut jonkinlaisen turvallisuusongelman organisaatiossa, mutta ei kykene esimerkiksi työkalun hankalan saavutettavuuden vuoksi viemään viestiä eteenpäin. Turvallisuusilmoituksen toivotaankin olevan enemmän esillä ja löydettävissä, jotta sen olemassaolo muistetaan. Turvallisuusilmoituksesta ehdotetaan muistutettavan esimerkiksi riskienhallinnan koulutuksen yhteydessä. Turvallisuusilmoitus -työkalu olisi myös tulosten perusteella asianmukaista sijoittaa näkyvälle paikalle, intran etusivulle helposti löydettäväksi. Vastauksissa toiveena oli myös se, että henkilöstölle korostettaisiin myös pienimpien tapahtumien ja havaintojen ilmoittamisen matalaa kynnystä. Palautteissa pohdittiinkin myös sitä, minne mahdolliset turvallisuushavainnot tulisi ilmoittaa. Turvallisuushavainnoista muistuttaminen saattaisi lisätä ilmoittamisaktiivisuutta ja tarkkaavaisuutta henkilöstössä, joka todennäköisesti parantaisi turvallisuutta organisaatiossa. Tämän lisäksi henkilöstöltä nousi toive, että heillä olisi selkeä kanava, jonka kautta he voisivat antaa palautetta sekä kehitysehdotuksia turvallisuusasioista. Toimivassa työturvallisuusjohtamisessa tarvitaan palautejärjestelmää. Keskeinen osa onnistunutta turvallisuusjohtamista ja -kulttuurin luomista onkin työntekijöiden osallistaminen turvallisuustyöhön. Yritys X:n on syytä luoda henkilöstölle helposti löydettävä turvallisuuden palautekanava ilmoituskanavan yhteyteen tai omaksi kokonaisuudekseen. Vastauksissa nousi esiin myös toiveita koulutuksista turvallisuusilmoittamiseen ja ylipäätään turvallisuuteen liittyen. Henkilöstön kouluttaminen turvallisuusasioissa on keskeinen osa onnistunutta turvallisuusjohtamista. Henkilöstöllä olisikin hyvä olla vähintään vuosittainen, pakollinen verkkokurssi turvallisuusilmoittamiseen ja -menettelyyn liittyen. Uusien työntekijöiden perehdyttämismateriaalin olisi syytä kiinnittää huomiota ja varmistaa, että turvallisuusasioiden merkittävyttä on tuotu riittävästi esille.

Turvallisuusilmoitusten laatimisen osalta toivottiin tapahtumalajien valikkoon lisää vaihtoehtoja, jotta tapahtuman kategorisointi olisi selkeämpää. Vastaajien mukaan vaihtoehtoisiksi kaivattiin ainakin asiakkaalle sattuneet vahingot ja puhelimitse sattunut uhkaus. Mikäli näitä vaihtoehtoja ei olla lisäämässä, olisi lomakkeen ohjeistuksessa hyvä olla selkeämpi ohje tapahtuman luokittelusta. Ohjeistusta kaivattiin myös siihen, etteivät tietoturvaan liittyvät turvallisuusilmoitukset kuulu tämän työkalun kautta ilmoitettaviksi. Ilmoitusprosessiin toivottiin

läpinäkyvyyttä ja etenkin tiedonsaantia turvallisuusilmoituksen tekijälle. Muistan myös itse turvallisuusilmoituksen Yritys X:ssä laadittuani, etten saanut itselleni tietoa asian etenemisestä. Huomasin vain sattumalta eräänä työpäivänäni, että ilmoittamani asia oli korjattu. Kriiseistä ja vaaratilanteista oppimista tulisi tukea organisaatiossa. Tärkeää on, että henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus seurata esimerkiksi laatimansa turvallisuusilmoituksen koko käsittelykaari loppuun asti, jotta läpinäkyvyys, ymmärrys ja hallinnantunne säilyy. Tällä voidaan tarjota henkilöstölle myös mahdollinen oppimiskokemus. Yksi vastaajista ehdotti, että esimerkiksi painetun vartijapainikkeen kautta lähtisi muistutusviesti painajalle turvallisuusilmoituksen laatimisesta. Ymmärtääkseni Yritys X käyttää kuitenkin ulkoistettua vartijapalvelua, joten heidän järjestelmänsä linkittäminen Yritys X:n turvallisuusilmoitussovellukseen taitaa olla lähes mahdotonta toteuttaa käytännössä. Vartijapainikkeen on myös ymmärtääkseni mahdoton tunnistaa, kuka painiketta on tosiasiaa painanut.

Lomakkeen osalta palautteissa pohdittiin lisäksi esihenkilön sähköpostiosoitteen virheellistä päätettä. Vaikka ymmärtääkseni molemmilla päätteillä sähköposti menee kuitenkin perille, lomakkeeseen voisi silti lisätä vaihtoehtot molemmilla päätteillä selkeyden vuoksi. Vastauksissa pohdittiin myös sitä, tuleeko lomakkeeseen merkitä työntekijän hallinnollinen esihenkilö, henkilöstöllä kun saattaa toisinaan olla useita esihenkilöitä. Tästä olisi hyvä lisätä myös tarkennus lomakkeeseen. Sekä henkilöstön että esihenkilöiden vastauksissa näkyi myös, että esihenkilön rooli koetaan hieman epäselväksi turvallisuusilmoitusprosessissa. Tähän olisikin hyvä saada luotua selkeyttä nostamalla asia viestinnässä ja koulutuksissa aktiivisesti esille. Esihenkilön roolia turvallisuusviestinnässä olisi myös syytä korostaa, sillä vastuu sisäisestä viestinnästä on osittain hänellä. Esihenkilön on lisäksi helpompi lähestyä ja kannustaa tiimiläisiään keskusteluun esimerkiksi palaverien yhteydessä, jotka ovat omiaan myös tarjoamaan sopivan hetken tiimin sisäiselle, epämuodolliselle turvallisuuskeskustelulle.

Esihenkilöiden, turvallisuusvastaavien ja nimettyjen turvallisuusilmoituksen käsittelijöiden vastaajista yli puolet vastasivat esihenkilön roolissa. Toimeksiantajan kanssa käydyn keskustelun perusteella totesimme, että jotkut turvallisuusvastaavista ovat saattaneet vastata esihenkilön roolissa, sillä he toimivat molemmissa rooleissa. Näin ollen tulokset eivät välttämättä antaneet todellista kuvaa nimenomaan esihenkilöiden ja turvallisuusvastaavien vastauksien jakautumisesta.

Tulosten mukaan Turvallisuusilmoitus -työkalu oli 90%:lle käsittelijäryhmien vastaajista tuttu. Suosituimmat kanavat turvallisuusilmoituksista saatavaan tietoon olivat intra, Teams ja verkkokurssi. Organisaatioittain Organisaatio A:n vastaajat kokivat saavansa tietoa parhaiten intrasta, Organisaatio B:n vastaajat intrasta, Teams:stä ja verkkokurssista ja Organisaatio C:n vastaajat Teams:stä. Tähän kysymykseen vastasi Organisaatio C:stä vain yksi henkilö, joten tästä tuloksesta ei voi tehdä erityisiä johtopäätöksiä. Sisäisistä turvallisuusohjeista tietoa sai parhaiten vastaajien mukaan intrasta sekä jonkin verran myös verkkokurssista ja

esihenkilöltä. Organisaatioittain Organisaatio A:n vastaajat saivat tietoa parhaiten intrasta, Organisaatio B:n vastaajat intrasta, esihenkilöltä ja verkkokurssista.

Turvallisuusilmoituksen käsittelylomakkeen selkeys oli kaikkien käsittelijäryhmien vastaajien keskiarvon mukaan 4,06. Tämä on tuloksena varsin hyvä. Esihenkilöiden vastausten keskiarvo oli 3,96, turvallisuusvastaavien 4,13 ja nimettyjen käsittelijöiden 4,33. Esihenkilöiden vastausten keskiarvo lomakkeen selkeydestä oli siis hieman alhaisempi kuin muiden käsittelijäryhmien. Turvallisuusilmoituksen tekemisen ja käsittelyn selkeyden keskiarvo kaikkien vastaajien mukaan oli 3,86. Tulos on ihan hyvä, mutta se erottuu alhaisimmalla keskiarvollaan muista kyselyiden keskiarvotuloksista. Esihenkilöiden keskiarvo, 3,59 oli tässäkin alhaisempi kuin muiden käsittelijäryhmien, turvallisuusvastaavilla se oli 4,13 ja ilmoitusten käsittelijöillä 4,33. Käsittelijäryhmille ja tulosten mukaan etenkin esihenkilöille olisi hyvä järjestää lisäkoulutuksia turvallisuusilmoituksen käsittelyyn liittyen.

Turvallisuusilmoituksen käsittelijäryhmistä kaikissa nousi kommentteja omien osaamisten puutteista. Esihenkilöistä 18%:n avoimet palautteet koskivat osaamisen puutteita, turvallisuusvastaavista 6% ja nimetyistä käsittelijöistä 16%. Käsittelijäryhmille olisikin syytä järjestää vuosittaiset, pakolliset koulutukset turvallisuusilmoitusten käsittelyyn liittyen. Vastauksissa korostui toive vuoropuhelusta turvallisuusilmoitusprosessin eri roolien välille. Prosessiin toivottiinkin läpinäkyvyyttä ja tietoa esimerkiksi siitä, minne ja kenelle lomake lähtee oman käsittelyn jälkeen. Toisaalta jotkut kokivat viestitulvan olevan jo tällä hetkellä liian suuri käsiteltyihin turvallisuusilmoituksiin liittyen. Tässä olisikin syytä tarkastella automaattiviestien sisältöä ja pohtia, ovatko ne tarpeellisia. Läpinäkyvyyttä voisi lisätä jakamalla enemmän tietoa käsittelyn kulusta ja tehtävistä toimenpiteistä.

Avoimista palautteista selvisi, ettei kaikissa toimipisteissä käytetä turvallisuusilmoitusmenetelyä lainkaan, vaan siellä raportoidaan tapahtumista suoraan esihenkilölle. Vastauksista ei selvinnyt, jäävätkö kyseiset tapahtumat vain ilmoittajan ja esihenkilön välisiksi tai raportoidaanko tietoja minnekään. Ilman raportointia ja dokumentointia muun muassa päätöksenteko ennakoivista ja korjaavista toimista ei toteudu. Tähän asiaan on syytä puuttua pikimmiten, jotta kaikissa toimipisteissä ymmärrettäisiin Turvallisuusilmoitus -työkalun käyttämisen tärkeys. Palautteissa toivottiin myös selkeytystä esihenkilön ja turvallisuusvastaavan rooliin, sillä niissä koettiin hieman epäselvyyttä. Vastaajien joukossa heräsi epävarmuutta muun muassa siitä, mitä käsittelijän tulee käytännössä tehdä ja missä vaiheessa roolin vaatimat toimenpiteet on hoidettu. Näitä asioita olisikin hyvä painottaa säännöllisissä koulutuksissa. Monelle turvallisuusilmoituksia tulee käsiteltäväksi vain satunnaisesti, joten roolin vaatimat vastuut ja tekemiset saattavat helposti unohtua.

Vastauksissa ja etenkin nimettyjen turvallisuusvastaavien kommentteissa korostui toive siitä, että turvallisuusilmoituksen käsittelyn jälkeen muodostuisi automaattisesti kirjaus käytössä

olevaan riskienhallintajärjestelmään. En osaa sanoa järjestelmien mahdollisesta linkittämisestä, mutta tämä koetaan turhan työläänä manuaalisena tietojen syöttämisellä. Vastauksissa nousi myös toive siitä, että henkilökuntaa kannustettaisiin yhä aktiivisemmin tekemään turvallisuusilmoituksia. Tätä voisi toteuttaa viestinnän, erilaisten kampanjoiden ja esimerkiksi kilpailujen kautta.

5.1 Reflektointi

Opinnäytetyön tekeminen oli minulle erittäin opettavainen prosessi. Kohtasin opinnäytetyötä tehdessäni haasteita, mutta sain ne onneksi selätettyä. Toisinaan opinnäytetyöni tietoperusta ja rakenne lähtivät hieman rönsyilemään, sillä koin hankalaksi keskeisten tavoitteiden hahmottamisen. Tutkimuskysymysten ajoittainen mieleen palauttaminen ja yhteistyö toimeksiantajan sekä opinnäytetyöni ohjaajan kanssa onneksi auttoivat minua keskittymään opinnäytetyön kannalta olennaisiin asioihin.

Tietoperustan ja Yritys X:n dokumentteihin perehtyminen oli ensiarvoisen tärkeää ennen kyselykysymysten laatimista. Tein taustatyöni tarkasti ja koin ymmärtäväni Yritys X:n turvallisuusilmoitukseen liittyvät ohjeistukset hyvin. Koenkin, että saimme yhdessä toimeksiantajan kanssa laadittua asianmukaiset kyselykysymykset, jotka palvelivat tutkimuskysymyksiin tarvittavia vastauksia. Aineiston analysoinnissa huomasin, ettei minulla ollut siitä erityisesti kokemusta. Perehdyin erilaisiin analyysitapoihin huolellisesti, jotta osasin valita sisällönanalyysin tavakseni. Opinnäytetyötä tehdessäni olinkin monesti uuden edessä, joten opin prosessin aikana paljon.

Kyselyiden osalta koin hieman hankalaksi sen, että ne toteutettiin yrityksen sisäisesti, vaikka se täysin perusteltua olikin. Näin ollen kyselyt ja niihin saadut vastaukset eivät olleet ”minun käsissäni”, enkä päässyt seuraamaan reaaliaikaista tietoa esimerkiksi vastausmäärissä. Koin tästä hieman stressiä, sillä suunnitelmani mukaan kyselyt oli tarkoitus toteuttaa kokonaisuudessaan maaliskuun 2022 aikana. Onneksi toimeksiantaja piti minut ajan tasalla tekemistään toimenpiteistä sekä vastausmääristä ja hoiti kaikki lupaamansa asiat sovitun aikataulumme puitteissa. Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa sujui muutenkin erittäin onnistuneesti ja tästä olen hyvin kiitollinen. Koen aidosti, että Yritys X hyötyy laatimastani opinnäytetyöstä ja sen tuloksista sekä kykenee niiden perusteella hyödyntämään turvallisuusilmoitusprosessiaan.

5.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Hyvä tieteellinen käytäntö tutkimusetiikan näkökulmasta noudattaa muun muassa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta sekä itse tutkimustyössä että tulosten tallennuksessa, esityksessä ja niiden pohjalta tehdyssä arvioinnissa. Tiedonhankinta-, arviointi- ja tutkimusmenetelmien tulee myös olla tieteellisen tutkimuksen vaatimusten mukaisia ja eettisesti kestäviä. Lähdeviittauksia tehdessä tutkijan tulee kiinnittää huomiota siihen, että hän

kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemiä töitä merkitsemällä selkeästi sen, kenen työstä mistäkin saadut tiedot ovat peräisin. Tutkimuslupien tulee olla myös kunnossa ja esimerkiksi haastateltavilta tulee kysyä lupa haastattelutietojen jakamiseen. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012.)

Pyrin parhaani mukaan noudattamaan opinnäytetyötäni laatiessa hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Allekirjoitin toimeksiannosta Yritys X:n edustajan kanssa sopiessamme salassapitosopimuksen, jonka kaikkia sovittuja osioita noudatin. Käsittelin myös vastaanottamiani yrityksen sisäisiä dokumentteja ja kyselytuloksia vain itsenäisesti, enkä paljastanut niistä saatua tietoa ulkopuolisille. Poistin kaikki dokumentit tietokoneeltani opinnäytetyöni valmistuttua. Varmistin lisäksi toimeksiantajalta, millaisia tietoja yrityksestä saa esittää opinnäytetyössäni. Kyselyiden osalta ilmoitin kyselyiden vastaanottajille niiden käyttötarkoituksen ja kyselyiden anonymiteetin. Tarjouduin myös antamaan mahdollisia lisätietoja lisäämällä yhteystietoni kyselyjohdantojen loppuun. Käsittelin kyselytuloksia huolellisesti ja analysoin esimerkiksi avoimia palautteita mahdollisimman muuttumattomina. Annoin lisäksi kunnian kaikille niille, joiden töistä, artikkeleista tai tiedostoista poimin tietoja ja merkitsin ne asianmukaisesti tekstiin sekä lähdeluetteloon.

Lähteet

Painetut

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

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Sähköiset

Aakko, S. 2020. Turvallisuushavainnot auttavat välttämään tapaturmia työssä. Kotitapaturma. Viitattu 5.6.2022. <https://www.kotitapaturma.fi/turvallisuushavainnot-auttavat-valttamaan-tapaturmia-tyossa/#f616f4e0>

Arter 2021. Hyvän prosessin avaimet. Viitattu 11.2.2022. <https://www.arter.fi/hyvan-proses-sin-avaimet/>

Casper 2021. Turvallisuusjohtamisen perusteita. Section. Viitattu 2.6.2022. <https://blog.section.fi/turvallisuus/turvallisuusjohtamisen-perusteita>

Elinkeinoelämän yritysturvallisuusmalli 2016. Elinkeinoelämän keskusliitto. Viitattu 3.2.2022. https://ek.fi/wp-content/uploads/yritysturvallisuus_2016.pdf

European Agency for Safety and Health at Work 2012. Management Leadership in Occupational Safety and Health. Viitattu 2.5.2022. <https://osha.europa.eu/en/publications/management-leadership-occupational-safety-and-health-practical-guide>

Granite 2022. Työturvallisuus ja riskienhallinta. Viitattu 21.2.2022. [Cj0KCQIAjc2QBhDgARIsAMc3SqTjQlj9aNIj_dgkF6Ik5MkNhSYB_GqKGHfRpQHkPIOWjOd_JjaH8sQaAhpoeALw_wcB](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1254/Halme_Kaisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Halme, K. 2008. Esimiehen rooli sisäisessä viestinnässä. Opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Rauma. Viitattu 12.5.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1254/Halme_Kaisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hattunen, J. 2021. Väestönsuojatietojen ylläpidon prosessin kehittäminen. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021121526074>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 29.4.2022. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta. Viitattu 5.5.2022. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Järvenpää, T. & Kallio, M. 2019. Lääkehoidon turvallisuus vuodeosastoilla vaaratapahtumailmoitusten perusteella. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. Viitattu 16.2.2022. <http://www.theseus.fi/handle/10024/185976>

Järvinen, R. 2018. Riskitietoisuus johtamiseen liittyvässä päätöksenteossa. Riskienhallinnan ajankohtaisia teemoja. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 31.3.2022. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103989/riskitietoisuus_johtamiseen_liittyvassa_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koppa 2022. Määrällinen tutkimus. Viitattu 29.4.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Kuntoutussäätiö 2016. Monimenetelmällisen tutkimuksen monet menetelmät. Viitattu 29.4.2022. <https://kuntoutussaatio.fi/2016/05/31/monimenetelmällisen-tutkimuksen-monet-menetelmat/>

LeanThinking 2022. Jatkuva parantaminen. Viitattu 3.2.2022. <https://leanthinking.fi/sanasto/jatkuva-parantaminen/>

Mannila, E. & Laajalahti, A. 2021. Tavoitteena turvallisuus. Julkaisussa Aikuiskasvatus 1/2021, 36-48. Helsinki: Kansanvalistusseura. Viitattu 12.5.2022. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/12470/Osuva_Mannila_Laajalahti_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Martikainen, S. 2015. Arjen ennakoiva turvallisuusjohtaminen oppilaitoksissa. Laurea-julkaisut 53. Viitattu 2.6.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114785/Laurea%20julkaisut%2053.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MCS 2020. PDCA malli ja jatkuva parantaminen. Viitattu 3.2.2022. <https://mcs.fi/pdca-malli-ja-jatkuva-parantaminen/>

Merivirta, M-L. 2011. Turvallisuusviestintä rakennusallalla. Yhteisöviestinnän pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitos. Jyväskylä.

Pesonen, M. 2019. Onko prosessi ymmärretty väärin? Blogikirjoitus. Quality Knowhow Karjalainen Oy. Viitattu 11.2.2022. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/prosessi/>

Poutala, M. 2018. Qreform. Tunnistetaanko vaaroja, jos ei tiedetä mitä etsitään? Viitattu 31.3.2022. <https://www.qreform.com/ajankohtaista/tunnistetaanko-vaaroja-jos-ei-tiedeta-mita-etsitaan/>

Ranta, T. & Martikainen, S. 2020. Kohti avointa, ennakoivaa ja positiivista turvallisuusviestintää päiväkodeissa ja kouluissa. Laurea-julkaisut 146. Viitattu 2.6.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345583/Laurea%20Julkaisut%20146.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Reiman, T., Pietikäinen, E. & Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskulttuuri. Viitattu 21.2.2022. <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/publications/2008/P700.pdf>

Reliability Engineering and System Safety 76, 189-204. Viitattu 4.2.2022. <https://www.nrc.gov/docs/ML0827/ML082740187.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2022a. 5.5 Tapaustutkimus. KvaliMOTV. Viitattu 2.2.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2022b. 1.1 Johdatus kvalitatiivisen tutkimuksen oppimisympäristön käyttöön ja perusteisiin. KvaliMOTV. Viitattu 7.2.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1.html>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2022c. 7.3.4 Teemoittelu. KvaliMOTV. Viitattu 21.2.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2022d. 6.3.3 Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV. Viitattu 29.4.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

SFS-ISO 31000:2018 2018. Suomen Standardoimisliitto SFS ry. Viitattu 30.3.2022.
<https://online.sfs.fi/fi/index/tuotteet/SFS/ISO/ID2/3/652941.html.stx> of the state-of-the-art.

Sorensen, J.N. 2002. Safety culture: a survey of the state-of-the-art. Reliability Engineering and System Safety 76, 189-204. Viitattu 4.2.2022.
<https://www.nrc.gov/docs/ML0827/ML082740187.pdf>

Tapaturmavakuutuskeskus 2022. Mikä on työtapaturma? Viitattu 3.2.2022.
<https://www.tvk.fi/korvaaminen/tyotapaturma/>

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2022. Tapaturmien ehkäisy. Viitattu 2.6.2022.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/turvallisuuden-edistaminen/tapaturmien-ehkaisy>

Tilastokeskus 2022. Viitattu 16.2.2021. <https://www.stat.fi/>

Turvallisuushavainto 2022. Turvallisuushavainto voi estää työtapaturman tai kuoleman. Viitattu 14.2.2022. <https://www.turvallisuushavainto.com/>

Turvallisuusilmoitus 2022. Turvallisuusilmoitus voi olla myös positiivinen huomio. Viitattu 2.2.2022. <https://www.turvallisuusilmoitus.com/>

Tutkimusbloggaajat 2017. Blogspot. Viitattu 29.4.2022. <http://tutkimusbloggaajat.blogspot.com/2017/03/laadullisen-ja-maarallisen-tutkimuksen.html>

Työsuojeluhallinto 2022. Työsuojelu työpaikalla. Viitattu 3.2.2022. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Työturvallisuusjohtaminen 2022. Työsuojeluhallinto. Viitattu 12.5.2022. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/turvallisuusjohtaminen>

Työturvallisuuskeskus 2022a. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä. Viitattu 12.5.2022. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etajohtaminen_ja_virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa

Työturvallisuuskeskus 2022b. Viitattu 29.4.2022. <https://ttk.fi/>

Työturvallisuuskeskus 2022c. Työturvallisuus- ja työterveysriskien tunnistaminen ja arviointi. Viitattu 2.6.2022. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vas-tuut_ja_velvoitteet/tyon_vaarojen_selvittaminen_ja_arviointi

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 3.2.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L4P19>

Työturvallisuuspakki 2022. Turvallisuushavainnot. Viitattu 14.2.2022. <https://xn--tyturvallisuuspakki-r6b.fi/turvallisuushavainnot/>

Vilpas, P. 2022. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. Viitattu 13.5.2022. <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

Vuorimaa, P. 2014. 5 vinkkiä parempaan esimiesviestintään. Kauppalehti. Viitattu 12.5.2022. <https://www.kauppalehti.fi/kumppaniblogit/muutoksen-ammattilaiset/5-vinkkia-parempaan-esimiesviestintaan/3a9683e9-8abe-587a-a70a-e5af65612d90>

Yritys X:n internetsivut 2022.

Julkaisemattomat

Yritys X:n dokumentti A 2022.

Yritys X:n dokumentti B 2022.

Yritys X:n dokumentti C 2022.

Yritys X:n dokumentti D 2022.

Kuviot

Kuvio 1: Turvallisuusilmoitusprosessin kohderyhmät (mukaillen Yritys X:n dokumentti A 2022)	21
Kuvio 2: Turvallisuusilmoitusprosessi (mukaillen Yritys X:n dokumentti A 2022, 6)	24
Kuvio 3: Turvallisuusilmoituslomake - henkilöstön näkymä (Yritys X:n dokumentti D 2022, 1)	25
Kuvio 4: Turvallisuusilmoituslomake - esihenkilön näkymä (mukaillen Yritys X:n dokumentti D 2022, 3)	26
Kuvio 5: Turvallisuusilmoituslomake - turvallisuusvastaavan näkymä (mukaillen Yritys X:n dokumentti D 2022, 4)	27
Kuvio 6: Riskienhallintaprosessi (mukaillen SFS-ISO 31000:2018, 14)	28
Kuvio 7: Henkilöstö: Onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu sinulle tuttu?	29
Kuvio 8: Henkilöstö: Oletko joskus tehnyt turvallisuusilmoituksen?	29
Kuvio 9: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista?	30
Kuvio 10: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista? - Jakautuminen organisaatioittain	30
Kuvio 11: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista?	31
Kuvio 12: Henkilöstö: Minkä kanavien kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista? - Jakautuminen organisaatioittain	31
Kuvio 13: Käsittelijät: Missä roolissa olet turvallisuusilmoitusprosessissa?	35
Kuvio 14: Käsittelijät: Onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus -työkalu sinulle tuttu?	36
Kuvio 15: Käsittelijät: Oletko käsitellyt turvallisuusilmoituksia?	36
Kuvio 16: Käsittelijät: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista?	37
Kuvio 17: Käsittelijät: Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa turvallisuusilmoituksista? - Jakautuminen organisaatioittain	37
Kuvio 18: Käsittelijät: Minkä kanavan kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista?	38
Kuvio 19: Käsittelijät: Minkä kanavan kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista? - Jakautuminen organisaatioittain	38
Kuvio 20: Käsittelijät: Avoimien palautteiden jakautuminen rooleittain	39

Liitteet

Liite 1: Kyselyiden johdannot.....	54
Liite 2: Kysely henkilöstölle.....	56
Liite 3: Kysely esihenkilöille ja ilmoitusten käsittelijöille	57

Liite 1: Kyselyiden johdannot

HENKILÖSTÖN KYSELYN S-POSTI:

Hei turvallisuusilmoituksen laatija!

Tarvitsisin apuasi turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksen analysoimisessa. Juuri Sinun kokemuksesi ja mielipiteesi ovat tärkeitä, jotta turvallisuusilmoitusprosessia voidaan kehittää! Toimiva turvallisuusilmoitusprosessi vähentää vahinkoja ja tapaturmia organisaatiossa, sillä vain tunnistettuja vaaroja on mahdollista ehkäistä ja hallita.

Kutsunkin Sinut vastaamaan kyselyyn, jossa kartoitetaan henkilöstön kokemuksia ja mielipiteitä Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista.

Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja ja vastauksia käsitellään anonymisti.

Kysely vie aikaasi vain 5 minuuttia. Vastausaika on 8.4.2022 saakka.

Kyselyyn pääset vastaamaan [tästä!](#)

Kiitos paljon vastauksistasi!

Lisätietoja:

Olen Krista Paavilainen ja opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa turvallisuuden ja riskienhallinnan tradenomiksi. Suoritin harjoitteluni Yritys X:n Yritysturvallisuudessa syksyllä 2021 ja parhaillani teen opinnäytetyötäni Yritys X:n toimeksiannolla turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksen analysoimisesta.

Mikäli Sinulle nousee kysymyksiä kyselyyn liittyen, laita rohkeasti viestiä:
krista.paavilainen@student.laurea.fi

ESIHENKILÖIDEN JA TURVALLISUUSVASTAAVIEN KYSELYN S-POSTI:

Hei turvallisuusilmoituksen käsittelijä!

Tarvitsisin apuasi turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksen analysoimisessa. Juuri Sinun kokemuksesi ja mielipiteesi ovat tärkeitä, jotta turvallisuusilmoitusprosessia voidaan kehittää! Toimiva turvallisuusilmoitusprosessi vähentää vahinkoja ja tapaturmia organisaatiossa, sillä vain tunnistettuja vaaroja on mahdollista ehkäistä ja hallita.

Kutsunkin Sinut vastaamaan kyselyyn, jossa kartoitetaan esihenkilöiden ja turvallisuusvastaavien kokemuksia ja mielipiteitä Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista.

Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja ja vastauksia käsitellään anonymisti.

Kysely vie aikaasi vain 5 minuuttia. Vastausaika on 8.4.2022 saakka.

Kyselyyn pääset vastaamaan [tästä!](#)

Kiitos paljon vastauksistasi!

Lisätietoja:

Olen Krista Paavilainen ja opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa turvallisuuden ja riskienhallinnan tradenomiksi. Suoritin harjoitteluni Yritys X:n Yritysturvallisuudessa syksyllä 2021 ja parhaillani teen opinnäytetyötäni Yritys X:n toimeksiannolla turvallisuusilmoitusprosessin käyttäjäkokemuksen analysoimisesta.

Mikäli Sinulle nousee kysymyksiä kyselyyn liittyen, laita rohkeasti viestiä:
krista.paavilainen@student.laurea.fi

Liite 2: Kysely henkilöstölle

Turvallisuusilmoitus - Kysely henkilöstölle

Turvallisuusilmoitus on Yritys X:n henkilöstön ja yhtiöiden käyttöön tarkoitettu helppo ja turvallinen ilmoituskanava turvallisuuspoikkeamien raportointiin ja seurantaan. Turvallisuusilmoitusten aktiivinen tekeminen ja niiden järjestelmällinen käsittely parantaa turvallisuutta, työn sujuvuutta ja tiedonkulkua.

Vastaa alla olevaan kyselyyn ja olet mukana kehittämässä Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista entistäkin toimivamman!

1

Minä vuonna olet aloittanut työskentelyn Yritys X:ssä?

2

Missä organisaatiossa työskentelet?

- ☐ Organisaatio A
- ☐ Organisaatio B
- ☐ Organisaatio C

3

Onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus-työkalu sinulle tuttu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

4

Oletko joskus tehnyt turvallisuusilmoituksen?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

5

Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa Turvallisuusilmoituksista?

- ☐ Intra
- ☐ Yammer
- ☐ Verkkokurssi
- ☐ Teams
- ☐ Esihenkilö
- ☐

6

Minkä kanavien kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista?

- ☐ Intra
- ☐ Yammer
- ☐ Verkkokurssi
- ☐ Teams
- ☐ Esihenkilö
- ☐

7

Miten selkeä oheinen Turvallisuusilmoitus-lomake mielestäsi on?

1= Ei lainkaan selkeä, 5 = Erittäin selkeä

- 1 ☐
- 2 ☐
- 3 ☐
- 4 ☐
- 5 ☐

8

Miten selkeä turvallisuusilmoitusten tekemisen prosessi mielestäsi on?

1= Ei lainkaan selkeä, 5 = Erittäin selkeä

- 1 ☐
- 2 ☐
- 3 ☐
- 4 ☐
- 5 ☐

9

Olisiko turvallisuusilmoitusprosessissa mielestäsi jotain kehitettävää? Anna palautetta tai oma kehitysehdotuksesi.

Liite 3: Kysely esihenkilöille ja ilmoitusten käsittelijöille

Turvallisuusilmoitus - Kysely esihenkilöille ja ilmoitusten käsittelijöille

Turvallisuusilmoitus on Yritys X:n henkilöstön ja yhtiöiden käyttöön tarkoitettu helppo ja turvallinen ilmoituskanava turvallisuuspoikkeamien raportointiin ja seurantaan. Turvallisuusilmoitusten aktiivinen tekeminen ja niiden järjestelmällinen käsittely parantaa turvallisuutta, työn sujuvuutta ja tiedonkulkua.

Vastaa alla olevaan kyselyyn ja olet mukana kehittämässä Yritys X:n turvallisuusilmoitusprosessista entistäkin toimivamman!

1

Missä roolissa olet turvallisuusilmoitusprosessissa?

- ☐ Esihenkilö
- ☐ Turvallisuusvastaava
- ☐ Nimetty ilmoitusten käsittelijä
- ☐ En tiedä
- ☐

2

Minä vuonna olet aloittanut työskentelyn Yritys X:ssä?

3

Missä organisaatiossa työskentelet?

- ☐ Organisaatio A
- ☐ Organisaatio B
- ☐ Organisaatio C

4

Onko Yritys X:n käytössä oleva Turvallisuusilmoitus-työkalu sinulle tuttu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

5

Oletko käsitellyt Turvallisuusilmoituksia?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

6

Minkä kanavien kautta olet saanut tietoa Turvallisuusilmoituksista?

- ☐ Intra
☐ Yammer
☐ Verkkokurssi
☐ Teams
☐ Esihenkilö
☐ _____

7

Mikä turvallisuusilmoituksissa on mielestäsi hyödyllisintä?

☐ _____

8

Minkä kanavan kautta saat parhaiten tietoa Yritys X:n sisäisistä turvallisuusohjeista?

- ☐ Intra
☐ Yammer
☐ Verkkokurssi
☐ Teams
☐ Esihenkilö
☐ _____

9

Miten selkeä Turvallisuusilmoituksen käsittelylomake mielestäsi on?

Jos kuva näkyy huonosti, katso kuva oheisen linkin takaa.

1= Ei lainkaan selkeä, 5 = Erittäin selkeä

- 1
 2
 3
 4
 5

10

Miten selkeä turvallisuusilmoitusten tekemisen ja käsittelyn prosessi mielestäsi on?

1 = Ei lainkaan selkeä, 5 = Erittäin selkeä

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

11

Olisiko turvallisuusilmoitusprosessissa mielestäsi jotain kehitettävää? Anna palautetta tai oma kehitysehdotuksesi.