

# Matkailukeskus Ylläksen asiakasturvallisuusmanuaali



Latvala, Aleks

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Matkailukeskus Ylläksen asiakasturvallisuusmanuaali

Aleksi Latvala  
Turvallisuusalan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2010

Aleksi Latvala

### Matkailukeskus Ylläksen asiakasturvallisuusmanuaali

Vuosi 2010 Sivumäärä 25

---

Tämän toimintakeskeisen opinnäytetyön aiheena oli luoda matkailukeskus Ylläkselle internet - asiakasturvallisuusmanuaali. Tämän projektiluonteisen työn tilaajana oli Lapin Yliopisto ja se toteutettiin osana laajempaa Lapin Yliopiston EU-rahoitteista Ylläksen turvallisuus- ja ympäristöpainotteista laadunkehittämiskokonaisuutta v. 2008-2011. Tämän laajemman hankkeen johdosta Ylläkselle perustettu alueen toimijoista koostuva turvallisuustiimi näki tarpeen asiakasturvallisuusmanuaalin luomiselle ja hankkeen vetäjä Tarja Tammia tarjosi aiheen opinnäytetyölle.

Turvallisuustiimin oma-aloitteisuuden lisäksi turvallisuusmanuaalin luomisen ja julkaisemisen perusteena voidaan nähdä myös lainsäädännöllisiä perusteita sekä viestinnällisiä tarpeita. Esimerkiksi kuluttajaturvallisuuslaki ottaa kantaa asiakkaan informoimisesta etukäteen tietystä tuotteeseen tai palveluun liittyvistä turvallisuusasioista. Tarjoamalla asiakkaille turvallisuusohjeistusta voidaan samalla viestiä myös alueen aktiivisesta turvallisuustyöstä.

Turvallisuusmanuaalin luotiin tiiviissä yhteistyössä Ylläksen yrittäjien kanssa, jolloin lopputuloksesta tuli parhaiten juuri Ylläksen alueen asiakkaita sekä yrittäjiä palveleva kokonaisuus. Turvallisuusmanuaali koostuu latu-, rinne- ja moottorikelkkailun turvallisuusohjeista ja ne tarjoavat asiakkaille niin toimintaan valmistavaa kuin toiminnan aikanakin tarvittavaa informaatiota sen turvallisuudesta.

Asiasanat: Matkailuturvallisuus, Asiakasturvallisuusmanuaali, Turvallisuusohjeistus

Aleksi Latvala

**Creating internet safety instructions to customers of ski resort Ylläs**

Year	2010	Pages	25
------	------	-------	----

---

This operationally-based thesis is a project report about creating internet safety instructions to customers of Ylläs. This project was assigned by the University of Lapland and the user of the product is the Ylläs Travel Association. The project was a part of the University of Lapland's larger quality and safety program in the area of Ylläs. The Safety instructions are going to be published on the Ylläs website where customers are able to see easily how to prepare, for example, for a snowmobile safari. The safety instructions are based on statutory responsibilities and communicational needs and they also show Ylläs companies' initiative in safety work.

The project has been executed in close collaboration with local organizations by interviewing them and studying their safety plans. The theory of the website information was also studied to create functional internet safety instructions. It took almost one year to finish the project and it required to spending a great deal of time in Ylläs. The final product includes safety instructions in three sections: cross-country skiing, snowmobile safaris and safety in ski slopes and it will be on the internet during the year 2010.

Key words: Safety of tourism, Customer safety manual, Safety instructions

## Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Projektin tausta, tarve ja menetelmät .....	6
	2.1 Turvallisuusmanuaali internetissä .....	6
	2.2 Metodi ja menetelmät .....	8
	2.3 Projektioorganisaatio .....	9
3	Tavoitteiden asettaminen .....	10
4	Turvallisuusmanuaalin luomisprosessin kuvaus.....	11
	4.1 Suunnittelu- ja valmisteluvaihe .....	13
	4.2 Lähdemateriaalin hankinta ja analysointi .....	14
	4.3 Turvallisuusmanuaalin luominen ja työn arviointi .....	14
5	Turvallisuusmanuaali .....	15
	5.1 Turvallisuusmanuaalin suunnittelu internetiin .....	15
	5.2 Turvallisuusmanuaalin osa-alueet .....	16
	5.2.1 Latuturvallisuusohjeet .....	17
	5.2.2 Rinneturvallisuusohjeet .....	18
	5.2.3 Moottorikelkkailun turvallisuusohjeet .....	20
6	Projektin ja sen tuotoksen arviointi .....	21
	6.1 Projektin arviointi.....	21
	6.2 Turvallisuusmanuaalin arviointi .....	22
7	Omien tavoitteiden toteutuminen ja keskeiset huomiot projektista .....	22
	Lähteet .....	24
	Taulukko-otsikkoluettelo .....	25

## 1 Johdanto

Tämä työelämälähtöinen opinnäytetyö on projektiraportti matkailukeskus Ylläksen asiakasturvallisuusmanuaalin luomisesta, josta käytän myöhemmin raportissa nimitystä turvallisuusmanuaali. Projektin tilaajana toimi Lapin Yliopisto ja turvallisuusmanuaalin käyttäjänä on Ylläksen Matkailuyhdistys Ry. Ylläksen matkailukeskus sijaitsee Kolarissa ja se on levittäytynyt Ylläs -tunturin ympärille. Ylläksellä on muun muassa kaksi laskettelukeskusta, 330 kilometriä hiihtolatuja sekä useita moottorikelkkoja vuokraavia yrityksiä. Asiakkaille on siis tarjolla monenlaista omatoimista sekä ohjattua tekemistä, joissa turvallisuus on tärkeässä roolissa. Esimerkiksi hiihtoladut ja moottorikelkkareitit kulkevat osittain erämaassa joten tapaturman sattuessa apu voi olla hyvinkin kaukana.

Näiden turvallisuusohjeiden tarjoaminen asiakkaille on tarpeellista monestakin näkökulmasta. Yrittäjät viestittävät tekevänsä aktiivista työtä turvallisuuden eteen, kun taas asiakkaat lukemalla ja noudattamalla näitä annettuja ohjeita, voivat viettää lomansa turvallisemmin Ylläksellä. Ihmiset pääsevät nykyään internetiin melkein missä vaan joten Ylläksen internetsivut ovat hyvä kanava tarjota turvallisuusohjeistusta.

Tässä raportissa on kerrottu Ylläksen turvallisuusmanuaalin luomisprosessi vaiheineen. Ensimmäisissä kappaleissa kerrotaan perusteet projektille sekä esitellään sen suorittamisessa käytetyt menetelmät sekä sille asetetut tavoitteet. Kappaleessa neljä ja viisi esitellään ensin turvallisuusmanuaalin luomisprosessi vaiheineen yleisellä tasolla, jonka jälkeen osa-alueiden valmistuminen kuvataan tarkemmin osa-alue kerrallaan. Kappaleessa kuusi arvioidaan sekä projektin että manuaalin onnistumista ja kappaleessa seitsemän kootaan yhteen huomiot projektista kokonaisuudessaan.

## 2 Projektin tausta, tarve ja menetelmät

Ensimmäisen idean opinnäytetyön suorittamisesta Ylläksellä sain hissipelastusharjoituksen yhteydessä vuonna 2007. Lapin Yliopiston koulutuspäällikkö Tarja Tammia esitti ajatuksen projektiluonteisen opinnäytetyön tekemisestä osana laajempaa Lapin yliopiston hanketta: Ylläksen turvallisuus- ja ympäristöpainotteista laadunkehittämiskokonaisuutta v. 2008-2011 (Lapin Yliopisto 2009). Tammian ehdotus kuulosti mielenkiintoiselta ja päätin jo silloin tekeväni opinnäytetyön Ylläksellä, kunhan vain sopiva aihe löytyisi. Syksyllä 2008 Tammia oli yhteydessä minuun ja tarjosi opinnäytetyölleni aiheen: Ylläksen asiakasturvallisuusmanuaali. Ajatuksena oli, että turvallisuusmanuaali sisältäisi turvallisuusohjeistusta ohjeistusta asiakkaille matkailukeskuksen eri osa-alueilta ja että se julkaistaisiin Ylläksen uusiutuvilla internetsivuilla.

Päätös projektin suorittamisesta oli helppo aikaisemman kokemukseni pohjalta. Ylläksen alue oli osittain jo minulle tuttu, koska olen ollut siellä asiakkaana, ollut mukana toteuttamassa muutamia turvallisuusprojekteja ja toiminut hiihdonopettajana. Halusin tarjota omaa turvallisuusalan osaamistani Lapin Yliopiston sekä koko Ylläksen alueen käyttöön ja samalla luoda kontakteja paikallisiin toimijoihin. Matkailuturvallisuus on kiinnostava ja haastava aihe turvallisuusosalalla ja onnistunut projekti voisi tuoda uusia työtarjouksia alueelta.

### 2.1 Turvallisuusmanuaali internetissä

Turvallisuusmanuaali on ajankohtainen aihe Ylläksellä käynnissä olevan edellä mainitun Lapin yliopiston hankkeen johdosta ja sen avulla Ylläs haluaa viestiä asiakkailleen panostuksestaan turvallisuustyöhön. Asiaksmäärien kasvaessa, turvallisuusmanuaalilla halutaan tehdä ennaltaehkäisevää työtä turvallisuuden eteen, kohottaa Ylläksen imagoa sekä kehittää alueen turvallisuuskulttuuria. (Walín-Jatkola 2009.)

Ylläksen Matkailuyhdistys Ry, josta käytän myöhemmin raportissa nimeä Ylläksen Matkailuyhdistys, ylläpitää [www.yllas.fi](http://www.yllas.fi) internetsivuja, joilla turvallisuusmanuaali julkaistaan. Näiden internetsivujen kävijämäärät ovat lisääntyneet viime vuosina ja se koetaan hyväksi tiedonvälityskanavaksi Ylläksellä. Ylläksen Matkailuyhdistyksen toimitusjohtaja Tiina Walín-Jatkola kertoo internetsivujen olevan tärkein väline Ylläksen tiedottamisessa, koska siellä informaatio on suurten ihmismassojen nähtävillä ja siihen pääsee tutustumaan, vaikkei olisi juuri tulossakaan Ylläkselle. (Walín-Jatkola 2009.) Samoilla linjoilla internetsivujen toimivuudesta tiedonvälittämisessä ovat myös Keränen, Lamberg ja Penttinen, jotka toteavat verkkosivujen hyötyinä asiakkaiden tavoittamisen helposti ympäri maailmaa. Internetsivut ovat aina avoimia ja asiakas saa palvelua juuri silloin, kun hänelle parhaiten sopii. (Keränen, Lamberg, Penttinen 2003, 17). Walín-Jatkola (2009) perustelee internetsivujen valikoitumista turvallisuusmanuaa-

lin julkaisukanavaksi niiden helpolla päivitettävyydellä; esitteet vanhentuvat nopeasti. Verhelän (2007, 147) mukaan ohjelmapalveluyrityksissä onkin jo huomattu internetsivujen käyttökelpoisuus muun muassa toiminnan turvallisuuden ja henkilökunnan osaamisen viestimisessä asiakkaille. Juuri näitä Verhelän mainitsemia asioita pyritäänkin tuomaan asiakkaiden tietoisuuteen turvallisuusmanuaalin avulla.

Matkailukeskuksen toimintaan ja sen turvallisuuteen liittyy monia lakeja ja asetuksia, etenkin ohjelmapalveluiden osalta. Laki kulutushyödykkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta 30.1.2004/75, toiselta nimeltään kuluttajaturvallisuuslaki, asettaa turvallisuusvelvoitteita ohjelmapalveluyrittäjille. Näitä velvoitteita ovat muun muassa huolellisuusvelvoite, tietojen hankkimisen, vaarojen tunnistamisen ja niistä ilmoittamisen sekä vaarojen torjumisen velvoitteet. Tämän projektin kannalta olennaisin edellä mainituista velvoitteista on asiakkaan informoiminen, jonka tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa riittävän määrän tietoa tuotteen tai palvelun turvallisuudesta osto- tai kulutus päätöksen tekoa varten. (Verhelä 2007, 76, 82-84.) Turvallisuusmanuaalin voidaan nähdä olevan osa vaarojen torjumisen velvoitetta, mikäli sen avulla pystytään lisäämään asiakkaiden turvallisuustietoutta.

Kuluttajaturvallisuuslain nojalla annetussa Valtioneuvoston asetuksessa kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (10 §, 2004/613) määritellään tarkemmin palvelusta ennakolta annettavat tiedot, mikäli ne ovat tarpeellisia palveluksen terveydelle tai omaisuudelle aiheuttaman vaaran torjumiseksi. Asetuksen 10 §:ssä on annettu kahdeksankohtainen luettelo palvelusta ennakolta annettavista tiedoista. Tätä kahdeksankohtaista luetteloa hyödynnettiin myös turvallisuusmanuaalin aihesisällön suunnittelussa painottaen hieman eri asioita ohjatuissa palveluissa kuin omatoimisesti tapahtuvassa toiminnassa. (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004/613.)

Koska kuluttajaturvallisuuslaki ei määrittele yksityiskohtaisesti turvallista toimintaa palvelujen tuottamisessa ja toteuttamisessa, on Kuluttajavirasto julkaissut ohjeita ohjelmapalveluiden turvallisuudesta, kuten Ohjeet laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi 10.11.2003 ja Ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi 5.9.2004. Kuluttajaviraston ohjeet eivät ole sellaisenaan yrityksiä suoraan velvoittavia, mutta valvontaviranomainen noudattaa tarkastuksissa ja toiminnan valvomisessa näitä ohjeita. Verhelä toteaaakin, että käytännössä Kuluttajaviraston ohjeet määrittävät turvallisuuden minimitason tai eräänlaisen hyväksyttävyytason palvelulle. Kuluttajaturvallisuuslain mukaan palvelun tarjoaja vastaa siitä, että palvelu on turvallinen ja Verhelän mukaan voidaankin todeta, että Kuluttajaviraston ohjeita tulee noudattaa. (Verhelä 2007, 104).



## 2.2 Metodi ja menetelmät

Vilkan ja Airaksisen mukaisesti tämä työelämälähtöinen opinnäytetyö on suoritettu projektityyppisenä. Heidän mukaansa projekti on tavoitteellinen ja tietyn ajan kestävä prosessi, joka on onnistuakseen suunniteltava, organisoitava, toteutettava, valvottava, seurattava ja arvioitava tarkasti. Vilka ja Airaksinen mainitsevat myös, että projekti voi olla osa isompaa hanketta, kuten se tässä opinnäytetyössä on osa Lapin yliopiston Ylläs-hanketta. (Vilka & Airaksinen 2003, 47-48.) Ruuska (2007, 19) esittää projektin koostuvan joukosta ihmisiä ja resursseja, jotka kootaan tilapäisesti yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää kiinteän budjetin sekä aikataulun puitteissa. Nämä projektin tunnusmerkit täyttyvät tässä opinnäytetyössä ja ilmenevät raportin myöhemmissä luvuissa.

Matkailualan kirjallisuuteen tutustuminen loi pohjan projektin suunnittelulle ja toteuttamiselle. Lisäksi se auttoi ymmärtämään matkailukeskuksen turvallisuuden vaikuttavia tekijöitä ja yrittäjien velvoitteita. Näitä kirjallisuuslähteitä olivat muun muassa Matkailualan turvallisuuspassi -kurssin koulutusmateriaali sekä Pauli Verhelän vuonna 2007 julkaistu kirja Matkailun ohjelmalveluiden turvallisuus. Tiedonhankintamenetelminä projektissa käytettiin edellä mainittuja kirjallisuuslähteitä, avoimia haastatteluja, havainnointia sekä aineiston analyysiä joista kerrotaan tarkemmin seuraavaksi.

Koska projekti oli tarkoitus toteuttaa tiiviissä yhteistyössä paikallisten yrittäjien kanssa, yhdeksi tiedonhankintamenetelmäksi valikoitui näiden yrittäjien avoin haastattelu (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 198). Kuten Hirsjärvi ym. esittävät, haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa ja sen suurimpana etuna pidetään joustavuutta aineiston hankinnassa. Vaikka Hirsjärvi ym. käsittelevät haastattelua tutkimuksen työkaluna, toimii se myös tässä projektissa tiedonhankintamenetelmänä hyvin, koska haastattelutilanne mahdollistaa saatavien tietojen syventämisen saman tien tarkentavien kysymysten avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 193-194.) Hirsjärvi ym. (2007, 198) toteavat avoimen haastattelun olevan hyvin lähellä keskustelua ja se on tämältyyppisessä projektissa helppo tapa lähestyä sidosryhmiä ja selvittää heidän näkemyksiään aiheeseen liittyen. Projektissa suoritettavat avoimet haastattelut toteutuivatkin hyvin vapaamuotoisena keskusteluna aiheesta ja useaan eri otteeseen projektin eri vaiheiden aikana.

Hirsjärvi ym. esittävät yhtenä tiedonhankintamenetelmänä havainnoinnin jonka avulla selviää, mitä todella tapahtuu. Havainnoinnin etuna on välittömän ja suoran tiedon saaminen yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. (Hirsjärvi ym. 2007, 201-202.) Tässä projektissa kohderyhmän eli asiakkaiden havainnoimisen avulla hankittiin tietoa heidän käyttäytymisestään ja sitä kautta turvallisuusmanuaalin sisältöä kohdennettiin tarpeen mukaan. Havainnoinnin useista menetelmistä käytettiin Hirsjärveä ym. (2007, 203, 205-206)

soveltaen vapaamuotoista ja osallistuvaa havainnointia, mikä tarkoittaa esimerkiksi rinneturvallisuuden osiossa asiakkaiden tarkkailua rinteessä turvallisuuden näkökulmasta.

Aineiston analyysi toteutui tässä projektissa sidosryhmien tarjoamien turvallisuusasiakirjojen pohjalta ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Turvallisuusasiakirjoilla tarkoitetaan tässä raportissa kaikkea turvallisuuteen liittyvää materiaalia, mitä yrittäjät projektin käyttöön tarjosivat, kuten esimerkiksi pelastussuunnitelmat sekä rinneturvallisuusasiakirjat. Erityisesti kiinnitettiin huomiota riskien arviointiin sekä jo valmiina oleviin turvallisuusohjeistuksiin, niin henkilökunnalle kuin asiakkaillekin.

Turvallisuusasiakirjojen analysoiminen valittiin menetelmäksi, koska jo edellä mainittujen Kuluttajaviraston ohjeiden mukaan yrityksillä on oltava olemassa tietyt turvallisuusasiakirjat sisältövaatimuksineen (Verhelä 2007, 104, 108-113). Turvallisuusasiakirjojen lakisääteisyys perusteella voitiin siis olettaa, että kyseiset asiakirjat olisivat yrityksillä olemassa ja ne olisivat samankaltaisia niin laadullisesti kuin sisällöllisestikin. Tällöin turvallisuusmanuaalin kannalta olennaisten tietojen hahmottuminen ja sekä niiden luotettavuus tuli tarkistettua. Projektin sidosryhmillä nämä asiakirjat olivat kunnossa ja aineiston analyysiin saatiin riittävästi vertailumateriaalia.

### 2.3 Projektioorganisaatio

Projektioorganisaatio muodostettiin Ruuskan (2007, 21) mallia soveltaen ja se on esitetty vastualueineen taulukossa 1. Projektioorganisaatio oli kooltaan pieni, joten rooleja yhdisteltiin parhaaksi katsotulla tavalla. Projektin asettaja Lapin Yliopiston koulutuspäällikkö Tarja Tammi ja projektipäällikkö Aleksis Latvala muodostivat johtoryhmän, joka vastasi projektin päätöksenteosta. Projektipäällikkö vastasi päivittäisestä päätöksenteosta ja yhteydenpidosta projektioorganisaatiossa sekä työn toteutusprosessista, koska kyseessä oli pieni projekti (Ruuska 2007, 137). Ruuskan (2007, 137) määrittelemät projektiryhmä, viiteryhmä ja laaturyhmä yhdistyivät tässä projektissa sidosryhmiksi, joita olivat Ylläksen Matkailuyhdistys jäsenyrityksineen sekä Ylläksen turvallisuustyöryhmä. Projektioorganisaatio on esitelty taulukossa yksi.

Rooli projektissa	Vastuualue
Projektin toimeksiantaja / Johtoryhmä -Lapin Yliopisto, Koulutuspäällikkö Tarja Tammia	Projektin asettaminen, seuraaminen sekä resurssien hallinta
Projektipäällikkö / Johtoryhmä -Aleksi Latvala	Projektin toteutus ja päätöksenteko yhdessä johtoryhmän kanssa
Sidosryhmät - Ylläksen Matkailuyhdistys (turvallisuusmanuaalin käyttäjä)  - Ylläksen turvallisuustyöryhmä  - Ylläksen Matkailuyhdistyksen jäsenet	Turvallisuusmanuaalin raamien asettelu ja valmiin tuotoksen vieminen internetiin  Lähdemateriaalin tarjoaminen projektin käyttöön sekä turvallisuusmanuaalin edistymisen arviointi sen eri vaiheissa oman erityisosaamisensa pohjalta  Lähdemateriaalin tarjoaminen projektin käyttöön

Taulukko 1: Turvallisuusmanuaalin projektiorganisaatio

### 3 Tavoitteiden asettaminen

Ruuskan (2007, 274-275) mukaan projektille voidaan määritellä erilaisia tavoitteita kuten sisällölliset ja laadulliset tavoitteet, toteutukselliset tavoitteet, taloudelliset tavoitteet ja ajalliset tavoitteet. Nämä edellä mainitut tavoitteet määriteltiin projektin johtoryhmässä kuunnellen myös Ylläksen Matkailuyhdistyksen tavoitteita. Sisällöllisenä tavoitteena manuaalilla oli sen monipuolinen turvallisuusohjeistus asiakkaiden tarpeisiin, jota voitaisiin hyödyntää myös henkilökunnan koulutus- ja perehdyttämismateriaalina.

Lisäksi tavoitteena oli päivittää sekä yhtenäistää jo ennestään Ylläksen internetsivuilla ollut turvallisuusmateriaali yhden turvallisuus -otsikon alle. Ylläksen Matkailuyhdistyksen erityistoi-veena oli, että kaikki sen aktiiviset jäsenyritykset pääsevät mukaan projektiin sidosryhmän ominaisuudessa. Toteutuksellisenä tavoitteena oli luoda turvallisuusmanuaali tiiviissä yhteis-työssä alueen yrittäjien kanssa, jolloin lopputulos tulisi vastaamaan juuri Ylläksen alueen

tarpeita. Projektin aikatauluksi määriteltiin 9.2.2009-30.11.2009, mutta sovittiin myös aikataulun joustavuudesta tarvittaessa.

Ruuska esittää tavoitteiden tärkeysjärjestyksen vaihtelevan sen mukaan, kenen näkökulmasta niitä tarkastellaan. Esimerkiksi tilaajalle on tärkeää aikataulujen ja kustannusarvioiden pitävyys, kun taas käyttäjien näkökulmasta tärkeää on itse projektin tuloksena syntyvä tuote ja sen ominaisuudet. (Ruuska 2007, 274-275.) Johtoryhmän keskusteluissa tärkeimmäksi tavoitteeksi nousi turvallisuusmanuaalin laatu ja monipuolisuus, aikataulusta oltiin valmiita joustamaan laadun takaamiseksi. Projektipäällikkönä asetin tavoitteeksi projektin onnistuneen läpiviennin ja muiden osapuolten asettamien tavoitteiden täyttämisen lopputuotoksella. Lisäksi tavoitteenani oli oppia tuntemaan mitä turvallisuus on ja mitä se merkitsee Ylläksen matkailukeskukselle sekä oppia tiedonvälittämisestä internetin avulla.

#### 4 Turvallisuusmanuaalin luomisprosessin kuvaus

Tässä kappaleessa kerrotaan turvallisuusmanuaalin laatimisprosessi pääpiirteittäin jaettuna kolmeen eri vaiheeseen:

1. Suunnittelu- ja valmisteluvaihe
2. Lähdemateriaalin hankinta ja analysointi
3. Turvallisuusmanuaalin luominen ja työn arviointi

Taulukossa kaksi esitellään turvallisuusmanuaalin luomisprosessin eteneminen ajankohdan ja työvaiheen mukaan sekä mainitaan työvaiheeseen osallistuneet henkilöt. Työvaiheen suorittamispaikka esitetään, jotta lukijalle selviää kuinka paljon fyysistä sitoutumista Ylläksen alueeseen projektin suorittaminen on vaatinut.

Aika	Työvaihe	Osallistujat	Paikka
Lokakuu 2008	Projektin aiheen saaminen ja sen valinta	Tarja Tammia, Aleks Latvala	Vantaa
Marraskuu 2008	Alustava ehdotus turvallisuusmanuaalin sisällöstä tilaajalle ja suullinen sopimus projektin suorittamisesta	Tammia, Latvala	Vantaa/Ylläs
Tammikuu 2009	Matkailuturvallisuuden kirjallisuuteen tutustuminen  Projektisuunnitelman laatiminen	Latvala	Vantaa/Ylläs
Helmikuu 2009	Projektisuunnitelman esittäminen toimeksiantajalle ja kirjallisen sopimuksen laatiminen projektista	Latvala, Tammia, Turvallisuustyöryhmä	Ylläs
Maaliskuu 2009	Turvallisuusmanuaalin rungon suunnittelu	Latvala	Vantaa
Huhtikuu-toukokuu 2009	Sidosryhmien haastattelu ja lähdemateriaalin hankinta  Turvallisuustyöryhmän kokouksiin ja koulutuksiin osallistuminen	Latvala, Sidosryhmät	Ylläs

Toukokuu- marraskuu 2009	Turvallisuusmanuaalin internet- version luominen lähdemateri- aalin pohjalta  Sidosryhmien arvioiden analy- sointi ja turvallisuusmanuaalin viimeistely niiden pohjalta	Latvala, Turvalli- suustyöryhmä	Vantaa/Ylläs
Marraskuun- joulukuu 2009	Valmiin turvallisuusmanuaalin palauttaminen toimeksiantajal- le ja Ylläksen Matkailuyhdistyk- selle	Latvala	Ylläs

Taulukko 2: Turvallisuusmanuaalin luomisprosessin kuvaus

#### 4.1 Suunnittelu- ja valmisteluvaihe

Projektin suunnittelu- ja valmisteluvaihe käynnistyi lokakuussa 2008, kun Lapin Yliopiston Koulutuspäällikkö Tarja Tammia antoi projektin aiheeksi Ylläksen asiakasturvallisuusmanuaalin. Tehtyänä turvallisuusmanuaalin sisällöstä alustavan ehdotuksen, sitä käsiteltiin palaverissa Ylläksellä yhdessä Tammian kanssa marraskuussa 2008. Sisältöä muokattiin toimeksiantajan toiveita vastaavaksi, minkä jälkeen tehtiin suullinen sopimus projektin suorittamisesta sekä aikataulusta. Tästä alkoi varsinaisen projektin suunnittelu ja valmistelu matkailuturvallisuuden kirjallisuuden tutustumisella. Projektin suunnittelussa käytettiin apuna Ylläksen internet-sivujen tarjoamaa informaatiota matkailukeskuksesta, jonka lisäksi havainnoitiin Ylläksen ympäristöä asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Näin saatiin kartoitettua turvallisuusmanuaaliin tarvittavia osa-alueita asiakkaan näkökulmasta sekä tulevia lähteitä turvallisuusmanuaalin osa-alueille.

Matkailuturvallisuuden kirjallisuuden tutustuttaessa hyväksi lähteeksi osoittautui Pauli Verhelän kirja Matkailun ohjelmalveluiden turvallisuus, josta löytyi runsaasti tietoa muun muassa matkailun ohjelmalveluiden tuotannosta, siihen liittyvästä turvallisuusjohtamisesta sekä riskienhallinnasta ja ohjelmalveluiden turvallisuudesta yleisesti. Teokseen tutustumalla matkailun ohjelmalveluiden sääntely tuli tutuksi sitä koskevien lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden myötä. (Verhelä 2007). Lähdekirjallisuuden tutustuttaessa käsiteltiin asioita juuri Ylläksen matkailukeskuksen näkökulmasta, mikä helpotti huomattavasti työn osa-alueiden hahmottumista projektisuunnitelmaan.

Helmikuussa 2009 esiteltiin valmis projektisuunnitelma toimeksiantajalle ja projektin suorittamisesta laadittiin kirjallinen sopimus. Samalla esitettiin projektisuunnitelma lyhyesti myös Ylläksen turvallisuustyöryhmälle, joka oli projektin tärkein lähde- sekä palautekanava. Helmikuussa aloitettiin lähdemateriaalin hankkimisen rinne- ja moottorikelkkailuturvallisuuden osa-alueiden kohdalta. Lisäksi käytiin keskustelua Ylläksen internetsivuja ylläpitävän Ylläksen Matkailuyhdistyksen toimitusjohtajan Tiina Walin-Jatkolan kanssa turvallisuusmanuaalin sisällöstä ja heidän vaatimuksistaan sen rakenteeseen liittyen.

#### 4.2 Lähdemateriaalin hankinta ja analysointi

Maaliskuussa 2009 turvallisuusmanuaalille tehtiin alustava runko aihe- ja otsikkotasolla sekä jaettiin eri osa-alueet omiksi kokonaisuuksikseen, kuten esimerkiksi latu- ja rinneturvallisuus. Turvallisuusmanuaalin rungon suunnittelussa käytettiin apuna Valtioneuvoston asetusta kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (2004/613). Asetuksen 10 §:ssä on kahdeksankohtainen luettelo kuluttajalle ennakolta annettavista tiedoista, jos ne ovat tarpeen palvelusta aiheutuvien vaarojen torjumiseksi. (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 2004/613.)

Tämän kahdeksankohtaisen luettelon vaatimusten pohjalta manuaaliin poimittiin asioita, jotka olivat yleisiä kaikkien kyseistä toimialaa harjoittavien yrittäjien kesken. Näitä yleisiä asioita olivat esimerkiksi palveluun osallistumisen vaatimukset sekä rajoitteet, ennakkovalmistautuminen, varusteet ja toimintaohjeet onnettomuuksien varalta. Yksityiskohtaisemmista toimintatavoista ja ohjeista, esimerkiksi moottorikelkkojen tekniikasta, tiedottaminen jätettiin yrittäjien itsensä vastuulle.

Huhti- ja toukokuun aikana haastateltiin osa-alueiden sidosryhmiä ja hankittiin lähdemateriaalia turvallisuusmanuaalia varten. Haastatteluissa pyydettiin sidosryhmiltä arvioita suunnittelusta manuaalin alustavasta rungosta ja aiheisältö täydentyi hieman heidän arvioidensa perusteella. Haastattelujen lisäksi sidosryhmät tarjosivat lähdemateriaaliksi turvallisuusasiakirjojaan, joiden sovittiin pysyvän luottamuksellisina ja vain tämän projektin käytössä. Kaiken kaikkiaan saatiin kasaan runsaasti lähdemateriaalia latu-, rinne- ja moottorikelkkailuturvallisuuteen liittyen ja näin pystyttiin siirtymään seuraavaan vaiheeseen.

#### 4.3 Turvallisuusmanuaalin luominen ja työn arviointi

Touko- marraskuun välinen aika käytettiin turvallisuusmanuaalin lopullisen muodon työstämiseen lähdemateriaalin sekä verkkotekstin suunnittelun teoriaan perustuen. Koko tämän vaiheen ajan oltiin myös yhteydessä Ylläksen turvallisuustyöryhmän jäseniin, jotka arvioivat tie-

tämyksensä mukaan eri osa-alueiden sisältöä sekä manuaalin kokonaisuutta. Näin turvallisuusmanuaaliin saatiin sen eri työvaiheissa uusia näkökulmia ja ideoita, joiden pohjalta sitä voitiin parannella entisestään. Kappaleessa viisi esitellään tarkemmin turvallisuusmanuaalin rakentuminen ensin internet-materiaalin teoriaan pohjautuen, jonka jälkeen osa-alue kerrallaan sen valmistumisen lähteiden sekä asiantuntija-arvioiden pohjalta.

## 5 Turvallisuusmanuaali

Turvallisuusmanuaalin luomisessa keskityttiin materiaalin laadulliseen ja rakenteelliseen sopivuuteen internet-sivuille. Valmiin materiaalin internetiin siirtää Ylläksen Matkailuyhdistys, joka toteuttaa myös manuaalin graafisen ulkoasun. Tämän takia raportissa esitellään internetsivujen hyödyllisyyttä tiedonvälittämisessä sekä toimivan verkkotekstin elementtejä. Tässä kappaleessa esitellään myös turvallisuusmanuaalin kolme osa-aluetta: latu-, rinne-, kelkkailu- turvallisuusohjeet asiakkaille.

### 5.1 Turvallisuusmanuaalin suunnittelu internetiin

Lähtökohtana internet turvallisuusmanuaalin suunnittelulle käytettiin Keräsen, Lambergin ja Penttisen (2003, 42) esittämän teorian mukaista kohderyhmän sekä tarpeen määrittelyä. Turvallisuusmanuaalin kohderyhmänä ovat Ylläksen suomalaiset asiakkaat ja manuaalin tarpeen on määritellyt Ylläksen turvallisuustyöryhmä. Turvallisuusmanuaalin suunnittelussa tuli huomioida myös kohderyhmän tarpeet manuaalille: mihin tarkoitukseen se suunnitellaan ja mitä sillä on tarkoitus viestiä asiakkaille (Loiri & Juholin 2002, 85). Kuten raportin kohdassa 2.1 esiteltiin, turvallisuusmanuaalin on tarkoitus parantaa asiakkaiden turvallisuutta sekä viestiä samalla asiakkaille Ylläksen turvallisuustyöstä ja näin kohottaa matkailukeskuksen imagoa turvallisena paikkana lomailta. (Walim-Jatkola 2009.)

Internetmanuaalin suunnittelussa huomioitiin Keräsen ym. (2003, 52-53) näkemystä toimivasta verkkotekstistä, jonka mukaan näytöltä lukeminen on hitaampaa kuin paperilta. Lisäksi Keränen ym. (2003, 52-53) esittävät, että tekstiä on vaikeampi hahmottaa näytöltä kokonaisuutena erilaisten häiriötekijöiden ansioista, kuten heijastukset, näytön etäisyys ja tekstin vieriminen. Loiri ja Juholin (2002, 94) toteavat tietokoneen näytöltä lukemisen olevan lähempänä silmäilyä, kuin syvää lukemista, joten verkkosivujen tulisi olla mahdollisimman lyhyitä ja kompakteja. Manuaalin ohjeistukset ovatkin lyhyttä ja ytimekästä tekstiä, jotta niiden silmäileminen tietokoneen ruudulta olisi helppoa ja mielekästä lukijalle. Tekstin silmäilemistä ja oikean kohdan löytymistä on helpotettu selkeällä väliotsikoinnilla, jolla on myös pyritty herättämään lukijan mielenkiinto aiheeseen (Keränen ym. 2003, 52-53).



Edellä mainittujen lähteiden pohjalta johtoryhmä ideoi turvallisuusmanuaalille rakennesuunnitelman, jonka mukaan jokaisen osa-alueen pääotsikon alle kirjoitettiin lyhyt johdanto aiheeseen. Johdannon alle sijoitettiin varsinainen turvallisuusohjeistus alaotsikoihin jaettuna, joiden alta löytyy taas tarkempi ohjeistus. Eri osa-alueiden turvallisuusohjeistukset päätettiin pitää lyhyinä ja ytimekkäinä ja laittaa osa tiedoista linkkien taakse.

## 5.2 Turvallisuusmanuaalin osa-alueet

Turvallisuusmanuaalin yleiset suuntaviivat sekä osa-alueet määriteltiin johtoryhmässä projektin suunnitteluvaiheessa. Näitä osa-alueita määriteltiin useita ja vain osa niistä valmistui tämän projektin aikataulun puitteissa: latu-, rinne-, moottorikelkkailunturvallisuusohjeet. Muut määritellyt osa-alueet jäivät tekeille ja suoritettavaksi loppuun erillisenä projektina jälkeensä. Projektin edetessä oli kuunneltava myös Ylläksen Matkailuyhdistyksen kriteerit turvallisuusmanuaalille, koska he ylläpitävät Ylläksen internetsivuja, joilla turvallisuusmanuaali julkaistaan. Ylläksen Matkailuyhdistyksen toimitusjohtaja Tiina Walin-Jatkola (2009) esitti, että manuaalin on oltava tasapuolinen kaikkien toimijoiden osalta, eikä siinä käsitellä liian yksityiskohtaista tietoa, vaan ennemminkin yleisiä ja yhteisiä turvallisuusasioita, joita kaikki yritykset noudattavat. Nämä Ylläksen Matkailuyhdistyksen kriteerit kohtasivat johtoryhmän aiemmin asettamat suuntaviivat turvallisuusmanuaalille. Turvallisuusmanuaalin osa-alueiden luomisessa käytettiin hyväksi asiantuntijoiden arvioita niiden sisällöstä sekä rakenteesta kaikissa luomisprosessin vaiheissa. Taulukkoon kolme on koottu kaikki nämä asiantuntijatahot, joiden arviot esitellään tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

Latuturvallisuus	Rinneturvallisuus	Moottorikelkkailun turvallisuus
Ylläksen Matkailuyhdistys Ry: Toimitusjohtaja Tiina Walin-Jatkola	Hiihtokeskus Iso-Ylläs Oy: Rinnetoimintapäällikkö Mikko Virranniemi	Ylläs Adventures: Johanna Koivumaa
Lapin Yliopisto: Projektikoordinaattori Tapani Haapasaari	Hiihtokoulun johtaja Katri Salokuusi	Lapland Safaris: Asta Haaraaja Timo Taitto
Lapin pelastuslaitos: Palotarkastaja Risto Lakso	Hiihtokeskus Ylläs Ski Oy: Rinnetoimenjohtaja Tuomo Poukkanen	Kolarin kunta: Terveystarkastaja Tuulikki Luoma
Kolarin kunta: Terveystarkastaja Tuulikki Luoma	MediYlläs: Rinne-ensiapujen henkilöstö	Tunturin Kutsu: Kalevi Ahonen
Elinkeinoasiamies Tapio Niityranta	Kolarin kunta: Terveystarkastaja Tuulikki Luoma	
Tunturin Kutsu: Kalevi Ahonen	Tunturin Kutsu: Kalevi Ahonen	

Taulukko 3: Turvallisuusmanuaalin osa-alueita arvioineet asiantuntijatahot

### 5.2.1 Latuturvallisuusohjeet

Latuturvallisuusohjeiden pohjana käytettiin Ylläksen sivuilla olleita latuturvallisuusohjeita, jotka sisälsivät runsaasti hyödyllistä informaatiota. Nämä vanhat ohjeet olivat kuitenkin sekavassa järjestyksessä eivätkä helposti luettavissa joten ne järjesteltiin uudestaan loogisempaan järjestykseen sekä muokattiin luettavampaan muotoon. Latuturvallisuusohjeistukseen lisättiin myös rakennesuunnitelman mukainen lyhyt johdanto ja sitä täydennettiin tehtyjen havaintojen pohjalta.

Luotua latuturvallisuusohjeistusta arvioivat projektin sidosryhmät, joiden toimialaan latujen turvallisuus olennaisesti liittyy. Näitä sidosryhmiä olivat muun muassa Kolarin kunnan elinkei-

noasiamies Tapio Niittyraanta, Lapin Yliopiston Tapani Haapasaari, Lapin pelastuslaitoksen Risto Lakso sekä paikallinen turvallisuusalan yrittäjä Kalevi Ahonen. Näiden asiantuntijoiden arvioissa nousi esille uusia tärkeitä asioita, jotka lisättiin ohjeistukseen. Asiantuntijat esittivät ajatuksia muun muassa hiihtolatuksen sekä teiden ja moottorikelkkareittien risteysten turvallisuuden parantamiseen liittyen. Koska ohjeissa neuvotaan asiakkaita auttamaan muita hiihtäjiä tapaturman sattuessa, ohjeisiin ehdotettiin liitettäväksi ensiapuohjeita sekä linkki Suomen Punaisen Ristin internetsivuille. Tämän ehdotuksen pohjalta päätin projektipäällikkönä tehdä tähän ja kahteen muuhunkin osa-alueeseen lyhyen osa-aluekohtaisen tapaturman sattuessa ohjeen. Myös linkki SPR:n internetsivujen ensiapuohjeisiin vaikutti hyvältä idealta, koska siellä on tarkempia ohjeita eri tilanteisiin. Samalla itse Ylläksen turvallisuusohjeistus säilyisi lyhyenä ja ytimekkäänä rakennesuunnitelman mukaisesti.

Tämän linkki-idean pohjalta ideoin latuturvallisuusohjeiden perään myös muita Ylläksen sivujen sisäisiä linkkejä. Kohdassa jossa asiakasta kehoitetaan valitsemaan hiihtoreittinsä taitojensa mukaan, on perässä linkki Ylläksen latureittioppaaseen sekä latukarttaan. Kun ohjeen perässä on suora linkki karttaan, asiakkaan ei tarvitse enää erikseen etsiä latukarttaa Ylläksen sivuilta.

Valmiit latuturvallisuusohjeet alkavat lyhyellä johdannolla ja muistutuksella siitä, että ladut kulkevat osittain erämaassa. Tämän jälkeen ohjeistus jakautuu lukuisiin alaotsikoihin, joista ensimmäisissä ohjeistetaan asioista jotka pitää ottaa huomioon ennen ladulle lähtöä. Näitä asioita ovat esimerkiksi ohjeet varusteiden ja reitin valinnasta. Seuraavaksi asiakasta ohjeistetaan toiminnasta ladulla, kuten hiihtosuunnasta ja väistämisvelvollisuuksista. Lopuksi ohjeistetaan vielä toiminnasta tapaturman sattuessa.

### 5.2.2 Rinneturvallisuusohjeet

Rinneturvallisuusohjeiden ideointiin käytettiin pohjana Ylläksen sivuilla ollutta rinneturvallisuusohjeistusta sekä Suomen Hiihtokeskusyhdistyksen rannesääntöjä, joita Ylläksellä noudatetaan (Suomen Hiihtokeskusyhdistys ry 2008). Tätä pohjaa täydennettiin Ylläksen hiihtokeskusten Iso-Ylläs Oy:n ja Ylläs Ski Oy:n tarjoamien pelastussuunnitelmien sekä rinneturvallisuusasiakirjojen pohjalta tarkemmin Ylläksen toimintaa vastaavaksi. Näistä asiakirjoista selvitettiin asiakkaan turvallisuuteen liittyviä asioita kuten riskikartoitus sekä erilaisen turvallisuusohjeistukset.

Asiakkaan kohtaamia riskejä rinteessä kartoitettiin myös haastatteleamalla hiihtokeskusten ensiapuhenkilöstöä. Haastatteluissa ilmeni, että vakavia loukkaantumisia sattuu harvoin, mutta pienempiä loukkaantumisia kuten venähdyksiä ja revähdyksiä sattuu sesongin aikana jopa päivittäin. Ensiapuhenkilöt olivat sitä mieltä, että loukkaantumiset olisivat helposti vältettä-

vissä, mikäli ihmiset noudattaisivat rinnesääntöjä ja toivoivat laskettelijoiden kiinnittävän huomiota etenkin seuraaviin asioihin:

- Oman vauhdin ja taitojen sovittaminen rinteeseen
- Rinteen vaikeusasteen ja sääolosuhteiden huomioiminen
- Ruuhkan huomioiminen
- Kypärän käyttäminen
- Rinteiden ulkopuolella lasketaan omalla vastuulla
- Huomioimaan itsensä ja muut laskijat rinteessä
- Laskemaan selvin päin

Rinneturvallisuusohjeiden luominen perustui näin ollen sekä hiihtokeskusten tekemiin riskikartoituksiin että toteutuneisiin riskeihin. Ensiapuhenkilöstön haastatteluissa esille noussut itsensä ja muiden laskijoiden huomioiminen rinteessä muodostui rinneturvallisuusohjeistuksen ydinasiaksi, jonka ympärille varsinainen turvallisuusohjeistus aikanaan rakentui. Työn eri vaiheissa oltiin yhteydessä hiihtokeskusten turvallisuusvastaaviin Iso-Ylläksen Mikko Virranniemeen sekä Ylläs Ski:n Tuomo Poukkaseen ja heiltä pyydettiin arvioita ohjeistuksen sisällöstä ja rakenteesta. Arvioiden mukaan ohjeistus sisälsi kaikki olennaisimmat asiat ja sen rakenne oli selkeä. Yksi asia päätettiin kuitenkin lisätä turvallisuusohjeistukseen Poukkasen ehdotuksesta. Tämä edellä mainittu asia koski kahden laskettelukeskuksen välisten siirtymäreittien ja -hissien aukioloaikoja, etteivät asiakkaat eksyisi siirtymäreiteille tai jäisi ”väärälle” puolelle tunturia yhdyshissin sulkeutumisen jälkeen. Turvallisuusohjeistuksen ollessa jo lähes valmis sitä arvioi vielä Hiihtokeskus Iso-Ylläksen hiihtokoulun johtaja Katri Salokuusi. Hiihdonopettajat työskentelevät rinteissä päivittäin, joten Salokuusen näkemys ohjeistuksesta, etenkin käytännön asioiden kohdalla oli tärkeä. Hänellä ei ollut mitään lisättävää joten rinneturvallisuusohjeistuksessa voitiin todeta olevan kaikki tarpeellinen informaatio asiakkaille.

Lopullinen versio Ylläksen rinneturvallisuusohjeistuksesta oli rakennesuunnitelman mukainen, sisältäen lyhyen johdannon sekä viisi alaotsikkoa: huomioi itsesi, huomioi muut laskijat, opeta lapsillesi, muista myös ja tapaturman sattuessa. Huomioi itsesi -otsikon alla ohjeistetaan huolehtimaan omien varusteiden kunnosta, taidoista sekä kypärän käytöstä. Alaotsikossa huomioi muut laskijat neuvotaan esimerkiksi väistämisvelvollisuudesta rinteessä sekä auttamisvelvollisuudesta tapaturman sattuessa. Alaotsikossa opeta lapsillesi kerrotaan lapsille suunnatuista hisseistä ja rinteistä ja muistutetaan rinnesääntöjen osaamisen tärkeydestä. Muista myös -alaotsikko sisältää yleisiä ohjeistuksia rinnesääntöjen noudattamisesta, selvin päin laskemisesta ja nopeasti vaihtuvien sääolosuhteiden huomioimisesta. Viimeisenä oleva ala-otsikko sisältää ohjeistuksen onnettomuustilanteisiin rinteessä sekä linkin ensiapuohjeistukseen.

### 5.2.3 Moottorikelkkailun turvallisuusohjeet

Moottorikelkkailun turvallisuusohjeistuksen rakenteen luominen lähti liikkeelle Ylläksen internetsivuilla olleen ohjeistuksen pohjalta. Tämä ohjeistus sisälsi vain seitsemän ohjetta lähinnä kelkkareiteillä ajamisesta. Itselleni heräsi kysymys mitä turvallisuus seikkoja asiakkaiden tulisi ottaa huomioon jo valmistautuessaan kelkkailuun. Tästä kysymyksestä kehittyi idea osaluonnetta rakenteesta, jossa on turvallisuusohjeita kelkkailuun valmistautumiseen sekä kelkkareiteillä ajamiseen.

Lähdemateriaali turvallisuusohjeistukseen hankittiin haastattelemalla kolmen eri moottorikelkkoja vuokraavan yrityksen edustajia. Haastatelluista yrityksistä Lapland Safaris ja Ylläs Adventures tarjosivat käyttöön sähköisessä muodossa olleita pelastus- ja turvallisuussuunnitelmiaan sekä muita turvallisuusasiakirjoja kuten henkilökunnan perehdytysmateriaaleja. Näistä lähdemateriaaleista selvitettiin asiakkaan kohtaamia riskejä moottorikelkkailussa sekä pohdittiin millaisella ohjeistuksella näiden riskien toteutuminen voitaisiin välttää. Vinkkejä moottorikelkkailun turvallisuusohjeistuksen painopisteisiin saatiin paikallisille yrittäjille tarkoitettua liikenneturvallisuusseminaarista. Seminaarissa oli muun muassa liikkuvan poliisin edustaja sekä paljon moottorikelkkoja vuokraavien yritysten edustajia. Poliisin esityksessä moottorikelkkasafareilla sattuvista liikennevahingoista sekä yrittäjien keskusteluissa nousi esille kelkkailuturvallisuuden ongelmakohtia. Näistä ongelmakohtista etenkin kelkkareiteillä pysyminen, nopeusrajoitusten noudattaminen sekä kelkkojen pysäköiminen vaikuttivat hyviltä aiheilta turvallisuusmanuaaliin ja ne päätettiin ottaa mukaan ohjeistukseen.

Edellä mainittujen lähdemateriaalien pohjalta laadittiin huhti-toukokuun aikana alustava runko kelkkailuturvallisuusohjeistuksesta, josta kysyttiin arviota Lapland Safariksi sekä Ylläs Adventuresin edustajilta. He olivat tyytyväisiä tähän alustavaan runkoon ja kesän aikana ohjeistus täydentyi alaotsikoilla ja yksityiskohtaisemmilla tiedoilla. Turvallisuusohjeistuksen edetessä oltiin edellä mainittuihin yrittäjiin yhteydessä sähköpostitse useaan otteeseen, jolloin ohjeistuksen rakennetta sekä sisältöä voitiin muokata heidän näkemystensä mukaisesti. Lisäksi he tarkensivat muun muassa kypärän käyttöön ja ajo-oikeuteen liittyviä asioita sekä painottivat reiteillä pysymisen vielä tärkeyttä. Lisäksi selvitettiin mahdollisia moottorikelkkailua rajoittavia tekijöitä ja selvisi, että Lapland Safaris on kieltänyt kelkkailun raskaana olevilta naisilta pakokaasujen sekä epätasaisten maastonkohtien vuoksi ja tämä kohta päätettiin myös lisätä turvallisuusohjeistukseen.

Ylläksen moottorikelkkailun turvallisuusohjeet koostuvat rakennesuunnitelman mukaisesta johdannosta sekä kolmesta alaotsikosta. Johdannossa kerrotaan lyhyesti kelkkareiteistä ja mainitaan muun muassa niiden kulkevan osittain erämaassa, joten turvallisuusohjeiden noudattaminen on tarpeellista. Ensimmäisen alaotsikon ohjeistus keskittyy turvallisuusasioihin

ennen kelkkailua kuten esimerkiksi oikeiden varusteiden sekä reitin valintaan. Toinen alaotsikko ohjeistaa turvallisuudesta kelkkareiteillä ajamisesta kuten ajonopeudesta, reitillä pysymisestä ja turvavälistä. Viimeisen otsikon alla on ohjeistus onnettomuuksien varalle sekä linkki ensiapuohjeistukseen.

## 6 Projektin ja sen tuotoksen arviointi

Kuten Ruuska (2007) esittää, projektin onnistumisen arviointi on aina jossain määrin mielipidekysymys, mutta aikataulussa pysymisen mittaaminen on helppoa. Projektin lopputuotteen arvioinnista Ruuska (2007) toteaa sen sisällön ja laadun mittaamisen olevan hankalaa, koska kyse on enemmän tai vähemmän määrittely- ja arvostelukysymyksistä. Projektin onnistuminen määritelläänkin lopullisesti projektin ulkopuolella. (Ruuska 2007, 277). Arvioin tässä kappaleessa projektille asetetun aikataulun toteutumista ja arvioin myös sen onnistumista. Projektin tuotosta turvallisuusmanuaalia arvioin sille asetettujen tavoitteiden pohjalta.

### 6.1 Projektin arviointi

Projektissa käytetyt työmenetelmät toimivat mielestäni hyvin ja täydensivät toisiaan. Matkailuturvallisuuden kirjallisuuteen tutustuminen ja toimintaympäristön havainnointi Ylläksellä loivat pohjan projektin onnistuneelle suorittamiselle. Etenkin Ylläksen alueen havainnoiminen loi minulle selkeän kuvan mitkä ovat Ylläksen tarpeet tämän manuaalin osalta ja mitä sen avulla olisi mahdollista saavuttaa. Sidosryhmien turvallisuusasiakirjoihin tutustumien oli tehokas tapa tutustua eri osa-alueisiin ilman, että olisin vienyt sidosryhmien kallista aikaa. Asiakirjojen tietojen pohjalta pystyin luomaan turvallisuusmanuaalille rungon ja täydentämään sitä haastattelemalla yrittäjiä tarkemmin jälkepäin. Nämä avoimet haastattelut osoittautuivatkin projektin tärkeimmäksi tiedonlähteeksi, koska niiden kautta tapasin kaikki tärkeimmät yhteistyötahot ja sain yksityiskohtaisimmat sekä ajantasaisimmat tiedot.

Projektin suurimpana haasteena oli sen aikataulutus. En osannut huomioida tarpeeksi Ylläksen sesongin vaikutuksia projektiin suunnitellessani aikataulua. Kevättalvella hankkiessani lähdemateriaalia sidosryhmät olivat kiireisiä ja heti talvisesongin loputtua toukokuun alussa lähes kaikki jäivät lomalle. Koko projektin ajan minulla oli myös ongelmia saada sidosryhmiä kiinni sähköpostitse. Edellä mainittuihin ongelmiin toi jonkin verran helpotusta kuitenkin toteuttamani työskentelyaika Ylläksellä keväällä, jolloin pääsin tapaamaan tavoittamattomiani sidosryhmiä henkilökohtaisesti.

Tästä huolimatta en kuitenkaan tavoittanut suunnitelmani mukaan kaikkia sidosryhmiä kevään 2009 aikana ja samalla osa lähdemateriaalista jäi hankkimatta ennen kesää. Tässä vaiheessa oli selvää, että projekti tulisi pitkittymään alkuperäisestä aikataulusta eikä valmistuisi vielä

keväällä 2009. Onneksi tähän oli kuitenkin varauduttu jo suunnitteluvaiheessa, eikä siitä tullut ongelmaa minulle eikä työn toimeksiantajalle. Turvallisuusmanuaali valmistui pikkuhiljaa kesän ja loppusyksyn 2009 aikana sitä mukaa kun sain yhteistyötahoja kiinni arvioimaan ohjeistuksen laatua.

Itse olen projektin toteutumiseen tyytyväinen. Valitut työmenetelmät toimivat hyvin eivätkä aikataululliset tai viestinnälliset ongelmat sotkeneet koko projektin suorittamista vaan vain hidastivat sen valmistumista. Edellä mainittujen ongelmien läpikäyminen oli opettavaista ja jo projektin läpiviemisestä opin, kuinka projektipäällikön on pidettävä yhteyttä sidosryhmiin todella aktiivisesti.

## 6.2 Turvallisuusmanuaalin arviointi

Tässä vaiheessa manuaali kattaa Ylläksen merkittävimmät toiminnot: latu-, rinne- ja moottorikelkkailun turvallisuusosiot. Nämä osa-alueet vastaavat sisällöltään sekä muodoltaan niille asetettuja tavoitteita. Ne ovat yhdenmukaisia ja tarjoavat asiakkaille selkeät turvallisuusohjeistukset kuhunkin toimintaan liittyen lyhyesti ja ytimekkäästi. Lisäksi ne ovat sidosryhmiltä saatujen arvioiden perusteella selkeitä ja sisällöltään juuri oikeanlaisia. Yhtenä manuaalin tavoitteena oli sen soveltuminen myös yritysten käyttöön perehdytys- ja koulutusmateriaaliksi. Lopullisen arvion tästä voivat antaa yrittäjät itse, mutta uskon, että se on ainakin osittain hyödynnettävissä myös siihen tarkoitukseen.

Manuaali on ulkoasultaan ja sisällöltään mielestäni onnistunut. Tähän asti käytyjen keskusteluiden pohjalta voin todeta, että myös Ylläksen Matkailuyhdistys ja muut sidosryhmät ovat olleet tyytyväisiä manuaalin laatuun. Nyt jää nähtäväksi miltä manuaali näyttää Ylläksen internetsivuilla ja voidaanko tulevaisuudessa esimerkiksi mitata sen vaikutuksia vaikkapa tapaturmien vähentymisenä laskettelurinteessä. Lopullisen arvion manuaalin onnistumisesta voin tehdä vasta kun se julkaistaan Ylläksen internetsivuilla ja saan lopullisen arvion myös työn toimeksiantajalta.

## 7 Omien tavoitteiden toteutuminen ja keskeiset huomiot projektista

Näin suuren projektin läpivieminen opetti paljon ja päällimmäisenä jäi mieleen yhteydenpidon tärkeys sidosryhmiin sekä matkailukeskuksen sesongin vaihtelut. Projektin huolellinen suunnittelu osoittautui myös tärkeäksi, tosin opin myös, että muutoksiin on varauduttava tämäläisissä laajoissa projekteissa. Hyvää suunnitelmaa on pystyttävä muuttamaan ja niin kävi tämänkin projektin aikana useaan kertaan. Omista tavoitteistani etenkin Ylläksen matkailukeskuksen turvallisuuden moniulotteisuus tuli tutuksi kaikkine eri toimintoineen ja vaatimuksineen. Projektin aikana tutustuin myös lukuisiin paikallisiin toimijoihin ja mahdolli-

siin tulevaisuuden yhteistyökumppaneihin matkailuturvallisuuden alalla. Tiedonvälittäminen internetin välityksellä tuli tutuksi lähinnä teoriassa, koska projektiin sisältyi vain internetiin sopivan turvallisuusohjeistuksen luominen. Hieman jää harmittamaan etten pääse itse vaikuttamaan miltä tekemäni turvallisuusmanuaali näyttää Ylläksen internetsivuilla.

Päällimmäisenä projektista mieleen jäänyt matkailukeskuksen kausiluonteisuus herätti ajatuksen projektin läpiviemisestä sesongin rytmin mukaisesti. Sesonki olisi jopa hyödynnettävissä projektin aikataulun suunnittelussa seuraavalla tavalla. Projektin suunnittelu- ja valmisteluvaiheen toteuttaisin hyvissä ajoin ennen talvikauden alkua lokakuun loppuun mennessä. Lähdemateriaalin hankinnan ja analysoinnin ajoittaisin heti talvikauden alkuun marras-joulukuulle, kun paikalliset yrittäjät ovat tavattavissa Ylläksellä. Lähdemateriaali olisi kasassa tammikuussa ja varsinaiseen manuaalin tekemiseen ja arviointiin jäisi runsaasti talvisesongin aikaa kun sidosryhmät ovat vielä helposti tavattavissa. Kesän aikana manuaali viimeisteltäisiin ja se olisi syksyllä valmis kokonaisuudessaan ennen uuden talvikauden alkua.

Projektin suorittaminen vaati paljon läsnäoloa Ylläksellä ja siellä vietetty aika olikin kaikkein tehokkainta työskentelyä koko projektin läpiviemisen aikana. Yhteistyötahoilta saatu palaute on ollut tähän mennessä positiivista vaikka turvallisuusmanuaali valmistuikin hieman aikataulusta myöhässä. Jo hyvissä ajoin projektin aikana sovittiin minun jatkavan turvallisuusmanuaalin työstämistä uusilla osa-alueilla tämän projektin jälkeen, joten minulle jäi sellainen kuva, että myös työn tilaaja on ollut tyytyväinen turvallisuusmanuaalin laatuun ja työskentelytapoihin.



## Lähteet

### Painetut lähteet

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Keränen, V., Lamberg, N. & Penttinen, J. 2003. Digitaalinen viestintä. Jyväskylä: Docendo Finland

Lori, P & Juholin, E. 2002. Huom! Visuaalisen viestinnän käsikirja. 3.painos. Helsinki: Inforviestintä.

Ruuska, T. 2007. Pidä projekti hallinnassa. 6.tarkistettu painos. Helsinki: Talentum

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

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

### Sähköiset lähteet

Lapin Yliopisto. 2009. Ylläksen turvallisuus- ja ympäristöpainotteinen laadunkehittämiskokous v. 2008-2011. Viitattu 12.11.09. <http://www.ulapland.fi/?Deptid=29313>

Suomen hiihtokeskusyhdistys ry. 2008. Rinnesäännöt. Viitattu 12.2.2010. <http://ski.fi/rinneturvallisuus>

### Lakiviitteet

Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista 23.6.2004/613.

### Tiedonannot

Walim-Jatkola, T. 2009. Henkilökohtainen tiedonanto 11.12.2009. Ylläs.

## Taulukko-otsikkoluettelo

Taulukko 1: Turvallisuusmanuaalin projektiorganisaatio .....	10
Taulukko 2: Turvallisuusmanuaalin luomisprosessin kuvaus.....	13
Taulukko 3: Turvallisuusmanuaalin osa-alueita arvioineet asiantuntijatahot .....	17