

Marika Eväkoski

MATKUSTUSOHJEEN PÄIVITTÄMINEN ORGANISAATION MUUTOSTILAN- TEESSA

Opinnäytetyö

Tradenomi

Liiketalouden AMK

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Marika Eväkoski
Työn nimi	Matkustusohjeen päivittäminen organisaation muutostilanteessa
Toimeksiantaja	AEL-Amiedu Oy
Vuosi	2022
Sivut	37 sivua, liitteitä 7 sivua
Työn ohjaaja(t)	Sari Toijonen-Kunnari

TIIVISTELMÄ

Työmatkustus on osassa organisaatioita osa yritysten toimintaa, ja sitä ohjaavat niin ulkopuoliset lait ja säädökset kuin organisaatioiden sisäiset prosessit ja ohjeet. Maailmantilanne on ollut poikkeava muutaman vuoden ajan Covid-19-pandemian sekä Ukrainassa käynnissä olevan sotatilanteen vuoksi. Nämä ovat heijastuneet myös työmatkustukseen.

Opinnäytetyössä tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajan organisaation työmatkustuksen määrää, työmatkustuksen tulevaisuuden näkökulmia sekä työmatkustukseen liittyviä ohjeistuksia ja viestintää. Työssä vastataan tutkimusongelmaan, jossa oli tarve saada ajantasaista tietoa toimeksiantajan organisaation työmatkustuksen nykytilanteesta sekä viitteitä työmatkustuksen tulevaisuuden suunnasta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa organisaation matkustusohjeiden kehittämiseen niiden tulevan päivituksen yhteyteen.

Teoriaosuuden ensimmäisessä osassa perehdytään työmatkustuksen muotoihin ja prosesseihin sekä lyhyesti työmatkustuksen nykytilanteeseen Covid-19-pandemian seurauksena ja sen aikana. Tässä osassa käydään läpi myös organisaatioiden ohjeistuksia henkilökunnalle. Teoriaosuuden toisessa osassa perehdytään organisaatiomuutokseen ja sisäiseen muutosviestintään. Nämä kaksi aihetta ovat sitoutuneet yhteen toimeksiantajan organisaation muutostilanteessa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullista tutkimusotetta käyttäen ja menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Aineisto koostuu organisaation toimialajohtajien haastatteluista ja niiden analysoinnista. Aineiston luotettavuus on suhteellisen kapea haastateltavien vähäisen määrän takia ja antaa näin ollen vasta suuntaa antavaa tietoa organisaation työmatkustuksen tilanteesta.

Opinnäytetyö on rajattu antamaan pohjatietoa uusien matkustusohjeiden laatimiseen ja se ei sisällä uutta ohjetta. Opinnäytetyön teemahaastattelujen tuloksena todetaan, että työmatkustus sisältyy osana organisaation toimintaan ja sen määrä vaihtelee ajoittain. Digitalisoituminen on tuonut uusia työvälineitä korvaamaan työn vuoksi tapahtuvaa matkustusta, ja näin ollen työmatkustus on vähentynyt viime vuosina. Tulevaisuuden työmatkustuksen arvellaan jäävän edellisvuosia alhaisemmalle tasolle uusien toimintatapojen vakiintuessa.

Asiasanat: työmatka, organisaatiomuutos, ohjeistus

Degree	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Marika Eväkoski
Thesis title	Updating the travel instructions in the event of organizational change
Commissioned by	AEL-Amiedu Oy
Time	2022
Pages	37 pages, 7 appendix pages
Supervisor	Sari Toijonen-Kunnari

ABSTRACT

Business travel is part of the operations of organizations and is governed by both external law and regulations as well as internal processes and instructions. The word situation has been unusual for a few years due to the Covid-19 pandemic and ongoing war situation in Ukraine. These have also been reflected in business travel.

The objective of this thesis was to find out amount of business travel in the commissioning organization, perspectives on the future of business travel, guidance and communication related to business travel. The objective was an answer to a research problem, where there was a need to get up-to-date information on the current situation of business travel as well as to have a look at the future direction of business travel. The objective of this thesis was also to produce information for the development of the organizations travel guidelines in connection with their future update.

The first theoretical part section covers forms and processes of business travel and the current situation of business travel influences by Covid-19. It will also discuss guidance of personnel in an organization. The second theoretical section discusses organizational change and internal change communication. These two topics are connected in the customer organization.

The thesis was carried out using a qualitative research sample and thematic interviewing was used as the method. The material consists of research interviews of the organization's senior staff and material analysis. The reliability of the data is relatively narrow due to the small number of interviewees and therefore only provides indicative information about the organization's work-travel situations.

As a result of theme interviews of the thesis, it is stated that work related has been a part of the organization's activities and its amount varies by sector. Digitization has brought new work tools replacing travelling for work, and thus work travel has decreased in past years. It is assumed that future business travel will remain at a lower level than in previous years as the new operating methods became established.

Keywords: business trip, organizational change, instructions

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ORGANISAATION TYÖMATKUSTUS	7
2.1	Työmatkustuksen käsitteitä	7
2.2	Työmatkustuksen nykytilanne.....	10
2.3	Covid-19-pandemian vaikutukset työmatkustukseen.....	11
2.4	Työmatkustuksen hallinta ja ohjeet organisaatiossa	13
3	ORGANISAATIOMUUTOS	15
3.1	Organisaatiot muutoksissa	15
3.2	Sisäinen muutosviestintä	17
4	TOIMEKSIANTAJA.....	20
4.1	Taitotalon liiketoiminnan kuvaus	21
4.2	Työmatkustuksen nykytila.....	22
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO.....	22
5.1	Tutkimusote ja lähestymistapa.....	22
5.2	Aineiston hankinta	23
5.3	Aineiston käsittely ja analysointi	25
6	TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET	26
6.1	Työmatkustuksen tilanne nyt ja tulevaisuudessa	26
6.2	Toimialan henkilöstön työmatkustus.....	27
6.3	Työmatkustuksen ohjeistus organisaatiossa	28
6.4	Työmatkustukseen liittyvä viestintä.....	29
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	30
7.1	Johtopäätökset	30
7.2	Luotettavuuden tarkastelu	32
7.3	Jatkotutkimusehdotukset	35
8	LOPUKSI	36
	LÄHTEET.....	38

LIITTEET

Liite 1. Saate haastattelukutsuun

Liite 2. Haastattelukysymykset

Liite 3. Tietosuojailmoitus

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Taitotalo ja opinnäytetyön aihe valikoitui organisaation tarpeen pohjalta. Taitotalo on Ami-säätiön ja Ammatin edistämissäätiö AEL omistama organisaatio ja se on rekisteröity nimellä AEL-Amiedu Oy. Päätoimipaikka sijaitsee Helsingissä. Taitotalo toimii tällä hetkellä Suomen suurimpana ammatillisen aikuiskoulutusalan toimijana. Organisaatiossa toimii yli 400 eri alan asiantuntijaa ja sillä on myös laaja yhteistyöverkosto. Taitotalo on ollut keväällä 2022 organisaatiomuutoksen keskellä noin kahden vuoden ajan kahden koulutusorganisaation yhdistymisen myötä. Organisaatiomallia on rakennettu aktiivisesti ja yrityksen sisäisiä rakenteita muutettu vastaamaan uutta organisaatiomallia. Tässä yhteydessä yrityksen toimintamalleja on uusittu ja viety henkilökunnan päivittäiseen toimintaan.

Opinnäytetyön aihe on rajattu käsittelemään organisaation vuosien 2021–2022 tilannetta työmatkustuksesta ja matkustusohjeista sekä ohjeistuksien tiedottamisesta organisaatiossa. Opinnäytetyön tutkimushaastattelut on rajattu tiedonhakuun henkilökunnan matkustustarpeista lähitulevaisuudessa sekä ohjeistuksiin liittyvästä viestinnästä organisaation sisällä. Työstä on rajattu pois uuden matkustusohjeen päivitys käytännössä. Ohjeistuksen tekoa ei sisällytetty tähän opinnäytetyöhön, koska tämä tehtävä tehdään yhdessä organisaation henkilöstöhallinnon tiimin keskuudessa. Opinnäytetyössä ei käsitellä Ukrainassa meneillään olevan sodan vaikutuksia työmatkustukseen. Ukrainan tilanne on rajattu pois, koska tilanne maassa jatkuu edelleen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään organisaatiomuutosta, koska uuden matkustusohjeen päivittämisen ajankohtaisuus on noussut toimeksiantajan organisaatiomuutoksen seurauksena. Organisaatiomuutos on aiheena laaja, joten teoriaosuus on rajattu koskemaan samankaltaista muutosta kuin toimeksiantajan organisaatiossa, jossa muutos syntyi kahden ison organisaation yhdistyessä. Toisessa osassa opinnäytetyön teoriaa käsitellään organisaation viestintää, joka on rajattu seuraamaan ensimmäistä teorialukua keskityen muutosviestintään.

Työn tarkoituksena on saada tietoa toimeksiantajan henkilökunnan vuosien 2021–2022 työmatkustuksen tilanteesta ja heidän tuntemustaan oman organisaationsa matkustusohjeistuksesta. Tämän lisäksi teemahaastatteluiden kautta on tarkoituksena hakea tietoa henkilökunnan matkustustarpeiden ja käytäntöjen mahdollisista muutoksista lähitulevaisuudessa. Opinnäytetyössä käsitellään tutkimusongelmaa, millainen organisaation henkilökunnan työmatkustuksen nykytila on ja miten henkilökunta arvioi matkustuksen tarpeiden ja käytäntöjen muuttuvan omien työtehtävien ohessa seuraavan kolmen vuoden aikana. Tämän opinnäytetyön tutkimustapana on käytetty tapaustutkimusta. Opinnäytetyön lopputuloksena on kehittämisehdotus toimeksiantajan organisaatiolle laajempaan kyselytutkimukseen henkilökunnan työmatkustuksesta kohdistuen sen koko organisaation henkilökunnalle.

2 ORGANISAATION TYÖMATKUSTUS

Tässä opinnäytetyön ensimmäisessä teorialuvussa käsitellään organisaation työstä johtuvaa matkustusta eli työmatkustusta, sen määritelmää ja prosessikuvausta sekä nykytilannetta. Luvussa verrataan kahta eri prosessikuvausta keskenään ja tarkastellaan vuonna 2021 toteutettua liikematkakyselyä. Tässä opinnäytetyössä työmatkustuksella tarkoitetaan organisaation henkilöstön tekemiä työtehtäviin liittyviä matkoja oman ensisijaisen työntekopaikan ulkopuolelle.

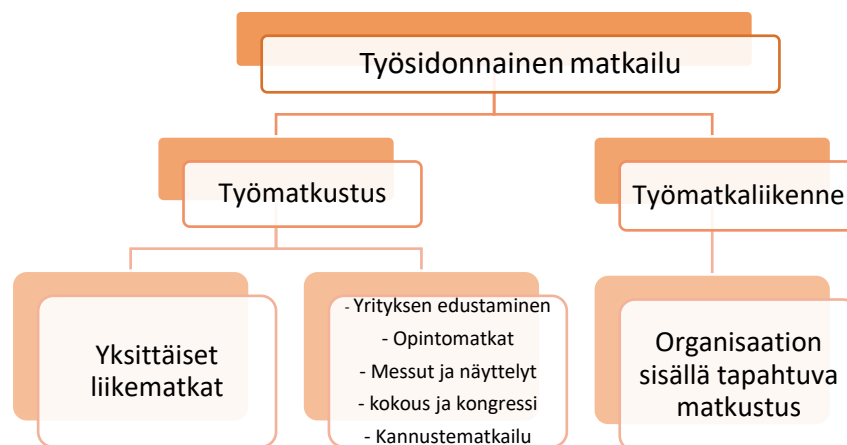
2.1 Työmatkustuksen käsitteitä

Matkailusta puhuttaessa merkittävä osa siitä on työmatkailua. Työmatkojen ajankohdat ovat usein normaalien arkipäivien aikana ja loma-aikojen ulkopuolella tapahtuvaa matkustusta. Työmatkustus eroaa vapaa-ajan matkustuksesta siinä, että työn vuoksi matkustavat käyttävät usein hinnaltaan kalliimpia ja hieman keskitasoa parempia palveluita. Työmatkustuksen ja vapaa-ajan matkustuksen muita eroja ovat muun muassa siinä, kuka matkakohteesta päättää, miten matkan varaus tehdään, kuka matkalle lähtee sekä mihin matkustetaan. (Verhelä 2014, 32–33.)

Yleisesti työssä tehtävästä matkustuksesta käytetään kahta eri termiä, liikematkustus (eng. corporate travel) ja työmatkustus (eng. business travel). Suomen kielessä ne korvaavat toinen toisensa eli ovat synonyymejä keskenään,

kun ei puhuta kodin ja työn päivittäin tehtävästä matkasta. Kansainvälisesti puhuttaessa Douglas ym. (2006, 10) on määritellyt, että kaikkea liikematkailua voidaan pitää työmatkana, mutta kaikkia työmatkoja ei voida pitää liikematkoina. Hän määrittelee työmatkoiksi kaikki ne matkat, jotka tehdään liiketoimintaa varten omaan lukuunsa tai organisaatiolle. Puhuttaessa pienten yritysten yksityishenkilöiden tekemistä työmatkoista, tällöin työmatkustusta ei tarvitse erikseen keskittää tai organisoida. Suurten organisaatioiden liikematkustus yleensä hallitaan ja keskitetään yhdeksi toiminnoksi, jolloin voidaan hallita paremmin myös siitä syntyneitä kuluja. (Douglas & Lubbe 2006, 10.)

Verhelä (2014, 31) käyttää kirjassaan liikematkustuksen tai liikematkailun sijasta termiä työsidonnainen matkailu ja perustelee vanhojen termien olevan rajallisempia ja täten ne ovat jäämässä pois käytöstä. Kun työelämä muuttuu jatkuvasti, muuttuu myös työsidonnainen matkustus (kuva 1). Työmatkaliikenteen rakenne koostuu yläkäsitteistä työmatkustus ja työmatkaliikenne ja alakäsitteisiin yrityksen sisällä tapahtuva matkustus ja kuljetustoiminta sekä yrityksen henkilökunnan tekemät yksittäiset työmatkat ja liikematkat, jotka luetaan liikematkustukseksi. Työmatkailuun sisällytetään viisi erilaista matkatyyppiä. (Verhelä 2014, 31.)



Kuva 1. Työsidonnaisen matkailun muodot (mukaiillen Verhelä 2014)

Liikematkustusta on tehty maailmanlaajuisesti jo toisen maailman sodan aikana ja sodan jälkeen se on lisääntynyt huomattavasti talouden kasvun myötä. Tähän ovat syynä talouden kasvun lisäksi maailman väestön lisääntyminen, globalisaatio, liikenteen kehitys ja esimerkiksi erilaisten kongressien lisääntyminen teknologian kasvua unohtamatta. Liikematkailua on tutkittu

suhteellisen vähän. Viimeisimmissä tutkimuksissa on teemaksi noussut myös tieto- ja viestintätekniiikan kehittyminen ja sen käyttö korvaamaan liikematkustusta. (Lubbe 2020, 113–116.)

Ulkomaille suuntautuvia työmatkoja tai kokousmatkoja on Suomesta tehty reilu miljoona, kun ajanjaksona tarkastellaan 2000-lukua. Työmatkoista osa sisältää yöpymistä kohdemaassa ja osa tehdään saman vuorokauden sisällä palaten kotiin jo saman vuorokauden aikana, kun matka on aloitettu. Matkojen pituuksia tarkastellessa matka kestää usein muutamasta päivästä aina viikkoon. Ulkomaanmatkustus liike-elämässä kytkeytyy usein asiantuntijatehtäviin. Myös Antti-Poika ym. (2015, 12) toteavat kirjassaan, että lyhyiden työmatkojen yleisyyttä on tutkittu vähän niin Suomessa kuin kansainvälisestikin. Pitkiä, puolen vuoden tai useamman vuoden työkomennuksia ulkomailla on vastaavasti tutkittu huomattavasti enemmän.

Suomessa laki määrittelee työntekijän varsinaisen työpaikan sekä työmatkan käsitteen ja käsite on määritelty Tuloverolaissa. Työmatkan määritelmä on matka, jonka henkilö tekee tilapäisesti työhönsä kuuluvia työtehtäviä tehdäkseen erityisessä työntekemispaikassa. Työmatka tehdään myös siinä tapauksessa, kun työn suorittamispaikka on eri paikassa kuin oman työpaikan tai saman yhteisön työpaikassa eli matka tehdään työtehtävien vuoksi. Työmatka on tällöin nimenomaan tilapäinen matka, joka suuntautuu pois omasta työpaikasta. Työmatkaksi määritellään myös matka, jossa työntekijä joutuu yöpymään tilapäisessä paikassa matkan takia. (Tuloverolaki 72§ 30.12.1992/1535.)

Valtiovarainministeriö julkaisee vuosittain Valtion matkustussäännön, matkahallinnon ja matkustuksen ohjauksen sekä virassa toimivien henkilöiden ja työntekijöiden matkakorvausten ohjeen. Se toimii ohjeena matkahallinnon ja matkustuksen ohjauksessa, johon sisältyy mm. virastojen matkahallinnan järjestely, matkakorvausten ohjeet, matkustuksen hankinnan ohjeita tms. Valtion matkustusohje sisältää myös soveltamismääräykset. (Valtioneuvosto 2022.)

Organisaation työntekijän työmatka voi olla kotimaan sisäinen työmatka tai suuntautua ulkomaille. Yrityksillä on hyvä olla ohjeistukset henkilöstön matkustukseen ja myös riskienhallintaan työmatkustuksessa. Organisaatioilla

tulisi olla yhteiset toimintatavat, jolla ohjataan henkilöstön päivittäistä toimintaa. Tällaiset liiketapaperiaatteet eli säännöt toimintaan tuovat henkilökunnalle käytännön työhön sen ohjeen, miten yritys toimii arvojensa mukaan. Organisaation on tällöin myös helpompi seurata ja mitata yrityksen toimintaa. Liiketoimintaperiaatteilla annetaan myös sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille luotettava kuva organisaation toiminnasta. (Ratsula 2016, 48–49.)

2.2 Työmatkustuksen nykytilanne

Tilastokeskus on tutkinut suomalaisten matkustamisen määriä ja heidän ennakotietojensa mukaan sellaisten matkojen määrä, joissa suomalaiset ovat yöpyneet matkan aikana, ovat lisääntyneet touko-elokuussa 2021 lähes kolmanneksen vuodesta 2020. Pandemian vaikutus ulkomaanmatkoihin ja lentoihin on laskenut matkustuksen määrää ja se on edelleen touko-kesäkuussa 2021 noin 90 prosenttia matalampi kuin vuonna 2019. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuoden 2021 toisella kolmanneksella suomalaiset (15–84-vuotiaat) tekivät yhteensä 27,5 miljoonaa matkaa kun lukuun lasketaan kaikki vapaa-ajan matkat, työmatkat ja kokousmatkat sekä suomeen että ulkomaille. (Tilastokeskus 2021.)

Matkailuun kuuluu myös monipuolinen työmatkustus, joka toimii myös moottorina matkailuelinkeinolle kansainvälistyvässä maailmassa. Turismin noustessa teollisissa maissa myös työmatkustuksen määrä on noussut ja sen kautta työmatkustuksen mukanaan tuoma taloudellinen tuotto on suuri (Vuoristo 2002, 12.) Puhuttaessa työmatkustuksesta matkailukehityksessä voidaan ottaa huomioon maiden taloudellisia rakenteita. Kansainvälinen sekä monipuolinen talouselämä houkuttelee työ-, liike- ja kongressimatkailijoita ja esimerkkinä voidaan käyttää Kiinaa, jonka suuri talouskasvu on tuonut maahan paljon työmatkailijoita sen suurkaupunkeihin. (Vuoristo 2002, 68.)

Organisaatiot kansainvälistyvät jatkuvasti ja yritysten kansainvälistymiseen on useita eri syitä. Kansainvälistyminen on osalle yrityksiä kilpailutilanteesta syntynyt toimintamalli, asiakkaiden lisääntyminen kansainvälisesti tai se voi olla yhteistyön lisääntyminen kotimaan rajojen ulkopuolelle. Jotta kansainvälinen toiminta on sujuvaa, on organisaatiossa luotava valmiudet, miten yritys toimii.

Kansainvälistymiseen luodaan oma strategia ja sen olennainen osa on henkilöstön toimintamallien luominen. (Pöyhtäri 2018.)

Työmatkailun saralla on ollut viime vuosina merkkejä siitä, että matkustuksen tilalle yritetään löytää myös vaihtoehtoisia tapoja, kuten verkossa järjestettäviä kokouksia tai tilaisuuksia. Kun työmatkaa ajatellaan tarpeellisena ja siitä odotetaan tuloksia, lähdetään työmatkalle myös mieluummin kuin vastaavasti ns. turhalle matkalle. Syitä matkalle lähtemiseen on useita ja usein koko organisaatio on kansainvälinen, ei pelkästään sen asiakkaat (Antti-Poika ym. 2015, 11–12.) Jo vuonna 2013 tehdyn tutkimuksen mukaan virtuaalikokoukset ja teknologian kehittyminen olivat yleistymässä ja yritykset ottivat entistä enemmän käyttöönsä puhelinneuvottelut ja muut verkossa toteutettavat tapaamiset vähentämään matkakuluja sekä lisäämään henkilöstön tuottavuutta ja hyvinvointia.

2.3 Covid-19-pandemian vaikutukset työmatkustukseen

Vuonna 2019 alkanut Covid-19 pandemia on vaikuttanut rajusti matkailuun myös työmatkustuksen osalta. Elinkeinoministeriö antaa käytännön suosituksia ja ohjeita organisaatioille koronatilanteessa toimimiseen myös työmatkustuksen osalta. Ulkomaan matkojen osalta työnantajan tulisi tehdä riskiarvio kohdemaasta ja ennen matkalle lähtöä on suositeltavaa seurata kohdemaan maahantulosäännöksiä, karanteenikäytäntöjä sekä liikkumisrajoituksia tms. ulkoministeriön sivuja hyödyntäen. (Elinkeinoministeriö 2021.)

Pohjoismaiset liikematkayhdistykset tekivät huhtikuussa 2021 kyselyn ostajajäsenyrityksiinsä Pohjoismaissa (Tanska, Ruotsi, Suomi ja Norja) ja kyselyyn vastasi noin 100 jäsentä. Vastaajilta kysyttiin mm. kuinka paljon he uskovat yrityksensä henkilöstön matkustavan vuonna 2021 verraten vuoteen 2019. Vastaajista suurin osa vastasi matkustavansa vain 50–75 % verrattuna aiempaan. Yli 90 % vastaajista ilmoitti organisaatiossaan olevan joko matkustuskielto tai matkalle saa lähteä vain liike-elämään liittyvästä välttämättömästä syystä. Kyselyssä kartoitettiin, aikooko vastaajan yritys muuttaa matkustusluoprosessia ja vastaajista puolet vastasi kyllä ja noin puolet vastasi ei. Vastaajista lähes puolet oli tehnyt muutoksia omiin matkustuskäytäntöihinsä Covid-19 pandemian vuoksi ja suurin osa vastaajista arvioi työntekijänsä

kieltäytyvän työmatkasta lähitulevaisuudessa. (Finnish Business Travel Association 2021.)

Työmatkustus on vähentynyt huomattavasti myös asiantuntijaorganisaatioissa Covid-19 pandemian aikana ja tulee vähenemään myös tulevaisuudessa, kun siirrytään entistä enemmän hyödyntämään verkossa olevia kokoustyökaluja kuten Teams-sovellusta tai vastaavaa. Pandemia on pakottanut etsimään vaihtoehtoisia tapoja olla yhteydessä eri yhteistyökumppaneiden kanssa eri puolilla Eurooppaa, kun liikematkustus on ollut lähes kokonaan keskeytynyt. Tämä uusi toimintatapa on tullut jäädäkseen ainakin osittain myös tulevaisuuteen. (Hallsten-Karvinen 2021.)

Suomen liikematkayhdistyksen vuonna 2021 toteuttamassa haastattelussa todetaan sama tulevaisuuden suunta kuin muissakin lähteissä on ollut havaittavissa. Haastattelussa tulee esiin digitalisaation tuovan tulevaisuudessa myös matkahallintajärjestelmiin erilaisia integroituja ratkaisuja, joissa matkojen varaaminen ja maksaminen sekä riskienhallinta toimivat saman järjestelmän sisällä sekä esimerkiksi etälääkärien käyttö matkojen yhteydessä lisääntyy. Näiden lisäksi riskienhallinnan näkökulmasta erilaiset luonnonkatastrofit, terroristiset hyökkäykset sekä pandemiat ovat edelleen läsnä. (Finnish Business Travel Association 2021.)

Vaasanseudun Kehitys Oy:n ja Pohjanmaan kauppakamarin lokakuussa 2021 teettämän lentokyselyn mukaan 69 % vastaajista arvioi lentomatrustusten palaavaan ennen pandemiaa olleelle tasolle. Jopa 88 % vastanneista ilmoitti lentokiellon päättyneen. Kyselyyn vastasi 207 yritystä Vaasan seudulta. (Kauppa-lehti 2021.) Yle teki kyselyn kolmellekymmenelle (30) suomalaisille pörssiyrityksille elo-syyskuussa 2021 ja kyselyyn vastasi 25 yhtiötä. Vastaajat arvelivat matkustuksen vähenevän koronapandemian jälkeen 20–40 % ja esiin nousi myös päästöjen väheneminen, matkakulujen väheneminen sekä henkilöstön matkoista johtuva työkuormitus vähenee ja ajankäyttö tehostuu. (Björklund, S 2021.)

2.4 Työmatkustuksen hallinta ja ohjeet organisaatiossa

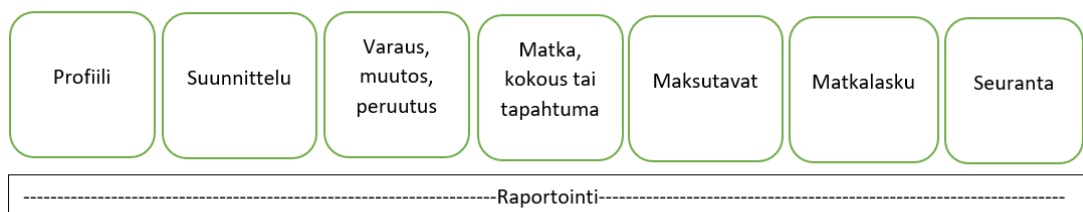
Liikematkustuksen hallinta voidaan kuvata prosessiomaisesti ja matkanhallinnan voi kuvata tiiviisti kuuteen (6) eri vaiheeseen (kuva 2). Organisaation matkahallinnan näkökulmasta matkanhallinta on selkeämpää, kun koko yrityksen henkilökunnalle on olemassa yhteiset säännöt työmatkustukseen. Prosessin ensimmäinen vaihe lähtee yhteisistä matkustussäännöistä, joihin on kirjattu ohjeita matkojen hyväksymisestä, kuluista, maksutavoista sekä kuluraportoinnista. Prosessin toisessa osassa on kuvattu yrityksen mahdolliset hankintasopimukset eri matkanjärjestäjille, kuten lentoyhtiöiden, hotellien ja autovuokraamojen puitesopimukset. Kolmas matkahallinnan prosessi sisältää matkan hyväksymiseen tarvittavat pyynnöt ja varauksien tekemisen. Neljäntenä prosessikuvauksessa on matka- ja kululaskutus, joka sisältää matkan kuluraportit ja niiden valvonnan. Viidennen osan hallinta keskittyy matkakirjanpitoon, matkakulujen selvittämiseen ja täsmäyttämiseen. Koko prosessin viimeinen eli kuudes osa sisältää mittauksen ja erilaiset työmatkuksesta syntyneet raportit, joita voidaan analysoida ja seurata sekä hyödyntää seuraavissa mahdollisissa hankinnoissa tai sopimuksissa. (Hermes Management Consulting 2013, 10.)



Kuva 2. Matkanhallinnan kuusi vaihetta (mukaillen Hermes Management Consulting 2013)

Suomen liikematkayhdistys määrittelee matkahallinnon tehtäväksi tukea organisaation ydintoimintaa ja varmistaa sen henkilökunnan matkapalveluiden sujuva toiminta, matkustuksen turvallisuus sekä kustannusten tehokas hallinta. Suomen liikematkayhdistys on myös kuvannut matkahallinnon osa-alueet prosessiksi, joka on saman kaltainen kuin aiemmin mainittu Hermes Management Consulting määrittelemä prosessi. Tässä liikematkayhdistyksen prosessikuvauksessa (kuva 3) on seitsemän (7) eri osa-aluetta, joiden kaikkien kohdalla toteutetaan samanaikaisesti myös raportointia. Nämä kaksi prosessikuvausta eroavat toisistaan lähinnä siinä, että kohdat ovat pilkottu toimintoihin hieman eri tavalla.

Suomen liikematkayhdistyksen kuvaaman matkahallinnon osa-alueet pitävät sisällään yrityksen strategian ja politiikan, ostot ja sopimukset, prosessin sekä seurannan ja raportoinnin. Strategian ja politiikan alueen sisään kuuluvat mm. työehtosopimus, matkustusohjeet, muut ohjeet, riskien hallinta sekä palvelukonsepti. Tämän alueen tehtäviä ovat koordinoida, tehdä strategiaa ja määrittää tavoitteita matkahallinnossa. Muita alueen tehtäviä on eri viranomaismääräysten seuranta ja matkustusturvallisuuden edistäminen sekä matkahallinnon erilaiset kehitystehtävät ja niistä seuranneiden ehdotusten toteuttaminen. Ostojen ja sopimusten alueen sisään kuuluu eri toimittajien ja sopimusten valinta sekä sopimusneuvotteluiden konseptointi ja mallit. Käytännön tehtäviä tällä alueella on sopimusneuvottelun toteuttaminen, neuvonta ja eri ohjeistukset, palvelujen hankintastrategian määrittely ja toteuttaminen, sekä konseptoida palvelusuhteita ja toimittajasuhteita. Prosessin alueella toimitaan maksuvälineiden ja laadunvalvonnan kanssa. Tässä tehtävässä kehitetään eri maksujärjestelmiä ja toimitaan yhteyshenkilönä eri matkatoimistojen ja palveluntuottajien kanssa. Toimintamallien kehittäminen, asiakastyytyvyyden mittaaminen ja kehittäminen sekä varaajaverkoston tekeminen sisältyvät prosessin tehtäviin. Prosessin viimeiseen osa-alueeseen kuuluu erilaiset analyysit ja seuranta, joista voidaan muodostaa eritasoisia johtopäätöksiä, ohjata toimintaa ja seurata budjetointia. Seurantajärjestelmää tulisi kehittää, jotta matkustamisen määriä ja kustannuksia voidaan seurata ja etsiä mahdollisia ehdotuksia säästökohteiksi. (Suomen liikematkayhdistys.)



Kuva 3. Matkahallinnan prosessi. (Mukaiillen Suomen liikematkayhdistys 2015)

Työmatkustukseen liittyvissä käytänteissä ja ohjeistuksissa tulisi ottaa huomioon johdonmukaisuus, joka koskee koko henkilöstöä koskien työmatkustuksen pelisääntöjä. Tällöin ehkäistään henkilöstön tyytymättömyyden ja epäoikeudenmukaisuuden negatiivisia tunteita. Henkilöstön tarpeita tulee kuunnella ja ne tulee ottaa huomioon eri ohjeistuksissa ja seurantajärjestelmissä. (Antti-Poika ym. 2015, 158–159.)

3 ORGANISAATIOMUUTOS

Tässä luvussa käsittelen organisaatiomuutosta ja muutoksen viestintää. Organisaation määrittelyyn on useita eri teorioita, joita mainitaan lähteisiin perustuen. Organisaatiomuutos tai yleisesti eri organisaatioissa tapahtuvat muutokset voivat olla moninaisia ja tässä luvussa käydään tyypillisiä esimerkkejä muutoksesta läpi. Luvun toisessa osassa käsitellään muutokseen liittyvää viestintää yrityksen sisällä.

3.1 Organisaatiot muutoksissa

Juuti & Virtanen (2009, 25–26) toteavat, että organisaatiomuutokseen on yleensä jokin syy tai tarve. Niitä voidaan hahmottaa esimerkiksi strategisen suunnan selkeyden ja organisaation uudistushalukkuuden näkökulmasta. Tämä organisaatiokehittämisen malli perustuu kompleksisuusajatteluun. Organisaatiomuutos voi olla iso tai pieni ja johtaminen sekä muutoksen hallinta voidaan toteuttaa eri tavalla. Organisaatioiden muutokset ovat aina myös sidonnaisia siihen kuka tai mistä näkökulmasta tilannetta tarkastellaan. Tilannetta voidaan tarkastella eri johtoportaiden näkökulmista ja tällöin ne luovat erilaisia merkityksiä. Usein myös tunteet vaikuttavat selviytymiseen sekä menestykseen organisaation muutoksessa. Muutosprosessissa ovat mukana kaikki organisaation sisällä, eikä sen toteuttaminen kuulu vain johtoportaalle tai yksittäiselle henkilölle. (Juuti & Virtanen 2009, 7–8.)

Mattila (2007, 15–16) toteaa organisaation muutostilan olevan yritykselle nykyään lähestulkoon jatkuva tila. Yrityksissä tapahtuva muutos voidaan laittaa pääosin kolmeen eri tyyppiin; organisaation vähittäiseen muutokseen, radikaaliin muutokseen ja kolmantena fuusio-fissio-tilaan, jossa aiempi organisaatio lopettaa toimintansa tai jatkaa osina uudenaikaisessa organisaatiossa. Organisaatioissa tapahtuu muutoksia jatkuvasti ja asiana se ei ole uusi. Yritykset ja organisaatiot ovat uudistaneet toimintaansa kautta aikojen eri toimenpiteillä. Tällaisia muutoksia on eri yritysten yhdistymiset, myynnit, yritysjärjestelyt ja erilaiset organisaatioiden rakenteiden muutokset. Termillä muutos, on edelleen negatiivinen sävy ja se usein ensin mielletään huonoksi asiaksi. Muutos nostaa esiin tunteita ja muutos usein tarkoittaa jostain vanhasta luopumista ja uuteen asiaan sopeutumisesta. (Pirinen 2014, 13–14.)

Kilpailu markkinoilla on vuosi vuodelta kovempaa, ja se pakottaa yrityksiä etsimään uusia ja erilaisia tapoja tehostaa toimintaansa ja pysymään kilpailussa mukana. Tämä on yksi syy, joka johtaa organisaatiomuutoksiin ja yritysten projekteihin tehostaa omia prosessejaan. Muutosvauhti saattaa tuntua nopealta, mutta historiaan palatessa huomaamme jo siellä olleen suuria ja nopealla tahdilla tulleita muutoksia ajatellen, esimerkkinä hyvinvointivaltion syntyä sotien jälkeen. Muutos on jatkuvaa yritysten toimintaympäristöissä niin kilpailevilla yrityksillä kuin asiakkailakin ja niissä tulee pysyä mukana. (Salminen 2014, 303–304.)

Myös Maxwell (2021, 9–10) toteaa muutosvauhdin olevan nykypäivänä nopeaa verraten esimerkiksi 80-lukuun, jolloin se tähän päivään verrattuna tuntuu hyvinkin hitaalta. Joidenkin mielestä muutosvauhti sekä nykypäivän epävarmuus voi tuntua täysin käsittämättömältä ja se vaatii myös paljon joustavuutta. Jotta muutosvauhdissa pysyy mukana, on myös itse mentävä eteenpäin koko ajan nopeammin. Johtajuuden näkökulmasta muutosvauhdissa pysyminen vaatii ketteryyttä ja sopeutumiskykyä.

Yksi organisaation muutostilanne voi olla kahden eri organisaation yrityskauppa, fuusio tai rakennejärjestely. Yritysosto ei automaattisesti tarkoita menestystä eivätkä ne aina ole tuottavia eivätkä lisää myyntiä tai tehokkuutta. Kuitenkin näissä tilanteissa organisaatio lähtee ensisijaisesti perustamaan täysin uutta organisaatiota ja sen kulttuuria. Fuusioissa ja yritysostoissa yhdistetään kaksi eri kulttuuria ja se luo myös paineita sekä epäonnistumisia yrityksen johdon taholle. Kun kaksi eri organisaatiota yhdistyy, niiden lähtökohdat voivat olla hyvinkin erilaiset ja se luo haasteita toimintaympäristössä. Epävirallisen organisaation näkökulmasta tällainen kahden eri kulttuurin yhdistäminen voi olla hyvin hankalaa, kun omaa toimintatapaa joutuu perustelemaan uusille ja vieraille henkilöille. (Mattila 2007, 216–218.) Muutostilanteessa johdon on hyvä tuntee ja tietää oman organisaationsa vahvuuksia ja heikkouksia sekä sen erityispiirteitä epävirallisemmistakin tahoista yrityksen sisällä. On siis tärkeää huomioida muukin taho kuin johtava taho ongelmien välttämiseksi. (Mattila 2007, 42–45.)

Organisaatioiden yhdistäminen eli yritysfuusio voi myös epäonnistua. Usein epäonnistunut yritysfuusio johtuu kahden eri yrityksen kulttuurien yhteentörmäyksestä. Organisaatioilla voi olla samankaltaiset tuotteet tai toiminta, mutta organisaatioiden johtaminen, toimintajärjestelmät ja kulttuuri saattavat erota toisistaan paljon. Tällainen tilanne voi johtaa siihen, etteivät työntekijät pysty toiminaan uudessa toimintaympäristössä. (Beck & Ward 2020, 177.)

Yritysfuusion loppuvaiheessa tai sen jälkeen saatetaan osa liiketoiminnasta sulkea ja sitä kautta menetetään työpaikkoja. Kahden yrityksen yhdistyessä päällekkäisiä toimintoja yhtenäistetään ja se mahdollisesti johtaisi henkilöstön irtisanomisiin. Jossain tapauksissa nämä toimenpiteet lisäävät kuitenkin yrityksen kilpailukykyä ja luo uusia työpaikkoja. (Arnold 2008, 892.)

3.2 Sisäinen muutosviestintä

Edellisessä luvussa käsiteltiin organisaation muutosta ja siihen johtaneita syitä. Muutoksien syyt ovat moninaisia ja niistä riippumatta viestintä organisaatiossa on osa toimintaa yrityksen toimintaympäristöissä. Muutosviestintä on yksi organisaation tärkeimmistä tehtävistä muutoksissa ja sitä tarvitaan synnyttämään muutokseen tarvittavaa tahtoa, tahdon pitämiseen yllä sekä vastarinnan kaventamiseen, jota muutokset saavat aikaan. Muutosviestintää voidaan toteuttaa useissa eri kanavissa ja usein siihen käytetään niin kasvokkain tapahtuvaa viestintää kuin kirjallistakin materiaalia eri kanavia käyttäen. (Myllymäki 2018, 13.)

Organisaation muutostilanteessa viestintä nousee elintärkeäksi vaiheeksi. Jos muutosviestinnän hoitaa huonosti, se johtaa helposti muutosvastarintaan sekä erilaisiin huhuihin painottaen sen negatiivisia puolia. Muutosviestinnän voisikin määritellä niin, että viestintäprosessin toteuttaminen ja organisaatiomuutoksen toteuttaminen ovat prosessi, jotka linkittyvät erottamattomina toisiinsa. Muutoksessa viestintä on siis elintärkeää ja myös viestinnän yksi tavoite on saada muutosvastarinta vähenemään. (Elving 2005, 129–130.)

Organisaation muutostilanteessa tärkeimpiä ja keskeisimpiä asioista on viestintä organisaation koko henkilökunnalle sekä sidosryhmille. Hyvä muutosviestintä sekä vuorovaikutus helpottaa, ettei väärinymmärryksiä pääse syntymään

ja viestit ovat ymmärrettäviä. Hyvin toteutettu muutosviestintä luo myös luottamusta ja turvallisuutta sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta (Pirinen 2014, 116–117.) Luottamuksella on iso rooli yrityksen muutostilanteessa, koska muutokset tuovat mukanaan epävarmuutta oman työnkuvan ja roolin mahdollisesta muuttumisesta. Organisaatiossa ei voi koko henkilökunnalla olla samaa tietoa tapahtumista samanaikaisesti tai he eivät voi saada samanaikaista tietoa. Jos yrityksen johtoon luotetaan se auttaa tilanteessa mahdollisen informaation vajautta vähentäen samalla vääriä oletuksia. (Hietapakka ym. 2020.) Juuti & Virtanen (2009, 104) toteaa työyhteisön viestinnässä olleen viime vuosikymmenten ilmiönä lyhyt aikajänne, jossa ei suostuta jonottamaan tai odottamaan vaan halutaan kaikki heti ilman odotusta ja aivan välittömästi.

Viestinnän muuttuessa yhä enemmän digitaaliseksi ovat myös sisäisen ja ulkoisen viestinnän eri rajat kanavilla välillä muuttuneet häilyvimmiksi ja alkaneet sulaa pois. Erilaiset pikaviestintäkanavat muistuttavat toisiaan ja someti-lejä käytetään niin työyhteisöissä kuin sen ulkopuolellakin. Tämä luo tilanteita, joissa työasioista on keskustelua siellä missä halutaan. Ennen kahvihuo-neessa käydyt keskustelut käydäänkin nyt mediassa, jolloin yleisönä saattaa olla suurempi joukko. Yrityksessä voi olla tilanne, että odotetaan tiedon löytyvän omista kanavista, mutta oman organisaation käsitys muodostuu kuitenkin ulkoisten kanavien tiedoista mitä tiedotetaan tai jätetään tiedottamatta. (Marjamäki & Vuorio 2021, 24–25.)

Muutosviestinnän tieto on sosiaalisesti muodostettua, jonka merkitys tulee suhteuttaessa eri asioita ja ilmiöitä keskenään. Prosessissa muokataan raakadataa informaatioksi ja ymmärrykseksi. Eri tapoja viestinvälitykseen niin yrityksen sisällä kuin sieltä ulos kutsutaan viestinnän keinoiksi ja niitä ovat mm. intranetit, päiväkirjat sähköisessä muodossa ja Internet. Työyhteisön viestintää hoitaa usein esimies, myös organisaation muutoksen yhteydessä. Yrityksen viestinnän kulttuuria tulee rakentaa ja se lähtee yrityksen johtoportaasta. Jos johtoporras ei toimi avoimesti yritysviestinnässä, se murtaa organisaation luottamusta ja voi edesauttaa pelokasta työyhteisön ilmapiiriä. (Juuti & Virtanen 2009, 103–105.)

Organisaation muutoksen viestinnän voi jaotella karkeasti kahteen eri toimintakulttuuriin. Ensimmäinen tapa on yksisuuntainen muutostiedotuskulttuuri,

jossa vastaanottajille välitetään vain se pakollinen tieto, jolloin voidaan puhua myös ylhäältä alaspäin suuntautuvasta tiedosta. Tällöin viestintä on yksisuuntaista ja taustalla oleva projektikulttuuri on kurinalaista ja sidottu tavoitteisiin. Toinen toimintakulttuureista on kaksisuuntainen muutosviestintäkulttuuri, jolloin viestintä liikkuu niin ylhäältä alas kuin toisinpäin ja tiedon siirto on proaktiivista. Itse sisältö on yhteisesti luotu sekä muokattu ymmärrettäväksi. Näiden kahden muutosviestinnän tapa eroaa myös siten, että yksisuuntainen viestintä on usein paperiviestintää, kun taas kaksisuuntaisessa viestinnässä käytetään viestin viemisessä puhetta ja läsnäoloa kontaktoiden vastaanottaja, jolloin viestin perille menoa varmistetaan. (Juuti & Virtanen 2009, 105–107.)

Muutostilanteessa tiedottaminen ja viestintä voidaan jakaa kahtia, ulkoiseen ja sisäiseen tiedottamiseen. Yrityksen sisäinen tiedottaminen tapahtuu esimerkiksi eri yksiköiden tai yrityksen eri osastojen välillä pitäen eri tahoja ajan tasalla tapahtumista sekä tulevista muutoksista. Tällöin varmistetaan myös se, että annettu tieto menee perille oikea-aikaisesti ja se myös ymmärretään oikein. Sisäisen tiedottamisen kulmakiviä on oikea-aikaisuuden lisäksi myös vuoropuhelu koko organisaation sisällä. Sen tulisi olla avointa ja keskustelua vaaja samalla vuorovaikutuksen kautta varmistaa henkilökunnan näkökulmien esille tuominen. Kun henkilökunta kokee tulleen kuulluksi ja se otetaan mukaan suunnitteluun ja toteutukseen, samalla se sitouttaa henkilöstöä yrityksen muutoksen yhteydessä. (Kallankari 2019, 76–77.)

Organisaation sisäinen viestintä tavoittelee avointa tiedonkulkua ja tätä kautta lisää henkilökunnan työmotivaatiota. Mitä nopeammin ja rehellisemmin henkilökunnalle tiedotetaan organisaation muutoksista sekä uutisista, se lisää työhyvinvointia. Yhteistoimintalaissa säädetään yrityksen sisäisestä tiedottamisesta kohdalla työnantajan tiedotusvelvollisuus. Tämä sisältyy lakiin yhteistoiminta yrityksissä. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2007, 224.)

Viestinnässä, myös muutosviestinnässä, vastaanottaja tulkitsee aina saamansa sanoman. Tämän vuoksi viestinnässä tärkeää on viestinnän selkeys, johon viestin antaja voi itse vaikuttaa. Toinen Myllymäen (2018, 19) kirjassaan kuvaama ja erittäin tärkeäksi nostama asia on viestinnän rehellisyys. Muutosviestinnässä tulee aina puhua ja kirjoittaa totta. Valheista jää helposti kiinni, jolloin se vie myös viestin antajan luotettavuutta.

Muutosviestinnästä puhuttaessa, viestinnän kielellä on iso merkitys ja sen tulisi olla mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista. Sisällöltään viestin tulee olla yksiselitteistä ja vaikeiden termien ja käsitteiden käyttöä tulee välttää tai käsitteet, joita muutoksen yhteydessä käytetään, tulee selventää henkilökunnalle. Tavoite muutosviestinnässä on saada aikaan keskustelua. Viestinnässä on hyvä muistaa sanallisen ja ei-sanallisen viestinnän yhtenäinen sanoma. Jos ne ovat ristiriidassa keskenään, ei-sanallinen viestintä on tällöin vahvempi sen vastaanottajalle. Yrityksen muutostilanteessa on usein paljon uutta tietoa, jolloin riski tiedon muuttumisesta ja hajoamisesta paloiksi on suuri. Tällaisessa tilanteessa viestien yksityiskohdat eivät aukene vastaanottajalle ja kokonaiskuva muutoksesta jää hyvin epäselväksi. Henkilöstö haluaa suoria ja totuudenmukaisia vastauksia usein myös suoraan johtoportaalta. (Pirinen 2014, 117–118.)

Armstrong ja Taylor puhuvat termistä työntekijän ääni, Employee voice, missä viitataan työntekijän mahdollisuuteen sanoa oma mielipiteensä omasta työstään tai päätöksenteon yhteydessä organisaatiossa. Sen tarkoituksena on auttaa organisaatiota tuntemaan omien työntekijöidensä mielipiteitä omasta työstään sekä auttaa johdon päätöksissä työvoimaan liittyen. Tällöin hyödynnetään myös työntekijöiden ideoita, tietotaitoa sekä kokemusta. (Armstrong & Taylor, 2017, 501.)

Muutosviestinnässä viestit siirtyvät usein asteittain alaspäin aina ylimmästä johdosta työntekijöille saakka, käyden esimiestasoilla siinä välissä. Tällaisessa tilanteessa tapahtuu helposti viestin sisältöjen muuttumista matkan varrella, kun jokainen viestiporras tekee omaa tulkintaansa sen sisällöstä. Viestinnässä paras tapa olisikin kahdensuuntainen viestintä, jolloin sen suunta olisi kaikkiin suuntiin niin ylhäältä alas kuin sivusuunnassakin. (Pirinen 2014, 126.)

4 TOIMEKSIANTAJA

Tässä työn neljännessä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantajaa käyden läpi ensin yrityksen taustaa ja toimintaympäristöä sekä yrityksen liiketoimintaa. Tämän lisäksi kuvataan organisaation työmatkustusta ja sen hallintaa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana on ammatillisen aikuiskoulutuksen organisaatio Taitotalo. Taitotalo on Ami-Säätiön ja Ammatinedistämissäätiön AEL sr:n omistama osakeyhtiö, joka perustettiin 1.7.2019. Opinnäytetyön aihe sijoittuu Taitotalon henkilöstöhallintoon ja tarve syntyi, kun organisaation toimintaohjeita päivitetään organisaatiomuutoksen myötä. Matkustusohjeistus päivitetään säännöllisesti ja myös työmatkustuksen kustannuksia seurataan henkilöstökustannusten yhteydessä.

4.1 Taitotalon liiketoiminnan kuvaus

Taitotalon toimii keskiasteen ammatillisessa koulutuksessa järjestäen tutkintokoulutuksia, erilaisia sertifikaattikoulutuksia sekä lyhytkoulutuksia. Yrityksen visio on olla Suomen johtava ammatillinen aikuiskouluttaja ja yrityksen missiona on olla varmistamassa alati uudistuvan elinkeinoelämän osaamista myös tulevaisuudessa. Vuoden 2021 lopussa Taitotalo on pääkaupunkiseudun suurin aikuiskouluttaja ja oppilaitoksessa on tällä hetkellä mahdollista kouluttautua lähes 90 eri tutkintoon, suorittaa yli 60 ammatillista sertifikaattia sekä noin 600 lyhytkoulutusta eri ammattialoista. Taitotalossa on yhteensä noin 35 eri koulutusala ja organisaatiossa työskentelee noin 400 henkilöä eri asiantuntijatehtävissä. Opiskelijoita Taitotalossa on koko Suomen alueelta. (Taitotalo 2022.)

Taitotalolla on Helsingissä kolme toimipistettä sekä yksi toimipiste Oulussa. Helsingin Valimotien toimipisteessä on opetus- ja työtilojen lisäksi Ravintola- ja kokousyksikkö, joka tuottaa tukipalveluja niin Taitotalon toiminnalle kuin ulkoisille asiakkaille. Ravintola- ja kokouspalveluihin kuuluu kaksi ravintolaa sekä kokoustilat, jotka sijaitsevat Taitotalon kongressikeskuksessa. Tämän yksikön liikevaihto on noin miljoona euroa vuodessa. (Taitotalo intranet 2022.)

AEL-Amiedu Oy:n liikevaihto vuonna 2021 oli 43,8 miljoonaa euroa ja yrityksen liikevoitto oli noin 3 miljoonaa euroa. Yrityksen liikevoittoprosentti oli 6,8 % ja omavaraisuusaste yhtiöllä oli 55 % vuonna 2021. Taitotalon päätoimiala on keskiasteen ammatillinen koulutus. (Asiakastieto 2022.)

4.2 Työmatkustuksen nykytila

Taitotalon henkilöstö matkustaa sekä kotimaassa että ulkomailla eri työtehtävissä. Työmatkoja tehdään niin asiantuntijatehtävissä kuin kouluttajan tehtävissäkin. Osa työmatkoista liittyy messumatkoihin ja osa työmatkoista on yhteydessä kansainväliseen oppilaitosyhteistyöhön Erasmus-ohjelmaan kautta. Organisaatiolla on henkilökunnalle suunnattu matkustusohje, joka on saatavilla yrityksen sisäisessä intranetissä. Ohjeita on päivitetty säännöllisesti organisaation muutoksen yhteydessä. Henkilöstön eri ohjeiden ja sääntöjen muutoksista tiedotetaan ensisijaisesti yrityksen intranetissä ja keskustelukanavana käytetään Teams-sovellusta.

Toiminnanohjausjärjestelmänä Taitotalossa toimii IMS, joka sisältää eri prosessien ja toimintaohjeiden hallintapaikkana ja on laatuja järjestelmän perusta. Organisaatiossa matkustusohjeet ovat dokumentoitu IMS-toiminnanohjausjärjestelmään ja matkalaskujen käsittelyyn henkilöstö käyttää TEM-matkalaskuohjelmaa. Toiminnanohjausjärjestelmät ovat henkilökunnan saatavilla organisaation sisäisessä intranetissä, ja niitä ylläpitää organisaation henkilöstö omilla vastuualueillaan organisaation sisällä. (Taitotalo Intranet 2022.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyössä käytettyä tutkimusotetta ja lähestymistapaa. Toisessa osassa käydään läpi aineiston hankinnan prosessi ja toteutus käytännössä peilaten samalla sitä teoreettiseen viitekehykseen. Luvun kolmannessa osassa on kuvattu aineiston käsittelyn eri vaiheet sekä aineiston analyysi.

5.1 Tutkimusote ja lähestymistapa

Opinnäytetyön tavoitteena oli hankkia tietoa organisaation henkilöstön työmatkustuksen tilasta alkuvuodesta 2022 sekä työmatkustuksen tarpeiden ja käytänteiden muutoksesta tulevaisuudessa. Tiedonhankinnassa käytettiin laadullista tutkimusotetta ja se toteutettiin käyttäen teemahaastattelu menetelmää. Opinnäytetyöhön on haastateltu organisaation toimialapäälliköitä henkilökohtaisesti. Teemahaastattelu valikoitui tiedonhankintatavaksi, koska todettiin haastattelun tuovan esiin esihenkilöiden käsityksiä oman toimialansa sen

hetkisestä tilanteesta parhaiten. Esihenkilöillä on kattavin näkemys oman toimialansa kokonaisuudesta liittyen eri prosesseihin. Teemahaastatteluna toteutetussa tutkimusmenetelmässä pyritään haastattelun avulla etsimään tietoa haastateltavien omista käsityksistä sekä ymmärtämään myös niiden syitä. (Alasuutari ym, 23–24.) Teemahaastattelu luetaan puolistrukturoiduksi haastatteluksi, jolloin se on lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Yksi teemahaastattelun määritelmä on se, että haastattelun teema tai sen aihe on määritelty etukäteen. Haastattelutilanteessa haastattelija asettaa kysymykset valitsemassaan järjestyksessä ja haastattelu etenee annettujen teemojen mukaan. Kaikille haastateltaville teemat ja kysymykset ovat samat. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 47–48.)

Teemahaastattelu on suosittu tapa kerätä tutkimusaineistoa. Tässä tavassa ajatuksena on saada tietoa haastateltavan ajattelusta ja se on tällöin helppoa saada kysymällä ja keskustelemalla aiheesta. Haastattelu on vuorovaikutteista eikä niinkään kapeaa tapaa kysyä ja vastata. Teemahaastattelussa haastatelijan tehtävänä on pitää huolta siitä, että etukäteen suunnitellut ja annetut teema-aiheet tulee käsiteltyä, vaikka itse teemojen järjestys vaihtelisi haastattelun aikana. Teemojen järjestys saattaa vaihdella myös eri haastattelujen välillä ja haastattelija pitää huolta, että kaikki aiheet käydään läpi esimerkiksi käyttäen tukena muistiinpanoja tai listoja. Teemahaastattelu on syvähaastattelua suunnitellumpi, mutta ne muistuttavat hyvin paljon toisiaan ja myös teemahaastattelussa voidaan oikeissa olosuhteissa saada erittäin syvälle ulottuvia keskusteluja. (Valli & Aaltola 2015, 27–32.)

5.2 Aineiston hankinta

Aineiston hankintatapa oli teemahaastattelu yksilöhaastatteluna ja opinnäytetyön haastatteluiden kohteiksi valittiin yrityksen toimialajohtajat sekä asiakkuusjohtaja, yhteensä 6 henkilöä. Kohdehenkilöiden valinta tehtiin yrityksen opinnäytetyön ohjaajan kanssa käydyn keskustelun perusteella, jossa todettiin tämän kohderyhmän olevan asiantuntijoita oman toimialansa tulevaisuuden näkymistä työmatkustuksen kohdalla. Laadullisessa tutkimuksessa on tavoite erilaisten näkökulmien esiin tuominen, jolloin aihetta voidaan niiden kautta tarkastella. Herkkyys tutkimusaineiston saamisessa ja sen analysoinnissa on

tärkeää sensitiivisyyden huomioiminen, jotta erilaisuus nousee esiin. (Puusa ym. 2020.)

Erilaisia laadullisen tutkimuksen metodeja tarkastellessa voidaan todeta, että haastatteluihin valittujen henkilöiden etuna on se, että haastattelija tietää vastaajilla olevan tietoa kyseisestä aiheesta sekä vastaajilla on jo olemassa olevaa kokemusta ilmiöstä. Tällaista tapausta kutsutaan harkinnanvaraiseksi näytteeksi. Haastattelun etuna on myös se, että haastattelija voi ohjailta keskustelua oikeaan suuntaan. Haastattelu onkin tapana hyvinkin joustava. (Puusa ym. 2020.)

Aineiston hankinta toteutettiin teemahaastatteluilla verkossa Teams-sovellusta käyttäen helmikuussa 2022 yhden viikon aikana. Haastateltaville lähetettiin kutsu (liite 1) haastatteluun sähköpostitse ja kutsun liitteeksi lisättiin haastattelussa käytettävät teemat ja kysymykset (liite 2) etukäteen nähtäväksi. Haastattelukysymykset oli laadittu tutkimusongelman pohjalta teoriaa hyödyntäen ja tilaisuuteen varattiin aikaa yksi tunti henkilöä kohden. Kysymysrunko oli jaettu neljään eri teemaan. Ensimmäinen teema muodostui haastateltavan työmatkustuksen nykytilanteesta ja tulevaisuuden näkökulmista. Haastattelun toinen teema koski haastateltavan oman toimialan henkilöiden työmatkustusta sisältäen mm. matkojen suunnittelua sekä kulurakennetta koskevia kysymyksiä. Haastattelun kolmannessa ja neljännessä teemassa keskityttiin yrityksen työmatkaohjeistukseen sekä siihen liittyvään viestintään.

Haastattelukutsuun vastasi 4 henkilöä. Haastateltavat henkilöt olivat eri toimialoilta ja se toi haastattelututkimukseen erilaisia näkökulmia aiheeseen. Haastatteluajat sovittiin yhdessä noin kahden viikon sisään kutsun saapumisesta. Haastattelutilanteissa haastateltaville kerrottiin aluksi opinnäytetyön aihe ja tarkoitus sekä pyydettiin myös lupa haastattelun tallentamiseen. Tässä vaiheessa kerrottiin myös haastattelun tallennuksen tarkoitus ja käsittely eli tallennuksen jääminen vain haastattelijan käyttöön ja se hävitetään asianmukaisesti sisällön käsittelyn jälkeen.

Haastattelujen kesto vaihteli aina 35 minuutista noin 50 minuuttiin. Kysymykset pyrittiin esittämään kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä. Kysymysten järjestys vaihteli niissä tilanteissa, joissa haastateltava itse eteni

vastaten jo olemassa olevaan kysymykseen tai haastattelutilanteessa oli luontevaa kysyä etukäteen annettuja kysymyksiä eri järjestyksessä.

5.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimushaastattelun jälkeen seuraava vaihe on aineiston purkaminen. Haastattelujen aineisto voidaan käydä läpi eri tavoin. Litterointi eli haastatteluaineiston puhtaaksi kirjoittaminen voidaan toteuttaa joko käsin kirjoittamalla tai käyttäen teknisiä ohjelmistoja. Litteroinnin tapa valitaan sen mukaan, millainen analyysi aineistosta aiotaan tehdä. Diskurssianalyysissä purettavaan aineistoon tehdään tarkasti kaikki merkinnät sisältäen esimerkiksi tauot ja erilaiset painotukset. Tämä tapa vie kuitenkin paljon aikaa ja ongelmaksi saattaa tulla luotettavuus. Haastatteluaineistoa voidaan myös käsitellä lukemalla se useaan kertaan tai käyttäen koodeja tai värikynämerkintöjä. (Valli & Aaltola 2015, 42.)

Tässä opinnäytetyössä haastatteluiden aineistoa käsiteltiin suppeammalla menetelmällä. Aluksi aloitettiin litteroimalla nauhoitettu haastatteluaineisto. Teams-sovelluksen kautta tehdyt haastattelut litteroitiin käyttämällä Microsoftin Office Wordin 365-selainversiota. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 65 sivua. Tämän jälkeen litterointia käytiin läpi ja aineistoa tarkastettiin kuuntelemalla nauhoitettu aineisto useaan kertaan ja tekemällä kirjallisia muistiinpanoja sekä tekstikorjauksia.

Seuraavassa aineiston käsittelyvaiheessa tutkimusaineistosta jätettiin sellaiset asiat pois, jotka eivät olleet olennaisia tutkimuksen näkökulmasta. Aineistosta poimittiin tutkimusongelmaan liittyviä lauseita ja ilmaisuja sekä ryhmiteltiin ne erilliseen Word-taulukkoon, jota käsiteltiin värikoodein. Ryhmittely toteutettiin jakamalla lauseet ja ilmaisut käsiteltyjen teemojen mukaisesti. Tämä värikoodein kappaleiksi jako yhtenäisti haastatteluissa saatuja lauseita. Teemahaastattelussa olleiden neljän haastateltavan vastaukset ja litteroitu materiaali muodostivat haastatteluista saadun aineiston. Tämä aineiston käsittelytapa valikoitui haastateltavien vähäisen määrän perusteella.

6 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET

Luvussa kuusi käydään läpi teemahaastattelusta vastausten pohjalta esiin nousseita asioita sekä haastateltujen ajatuksia sen hetkisestä työmatkustuksen tilanteesta ja tulevaisuuden näkymistä. Haastattelujen aineiston aiheet on jaoteltu neljään eri osa-alueeseen samoin kuin aiheet oli jaoteltu haastateltaville ennakkoon annetuissa kysymyksissä. Tästä aineistosta on koostettu teemahaastattelun tulokset.

6.1 Työmatkustuksen tilanne nyt ja tulevaisuudessa

Vastaajat toimivat erilaisilla toimialoilla esihenkilöasemassa. Kaikki haastateltavat ovat toimineet organisaatiossa useita vuosia ja erilaisissa työtehtävissä. Haastattelu aloitettiin kysymällä haasteltavilta työmatkustuksen tilannetta helmikuussa 2022. Jokainen haastateltava nosti esiin, että työmatkustusta on hyvin vähän tai ei ollenkaan. Tähän on osittain vaikuttanut Covid-19-pandemia, mutta myös ennen pandemiaa työmatkustus on ollut kohtalaista riippuen osittain siitä, missä työtehtävässä henkilö on kulloinkin toiminut. Osassa toimialoja tiimin kouluttajat matkustavat paljon työn vuoksi, kun taas toisella toimialalla ei työmatkustusta ole juuri lainkaan.

Haastateltavat tekevät omassa asemassaan työmatkustusta pääsääntöisesti kotimaassa. Eräs haastateltavista ei matkusta lainkaan työn vuoksi, mutta aiemmin hän on toiminut samassa organisaatiossa eri työtehtävissä, jolloin erilaisten työtehtävien vuoksi tehtävää matkustusta on ollut runsaasti. Haastattelussa hän peilasi vastauksissaan myös aiempaa työnkuvaansa ja siihen liittyviä työmatkoja.

Kysyttäessä matkustuksen tulevaisuutta haastateltavat kertoivat digitaalisten välineiden lisääntymisen tulleen korvaamaan työmatkustusta. Eräs haastateltavista mainitsi myös uusasiakashankinnan mahdollisuuden digitaalisten kanavien kautta ja se on jo nyt korvannut perinteisiä asiakaskäyntejä. Hän myös totesi, että ajankäytöllisesti digitaaliset kanavat säästävät selkeästi työaikaa. Kysyttäessä tulevaisuuden näkymiä työmatkustuksen suhteen, eräs haastateltavista totesi ”En näe paluuta vanhaan malliin” viitaten noin 10 vuotta aiempaan toiminta tapaan, jolloin hänen sanojensa mukaan ”kouluttaja saattoi lentää Rovaniemelle tai Ouluun henkilökohtaistamaan yhden opiskelijan ja sitten he

lensivät samana päivänä takaisin”. Aiempina vuosina organisaatiossa oli käytänteenä tavata opiskelijat aina kasvokkain henkilökohtaista opintosuunnitelmaa laatiessa. Tämä kertoo erinomaisesti, miten digitaaliset työvälineet ovat korvanneet työmatkustusta samalla ottaen huomioon myös ympäristönäkökulman ja tehokkaan ajankäytön.

6.2 Toimialan henkilöstön työmatkustus

Toimialajohtajien haastattelussa tuli esiin, että kolmella neljästä haastatellusta työn vuoksi tehtävää työmatkustusta on pääsääntöisesti kouluttajilla ja koulutusasiantuntijoilla. Kouluttajien työmatkat ovat usein tutkintoon liittyvän näytön arviointiin tai työssäoppimisjakson seurantaan liittyviä työmatkoja sekä erilaisiin yritystoteutuksiin sidottuja työmatkoja. Näiden kolmen haastatellun henkilön tiimistä yhdellä oli toimiala, jossa kouluttajat tekevät paljon työmatkoja. Tämä johtuu syystä, että yritykset sijaitsevat eri puolilla Suomea ja muun muassa Pohjois-Suomen alueella välimatkat ovat pitkiä. Tällaisessa tilanteessa työn luonne on yleensä myös projektimaista työskentelyä.

Yksi haastatelluista totesi, että vielä muutama vuosi sitten oman toimialan opetushenkilöstö matkusti hyvin paljon, kun kouluttajat toteuttivat asiakaskoulutuksia asiakkaiden tiloissa ympäri Suomen. Koulutuksia on siirretty nyt verkkoon, jolloin matkustamisen määrä on vähentynyt. Vastauksista kävi ilmi henkilöstön työmatkojen pituuksien vaihtelu aina päivämatkasta muutaman yön yli kestäviin matkoihin. Ulkomaille suuntautuvia matkoja on kaikkien haastateltavien mukaan vähän.

Haastattelun yhteydessä tuli keskustelua työmatkustuksessa käytetyistä matkustusvälineistä. Haastateltavista kaksi mainitsi julkisten liikennevälineiden käytön, kuten junalla liikkumisen työmatkalla. Pääosin vastaajat kuitenkin käyttivät työmatkustukseen omaa autoa tai satunnaisesti organisaation yhteiskäytössä olevaa autoa.

Tulevaisuuden näkymiä kysyttäessä vastaajilta nousi vahvasti esiin tulevaisuuden huono ennustettavuus. Haastateltavista kahden vastaajan toimialalla työskennellään myös kädentaitoja vaativissa ammateissa, jolloin esimerkiksi oppiminen sekä tutkinnon näytön antaminen ei ole luonnollista

verkkoyhteyksiä käyttäen. Eräs haastateltavista uskoo omalla toimialallaan työmatkustuksen palaavan osittain, koska nimenomaan käsiillä tekemisen työtehtävissä tarve palata entiseen on kova. Vastaavasti saman toimialan muissa työtehtävissä haastateltava ei usko, että tilanne palaa ennalleen koska ”yritykset ovat huomanneet kuinka kustannustehokasta on järjestää koulutukset verkossa”. Digitaalisten työvälineiden yleistyminen ja niiden käytön oppiminen on helpottanut verkkokoulutusten toteutuksia. Tämä vastaavasti lisää luottamusta digitaalisten alustojen käyttöön ja verkkotyökalut ovat jo arkipäivää monessa organisaatiossa.

Viime vuosina lisääntynyt digitaalinen oppimisympäristön käyttö on tuonut uusia verkkokoulutuksia. Eräs vastaajista pohti, heijastuuko se tulevaisuudessa mahdollisesti erilaisiin työnäytteiden lisääntymisiin paikan päällä koulutusten lisääntyessä. Tällöin myös henkilöstön työmatkustuksen kasvu olisi todennäköistä. Toisaalta verkkotyökalujen käytön lisääntymisen myötä tätä tilannetta on vaikea ennustaa. Yhden vastaajan työnkuvassa verkkotyökalut ovat korvanneet työmatkat niin, että paluuta vanhaan toimintatapaan ei käytännössä enää ole järkevää toteuttaa. Esille nousi myös mahdollinen hybridimallin lisääntyminen tulevaisuudessa. Tämän kaltainen toteutus olisi yhdelle vastaajista toivottu toimintamalli.

6.3 Työmatkustuksen ohjeistus organisaatiossa

Keskusteltaessa työmatkustuksen ohjeista organisaatiossa, jokainen haastateltava oli tietoinen mistä ajantasainen ohje matkustukseen liittyen löytyy. Kaikki haastateltavat mainitsivat organisaation IMS-toiminnanohjausjärjestelmän, joka sisältää suuren osan organisaation ohjeistuksesta sekä erilaisia toiminnan käsikirjoja. Kaksi haastatelluista myös muisti, milloin matkustusohje on viimeksi päivitetty.

Työmatkustuksen ohjeista kysyttäessä eräs haastatelluista mainitsi myös ”ohjeet pitää olla hyvät ja yksiselitteiset, ettei niissä ole tulkinnanvaraa. Ja silti niissä on aina tulkinnanvaraa”. Osa organisaation ohjeista mahdollisesti koetaan vaikeasti ymmärrettäviksi ja ne antavat tällöin henkilökunnalle tulkinnanvaraa ohjeiden noudattamisessa.

Esiin nousi toimialajohtajien luottamus omien alaisten työmatkustuksen suunnitelmiin sekä toteutuksiin. Matkasuunnitelman kohdalla on ollut erilaisia käytänteitä. Neljä haastatelluista kertoi, ettei ole käyttänyt matkasuunnitelmaa muissa, kun ulkomaille suunnatuissa matkoissa. Suhteessa ulkomaille suunnattuja matkoja tehdään kuitenkin hyvin vähän tai ei ollenkaan.

Matkavarauksien kohdalla opetushenkilöstö on tehnyt pääsääntöisesti matkavaraukset itse. Tästä poissuljetaan ne matkat, joissa rahoituksessa on ollut mukana jokin muu taho, kuten Erasmus opettajavaihto-ohjelma. Näissä tapauksissa matkavaraukset on tehty keskitetysti vastuuhenkilön toimesta. Erältä vastaajalta nousi kehitysehdotus haastattelun yhteydessä koskien kilpailutettuja matkustusmuotoja tai välineitä. Hän toivoi, että henkilöstö löytäisi helposti kilpailutetut toimijat, sekä sen tiedon, missä yhteydessä niitä tulisi käyttää tai vaatiiko organisaatio niiden käyttöä. Välineistä hän mainitsi organisaation omat autot, jotka ovat henkilökunnan käytössä lyhyempiin matkoihin ja pääkaupunkiseudun alueella oleviin työmatkakohteisiin.

6.4 Työmatkustukseen liittyvä viestintä

Viestinnästä puhuttaessa haastateltavien vastaukset olivat hyvin linjassa toisiinsa. Kaikilta haastateltavilta nousi esiin organisaation selkeä linja viestinnässä aina johtotasolta kouluttajille sekä muulle henkilökunnalle. Haastatelluissa mainittiin organisaation kokouskäytäntöjen ja ryhmäpalavereiden olevan yksi perinteisistä tiedotuskanavista, jolloin kokouksen yhteydessä käydään läpi uusia ohjeistuksia, kuten päivitetty matkustusohjeistus. Nopeammin tiedotettavat asiat etenevät usein sähköisesti esimerkiksi sähköpostin välityksellä, jolloin viesti tavoittaa vastaanottajan ripeämmin.

Kaksi vastaajista mainitsi, että he miettivät henkilöstön kuormittavuutta viestinnän yhteydessä eli missä yhteydessä ja millä tavalla eri ohjeistukset tuodaan omille yksikön jäsenille ilman liiallista kuormittavuutta. Eräs haastateltavista toi esiin pitävänsä tärkeänä aiheen ajankohtaisuutta ja viestintää oikeaan aikaan. Tässä yhteydessä haastateltava mainitsi myös kehitysehdotuksena henkilöstöhallinnon tuomista näkyvämmäksi henkilökunnan päivittäiseen työhön. Hän mainitsi toiveen, että HR tiimin henkilöt profiloituisivat enemmän työntekijöihin

liittyvinä asioina mainiten ”ettei tule rikkinäisen puhelimen vaaraa”, kun tieto tulee useamman portaan kautta ylhäältä alapäin.

Viestinnästä kysyttäessä kaksi vastaajaa mainitsi kahvihuonekeskustelut ja niiden pois jäämisen pandemian seurauksena. Kahvihuonekeskusteluja sekä käytäväkeskusteluja pidetään yhtenä epävirallisena viestinnän keinona. Eräs vastaaja kertoi tiimin pitävän kahvitunnin Teamsissa, mutta vaaranpaikkana on viestintä vapaaehtoisen kahvitunnin yhteydessä, ettei sisältö mene viralliseksi tiedotuskanavaksi, koska kahvitunti toimii vapaaehtoisuuden periaatteella. Tämä on erotettava normaalista kokouskäytännöstä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä opinnäytetyön luvussa tarkastellaan saatuja teemahaastattelun johtopäätöksiä. Teemahaastatteluissa keskityttiin hakemaan tietoa organisaation työmatkustuksen tilanteesta helmikuussa 2022 sekä näkemyksiä tulevaisuudesta työmatkustuksen osalta. Tämän lisäksi haastatteluiden kautta oli tavoitteena kartoittaa organisaation matkustukseen liittyvien ohjeiden löydettävyyttä ja ymmärtämystä sekä viestintää. Tässä luvussa käsitellään aineistosta saatuja johtopäätöksiä sekä arvioidaan tulosten luotettavuutta. Luvun toisessa osassa esitellään jatkotutkimusehdotus organisaatiolle.

7.1 Johtopäätökset

Työmatkustuksen määrä organisaatiossa vaihtelee niin liiketoiminnan asiakasmäärien muuttuessa kuin ympäröivässä maailmassa tapahtuvien tilanteiden muutoksissa. Haastatteluiden aikaan keväällä 2022 maailmantilanne oli hyvin epävakaa. Johtopäätöksiä tarkastellessa voidaan todeta, että esihenkilöiden oma työmatkustuksen määrä on ollut vähäinen keväällä 2022 ja todennäköisesti myös tulevaisuudessa. Muun henkilökunnan kohdalla työmatkustuksen määrät vaihtelevat aina vähäisestä määrästä lähes päivittäisiin työmatkoihin, mutta suhteessa aiempiin vuosiin matkojen määrä on vähentynyt selkeästi. Organisaatiossa on siirrytty vahvasti käyttämään erilaisia digitaalisia työvälineitä, jotka ovat osittain korvanneet lähes loppuneen työmatkustuksen asiakasyrityksiin sekä opiskelijoiden työssäoppimispaikoille.

Tulevaisuutta on vaikea ennustaa, koska viimeiset vuodet ovat muuttaneet organisaation toimintatapoja jopa pakon edessä. Teemahaastatteluissa nousi esiin epävarmuus tulevaisuudesta työmatkustuksen osalta. On merkkejä siitä, että työmatkustus tulee osittain palautumaan, mutta todennäköisempänä nähdään sen korvautuminen osittain muilla toimintatavoilla viitaten digitalisaatioon ja sen kehittymiseen. Tarvetta on kuitenkin osassa toimialoja palata tilanteeseen, joka vallitsi ennen Covid-19-pandemiaa. Tähän vaikuttavat toimialojen erilaiset ammattialat esimerkkinä kädentaitoja vaativat ammatit.

Muutaman viime vuoden aikana ollut epävakampi maailmantilanne nosti haastatteluissa esiin aiheen matkustusturvallisuudesta. Se on tullut tärkeäksi osaksi työmatkustusta niin henkilöstön turvallisuuden osalta kuin tietoturvan näkökulmasta. Työmatkustukseen ja sen turvallisuuteen liittyvään ohjeistukseen olisi tärkeää kiinnittää entistä enemmän huomiota. Heljaste ym. (2008, 121–122) painottaa työmatkan suunnitteluun ja turvallisuuskysymyksiin perehtymistä ennen matkalle lähtöä sekä muistuttaa, että täyttä matkustusturvallisuutta ei koskaan oikeastaan ole.

Haastatteluista saadut vastaukset Taitotalon työmatkustukseen liittyvistä ohjeistuksista tukivat teoreettista näkökulmaa yrityksen työmatkustukseen liittyvissä prosesseissa. Ratsula (16, 48–49) muistuttaa yritysten henkilöstölle suunnattujen ohjeiden tärkeyttä työmatkustuksessa sekä muistuttaa organisaation yhteisistä toimintatavoista, joilla ohjataan yrityksen toimintaa. Organisaation sisällä olevat selkeät prosessit helpottavat henkilöstön päivittäistä toimintaa.

Haastatteluiden pohjalta tehdyissä johtopäätöksissä organisaation työmatkustukseen sekä ohjeistuksiin ja viestintään olemassa olevat prosessikuvaukset ja toimintamallit on koettu selkeiksi. Ohjeistuksia on päivitetty säännöllisesti ja niistä tiedottaminen organisaation sisällä on systemaattista. Esihenkilöiden näkökulmasta tämänhetkinen matkustusohje koettiin pääosin riittävänä ja se on helposti löydettävissä.

Työmatkustuksen ohjeistus on saatavissa organisaation toiminnanohjausjärjestelmässä. Hämmennystä aiheuttaa epätieto siitä, mitä puitesopimuksia eri yhteistyökumppanien kanssa on voimassa viitaten esimerkiksi eri

hotelliketjujen sopimushintoihin. Esiin nousi kehitysehdotus tämän aihealueen selkeämpään tiedotukseen ja ohjeistukseen tiedon saamiseksi koko henkilökunnalle. Kuten Pirinen (2014, 116–117) toteaa, hyvin toteutettu viestintä lisää luotettavuutta ja turvallisuutta yrityksen sisällä.

Muutosviestintä on osa organisaatioviestintää ja matkustusohjeen päivittäminen on osa muutosviestintää. Marjamäki ja Vuorio (2021, 140) toteavat yksiselitteisesti viestinnässä onnistumisen olevan yhteistyötä. Tämä vaatii myös organisaation henkilökunnalta viestintävastuun ymmärtämistä ja tiheää työskentelyä yhdessä koko organisaation eri toimintojen kanssa.

Haastatteluista saatuina johtopäätöksinä viestinnän osalta voidaan todeta, että organisaation viestintä yrityksen sisällä toimii prosessinomaisesti ja johdonmukaisesti. Covid-19-pandemian aikana viestintä on siirtynyt vahvasti verkon välitykseen, mutta se on koettu toimivaksi viestintävälineeksi. Siihen on kiinnitetty erityisesti huomiota henkilöstön osittaisen etätyöskentelyn takia. Viestinnässä tilanteen ennakoita osittain palautumaan entisiin toimintatapoihin organisaation henkilöstön siirtyessä osittain takaisin lähityömalliin.

Yhteenvedona voidaan todeta, että teemahaastatteluista saadun aineiston perusteella organisaation työmatkustus on jatkossakin osa henkilökunnan työnkuvaa myös tulevaisuudessa. Matkustusohjeet ovat tiedossa ja helposti saatavissa koko henkilöstölle ja suuria muutostarpeita ohjeiden sisältöön ei ole tarve saada. Tarkennuksia tuleviin ohjeisiin tulisi tehdä eri hotellien puitesopimusten kohdalla, jotta ne tavoittavat koko henkilöstön.

7.2 Luotettavuuden tarkastelu

Opinnäytetyön tutkimusotteena käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta tehden teemahaastatteluja. Työn luotettavuuden arvioinnissa katsotaan tällöin koko opinnäytetyön teemahaastattelujen prosessia. Tämä sisältää prosessin uskottavuuden ja siirrettävyyden tarkastelua sekä samalla arvioidaan työn varmuutta ja vahvistuvuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 210–212.)

Opinnäytetyön tutkimushaastattelujen luotettavuutta voidaan tarkastella käsittelemällä myös aineiston laatua. Laatua voidaan arvioida eri asioiden kautta

kuten aineiston haastattelujen rungolla ja eri teemoilla, haastattelujen teknisellä toteutuksella sekä saadun aineiston käsittelyllä oikein ja suhteellisen nopeassa tahdissa. Tärkeää kuitenkin on tutkimuksen tekijän analyysi saadusta materiaalista, joka viittaa suoraan siihen miten laadukas aineisto on. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 184–189.)

Vilka (2021) toteaa laadullisen tutkimuksen luotettavuuden määritelmäksi tutkimuskohteen ja saadun materiaalin olevan yhteensopivia ilman että väitteisiin tai ohjeisiin eivät ole vaikuttaneet asiaankuulumaton tai hajanainen asia. Vilka (2021) mainitsee myös tutkimuksen toteuttamisen ja sen luotettavuuden olevan yhtenäinen asia. Tällöin myös tutkija itse oman rehellisyytensä kanssa on yhtenä luotettavuuden kriteerinä. Hänen tulisikin arvioida jokaisessa valinnassa omaa työtään ja tekemiään valintoja.

Opinnäytetyöstä ja sen tutkimushaastatteluista teki haastavan jatkuvasti muuttuva maailmantilanne viitaten Covid-19-pandemiaan sekä Ukrainan sotaan. Maailmantilanne oli, ja on edelleen, jatkuvan muutoksen alla ja täten myös ohjeistukset sekä työn suunnittelu työmatkustuksen osalta muuttuvat lyhyelläkin aikavälillä. Nämä vaikuttavat tutkimushaastatteluiden toistettavuuteen ja luotettavuutta arvioidessa sen vahvistuvuuteen. Jos samankaltainen teemahaastattelu toteutetaan erilaisessa maailmantilanteessa, sen tulokset todennäköisesti poikkeavat osittain tähän opinnäytetyöhön saaduista vastauksista.

Opinnäytetyön haastattelut tehtiin myös tilanteessa, jossa organisaatio oli edelleen muutostilanteessa hakien osittain vielä uusia toimintatapoja. Tutkimushaastatteluiden kohde oli työmatkustus ja haastateltavina oli organisaation toimialajohtajat. Tarkoituksena oli hakea näkemyksiä senhetkiseen henkilöstön liikkuvuuteen sekä matkustukseen tulevaisuudessa. Haastattelujen henkilöiden määrä jäi vähäiseksi ja koko organisaation näkökulmasta suppeaksi, joten tästä syystä tulosten luotettavuus on yksipuolinen ja kapea. Jos tarkastellaan aineiston kattavuutta, on se tähän opinnäytetyöhön mielestäni riittävä, joskin aiheen jatkotutkimustarve nousee vahvasti esiin.

Haastattelujen perusteella matkustusohjeen päivityksen yhteydessä olisi hyvä ottaa huomioon sieltä nousseita visioita sekä kehitysideoita. Haastattelut toivat kuitenkin esiin organisaation hyväksi koetut toimintatavat erilaisten

ohjeistuksien käyttöönotossa ja päivitysten viestinnässä. Haastatteluissa kävi ilmi myös se, että jokainen tietää mistä eri ohjeita voi lähteä tarpeen vaatiessa hakemaan. Haastatteluiden tulokset tukivat organisaation johtamisjärjestelmää sekä sen prosesseja ja tulokset tukevat täten työn uskottavuutta.

Mielestäni teoreettinen viitekehys oli onnistunut rajauksineen ja sieltä saatu tieto tuki haastatteluissa esiin tulleita asioita. Tästä esimerkkinä viestinnän tärkeys organisaatiossa. Organisaatiomuutos on kokonaisuudessaan laaja aihe, mutta rajattuna henkilöstöön ja muutosviestintään, se tuo yhtenäisyyttä työhön tutkimushaastattelujen kanssa.

Työmatkustuksen teoreettiset lähteet olivat haasteellisia löytää tai lähteiden julkaisusta oli kulunut jo pitkä aika. Työmatkustukseen liittyvät teoreettiset aiheet ovat julkaistu ennen Covid-19-Pandemiaa tai sen alkuvaiheessa sekä ennen Ukrainan sotatilannetta. Tästä syystä ne vaikuttavat myös luotettavuuden arviointiin ja niitä voi kyseenalaistaa.

Haastattelujen toteuttaminen verkkohaastattelujen muodossa oli sujuvaa. Teknisiä ongelmia ei ollut ja haastattelujen aikataulut saatiin sopimaan haastattelun molemmille osapuolille hyvin. Haastattelutilanteet olivat ilmapiiriltään vapautuneita johtuen todennäköisesti työskentelystä samassa organisaatiossa vastaajien kanssa. Näin ollen haastattelijalla ei jännittänyt haastattelutilannetta itse ja se heijastui myös vastaajiin. Tämän kaltainen tilanne tuo luottamuksen ilmapiiriin haastatteluihin ja se tuo luotettavuutta haastatteluista saatuihin vastauksiin. Tiedonhankinta puolistrukturoituna teemahaastatteluna oli vapaamuotoista ja vuorovaikutteista ja pyrin toimimaan haastatteluissa eettisiä arvoja noudattaen. Kuten Tuomi & Sarajärvi (2018) toteavat, tutkimuksella ja etiikalla on kaksi eri yhteyttä, tulosten vaikutus eettisiin ratkaisuihin ja toisesta näkökulmasta eettisten kantojen vaikutuksen itse tutkijan päätöksiin omassa työssään.

Työskentelen toimeksiantajan organisaatiossa kouluttajana. Opinnäytetyön tekijänä olen vastuussa henkilökohtaisesti opinnäytetyön toteutuksesta ja haastateltujen henkilöiden henkilötiedoista. Opinnäytetyötä laatiessa tavoite oli katsoa aihetta ulkopuolelta, jotta oma mielipide tai vuosien varrella työssä opittu

tapa ei heijastu työn sisältöön eikä vaikuta työn luotettavuuteen. Työn edessä pohdin omaa asemaani työn toteuttajana eettisestä näkökulmasta.

Työnkuvani muuttuessa laajemmaksi ja monipuolisemmaksi pitkän kokemuksen myötä, olen siirtymässä organisaatiossa koulutusasiantuntijan tehtäviin omalla toimialallani omassa yksikössäni. Tämä opinnäytetyö tukee minua tulevassa tehtävässäni, mutta aihe tai sen kehittäminen ei suoranaisesti kuulu omaan toimenkuvaani tällä hetkellä eikä tulevaisuudessa. Koska työmatkustuksen tilanne nyt ja tulevaisuudessa muuttuu koko ajan, suurin hyöty toimeksiantajalle olisi tullut haastattelujen sen johtopäätösten julkaisemisesta lyhyen aikaikkunan sisällä.

7.3 Jatkotutkimusehdotukset

Koska opinnäytetyö jäi suppeaksi ja sen hyödynnettävyys organisaatiolle on pieni, jatkotutkimuksena ehdotan kyselyn tekemistä työmatkustuksesta koko henkilökunnalle ennen seuraavaa matkustusohjeen päivitystä. Tällä saadaan ajantasaista tietoa siltä kohderyhmältä organisaatiossa, joka matkustaa työn vuoksi eniten. Kattavassa koko henkilökunnalle suunnatussa kyselyssä tietoa haettaisiin myös digitaalisten kanavien käytöstä korvaamaan työmatkustusta, jolloin tuloksista saatava informaatio antaisi pohjaa tulevaisuuden toiminnan suunnittelulle.

Koko henkilökunnalle suunnattuja kysymyksiä voi olla esimerkiksi: Ovatko matkustusohjeet selkeät ja helposti ymmärrettävissä? Mitä kehitysehdotuksia organisaation henkilökunta tuottaisi matkustusohjeisiin? Onko henkilökunnalla toivetta kirjallisen ohjeen lisäksi muun tyyppiseen ohjeistukseen, kuten videoituun ohjeeseen? Kuinka moni kokee oman työmatkustuksensa tilanteen muuttuvan tulevaisuudessa? Onko henkilökunta ottanut matkustusturvallisuuden huomioon oman työn suunnittelussa ja miten? Näiden kysymysten avulla uuden ohjeen sisältö vastaisi henkilökunnan tarpeisiin.

Henkilökunnan sitouttaminen organisaation viestintään ja toimintaan luo myös positiivista henkeä organisaationkulttuuriin, minkä luonti on osittain vielä kesken organisaatiomuutoksen jälkeen. Ohjeiden mahdollinen videointi henkilökunnan osaamista hyödyntäen vahvistaisi digitaalisten työvälineiden käyttöä.

Muutosviestinnässä henkilökunnan ääni sekä oikean aikainen viestintä on tärkeää ja heidän mielipidettään kysymällä osallistetaan henkilökunta koko organisaation toimintaan. Toimintaohjeet luodaan yhdessä ja ylhäältä alaspäin kohdistuva viestintä tasoittuu näin ollen luomaan tasavertaisempaa toimintaa organisaation sisällä.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön valmistelu alkoi lokakuussa 2021 suunnitelman kirjoittamisella sekä toimeksiantajan ohjaustapaamisella, jossa luotiin yhdessä tavoitteita. Teoriaosan kirjoittaminen alkoi marraskuussa 2021 ja teemahaastattelut toteutettiin helmikuussa 2022. Aikataulut ei onnistunut alkuperäisen suunnitelman mukaisesti opinnäytetyön tekijän oman liian tiiviiksi suunnitellun aikataulun vuoksi. Tämän lisäksi oma Erasmus-ulkomaan vaihtojakso siirtyi keväälle 2022 alkuperäisestä suunnitelmasta mennen näin ollen päällekkäin opinnäytetyön laatimisen kanssa.

Opinnäytetyön alkuperäinen suunnitelma oli luoda päivitetty työmatkustusohje kirjallisena tai videoiden. Se rajattiin kuitenkin pois aika pian jo opinnäytetyön suunnitelman yhteydessä. Suunnitelmana oli myös toteuttaa koko organisaation henkilöstölle suunnattu lomakekysely, mutta aikataulun viivästymisen vuoksi myös se jätettiin pois työn loppuvaiheessa.

Opinnäytetyön aihe oli mielenkiintoinen, koska oma kiinnostus henkilöstöhallinnon työtehtäviin on ollut suuri. Tämän lisäksi syksyn 2022 aikana omiin työtehtäviin on tullut kansainvälisen opiskelijavaihdon vastuu omassa tiimissä toimeksiantajaorganisaatiossa. Tämän opinnäytetyön kautta sain itselleni uutta teoreettista tietoa organisaatiomuutoksista sekä muutosviestinnästä ja voin toimia niitä hyödyntäen omassa työssäni. Sen lisäksi opin tieteellisen tutkimuksen prosesseista ja erilaisista tutkimukseen liittyvistä teorioista. Opinnäytetyö nosti esiin myös omia uusia kiinnostuksen kohteita, kuten matkustusturvallisuuden lisääminen niin vaihto-opiskelijoille kuin henkilökunnalle.

Opinnäytetyön tekeminen oli ajoittain haasteellista. Tämä johtui omasta ajanhallinnasta sekä opiskeluvaihdosta ulkomailla keväällä 2022. Lähes kokoaikaisesti työskentely opiskellen samanaikaisesti toi paineita opinnäytetyön

kirjoittamisessa. Alkuperäinen suunnitelma oli jäädä opintovapaalle opinnäytetyön ajaksi, mutta se ei ollut mahdollista toteuttaa.

Tämän opinnäytetyön prosessin aikana opin kuinka tärkeää on aikatauluttaa tämän tyyppinen projekti sekä pysyä sovitussa suunnitelmassa. Aikataulutus on vahva runko prosessin hallinnalle. Opinnäytetyön kautta opin myös ymmärtämään sen merkityksen tutkimustyössä aiheen ollessa jatkuvan muutoksen alueella. Jos nyt pääsisin ohjeistamaan itseni opinnäytetyön alkuvaiheessa, painottaisin vahvasti koko opinnäytetyön prosessin napakkaa aikataulua sekä keskittymistä täysin ainoastaan työn tekoon.

LÄHTEET

Alasuutari, P., Koskinen, I. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Antti-Poika, T., Bergström, B., Härmä, M., Leppänen, A & Mukala, K. 2015. Työmatkalla maailmalla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Armstrong, M. & Taylor, S. 2017. Armstrong's handbook of human resource management practice. 14th edition. London: Kogan Page.

Arnold, G. 2008. Corporate financial management. Fourth edition. Harlow: Prentice Hall Financial Times.

Beck, D. & Ward, D. 2020. Economics & Business. Sixth edition. Maidenhead, Berkshire: McGraw-Hill Education.

Björklund, S. 2021. Pohjanmaan yritysjohto toivoo lisää lentoyhteyksiä Vaasasta - lentomatkustaminen on elpymässä koronaa edeltävälle tasolle. *Yle-Uutiset*. Verkkolehti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-12151943> [viitattu 2.10.2022].

Douglas, A. & Lubbe, B. 2006. Identifying value conflicts between stakeholders in corporate travel management by applying the soft value management model: A survey in South Africa. *Science Direct*. Saatavissa: <https://www.sciencedirect.com.ezproxy.xamk.fi/science/article/pii/S0261517705001901> [viitattu 17.12.2021].

Elving, W.J.L. 2005. The role of communication in organizational change. *Corporate communications: An international journal*, 10(2), 129-130. Saatavissa: <https://www-emerald-com.ezproxy.xamk.fi/insight/content/doi/10.1108/13563280510596943/full/pdf?title=the-role-of-communication-in-organisational-change> [viitattu 24.1.2022].

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Finnish Business Travel Association. 2021. Pohjoismaisen travel Post Covid-19 kyselyn tulokset. WWW-Dokumentti. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/results/SM-LFZW9Z9L9/> [viitattu 18.12.2021].

Hallsten-Karvinen, K. 2021. Koulutusasiantuntija. Haastattelu 9.12.2021. AEL-Amiedu Oy.

Harisalo, R. 2021. Organisaatioteoriat. Helsinki: Tietosanoma.

Heljaste, J-M., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J., Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin seudun kaup-pakamari.

Hermes Consulting. 2013. Corporate Travel Management in Western Europe: Opportunities and Challenges. PDF-tiedosto. Saatavissa: <file:///C:/Users/marika.soininen/Downloads/corporate-travel-management-in-western-europe-challenges-and-pportunities.pdf> [viitattu 18.12.2021].

Hietapakka, L., Niiranen, V., Laulainen, S., Sinervo, T., Zitting, J. 2020. Henki-löstön luottamus organisaatioon ja johtajiin sosiaali- ja terveystalvelujen orga-nisaatiomuutoksessa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Ai-kakauslehti*, 28 (2) 168–184. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/75187> [viitattu 12.12.2021].

Juuti, P. & Virtanen, P. 2009. Organisaatiomuutos. Helsinki: Otava.

Kallankari, S. 2019. Muutoksen johtaminen arjessa. Opas sosiaali- ja tervey-denhuoltoon. Helsinki: Duodecim.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 2007. Yritysviestinnän ABC. 4.–8. pai-nos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuusela, S. 2015. Organisaatioelämää. Kulttuurin voima ja vaikutus. Helsinki: Talentum.

Lindholm, P. 2021. Businessmatkustaminen ei koskaan palaa ennalleen, sano-vat suuryritykset – etänä hoidetaan nyt jopa huoltoja, laitetestejä ja asennuk-sia. *Yle Uutiset*. Verkkolehti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-12118303> [vii-tattu 20.12.2021].

Lubbe, B. 2020. Business Travel: a perspective paper. *Tourism Review*. Vol.75 No 1, pp. 113-116. Saatavissa: <https://www-emerald-com.ezproxy.xamk.fi/insight/content/doi/10.1108/TR-05-2019-0178/full/pdf?title=business-travel-a-perspective-paper> [viitattu 18.12.2021].

Marjamäki, P-L. & Vuorio, P. 2021. Viestinnän johtaminen. Strategiasta tulok-siin. Helsinki: Alma Talent.

Mattila, P. 2007. Johdettu muutos. Helsinki: Talentum.

Maxwell, J-C. 2021. Johtajuusmuutos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Myllymäki, R. 2018. Sano se selvästi! Muutosviestinnän opas. Tuusula: Kette-rät Kirjat Oy.

Pirinen, H. 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Talentum.

Puusa, A., Juuti, P. & Aalto, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: [Laadullisen](#)

[tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät | Ellibs Lukuohjelma \(ellibslibrary.com\)](#) [viitattu 6.10.2022).

Pöyhtäri, J. 2018. Miksi kansainvälistyä ja miten? Käytännön vinkit kansainvälistymiseen. Blogi. Saatavissa: <https://kskauppakamari.fi/fi-fi/article/blogi/miksi-kansainvalistya-ja-miten/856/> [viitattu 17.12.2022].

Rajamäki, M., Rytivaara, A., Lahti-Leeve, S. 2021. EK:n käytännön suosituksia ja ohjeistuksia yrityksille koronatilanteessa (päiv. 10.12.2021). Elinkeinoministeriö. Saatavissa: <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/ek-suosittelee-yrityksia-varautumaan-koronaviruksen-mahdolliseen-laajamittaiseen-leviamiseen/#3> [viitattu 17.12.2021].

Ratsula, N. 2016. Compliance. Eettinen ja vastuullinen liiketoiminta. Helsinki: Talentum.

Rokka, T. 2021. Vaasassa yritysten usko työmatkustuksen elpymiseen on vahvaa – Moni arvioi lentomatkustuksen palaavaan koronaan edeltävälle tasolle. *Kauppalehti*. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www-kauppalehti-fi.ezproxy.xamk.fi/uutiset/vaasassa-yritysten-usko-tyomatkustuksen-elpymiseen-on-vahvaa-moni-arvioi-lentomatkustuksen-palaavan-koronaan-edeltavalle-tasolle/b1178325-2c08-42f9-8bc1-39d553a32dc8> [viitattu 18.12.2021].

Salminen, J. 2014. Uuden esimiehen kirja. Helsinki: J-Impact.

Sivistystyönantajat, Sivista. 2002. Ammatillisten aikuiskoulutuskeskusten työehtosopimus 9.8.2022- 31.2.2024. PDF-Dokumentti. Saatavissa: https://www.sivista.fi/wp-content/uploads/2022/09/Ammatillinen-aikuiskoulutuskeskus-TES-2022_2024_02092022.pdf [viitattu 2.10.2022].

Suomen liikematkayhdistys ry. Mitä matkahallinto on. Matkahallinnon osa-alueet. PDF-Dokumentti. Saatavissa: https://fbta.net/wp-content/uploads/Matkahallinnonosa_alueet2007_1.pdf [viitattu 19.12.2021].

Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisten matkailu [verkkójulkaisu]. ISSN=1798-8837. Kesä (1.5.-31.8) 2021. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: https://stat.fi/til/smat/2021/14/smat_2021_14_2021-10-21_tie_001_fi.html [viitattu 17.12.2021].

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi. E-kirja. Saatavissa: [Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi | Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu | Xamk Kaakkuri \(finna.fi\)](#) [viitattu 4.10.2022).

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtiovarainministeriö. 2022. Valtion matkustussääntö 2022. PDF-julkaisu. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164215/VM_2022_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 1.10.2022].

Verhelä, P. 2014. Matkailuin perusteet. Kuopio: SH Traveledu Oy.

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot. 3.painos. Helsinki: Wsoy.

Hei

Toimin Taitotalossa kouluttajana palvelu- ja hyvinvointitoimialalla ja opiskelen työni ohessa liiketalouden amk tutkintoa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa.

Opinnäytetyöni aiheena on Matkustusohjeen päivittäminen organisaation muutostilanteessa. Tiedonhankinnan tavoitteena on kartoittaa Taitotalon henkilökunnan työmatkustuksen tämänhetkistä tilaa sekä tulevaisuuden näkymiä. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää Taitotalon henkilökunnan matkustusohjeen päivittämisessä.

Voitko osallistua opinnäytetyöni tutkimushaastatteluun? Tiedonhankinnan lähteenä tavoitteeni on haastatella Taitotalon toimialajohtajia ja asiakkuusjohtajaa työmatkustuksesta ja ohjeistuksesta sekä viestinnästä. Toimialajohtajilla on tutkimukseni näkökulmasta hyödyllistä tietotaitoa.

Toimialajohtajien haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina verkon välityksellä Teams-sovelluksen kautta erikseen sovittuina ajankohtina helmikuun aikana ja haastatteluun varaan aikaa noin tunnin verran. Haastattelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja haastatteluaineisto käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti sekä tietoturvallista periaatetta noudattaen. Kerron mielelläni lisätietoja opinnäytetyöhöni ja sen tutkimukseen liittyen.

Viestin liitteenä teemahaastattelunkysymykset, joihin voi tutustua etukäteen ennen haastattelua.

Ystävällisin terveisin, vastausta odottaen

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Kauan olet työskennellyt Taitotalossa?

Missä toimipisteessä työskentelet (Helsinki Valimotie/Strömberginkuja/Malminkartano, Oulu)?

Työmatkustus nyt ja tulevaisuuden näkökulmat

Kuinka paljon työnkuvaasi sisältyy työmatkustusta normaalisti, kun puhutaan ajasta ennen Covid-19 pandemiaa?

Kuinka paljon työmatkoista suuntautuu kotimaahan?

Kuinka paljon työmatkoja teet ulkomaille?

Mikä on yleisin syy työmatkaasi?

Miten tai mitä järjestelmiä/palveluja käyttäen teet työmatkasi matkavaraukset?

Millaisia mahdollisia puitesopimuksia tai yrityskohtaisia sopimuksia eri palveluntarjoajien kanssa organisaatiossanne on käytössä?

Kuinka monta vuorokautta työmatkasi keskimäärin kestää?

Kuinka usein yövyt työmatkan yhteydessä toisella paikkakunnalla?

Mitä kulkuvälineitä käytät pääsääntöisesti työmatkalle lähtiessäsi?

Kuinka laskutat matkasi organisaatioltasi?

Tiimin jäsenten työmatkustus

Toimit johtotehtävissä. Kuinka tarkasti seuraat tiimisi työmatkuksesta syntyviä kuluja?

Miten olette pyrkineet huomioimaan työmatkustuksen syntyviä kuluja?

Kuinka paljon tiimisi työmatkustus on muuttunut pandemian aikana?

Kuinka paljon uskot tiimisi tekevän työmatkoja seuraavan kolmen vuoden aikana verraten edellisiin vuosisiin?

Kuinka paljon tiimissänne on kansainvälistä yhteistyötä, jonka kautta eteen nousee myös mahdollisia työmatkoja?

Millaisia vaihtoehtoisia tapoja olette käyttäneet omassa työssä/tiimissä työmatkustuksen tilalla?

Miten matkustusturvallisuus on mielestäsi huomioitu työmatkalla?

Työmatkustukseen liittyvä ohjeistus organisaatiossa

Kuinka hyvin tunnet organisaatiosi tämänhetkiset matkustuskäytänteet?

Millaisia matkustusohjeita olet saanut organisaatiostasi työmatkustukseen liittyen?

Missä ohjeistus on henkilökunnan saatavilla?

Onko matkustusohjeisiin tullut muutoksia pandemian aikana? Jos on, niin millaisia?

Aikooko organisaatiosi muuttaa matkustuskäytäntöjä tulevaisuudessa?

Organisaation viestintä, työmatkustus

Organisaatiossasi on ollut/meneillään organisaatiomuutos. Onko se vaikuttanut esimerkiksi matkustusohjeisiin ja jos on, niin miten se näkyy työssäsi?

Miten uusista ohjeista, kuten työmatkustukseen liittyvistä ohjeista, viestitään henkilökunnalle?

Mitä organisaatiosi viestintäkanavia seuraat tai käytät aktiivisesti?

Miten viestit omassa tiimissäsi uusista ohjeista?

Pandemian aikana on siirrytty voimakkaasti etätyöskentelyyn. Miten etätyö on vaikuttanut omaan viestintääsi?



1

Tietosuojailmoitus sovellettavaksi opiskelijoiden opinnäytetöihin

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen/selvitykseen tms.]

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjä on ihminen (esim. opinnäytetyöntekijä) tai organisaatio, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on

Marika Eväkoski

Talvisillankatu 23 A 2

05860 Hyvinkää

040 2595 240

soininen.marika@gmail.com

2. Opinnäytetyön suorittajat

Marika Eväkoski

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Opinnäytetyön haastatteluaineistoa varten kerätyt haastatteluaineistot. Ei henkilötietoja. Ammattinimikkeet esillä.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Käytännössä opinnäytetyössä käsittelyperuste on lähes aina tutkittavan suostumus (harvemmin yleisen edun mukainen tieteellinen tai historiallinen tutkimus).

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella:

- tutkittavan suostumus
- rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen
- yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen (tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi tai aineiston arkistointi) rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

5. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön aihe: Matkustusohjeen päivittäminen organisaation muutostilanteessa

Opinnäytetyön kesto: 1.11.2021 – 8.11.2022

Henkilötietojen käsittelyn kesto 1.2.2022 – 8.11.2022

6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

A. Toimenkuva

B. Kerätäänkö ja käsitelläänkö opinnäytetyössä arkaluonteisia tietoja?

Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

TAI

Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia arkaluonteisia henkilötietoja:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Mikä on arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyperuste?

- Tutkittavan/osallistujan suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimus, tilastointi tai aineiston arkistointi
- Tutkittava/osallistuja on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Mistä henkilötiedot saadaan?

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä

Xamkissa käytetään tallennustilana pilvipalveluita (Teams ja OneDrive). Microsoft saattaa siirtää näihin palveluihin tallennettua tietoa tai niiden varmuuskopioita EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Microsoftin tietosuojalauseke on luettavissa osoitteesta: <https://privacy.microsoft.com/fi-FI/privacystatement>

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään.

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Henkilötiedot ovat sähköisessä muodossa ja ne säilytetään opinnäytetyön tekijän omassa tiedostossa, joka on suljetussa verkossa organisaation salasanalla suojattuna. Suorat tunnistetiedot ovat poistettu.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on: Marika Eväkoski, Talvisillankatu 23 A 2, 05860 Hyvinkää. soinin.marika@gmail.com. 040 2595 240

- a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)
Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.
- b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)
Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.
- c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)
Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.
- d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)
Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@xamk.fi