

**ASIAKKAAN TURVALLISUUSKOKEMUS
MAJOITUSLIIKKEESSÄ**

Case Hotel Rantasipi Pohjanhovi

Iida-Maria Kilpeläinen

Opinnäytetyö
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
AMK

2014

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö

**ASIAKKAAN TURVALLISUUSKOKEMUS
MAJOITUSLIIKKEESSÄ
CASE HOTEL RANTASIPI POHJANHOVI**

Iida-Maria Kilpeläinen

2014

Toimeksiantaja Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä

Ohjaajat Teija Tekoniemi-Selkälä, Merja Vankka

Hyväksytty _____ 2014 _____

Tekijä	Iida-Maria Kilpeläinen	Vuosi	2014
Toimeksiantaja Työn nimi	Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä Asiakkaan turvallisuuskokemus majoitusliikkeessä Case Hotel Rantasipi Pohjanhovi		
Sivu- ja liitemäärä	70 + 4		

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaiden turvallisuus toteutuu turvallisuuden arvoketjun osiossa majoitusliike. Tavoitteena oli kartoittaa, millaisia ovat hotellin tekemät panostukset turvallisuuden saavuttamiseksi ja miten nämä panostukset vaikuttavat asiakkaan kokemukseen turvallisuudesta. Lisäksi pyrin löytämään yleisimpiä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan turvallisuuskokemuksen syntymiseen.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke, joka muodostuu turvallisuuden verkostoitumisen, ennakoinnin, koulutuksen, tutkimuksen ja tiedottamisen sisällöistä sekä järjestelmän koordinoinnista.

Tietoperustassa käsitelin turvallisuutta käsitteenä matkailun kannalta, avasin turvallisuuden arvoketjuajattelua ja selvitin, mitä turvallisuus on kokemuksena. Pohdin, mistä tekijöistä asiakasturvallisuus muodostuu, sekä tarkastelin Lappia ja Rovaniemeä toimintaympäristönä.

Käytin opinnäytetyössäni laadullista menetelmää ja aineiston keräsin teemahaastattelujen avulla. Haastateltaviani olivat rovaniemeläisen hotellin hotellinjohtaja ja kolme hotellin asiakasta.

Hotellin turvallisuus panostuksista esille nousi selvästi erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat myös asiakkaiden kokemaan turvallisuuteen. Näitä tekijöitä olivat toimintaympäristö, lakisääteiset vaatimukset, henkilöstön koulutus, ennakointi sekä laadun ylläpitäminen.

Hotellin asiakkaiden kokemuksiin turvallisuudesta vaikuttavat asiakkaiden aiemmat kokemukset hotelliyöpymisistä. Lisäksi huomionarvoista oli, että hotellin tekemät panostukset turvallisuuden suhteen vaikuttivat suoraan tai välillisesti asiakkaiden kokemuksiin turvallisuudesta. Suoranaisesti pelkoa aiheuttavia tekijöitä haastateltavat eivät kokeneet hotellimajoituksensa aikana.

Avainsanat Turvallisuuskokemus, majoitusliike,
asiakasturvallisuus, turvallisuuden arvoketjuajattelu

Author	lida-Maria Kilpeläinen	Year	2014
Commissioned by	Tourism Safety and Security System in Lapland		
Subject of thesis	Customer safety experience at accommodation Case Hotel Rantasipi Pohjanhovi		
Number of pages	70 + 4		

The purpose of the thesis was to find out how the safety of customers comes true in the security section of the value chain at accommodation. The aim was find out what are the investments made by the hotel to achieve security and how these investments affect the customer experience of safety and security. In addition, the aim is to find the most common factors that affect to the customer experience of safety.

The thesis was commissioned by the Tourism Safety and Security System in Lapland. The aim is to create and support the safe business environment for tourism industry and also enhance and coordinate tourism safety and security research in Finland. The system creates a tight network between tourism safety stakeholders.

Base data of the thesis discussed safety and security from the tourism point of view. The security value chain thinking was opened. Also what security is as an experience was found out. The factors which customer safety consists of were figured out and Lapland and Rovaniemi were reviewed as the operating environment.

The qualitative method was used in this thesis. The research data was collected by interviews. One hotel manager and three customers of the hotel at one hotel in Rovaniemi were interviewed.

Security investments made by the hotel had an effect in many ways on the customers' experience of security. These factors include operating environment, legal requirements, staff training, forecasting, and quality maintenance.

Many factors contributed to the hotel customer's experience of safety. Customer experiences were naturally impacted by earlier experiences of hotel stays. Also worth noting was that the hotel security investments contributed directly or indirectly to the customers' experiences of safety and security. The interviewees did not feel directly fear-inducing factors during the hotel accommodation.

Key words: Safety and security experience, accommodation, customer safety and security, the security value chain approach

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TURVALLISUUS MATKAILUSSA	3
2.1	MATKAILUN TURVALLISUUDEN MONIMUOTOISUUS	3
2.1.1	<i>Turvallisuus käsitteenä</i>	3
2.1.2	<i>Matkailun turvallisuus</i>	8
2.1.3	<i>Matkailun turvallisuuden arvoketjuajattelu</i>	10
2.2	TURVALLISUUS MAJOITUSLIIKKEESSÄ	13
2.2.1	<i>Turvallinen hotelli</i>	13
2.2.2	<i>Turvallisuusjohtaminen majoitusliikkeessä</i>	18
2.2.3	<i>Asiakasturvallisuus majoitusliikkeessä</i>	20
2.3	TURVALLISUUSKOKEMUKSEN SYNTYMINEN	23
3	LAPPI JA ROVANIEMI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	29
3.1	LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUSJÄRJESTELMÄ TOIMEKSIANTAJANA	29
3.2	ROVANIEMI TURVALLISENA MATKAILUALUEENA	30
3.3	HOTEL RANTASIPI POHJANHOVI	35
4	HOTEL RANTASIPI POHJANHOVIN ASIAKKAIDEN TURVALLISUUSKOKEMUSTEN TUTKIMINEN	37
4.1	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS	37
4.2	LAADULLINEN TUTKIMUSTAPA	37
4.2.1	<i>Teemahaastattelu</i>	40
4.2.2	<i>Sisällönanalyysi</i>	42
4.3	HOTEL RANTASIPI POHJANHOVIN TURVALLISUUSPANOSTUKSET	46
4.3.1	<i>Asiakasturvallisuuden varmistaminen</i>	46
4.3.2	<i>Turvallisuusjohtaminen hotel Rantasipi Pohjanhovissa</i>	48
4.4	HOTEL RANTASIPI POHJANHOVIN ASIAKKAIDEN TURVALLISUUSKOKEMUKSET	50
4.4.1	<i>Haastateltavien taustat</i>	50
4.4.2	<i>Turvallisuuden merkitys asiakkaalle ja turvallisuuden huomioiminen</i>	51
4.4.3	<i>Turvallisuutta uhkaavat tilanteet hotellissa</i>	53
4.4.4	<i>Asiakkaan turvallisuuskokemus hotel Rantasipi Pohjanhovista</i>	54
4.4.5	<i>Turvallisuutta edistävien tekijöiden huomioiminen</i>	55
4.4.6	<i>Turvallisuuden tunteen syntyminen hotellin asiakkaalle</i>	56
4.5	HOTEL RANTASIPI POHJANHOVI JA ASIAKKAIDEN KOKEMA TURVALLISUUS	58
5	POHDINTA	62
	LÄHDELUETTELO	65
	LIITTEET	71

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. MASLOWIN MALLI TARPEIDEN HIERARKIASTA (KYYRÖNEN YM. 1992, 56).....	7
KUVIO 2. MATKAILUN TURVALLISUUDEN ARVOKETJU (LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUSJÄRJESTELMÄ 2014B)	12
KUVIO 3. MATKAILUN PALVELUKETJU (LAPIN MATKAILUOPISTO 2014)	13

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. HOTELLIN JA ASIAKKAIDEN YHTEISTYÖLLÄ ASIAKASTURVALLISEEN LOPPUTULOKSEEN.....	59
TAULUKKO 2. MAHDOLLISIA PELON AIHEUTTAJIA HOTELLISSA YÖPYESSÄ.	60

1 JOHDANTO

”Turvallista matkaa!” on varsin usein kuulemamme lausahdus, kun lähdemme jollekin matkalle. Turvallisuudella ja matkailulla onkin vahva sidos toisiinsa.

Matkailun kasvattaessa volyymiaan enemmän ja enemmän, turvallisuuden merkitys korostuu sen mukana. Tämä herättää mielenkiintoa itsessäni ja halusinkin tutkia turvallisuuden toteutumista hotellissa asiakkaan näkökulmasta.

Matkailija lähes poikkeuksetta majoittuu matkallaan jossain kohteen majoitusliikkeessä. Opinnäytetyössäni tarkoitukseni oli kartoittaa matkailun turvallisuuden arvoketjun toteutumista. Turvallisuuden arvoketju muodostuu yksinkertaisesti palveluketjusta. Palveluketjuun kuuluvat kuljetukset matkailijan kotimaasta kohtemaahan ja kohtemaassa muun muassa kuljetukset majoitukseen. Lisäksi kohtemaassa matkailija voi käyttää erilaisia oheispalveluja, kuten ohjelmapalveluja. Palveluketjun toisessa päässä ovat luonnollisesti kuljetukset takaisin kotimaahan.

Opinnäytetyössäni tarkemman tarkastelun kohteeksi arvoketjusta valikoitui majoitusliike. Tavoitteeni oli selvittää hotellin tekemiä turvallisuuspanostuksia ja niiden vaikutuksia asiakkaan kokemukseen turvallisuudesta. Tavoitteena oli myös löytää yleisimpiä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen turvallisuudesta. Tarkastelin tilannetta rovaniemeläisessä hotel Rantasipi Pohjanhovissa haastatteleamalla hotellinjohtajaa sekä kolmea hotellin asiakasta.

Turvallisuuden tunnetta kuin myös turvattomuuden tunnetta matkailijoilla on tutkittu jo jonkin verran. Muun muassa Salovuori (2013) on tutkinut risteilykokemusta ja turvattomuuden tunnetta matkustajien keskuudessa, Härkönen (2012) puolestaan on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan matkailijoiden turvallisuuskokemusten rakentumista sosiaalisissa suhteissa. Hotellien turvallisuudestakin on tehty muutamia tutkimuksia, esimerkiksi Partanen ja Puustinen (2010) opinnäytetyössään ovat tutkineet hotellien asiakasturvallisuutta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä asiakkaat

odottavat hotellien turvallisuudesta ja millaisiin turvallisuustekijöihin he kiinnittävät huomiota yöpyessään hotelleissa.

2 TURVALLISUUS MATKAILUSSA

2.1 Matkailun turvallisuuden monimuotoisuus

2.1.1 Turvallisuus käsitteenä

Turvallisuutta voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Sana *turvallisuus* on johdettu sanasta turvallinen, mikä kuvaa turvallisuuden tunnetta sekä herättää luottamusta. Koettuna turvallisuus liittyy siten vahvasti tunteisiin. Turvallisuus on jokaisen ihmisen perustarve. Turvallisuus-käsitteen sisältö on riippuvainen sen tarkastelunäkökulmasta. Tarkastelunäkökulma voi olla poliittinen, yhteiskunnallinen, sosiaalinen, taloudellinen, psykologinen tai tekninen. (Verhelä 2007, 48; Levä 2003, 31–32.)

Poliittista turvallisuutta on esimerkiksi se, että Suomi rakentaa turvallisuutta aktiivisesti sekä myös ennakoi ja torjuu turvallisuusuhkia kuten sotia (Valtioneuvoston kanslia 2012, 75). Yhteiskunnallisella tarkastelunäkökulmalla turvallisuus kuuluu muun muassa hyvinvoinnin kriteereihin, joilla voidaan kuvata infrastruktuurin ja palveluiden toimintavarmuutta. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a). Sosiaalisen turvallisuuden tärkeimpinä tekijöinä ovat välittäminen, kaikkien oikeudenmukainen kohtelu, tunne johonkin kuulumisesta sekä mahdollisuus saada vaikuttaa omaan elämäänsä ja samalla osallistua yhteisön elämään (Turvallinen kaupunki 2014).

Taloudellinen turvallisuus on yrityksen taloudellisen tilanteen kehittämistä ja varmistamista siten, että taloudellisten olosuhteiden muuttuessa sillä ei ole vaikutusta turvallisuuteen (Levä 2003, 34). Psykologisen turvallisuuden johdosta yksilöllä on muun muassa mahdollisuus vapaasti toteuttaa itseään ja käyttää toiminnassaan olemassa olevia voimavarojaan (Ruokonen 2013, 11). Tekninen turvallisuus puolestaan on esimerkiksi työskentelyolosuhteeltaan sellainen, jossa koneet tai muut tekniset laitteet eivät aiheuta vaaraa (Levä 2003, 32).

Tarkastelu näkökulma voi olla jaoltaan myös esimerkiksi seuraavanlainen: fyysinen turvallisuus, psyykkinen turvallisuus, sosiaalinen turvallisuus, emotionaalinen turvallisuus, hengellinen turvallisuus ja seksuaalinen

turvallisuus. Tällöin fyysisellä turvallisuudella tarkoitetaan muun muassa sisä- ja ulkotilojen, kalusteiden, välineiden, liikenteen, ympäristön terveellisyyteen liittyvien tekijöiden, ja fyysisen väkivallan torjumisen turvallisuutta. (Helsingin kaupunki 2003, 8–9.)

Psyykinen turvallisuus puolestaan pitää sisällään turvallisen, hyväksyvän ilmapiirin, ihmisten käyttäytymisen ja psyykkisen väkivallan torjumisen. Sosiaalisella turvallisuudella tarkoitetaan turvallisuutta ja hyvinvointia lisäävää toimintakulttuuria, vuorovaikutusta, yhteistyösuhteita sekä syrjinnän ja rasmin torjumista. (Helsingin kaupunki 2003, 8–9.)

Emotionaalinen turvallisuus tarkoittaa tässä jaottelussa pelon tunnetta synnyttävien paikkojen ja tilanteiden eliminoimista. Hengelliseen turvallisuuteen kuuluu muun muassa uskonnonvapaus. Seksuaalinen turvallisuus puolestaan pitää sisällään seksuaalisen ahdistelun ja häirinnän torjumisen. (Helsingin kaupunki 2003, 9.)

Englannin kielessä turvallisuudelle on kaksi erillistä sanaa; *safety* ja *security*, jotka suomennettuina tarkoittavat molemmat turvallisuutta. *Safety* nähdään Suomessa enemmänkin pehmeänä turvallisuutena, kuten esimerkiksi palo- ja pelastustoimina. Sen merkitys voi olla myös turvassa olemisen tila tai olemista ei-uhattuna. Sillä voidaan myös tarkoittaa kykyä pitää joku turvassa tai tehdä jokin turvalliseksi. *Security* puolestaan on Suomessa ymmärretty enemmänkin kovana turvallisuutena, kuten esimerkiksi vartiointina tai toimitilaturvallisuutena. Termillä voidaan tarkoittaa myös vapauden tunnetta, suojautumista vaaralta tai vaikka vapautta riskistä. (Mäkinen 2007, 56.)

Turvattomuus puolestaan on tunne tai mielikuva siitä, että turvallisuus puuttuu. Turvattomuuden kuten turvallisuuden tunne on yksilöllistä ja on riippuvainen vallitsevasta ympäristöstä. Turvattomuuden tunnetta lisäävät äkkinäiset ja ennalta arvaamattomat tapahtumat, joihin yksilö ei voi itse vaikuttaa. Turvattomuus ilmeneekin yksilön tuntemuksina, pelkona, epävarmuutena ja huolestuneisuutena. Konkreettisesti turvallisuuden puute ilmenee esimerkiksi yrityksissä riskien toteutumina, eli esimerkiksi

sattuneina onnettomuuksina. (Tikkanen–Aapio–Kaarnalehto–Kammonen–Laitinen–Mikkonen–Pisto 2011, 14.)

Turvallisuuden ja turvattomuuden käsitteillä voidaan tarkoittaa helposti objektiivista eli ulkoista tai toisaalta subjektiivista eli koettua tilaa, se voi olla myös näiden kahden välinen suhde (Niemelä 2000, 21). Koskelan (2009, 67) mukaan turvattomuudella on tapana kietoutua monin tavoin globaaliin järjestykseen, lokaaliin sosiaalipolitiikkaan, median välittämiin kuviin sekä yksilöiden identiteetin rakentumiseen. Turvattomuuden kokemus on yksilöllistä ja yksilötasolla se onkin psykologista. Turvattomuutta voidaan tarkastella sosiaalipsykologisesta ja psykososiaalisen työn näkökulmista, mutta myös ihmisten lähiyhteisöjen sosiaalisten suhteiden ja niiden laadun avulla. (Niemelä 2000, 21.)

Turvattomuuden pääaiheuttajat ovat nykyisin maailmanlaajuisia, ympäristöllisiä, kulttuurin arvoihin ja maailmantilanteeseen liittyviä. Turvallisuuden ja turvattomuuden ollessa monimutkaisia ilmiöitä, on niillä siten vaikutusta elämän kaikilla osa-alueilla. Yleisesti voidaan huomata, että etäiset, globaalit asiat aiheuttavat turvattomuutta ja läheiset asiat puolestaan turvallisuutta, kuten esimerkiksi ihmissuhteet. Tosin jos ihmisen lähipiiriin kuuluvat asiat eivät ole kunnossa, luovat ne niinkään turvattomuutta. Turvallisuudella ja turvattomuudella onkin vahva side ihmisen elämisen ehtoihin ja elämäkokemuksiin. (Ranta-Tyrkkö–Ropo 2003, 8.)

Turvallisuutta voidaan tarkastella monesta eri tarkastelunäkökulmasta, koska merkitykset ovat hyvin riippuvaisia katsojasta ja katsomistavasta. Turvallisuus yhdelle saattaa tarkoittaa turvattomuutta toiselle. Näkökulman asettaminen onkin arvovalintakysymys eli, miten jokin asia halutaan nähdä. Esimerkiksi turvallisuuden ymmärtäminen rikollisuuden ja epäjärjestyksen vastakohtana, on arvovalintakysymys. (Korander 2000, 177.)

Monille perhe on turvallisuuden tuoja. Perheen perustehtävät pääpiirteissään vastaavat turvallisuuden peruselintavoimista. Perhettä koskevia turvattomuuden alueita ovat taloudellinen, ihmissuhteisiin, sairauteen, työelämään ja asumiseen liittyvä turvattomuus. Varsinkin koetulla

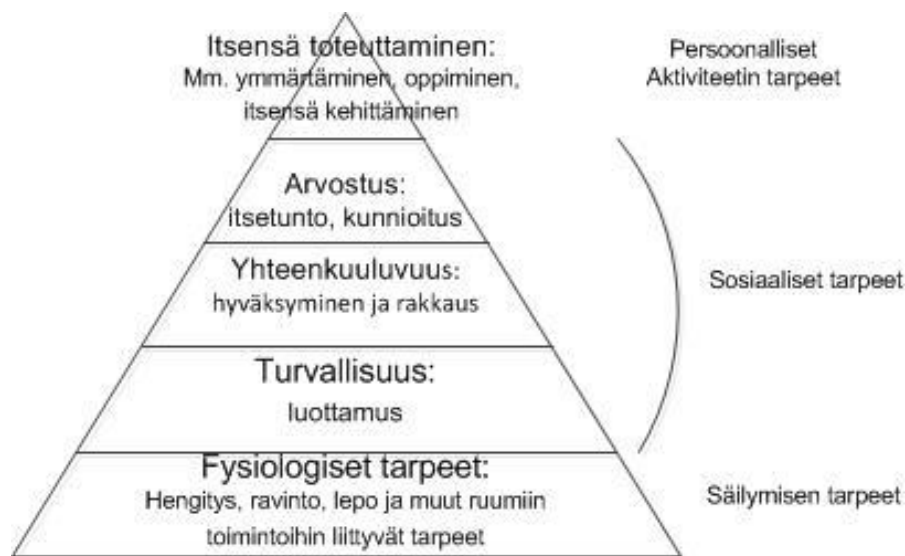
taloudellisella turvallisuudella tai turvattomuudella on selkeä yhteys perheen taloudellisiin tehtäviin. Esimerkiksi taloudelliset ongelmat ja työttömyys heijastuvat muun muassa asumisen tasoon. Muiden tehtävien merkitys ilmenee perheen turvallisuudessa eri tavoin, silloin kun turvallisuuden ulottuvuuksia avataan. Perheen osuus ihmisen turvallisuuden tai turvattomuuden aiheuttajana on tutkittua tietoa ja se on nähtävissä esimerkiksi eri turvallisuustutkimuksista, joita on tehty niin Suomessa kuin Virossakin. (Kraav–Lahikainen 2000, 95.)

Perheen luodessa turvallisuutta, turvallisuutta luo myös monelle koti. Tosin se vaatii, että perheen luoma turvallisuus on positiivista eikä negatiivista ja aiheuta siten turvattomuuden tunnetta. Hotelli toimii ajoittain kodin korvikkeena. Hotellista löytyy kaikki perustarpeet, joita ihminen tarvitsee selviytyäkseen. Hotelleista onkin pyritty tekemään kaikin puolin kodinomaisia, jotta asiakkaat viihtyisivät niissä kuin kotonaan.

Abraham Maslow loi 1950-luvulla tarveteorian (kuvio 1). Tarveteoria on konkreettinen malli sille, millaisten asioiden riittävä toteutuminen elämässä pitää yllä henkisesti hyvää terveyttä. Maslowin teoria pohjautuukin hänen mielestään henkisesti terveisiin ihmisiin. Ihmisen hyvinvoinnin perustaa luovat Maslowin mukaan fyysiset tarpeet ja niiden toteutuminen. Fyysistä terveyttä edistävät esimerkiksi esteetön hengitys ja riittävä ravinto. Kun riittävän hyvät ruumiintoiminnot on taattu, aktivoituvat vasta muiden tasojen tarpeet. Seuraavana hierarkiassa onkin turvallisuus. Esimerkiksi lapsella turvallisuuden tunne ja luottamus toiseen syntyy siitä, että hoitaja tyydyttää lapsen fyysiset tarpeet mahdollisimman nopeasti ja samalla luo hänelle läheisyyttä. Vasta kun lapsi on oppinut luottamaan aikuiseen, kestää hän ilman tuhoutumisen uhkaa tarpeiden tyydyttämisen odotuksen ja viivästyksen. Aikuisella turvallisuudentunteisiin vaikuttavat niin ruumiin hyvinvointiin johtavat riittävät aineelliset edellytykset kuin luottamusta herättävät ihmissuhteet. (Kyyrönen–Mäenpää–Pohjanvirta-Hietanen 1992, 56–57.)

Luottamuksesta kasvaakin Maslowin teorian mukaan yhteenkuuluvuuden tarve. Haluamme olla niiden kanssa, joihin luotamme. Ihmissuhteista

pääsemme seuraavalle tasolle, kun arvostuksen tunteet heräävät. Samalla kun hyväksytään esimerkiksi yhteisön jäseneksi, kasvavat samalla myös arvostuksen tunteet. Arvostus onkin hierarkiassa seuraavana. Kun yksilöä arvostetaan, kasvaa siitä terve itsetunto ja toisen ihmisen kunnioittaminen. Hierarkiassa ylimpänä ovat muut tarpeet. Muista tarpeista riittävällä toteutumisella esiin nousevat itsensä toteuttamisen tarpeet eli kasvumotivaatio. Kun yksilö toteuttaa itseään, Maslowin mukaan hän on silloin emotionaalisesti kasvanut täyteen mittaansa. (Kyyrönen ym. 1992, 57–58.)



Kuvio 1. Maslowin malli tarpeiden hierarkiasta (Kyyrönen ym. 1992, 56)

Turvallisuus on ihmistasolla inhimillinen peruspyrkimys, joka on tunnistettavissa monissa psykologian suuntauksissa. Kun inhimillinen peruspyrkimys turvallisuuden osalta ei toteudu kaikissa olosuhteissa, puhutaan turvattomuudesta. Turvallisuutta käsitelläänkin hyvin usein tarpeena. (Niemelä 2000, 22.)

Turvallisuus on siis perustarve, joka ilmenee ihmisten haluna suojautua ja puolustautua ulkoisia vaaroja vastaan. Tarve ilmenee myös jatkuvuuden ja järjestyksen hakemisena sekä pyrkimyksenä sisäiseen henkiseen tasapainoon. Turvallisuuden voi käsittää myös arvona, kuten aiemmin on tullut jo esille. Varmuutta ja vaarattomuutta tuottaa sosiaalinen turvallisuus,

joka ilmenee sosiaalisena arvona. Se on seurausta esimerkiksi vaarojen, kuten tapaturmien ja rikollisuuden poissaolosta. Sosiaalinen turvallisuus edustaa myös luotettavuutta, eli ennustettavuutta sekä levollisuutta. Modernissa maailmassa turvallisuus on ihmisoikeus. Yksilön ollessa kyseessä, turvallisuuden voidaan sanoa olevan sisäistä turvallisuutta tai sisäistä tasapainoa. Ryhmän tasolla tämä tarkoittaa esimerkiksi perheen turvallisuutta. Jos ihminen ei voi turvallisesti ja hyvillä mielin tyydyttää tarpeitaan, hän ei voi hyvin. Hyvinvoinnin perustaa kun luodaan tarpeita tyydyttämällä. (Verhelä 2007, 141–142; Mäkinen 2007, 61–62.)

Turvallisuus on myös keskeinen, kun puhutaan inhimillisestä ja sosiaalisesta arvosta. Arvona turvallisuus merkitseekin varmuutta ja vaarattomuutta. Voidaan todeta, että erilaisten vaarojen poissaolo on arvo. Arvona turvallisuus voi merkitä myös luotettavuutta eli ennustettavuutta ja levollisuutta. Turvallisuus ilmenee arvona monella eri tasolla. Yksilön tasolla se on sisäistä turvallisuutta, sisäistä tasapainoa ja ryhmien tasolla se on esimerkiksi perheen turvallisuutta. Yhteiskunnan tasolla turvallisuus puolestaan on kansallista turvallisuutta ja ihmiskunnan tasolla turvallisuus on maailman rauhaa. Voidaankin huomata, että turvallisuus on suhteellisen vakaa arvo. (Niemelä 2000, 22; Mäkinen 2007, 63.)

2.1.2 Matkailun turvallisuus

Puhuttaessa turvallisuudesta matkailun megatrendinä, kohdistuu huomio siihen, että turvallisuus on noussut perusarvona korkeammalle, kun samalla ihmisten muut tarpeet on tyydytetty. Aiemmin turvallisuuden ymmärrettiin olevan omalla vastuulla. Sittenkin vastuu on siirtynyt enemmän muiden matkailuprosessissa mukana olevien vastuulle, sillä matkailijamäärät ovat kasvaneet sekä muun muassa uusia ja eksoottisia alueita on tullut mukaan matkakohdevalikoimaan. Turvallisuuden kuuluessa ihmisen perustarpeisiin on matkailualan huomioitava turvallisuus osana globaalia kestävästä matkailusta. (Iivari 2012, 12–13.) Matkailu on hyvin nopeasti kasvava elinkeino, eikä se voi elinkeinona kehittyä ilman turvallista toimintaympäristöä. Matkailija tekee päätöksen matkakohteestaan yhä enemmän ja enemmän

turvallisuustiedon sekä turvallisuustilanteen perusteella. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a.)

Kansainvälinen turvallisuus kuuluu tärkeänä osana myös matkailuun, sillä matkailijat eivät turvallisuuden heiketessä uskalla lähteä kotimaansa ulkopuolelle. Globalisaation edetessä, yhteisöjen ja yksilöiden maailmanlaajuisten verkostojen lisääntyessä, yhteistyön merkitys korostuu. Kansainvälinen turvallisuus syntyykin kansainvälisten järjestöjen, valtioiden, yritysten ja yksittäisten kansalaisten yhteistoiminnasta. Kansainvälisen turvallisuuden luonne on kuitenkin aikojen saatossa muuttunut, asevoiman käytön tueksi ovat nousseet laaja-alaiset turvallisuusuhkien hallintakeinot. (Tikkanen ym. 2011, 24–25.)

Turvallisuus on vahvasti kulttuurisidonnainen käsite, sillä kulttuuritausta vaikuttaa inhimilliseen turvallisuuden tunteen tulkintaan sekä turvallisuuden kokemiseen. Eri mailla ja kansoilla on erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä turvallisuudesta. Useastikaan kokemukset ja parhaat toimintatavat eivät välttämättä ole siirrettävissä kulttuureista ja maista toisiin. Käsitteen sisältö värityy myös yksilön sekä kansakunnan historian ja kokemusmaailman kautta. Matkailualan toimijoiden kokemusten mukaan pohjoismaiset vieraat osaavat varautua parhaiten ja ovat sopeutuneet pohjoisiin erämaaolosuhteisiin. Etelä-Euroopasta ja Britanniaasta saapuvilla puolestaan ei ole käsitystä esimerkiksi kylmyydestä. Ulkomaalainen matkailija ei välttämättä ymmärrä myöskään liukastumisen riskiä. Talviset olosuhteet ilmiöineen ovatkin monesti uusi kokemus matkailijalle ja vaatisivat palstatilaa käytännönläheisistä oppaista. (Iivari 2012, 20, 27.)

Matkailualalle on tärkeää, että matkailijat pidetään turvassa. Näin myös työpaikat säilyvät ja raha liikkuu. Aluetuotto Lapissa matkailun osalta onkin noin 550 miljoonaa euroa vuosittain (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a). Matkailijoille turvallisuus on tärkeimpiä tekijöitä ja turvaton olo ei varmasti nosta lomailun tunnetta. Koska matkailualalla toimitaan harvoin yksin, kannattelee turistia kokonainen palveluketju. Turvallisuusasioista luistaminen vaikuttaa siten oman toiminnan lisäksi myös muihin toimijoihin. Eli jos yksi ei hoida tehtäväänsä, kärsii siitä sen jälkeen muutkin

palveluketjun osat. Palveluketju on aina niin vahva kuin sen heikoin lenkki. Ja jos jotain ikävämpää pääsee sattumaan, tieto siitä leviää esimerkiksi median välityksellä hyvin nopeasti, usein kansainvälisestikin. Kaikkia matkailijoita tulisi siis palvella hyvin ja turvallisesti olivatpa he kotoisin mistäpäin maailmaa tahansa. (Rovaniemen koulutuskuntayhtymä 2007, 8–11.)

Turvallisuus on kasvattanut tärkeyttään laatutekijänä yrityksen toiminnassa ja sen merkitys onkin osana laatujärjestelmiä vain korostunut viimeisimpien vuosien aikana. Ulkomaiset matkanjärjestäjät vaativat matkakohteiltaan ja kohdeyrityksiltään laadun lisäksi erikseen turvallisuutta ja näin turvallisuus voi toimia myös omana erillisenä järjestelmänä. Osana yrityksen laatujärjestelmää, turvallisuus tuottaa vahvistunutta turvallisuusajattelua yrityksen piirissä. Nykyisin ulkomaiset matkanjärjestäjät järjestävät turvallisuustarkastuksia kohdeyrityksiin ja vierailevat niissä säännöllisesti, mikä kertoo siitä, että turvallisuuden merkitys on kasvanut. (Iivari 2012, 30.)

Laadun ja turvallisuuden merkitys lähtee liikkeelle yrityksen liikeideasta, jonka jälkeen se kulkee punaisena lankana mukana yrityksen kaikessa toiminnassa. Poikkeamat turvallisuudessa kertovat samalla poikkeamista laadussa. Turvallisuudessa ihminen on avaintekijä, mutta nykyään turhan usein luotetaan liian paljon teknologiaan ja tekniseen turvallisuuteen kun puhutaan turvallisuuden kehittämisestä. (Iivari 2012, 31.)

Turvallisuus on myös yksi keino nostaa matkailuyrityksen kilpailukykyä. Sitä ei juurikaan markkinoida erikseen, vaan se on sisällytetty yrityksen palveluihin ja markkinointiin. Parhaimmillaan turvallisuus on piilotettuna mukavuuteen, palvelun laatuun ja laadun tasaisuuteen kuten myös yrityksen henkilöstön osaamiseen. Kun asiakas kokee palvelun turvalliseksi, merkitsee se samalla myös sitä, että asiakkaalle on välittynyt myönteinen mielikuva laadusta. (Iivari 2012, 31.)

2.1.3 Matkailun turvallisuuden arvoketjuajattelu

Opinnäytetyössäni tarkoitukseni on tutkia matkailun turvallisuuden arvoketjun toteutumista matkailijan ollessa majoitusliikkeessä. Matkailija yöpyy lähes poikkeuksetta matkallaan jossain kohteen majoitusliikkeessä.

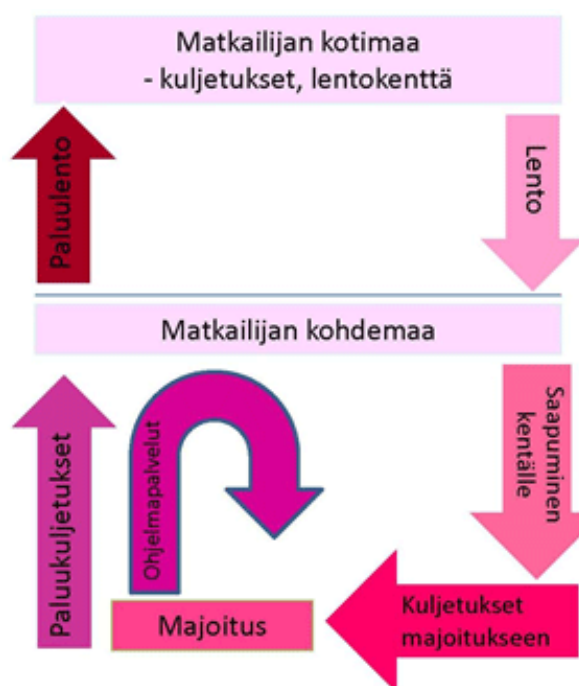
Majoitus kuuluu olennaisena osana turvallisuuden arvoketjuun ja siten vaikuttaa matkailijan kokemaan koko palveluketjuun. Asiakkaan turvallisuuden toteutumista tutkin asiakkaiden kokemuksen kautta, haastatteleamalla hotellin asiakkaita.

Matkailualalla verkostoituminen sekä ketjuuntuminen ovat tuoneet mukanaan myös turvallisuuden arvoketjuajattelun. Puhuttaessa matkailun arvoketjusta voidaan puhua myös turvallisuuden arvoketjusta. Turvallisuuden arvoketju on aina olemassa, mikäli jokin palvelu tai toimijaosapuolen päätös vaikuttaa loppukäyttäjään tai puolestaan koko hankintaverkoston turvallisuuteen ja laatuun. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a.)

Alihankintaketjuun tulee usein mukaan myös ulkomaisia yrittäjiä ja ketjuja. Joskus, jopa koko arvoketju lähtömaasta lentokentän kautta hotelliin, majoitukseen ja ohjelmapalveluun asti voi olla ulkomaalaisen yrityksen hallinnassa. Kokonaisen matkailuprosessin osatekijöinä toimivat siis matkailija, matkailuyritys työntekijöineen sekä matkailualue, ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö sekä myös koko palveluketju lähtöpisteestä kohteeseen ja takaisin (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a). Turvallisuuden arvoketjulla tarkoitetaan niitä varautumis- ja riskienhallintatoimenpiteiden vaiheita, joista jokainen osaltaan muokkaa palveluketjun kokonaisturvallisuutta. (Iivari 2012, 23–24; Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014b.)

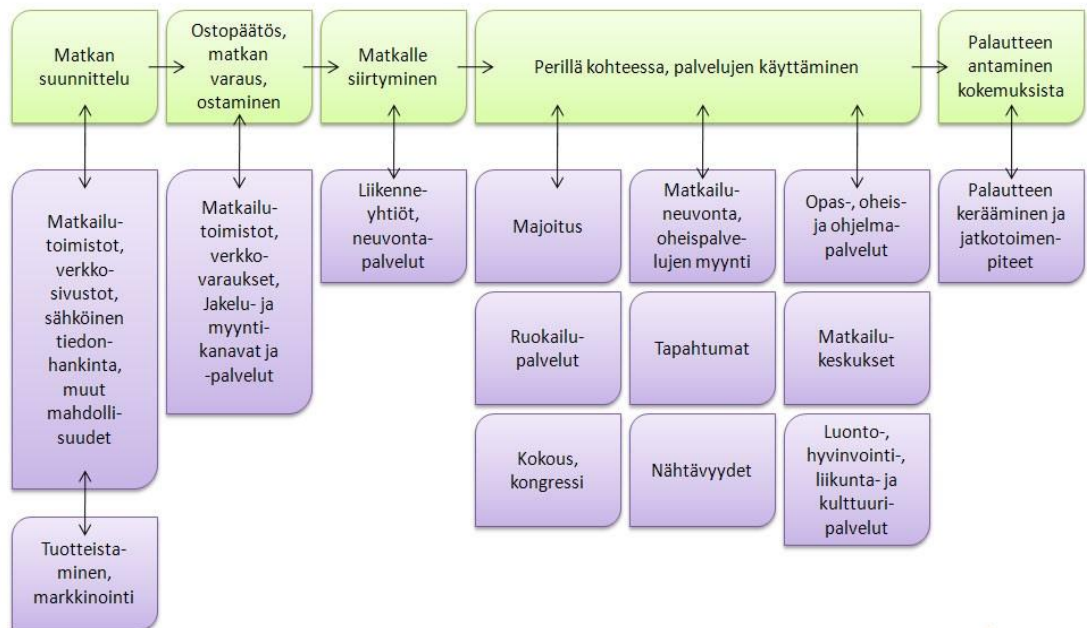
Matkailun turvallisuus on mielletty usein onnettomuuksien ja vahinkojen välttämiseksi yksittäisessä kohteessa tai yrityksessä. Matkailun turvallisuus onkin matkailuprosessin häiriöttömyyden varmistamista (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a). Matkailijan näkökulmasta turvallisuus on kuitenkin osana jokaisessa pienessä osa-alueessa, kuten matkakohteen harkinnassa ja matkan varaamisessa kattaen kuljetukset, majoitus- ja ravitsemuspalvelut sekä aktiviteetit aina kotiinpaluuseen saakka. Näistä pienistä matkan vaiheista muodostuu matkan arvo kokonaisuutena, joka voidaan esittää myös palveluketjuna (kuvio 2). (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a.)

Asiakas, työntekijä, yritysjohtaja ja ulkomainen matkanjärjestäjä näkevät kaikki turvallisuuden hyvin eri tavalla. Päämäärä on yleensä yhteinen eli matkustamisen prosessin häiriöttömyyden varmistaminen, mutta näkökulma ja motiivi turvallisuuden sisällön varmistamiseksi lähtevät osapuolten omasta kiinnostuksesta. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a). Turvallisuus kulkee osana jokaista arvoketjun vaihetta, mutta se on vahvasti mukana myös koko kokonaisuudessa. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014b.)



Kuvio 2. Matkailun turvallisuuden arvoketju (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014b)

Matkailijan turvallisuuden arvoketjun rinnalle voidaan ottaa esiin matkailun palveluketju (kuvio 3). Matkailun palveluketjuun sisältyy matkailijan tekemä koko prosessi matkan suhteen. Ennen matkaa matkailija suunnittelee matkansa, sitten hän tekee ostopäätöksen, varaa ja ostaa matkan. Seuraavaksi matkailija siirtyy itse matkalle ja lopulta hän on perillä kohteessa. Kohteessa matkailija käyttää erilaisia palveluita. Matkan jälkeen matkailijalla on mahdollisuus palautteen antamiseen ja kokemuksistaan kertomiseen. Palveluketjun jokaiseen osioon kuuluu monia elementtejä, jotta matkasta tulisi mahdollisimman onnistunut. (Lapin matkailuopisto 2014.)



Kuvio 3. Matkailun palveluketju (Lapin matkailuopisto 2014)

Matkailun ja turvallisuuden suhteessa onkin nähtävissä kolme aluetta: itse matka, matkoilla oleminen sekä matkailun edistäminen. Näistä itse matka ja matkoilla oleminen liittyvät vahvasti yksilön kokemukseen, kun taas matkailun edistäminen liittyy kaupunkien rooliin matkakohteina. Turvallisuuden rooli matkailussa on korostunut viime vuosina paljon. Vaikutteina ovat olleet esimerkiksi terrori-iskut, joiden seurauksena matkailijoihin kohdistuvaa valvontaa ja tiedonkeruuta on lisätty ja esimerkiksi lentokenttien turvatoimia on tiukennettu huomattavasti. Matkailusta onkin tullut areena, jolla valvontayhteiskunnan piirteet korostuvat. (Koskela 2009, 173–174.)

2.2 Turvallisuus majoitusliikkeessä

2.2.1 Turvallinen hotelli

Hotellien tulee laatia toimitiloihinsa pelastussuunnitelma, jonka taustalla toimii pelastuslaki. Pelastuslain tavoitteena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Tavoitteena on myös, että onnettomuuden uhatessa tai tapahtuttua ihmiset pelastetaan. Tärkeät toiminnot tulee turvata ja onnettomuuden seurauksia tulisi rajoittaa tehokkaasti (Pelastuslaki 29.4.2011/379 1§.)

Pelastuslaki velvoittaa yrityksiä ehkäisemään tulipaloja ja muita onnettomuuksia, varautumaan onnettomuuksiin sekä toimintaan onnettomuuksien uhatessa ja sattuessa, ja kuten edellä on myös mainittu, onnettomuuden seurauksia tulee rajoittaa. Yritysten velvollisuuksiin kuuluu myös väestönsuojien rakentaminen ja ylläpitäminen, kuin myös pelastustoiminnan tehtäviin ja väestönsuojelukoulutukseen osallistuminen. (Pelastuslaki 29.4.2011/379 2§.)

Pelastussuunnitelma tulee laatia majoitusliikkeeseen, jossa on yli 10 majoituspaikkaa tai vastaavasti, jos yrityksessä on paikalla samaan aikaan vähintään 30 ihmistä. Pelastussuunnitelman lähtökohtana on ennakointi, ja pelastuslain velvoite omatoimisesta varautumisesta. Tavallisesti tiedetään yleisimmät turvallisuutta vaarantavat tekijät. Onkin tärkeää tunnistaa myös huomaamatta jääneet riskit, sillä vain tunnistettuihin vaaroihin osataan varautua. Kun riskit on kartoitettu, tehdään suunnitelma siitä, miten riskit minimoidaan tai vältetään tai miten niihin varaudutaan. Mahdollisen riskin toteutuessa, osataan näiden valmiiden toimintamallien avulla toimia oikein. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 3.)

Onnistunut turvallisuuskulttuuri vaatii kuitenkin, että koko henkilökunta on perehdytetty pelastussuunnitelman sisältöön ja toimintaohjeisiin. Pelastussuunnitelman tulee sisältyä yrityksen perehdyttämishjelmaan. Henkilökunnan tulee kerrata pelastussuunnitelman sisältöä riittävän usein, vähintään kerran vuodessa ja etenkin silloin, kun siihen tulee muutoksia. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 3.)

Turvallisuuteen varautuminen on myös päivittäisen häiriöttömän toiminnan varmistamista. Turvallisuus on osaltaan yrityksen liiketoiminnan tukitoiminto ja tärkeä osa sisäistä palvelua. Pelastussuunnitelman luomisella ja sen jokapäiväisellä noudattamisella, luodaan yritykselle yksi osa laatujärjestelmään. Turvallisuus on tärkeä osatekijä, kun mietitään yrityksen laatua. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 3.)

Pelastussuunnitelmassa yritys kuvaa omatoimista varautumistaan mahdollisten vaaratilanteiden sattuessa. Pelastussuunnitelmasta on käytävä

ilmi ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset, toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi, ohjeet onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten, poistumismahdollisuudet, kuten uloskäytävien sijainnit sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt, turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön perehdyttäminen suunnitelmaan sekä muihin turvallisuusasioihin. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 3.)

Myös väestönsuojan sijainti, varusteet ja suojeluhenkilöstön varaaminen sekä se, miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon, on löydyttävä pelastussuunnitelmasta. Pelastussuunnitelmaa tulee pitää aina ajan tasalla ja siitä on tiedotettava yrityksen työntekijöille. Pelastussuunnitelmaan on myös nimettävä turvallisuudesta vastaavat henkilöt. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 3.)

Pelastussuunnitelmaan sisältyy tietenkin myös työnantajan ja työntekijän velvollisuuksia. Näitä velvollisuuksia ovat esimerkiksi seuraavat; jokainen työntekijä tietää työpaikan turvallisuusasiat ja on sitoutunut noudattamaan turvallisuutta työssään. Myös kertausta ja turvallisuusasioiden harjoittelua on tehtävä säännöllisesti. Jokaisen yrityksen työntekijän tulisi:

- tuntea pelastussuunnitelman sisältö
- osata tehdä hätäilmoitus
- osata toimia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti
- tietää poistumistiet ja kokoontumispaikka
- tietää lähimmät alkusammutusvälineet ja ensiaputarvikkeet
- osata käyttää alkusammutusvälineitä
- noudattaa turvallisia työtapoja sekä
- ilmoittaa havaitsemistaan riskitekijöistä esimiehelleen.

Työnantajan vastuulle kuuluu, että työntekijöillä on mahdollisuus perehtyä turvallisuusasioihin. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 4.)

Majoitusliikkeessä piileviä riskejä, joihin on varauduttava ennakkoon, voidaan jakaa neljään luokkaan: asiakkaat eivät tunne rakennusta ja poistumisteitä, asiakkaat nukkuvat, huoneiden ja tilojen suuri lukumäärä ja suuri todennäköisesti paikalla oleva ihmismäärä sekä erikoistilanteet, esimerkiksi tilaisuudet ravintolatiloiissa. Riskikartoituksessa yrityksen on otettava huomioon myös nämä tekijät. Esimerkiksi, jos hotellissa on pyörätuoliasiakkaille sopivia huoneita, tulee pelastussuunnitelmassa selvittää, kuinka heidän poistumisensa hätätilanteessa on järjestetty. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 16.)

Tulipalotilanteissa palon aikainen havaitseminen ja nopea alkusammutus ovat tärkeitä keinoja palovahinkojen vähentämiseksi. Automaattinen paloilmoitin on hotelleissa ainoa riittävän hyvä palonhavaitsemisjärjestelmä. Henkilökunnan tulisi kuitenkin osana turvallisuuskoulutusta harjoitella alkusammutusta. Tulipalotilanteissa on tärkeää, että opastus on oikeanlaista, opastuksen puutteella voidaan aiheuttaa, jopa suuria henkilö- ja aineellisia vahinkoja. Tulipalotilanteissa sekasorto ja paniikki vain pahentavat tilannetta, joten tästä syystä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaiden opastukseen. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 16.)

Kansainvälisessä matkailussa turvallisuustekijät vain korostuvat. Turvallisuustekijöillä majoitusliikkeet voivat nostaa omia kilpailukykytekijöitään. Jos hotellissa on useita osastoja, kuten ravintola, aulabaari, saunaosasto, on näille kaikille laadittava omat pelastussuunnitelmansa, tai ne on vastaavasti käsiteltävä yrityksen pelastussuunnitelmassa omista lähtökohdistaan. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 16.)

Kaiken kiinteän rakennustekniikkaan liittyvän turvallisuuden varmistamisen lisäksi yrityksen on huolehdittava ja pohdittava myös asiakasturvallisuutta. Asiakasturvallisuuden osalta on pohdittava esimerkiksi, miten kontrolloidaan henkilöitä, jotka pääsevät hotellikerrokseen tai muihin hotellin tiloihin, asiakkaiden tunnistamista, mikäli avaimet luovutetaan vastaanotosta, jos avaimet ovat olleet siellä säilytyksessä, asiakkaiden tunnistamista heidän

saapuessaan aamiaiselle sekä kulunvalvontaa muun muassa pysäköintitilassa. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004, 17.)

Yrityksessä on oltava asiakasturvallisuusasioista yhteiset käytänteet, ja on varmistettava, että koko henkilökunta tuntee ne ja toimii ohjeiden mukaisesti yhtenäisellä linjalla. Mikäli yrityksessä käytetään kameravalvontaa, on sen toteuttamisesta ilmoitettava näkyvästi esimerkiksi kulkuyhteyden läheisyydessä. (Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004 17.)

Yrityksen riskianalyysi sisältää luonnollisesti muutakin kuin palo- ja pelastustoiminnan haasteiden kartoittamista. Turvakävelyt ovatkin esimerkiksi yksi mainio keino käydä konkreettisesti läpi katselmuksen muodossa koko yrityksen toimintapiiri. Turvakävelyissä kartoitetaan esimerkiksi kaikki hotellin toimitilat turvallisuusnäkökulma mielessä, eli esimerkiksi tarkistetaan, että käytävillä ei säilytetä ylimääräisiä tavaroita, vaan käytävät pidetään avoinna, eikä tavaroiden säilytystilana, jotta esimerkiksi tulipalon sattuessa myös se lyhin reitti ulos, on avoinna. (Iivari 2012, 100.)

Scandic -hotelliketju kertoo avoimesti Internet -sivuillaan, mitä turvallinen asuminen heillä tarkoittaa, hotellien kun tulee olla turvallisia kohtauspaikkoja monille vieraille. Hotelliketjussa tiedetään miten toimia, kun tapahtuu jotain odottamatonta ja he myös pyrkivät tekemään kaikkensa, jotta asiakkaat voivat viettää aikaansa rennossa ja turvallisessa ympäristössä. Turvallisuusajattelu on Scandicissa osa arkea ja se ei edes välttämättä näy päällepäin, mutta se varmasti huomataan, jos jotain tapahtuu. (Scandic 2014.)

Scandicin turvallisuutta kuvaakin periaate ”yhdenkään vieraan tai työntekijän turvallisuutta ei saa vaarantaa”. Scandicin Internet -sivuilla on selkeästi esillä toimenpiteet, joita tehdään päivittäin kaikissa hotelleissa turvallisuuden varmistamiseksi. Muun muassa hätäuloskäytävät tarkistetaan säännöllisesti, kuin myös palovarustuksen toimivuus. (Scandic 2014.)

Lain vaatimusten lisäksi hotelleilla on oma laaja tarkistuslistansa turvallisuusasioista, ja oleellista on, että kaikki työntekijät tuntevat listan ja osaavat ottaa vastuuta sen asioista. Hotelleissa on myös aina paikalla vähintään yksi henkilö, joka hallitsee elvytyksen. Kaikkien hotellissa työskentelevien tulee osallistua käytännön palo- ja evakuointiharjoituksiin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Jokaisessa hotellissa toimii myös omat kriisiryhmänsä. Työntekijöiden turvallisuusosaamista seurataan jatkuvilla turvallisuuskoulutuksilla. Scandic hotelleissa ollaan koko ajan silmät auki, esimerkiksi asioihin puututaan, jos siihen on tarvetta. (Scandic 2014.)

2.2.2 Turvallisuusjohtaminen majoitusliikkeessä

Levän (2003, 26–27) mukaan johtamista tarvitaan organisaation toiminnan tarkoituksen toteuttamiseksi ja päämäärien saavuttamiseksi. Organisaation olemassaolon kannalta johtaminen voidaan määritellä kriittiseksi toiminnoksi, ydinprosessiksi. Johtaminen voidaan painottaa, joko henkilöihin tai tavoitteisiin. Henkilöillä tarkoitetaan ihmisten johtamista ja tavoitteilla asioiden johtamista.

Majoitusliike voi saavuttaa turvallisuuden niin asiakkaiden, kuin henkilöstönkin kannalta hyvällä turvallisuusjohtamisella. Turvallisuusjohtaminen on ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojelemista sekä tietenkin turvallisuuden päämäärätietoista kehittämistä. Onnistunut turvallisuustoiminta pitää sisällään muun muassa turvallisuustavoitteiden asettamista ja seuranta, turvallisuusvastuiden määrittelyä, johdon henkilökohtaista sitoutumista turvallisuuteen ja sitoutumisen osoittamista käytännössä, johdon henkilökohtaista koulutusta ja perehtymistä turvallisuusjohtamiseen, henkilöstön tiedottamista, koulutusta ja perehdyttämistä, henkilöstön tehokasta motivointia, osallistamista ja valtuuttamista turvallisuustyöhön, ennakoivaa huolto- ja kunnossapitoa, vaarojen tunnistamista sekä suunnittelua ja varautumista hätätilanteisiin. (Levä 2003, 35–36.)

Turvallisuusjohtamisjärjestelmän elementtejä ovat yrityksen sisäiset päämäärät, ulkoisten tekijöiden vaikutukset yrityksen päämääriin, muodollisen turvallisuusjohtamisjärjestelmän sisältö sekä epämuodollinen

turvallisuusjohtamisjärjestelmän sisältö. Turvallisuusjohtamisjärjestelmän keskeisimpänä tavoitteena on varmistaa, että suojaukset onnettomuuksien ehkäisemiseksi ovat olemassa ja, että ne toimivat. Turvallisuusjohtamisjärjestelmässä asetetaan luonnollisesti turvallisuustavoitteet, toimenpiteet näiden tavoitteiden saavuttamiseksi, toimintaa koskevat vaatimukset sekä niiden seurantamenettelyt. Toiminta edellyttää, että vaarat ja riskit on tunnistettu ja ne mielletään poikkeamiksi verrattuna asetettuihin turvallisuuspäämääriin. Turvallisuuden jatkuva parantaminen edellyttää määrätietoista ja ohjelmallista kehittämistä. (Levä 2003, 37–38.)

Turvallisuuden hallinnan tulisi olla kokonaisvaltaista koko organisaation toiminnan hallintaa. Kokonaisvaltaisen turvallisuuden hallinnan tulisi Reimanin ja Oedewaldin (2008, 319–321) mukaan sisältää muun muassa seuraavat osatekijät: systeemin tavoitteet, toiminnan nykytilan havainnointi ja tietämys, toiminnan ohjaaminen ja malli kokonaissysteemistä, jonka avulla valittujen toimien seurauksia voidaan ennakoida.

Turvallisuusjohtamisessa ja konfliktien ennalta ehkäisemisessä ja hallinnassa, keskeiseen rooliin nousee johdon aktiivinen ja tiivis vuorovaikutus yhteisön toimintaympäristön kanssa. Myös eri ilmiöiden ja tapahtumien luotaaminen ja kartoittaminen mahdollisista uhka- ja vaaratekijöistä on keskeistä. Tähän tarvitaan viestintää ja viestivää verkostoitumista. (Hjelt-Putilin 2005, 16.)

Kriisiviestintä on usein seurausta yllättävästä ja äkillisestä turvallisuutta uhkaavasta tilanteesta. Kriisiviestintää on usein tarkasteltu mediajulkisuutta, yhteisökuvaa ja maineenhallintaa painottaen. Kriisiviestintä on tärkeää myös kriisin keskellä elävien työntekijöiden, asiakkaiden ja muiden ihmisten selviämisen kannalta. Kriisiviestinnässä keskeiseksi nousee ihmisen tunnetila. Kriisiviestinnässä aloitteellisuus ja aktiivisuus ovat tärkeässä roolissa. Tosiasioissa pysyminen ja avoimuus ovat ehdoton edellytys kriisiviestinnän onnistumiselle. Kriiseissä viestin tarkistaminen ja sen perille meno on syytä varmistaa, yhteisön viestintäyhteyksien onkin siten syytä toimia kriisitilanteissa. Myös yhteydet viranomaisiin on syytä ottaa huomioon.

Kriisiviestinnän tulee tavoittaa kaikki ne, joita kriisi välittömästi tai välillisesti koskee. (Hjelt-Putilin 2005, 19–21.)

Haastaviin asiakas- ja palvelutilanteisiin joutuva haluaa yleensä viestiä turvallisesti. Yleiset puheviestintätaidot eivät välttämättä tällöin riitä, vaan on huomioitava myös turvallisuustietoiset kommunikointitavat, joilla on muutama tärkeä perus edellytys. Turvallisuusviestinnässä voidaan puhua A4-tekijöistä eli asenteesta, aktiivisuudesta, aloitteellisuudesta ja ajattelusta. Lisäksi näiden ohella tarvitaan myös mielikuvitusta, jota voidaan käyttää A4-tekijöiden yhteisenä nimittäjänä. (Hjelt-Putilin 2005, 57.)

2.2.3 Asiakasturvallisuus majoitusliikkeessä

Suomalaiset ja ulkomaalaiset kokevat Suomen yleensä turvalliseksi matkailukohteeksi. Toisen auttaminen hädässä onkin suomalaisille eräänlainen kansallisvelvollisuus. Matkailualalla toimivan yrityksen asiakasturvallisuus koostuu monesta eri osatekijästä. Osatekijöitä ovat esimerkiksi erilaiset lakiin pohjautuvat säädökset, tekniikka, ammattitaito ja yrityskulttuuri. Turvallisuus ei ole itsestään selvä asia, vaan riskeihin täytyy varautua ja ehkäistä ne jo ennalta. Jokaisen yrityksen tulisi luoda itselleen toimiva turvallisuuskulttuuri, esimerkiksi selkeiden toimintaohjeiden avulla osaa varmasti jokainen yrityksen työntekijä toimia turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa. Näin toimimalla voidaan asiakkaiden turvallisuus taata heidän ollessa majoitusliikkeen asiakkaana. (Brännare–Kairamo–Kulusjärvi–Matero 2005, 204).

Brännare ym. (2005, 204) kuvailevat toimivan turvallisuuskulttuurin seuraavanlaisiksi: johto on sitoutunut näkyvästi turvallisuuteen, turvallisuusasiat on organisoitu, turvallisuus on osa liiketoimintaa ja laadunvarmistusta, henkilöstö on koulutettu ja motivoitunut sekä turvallisuusasioita pidetään yllä. Turvallisuutta pidetään yllä muun muassa pitämällä suunnitelmat ajan tasalla, perehdyttämällä uudet työntekijät, järjestetäessä henkilöstölle säännöllisesti koulutusta ja suorittamalla jatkuvaa sisäistä valvontaa sekä harjoittelemalla turvallisuusasioita.

Majoitusliike on vastuussa asiakkaidensa turvallisuudesta näiden paikalla oleskelun ajan. Suojeluvuote muodostuu seuraavista osa-alueista: hengen ja terveyden turva, fyysinen koskemattomuus, omaisuuden suojeleminen sekä intimiteettisuoja huolehtiminen. (Huhtala 1997, 39.)

Hengen turvalla tarkoitetaan sitä, että majoitusliikkeen asiakas ei koe käytännössä selviä hengenvaaraa aiheuttavia tekijöitä. Hengenvaaraa aiheuttavat esimerkiksi mahdolliset sähköisku- ja liukastumisvaarat majoitusliikkeen tiloissa. Valaisemattomat tai huonosti valaistut kulkureititkin voivat aiheuttaa asiakkaalle vaaratilanteita, kuten myös talviaikaan huonosti hiekoitetut tiet sekä sulamattomat kulkureitit. Korjaamattomilla kohteilla on myös osansa asiakkaan turvallisuuden takaamiselle, esimerkiksi huoltamattomat sähkölaitteet voivat aiheuttaa suurtakin vaaraa. Paloturvallisuuslaitteiston toiminta on myös tärkeä tekijä, kun halutaan luoda asiakkaan olo mahdollisimman turvalliseksi. (Huhtala 1997, 39–41.)

Majoitusliikkeen tehtävänä on suojella asiakkaan terveyttä. Terveyden turvaamiseen voidaankin määritellä kuuluviksi sellaiset toimenpiteet, keinot, laitteet ja välineet, joiden avulla majoitusliike pyrkii estämään tai vastaavasti vähentämään vakavia turvallisuusuhkia ja sitä kautta myös edesauttamaan vahinkojen syntymistä. Terveyden turvan saavuttamiseksi olisi yrityksen hyvä luoda jonkinlainen muistilista toimenpiteiden, järjestelyjen, teknisten varusteiden ja muiden valmiuksien varmistamiseksi. Esimerkiksi majoitusliikkeellä olisi hyvä olla turvallisuusorganisaatio, henkilökuntaa tulisi kouluttaa ja mahdollisia kriisitilanteita harjoitella ennalta ja turvateknisten laitteiden toimintavarmuutta olisi hyvä ylläpitää. (Huhtala 1997, 43.)

Majoitusliikkeen asiakkaalla on oikeus fyysiseen koskemattomuuteen. Lähtökohdana tällaisissa tilanteissa on niin sanotusti normaaliasiakas, eli asiakas, joka ei itse ole väkivaltainen tai aiheuta vaaraa muille asiakkaille tai henkilökunnalle. Majoitusliikkeen tulee kaikin tavoin varmistaa, että asiakkaan hotellihuoneeseen ei pääse ulkopuolisia. Esimerkiksi varkaudet tulee estää, joko niin, että tapahtuma ei toteudu ollenkaan tai siten, että se huomataan tarpeeksi ajoissa, jotta mitään vahinkoa ei pääse tapahtumaan. (Huhtala 1997, 45–46.)

Asiakkaan fyysisen suojaamisen, kuin myös asiakkaan omaisuuden suojaamiseen tähtäävät toimenpiteet ovat lähes samoja, sillä hyvin usein asiakkaat säilyttävät arvotavaroitaan hotellihuoneessa. Yksinkertaisin keino omaisuuden suojelemiseen on se, että ulkopuoliset eivät pääse huoneisiin tai edes käytäville kulkemaan. Asiakkaat voivat säilyttää arvotavaroitaan myös muissa hotellin tiloissa, esimerkiksi vastaanoton läheisyydessä olevassa tallelokerossa tai vastaavassa, jota vastaanoton henkilökunta pystyy valvomaan. (Huhtala 1997, 61.)

Kun matkakohteessa liikkuu runsaasti vieraita ihmisiä, auttaa se rikollisuutta sekoittumaan turistien sekaan. Rikollisuutta vetävät puoleensa eritoten massaturismikohteet ja suuret tilaisuudet, joissa on runsaasti osanottajia eri paikoista. Koska matkailijat kantavat arvotavaroitaan mukanaan, eivätkä säilytä niitä hotellihuoneessaan, ovat he helpommin alttiina rikoksen uhriksi. Matkailijoihin kohdistuvat omaisuusrikokset ovatkin yleensä huijauksia, taskuvarkauksia tai näpistyksiä. (Brännare ym. 2005, 206.)

Jokaisella majoitusliikkeen asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen oleskelunsa aikana. Toisin sanoen mitään asiakkaan tietoja ei tule luovuttaa ulkopuolisille, ellei sitten kyseessä ole virkaa toimittava viranomainen. Liian tiukka ei kuitenkaan tämän suhteen kannata olla, sillä on esimerkiksi ihan normaalia, että henkilölle, jonka tiedetään olevan ryhmän matkanjohtaja, annetaan lista ryhmän majoittujista ja heidän huonenumeroistaan. (Huhtala 1997, 84–85.)

Omaisuusrikosten lisäksi hotelleissa koetaan valitettavasti myös väkivaltaa sen eri muodoissa. Väkivaltaa voivat joutua kokemaan niin asiakkaat, kuin hotellin henkilökuntakin. Väkivalta voi olla henkistä uhkailua, fyysistä uhkailua, fyysistä kiinnikäymistä, uhkailua lyömä-, pisto- tai viiltoaseella, ampuma-aseilla uhkailua, vakavaa väkivaltaa asiakkaiden välillä tai väkivaltaisen ihmisen kohtaamista käytännössä. (Huhtala 2004, 93–112.)

Asiakkaiden turvallisuutta hotellissa on pyritty parantamaan hotellikansion turvaohjeilla, joiden pitäisi löytyä jokaisesta huoneesta. Turvaohjeet laaditaan, koska asiakas on oudossa ympäristössä eikä tiedä ilman ohjeistusta, kuinka tulee toimia esimerkiksi tulipalon sattuessa.

Hotellikansioissa tulee olla selvät ja monikieliset ohjeet, muun muassa tulipalon varalta. Hotellin asiakkaan on voitava tietää, missä hänen huonettaan lähinnä olevat poistumistiet sijaitsevat, miten hänen tulee toimia tulipalon sattuessa ja miten palavasta rakennuksesta pääsee ulos mahdollisimman nopeasti. Ohjeissa tulee selvittää kaikki pienetkin yksityiskohdat, jotta asiakas pystyy toimimaan mahdollisimman nopeasti ja oikein. (Brännare ym. 2005, 217.)

Kuulutuksista ja turvaohjeista on käytävä ilmi, että esimerkiksi hissiä ei saa käyttää tulipalon sattuessa. Henkilökunnan velvollisuutena onkin estää se heti alkuunsa. Mahdollisen evakuoinnin kannalta on hyvä, jos kuulutuksia pystytään antamaan kaikille asiakkaille. Muutoin henkilökunta voi joutua hakemaan asiakkaita huoneistaan erikseen. On tietenkin suotavaa, että huoneet käydään tarkistamassa kuulutusten jälkeenkin, jotta varmistetaan, että kaikki ovat päässeet ulos. Ilmoitusten on hyvä olla monella kielellä, tällä varmistetaan se, että kaikki asiakkaat ymmärtävät sen. (Brännare ym. 2005, 217–218.)

Turvallisuuden ollessa kaikkien osapuolten yhteinen intressi, on sen toteutuminenkin kiinni kaikista osapuolista. Asiakkaiden lisäksi yrityksen työntekijöillä on osansa turvallisuuden luomiseen. Hotellien työntekijät joutuvat myös valitettavasti ajoittain väkivaltauhkien ja –tilanteiden uhreiksi. Henkilöstön turvallisuutta lisätään antamalla heille säännöllisesti turvallisuuskoulutusta. Usein oletetaan, että turvallisuusosaaminen on osa alan perusvalmiuksia ja turvallisuustaidot ovat verrattavissa päivittäisrutiineihin. Nykyisin kriisitilanteita varten harjoitellaan, esimerkiksi tehdään evakuointiharjoituksia tai harjoitellaan konkreettisesti alkusammutusvälineistön käyttöä. (Huhtala 1997, 90–91; Rantasipi Pohjanhovi 2014.)

2.3 Turvallisuuskokemuksen syntyminen

Ihmisen elämyksellinen tila, jonka taustalla on elämäntilanne ja vuorovaikutus, jonka hän sisäisesti kokee merkitykselliseksi, muodostaa kokemuksen. Käsitteenä *kokemus* kuvaa ihmisen oppimisen, kasvamisen ja kulttuurin sosiaalistumisen prosesseja. Ihmisen elämä on kokemuksia ja

niiden virtaa. Aistimuksia, elämyksiä, tuntoja, tunteita ja tunnelmia ymmärretään kokemuksien avulla. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014.)

Ihminen kokee elämyksiä, kun tajunnallinen toiminta valitsee kohteensa. Todellisuudesta tulee merkityksellistä eli se tarkoittaa jotain. Toisinaan kohde on helposti tunnistettavissa, mutta toisinaan voi olla vaikeaa tai mahdotonkin käsittää, mistä hänen kokemuksensa tulee. Vaikka kokemuksen kohde jäisikin epäselväksi, elämys on silti aina todellinen. (Perttula 2005, 116.)

Fenomenologisessa erityistieteessä kokemusta pidetään suhteena. Kokemus sisältää silloin sekä tajuavan subjektin, että hänen tajunnallisen toimintansa kohteen, johon toiminta suuntautuu. Onkin luontevaa kutsua kokemusta erityiseksi suhteeksi, merkityssuhteeksi. Kokemus rakentuukin juuri tästä suhteesta eli suhteesta, jossa subjekti ja objekti liitetään yhdeksi kokonaisuudeksi. (Perttula 2005, 116–117.)

Tunteisiin liitetään usein myös käsite pelko. Lähteenä silloin on jokin erityisen uhan kokeminen. Ahdistuksen käsite puolestaan tarkoittaa tunnetta, jonka aiheuttaja ei välttämättä ole mikään konkreettinen asia tai ilmiö. Erään ajatuksen mukaan pelot ovat pysyviä ja tilanteeseen sidottuja pelkoja. Tällöin pysyvät pelot ovat ikään kuin luonteenpiirteitä ja tilanteeseen sidotut pelot puolestaan seurausta jonkin tilanteen tai olosuhteen olemassaolosta tai luonteesta. (Verhelä 2007, 142.)

Tunteet asetetaan monesti vastakkain järjen kanssa ja niitä pidetään usein vähemmän arvokkaana kuin järkeä. Lisäksi tunteiden itsestäänselvyys johtaa siihen, että niitä ei juurikaan tarkastella käsitteellisesti. Myös tunteiden pohdinnan ajatellaan olevan yksilökeskeistä eikä yhteiskunnallista. Mutta tunteilla on yleensä paljon syvällisempiä, konkreettisempia ja yhteiskunnallisempia merkityksiä kuin vastakkain-asetelmat antavat olettaa. (Koskela 2009, 70.)

Pelkoa voidaan tarkastella erilaisten aikojen kautta, kronologisesti. Pelko onkin erilaista eri aikoina. Pelolla on ulottuvuuksia niin menneisyydessä, kuin nykyhetkessäkin. Pelko voi asettua historialliseen jatkumoon ja suhteutuu

erilaisiin pitkäkestoiisiin muutoksiin, mutta pelolla on myös ajalliset ulottuvuutensa nykyisyydessä, se ilmenee eri tavoin eri päivinä ja vuorokauden aikoina. Pelolla on siis eräänlainen rytmi. (Koskela 2009, 71.)

Pitkän aikavälin tarkastelussa pelolla on ollut paljon valtaa, sitä on käytetty vallankäytön välineenä. Pelon kytkös politiikkaan niin kansainvälisesti kuin kansallisestikin on aina ollut tiivistä. Pelon ollessa tunne, on se samalla myös politiikan väline. Pelottelulla voidaan valloittaa maata ja hallita kansaa. Pelkoa on käytetty myös rangaistusmekanismien toimintaperiaatteina. (Koskela 2009, 71–72.)

Koskelan (2009, 73–74) mukaan myös kaupunkimainen tiivis asuminen on tuonut mukanaan uhkakuvia, ja erityisesti viimeisen sadan vuoden aikana kaupungeista on tullut kollektiivisen mielikuvituksen myötä vaaran ja uhkakuvien paikkoja, vaikka niitä on rakennettu antamaan asukkaille suojaa. Nykypäivänä kaupunkisuunnittelua ja arkkitehtuuria peilataan vaihtelevasti turvallisuuskysymyksiin.

Seppälä (2010) on tutkinut gradu-tutkielmassaan miten Tampereen kahden asuinalueen suunnittelussa huomioonotettu turvallisuuslähtöisyys oli yhteyksissä alueen asukkaiden kokemaan turvallisuuteen. Turvallisuuslähtöisellä suunnittelulla koettiin olevan merkitystä asukkaiden kokemaan turvallisuuteen, mutta lisäksi havaittiin tekijöitä, joihin suunnittelulla ei voida vaikuttaa, esimerkiksi henkilökohtaisiin ja yhteiskunnallisiin tekijöihin.

Pelko liittyy myös fyysisiin puitteisiin. Pelottavia tiloja on usein kahta erityyppiä: avoimet ja suljetut tilat. Avoimet tilat voivat herättää pelkoa tyhjyydellään, esimerkiksi kaupungeissa torit, puistot ja aukiot. Toisaalta myös suljetut tilat, joissa on rajalliset ulospääsymahdollisuudet, herättävät pelkoa, esimerkiksi kaupunkiympäristössä alikulkutunnelit ja kapeat kujat. Myös huonolla valaistuksella on tekijänsä pelon syntymiseen. (Koskela 2009, 79.)

Turvallisuus on aina kollektiivisen mielikuvituksen, median ja muiden tietolähteiden muovaama kokonaisuus. Medialla onkin tärkeä asema mielikuvien välittämisessä ja siten pelon sosiaalisessa tuottamisessa. Media toistaa vanhoja stereotyyppisiä uhkakuvia ja nostaa esiin myös uusia. Välillisellä altistumisella on merkittävä rooli pelon aiheuttajana ja medialla on siten erityisen suuri vaikutus siihen. Lisäksi median avulla tieto leviää nopeammin kuin esimerkiksi kasvotusten varoittamalla. (Koskela 2009, 106.)

Pelko on hyvin psykologinen käsite. Pelko esiintyy ihan normaalina reaktiona, kun puhutaan todellisesta ja kuvitellusta uhkasta. Turvattomuuden kokeminen ei kuitenkaan aina tarkoita samaa kuin pelko, vaikka se yksittäisillä ihmisillä voikin olla lähellä turvattomuuden kokemusta. (Niemelä 2000, 24.)

Asiakkaalla on aina toimintaa tehdessään tarve kokea se turvalliseksi. Asiakas haluaa kokea myös riskin ja jännityksen, mutta ei välttämättä halua antautua todelliseen vaaraan. Asiakkaalle turvallisuus merkitsee monesti sitä, että matkailuelämäyksestä voi nauttia huolettomasti ilman suurempia tuntemuksia pelosta ja vahingoittumisen vaarasta (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a). Palvelun käyttäjällä on oltava tietoisuus ja tunne siitä, että hänen tekemänsä toiminta on jännittävyden ja pelottavankin tilanteen vallitessa hallinnassa ja etenkin siten, että hallinta on viimeistään palvelun ohjaajalla. (Verhelä 2007, 146–147.)

Riskien yksi hallintakeino on niiden siirtäminen ja siten luottaminen toiseen henkilöön. Matkailualalla riskejä siirretään usein ohjaajalle. Palveluprosesseja suunniteltaessa tavoitteena on aina asiakaslähtöisen ja laadukkaan palvelutapahtuman aikaansaaminen. Elämyskokemuksia hakiessaan asiakas hakee myös turvallisuuden tunnetta. Yritysten tulisikin välittää turvallisuuden tunnetta asiakkailleen jo yksittäisissäkin aktiviteeteissa. Yksi ehto turvallisuuden tunteelle on saavuttaa asiakkaan luottamus. (Verhelä 2007, 146–147.)

Matkailijan turvallisuus- ja turvattomuuskokemukset vaikuttavat vahvasti matkakohteen uudelleevalintaan, jopa ratkaisevasti. Kuilu matkailuun

liitettyjen turvallisuusodotusten ja todellisten turvallisuuskokemusten välillä ei saa olla liian syvä. Alueiden asukkailla, muilla yrittäjillä ja palvelun vaikutuspiirissä olevien, on matkailijoiden lisäksi asetettava odotuksia turvallisuudelle. Kokemuksia, mielikuvia ja todellisia tapahtumia korreloidaan turvallisuusodotuksiin. Odotusten jäädessä täyttämättömiksi matkailu tai yksittäin tuotettava palvelu muuttuu ei-toivotuksi tapahtumaksi. (Iivari 2012, 27.)

Kokemusta voidaan ymmärtää useasta eri näkökulmasta, esimerkkeinä kaksi perustapaa: aiheeseen uppoutuva ymmärtäminen ja rakentava ymmärtäminen. Aiheeseen uppotuvassa ymmärtämisessä kokemukset ovat sellaisia, että ne kehkeytyvät välittömästi aiheesta. Tällöin kokemus muodostuu juuri kyseisestä aiheesta eikä harhaile etsimään ymmärtämisen aiheita muualta. Rakentavassa ymmärtämisessä puolestaan kaikki ymmärtäminen ei tapahdu aiheeseen uppoutuen. Tässä tapauksessa toisenlaisen ymmärtämisen mahdollisuus pohjautuu ihmisen kykyyn luoda itselleen elämäntilannetta. Ihmisen tajunnallisesti luoma paikka on yhtä lailla rakenteeltaan elämäntilanne ja koostuu elämäntilanteiden ulottuvuuksien tapaan eri aiheista, joihin tapahtuu ymmärtämistä suhteessa. (Perttula 2005, 120–121.)

Näistä kahdessa ymmärtämisen peruslaadusta muodostuu kokemuslaadut. Tutkija onkin usein kiinnostunut hahmottelemaan millaisia kokemuksia aiheeseen uppoutunut ja rakentava ymmärtäminen luovat. Kokemuslaaduista voidaan erotella tunne, intuitio, tieto ja usko. Tunne ja intuitio tarkentavat eritoten, sitä mitä aiheeseen uppoutunut ymmärtäminen on ontologisesti ja epistemologisesti. Tieto ja usko puolestaan jäsentävät vastaavalla tavalla rakentavaa ymmärtämistä. (Perttula 2005, 123.)

Perttulan (2005, 133) mukaan kokemuksen empiirinen tutkimus voi olla psyykkisessä, henkisen yksilöllistävässä ja henkisen yleistävässä tajunnallisessa toiminnassa muodostuvien kokemusten tutkimista. Tällöin tutkittavan kokemukset pohjautuvat jossakin elämäntilanteen ulottuvuudessa tai jopa niiden yhdistelmässä. Tajuamisen kohde eli kokemuksen rakenteeseen kuuluva aihe voi paikantua ihmisen kehoon, elämänmuotoon

tai aistein havaittavaan todellisuuteen. Se voi olla myös ihmisen mielikuvituksen tuote. Olennaisinta kokemuksen tutkimisessa on hahmottaa koetun maailman kokonaisuus ja ottaa kaikki sen kokemuslaadut (tunne, intuitio, tieto ja usko) empiirisen tutkimuksen kohteeksi.

3 LAPPI JA ROVANIEMI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

3.1 Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä toimeksiantajana

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana toimii Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä, joka muodostuu turvallisuuden verkostoitumisen, ennakkoinnin, koulutuksen, tutkimuksen ja tiedottamisen sisällöistä sekä järjestelmän koordinoinnista. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti onkin määritellyt matkailun turvallisuuden strategiseksi kehittämisalueekseen yhdessä matkailun ennakkoinnin ja tuotekehityksen kanssa. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014c.)

Turvallisuusjärjestelmää rakennetaan useiden eri osahankkeiden avulla. Näitä hankkeita ovat: 1) *Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi*, jossa kehitystavoitteena on Lapin matkailun turvallisuustilanteen parantaminen, mikä tukee samalla Lapin matkailuelinkeinoa. Turvallisuustilannetta vahvistetaan kehittämällä Lapin matkailun turvallisuuteen liittyvien toimijoiden parempaa verkostoitumista, kouluttautumista sekä kykyä ennakoida alan tulevaisuutta. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014d.)

2) *Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – tutkimus- ja kehitysverkosto*, jossa kehittämistavoitteena on Lapin matkailuelinkeinon häiriöttömän toiminnan, kestävän kilpailukyvyn sekä matkailuklusterin innovaatiotoiminnan edistäminen. Elinkeinolähtöistä matkailun turvallisuuden tutkimus- ja kehitystoimintaa edistetään perustamalla pysyviä rakenteita ja toimivia T&K-verkostoja muun muassa matkailuelinkeinon kanssa. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014e.)

3) *Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – osaamis- ja palvelurakenteet*, jossa kehittämistavoitteena on Lapin matkailuelinkeinon häiriöttömän toiminnan, kestävän liiketoimintaosaamisen ja Lapin väestön toimintaedellytysten edistäminen. Lähtökohtina turvallisuusjärjestelmän laatimiselle ovat yhteinen ongelmanratkaisu, vertaisoppiminen sekä verkostoyhteistyö. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014f.)

4) *Matkailun turvallisuuden eurooppalainen ulottuvuus*, jossa kehittämistavoitteena on matkailun turvallisuuden kilpailukyky- ja laatutekijöiden vahvistaminen. Rakentamalla kansainvälistä yhteistoimintaverkostoa ja tunnistamalla eurooppalaisia matkailun turvallisuusalan osajia ja toimijoita, luodaan heidän kanssaan muun muassa yhteistyöverkosto sekä tuodaan verkoston kautta hyviä käytänteitä olemassa olevan matkailun turvallisuusjärjestelmän kehittämiseen. (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014g.)

5) *Turvallisuusnormisto ja verkoston pysyvyys*, jossa kehittämistavoitteena on luoda alueellinen matkailun turvallisuusnormisto, joka kokoaa yhteen sekä lakisääteiset turvallisuusvaatimukset, että vapaaehtoiset turvallisuuden lisäykset yhteisesti hyväksytyksi kilpailukykyasiakirjaksi vahvistaen samalla Lapin ja MTI:n matkailuturvallisuuden osaamista (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014h).

6) *PK- ja mikroyritykset ja matkailun turvallisuus*, jossa kehittämistavoitteena on erityisesti PK- ja mikroyritysten turvallisuusosaamisen vahvistaminen (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014i). (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014c.)

3.2 Rovaniemi turvallisena matkailualueena

Rovaniemi on Suomen Lapin moderni ja vilkas pääkaupunki. Rovaniemellä matkailija pystyy kohtaaman jokaisen vuodenajan unohtumattomana. Vaihtuvat vuodenajat tarjoavatkin puitteet monipuoliselle toiminnalle. Vaikka joulun aika on kerran vuodessa, Rovaniemellä sanotaan olevan palanen joulua jokaisena vuodenaikana. (VisitRovaniemi 2014a.)

Rovaniemen seudulla matkailijoita käy arvion mukaan vuosittain yli 500 000. Vuonna 2012 rekisteröityjä yöpymisvuorokausia oli 497 000, joista yli 56 % ulkomaisia yöpymisiä. Rovaniemen suurin ulkomainen matkailijaryhmä tulee Venäjältä (26 %). Muita merkittäviä matkailijaryhmiä ovat saksalaiset, ranskalaiset, japanilaiset, italialaiset ja norjalaiset matkailijat. Myös muiden maiden kansallisuuksia voi Rovaniemen katukuvassa erottaa. (VisitRovaniemi 2014b.)

Kaikissa tilanteissa joissa kohtaamme toisen kulttuurin edustajan, vaikuttavat aina kulttuuritausta ja kulttuurisidonnaiset arvot, asenteet, toimintatavat sekä kommunikointitavat. On sekä tiedostettava oma kulttuuritausta että myös tunnettava vieraan kulttuurin edustajan taustaa, jotta tilanteisiin voidaan suhtautua oikein, myös silloin kun kyseessä on omasta tavasta poikkeavaa toimintaa. On tyypillistä, että yleistyksiä ja stereotypioita syntyy ja meillä kaikilla niitä myös on. Niihin on kuitenkin suhtauduttava varoen, sillä ne voivat ohjata liikaa odotuksiamme ja käyttäytymistämme. Vuorovaikutustilanteet onnistuvat sillä tapaa parhaiten, että toisen taustat ja tavat toimia tiedetään. Myöskin mahdollisten erojen tietämys on tärkeä tekijä. (FINTRA 1997.)

Lapin matkailu perustuu pitkälti ryhmämatkailuun ja ulkomaalaisten matkanjärjestäjien kautta järjestettyihin palveluketjuihin. Esimerkiksi britannialaiset matkustavat charterlennoilla ryhmämatkoille joulusesonkina. Yksilömatkailun määrä on kuitenkin nousussa ja erityisesti matkailijat, jotka käyttävät paljon rahaa ja matkustavat muutenkin paljon, matkustavat itsenäisesti. Muun muassa Aasiasta saapuvat matkailijat tulevat Suomeen reittilennoilla, joko yksilöinä tai pieninä ryhminä. (Lapin liitto 2013.)

Rovaniemelle tulevat matkailijat edustavat useaa ikäluokkaa, mikä kertoo siitä, että Rovaniemeltä löytyy tekemistä kaikille. Ikä kertoo usein matkaajan fyysisestä kunnosta, aktiivisesta tasosta, kiinnostuksen kohteista ja siitä kuinka paljon matkaajalla on mahdollisesti aiempaa matkakokemusta. Iällä voidaan kuvastaa yhtä tapaa luokitella matkaajia erilaisiin ryhmiin. Jaottelu voi olla esimerkiksi seuraavanlainen: teini-ikäiset, suuret ikäluokat ja seniorit. (Pearce 2005, 28–29.)

Iällä voidaan havaita olevan merkitystä matkailijan käyttäytymiseen, etenkin kulutuskäyttäytymiseen. Iällä voi olla merkitystä myös matkan pituuteen. Lapsiperheillä lasten ikä vaikuttaa usein matkakohteen valintaan ja aktiviteettien mahdollisuuksiin sekä luonnollisesti viiptymään kohteessa. Vanhemmat päättävät kohteesta, mutta lapsi on tärkeässä roolissa lopullista päätöstä tehtäessä. (Pearce 2005, 28–29.)

Nuorilla matkaajilla matkan syy on usein irroittautuminen arjesta, koulumaailmasta, ja esimerkiksi erilaiset juhlat ja festivaalit ovat suosittuja. Myös reppumatkailijat ovat usein nuoria matkailijoita, he kun ovat usein iältään 18–35-vuotiaita. Reppumatkailijat eivät käytä matkoillaan suuria määriä rahaa, vaan pyrkivät esimerkiksi yöpymään mahdollisimman halvalla. Tämän ajatellaan olevan seurausta siitä, että he ovat nuoria, eikä heillä siten ole välttämättä vielä varallisuutta. (Pearce 2005, 29–30.)

Toinen merkittävä segmentti ikään perustuen on suuret ikäluokat, he ovat syntyneet vuosien 1945 ja 1966 välillä. Sotien vaikutukset voivat näkyä tässä ikäluokassa, mutta he ovat silti löytäneet omat paikkansa maailmassa. He näkevät itsensä toimivaltaisina ja tietävät elämän monimutkaisuuden, mutta silti heillä on selkeä ajatus niistä asioista, jotka tekevät heidät onnellisiksi. Suuret ikäluokat eivät ole kaukana päästä seniorimatkailijoiden kategoriaan, sillä kun he pian tekevät niin, he ovat rikkain joukko, jolla on myös aiempia matkakokemuksia. Ja kun he viimein tulevat seniori-ikäluokkaan, tulevat stereotypiat senioreista väistämättömästi muuttumaan. (Pearce 2005, 31.)

Vuonna 2050 tulee ensimmäistä kertaa olemaan niin, että yli 60-vuotiaita on enemmän kuin 15-vuotiaita. Käsité seniorimatkailija tulee siis kehittymään entisestään ja se tarkoittaa sitä, että esimerkiksi matkailualalla heihin tulee kohdistaa markkinointia kasvavissa määrin. Kyseessä tulee olemaan globaali ikärakenteen muutos, eikä koske vain tiettyä maata tai maanosaa. Seniorimatkailijoista on tulossa aktiivisempia, seikkailunhaluisempia ja pidempään terveenä pysyviä. Psykkinen ja fyysinen kunto aiheuttavat iän myötä mahdollisesti joitain rajoitteita, esimerkiksi on huomattu että yli 55-vuotiaat mieluummin lähtevät risteilylle, menevät kiertomatkalle tai vierailevat sukulaisten tai ystäviensä luona mieluummin kuin matkustavat kaupunkeihin, teemapuistoihin tai lomakeskuksiin. Iäkkäämmät matkailijat myös viipyvät matkallaan kauemmin. (Pearce 2005, 31–32.)

Rovaniemellä matkailijoissa voi nähdä molempien sukupuolten edustajia. Sukupuolta käytetään, kun jaotellaan ja tutkitaan matkailijoiden käyttäytymistä. Se on yhtäläillä iän ja kansalaisuuden ohella helposti havaittavissa ja yksiselitteinen ominaisuus. Sosiaaliset roolit huolestuttavat,

sillä usein selvitetään, mitä seurauksia on olla mies tai nainen ja mitä ovat yhteiskunnalliset odotukset ja mahdollisuudet, ja etenkin, mikä vaikutus näillä asetetuilla vaatimuksilla on aseisiin sukupuolten rooleissa. Sukupuoli voi täten aiheuttaa myös hankalia tilanteita. Sukupuolinen jaottelu on yksi tapa kerätä tilastotietoa, sillä se joko vaikuttaa tai ei vaikuta paljoa matkailijan käyttäytymiseen. (Pearce 2005, 35.)

Sukupuolten väliltä löytyy tutkitusti eroja, mutta ne voivat olla myös ympäristöstä ja mahdollisista muista tekijöistä riippuvaisia. Esimerkiksi turvallisuuskysymykset nousevat esiin, etenkin naismatkailijoiden kohdalla. Hotelliin kirjautuessaan he haluavat nimensä ja huoneen numeronsa esitettävän hienotunteisesti, jotta tilanteen ulkopuoliset eivät kiinnittäisi siihen huomiota. Myös hotellin henkilökunnan nähdään olevan tarkkaavaisempia turvallisuusasioihin, kun nainen on esimerkiksi aulabaarissa öiseen aikaan. Mutta yhtäläillä nämä turvallisuuteen liittyvät seikat koskevat myös miespuolisia matkailijoita. (Pearce 2005, 36–37.)

Rovaniemen matkailusesongeista ylivoimaisesti vilkkain on talvikausi marraskuusta huhtikuuhun. Matkailijamäärältään talvikausi kattaa lähes 60 % kokonaismatkailijamäärästä vuoden aikana. Taloudellisesti talvikausi on vieläkin merkittävämpi. Joulumatkailu kasvattaa suosiotaan vuosi vuodelta ja suurin houkutin on edelleen joulupukki. Mutta myös rovaniemeläisten ohjelmalveluyritysten tarjoamat jouluohjelmat, sekä Rovaniemen seudun joulunajan tapahtumat luovat perustaa talvi- ja joulumatkailulle. Esimerkiksi talvisin suosituimpia ohjelmalveluita hiihdon lisäksi ovat porosafarit, huskykoirasafarit, talviajokoulut sekä moottorikelkkailu. Kesäisin puolestaan matkailijoita kiinnostavat jokiveneristeilyt eri käyntikohteisiin. Rovaniemi tarjoaa myös varsin monipuolisia kokous- ja kongressipalveluita. (VisitRovaniemi 2014b.)

Rovaniemen alueella toimii yhteensä 44 majoitusyritystä, 8 matkatoimistoa, noin 60 ohjelmalveluyritystä, sekä paljon muita yrityksiä kuten tilausliikenne, ravintolat, kahvilat ja erikoisliikkeet. Ydintoimijoiden, noin 120 yrityksen lisäksi alueella toimii satoja muita yrityksiä. Matkailija kun käyttää ydinpalveluiden lisäksi muun muassa takseja on selvää, että jokainen toimija

hyötty tavallaan matkailijoista ja yritysten toiminta on myös matkailijoiden kannalta tärkeää. Majoitusta löytyy moneen makuun ja jokaiseen tarpeeseen aina korkeatasoisista hotelleista lomakyliin. Alueella on useita mökki-, huone- ja B&B-kohteita. (VisitRovaniemi 2014c.) Hotelleita Rovaniemen alueella toimii 11, ja niiden taso vaihtelee muutamasta tähdestä useampaan tähteen. Vuodepaikkoja Rovaniemen alueelta on vuoden 2011 tilastojen mukaan noin 3325. Tilastoihin on laskettu mukaan majoitusliikkeet, joissa on vähintään 10 huonetta tai mökkiä. (Rovaniemen kehitys 2014; Rovaniemen matkailu- ja markkinointi 2006, 7–8.)

Rovaniemen kaupunki laati vuonna 2009 turvallisuussuunnitelman seuraavien kolmen vuoden ajalle. Turvallisuussuunnitelmassa käytiin matkailun turvallisuuden kannalta läpi oleellimmat tekijät, kuten riskit. Matkailun turvallisuuden riskejä ovat kielelliset ja kulttuuriset riskit, kuten ohjeet ja opasteet, liikenteen riskit, esimerkiksi liikkuminen maanteillä ja vesistöillä, luonnonolosuhteisiin liittyvät riskit, kuten talviset olosuhteet sekä elintarvikkeisiin liittyvät riskit, kuten ruokamyrkytykset. (Rovaniemen kaupunki 2009, 10.)

Turvallisuussuunnitelmasta käy myös ilmi, että matkailuturvallisuuden perustekijöitä ovat turvallinen liikenneympäristö ja infrastruktuuri, eri säännösten mukainen viranomaisvalvonta, yrittäjien ammattitaito ja vastuuntunto sekä koulutus, opastus ja viestintä. (Rovaniemen kaupunki 2009, 10.)

Vuonna 2013 päivitetystä Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelmassa käy ilmi, että muun muassa Lapin matkailustrategiassa 2011-2014 turvallisuus on määritelty keskeiseksi arvoksi. Sen mukaan ”Lappi on turvallinen, saasteeton ja puhdas matkakohde. Mahdollisiin turvallisuusuhkiin on varauduttu ja ne pyritään ehkäisemään ennalta. Elinkeinon sisäinen turvallisuus on korkealla tasolla.” (Rovaniemen kaupunki 2013, 3.)

Rovaniemeläiset majoitusyritykset ovatkin ottaneet turvallisuuden arkeensa pysyvästi ja haluavat kehittää sitä paremmaksi niin asiakkaiden kuin yritysten

työntekijöiden kannalta sekä myös verkostotoiminnalla kaupungin sisällä. Tästä hyvänä esimerkkinä voidaan mainita Hotel Santa Clausin saama matkailu- ja ravintolapalvelualan turvallisuuspalkinto vuonna 2013. Palkinto myönnettiin, koska Hotel Santa Claus on toteuttanut vahvaa positiivista turvallisuuskulttuuria niin omassa sisäisessä toiminnassaan, kuin aktiivisena osana laajaa turvallisuusverkostoa Rovaniemen kaupungissa. (Suomen Palopäällystiitto 2014.)

3.3 Hotel Rantasipi Pohjanhovi

Hotel Rantasipi Pohjanhovi sijaitsee aivan Rovaniemen ydinkeskustan tuntumassa Kemijoen rannalla. Hotelli on monipuolinen ja lähituntumassa sijaitsevat napapiiri, runsaat aktiviteetit sekä nähtävyydet. Rantasipi Pohjanhovi sopii niin työ-, kokous- kuin virkistysmatkalaisille. Hotellimajoituksen ohella Rantasipi Pohjanhovi tarjoaa kokoustiloja ja juhlatiloja. (Rantasipi 2014a.)

Rantasipi Pohjanhovin ravintolat tarjoavat asiakkailleen makunautintoja moneen makuun. Ravintolat ovat oleinnainen osa hotellin liikevaihtoa ja tarjoavat mahdollisuuden tarjota asiakkaille hyvinkin räätälöityjä paketteja, esimerkiksi illallispaketteja. Ravintola nostaa hotelliin asiakasviihtyvyyttä ja esimerkiksi maamme tähtilaulajat esiintymisillään tuovat ravintolaan etenkin keväisin runsaasti asiakkaita. (Rantasipi 2014a; Rantasipi Pohjanhovi 2014.)

Majoituspaikkana Rantasipi Pohjanhovi on aloittanut toimintansa vuonna 1936. Pohjanhovin taival 1930-luvulta nykypäivään pitää sisällään monta tarinaa. Nykypäivänä hotelli on monipuolinen lomakeidas kaikenikäisille. Hotellihuoneita löytyy kaikkiaan 212 kappaletta. Rantasipi Pohjanhovi on osa Restel Hotel Groupia, joka on Suomen suurin ja monipuolisin hotelli- ja ravintola-alan yritys. (Rantasipi 2014a; Rantasipi 2014b.)

Perushuonevarustukseen hotelli Pohjanhovissa kuuluu TV, radio, huonetyypistä riippuen kylmäkaappi tai minibaari, maksullinen elokuvakanava, hiustenkuivain sekä maksuton langaton internetyhteys. Hotellista löytyy myös neljä saunaa ja uima-allas, jotka ovat asiakkaiden käytössä. (Rantasipi 2014c.)

Hotellin asiakkaista noin 60 prosenttia on ulkomaalaisia, loput asiakkaista tulevat kotimaasta. Vuoden aikana hotellissa yöpyy yhteensä noin 54 000 henkilöä. Kansalaisuuksista hotellissa näkyy vahvimmin Israel, joka onkin tällä hetkellä johtavassa asemassa. Israelilaisten jälkeen tulevat brittiläiset, saksalaiset ja keski-eurooppalaiset. Myös venäläisiä matkailijoita on, heidän volyyminsa on britannialaisten kanssa samaa luokkaa. Kotimaisia matkailijoita hotellissa yöpyy etenkin viikonloppuisin, kun tarjolla on teatteripaketteja eli yöpymisen kanssa samaan hintaan kuuluvat teatteriliput. (Rantasipi Pohjanhovi 2014.)

Hotellin asiakkainen päällimmäisin syy hotelliyöpyymisiin on lomamatka tai vapaa-ajan vietto. Yli 60 prosenttia hotellin asiakkaista on vapaa-ajan matkalla. Toisaalta näihin ulkomaalaisiin lomaiija ryhmiin sisältyy erilaisten ammattiryhmien edustajia. He saattavat pitää hotellissa myös kokouksia, työpäiviensä ohessa.

Restel Hotel Groupilla on 47 hotellia ja ne sijaitsevat lähellä keskustaa tai luonnon keskellä. Restel Hotel Group onkin laaja ja monipuolinen hotellivalikoima, joka tarjoaa asiakkailleen vapauden valita mieleisensä hotellin. Restel Hotel Groupiin kuuluvat kansainväliset Crowne Plaza Helsinki ja Holiday Inn -hotellit, kotimaiset Rantasipi- ja Cumulushotellit, Hotelli Seurahuone Helsinki sekä Hotel Atlas Kuopio. Restel Hotel Groupiin kuuluu kaikenkaikkiaan 11 Rantasipi-hotellia. Ne ovat Suomen suosituimpia kokoushotelleja ja elämyksellisiä lomakohteita. (Restel Oy 2014.)

4 HOTEL RANTASIPI POHJANHOVIN ASIAKKAIDEN TURVALLISUUSKOKEMUSTEN TUTKIMINEN

4.1 Opinnäytetyöprosessin kuvaus

Aiheen valinnan jälkeen alkoi tietoperustan etsiminen ja aiheeseen perehtyminen syvällisemmin. Samalla aineistonkeruumenetelmä oli tiukan mietinnän alla. Alun perin ideana ollut kysely matkailijoille olisi pitänyt saada kentälle mahdollisimman pian, mutta hyvin pian kävi ilmi, että aiheeseen tulee tutustua etukäteen huolella, jotta saatavat vastaukset vastaavat haluttua. Kyselyä toteuttaessa tarkastelun kohteena olisi ollut myös laajempi kokonaisuus, se kokonaisuus matkasta, jonka asiakas viettää matkakohteessa, sisältäen siis useamman osatekijän.

Luovuin kuitenkin kyselyn toteuttamisesta ja päätin keskittyä vain majoitusliikkeen turvallisuuden tarkasteluun. Samalla aineistonkeruumenetelmä vaihtui kyselystä haastatteluihin. Asiakkaiden näkökulma turvallisuudesta pysyi ensisijaisena tavoitteena selvittää, joten heidän haastattelemisensa oli selvää. Haastatteluilla halusin saada myös hotellin näkökulmaa turvallisuus asioihin, joten näin hotellinjohtajan haastatteleminen tuli mukaan.

Haastattelulomakkeet alkoivat muodostua pitkälti teoriaperustaan pohjautuen. Ja koenkin, että ilman vahvaa teoriaperustaa aiheeseen, en olisi saanut haastatteluista niin paljon irti, kuin sain. Lisäksi yhteistyö hotellin, hotel Rantasipi Pohjanhovin, kanssa sujui mutkattomasti, mikä edesauttoi aineiston keräämisessä.

Opinnäytetyö on todistetusti oppimisprosessi, jossa voi tapahtua melkein mitä vain. Mutta omalla kohdallani huomasin, että se vain vahvisti oppimistani. Lisäksi toimeksiantajan ja ohjaajien tuki oli tärkeässä osassa siihen, että opinnäytetyö muotoutui tähän kyseiseen muotoon.

4.2 Laadullinen tutkimustapa

Laadullisella eli kvalitatiivisella menetelmällä pyritään ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto 2014). Usein kysymys ”Mitä merkityksiä tutkimuksessa

tutkitaan?” on olennaista laadullisessa menetelmässä, jossa tarkastellaan merkitysten maailmaa. Tutkijan kannalta on selvennettävä, tutkitaanko kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä, sillä niiden välinen ero on oltava tutkijan tiedossa. Käsityksen ja vastaavan kokemuksen välillä ei useinkaan ole suoranaista yhteyttä. Käsitykset kertovat enemmänkin yhteisöjen perinteellisistä ja tyyppillisistä tavoista ajatella yhteisössä. Kokemus puolestaan on aina omakohtainen. (Vilka 2007, 97–98.)

Yhtenä laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä voidaan mainita se, että kun tällä tutkimusmenetelmällä tehdään tutkimusta, tavoitteena ei ole pelkkä totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta. Tavoitteena onkin tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla selvittää esimerkiksi asioita, jotka ovat välittömän havainnon tavoittamattomissa. Välittömät havainnot ovat tavoittamattomissa olevia asioita, kuten arvoituksia ja tutkimuksen tavoitteena on näiden arvoitusten ratkaiseminen tutkimuksen aikana. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan erityisesti ihmistä elämisaailmansa kokijana, havainnoijana ja toimijana. Havainnot, kokemukset ja toiminnot yleensä värittyvät suhteessa aikaan, paikkaan ja tilanteisiin. (Vilka 2007, 98; Ronkainen–Pehkonen–Lindblom–Yläne–Paavilainen 2011, 82.)

Luonteen ja tiedonintressin vuoksi laadullisessa tutkimusmenetelmässä korostuvat kolme näkökulmaa tutkimuskohteeseen. Näkökulmia ovat konteksti, ilmiön intentio ja prosessi. Kun tutkija ottaa selvää ja kuvaa tutkimustekstissään, millaisiin yleisiin yhteyksiin tutkittava asia liittyy, ottaa hän huomioon kontekstin. Kuvaus edellyttääkin asian esiintymisympäristön kuvaamista. Kun asiayhteyttä on kuvattu yleisesti, tutkija yleensä kuvaa, millainen on tutkimustilanne, jossa tutkimusaineisto kerätään. Kontekstiin kun vaikuttavat erilaiset inhimilliset toiminnotkin, esimerkiksi ilmeet ja eleet. (Vilka 2007, 99.)

Intentio otetaan huomioon silloin, kun tutkija tarkkailee tutkimustilanteessa, millaisia tarkoituksia tai motiiveja tutkittavan ilmaisuun tai muuhun tekemiseen liittyy. Tutkittava saattaa esimerkiksi peitellä, suojella, vähätellä tosiasioita tai kaunistella asioita. Nämä asiat tapahtuvatkin nojaten johonkin

tutkittavan motiiviin. Intentiota ei siten saa ohittaa tutkittavan antamia merkityksiä kuvattaessa. Tutkittavan intentiossa ei kuitenkaan ole kysymys valehtelusta. Valehtelullekin on olemassa jokin motiivi tai tarkoitus, mutta tutkimustietona se kertoo jotakin tutkittavalle tärkeistä ja merkityksellisistä asioista. Tutkimusaineiston ymmärtäminen ja tulkitseminen käsitteellisellä tasolla on myös tyypillistä laadulliselle menetelmälle. (Vilkkä 2007, 99; Ronkainen ym. 2011, 83.)

Prosessilla voidaan tarkoittaa laadullisen tutkimusmenetelmän tapauksessa tutkimusaikataulua sekä suhdetta tutkimusaineiston tuotantoedellytysten ja tutkijan tutkittavaa asiaa koskevan ymmärtämisen välillä. Tutkimusaikataululla on esimerkiksi vaikutusta siihen, miten syvälle asian tutkimisessa on mahdollista edetä. Tutkijan ymmärryksen kehittymistä ei voida kuitenkaan tavalla tai toisella nopeuttaa. Tutkittavan antaman tiedon tunnistaminen ei vielä merkitse sitä, että tutkittavan tuottamat merkityssuhteet olisi ymmärretty. (Vilkkä 2007, 99.)

Laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä tutkimusaineisto voidaan kerätä monin eri tavoin. Kaikki ihmisen tuottamat materiaalit kertovat jotakin laaduista, joita ihmiset ovat elämässään kokeneet. Yleensä ihmisten kokemukset kerätään tutkimusaineistoksi puheen muodossa, haastattelemalla. Haastattelutapoja on useita, esimerkiksi teemahaastattelu, avoin haastattelu, lomakehaastattelu, syvähaastattelu ja ryhmähaastattelu. Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimusaineistoksi sopivat yhtäläillä myös esineet, ihmisen puhe kuin kuva- ja tekstiaineistotkin. Lisäksi tutkimusaineistoina voidaan käyttää päiväkirjoja, kirjeitä, elämäkertoja, kouluaineita, sanomalehtiä, aikakausi- ja ammattilehtiä, muuta arkistomateriaalia, mainoksia sekä valokuvia. (Vilkkä 2007, 100–102.)

Käytin työssäni laadullista tutkimusmenetelmää, koska se soveltuu hyvin kokemuksen tutkimiseen. Laadullisen menetelmän myötä pääsin myös lähemmäs tutkittavia, heidän kokemuksiaan ja havainnoiteja. Myös ajan, paikan ja tilanteiden merkitys nousee laadullisessa menetelmässä enemmän esille, mikä taas auttaa kokemusten tulkinnessa. Laadullisella

tutkimusmenetelmällä pyrin löytämään tutkimuksestani kolme näkökulmaa: kontekstin, intuition ja prosessin.

4.2.1 Teemahaastattelu

Tieteellisessä tutkimuksessa on käytössä useita aineistonkeruumenetelmiä, joista haastattelu on yksi tyypillisimmistä. Haastatteluissa käytettäviä tekniikoita on useampia. Haastattelut voidaan jakaa haastateltavien määrän mukaan yksilö, pari- tai ryhmähaastatteluihin. Yksilöhaastattelu voi olla toteuttamistavaltaan teemahaastattelu, strukturoitu kysymysvastaushaastattelu tai vapaamuotoinen haastattelu. Haastattelutekniikat eroavat toisistaan myös sen mukaan millainen haastattelutilanteesta pyritään saamaan. Haastattelutekniikka onkin riippuvainen, siitä minkälaiseen suhteeseen ja puhetapaan haastateltavien kanssa pyritään. (Ronkainen ym. 2011, 113, 116.)

Teemahaastattelu sopii tutkimusmenetelmäksi kun halutaan tietää, mitä joku ajattelee jostakin asiasta ja kaiken helpoin tapa on kysyä sitä häneltä. Teemahaastattelu on eräänlaista keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja pyrkii näin vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavalta, häntä kiinnostavat asiat. (Eskola–Vastamäki 2001, 24.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on melko lähellä syvähaastattelua. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen ennalta asetettujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 77.) Haastattelun aihepiirit, teema-alueet ovat siis etukäteen määrätty. Kysymykset ja teemat eivät kuitenkaan ole tarkassa muodossa tai järjestyksessä. Ero strukturoituun haastatteluun tuleekin siis siitä, että strukturoidussa haastattelussa kysymysten muoto ja järjestys on kaikille sama, perustuen siihen, että kysymyksillä on kaikille sama merkitys. Puolistrukturoidussa haastattelussa valmiiden vastausvaihtoehtojen sijaan, haastateltavan on mahdollisuus vastata omin sanoin. (Eskola–Vastamäki 2001, 26.)

Teemahaastattelussa on tärkeintä, että kaikki etukäteen päätetyt teemat käydään läpi, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastateltavan

vaihtuessa. Haastattelijalla on teemojen lisäksi käytettävissään teemoittain muodostetut apukysymykset. Teemahaastattelussa voidaan päästä tilanteesta riippuen, hyvinkin syvälle käsiteltäviin teemoihin. (Eskola–Vastamäki 2001, 27.) Teemahaastattelussa ei voida kuitenkaan kysyä mitä tahansa, vaan sillä pyritään löytämään tutkimuksen kannalta oleelliset ja merkitykselliset asiat, ongelmanasettelun mukaisesti. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 77).

Haastattelupaikan valinta vaikuttaa vahvasti haastattelun onnistumiseen, koska kyseessä on moninaisten sosiaalistentekijöiden määrittämä vuorovaikutustilanne. Haastattelupaikaksi kannattaa valita mahdollisimman rauhallinen tila, jossa muita virikkeitä ei ole kovin paljon tarjolla, sillä tarkoitus on keskittyä haastatteluun. Esimerkiksi kahvilassa, ohikulkijat saattavat tuottaa sen, että keskittyminen itse haastatteluun herpaantuu. (Eskola–Vastamäki 2001, 27.)

Haastattelijan kannattaa valita tila, jossa on otettu huomioon myös haastateltavan näkökulma. Haastattelusta ei kannata tehdä liian muodollista tai virallista, sillä haastateltava voi silloin kokea olonsa epävarmaksi. Haastattelutila tulisi olla mahdollisimman tuttu ja turvallinen ympäristö haastateltavan kannalta. Sopivan ja neutraalin tilan löytäminen tuo varmasti haastetta tilan etsimiseen. Julkisissa tiloissa haastattelun voi jopa joutua keskeyttämään hetkeksi, mikä on tietysti kiusallinen tilanne molemmiin puolin. (Eskola–Vastamäki 2001, 27–28.)

Laadullisen tutkimusmenetelmässä ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, joten vastaajien määrä on yleensä suhteessa pienempää kuin esimerkiksi määrällisessä tutkimusmenetelmässä. Laadullisen tutkimusmenetelmän pyrkimyksenä on esimerkiksi kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa ja ymmärtämään tiettyä toimintaa, sen vuoksi tutkimuksessa onkin tärkeää, että henkilöt, joilta tutkimusaineistoa kerätään, tietävät tutkimusaiheesta tai heillä on kokemusta siitä. Esimerkiksi haastateltavien valinta tulee olla tarkoin harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 87–88.)

Muodostin haastattelujen teemoja siten, että hotellinjohtajan haastatteluun käytin omaa pohjaa ja hotellin asiakkaiden haastatteluihin omaa pohjaa. Osittain, käsitellyt teemat löytyivät molemmista pohjista. Hotellinjohtajan haastattelun teemat rakentuivat pääosin hotellin johtamisen näkökulmasta ja hotellin asiakkaiden haastattelun teemat luonnollisesti asiakkaan näkökulmasta. Teemahaastatteluiden pohjia pohdittiin niin ohjaajien kuin toimeksiantajankin kanssa.

Hotellinjohtajan haastattelussa teemoina olivat haastateltavan ja yrityksen taustat, asiakasturvallisuuden saavuttaminen majoitusliikkeessä, asiakasturvallisuuden laatutason ylläpitäminen, asiakasturvallisuuden merkitys majoituslalla sekä asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet majoitusliikkeessä. Näiden teemojen avulla hain vastausta tutkimuskysymykseeni, millaisia ovat hotellin turvallisuuspanostukset, eli toisin sanoen, mitä hotelli tekee, jotta turvallisuusasiat toteutuvat.

Vastaavasti hotellin asiakkaiden haastatteluissa käytin teemoja, joissa selvitin haastateltavan taustoja ja turvallisuuden merkitystä, kun haastateltava yöpyy hotellissa. Asiakasturvallisuutta edistäviä tekijöitä selvitin asiakkaan polun kautta, eli polkua pitkin, jonka asiakas kulkee, kun hän varaa hotellihuoneen siihen asti, kun hän poistuu hotellista. Lisäksi teemoina olivat turvallisuutta uhkaavat tilanteet hotellissa ja hotellin asiakkaan turvallisuuskokemus hotel Pohjanhovista. Lisäksi kysyin kiinnittikö haastateltava hotellin asiakkaana huomioita tiettyihin turvallisuutta edistäviin tekijöihin, jotka löytyvät hotellista pääosin viranomaisten määräysten johdosta, esimerkiksi palohälytys ja vaahtosammutin.

4.2.2 Sisällönanalyysi

Tutkimusaineistoa aloin käsittelemään litteroimalla, eli avaamaan nauhoitetut haastattelut puheen muodosta tekstin muotoon. Litteroinnissa huomio kiinnittyy ensimmäiseksi litteroinnin tarkkuustasoon. Litteroinnin tarkkuuden suositellaan olevan keskusteluanalyttista. Työssäni kiinnostukseni kohdistui enemmänkin esiin tulleisiin asiasisältöihin kuin siihen, miten jotakin sanotaan, milloin se sanotaan ja miten se on sanottu suhteessa edeltävään puheeseen. Työssäni en siis kiinnittänyt huomiota litteroinnin yksityiskohtaisuuteen.

Litteroin sekä haastateltavan, että haastattelijan puheenvuorot, jotta pystyin päättämään, oliko kysymysten muotoilutavalla vaikutusta saatuun vastaukseen. Litteroinnilla lisätään myös tutkijan ja tutkimusaineiston välistä vuoropuhelua. (Ruusuvuori 2010, 424–425; Vilkkä 2007, 115.)

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä on tyypillistä, että analyysi tehdään nimenomaan litteroidusta aineistosta. Isompien kokonaisuuksien analysointi nauhoitetusta puheesta onkin varsin haasteellista. Litteraatiota voidaan tarkentaa jatkuvasti analyysiprosessin kuluessa, mutta on sanomattakin selvää, että kaikki informaation on mahdotonta saada tyhjennettyä nauhoituksista. Ja, kun haastatteluaineiston analyysin perustana on litteroinnin avulla tuotettu tekstiaineisto, litteroinnin avulla tavoitetaan vain pieni osa haastattelutilanteesta tarjolla olevasta informaatiosta. (Ruusuvuori 2010. 427.)

Tutkijan rajallinen huomiokyky ohjaa vahvasti aineistosta tehtävää ensitulkintaa. Lisäksi haastattelusta ei sanallisessa muodossa välity sanatonta vuorovaikutusta, kuten nyökkäyksiä, pään pudistuksia tai naurahteluja. Litteraatiossa tutkija tekee koko ajan valintaa sen suhteen, mikä tieto litteraatiossa on relevanttia vallitsevan tilanteen, vuorovaikutuksen ymmärtämisen kannalta. Litteroidessa tutkija miettii myös tutkimusaihettaan ja -ongelmiaan sekä aineistolle tarkoitettuja kysymyksiä. Samalla hän tekee myös valintoja, joissa hän miettii, mikä sanotussa ja toimitussa on tutkimuksellisesti relevanttia. (Ruusuvuori 2010, 427–428.)

Litteroidessa aineistoa voidaan tulkita ainakin kolmella eri tavalla, näitä tapoja ovat havainnoijana, kulttuurin jäsenenä sekä tutkijana. Havainnoijana tutkijan oma huomiokyky rajaa pois osan informaatiosta. Kulttuurin jäsenenä tulkintoja tehdään siitä, mitä puhuja tarkoittaa sanomallaan ja mitä toimintaa sanottu palvelee tarkasteltavassa tilanteessa. Tutkijana aineistosta tehdään tulkintoja aineiston osien tutkimuksellisesta relevanssista ja päätellään, onko esimerkiksi haastattelijan tieto tarpeeseen vastaavaa ja onko se haastattelutoimintaan liittymätöntä jutustelua. (Ruusuvuori 2010, 428.)

Tutkija Timo Laineen mukaan sisällönanalyysin kuvaus on seuraavanlainen: aluksi pitää päättää, mikä aineistossa kiinnostaa ja tehdä tästä vahva päätös. Sitten aineistoa käydään läpi ja erotellaan ja merkitään asiat, jotka sisältyvät tutkijan kiinnostukseen, muita asioita ei oteta huomioon analysoinnissa. Seuraavaksi merkityt asiat kerätään yhteen ja erotellaan muusta aineistosta. Tämän jälkeen erilleen kerättyjä asioita luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään, näistä valitaan se menetelmä, mikä sopii parhaiten. Lopuksi kirjoitetaan sitten yhteenveto. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 94.)

Tällainen yleinen kuvaus paljastaa helposti sen, että analyysissa tulee pysyä asiayhteydessä, vaikka kiinnostavia asioita olisikin tullut esille lisää, asioita joita tutkija ei ole aiemmin tullut ajatelleeksi. On osattava valita tarkkaan rajattu ilmiö ja kertoa siitä kaikki, mitä irti saadaan. Se, mikä juuri kyseisessä tutkimuksessa on kiinnostavinta käy selvemmin ilmi asetetuista tutkimuskysymyksistä ja –ongelmista, ja näiden pitää luonnollisesti olla linjassa raportoidun kiinnostuksen kohteen kanssa. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 94.)

Aineiston litterointi tai koodaaminen tapahtuu siten, että tutkija kokee sen parhaaksi tavaksi. Koodaaminen noudattaa kuitenkin viittä tärkeää tehtävää, eli ne ovat sisäänkirjoitettuja muistiinpanoja, niillä jäsennetään sitä, mitä tutkijan mielestä aineistossa käsitellään, ne toimivat tekstin kuvailun apuvälineinä, ne toimivat aineiston jäsennyksen testausvälineenä sekä niiden avulla voidaan etsiä ja tarkistaa tekstin eri kohtia, eli ne toimivat osoitteina. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 95.)

Kun nämä kaksi edeltävää kohtaa, kiinnostuksen kohde ja koodaaminen, ovat toteutuneet, voidaan aineistoa esimerkiksi luokitella, teemoitella tai tyypitellä. Tätä vaihetta sanotaan varsinaiseksi analysoinniksi tekniikan kannalta. Luokittelu on yksinkertaisin aineiston järjestämistapa. Siinä aineistosta määritellään luokkia ja tarkastellaan, monestiko jokainen luokka aineistossa esiintyy. Teemoittelu on periaatteessa luokittelun kaltaista, mutta siinä painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu, määrällä ei niinkään ole merkitystä, mikä taas viittaa laadullisen menetelmän luonteeseen. Tyypittelyssä aineistoa ryhmitetään tiettyihin tyyppeihin. Eli aineiston

analyysin muodot on esimerkiksi jaettu erilaisiin tyyppeihin. Tässä vaiheessa on myös hyvä selvittää, haetaanko aineistosta esimerkiksi samuutta vai erilaisuutta. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 95.)

Työni analyysimenetelmä tulee olemaan teoriasidonnaista analyysiä. Siinä on käytössä tiettyjä teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät kuitenkaan täysin pohjautu suoraan teoriaan. Teoria toimii enemmänkin apuna analyysin etenemisessä. Teoriasidonnaisessa analyysissäkin analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta tässä aiempi tieto ohjaa tai auttaa analyysin teossa. Analyysistä onkin tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta kuitenkin aikaisemman tiedon merkitystä ei ole suoraan teoriaan testattu, vaan se on enemmänkin uusia ajatuksia herättävää. (Tuomi–Sarajärvi 2002, 98.)

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulkinnat voidaan yleistää. Muodoltaan yleistykset voivat olla teesejä eli väitteitä tai yleispäteviä eettisiä periaatteita eli maksiimeja. Se voi myöskin olla yleinen kuvaus tutkimuksessa tematisoiduista laaduista tai laatujen rakentumisesta. Tutkijan on tutkimusta tehdessään muistettava, että yleistäminen tehdään aina tulkinnasta, eikä suinkaan tutkimusaineistosta. Tulkinta puolestaan on aina tutkijan, tutkimusaineiston ja teorian välisen vuoropuhelun tuotosta. (Vilka 2007, 157.)

Yleistettävyyden ehtona pidetään, että tulkinnat ovat kestäviä ja niissä on syvyyttä. Tämä on mahdollista sillä, että tutkija osaa tarkastella tutkittavaa asiaa yksittäistapauksia yleisemmällä tasolla jo tutkimuksen aikana. Siten tutkija myös pystyy taidoillaan yhdistämään eri havaintoja. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimus etenee koko ajan tietyllä tapaa ajatuksella, että se on yleistettävissä jollain asteella. Tutkimuksen voidaan sanoa olevan yleistettävä, kun sen tulokset nousevat esiin tematisoidusta kokonaisuudesta eli tutkimustulokset vastaavat tutkimukselle annettuja päämääriä ja ne ovat myös linjassa tutkimuskohteen kanssa. (Vilka 2007, 157.)

Luotettavuutta laadulliselle tutkimukselle haetaan, kun tutkimuksen tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia, eikä

teorianmuodostukseen ole vaikuttaneet epäolennaiset tekijät. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkimuksen toteuttamista ja tutkimuksen luotettavuutta ei voida pitää toisistaan erillisinä tapahtumina. Tutkijan roolia luotettavuuden arvioinnissa nostaa se, että tutkijan on oltava tutkimuksessaan rehellinen, koska arvioinnin kohteena on nimenomaan tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, valinnat ja ratkaisut. Tutkijan tuleekin arvioida luotettavuutta jokaisen tekemänsä ratkaisun ja valinnan kohdalla, lisäksi hänen tulee osata perustella tekemänä ratkaisut. Luotettavuuden arviointia tehdään siis tavallaan koko tutkimuksen ajan. (Vilkkä 2007, 158–159.)

4.3 Hotel Rantasipi Pohjanhovin turvallisuuspanostukset

4.3.1 Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Hotellin turvallisuuspanostuksia selvitin haastatteleamalla Rantasipi Pohjanhovin hotellinjohtajaa. Pyrin saamaan vastausta tutkimuskysymykseeni seuraavien teemojen avulla: asiakasturvallisuuden saavuttaminen majoitusliikkeessä, asiakasturvallisuuden laatutason ylläpitäminen majoitusliikkeessä, asiakasturvallisuuden merkitys majoitusliikkeessä ja asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet majoitusliikkeessä.

Hotellinjohtajan haastattelun perustella tulin lopputulokseen, että asiakasturvallisuuden varmistamiseen ja sen laatutason ylläpitämiseen tarvitaan monen tekijän summa. Lähtökohtaisesti pitää tietää oma toimintaympäristö ja lakisääteiset turvallisuusvaatimukset. Henkilöstöä tulee kouluttaa säännöllisesti, tietoja ja taitoja päivittää sekä uhkaavia tilanteita ennaltaehkäistä.

Turvallisuuden kautta hotelli tai hotelliketju voi profiloitua niin kotimaassa kuin ulkomailakin. Yleisesti koetaan, että Suomi on turvallinen maa, eikä se siten välttämättä herätä kotimaan matkailijoissa niin suurta huomiota, kuin se ehkä herättää ulkomaisissa matkailijoissa, joille se voi olla täysin erilaista, kuin mihin he ovat kotimaassaan tottuneet. Turvallisuuden merkitys on siten tärkeä niin osa-alueena, kuin kokonaisuutenakin.

Turvallisuustekijöitä voidaan vertailla saman kaupungin hotellien kesken, toisessa hotellissa turvallisuus asiat voidaan hoitaa paremmin kuin toisessa, tällöin turvallisuustekijöistä nousee kilpailuvaltti toiseen hotelliin verrattuna. Kun viranomaisten laatimia ohjeita noudatetaan, ajatellaan turvallisuuden olevan hyvällä tasolla.

Toimintaympäristöä läpi käydessä, hotellin kaikki riskitekijät käydään läpi. Rantasipi -ketjulla on olemassa sisäiset tarkastajat, jotka käyvät läpi säännöllisin väliajoin hotelleitaan ja tutkivat, että tietyt kriteerit turvallisuuden osalta toteutuvat hotellissa. He voivat antaa hotelleilleen myös parannusehdotuksia.

Viranomaisten laatimiin ohjeisiin kuuluu muun muassa palo- ja pelastussuunnitelma, jota tulee päivittää tarkoin ja tarpeeksi useasti. Palo- ja pelastussuunnitelma tulee tehdä jokaiselle osastolle, jotta tarkasti tiedetään, miten hätätilanteessa toimitaan. Rantasipi Pohjanhovissa palo- ja pelastussuunnitelman on laatinut talon ulkopuolinen henkilö, joka on aina mukana muun muassa turvallisuuteen liittyvissä palavereissa. Palo- ja pelastussuunnitelmamalli, mikä on tehty Rantasipi Pohjanhoviin, on soveltavissa määrin käytössä myös muissa Restel -hotelliketjun hotelleissa.

Lain vaatimiin määräyksiin kuuluu myös se, että hotellista löytyy tarvittavat materiaalit. Esimerkiksi savuhälyttimet tulee löytyä joka huoneesta sekä myös yleisistä tiloista. Hätäpoistumistiet tulee olla myös näkyvillä, Suomessa hätäpoistumistien merkki on vihreä valo, joka osoittaa minne suuntaan täytyy hätätilanteessa poistua.

Kaikkein tärkeintä näiden palo –ja pelastussuunnitelmien kannalta on se, että hotellin henkilökunta on tutustunut niihin. Rantasipi Pohjanhovissa suunnitelmia ja muutenkin turvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi osastojen palavereissa kerran tai kaksi kuukaudessa. Palavereissa tietoa päivitetään ja muistutellaan mieleen. Lisäksi toimintaympäristön tunteminen on olennaista, jotta pystytään toimia hätätilanteessa mahdollisimman ripeästi.

Turvakävelyt ovat hyvä esimerkki siitä, miten Rantasipi Pohjanhovissa voi niin työntekijä, kuin asiakaskin tutustua toimintaympäristöönsä. Turvakävelyssä kartoitetaan kaikki turvallisuuteen liittyvät tekijät talon sisällä. Erityishuomio kiinnitetään ongelmallisimpiin kohtiin. Eräät matkanjärjestäjät lähettävät hotelliin turvallisuuteen perehtyneen tarkastajan, jonka kanssa hotellin henkilökunta käy läpi turvakävelyn avulla hotellin kaikki turvallisuustekijät. Turvakävelyihin käytetään aikaa jopa 40 tuntia. Näin matkanjärjestäjä saa parhaiten tietoonsa, että yhteistyösopimuksessa määritellyt asiat käyvät toteen ja matkanjärjestäjä voi turvallisesti lähettää asiakkaansa hotelliin.

4.3.2 Turvallisuusjohtaminen hotel Rantasipi Pohjanhovissa

Ennakoimalla saavutetaan Rantasipi Pohjanhovissa parhaiten turvallisuuden lisäämistä. Henkilökuntaa koulutetaan tasaisin väliajoin, tietoja ja taitoja harjoitellaan ja päivitetään. Uusien työntekijöiden ja työssäoppijoiden perehdyttäminen on hyvin tärkeä tekijä, sillä heidän tulee heti tietää ja omaksua talon toimintavat, sillä turvallisuutta uhkaava tilanne ei katso aikaa ja päivää milloin tulee, jos on tullakseen. Henkilökunnalle järjestetään ensiapukoulutusta kerran vuodessa, kuin myös ensisammutusta harjoitellaan kerran vuodessa. Tällöin ensisammutusta saa konkreettisesti jokainen hotellin työntekijä kokeilla, se voi olla joillekin jopa ensimmäinen kerta, kun he vaahtosammutinta käyttävät.

Kerroskonehoitajat perehdytetään turvallisuuteen erittäin yksityiskohtaisesti, sillä he joutuvat työskentelemään melko riskialttiilla alueella. Siivotessaan huoneita he eivät voi koskaan tietää, millainen asiakas huoneessa on heitä vastassa. Kerroskonehoitajille on tiettyjä tilanteita varten annettu ohjeet, miten toimia, mihin numeroon he esimerkiksi ottavat yhteyttä ensimmäiseksi, jos jokin uhkaava tilanne tapahtuu.

Turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu jokaiselle hotellin työntekijälle, ei vain hotellin johdolle ja päälliköille. Esimerkiksi vastaanottovirkailijat ovat epäkohtia huomatessaan velvollisia viemään asiaa eteenpäin. Johdon merkitys on kuitenkin suuri, sillä jos hotellin johto ei ole kiinnostunut turvallisuudesta, niin he eivät voi myöskään olettaa, että muu

henkilökuntakaan olisi. Koko hotellin henkilökunnan tulee olla kiinnostuneita turvallisuudesta joka hetki, ja heidän tulee pitää silmiään auki, jotta mahdolliset epäkohdat huomataan heti.

Hotellin johto ja päälliköt talon sisällä voivat omalla kiinnostavalla ja välittämisen esimerkillä osoittaa muulle henkilöstölle, että turvallisuuteen liittyvät asiat halutaan hoitaa hyvin. Rantasipi Pohjanhovissa johto haluaa erityisesti osoittaa, että turvallisuus asiat halutaan hoitaa hyvin niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin kannalta. Turvallisuuteen liittyviä asioita käydään läpi ja kerrataan, kuten aiemmin on jo mainittukin, osastojen palaverissa säännöllisin väliajoin.

Rantasipi Pohjanhovi haluaa tehostaa toimintaansa käyttämällä niin sanotusti ulkopuolista silmää asioiden huomaamisessa. He esimerkiksi tekevät tiivistä yhteistyötä Rovaniemen ammattikoulun ja ammattikorkeakoulujen kanssa. Opiskelijat tulevat hotelliin ja katsovat sitä aivan erilaisella silmällä, kuin esimerkiksi hotellissa pitkään työskennelleet työntekijät. Näin voidaan huomata asioita, joihin hotellin työntekijät eivät arkipäivissään osaa kiinnittää huomiota.

Turvallisuutta uhkaavien tilanteiden varalle, henkilöstön työntekijöille on tehty opas, johon jokaisen työntekijän tulee tutustua ja, josta asioita voi myöhemmin kerrata. Tällaisen oppaan avulla turvallisuutta uhkaavassa tilanteessa työntekijä voi tehdä esimerkiksi tarkan analyysiin, esimerkiksi puhelimitse pommiuhkauksen tekevästä henkilöstä.

Yleisimmät hotel Rantasipi Pohjanhovin turvallisuutta uhkaavista tilanteista syntyvät, kun asiakkaat ovat alkoholin vaikutuksen alaisina. Tällöin he voivat käyttäytyä uhkaavasti ja aggressiivisesti sekä sanallisesti uhkailla niin muita asiakkaita, kuin henkilökuntaa. Yleensä uhkailu on jäänyt kuitenkin vain sanalliselle tasolle, eikä hotellissa ole sattunut mitään vakavampia tilanteita. Muutamia pieniä murtoja on sattunut, esimerkiksi hotellin baarista on yritetty anastaa alkoholia ja tehdä muuta pientä ilkivaltaa.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta edistävät etenkin turvakameravalvonta, hätäpainikkeet vastaanottotiskin luona sekä se, että hisseihin ja portaakkoihin ei pääse kuin avainkortilla. Näin estetään muun muassa ylimääräisten henkilöiden kulkemista kerroksille. 24 tuntia avoinna oleva vastaanottokin luo turvallisuuden tunnetta, etenkin asiakkaille. Viikonloppuisin, kun väkeä on liikkeellä enemmän henkilökunnan ja asiakkaiden turvaksi hotellilla on järjestyksenvalvoja, jotka ovat koulutettuja tehtäviinsä. Vartijan saa kutsuttua paikalle tarvittaessa muutaman minuutin viiveellä.

4.4 Hotel Rantasipi Pohjanhovin asiakkaiden turvallisuuskokemukset

4.4.1 Haastateltavien taustat

Hotellin asiakkaiden turvallisuuskokemuksiin hain myös vastauksia haastattelumenetelmällä. Asiakkailta kysyttiin heidän kirjautuessaan hotelliin, haluaisivatko he haastateltaviksi. Yhden illan aikana sainkin kolme haastateltavaa ja siten aineistoni kerättyä. Haastattelut onnistuivat hyvin, eikä ongelmia ilmennyt.

Haastateltavistani kaksi oli naisia ja yksi mies. Haastateltaviani olivat 42-vuotias nainen, 48-vuotias nainen ja 57-vuotias mies. Kaksi heistä, 42-vuotias nainen ja 57-vuotias mies, olivat aiemmin yöpyneet hotel Rantasipi Pohjanhovissa, useammankin kerran. Yhdellä haastateltavista, 48-vuotias nainen, ei ollut yöpynyt hotellissa aiemmin. Haastateltavat tulivat Espoosta, Kauhajoelta ja Oulusta.

Haastateltavista yksi, 48-vuotias nainen, majoittui hotelleissa yleensä kaksi kertaa vuodessa viettäen aikaa lomailun ja vapaa-ajan merkeissä. Toinen taas, 57-vuotias mies, yöpyi hotellissa kerran viikkoon työmatkojen vuoksi, mutta myös vapaa-ajan erilaiset harrastukset vaativat välillä hotelli yöpymisiä. Kolmas haastateltavista, 42-vuotias nainen, yöpyi myös hotelleissa noin kerran viikossa työmatkojensa puolesta.

4.4.2 Turvallisuuden merkitys asiakkaalle ja turvallisuuden huomioiminen

Kaikki kolme haastateltavaa olivat yhtä mieltä siitä, että turvallisuudella on merkitystä kun yöpyy hotellissa. Yksi haastateltavista kertoi, että se ei ehkä ole päällimmäisenä mielessä, mutta tietyllä tapaa se on taustatekijänä. Turvallisuus on yksi peruste valittaessa hotellia yöpymiseen, ainakin haastateltavat monesti hotellia valitessaan katsovat sen sijaintia ja muutenkin hotellin yleisilmettä.

Nainen 48-vuotta, ”Ei se oo silleen päällimmäisenä mielessä, koska ei se tunnu silleen oikeestaan missään.”

Asiakasturvallisuutta selvitin haastatteluissa asiakkaan polun kautta, eli siitä hetkestä, kun asiakas varaa hotellihuoneensa aina siihen hetkeen, kun hän luovuttaa huoneensa pois. Kysyin haastateltavilta aina kunkin tapahtuman kohdalla, millaisia turvallisuuteen liittyviä tekijöitä heillä tulee mieleen, herättääkö jokin toimenpide esimerkiksi epäilyksiä turvallisuuden suhteen.

Varatessaan hotellihuonetta yhdeltä haastateltavalta nousi esille, että kun on kyseessä hyvämaineinen ketjuhotelli, niin se luo jo ennalta tietynlaisen mielikuvan. Toinen taas kiinnittää jo varatessaan huomiota siihen, että missä hotelli sijaitsee sekä siihen, että minkälainen hotelli on yleisilmeeltään. Kun taas haastateltavista yksi ei ole juurikaan huomionnut mitään turvallisuuteen liittyviä tekijöitä varausta tehdessään. Ympäristöllä on siis merkitystä hotellin valintaan. Haastateltavien mielestä Rovaniemi on kuitenkin pääsääntöisesti rauhallinen ja turvallinen pikkukaupunki.

Kun haastateltavat saapuvat hotelliin ja asioivat hotellin vastaanotossa heidän huomionsa kiinnittyi siihen, että miten esimerkiksi rahoja ja luottokorttia käsitellään. Myös henkilökunnan palveluasenne oli yksi huomioitava tekijä, huudellaanko esimerkiksi huoneen numeroa kovin suureen äänen. Yksi haastateltavista kertoikin, että hyvällä palvelulla on suurempi merkitys, kuin sillä tiedostetaankaan olevan. Tai sitten huomio ei erityisemmin kiinnity turvallisuuden puolesta mihinkään, kuten yhden haastateltavan kohdalla.

Kun vastaanotossa on asioitu hotellin asiakkaat siirtyvät huoneisiinsa, seuraavana tekijänä asiakkaan polussa onkin kulkeminen ja siirtyminen huoneeseen. Siinä ei välttämättä tule mieleen suurempia turvallisuuteen liittyviä tekijöitä, mutta yksi yhteinen tekijä nousi haastateltavilta esille, nimittäin lukitus. Eli, miten ovet lukittautuvat ja pääseekö hotellin kerroksille kuka tahansa tai kuinka ne lukitukset oikeasti toimivat, vaikka ovatkin olemassa. Lisäksi yksi haastateltavista kiinnittää huomionsa hätäuloskäynteihin, jos sattuisi tulemaan esimerkiksi tulipalo.

Hotellissa oleskelun aikana huomio kiinnittyy oven lukitukseen, nykyisin sisäpuolelta on vaikea kokeilla, onko ovi lukossa vai ei. Haastateltavista yksi nosti myös esiin sen, että kun on sähkölukot, niin on vaikeampi päästä väärällä avainkortilla huoneeseen, sillä avainkortit koodataan joka käyttäjälle uudelleen. Muuten oikeastaan haastateltavat eivät kiinnitä huomiota huoneen turvallisuuteen. Turvallisuuteen saattaisi kiinnittää huomiota ehkä silloin, jos huomaisi jonkin selkeästi olevan epäkunnossa, esimerkiksi sähköjohto on jotenkin, miten sen ei pitäisi olla.

Mies 57-vuotta, ”— on jotenki se turvallisuuden tunne, että ku tuonne koppiinsa mennee tai tavaransa jättää, niin kyllä ne siellä on turvassa.”

Oheispalveluita, kuten ravintolaa käyttäessään haastateltavat kiinnittävät huomionsa tietenkin palveluun jälleen kerran, mutta myös esimerkiksi siihen, että mihin esimerkiksi ravintolassa menee istumaan. Myöskin jos on ravintolassa enemmän huvittelu mielellä, täytyy katsoa tarkemmin ettei jätä tavaroitaan miten sattuu. Yksi haastateltava liikkuu oheispalveluita käyttäessään täysin turvallisesti mielin, toinen haastateltavista puolestaan nostaa esiin sen, että henkilökunta luo turvallisuuden tunnetta hyvin pitkälle. Heidän ammattitaitonsa, olemuksensa ja tapansa toimia voivat herättää suurtakin luottamusta asiakkaiden keskuudessa.

Uloskirjautuessaan haastateltavien suurin huolenaihe yleensä on, että jäikö huoneeseen joitain heidän henkilökohtaisia tavaroitaan. Yhdellä haastateltavalla mieleen tuli seuraaminen, että voisiko joku mahdollisesti

lähteä seuraamaan häntä hänen poistuessaan hotellista, mutta hän ei kuitenkaan itse ole huolissaan sen suhteen, että näin voisi tapahtua.

Kysyttäessä sosiaalisen turvallisuuden vaikutuksia eli miten muun muassa vastaanoton henkilökunta ja muut asiakkaat yleensä vaikuttavat turvallisuuden tunteen syntymiseen, haastateltavat kertoivat, että vaikutusta jollain tapaa on. Tosin yhdellä haastateltavalla henkilökunta ei vaikuta millään tapaa, mutta muut asiakkaat puolestaan voivat vaikuttaa.

Haastateltavilla oli kokemusta siitä, että vastaanoton henkilökunnan toiminta ei ole aina ollut sitä parasta, vaan välillä se on ollut melko välinpitämätöntä. Sekin herätti tuntemuksia, että tiedetään, että hotellissa on henkilökuntaa paikanpäällä, mutta heitä ei näy eikä kuulu missään pitkään aikaan.

Muiden asiakkaiden nähtiin vaikuttavan eniten siinä määrin, että he käyttäytyvät jollain tapaa häiritsevästi, ovat esimerkiksi päihtyneitä. Silloin he voisivat toiminnallaan esimerkiksi tupakoiden, aiheuttaa epähuomiossaan vaikka tulipalon. Yhdellä haastateltavista muut asiakkaat vaikuttavat jo hotellin valintaan. Muista asiakkaista nähtiin saatavan myös hyötyjä, sillä heidän kokemuksiaan joistain paikoista, esimerkiksi hotelleista, pystyy lukemaan nykypäivänä jo suhteellisen helposti Internetin välityksellä.

4.4.3 Turvallisuutta uhkaavat tilanteet hotellissa

Pelkoa herättäviä tilanteita majoituessa hotelliin haastatevilla oli mainitakseen muutamia. Yhdellä haastateltavista ei esimerkiksi pelota juuri mikään, mutta mainitsee kuitenkin tosi humalaiset ihmiset, etenkin jos on yksin liikkeellä. Samaten yhdellä haastateltavista jonkinlainen järjestö, jolla ei ole niin hyvä maine, ja joka sattuu samaan hotelliin, ei luo oloa turvalliseksi. Tai, jos samassa paikassa on paljon miehiä ja on yksin naisena liikkeellä, niin sekään ei herätä kovin mukavaa tunnetta.

Nainen 42-vuotta, ”No jos nyt sattus oleen, tuota helvetin enkelit tulemaan samaan hotelliin.”

Haastateltavista kaksi ei ole kohdannut hotelleissa ollessaan turvallisuutta uhkaavia tilanteita henkilökohtaisesti. Yksi haastateltavista oli kuitenkin kohdannut huumeisiin liittyviä juttuja, väkivaltaa sekä alamaailmaan liittyvää naiskauppaa. Haastateltava oli sitä mieltä, että oli nähnyt nämä tapahtumat, koska on matkustanut paljon, on tarpeeksi vanha ja sattumien kautta.

Yleisimmiksi turvallisuusriskeiksi haastateltavat puolestaan nostavat ryöstämisen ja varkaudet sekä tulipalon. Tulipalon syttyessä yhdelle haastateltaista herää kysymyksiä etenkin siinä tilanteessa, kun hän itse on nukkumassa, hotellin henkilökunnan on tällöin tärkeä olla ajantasalla kirjanpidossaan ja tietää missä kukin asiakas on. Esille nousevat myös mahdolliset vesivahinko ja sähkökatkos -tilanteet sekä niiden mahdolliset vaikutukset. Sähkökatkoksen pimeys voisi haastateltavan mielestä tuoda mukanaan pelkoa, jos tulisi täysin pimeää.

4.4.4 Asiakkaan turvallisuuskokemus hotel Rantasipi Pohjanhovista

Hotelli Rantasipi Pohjanhovista haastateltavilla on positiivinen mielikuva turvallisuuden suhteen. Päällisin puolin kaikki näyttää olevan kunnossa tai ainakaan haastateltavat eivät ole erityisiä puutteita havainneet. Yksi haastateltava kertoi hotellin olevan vakio hotelli ja sillä tapaa jo kotoisaksi tullut kuin myös kertoi toinen haastateltava, joka on myös usemman kerran hotellissa yöpynyt. Hotellissa on heidän mielestään jämäkkä henkilökunta, joka luo turvallisuuden tunnetta.

Mies 57-vuotta, ”— täällähän mä asun ihan pääsääntöisesti, vakio hotelli täällä Rovaniemellä — omalla tavallaan kotosaksi tullut.”

Yhden haastateltavan mieltä turvattomuuden osalta painaa se, että tietyt ovikoodit ovat olleet jo kauan samat. Kulkeminen voi siten olla helpompaa ja ovikoodin voi tietää, vaikka ei juuri sillä hetkellä hotellin asukkaana edes ole. Läpikulku käy siis vaivatta. Haastateltava ei myöskään ole varma miten kameravalvontaa hotellissa suoritetaan, se kun voisi hänen mielestään toimia ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä.

Rantasipi Pohjanhovissa haastateltavia ei ole erityisemmin pelottanut mikään. He myös kokevat Rovaniemen yleensä turvalliseksi paikaksi, vaikka välillä voi vähän levotonkin olla. Yhden haastateltavan kohdalla hieman pelkoa on herättänyt illalla ravintolassa ollessaan, muut asiakkaat.

Kysyttäessä, miten hotelli voisi panostaa turvallisuuteen paremmin haastateltavat nostavat esiin juurikin kameravalvonnan, miten sitä toteutetaan ja esimerkiksi turvalokeroiden käytön mahdollisuudesta kertomisen, jos asiakkaalla on jotain arvokasta tavaraa mukanaan. Yhden haastateltavan mielestä hotelli on jo nyt panostanut hyvin esimerkiksi kansainvälisten asiakkaidensa turvallisuuteen, heille on tehty omat turvallisuusoppaansa ja ohjeistuksensa, joissa kerrotaan esimerkiksi siitä, miten pukeudutaan talvella. Myöskin kansainvälisten asiakkaiden erityistarpeet on nähty hoidettavan erinomaisen hyvin.

Nainen 42-vuotta, ”Esimerkiks ku tulee kansainvälisiä ryhmiä, niin heidän erityistarpeet on nykyään hoidettu älyttömän hyvin.”

Kaikkien kolmen haastateltavan mielestä vastuu turvallisuudesta kuuluu lähtökohtaisesti hotellin johdolle, mutta myöskin koko henkilökunnalle. Sen nähdään kuuluvan myös tietenkin ketjutasolla Rantasipi -ketjulle. Ja, jos hotellin tiloista vastaa jokin palveluntuottaja, esimerkiksi kerroshoidosta, vastuu kuuluu myös heille. Yhden haastateltavan mielestä asiakaskin voi toki omalla toiminnallaan vaikuttaa asioihin, mutta ei esimerkiksi voi vastata lakisäätöistä määräyksistä, kuten paloturvallisuudesta, asiakaskunnasta tai kulunvalvonnasta.

4.4.5 Turvallisuutta edistävien tekijöiden huomioiminen

Erinäisistä turvallisuustekijöistä kysyttäessä haastateltavat olivat tehneet huomioita melko hyvin, tai huomasivat nämä viimeistään haastattelutilanteessa. Henkilöllisyyttä ei tarkistettu yhdeltäkään heidän asioidessa vastaanotossa, mutta kaksi heistä kertoivat, että henkilökunta tuntee heidät sen verran hyvin, ettei se ole tarpeen. Vastaanottotiskin tietoturvallisuus ei herättänyt suurempia huomioita ja siten oli hyvää tasoa. Kaikki haastateltavat olivat huomioineet 24tunnin vastaanoton ja se oli

heidän mielestään pelkästään hyvä asia, kuten myös avainkortilla toimivat hissit ja kerroksille pääsy yleensä.

Lähimmän hätäuloskäynnin oli huomionnut kaksi haastateltavista, yhdellä se oli siis jäänyt vielä huomiotta. Yksi haastateltavista oli paikantanut lähimmän vaahtosammuttimen heti huoneensa vierestä käytävältä, kaksi muuta eivät tarkoin muistaneet missä niitä sijaitsee, vaikka useasti hotellissa ovatkin jo yöpyneet. Kaksi haastateltavista oli huomionnut turvallisuusohjeet huoneissa, mutta toinen ei ollut niitä lukenut, yksi haastateltavista ei ollut huomionnut laisinkaan, ehkä syynä oli myöskin se, että hän ei ollut vielä kovin kauaa hotellissa viipynyt.

Turvaketjun huoneen ovesta olivat kaikki haastateltavat huomanneet, yksi heistä oli sitä jopa käyttänytkin. Yksi haastateltavista totesi, että se on hyvä, jos sattuu olemaan vielä ehjäkin. Videokameravalvonta oli jäänyt yhdellä haastateltavista vielä huomiotta, mutta kaksi muuta olivat sen huomanneet. Palohälytintä ei ollut yksikään haastateltavista huomannut, mutta yksi haastateltava totesi, että eipä ole sitä juuri etsinytkään ja yksi haastateltava huomio sprinklerit haastattelutilanteessa ja oletti, että huoneestakin hälytin löytyy.

Ovisilmän oli huomionnut yksi haastateltava, yksi haastateltava väitti ettei sitä ole ja yhden haastateltavan olettamus oli, että sellainen löytyy huoneen ovesta. Säilytyslokeroita ja matkalaukkuvarastoa ei ollut huomannut kukaan haastateltavista, syynä luultavasti se, että heidän ei ole tarvinnut käyttää kumpaakaan. Haastateltavat kuitenkin kaikki olettivat, että sellaiset hotellista löytyvät. Vartiointiliikkeen mainokset olivat ilmeisen piilossa, sillä yksikään haastateltavista ei ollut niitä ennen haastattelutilannetta huomionnut. Ja vain yksi haastateltavista huomioi ne itse haastattelutilanteessa.

4.4.6 Turvallisuuden tunteen syntyminen hotellin asiakkaalle

Asiakkaan turvallisuuskokemuksen voidaan nähdä rakentuvan hyvin monen tekijän yhteisvaikutuksesta. Asiakkaat hakevat hotellista kotoisen oloista tunnetta, sillä kotoisa olo luo myös turvallisuuden tunnetta. Tämä heijastuu monesti siitä, että heillä on hyvä ja turvallinen olo myös kotiloissaan.

Hotellihuone voi toimia välillä pitkäänkin asiakkaan kodin korvikkeena ja siten sen on tärkeä olla sellainen, että asiakkaan on siellä hyvä ja turvallinen olla.

Asiakkaiden turvallisuuden tunnetta nostaa myös hotellin jämäkkä ja ammattitaitoinen henkilökunta. Tavat toimia ja jo henkilökunnan yleinen olemus voivat herättää tuntemuksia asiakkaissa niin positiivisessa, kuin negatiivisessa mielessä. Hotellin työntekijöillä on myös vaitiolo velvollisuus hotellin asiakkaista ja siitä mitä he tekevät. Ulkopuolisten ei esimerkiksi tarvitse tietää, että joku asiakas on yöpynyt hotellissa.

Hotellin kannalta on tärkeää, että myös sen yhteistyökumppanit noudattavat samaa strategiaa asiakkaiden turvallisuuden saavuttamiseksi. Näin taataan se, että ketju turvallisuuden suhteen ei pääse katkeamaan missään vaiheessa asiakkaan ollessa matkallaan.

Hotellitähkien lukumäärällä ei pystytä korvaamaan puitteita. Jos puitteet eivät ole kunnossa ei asiakkaiden kokemukseen vaikuta se, paljonko hotellilla on tähtiä. Tämä voidaan rinnastaa siihen, että kokemus on aina sidonnainen aikaan ja paikkaan sekä tietenkin asiakkaan aiempaan kokemukseen.

Mies 57-vuotta, ”— jos henkilökunta on epäluotettavan olonen, ne puitteet ei riitä korvaaman sitä, kulissit ei kirkasta sitä —”

Asiakkaan turvallisuuden tunteen saavuttamiseen hotelleissa on myös lain vaatimia tekniseen turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Turvallisuuden tunnetta nostavat esimerkiksi palohälyttimet, vaahtosammuttimet, turvaketjut huoneen ovesa, videokameravalvonta ja kulunvalvonta esimerkiksi siten, että hissit toimivat vain avainkortilla.

Hotellissa yöpyessään asiakkaat luottavat siihen, että heidän tavaransa ovat huoneessa turvassa. Tähän on hotellin henkilökunnalla suuri vaikutus, sillä he eivät saa päästää huoneeseen ketä tahansa. Luonnollisesti henkilökuntakaan ei saa koskea asiakkaan tavaroihin, esimerkiksi siivotessaan huonetta.

Kaupungeissa asiakkaiden turvallisuuden tunteen syntymiseen vaikuttaa olennaisesti myös hotellin ympäristö. Sijaitseeko hotelli esimerkiksi vilkkaan kadun varrella vai kaupungin laidalla. Myös se, miten hotellia vartioidaan ja valvotaan, etenkin yöaikaan herättää asiakkaisissa kysymyksiä ja vaikuttavat jo hotellin valintaan.

Pääasiassa suomalaiset matkaajat luottavat hotellien turvallisuuteen kotimaassa. Suomalaiselle turvallisuus on ikään kuin perusolettamus, eikä sitä tarvitse normaali tilanteen vallitessa sen suuremmin miettiä. Asia voisi olla, toisin mikäli sattuisi jokin normaalista poikkeava tilanne.

4.5 Hotel Rantasipi Pohjanhovi ja asiakkaiden kokema turvallisuus

Kun tarkastelee asiakkaiden haastattelujen pohjalta heidän kertomaansa, on sanomattakin selvää, että hotellin panostusten vaikutus näkyy asiakkaiden kokemuksista väistämättä. Hotelli on pyrkinyt toiminnoillaan siihen, että turvallisuuteen liittyvät tekijät hoidetaan mahdollisimman hyvin. Se näkyy asiakkaille tilanteena, jossa heidän huomionsa ei edes välttämättä kiinnity turvallisuuteen vaan turvallisuus on olettamus ja vain taustatekijänä.

Asiakkaiden kokemuksista heijastuu myös heidän aiemmat kokemuksensa. Esimerkiksi aiemmin hotellissa paljon yöpyneet haastateltavat olivat ehtineet tehdä havaintoja turvallisuudesta, ehkä tietämättäänkin, ja siten pystyivät antamaan haastattelutilanteessa monipuolista tietoa. Toisaalta asiakkaiden kokemukset pohjautuvat myös heidän aiempiin kokemuksiinsa hotelleista niin kotimaasta kuin ulkomailtakin.

Tietyillä hotellin panostuksilla turvallisuuden suhteen oli siis selkeä yhteys asiakkaan kokemukseen. Hotellin panostuksista ja asiakkaiden kokemusten kautta päästään tilanteeseen, joka hyödyttää molempia osapuolia (taulukko 1). Yhteistyöllä päästään tilanteeseen, jossa asiakasturvallisuus on varmistettu ja asiakasturvallisuuden laatua ylläpidetään parhaalla mahdollisella tavalla.

Taulukko 1. Hotellin ja asiakkaiden yhteistyöllä asiakasturvalliseen lopputulokseen

Hotellin panostus	Asiakkaan kokemus	Win-win
Toimintaympäristö	Hotellin valinta Muut asiakkaat Puitteet Kotoisuus	Asiakasturvallisuuden varmistaminen
Lakisääteiset vaatimukset	Tekninen turvallisuus, hälyttimet ym. Suunnitelmat Ohjeistukset → Luottamus henkilökuntaan	
Henkilöstön koulutus, tietojen ja taitojen päivittäminen	Jämäkkä henkilökunta Ammattitaito Olemus Tavat toimia → Asiakkaiden luottamuksen saaminen	Asiakasturvallisuuden laatutason ylläpitäminen
Ennakointi	Esim. videokameravalvonta Järjestysmiehet	
Laatu	Laatu on kunnossa, jos asiakkaat eivät huomioi puutteita	

Tärkeimpänä asiakkaiden turvallisuutta parantavana tekijänä haastateltavat näkivät henkilökunnan toiminnan. Henkilökunnan vaaliessa ammattitaitoista otetta työssään, he saavuttavat parhaiten asiakkaiden luottamuksen. Asiakkaat pystyvät luottamaan siihen, että henkilökunta osaa tarpeen vaatiessa toimia jämäkästi, edistäen asiakasturvallisuutta. Esimerkiksi tilanteessa, jossa joku asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa kohteluun, alkaa hän riehumaan ja näin ollen muutkin asiakkaat voivat olla vaarassa.

Lakisääteiset vaatimukset eivät näy hotellin asiakkaille kuin pinnallisesti, asiakkaat voivat huomioida esimerkiksi erilaisia hälytyksiä ja turvallisuusohjeistuksia huoneissa ja yleisissä tiloissa, mutta esimerkiksi palo- ja pelastussuunnitelmia he eivät näe. Tässä korostuu myös asiakkaiden luottamus hotellin henkilökuntaan. Asiakkaat olettavat, että hotelli toimii lakivaatimusten mukaisesti, kun se saa harjoittaa liiketoimintaansa. Ja vaikka puitteet näyttävät olevan kunnossa, ne eivät loppujen lopuksi korvaa sisältöä.

Haastateltavat kiinnittivät puitteisiin huomiota jo varatessaan hotellista huonetta. He eivät olisi varanneet kyseisestä hotellista huonetta, mikäli se ei olisi herättänyt heissä jo silloin luottamusta. Haastateltavien hotellin valintaan vaikuttaa aina myös se, miten kotoiseksi he voivat tuntea olonsa hotellissa, siellä oleskelunsa aikana.

Laadun sanotaan kulkevan käsi kädessä muiden toimintojen ohessa, näin myös turvallisuuden suhteen. Turvallisuuden laatutaso on hyvällä tasolla, jos asiakkaat eivät huomioi mitään puutteita. Laatutason ylläpitäminen vaatii henkilökunnalta asiakkaille näkymätöntä toimintaa. Henkilökunta pyrkii esimerkiksi ennaltaehkäisemään turvallisuutta uhkaavia tilanteita ja epäkohtia huomattaessaan pyrkivät he korjaamaan ne heti.

Haastatellut asiakkaat kokivat Hotel Rantasipi Pohjanhovin turvalliseksi hotelliksi, jossa ei suoranaisesti ole mitään mikä aiheuttaisi pelkoa. Haastateltavat kuitenkin löysivät muutamia mahdollisia pelkoa aiheuttavia tekijöitä (taulukko 2). Nämä pelkoa mahdollisesti aiheuttavat tekijät nousivat haastateltavien mieleen heidän aiemmista omista kokemuksistaan sekä yleisesti yleisimmistä turvallisuusriskeistä hotelleissa.

Taulukko 2. Mahdollisia pelon aiheuttajia hotellissa yöpyessä

Tekijöitä, jotka voivat pelottaa hotellin asiakkaita
Muut asiakkaat: humalaiset, pahamaineiset järjestöt → Häiriköinti
Hämärä-aikaan liikkuminen (ilta ja yö), hiljainen aika → Helppo tulla ja esim. varastaa
Yksin liikkuminen → Esim. nainen yksin liikenteessä
Omaisuuksien turva → Hotellihuoneen turvallisuus
Tulipalo → Turvallisuusriskeistä ensimmäisenä mielessä

Kolmen haastateltavani yhteiseksi pelkoa aiheuttavaksi tekijäksi hotelliokeskelun aikana nousi hotellin muut asiakkaat. Varsinkin nashaastateltavien mielestä pelkoa herätti yksin matkustaminen ja päätyminen paikkaan, jossa on paljon miespuolisia ihmisiä. Muut asiakkaat voivat toiminnallaan esimerkiksi häiritä jollain tapaa ja näin haastateltavat voivat kokea olonsa muun muassa ahdistuneeksi ja epä mukavaksi.

Myös hämäräaikaan liikkuminen herättää ajoittain pelkoa haastateltavien keskuudessa. Suhteellisen vieraassa ympäristössä liikkuminen voi johtaa siihen, että he näyttävät olemuksellaan pelkonsa ja näin ovat helpommin alttiina esimerkiksi ryöstön uhriksi.

Yhden haastateltavan mieleen nousi myös henkilökunnan turvallisuus ilta- ja yöaikaan. Jos työvuorossa on esimerkiksi nuori nainen yksin vastaanottotiskin takana, voi hän olla helposti ryöstön kohteena. Toisaalta hotelli on panostanut työntekijöidensä turvallisuuteen niin hyvin, että tällaisiin tilanteisiin työntekijä osaa jollain tapaa varautua ja lisäksi pystyy melko helposti kutsumaan lisää apua, jos tarve niin vaatii.

Hotellin asiakkaiden luottamus hotellin toimintaan nousee jälleen esiin, kun tarkastellaan asiakkaiden omaisuuden turvaa. Hotelli toiminnallaan pystyy varmistamaan sen, että asiakkaat voivat huoletta jättää tavaransa hotellihuoneeseensa. Yksi haastateltava nosti esiin sen, että hän ei esimerkiksi jätä tavaroitaan huoneeseensa miten sattuu, vaan pitää ne enimmäkseen laukussaan ja laukun suljettuna. Tällä toiminnallaan hän mielestään estää muun muassa huoneessa käyvien kerroshoitajien mielenkiintoa heräämästä liikaa hänen henkilökohtaisia tavaroitaan kohtaan.

Yleisistä turvallisuusriskeistä haastateltavilla päällimmäiseksi nousi tulipalon mahdollisuus. Tulipalon syttymiseen ei vaadita esimerkiksi kuin tupakantumppi väärässä paikassa, jonka jälkeen koko hotelli voi olla tulessa ja kaikki sen sisällä olevat vaarassa.

5 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden näkökulmasta turvallisuuden toteutumista majoitusliikkeessä, tässä tapauksessa rovaniemeläisessä hotellissa. Asiakkaiden kokemukset turvallisuudesta ovat vielä varsin uusi näkökulma matkailun toimintaympäristössä. Tarkoitukseni olikin saada selville miten ensinnäkin hotelli toiminnallaan vaikuttaa asiakkaiden turvallisuuteen ja miten nämä vaikutukset näkyvät asiakkaan kokemuksessa turvallisuudesta hotellissa. Lisäksi pyrin selvittämään mitkä tekijät ovat pääosassa, kun asiakkaan turvallisuuskokemus hotellissa syntyy.

Keräsin tutkimusaineiston ja vastaukset tutkimuskysymyksiin teemahaastattelujen avulla, mikä oli mielestäni hyvä valinta. Näin sain mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa hotellin toiminnasta ja asiakkaiden kokemuksista. Haastattelut onnistuivat hyvin ja antoivat mielestäni minulle sen, mitä opinnäytetyöhöni tarvitsin.

Haastattelujen onnistuminen vaati sen, että olin perehtynyt käsiteltäviin teemoihin mahdollisimman hyvin aiemmin. Haastattelutilanne mahdollisti myös, että haastateltavilta saattoi nousta esiin asioita, joita en ehkä itse ollut nostanut niin tärkeiksi.

Asiakkaiden haastattelujen pohjalta tein johtopäätöksiä, että hotellin toiminta turvallisuuden suhteen on erittäin suuressa roolissa asiakkaan kokemuksen syntymisessä. Lisäksi asiakkaiden kokemukseen turvallisuudesta vaikuttivat tekijät, jotka olivat pääosin ennalta arvattavissa, sillä ne olivat melko yleisiä tekijöitä ja mahdollisia monen asiakkaan kohdalla. Näin ollen opinnäytetyön teoreettisessa osiossa olin löytänyt juuri niitä asioita, joita haastatteluissakin nousi esille. Teoreettinen osioni tukee siis tutkimusaineistolla kerättyä uutta tietoa.

Alun perin suunnitelmana oli kerätä tutkimusaineisto kyselyjen muodossa ja määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Totesimme kuitenkin toimeksiantajan ja ohjaajien kanssa yhdessä, että tällä menettelytavalla en saa tutkimusaineistosta niin yksityiskohtaista, kuin ehkä tarve olisi ollut. Lisäksi tarkastelun kohteena olisi ollut turvallisuuden arvoketju matkailijan ollessa

kohdemaassa. Tällöin aiheen rajaus olisi ollut liian laaja ja tarkastelusta olisi tullut melko pinnallista.

Päädyin yhden majoitusliikkeen tarkasteluun myös siksi, että se tukee parhaiten ammatillista osaamistani. Turvallisuus valikoitui aiheeksi, koska se kasvattaa koko ajan merkitystään matkailualalla. Opinnäytetyöprosessi opetti minulle todella hyvin sen, miten prosessissa voi tapahtua muutoksia suuntaan ja toiseen ja aina ei edetäkään alkuperäisen suunnitelman mukaan. Tällöin täytyy jaksaa pitää tavoitteet kirkkana mielessä ja keksiä keinot päästä vaikeimpien vaiheiden yli.

Tarkoitukseni oli kerätä tutkimusaineisto jo mahdollisimman pian joulun jälkeen, jolloin sesonki matkailussa olisi ollut vielä päällä ja Rovaniemi siten täynnä matkailijoita. Tällöin työhön olisi mahdollisesti saatu mukaan myös kansainvälistä näkökulmaa. Tutkimusaineistoa pääsin keräämään kuitenkin vasta huhtikuun alkupuolella, jolloin suurimmat sesongin huiput olivat jo menneisyyttä. Hotellin asiakkaina oli tällöin enää pääosin kotimaan matkailijoita, jotka olivat työmatkansa puolesta yöpymässä hotellissa.

Seuraavien tutkimuksiin ja selvityksiin olisikin mielenkiintoista ottaa mukaan kansainvälinen näkökulma, eli esimerkiksi ulkomailta tulevien hotellin asiakkaiden haastattelu tai vastaava. Heidän kokemuksensa suomalaisen hotellin turvallisuudesta voivat erota, joko todella paljon tai eivät lainkaan kotimaisen asiakkaan kokemuksiin verrattuna.

Myös sesongin vaikutusta turvallisuuskokemuksiin olisi mielenkiintoista tutkia, miten esimerkiksi täynnä oleva hotelli vaikuttaa asiakkaiden kokemuksiin turvallisuudesta. Sesonkiaikaan olisi mahdollista myös saada paljon vastauksia ja monen eri kansallisuuden näkökulmasta. Tällöin heidän kokemuksiaan voidaan vertailla keskenään ja selvittää mahdolliset eroavaisuudet ja samanlaisuudet.

Myös turvallisuuden arvoketjun muiden osioiden lähempi tarkastelu olisi mielenkiintoista. Miten esimerkiksi kuljetuksissa tai ohjelmapalveluissa

toteutuu asiakkaiden turvallisuus tai millaisia asiakkaan turvallisuuskokemukset ylipäättään ovat kyseisissä palveluissa.

Tutkimuksellisesti työtä oli kaikesta huolimatta mielenkiintoista työstää läpi prosessin. Teoreettinen tietopohja antoi minulle paljon tietoa, jota tutkimusaineistolla pystyin myös vahvistamaan. Myös uutta tietoa nousi mielestäni esiin, sillä asiakkaiden kokemuksia hotellin turvallisuudesta ei ole tutkittu vielä kovin paljon. Hotellin asiakkaiden haastattelujen suuremmalla lukumäärällä olisi voitu tutkimustuloksia vahvistaa entisestään.

Validius eli pätevyys ilmaisee sitä, miten hyvin tutkimuksessa käytetty tiedonkeruumenetelmä mittaa juuri sitä ilmiötä, mitä tutkimuksessa halutaankin tutkia (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2000, 213). Näin ollen työni on mielestäni validi, sillä aineisto kerättiin parhaalla mahdollisella tavalla. Reliaabelius puolestaan kuvaa tutkimuksen luotettavuutta ja mittaustulosten toistettavuutta (Hirsjärvi ym. 2000, 213). Mielestäni tutkimus on toteutettavissa uudestaan ja täten reliaabi. Ainoastaan tulokset voivat poiketa hieman toisistaan, sillä ihmisten kokemukset ovat aina omalaatuisia.

LÄHDELUETTELO

- Brännare, R. – Kairamo, H. – Kulusjärvi, T. – Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. Helsinki: WSOY.
- Eskola, J. – Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. – Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I (toim. J. Aaltola ja R. Valli), 24–42. Jyväskylä: PS-kustannus.
- FINTRA. 1997. Kultuureja ja käyttäytymistä Eurooppa. FINTRA-julkaisu numero 77 A. Helsinki: MIKTOR.
- Helsingin kaupunki 2003. Peruskoulujen kehittäminen turvalliseksi oppimis- ja työympäristöksi. Helsinki: Helsingin kaupungin opetusviraston julkaisusarja B1:2003. Osoitteessa http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/50f5a9004a15b663b05ff4b546fc4d01/peruskoulujen_kehittaminen_turvallisiks_oppimisymparistoiksi_etc.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=50f5a9004a15b663b05ff4b546fc4d01. 13.5.2014.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hjelt-Putilin, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Huhtala, J. 1997. Turvallisuus hotelli- ja ravintola-alalla. Uusikapunki: Restamark.
- Härkönen, A. 2012. Turvallinen naapuri – teoretisointia matkailijoiden turvallisuuskokemusten rakentumisesta sosiaalisissa suhteissa. Pro gradu –tutkielma. Lapin yliopisto: Matkailututkimus. Osoitteessa http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77238/H%C3%A4rk%C3%B6nen_valmis_gradu_26.4_2012%5B1%5D.pdf?sequence=1. 26.3.2014.
- Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus: Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemi: Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja D8.
- Jyväskylän yliopisto 2014. Laadullinen tutkimus. Osoitteessa <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. 10.3.2014.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014. Kokemus ja käsitys. Osoitteessa <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys>. 10.2.2014.
- Korander, T. 2000. Turvallisuus rikollisuuden ja sen pelon vastakohtana. – Teoksessa Inhimillinen turvallisuus (toim. P. Niemelä ja A. Lahikainen), 177–215. Tallinna: Kirjakas / Tallprint.

- Koskela, H. 2009. Pelkokierre. Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Kraav, I. – Lahikainen, A. 2000. Perheen turva ja turvattomuus. – Teoksessa Inhimillinen turvallisuus (toim. P. Niemelä ja A. Lahikainen), 91–117. Tallinna: Kirjakeskus / Tallprint.
- Kyyrönen, K. – Mäenpää, O. – Pohjanvirta-Hietanen, A, 1992. Kliininen psykologia. Juva: WSOY.
- Lapin liitto 2013. Esiselvitys-hanke: matka- ja palveluketjut Lappiin matkustavalle aasialaiselle. Osoitteessa http://www.lappi.fi/lapinliitto/c/document_library/get_file?folderId=1338124&name=DLFE-20370.pdf. 16.2.2014.
- Lapin matkailuopisto 2014. Palveluketju. Osoitteessa <http://laomatkailu.wikispaces.com/Palveluketju>. 16.2.2014.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2014a. Mitä on matkailun turvallisuus? Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun-turvallisuus>. 12.2.2014.
- 2014b. Turvallisuuden arvoketjuajattelu. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun-turvallisuus/Turvallisuuden-arvoketjuajattelu>. 20.1.2014.
- 2014c. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Etusivu>. 20.1.2014.
- 2014d. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit/Koulutus,-verkosto-ja-ennakointi>. 12.2.2014.
- 2014e. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – tutkimus- ja kehitysverkosto. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit/Tutkimus--ja-kehitysverkosto>. 12.2.2014.
- 2014f. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – osaamis- ja palvelurakenteet. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit/Osaamis--ja-palvelurakenteet>. 12.2.2014.
- 2014g. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – matkailun turvallisuuden eurooppalainen ulottuvuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit/Matkailun-turvallisuuden-eurooppalainen-ulottuvuus>. 12.2.2014.

- 2014h. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – turvallisuusnormisto ja verkoston pysyvyys. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit/Turvallisuusnormisto-ja-verkoston-pysyvyys>. 12.2.2014.
 - 2014i. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – PK- ja mikroyritykset ja matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Projektit/PK--ja-mikroyritykset-ja-matkailun-turvallisuus>. 12.2.2014.
- Levä, K. 2003. Turvallisuusjärjestelmän toimivuus: vahvuudet ja kehityshaasteet suuronnettomuusvaarallisissa laitoksissa. TUKES-julkaisu 1/2003. Väitöskirja. Helsinki: Turvatekniikan keskus TUKES. Osoitteessa http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/1_2003.pdf. 16.2.2014.
- Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Niemelä, P. 2000. Turvallisuuden käsite ja tarkastelukehikko. – Teoksessa *Inhimillinen turvallisuus* (toim. P. Niemelä ja A. Lahikainen), 21–39. Tallinna: Kirjakas / Tallprint.
- Partanen, A. – Puustinen, H. 2010. Hotellien asiakasturvallisuus: Case Hilton. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Osoitteessa http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23011/Puustinen_Hanna.pdf?sequence=1. 26.3.2014.
- Pearce, P. L. 2005. *Tourist behavior: Themes and conceptual schemes*. Clevedon, Buffalo: Channel View Publications.
- Pelastuslaki 29.4.2011/379. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>. 26.3.2014.
- Perttula, J. 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. – Teoksessa *Kokemuksen tutkimus merkitys – tulkinta – ymmärtäminen* (toim. J. Perttula ja T. Latomaa), 115–162. Tartu: Dialogia Oy.
- Rantasipi 2014a. Hotelli Rantasipi Pohjanhovi, Rovaniemi. Osoitteessa http://www.rantasipi.fi/hotellit/pohjanhovi/fi_FI/etusivu/. 11.3.2014.
- 2014b. Rantasipi ennen - ja varsinkin nyt. Osoitteessa http://www.rantasipi.fi/hotellit/pohjanhovi/fi_FI/historia. 11.3.2014.
 - 2014c. Majoitus Rovaniemi - huonetiedot . Osoitteessa http://www.rantasipi.fi/hotellit/pohjanhovi/fi_FI/huonetiedot/. 11.3.2014.

- Rantasipi Pohjanhovi 2014. Hotellinjohtajan haastattelu 3.4.2014.
- Ranta-Tyrkkö, S. – Ropo, A. 2003. Turvallista hyvinvointia – mitä, kenelle, miten ja miksi. – Teoksessa Turvallista hyvinvointia (toim. S. Ranta-Tyrkkö ja A. Ropo), 7–19. Tampere: Tampere University Press.
- Reiman, T. – Oedewald, P. 2008. Turvallisuuskriittiset organisaatiot: onnettuudet, kulttuuri ja johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Restel Oy 2014. Restel Hotel Group - 47 hotellia, keskustassa tai luonnon keskellä. Osoitteessa http://www.restel.fi/hotellit/fi_FI/hotellit/. 27.3.2014.
- Ronkainen, S. – Pehkonen, L. – Lindblom-Ylänne, S. – Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Rovaniemen kaupunki 2009. Rovaniemen turvallisuussuunnitelma 2009-2012. Osoitteessa <http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=599cea85-f0e4-4d24-953f-3f85fe882df1>. 13.5.2014.
- Rovaniemen kaupunki 2013. Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelma ”sopimus yhteisestä turvallisuustyöstä”. Osoitteessa <http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=dbaf4097-3c1e-4bd4-aaee-706041fcfbf2>. 13.5.2014.
- Rovaniemen kehitys 2014. Rovaniemen kesämatkailu vahvassa vedossa. Osoitteessa <http://www.rovaniemenkehitys.fi/Suomeksi/Ajankohtaista/Tutustu-yrittajaan/Rovaniemen-kesamatkailu>. 26.3.2014.
- Rovaniemen koulutuskuntayhtymä 2007. Matkailun turvallisuuspassi: Turisti turvassa – lyhyt oppimäärä. Rovaniemi: Ajatus Oy.
- Rovaniemen matkailu- ja markkinointi 2006. Rovaniemen matkailustrategia. Osoitteessa: <http://rovaniemi.visitrovaniemi.fi/loader.aspx?id=12b387b1-a846-40af-b300-525b4efbde45>. 26.1.2014.
- Ruokonen, J. 2013. Psykologinen turvallisuus ja motivaatioilmasto alakoulun liikunnanopetuksessa. Liikuntapedagogiikan pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto: Liikuntakasvatuksen laitos. Osoitteessa <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42042/URN-NBN-fi-jyu-201308282206.pdf?sequence=4>. 16.2.2014.

- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. – Teoksessa Haastattelun analyysi (toim. J. Ruusuvuori, P. Nikander ja M. Hyvärinen), 424–431. Tampere: Vastapaino.
- Salovuori, H. 2013. Risteilykokemus ja turvattomuuden tunne – Analyysi toimijaverkkoteorian avulla. Maisterin tutkinnon tutkielma. Aalto-yliopisto Kauppakorkeakoulu: Markkinoinnin laitos. Osoitteessa http://epub.lib.aalto.fi/ethesis/pdf/13501/hse_ethesis_13501.pdf. 26.3.2014.
- Scandic 2014. Turvallisuus taattu. Osoitteessa <http://www.scandichotels.fi/Aina-Scandicissa/Turvallista-hotellissa/>. 26.3.2014.
- Seppälä, M. 2010. Asuinalueuunnittelu asukkaiden turvallisuudentunteiden tukijana – Tapaukset Muotiala ja Tesoma. Aluetieteen pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto: Yhdyskuntatieteiden laitos. Osoitteessa <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81608/gradu04321.pdf?sequence=1>. 25.3.2014.
- Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry 2004. Turvallisuus. Osoitteessa <http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf>. 26.3.2014.
- Suomen Palopäällystöliitto 2014. Matkailu- ja ravintolapalvelualan turvallisuuspalkinto 2013 on myönnetty Hotel Santa Clausille. Osoitteessa <http://www.turvallisuusuutiset.fi/sitenews/view/-/nid/6958/ngid/2>. 27.3.2014.
- Tikkanen, S. – Aapio, L. – Kaarnalehto, A. – Kammonen, L. – Laitinen, J. – Mikkonen, J. – Pisto, M. 2011. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Turvallinen kaupunki 2014. Turvallisuus teemat: sosiaalisesti turvallinen elinympäristö. Osoitteessa <http://www.turvallinenkaupunki.fi/turvallisuusteemat/sosiaalisesti-turvallinen-elinymparisto>. 16.2.2014.
- Valtioneuvoston kanslia 2012. Suomen turvallisuus- ja puolustuspolitiikka 2012. Valtioneuvoston selonteko. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja. Osoitteessa <http://vnk.fi/julkaisukansio/2012/j05-suomen-turvallisuus-j06-finlands-sakerhet/PDF/fi.pdf>. 16.2.2014.
- Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- VisitRovaniemi 2014a. Rovaniemi – Joulupukin kotikaupunki. Osoitteessa <http://rovaniemi.visitrovaniemi.fi/Suomeksi>. 11.3.2014.

- 2014b. Matkailu Rovaniemen seudulla. Osoitteessa <http://rovaniemi.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Yhteystiedot-ja-media/Matkailufaktaa>. 26.1.2014.
- 2014c. Makoisia unia Rovaniemellä. Osoitteessa <http://rovaniemi.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Majoitus>. 26.3.2014.

LIITTEET

Teemahaastattelu, hotellinjohtaja

Liite 1

Teemahaastattelu, hotellin asiakkaat

Liite 2

Haastateltavan/yrityksen taustat

- Kuinka kauan hotellinjohtaja on työskennellyt ko. hotellissa? Alalla yleensä?
- Millainen hotelli on Rantasipi Pohjanhovi? Millaisia ovat hotellin oheispalvelut?
- Millaiset ovat hotellin asiakassegmentit? Mistä ja miksi asiakkaat tulevat hotelliin?
- Kuinka turvallisuus liittyy hotellin toimintaan?

Asiakasturvallisuuden saavuttaminen majoitusliikkeessä

- Mitä ovat lakisääteiset turvallisuusvaatimukset majoitusliikkeessä? Toteutuvatko ne?
- Mikä on henkilöstön ja johdon rooli asiakasturvallisuuden saavuttamisessa?
- Järjestetäänkö henkilöstölle turvallisuuskoulutuksia tasaisin väliajoin?
- Mitkä tekijät saavat asiakkaan tuntemaan olonsa turvalliseksi/turvattomaksi?
- Miten hotelli toteuttaa turvallisuusjohtamista?

Asiakasturvallisuuden laatutason ylläpitäminen

- Miten majoitusliike toteuttaa turvallisuuden laatutason ylläpitämistä?
- Mikä on yrityksen johdon merkitys laatutason ylläpitämisessä?
- Miten henkilökunta on sitoutettu siihen, että turvallisuuden laatutason ylläpitäminen on jokapäiväistä?
- Järjestetäänkö hotellin henkilöstölle tai asiakkaille turvakävelyjä?

Asiakasturvallisuuden merkitys majoituslalla

- Mitä asiakasturvallisuus merkitsee yritykselle / haastateltavalle?
- Onko turvallisuus esillä liikaa / liian vähän?

Asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet majoitusliikkeessä

- Millaisia turvallisuusriskejä hotellissa on?
- Minkälaisia on sattunut, miksi, estäminen

Yhteenvetoa keskustelusta

Haastateltavan taustat

- Syntymävuosi, sukupuoli, paikkakunta
- Kuinka usein matkailette ja yövytte hotelleissa?
- Miksi yövytte hotelleissa? Mikä on matkojenne syy?
- Oletteko aiemmin yöpyneet hotel Pohjanhovissa?

Turvallisuuden merkitys kun yövytte hotellissa

- Mikä merkitys turvallisuudella on kun yövytte hotellissa?
- Miten turvallisuus vaikuttaa valintoihinne, esim. hotellia valittaessa?

Asiakasturvallisuutta edistävät tekijät hotellissa

- Mihin turvallisuustekijöihin huomionne on kiinnittynyt:
 - Varausta tehdessä (esim. luottokorttitiedot)
 - Tullessanne hotelliin, vastaanotossa asioidessanne (esim. henkilöllisyyden varmistaminen)
 - Huoneeseen siirtyessänne (esim. kulkureitit)
 - Oleskelunne aikana (esim. huoneen turvallisuus, tekninen turvallisuus)
 - Oheispalveluita käyttäessänne (esim. saunat, ravintolat)
 - Lähtiessänne huoneesta, kirjautuessaan ulos
- Miten vastaanoton henkilökunnan toiminta vaikutti turvallisuudentunteen syntymiseen?
- Miten hotellin muut asiakkaat vaikuttivat turvallisuudentunteen syntymiseen?
- Millaiset tekijät luovat pelon tunnetta kun majoitutte hotellissa?

Turvallisuutta uhkaavat tilanteet hotellissa

- Oletteko kohdanneet, minkälaisia, miksi?
- Millaisia ovat mielestänne yleisimmät hotellien turvallisuusriskit?

Turvallisuuskokemuksenne hotel Pohjanhovista

- Mitkä tekijät vaikuttivat kokemukseenne? Miten henkilökunta / muut asiakkaat vaikuttivat?
- Mikä sai olonne tuntumaan turvalliselta?
- Mitkä asiat mahdollisesti pelottivat majoituessanne hotellissa?
- Miten hotelli voisi mielestänne panostaa turvallisuuteen paremmin?
- Kenelle mielestäsi kuuluu vastuu turvallisuudesta?

Extra: Kiinnittekö huomiota seuraaviin tekijöihin:

- Henkilöllisyyden tarkistus vastaanotossa asioidessa
- Vastaanottotiskin tietoturvallisuus
- 24h vastaanotto
- Avainkortilla toimivat hissit
- Lähimmän hätäuloskäynnin sijainti
- Lähimmän vaahtosammuttimen sijainti
- Turvallisuusohjeet huoneissa
- Turvaketju huoneen ovesta

- Videokameravalvonta yleisissä tiloissa
- Palohälytin
- Ovisilmä
- Säilytyslokerot / matkalaukkuvarasto
- Vartiointiliikkeen mainokset

Vapaa sana / Yhteenveto keskustelusta