



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

PALVELUKESKUKSEN KUULUTUSOHJEIDEN JA SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN POIKKEUSTILANTEISSA

Case Finavia Oyj, Kuopion lentoasema

TEKIJÄ/T: Piia Ojala

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Piia Ojala	
Työn nimi Palvelukeskuksen kuulutusohjeiden ja sisäisen viestinnän kehittäminen poikkeustilanteissa	
Päiväys	20.5.2018
Sivumäärä/Liitteet	35/1
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Finavia Oyj, Kuopion lentoasema	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus kehittää Finavia Oyj Kuopion lentoaseman palvelukeskuksen sisäistä- ja ulkoista viestintää poikkeustilanteessa. Sisäinen viestintä käsittää tiedottamisen lentoasemalla toimivien yritysten, Finavian toimialojen ja viranomaisten kanssa. Ulkoisen viestinnän osalta tässä kehittämistyössä huomioitiin matkustajat ja muut tapahtumahetkellä terminaalissa olevat henkilöt. Opinnäytetyössä kehitettiin kuulutusmalleja ja sisäistä viestintää poikkeustilanteissa osallisena olevien toimijoiden välillä. Opinnäytetyöksi valikoitui lentoasemien kuuluttamismallien ja sisäisten viestintäkeinojen kehittäminen aiheen ajankohtaisuuden vuoksi. Uhkakuvat maailmalla ja Suomessa ovat muuttuneet. Kehittämistarpeet tulivat esille vuonna 2016 Kuopion lentoasemalla pidetyssä lento-onnettomuusharjoituksessa. Nykyajan nopea tiedonkulku ja mahdolliset uhkatilanteet ovat lisänneet tarvetta päivittää kuulutusmalleja ja kiinnittää huomiota tiedottamiseen ja tiedonkulkuun sekä kehittää niitä.</p> <p>Ajanjakso, jonka poikkeustilanneviestintä tässä opinnäytetyössä käsittää on lyhyt - se hetki, kun jotain poikkeavaa tapahtuu, esimerkiksi kriisi- tai hätätilanne. Viestintää ja tiedottamista käsiteltiin Kuopion lentoaseman palvelukeskuksen näkökulmasta. Kuulutusmallien nykytilannetta selvitettiin Finavian 19 lentoasemalle lähetetyllä sähköpostikyselyllä. Viestintäkeinojen taustatietoja, kehittämistarpeita ja kuulutusohjeita varten haastateltiin lentoaseman toimijoita ja viranomaisista poliisia, pelastusviranomaisia ja ensihoitoa. Kuulutusmallien kehittämisessä käytettiin lisäksi benchmarkkaus-menetelmää. Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin poikkeustilanteessa osallisena olevien välistä viestintää ja kehittämistarpeita haastatteluiden avulla. Haastatteluissa selvitettiin mm. millaisia viestintäkeinoja käytetään, mitkä ovat toimivia viestintäkeinoja poikkeustilanteissa eri osapuolten välillä ja mitä asioita kuuluttamisessa tulisi huomioida.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena luotiin kuulutusmallit eri skenaarioihin, joita on mahdollista hyödyntää koko lentoasemaverkostossa. Haastattelut toivat kuulutusohjeisiin tärkeitä huomioitavia asioita, jotka vaikuttavat, kun ihminen joutuu poikkeustilanteeseen ja reagoi eri tavalla kuin normaalisti. Palvelukeskuksen viestintäprosessien kehittämiseen haastattelut antoivat suuntaviivat, kuinka viestintäprosesseja kannattaa tulevaisuudessa kehittää. Kuulutusmallit ja palvelukeskuksen viestintäprosessit salattiin erillisiin liitteisiin.</p> <p>Kuulutusmallit ovat tulevaisuudessa lentoasemien käytettävissä. Tavoitteena olisi jatkokehittää kuulutusmalleja siten, että koko lentoasemaverkostossa olisi laadultaan samanlaiset kuulutukset ja voitaisiin käyttää samoja valmiiksi nauhoitettuja kuulutusmalleja. Palvelukeskuksen viestintäprosessien kehittämistä koskeva lopputulos esitellään Kuopion lentoaseman johdolle.</p>	
Avainsanat Tiedottaminen, Lentoasema, Kuulutusmalli, Sisäinen ja ulkoinen viestintä, Kriisiviestintä, Poikkeustilanne, Sidosryhmä.	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Piia Ojala			
Title of Thesis Development of announcements and internal communication methods in exceptional situations at a service center			
Date	20.5.2018	Pages/Appendices	35/1
Supervisor(s) Hanna Leskinen			
Client Organisation /Partners Finavia Oyj			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to develop a service center internal- and external communications in an exceptional situation at Finavia Kuopio airport. Internal communications include informing companies operating at the airport, Finavia's divisions and authorities. With regard to external communications, this development work took into account the passengers and other people at the airport at the time of the event. In the thesis work models were devised announcements and other internal messages involved in exceptional situations. The thesis was selected because of its topicality. The threats in the world and in Finland have changed, and in 2016 an aircraft accident test at Kuopio airport raised development needs. The current high speed of information flow and possible threats have increased the need to update announcements and pay attention to communication and information flow and to develop them.</p> <p>The period when communication is required in an exceptional situation is short: the moment when something abnormal occurs, such as a crisis or an emergency. This thesis deals with communications and information from the point of view of Kuopio Airport's service center unit. The current state of the announcements was investigated via an email inquiry sent to 19 Finavia's airports. For announcements background information, development needs and content guidelines of the media tools, airport operators and authorities such as police, rescue authority and emergency such as. Benchmarking were used to develop the announcements models. In addition, the thesis analyzed the communication and development needs of the participants involved in the abnormal situations by means of interviews. In the interviews following questions were discussed: what kind of communication tools are used, what are the effective means of communication in exceptional situations between different parties, and what issues should be taken into account when making announcements.</p> <p>As a result of the thesis project, the modeling announcements were created for different scenarios that can be utilized throughout the entire airport network. The interviews shed light on important issues of the announcement guidelines that affect when a person is in an exceptional situation and responds differently than normally. The interviews resulted in guidelines for how to develop communication processes in the future. The announcement models and service center communication processes were classified as secret and are not available in this thesis.</p> <p>The announcements models will be made available to Finavia airports. The objective is to further develop the alert models so that the entire airport network has the same kind of announcements and the pre-recorded announcements with standard content could be used. The outcome of the development work of the service center's communication processes is presented to the management of the airport.</p>			
<p>Keywords Information, Airport, Announcement model, Internal and external communications, crisis communication, Exceptional situation, Stakeholder.</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön aihe ja tavoite	6
1.2	Kuulutusmallien ja sisäisen viestinnän kehittämisosio	6
2	LENTOASEMAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA SIDOSRYHMÄT	8
2.1	Toimeksiantajayritys Finavia Oyj	8
2.2	Häiriö-, kriisi-, ja hätätilanteet lentoasemalla	10
2.3	Lainsäädäntö.....	11
3	POIKKEUSTILANTEIDEN KRIISIVIESTINTÄ.....	13
3.1	Kriisiviestinnän vaiheet	14
3.2	Kriisiviestinnän tavoitteet.....	14
3.3	Kriisiviestinnän tarve	15
3.4	Valmistautuminen ulkoiseen tiedottamiseen poikkeustilanteessa	16
3.5	Tiedottamisessa huomioitavaa	18
4	KUULUTUSOHJEIDEN/ -MALLIEN NYKYTILANNE	20
4.1	Kuulutusmallien kehittämisen menetelmät.....	20
4.2	Sähköpostikyselyn tulokset	21
4.3	Benchmarkkauksen tulokset.....	24
4.4	Kehitysehdotukset.....	24
5	KUULUTUSMALLIEN KEHITTÄMINEN.....	26
6	SISÄINEN JA SIDOSRYHMIEN VÄLINEN VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEESSA	29
	POHDINTAA OPINNÄYTETYÖSTÄ.....	31
6.1	Luotettavuus	31
6.2	Oma oppiminen ja tulevaisuus	32

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jossa on tarkoitus kehittää ulkoisen viestinnän kuulutusmalleja lentoaseman poikkeustilanteissa käytettäväksi. Opinnäytetyössä kehitetään lisäksi sisäisen viestinnän osalta viestinnän keinoja poikkeustilanteissa. Päivittäin kohtaan työssäni lentoasemalla paljon ihmisiä. Suurimmaksi osaksi ne ovat matkustajia, mutta paljon myös saattajia, hakijoita ja työntekijöitä muista yrityksistä sekä eri sidosryhmien edustajia viranomaispuolelta. Työskentelen Kuopion lentoaseman palvelukeskuksessa Finavia Oyj:ssä, joka on tämän opinnäytetyön toimeksiantaja. Turvallisuusasiat vaikuttavat lentoasemalla kaikkiin ja kaikkeen. Lentoasema on yleinen paikka, jossa on usein kymmeniä, satoja ja suuremmilla lentoasemilla jopa tuhansia ihmisiä poikkeustilanteen sattuessa. Poikkeustilanne on poikkeuksellinen odottamaton tapahtuma, joka voi vaikuttaa lentoaseman, henkilöstön ja lentoasemalla asioivien toimintoihin, siten että tilanne vaatii pieniä tai suuria ponnisteluja henkilökunnalta ja auttajilta. Poikkeustilanne voi lamaannuttaa koko lentoaseman ja ihmisistä voi tuntua, että koko elämä, sosiaalinen identiteetti, turvallisuus ja elämän tarkoitus ovat uhattuina. Oikeanlaisella ja nopealla toiminnalla sekä viestinnällä on näissäkin tilanteissa henkilökunnalla oltava valmiudet toimia ennen viranomaisen tuloa. Viranomaisella tässä tarkoitetaan pelastuslaitosta, poliisia ja ensihoitoa.

Opinnäytetyö sisältää tiivistelmän suomeksi ja englanniksi. Johdannossa esitellään opinnäytetyön sisältöä, aiheen valintaa ja tavoitteita sekä kehittämistyön menetelmiä; kyselytutkimusta, haastatteluja ja benchmarkkausta. Kuviossa 1 on opinnäytetyön keskeiset osiot sisällöstä ja rakenteesta.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne.

Opinnäytetyössä kuvataan kyselytutkimuksen perusteella tehty nykytila-analyysi ja kehittämissuositukset sekä kehittämismenetelmien avulla suunnitellut kuulutusmallit. Opinnäytetyöraportin lopussa on analysointia työn onnistumisesta ja jatkokäyttösuunnitelmat. Kuulutusmallit ja palvelukeskuksen viestinnän kehittämisen osion nykytila ja kehittämissuositukset jäävät toimeksiantajan käyttöön ja ne salataan tästä opinnäytetyöstä pois.

1.1 Opinnäytetyön aihe ja tavoite

Opinnäytetyön viitekehyksenä on sisäisen viestinnän osalta viestinnän keinojen kehittäminen palvelukeskuksen näkökulmasta. Ulkoisen viestinnän osalta kehitetään kuulutusmalleja lentoaseman eri poikkeustilanteissa käytettäväksi. Sisäisen viestinnän ja kuulutusten avulla estetään ja vähennetään henkilö- ja lisävahinkoja ennen viranomaisen saapumista, sekä tehdään mahdollisia avustavia tiedotuksia viranomaisen pyynnöstä. Vuonna 2016 Kuopion lentoasemalla pidetyssä lento-onnettomuusharjoituksessa tuli esille, että kuulutusmallit ja -ohjeet ovat päivittämisen tarpeessa, josta idea tälle opinnäytetyölle sai alkunsa. Tilanne ja uhkakuvat maailmassa ovat muuttuneet ja paikallisten kuulutus- ja viestintäohjeiden päivittäminen em. tilanteissa ja sovittaminen yksikköön sopivaksi on ajankohtainen asia. Opinnäytetyössä keskityn viestintään poikkeustilanteessa. Opinnäytetyössä ei käsitellä valmistautumista kriisiviestintään, mediatiedottamista eikä jälkitiedottamista.

Opinnäytetyön tavoitteena on parantaa ja syventää palvelukeskuksen osaamista häiriö-, kriisi- tai hätätilanteissa kuulutusten ja viestinnän osalta. Samoin on tarve kehittää kuulutusmalleja, joita voi käyttää erilaisissa poikkeustilanteissa valmiina nauhoitteina, paperista luettuina tai soveltuvin osin mallina tilanteen mukaan sovellettaviksi. Kun asiat ovat valmiiksi mietitty, on stressaavassa tilanteessa helppompaa toimia, aikaa ei kulu hukkaan ja voi keskittyä muihin tehtäviin. Opinnäytetyössä käsitellään kriisiviestinnän teoriaa mm. Juholinin ja Kortesuon mukaan. Lisäksi teoriaa tukee Suomessa ja ulkomailla julkaistut matkailun turvallisuuteen liittyvät teokset. Tietolähteenä olen käyttänyt myös tätä opinnäytetyötä varten tehtyjä haastatteluja ja niistä saatua tietoa. Kehittämistyöntuloksena syntyneitä kuulutusmalleja on mahdollista hyödyntää koko lentoasemaverkostossa.

1.2 Kuulutusmallien ja sisäisen viestinnän kehittämisosio

Kuulutusmallien nykytilan selvittämiseksi tehtiin sähköpostikysely verkostolentoasemien palveluvastaaville. Palvelukeskuksen viestinnän kehittämiseksi ja tiedonlähteeksi opinnäytetyön teoria osuuteen tehtiin seitsemän haastattelua. Haastateltaviin kuului kolme Finavian edustajaa, handling-yhtiön edustaja ja viranomaisen puolelta poliisi, pelastuslaitos ja ensihoito. Haastattelujen näkökulmana oli palvelukeskuksen rooli sisäisessä viestinnässä sekä viestintä poikkeustilanteessa lentoasematoimijoiden ja viranomaisen välillä. Haastateltaviksi valittiin sellaiset henkilöt, jotka työnsä puolesta ovat perehtyneitä poikkeustilanteiden hallintaan, viestintään ja tuntevat lentoaseman toimintaympäristön. Haastattelumenetelmä oli puolistrukturoidun ja avoimen haastattelun sekoitus. Viranomaisen haastattelukysymykset eroavat lentoasemalla toimivien tahojen kysymyksistä. Lentoasemalla toimivien tahojen osalta kysymykset on mietitty siten, että ne vastaisivat kysymykseen viestinnästä ja viestinnän kei-

noista ko. toimijan ja palvelukeskuksen välillä. Haastateltavilta kysyttiin myös kuulutuksista poikkeus-tilanteissa ja evakuoinnissa huomioitavia asioita. Kaikki haastateltavat suostuivat pyyntöön ja vastasivat heille esitettyihin kysymyksiin. Kuulutussmallien kehittämisessä käytettiin lisäksi benchmarkkausta eli vertailukehittämistä, jossa vertailtiin kolmen eri organisaation kuulutusmalleja. Kuulutussmallit saivat lopullisen muodon teoriasta, kyselytutkimuksesta, haastatteluista ja benchmarkkauksesta saatujen tietojen perusteella. Kuulutussmalleja varten tehtiin skenaariokortteja, joilla hahmoteltiin tilanteita, joissa kuulutuksia voitaisiin tarvita.

Työn lopussa on pohdintaosio, jossa analysoin opinnäytetyön onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi pohdin työn luotettavuutta, jatkokehittämistä ja mahdollista kuulutusmallien hyödyntämistä tulevaisuudessa.

2 LENTOASEMAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA SIDOSRYHMÄT

Lentoasemalle tullaan ja sieltä lähdetään matkalle. Pienellä lentoasemalla kuten esimerkiksi Kuopion lentoasemalla aikaa vietetään suhteellisen vähän verrattuna suurempiin lentoasemiin, jotka ovat auki ympäri vuorokauden. Toimintaympäristö on osittain kansainvälinen; matkustajat, lentokoneiden miehistö ja lentoyhtiöt voivat tulla mistä päin maailmaa tahansa. Lentoliikenne on tarkkaan aikataulutettua, jotta matkustajat pääsisivät kohteisiinsa aikataulussa ja tämän vuoksi lentoasemalla tehtävät toiminnot suoritetaan hyvissä ajoin ennen koneen saapumista.

Suomessa lentämisen turvallisuus on korkeaa kansainvälistä tasoa ja vakavia vaaratilanteita tapahtuu erittäin harvoin. Lentomatkustaminen onkin yksi turvallisimmista matkustuskeinoista. (Trafi 2016.) Turvallisuus on yksi Finavian arvoista, joten turvallisuuteen panostetaan lentoasemilla monilla eri keinoilla. Asetukset ja määräykset vaativat toteuttamaan turvatarkastustoimia lentoasemilla. Etenkin New Yorkissa vuonna 2001 tehty terrori-isku, jossa kaapattiin neljä lentokonetta, joista kahdella törmättiin World Trade Centerin kaksoistorneihin, muutti lentoasemien toimintatapoja ympäri maailmaa. Brysselin lentoasemalla vuonna 2016 tehty terrori-isku tapahtui terminaalissa ennen turvatarkastusta. Tapaukset ovat harvinaisia, mutta saattavat herättää pelkoa ihmisissä. Matkailu on tällä hetkellä yksi maailman suurimmista ja nopeimmin kasvavista toimialoista ja ilman turvallista toimintaympäristöä kehittyminen voi olla vaarassa. Siviili-ilmailua turvataan EU:n laajuisilla säännöillä, jotka tulevat Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksesta (EY) N:o 300/2008. Asetuksen yhtenä perusvaatimuksena on lentoaseman turvallisuus, joka käsittää mm. kulunvalvonnan lentoaseman eri alueille, henkilöstön turvatarkastuksen, ajoneuvojen turvatarkastuksen ja valvonta- ja kiertovartioiden sivullisten pääsyn estämiseksi valvotuille alueille. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018; EUR-Lex 2018.)

2.1 Toimeksiantajayritys Finavia Oyj

Finavia Oyj on Suomen valtion omistama lentoasemayhtiö, jonka ydinliiketoimintaa on 21 lentoaseman ylläpitäminen Suomessa. Finavia rahoittaa Helsinki-Vantaan kaupallisten palveluiden tuotoilla lentoasemaverkostonsa toiminnan ja kehittämisen. Finavian liikevaihto muodostuu lentoliikenteestä saatavista maksuista, kiinteistöistä saatavista vuokratuloista sekä pysäköintituotoista. Verovaroin Finavian toimintaa ei tueta. Lentoasemaverkoston kokonaismatkustajamäärä oli 22,7 miljoonaa vuonna 2017. Lentoasemayhtiöt toimivat globaalissa, muuttuvassa ja voimakkaasti kilpaillussa toimintaympäristössä. Finavia Oyj:n asiakkaita ovat esimerkiksi lentoyhtiöt, lentomatkustajat sekä palveluntarjoajat lentoasemilla. (Finavia 2018.)

FINAVIA

- Lentoyhtiö-asiakkaat
- Lennonvarmistuspalvelujen tarjoaja ANS Finland
- Matkustajat
- Henkilöstö
- Viranomaiset
- Päättäjät
- Lentosemien lähistöjen asukkaat
- Rahoittajat ja omistajat
- Yhteistyökumppanit, alihankkijat ja toimittajat
- Harrasteilmailijat
- Sotilas- ja valtionilmailu
- Media

KUVIO 2. Finavian tärkeimmät sidosryhmät (Finavia vastuullisuusraportti 2016.)

Toimintoihin lentoasemalla tarvitaan paljon eri sidosryhmiä. Lentoasemalla toimii yrityksiä, jotka tarjoavat mm. handling- ja kuormauspalveluja lentoyhtiöille, ravintolapalveluja ja puhtaanapitoa. Matkustajat, päättäjät ja viranomaiset, lentoasemien ympäristön asukkaat sekä Finavian oma henkilöstö ja yhteistyökumppanit jne. ovat kaikki osaltaan tärkeitä yhteistyökumppaneita mediaa unohtamatta kuten kuviossa 1. Finavian tärkeimmät sidosryhmät, kuvataan. Avoimella ja aktiivisella vuoropuhelulla Finavia edistää hyviä sidosryhmäsuhteita. Finavian viisi arvoa ovat: Turvallisesti, Asiakslähtöisesti, Tehokkaasti ja uudistuen, Avoimesti ja Vastuullisesti. Finavian visiona on tarjota maailmanluokan palvelut lentoyhtiöille ja matkustajille. (Finavia 2017.)

Kuopion lentoaseman toimintaympäristö ja sidosryhmät

Kuopion lentoasema on lentoasemaverkoston seitsemänneksi suurin lentoasema Suomessa. Vuonna 2017 Kuopion lentoasemalla oli matkustajia yhteensä hieman yli 235 000, joista kansainvälisiä matkustajia oli noin 28 000, osuus on 12 % kokonaismatkustajamäärästä. Reittiliikennettä on välillä Kuopio-Helsinki-Kuopio ja lomalennot suuntautuvat suurimmaksi osaksi Euroopan alueelle. Matkustajat

ovat pääosin liikematkustajia. Kaupallisen liikenteen lisäksi Kuopion lentoasemalla on vilkasta sotilasliikennettä. Karjalan lennosto, ilmavoimien valmiusyhtymä, toimii lentoaseman läheisyydessä. Kuopion lentoasemalla sijaitsee laskuvarjo- ja yleisilmailukerhoja. (Finavia 2016, 2018.)

Kuopion lentoasemalla sijaitsevassa palvelukeskuksessa työskentelee seitsemän vakituista henkilöä ja kuusi keikkatyöntekijää. Toiminnasta vastaa palvelupäällikkö ja lisäksi yksikössä toimii turvakoordinaattori. Palvelukeskuksen tehtäviä ovat mm. turvatarkastus sekä infopisteen ja pysäköinnin hoitaminen. Kunnossapito ylläpitää lentoaseman kiitotietä ja lentoliikennealueita, tehtävillä toimenpiteillä taataan lentokoneille sujuvat sekä turvalliset nousut ja laskut. Kunnossapitohenkilöstön toimenkuvaan kuuluvat palo- ja pelastustehtävät lentoasemalla, joissa vuoro esimies pääsääntöisesti toimii Lento P3:na. Lento P3 johtaa lentoaseman pelastusyksiköitä poikkeustilanteissa sekä harjoituksissa. Johtovastuu siirtyy pelastusviranomaiselle heidän saatuaan tiedon onnettomuudesta.

Air Navigation Services Finland Oy (ANS Finland) on Suomen valtion kokonaan omistama erityistehtävayhtiö, joka ylläpitää ja kehittää koko Suomen kattavaa lennonvarmistusjärjestelmää, sisältäen mm. lennonjohtopalvelut. Handling-yhtiöt tuottavat lentoliikenteen maahuolintapalvelut Kuopion lentoasemalla. Maapalveluun kuuluvia tehtäviä ovat matkustajien lähtöselvitys, koneeseen nousu (boarding) lähtöportilla, kadonneet/ rikkoutuneet matkatavarat, lentokoneen kuormaus, jään- ja lumenpoisto lentokoneen pinnoilta sekä lentokoneiden opastaminen. (Air Navigation Services Finland 2018; Airpro s.a.)

2.2 Häiriö-, kriisi-, ja hätätilanteet lentoasemalla

Jokaisella organisaatiolla on omanlaisensa häiriö-, kriisi-, hätä- ja poikkeustilanteet. Tilannetyypit voidaan jakaa kriisiviestinnän kannalta kolmelle eri tasolle: häiriötilanne, kriisitilanne ja äärimmäinen kriisitilanne. Kaikkea ei voida eikä osata ennakoida ja aavistaa, mutta mahdollisuus eri tapahtumille on olemassa. Lentoasemaympäristössä kriisi voi koskettaa suurta ihmisjoukkoa. Mahdollisia poikkeustilanteita lentoasemalla ovat tulipalo, lento-onnettomuus, terroriteko, sabotaasi, väkivalta, evakuointi, palohälytys, vaurio rakennuksessa, yleinen vaaramerkki, väestönsuojelu ja luonnononnettomuus, esimerkiksi myrsky.

Häiriötilanne

Häiriötilanne vaatii huomiota ja on rutiineista poikkeava tilanne. Se voi olla esimerkiksi rakennustöistä johtuva meluhaitta, hetkellinen muutos normaaliin toimintaan, huono sää, matkustajan kulkurike tai vikatilanne pysäköintijärjestelmässä. Häiriötilanne vaatii usein viestintää matkustajille ja muille sidosryhmille lentoasemalla. (Finavia 2015; Huhtamaa 2008, 48-49.)

Kriisitilanne

Kriiseille on tyypillistä, että useat asiat, yksi toisensa jälkeen menevät pieleen ja tilanne kriisiytyy jolloin sitä on vaikea hallita. Kriisi yllättää lähes aina ja se voi johtua yrityksen ulkoisista tai sisäisistä tekijöistä. Ihmisen tai luonnon aiheuttama voimakas mullistus tai muutostilanne, joka aiheuttaa vaaraa ja

pelkoa. Kriisitilanne voi olla lentoasemaympäristössä esimerkiksi lentoliikenteen pysähtyminen tai rajoittaminen, loukkaantumiset tai tekniset ongelmat sähkönjakelussa tai tiedotusjärjestelmissä. (Finavia 2015; Iivari, 2012 185-186.)

Hätätilanne / äärimmäinen kriisitilanne

Äärimmäisiä kriisitilanteita ovat esimerkiksi pommiuhka, lento-onnettomuus, tulipalot, räjähdykset ja sabotaasit. Äärimmäisissä kriisitilanteissa ja tapahtumissa uhkaa aiheutuu asiakkaille, henkilöstölle ja ympäristölle. Väkivaltatilanteiksi voidaan luokitella kiristys, tunkeutuminen ja ryöstö, jotka ovat tahallisesti aiheutettuja yritykselle, henkilöstöön tai asiakkaisiin kohdistettuja, harkittuja vahingoittamistarkoituksessa tehtyjä tekoja. Terrorismi on toimintaa, joka sisältää kansallisen lain ja kansainvälisen oikeuden vastaisia tekoja. Terrorismiin liittyy väkivaltaa tai uhkailua, jotta halutut tavoitteet saavutetaan, aiheuttaen lisäksi pelkoa ja levottomuutta. Viimeisten vuosien aikana terrorismin uhka on kasvanut myös Suomessa ja Suojelupoliisin 14.6.2017 antaman uhka-arvion mukaan terrorismin uhka on tasolla kohonnut. Uhkatasoa määritellään tasoissa 1=Matala, 2=Kohonnut, 3=Korkea, 4=Erittäin korkea. Kaasu- ja säteilyvaarassa ilmoitus tulee yleisellä vaaramerkillä ja lisätietoja annetaan radion ja television välityksellä. Hätätilanteissa tilannetta ja kokonaisviestintää johtaa poliisi tai pelastusviranomainen. Tapahtuman vakavuudesta johtuen tiedotustilaisuus tulisi järjestää mahdollisimman nopeasti, kahden tai viimeistään kolmen tunnin kuluessa. (Finavia 2015; Huhtamaa 2008, 48-49; SUPO 2017; Tukes s.a.)

2.3 Lainsäädäntö

Lentoasemien, lentoyhtiöiden ja lentoliikenteen toimintaa ohjaa kansainvälisen luonteen vuoksi kansainväliset ja kansalliset lait, säännökset ja sopimukset. Sopimukset voivat olla useiden valtioiden välisiä tai kahden valtion välisiä. Lentoliikennetoimialalta esimerkiksi ilmailun turvallisuus, lentomat-kustuksen turvallisuus, ympäristöasiat, palveluiden hinnoittelu ja henkilöstön osaaminen ja pätevydet ovat säänneltyjä asioita. (Trafi 2017.)

Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö ICAO (International Civil Aviation Organization) on perustettu vuonna 1944, ja se on yhdistyneiden kansakuntien alainen yhteistyöjärjestö. ICAO:n tehtävänä on määrittää ilmailun turvallisuuteen liittyvät vähimmäismääritykset. (Euroopan parlamentti 2017.) IATA (International Air Transport Association) on kansainvälinen ilmakuljetusliitto, joka on maailmanlaajuisen lentoyhtiöiden etu- ja yhteistyöjärjestö. Jäseninä IATA:ssa on 280 lentoyhtiötä 120 eri maassa. IATA:n jäseniä on 83 % aikataulunmukaisesta lentoliikenteestä. EASA eli Euroopan turvallisuusviranomainen on ilmailuviranomainen Euroopan unionissa, jonka tavoite on yhtenäisen ja korkean lentoturvallisuustason luominen ja ylläpitäminen. EU:n lainsäädäntötyö on laajasti ilmailualalla käytössä, joten kansallisen lainsäädännön merkitys vähenee ja Suomessa noudatetaan EU:ssa annettuja asetuksia sellaisenaan. Ilmailulaista löytyvät Suomessa noudatettavat perussäännöt. Trafi on liikenteen turvallisuusvirasto, jonka toiminta-ajatuksena on mahdollistaa hyvinvointia ja kilpailukykyä liikenteessä käsittäen tieliikenteen, merenkulun, veneilyn, rautatiet ja ilmailun. (Trafi 2016-2017.)

Lentoaseman toimintaympäristö PESTEL-analyysin näkökulmasta

PESTEL-analyysissä pohditaan organisaatioon vaikuttavia ulkopuolisia tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa yrityksen toimintaan. Analyysissä huomioidaan poliittiset-, taloudelliset-, sosiaaliset, teknologiset, ympäristö- ja lainsäädännölliset tekijät. Kuviossa 2 tarkemmin lentoaseman toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä. (Tiimiakatemia 2017.)



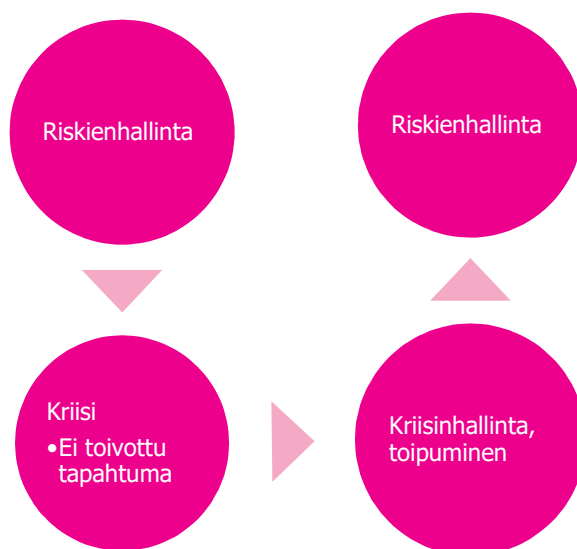
KUVIO 3. Lentoaseman PESTEL-analyysi.

Matkailun toimintaympäristö on maailmanlaajuinen. Kuopion lentoasema on kokoluokaltaan pieni, isommat muutokset PESTEL-analyysin osa-alueissa heijastuvat nopeasti matkailuun ja esimerkiksi lentoasemalla vaikuttavat mm. turvallisuusasioihin, jotka vaikuttavat ja voivat vaikuttaa lentoaseman toimintoihin. Tiedon nopea välittyminen sekunneissa tavoittaa ihmiset laajalti ja matkustuspäätös voi vaihtua ja valitaankin turvallisempi kohde. Matkailu ja etenkin ongelmat lentomatkustamisessa uutisoidaan ja mielikuvat muuttuvat nopeasti. Pekka Iivari (2012, 12) kirjoittaa julkaisussaan Matkailun turvallisuus turvallisuushakuisuuden olevan yksi megatrendeistä. Globaaleja uutisia tulee ihmisten ulottuville helposti ja maailmalla sattuneet terrori-iskut, onnettomuudet ja levottomuudet voivat vaikuttaa ihmisten matkustuspäätökseen. Talouselämä-lehti julkaisi artikkelin lentoverosta, joka vaikuttaisi lentoyhtiön kustannuksiin ja sitä kautta lentolipun hintaan. Lentoverolla hillittäisiin lentoliikenteen päästöjen nousua. Lentovero on otettu käyttöön huhtikuun 2018 alussa Ruotsissa ja veroa kerätään jo mm. Saksassa ja Ranskassa. Tämän tyyppiset poliittiset päätökset voivat vaikuttaa myös lentoasemien toimintaan vähenevinä laskeutumis- ja matkustajamäärinä. (Talouselämä 2018.)

3 POIKKEUSTILANTEIDEN KRIISIVIESTINTÄ

Poikkeustilanteet ovat aina erilaisia ja kriisejä voidaan luokitella eri tavoin. Mikä tahansa organisaatio voi ajautua kriisiin ja se voi tapahtua yllättäen olemalla yrityksen sisäinen tai tulla ulkopuolelta. Kriisissä yrityksen toiminta ei jatku normaalisti ja vaikutukset voivat kohdistua inhimilliseen pääomaan eli ihmisiin, aineelliseen pääomaan eli kiinteistöihin tai irtaimistoon ja aineettomissa pääomissa luottamukseen tai maineeseen. (Juholin 2017, 250, 257.)

Riskienhallinnassa on tarkoituksena kartoittaa, analysoida, ennakoida ja hallita riskejä ja poikkeustilanteita. Iivarin (2012, 186-187) mukaan Matkailun turvallisuus julkaisussa kriisinhallinta on lyhyt- tai pitkäaikaisen poikkeustilanteen johtamista ja rajoittamista sekä normaalitilanteen saavuttamisen ja jatkuvuuden turvaamisen menettelyä. Kriisissä on kolme vaihetta: Kriisin esiaste, varsinainen kriisi ja kriisin jälkimainingit. Iivari tuo esille heikot signaalit, joiden oikeanlaisella tulkinnalla voidaan parantaa kriisinhallintaa. Tilanteet ja olosuhteet, joihin liittyy vakavampien riskien mahdollisuus, täytyisi tunnistaa, jotta niitä pystytään hallitsemaan. Riskienhallinnan on oltava jatkuvaa: tulee uusia toimintatapoja, tekniikka kehittyä ja mahdolliset uhkat muuttuvat. Aikaisemmat kokemukset kriiseistä, harjoittelu ja muiden kokemukset parantavat organisaation selviytymistä kriisistä.



KUVIO 4. Aikajana riskienhallinnasta kriisin kautta kriisinhallintaan ja takaisin normaalitilaan (Iivari 2012, 186-187).

Kriisien hallinnassa tilanteen johtamisella selkeytetään toimintaa poikkeustilanteessa. Poikkeustilanteet vaativat yhteispeliä lentoasemalla toimialojen, yritysten ja viranomaisten kesken, jotta suunnitellut prosessit toimivat mahdollisimman tehokkaasti.

Skenaarioita poikkeustilanteita varten voidaan miettiä ja niiden pohjalta suunnitella, mitä viestinnänkeinoja eri tilanteissa voidaan käyttää, jotta tilanteesta selvittäisiin mahdollisimmin hyvin ja turvallisesti. Hyvin suunniteltu viestintä ja tiedottaminen vähentävät väärinkäsityksiä. Kriisiviestintää pitää

harjoitella ja suunnitella, että viestin saaja vastaanottaisi viestin mahdollisimman selkeästi, ymmärrettävästi ja yksitulkintaisesti. Etenkin poikkeustilanteissa ihminen hätäntyy, jolloin hänen äänensä värisee, artikulointi on epäselvää, ilmaisut ovat kaksitulkintaisia ja epäanalyttisiä. Hyvä kriisiviestintä ei lisää vettä myllyyn, vaan asiat käsitellään asioina eikä niistä tule mediassa viikkoja kestäviä kohuja. Onnistunut kriisiviestintä on yritykselle eduksi tilanteen selvittämiseksi ja voi antaa maine- ja mediahyödyn. (Kortesuo 2016.)

3.1 Kriisiviestinnän vaiheet

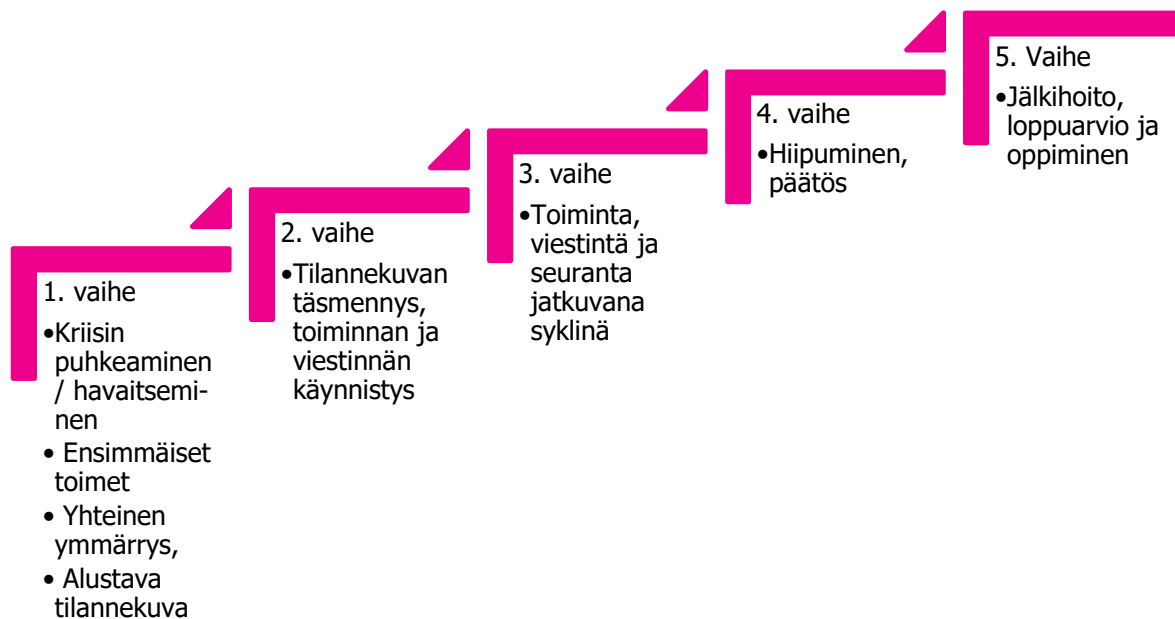
Ajallisesti kriisiviestinnän tarve voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen (Kortesuo 2016, 13):

1. Ennakoivat viestinnänkeinot rauhanaikana
2. Viestinnänkeinot kohun ja kriisin aikana
3. Jälkihoito

Tilanteen hallitsemiseksi suunnittelu, säännölliset harjoitukset ja ammattiosaaminen auttavat selviämään poikkeustilanteissa paremmin. Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen hallinnassa avoin, tehokas, nopea, luotettava, rehellinen ja oikein ajoitettu sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat tärkeitä sekä osana johtamisprosessia. Suhteiden rakentaminen ja ylläpitäminen median ja sidosryhmien välillä tulisi olla kunnossa jo ennen kuin mitään tapahtuu. Kriisitilanteissa sisäinen viestintä on tärkeässä osassa tiedonkulun kannalta. Yhteiskunnassa hyödynnetään teknisiä laitteita ja tiedonkulku on monilta osin riippuvainen sähköstä ja tietoverkoista. (Karhu ja Henriksson 2008, 31, 48 - 50.)

3.2 Kriisiviestinnän tavoitteet

Tavoitteena kriisiviestinnässä on turvallisuuden varmistaminen ja oikeanlaisen kuvan antaminen tilanteesta ja siitä avoimesti kertominen. Harhaanjohtava tieto aiheuttaa huhuja ja vääriä johtopäätöksiä. Tiedottamisessa pysytään tosiasioissa, ei arvailta eikä myöskään aliarvioida tilannetta. Tiedottamisen tavoitteena ei ole syyntai syyllisen etsiminen etenkään tilanteen alkuvaiheessa, joka voi johtaa väärin päätelmiin ja spekulointeihin. Yritykselle voi aiheutua minimissään maineenmenetyks tai pahimmassa tapauksessa menetetään ihmishenkiä väärin arvoidun pelastustilanteen takia. Valehtelu ja asioiden peittäminen voi jatkaa kriisin kehittymistä. Nopeasti kasvava tiedon tarve edellyttää tehokasta johtamista ja viestintää, joka edellyttää säännöllistä harjoittelua. Ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) toi haastattelussa esiin johtamisen tärkeyden tilanteessa ja että henkilö olisi selkeästi tunnistettavissa esimerkiksi vaatetuksen perusteella. Oikeanlaisella viestinnällä tilanne saadaan hoidettua hallitummin ja esitettyä lisävahinkoja. (Karhu ym. 2008, 27 - 28; Kuntaliitto 2009; Iivari 2012, 206; Valtioneuvoston kanslia 2013, 20.)



KUVIO 5. Kriisiviestinnän prosessi (Juholin 2017, 261).

Kriisiviestintäprosessin ensimmäisessä vaiheessa muodostetun käsityksen perusteella, tehdään jatko-toimenpiteet. Ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) toi haastattelussa esiin, että kannattaa miettiä hetki, mitä toimenpiteitä alkaa tekemään, sillä ne voivat olla ratkaisevia asioita koko prosessissa. Toisessa vaiheessa jatketaan viestinvälitystä tärkeimpien sidos- ja kohderyhmien kanssa. Kolmannessa vaiheessa pysytään niin kauan, kunnes tilanne alkaa rauhoittua. Tilanteen kesto voi olla tunteista, jopa kuukausiin asti. Alkutilanteeseen voi koota tarkistuslistan, jonka mukaan tilannetta lähdetään hoitamaan. Kun toimitaan kansainvälisessä ympäristössä, kielitaito ja kulttuurierot luovat oman haasteensa saada tiedotettavat asiat perille. Vuoro esimies Muraja (2018-03-22) toteaa haastattelussa, että kriisiviestinnän osalta on muistettava, että ihmishenki ja turvallisuus menevät etusijalle kaikissa tilanteissa ja pelastustyö tehdään ensin. (Juholin 2017, 261-262.)

3.3 Kriisiviestinnän tarve

Onnettomuuksia tapahtuu, vaikka ennaltaehkäisevää työtä ja varotoimia olisi tehty. Inhimilliset tekijät, huolimattomuus ja vastuuttomuus voivat vaikuttaa tapahtuviin onnettomuuksiin. Tahalliset teot, jolloin sääntöjä ei noudateta tai halutaan tahallisesti aiheuttaa vahinkoja henkilöille, esineille tai rakennuksille, ovat myös mahdollisia. Kriisiviestintää tarvitaan, kun jotain normaalista poikkeavaa tapahtuu ja sillä on vaikutusta monille eri tahoille. Oikeilla ja riittäväillä tiedoilla annetaan ihmisille mahdollisuuksia toimia poikkeustilanteessa oikein ja mahdollisesti estetään lisäonnettomuudet. Yhteiskunta on alttiina erilaisille kriiseille, sillä olemme riippuvaisia sähköstä ja digitalista, jotka eivät välttämättä kriisin seurauksena ole käytössä. Kun onnettomuus tai poikkeustilanne on päällä, tarvitaan viestintää, jolla tilannetta saataisiin rauhoitettua ja vahinkoja pienennettyä. Kriisi on yleensä negatiivinen asia ja käsiteltävät poikkeustilanteet voivat aiheuttaa pelkoa ja paniikkia. Kriisistä selviytyminen voi vaikuttaa yrityksen uskottavuuteen ja yrityksen imagoon tulevaisuudessa. (Karhu ym. 2008, 29 - 30.)

Poikkeustilanteet, joilla voi olla myös globaali vaikutus ylittävät yleensä kriteerit ja uutiskynnykset julkaista tapahtumasta uutinen eri medioissa. Lentoliikenteeseen ja lentoasemiin liittyvät asiat kiinnostavat mediaa ja internetin sekä sosiaalisen median kautta tieto leviää hetkessä ympäri maailmaa. Kun kriisi tapahtuu, tieto on lähes samalla lähtenyt leviämään ja media haluaa saada aiheesta ja tapahtumasta lisätietoa. Kriisitulanteessa median huomioiminen, reaaliaikainen ja ajankohtainen informointi edesauttavat yrityksen maineen säilymisessä ja organisaatio voi selvitä vähemmältä median ryöpytykseltä. Yrityksellä tulisi olla mietittynä suunnitelma, kuinka ja kuka hoitaa mediaa kriisin keskellä sekä harjoitella sitä aika ajoin. Station manager Kosunen (2018-04-05) toi esille haastattelussa huomioitavan asian, että tilanteen alussa tietoa tapahtumasta ei yleensä ole ja siksi tiedottaminen aluksi on vähäistä.

Sosiaalinen media, sähköposti, intranet ja muut vastaavat tiedotuskanavat tulevat käyttökelpoisiksi, kun tapahtuneesta on mahdollista alkaa tiedottamaan laajemmin, esimerkiksi yrityksen johdon, viestinnän tai viranomaisen toimesta. Palomestari Bruun (2018-04-09) kertoi haastattelussa, että tilanteesta on hyvä tiedottaa mahdollisimman pian. Pelastusviranomaisen päivittää tilanteesta tietoa kansalaisille, jota löytyy esimerkiksi tilannehuone.fi sivustolta. Tilannehuone.fi sivustolta kansalaiset näkevät tilanteen perustiedot ja myöhemmin annettavan mediatiedotteen. Tilannehuone.fi sivustoa voidaan täydentää niin kauan, kun tilanne on päällä. Nopea tiedottaminen ulospäin vähentää yhteydenottojen tuomaa painetta. Vuonna 2014 tehdyn tutkimuksen Kriisit ja sosiaalinen media mukaan sosiaalinen media on yksi tiedotuskanavista. Facebook ja Twitter ovat merkittävässä osassa tiedon levitämisessä, jossa paikalla olevat henkilöt antavat tietoa ja silminnäkihavaintoja säännöllisin väliajoin. Tutkimuksessa kerrotaan paikalla olevien antavan tilanteesta enemmän tietoa kuin pelastus- tai mediaorganisaatiot. Palomestari Bruun (2018-04-09) ja ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) toivat haastattelussaan esille nopean tiedottamisen tärkeyden, että mahdollinen paikanpäältä lähtevä tieto olisi todellista ja paikkansapitävää ettei huhuille anneta tilaa lähteä leviämään. (Karhu ym. 2008, 60; Sisäasiainministeriö 2011; Juholin 2017, 188.)

3.4 Valmistautuminen ulkoiseen tiedottamiseen poikkeustilanteessa

Lentoaseman kansainvälisessä ympäristössä tiedottamisessa tulee huomioida asiakkaiden ja matkustajien kieli- ja kulttuurierot sekä tapa reagoida vaaraan. Kuuluttaminen on yleinen tiedottamistapa lentoasemilla. Kuulutusjärjestelmän avulla saadaan nopeasti tiedotettua asia suurelle joukolle ihmisiä, ohjattua ihmisiä poistumistilanteessa ja annettua lisäohjeita poikkeustilanteissa. Iivari (2012, 149) tuo artikkelissaan Matkailun turvallisuus esille kielitaidottomuuden aiheuttavan reaktiokitkaa ja puutteellista toimintaa. Kulttuurierot puolestaan vaikuttavat kuinka meneillään olevat asiat ymmärretään, tulkitaan ja kuinka niihin reagoidaan. Haastattelussa ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) toi esille kulttuurierojen näkyvän poliisiin suhtautumisessa, toisille poliisi tuo turvaa ja toisille pelkoa. Taskinen totesikin, että kuulutuksissa ja etenkin viranomaisen pyynnöstä tehtävissä kuulutuksissa ja muissa yhteyksissä poliisista käytettäisiin nimeä viranomainen (authority).

Kuulutukset voivat olla valmiita nauhoitteita tai kuulutukset kerrotaan tilanteen ollessa päällä. Kuulutuksia pitää olla riittävän monella kielellä ja niiden tulee olla riittävän selväsanaisia, jotta ne tavoittavat

vaikutuspiirissä olevat kuulijat. Kuulutusfraasit on hyvä olla nauhoitettuna ja paperiversiona, jolloin ne ovat saatavissa myös sähköttömässä tilanteessa. Kuulutusfraasien tulisi olla helposti luettavia ja niitä tulisi harjoitella etukäteen. Kuulutusjärjestelmää voidaan hyödyntää viranomaisen pyynnöstä tehtävissä tiedottamisissa. Kuuluttaminen on tehokas viestintäkeino, mutta aina se ei tavoita kuulijoita. Wilson Ihrig (2017) yrityksen tekemässä tutkimuksessa lentoaseman terminaalien kuulutusjärjestelmien ymmärrettävyyden parantamisesta tuodaan esille tekijöitä, jotka vaikuttavat kuulutusten ymmärrettävyyteen. Positiivisia tekijöitä, jotka vaikuttavat ymmärrettävyyteen, Ihrigin tutkimuksessa mainittiin hyvä kaiuttimien asettelu, riittävä kaiuttimien määrä ja laadukas äänentoistojärjestelmä. Muita tärkeitä asioita olivat matala taustamelu, hyvä akustiikka ja vähäinen tilan kaikuminen. Lisäksi kuulutuksen hyvä laatu oli se sitten valmis nauhoitus tai henkilön sillä hetkellä tekemä kuulutus, jossa huomio kiinnittyy hyvään ääntämiseen ja mikrofonin käyttötekniikkaan. Poikkeustilanteessa, evakuointia tehtäessä esimerkiksi tulipalossa pitää toimia ripeästi ja välttämättä aikaa kuulutuksille ei ole, jolloin viestintä voidaan toteuttaa suusanallisesti. Tilanteen rauhoituttua vastuun viestinnästä ottaa yhteisön viestinnästä vastaava taho ja jossain tapauksissa vastuu viestinnästä on toimintaa johtavalla viranomaisella, jota muut viranomaiset tarpeen mukaan tukevat. (Kuntaliitto 2009, Sisäasiainministeriö, 47; Wilson Ihrig 2017,13.)

Matkailun erityisryhmiä ja viestinnänkeinoja taulukoituna Ivarin (2012, 154) julkaisussa Matkailun turvallisuus tuo esiin kuinka monenlaisia tarpeita ihmisillä voi olla ja kuinka ne tulisi osata poikkeustilanteessa huomioida. Evakuointitilanteessa esteettömyyden huomioiminen liikuntarajoitteisten henkilöiden osalta on tärkeää, jotta kaikki pääsevät turvallisesti tilanteesta pois, eivätkä jää jumiin esimerkiksi portaikkoihin tai ahtaisiin paikkoihin.

Ulkomaalaiset
<ul style="list-style-type: none"> •kielitaito •kulttuurierot
Vanhukset
<ul style="list-style-type: none"> •Toiminta rauhallista, kevyttä ja ikäryhmälle sopivaa
Lapset
<ul style="list-style-type: none"> •selkeät säännöt •keskittymiskyky ja ohjeiden ymmärtäminen
Aistirajoitteiset
<ul style="list-style-type: none"> •selkeät ja yhteiset komennot •selkeät käsimerkit
Liikuntarajoitteiset
<ul style="list-style-type: none"> •infrastruktuurin toimivuus •apuvälineiden käyttö
Kehitysvammiset
<ul style="list-style-type: none"> •toiminta leikinomaista •avustavan henkilöstön rooli painottuu
Muut erityisryhmät
<ul style="list-style-type: none"> •ylipainoiset •erityisnuoret •sairaat •väliaikaisesti esteelliset (raskaana olevat, alkoholin vaikutuksen alaisena olevat)

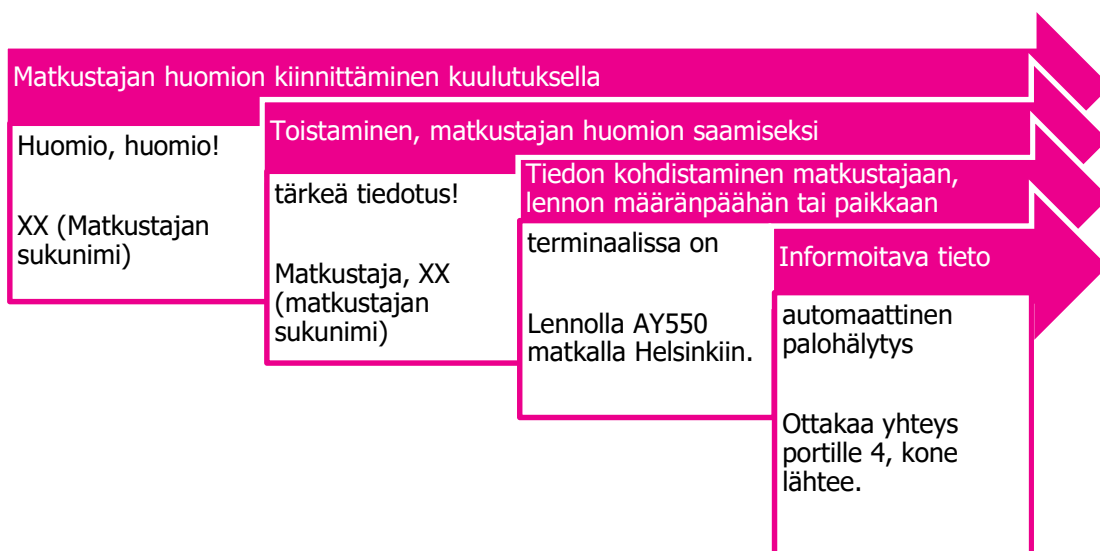
KUVIO 6. Matkailun erityisryhmiä (Iivari 2012, 155.)

3.5 Tiedottamisessa huomioitavaa

Katastrofitilanteessa ihmiset kokevat kriisin vaiheista ensin shokin, jolloin toiminta on usein tavallisesta poikkeavaa ja toimitaan vaistonvarassa eikä informaatiota välttämättä oteta vastaan. Ihmiset kokee maailmansa murtuvan, jolloin he saattavat tehdä asioita, mitä normaalisti eivät tekisi ja saattavat käyttäytyä poikkeavasti. Lamaantumista ja hysteriaa esiintyy 20 - 30 %:lla sokissa olevilta ihmisillä. Shokkitila on tiedottamisen kannalta huomioitava asia, jolloin ihminen menee paniikkiin, hämmentyy ja toimintakyky häiriintyy. Sokkivaihe suojelee mieltä ja kielletyt sekä tukahdutetut tunteet saavat ihmisen luulemaan, että tilanne on hallinnassa. Tilanteesta riippuen myös auttajasta voi tulla autettava. Henkilön reagoititapa tilanteessa vaikuttaa hänen kykynsä toimia ja ottaa vastaan ohjeita. Kriisin eri vaiheissa ihminen reagoi tilanteisiin eri tavoilla. Iivarin (2012, 190) julkaisussa todetaan, että 25 % ihmisistä reagoi poikkeavaan tilanteeseen esimerkiksi tulipaloon rauhallisesti ja voi olla apuna pelastustoiminnassa. Suurin osa ihmisistä muuttuu ensin yliaktiiviksi ja avuttomiksi, mutta palautuu pian toimintakykyisiksi ainakin osittain. Kymmenen prosenttia ihmisistä menettää lähes täydellisesti kontrollin. (Hammarlund 2010, 101 – 102; Iivari 2012, 189-191)

Katastrofi- ja onnettomuustilanteissa ihmiset haluavat olla läheistensä luona ja ovat valmiita vaarantamaan henkensä, jotta pääsevät heidän luokse. Traumatisoiva tilanne voi sattua milloin tahansa ja missä tahansa tai kenelle tahansa, jonka vuoksi voidaan kokea kauhua, pelkoa, lamaantumista tai hallinnan tunteen menettämistä. Säännöllinen harjoittelu ja asioiden läpikäynti valmistavat henkilökuntaa säilyttämään toimintakykynsä poikkeustilanteessa. Lamaantuneen henkilön tai kielimuuriongelman vuoksi henkilökunnan läsnäolo, ystävällisyys ja realismi ovat keinoja saada informaatiota vietyä eteenpäin. Poikkeustilanteessa toimitaan ripeästi välttämällä kuitenkin paniikkia. Ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) ja palvelupäällikkö Mergold (2018-03-28) totesivat haastattelussa, että asiakkaille tiedotetaan vallitsevasta tilanteesta rauhallisesti ja avoimesti, tilanne huomioiden. Ensihoidon kenttäjohtaja Puranen (2018-04-23) tuo haastattelussa esille tiedottamisen selkeyden olevan tärkeää tiedonsaajan kannalta sekä tiedotuksen sisäistämisen vuoksi, varsinkin silloin kun ihminen on paniikissa. Puranen myös ehdottaa, että kuulutusten lisäksi tiedotettava asia näkyisi informaatiotauluilla. Ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) toi haastattelussa esille lisäksi muutamia asioita, joita kannattaa huomioida: jämäkkä käytös, ystävällisyys, rauhoittelu ja huomion kiinnittäminen non-verbaaliseen viestintään sekä sanapainoihin ovat tärkeitä ominaisuuksia etenkin poikkeustilanteissa. Lentoasemaympäristössä käytettävää ammattisanastoa tulisi välttää tiedottamistilanteissa. (Iivari 2012, 189-191.)

Kuviosta seitsemän, kuulutuksen malli-kaaviosta selviää kuulutuksen muoto. Toistamalla eri tavoilla tiedotettavaa asiaa, saadaan lentoasemalla olevien ihmisten huomio ja keskittyminen suuntautumaan kuuluvaan kuulutukseen. Kuulutuksen tulee olla selväsanainen, lyhyt ja kielellisesti ymmärrettävä, kun kuulutetaan muulla kuin kohderyhmän äidinkielellä. (Ihrig 2017, 45-46.)



KUVIO 7. Kuulutuksen malli-kaavio. (Wilson Ihrig 2017, 45)

Tiedottamisen keinot muuttuvat ja eletään jatkuvassa kehityksessä, vaikka kaikkeen ei voida varautua, tilanteita ja asioita voidaan monella tavoin ennakoida. Viestinnän suunnittelu ja harjoittelu ennakkoon, helpottavat yllättävissä ja haasteellisissa tilanteissa. Rikollisuus, vahingoittamisen keinot ja terrorismi muuttavat muotoaan, joten ennakointi ja tulevaisuuteen katsominen sekä megatrendien ja trendien seuraaminen ovat monessakin suhteessa tärkeitä asioita. Tulevaisuuden hahmottamista ja valmistautumista erilaisiin tulevaisuuksiin voidaan edistää varautumalla erilaisiin tulevaisuusvaihtoehtoihin. Harjoitella uusia toimintatapoja sidosryhmien kanssa ja tuoda tiedottamiseen vaihtoehtoja ja näkökulmia. (Iivari 2012,161; Kuntaliitto 2009.)

4 KUULUTUSOHJEIDEN/ -MALLIEN NYKYTILANNE

Poikkeustilanteet ovat onneksi harvinaisia. Ajat kuitenkin muuttuvat ja viestinnän keinot kehittyvät, mikä oli yksi syy tälle kehittämistyölle. Koin tarpeelliseksi päivittää ja kehittää oman työpisteeni toimintavalmiutta erilaisissa poikkeustilanteissa. Vuonna 2016 Kuopion lentoasemalla pidetty lento-onnettomuusharjoitus vaikutti osaltaan päätökseen sidosryhmien välisen viestinnän kehittämisestä ja kuulutusmallien päivittämisestä. Brysselin lentoasemalla vuonna 2016 tapahtunut räjähdys on yksi esimerkki maailman tilanteen muuttumisesta ja myös vaikuttava tekijä tähän opinnäytetyön aiheen valintaan. Kuulutusohjeiden kehittäminen mahdollistaa niiden käytön Kuopion lentoaseman lisäksi koko lentoasemaverkostossa. (Finavia 2016.)

4.1 Kuulutusmallien kehittämisen menetelmät

Kehittääkseni kuulutusohjetta ja poikkeustilanteiden viestintää sidosryhmien välillä olen selvittänyt nykytilannetta ja kerännyt tietoa niiden toteuttamista varten. Lentoaseman toimijoiden ja viranomaisien haastattelut ovat olleet yksi aineistonhankintakeino palvelukeskuksen viestinnän kehittämiseksi ja tiedonlähteeksi teoria osuuteen. Lentoasemalta haastattelin palvelupäällikön, vuoro esimiehen, koulutuskoordinaattorin ja station managerin. Viranomaispuolelta haastattelin ylikonstaapelin, palomestarin ja ensihoidon kenttäjohtajan. Haastateltaviksi valitsin henkilöt heidän toimenkuvansa perusteella. He ovat perehtyneitä poikkeustilanteiden hallintaan, viestintään ja tuntevat lentoasemaympäristön. Haastattelumenetelmänä oli kvalitatiivinen puolistrukturoidun ja avoimen haastattelun sekoitus. Kysymykset käsittelevät opinnäytetyön aihetta ja siihen tarvittavaa tietojen keräystä. Haastateltavat saivat tuoda mukaan omia ajatuksiaan aiheeseen liittyen. Jokaista haastateltavaa varten tein kysymykset, jotka tuovat tarvittavaa tietoa heidän edustamaltaan osaamisalueelta. Osalla haastateltavista oli mahdollisuus tutustua kysymyksiin jo etukäteen ja osa näki kysymykset haastattelutilanteessa ensimmäisen kerran aikataulun vuoksi. Haastatteluita ei nauhoitettu, tein niistä haastatteluiden aikana muistiinpanoja. Haastatteluiden jälkeen kirjoitin muistiinpanot puhtaaksi tekemällä niistä muistion. Haastatteluista käytetyt viittaukset, haastatellut henkilöt ovat saaneet tarkastaa ennen opinnäytetyön julkaisua.

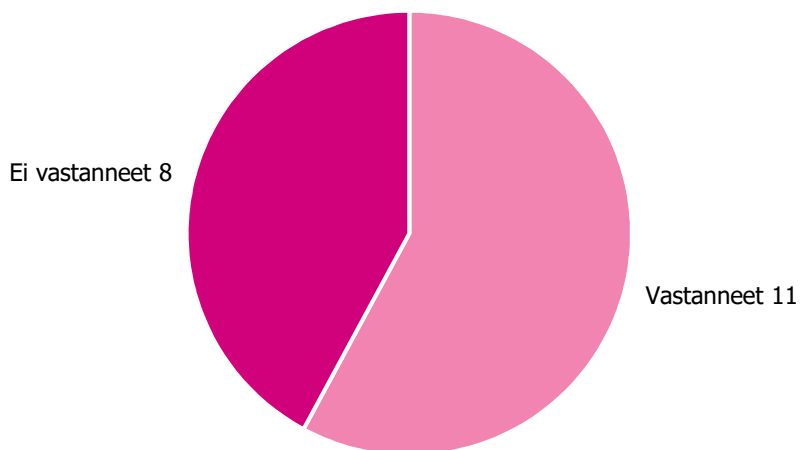
Tiedonkeruumenetelmänä käytin lisäksi sähköpostikyselyä, joka oli kaikille vastaajille samanlainen. Kyselytutkimuksella saadaan kerättyä tietoa kysymyksiin ennakkoon valitulta kohderyhmältä. Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa nykytilanteesta, millä tasolla Finavian lentoasemilla kuulutusmallien käyttö on ja onko esimerkiksi valmiita kuulutusmalleja tallennettu kuulutusjärjestelmiin. Ennen kysymyksiä olin kertonut opinnäytetyön aiheesta, jossa käsittelem lentoaseman poikkeustilanteiden kuuluttamis- ja viestintäohjetta. Lähetin sähköpostikyselyn 19 lentoasemalle terminaalin operatiivisesta toiminnasta vastaaville henkilöille. Sähköpostikyselyn lähetin seuraaville lentoasemille: Helsinki-Vantaa, Oulu, Turku, Tampere-Pirkkala, Rovaniemi, Vaasa, Kuopio, Joensuu, Ivalo, Jyväskylä, Kajaani, Maarianhamina, Kemi-Tornio, Kuusamo, Kokkola-Pietarsaari, Enontekiö, Savonlinna, Kittilä ja Pori. Halli ja Utti oli rajattu kyselystä pois, koska lentoasemille ei ole säännöllistä matkustajaliikennettä. Sähköpostikyselyn vastausaika oli kolme viikkoa. Ennen vastausajan päättymistä lähetin kyselyn uudelleen saadakseni lisää vastauksia. Sähköpostikyselyssä oli neljä kysymystä, joihin vastaaja sai vastata omin sanoin.

Sähköpostikysely oli lyhyt sisältäen viisi kysymystä. Vastaaminen siihen oli helppoa ja nopeaa, jotta vastauksia tulisi mahdollisimman monta.

Kolmas käyttämäni menetelmä oli benchmarking eli vertailumenetelmä. Menetelmän tarkoituksena on tehdä arviointia vertailtavan organisaation toimintaan tai prosesseihin. Vertailtava kohde voi edustaa samaa tai eri toimialaa. Tavoitteena on kehittää, parantaa ja löytää omaa toimintaa tukevia elementtejä ja päästä parempiin tuloksiin. Vertailua voi tehdä yritysvierailulla, mutta myös artikkeleiden, kirjojen ja Internet-sivujen avulla. Benchmarkkausta ei ollut tarkoitus alun perin käyttää tässä opinnäytetyössä, mutta halusin saada laajempaa näkökulmaa, koska sähköpostikyselyllä saadut kuulutusmallit olivat aika suppeat ja tavoitteena oli saada kuulutusmalleissa huomioitua tämän ajan mahdollisia uhkatilanteita. Vertailua tein kolmen eri tyyppisen organisaation nettisivuilla olevien kuulutusmallien ja hätätilanneohjeiden välillä. (Itä-Suomen yliopisto s.a.)

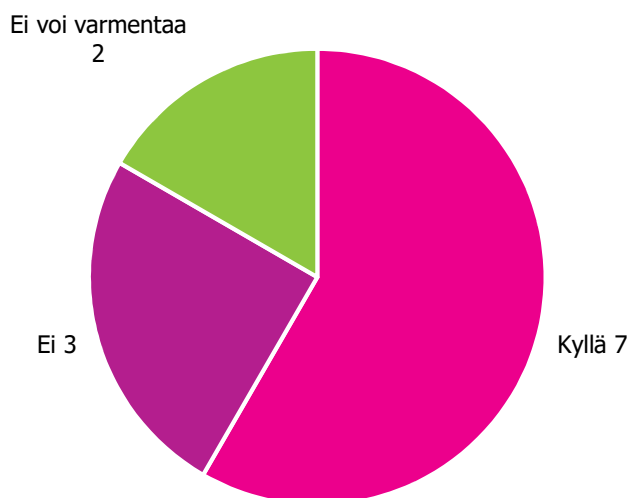
4.2 Sähköpostikyselyn tulokset

Vastauksia sähköpostikyselyyn tuli 12 kappaletta, 11 eri lentoasemalta. 11 vastausta tuli sähköpostilla ja yksi vastaus tuli suullisesti. Kokosin sähköpostikyselystä saamani vastaukset kysymyksittäin Excel-taulukkoon lopullista analysointia varten ja tein vastauksista tulkintaa helpottavia kuvia.



KUVIO 8. Sähköpostikyselyyn vastanneet. ($n=19$).

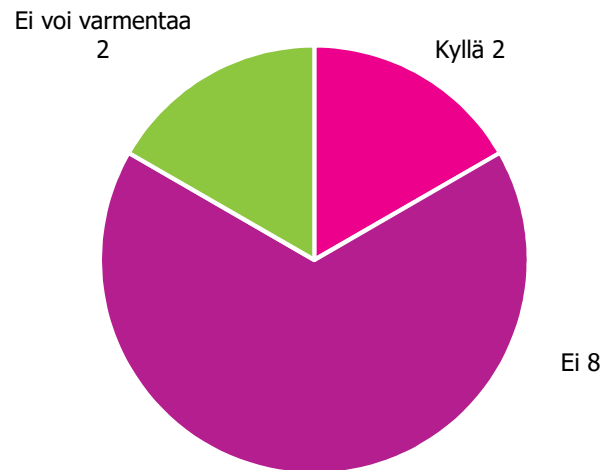
Ensimmäisellä kysymyksellä selvitin, onko lentoasemilla käytössä kuulutusohjeita. Vastauksissa tuli esille, että 7 lentoasemalla on käytössä ohjeita kuulutuksia varten. Kolmella kyselyyn vastanneista lentoasemista kuulutusohjeita ei ole. Kahden kyselyyn osallistuneen lentoaseman osalta vastauksia ei voi varmentaa tai vastausta ei saatu.



KUVIO 9. Nykytilanne, kuulutusohjeiden saatavuus lentoasemalla ($n=11$)

Pyysin kyselyssä lentoasemia lähettämään olemassa olevat kuulutusohjeet vastausten yhteydessä. Kuulutusohjeita sain kuudelta eri lentoasemalta. Osa kuulutusohjeista oli vain nauhoitettuna, joten niitä ei ollut mahdollista lähettää. Osa kuulutuksista oli nauhoitettuna sekä kirjallisena muodossa, mutta osassa kirjallisissa versioissa englannin kielistä osiota ei ollut kokonaisuudessaan tai sitä ei lähetetty. Osa lentoasemista käytti ohjeena lentoaseman pelastussuunnitelman liitteenä olevaa kuulutusohjetta. Kuulutussmallit poikkesivat toisistaan sisällöltään ja kattavuudeltaan. Viranomaisen puolesta tehtäviä kuulutussmalleja ei kuulutusohjeissa ollut.

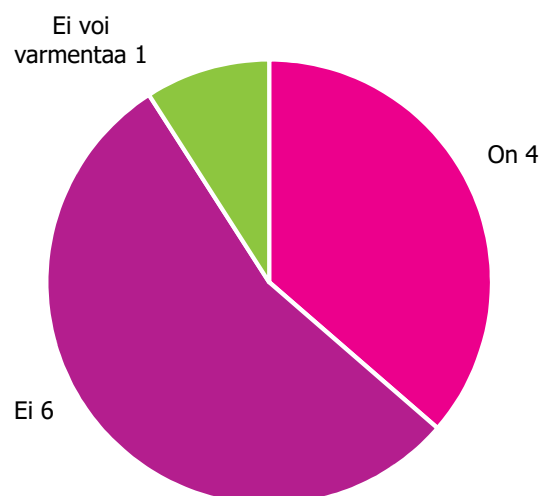
Toisella kysymyksellä selvitin valmiiden kuulutussmallien kattavuutta pommiuhka-, terrorismi- ja väkivaltatilanteissa, joihin poikkeuksetta liittyy evakuoinnin tarve. Skenaarioita näihin tilanteisiin on rajoittomasti, mutta tilanteissa käytettäviin kuulutuksiin voidaan sisällyttää turvallisuutta lisääviä asioita.



KUVIO 10. Kuinka kattavat kuulutusohjeet ovat, huomioidaanko niissä esimerkiksi pommiuhka, terrorismi tai muu väkivaltatilanne (evakuointi) ($n=11$)

Vastaajista 8 oli sitä mieltä että, lentoaseman kuulutusohjeet eivät ole riittävän kattavat ja kehitettävää olisi. Kahden kyselyyn osallistuneen lentoaseman osalta kysymystä ei voi varmentaa tai siihen ei ole vastattu. Kyselyyn vastanneista lentoasemista kahdella kuulutusohjeet ovat kattavat heidän tarpeisiinsa nähden. Yleiskuulutus evakuointiin löytyy kahdeksalta eri lentoasemalta, lisäksi osalla lentoasemista on tarkentava ohjeistus kuulutuksen tekemiseen evakuointitilanteessa, jos tilanne poikkeavaa standardikuulutusmallista. Useammalta lentoasemalta löytyy kuulutusohje seuraaviin poikkeustilanteisiin: automaattinen palohälytys, palohälytinlaitteita testataan aiheeton paloilmoitus ja evakuointi.

Kolmannessa kysymyksessä etsin vastausta kysymykseen, onko kuulutusfraseja nauhoitettu valmiiksi kuulutusjärjestelmään.



KUVIO 11. Onko fraaseja nauhoitettu valmiiksi kuulutusjärjestelmään ($n=11$)

Vastanneista neljällä lentoasemalla on valmiita kuulutuksia tallennettuna ja kuudella ei valmiita nauhoituksia ole. Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen. Vastauksissa todetaan, että osa ei ollut

varma olisiko valmiita automaattisia kuulutuksia mahdollista tehdä olemassa olevaan kuulutusjärjestelmään. Kyselystä käy ilmi, että yhden vastanneen lentoaseman kuulutusjärjestelmässä kuulutukset on mahdollista laittaa päälle etäyhteydellä, jolloin kuulutuslaitteen luona ei ole välttämätöntä olla. Osa vastaajista tiedottaa poikkeustilanteissa ilman nauhoitteita ja malleja vallitsevan tilanteen mukaan.

4.3 Benchmarkkauksen tulokset

Kuulutusmallit ja hätätilanneohjeet tähän vertailumenetelmään valitsin eri puolilta maailmaa. Halusin samalla hieman perehtyä, millaisiin hätätilanteisiin valituissa kohteissa on valmistauduttu. Benchmarkkaukseen valitsin kolme Internet-sivustoa, jotka eroavat selkeästi toisistaan. Vertailumenetelmää tein Klaxonin julkaisemasta englannin kielisestä Standard Message Library -oppaasta. Klaxonin tuotteita ovat ääni- ja valohälyttimet. Toinen vertailukohde oli Yhdysvalloissa sijaitseva kiinteistöyhtiö Lincoln Property Company, joka on julkaissut valmiiksi nauhoitetut kuulutusmallit tulipalo- ja hätätilannevies-tintään. Kolmas vertailukohde oli Australiassa Perthissä sijaitsevan Läntisen Australian yliopiston hätätilanne menettelyt. (Klaxon 2013; Lincoln Property Company 2018; The University of Western Australia 2018.)

Vertailin olemassa olevia kyselytutkimuksella saatuja kuulutusmalleja toisiinsa sekä valitsemieni organisaatioiden kuulutusmalleihin. Klaxonin kuulutusmallit olivat lyhyitä, ytimekkäitä ja käskeviä, joten ne sopivat mielestäni vähemmälle ihmismäärälle tai äärimmäisessä hätätilanteessa käskyttämiseen. Klaxonin kuulutusmallit, eivät ainakaan kaikissa kuulutuksissa käytettäviksi soveltuisi saman mallisina Lentoasemaympäristöön. Kiinteistöyhtiö Lincoln Property Companyn kuulutusmallit ovat kohteliaita kuulutuksia ja osaltaan sopivat käytettäväksi lentoasema ympäristöön. Hätätilanteessa käytettäväksi ne ovat liian pitkiä. Erityisesti silloin, mikäli kuulijat eivät puhu äidinkielenään englantia, voi kuulutuksen ymmärtää väärin tai kuulutuksesta ei saa selvää kuin osittain. Läntisen Australian yliopiston hätätilanne menettelyt olivat erittäin kattavat. Ohjeet oli jaettu 13 eri kategoriaan, joissa oli toimintaohjeet eri tilanteiden varalle. Benchmarkkaus selkeytti ajatuksia tulevista kuulutusmalleista ja millaiset kuulutusmallit toimivat parhaiten täällä Suomessa ja lentoasema ympäristössä.

4.4 Kehitysehdotukset

Haastatteluiden ja teorian tiedon perusteella kuulutusmalleissa oli tärkeää huomioida selkeys, ymmärrettävyys ja kuulutukseen reagointi. Kuulutuksen tulee herättää kuulijan huomio ja saada kuulija kuuntelemaan tiedotusta. Valmiiksi nauhoitetut kuulutukset olisivat selkeä-äänisiä ja oikein äännettyjä ainakin suomen ja englannin kielellä sekä tarpeen mukaan ruotsin kielellä. Kuulutusmallien lisäämiselle eri tilanteita varten oli tarve, koska poikkeustilanne alkaa yleensä nopeasti ja aikaa on käytössä vähän, jolloin on tärkeämpää käyttää aika muuhun kuin kuulutuksien miettimiseen. Poikkeustilanteita ei voi etukäteen ennakoida eikä aavistaa ja sopivaa kuulutusmallia ei välttämättä olekaan käytössä. Valmiiksi suunnitellut kuulutusmallit kuitenkin tukevat kuulutuksen suunnittelussa hektisessä tilanteessa. Haastattelussa ylikonstaapeli Taskinen (2018-03-29) piti ajatusta mahdollisena, että tulevaisuudessa viranomaisen puolesta tehtäviä kuulutusmalleja voitaisiin ennakkoon suunnitella ja valmistella. Tässä opinäytetyössä niitä ei toteutettu.

Koska jokainen poikkeustilanne on erilainen, on vaihtoehtopaikkoja poikkeustilanteissa tiedottamiselle hyvä pohtia. Tiedotuspaikalla on senkin takia merkitystä, koska tilanne voi olla henkilökunnalle henkisesti kuormittava. Kuuluttaminen tulisi olla mahdollista tehdä rauhallisesta paikasta. Mikäli kuulutuspaikka on sidottu johonkin tiettyyn tilaan, tulisi kuulutuspaikkoja olla useita, koska poikkeustilanne voi sattua missä lentoaseman osassa tahansa. Kuulutuspaikkojen kartoittaminen ja testaaminen ennakoon on hyvä huomioida poikkeustilanteita varten. Kun evakuointi on tehty, tiedottamisen keinot ovat erilaiset eikä tutussa ympäristössä voida enää toimia. Kuulutusten aktivoinnin mahdollisuus etänä, esimerkiksi matkapuhelimella, parantaisi valmiuksia tehdä kuulutuksia mistä vain myös evakuointitilanteessa. Kun kuulutusten aktivointi on paikasta riippumatonta, se nopeuttaa tiedottamista ja sen voi tehdä henkilökunnasta kuka vain. Vähintään englannin ja suomen kieliset kuulutusmallit tulee olla saatavilla useammassa paikassa myös paperiversiona, koska esimerkiksi sähköttömässä tilanteessa kuulutusjärjestelmä ei välttämättä toimi. Tilanteesta riippuen tiedottaminen voi olla myös suusanallista, jolloin tiedottaminen tehdään tapahtumapaikalla.

Valmiita kuulutusmalleja voisi vielä jatkokehittää, jolloin valmiit kuulutukset luettaisiin nauhalle ja samat nauhoitukset olisivat käytössä koko lentoasema verkostossa. Jokaisella lentoasemalla kuuluisi sama kuulutusääni. Kuulutuksissa olisi selkeä fraseologia, etenkin poikkeustilanteissa, joissa kuulutusten selkeys on ymmärrettävyyden takia ensiarvoisen tärkeää. Valmiiden nauhoitusten käyttö edellyttäisi yhtenäistä kuulutusjärjestelmää.

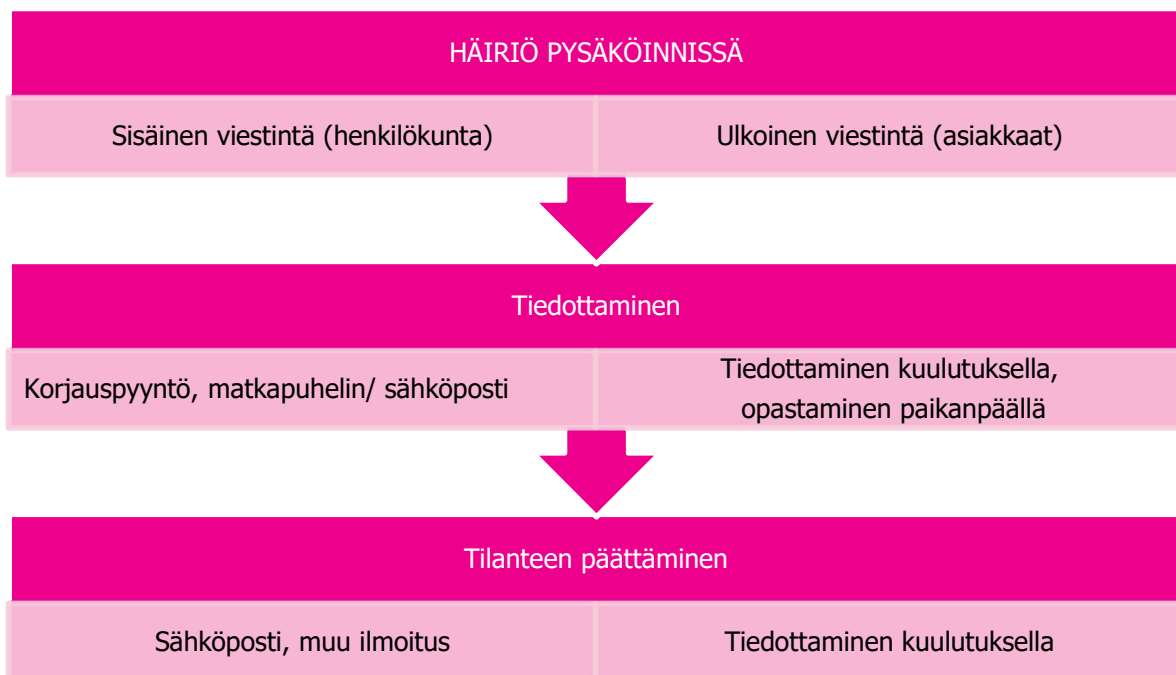
5 KUULUTUSMALLIEN KEHITTÄMINEN

Sähköpostikyselyyn tulleissa vastauksissa kommentoitiin kuulutusmallien päivittämisen tärkeyttä, mikä tuki päivittämisen tarpeellisuutta. Haastatteluista ja teoriasta tulleet huomiot poikkeustilanteen kuormittavuudesta ja ihmisten käyttäytymisestä vahvistivat myös kuulutusmallien tärkeyttä poikkeustilanteissa. Kuulutusmallit ja käytännöt kuuluttamiseen eroavat toisistaan eri lentoasemien välillä. Kansainvälinen toimintaympäristö asettaa kuulutuksille lisäksi kielivaatimuksen vähintään suomen ja englannin kielellä, joita myös käytetään tässä opinnäytetyössä kehitetyissä kuulutusmalleissa.

Lentoasemien välillä kuulutusohjeistus on osittain yhteneväinen, mutta päivittämisen tarpeessa ja tiettyiltä osin puutteellinen. Kuulutusmalleja on valtakunnallisesti käytössä, mutta pääasiassa kuulutuksissa keskitytään poikkeustilanteista palohälytystilanteisiin ja evakuointikuulutuksiin. Vastauksista kävi ilmi, että kuulutusmallien välillä löytyy eroja kyselyyn osallistuneiden lentoasemien välillä. Nykytilanteeseen verrattuna kuulutusmalleja pitää mielestäni olla enemmän, mikä helpottaa poikkeustilanteessa työskentelyä, kun aikaa ei mene kuulutuksien miettimiseen. Nykytilanteessa poikkeustilanteista, varsinkin hätä- ja kriisitilanteissa voi olla vaikeaa keskittyä luomaan uutta. Pitäisi pysyä rauhallisena kuormittavassa tilanteessa ja hoitaa samalla muut poikkeustilanteeseen kuuluvat tehtävät. Kuulutusmalleista saa tukea, vaikka lukisi ne suoraan paperista kuulustilanteessa. Mikäli kuulutukset saa nauhoitettua etukäteen, riittää poikkeustilanteessa, kun valitsee vain oikean kuulutuksen.

Kerätty aineisto tuo kuulutusmallien kehittämiseksi useita eri näkökulmia. Kuulutusmallien suunnittelussa huomioin teorian, haastattelut, sähköpostikyselyt ja benchmarkkauksen eli vertailukehittämisen, jotka menetelminä tukivat toisiaan kuulutusmallien kehittämisessä. Kaikki käytetty aineisto oli hyödyksi tässä opinnäytetyössä. Aineisto oli tukena kuulutusmallien suunnittelussa ja kuulutusten rakenteiden huomioimisessa. Tilanteen vakavuus, ihmisten toimintakyky, laitteiston äänentoisto ja sähkönsaanti, ovat avainasemassa, kuinka ne vaikuttavat poikkeustilanteessa. Tiedottaminen on nykyaikana äärimmäisen tärkeää, sitä pitää olla ja siihen pitää valmistautua. Sähköpostikyselyistä saatuja kuulutusmalleja hyödynsin osittain, niiden kuulutusten kohdalla, jotka ovat vuosien saatossa hyväksi havaittuja, toimivia ja käytössä olevia.

Olemassa olevat kuulutusmallit ja -ohjeet toimivat pohjana kehittämiseksi, joihin lähdin keräämään aineistosta tietoa ja pohtimaan uusia malleja. Kuulutusmallien nykytilanteen selvittämisen ja olemassa olevien kuulutusmallien analysoinnin jälkeen, tein erilaisia skenaariokortteja. Skenaariokorteissa hahmottelin mahdollisia tulevaisuuden poikkeustilanteita sekä tilanteeseen kuuluvaa sisäistä ja ulkoista tiedottamista.



KUVIO 12. Malli skenaariokortista.

Kehittämistyön alussa hahmottelin tarvittavia kuulutusmalleja skenaariokorteista. Halusin vahvistaa omaa näkemystä ja käyttää vielä benchmarkkausta, jolla vertailin kahden eri organisaation kuulutusmalleja sekä yhden organisaation hätätilanneohjeita. Vertailin organisaatioiden kuulutusmalleja ja hätätilanneohjeita suunnittelemiini kuulutusmalleihin. Benchmarkkaus vahvisti kuulutusmallien osalta, millainen tiedottaminen lentoasemaympäristössä toimii. Halusin pitää kuulutusmallit mahdollisimman selkeinä, ymmärrettävinä ja helposti luettavina. Kuulutusmallit noudattelevat kuvion 7 mukaista mallia.

Jaottelin tekemäni kuulutusmallit neljään eri ryhmään:

- yleiset tilannekuulutukset
- häiriötilanteet
- kriisi- ja hätätilanteet
- vaaratilanteet

Ryhmiin sisällä jaottelin kuulutusmalleja vielä eri poikkeustilanteiden mukaan.

Suunnittelemissani kuulutuksissa ei ole lentoasemalla käytettävää ammattisanastoa ja ne noudattelevat sivulla 19 olevan kuvion 7 kuulutusmallin muotoa. Tärkeimmät tavoitteet kuulutusmalleja luotaessa olivat sisältö, ymmärrettävyys, selkeys ja että tuleva kuulutus huomioitaisiin ja sitä jäätäisiin kuuntelemaan. Kuulutuksen alussa haetaan huomio kuuntelijaan, kerrotaan mitä on tulossa, mitä on tapahtumassa ja miten tilanteessa toimitaan. Hätätilanteita varten olevia kuulutuksia olisi hyvä toistaa kaksi- kolme kertaa peräkkäin, jotta tieto tavoittaisi kuulijan oikealla tavalla.

Teoriasta ja haastatteluista saatu tieto ihmisen tavasta reagoida poikkeustilanteessa vaikutti kuulutusmallien suunnittelussa niiden selkeyteen. Lisäksi tärkeää oli, että kuulutuksesta selviää tiedotettava

asia, mutta se pysyy lyhyenä ja ytimekkäänä. Lentoaseman ympäristö on haastava äänentoistojärjestelmälle. Tiloissa on taustamelua ja hälinää ja lisäksi joissakin paikoissa voi esiintyä kaikua. Lyhyt ja selkeä kuulutus on helpompi ymmärtää, vaikka äänentoisto ja kuuluvuus olisi huono. Joihinkin aihepiireihin tein kaksi vaihtoehtoa, joita voi käyttää poikkeustilanteissa tilanteen vakavuudesta riippuen. Mitä suuremmasta hädestä on kysymys, sitä lyhyemmäksi ja käskevämmäksi kuulutus muuttuu. Poikkeustilanteissa, varsinkin äärimmäisissä hätätilanteissa aikaa voi olla vähän ja esimerkiksi hätätilanneevakuoinnissa jokainen sekunti on tärkeä. Pitkiä kuulutuksia ei ole mahdollista jäädä kuuntelemaan, mikäli niitä on tilanteessa mahdollista edes käyttää.

Kuulutusmallit jäävät toimeksiantajan käyttöön ja niitä ei tässä raportissa julkaista. Kuulutusmalleja tullaan testaamaan lentoaseman pelastus- ja onnettomuusharjoituksissa.

6 SISÄINEN JA SIDOSRYHMIEN VÄLINEN VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEESSA

Poikkeustilanneviestintä on kohtaamistilanne, jossa erilaisia viestintäkanavia hyödynnetään sidosryhmien välillä. Lentoasemalla suoritettavat tehtävät jakautuvat useille eri toimialoille ja yrityksille, mikä luo haasteita sisäiseen viestintään. Sisäisen viestinnän tiedonkulku on tärkeässä osassa kriisinhallintaa poikkeustilanteessa. Tiedon pitää kulkea kaikille poikkeustilanteessa osallisena oleville nopeasti, luotettavasti ja riittävän kattavasti, jotta toimintaa voidaan mukauttaa tilanteen mukaan ja tilanteeseen kuuluvat tehtävät saadaan aloitettua. Kun sisäinen viestintä saavuttaa osapuolet ajoissa, voidaan välttää mahdollisia lisävahinkoja. Tietoa tarkennetaan tilanteen edetessä sidos- ja kohderyhmille. Viranomaisviestintä on tärkeässä osassa poikkeustilanteen hallinnassa ja vastuussa viranomaisviestinnästä. Huh-tamaa (2008, 8) toteaaakin pro gradu -tutkielmassaan Kriisiviestinnän teemat ja toiminta lentoaseman kriisitilanteessa, että kriisiviestintään ei ole olemassa vakio-ohjeita, mutta toimiminen on kuitenkin helpompaa, kun tietyt pelisäännöt on mietitty etukäteen. (Juholin 2017, 263.)

Poikkeustilanteiden kriisiviestintää pitää harjoitella ja suunnitella pelastus- ja onnettomuusharjoittelussa. Lentoaseman toimintaan vaikuttavat EASA:n määräykset, jonka mukaan yhteistoimintaharjoituksia viranomaisten ja lentoaseman yhteistyökumppaneiden kanssa on järjestettävä vuosittain. Luomalla skenaarioita ja mielikuvia tilanteista, joissa viestintää tarvitaan, saadaan kokemusta, kuinka todellisessa tilanteessa viestintä onnistuu ja mitä puutteita tulee esille. Viestintää varten voidaan laatia kriisiviestintäkortti (Liite 1.) ja valmiita tekstiviesti- ja someryhmiä. Kuuluttaminen on yksi vaihtoehto nopeaan tiedottamiseen niin sisäisessä kuin ulkoisessakin viestinnässä ja tiedottamisessa. Viestintä- ja kuulutusohje vaatii päivitystä säännöllisin väliajoin, koska tilanteet maailmassa muuttuvat ja uusia poikkeus- ja uhkatilanteita syntyy. Tekniikan kehittymisen ja uusien menetelmien myötä, myös viestinnän keinot ja mahdollisuudet kehittyvät. (Sisäasiainministeriö s.a., 45; EASA 2018.)

Viestinnän keinot

Poikkeustilanteessa tärkeintä on ihmisten auttaminen, pelastaminen sekä suojaaminen ja vahinkojen laajenemisen ehkäiseminen. Kriisinviestintäkorttiin kerätään vastuuhenkilöiden puhelinnumerot ja muut tärkeät yhteystiedot, jotka ovat tarpeellisia yllättävän poikkeustilanteen sattuessa. Yritys voi sisäisesti sopia, ketkä viestintäkorttia pitävät mukanaan. Tärkeät numerot on hyvä olla lisäksi tallennettuna matkapuhelimeen. (Iivari 2012, 204.)

Matkapuhelin viestinnänvälineenä toimii yksittäisille henkilöille tiedotettaessa, poikkeustilanteessa se on kuitenkin hidas viestintäkeino. Ensihoidon kenttäjohtaja Puranen (2018-04-23) kertoi kokemuksestaan viestinnän matkapuhelimella olevan hitaampaa verraten viestintään Virvellä (tarkempi kuvaus Virvestä seuraavalla sivulla), jolla kerrottavan asian kuulee samalla kertaa useampi henkilö ja vastaaminen on yhden napin painalluksen takana. Kriisitilanteessa ongelmaksi voi tulla matkapuhelinverkon ylikuormittuminen, kun ihmiset yrittävät yhtä aikaa soittaa ja matkapuhelinverkko tukkeutuu. Matkapuhelin toimii sähkökatkon sattuessaakin niin pitkään kuin akussa riittää virtaa. Mobiiliverkkojen toimivuus sähkökatkon aikana on noin 3-6 tuntia. Koulutuskoordinaattori Katajisto (2018-03-28) toi haastattelussa esille huomionarvoisen asian, julkisten puhelinnumeroiden tukkeutumisesta. Kaikki haluavat

saada lisätietoja samaan aikaan ja tilanteessa työntekijän on hankalaa tietää, mitkä saapuvat puhelut ovat sillä hetkellä tärkeitä numeroita, joihin pitäisi vastata. (Karhu ym. 2008, 118.)

Ryhmäviestit WhatsApp-, Messenger-, Snapchat- ja tekstiviestisovelluksilla nopeuttavat viestintää, kun tietoa saadaan nopeasti useille henkilöille yhtä aikaa edellyttäen, että henkilöt huomaavat viestin saapumisen. Viestejä olisikin hyvä olla ainakin osittain valmiiksi hahmoteltuna, koska poikkeustilanteessa hermostuneisuus ja paniikki vaikeuttavat viestin kirjoittamista. Lisää ongelmia tulee, jos yhteydet eivät toimi ja ihmisillä ei ole mahdollisuuksia käyttää erilaisia viestintäsovelluksia.

Virve on viranomaisverkossa toimiva viranomaisten ja muiden toimijoiden työkalu tilannejohtamiseen ja yhteistyöhön. Virven ominaisuuksia ovat suojatut ryhmä- ja yksilöpuhelut, hätäkutsut ja lyhytsanomat. Virven avulla oikea tilannetieto saavuttaa tiedon tarvitsijat nopeasti. (Erillisverkot s.a.)

Radiopuhelimet

Radiopuhelin tavoittaa samalla taajuudella olevat samanaikaisesti. Mitään ei tarvitse kirjoittaa ja asia voidaan kertoa puhumalla nopeasti ja helposti. Radiopuhelimet ovat akkukäyttöisiä, joten toimintavarmuus sähköttömässä tilanteessa on hyvä. Radiopuhelimet toimivat suojaamattomassa verkossa, joten tietosuojan vuoksi ne eivät sovi kaikkeen viestintään.

Palvelukeskuksen ja sidosryhmien välinen viestintä on kuvattu tarkemmin toimeksiantajalle jäävässä raportissa. Raportti on salattu ja sitä ei tässä opinnäytetyössä julkaista.

POHDINTAA OPINNÄYTETYÖSTÄ

Tämä opinnäytetyö oli kehittämistyö, jossa oli tavoitteena kehittää lentoaseman poikkeustilanteissa ulkoisessa viestinnässä käytettäviä kuulutusmalleja. Muuttuneet uhkatilanteet maailmalla ja Suomessa vaikuttivat osaltaan tämän kehittämistyön aloittamiseen. Sähköpostikysely vahvisti omia havaintoja kuulutusmallien kehittämistarpeesta, joita oli havainnoitu myös lentoasemalla pidetyssä lento-onnettomuus harjoituksessa. Tällä hetkellä lentoasemaverkostolla ei ole käytössä täysin yhtenäisiä kuulutusmalleja. Tämän kehittämistyön tuloksena syntyneet kuulutusohjeet ja mallit olisivat samanlaatuiset ja yhtenäiset koko lentoasemaverkostossa, mikäli ne otetaan käyttöön.

Kuulutusmallien myötä terminaalissa toimivilla palvelukeskuksen työntekijöillä on paremmat valmiudet toimia poikkeustilanteissa ja lentoasemalla olevat asiakkaat saavat tasalaatuisia palvelua vaikeissa ja ennalta arvaamattomissa tilanteissa. Kehittämistyön tuloksena syntyneet kuulutukset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä, kuulutettaessa suomen kuin englannin kielellä. Haastatteluissa ja teoriaosassa tuli esille monet asiat, jotka vaikuttavat kuulutusmalleissa. Halusian lähteiden avulla etsiä erilaisia näkökulmia, jotka vaikuttavat kuulutusmallien kehittämisessä. Työn edetessä eteen tuli asioita, joita ei etukäteen osannut ajatella. Yksi tärkeä asia esimerkiksi on poikkeustilanteen vaikutus ihmisten reagoititapaan. Poikkeustilanne voi vaikuttaa niin asiakkaan kuin henkilökunnankin kykyyn toimia kuormittavassa ja henkisesti raskaassa tilanteessa, jossa on monia päällekkäisiä tehtäviä hoidettavana. Kuulutukset poikkeustilanteissa ovat pieni osa kokonaisuudesta, mutta toimii osaltaan tärkeänä tiedottamisen keinona.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi kehittää ja pohtia poikkeustilanteissa palvelukeskuksen viestinnän keinoja sisäisessä viestinnässä. Kehittämisosio on tarkoitettu toimeksiantajan käyttöön ja on salattu kokonaan pois tästä opinnäytetyöstä. Muutamia havaintoja esiin tuodakseni, kyseessä olevat poikkeustilanteet ovat harvinaisia. Poikkeustilanteiden kuulutusmalleja tarvitaan tositilanteessa harvoin tai ei koskaan. Harjoittelu ulkoisen- ja sisäisen tiedottamisen kannalta on tärkeää, jotta toimintaprosessit ovat tositilanteessa selkeät ja hallinnassa. Sisäisen viestinnän keinoja on hyvä aika ajoin testata, ovatko ne riittävät, esimerkiksi nykyajan vaatimukset huomioiden. Tiedonkulun nopeus on tärkeää sisäisessä viestinnässä, jotta ulospäin jaettava tieto on faktaa ja oikea aikaista eikä huhuille tällöin anneta tilaa, kun tiedottaminen ulospäin on nopeaa. Tämä kehittämisosio vahvisti näkemyksiä, kuinka sisäistä viestintää tulisi palvelukeskuksen näkökulmasta kehittää.

6.1 Luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioidessani, olen löytänyt luotettavia lähteitä, jotka tukevat tätä kehittämistyötä useasta eri näkökulmasta. Teoriaosuus kuvaa mielestäni hyvin poikkeustilanteen aikajaksoa, joka on tässä kehittämistyössä toiminnan osalta lyhyt aika. Se hetki, jonka aikana tehdyt päätökset vaikuttavat poikkeustilanteen etenemiseen. Kriisiviestinnästä teoriaa on paljon saatavilla. Opinnäytetyössä ratkaisevinta oli kuitenkin tilanteen alkamishetki ja muutamat alku minuutit, joihin teoriatietoa ei ollut paljon saatavilla. Haastattelut toivat teorian lisäksi perspektiiviä tuohon lyhyeen ajan-

jaksoon. Mielestäni olen onnistunut haastateltavien valinnoissa ja saanut haastatteluista aineistoa riittävästi. Kaikki haastatteluun pyydetty henkilöt suostuivat haastateltaviksi. Sähköpostikyselyn lähetin 19 lentoasemalle, joista vastaus tuli 11 lentoasemalta. Vastauksista sai riittävän kuvan, mikä tilanne kuulutusmallien nykytilanne tällä hetkellä on. Mikäli vastaajia olisi ollut enemmän, nykytilanteesta ja olemassa olevista kuulutusmalleista olisi saanut vielä paremmin kuvan. Työn kehittämismenetelmien osalta en tekisi mitään toisin. Haastatteluihin olisin voinut vielä sisällyttää Finavian viestintäyksikön haastattelun ja saada näkökulmaa heiltä, mutta aikataulu tuli kuitenkin vastaan. Kuulutusmallien jatkokäyttöä ajatellen olen kuitenkin vielä yhteydessä viestintään, mikäli kuulutusmalleja aiotaan ottaa käyttöön. Sähköpostikyselyn ajankohta osui varsinkin pohjoisessa sijaitsevien lentoasemien joulun- ja talvisesonkiin. Rauhallisempi ajankohta olisi voinut tuoda vastauksia enemmän. Toisaalta lähes jokainen kyselyyn vastannut piti kuulutusmallien kehittämistä tärkeänä ja toivoivat saavansa ne käyttöön työn valmistuttua. Työn toimeksiantaja piti aihetta tärkeänä ja oli tukena tässä kehittämistyössä.

6.2 Oma oppiminen ja tulevaisuus

Opinnäytetyöprosessi on ollut opettavainen kokonaisuus ja olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen. Opinnäytetyöprosessissa olen pysynyt suunnittelemani aikataulussa. Lentoasematoimintaa säätelee monet lait ja asetukset, lisäksi lentoaseman toiminnoissa on mukana useita eri tahoja. Mikä on tuonut oman haasteensa kehittämistyön loppuunsaattamisessa. Olen oppinut hallitsemaan ja ymmärtämään kehittämistyön kokonaisuuden. On ollut tärkeää löytää oikeanlaisia ja luotettavia lähteitä ja olen niissä mielestäni onnistunut alkuhankaluuksien jälkeen. Turvallisuusasiat ovat minulle tuttuja asioita, joiden parissa työskentelen päivittäin. Poikkeustilanne voi alkaa milloin tahansa, siihen et voi valmistautua edellisenä päivänä. Voi myös olla, että poikkeustilannetta ainakaan isossa mittakaavassa ei tule koskaan tapahtumaan. Varautuminen on kuitenkin tehtävä etukäteen miettimällä skenaarioita ja valmistelemalla ne asiat, jotka ovat mahdollisia tehdä etukäteen. Harjoittelu on iso osa varautumista. Kun poikkeustilanne alkaa, toimitaan tilanteen mukaan ja etukäteen harjoitellut asiat palautuvat mieleen, jolloin toiminta on selkeämpää ja sujuvampaa. Omassa työssä valmiit kuulutusmallit nopeuttavat tiedottamista ja vähentävät työ poikkeustilanteessa.

Turvallisuusasiat ovat nykyaikana otettava huomioon kaikessa. Itse koen, että tämän opinnäytetyön myötä ymmärrän poikkeustilanteiden kokonaisuuden, ennakkoinnin ja harjoittelun tärkeyden paremmin. Ei voi myöskään liikaa korostaa, kuinka tärkeässä roolissa jokainen poikkeustilanteessa oleva osapuoli on. Kokonaisuuden kannalta pitää sekä sisäisen- ja ulkoisen viestinnän olla kunnossa, jotta jokainen tilanteessa oleva olisi ajan tasalla tapahtumista ja toimintaa pystytään organisoimaan tarpeen mukaan. Sisäisen viestinnän kehittämisen osuus oli tärkeä toimeksiantajan ja palvelukeskuksen kannalta ja siksi halusin kehittää sitä ja pitää sen mukana tässä opinnäytetyössä. Tämän kehittämistyön myötä valmiuteni toimia poikkeustilanteissa ovat paremmat.

Kuulutusmallien ja palvelukeskuksen sisäisen viestinnän osalta vien kehittämis ehdotukset eteenpäin Kuopion lentoaseman johdolle ja keskustelen tarkemmin työn käyttömahdollisuuksista Finaviassa. Kuulutusmalleja ja palvelukeskuksen sisäisen viestinnän kehittämisosiota testataan tulevaisu yhteistoimintaharjoituksissa.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AIR NAVIGATION SERVICES FINLAND 2018. Tietoa ANS Finlandista. [Viitattu 2018-04-15.] Saatavissa: <https://www.ansfinland.fi/fi>
- AIRPRO. Airpro – Maapalveluista matkustamoon. [Viitattu 2018-04-17.] Saatavissa: <http://www.airpro.fi/fi/>
- BRUUN, Kalevi 2018-04-09. Palomestari. [Haastattelu.] Kuopio: Pohjois-Savon pelastuslaitos.
- EASA 2018. Easy access rules for aerodromes. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: <https://www.easa.europa.eu/document-library/general-publications/easy-access-rules-aerodromes-regulation-eu-no-1392014>
- ERILLISVERKOT s.a. Tietoliikenne. [Viitattu 2018-02-16.] Saatavissa: <https://www.erillisverkot.fi/palvelut/tietoliikenne/virve>
- EUR-LEX 2018. Siviili-ilmailun turvaaminen: EU:n laajuiset säännöt [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-01-17.] Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=LEGISSUM:tr0028>
- FINAVIA 2016a. Finavian viestintä kriisitilanteessa [sisäinen tiedote]. Sijainti: Toivala: Finavia Oyj:n Avianet [intranet].
- FINAVIA 2016b. Uutishuone. [Viitattu 2018-04-12.] Saatavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2016/kuopion-lentoasemalla-lento-onnettomuusharjoitus-lauantaina>
- FINAVIA 2016c. Vastuullisuusraportti [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-01-27.] Saatavissa: https://finavia.stage.wunder.io/sites/default/files/documents/Finavia%20Vastuullisuusraportti%202016%20-%20Finavia%2BVastuullisuusraportti%2B2016_0.pdf
- FINAVIA 2018d. Tietoa Finaviasta [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-05-14.] Saatavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/liiketoiminnot>
- FINAVIA s.a. Kuulutusohje poikkeustilanteissa [ohje]. Sijainti: Toivala: Finavia Oyj:n Avianet [intranet].
- HAMMALUND, Claes-Otto 2010. Kriisikeskustelu. 2. päivitetty laitos. Helsinki: Tietosanoma.
- HUHTAMAA, Leena 2008. Kriisiviestinnän teemat ja toiminta lentoaseman kriisitilanteessa. Vaasa: Vaasan yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Progradu -tutkielma. [Viitattu 2017-01-27.] Saatavissa: Tritonia, Vaasan tiedekirjasto.
- IIVARI, Pekka 2012. Matkailun turvallisuus. [Viitattu 2018-03-31.] Saatavissa: <http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=6a01c43a-d21a-4ea9-a871-b63267d0f26b>
- ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO s.a. Laatu. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: <https://www.uef.fi/benchmarking>
- JUHOLIN, Elisa 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Helsinki: Infor.
- KARHU, Matti, HENRIKSSON, Arto 2008. Skandaalit & Katastrofit käytännön kriisiviestintäopas. Helsinki: Infor.
- KATAJISTO, Mikko 2018-03-28. Koulutuskoordinaattori. [Haastattelu.] Siilinjärvi: Finavia.
- KLAXON 2013a. Audible & Visual Signaling. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: <http://www.klaxonsignals.com>
- KLAXON s.a. Standard message library [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: <http://www.klaxonsignals.com/images/Products/docs/datasheet/440.pdf>
- KORTESUO, Matleena 2016. Riko lasi hätätilanteessa. 1.painos. Helsinki: Kauppakamari 2016.
- KOSUNEN, Harri 2018-04-05. Station manager. [Haastattelu.] Toivala: RTG Ground Handling Oy.

- KUNTALIITTO 2009. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-02-11.] Saatavissa: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=306
- LINCOLN PROPERTY COMPANY 2018. Emergency procedures [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: <http://hallofthestates.info/pdf/PreRecordedMessages.pdf>
- MERGOLD, Aune 2018-03-28. Palvelupäällikkö. [Haastattelu.] Toivala: Finavia Oyj.
- MURAJA, Oskari 2018-03-22. Vuoro esimies. [Haastattelu.] Toivala: Finavia Oyj.
- PURANEN, Marko 2018-04-23. Ensihoidon kenttäjohtaja. [Haastattelu.] Kuopio: Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri.
- SUOJELUPOLIISI 2017. Terrorismin torjunta ja ääri liikkeet [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-10-26.] Saatavissa: http://www.supo.fi/terrorismintorjunta/terrorismin_uhka-arvio
- TALOUSELÄMÄ 2018. Suomeenkin Halutaan Lentovero – Rokottaisi Finnairia [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-05-15.] Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/suomeenkin-halutaan-lentovero-rokottaisi-finnairia/4b857f0f-cedc-3bd7-addf-8510b144aff1>
- TASKINEN, Juha 2018-03-29. Ylikonstaapeli. [Haastattelu.] Kuopio: Itä-Suomen poliisilaitos.
- THE UNIVERSITY OF WESTERN AUSTRALIA 2018. Emergency procedures. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: http://www.safety.uwa.edu.au/incidents-injuries-emergency/procedures?SQ_BACKEND_PAGE=main&backend_section=am&am_section=edit_asset&assetid=1706947&asset_ei_screen=contents&sq_link_path=&sq_asset_path=1706947#firesmoke
- TIIMI AKATEMIA 2017. Peste- ja swot-analyysit strategian työkaluina [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-05-15.] Saatavissa: <http://esseepankki.tiimiakatemia.fi/peste-ja-swot-analyysit-strategian-tyokaluina/>
- TRAFI 2017. Säädökset [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-05-14.] Saatavissa: <https://www.trafi.fi/ilmailu/saadokset>
- TRAFI 2017. Tietoa Trafista [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-11-17.] Saatavissa: https://www.trafi.fi/tietoa_trafista
- TUKES 2004. Turvallisuus [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-01-20.] Saatavissa: <http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/2.%20Hotellien%20ja%20ravintoloiden%20turvallisuusohje.pdf>
- TYÖ- JA ELINKEIONOMINISTERIÖ 2018. Matkailu kasvaa ja uudistuu. [Viitattu 2017-02-11.] Saatavissa: <http://tem.fi/matkailu>
- VALTIONEUVOSTON KANSLIA 2013. Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. [Viitattu 2018-01-06.] Saatavissa: http://vm.fi/documents/10616/1093242/M0113_Valtionhallinnon+viestint%C3%A4+h%C3%A4iri%C3%B6tilanteissa+ja+poikkeusoloissa.pdf/885ccedc-0cd0-4ae6-9352-80143dbb7781?version=1.0
- WILSON IHRIG 2017. Improving Intelligibility of Airport Terminal Public Address Systems. [Viitattu 2018-05-05.] Saatavissa: <https://www.nap.edu/read/24839/chapter/1>

