



# **Olagligt resande – en handbok för anställda på Finnair**

Sarah Kamsani

Examensarbete

Turism

2017

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	5836
Författare:	Sarah Kamsani
Arbetets namn:	Olagligt resande – en handbok för anställda på Finnair
Handledare (Arcada):	Susanna Fabricius
Uppdragsgivare:	Finnair
<p>Sammandrag:</p> <p>Finnairs verksamhet baserar sig på bland annat säkerhet, kvalitet och pålitlighet – egenskaper som skulle lida ifall flygbolaget skulle agera olagligt. Eftersom flygbolag också kan få stora böter ifall de transporterar någon olagligt är det lönsamt att alla anställda inom bolaget vet hurdana lagstridigheter som kan ske och hur de kan förebyggas. Syftet med detta arbete är att skapa en omfattande och lättanvändbar handbok för Finnairs anställda om olagligt resande. Handboken kommer att användas på utbildningstillfällen, samt konstant finnas tillgänglig för de anställda. Handboken behandlar de mest allmänna olagligheterna gällandes resande i flygtrafiken, samt hur de kan förebyggas. Den är strukturerad enligt Finnairs önskemål. Den teoretiska referensramen bakom skapandet av handboken innehåller teorier om personalutbildning, inläring i form av behaviorism, kognitivism, humanism, social inläring samt VARK metoder. Dessutom innehåller den teoretiska referensramen handboksinstruktioner av Casady (1992), Gappa (2007) samt Powers (2005). På basen av dessa instruktioner har skribenten skapat en egen modell till skrivandet av handboken, med sju olika steg.</p> <p>För att få information till handboken har skribenten utfört kvalitativa undersökningar i form av intervjuer och en litteraturstudie. Den ena semistrukturerade intervjun bandades in och transkriberades, medan den andra utfördes genom e-post. Intervjuerna var med en anställd på Finnair samt med en anställd på den finska gränsbevakningen. Litteraturstudien undersökte information som fanns tillgänglig på nätet.</p> <p>Den empiriska delen i detta arbete följer skapandet av handboken, enligt modellen som skapats. Handboken är av säkerhetsskäl sekretessbelagd – därmed är bara delar av den med i detta arbete.</p>	
Nyckelord:	Handbok, Finnair, olagligt resande, civil luftfart, personalutbildning, inläring
Sidantal:	41
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	22.5.2017

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism
Identification number:	5836
Author:	Sarah Kamsani
Title:	Illegal travelling – a handbook for Finnair’s employees
Supervisor (Arcada):	Susanna Fabricius
Commissioned by:	Finnair
<p>Abstract:</p> <p>Finnair’s operations are based on e.g. safety, quality and reliability – qualities that suffer if the airline acts against the law. In addition to this, airlines also get large fines if they transport someone illegally. Therefore, it is important for all employees within the airline to know the types of illegalities that can occur, as well as how they can be prevented. The purpose of this study is to create a comprehensive and practical handbook on illegal travel for Finnair’s employees. The handbook will be available for the employees at all time, and it will also be used during employee trainings. The description and prevention of the most common illegalities are included in the handbook. The handbook is structured according to Finnair’s wishes. The theoretical framework consists of theories on employee training and learning theories, such as behaviourism, cognitivism, humanism, social learning, and the VARK methods. It also consists of handbook instructions created by Casady (1992), Gappa (2007) and Powers (2005). Based on these theories a model on writing a handbook has been created by the author. The model consists of seven separate steps.</p> <p>Qualitative research methods in form of interviews and a literature study were used to collect the information for the handbook. One of the semi-structured interviews was recorded and transcribed, whilst the other was done via e-mail. The interviews was with an employee from Finnair, and an employee from the Finnish border control. The literature study researched information that was available online.</p> <p>The empirical part of this study follows the creation of the handbook, sticking to the model that has been created. Due to security reasons, only parts of the handbook are included in this study.</p>	
Keywords:	Handbook, Finnair, illegal travel, civil aviation, staff training, learning
Number of pages:	41
Language:	Swedish
Date of acceptance:	22.5.2017

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1	Problematisering.....	6
1.2	Syfte .....	6
1.3	Metod- och materialbeskrivning .....	6
1.4	Finnair.....	6
1.5	Arbetspositioner i ett flygbolag .....	7
<b>2</b>	<b>Att skriva handbok .....</b>	<b>8</b>
2.1	Personalutbildning.....	8
2.2	Inläring.....	9
2.3	Instruktioner för skapandet av en handbok .....	12
2.4	Modell till skrivandet av handboken .....	15
<b>3</b>	<b>Metodik.....</b>	<b>16</b>
3.1	Undersökningsmetoder .....	16
3.2	Val av datainsamlingsmetod .....	17
3.2.1	<i>Intervjuer.....</i>	<i>17</i>
3.2.2	<i>Intervjuguide .....</i>	<i>18</i>
3.2.3	<i>Litteraturstudie.....</i>	<i>20</i>
<b>4</b>	<b>Handboken .....</b>	<b>21</b>
4.1	Informationssökning .....	21
4.1.1	<i>Förverkligandet och resultat av litteraturstudien .....</i>	<i>21</i>
4.1.2	<i>Förverkligandet och resultat av intervjuerna .....</i>	<i>23</i>
4.1.3	<i>Analys av andra handböcker.....</i>	<i>26</i>
4.2	Förberedelser .....	27
4.2.1	<i>Handbokens struktur och format .....</i>	<i>28</i>
4.3	Första utkastet & layout.....	29
4.4	Sista utkastet .....	32
4.5	Distribution, utbildning och feedback.....	33
<b>5</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>34</b>
5.1	Metodval .....	34
5.2	Personalutbildning och inläring .....	34
5.3	Handboksmodellen.....	36
5.4	Konklusioner .....	37
5.5	Arbetets begränsningar .....	37
5.6	Slutord .....	37

<b>Källor .....</b>	<b>38</b>
---------------------	-----------

## **Tabeller**

Tabell 1 Analys av andra handböcker: positiva & negativa aspekter.....	27
--	----

## **Figurer**

Figur 1 Utbildningsmodell. Baserat på s.1-2 i Sardar, 2010 .....	9
Figur 2 Modell - att skriva handbok, skapad av Sarah Kamsani.....	15
Figur 3 Handbokens struktur .....	28
Figur 4 Början på första utkastet: utplacering av kapitelrubriker.....	29
Figur 5 Första utkastet utvecklas .....	30
Figur 6 Tom sida, layoutfärger i blått och vitt.....	31
Figur 7 Bilder gör handboken mer lättläst.....	31
Figur 8 Första utkastet är klart.....	32
Figur 9 Innehållsförteckning på handboken .....	33

## 1 INLEDNING

Från januari 2016 till september 2016 transporterade Finnair över 8 miljoner passagerare, med en belägningsgrad på ca åttio procent. Majoriteten av de, dvs. lite på fem miljoner, transporterades inom Europa. Inom Finland transporterades ungefär en och en halv miljon, och från och till Asien transporterades lite på en miljon. På de nordamerikanska rutterna transporterades lite på 230 000 människor. (Finnairin syyskuun 2016 liikennetiedot, 2016)

Eftersom Finnair transporterar så stora mängder passagerare är det viktigt att de tar resedokument i beaktan. Årligen, runtom världen, blir över 60 000 människor fast för felaktiga pass och visum. De blir inte insläppta till landet de rest till, och tvingas återvända till var de kom ifrån. Då detta sker får flygbolaget som transporterat personen ca 3200€ böter. Utöver detta måste flygbolaget på egen bekostnad transportera personen tillbaka till ursprungslandet. (Document verification travel trouble, 2016)

En annan aspekt som bör tas i beaktan är människosmuggling. Den finska gränsbevakningen hade ca 200 misstänkta människosmugglingsfall år 2015 – en summa som hade fördubblats sen 2014. (Human smuggling downtick at Finnish border, 2016)

Även internt inom flygbolagen kan det ske olagligheter. På våren 2016 blev en man som arbetade som kabinpersonal via en underleverantör för Finnair fast för människosmuggling. Han hade sedan 2013 smugglat 33 personer från Kina till Finland. 14 av personerna var barn. Han hade transporterat personerna på de flygen som han själv arbetade på, och framme i Finland hade han låtit personerna gå igenom personalutgångar och på så sätt undvika gränsbevakningen. (STT, 2016)

Dessa är intressanta ämnen som är aktuella i en värld var det är oerhört viktigt med laglig och säker turism. Dock så är det många inom flygbranschen och inom Finnair som inte har tillräckligt med kunskap inom ämnet. I samarbete med anställda på Finnair bestämdes det att en handbok om ämnet skapas så att så många anställda som möjligt är medvetna om dessa problem.

## **1.1 Problematisering**

Finnairs verksamhet baserar sig på bland annat säkerhet, kvalitet och pålitlighet (Strategy, 2016) – egenskaper som skulle lida ifall flygbolaget skulle agera olagligt. Eftersom Finnair också kan få stora böter ifall de transporterar någon olagligt (Document verification travel trouble, 2016) är det lönsamt att alla anställda inom bolaget vet hurdana lagstridigheter som kan ske och hur de kan förebyggas. Eftersom olagligheter också kan ske inom företaget är det viktigt att alla anställda kan känna igen problemen. Hur olagligheterna sker och hur de förebyggs finns inte enkelt skrivet svart på vitt – en lättläst, omfattande handbok som kan användas som stöd i utbildningar för de anställda saknas.

## **1.2 Syfte**

Syftet med detta arbete är att skapa en handbok för Finnairs anställda om olagligt resande. Handboken behandlar de mest allmänna olagligheterna gällandes resande i flygtrafiken, samt hur de kan förebyggas. Handboken skall vara omfattande men ändå lättanvändbar. Innehållet avgränsas till en så kallad praktisk nivå, så att även de som är mindre erfarna inom ämnet kan använda sig av den.

## **1.3 Metod- och materialbeskrivning**

Handboken skapas på basen av information som samlats in från intervjuer samt en litteraturstudie. Intervjuerna är med anställda på Finnair samt finska gränsbevakningen, och de behandlar olagligt resande i allmänhet – hur, vad, varifrån, vem etc. Litteraturstudien undersöker grunden till olagligt resande – vilka är det som bestämmer och vad är det som formar reglerna? Skriftlig information i form av tidigare utbildningsmaterial fungerar också som ett stöd i skapandet av handboken.

## **1.4 Finnair**

Finnair grundades den första november 1923 - därmed är flygbolaget ett av världens äldsta flygbolag. (Finnair's long haul expansion has a long history, 2016) Finnairs rutter

sträcker sig från Europa till Asien och Nordamerika. Speciellt Asien är en viktig destination för flygbolaget eftersom rutten via Helsingfors anses vara det snabbaste sättet att ta sig från de asiatiska storstäderna till diverse europeiska destinationer. (Finnair in Brief, 2016)

Finnairs vision är att erbjuda en unik nordisk upplevelse. Verksamheten baserar sig på säkerhet, kvalitet och pålitlighet samt design med intryck av den nordiska naturen. Målet är att passagerarna är avslappnade och har frid i sinnet då de når sin destination. (Strategy, 2016)

Flygbolaget har över 4800 anställda, och har sitt huvudkontor vid Helsingfors flygfält. Finnairs omsättning år 2015 var 2,324 miljoner. Majoriteten av Finnairs aktier, dvs. 55,8%, ägs av den finska staten. (Finnair in Brief, 2016)

## **1.5 Arbetspositioner i ett flygbolag**

Det finns en mångfald med olika arbetspositioner inom ett flygbolag. Eftersom handboken skrivs till de anställda är det bra att veta vilka olika delområden de anställda arbetar inom. I detta kapitel presenteras de olika positionerna kort.

Ett delområde står för själva flygverksamheten. De gör flygtidtabeller och skapar utbildningar. De ser även till att alla krav inom flygindustrin uppfylls genom att skapa riktlinjer som måste följas gällandes olika procedurer. Ett annat delområde står för underhållet av flygen. De ser till att flygen är säkra och att de fungerar som de ska. Ungefär 11 % av de anställda i ett flygbolag arbetar inom detta. Ett tredje delområde är de som står för försäljning och marknadsföring. De står för prissättning, reklam, biljettförsäljning, kundservice och bokningar. Detta delområde kan även i vissa flygbolag stå för catering på flygen. Delområdet som finns till för att göra flygbolagsverksamheten så smidig som möjlig består av anställda som ansvarar för juridik, HR, IT, PR, hälsa samt finansiering. Utöver detta finns de som är i direkt kontakt med flygbolagets tjänster. Dessa är piloter, kabinpersonal, bokningspersonal, check-in personal, mekaniker samt ramparbetare. Ofta arbetar till och med 85 % av flygbolagets anställda inom dessa yrken. (Structure of the Airline Industry, 2016)



Det är även normalt att flygbolag använder sig av underleverantörer. Underleverantörerna kan erbjuda tjänster inom allt från städning till tankandet av flygplan. Cateringen sker också ofta av underleverantörer. (Structure of the Airline Industry, 2016)

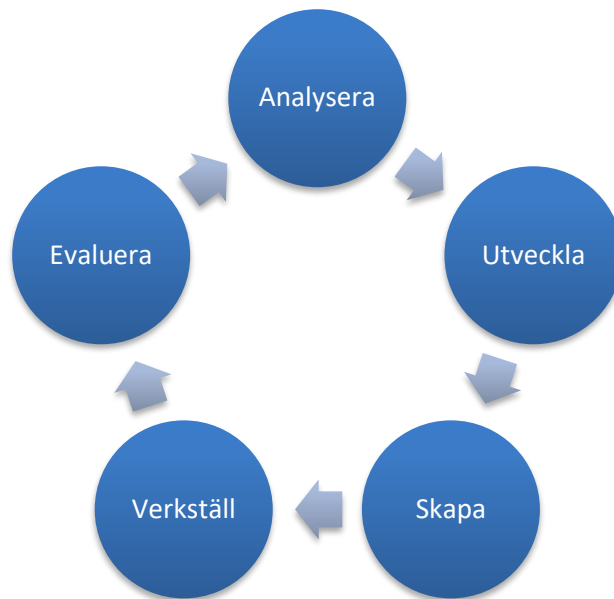
## **2 ATT SKRIVA HANDBOK**

I detta kapitel presenteras hur det går till när man skriver handbok. Först presenteras personalutbildningar, eftersom handboken kommer att användas inom detta. Sedan presenteras inläring, eftersom en väsentlig uppgift hos handböcker är att de skall vara lärande. Utöver detta presenteras teori gällande skapandet av handböcker – hurdan process det är, hur den bör vara formaterad etc. Slutligen presenteras en modell för skrivandet av en handbok, som baserar sig på all teori som tagits upp i detta kapitel.

### **2.1 Personalutbildning**

Kompetensutveckling samt utbildning är oerhört viktiga för att företag skall prestera bra. (Foot & Hook, 2011; 288-289) Det leder till motiverade och produktiva anställda som har en känsla av samhörighet. De anställda klarar även bättre av förändringar samt införandet av nytt. Utbildningar kan bli väldigt dyra för företag, men de bör tänka på att det är en investering och inte en kostnad. (Leopold, 2002; 190-191)

För att utbildningarna skall vara så effektiva som möjligt bör man förstå vilka utbildningsbehov som finns. Då börjar man med att analysera vad behoven inom företaget är, samt vilka mål man vill uppnå med hjälp av utbildningen. Därefter utvecklar man ett utbildningssystem som man kan uppnå målen med. Resurserna som behövs samt alla kostnader bör kartläggas. Sedan skapar man själva utbildningsmaterialet på basen av all information. Här kan man även skapa bilder, filmer, handböcker etc. Efter detta är det dags för verkställandet av utbildningen, dvs. själva utbildningstillfället eller utdelningen av materialet. Slutligen är det dags för evalueringen av utbildningen. Dock så kan hela processen också evalueras konstant i form av feedback av de olika parterna. (Sardar, 2010; 1-5)



*Figur 1 Utbildningsmodell. Baserat på s.1-2 i Sardar, 2010*

I likhet med modellen ovan har Finnair kommit fram till att de har ett behov för utbildningsmaterial inom olagligt resande. Därför är det nu bestämt att handboken gällandes detta skapas.

## 2.2 Inläring

För att skapa utbildningsmaterial är det oerhört nyttigt att veta hurdana sorts inlärningsmetoder det finns. (Foot & Hook, 2011; 309-310) Det finns otaliga mängder med teorier gällandes inläring, så enbart några av de vanligaste teorierna som kan kopplas ihop med inläring på arbetsplatser presenteras i detta kapitel. Dessa teorier är ur behavioristiska, kognitiva samt humanistiska perspektiv, eftersom de anses vara de tre vanligaste synvinklarna som de flesta inlärningsmetoder fungerar enligt. (Learning Approaches, 2016) Utöver detta tas teorin om social inläring upp. Slutligen presenteras VARK metoder med fyra olika inlärningsstilar. (The VARK Modalities, 2017)

Behaviorismens grund är att alla individer styrs av omgivningen, och att man är den man är tack vare det som omgivningen lärt en. (McLeod, 2007) Individens beteende styrs enligt hur belöningar kan uppnås och hur straff kan undvikas. (Kirwan, 2016; 6-7) En teori som baserar sig på bl.a. behavioristiska psykologerna Pavlovs och Skinners funderingar är att människan har en drivkraft som styrs av ens motivation. Denna drivkraft styr sedan

ens handlingar. På grund av detta är det viktigt att ta anställdas motivation i beaktan – vad är det som får de att *villa* lära sig? Om man vet vad det är som motiverar personerna kan man anpassa sina utbildningar och instruktioner enligt detta för bättre prestationer. (Foot & Hook, 2011; 310-313) När det gäller inlärningsprocesser kan psykologen Skinners teori tas som ett exempel. Skinner var av den åsikten att man lär sig bäst om man delar in svåra processer i små steg som tas ett i taget. Han menar också att det är viktigt att man blir belönad efter varje steg. Feedback är exempelvis ett normalt belönings sätt. Han tillämpade sina teorier i verkligheten i utbildandet av sina anställda. Arbetsuppgifter delades in i steg, och arbetarna blev utbildade inom varje steg. Skinner baserade allt detta på ett experiment var han lärde duvor att spela bordtennis. Duvorna blev belönade efter alla sina små framsteg – dock med mat, inte med feedback. (Foot & Hook, 2011; 310-313)

Kognitivismen har däremot sin grund i individens mentala funktioner – hur bearbetar vi information? Aspekter som bl.a. minnet, varseblivning – dvs. hur man uppfattar saker, samt uppmärksamhet är väsentliga delar av kognitivismen. (McLeod, 2007) Hur informationen bearbetas är unikt för varje person, men generellt sett kan de delas in i fyra grupper: aktivister, pragmatiker, teoretiker samt de reflektiva. Aktivisten vill pröva på det nya förrän den lär sig det, medan de reflektiva vill fundera på hur det nya går till innan de prövar på det. Pragmatikern vill veta vad för praktisk nytta de har av det nya, och teoretikern vill veta hur det nya passar ihop med det som de redan vet om ämnet. Dessa olika bearbetningssätt bör tas i beaktan vid utbildningar. (Kirwan, 2016; 7-8) Enligt den kognitiva teoretikern John Dewey är en viktig del av inläring det att individen lär sig att tänka. Dewey tyckte att utbildningssystem var de studerande har en passiv roll var ytliga, eftersom han var av den åsikten att man enbart lär sig om man får aktivt vara med i inlärningsprocessen. För att bearbeta information måste man vara med och uppleva informationen, tyckte han. Utbildningar var man får chansen att bearbeta informationen på sitt eget sätt, samt var utbildningsmaterialet interaktivt gås igenom är exempelvis sätt för företag att gå igenom nytt material. (Learning Approaches, 2016)

Humanism grundar sig på att individen är unik och att det är upp till en själv av ändras under sin livstid om man så vill. Individens beteende är kopplad till ens självbild samt känslor. Var och en är själva ansvariga för sitt välmående, och var och en har en medfödd förmåga att åstadkomma sitt allra bästa. (McLeod, 2007) Inläringen grundar sig på att

individens försöker uppfylla sin potential. Ens tidigare erfarenheter påverkar hur man uppfattar saker, därmed påverkar erfarenheterna också en individs inläring. Inom humanismen är själva inlärningsprocessen viktigare än själva det som man lär sig. (Kirwan, 2016; 8) Företag bör därmed ge friheten åt sina anställda att utveckla sin inläring. Inläringen bör också fokusera på studenten, och inte på läroämnet. Företag bör erbjuda individuellt stöd för de anställda, samt uppmuntra de anställda till att dela med sig av sina erfarenheter. Genom att höra om andras erfarenheter samt jämföra dem med sina egna får man en mycket mer helhetlig uppfattning om diverse koncept. (Learning Approaches, 2016)

Teorin om social inläring har sin grund i kognitivism och behaviorism. Utöver detta har den även en tredje aspekt – den sociala. Tanken är att människor lär sig det mesta i sociala situationer var de observerar andra och sedan agerar enligt vad de har observerat. Då de imiterat de som har sett på ett rätt sätt bör de också bli belönade (med t.ex. beröm) för en fullständig inläring. (Kirwan, 2016: 9-10) Teorin formades av Albert Bandura. Han utförde det berömda Bobo-docka experimentet var barn fick observera vuxna bete sig både aggressivt och passivt mot en docka. Därefter fick barnen själv dockan. De som sett dockan bli aggressivt behandlad var själva aggressiva mot den, medan de som sett dockan bli passivt behandlad behandlade dockan skonsamt. (Social Learning Theory, 2017) I företag kan den sociala inläringsteorin tas i beaktning då nya personer blir anställda. Nya anställda har mycket nytt att lära sig om både officiella och teoretiska samt praktiska aspekter inom företaget. Ett mångtal av dessa saker får de nya anställda lära sig på officiella utbildningar, men mycket lär de sig också genom att observera och imitera sina kollegors beteende. Eftersom det är vanligt att personer lär sig genom sättet att observera och imitera vore det bra om företag ger de anställda möjligheten till detta. Det är dock viktigt att tänka på vem det är som lär ut saker, eftersom attityder lätt överförs från en person till en annan – något som kan vara både en bra och en dålig sak. (Kirwan, 2016: 9-10)

Utöver dessa teorier finns VARK metoden, som står för ”Visual, Auditory, Read/Write & Kinesthetic”, och består av sinnesbaserade metoder gällande inläring. Inläringen är alltså indelad i visuella, auditiva, läs och skriv samt kinestetiska metoder. Dessa introducerades av Fleming och Mills år 1992, och de baserade metoderna på sätt som personer

verkar lära sig på. En person kan ha en viss inlärningsmetod, eller en blandning av olika metoder. De som lär sig visuellt har stor nytta av bl.a. kartor, diagram, tabeller, och scheman samt pilar, mönster, former och layouts i samband med dessa. I utbildningssammanhang är det effektivt för utbildaren att t.ex. rita diagram på tavlan som ett stöd till informationen som skall framföras. Auditiv inläring baserar sig på det som man hör eller säger. Föreläsningar, radio, gruppdiskussioner samt att allmänt tala om saker är bra sätt att lära sig för de auditiva. Även e-mail och chattar är effektiva, fastän de är skriftliga, eftersom de imiterar talspråket i form av slangord och mer inofficiella sätt att uttrycka sig. De som lär sig genom att läsa och skriva baserar sin inläring, i korthet, på ord. Att läsa och skriva är den effektivaste inlärningsformen för dessa, vare sig det gäller handböcker, essäer, eller artiklar. Denna inlärningsmetod är i till en viss del den mest praktiska att ha, eftersom majoriteten av information finns i textform. Kinestetisk inläring baserar sig på ens erfarenheter och hur man kan utföra något i praktiken. De som lär sig på detta sätt lär sig bäst genom att koppla det nya till tidigare erfarenheter, samt genom simulationer, demonstrationer, och exempel från riktiga livet i form av t.ex. fallstudier. För att effektivt lära sig bör man koncentrera sig på det konkreta – frågor som hur något smakar, hur något känns och hur något görs är aktuella i dessa fall. (The VARK Modalities, 2017)

### **2.3 Instruktioner för skapandet av en handbok**

En bra handbok leder till att personalen arbetar mer bekvämt, korrekt samt effektivt. (Casady, 1992) Då ett företag har sina tillvägagångssätt nerskrivna skolas alla anställda på samma sätt, och då har även alla äldre anställda ett stöd som kan användas vid behov. (Gappa, 2007) Handböcker kan skrivas internt inom företag eller av utomstående personer. Det kan vara bra om författaren av en handbok är en utomstående person, eftersom saker som anses vara självklara för de så kallade ”experterna” då också tas med. (Gappa, 2007) Det är viktigt att man riktar handboken till de som egentligen använder den, och skriver på ett allmänt begripligt sätt – inte på ett sätt som enbart jurister förstår sig på. (Powers, 2005) En handbok är effektiv om den är välskriven och estetisk med lämpliga illustrationer. Handboken bör även vara utformad på ett sätt som gör den lättanvändbar samt lätt att uppdatera. (Casady, 1992) Handboken bör även vara lättläst. Vissa aspekter som gör en handbok lättläst är bland annat beskrivande rubriker, numrerade respektive punktlistor, samt korta och koncisa meningar. (Powers, 2005; Casady, 1992)

Då man börjar skapa en handbok inleder man med alla förberedelser. Så mycket information som möjligt om ämnet och målgruppen bör samlas in. (Casady, 1992) Allt material som redan finns bör gås igenom. (Gappa, 2007) Även undersökandet av andra handböcker kan vara nyttigt, eftersom de ger mycket information om vilka koncept som är fungerande samt icke fungerande. På basen av den insamlade informationen kan olika listor skrivas – vilka ämnen tas med, och hur delas de in? (Casady, 1992) I struktureringen av handboken bör frågor gällande hur handboken uppdateras, hur förändringarna övergår från teori till praktik samt i hurdant format de nya uppdateringarna utges tänkas på. (Gappa, 2007) Ifall handboken skapas av många personer bör de olika personernas ansvarsområden – som t.ex. redaktör, informationssökare - väljas ut. I samband med förberedelserna kan även ett Gant schema, dvs. en tidsaxel på handbokens alla faser, göras. (Gappa, 2007)

Då alla förberedelser är klara kan skrivandet av första utkastet påbörjas. Ett bra sätt att presentera de olika ämnena är att börja från det lättaste och mest generella, och sedan fördjupa sig i de olika delområdena. Efter att första utkastet är klart rekommenderas det att sätta det åt sidan i ca en vecka för att få mera perspektiv på saken. Första utkastet kan också ges åt någon annan för feedback vid det här skedet. (Casady, 1992) Ett team med läsare vars uppgift är att ge kritik kan utses. (Gappa, 2007)

Layouten är en viktig del av handboken. Aspekter som bredden på marginalerna, placeringen av bilderna m.fl. bör funderas på. Marginalbredden är speciellt viktig om man planerar på att ha handboken i pappersform. Numreringen på sidor och rubriker bör också tas i beaktan – det är viktigt att de är lätta att ändra på ifall handboken skall vid ett senare skede uppdateras. (Casady, 1992) En intressant, annorlunda font gör texten mer lättöläsbar. Nyckelord bör skrivas med en lite större fontstorlek, vilket underlättar informationssökandet hos läsaren. Kursiv och fetstil kan användas till att poängtera saker. I layouten är det viktigt att det också finns med tomrum, eftersom det kan vara tungt att läsa texter som inte har det. Utöver detta är det klassiska – bilder och illustrationer är otroligt effektiva. (Powers, 2005)

Då man fått all feedback samt fått lite perspektiv på handboken kan sista utkastet skrivas. Baserat på feedbacken kan t.ex. eventuella grammatiska fel eller slarvfel korrigeras. (Casady, 1992) Om det är flera personer som arbetar på handboken kan de, tillsammans med redaktören, gå igenom och utföra alla förändringar. (Gappa, 2007) Till sista utkastet görs en innehållsförteckning, en titelsida samt en eventuell begreppsförklaring. Så fort man sett till att handboken är 100 % klar kan börja tillverka den. (Casady, 1992)

Handböcker kan göras i olika sorters format. De kan t.ex. indelas i många tunnare böcker ifall de är alltför tjocka. De olika tunnare böckerna kan färgkodas för att göra det lättare att hitta rätt sorts information. Eventuellt kan en i storlek mindre handbok göras, istället för den typiska A4 storleken, eftersom den då är lättare att förvara. Handboken kan även göras enbart elektroniskt och delas ut genom företagets intranet, vilket sparar både tid och pengar. (Powers, 2005) Om handboken görs i pappersformat bör det tänkas på hurdan sorts papper som används, både ur ekonomiska och ekologiska synvinklar. (Casady, 1992)

Distributionen av handboken är en annan aspekt som kräver planering. Företagets intranet eller andra elektroniska kanaler kan utnyttjas i utgivandet av handboken. (Gappa, 2007) Det kan vara bra att samla in information om vem alla som fått handboken, så att det kan följas med att den når så mycket anställda som möjligt. (Casady, 1992) Sedan bör handboken tas i bruk. Då alla fått handboken är det lönsamt att ha ett utbildningstillfälle var den går igenom. (Casady, 1992) De som har medverkat i skapandet av handboken kan arbeta för att handbokens innehåll förverkligas genom att under en vanlig arbetsdag använda sig av den. (Gappa, 2007)

Då handboken är klar, utgiven och tagen i användning är det dags att rapportera om handboken. Är den en succé? Vad har företaget för nytta av den? Det kan även rapporteras om vem som var med och göra handboken, hur länge det tog och vilka resurser som behövdes. (Casady, 1992) Om handboken innehåller instruktioner för att utföra något på ett nytt sätt kan det vara bra för skaparna att samlas på möten och diskutera resultaten för de nya tillvägagångssätten. (Gappa, 2007)

## 2.4 Modell till skrivandet av handboken

På basen av instruktionerna i föregående kapitel har jag skapat en modell som kommer att användas i skrivandet av handboken.



Figur 2 Modell - att skriva handbok, skapad av Sarah Kamsani

Utöver denna modell kommer Skinners teori om att dela in processer i små steg (Foot & Hook, 2011; 310-313), samt Casadys (1992) och Powers (2005) tips gällande korta och koncisa meningar, franska streck samt numrerade listor tas i beaktan. Texten som skrivs till handboken kommer alltså att vara indelad i så många korta och lättbegripliga steg som möjligt.



De olika inlärningsmetoderna är mera ihopkopplade med själva utbildningstillfällena i samband med handboken. Dessa tillfällen kommer inte att tas upp i den empiriska delen i och med att de kommer att ske internt på Finnair, men metoderna är ändå viktiga att tänka på – därmed tar jag ändå dessa i beaktan då jag skapar handboken.

### **3 METODIK**

I detta kapitel presenteras kvantitativa respektive kvalitativa undersökningsmetoder. Utöver detta presenteras även de datainsamlingsmetoder som kommer att användas mer djupgående.

#### **3.1 Undersökningsmetoder**

Det finns flera olika undersökningsmetoder, men generellt kan de delas in i kvantitativa och kvalitativa. Kvantitativa metoder fokuserar främst på nummer och statistik, och har en bas i att testa diverse experiment, hypoteser och teorier. Kvantitativa undersökningar används också till att jämföra olika variabler. Kvantitativa resultat anses vara objektiva och generaliserbara. Kvantitativa slutsatser baserar sig på bevis. (Altınay & Paraskevas, 2008; 75-76) Resultaten som fås av denna metod kan ställas upp i diagram och tabeller. (Golafshani, 2003) Kvantitativa metoder kan indelas i två kategorier; beskrivande och experimentell. Den beskrivande metoden går ut på att mäta ett sampel som färdigt finns i verkligheten, dvs. att man inte försöker ändra på beteendet eller omständigheterna. Den experimentella metoden däremot går ut på att först mäta det som färdigt finns i verkligheten, och sedan ändra på beteendet eller omständigheterna för att jämföra resultaten. (Altınay & Paraskevas, 2008; 75-76) Kvantitativa undersökningar kan misslyckas ifall mätinstrumentet inte har validitet, dvs. i fall var det mäts ”fel sak”, och inte det som egentligen skall undersökas. Undersökningar kan också misslyckas ifall de inte har reliabilitet, dvs. att de inte är tillförlitliga. Resultaten bör vara ungefär samma då de t.ex. mäts flera gånger vid olika tillfällen. (Golafshani, 2003)

Kvalitativa undersökningsmetoder är däremot mera djupgående. Typiska kvalitativa undersökningsmetoder är observation och intervjuer. De fokuserar mycket på olika fenomen, och strävar till att förstå dem bättre. (Golafshani, 2003) Specifikt vill man få en

förståelse om sammanhangen mellan de olika variablerna. Känslor, attityder, åsikter samt upplevelser är i fokus, och personer som deltar i undersökningarna uppmuntras till att presentera sina egna perspektiv. (Altinay & Paraskevas, 2008; 75-76) Med hjälp av kvalitativa undersökningsresultat kan man t.ex. skapa nya teorier. (Golafshani, 2003) Resultaten är inte generaliserbara eftersom kvalitativa resultat är väldigt starkt ihopkopplade med den specifika situationen. Därför kan kvalitativa metoder vara problematiska då det gäller objektivitet. (Altinay & Paraskevas, 2008; 75-76) Även i kvalitativa undersökningar måste reliabilitet och validitet tas i beaktan. (Golafshani, 2003)

## **3.2 Val av datainsamlingsmetod**

Intervjuer, en kvalitativ undersökningsmetod, kommer att användas till att få tillräckligt med information till handboken. Metoden strävar till att förstå fenomen mer djupgående, därmed är den ett bra val för detta arbete. (Golafshani, 2003) Intervjuerna är med en expert på Finnair samt med experter på den finska gränsbevakningen. I samband med intervjuerna kommer även skriftligt internt material samlas in, vilket fungerar som ett bra stöd till skrivandet av handboken. Utöver detta kommer även en litteraturstudie utföras, för att få en så omfattande bild om ämnet som möjligt.

### **3.2.1 Intervjuer**

Intervjuer går ut på att systematiskt samla in information genom att fråga frågor och banda in eller skriva ner svar. Svaren kan behandla tidigare erfarenheter, olika begrepp, bakgrunder till vissa beteende etc. Det finns olika utmaningar när det gäller intervjuer. Det kan t.ex. vara svårt att överhuvudtaget få intervju den personen man vill. Hektiska tidtabeller samt känsliga samtalsämnen kan leda till nekande svar. Det är också väldigt tidskrävande att förbereda intervjuer eftersom mycket forskning gällande förhandsinformation bör göras. Själva intervjun kan också ta en väldigt lång tid. (Altinay & Paraskevas, 2008; 107-108)

Förberedelserna inför intervjun är bl.a. skapandet av en intervjuguide. Guiden innehåller alla samtalsämnen och frågor som den som intervjuar vill ta upp. Utöver detta kan guiden också innehålla en inledande del var syftet med intervjun samt undersökningen står. Även

punkter som behandlar sekretessaspekter samt lov om att få spela in intervjun kan stå här. Denna del finns för att intervjuaren skall komma ihåg att ta upp dessa saker. (Altinay & Paraskevas, 2008; 108-109)

Intervjuer kan vara strukturerade, semistrukturerade samt ostrukturerade. Strukturerade intervjuer är i princip verbala enkäter, eftersom de har förhandsbestämda frågor med få möjligheter till djupare svar. Dock så är de lätta och snabba att utföra. (Chadwick, B. m.fl., 2008) Svaren som fås är lätta att analysera och jämföra sinsemellan. (Altinay & Paraskevas, 2008; 113) Semistrukturerade intervjuer, däremot, består av några förhandsbestämda nyckelfrågor, med möjligheten att fördjupa sig i vissa ämnen om något intressant tas upp. Semistrukturerade frågor är bra då man vill få ny information, eftersom svaren är öppna. Nyckelfrågorna gör så att intervjun hålls på spåren. (Chadwick, B. m.fl., 2008) Ostrukturerade intervjuer inleds ofta med en specifik fråga, och kan därefter behandla vad som helst. Denna sorts av intervju används i fall var man vet i princip ingenting om ämnet som diskuteras. Ostrukturerade intervjuer kan vara väldigt tidskrävande, och de spårar lätt ur. (Chadwick, B. m.fl., 2008) Denna metod kräver att man är en bra lyssnare samt kommunikatör. (Altinay & Paraskevas, 2008; 112)

Inför intervjuerna skapas en utförlig intervjuguide, så att intervjuerna löper så smidigt som möjligt. Intervjuerna går enligt den semistrukturerade intervjumetoden eftersom det är några specifika frågor som det behövs svar på, men möjligheten till öppna frågor med diskussion är också önskvärd. En ostrukturerad intervju valdes inte i detta fall i och med att chansen till att intervjun skulle spåra ut är stor – och därmed skulle fel sort av information samlas in. Strukturerad intervju var uteslutet eftersom jag inte har tillräckligt mycket kunskap om olagligt resande för att fråga alla de rätta frågor.

### **3.2.2 Intervjuguide**

I detta kapitel presenteras vilka frågor som skall tas upp i intervjuerna. Två olika guider skapas, en till den anställda på Finnair samt en till de anställda på finska gränsbevakningen, eftersom de har kunskap inom olika områden. Intervjun med gränsbevakningen förväntas vara kortare, eftersom det är så mycket mera som måste tas upp med den anställda på Finnair gällande flygbolagets interna saker.

I båda guiderna kommer det att finnas en inledande del var jag presenterar mig själv, min skola och min utbildning, samt syftet med intervjun och examensarbetet överlag. Sekretessaspekter kommer att tas upp, med skriftliga avtal gällande materialet. Intervjuerna kommer att bandas in om de som blir intervjuade tillåter det. Det kommer även att poängteras att de intervjuade får tillägga något som de tycker att kan vara relevant eller intressant närsomhelst.

Information som kön, ålder samt arbetstiteln på de som blir intervjuade kommer att antecknas i samband med intervjun. I båda intervjuerna kommer det även att frågas om arbetspositioner, och vad det är som de intervjuade gör gällande olagligt resande. Sedan fördjupas intervjun i ämnet olagligt resande – vad kan berättas om det? Förfalskade rese-dokument och människosmuggling tas upp ifall de intervjuade inte nämner det. Jag kommer att fråga ifall det finns andra vanliga olagligheter samt mer detaljerade frågor som gäller t.ex. vilka flyg och vilka destinationer som är de mest riskfyllda. Sedan behandlas förebyggandet av olagligt resande – vad görs egentligen? Den anställda på Finnair kommer att ha med sig material gällandes detta, vilket antagligen går igenom vid detta skede. Kommande hot och vad som kan göras gällandes dem vill jag också behandla.

I intervjun med den anställda på Finnair kommer handboken att behandlas mer utförligt. Varför behövs den? Vem är det som kommer att använda handboken, och i vilka situationer? Vilket språk skall handboken vara på? Även handbokens format bör diskuteras – skall den vara i pappersform eller elektronisk? De viktigaste rubrikerna samt användningen av bilder behandlas. Jag kommer även att fråga åsikter gällande handboken – kommer den att vara en succé?

I slutet av intervjuerna kommer jag att fråga ifall de har något att tillägga, samt ifall de får kontaktas gällandes eventuella nya funderingar. Jag kommer att ge sina kontaktuppgifter ifall de intervjuade vill ta kontakt. Intervjun avslutas med ett stort tack.

### 3.2.3 Litteraturstudie

En litteraturstudie går ut på att studera och tolka litteratur som har med ens egna ämne att göra. I detta fall kan det vara frågan om t.ex. böcker, artiklar eller nätbaserat material som har med olagligt resande att göra. Litteraturstudier är bra då man vill få en bättre förståelse för olika koncept samt olika begrepp gällande ämnet man undersöker inom. (Rowley & Slack, 2004)

I litteraturstudier bör man tänka på några aspekter. I själva sökandet av informationen bör man fundera på utvärderingen av de olika informationskällorna. Exempelvis är bra böcker sådana som är relevanta till ens ämne, aktuella dvs. nyligen publicerade, samt sådana som har omfattande källor till annan relevant litteratur. Artiklar, då de är akademiska samt publicerade i vetenskapliga tidskrifter, anses vara utmärkta källor i litteraturstudier eftersom de ofta innehåller undersökningsmetoder och resultat samt slutsatser. Nätkällor kan vara svåra att evaluera eftersom de kan utges av vem som helst, med vilka som helst syften. Då man studerar informationen är det bra att fundera på vem texten är riktad åt, hur ofta nätsidan uppdateras, vem det är som uppdaterar nätsidan, vilka källor som texten baserar sig på samt hurdan rykte nätsidan har. (Rowley & Slack, 2004)

En litteraturstudie påbörjas med en planeringsfas, var problematiseringen samt syftet väljs ut. Dessa togs redan upp i tidigare kapitel, och de behandlar alltså att skriva en handbok om olagligt resande. Sedan är det dags för datainsamlingsfasen, då man söker information från olika källor. Genom att läsa rubriker och abstrakt får man en snabb bild över om artikeln är relevant för ens arbete. Om informationen är relevant kan man fördjupa sig i texten, och analysera vilken data som är viktig. (Korhonen & Lindström, 2016) Då man hittat tillräckligt med information kan man kategorisera allt genom att t.ex. göra en mind map. Mind mappen gör strukturerande av all information lättare, och eventuell information som saknas kan märkas med hjälp av den. På basen av mind mappen är det betydligt lättare att skriva ner resultaten av litteraturstudien, vilket slutligen kan påbörjas. (Rowley & Slack, 2004)

## 4 HANDBOKEN

I detta kapitel presenteras den verkliga handboksprocessen. Dessa sju processer är baserade på modellen som skapats tidigare i detta arbete. Eftersom själva handboken av säkerhetsskäl är sekretessbelagd lämnas vissa detaljer gällande innehållet bort.

### 4.1 Informationssökning

Hela handboksprocessen påbörjas med informationssökning som i detta arbete sker i form av intervjuer samt en litteraturstudie. Nedan presenteras processerna samt resultaten av dessa. Utöver detta har några färdiga handböcker studerats i inspirationssyfte.

#### 4.1.1 Förverkligandet och resultat av litteraturstudien

I denna litteraturstudie fokuseras det på grunden till förebyggandet av olagligt resande – vilka är det som bestämmer? Vad är det som formar alla regler? Litteraturstudiens syfte är främst att få en bättre förståelse för ämnet, och på så sätt vara bättre förberedd inför de kommande intervjuerna. All information ur denna studie kommer därmed inte att vara med i handboken.

Denna studie har förverkligats på basen av litteraturstudiefaserna som presenteras i metodikdelen av detta arbete. Studien hoppar direkt över planeringsfasen till datainsamlingsfasen, eftersom planeringsfasen redan tagits upp i inledningskapitlet. Datainsamlingsfasen utfördes genom att söka information på nätet.

För att hitta information om de bestämmande organen inom flygsäkerhet används Google. Sökorden är en blandning av ”aviation safety”, ”aviation safety regulations”, ”fake travel documents”, ”passport requirements”, ”EU travel documents” m.fl. För att hitta information som var specifikt kopplad till finska lagar används sökorden ”matkustuslaki” och ”ulkomaalaislaki”. Dessa visar sig vara effektiva sökord.

Jag väljer att inte kategorisera informationen med hjälp av en mind map. Istället skapas en lista med franska streck, som också var ett välfungerande sätt att sortera all information.

Fem viktiga organ som formar arbetet kring olagligt resande i den finska flygtrafiken är IATA, ICAO, EU, Schengen samt Finlands lag. IATA (International Air Transport Association), dvs. organisationen för flygbolag, publicerar varje månad ”Travel Information Manual” manualen som innehåller internationella bestämmelser gällandes pass-, visum- och hälsodokument. Resebyråer samt flygbolag använder sig av manualen för att hjälpa sina passagerare följa bestämmelserna. (Travel Information Manual, 2017)

ICAO (International Civil Aviation Organisation) är en organisation inom Förenta Nationerna som behandlar ärenden angående civilflygverksamhet. Utöver strategier som behandlar allmän flygsäkerhet har de också ICAO TRIP strategin som bl.a. handlar om identifikationsbevis, utvecklingen av elektroniska pass, samt tillåtandet av diverse dokument. (ICAO TRIP, 2017)

EU bidrar med sin lagstiftning angående området gränser. 25 av EU:s medlemsstater arbetar gemensamt inom gränsbevakningsärenden, helt enkelt för att de gemensamma reglerna underlättar resandet till området. För att en icke EU-medborgare skall lagligt få komma in i EU bör den ha ett giltigt resedokument, dokument som visar vad den kommer att göra inom EU samt dokument som visar att den har råd att både vistas på området samt åka hem. Visum är ett krav för medborgare från många länder, men det är även ett flertal länders medborgare som har visumfri tillgång till området. Vid längre vistelser krävs t.ex. arbets- eller uppehållstillstånd. Personer som anses vara ett säkerhetshot får inte komma in på området. Personer som olagligt kommer in i EU kan bli hemskickade mot sin vilja. (Crossing the EU Borders, 2016)

En annan sak som EU fokuserar på är säkerheten gällande resedokument. Pass, visum och uppehållstillstånd är nödvändiga för att komma in på området – därmed är de väldigt värdefulla och det är viktigt att de är säkra. För att hindra förfalskningen av dessa dokument har EU gjort dem till biometriska, dvs. de innehåller information som fingeravtryck samt bilder på ansiktet. Detta hindrar också personer från att använda t.ex. stulna pass,

eftersom biometriken visar att det inte är samma människa. Alla medlemsstater förutom Irland och Storbritannien har samma regler som de måste följa gällande sina pass. Även Island, Liechtenstein, Norge och Schweiz har bundit sig till att följa dessa regler. Utöver detta måste alla dessa ovannämnda länder ha samma format på sina visum och uppehållstillstånd. (Document Security, 2016)

Schengen är en annan sak som påverkar flygtrafiksresandet. Schengen-området är ett område som består av ett flertal olika länder; alla EU-stater förutom Bulgarien, Cypern, Irland, Kroatien, Rumänien och Storbritannien, samt några icke-EU stater; Island, Liechtenstein, Norge och Schweiz. Idén är att länderna inom Schengen är gränsfria – alla personer på området skall få röra sig fritt från land till land, vare sig det är i fritids- eller arbets syfte, utan komplicerade gränsbevakningsprocesser. Området har dock starkt övervakade gränser mot de som inte är medlemmar. Medlemsstaterna samarbetar mycket sinsemellan gällande gränsbevakning samt visum. Polisen i medlemsstaterna samarbetar också med varandra i bl.a. fall var en kriminell flyr landet. (Schengen Area, 2017)

Förutom dessa ovannämnda aspekter påverkar den finska lagstiftningen på arbetet kring olagligt resande. Utlänningslagen 301/2004 (Utlänningslag, 2016) samt Passlagen 671/2006 (Passlag, 2014) är exempel på lagar som är relevanta till detta arbete. Utlänningslagen behandlar bl.a. inresandet till Finland, visum, arbete, vistelse, internationellt skydd samt avlägsnande ur landet, främst då gällande icke-finska medborgare. (Utlänningslag, 2016) Passlagen gäller däremot finska medborgare och behandlar bl.a. finska medborgares rätt att resa, olika typer av pass, ansökan och utfärdandet av pass samt indragning och omhändertagandet av pass. (Passlag, 2014)

#### **4.1.2 Förverkligandet och resultat av intervjuerna**

Intervjuerna förverkligas på två olika sätt – ansikte mot ansikte samt via e-post. Intervjuerna med gränsbevakningen förverkligades via e-post av tidtabellsmässiga skäl. De två anställda på gränsbevakningen fick ett e-mail med bilagor som innehöll intervjutillståndet samt intervjufrågorna. De fick fritt svara på frågorna, med en halv månad som tidsgräns. Enbart ena av dem svarade på frågorna, och dessa svar utnyttjas i detta arbete.



Intervjun med den anställda på Finnair tog ca 45 minuter. Intervjun bandades in. Intervjun inleddes med en introduktion om intervjuens innehåll samt genomgåendet av intervjutillståndet. Själva intervjun var som en diskussion som styrdes av frågorna i intervjuguiden. Alla frågor frågades inte specifikt, eftersom svaren till dem kom upp i andra sammanhang. Transkriberingen av intervjun resulterade i ett dokument på lite över 7700 ord. I Finnair intervjun intervjuades en anställd på Finnairs Security avdelningen som ansvarar på allt som har att göra med immigrationsmyndigheterna. Det innebär bl.a. att se till att Finnair uppfyller alla de krav som olika länders immigrationsmyndigheter ställer på flygbolag, gällande exempelvis resedokument. Informationen kommer från olika länders myndigheter samt andra flygbolag. All information som anses vara relevant för Finnair distribueras sedan vidare åt de andra anställda inom flygbolaget.

Det vanligaste fenomenet inom olagligt resande visar sig vara förfalskade dokument – både pass och visum. Inom förfalskade dokument är det största problemet t.ex. ”stolen blanco” visum, vilka är helt blanka Schengen visum som har blivit stulna från någon ambassad utomlands. Då behövs enbart en stämpel och en underteckning förfalskas, vilket är ganska lätt. Visum är överlag vanligare att förfalska, eftersom det ofta är bara ett klistermärke. Det finns fall där visum tvättas med kemikalier för att göra dem blanka, och på så sätt kan de olagligt återanvändas. Förfalskning av pass sker också genom att t.ex. byta ut hela sidan som har persondata (fotografi, namn) i ett äkta pass, så att enbart den sidan är förfalskad. Utöver detta finns det också pass som helt och hållet och helt från första början är falska. Dessa kan vara av hemskt bra kvalitet, och utan ett äkta pass som man kan jämföra det med så kan det vara svårt att se skillnaden. Ett riktigt bra förfalskat pass kan kosta 5000€ eller till och med dubbelt så mycket.

Ett annat vanligt fenomen inom olagligt resande är så kallade ”impostors”, dvs. bedragare som använder resedokument som inte är utfärdat åt dom själva. Dessa kan vara svåra att märka, eftersom t.ex. passet är helt och hållet äkta och personen och fotografiet liknar varandra väldigt mycket. De brukar ha likadana frisyrier som i fotografiet samt sminka sig så att de liknar det mera – om personen i fotografiet exempelvis har tjockare ögonbryn sminkar de till sig detta. Ibland går det dock så långt att de har samma kläder på sig som i fotografiet, även om passet är nästan 10 år gammalt – då ifrågasätts dokumenten lätt eftersom det är osannolikt att man klär sig exakt likadant en sådan lång tid

senare. För att avslöja de här bedragarna skolas personalen till att inte fokusera på ansiktet som en helhet. De delar t.ex. upp ansiktet i olika delar, och sedan iakttas skiljt de olika avstånden – hur långt är det från nedre läppen och hakan? Från näsan och övre läppen? Mellan ögonen? Ett effektivt sätt att avslöja bedragare är att iaktta öronen, eftersom de är som fingeravtryck – alla har unika öron.

Utöver detta är människosmuggling ett fenomen som tas på allvar, även fast det är hemskt sällan som dessa fall kommer upp. Smuggling av barn märks lättare, eftersom barn visar sina känslor på ett annat sätt och det märks tydligare på ett barn om han eller hon är rädd för det vuxna resesällskapet. Vuxna, däremot, är ofta inte medvetna om att de håller på att bli smugglade. Det kan t.ex. vara fråga om en ung kvinna som har blivit lovad ett bättre liv i Europa, och som inte vet om hurdan hemskt verklighet som väntar henne. Årligen är det inte många fall som märks och rapporteras till myndigheterna, men redan de några fallen är hemåt eftersom det är frågan om att någons liv har räddats.

I samband med dessa är så kallade ”facilitators” personer som försöker hindras. De är bl.a. de som ligger bakom den olagliga verksamheten – de tillverkar förfalskade dokument, värvar människor, har olaglig handel, engagerar sig i olaglig trafik, människosmuggling, samt människohandel. Ibland reser de med för att hålla ett öga på det hela och se om t.ex. deras olagliga dokument går igenom. Åt myndigheterna är dessa personer viktigare att få fast, eftersom via dessa personer kan de komma på spåret till syndikat. Finnairs jobb är dock inte att stanna dem eftersom det blir för farligt, men all information som de får, ger de åt myndigheterna.

En annan möjlig risk orsakas av att Finnair inte egentligen har egen personal utomlands – de har köpt arbetskraft av lokala företag. Speciellt i de fattigare länderna är lönenivåerna i dessa företag ganska låga, vilket i samband med korrupcion leder till att de missbrukar systemet. Detta motarbetas genom att välja de företag som har ett bra rykte, men i vissa destinationer går det helt enkelt inte eftersom ett lokalt företag har monopol.

Utöver detta analyseras kriser runtom i världen konstant. Ett aktuellt exempel är flyktkrisen i och med att folk flyr krigsområden i Syrien, vilket har lett till att stora män-

niskomängder har förflyttat sig. Bland dessa har det också rört sig många icke-flyktingar som har förstört sina resedokument och låtsats vara flyktingar för att försöka få asyl till olika länder.

Själva handboken kommer att skapas för Finnairs markpersonal, dvs. check-in samt portagenter i Helsingfors. Handboken skapas även för personal på stationer utomlands – speciellt de stationer som anses behöva extra kunskap om det här ämnet. Den skall vara praktisk och användarvänlig, och inte t.ex. gå in på lagar. Utgångssyftet är att personen som använder handboken inte har någon sorts förhandskunskap om ämnet. Den tar också i beaktan all utrustning som finns till förfogandet hos personalen. De olika kapitlen på handboken önskas behandla allmän information, trender, profilering, förfalskade resedokument, ”impostors”, människosmuggling samt människohandel.

Handboken kommer att lanseras i samband med utbildningstillfällen – därmed är det viktigt att den är lämplig och effektiv för sådana. Den kommer också att finnas tillgänglig via Finnairs intranet, så att man vid repeteringsbehov har tillgång till den. Språket är på engelska, eftersom det är Finnairs officiella språk, och utbildningstillfällen ofta är på engelska. Önskemål gällande formatet är att den görs i PowerPoint format men publiceras som PDF. Handboken är något som Finnair har haft ett behov av de senaste tio åren, och den förväntas bli en succé.

#### **4.1.3 Analys av andra handböcker**

I detta kapitel analyseras några av Finnairs andra interna handböcker. Handböckerna är givetvis sekretessbelagda och därmed kan de inte beskrivas i detalj i detta arbete, men de positiva samt negativa aspekterna som var iögonfallande presenteras kort nedan.

Tabell 1 Analys av andra handböcker: positiva & negativa aspekter

Positiva aspekter	Negativa aspekter
Handbok 1	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rubriker och citat med olik font</li> <li>• Intressant skrivet, fina bilder</li> <li>• Visuella steg-för-steg förklaringar</li> <li>• Informationsrutor med den viktigaste informationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• För långa och ”konstnärliga” meningar i vissa stycken</li> <li>• För liten text på en del ställen</li> </ul>
Handbok 2	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korta, koncisa meningar, franska streck, beskrivande tabeller</li> <li>• Klart riktad åt målgruppen</li> <li>• Screenshots och bilder på riktiga exempel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• För mycket svart och vitt, för lite färger</li> <li>• Inkonsekvent bredd på marginalerna</li> <li>• Tråkig pärm</li> </ul>
Handbok 3	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franska streck, numrerade listor</li> <li>• Viktig text skriven med bl.a. fetstil</li> <li>• Ett kapitel med de vanligaste frågorna, samt svar på dessa</li> <li>• Originella bilder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• För kompakt text på samma sida</li> <li>• Verkade vara slarvigt gjord</li> <li>• Svårt språk</li> </ul>

## 4.2 Förberedelser

Steg två i modellen består av förberedelser i form av skapandet av Gant schan och listor på innehållet, samt beslut gällande handbokens format och uppdatering. I detta arbete skapas inte ett Gant schema, eftersom många tidtabellsrelaterade aspekter inte kunde

påverkas eller bestämmas av mig. Däremot skapades listor på innehållet i form av en strukturering på handboken. Strukturen presenteras i följande kapitel.

#### 4.2.1 Handbokens struktur och format

På basen av vad som diskuterades in intervjun med den anställda på Finnair skapades handbokens struktur. Handboken inleds med en introduktion samt lite bakgrundsinformation om olagligt resande. Därefter behandlas trender i ett eget kapitel – vad är det som för tillfället händer i världen gällande olagligt resande? Följande kapitel behandlar profilering – vilken information och vilka passagerare väcker varningssignaler? Därefter behandlas så kallade ”security features” i resedokument. Vilka särdrag gällande säkerhet finns det i dokumenten? Följande kapitel behandlar de olika förfalskningsmetoderna – vilka är det som används? Därefter behandlas så kallade ”impostors”, det vill säga bedragare, i ett eget kapitel. Handboken avslutas med kapitel om människosmuggling respektive människohandel.



*Figur 3 Handbokens struktur*

I intervjun diskuterades också handbokens format, och Finnair vill att handboken skapas och sparas i PowerPoint format, men publiceras i PDF format. Den sparade PowerPoint versionen av den färdiga handboken ges till den anställda på Finnair, så att den i framtiden kan uppdateras.

### 4.3 Första utkastet & layout

I modellen till skrivandet i handboken är första utkastet och layouten i skilda steg, men i skapandet av denna handbok ansågs detta vara opraktiskt eftersom handboken skulle bli väldigt visuell. Därmed sammanslogs dessa två steg, och layouten bearbetades konstant i skapandet av första utkastet.

Ett bra sätt att komma i gång med handboken är att skriva ut alla kapitelrubriker. Med hjälp av dem är det lätt att kategorisera all information man har, samt placera ut alla bilder balanserat. Texten i handboken producerar jag själv, men några texter är från tidigare utbildningsmaterial. Franska streck, informationsrutor samt omfattande bildtexter är en väsentlig del av handboken, för att underlätta läsandet.



Figur 4 Början på första utkastet: utplacering av kapitelrubriker

Handboken inleds med ett introduktionskapitel. Kapitlet innehåller bl.a. orsaker till varför det är viktigt för flygbolag att tänka på att bekämpa olagligt resande, vem det är som sköter om all information, statistik på hur många fall som Finnair haft, samt vilka riskdestinationerna är. Följande kapitel är om trender inom olagligt resande. Kapitlet innehåller en beskrivning om hur man kan hitta de nyaste trenderna på intranet, samt en lista på trender som var aktuella år 2016. Därefter kommer ett kapitel om "passenger assessment", dvs. profilering. Kapitlet behandlar olika passagerarter, beskrivningar på vilka särdrag är möjliga varningssignaler, samt en lista på vad man bör kontrollera från ett re-

sedokument. Följande delområde är ”security features in documents”, dvs. säkerhetsfunktioner i resedokument. Varje funktion har sitt eget kapitel. Funktionerna är bl.a. vattentämplrar, olika tryckningsstilar, hologram och dolda bilder. En mångfald av bilder som består av äkta dokument i jämförelse med oäkta är i dessa kapitel. Nästa kapitel behandlar sju olika metoder som används gällande olagliga resedokument. Kapitlet har bildexempel på var och en metod. Härefter kommer kapitlet om ”impostors” dvs. bedragare som låtsas vara en annan person. Kapitlet listar upp sätt på hur man kan upptäcka dessa – genom vissa ansiktsdrag, till exempel. Handboken avslutas med kapitel om människosmuggling samt människohandel, med punkter om hur man kan upptäcka dessa fall, och hur man skall reagera ifall man upptäcker ett fall.



Figur 5 Första utkastet utvecklas

Layuten i handboken utformas i enhetlighet med Finnairs image, med färger i blått och vitt. Då boken kommer att publiceras elektroniskt, behöver inte ekologiska faktorer i samband med sidomängder och papperskonsumtion tas i beaktan. Därmed kan sidorna innehålla mera tomrum för att handboken inte skall vara så tung. Fonterna kan också vara större, för att det inte skall vara tungt för ögonen att läsa då texten ändå är på en skärm.



Figur 6 Tom sida, layoutfärger i blått och vitt

En mångfald av bilder är med bland texten, i både estetiskt samt utbildningssyfte. Bilderna är både på till exempel äkta respektive förfalskade resedokument, samt på flygrelaterade objekt som bland annat flygplan, pass, och flygfält. Dessa är främst för att göra ett allvarligt ämne snäppet lättare att läsa.

## HUMAN SMUGGLING

**What is the purpose of Human Smuggling?**

To illegally move a person across an international border. This is often done through deception or in secret. The process is a consensual agreement between the customer and the smuggler - however, it is not unusual for a person who is being smuggled to end up threatened, abused, or even dead. Persons who want to be smuggled usually seek to find a better life with more opportunities, or to escape conflicts and persecutions. The smugglers, on the contrary, obtain financial or material benefits.

The smuggling is done by e.g. using fraudulent documents, bypassing immigration controls, hiding in luggage



Figur 7 Bilder gör handboken mer lättläst

För att få på perspektiv på handboken visar det sig vara väldigt nyttigt att ha pauser i skrivandet. Med hjälp av pauserna märks skrivfel och förändringsbehov gällande layouten. Placeringar av bilder, storlek på texter, symmetri och färger är specifikt aspekter som kräver tid och utveckling.



I skapandet av första utkastet är det lönsamt att någon annan person än man själv också läser igenom handboken, och ger feedback på den - på så sätt får man färskare idéer och förbättringsförslag. Eftersom alla har individuella inlärningsstilar är feedbacken nyttig för att handboken skall vara så lärorik åt så många målgrupper som möjligt – annars kan det lätt ske att texten är enbart lärorik och logisk för en själv. Då första utkastet blev klart skickades det in till Finnair för feedback samt granskning. På basen av deras svar kan processen övergå till skapandet av sista utkastet.



Figur 8 Första utkastet är klart

#### 4.4 Sista utkastet

Feedbacken på första utkastet fick jag väldigt snabbt, och på basen av den börjar bearbetningen av handboken. I detta fall visar det sig att sista utkastet förblir väldigt likt det första utkastet. Ett tiotal skrivfel och några sakfel ändras på, och så blir ordningen på rubrikerna lite annorlunda. Det visar sig vara logiskt att ha kapitlet om de olika förfalskningsmetoderna före ”security features” kapitlet, då metoderna fungerar bra som en introduktion till ämnet överlag.

Efter att handboken i princip är klar kan innehållsförteckningen skapas. I detta fall är den skapad manuellt, eftersom PowerPoint inte har den funktionen var det sker automatiskt. Detta kommer tyvärr att försvåra uppdateringen av handboken i framtiden. Handboken har inte en skild begreppsförklaring, eftersom de på Finnair ansåg att den inte skulle ha varit nödvändig. Det slutliga sista utkastet sparas i PDF format, och skickas in till Finnair för distribution.

# TABLE OF CONTENTS

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Introduction</b> <span style="float: right;">3</span></li> <li>➤ <b>Illegal travel trends</b> <span style="float: right;">8</span></li> <li>➤ <b>Passenger Assessment</b> <span style="float: right;">9</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Passenger types <span style="float: right;">11</span></li> <li>➤ Checking the document <span style="float: right;">13</span></li> </ul> </li> <li>➤ <b>Different methods of falsifying documents</b> <span style="float: right;">15</span></li> <li>➤ <b>Security features in documents</b> <span style="float: right;">19</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Watermark <span style="float: right;">22</span></li> <li>➤ Genuine and fake watermarks <span style="float: right;">23</span></li> <li>➤ Security fibres <span style="float: right;">24</span></li> <li>➤ Intaglio printing <span style="float: right;">25</span></li> <li>➤ Fake intaglio printing <span style="float: right;">27</span></li> <li>➤ Latent image <span style="float: right;">28</span></li> <li>➤ Optically Variable Ink (OVI) <span style="float: right;">29</span></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Optically Variable Device (hologram) <span style="float: right;">30</span></li> <li>➤ MLI and CLI <span style="float: right;">31</span></li> <li>➤ Kinegram <span style="float: right;">32</span></li> <li>➤ Photo substituted passports <span style="float: right;">34</span></li> <li>➤ Security paper under UV-light <span style="float: right;">37</span></li> <li>➤ UV-features <span style="float: right;">38</span></li> <li>➤ Microprint <span style="float: right;">40</span></li> <li>➤ <b>Impostors</b> <span style="float: right;">42</span></li> <li>➤ <b>Human Smuggling</b> <span style="float: right;">47</span></li> <li>➤ <b>Human Trafficking</b> <span style="float: right;">48</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Observing passengers <span style="float: right;">49</span></li> <li>➤ What can I do to help? <span style="float: right;">50</span></li> <li>➤ How do I recognize a victim? <span style="float: right;">51</span></li> <li>➤ Finnair's commitment <span style="float: right;">54</span></li> </ul> </li> </ul>
--	--

Figur 9 Innehållsförteckning på handboken

## 4.5 Distribution, utbildning och feedback

Handboken publiceras på Finnairs intranet, samt går igenom på kommande utbildningar. Dessa är dock inte på mitt ansvar, och tidtabellerna inför detta har inte slåtts fast. Därmed är dessa steg i handboksskapande inte en del av mitt arbete.

Feedbacken på handboken är positiv – anställda på Finnair var väldigt nöjda. Layouten får speciellt mycket beröm; den anses vara väldigt fin och visuell. Introduktionskapitlet får också beröm, eftersom det anses presentera det relevantaste inom olagligt resande på ett klart sätt. Handboken förväntas vara otroligt användbart material. Då handboken inte ännu har använts på utbildningar är det oklart hur fungerande den är utbildningsmässigt – den feedbacken kommer senare.

## 5 DISKUSSION

I detta kapitel jämförs den slutliga versionen av handboken samt alla relaterade processer gentemot teorin som tagits upp i tidigare kapitel. Jämförelserna är främst i form av reflektioner respektive förbättringsförslag.

### 5.1 Metodval

Intervjuer samt litteraturstudien visade sig vara utmärkta sätt att samla ihop information. Speciellt i intervjun med den anställda på Finnair, dvs. den enda intervjun som skedde ansikte mot ansikte, hade jag ypperliga möjligheter till att fråga mera specifikt om saker som jag tyckte att var intressanta eller om saker som jag inte riktigt förstod. I e-mail intervjun med gränsbevakningen märkte jag efteråt att det är oerhört viktigt att skriva väldigt specifikt sina frågor, eftersom jag i några fall inte direkt fick svar på det sättet som jag hade tänkt. E-mail intervjun skulle jag också ha kunnat skicka vid ett tidigare tillfälle – för personer med hektiska tidtabeller var ca 2 veckor kanske för kort tid.

Litteraturstudien gjorde jag främst för att få förståelse om ämnet innan intervjuerna. Tack vare den kände jag mig mer självsäker och organiserad då det var dags att intervjua – därmed är utförandet av en litteraturstudie något jag starkt rekommenderar.

### 5.2 Personalutbildning och inläring

I skolningsmodellen om personalutbildning har tre av fem steg blivit uppfyllda; analysera, utveckla samt skapa. Analyseringssteget skedde då Finnair insåg att hade ett utbildningsbehov gällande olagligt resande. Utvecklingssteget var i princip hela förberedande processen inför handboken; då idén kring handboken skapades, samt då alla resurser undersöktes. Skapandesteget var skapandet av handboken. Härefter kommer verkställande- och evalueringssteget. Dessa sker då handboken distribueras och tas i bruk på utbildningar, samt då utbildningarna är slutförda och redo inför feedback.

När det gäller inläring är det svårt att säga ifall handboken tar alla teorier i beaktan, eftersom de flesta inläringsteorierna som är tagna upp i detta arbete har sin grund i själva

utbildningstillfällena. Dock så är ju handboken skapad med tanke på dessa tillfällen, och hur effektiv den kommer att vara på dem.

Handboken är delat upp i olika temakapitel, vilket gör det lättare att tillämpa Skinners (2011) behavioristiska teori om att dela in svåra processer i små steg. På utbildningstillfällena kan man t.ex. belöna deltagarna i form av feedback efter varje delområde. Grunden till de anställdas motivation bör tas reda på innan utbildningstillfällena, så att innehållet i handboken kan utnyttjas till det fullaste.

De olika sätten att bearbeta information enligt kognitivismen har också tagits i beaktan. Eftersom boken kommer att konstant finnas tillgänglig på Finnairs intranet har alla anställda möjligheten att vid behov kolla upp all information. Aktivisten, som vill pröva på det nya förrän den lär sig all information, har möjligheten till detta då den kan t.ex. kontrollera resedokument i verkligheten. Den reflektiva, som vill fundera på hur det nya går till före den prövar på det, har möjligheten till att eventuellt bekanta sig med handboken innan utbildningstillfällena. Pragmatikern - som vill veta vad för praktisk nytta det finns, samt teoretikern – som vill veta hur det nya passar ihop med tidigare information, har möjlighet till detta då handboken innehåller bl.a. orsaken till varför flygbolag bör bekämpa olagligt resande respektive kopplingar till tidigare teori.

Det att handboken är konstant tillgänglig för de anställda stöder också den humanistiska teorin; inlärningsprocessen är viktig, och de anställda bör ha friheten att utveckla sin inlärnin. Då de konstant har tillgång till utbildningsmaterialet kan de anställda utveckla sig själv i egen takt, med den process som fungerar bäst för dem.

Social inlärnin kopplas ihop med handboken i och med att handboken är för alla anställda, både nya och mera erfarna. Handboken har olika listor på hur man skall agera i vissa situationer – om de som har studerat boken börjar agera på dessa sätt leder det förhoppningsvis till att de andra anställda börjar imitera dessa agerandesätt.

De fyra olika VARK metoderna (2017) har tagits i beaktan i handboken – en del mera än andra, dock. Eftersom handboken är så visuell med bilder, schan, pilar, former och layouts är den klart effektiv för de som lär sig visuellt. För de som lär sig auditivt är det

utmanande att skapa en handbok – utbildningstillfället är troligtvis mera relevant för dem. Vissa saker har dock gjorts för att underlätta inläringen för dem; många kapitel har inledande frågor som är direkt riktade till läsaren. Exempel på dessa är ”Fråga dig själv...”, ”Hur skall jag göra ifall...” etc. Dessa frågor imiterar förhoppningsvis talspråk, och fungerar förhoppningsvis som en dialog mellan läsaren och boken. För de som lär sig genom att läsa och skriva är handboken självklart effektiv – handboken består ju av text. Kinesetisk inläring tas också effektivt i beaktan i och med att handboken innehåller listor på hur vissa saker skall göras i praktiken samt exempel på riktiga situationer (i både text- och bildform).

Trots att jag inte ännu vet ifall dessa teorier är i verkligheten effektiva anser jag att de var bra teorier att följa. De var klara, omfattande och relativt lätta att tillämpa i handboksprocessen. Speciellt VARK metoderna (2017) anser jag att var och en kan identifiera sig med, eftersom jag själv kunde koppla var och en metod med personer i min bekantskapskrets.

### **5.3 Handboksmodellen**

Handboksmodellen som jag skapat visade sig vara välfungerande även i verkligheten. Då jag i skapandeprocessen kände mig förvirrad och ostrukturerad var modellen ett otroligt stöd. Då jag hade så många trådar att hålla i var det en lättnad att jag hade en steg för steg lista på vad det följande skedet var. På så sätt kunde jag också försäkra mig om att jag inte glömt något. Vissa aspekter av modellen var inte en del av detta arbete – som Gant schemat samt begreppsförklaringen, men eftersom varje handbok ändå är unik kan modellen tillämpas enligt behov. Steg sex och sju i modellen har ännu inte utförts, men jag tror starkt att även de kommer att fungera väl.

Eftersom modellen bestod av instruktioner från flera olika håll var den mer omfattande än om jag enbart skulle ha följt enbart en persons instruktioner. Därmed anser jag att man kan använda min modell i skapandet av vilken som helst handbok – oberoende av ämne, format eller syfte.

## 5.4 Konklusioner

Syftet med detta arbete är att skapa en omfattande och lättanvändbar handbok för Finnairs anställda om det mest allmänna inom olagligt resande, samt hur dessa kan förebyggas. För att uppnå syftet skapade jag en modell som baserar sig på inlärningsteorier samt tidigare instruktioner gällande handboksskrivande. Genom att följa modellen kan jag konstatera att den är ett effektivt samt välfungerande verktyg till skapandet av en handbok. På basen av detta arbete kan jag även konstatera att skapandet av utbildningsmaterial innehåller en mångfald av aspekter som bör tas i beaktning; allt från sinnesbaserade inlärningsmetoder till visuella tankar kring layouts, samt uppbyggnaden av texten till belöning i form av feedback.

## 5.5 Arbetets begränsningar

Eftersom jag enbart intervjuade experter inom olagligt resande kan det hända att handboken är för avancerad. En intervju med markpersonalen (dvs. de egentliga användarna av handboken) skulle också ha varit lärorik, men det gick tyvärr inte att ordnas. Dock så är jag själv väldigt oerfaren inom olagligt resande, och jag tycker att boken är begriplig.

I och med att handboken skapades med PowerPoint, saknar den en del funktioner. Exempelvis är handboken inte direkt interaktiv som Dewey (2016) rekommenderar att utbildningsmaterial skall vara. Den är inte heller lika lätt att uppdatera, som Casady (1992) rekommenderar, i och med att PowerPoint inte har en automatisk innehållsförteckning.

## 5.6 Slutord

Syftet med detta arbete är att skapa en praktisk och omfattande handbok för Finnairs anställda om olagligt resande, ett syfte som enligt mig har blivit uppnått. Jag är väldigt nöjd med handboken, den blev bättre än vad jag kunde förvänta mig. Skapandet av den var väldigt tidskrävande, men otroligt givande – speciellt då jag själv började arbeta inom flygbranschen under processen. Jag vill tacka min handledare Susanna Fabricius, som kom med bra råd. Dessutom vill jag tacka Finnair och den finska gränsbevakningen för ett gott och lärorikt samarbete.

## KÄLLOR

- Altinay, Levent & Paraskevas, Alexandros. 2008, *Planning research in hospitality and tourism*, 1 uppl., Oxford: Elsevier Ltd., 247 s.
- Casady, Mona J. 1992. The Write Stuff for Training Manuals. *Training & Development*. vol. 46 nr. 3. s. 17-21
- Chadwick, B.; Gill, P.; Stewart, K. & Treasure, E. 2008, Methods of data collection in qualitative research: interviews and focus groups. *BDJ*. Tillgänglig: <http://www.nature.com/bdj/journal/v204/n6/full/bdj.2008.192.html> Hämtad 11.10.2016
- Crossing the EU Borders. 2016, *European Commission*. Tillgänglig: [http://ec.europa.eu/immigration/what-should-i-avoid/how-to-enter-the-eu/crossing-the-eu-borders\\_en](http://ec.europa.eu/immigration/what-should-i-avoid/how-to-enter-the-eu/crossing-the-eu-borders_en) Hämtad 19.1.2017
- Document Security. 2017, *European Commission*. Tillgänglig: [http://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/document-security\\_en](http://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/document-security_en) Hämtad 19.1.2017
- Document verification travel trouble. 2016, *Airlines International IATA*. Tillgänglig: <http://airlines.iata.org/analysis/document-verification-travel-trouble> Hämtad 21.10.2016
- Finnair in Brief. 2016, *Finnair Group*. Tillgänglig: [http://www.finnair-group.com/group/group\\_1.html](http://www.finnair-group.com/group/group_1.html) Hämtad 22.11.2016
- Finnairin syyskuun 2016 liikennetiedot. 2016, *Finnair*. Tillgänglig: [http://www.finnair-group.com/media/media\\_7.html?Id=xml\\_2326803.html](http://www.finnair-group.com/media/media_7.html?Id=xml_2326803.html) Hämtad 21.10.2016
- Finnair's long haul expansion has a long history. 2016, *Finnair group*. Tillgänglig: [http://www.finnairgroup.com/group/group\\_14\\_1.html](http://www.finnairgroup.com/group/group_14_1.html) Hämtad 1.12.2016

- Foot, Margaret & Hook, Caroline. 2011, *Introducing Human Resource Management*, 6 uppl., Essex: Pearson Education Limited, 518 s.
- Gappa, Robert. 2007. Creating an Efficient Operations Manual: A “How-To” Guide. *Franchising World*. vol. 39 nr. 3. s. 91-95
- Golafshani, Nahid. 2003, Understanding reliability and validity in qualitative research. *The Qualitative Report*, vol. 8 nr.4, Tillgänglig: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR8-4/golafshani.pdf> Hämtad 10.10.2016
- Human smuggling downtick at Finnish border. 2016, *YLE*. Tillgänglig: [http://yle.fi/uutiset/osasto/news/human\\_smuggling\\_downtick\\_at\\_finnish\\_border/9000518](http://yle.fi/uutiset/osasto/news/human_smuggling_downtick_at_finnish_border/9000518) Hämtad 21.10.2016
- ICAO TRIP. 2016, *ICAO*. Tillgänglig: <http://www.icao.int/Security/FAL/TRIP/Pages/default.aspx> Hämtad 17.1.2017
- Korhonen, Johan & Lindström, Kajsa. 2016, Litteraturstudie, *Åbo Akademi*. Tillgänglig: <https://www.vasa.abo.fi/users/geklund/Hemsida%20dokument%202016-17/Litteraturstudie%205.9%2016.pdf> Hämtad 1.12.2016
- Kirwan, Cyril. 2016, *Making Sense of Organizational Learning : Putting Theory into Practice*, 1 uppl., Abingdon: Routledge, 163 s.
- Learning Approaches. 2016, *SkillsYouNeed*. Tillgänglig: <http://www.skillsyouneed.com/learn/learning-approaches.html> Hämtad 26.11.2016
- Leopold, John. 2002, *Human Resources in Organisations*, 1 uppl., Essex: Pearson Education Limited, 297 s.
- McLeod, Saul. 2007, Psychology Perspectives, *SimplyPsychology*. Tillgänglig: <http://www.simplypsychology.org/perspective.html> Hämtad 26.11.2016



- Passlag. 2014, *Finlex*. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2006/20060671?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=passlagen>  
Hämtad 19.1.2017
- Powers, Paula. 2005. Six Ways to Revitalize Your Operations Manual. *Franchising World*. vol. 37 nr. 9. s. 56-58
- Rowley, Jennifer & Slack, Frances. 2004. Conducting a Literature Review. *Management Research News*. vol. 27 nr 6. s. 31-39
- Sardar, Niranjana Kaur. 2010, *Approaches to Training and Development*. Kottayam: Mangalam Publications, 273 s.
- Schengen Area. 2017, *European Commission*. Tillgänglig: [http://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/schengen\\_en](http://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/schengen_en) Hämtad 19.1.2017
- Social Learning Theory. 2017, *Psychology Today*. Tillgänglig: <https://www.psychologytoday.com/basics/social-learning-theory> Hämtad 12.1.2017
- Strategy. 2016, *Finnair Group*. Tillgänglig: [http://www.finnair-group.com/group/group\\_2.html](http://www.finnair-group.com/group/group_2.html) Hämtad 1.12.2016
- Structure of the Airline Industry. 2016, *Avjobs*. Tillgänglig: <http://www.avjobs.com/history/structure-of-the-airline-industry.asp> Hämtad 26.11.2016
- STT. 2016, Finnairilla työkennellyt kiinalainen salakuljetti yli 30 ihmistä Suomeen, *Keskisuomalainen*, 22.11.2016
- The VARK Modalities. 2017, *VARK*. Tillgänglig: <http://vark-learn.com/introduction-to-vark/the-vark-modalities/> Hämtad 12.1.2017

Travel Information Manual. 2017, *IATA*. Tillgänglig: <http://www.iata.org/publications/timatic/Pages/tim.aspx> Hämtad 17.1.2017

Utlänningslag. 2016, *Finlex*. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2004/20040301> Hämtad 19.1.2017