

**OPINNÄYTETYÖ**

Laura Jussila

Niina Lampela 2012

**LEVIN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KOULUTUSOHJELMA  
MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**LEVIN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN KE-  
HITTÄMINEN**

Laura Jussila  
Niina Lampela

2012

Toimeksiantaja Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke  
Ohjaajat Jenni Laine, Matti Liimatta, Marja Tolonen-Martikainen

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2012 \_\_\_\_\_

Työ on luettavissa Theseuksessa.

<b>Tekijä</b>	Laura Jussila, Niina Lampela	<b>Vuosi</b>	2012
<b>Toimeksiantaja</b>	Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke		
<b>Työn nimi</b>	Levin matkailun turvallisuuden kehittäminen		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	51 + 4		

---

Opinnäytetyö käsittelee Levin matkailualueen turvallisuussuunnittelua. Työssä kerrotaan yleisesti matkailun turvallisuudesta sekä käydään läpi siihen liittyviä aihealueita niin paikallisesti kuin yleisellä tasolla.

Opinnäytetyö on tuotoksellinen työ, sillä sen pääpaino on lopullisen tuotoksen toteuttamisessa. Työn tavoitteena on tehdä pohjatyötä Levin tulevalle, kaikkia toimijoita palvelevalle, turvallisuussuunnitelmalle ja tätä kautta kehittää matkailualueen turvallisuustoimintaa. Työn tarkoituksena on vastata kysymyksiin muun muassa turvallisuussuunnitelman sisällöstä, sen kehittämisestä, turvallisuussuunnitelman päivittämisen vastuusta ja jakelusta sekä Levin matkailualueen erityispiirteistä.

Turvallisuussuunnitelman aineiston keräämisessä käytettiin teemahaastatteluja, havainnointia sekä erilaisissa keskusteluissa ja turvallisuuden teemapäivissä kerättyä tietoa. Haastateltavien kohderyhmä on pääasiassa painottunut Levin alueen toimijoihin, mutta mukana on myös joitakin maakunnallisia tahoja. Aineiston teoriaosuuden kokoamisessa on käytetty turvallisuuteen liittyvää painettua kirjallisuutta sekä Internet-lähteitä. Kittilän, Muonion ja Enontekiön vuonna 2008 valmistunut turvallisuussuunnitelma on antanut pohjaa tämän opinnäytetyön kirjoittamiselle.

Selvityksen mukaan Levin matkailualueella turvallisuustoiminta on kehittynyt viime vuosina. Asenteet turvallisuustyöhön ovat positiivisia, joskin itse toimenpiteisiin osallistuminen on heikonlaista. Puutteita turvallisuudessa löytyy vielä esimerkiksi sesonkityöntekijöiden koulutuksessa, epäselvästi merkattua mökkiosoitteistosta sekä kaivostoiminnan vaikutuksista alueella. Muita tulevaisuudessa huomioitavia asioita ovat väkimäärien lisääntyminen, jatkuva rakentaminen alueella sekä huumausaineiden lisääntyminen. Näihin asioihin halutaan panostaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuuden takaamiseksi, alueen hyvän imagon säilyttämiseksi sekä alueen toimijoiden yhteistyön parantamiseksi.

Avainsanat:

Kittilä, Levi, matkailun turvallisuus, turvallisuussuunnitelma, riskit, verkosto

<b>Author</b>	Laura Jussila, Niina Lampela	Year	2012
Commissioned by	Tourism Safety and Security System in Lapland		
Subject of thesis	Developing Tourism Safety and Security in the Tourism Region of Levi		
Number of pages	51 + 4		

---

This thesis is about a regional safety plan for Levi. In the thesis there is information about security of tourism in general and regionally.

The aim of this thesis was to make a conjoining safety plan for all the organisations in the Levi area. The goal was to create base for further safety plan of Levi. Among other things, the purpose of the thesis was to answer the questions concerning the content and updating responsibility of the safety plan and the development of the content of the safety plan. There is also information about the features of the Levi Ski Resort.

To collect the material for the safety plan, methods such as theme interview, observation and discussions with Levi's operators were used. Information was also collected in various Safety and Security events which took place in Levi. The main group of interviewees were the local operators but also other operators working in Lapland were interviewed. To collect the needed material, also literature of the security of tourism and some internet sources were used. The safety plan of Kittilä, Muonio and Enontekiö served as the base for this thesis.

According to this thesis, the safety work in the Levi Ski Resort has developed during the past few years. The attitudes towards the safety work are positive, although the participation of the operators is quite weak. There are still some defects concerning the area's safety, for example the training of the seasonal workers, the insufficient addresses of the cottages and the influence of the mining business in the area. Other matters which must be taken care of are the increasing number of tourists, constant building and drug problems. There are the factors which need to be invested in for the security of customers and employees, to maintain the good image of the area and to improve the cooperation of the organisations.

Key words: Levi, Kittilä, risks, safety plan, tourism, tourism safety, network

# SISÄLTÖ

## KUVIOLUETTELO

1	JOHDANTO .....	2
2	MATKAILUALUEEN KUVAUS .....	4
3	MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU.....	7
	3.1 MATKAILUN TURVALLISUUS.....	7
	3.2 LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUDEN VERKOSTOMALLI .....	9
	3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli .....	9
	3.2.2 Lapin verkostoitumismalli.....	11
	3.3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN MATKAILUALUEELLA .....	13
	3.4 MATKAILUN TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI.....	17
	3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessi ja menetelmät .....	19
	3.4.2 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä.....	20
	3.4.3 Ennakkoinnista skenaarioihin.....	24
	3.5 MATKAILUALUEEN RISKIENHALLINTA .....	25
	3.6 MATKAILUALUETASOINEN KRIISINHALLINTA.....	28
	3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa.....	29
	3.6.2 Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa.....	32
4	SELVITYKSEN TIEDONKERUUMENETELMÄT .....	35
5	TULOKSET .....	38
	5.1 ALUEEN TURVALLISUUDEN NYKYTILA .....	38
	5.2 RISKITEKIJÄT ALUEELLA .....	40
	5.2.1 Mökkiosoitteisto.....	40
	5.2.2 Sesonkityöntekijät ja turvallisuuskoulutus.....	40
	5.2.3 Kaivos- ja muu liikenne.....	41
	5.2.4 Päihteet ja muut huumausaineet .....	42
	5.3 MATKAILUALUEEN TULEVAISUUTEEN VARAUTUMINEN .....	42
	5.4 KRIISINHALLINTA .....	43
	5.5 TURVALLISUUSVERKOSTO .....	44
	5.6 TULOSTEN LUOTETTAVUUS.....	45
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	46
	6.1 TURVALLISUUDEN KEHITYSEHDOTUKSET .....	46

6.1.1	Turvallisuuskoulutus.....	46
6.1.2	Vuosikello.....	46
6.1.3	Kiinteistöjen selkeä merkintä.....	47
6.1.4	Resurssikartoitus.....	48
6.2	TURVALLISUUSSUUNNITELMAN PÄIVITTÄMINEN.....	48
6.3	LEVIN MATKAILU OY:N ROOLI.....	49
7	POHDINTA .....	50
	LÄHTEET.....	53
	LIITTEET.....	57

## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1 Levin keskuksen kartta .....	5
Kuvio 2 Verkostoituminen yrityselämässä .....	8
Kuva 3 Arvoketjumalli .....	10
Kuva 4 Yritysturvallisuuden osa-alueet.....	15
Kuva 5 Riskienhallinnan osa-alueet.....	27
Kuva 6 Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit .....	31

## 1 JOHDANTO

Turvallisuus matkailualalla ei ole mitenkään uusi ilmiö, mutta nykypäivänä siihen on alettu panostaa enemmän kuin aikaisemmin. On huomattu, että matkailijat asettavat yhdeksi matkakohteensa vaatimuksista kohdemaan turvallisuuden. Tämä johtuu luultavasti esimerkiksi maailmalla tapahtuneista terrori-iskuista, luonnonkatastrofeista ja muista alueelle epävakautta tuovista asioista.

Tämän opinnäytteen tarkoitus on palvella alueen yrittäjiä ja organisaatioita turvallisuustyössä. Kyseessä on tuotoksellinen opinnäytetyö. Tämä tarkoittaa sitä, että tarkoituksenamme on saada aikaiseksi asiakirjamalli, jota alueen toimijat voivat soveltaa omassa turvallisuussuunnittelussaan. Tässä vaiheessa ei kuitenkaan voida puhua lopullisesta Levin matkailualueen turvallisuussuunnitelmasta, sillä tällainen työ vaatii huomattavasti enemmän aikaa. Tavoitteenamme on kuitenkin luoda pohja hyvälle turvallisuussuunnitelmalle, jota pystytään helposti kehittämään.

Opinnäytetyömme on osa Lapin Matkailun Turvallisuusjärjestelmä –hanketta. Kyseinen hanke koostuu turvallisuuden verkostoitumisen, ennakoinnin, koulutuksen, tutkimuksen ja tiedottamisen sisällöistä sekä järjestelmän koordinoinnista. Lapin Matkailun Turvallisuusjärjestelmä –hanke muodostuu kolmesta erillisestä hankkeesta, jotka toteutetaan vuosien 2009–2013 välisenä aikana. Näiden hankkeiden avulla pyritään parantamaan aluetasosta turvallisuussuunnittelua Lapin maakunnassa. Hankkeeseen kuuluu laaja turvallisuusverkosto, joka koostuu Lapissa toimivista viranomaistahoista, yrittäjistä ja muista toimijoista. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011.)

Oppimisenäkemyks, jolla olemme työstäneet opinnäytettämme, kutsutaan KOTA-prosessiksi. Lyhenne tulee sanoista Kokemuksesta Oppimalla Tulevaisuuden Avaimet. Tämä on Rovaniemen ammattikorkeakoulun uusi oppimisenäkemyks, joka pohjautuu tietokäsitykseen. Olemme lähestyneet oppimista Problem Based Learning –konseptin avulla. Prosessia voidaan kutsua myös pilottihankkeeksi, sillä tämä on ensimmäinen laatuaan Suomessa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2012.)



Olemme työstäneet opinnäytetyötämme ryhmässä, jossa muut tekevät turvallisuussuunnitelmat neljälle muulle matkailualueelle Lapissa. Nämä alueet ovat Utsjoki, Salla, Rovaniemi ja Meri-Lappi. Kokonaisuuteen kuuluu vielä viisi muuta Lapin aluetta, joihin turvallisuustyötä tehdään projektityöntekijän johdolla. Yhdessä opinnäytetyöryhmän kanssa olemme pohtineet keskeisimmät tutkimuskysymykset, joihin pyrimme selvityksessämme vastaamaan.

- Millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää matkailualueen turvallisuutta ja sen laatua?
- Minkälaisessa muodossa ja mitä aluekohtainen turvallisuussuunnitelma tulisi sisältää?
- Miten se saadaan mahdollisimman laajaan jakeluun? Ja kuka on vastuussa sen toteuttamisesta ja päivityksestä?
- Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?

Kun aloimme tehdä tätä työtä, luulimme että turvallisuusasiat Levillä ovat huonossa kunnossa. Siihen luultavasti vaikuttivat omat kokemuksemme, kun olemme työskennelleet alueella. Alkuun ajattelimme, että tulemme tekemään lopullisen turvallisuussuunnitelman alueelle. Huomasimme kuitenkin, että ajan rajallisuus ei salli sitä ja jouduimme määrittämään pääkohdat tälle selvitykselle.

Levin matkailualueelle on aikaisemmin tehty opinnäytetyö turvallisuussuunnittelusta, mutta meidän tavoitteenamme on yhtenäistää alueen toimijoiden toimintatapoja turvallisuuspuolella. Tämän lisäksi alueella on jo tehty suuri työ turvallisuussuunnittelussa alueen eri tahojen toimesta. Toivomme opinnäytetyömme kokoavan yhteen edellisissä turvallisuusprojekteissa esille nousseita ajatuksia ja tätä kautta kehittämään matkailualueen turvallisuustyötä.

## 2 MATKAILUALUEEN KUVAUS

Levi on osa Kittilän kuntaa, jossa on 6312 asukasta. Sen naapurikuntia ovat Rovaniemi, Kolari, Enontekiö, Inari, Muonio ja Sodankylä. Levin hiihtokeskus sijaitsee Sirkan kylässä, jossa paikallisia asukkaita on noin 1000 (31.3.2012) (Väestörekisterikeskus 2012).

Levi on Suomen suurin laskettelukeskus, josta löytyy 45 laskettelurinnettä ja 27 hissiä. Alueella on yhteensä 230 kilometriä maastohiihtolatuja sekä 886 kilometriä virallisia moottorikelkkareittejä. Koko Levin alueella on yhteensä 23 500 majoituspaikkaa, 38 ravintolaa sekä yli 50 ohjelmapalveluyrittäjää. Vaikka tällä hetkellä Levin matkailu on painottunut pääasiassa talvisesonkiin, ollaan alueella hyvää vauhtia kehittämässä myös kesämatkailua. Tästä todisteena ovat esimerkiksi vuonna 2009 avattu 18-reikäinen golfkenttä, maailman pohjoisin Kona Bike Park sekä Gondolialueella sijaitseva Seikkailupuisto (Levin Matkailu Oy 2012). Levillä järjestetään vuosittain paljon tapahtumia, joista suurimpia ovat Levi World Cup, alppihiihdon SM-kilpailut sekä Ruskamaratton. Näiden lisäksi alueella järjestetään lukuisia talvi- ja kisatapahtumia.

Levin matkailualue tunnetaan Suomessa ja maailmalla sen kauniista luonnosta, puhtaasta ilmastosta, revontulista sekä Lapin eksotiikasta. Levin matkailualueen erityispiirteitä ovat monipuolisuus ja helposti saatavilla olevat palvelut, ympärivuotisuus, kansainvälinen toiminta sekä tiivis ja nopea rakentaminen. Levin viime vuosien näyttävin investointi on vuonna 2008 valmistunut Levin Tori. Muita investointeja ovat muun muassa hotelli Panorama, Levin ainoan kylpylän laajennus sekä kokous- ja kongressikeskus, josta löytyy myös Levin ensimmäinen elokuvateatteri (Lapin Liitto 2011a.) Eräs erityispiirre Levin alueella on Kittilän lentokentän läheisyys, joka on ainoastaan 15 minuutin ajomatkan päästä tunturikeskuksesta. Tämän lisäksi rautatieliikenne, joka ulottuu Kolariin asti, on suhteellisen lähellä. Seuraavassa kuvassa on esitetty Levin keskuksen kartta, johon on myös havainnollistettu palvelujen saatavuutta.



Kuvio 1 Levin keskuksen kartta (Levin Matkailu Oy 2012)

Vuonna 2008 valmistui Jenni Lindgrenin Kittilän, Muonion ja Enontekiöiden turvallisuussuunnitelma. Suunnitelmaan oli kerätty eräitä vakavia turvallisuuden liittyviä puutteita, joihin haluttiin parannusta. Tällaisia olivat esimerkiksi kevyenliikenteenväylien puuttuminen Levillä sekä vähäinen valvonta moottorikelkkareiteillä. Lisäksi parannusta haluttiin rinneturvallisuuden valvontaan. Edellä mainittuihin ja muutamiin muihin turvallisuusriskeihin on saatu tehtyä parannuksia, mutta vielä alueelta löytyy osa-alueita, jotka kaipaavat välitöntä huomiota (Lindgren 2008).

Levi on ollut valitettavan tunnettu niin sanotusta alkoholikulttuurista. Matkailualueella ollaan oltu erityisen huolestuneita nuorten naisten humalanhakuisesta juomisesta. Liian päihtyneet henkilöt aiheuttavat turvallisuusriskejä pääosin itselleen, mutta myös muille ympärillä oleville. Esimerkiksi lumihankeen sammuminen kovalla pakkasella on hyvin todennäköinen riski tällaisella

henkilöllä. Levin kävijämäärään nähden nämä ovat kuitenkin harvinaislaatuista, joskaan eivät epätodennäköisiä tapahtumia. (Anunti 2011)

Tulevaisuudessa Levin matkailualueella koskevat samat ongelmat kuin muu- takin Lappia. Ilmastonlämpiäminen on pitkällä tähtäimellä vakava uhka lumen vähenemisen takia, sillä Lapin matkailu painottuu pääasiassa talvisesonkiin. Kyseisestä ongelmasta saatiin ensimmäinen jo vuonna 2011 marraskuussa, kun alppihiihdon maailmancup jouduttiin perumaan Levillä lumenpuutteen vuoksi. Tämä aiheutti miljoonatappiot koko Levin alueelle (Skisport 2011).

Toinen huomioitava asia on väkimäärien lisääntyminen ja resurssien riittä- vyys Levin matkailualueella. Koko Lapin alueella poliisien määrää vähenne- tään jatkuvasti, mutta matkailijoiden määrän odotetaan kuitenkin nousevan. On huomattu, että matkailualueen toimijoiden täytyy tulevaisuudessa itse kehitellä ratkaisumalleja kyseiseen ongelmaan. On sanomattakin selvää, ett- ei tavallinen siviili voi korvata poliisia, mutta esimerkiksi järjestysmiehiä sekä vartijoiden apuna käyttäminen järjestyshäiriötilanteissa on yksi esimerkki alu- een itsenäisestä toiminnasta.

Tärkeä osa tulevaisuuden haasteisiin varautuessa on hyvin tehdyt suunni- telmat, toimijoiden verkostoituminen sekä kriisinhallinta. Matkailualueen toi- mijoiden täytyy siis kyetä ennakoimaan. Vaikka Suomi on koko maailmaa tarkasteltaessa turvallinen maa, täytyy täällä silti kiinnittää huomiota turvalli- suuteen ja sen kehittämiseen. Matkailualue on kuitenkin globaali ala ja suuri osa maailmalla tapahtuvista asioista vaikuttavat myös meidän toimintaan.

### 3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU

#### 3.1 Matkailun turvallisuus

Matkailun turvallisuuden käsitettä voidaan tarkastella eri näkökulmista, jolloin ymmärretään turvallisuuden laajuus käsitteenä. Matkailun turvallisuuden lähtökohta on matkailijan ja alueella toimivien organisaatioiden turvallisuus. (Iivari 2010, 37.)

Lappiin matkustava asiakas arvioi turvallisuutta erityisesti liikenteen, majoituksen tai muun matkailun liiketoimintaketjuun sisältyvän tuotteen tai palvelun osalta. Matkanjärjestäjät ja paikalliset yritykset ovat puolestaan huolissaan erityisesti sopimuksista, oikeusasioista tai vakuutuksista. Kunnat puolestaan huolehtivat muun muassa palveluiden saatavuudesta ja infrastruktuurin toimivuudesta. Yhteiskunta asettaa turvallisuuden vaatimuksia, joita sekä kunnallinen taso että organisaatiot toteuttavat. Tärkeintä on kuitenkin se, että yhteisenä päämääränä on matkailun turvallisuuden häiriöttömyys. (Iivari 2010, 37.)

Turvallisuus on ihmisen tärkeimpiä tarpeita (Maslow 1987, 15). Asiakkaalle turvallisuuden tunne on tärkeää palveluprosessin toteutumisen kannalta, koska asiakkaan ikimuistoiset kokemukset ja elämykset eivät toteudu turvatomassa toimintaympäristössä. Viestinnän kautta yksittäisten asiakkaiden kokemuksista syntyy mielikuvia koko matkailualueesta. Tästä syystä voi käyttää niin, ettei matkailija tule asiakkaaksi, jos hän olettaa toiminnan olevan turvatonta.

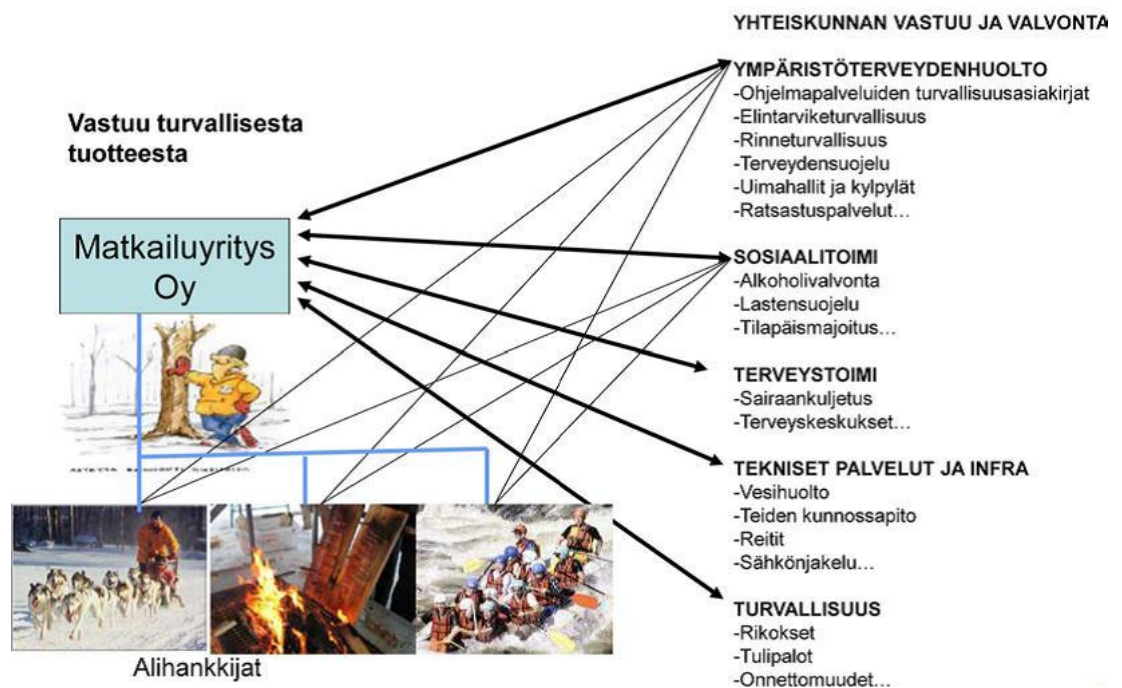
Esimerkiksi kelkkasafarille huonosti varustautunut asiakas kokee safarin epämiellyttäväksi paleltuessaan. Myös moottorikelkan ja kelkkareitin huono kunto voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen turvallisesta matkailupalvelusta. Liiketoiminnan kasvun ja kestävän kehityksen kannalta turvallisuuden kehittäminen on matkailualueen tärkeimpiä kehittämiskohteita.

Matkailualueen turvallisuuden lähtökohtana on yksittäisten organisaatioiden toiminta. Organisaatioiden turvallisuudessa ratkaisevassa osassa ovat johto ja henkilökunta. Organisaatioiden omalla turvallisuussuunnittelulla varmistetaan organisaatioiden sisäinen turvallisuus ja asiakkaiden suojeleminen vahingoilta.

ja tapaturmilta. Johto on avainasemassa, koska se toimii esimerkkinä ja motivoi henkilöstöä toimimaan suunnitelmien mukaan. Turvallisuuden kehittäminen organisaatiossa on viime kädessä johdon tehtävä. (Livari 2010, 46.)

Henkilöstön pitää noudattaa annettuja määräyksiä, jotta turvallisuutta kehittävät suunnitelmat toteutuisivat käytännössä. Työntekijän täytyy ymmärtää, mitä johdon määrittelemillä suunnitelmilla tarkoitetaan ja miten tärkeää se on organisaation kehitykselle. (Miettinen 2002, 20.) Työntekijän on myös sisäistettävä, mitä turvallisuus hänen työssään merkitsee ja mitä konkreettisia vaikutuksia omalla toiminnalla on organisaation toimintaan.

Matkailualueen turvallisuudessa täytyy myös huomioida matkailustrategiat ja alueella toimivat viranomaiset, kunnat ja järjestöt, jotka vaikuttavat olennaisesti alueen turvallisuuteen (livari 2010, 46). Viranomaistoiminnalla pyritään säätelemään ja parantamaan matkailuyritysten turvallisuuden tilaa ja samalla viranomaiset ovat vastuussa yhteiskunnan yleisestä turvallisuudesta pyrkiesään ennaltaehkäisemään rikoksia, tulipaloja ja muita onnettomuuksia. Kunnat puolestaan vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen turvaamalla peruspalvelut. (Lehto 2011.) Matkailun turvallisuuden moniulotteisuutta voidaan havainnollistaa esimerkiksi seuraavan kuvion (kuvio 2) avulla:



Kuvio 2 Verkostoituminen yritys-elämässä (Lehto 2009)

Yksittäinen yritys on vastuussa omasta tuotteestaan. Lisäksi yritysten on varmistuttava alihankkijoidensa turvallisuudentilasta sekä huomioitava eri säädökset ja vastuut yhteiskunnan tasolla. Viranomaiset ja kunnat ovat puolestaan vastuussa yhteiskunnallisista ja kansallisista velvoitteistaan. (Lehto 2011.) Seuraavissa luvuissa käsitellään matkailualueen turvallisuuden toteuttamista ja kehittämistä. Turvallisuuden kehittämiseen ja toteuttamiseen on olemassa useita työvälineitä, jotka toimivat linkittyneinä toisiinsa ja parhaiten kokonaisuutena.

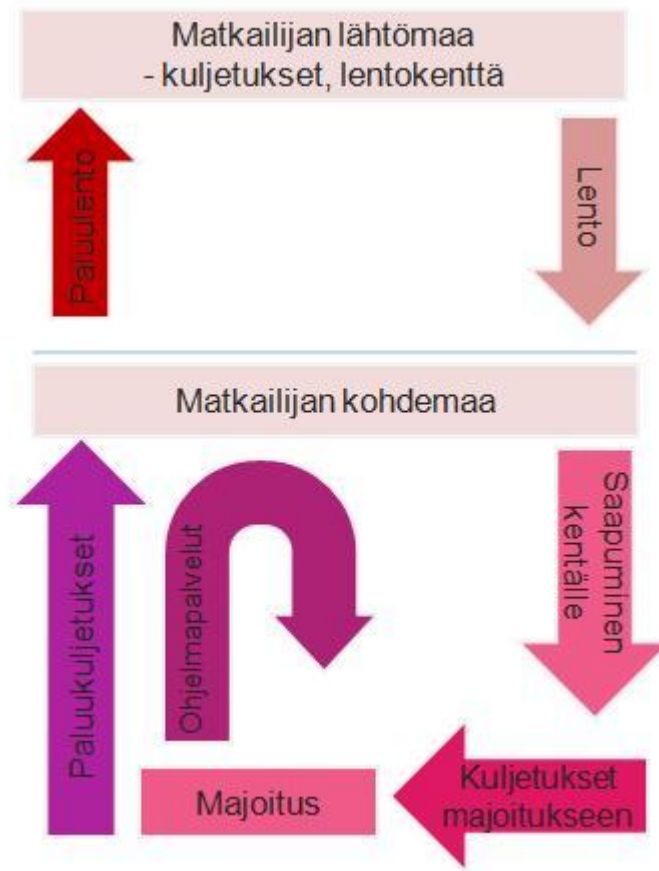
Kehittääkseen matkailualueen turvallisuutta alueen toimijoiden on tehtävä yhteistyötä keskenään ja toimittava yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Verkoston avulla matkailualueen turvallisuutta voidaan suunnitella ja johtaa. Ennakointi verkoston turvallisuussuunnittelussa on tärkeää, koska riskit ja vaaratilanteet konkretisoituvat vasta tapahtuessaan.. Ennakoitujen vaaratilanteiden mahdollisuus toteutua, sekä vakavuus arvioidaan riskikartoituksessa. Riskien toteutumisesta syntyvää mahdollista kriisiä on osattava alueella hallita. Matkailualuekohtaiseen turvallisuussuunnitteluun vaikuttavat kaikkien edellä mainittujen työvälineiden lisäksi globaalit ilmiöt sekä valtakunnalliset suunnitelmat.

## **3.2 Lapin matkailun turvallisuuden verkostomalli**

### **3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli**

Nykypäivänä matkailupalveluiden alihankintaketjut pitenevät sekä monimutkaistuvat (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010). Ei riitä, että matkailualueen yritys huomioi omassa toiminnassaan yhteiskunnan sille asettamat vaatimukset ja että, yhteiskunta valvoo niiden toteutumista. Jokainen matkailualueen yritys joutuu vastaamaan, että asiakkaille tarjottavat sekä omat että alihankkijoiden tuotteet ja palvelut ovat turvallisia (Ks. Koivumaa 2011, 3.) Alihankinta- ja palveluketjujen pidentyminen matkailualueella tuo mukanaan turvallisuuden arvoketjumalli -ajattelun. Arvoketjumallissa matkailun turvallisuus ei ole pelkästään onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemistä yksittäisissä organisaatioissa, vaan yhden yrityksen tai organisaation turvallisuus koskee koko matkailualueetta. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010.) Arvoketju kattaa koko matkailualueen ja arvoketju koostuu matkailualueen eri

toimijoista. Toimijoita ovat matkailijan käyttämät kuljetus-, ravitsemis- ja majoituspalvelut sekä muut oheispalvelut, kuten ohjelmapalvelut.



Kuva 3 Arvoketjumalli (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010)

Arvoketjumalli kuvaa matkailupalveluiden rakennetta ja toimintaa, jossa toimijoiden itsenäiset päätökset sekä toimenpiteet vaikuttavat matkailualueella loppukäyttäjän turvallisuuteen. Matkailijan näkökulmasta matkailun turvallisuus on mukana matkan jokaisessa vaiheessa, alkaen varaamisesta ja hankkimisesta, kattaen majoitus- ja ohjelmapalvelut sekä kuljetukset aina kotiinpaluuseen saakka. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010.) Matkailija näkee hankkimansa palvelutuotteen yhtenä kokonaisuutena, vaikka palvelutuote koostuisikin monista eri matkailualueen toimijoista. Palveluketjujen ollessa pitkiä, matkailualue on yhtä turvallinen kuin alueen heikoin lenkki.

Verkostoitumalla voidaan varmistaa matkailijan turvallisuus palvelutuotteen eri osa-alueilla. Verkostot ovat keskeisimpiä keinoja, joiden avulla verkoston



toimijat hakevat synergiaetuja (Valkokari ym. 2009, 9). Verkostoyhteistyö perustuu vapaaehtoisuuteen sekä toimijoiden väliseen luottamukseen. Kaikkien toimijoiden on hyödyttävä verkostotoiminnasta ja olemassaolosta. Jotta verkostoyhteistyöstä olisi hyötyä, tulee huomio kiinnittää tulevaisuuden vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Lehto–Valkokari 2003, 4, 6.) Edellä mainitut asiat ovat lähtökohdat, joista Lapin matkailun turvallisuudelle on lähdetty rakentamaan verkostomallia.

### 3.2.2 Lapin verkostoitumismalli

Lapin matkailun turvallisuusverkoston yhteistyötä on kehitetty 1990-luvulta lähtien (ks. Koivumaa 2011, 2). Verkoston tarkoituksena on ollut parantaa Lapin hyvinvointia ja turvallisuutta laaja-alaisen verkostoyhteistyön avulla. Lapissa on rakennettu alueellinen verkostoitumismalli, joka sai alkunsa, kun Lapin lääninhallitus aloitti vuonna 2007 kansallisesti laaditun sisäisen turvallisuuden ohjelman toteuttamisen. Toteutuksen aikana, vuonna 2009, käynnistettiin verkostoyhteistyön kehittämiseksi Maaseudun arjen turvaverkosto -hanke, joka toimi heinäkuuhun 2011 saakka. Hankkeen ydintavoitteeksi määriteltiin avoimeen verkostoyhteistyöhön perustuvan toimintamallin luominen. Tässä toimintamallissa yhdistyivät valtakunnallisten ohjelmien tavoitteet sekä harvaan asutun alueen paikalliset tarpeet. Tätä hankkeessa luotua toimintamallia kutsutaan nykyisin Lapin malliksi.

Lapin mallissa verkosto toimii aluetasolla ylittäen organisaatioiden toimialarajat sekä yhdistäen alueen resurssit. Näin verkosto tukee sisäisen turvallisuuden -ohjelman ehdottamia toimenpiteitä, kuten laaja-alaisen alueellisen tahtotilan rakentamista. (Palmgren 2011, 7–8, 10.) Lapin matkailun turvallisuuden kehittämisen tahtotila on voimistunut ja Lapista halutaan tehdä entistä turvallisempi matkailualue. Positiivinen asenne ja halu toimia yhteiseksi hyväksi näkyvät useina konkreettisina toimenpiteinä matkailualueilla, kuten pelastautumisharjoituksina ja turvallisuusseminaareina. Lisäksi Lapissa on toteutettu useita turvallisuuden hankkeita, kuten Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuus sekä turvallisuutta sivuva Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -hanke.

Molempien hankkeiden kotina toimii Rovaniemellä sijaitseva Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. MTI on aloittanut Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden kautta Lapin matkailualuekohtaisten verkostojen kehittämisen. Hankkeen pilottivaiheen aikana Sallaan tehtiin verkostokuvaus, jonka tarkoituksena oli parantaa, selkeyttää ja koordinoita toimintaympäristössä toimivien yrittäjien, järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä ja tiedonkulkua. Verkostokuvaus antoi myös käsityksen verkoston laajuudesta ja sen merkittävyydestä turvallisuuden kehityksessä. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen aikana Lapin kymmenelle hankkeeseen osallistuvalla matkailualueella rakennetaan aluekohtainen turvallisuusverkosto. Hankkeeseen osallistuvia matkailualueita ovat Meri-Lappi, Utsjoki, Pyhä-Luosto, Salla, Levi, Enontekiö, Kemijärvi-Suomu, Rovaniemi, Posio ja Saariselkä.

Turvallisuusverkostossa on mukana matkailualueen elinkeinon toimijoita, viranomaisia, järjestöjen edustajia sekä alueen oppilaitoksista. Verkostoon osallistuminen ja toiminta ovat maksuttomia ja toimenpiteet perustuvat vapaaehtoisuuteen. Turvallisuusverkoston toimesta jokaisella matkailualueella järjestetään säännöllisesti teematilaisuuksia, joissa keskustellaan matkailualueen turvallisuuden ajankohtaisista asioista. Tavoitteena on lisäksi löytää yhteisiä hyviä käytänteitä ja toimintamalleja. Alueellisten verkostojen toimesta matkailualueilla järjestetään yhteisiä harjoituksia ja seminaareja. Jokainen alue määrittelee verkoston toimijoiden kannalta parhaat toimintatavat. Verkostomallin lähtökohtana on poikkihallinnollinen verkostoitumismalli. Poikkihallinnollisessa ja toimialarajoja rikkovassa verkostoitumismallissa ratkaisut ovat kaikkien verkostojäsenien helpommin ymmärrettävissä ja hyväksyttävissä, kun jäsenet ovat olleet mukana ratkaisemassa ongelmaa (Mohamed–Stankosky–Murray 2004, 130).

Lapin verkostoyhteistyön tuloksena on syntynyt monia matkailun turvallisuutta edistäviä työkaluja, kuten pelastuspalveluseminaari, kylmäsuojausvalmiuksien parantaminen sekä matkailun turvallisuuspassi -koulutus. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lisäksi verkostoyhteistyön vaikutuksesta matkailun turvallisuuden koulutus on yksi MTI:n painopistealueista (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011). Turvallisuudella on keskeinen asema MTI:n matkai-

lun restonomi koulutusohjelman sisällössä. Matkailualan restonomiopiskelijat suorittavat koulutusohjelman aikana ensiapu 1 -kurssin, matkailun turvallisuus -passin sekä anniskelu- ja hygieniapassin. Turvallisuus näkyy myös instituutissa suoritettavissa opinnäytetöiden aiheissa ja erilaisten toimeksiantojen sisällöissä.

Turvallisuusverkostoihin osallistumisesta syntyvä lisäarvo on motiivi osallistua verkoston toimintaan. Turvallisuusverkostojen toiminnalla on välineellistä merkitystä ja sen toiminnan halutaan muokkaavan ajattelutapoja, antavan uutta tietotaitoa sekä tuovan uusia kokemuksia. (Suominen–Aaltonen–Ikkävalko–Hämäläinen–Mantere 2007, 48–49.) Vaikka turvallisuusverkostosta on hyötyä, voi perustavanlaatuisia ongelmia luoda osallistujien välinen passiivisuus, heikko luottamus tai vastavuoroisuuden puute. Lisäksi ongelmana voi olla, että verkoston harjoituksiin ja seminaareihin osallistuva ei pysty soveltamaan opittuja toimenpiteitä aktiivisesti ja omatoimisesti omassa työssään ja aidoissa kriisitilanteissa. Usein myös opitut asiat saattavat olla niin tilannesidonnaisia, ettei uutta asiaa tai taitoa voi soveltaa automaattisesti turvallisuusverkoston ulkopuolella. (Suominen ym. 2007, 48–49, 65.) Lapin turvallisuusverkostojen osalta edellä mainitut sudenkuopat voivat näkyä esimerkiksi toimijoiden ajattelutavoissa, asenteissa turvallisuusverkoston toimintaan, aktiivisuudessa ja teematilaisuuksiin osallistumisessa.

### **3.3 Turvallisuusjohtaminen matkailualueella**

Turvallisuussuunnittelu perustuu turvallisuuden laajaan käsitteeseen. Sillä pyritään vaikuttamaan sellaisiin riskeihin ja asioihin, joihin palvelun tuottaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. (Iivari 2010, 87.) Turvallisuuksuunnittelu koostuu kolmesta keskeisestä osasta. Näitä ovat vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelu eli ennakointi, vahinkotapahtumien hallinta eli riskienhallinta sekä vahinkotapahtuman jälkikäsittelyn suunnittelu. Ennaltaehkäisyn edellytyksenä on toiminnan toteutuksen yksityiskohtaisen tiedon keruu sekä analysointi. Analyysin perusteella saatu tieto viedään käytännön tasolle laatimalla turvallisuusasiakirjat vahinkotapahtumien varalle. (Verhelä 2007, 36–37.) Jotta turvallisuusasiakirjoilla saavutetaan todellista turvallisuuden kehitystä, turvallisuussuunnittelun ja -johtamisen on integroiduttava organisaation päivittäistoimintoihin.

Alueellisella tasolla turvallisuuden kehittämisen tavoitteet ovat samat kuin organisaatiotasolla, mutta mittakaava on suurempi. Organisaatioiden turvallisuudessa voidaan keskittyä hyvin pieniin asioihin, kuten liukkaan piha-alueen hiekoittamiseen tai katolta putoavien lumien pudottamiseen. Matkailualueen turvallisuuden kysymyksiä puolestaan ovat, miten nouseva kaivostoiminta ja matkailusesongit vaikuttavat tieliikenteeseen tai estävätkö tuhkapilvet lentokoneen saapumisen matkailualueelle. Matkailualueen turvallisuuskehittämisessä voidaan siis käyttää samoja hyväksi havaittuja toimintatapoja ja -malleja kuin organisaatiotason turvallisuussuunnittelussa.

Matkailualueella tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaavat ja suunnittelevat muun muassa kunta ja viranomaiset. Alueella toimivat matkailuyritykset puolestaan ovat toteuttavana osapuolena viranomaisten lisäksi. Tämä asettaa matkailuyrityksille vastuun omien tuotteidensa ja palveluidensa toimivuudesta ja turvallisuudesta viranomaisten vaatimalla tasolla. Matkailuyritysten on entistä enemmän otettava huomioon mitä toimintaympäristössä tapahtuu ja mitkä tekijät vaikuttavat toimintaympäristön kehitykseen. Matkailualueeseen kohdistuvat riskit vaikuttavat jokaiseen toimijaan. Haasteena on miten organisaatiot voivat osallistua matkailualueen turvallisuuden kehittämiseen ja mikä hallinnoi sitä. Jotta alueen toimijat saadaan tehokkaasti toimimaan yhteistyössä, täytyy matkailun turvallisuussuunnittelua ohjata ja johtaa. Matkailualueen turvallisuusjohtamisen mallina voidaan käyttää yritysturvallisuuden johtamistapoja.

Turvallisuusjohtaminen tarkoittaa turvallisuuden kokonaisvaltaista hallintaa, kehittämistä ja johtamista (Leppänen 2006, 13). Yrityksen turvallisuusjohtamiseen liittyviä tekijöitä voidaan kuvata seuraavalla. (kuvio 4)



Kuva 4 Yritysturvallisuuden osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011)

Kuviossa on hahmotettu mitä turvallisuusjohtamisella ohjataan ja suojellaan yrityksen näkökulmasta. Kuviota voidaan soveltaa matkailualueen turvallisuusjohtamiseen, koska kuvio sisältää paljon samoja turvallisuuden osa-alueita ja suojattavia kohteita kuin matkailualueen turvallisuusjohtaminen.

Organisaatiossa tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaa johtoporras. Se jalkauttaa turvallisuusosaamisen henkilöstölle, joka omalta osaltaan toteuttaa organisaation turvallisuutta käytännön tasolla. Turvallisuusjohtamisella pyritään samaan tavoitteeseen kuin muillakin liiketoimintaa edistävillä menetelmillä, eli häiriöttömään toimintaan organisaatiossa. Häiriöttömän palveluprosessin edellytys on, että yritys toimii ennakoidusti ja kykenee reagoimaan yllättäviin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin johdonmukaisesti ja suunnitellusti. Turvallisuusjohtamisen on huomioitava organisaation yleiset tavoitteet ja strategiat, jotta turvallisuutta voidaan kehittää tehokkaasti ja suunnitelmallisesti. Käytännössä organisaation tavoitteita uhkaavat riskit on tiedostettava ja riskejä on pyrittävä ennaltaehkäisemään. (Leppänen 2006, 175–176.)

Matkailualueetasolla turvallisuusjohtamisen toimintatavat ja tavoitteet ovat samat kuin yritysturvallisuudessakin. Alueella toimivat organisaatiot laativat yhteiset toimintatavat ja tavoitteet, joita toteutetaan yritystasolla. Turvallisuussuunnittelun yhteydessä on huomioitava myös alueelliset matkailustrategiat, jotta turvallisuustyö kohdentuu niihin painopistealueisiin, joita matkailuelinkeino kehittää ja toteuttaa. Mikäli strategisella tasolla on keskitytty talvimatkailun osalta kelkkareittien laajentamiseen, myös turvallisuussuunnittelun on kohdistettava kelkkareittien turvallisuuden kehittämiseen.

Useat eri lait ja säädökset, tärkeimpänä kuluttajaturvallisuuslaki (75/2004, ns. KuTuL), asettavat vähimmäisvaatimukset yritystasolla tapahtuvaan turvallisuussuunnitteluun. Lait ja säädökset edellyttävät palveluntarjoajia huolellisuuteen toiminnassaan ja varmistamaan, ettei palvelun käyttämisestä aiheudu vaaraa. Parhaiten turvallisuusasioiden hallintaa edesauttaa kirjallinen suunnitelma, eli turvallisuusasiakirja johon on koottuna kaikki organisaatiota koskevat turvallisuusasiat. Tästä suunnitelmasta palveluntarjoaja sekä henkilökunta saavat tarvittavat tiedot ajantasaisina. (Tukes 2011.) Suunnitelmalla luodaan raamit turvallisuuden kehitykselle ja sen suunnittelulle. Suunnitelman tarkoitus on saada organisaatio kehittämään turvallisuutta loogisella ja tehokkaalla tavalla. (Heljaste–Korkiamäki–Laukkala–Mustonen–Peltonen–Vesterinen 2008, 11–12.) Suunnitelmien avulla varaudutaan mahdollisiin poikkeustilanteisiin, jolloin toimitaan suunniteltujen toimintamallien mukaisesti. Poikkeustilanteiden johtaminen on suunniteltava etukäteen, jotta tiedetään toimintatavat ja vastuut onnettomuustilanteessa. Lisäksi poikkeustilanteita varten on tehtävä jälkihoitosuunnitelma. Tällöin onnettomuustilanteessa voidaan helpommin huomioida kaikki tilanteeseen johtaneet mahdolliset tekijät ja näin poikkeustilanteesta voidaan oppia. (Verhelä 2007, 36–37.)

Palveluyritysten toimintaa ohjaava lainsäädäntö voidaan karkeasti jakaa kuuteen pääryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat matkailupalveluiden tuottamista ja toteuttamista ohjaavat lait, kuten kuluttajaturvallisuuslaki ja valmismatkalaki. Toisena ryhmänä ovat lait, jotka käsittelevät vastuuta matkailupalveluiden tuottajana. Niitä ovat muun muassa tuotevastuulaki sekä vahingonkorvauslaki. Kolmannessa ryhmässä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen ympäristövastuuta, kuten maastoliikennelaki, jätelaki ja maankäyt-

tölaki. Matkailuyrityksen markkinoinnin lait ovat neljäs pääryhmä. Tähän kuuluvat henkilörekisterilaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa sekä alkoholi- ja tupakkalaki. Viidentenä pääryhmänä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen perustamista. Tällaisia lakeja ovat kaupparekisterilaki, toiminimilaki, asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä sekä asetus luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä. Kuudentena ryhmänä ovat asetukset ja säännöt matkustamisen esteistä ja rajoituksista. Tähän ryhmään kuuluvat asetukset passi- ja viisumikäytänteistä. (Ks. Verhelä 2007, 73.)

Palveluntarjoajan on otettava huomioon kaikki edellä mainitut lainsäädännön osat toimintojen turvallisuuden suunnittelussa ja toteutuksessa. Vaikka Suomen laissa ei ole annettu ohjeistusta matkailualueen turvallisuussuunnitelmista tai sen sisällöstä, tulisi matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa laatiessa ottaa huomioon samat lait sekä ohjeet kuin yritysten turvallisuussuunnitelmissa.

### **3.4 Matkailun turvallisuuden ennakointi**

Ennakointi on tärkeä osa turvallisuusjohtamista sekä turvallisuussuunnittelua. Keskittyminen nykyhetken tavoitteisiin ei riitä. Eri tulevaisuuksiin pitäisi kyetä ennakoititoiminnalla varautumaan häiriöttömän matkailuelinkeinon turvaamiseksi. Ennakointi tarjoaa askelmerkit, joilla päästään haluttuun tulevaisuustavoitteeseen ja joilla voidaan varautua mahdollisiin tulevaisuuden tapahtumiin, sillä kukaan ei tiedä, mikä niistä lopulta toteutuu. (Aaltonen–Wilenius 2002, 68.)

Turvallisuusjohtamisessa ja turvallisuussuunnittelussa on otettava huomioon muun muassa seuraavat asiat: mitä tulevaisuuden matkailija haluaa ja olettaa turvallisuuden osalta, miten muuttuvat asiakasryhmät ja työntekijät vaikuttavat matkailun turvallisuuteen sekä miten toimintaympäristön muutokset vaikuttavat turvallisuusjohtamiseen ja turvallisuussuunnitteluun. Erilaiset tulevaisuudennäkymät matkailualueella ovat kaikki nykyhetkestä katsottuna yhtä mahdollisia. On tärkeää havainnoida tämän hetkistä tilannetta ja pyrkiä ennakoimaan tulevaisuuden näkymiä. (Aaltonen–Wilenius 2002, 68.) Matkailualueen turvallisuutta koskeva ennakointi on erittäin tärkeää, sillä matkailija valitsee kohteensa usein sen turvallisuuden perusteella.

Ennakoinnin tavoitteena on luoda toimivia strategioita ja liiketoimintasuunnitelmia erilaisiin tulevaisuudennäkymiin, ja toimittava niiden avulla tulevaisuudessa parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteena on myös tuoda erilaisia näkemyksiä, lisätä ymmärrystä, herättää kysymyksiä ja inspiroida. Ennakointi ei ole ennustamista eikä markkinatutkimusta, vaan sen tarkoituksena on yhdistää tuttuja asioita uudella tavalla. Ennakointitoiminnalla ei saa suoria vastauksia siihen, millainen tulevaisuus on. Organisaatioiden tulee tunnistaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia, havainnoida tulevia muutoksia ja olla valmiita tekemään nopeita strategisia liikkeitä. Näillä keinoilla on mahdollisuus päästä kehityksen huipulle ja suunnata resurssit tulevaisuuden kannalta oikein. (Finpro 2011a.)

Matkailualuekohtaisessa ennakoinnissa on useita eri näkökulmia, joista yksi on turvallisuus ja sen kehittäminen esimerkiksi riskien kartoitusprosessin avulla. Ennakointia tehdessä tietoa kerätään nykyhetken megatrendeistä, trendeistä ja heikoista signaaleista. (Iivari 2011a, 6–7.) Matkailualueen nykyhetkeä ja tulevaisuutta tarkasteltaessa esiin nousee uusia ideoita, trendejä, mahdollisuuksia ja haasteita. On hyvä kiinnittää niihin huomiota ja hahmottaa tulevaisuutta monella tasolla. Trendien hyödyt ja haitat on hyvä määritellä, jotta varautuminen ennalta arvaamattomiin tapahtumiin on helpompaa. Teknologian kehittymisen tuomat mahdollisuudet on otettava huomioon myös matkailun turvallisuudessa. (Talwar 2010, 266–268.) Matkailualueet voisivat käyttää yhtenäistä varausjärjestelmää, jonka kautta asiakas voisi helposti ja turvallisesti varata kaikki haluamansa tuotteet ja palvelut yhdestä paikasta. Myös matkailualueella muuttuvaan maailmaan sopeutuminen on elintärkeää.

Aluekohtaista turvallisuusennakointia tehtäessä tavoitteena on saattaa yhteen alueen avaintoimijat ja keskeiset tulevaisuuteen liittyvät tietolähteet sekä asiantuntijat. Mukana on hyvä olla useita eri organisaatioita ja toimijoita aina johdosta työntekijöihin asti. Lisäksi matkailualan oppilaitoksia kannattaa ottaa ennakointitoimintaan mukaan. Näin ollen yhteistyöstä on hyötyä koko verkostolle ja kaikki toimijat voivat hyödyntää ennakoinnista saatua tietoa. Turvallisuusennakointia on toteutettava matkailualueella koko ajan. Tarkoituksena on muun muassa yhteistyön lisääminen, verkostoituminen, tulevaisuuden ennusmerkkien havaitseminen, oikeanlaisten strategioiden sekä yhteisen



tulevaisuuden hahmottaminen. (Iivari 2011a, 6–7.) Esimerkkinä mainittakoon Sallan matkailualueen turvallisuusverkostossa matkailuyrittäjien, viranomaisien ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen erilaisten harjoitusten ja koulutusten avulla.

Edellä on esitelty matkailualuekohtaisen ennakkoinnin tavoitteita. Ennakoinnissa on hyvä keskittyä ensin suurempiin kokonaisuuksiin, kuten maailman tapahtumiin ja sen jälkeen miettiä millaisia asioita matkailualueella on tehtävä, jotta voidaan sopeutua tulevaisuuden matkajien tarpeisiin. Tulevaisuuden matkajat ovat entistä laatutietoisempia sekä elämishakuisempia, ja he haluavat rahalleen vastinetta. Tästä syystä toimintaa on kehitettävä entistä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan.

### 3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessi ja menetelmät

Ennakoinnin on oltava jokapäiväistä toimintaa, ja se on vietävä käytännön tasolle. Kansallisesti jalkauttamistoiminnassa oppilaitoksilla on tärkeä rooli. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti on rakentanut ”Matkailun ennakkointiverkostoa”, jossa on mukana useita eri tahoja. Matkailun ennakkointiverkostossa tuotettua tietoa tuodaan käytännönläheisellä tavalla matkailuyrittäjien ja alueorganisaatioiden käyttöön ”Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -hankkeessa”. Verkoston avulla vahvistetaan matkailualan ennakkointiosaamista sekä kehitetään ennakkointitiedon keräämisen, hyödyntämisen ja jakamisen menetelmiä Lapissa. (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011.)

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden tavoitteena on kehittää aluekohtaisen matkailun turvallisuuden ennakkoinnin toimintamalli. Sen tarkoituksena on palvella koko verkostoa ja sen toimijoita liiketoiminnan kehittämisessä. Ennakoinnin käytänteitä luodaan ja mallia testataan ja hiotaan matkailualueilla hankkeen aikana. Ennakoinnin aluelähtöinen toimintamalli sisältää toimenpiteitä, jotka voidaan vaiheistaa eri tasoille. Ensimmäinen taso on yrityskohtainen sparraus, jossa suoritettava ennakkointi hyödyttää suoraan yrityksen turvallisuusjohtamista. Toinen taso on matkailualuekohtainen ennakkointiverstas ja työpaja, missä käytetään lähiverkoston osaamis- ja tietoresursseja yritysten ja alueen käyttöön. Kolmas taso muodostuu usean

matkailualueen tai maakunnan laajuudesta kokonaisuudesta. Kolmas taso kokoaa yhteen edellisten vaiheiden tuottaman tiedon esimerkiksi seminaarissa tai asiantuntijapajassa. (Iivari 2011a, 3–4, 7–8, 22.)

Matkailualuekohtainen ennakointi on strategista toimintaa, joka osoittaa tahdotilan. Sen päämääränä on toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ja tuloksellinen toiminta. Aluekohtainen ennakointi alkaa matkailualueen toimintaympäristön kuvauksesta, jonka tarkoituksena on kartoittaa tämänhetkinen tilanne. Turvallisuuden ennakointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa turvallisuusympäristön nykytila-analyysin avulla tarkastellaan matkailualueen toimintaympäristöä turvallisuuden näkökulmasta. Tämän jälkeen on kartoitettava käytössä olevat turvallisuusresurssit, joilla turvallisuusjohtaminen, riskienhallinta sekä ennakointitoiminta toteutetaan. Resursseja ovat esimerkiksi kansallinen Matkailun ennakointiverkosto, ennakointijärjestelmät sekä matkailualueen turvallisuus-, laatu- ja ennakointityö. Halutun tulevaisuudentilan määrittävät matkailualueen, toimialan ja organisaatioiden arvot sekä aluekohtaisesti sovitut tavoitteet ja indikaattorit. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

Matkailualuekohtaisessa ennakointityössä tärkeimpiä toimijoita ovat alueen turvallisuustyöryhmät, viranomaiset, organisaatioiden turvallisuusvastaavat sekä ulkopuoliset tutkijat ja kehittäjät. Tärkeimpiä tietolähteitä ovat tilastomateriaalit, valitut indikaattorit ja tutkimukset. Matkailustrategioissa ja -suunnitelmissa aikajänteen valinta määrittää niiden osuvuuden tai kehityspolun ennakointitarkkuuden. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

#### 3.4.2 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä

Matkailualueen ennakointitoiminta alkaa toimintaympäristön havainnoinnilla. Toimintaympäristöstä on havaittavissa tekijöitä ja ilmiöitä, jotka vaikuttavat alueen organisaatioiden toimintaan. Näitä kutsutaan heikoiksi signaaleiksi, trendeiksi ja megatrendeiksi. Erilaisten vaikutteiden joukosta on tärkeää löytää juuri ne tekijät, jotka vaikuttavat tai tulevat vaikuttamaan huomattavasti matkailualueen toimintaan. Seuraavassa on käsitelty edellä mainittuja ilmiöitä.

Heikko signaali on yksittäinen ilmiö, tapahtuma tai tapahtumien joukko, jolla on alueen tulevaisuuden muodostumisen kannalta tärkeä, ratkaiseva tai merkityksetön rooli. Heikko signaali voi olla ensimmäinen merkki muutoksesta tai tulevan laajemman muutoksen ensioire. Se voi olla myös sysäys, joka muuttaa tapahtumien kulkua ratkaisevasti eri suuntaan. Heikkojen signaalien määrittely ja täsmällinen hahmottaminen on vaikeaa. (Rubin 2003, 892.) Heikolla signaalilla tarkoitetaan ilmiötä, joka ei ole ennen ollut olemassa, vaan se on tuloillaan. Heikot signaalit ovat yksittäisiä tapahtumia vailla historiaa, jolloin niiden kehitystä on vaikea tiedostaa. Asiantuntijatkaan eivät aina kykene tunnistamaan heikkoja signaaleja. Tunnusomaista niille on se, että ne ovat olemassa vain hetken, jonka jälkeen ne joko häviävät tai voimistuvat ja muuttuvat trendeiksi tai jopa megatrendeiksi. (Mannermaa 2004, 113–121.)

Matkailualueella on kiinnitettävä huomiota heikkoihin signaaleihin jo varhaisessa vaiheessa. Mikäli mahdollista, on myös yritettävä vaikuttaa signaaleihin ja hyödyntää niitä parhaalla mahdollisella tavalla. Heikon signaalin huomaaminen ajoissa on tärkeää, jotta signaalien mahdollisia vaikutuksia matkailualueella on mahdollista tarkastella ja ohjata toimintaa oikeaan suuntaan. (Mannermaa 2004, 46, 121.) Esimerkiksi läheltä piti -tilanteet voivat olla merkityksellisiä heikkoja signaaleja. Ne kertovat turvallisuuden puutteista, joita voi olla turvallisuusjohtamisessa, henkilöstön toimintatavoissa sekä tiedoissa ja asenteissa. (Iivari 2011a, 14.) Läheltä piti -tilanne moottorikelkkasafarilla auttaa organisaatioita kehittämään toimintaa ja palveluita turvalliseen suuntaan. Organisaatioiden on selvitettävä, mistä turvallisuuden puutteista läheltä piti -tilanne johtui ja korjattava asia mahdollisimman pian. Tällöin vastaavilta tilanteilta vältytään.

Yhtä toimintaympäristössä havaittavaa tekijää tai ilmiötä kutsutaan trendiksi. Trendit ovat yleisessä tiedossa olevia asioita. Tulevaisuuden trendejä ennakoidessa matkailualueen organisaatioiden on mahdollista havaita niin sanotusti huomisen uusi juttu, ja siten saavuttaa menestystä. Trendejä havainnoidaan esimerkiksi markkinointitutkimuksella, mediatutkimuksella, kyselyillä asiantuntijoilta ja analysoimalla vastaukset sekä havainnoimalla ympäristöä. (Laermer 2008, 22–26.)

Vuonna 2011 oli havaittavissa täysin erilaisten palvelukonseptien yhdistämistä. Esimerkiksi vaatekauppojen yhteyteen on perustettu kahviloita, joissa asiakkaat rentoutuvat ostosten lomassa. Myös matkailuohjelmopalvelut voivat yhdistää palvelujaan ja luoda siten täysin uusia konsepteja. Esimerkiksi leirikeskukset voivat tarjota palveluja tietyille kohderyhmille, jotka poikkeavat perinteisistä kohderyhmistä. Tällaisia erilaisia palveluja ovat esimerkiksi tietyn ikäryhmän sinkuille järjestettävät leiriviikonloput tai joustavan perusopetuksen (JOPO) ryhmille pidettävät toiminnalliset opintoviikot.

Kolmatta ympäristöstä havaittavaa ilmiötä kutsutaan megatrendiksi, joka on kehityksen suuri aalto tai linja ja jolla on selkeä kehityssuunta. Se on historian omaava, yhtenäinen ilmiöiden ja tapahtumakuvausten laaja kokonaisuus. Megatrendi sisältää useita erilaisia ja jopa vastakkaisia alailmiöitä ja tapahtumaketjuja. Tästä huolimatta kokonaisuudella nähdään yleensä oma kehityssuunta, jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti tulevaisuudessa. (Rubin, 2003, 895.) Megatrendeille on tunnusomaista, että lähes kaikki maailman ihmiset tunnistavat ne, esimerkiksi väestönkasvu ja globalisaatio. Niihin ei voi vaikuttaa, mutta sen sijaan ne vaikuttavat suuresti ihmisten ympäristöön ja elämään. (Mannermaa 2004, 43–46.)

Nykypäivänä moni matkaja haluaa yksilöllisen ja ainutlaatuisen ohjelmopalvelukokonaisuuden. Räätelöidyt palvelut ovat haluttuja, sillä moni haluaa kokea jotain erikoista, vain hänelle suunniteltua aktiviteettia. Siksi olisikin hyvä luoda peruspaketti ohjelmopalveluista, joita voisi helposti ja pienellä vaivalla muokata kullekin asiakkaalle sopivaksi. Näin ollen sekä matkajat että ohjelmopalveluyritykset ovat tyytyväisiä. Matkailijat saavat jotain vain heille tarkoitettua, eikä siitä aiheudu liikaa vaivaa ohjelmopalveluyrityksille.

Maailmassa on havaittavissa megatrendejä, joiden tiedetään lähitulevaisuudessa olevan todellisia. Yksi merkittävimmistä on väestön ikääntyminen, joka on nähtävissä erityisesti teollistuneissa ja kehittyneissä valtioissa, joissa syntyvyys on alhaista. Tämä vaikuttaa matkailuun merkittävällä tavalla, ja ikääntyminen on otettava huomioon esimerkiksi ikäihmisille suunnattavilla palveluilla ja esteettömyydellä. (Ouallen 2011.) Esimerkiksi Saariselkä on profiloitunut ikääntyneiden matkailukohteena. Alue on tunnettu rauhallisuudestaan ja viihtyisyydestään ja lisäksi peruspalvelut ovat lähellä. (Saariselkä 2011.)

Toinen megatrendi on maailman teknologisoituminen ja digitalisoituminen. Ne ovat asioita, jotka tapahtuvat tai ovat jo osittain tapahtuneet. (Ouallen 2011.) Tulevaisuuden asiakas on entistä teknologiatietoisempi ja käyttää enemmän Internetin tuomia mahdollisuuksia myös matkailun osalta. Organisaatioiden on osattava hyödyntää sosiaalista mediaa (esimerkiksi Facebook ja Twitter) ja internetiä markkinoidessaan tuotteitaan ja palveluitaan niin nykypäivän kuin tulevaisuuden asiakkaille.

Ilmastonmuutos on yksi tämän hetken megatrendi (TEKES 2011). Ilmastonmuutoksen torjuntaan on tehty monia kansainvälisiä ja kansallisia sopimuksia, sillä ilmastonmuutoksen hidastaminen on etu koko maailman hyvinvoinnille. Esimerkiksi Lapin ilmastostrategia 2030:n tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä niin julkisen hallinnon, kansalaisten kuin elinkeinon osa-alueilla. Kaikkien osa-alueiden toimet ja tekemiset vaikuttavat ilmastonmuutokseen, jolloin haasteet tulee ratkaista yhdessä. Lapissa ilmastonmuutokset ovat havaittavissa muuta Suomea selkeämmin, sillä ero vuodenaikojen välillä on suurempi. Ilmastonmuutos pohjoisessa tarkoittaa muun muassa ilmaston lämpenemistä erityisesti talviaikaan, lumikauden lyhentymistä ja sateiden lisääntymistä. (Lapin liitto 2011, 3, 8–15.)

Lapin matkailun turvallisuuden näkökulmasta ilmastonmuutos on näkynyt muun muassa, kun vuoden 2011 Alppihiihdon Levin maailmancup peruttiin poikkeuksellisen lämpimän syksyn takia. Myös alkutalvi 2010 oli vähäluminen suuressa osassa Lappia. Vähäinen lumen määrä aiheuttaa riskejä matkailualueilla. Esimerkiksi kelkkareittien turvallisuus heikkenee, kun kannot ja kivet eivät välttämättä jää lumipeitteen alle, eikä lumi ole pehmentämässä mahdollisesti kaatuvaa kelkkaa ja sen kuljettajaa. Tulevaisuudessa vesistöjen jäät eivät välttämättä ole riittävän kestäviä lyhentyneen pakkasajan vuoksi. Tämä vaikuttaa olennaisesti jäällä liikkumiseen.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on olemassa ilmiöitä, joita ei voi havainnoida. Villit kortit ovat tapahtumia, joita on lähes mahdoton ennakoida. Niillä ei ole toistuvaa historiaa eikä mitään loogista tapahtuma-aikaa, mutta niitä ilmenee satunnaisesti. Niiden tapahtuessa maailma voi ajautua pitkäkestoiseenkin epävarmuuden olotilaan. Vaikka villoihin kortteihin ei voi varautua ennakkoon, niiden vaikutukset jäävät elämään historian kirjoihin, jolloin niistä

opitaan. Esimerkkejä villeistä korteista ovat luonnon katastrofit ja mullistukset sekä muut tapahtumat, jotka tulevat täysin yllättäen. (Opetushallitus 2011.) Esimerkiksi terrori-isku World Trade Centeriin 11.9.2001 on jäänyt lähes jokaisen mieleen ja tapahtumalla oli suuri vaikutus nykyiseen lentoturvallisuuteen ja sen kehittämiseen. Lapin tasolla tällainen ennustamaton tilanne tapahtui Tornion seudulla, kun koiravaljakko jäi junan alle jouluna 2005. Tapahtuman jälkeen turvallisuusyhteistyö tiivistyi ja keskustelu henkilökunnan koulutuksesta sekä järjestävien yritysten vastuista lisääntyi. Lisäksi valvontaa tiukennettiin ja tapahtuma osaltaan vaikutti matkailun turvallisuuspassi - koulutuksen käynnistämiseen. (YLE 2009.)

### 3.4.3 Ennakoinnista skenaarioihin

Edellä mainituilla ennakointimenetelmillä luodaan perusteltu suunnitelma eli skenaario tulevaisuuden varalle, missä kerrotaan miten varaudutaan uhkiin ja haasteisiin (Kaivo-oja 2003, 226). Skenaariolla tarkoitetaan mahdollisten tulevaisuudenkuvien sarjaa, joka on loogisesti etenevä ja perusteltavissa oleva tulevaisuudenkuvien avulla esitetty kertomus. Skenaarioiden laatimiseen on olemassa sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä ja niiden yhdistelmiä. (Rubin 2003, 899.) Skenaarioiden on oltava mahdollisia, sosiaalisesti uskottavia, selkeitä, johdonmukaisia ja kiinnostavia. Niiden tarkoituksena on kehittää vaihtoehtoisia tulevaisuusmalleja yhteiskunnan, organisaatioiden ja tapahtumien kehityskulkua silmällä pitäen. (Kamppinen–Kuusi–Söderlund 2003, 121–122.)

Edellä määritellyt käsitteet auttavat matkailualueen toimijoita skenaarioiden tekemisessä. Matkailun turvallisuuden tärkeitä indikaattoreita ovat läheltä piti -tilanteet ja tapahtuneet vahingot. Niiden avulla matkailualueilla tehdään varautumissuunnitelmia ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta. Läheltä piti -tilanteista ja vahingoista oppiminen edellyttää niiden dokumentointia ja avointa käsittelyä yhdessä alueen verkoston toimijoiden kesken. Skenaarioiden avulla resursseja kohdistetaan oikeisiin toimenpiteisiin. Yhteisesti tehtyjen skenaarioiden avulla varmistetaan alueen matkailutoimijoiden yhtenäinen näkemys tulevaisuudesta tai vaihtoehtoisista tulevaisuuksista.

### 3.5 Matkailualueen riskienhallinta

Työsuojeluhallinnon mukaan riski tarkoittaa haitallisen tapahtuman todennäköisyyttä ja vakavuutta (Työsuojeluhallinto 2011). Englannin kielestä tuleva risk management tarkoittaa riskien johtamista ja riskienhallintaa. Riskit luokitellaan riskilajeihin, joita ovat esimerkiksi strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit. Riskienhallinta on pohjimmiltaan laadukasta turvallisuusjohtamista. Riskienhallinnan kehittämiseksi ylimmän johdon on sitouduttava työhön perusteellisesti. (Ilmonen–Kallio–Koskinen–Rajamäki 2010, 41, 70–71, 207.) Riskitekijöitä Lapissa ovat esimerkiksi pitkät etäisyydet, tieliikenteen toimivuus ja muut ohjelmapalveluihin liittyvät vaaratilanteet.

Riskienhallinta on jokapäiväistä toimintaa ja hedelmällisintä eri toimijoiden yhteistyönä. Riskienhallinnassa on pystyttävä ennakoimaan ja tulkitsemaan muuttuvia tekijöitä ympäristössä objektiivisesta näkökulmasta. Tällöin havaitaan myös piileviä riskejä. Usein torjutaan ympäristöstä saatuja signaaleja tulevaisuudesta, varsinkin jos ne ovat negatiivisia. Kieltäytyminen uskomasta tulevaisuuden signaaleihin on inhimillistä, mutta jatkuva torjuminen estää riskien ehkäisemisen ajoissa. Rutiineihin takertumisen sijaan apuna on käytettävä useita tutkimusmenetelmiä ja oltava alttiina ympäristön muutoksille. (Flink–Reiman–Hiltunen 2007, 125–133.) Ympäristön muuttumisesta esimerkkinä on talouden tilanne tai ilmastonmuutos.

Riskienhallinnasta on hyötyä organisaatiolle sekä sen työntekijöille. Kun häiriötekijät minimoidaan, organisaation menestymismahdollisuudet ovat paremmat ja tuotantoresurssit ovat turvallisempia. (PK-yrityksen riskienhallinta 2011.) Yritys ei ole yhtä haavoittuvainen, jolloin pystytään parantamaan myös matkailualueen imagoa. Kaiken kaikkiaan kokonaisvaltainen riskienhallinta on strategialähtöistä toimintaa, jossa riskienhallintaa suunnitellaan ja toteutetaan, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin liiketoimintatavoitteiden onnistumista. Riskienhallinnassa on ylitettävä riskiluokat sekä vastualueet ja pyrittävä ennakkoluulottomaan ja mielikuvitukselliseen ajatteluun. (Flink ym. 2007, 139.) Asiantuntijoiden on kyettävä tarkastelemaan tulevaisuutta objektiivisesti ja pyrittävä uusiin näkökulmiin riskienhallinnassa.

Hiljaisen tiedon jakaminen yrityksen sisällä on yksi keino saada riskejä henkilöstön tietoon. Hiljainen tieto on yleensä osaamista, joka kehittyy ennen kaikkea kokemusten kautta. Kyseistä tietoa on haasteellista välittää muille ihmisille kuin itselleen, sillä tunteet ja kokemukset asiasta toimivat hiljaisen tiedon lähtökohtina. Hiljainen tieto on muun muassa uskomuksia ja mielikuvia, joiden pohjalta ihminen toimii osittain jopa epätietoisesti. (Nonaka–Takeuchi 1995, 59–61.) Yleensä hiljaisen tiedon tarve ilmaantuu odottamattomissa tilanteissa, joita on ennalta haasteellista tunnistaa. Tämän vuoksi henkilöstö on avainasemassa hiljaisen tiedon hyödyntämisessä. Tietoa tulisi jakaa esimerkiksi yrityksen palaverissa ja perehdyttämistilanteissa.

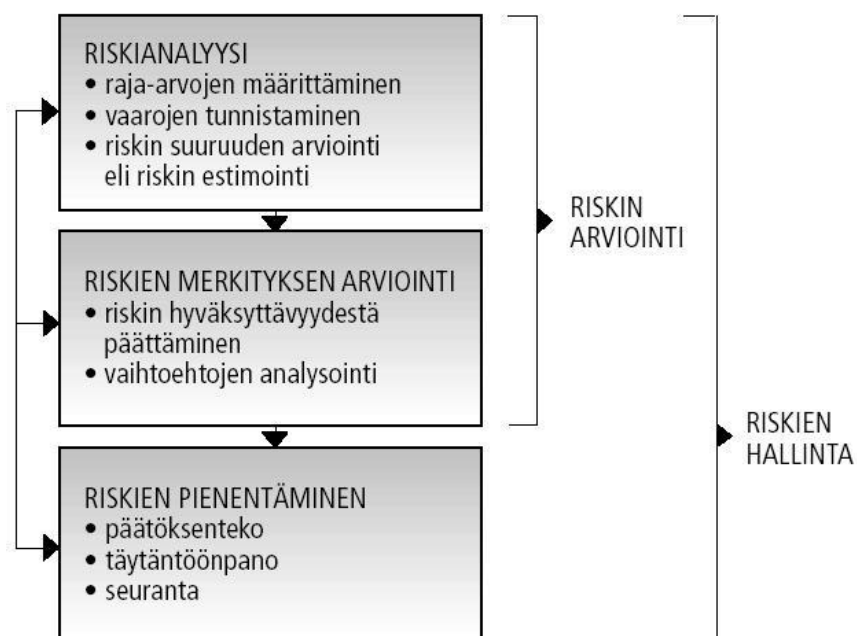
Samoin kuin organisaatioiden riskienhallinnassa, matkailualueille on tärkeää laadun parantaminen, jonka yhtenä edellytyksenä on turvallisuuden parantaminen. Esimerkiksi Länsi-Lapin valjakkoturma vahingoitti safariyritysten imagoa ja nosti esille turvallisuuskysymyksiä oppaiden koulutuksen laadusta. Turvallisuuden parantamiseksi päivitettyt turvallisuussuunnitelmat ovat entistä tärkeämpiä. Seuraavassa luvussa käydään läpi riskienhallintamenetelmiä, jotka antavat matkailualueille mahdollisuuden riskien tarkasteluun. Nämä riskienhallintamenetelmät kuuluvat kiinteästi riskianalyysiin.

Riskienhallintaan kuuluu riskianalyysi, jonka tavoitteena on tunnistaa kohteen riskit ja arvioida vahinkotapahtumien todennäköisyydet. (Flink ym. 2007, 139.) Riskianalyyssissä (kuvio 5. s. 26) määritellään riskien raja-arvot, eli ne tilanteet, jolloin riskistä tulee todennäköisempi. Analyysissä arvioidaan myös riskin suuruus sekä tunnistetaan ennalta mahdollisia vaaroja. (Työsuojeluhallinto 2011.) Riskienanalysoinnissa tulee muistaa, että arviointi on subjektiivista ja matemaattiset lopputulokset ovat sidoksissa inhimillisiin tekijöihin. On muistettava, että parhaimmatkin menetelmät ovat alttiita virheille. (Ilmonen ym. 2010, 109–110.) Riskianalyyssissä kohteet on käytävä läpi systemaattisesti, jolloin selviää vahinkotapahtuman todennäköisyys ja sen seuraukset. Kokonaisuudessaan riskianalyysi sisältää riskin määrittämisen, arvioinnin, kokemisen ja hallinnan asioita. (Suominen 2000, 32–33.) Matkailualueilla hyviä riskianalyyssin dokumentteja ovat kirjatut läheltä piti -tilanteet. Dokumentaatiot antavat yrityksille tiedon mahdollisista onnettomuustapauksista. Tällöin myös läheltä piti -tilanteiden dokumentointi on riskianalyysiä.



Riskianalyysin menetelmät jaetaan seuraavasti: vaarojen tunnistamismenetelmät, toteutuneiden ja potentiaalisten onnettomuuksien mallintamismenetelmät sekä seurausanalyysit. Vaarojen tunnistamismenetelmässä selvitetään ennalta aavistamattomia riskejä. Toteutuneissa onnettomuuksissa keskitytään miettimään miten tällaisia jo tapahtuneita riskejä pyritään ehkäisemään ja ennakoimaan. Menetelmässä halutaan löytää vialliset asiat, oli ongelma sitten viestinnässä tai tapahtumaketjussa. Seurausanalyysit pyrkivät arvioimaan tietyistä tapahtumista aiheutuvia seurauksia ja vaikutuksia. Riskianalyysin jälkeen on tehtävä toimenpiteitä riskien minimoimiseksi ja tiedotettava kaikkia organisaation jäseniä tuloksista. Riskienhallintaa voidaan myös toteuttaa haavoittuvuusanalyysillä, jossa tarkastellaan vahinkotilastoja, tarkastuslistoja, uutisia sekä tutkimuksia. Samassa analyysissä on tärkeää haastatella myös asiantuntijoita. (Flink ym. 2007, 139–147.) Analyysien avulla yritys sekä matkailualue hyötyvät tunnistettujen riskien kartoituksesta ja voivat varautua erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin.

Matkailualueella riskianalyysi voi sisältää esimerkiksi läheltä piti -tilanteita kelkkasafareilla ja informaatiota rinnekeskuksesta. Riskien mittaamisessa täytyy olla objektiivinen, jotta toiminta matkailualueella olisi kannattavaa ja eettiset arvot täyttyvät.



Kuva 5 Riskienhallinnan osa-alueet (Työsuojeluhallinto 2011)

Oheisessa kuviossa (kuvio 5.) kuvataan riskienhallinnan kokonaisuutta ja siihen kuuluvia osatekijöitä. Kaiken kaikkiaan riskien pienentämiseksi on tehtävä useita eri toimia, jotta matkailualueen turvallisuutta voidaan parantaa. Pienempiäkin riskejä voidaan ehkäistä seurannalla ja välittömällä toimenpiteillä niiden huomaamisen jälkeen.

### **3.6 Matkailualueitasoinen kriisinhallinta**

Matkailualueen organisaatiot vaikuttavat omalta osaltaan matkailualueen turvallisuuteen esimerkiksi kriisinhallinnalla, joka on yksi turvallisuussuunnittelun osa-alue. Hyvällä kriisinhallinnalla varmistetaan toimijoiden, matkailijoiden sekä koko matkailualueen turvallisuus nyt ja tulevaisuudessa. Yleisen turvallisuuden varmistamiseksi toimijoiden on tiedettävä ne toimintatavat ja kanavat, joiden mukaan toimitaan kriisi- ja poikkeustilanteissa.

Kriisillä tarkoitetaan muun muassa äkillistä muutosta ihmisen elämässä, ratkaisevaa käännettä tai tilannetta, jota ihmisen aikaisemmat kokemukset eivät riitä selittämään. Kriisiä ei yleensä osata ennustaa. Kriisi on dynaaminen prosessi, joka sisältää sekä uhkan että mahdollisuuden. Kaikki kriisit eivät ole uhka ihmishengelle, mutta ne aiheuttavat turvattomuutta ja levottomuutta. Tällaisia ovat esimerkiksi poliittiset ja uskonnolliset kriisit. (Hakala–Huhtala 2009, 14–16.)

Matkailualueella kriisit jaetaan seuraaviin ryhmiin: taloudelliset, poliittiset, sosio-kulttuuriset, ympäristölliset, teknologiset sekä mainonnalliset kriisit. Näistä neljä ensimmäistä vaikuttavat matkailualueen kysyntään ja tarjontaan. Teknologiassa tapahtuvat kriisit vaikuttavat oleellisesti muun muassa tiedon välittämiseen kriisin aikana. (Henderson 2007, 4.) Lapissa 2000-luvulla tapahtuneet kriisit ovat olleet joko taloudellisia, ympäristöllisiä tai mainonnallisia kriisejä. Näistä mainittakoon esimerkiksi Kittilän lentoaseman tulipalo, Pyhätunturin vesiepidemia sekä useat tietoliikennekatkokset. Jokainen edellä mainittu kriisi vaikutti omalta osaltaan matkailuun sekä erityisesti matkailijoiden turvallisuuden tunteeseen.

Matkailualuekohtaisessa kriisinhallinnassa pätevät samat periaatteet kuin organisaatiotasolla. Haasteellista matkailualueen kriisinhallinnan kannalta on

verkoston heterogeenisuus ja toimijoiden määrä, sillä usean eri toimijatahon toimintamallit on usein vaikea yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi. Myös matkailualueella jokaisella kriisityypillä on omat erityispiirteensä, mutta tiedonkulun, viestinnän ja organisoinnin osa-alueilla ne ovat samanlaisia (Hakala–Huhtala 2009, 14–16).

Huolimatta siitä, että kriisiviestintä on noussut tärkeäksi osa-alueeksi organisaatioiden matkailun turvallisuuden toiminnassa, sitä harjoitellaan harvoin matkailualueen yhteisissä pelastusharjoituksissa. Kriisiviestintää on harjoitettava, sillä kriisin iskiessä organisaatioiden ja organisaatiossa toimivien henkilöiden on tiedettävä kuinka poikkeustilanteissa toimitaan. (Iivari 2011b, 5–6.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi moottorikelkkasafarin opilla on oltava toimintamalli jos asiakas loukkaa itsensä safarikierroksen aikana. Hänen on tiedettävä keneen ottaa ensimmäisenä yhteyttä ja miten toimia asiakkaan kanssa.

### 3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa

Kriisiviestintä on kriisinhallinnan yksi osa-alue (MTL 2011). Se sisältää tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa. Kriisiviestintä on erityisen haastavaa, sillä vastaanottaja saattaa tulkita viestin aivan eri tavalla kuin lähettäjä on sen tarkoittanut. Kriisin sattuessa organisaatiossa toimivien henkilöiden on sovittava asioista, joista tiedotetaan ja valittava tapa miten ne tiedotetaan. Kriisitilanteessa tiedontarve korostuu ja usein ihmiset odottavat, että viranomaiset toimivat ja tiedottavat tilanteista. (Hakala–Huhtala 2009, 17, 34.)

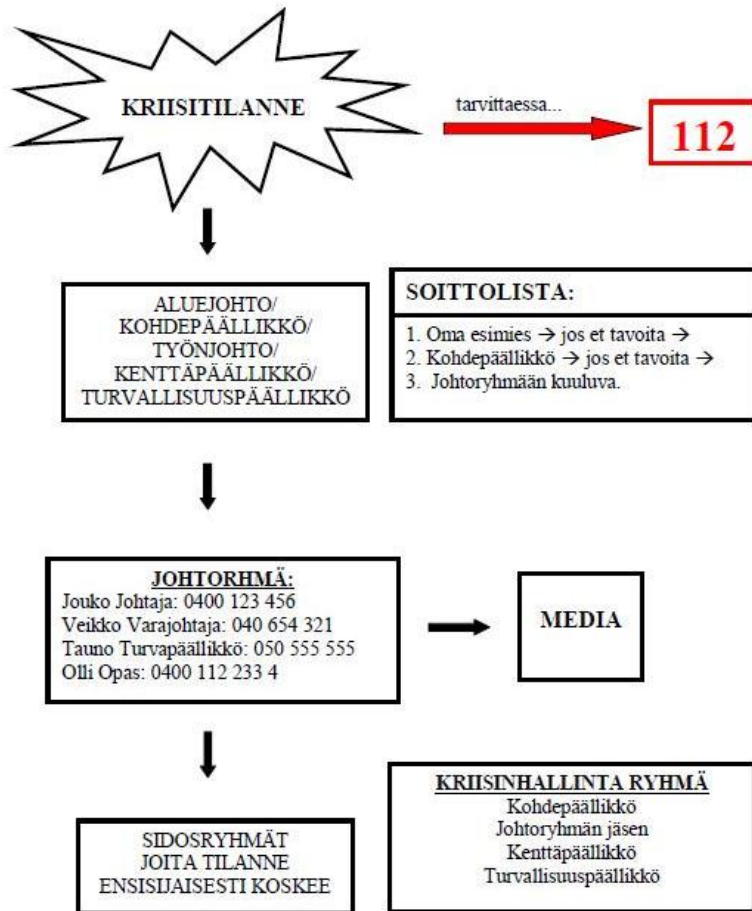
Alueen toimijoiden on laadittava selkeät ohjeet ja työnjako, jotta kriisiviestintä ja kriisin aikana toimiminen on sujuvaa. Lisäksi kriisitilanteissa toimimista on harjoitettava toimijoiden yhteisissä harjoituksissa. Kriisin ennakoiminen edellyttää toimintaympäristön sekä heikkojen signaalien havainnointia. Yksi tehokas keino näiden signaalien huomaamiseen on median aktiivinen tarkkailu. Ennakoiva kriisiviestintä on osa kaikkien organisaatioiden riskienhallintaa. Kriisitilanteen sattuessa olisi hyvä, että alueen eri toimijoilla olisi käytössään kortti tai paperi, johon on kerätty kaikki tärkeät puhelinnumerot ja yhteystiedot. Tällöin saadaan nopeasti yhteys tilanteen kannalta oikeisiin henkilöi-

hin. Mikäli kriisitilanteet hoidetaan huonosti, on vaarana ihmishenkien menettäminen sekä ihmisten ahdingon lisääminen. (livari 2011b, 45–46.)

Lapin alueella selkeästä kriisiviestintäsuunnitelmasta on erittäin paljon hyötyä, sillä kaikille matkailualan toimijoille on epäilemättä tärkeää saada pidettyä yllä Lapin matkailun hyvää mainetta maailmalla ja turvata sen jatkuvuus. Haasteellista kriisiviestinnän suunnitteluun kannalta ovat erityisesti pitkät välimatkat, jotka on huomioitava esimerkiksi pelastustoimenpiteitä suunnitellessa.

Onnettomuuden tai muun imagoon negatiivisesti vaikuttavan tilanteen sattuessa on ensiarvoisen tärkeää, että tilanne saadaan mahdollisimman nopeasti hoidettua ja että siitä tiedottaminen tapahtuu koordinoitusti. Näin ollen vältytään matkailun imagolle haitalliselta uutisoinnilta, joka on mahdollisesti harhaanjohtavaa. Matkailualueen kriisitiedottamisessa on huomioitava, että käytettävät käsitteet ovat selkeitä, jotta kriisitilanteessa ei tule tarpeettomia sekaannuksia. On myös huolehdittava, että tiedottaminen hoidetaan valtakunnallisessa ja tarvittaessa kansainvälisessä mediassa, niin kotimaan kielillä kuin vierailin kielillä. Näiden lisäksi on tärkeää huolehtia, että tiedottamisen monikanavaisuus on riittävää ja, että tiedottamiseen tarkoitetut internet-sivut pidetään ajan tasalla. (livari 2011b, 63.)

Kriisiviestintäohjeen on sisällyttävä organisaation turvallisuussuunnitelmaan ja on erityisen tärkeää, että se pidetään ajan tasalla. Ohje kannattaa tehdä sähköiseen muotoon ja sen päivittämistä varten on annettava vastuu henkilölle yrityksen sisältä. Ohjeesta on hyvä pitää myös manuaalista versiota, sillä sähköinen järjestelmä ei välttämättä kestä kriisitilanteen aikaista kuormitusta. (livari 2011b, 52.) Esimerkiksi jouluna 2011 Suomessa riehuneet Tapanin ja Hannun päivän myrskyt aiheuttivat useiden päivien ja joillain alueilla viikkojen, katkot sähkönjakelussa sekä katkoksia viestintäyhteyksissä, vedenjakelussa liikenteessä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 6.) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa.



Kuva 6 Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit (Ks. Iivari 2011b, 79)

Edellisessä kuviossa (kuvio 6) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa. Esimies on ensisijainen henkilö, johon on otettava yhteyttä. Hän ilmoittaa tapahtuneesta eteenpäin johtoryhmään kuuluvalla henkilöllä, joka välittää tietoa edelleen medialle sekä muille asianomaisille tahoille. Tämän jälkeen perustetaan kriisinhallintaryhmä, johon kuuluu esimiesasemassa työskentelevä henkilö. Kriisinhallintaryhmä tekee päätökset jatkotoimenpiteistä. Kyseinen toimintamalli on mahdollinen esimerkki matkailualuekohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

Yksi onnistuneen kriisiviestinnän avaintekijä on toimiva yhteistyö. Sen on toimittava niin matkailualan organisaatioiden kuin ulkopuolisten toimijoiden välillä. Erityisen tärkeää on hallintoelinten, poliisin, sairaanhoidon ja pelastuslaitoksen toimiva yhteistyö. (Henderson 2007, 169.) Matkailualueiden turvalli-

suuden kannalta yhteistyö on elintärkeää, jotta pystytään takaamaan matkailijoiden ja toimijoiden turvallisuus. Kriisi- tai poikkeustilanteen sattuessa organisaatioiden on tehtävä kitkatonta yhteistyötä, jotta tilanne saadaan hoidettua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Yhteistyö median kanssa on myös ratkaisevaa, koska kriisiviestinnän onnistumista arvioidaan lopulta tiedotusvälineissä.

Viestintä tapahtuu nykyään suurimmaksi osaksi internetin välityksellä. Niinpä yhdeksi haasteeksi kriisiviestinnän kannalta on noussut internet-sivujen kaatuminen, kun sivut eivät kestä kriisin aikaista äkillistä kuormitusta. Esimerkiksi marraskuussa 2011 poliisin nettisivut kaatuivat 60 000 henkilön yrittäessä saada selville tietovuotolistassa ilmeneviä nimiä (Helsingin Sanomat 2011).

On mahdollista sanoa, että kaikki nykypäivän yhteiskunnallisesti merkittävät tapahtumat uutisoidaan mediassa (ks. Tikka–Hakala–Pedak 2010, 92). Kriisitilanteen sattuessa medialla on siis aina oma roolinsa tapahtumien kulussa ja kerronnassa. Median kautta esimerkiksi onnettomuus tai muu tapahtunut kriisi saadaan hyvin nopeasti laajaan tietoisuuteen, jopa eri puolille maailmaa. Usein varsinkin iltapäivälehdet dramatisoivat tapahtumien kulkua ja vaikuttavat näin ollen lukijoiden tunteisiin. Median tärkein tehtävä on tiedottaa kansalaisia ajankohtaisista tapahtumista, mutta on muistettava, että eri tiedotusvälineillä on myös kaupallisesti ja taloudellisesti tuloksellisia tavoitteita. (Hakala–Huhtala 2009, 36–38.) Media voi omalla toiminnallaan luoda kriisitilanteissa turhaa paniikitilaa, jopa valtakunnan rajojen ulkopuolella. On muistettava, että luotettavina pidettyjen mediakanavien tuottama tieto saattaa kriisitilanteessa olla harhaanjohtavaa, sillä tiedon lähde voi olla joku muu kuin kriisitiedottamisesta vastaava henkilö tai taho. Kriisiviestintä on vastuutettava kriisijohtamista suunniteltaessa.

### 3.6.2 Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa

Kriisijohtamisella tarkoitetaan yleensä viranomaisen tai muun hallinnoivan toimihenkilön johtamaa toimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Nämä virkamiestahot varautuvat johtamistoiminnallaan mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin sekä samalla toteuttavat kriisinhallintaa. (Valtioneuvoston kanslia 2009, 58–59.)

Kriisijohtamisen yhtenä tavoitteena on selviytyä poikkeustilanteista sekä ennaltaehkäistä mahdollisia vahinkoja (Henderson 2007, 164). Kriisitilanteiden johtamisen kannalta haasteellista on se, että kriiseihin on vaikea varautua niiden yksilöllisyyden takia. Varsinkin matkailualalla on vuosien saatossa ilmennyt kriisitilanteita, joihin ei ole voitu varautua. Vuonna 2010 Islannin Katla-tulivuoren aktivoitumisesta syntyneiden tuhkapilvien aiheuttamat lentokielot sotkivat koko Euroopan lentoliikenteen, mikä aiheutti vaihtoehtoisten matkustusmuotojen ruuhkautumisen. Tähän kriisitilanteeseen ei ollut valmiita toimintatapoja, vaan toimintamallit jouduttiin kehittämään kriisin aikana.

Onnistuneessa kriisijohtamisessa eri tahot kohtaavat oikeaan aikaan ja välittävät oikeaa ja relevanttia tietoa toisilleen. Suomen kaltaisessa demokraattisessa valtiossa kriisin johtamisen ja siitä koituvan vastuun on yllettävä aina poliittiseen johtoon asti. Kriisijohtamisen ongelmat johtuvat usein byrokraattisesta toimintatavasta ja heijastuvat tätä kautta esimerkiksi kriisiviestinnän hitautena. Onnistuneen kriisijohtamisen hyviä puolia on informaation selkeä siirtäminen eli kuka sanoo, mitä sanoo ja minkä kanavan välityksellä. (Hakala–Huhtala 2009, 18, 93.)

Poikkeustilanteisiin varaudutaan parhaiten harjoittelemalla tilanteita käytännössä. Organisaation johdolle kannattaa järjestää esimerkiksi strategisen johtamisen koulutuksia, joihin on helppo sisällyttää myös kriisitilanteessa toimimista. Näissä koulutuksissa mahdollisia tulevia ongelmia on analysoitava ja pohdittava yhdessä työryhmän kanssa. (Iivari 2011b, 60.) Esimerkiksi Sallan kunnassa on panostettu koulutuksiin ja pyritty niiden avulla lisäämään henkilöstön osaamista. Koulutukset ovat koostuneet käytännön harjoituksista sekä matkailun turvallisuuteen liittyvistä luennoista.

Kriisijohtamiseen on olemassa useita eri toimintamalleja. Yksi käytetyimmistä on niin kutsuttu kolmen vaiheen malli. Tässä tarkasteltavassa otetaan huomioon kriiseihin varautuminen (suunnitelmat, koulutukset, harjoitukset), kriisitilanne sekä kriisin jälkeinen tilanne. (Seeck 2009, 5.) Tämän lisäksi on olemassa myös neljän ja viiden vaiheen malleja. Kolmen vaiheen malli on helposti käytäntöön sovellettava matkailualan organisaatiolle, joka ei ole kovin kehittyneellä tasolla kriisinhallinnassa ja sen johtamisessa. Yrityksessä anne-

taan vastuu yhdelle henkilölle, joka huolehtii kyseisen organisaation kriisinhallinnasta, kuten koulutuksista ja erilaisista suunnitelmista.

Matkailualueen kannalta kriisijohtaminen on haastavaa, koska alueella on erilaisia toimijoita, kuten viranomaisia, järjestöjä ja yrityksiä. Tästä syystä kriisitilanteessa on vaikea selkeyttää ketä kriisi koskettaa, mihin se vaikuttaa ja kenen vastuulla kriisitilanteen johtaminen on. Matkailualueella on oltava selkeästi eriteltynä, mikä on alueellista kriisinhallintaa ja mikä on yrityksen omaa kriisinhallintaa. Jaotteluun vaikuttaa organisoinnin lisäksi kriisin laatu, sen laajuus ja vakavuus. Jaottelu on haasteellista myös sen vuoksi, ettei aina pystytä määrittelemään selkeästi, kenen vastuulla kriisinhallinnan tulee olla. Esimerkiksi Tornion alueella valjakkoturma kosketti tapahtumahetkellä vain yhtä organisaatiota, mutta sen vaikutukset näkyivät lopulta koko Tornion ja jopa Lapin alueen matkailuimagossa. Eniten valjakkoturma vaikutti kuitenkin ohjelmapalveluyritysten imagoon.

Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tavoitteena on edistää matkailualueen häiriötöntä toimintaa. Hyvin johdetulla ja käytäntöön viedyllä turvallisuussuunnittelulla vaikutetaan kaikkiin edellä mainittuihin matkailun turvallisuuden osa-alueisiin. Matkailualuekohtaisen turvallisuussuunnitelman tarkoitus on edesauttaa matkailualueen turvallisuusverkoston yhteistä työtä turvallisemman matkailualueen puolesta.



#### 4 SELVITYKSEN TIEDONKERUUMENETELMÄT

Opinnäytetyömme aineistonkeruu alkoi tutustumisella laajaan teoria-aineistoon, jota oli jo aikaisemmin kerätty Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –hanketta varten. Hankkeen aikana julkaistujen aineistojen lisäksi perehdyimme aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen sekä internet- ja sanomalehtiartikkeleihin. Tietoa keräsimme myös Levin matkailualueen turvallisuuden teematilaisuudessa, joka järjestettiin syksyllä 2011. Siellä aineistoa kertyi lähinnä alueen toimijoiden kesken käytyjen keskustelujen kautta.

Hyödynnettävää aineistoa kertyi myös KOTA-opinnäytetyöprosessiin kuuluvissa tutorialeissa, joissa opiskelijat ja ohjaajat perehtyivät turvallisuusaiheeseen tehtävien ja keskustelujen avulla. Lisäksi opiskelijaryhmällämme oli tapaamisia Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – hankkeen projektityöntekijöiden kanssa, joiden asiantuntevaa tietoa pystyimme hyödyntämään. Tapaamisia oli myös eri tahojen, kuten pelastuslaitoksen, poliisin ja Rikosuhripäivystyksen kanssa, jotka kertoivat omasta osuudestaan turvallisuustyössä. Juurikin näissä tapaamisissa saimme arvokasta tietoa suoraan alan ammattilaisilta, jotka työskentelevät turvallisuusasioiden kanssa päivittäin. Nämäkin tapaamiset olisi pitänyt nauhoittaa, sillä kaikkea kuulemaamme ei ollut mahdollista muistaa jälkikäteen.

Valitsimme haastattelutavaksi puolistrukturoidun teemahaastattelun. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestys on etukäteen asetettu, mutta se ei tarkoita sitä, ettei kysymysten järjestystä voisi muuttaa. Haastattelijalla on myös mahdollisuus esittää kysymysten välillä omia esille nousevia kysymyksiä. Teemahaastattelu sopii menetelmäksi silloin, kun ei tiedetä millaisia vastauksia odotetaan tai saadaan. Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 208.)

Meidän opinnäytetyömme haastattelumenetelmäksi puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi, koska kaikilla viidellä matkailualueella tehtävien haastattelujen tuli antaa samanlaiset vastausvalmiudet kaikille haastateltaville. Haastattelukysymykset eivät saaneet olla johdattelevia ja pyrimme siihen, että kaikki haastateltavat ymmärtäisivät kysymykset samalla tavalla. Haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti hy-

väksyttäviä vastauksia tai vastata kysymyksiin aiheen vierestä. Tämä tulee huomioida haastatteluiden analysointivaiheessa (ks. Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 206.)

Teimme haastatteluita sekä Levin matkailualueella että Rovaniemen alueella. Pääsääntöisesti haastattelut (ks. liitteet 1–3) tehtiin Levillä, sillä lähes kaikki haastateltavamme olivat Levin alueen eri toimijoita. Kolme haastattelua teimme kuitenkin Rovaniemellä, sillä nauhoitimme myös aluetasoisia haastatteluja. Haastatteluiden alussa selvensimme haastateltavalle Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – hankkeen sekä oman työmme tavoitteet. Kerroimme henkilölle myös miten haastattelu etenee ja millaisiin teemoihin hänen täytyy vastata. Lisäksi haastattelun aikana selvensimme joitakin termejä, jotka saattoivat jäädä haastateltavalle epäselviksi. Suurimmalle osalle henkilöistä oli aikaisemmin ollut mukana kyseisen hankkeen toiminnassa ja heillä oli kohtalaisen hyvää pohjatietoa aiheesta.

Tarkoituksenamme oli haastattelujen lisäksi käyttää kyselylomaketta, joka oli suunniteltu Levin ja Kittilän alueen, pääasiassa Levi-instituutin opiskelijoille. Kaavakkeessa oli kysymyksiä liittyen esimerkiksi koulun tarjoamaan turvallisuuskoulutukseen sekä turvallisuuden näkyvyydestä opetuksessa. Kyselylomake jätettiin kuitenkin lähettämättä, sillä emme katsoneet sen olevan oleellinen työmme muotoutumisen kannalta.

Haastatteluiden analysointi alkoi litteroimalla kaikki keräämämme materiaali. Litteroituja haastatteluja kertyi yhteensä kymmenen, jotka olimme jakaneet puoliksi. Litterointiin kului aikaa 4-5 tuntia yhtä haastattelua kohden, joten haastatteluiden kannalta tämä vaihe oli eniten aikaa vievää. Litteroinnin jälkeen aloitimme haastatteluiden analysoinnin. Haastatteluiden analysointi aloitettiin lukemalla haastattelut läpi pariin otteeseen sekä alleviivaamalla tekstistä huomiota vaativat asiat. Tämän jälkeen kokosimme jokaisesta haastattelusta ajatuskartan alleviivausten perusteella.

Kyseinen prosessi oli aikaa vievä vaihe, sillä haastatteluihin perehtyminen vaati todella paljon panostusta. Analysointimenetelmänä käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka sopii hyvin puolistrukturoidusti kerättyä aineiston analysoimiseen. Tällä analysointimenetelmällä on pyrkimys saada tutkit-

tavasta ilmiöstä tiiviissä ja yleisessä muodossa. Aineistolähtöisessä sisällön-analyysissä teksti pelkistetään, jonka jälkeen se ryhmitellään eri luokkiin. Tällä menetelmällä aineisto saadaan vain järjestetyksi johtopäätöksiä varten, mikä saattaa aiheuttaa kritiikkiä aineiston analysoinnin keskeneräisyydestä. (Tuomi-Sarajärvi 2009, 103.)

Havainnointi nousee aineistoja analysoitaessa merkittävään rooliin esimerkiksi haastatteluiden luotettavuuden kannalta. Haastatteluiden aikana toinen meistä havainnoi haastateltavan eleitä, ilmeitä, äänenpainoa ja muita seikkoja, joista saattoi päätellä jotain haastattelun laadusta ja vastausten reliabiliteetista. Tästä oli apua haastattelujen analysointivaiheessa, kun heräsi epäilyn vastausten luotettavuudesta. Esimerkiksi erään haastattelun kohdalla vastausten laatu oli mielestämme heikko, joten tarkastimme muistiinpanoista haastattelun aikana tehtyjä havainnointeja. Niiden mukaan haastateltava oli ollut jokseenkin vaivaantunut ja vastannut kysymyksiin nopeasti. Tämän perusteella emme antaneet haastateltavan kaikille vastauksille kovin suurta painoarvoa.

Keräsimme raporttiimme tuloksia jokaisesta Levillä tehdystä haastattelusta sekä hyödynsimme Rovaniemen pelastuslaitoksen edustajan antamia kommentteja. Katsoimme kuitenkin, etteivät muiden Lapin alueiden edustajien antamat vastaukset palvelleet kovinkaan hyvin Levin matkailualueen turvallisuuskysymyksiä mietittäessä. Eräät Levillä tehdyt haastattelut saivat väistämättä enemmän painoarvoa työmme kannalta kuin toiset. Tämä johtui suurimmaksi osaksi vastausten laadusta sekä haastateltavan mielenkiinnosta matkailualueen turvallisuuden kehittämiseen.

Osalle haastateltavista haastattelukysymyksiimme vastaaminen saattoi olla helpompaa johtuen heidän aiemmasta osallistumisesta turvallisuushankkeen toimintaan. Meitä kiinnosti myös alueen yrittäjän, kuten ohjelmapalvelualalla toimivan henkilön näkemys turvallisuusasioihin. Mielestämme oli hyvä saada näkökulmaa turvallisuusasioihin henkilöltä, joka ei etukäteen ollut perehtynyt kyseisen hankkeen materiaaleihin.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Alueen turvallisuuden nykytila

Yleisesti ottaen Levin alueen turvallisuus sekä asenne turvallisuustyöhön ovat hyviä. Parin vuoden sisällä on perustettu erilaisia työryhmiä ja projekteja, joiden kautta turvallisuustyöhön on panostettu jatkuvasti ja joiden avulla matkailualueen turvallisuutta on pyritty kehittämään.

Työryhmien avulla on esimerkiksi onnistuttu parantamaan kevyenliikenteen väyliä Levin alueella sekä lisäämään viranomaisvalvontaa moottorikelkkareiteillä. Kehitystä on tapahtunut myös viranomaisten näkyvyydessä Levin keskuksen alueella, varsinkin iltaisin ja viikonloppuöisin. Osa yrityksistä on ottanut käyttöön Virve-laitteita eli viranomaisverkoston viestilaitteita, joiden avulla pystytään esimerkiksi kommunikoimaan suoraan palolaitoksen kanssa.

Levin alueen toimijoiden mielestä yritysten välinen yhteistyö on lähes moitteetonta. Suurimmilla yrityksillä on myös hyvä yhteistyö viranomaistahojen kanssa, mutta pienimmillä yrityksillä yhteistyötä tulisi vielä kehittää. Alueen yrittäjien ja viranomaisten välille tulisi löytää molempia osapuolia palvelevat toimintatavat, joiden avulla eriarvoisuudet voitaisiin alueelta poistaa ja kaikkien turvallisuustoiminta koettaisiin samanarvoiseksi.

Yrityksillä olemassa olevat turvallisuusasiakirjat ja niiden kautta tapahtuva turvallisuustyö ovat suurimmaksi osaksi hyvässä kunnossa. Tämä on suurimmaksi osaksi sen ansiota, että vuosina 2008–2009 on Levin ja Kittilän alueella tehty suuri työ yritysten turvallisuusasiakirjojen tarkistamisessa ja päivittämisessä. Haasteeksi voisi todeta, kuinka saada turvallisuusasiakirja mielekkääksi sesonkityöntekijälle, joka vain saattaa selata asiakirjan läpi, kuitenkin sisäistämättä sen sisältöä. Tulee myös miettiä millä tavoin turvallisuusasiat opetetaan ulkomaalaiselle työntekijälle, joka kulttuurieroista johtuen saattaa sisäistää asiat eri tavalla kuin suomalainen työntekijä. Puutteita ei kannata ainoastaan etsiä työntekijöistä, sillä on esimiehen tehtävä varmistaa, että työntekijä perehtyy työtehtäviinsä ja niihin liittyviin turvallisuustoimiin perusteellisesti.

Levin alueella panostetaan jatkuvasti pelastustehtävissä hyödynnettäviin välineisiin ja laitteisiin. Alueelle on hankittu muun muassa kylmäsuojausvälineitä sekä henkilönosturi, jota käytetään erilaisissa laskettelurinteissä ja – hisseissä tapahtuvissa tapaturmissa. Lisäksi Leville on vuonna 2010 perustettu uusi paloasema, joka toimii yhteistyössä Kittilän paloaseman kanssa.

Haasteena organisaation turvallisuustoiminnassa, varsinkin ohjelmapalvelupuolella, nähdään suomalaisiin olosuhteisiin kokematon matkailija. Esimerkiksi kokematon moottorikelkkailija saattaa aiheuttaa merkittäviä vaaratilanteita ja vahinkoja toiminnallaan. Organisaation johdon ja työntekijöiden on keksittävä keino, jotta kokematon matkailija saadaan sisäistämään mahdolliset vaaratilanteet ja tavat miten niiltä voidaan välttyä. Huomattavan usein tällainen kokematon matkailija on ulkomaalainen turisti, sillä kyseisellä henkilöllä ei välttämättä ole kokemusta suomalaisista talviolosuhteista. Tällaisissa tilanteissa mitataan esimerkiksi safarioppaan ammattitaitoa.

Yhteiset harjoitukset alueella on koettu hyödyllisiksi ja niitä tulisi myös tulevaisuudessa järjestää säännöllisesti ainakin kerran vuodessa. Tosin osa alueen toimijoista ei näe harjoituksiin osallistumista käytännössä mahdolliseksi. Osallistuminen olisi kuitenkin alueen ja yritysten turvallisuustyön kannalta toivottavaa, sillä yhteisissä koulutustilaisuuksissa alueen toimijat pääsevät tutustumaan toisiinsa ja voivat vaihtaa kokemuksia erilaisista toimintatavoista. Ilman aktiivista osallistumista jää toimijalta hyvä verkostoitumismahdollisuus hyödyntämättä. Toimijoiden kannalta paras aika järjestää harjoituksia on korkeimman sesongin ulkopuolella, kuten keväällä tai ennen ruskasesonkia.

Viranomaisten mukaan Levin alueella on niin paljon ohjelmapalveluyrityksiä, etteivät kaikki ole välttämättä heidän tiedossaan. Tämä tuo haastetta esimerkiksi viranomaisvalvontaan. Erään arvion mukaan ohjelmapalveluyrityksiä olisi peräti noin sata kappaletta, kun taas virallisen tiedon mukaan kyseisiä yrityksiä olisikin vain 50.

Moni puute nähdään alueella ainoastaan resurssikysymyksenä. Puutteet kylä tiedostetaan, mutta asioiden eteenpäin vieminen on toimijoiden mielestä lähinnä aika- ja rahakysymys. Usein on kuitenkin niin, ettei uusien resurssien

investointiin vaadittaisiin rahaa vaan voitaisiin käyttää jo olemassa olevia resursseja. Hyvin usein kuitenkin ajatellaan, ettei vanhoista resursseista voida luopua vaikka ne eivät toiminnan kannalta olisikaan kovin merkittäviä. Kyse on usein loppujen lopuksi vain vanhojen resurssien uudelleensijoittamisesta sekä organisoinnista.

## **5.2 Riskitekijät alueella**

### 5.2.1 Mökkiosoiteisto

Ongelmaksi pelastustoiminnassa on huomattu osoitteiston ja paikannuksen kannalta huonosti merkityt lomamökit ja niiden tarkat osoitteet. Kyseinen ongelma on ollut tiedossa jo useamman vuoden, mutta siihen ei ole toistaiseksi kehitelty korjaustoimenpiteitä. Alueelta löytyy useita nimeltään samankaltaisia loma-asuntoja, joiden mökkikansioistakaan ei välttämättä löydy virallista osoitetta. Joskus osoite saattaa kansioista löytyä, mutta alueen kaavoituksen uudistuttua osoitteen päivittäminen on unohtunut.

Epäselvät osoitteistot usein vaikeuttavat ja hidastavat varsinkin pelastusyksiköiden toimintaa. Hätäkeskuksen siirryttyä Ouluun, ei ilmoituksen tekijältä enää riitä pelkkä alueen nimi vaan tarvitaan tarkka osoite. On huomattu, että joissain tapauksissa parhain paikannusapu saadaan paikallisilta taksikuskeilta. Myös paikallisten apua voidaan hyödyntää osoitteiden selvittämisessä.

### 5.2.2 Sesonkityöntekijät ja turvallisuuskoulutus

Levillä on muutama sata vakituista työntekijää, mutta talvisesongin aikana työntekijöiden määrä voi nousta jopa useisiin tuhansiin. Huomattava osa työsuhteista on lyhytkestoisia, yleensä muutamasta viikosta pariin kuukauteen. Ongelmaksi nousee se, ettei sesonkityöläisiä perehdytetä riittävästi yrityksen turvallisuustoimenpiteisiin, mikä saattaa vaarantaa sekä asiakkaan että työntekijän turvallisuuden.

Lyhyen työsuhteen aikana ei ehkä katsota olevan riittävästi aikaa kunnolliseen turvallisuusperehdytykseen eikä sitä välttämättä pidetä edes kovinkaan tärkeänä.. Jopa yhden yrityksen tai henkilön huolimaton toiminta turvallisuusasioissa voi vaarantaa koko matkailualueen imagon.

*”Matkailualue on yhtä heikko kuin sen heikoin lenkki.”*

Sesonkityöläisten kouluttamisen lisäksi ei pidä myöskään unohtaa vakinaisen henkilökunnan säännöllistä kouluttamista. Varsinkin pienillä yrityksillä kouluttamisen esteeksi nousevat hyvin usein resurssikysymykset. Tällaisilla yrityksillä ei välttämättä ole henkilöresursseja osallistua yhteisiin koulutus- ja harjoitustilaisuuksiin, jotka eivät kuitenkaan vaatisi rahallista panostusta yritykseltä. Usein turvallisuustyö jää vaikuttamaan hiljaisena taustalle, jos yrityksellä on vähäiset resurssit. Turvallisuus ei välttämättä yrityksen näy jokapäiväisessä toiminnassa vaikka sen kuuluisi olla eräs toiminnan punaisista langoista.

### 5.2.3 Kaivos- ja muu liikenne

Kittilän kultakaivoksen myötä raskas liikenne on lisääntynyt, mikä aiheuttaa omat riskinsä maantieliikenteen turvallisuudessa. Kittilän kylän läpi kulkeva Valtatie 79 on kaivosliikenteestä huolimatta vilkas kulkuväylä, varsinkin sesonkiaikana. Levin alueella voidaan ottaa oppia muiden Suomessa toimivien kaivosten ympärysalueista ja pitää mielessä mahdolliset kaivostoiminnan aiheuttamat riskit ja vaaratekijät.

Väkimäärään nähden Levin alueella on kohtalaisen vähän rattijuopumuksia. Tämä on osittain lisääntyneen viranomaisvalvonnan ansiota. Myös moottorikelkkareiteillä lisääntynyt valvonta on vähentänyt rattijuopumustapauksia. Jotkin moottorikelkkareitit ovat edelleen huonosti merkattuja. Alueen toimijoilta on tullut huomautuksia siitä, että liikennemerkkit moottorikelkkareiteillä ovat erivärisiä ja – kokoisia eri paikoissa. Tämä aiheuttaa sekaannusta virallisten reittien tunnistamisessa. Varsinkin paikallisten käytössä on epävirallisia reittejä, joita ei kuitenkaan voida virallistaa ylläpitovastuun vuoksi.

Lentoliikenne voi tulevaisuudessa tuoda omia riskejänsä turistimäärien kasvaessa. Kittilän kiitoradalla voi sesonkiaikana olla jopa kymmenen konetta, mistä voi koitua vaaratilanteita. Matkustajaliikenteen määrään verrattuna, lentokenttä on pinta-alaltaan suhteellisen pieni.

#### 5.2.4 Päihteet ja muut huumausaineet

Levin matkailualueelta löytyy, rinneravintolat mukaan laskettuna, 47 ravintolaa, joissa on yhteensä 15 000 anniskelupaikkaa. Tämä tuo omat haasteensa alueen turvallisuuden takaamisessa. Väkimäärään nähden alkoholin aiheuttamat ongelmat ovat kuitenkin vähäiset hyvin hoidetun järjestyksenvälvojan toiminnan ansiosta. Alkoholista aiheutuvat lieveilmiöt, kuten seksuaalirikokset, ovat olleet määrällisesti nousussa Levillä. Ilmoitusten lukumäärän uskotaan nousseen myös ilmoitusherkkyden kasvun vuoksi. Paikallisten silmissä nuorten naisten humalanhakuinen juominen on lisääntynyt alueella huomattavasti. Tämä yhdistämällä seksuaalirikosten kasvuun saadaan aikaan huolestuttava ilmiö.

Toimijoiden mielestä huumausaineet eivät ole olleet aikaisemmin ongelma Levin matkailualueella. Nyt on kuitenkin käynyt ilmi, ettei alueella voida välttyä tältäkään ilmiöltä. Huumausaineet eivät ole vielä nousseet ongelmaksi asti Levillä, mutta on sanomattakin selvää, että tällainen asia halutaan huomioida mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Matkailualueella kohtaa yhä useammin huumausaineiden vaikutuksen alaisena olevan henkilön ja ilmoituksia kyseisistä henkilöistä menee myös poliisin tietoon. Levin kaltaisessa kaan turvallisessa keskuksessa ei voida siis jättää tällaista nousevaa ongelmaa huomioimatta ja kuten eräs haastateltava sanoi:

*”Ei saa jäädä semmoseen lintukotoon, et nyt meillä on kaikki hyvin.”*

Jos useamman toimijan taholta tulee tieto huumausaineiden vaikutuksen alaisesta henkilöstä, kannattaa asiasta ilmoittaa esimerkiksi poliisille tai terveysviranomaiselle. Tällöin alueen toimijoiden täytyisi kokoontua ja keskustella asian käsittelystä ja jatkotoimenpiteistä. Toimijoiden kesken voitaisiin miettiä esimerkiksi mahdollisia koulutuksia siitä, miten toimia tällaisen henkilön kohdatessa.

### 5.3 Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

Yleisesti ottaen alueella ollaan sitä mieltä, ettei Levin matkailualue ehdi merkittävästi muuttua esimerkiksi viiden vuoden aikana. Tulevaisuudessa mat-



kailualue nähdään entistä kehittyneempänä niin turvallisuuden kuin palveluidenkin kannalta. Turvallisuudella katsotaan lisäksi olevan suuri rooli alueen markkinoinnin, laadun sekä imagon kannalta.

Matkailualueella ymmärretään se, että jos palveluiden laadussa aletaan niin sanotusti tinkiä, niin vaikuttaa se negatiivisesti koko alueen imagoon ja toimintaan. Alueen toimijat eivät pidä suurkatastrofeja, kuten kansainvälistä terrorismia ja mittaavia luonnonkatastrofeja, kovinkaan suurena uhkana matkailualueen kannalta. Myös järjestäytyneen rikollisuuden ja huumausaineiden lisääntyminen nähdään olevan vielä kaukana tulevaisuudessa. Hyvää on se, että nämäkin asiat ovat tiedostettu toimijoiden keskuudessa ja uhkasta huolimatta, niihin kiinnitetään alueella huomiota.

Levin matkailualueella sesonki on tällä hetkellä painottunut ruska- ja talviaikaan. Tulevaisuudessa, ja tälläkin hetkellä, alueella halutaan panostaa tämän lisäksi kesämatkailuun. Pari vuotta sitten valmistunut golfkenttä ja alueella sijaitseva Seikkailupuisto sekä Bikepark ovat todisteita siitä, että kesämatkailuun pystytään panostamaan ja että sitä pystytään kehittämään. Väistämättömyyttä on myös se, että Levin matkailualue kasvaa entisestään ja matkailijamäärät sen mukana. Tälläkin hetkellä esimerkiksi Koutamaan alueelle on suunnitteilla mittavia rakennusprojekteja, jotka sisältävät muun muassa uusia hotelleja, kylpylän ja lisää ravintoloita. Kansainväliseen markkinointiin ja asiakkaisiin tullaan tulevaisuudessa panostamaan yhä lisää, sillä Levin kasvustrategian tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä 50 prosenttia Levin asiakkaista olisi ulkomaalaisia. Alueen kansainvälistyessä tulee alueella ottaa huomioon esimerkiksi ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa toimiminen ja oikeanlainen kommunikointi.

#### **5.4 Kriisinhallinta**

Jokaisella palveluita tuottavalla yrityksellä tulee olla tehtynä kriisiviestintäsuunnitelma, joka on liitettyä yrityksen turvallisuussuunnitelmaan. Levin matkailualueella ei tiedosteta olevan matkailualueen yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa. Alueelta löytyy kuitenkin toimijoita, varsinkin viranomaispuolelta, jotka muistelevat, että vastaavanlainen asiakirja on joskus tehty. Kukaan ei kuitenkaan ole varma, missä kyseinen suunnitelma nykyisin on ja että on-

ko sen päivittämisestä vastannut kukaan. Positiivisena asiana mainittakoon, että matkailualueella on vuosina 2009–2010 harjoiteltu kriisiviestintää ja kriisitilanteessa toimimista.

Matkailualueen kriisiviestintäsuunnitelmassa tulisi saamamme aineiston perusteella olla mukana ainakin pelastus- ja poliisiviranomaiset, kunta, lentoasema, terveydenhuolto, alueen suurimmat yritykset, Levin Matkailu Oy, SPR, ohjelmapalveluyrityksiä, Vapaaehtoinen pelastuspalvelu VaPePa sekä suurimmat kuljetusfirmat. Muita esille nousseita tahoja olivat muun muassa kiinteistöhuolto sekä kunnassa toimivat koulut. Kriisiviestintäsuunnitelman toteuttaminen sekä siihen liittyvien harjoitusten järjestäminen vaatii muiden turvallisuusasioiden tavoin valtavasti aikaa alueen toimijoilta. Jotta kriisiviestinnän harjoittelemisesta olisi hyötyä alueen toimijoille, tulisi sitä harjoitella riittävän usein. Tähän tarvitaan myös huomattava määrä laitteita, kuten radiopuhelimia ja Virve-laitteita, joilla viestintää pystytään käytännössä kokeilemaan.

Tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä vastaaminen on toimijoiden mielestä joko Levin Matkailu Oy:n tai pelastuslaitoksen vastuulla. Käytännön kannalta olisi kuitenkin toivottavaa, ettei vastuuta laitettaisi ainoastaan yhden tahon harteille vaan vastuu jaettaisiin esimerkiksi kahden organisaation välillä. Tällöin toiminta voisi olla tehokkaampaa eikä vastuukysymykset jäisi yhden organisaation osalle.

## **5.5 Turvallisuusverkosto**

Levin matkailualueella ei katsota olevan virallista, nimettyä turvallisuusverkostoa. Niin sanottuun epäviralliseen verkostoon kuitenkin kuuluu muun muassa kunta, alueen yrittäjiä, viranomaiset, koululaitokset sekä Levin Matkailu Oy:n. Näiden tahojen välillä yhteistyö toimii vapaan kaavan mukaan eli verkoston johonkin osapuoleen otetaan yhteyttä tarpeen vaatiessa.

Monella toimijalla, varsinkin suurimmilla yrityksillä, on hyvä yhteistyöverkosto viranomaispuolelle kuten poliisi- ja pelastusviranomaisille. Vaikka kaikki toimijat eivät ole suoraan yhteydessä alueellisiin toimijoihin, kuten aluehallinto-

virastoon ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen, muotoutuu yhteistyöverkosto muiden toimijoiden kuten poliisin ja terveystarkastajan kautta.

Levillä turvallisuusverkosto toimii siis ilman sen virallista nimeämistä. On hyvin mahdollista, että jos verkoston toimintaa aletaan virallistaa, nousee alueen toimijoista vastarinta toiminnalle. Matkailualueella ollaan tyytyväisiä siihen, että turvallisuustoiminta on vapaaehtoista, kuten myös verkoston toiminta. Toisaalta alueelle on Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – hankkeen myötä muotoutunut eräänlainen verkosto niistä toimijoista, jotka ovat aktiivisesti osallistuneet hankkeen turvallisuustoimintaan sekä turvallisuuden teemapäiviin. Vaikka verkostossa on tällä hetkellä kohtalaisen laaja-alaisesti toimijoita, kaivattaisiin siihen lisää esimerkiksi ohjelmapalveluyrittäjiä.

## **5.6 Tulosten luotettavuus**

Puolistrukturoidun teemahaastattelun riskinä on se, etteivät haastateltavien vastaukset välttämättä ole totuudenmukaisia. Haastateltava saattaa vastata kysymyksiin tietyllä tavalla ainoastaan miellyttääkseen haastattelijaa tai sen mukaan, mikä on yleisesti hyväksyttyä.

Haastattelujen aikana tehtyjen havainnointien perusteella meillä oli syytä kyseenalaistaa joidenkin haastattelujen luotettavuus. Turvallisuusverkoston tärkeydestä puhuttaessa eräässä haastattelussa ilmennyt kommentti ”eihän tässä (tilanteessa) voi sanoa ettei se ole ollenkaan (tärkeää)...” oli yksi niistä asioista, jotka herättivät epäilykset haastateltavan mielenkiinnosta opinnäytetyötämme kohtaan. Samankaltaisia kommentteja ilmeni yhteensä kolmessa haastattelussa, mikä oli mielestämme huolestuttava määrä suhteessa tehtyihin haastatteluihin.

Suurimmaksi osaksi saamamme tulokset ovat joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta luotettavia. Kyseisiin epäkohtiin on toivottu parannusta sekä tekemissämme haastatteluissa että Levin matkailualueella järjestetyissä turvallisuuden teemapäivissä. Haastatteluaineiston määrä lisäsi omalta osaltaan tulosten luotettavuutta. Pyrimme varmistamaan tulosten luotettavuuden analysointimenetelmällä, jossa kirjasimme muistiin useammassa haastattelussa esille tulleet, huomiota vaativat asiat.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Turvallisuuden kehitysehdotukset

#### 6.1.1 Turvallisuuskoulutus

Saamiemme tulosten perusteella sesonkityöläisten turvallisuuskoulutukseen tulisi panostaa enemmän. Huomiota vaativat varsinkin pienet yritykset, joiden kohdalla työntekijöiden kouluttaminen on suurimmaksi osaksi resurssikysymys. Tällaisten yritysten kohdalla voitaisiin turvallisuustyö aloittaa pienistä asioista, kuten ensiapulaukun läpikäyminen sesonkityöläisen kanssa sekä paloletkun ja sammutuspeitteen käytön opettelu. Tällainen koulutus tulee viedä aivan käytäntöön asti, sillä asian suullisesti läpi käyminen ei missään nimessä ole riittävää. Toinen resursseista riippumaton turvallisuuskoulutus on yrityksen sisäinen turvallisuuskävely, jossa työntekijän kanssa käydään läpi kaikki yrityksestä löytyvät hätäpoistumistiet, palosammuttimien paikat ja muut vastaavat.

Yksi tapa parantaa työntekijöiden turvallisuustietoisuutta olisi järjestää heille Levi-instituutin kautta MaTuPa-koulutus eli Matkailualan turvallisuuspassi-koulutus. Usein tällaisten koulutusten järjestäminen on kuitenkin resurssikysymys, joten kaikki yrityksen eivät voi tarjota koulutusta työntekijöilleen.

Koulutuksien järjestämisessä yrityksiä tulee tehdä tiivistä yhteistyötä muiden yritysten ja tahojen kanssa. Levin alueelta esimerkiksi löytyy ensiapukouluttamiseen pätevää henkilöstöä, joilla on valmiudet järjestää koulutuksia. Neuvottelemalla ja tiedottamalla alueella voitaisiin järjestää yhteisiä ensiapukoulutustilaisuuksia. Virallista Ensiapu-korttia näistä koulutuksista ei voi saada, mutta painopiste olisikin kertaamisessa.

#### 6.1.2 Vuosikello

Vuosikello olisi konkreettinen työväline Levin alueen toimijoille ja se voidaan ottaa käyttöön sekä yritystasolla että koko matkailualueen tasolla. Siihen merkitään alueella säännöllisin väliajoin järjestettävät turvallisuuskoulutukset ja –harjoitukset. Tällaisia voisivat esimerkiksi olla ensiapukoulutukset, turvakävelyt, yhteiset pelastusharjoitukset ja muut vastaavat.

Turvallisuuskoulutusten ajankohdat merkitään vuosikelloon niille ajanjaksoille, jotka katsotaan parhaimmiksi matkailualueen sesonkien kannalta. Käytännössä järkevintä on järjestää suuremmat koulutukset pää- eli talvisesongin ulkopuolella, esimerkiksi ennen ruskasesonkia tai talvisesongin jälkeen. Vähemmän aikaa vaativat harjoitukset voidaan järjestää sesonkien aikana. Tällaisia ovat esimerkiksi yritysten sisäiset turvakävelyt.

Matkailualueen toimijoiden on hyvä miettiä yhdessä harjoitusten ja koulutusten aiheita esimerkiksi viideksi vuodeksi eteenpäin. Alueen toimijoiden tulee päättää yhdessä, mitä matkailualueella täytyy harjoitella ja kuinka usein.

Vuosikelloon merkitään myös ne organisaatiot tai tahot, jotka vastaavat toimijoiden koollekutsumisesta. Levin matkailualueella aikaisemmin tämä taho on ollut Levin Matkailu Oy, mutta toimintaan kaivataan toinen tai useampi vastuorganisaatio. Näiden organisaatioiden täytyy myös miettiä missä asioissa he tarvitsevat ulkopuolisten tahojen apua. Tällainen taho voi esimerkiksi olla pelastuslaitos tai vapaa palokunta.

Käytännön kannalta on järkevää, että suuremmat vuosittaiset koulutukset ja pelastusharjoitukset järjestetään pääasiassa vakituiselle henkilökunnalle. Tietysti myös sesonkityöläiset voivat osallistua kyseisiin harjoituksiin. Heidän koulutuksensa pääpaino on kuitenkin hyvä olla pienemmissä, yrityksen sisäisissä koulutuksissa, kuten alkusammutuksessa ja turvakävelyssä.

Haasteellisinta tämän tyyppisessä toiminnassa on toimijoiden sitouttaminen. Vaikka ajankohdista sovitaan yhdessä alueen toimijoiden kesken, niitä ei välttämättä myöhemmin noudateta. Kaikkien on ymmärrettävä turvallisuustoiminnan merkitys oman organisaation toiminnalle kuin myös koko matkailualueelle. Säännöllisyys on yksi turvallisuustyön lähtökohta.

### 6.1.3 Kiinteistöjen selkeä merkintä

Kuten aikaisemmin on jo todettu, lomamökkien nimien ja osoitteiden selkeä merkitseminen on yksi tärkeä alueen toiminnalle ja alueen tahoille. Lomaosakkaiden ja mökkien omistajille tulisi antaa ohjeeksi selkeyttää loma-asuntojensa sijainti esimerkiksi rakennuksesta löytyvään mökkikansioon. Osoitteen lisäksi kansioista voisivat löytyä myös kohteen koordinaatit. Täytyy

kuitenkin ottaa huomioon, että Levin alueelta löytyy yhteensä noin 2 500 mökkiä tai lomaosaketta, joten kaikkien niiden kansioden päivittäminen vie paljon aikaa.

Yksi keino osoitteiden selkeyttämiseen voisi olla mökin oman niin sanotun käyntikortin lisääminen mökkikansioon tai oven lähetyville pieneen koteloon. Loma-asunnon vuokraajalle voitaisiin antaa ohjeeksi ottaa kortti mukaansa aina, kun hän poistuu kiinteistöstä esimerkiksi laskettelemaan tai illanviettoon. Näin asiakkaalla olisi aina varma tieto mökkinsä sijainnista ja tilanteen vaatiessa osoite pystyttäisiin tarkistamaan mökkikortista.

#### 6.1.4 Resurssikartoitus

Levin matkailualueella tiedetään kohtalaisen hyvin, minkälaisia resursseja kustakin yrityksestä löytyy. Varsinkin suurimpien yritysten pelastuskalustot ja niiden sisällöt ovat koko alueen toimijoiden tiedossa. Resurssikartoitus tulisi tehdä myös vakituisen henkilöstön osalta. Eli selvitetäisiin, minkälaista henkilöstöosaamista kustakin yrityksestä löytyy. Pelastustehtävissä tällainen tieto olisi tärkeää, jos pelastuslaitos ja viranomaiset tarvitsisivat siviiliapua.

Alueella on muutama vuosi sitten tehty resurssikartoitus, mutta toimijoiden mukaan sille ei ollut kovinkaan suurta käyttöä. Lisäksi sen päivittämisestä ei vastannut kukaan, joten käytännössä se ei ole enää käyttökelpoinen. Jotta tällainen voitaisiin välttää, tiedot yritysten resursseista voitaisiin laittaa alueen intranettiin lomakemuodossa. Tätä kautta tietojen päivittäminen yritykselle olisi helppoa.

## 6.2 Turvallisuussuunnitelman päivittäminen

Yhdeksi suureksi kysymykseksi nousee turvallisuussuunnitelman ja muiden prosessin aikana syntyneiden asiakirjojen päivittäminen ja jalkauttaminen. Joidenkin toimijoiden mukaan Levin matkailualueella on aikaisempina vuosina tehty useita turvallisuuteen liittyviä projekteja ja asiakirjoja, mutta niiden päivittäminen on päättynyt projektin päättymiseen. Toisin sanoen ei ole keksitty, miten projektit saataisiin jatkumaan omillaan matkailualueella ilman projektityöntekijöiden avustusta.

Selkein, mutta vaikeasti toteutettava vastaus kyseiseen ongelmaan on alueen toimijoiden riittävä kiinnostus ja halu turvallisuustyön tekemiseen. Toinen vaihtoehto voisi olla jatkohanke, joka vielä sen aikaa jatkaisi turvallisuustyötä, että toiminta pyörähtäisi alueella käyntiin. Turvallisuustyö on kuitenkin aikaa vievää työtä ja se on loppujen lopuksi vapaaehtoista toimintaa, johon toimijat eivät halua tai pysty käyttämään resurssejaan. Tämän vuoksi alueelta olisi hyvä löytyä edellisessä kappaleessa mainittu turvallisuuskoordinaattori, jonka vastuulle päivittäminen ja turvallisuussuunnitelman jalkauttaminen jäisivät.

### **6.3 Levin Matkailu Oy:n rooli**

Haastattelujen pohjalta Levin Matkailu Oy on noussut suureen rooliin Levin matkailualueen turvallisuustyössä. Alueen toimijat näkevät kyseisen yrityksen parhaana katto-organisaationa, mitä tulee turvallisuustoiminnan ylläpitämiseen. Levin Matkailu Oy toimii matkailualueella linkkinä eri toimijoiden välillä ja organisaatiolla on alueella niin sanottu tiedottamisvastuu.

Tähän asti Levin Matkailu Oy on pääasiassa vastannut yhteisten harjoitusten ja koulutusten järjestämisessä sekä osallistujien koollekutsumisesta. Organisaation toimesta alueella on järjestetty sekä pienempiä että suurempia koulutustilaisuuksia kuten eri kulttuurien kohtaamisessa matkailualueella sekä kriisiviestinnän harjoituksia.

Yksinkertaisin ratkaisu olisi mahdollisesti palkata Levin Matkailu Oy:lle turvallisuuskoordinaattori, jonka vastuulla olisi kaikki matkailualueen turvallisuuteen liittyvät asiat. Alueen toimijoiden mukaan tämä on kuitenkin suurimmaksi osaksi resurssikysymys. Turvallisuuskoordinaattori voisi kuitenkin palvella useammalla kuin yhdellä matkailualueella. Esimerkiksi Levin ja Ylläksen alueelle voitaisiin palkata yhteinen työntekijä. Kaikkea vastuuta ei tule kuitenkaan laittaa yhden organisaation vastuulle, sillä turvallisuustyö on todella aikaa vaativaa työtä. On myös huomattu, että mikään yksittäinen taho tai organisaatio ei edes halua ottaa vastuuta näin suuresta asiasta. Eikä se ole kannattavaakaan, sillä turvallisuustoiminta on kiinni suurissa määrin alueen toimijoiden yhteistyöstä.

## 7 POHDINTA

Olimme iloisia huomattessamme, että Levin matkailualueella on tehty jo paljon työtä turvallisuusasioihin liittyen. Alueella on jo aikaisempina vuosina tehty muun muassa jonkinlaista resurssi- ja riskikartoitusta, turvallisuusasiakirjojen päivittämistä sekä verkostokuvausta. Valitettavaa oli kuitenkin se, etteivät kyseiset asiakirjat ole enää käytössä eikä niiden päivittämisestä vastaa kukaan. Näin ollen niistä on tullut käyttökelvottomia.

Levin matkailualueen turvallisuussuunnitelman tekeminen osoittautui todella haastavaksi ja laajaksi kokonaisuudeksi. Huomasimme prosessin aikana, että yhteen opinnäytetyöhön mitoitettu 15 opintopistettä ei sisällä riittävää tuntimäärää tällaisen työn tekemiseen. Lisäksi keskellä kevättä ollut koulutukseemme liittyvä käytännön harjoittelu vei aikaa opinnäytetyön tekemisestä.

Opinnäytetyöhömmme saimme kerättyä laajan haastatteluaineiston. Levin alueella teimme yhteensä yhdeksän haastattelua, joiden lisäksi koko Lapin aluetta koskevia haastatteluja tehtiin kymmenen. Haastatteluaineistoa kertyi huomattavan paljon ja koimme haastavaksi sisäistää kaiken kerätyn tiedon. Muilla alueilla tehdyt haastattelut jäivät liian vähälle huomiolle ajan puutteen takia. Huomasimme joidenkin haastattelujen olevan laadultaan parempia kuin toiset, mikä tuotti meille pienen pettymyksen. Olimme esimerkiksi asettaneet eräälle haastattelulle paljon painoarvoa, mutta haastateltavan vastauksia emme voineet täysin hyödyntää.

Analysointivaiheessa huomasimme, että useassa haastattelussa tietyt kysymykset oli ymmärretty väärin. Lisäksi joitakin kysymyksiä olisi pitänyt tarkentaa, jotta haastateltavalta olisi saatu meille hyödyllisiä vastauksia. Emme kuitenkaan esittäneet tarkentavia kysymyksiä, sillä luulimme, että meidän pitää seurata tarkalleen laatimaamme kysymyslomaketta. Myöhemmin muun ryhmän kanssa keskusteltaessa kuitenkin ilmeni, että olisimme voineet esittää tarkentavia kysymyksiä. Yhdessä huomasimme myös, että osa kysymyksistä olisi pitänyt muotoilla eri tavalla. Tällöin ne eivät olisi olleet harhaanjohtavia tai johdattavia. Tosin uskoaksemme lähes jokaisessa tutkimuksessa tulee vaihe, kun huomaa, että jokin asia olisi täytynyt tehdä eri tavalla.



Vastauksia lähdimme hakemaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää matkailualueen turvallisuutta ja sen laatua?
- Minkälaisessa muodossa ja mitä aluekohtainen turvallisuussuunnitelma tulisi sisältää?
- Miten se saadaan mahdollisimman laajaan jakeluun? Ja kuka on vastuussa sen toteuttamisesta ja päivityksestä?
- Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?

Lopullisen työn kannalta oleellisemmiksi kysymyksiksi eivät nousseet nämä kysymykset. Tärkeimmiksi painopisteiksi Levin alueella nousivat alueen riskitekijät, kriisinhallinta ja turvallisuusverkosto. Tosin eräässä keskustelussa kävi ilmi, että haastattelulomakkeessa ei kysytty alueen riskitekijöitä. Oman pohdinnan ja teematilaisuuksissa käytyjen keskustelujen perusteella pysyimme kuitenkin määrittelemään alueella vallitsevat riskitekijät. Huomasimme, että alueella toimivien yritysten ja viranomaistahojen näkemykset alueen turvallisuudesta eroavat jonkin verran toisistaan. Joidenkin yrittäjien mielestä esimerkiksi rattijuopumukset ovat ongelma Levillä, kun taas viranomaisten mielestä ne ovat väkimäärään nähden vähäiset. Tämä vastakkainasettelu tosin saattaa tulla esille lähes jokaisella matkailualueella.

Tekemämme selvityksen pohjalta loimme tuotoksen (ks. liite 4) johon on kerätty saadut tutkimustulokset ja kehitysehdotukset tiivistetysti. Lisäsimme myös muita tärkeiksi havainnoimiamme asiakohtia siihen. Olemme tehneet lukijaystävällisen pohjan, jota alueen toimijoiden on helppo hyödyntää omassa turvallisuustyössään.

Tulevaisuuden kannalta jatkotutkimus tai jatkotoimenpiteet ovat oleellisia tämän selvityksen osalta, sillä tätä työtä ei voi sanoa täysin valmiiksi turvallisuussuunnitelmaksi. Tämä kyseinen tutkimus pohjaa turvallisuussuunnitelmaa, mitä kaikkea se voi sisältää. Turvallisuuskysymykset ovat alati muuttuva ala ja se vaatii jatkuvaa päivittämistä.

Tulevaisuutta ajatellen Levin matkailualueella voitaisiin myös pohtia, olisiko yksi kokoava henkilö turvallisuustyöhön tarpeen. Tämä henkilö kutsuisi toimijat koolle ja suunnittelisi esimerkiksi koulutukset ja niiden rungon. Hän muutenkin toimisi linkkinä toimijoiden välillä ja viestinviejänä puolueettomana osapuolena. Näin yritysten ja organisaatioiden ei tarvitsisi omia henkilöresurssejaan käyttää niin laajasti turvallisuustyöhön. Niin sanottu turvallisuuskoordinaattori voisi myös osaltaan vastata asiakirjojen päivittämisestä, sillä turvallisuustyön toiminnan kannalta asioiden paikkansa pitävyys on erittäin tärkeää. Tällä tavalla asiakirjat eivät pääsisi vanhenemaan eikä kukaan saisi tavallaan väärää tietoa. Näin ollen asiakirjoja voitaisiin hyödyntää pidemmälläkin aikavälillä.

Alueen turvallisuustoiminnan kannalta myös resurssikartoittaminen organisaatiokohtaisesti olisi oleellinen toimenpide. Saadut tiedot saatetaan kaikkien tietoisuuteen ja erityisesti pelastustilanteessa resurssikartoitus voi tulla erittäin hyödylliseksi työkaluksi.

Jatkotutkimusta tälle turvallisuussuunnitelmalle tehdään, kun edellä mainitut kehittämisen kohteet saadaan otettua jollain asteella käytäntöön. Vuosikellon kehittäminen lopulliseksi työvälineeksi on oleellinen tehtävä koko alueen kannalta, sillä vuosikelloon saadaan kirjattua vuosittaiset koulutukset ja harjoitukset alueen toimijoille. Tällä tavoin saadaan jatkuvuutta turvallisuustyöhön. Turvallisuustyön tekeminen ja kehittäminen jää loppujen lopuksi paljolti kiinni alueen toimijoiden omasta aktiivisuudesta. Tärkein asia on, että kaikki alueen toimijat ymmärtävät turvallisuustyön olevan yhteinen hyvä ja siihen osallistumalla taataan myös Levin matkailualueen jatkuvuus.

## LÄHTEET

Aaltonen, M. – Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi – Pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Anunti, V. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän teematilaisuus Levillä. 26.5.2011.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Yritysturvallisuus. Osoitteessa <http://ek2.ek.fi/ytnk08/fi/yritysturvallisuus.php>. 3.11.2011.

Finpro. 2011. Finpro foresight. Osoitteessa <http://www.finpro.fi/foresight>. 31.10.2011.

Flink, A-L. – Reiman, T. – Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.

Hakala, S. – Huhtala, H. 2009. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.

Heljaste, J. – Korkiamäki, J. – Laukkala, H. – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Helsingin Sanomat. 2011. Poliisin nettisivuja ei tehty kestäväksi kriisikuormaa. Osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/Poliisin+nettisivuja+ei+tehty+kest%C3%A4m%C3%A4%C3%A4n+kriisikuormaa/a1305549020563>. 10.1.2012.

Henderson, J. 2007. Tourism Crises. USA: Butterworth-Heinemann.

Iivari, P. 2010. Matkailuturvallisuus - kirjaluonnos. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Iivari, P. 2011a. Matkailun turvallisuuden ennakoinnin malli. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Iivari, P. 2011b. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Ilmonen, I. – Kallio, J. – Koskinen, J. – Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskinhallintaan. Helsinki: Tammi.

Kaivo-oja, J. 2003. Tulevaisuuden tekeminen strategisen ajattelun valossa. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S. (toim.) 2003. Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Tampere: Tammer-Paino Oy.

- Koivumaa, V. 2011. Verkostokuvaus. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi -hanke. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Laermer, R. 2008. 2011 - Trendspotting for the next decade. New York: McGraw-Hill.
- Lapin Liitto. 2011a. Lapin matkailustrategia 2011–2014. Osoitteessa [http://www.lapinliitto.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=20782&name=DLFE-8777.pdf](http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=20782&name=DLFE-8777.pdf). 29.4.2012
- Lapin Liitto. 2011b. Lapin ilmastostrategia, luonnos 14.10.2011. Osoitteessa [http://www.lapinliitto.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=250745&name=D LFE-9958.pdf](http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=250745&name=D LFE-9958.pdf). 1.11.2011.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. 2010. Kunta ja matkailun turvallisuus. Osoitteessa [http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun\\_turvallisuus/Kunta\\_ ja \\_matkailun\\_turvallisuus.iw3](http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun_turvallisuus/Kunta_ ja _matkailun_turvallisuus.iw3). 21.11.2011.
- Lehto, S. 2011. Lapin matkailun turvallisuusyhteistyö. Elinkeino- ja matkailijan turvallisuus. Powerpoint -esitys. Lapin aluehallintovirasto. 28.10.2011.
- Lehto, T. – Valkokari, K. 2003. Verkoston kehittämisen työkalupakki. Osoitteessa [http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS\\_0\\_201\\_403\\_994\\_2095\\_43/http%3B/t ekes- ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/ raportti27.pdf](http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/t ekes- ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/ raportti27.pdf). 13.10.2011.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä - turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum media Oy.
- Levin Matkailu Oy. 2012. Osoitteessa <http://www.levi.fi/>. 27.4.2012
- Lindgren, J. 2008. Kittilän, Muonion ja Enontekiön turvallisuussuunnitelma. Osoitteessa <http://www.turvallisuussuunnittelu.fi/uploads/2obsdol.pdf>. 20.4.2012.
- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY.
- Maslow, A. 1987. Motivation and personality. New York: HarperCollins.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2011. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3> 28.12.2011.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2012. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit.iw3> 28.4.2012.

Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Talentum media Oy.

Mohamed, M. - Stankosky, M. - Murray, A. 2004. Applying knowledge management principles to enhance cross-functional team performance. Osoitteessa: <http://ipis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/JKM-8-3a.pdf>. 30.3.2012.

MTL Markkinointiviestinnän toimistojen liitto. 2011. Markkinointi & viestintä. Osoitteessa <http://www.mtl.fi/kriisiviestinta>. 24.11.2011.

Nonaka, I. – Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.

Opetushallitus. 2011. Villit kortit. Osoitteessa [http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin\\_sahkoinen\\_tietopalvelu\\_ensti/menetelmat/environmental\\_scanning/villit\\_kortit](http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/environmental_scanning/villit_kortit). 9.1.2011.

Ouallen, P. 2011. Turvallisuusskenaariot ja ennakointi. Esitelmä 26.10.2011. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.

Palmgren, M. 2011. Lapin malli sisäisen turvallisuuden verkostoyhteistyössä. Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävää arjen turvaa. Maaseudun arjen turvaverkosto -hankkeen loppuraportti 1/2011. Tampere: Tammerprint Oy.

Pk-yrityksen riskienhallinta. 2011. Turvaa yritykselle. Osoitteessa <http://www.pk-rh.fi/startti-riskienhallintaan/riskienhallinnan-hyodyt/turvaa-yritykselle/>. 10.11.2011.

Rubin, A. 2003. Tulevaisuuden tutkimuksen käsitteitä. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saariselkä 2011. Huvit ja harrasteet. Osoitteessa <http://www.saariselka.fi/sisalto/huvit-ja-harrasteet>. 10.12.2012.

Seeck, H. 2009. Kriisijohtamisen ja -viestinnän malleja. Esitelmä Kuntapäivillä. 7.5.2009.

Skisport. 2011. Osoitteessa <http://www.skisport.fi/worldcuplevi/?x4935054=6492918>. 28.4.2012

Suominen, A. 2000. Riskienhallinta. Vantaa: WSOY.

Suominen, K. – Aaltonen, P. – Ikävalko, H. – Hämäläinen, V. – Mantere, S. 2007. Voimaa verkostosta! Verkostomaisen kehittämisen käsikirja. Osoitteessa [http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS\\_0\\_201\\_403\\_994\\_2095\\_43/http%3B/tokes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti56.pdf](http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tokes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti56.pdf). 13.10.2011.

Talwar, R. 2010. Scanning the horizon. Teoksessa Trends and Issues in Global Tourism 2010. (toim. Conrady, R. – Buck, M.), Berlin: Springer.

TEKES 2011. Tekes. Kansainväliset ilmiöt - globaalit megatrendit.

Osoitteessa

[http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset\\_ilmi%C3%B6t\\_%E2%80%93\\_globaalit\\_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset\\_ilmi%C3%B6t\\_%E2%80%93\\_globaalit\\_megatrendit/2354](http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/2354). 10.11.2011.

Tikka, M. – Hakala, S. – Pedak, M. 2010. Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta.

Osoitteessa [http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/SPR\\_raportti.pdf](http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/SPR_raportti.pdf). 10.11.2011.

Tukes 2011. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Omavalvonta

kuluttajapalveluiden järjestämisessä. Osoitteessa

<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Ohjeita-ja-vaatimuksia-yrittajille/Omavalvonta-kuluttajapalveluiden-jarjestamisessa/>. 21.11.2011.

Työsuojeluhallinto 2011. Riskien arviointi. Osoitteessa

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/riskienarviointi>. 29.10.2011.

Valkokari, K. – Anttila, J-P. – Hakala, T. – Hyötyläinen, R. – Korhonen, K. –

Kulmala, H. I. – Lappeteläinen, I. – Lappalainen, I. – Ruohomäki, I. 2009.

Muutos on pysyvää – entä verkostot? Osoitteessa

[http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS\\_0\\_201\\_403\\_994\\_2095\\_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti67.pdf](http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti67.pdf). 13.10.2011.

Valtioneuvoston kanslia 2009. Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue-

ja paikallishallinnossa. Osoitteessa <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2009/j15-kriisijohtamistyoryhman-loppuraportti/pdf/fi.pdf>. 18.11.2011.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Väestörekisterikeskus 2012. Kuntien asukasluvut suuruusjärjestyksessä.

Osoitteessa <http://vrk.fi/default.aspx?docid=871&site=3&id=0>. 20.4.2012.

YLE 2009. Uutiset. Kotimaa. 2009. Tornion valjakkoturmasta ehdollista

vankeutta yrittäjille. Osoitteessa:

[http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2009/04/tornion\\_valjakkoturmasta\\_ehdollista\\_vankeutta\\_yrittajille\\_686350.html](http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2009/04/tornion_valjakkoturmasta_ehdollista_vankeutta_yrittajille_686350.html). 28.11.2011.

**LIITTEET**

Liite 1. Haastattelulomake viranomaisille.

Liite 2. Haastattelulomake elinkeinoharjoittajille.

Liite 3. Haastattelulomake oppilaitoksen edustajille.

Liite 4. Levin turvallisuussuunnitelman pohja

## Liite 1.

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

*”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”*

Haastattelun tausta:

*”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhaillaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuus suunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuus suunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”*

*”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Pysin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”*



## Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta.*

1. Minkälainen on xxx matkailualue
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?  
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

## Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioi matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
  - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
  - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
  - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
  - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
  - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
  - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

## Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

6. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on **Lapin** matkailun **tulevaisuus**.
7. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
8. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?  
(*Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.*)

## Teema 4. Kriisinhallinta

9. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?  
(*Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.*)

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
  - KYLLÄ: Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
  - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
  - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoitettu?
  
  - Ei: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
    - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
  - Ei: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
  - Ei: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
  - Ei: kuka voisi vastata matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

## **Teema 5. Verkostot**

*Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.*

12. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
13. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resursi/työkalu?
19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

## Teema 6. Resurssit

25. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
26. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
27. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
28. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

## Teema 7. Turvallisuustyö

29. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
30. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
31. Mikä työllistää viranomaisia eniten matkailun turvallisuudessa?
32. Mitä turvallisuuteen liittyviä puutteita yrityksillä yleisimmin on?
33. Mikä on yritysten asenne turvallisuuden kehittämiseen?
34. Mikä on yritysten turvallisuustietoisuus?
35. Onko matkailualueen turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
36. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
37. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
38. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
39. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
40. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

## **LITTEROINTI:**

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossaan (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.

## Liite 2.

### Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

*”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”*

### Haastattelun tausta:

*”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhaillaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”*

*”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoittain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”*

## Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?  
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

## Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
  - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
  - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Vaikuttavatko samalla matkailualueella toimivien eri organisaatioiden vahingot tai onnettomuudet organisaationne toimintaan?
  - KYLLÄ: miten?
6. Minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa ja/tai maakunnan alueella vaikuttavat välittömästi teidän toimintaanne/toimintakykyynne ja turvallisuuteenne?
7. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
  - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
  - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
  - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
  - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

## Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

8. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
9. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?

*(Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.)*

10. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on Lapin matkailun **tulevaisuus** (turvallisuuden kannalta).

#### **Teema 4. Kriisinhallinta**

11. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?  
*(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)*

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
- KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
- o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
- KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
- KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
  
- EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
- o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
- EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
- EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
- EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?

12. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

13. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

#### **Teema 5. Verkostot**

*Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.*

14. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
15. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
  - Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
16. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?
17. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
18. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
19. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
20. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
21. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
22. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
23. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
24. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

### Teema 6. Resurssit

27. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
28. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
29. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
30. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

### Teema 7. Turvallisuustyö

31. Mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa?
32. Koetaanko matkailun turvallisuutta ohjaavat lait ja säädökset toiminnalle tärkeinä vai velvoittavina tekijöinä?
33. Onko **matkailualueen** turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
34. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
35. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
36. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
37. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
38. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

### LITTEROINTI:

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossaan (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.



### Liite 3.

#### Ohjeet haastattelun tekemiseen:

Kannattaa ennen haastattelun aloittamista kertoa, että haastattelunauhan purkamisen helpottamisen vuoksi haastattelu saattaa vaikuttaa jäykältä haastattelijan puolelta. Kerro alkuun, miten haastattelu etenee. Lue ensin haastattelun tausta (kirjoitettu teksti) sitten lue teksti haastattelun tekniikasta (kirjoitettu teksti). Lue jokaisen teeman alussa teeman aihe, sekä mahdollinen selitys teemalle.

Muista! Mikäli joudut poikkeamaan kirjoitetusta tekstistä. Mieti ensin mitä sanot, ja puhu vasta sitten. (metatekstiä on rankka litteroida). Tummennetut sanat kannattaa painottaa.

*”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”*

#### Haastattelun tausta:

*”Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää rakentava hankekokonaisuus kehittää parhaillaan XXX matkailualueen (matkailukeskuksen) turvallisuussuunnittelua, joka toimisi linkkinä matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiselle sekä kunnan paikalliselle turvallisuussuunnittelulle. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma kartoittaa alueen riskit sekä turvallisuusresurssit, kuten ensiapu- ja kielitaitoisen henkilöstön, välineet ja varustuksen.”*

*”Tämän teemahaastattelun tarkoituksena on, että esitän kysymykset teemoitain, johon te vastaatte avoimesti omin sanoin. Tavoitteena on, että vastaatte matkailualuekohtaisesti esitettyihin kysymyksiin. Haastattelun vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja täysin nimettöminä. Vastauksiin ei ole oikeita tai vääriä vastauksia. Pyrin olemaan mahdollisimman hiljaa haastattelun ajan. Näin saamme teiltä kattavasti tietoa tutkimusta varten. Mikäli haastattelun aikana ilmenee termejä, joita ette ymmärrä, voitte kysyä tarkennusta.”*

### Teema 1. Matkailualue

Kerro haastateltavalle: *Matkailualueella tarkoitetaan tässä yhteydessä XXX kunnan aluetta*

1. Minkälainen on xxx matkailualue?
2. Mitkä ovat matkailualueen erityispiirteet?  
(*Erytispiirteet = sellaiset tekijät, jotka erottavat xxx muista matkailualueista*)
3. Mitkä ovat matkailualueen tärkeimmät ja kehitettävimmät painopisteet turvallisuuden ja riskien näkökulmasta?

### Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

4. Arvioikaa matkailualueen turvallisuuden nykytilaa.
  - (ei taukoa ennen tätä kysymystä) **Mitä hyvää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
  - **Mitä kehitettävää** on matkailualueen turvallisuuden nykytilassa?
5. Minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa ja/tai maakunnan alueella vaikuttavat välittömästi teidän toimintaanne/toimintakykyynne ja turvallisuuteenne?
6. Dokumentoidaanko matkailualueella yhteisesti johonkin ylös, matkailualueella havaittuja riskejä ja vaaratilanteita?
  - KYLLÄ: onko se tarpeeksi kattavaa?
  - KYLLÄ: käsitelläänkö havaittuja riskejä jossain yhdessä?
  - EI: tarvittaisiinko matkailualueen yhteistä riskien ja vaaratilanteiden dokumentointia
  - EI: kenen vastuulla havaittujen riskien yhteinen dokumentointi ja käsittely voisi olla?

### Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

7. Ajatelkaa viisi vuotta eteenpäin ja kertokaa yhdestä kolmeen vaihtoehtoa, siitä millainen on Lapin matkailun **tulevaisuus** (turvallisuuden kannalta).
8. Miten organisaationne varautuu erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin tai tilanteisiin, jotka vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen?
9. Miten organisaatioonne kerää ja käyttää hiljaista tietoa turvallisuudesta?  
(*Mikäli kysytään: Hiljainen tieto= tietoa, jota on vaikea välittää kirjallisesti. Käytänteet, jotka opitaan kokemuksen kautta. Esim. japanilaisia ei lähetetä kelkkasafarille metsään vaan jäälle.*)

#### Teema 4. Kriisinhallinta

10. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?  
(*Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.*)
- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
  - KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
  - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
  - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
  - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
  
  - EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
  - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
  - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
  - EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
  - EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
11. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
12. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

#### Teema 5. Verkostot

*Kerro haastateltavalle: Turvallisuusverkosto käsittää matkailualueen eri toimijoita, jotka tekevät turvallisuusyhteistyötä alueella. Toimijoita voi olla mm. viranomaiset, koulut, yritykset, järjestöt jne.*

13. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)
14. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?
- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?
15. Miten turvallisuusverkosto toimii (toimisi) käytännössä?
16. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi (voisi) osallistua?

17. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
18. Mikä on (olisi) organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
19. Onko (olisiko) turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
20. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
21. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
22. Miten turvallisuusverkosto saadaan (saataisiin) toimimaan parhaiten?
23. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitkä ovat oppilaitoksen tavoitteet matkailun turvallisuusyhteistyölle?
27. Mitä hyötyä matkailun turvallisuusyhteistyöstä on oppilaitokselle?
28. Mitä haittaa matkailun turvallisuusyhteistyöstä on oppilaitokselle?

### Teema 6. Resurssit

29. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?
30. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?
31. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?
32. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

### Teema 7. Turvallisuustyö

33. Onko **matkailualueen** turvallisuussuunnitelmalle tarvetta?
34. Mitä **tavoitellaan** matkailualueen turvallisuussuunnitelmalla?
35. Mitä matkailualueen turvallisuussuunnitelman **tulee sisältää**?
36. **Missä muodossa** matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulee olla?
37. **Miten** matkailualueen turvallisuussuunnitelma saadaan **mahdollisimman laajaan ja aktiiviseen käyttöön**?
38. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?
39. Millä tavalla oppilaitokset voivat olla mukana matkailualueen turvallisuusyhteistyössä?
40. Miten oppilaitos voi tukea toiminnallaan matkailualueen turvallisuussuunnittelua?
41. Miten turvallisuus näkyy opetuksessa?

### **Oppilaitoksen opiskelijoille suunnatut (lomake) kysymykset:**

1. Oppilaitos?
2. Opintojen aloitusvuosi?

3. Tutkinto?
4. Oletteko saaneet koulussanne turvallisuuteen liittyvää passikoulutusta?
  - Hygieniapassi
  - alkoholipassi
  - EA-koulutus
  - MaTuPa-koulutus
  - Muuta koulutusta – mitä?
5. Millaista turvallisuuskoulutusta koette tarvitsevanne?
6. Oletteko ollut työssäoppimisjaksolla tai harjoittelussa?
7. Saitteko viimeisessä työssäoppimis- tai harjoittelupaikassanne turvallisuuspe-  
rehdytyksen?
  - Turvallisuussuunnitelma käytiin läpi yrityksen edustajan kanssa
  - Jonkinlaista – sain luettavaksi turvallisuussuunnitelman
  - En ole saanut minkäänlaista perehdytystä
8. Oletteko jäänyt työsuhteeseen työssäoppimis- tai harjoittelupaikkaanne?

### **LITTEROINTI:**

Litterointi suoritetaan sanatarkasti, eksaktilla tasolla. Tarkemmassa muodossa (eksakti taso) litterointiin sisällytetään kaikki puhe, myös täytesanat ja toistot sekä keskenjäävät tavut.

Liite 4.

# LEVIN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUSSUUNNITELMA

**LUONNOS**

15.5.2012

Lapin korkeakoulu-konserni



Laura Jussila  
Niina Lampela  
Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	1
<b>2</b>	<b>LAPIN MATKAILUSTRATEGIA</b> .....	1
<b>3</b>	<b>MATKAILUALUEEN TURVALLISUUS</b> .....	2
	3.1 TURVALLISUUDEN NYKYTILA.....	2
	3.2 KITTILÄN, MUONION JA ENONTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSSUUNNITELMA.....	3
<b>4</b>	<b>ALUEEN RISKITEKIJÄT</b> .....	3
	4.1 MÖKKIEN OSOITTEISTO.....	3
	4.2 SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSTIETOISUUS .....	3
	4.3 KAIVOS JA MUU LIIKENNE .....	4
	4.4 PÄIHTEET JA MUUT HUUMAUSAINHEET .....	4
<b>5</b>	<b>TULEVAISUUTEEN VARAUTUMINEN</b> .....	5
	5.1 MAHDOLLISIA TULEVAISUUDEN HAASTEITA LEVILLÄ.....	5
	5.2 KRIISITILANTEISIIN VARAUTUMINEN.....	6
<b>6</b>	<b>KEHITYSEHDOTUKSET</b> .....	7
	6.1 YHTEISET HARJOITUKSET JA KOULUTUKSET .....	7
	6.2 VUOSIKELLO.....	7
	6.3 KIINTEISTÖJEN OSOITTEISTON JA NIMIEN SELKEYTTÄMINEN .....	8
	6.4 RESURSSIKARTOITUS ALUEEN ORGANISAATIOILLE.....	8
	6.5 RISKIKARTOITUS ALUEEN ORGANISAATIOILLE.....	8
	6.6 MATKAILUN TURVALLISUUDEN ALUEELLINEN INTERNET-SIVUSTO .....	9
<b>7</b>	<b>TURVALLISUUSTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA YLLÄPITÄMINEN</b> .....	9
	7.1 TURVALLISUUSVERKOSTO .....	9
	7.2 TURVALLISUUSTOIMINTAAN OSALLISTUMINEN .....	9
	7.3 VERKOSTON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....	10
<b>8</b>	<b>ALUEEN AVAINHENKILÖT</b> .....	10
	8.1 LEVIN MATKAILU OY:N ROOLI.....	10
	<b>LÄHDELUETTELO</b> .....	11

## 1 JOHDANTO

Levin matkailualueen turvallisuussuunnitelman on tarkoitus palvella kaikkia alueella olevia toimijoita, niin yritys- kuin viranomaispuolella. Tarvittaessa turvallisuussuunnitelma voidaan antaa myös paikallisen väestön käyttöön, sillä suunnitelmasta löytyy hyödynnettävää tietoa myös muille kuin matkailualalla toimiville. Tarkoituksena on, että jokainen toimija voi hyödyntää tätä turvallisuussuunnitelmaa omassa toiminnassaan ja soveltaa sitä esimerkiksi oman yrityksensä turvallisuussuunnittelussa.

## 2 LAPIN MATKAILUSTRATEGIA

Lapin matkailumarkkinat ovat viime vuosina globalisoituneet, mikä tarkoittaa sitä, että alueen toimijoiden on verkostoiduttava entistä enemmän ja tehtävä yhteistyötä eri tahojen kanssa. Alueiden on lisäksi pyrittävä muokkaamaan palvelupaketteja kansainvälisemmiksi.

Tulevaisuudessa parhaiten markkinoilla pärjäävät ne toimijat, jotka tarjoavat ja myyvät palveluitaan internetin välityksellä. Internet nousee tärkeään rooliin muun muassa sosiaalisessa mediassa levitettävien matkailukohdesuosittelusten osalta. Turvallisuus on myös mainittu Lapin matkailustrategiassa yhtenä matkailun haasteena. Lapissa on onneksi toistaiseksi välttytty suurkatastrofeilta, kuten kansainväliseltä terrorismilta ja luonnonkatastrofeilta, mutta niitä ei voida jättää huomioimatta matkailustrategiassa. (Lapin matkailustrategia 2012, 30.)

Levin matkailualue on yhdessä Ylläksen kanssa ollut viime vuosina nopeimmin kasvava matkailualue liikevaihdolla mitattuna. Tähän ovat vaikuttaneet muun muassa molempien kuntien panostus kehittämistyöhön, jatkuva ja nopea rakentaminen sekä keskusten vahva yhteistyö. Levillä viime vuosina toteutettuja kehittämishankkeita ovat muun muassa Levi Summit – kongressikeskuksen ja elokuvateatterin rakentaminen, Kylpylähotelli Levitunturin laajentaminen sekä golfkentän laajentaminen. Vaikka alueen kehittämiseen on viime vuosien aikana panostettu ja matkailualue on tehty yhä tunnetummaksi varsinkin ulkomailla, oli vuoden 2009 taloustaantumalla vaikutusta myös Levin lii-



kevaihtoon. Matkailualueen liikevaihto nimitäin laski suhteessa muihin Lapin tunturikeskuksiin eniten. (Lapin Matkailustrategia. 22, 25. 2012)

### **3 MATKAILUALUEEN TURVALLISUUS**

#### **3.1 Turvallisuuden nykytila**

Yleisesti ottaen Levin alueen turvallisuus sekä asenne turvallisuustyöhön ovat hyviä. Parin vuoden sisällä on perustettu erilaisia työryhmiä ja projekteja, joiden kautta turvallisuustyötä on pyritty kehittämään. Työryhmien avulla on esimerkiksi onnistuttu parantamaan kevyenliikenteenväyliä Levin alueella sekä lisäämään viranomaisvalvontaa moottorikelkkareiteillä. Kehitystä on tapahtunut myös viranomaisten näkyvyydessä Levin keskuksen alueella, varsinkin iltaisin ja viikonloppuöisin. Levin alueella panostetaan jatkuvasti pelastustehtävissä hyödynnettäviin välineisiin ja laitteisiin. Alueelle on hankittu muun muassa kylmäsuojausvälineitä sekä henkilönosturi, jota käytetään erilaisissa laskettelurinteissä ja – hisseissä tapahtuvissa tapaturmissa. Lisäksi Leville on vuonna 2010 perustettu uusi paloasema, joka toimii yhteistyössä Kittilän paloaseman kanssa.

Haasteena yrityksen turvallisuustoiminnassa, varsinkin ohjelmapalvelupuolella, nähdään suomalaisiin olosuhteisiin kokematon matkailija. Esimerkiksi kokematon moottorikelkkailija saattaa aiheuttaa merkittäviä vaaratilanteita ja vahinkoja toiminnallaan. Millä keinolla saadaan ulkomaalainen lomamatkailija ymmärtämään mahdolliset vaaratilanteet ja miten niiltä voidaan välttyä.

Yhteiset harjoitukset alueella on koettu hyödyllisiksi ja niitä tulisi myös tulevaisuudessa järjestää säännöllisesti ainakin kerran vuodessa. Tosin osa alueen toimijoista ei näe harjoituksiin osallistumista käytännössä mahdolliseksi. Osallistuminen olisi kuitenkin alueen ja yritysten turvallisuustyön kannalta toivottavaa, sillä yhteisissä koulutustilaisuuksissa alueen toimijat pääsevät tutustumaan toisiinsa ja voivat vaihtaa kokemuksia erilaisista toimintatavoista. Ilman aktiivista osallistumista jää toimijalta hyvä verkostoitumismahdollisuus hyödynnettäväksi. Toimijoiden kannalta paras aika järjestää harjoituksia on korkeimman sesongin ulkopuolella, kuten keväällä tai ennen ruskasesonkia.

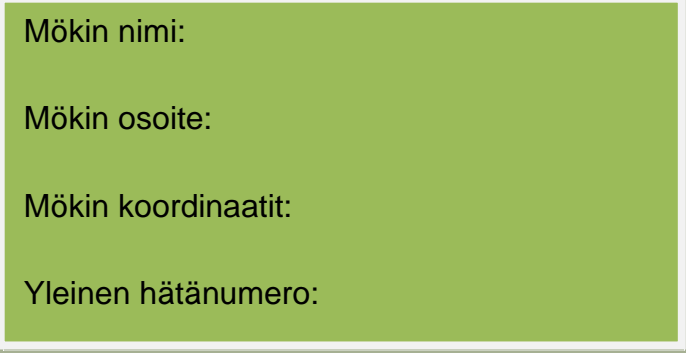
### 3.2 Kittilän, Muonion ja Enontekijöiden turvallisuussuunnitelma

Jenni Lindgren on tehnyt Kittilän, Muonion ja Enontekijöiden alueelle todella hyvän ja kattavan turvallisuussuunnitelman, jota kannattaa hyödyntää turvallisuustoimintaa kehittäessä. Hän on myös tehnyt opinnäytetyönä matkailun turvallisuuteen liittyvän tutkimuksen Levin alueella. Näihin asiakirjoihin on merkitty kaikki Kittilän kunnan ja Levin matkailualueen riskit ja kehittämistoimenpideehdotukset.

## 4 ALUEEN RISKITEKIJÄT

### 4.1 Mökkien osoitteisto

On huomattu, että varsinkin pelastustehtävissä on noussut ongelmaksi Levin alueen mökkien samankaltaiset nimet sekä huonosti merkityt osoitteistot. Joidenkin loma-asuntojen mökkikansioista saattaa löytyä ainoastaan mökin nimi, mutta ei tarkempaa osoitetta. Jonkun loma-asunnon osoite saattaa tätä vastoin olla niin monimutkainen, että sen paikantamisessa menee aivan liikaa aikaa. Oheisessa kuviossa on esitetty esimerkki, miltä mökkikortti voisi näyttää.



Mökin nimi:  
Mökin osoite:  
Mökin koordinaatit:  
Yleinen hätänumero:

### 4.2 Sesonkityöntekijöiden turvallisuustietoisuus

Levin matkailualueella sesonkityöläisten turvallisuuskoulutukseen tulisi panostaa enemmän. Huomiota vaativat varsinkin pienet yritykset, joiden kohdalla työntekijöiden kouluttaminen on suurimmaksi osaksi resurssikysymys. Tällaisten yritysten kohdalla voitaisiin turvallisuustyö aloittaa pienistä asioista, kuten ensiapulaukun läpikäyminen sesonkityöläisen kanssa sekä paloletkun ja sammutuspeitteen käytön opettelu. Tällainen koulutus tulee viedä aivan käy-

täntöön asti, sillä asian suullisesti läpi käyminen ei missään nimessä ole riittävä.

Toinen resursseista riippumaton turvallisuuskoulutus on yrityksen sisäinen turvallisuuskävely, jossa työntekijän kanssa käydään läpi kaikki yrityksestä löytyvät hätäpoistumistiet, palosammuttimien paikat ja muut vastaavat. Muita kohtalaisen vähällä vaivalla järjestettäviä koulutuksia ovat muun muassa Levi-instituutin kautta järjestettävä Matkailun turvallisuus passi – koulutus, alkusammutuskoulutus sekä yrityksen sisäiset kuten poistumisharjoituskoulutukset.

### **4.3 Kaivos ja muu liikenne**

Kittilän kultakaivoksen myötä raskas liikenne on lisääntynyt, mikä aiheuttaa omat riskinsä maantieliikenteen turvallisuudessa. Kittilän kylän läpi kulkeva Valtatie 79 on kaivosliikenteestä huolimatta vilkas kulkuväylä, varsinkin sesonkiaikana. Levin alueella voidaan ottaa oppia muiden Suomessa toimivien kaivosten ympärysalueista ja pitää mielessä mahdolliset kaivostoiminnan aiheuttamat riskit ja vaaratekijät. Liikenneturvan tekemän selvityksen mukaan Kittilän ja Levin alueen teitä ei ole suunniteltu raskaan liikenteen käyttöön. Esimerkiksi Levin keskuksessa sijaitseva liikenneympyrä on liian pieni yhdistelmäperävaunua käyttävälle ajoneuvolle.

Rattijuopumuksia ilmenee Levillä väkimäärään nähden vähän. Poliisi on kuitenkin tehostanut valvontaa sekä maanteillä että moottorikelkkareiteillä. Lentoliikenne voi tulevaisuudessa tuoda omia riskejänsä turistimäärien kasvaessa. Kittilän kiitoradalla voi sesonkiaikana olla jopa kymmenen konetta, mistä voi koitua vaaratilanteita. Matkustajaliikenteen määrään verrattuna, lentokenttä on pinta-alaltaan suhteellisen pieni.

### **4.4 Päihteet ja muut huumausaineet**

Levin matkailualueelta löytyy rinneravintolat mukaan laskettuna 47 ravintolaa, joissa on yhteensä 15 00 anniskelupaikkaa. Väkimäärään nähden alkoholin aiheuttamat ongelmat ovat kuitenkin vähäiset hyvin hoidetun järjestyksenvälvoija-toiminnan ansiosta. Alkoholista aiheutuvat lieveilmiöt, kuten seksuaalirikokset, ovat olleet kasvavissa määrin Levillä. Ilmoitusten lukumäärän usko-

taan nousseen myös ilmoitusherkkyiden kasvun vuoksi. Paikallisten silmissä nuorten naisten humalanhakuinen juominen on lisääntynyt alueella huomattavasti. Tämä yhdistettynä seksuaalirikosten kasvuun saadaan aikaan melko huolestuttava ilmiö.

Toimijoiden mielestä huumausaineet eivät ole olleet aikaisemmin ongelma Levin matkailualueella. Nyt on kuitenkin käynyt ilmi, ettei alueella voida välttyä tältäkään ilmiöltä. Huumausaineet eivät ole vielä nousseet ongelmaksi asti Levillä, mutta on sanomattakin selvää, että tällainen asia halutaan huomioida mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Jos useamman toimijan taholta tulee tieto huumausaineiden vaikutuksen alaisesta henkilöstä, kannattaa asiasta ilmoittaa esimerkiksi poliisille tai terveystoimikunnalle. Tällöin alueen toimijoiden täytyisi kokoontua ja keskustella asian käsittelystä ja jatkotoimenpiteistä. Toimijoiden kesken voitaisiin miettiä esimerkiksi mahdollisia koulutuksia siitä, miten toimia tällaisen henkilön kohdatessa.

## **5 TULEVAISUUTEEN VARAUTUMINEN**

### **5.1 Mahdollisia tulevaisuuden haasteita Levillä**

Alueen toimijat eivät pidä suurkatastrofeja, kuten kansainvälistä terrorismia ja mittaavia luonnonkatastrofeja, kovinkaan suurena uhkana matkailualueen kannalta. Myös järjestäytyneen rikollisuuden ja huumausaineiden lisääntymisen nähdään olevan vielä kaukana tulevaisuudessa. Hyvää on se, että nämäkin asiat ovat tiedostettu toimijoiden keskuudessa ja uhkasta huolimatta niihin kiinnitetään alueella huomiota.

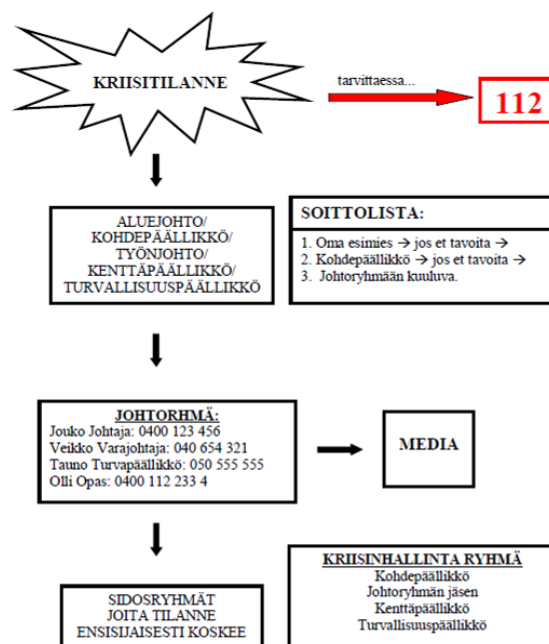
Levin matkailualueella sesonki on tällä hetkellä painottunut ruska- ja talviaikaan. Tulevaisuudessa, ja tälläkin hetkellä, alueella halutaan panostaa tämän lisäksi kesämatkailuun. Pari vuotta sitten valmistunut golfkenttä ja alueella sijaitseva Seikkailupuisto sekä Bikepark ovat todisteita siitä, että kesämatkailuun pystytään panostamaan ja että sitä pystytään kehittämään. Väistämätöntä on myös se, että Levin matkailualue kasvaa entisestään ja turistimassat sen mukana. Tälläkin hetkellä esimerkiksi Koutamaan alueelle on suunnitteilla mitavia rakennusprojekteja, jotka sisältävät muun muassa uusia hotelleja, kylpylän ja lisää ravintoloita. Kansainväliseen markkinointiin ja asiakkaisiin tullaan

tulevaisuudessa panostamaan yhä lisää, sillä Levin kasvustrategian tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä 50 prosenttia Levin asiakkaista olisi ulkomaalaisia. Alueen kansainvälistyessä tulee alueella ottaa huomioon esimerkiksi ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa toimiminen ja oikeanlainen kommunikointi.

Lisäksi matkailualueella täytyy varautua globaaleihin uhkiin kuten ilmastonmuutokseen. Talvisesonki lyhenee vähitellen ja tämä vaikuttaa esimerkiksi rinneyhtiön ja ohjelmapalveluyrittäjien toimintaan. Koska kyseessä on globaaliongelmia, ei sitä vastaan voida oikeastaan taistella. Matkailualueen organisaatioiden täytyy vain keksiä keinot, joilla he voivat kehittää palvelupakettiaan ja panostaa entistä enemmän kesämatkailuun.

## 5.2 Kriisitilanteisiin varautuminen

Hyvällä kriisinhallinnalla pyritään varmistamaan toimijoiden, matkailijoiden sekä koko matkailualueen turvallisuus nyt ja tulevaisuudessa. Kun matkailualueen mahdolliset riskitekijät on tiedostettu, on myös kriisitilanteisiin varautuminen tehokkaampaa. Joissain tilanteissa voi olla vaikea hahmottaa milloin jokin tapaturma tai tapahtuma yltyy kriisiksi, ja milloin se koskettaa koko matkailu-alueita. Tämän vuoksi on hyvä tehdä matkailualueen turvallisuussuunnitelmaan mahdollisimman selkeät ohjeet toimimisesta todennäköisimmissä kriisitilanteissa. Seuraavassa kuvassa on esitetty esimerkki siitä, miten tiedonkulku toimii kriisitilanteen käynnistyessä.



Kuvio 1. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit (Ks. livari 2011b, 79)

## 6 KEHITYSEHDOTUKSET

### 6.1 Yhteiset harjoitukset ja koulutukset

Turvallisuustyön kehittäminen lähtee pohjimmiltaan alueen toimijoiden yhteistyöstä ja aktiivisesta kommunikoinnista. Matkailualueen yhteiset koulutukset ja harjoitukset tuovat yhteen alueen toimijat, jotka tämän myötä pääsevät tutustumaan toisiinsa ja toistensa toimintatapoihin.

Tärkeimmiksi koulutusten ja harjoitusten aiheiksi nousevat tällä hetkellä ensiapukoulutukset, kriisitilanteissa toimiminen sekä alkusammutus koulutukset. Tulevaisuutta varten ehdottaisimme yhdeksi koulutusaiheeksi Työntekijät ja kulttuuritietoisuus. Koulutus koskisi eri kulttuurista tulevien asiakkaiden kanssa kommunikointia ja se voisi keskittyä varsinkin ohjelmapalvelupuolelle. Ohjelmapalveluyritysten oppailla ja työntekijöillä on varmasti paljon hiljaista tietoa siitä, miten toimia ulkomaalaisen matkailijan kanssa erilaisissa tilanteissa. Koulutuksen kautta tämä hiljainen tieto saataisiin jaettua kaikkien alueen toimijoiden kesken ja tätä kautta hyödynnettyä käytäntöön mahdollisimman monelle työntekijälle.

### 6.2 Vuosikello

Vuosikello tulisi olemaan konkreettinen työväline Levin alueen toimijoiden keskuudessa. Siihen merkittäisiin muun muassa ensiapukoulutukset, yhteiset pelastusharjoitukset, turvakävelyt ja muut vastaavat. Vuosikellosta siis löytyisi tieto siitä mitä harjoituksia alueella järjestetään sekä kuinka usein ja montako kertaa vuodessa niitä järjestetään.

Ajankohdaksi suurimmille koulutuksille voitaisiin valita aika pääsesongin ulkopuolelle eli alkusyksyyn tai loppukeväälle. Käytännön kannalta olisi järkevää, että suuremmat koulutukset ja pelastusharjoitukset järjestettäisiin pääasiassa vakituiselle henkilökunnalle. Tietysti myös sesonkityöläiset voivat osallistua kyseisiin harjoituksiin, mutta heidän pääpainonsa olisi pienimmissä, yrityksen sisäisissä koulutuksissa. Vuosikelloon täytyy määrittää kuka vastaa yhteisten harjoitusten järjestämisestä ja kuka kutsuu koolle kaikki matkailualueen toimijat.

### **6.3 Kiinteistöjen osoitteiston ja nimien selkeyttäminen**

Mökkien sijaintien ja osoitteiden selkeyttäminen palvelisi useita tahoja Levin alueella. Lomaosakkeiden ja mökkien omistajille tulisi antaa ohjeeksi selkeyttää loma-asuntojensa sijainti esimerkiksi rakennuksesta löytyvään mökkikansioon. Tämän lisäksi paikan koordinaatit sekä muut tiedot tulisi löytyä selkeästi merkittynä kiinteistön seinustalta. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että Leviltä löytyy yhteensä noin 2500 mökkiä, joten kaikkien niiden mökkikansioiden päivittäminen vie paljon aikaa ja on näin ollen resurssikysymys. Yksi keino osoitteiden selkeyttämiseen voisi olla mökin oman niin sanotun käyntikortin lisääminen mökkikansioon. Loma-asunnon vuokraajalle voitaisiin antaa ohjeeksi ottaa kortti mukaansa aina, kun poistuu kiinteistöstä esimerkiksi laskettelemaan tai illanviettoon. Näin ollen asiakkaalla olisi aina varma tieto mökkinsä sijainnista ja se pystyttäisiin tilanteen vaatiessa varmistamaan mökkikortista.

### **6.4 Resurssikartoitus alueen organisaatioille**

Levin matkailualueen toimijoilla on kohtalaisen hyvin tiedossa keneltä toimijalta löytyy mitään pelastustoimissa tarvittavaa kalustoa. Varsinkin suurten toimijoiden, kuten rinneyhtiön, pelastuslaitoksen ja poliisin, resurssit ovat yleisessä tiedossa. Mielestämme laajempi resurssikartoitus palvelisi kaikkia alueen toimijoita sekä mahdollisesti nopeuttaisi pelastustoimia. Esimerkiksi maastopelastustilanteessa olisi hyvä, jos tiedettäisiin, josko tapahtumapaikan läheisyydestä löytyisi moottorikelkkoja, huopia ja muuta pelastustehtävissä tarvittavaa kalustoa. Näin ollen aikaa ei menisi kaluston raahaamiseen tapahtumapaikalle, kun tiedettäisiin, että tapahtumapaikan läheisyydessä on saatavilla kyseiset kalustot.

### **6.5 Riskikartoitus alueen organisaatioille**

Olemme tuotoksessamme listanneet muutamia riskejä, jotka ovat nousseet esille tekemiemme haastattelujen aikana. Mielestämme olisi kuitenkin toivottavaa, että jatkossa esimerkiksi jonkin projektin aikana tehtäisiin laajempi riskikartoitus. Tämä palvelisi matkailualueella varsinkin pelastusviranomaisia pelastustehtävissä.

## **6.6 Matkailun turvallisuuden alueellinen Internet-sivusto**

Meillä ei ole tiedossa onko Levin matkailualueella olemassa yhteistä intranettiä toimijoiden kesken, josta löytyisi oleellista tietoa alueen toimijoille. Tällainen sivusto olisi hyödyllinen varsinkin turvallisuusasioista tiedottaessa. Sivustolle voitaisiin esimerkiksi lisätä eri asiakirjojen pohjia, jotka olisivat vapaasti käytettävissä kaikille alueen toimijoille. Sinne voitaisiin liittää muun muassa yrityksen turvallisuusasiakirjan pohja, pelastussuunnitelmamalli, palotarkastuslomake ja yleisiä ohjeita ensiavun antamisesta. Nämä ovat vain murto-osa asioista, jotka olisi hyödyllistä olla kätevästi kaikkien saatavilla. Jokaisella yrityksellä voisi olla mahdollisuus päivittää sivustoa ja lisätä sinne tarpeelliseksi katsomaansa tietoa. Toinen vaihtoehto olisi antaa päivittäminen turvallisuuskoordinaattorin vastuulle.

## **7 TURVALLISUUSTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA YLLÄPITÄMINEN**

### **7.1 Turvallisuusverkosto**

Matkailualueella toimivan turvallisuusverkoston tavoitteena on aktiivisesti ylläpitää ja kehittää turvallisuustoimintaa. Verkoston avulla pyritään myös varmistamaan matkailuelinkeinon häiriötön toiminta. Turvallisuusverkostotoiminnalla nähdään olevan myös imagoon vaikuttavia tekijöitä ja sen katsotaan myös helpottavan alueen markkinointia muualle Suomeen ja varsinkin ulkomaille. Toimijoiden kesken tulisi miettiä, miten turvallisuusverkostoon saadaan osallistujia kattavasti kaikista alan toimijoista. Levin matkailualueella on kaivattu varsinkin ohjelmapalveluyritysten edustajien aktiivisempaa osallistumista.

### **7.2 Turvallisuustoimintaan osallistuminen**

Kuka tahansa turvallisuusasioiden kehittämisestä kiinnostunut voi osallistua verkoston toimintaan. Tulisiko turvallisuusverkoston toiminnasta informoida alueen toimijoita säännöllisesti, jotta aktiivinen osallistuminen olisi taattua? Toiminnasta tiedottaminen voisi olla esimerkiksi Levin Matkailu Oy:n tai mahdollisen jatkohankkeen vastuulla. Turvallisuusverkoston toiminnan kehittyessä jokaiselle verkoston jäsenelle kasvaa tietty rooli tai vastuualue. Näin ollen turvallisuusverkoston toiminta pidetään mahdollisimman kattavana.



### 7.3 Verkoston toiminnan kehittäminen

Verkoston toimintaa pystytään parhaiten kehittämään aktiivisella osallistumisella sekä uusien ideoiden esille tuomisella. Verkostoa pystytään kehittämään esimerkiksi alueella toteutettavien projektien johdolla.

## 8 ALUEEN AVAINHENKILÖT

Levin matkailualueen turvallisuussuunnitelmaan voitaisiin liittää niin sanottu puhelinluettelo, johon tulisi alueen avainhenkilöiden yhteystiedot. Tässä kohdassa turvallisuussuunnitelman päivittäminen nousee suureen rooliin, sillä matkailualueen työntekijät ja heidän puhelinnumeronsa voivat vaihtua suhteellisen tiheään tahtiin. Levin alueen toimijoiden tulee yhdessä päättää kenen yhteystiedot tulisi löytyä turvallisuussuunnitelman puhelinluettelosta.

### 8.1 Levin Matkailu Oy:n rooli

Haastatteluaineiston perusteella Levin Matkailu Oy nousee merkittävään osaan matkailualueen turvallisuustoiminnassa. Pelastuslaitoksen sekä kunnan lisäksi Levin Matkailu Oy on ainoa mainittu taho, joka voisi ottaa vastuun turvallisuussuunnitelman päivittämisestä.

Tähän asti Levin Matkailu Oy on pääasiassa vastannut yhteisten harjoitusten ja koulutusten järjestämisessä sekä osallistujien koollekutsumisesta. Organisaation toimesta alueella on järjestetty sekä pienempiä että suurempia koulutustilaisuuksia kuten eri kulttuurien kohtaamisessa matkailualalla sekä kriisiviestinnän harjoituksia. Kaikkea vastuuta ei tule kuitenkaan laittaa yhden organisaation vastuulle, sillä turvallisuustyö on todella aikaa vaativaa työtä. On myös huomattu, että mikään yksittäinen taho tai organisaatio ei edes halua ottaa vastuuta näin suuresta asiasta. Eikä se ole kannattavaakaan, sillä turvallisuustoiminta on kiinni suurissa määrin alueen toimijoiden yhteistyöstä.

## LÄHDELUETTELO

Lapin Liitto. 2012. Lapin Matkailustrategia 2011–2014. Osoitteessa [http://www.lapinliitto.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf](http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf). 29.4.2012

