

OPINNÄYTETYÖ

Annu Tarkiainen

Heidi Turtinen 2012

**SALLAN MATKAILUALUEEN
TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**SALLAN MATKAILUALUEEN
TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN**

Annu Tarkiainen
Heidi Turtinen

2012

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

Hyväksytty 2012

Työ on luettavissa Theseuksessa

Tekijät	Annu Tarkiainen, Heidi Turtinen	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke		
Työn nimi	Sallan matkailualueen turvallisuuden kehittäminen		
Sivu- ja liitemäärä	60 + 5		

Tämän opinnäytetyön aiheena on Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelma. Tavoitteena on edistää Sallan matkailualueen turvallisuutta ja alueen yhteistyötä toimijoiden kesken. Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke, joka on yksi Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin hankkokokonaisuuksista.

Opinnäytetyön teoriatausta pohjautuu matkailualueen turvallisuuteen ja sen suunnitteluun. Teoriataustassa käsitellään myös turvallisuusjohtamista, verkostoa, ennakointia, kriisinhallintaa ja riskienhallintaa. Aineistona käytettiin monipuolisesti kirja- ja internetlähteitä.

Menetelmänä käytimme puolistrukturoitua haastattelua. Teimme eri haastattelulomakkeet viranomaisille, elinkeinolle, matkailualan oppilaitoksille ja rajayhteistyön toimijoille. Haastattelimme yhdeksää Sallan matkailun keskeistä toimijaa. Aineistona käytimme haastatteluista saatuja vastauksia. Aineiston analysoinnissa käytimme sisällönanalyysi-menetelmää.

Haastatteluiden perusteella Sallan matkailualueen toimijat pitävät alueellista turvallisuussuunnitelmaa hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Suunnitelman pitää olla yhtenäinen ja kaikkien toimijoiden tiedossa, jotta matkailijoiden turvallisuus on taattu. Turvallisuussuunnitelmassa on oltava esimerkiksi alueellinen kriisiviestintäsuunnitelma, riskikartoitus, resurssikartoitus ja kuvaus alueen verkostosta.

Haastatteluista saatujen vastausten avulla alueellisen turvallisuussuunnitelman runko saatiin muodostettua. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke jatkaa turvallisuussuunnitelman rakentamista Sallan matkailualueella yhdessä toimijoiden kanssa.

Authors	Annu Tarkiainen and Heidi Turtinen	Year	2012
Commissioned by	Tourism Safety and Security System in Lapland		
Subject of thesis	Developing Tourism Safety and Security in Salla Region		
Number of pages	60 + 5		

The subject of this thesis is creating a regional tourism safety plan for Salla. The aim was to improve tourism safety and security in the region of Salla and also to develop the co-operation between regional organizations and authorities. This thesis is commissioned by Tourism Safety and Security System in Lapland which is funded by European Social Fund (ESF). Safety and Security System in Lapland is one of the projects of Multidimensional Tourism Institute.

The theory base focuses on safety and security and planning them in the region. The theory base covers also safety management, crisis management, risk management, networks and forecasting of risks. Multiple literature and internet sources were used as data.

Half structured interview was used as the research method. The interview questionnaire was different to authorities, organizations, educational institutions of tourism and border authorities. Nine representatives of Salla's tourism were interviewed. The data base consists of the answers of the interviews. The answers were analyzed by content analysis method.

The authorities and organizations of Salla believe that a regional safety plan is useful and necessary. The safety plan needs to be uniform and known in the whole region to cover tourists' safety. A crisis management plan, risk management plan, resources management plan and description of Salla's tourism safety network should be included in the regional safety plan.

A frame for the regional safety plan was produced as a result of this study. Tourism Safety and Security System in Lapland will continue making the regional safety plan together with the authorities and organizations of Salla.

Key words network, safety planning, Salla, tourism safety and security

SISÄLTÖ

KUVA- JA KUVIOLUETTELO.....	1
1 JOHDANTO	2
2 SALLAN MATKAILUALUE	5
2.1 SALLA - ERÄMAASSA.....	5
2.2 SALLAN MATKAILUN TOIMIJOIDEN VERKOSTO	6
2.3 SALLATUNTURIN KEHITTÄMISOHJELMA 2020	7
3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU.....	8
3.1 MATKAILUN TURVALLISUUS	8
3.2 LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUDEN VERKOSTOMALLI.....	10
3.2.1 <i>Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli</i>	10
3.2.2 <i>Lapin verkostoitumismalli</i>	12
3.3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN MATKAILUALUEELLA	14
3.4 MATKAILUN TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI.....	18
3.4.1 <i>Matkailun turvallisuuden ennakoinnin prosessi ja menetelmät</i>	20
3.4.2 <i>Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä</i>	21
3.4.3 <i>Ennakoinnista skenaarioihin</i>	25
3.5 MATKAILUALUEEN RISKIENHALLINTA	25
3.6 MATKAILUALUETASOINEN KRIISINHALLINTA.....	28
3.6.1 <i>Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa</i>	30
3.6.2 <i>Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa</i>	33
4 SELVITYKSEN TOTEUTUSTAVAT	35
4.1 MENETELMÄNÄ PUOLISTRUKTUROITU HAASTATTELU.....	35
4.2 HAASTATTELUIDEN TOTEUTUS SALLASSA	36
4.3 AINEISTON ANALYSOINTI SISÄLLÖNANALYYSILLÄ.....	37
4.4 AINEISTON RAJAUS	37
5 HAASTATTELUIDEN TULOKSET	39
5.1 SALLA – IN THE MIDDLE OF NOWHERE	39
5.2 MATKAILUALUEEN RISKIT JA VAARATILANTEET	39
5.3 MATKAILUALUEEN TULEVAISUUS – TALVINEN SALLA	40
5.4 SALLAN MATKAILUALUEEN HAASTEENA KRIISINHALLINTA	42
5.5 TAVOITTEENA TURVALLISUUSVERKOSTON LUJITTAMINEN	43
5.6 RESURSSIT – YHTEINEN VOIMAVARA.....	45
5.7 ALUEELLINEN TURVALLISUUSTYÖ	46
5.7.1 <i>Viranomaisten turvallisuustyö Sallassa</i>	47
5.7.2 <i>Turvallisuussuunnitelman sisältö ja muoto</i>	49
6 POHDINTA.....	52
LÄHTEET.....	55

KUVA- JA KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Ongelmaperustainen oppimisprosessi	4
Kuva 2. Sallan erämaa	5
Kuvio 3. Sallan matkailualueen toimijoiden turvallisuusverkosto	6
Kuvio 4. Verkostoituminen yrityselämässä	9
Kuvio 5. Arvoketjumalli	11
Kuvio 6. Yritysturvallisuuden osa-alueet	15
Kuvio 7. Riskienhallinnan osa-alueet	27
Kuvio 8. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit	31

1 JOHDANTO

Jokaisella yrityksellä on oltava lain mukaan pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat, mutta matkailualueellista turvallisuussuunnitelmaa ei ole aiemmin tehty. Matkailun turvallisuuden kehittäminen on olennaista kestävän ja laadukkaan matkailun kehittymiselle. Lapin matkailustrategiaan on kirjattu tavoite kehittää Lapista turvallisen matkailun mallialue Suomessa. (Lapin Liitto 2011b, s. 69.) Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke työstää matkailualuekohtaisia turvallisuussuunnitelmia, joista osa toteutetaan opinnäytetöinä.

Matkailun turvallisuuden kehittäminen on yksi Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) kolmesta kehityslinjasta matkailun ennakoinnin ja tuotekehityksen lisäksi. MTI hallinnoi ESR-rahoitteista Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanketta, jonka yhtenä tavoitteena on alueellisten turvallisuussuunnitelmien tekeminen.

Toiminnallisen opinnäytetyömme aiheena on Sallan matkailualueen turvallisuuden kehittäminen. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeessa Lappi on jaettu kymmeneen matkailualueeseen, jotka ovat Meri-Lappi, Utsjoki, Levi, Rovaniemi, Salla, Posio, Enontekiö, Pyhä–Luosto, Saariselkä ja Suomu–Kemijärvi.

Asetimme opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiksi Sallan matkailun tärkeimmät turvallisuuden kehittämiskohteet ja painopisteet. Selvitimme miten verkoston yhteistyötä ja tiedonkulkua voi kehittää ja parantaa. Lisäksi pohdimme mikä on Sallassa paras kanava tiedon jakamiseen yritysten, toimijoiden ja viranomaisten välillä. Tarkoitus oli myös pohtia työn käytettävyyttä Sallan matkailualueella. Tavoitteena oli saada aikaan lyhyt ja tiivis tietopaketti, jota on helppo käyttää. Turvallisuussuunnitelmaa voi käyttää apuna jokaisen uuden työntekijän kouluttamisessa ja perehdyttämisessä.

Tarkoituksemme oli rakentaa turvallisuussuunnitelmalle runko, johon Sallan matkailualueen toimijat voivat täydentää tarvittavat tiedot, ohjeet ja mallit. Teimme ehdotuksen siitä, mitä suunnitelma sisältää ja ehdotuksia siitä, miten turvallisuutta voi kehittää. Laitoimme turvallisuussuunnitelmatyön alulle ja tavoitteena on, että alueen toimijat rakentavat lopullisen suunnitelman. Täl-

lön käytössä on kaikki tietotaito, joka alueen toimijoilla itsellään on. Turvallisuussuunnitelman rakentaminen yhdessä sitouttaa toimijoita suunnitelman toteuttamiseen ja ylläpitämiseen.

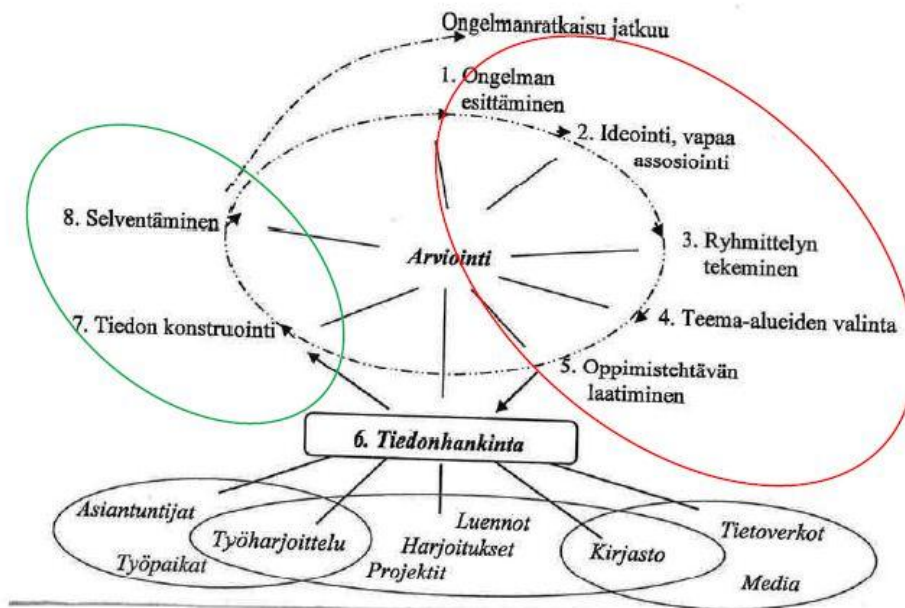
Opinnäytetyön tuotoksena rakentunut runko on kohdennettu Sallan matkailualueen toimijoille, jotta he voivat taata matkailijan turvallisuuden muuttuvissa olosuhteissa. Sallassa on samanaikaisesti käynnissä kunnan turvallisuussuunnitelman päivittäminen. Matkailuyhdistys on aloittanut matkailun laatu-työtä, jonka tavoitteena on ympärivuotisen laadukkaan matkailun kehittäminen koko Sallassa. Laatu-työn yhtenä osa-alueena on turvallisuus. (Aspholm-Heimonen 2011.)

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke on järjestänyt matkailualueilla teematilaisuuksia, joiden tarkoitus on edistää toimijoiden yhteistyötä ja verkostoitumista. Teematilaisuuksia on yhteensä neljä ja Sallassa on vuoden 2011 aikana pidetty jo kolme tilaisuutta. Paikalla on ollut toimijoita eri organisaatioista ja yhteistyö on tiivistä. Viimeinen tilaisuus oli toukokuussa 2012, jossa esittelimme haastatteluista saatuja tuloksia.

Kyseessä oli Kokemuksesta Oppimalla Tulevaisuuden Avaimet (KOTA) -opinnäytetyöpilotti, johon oli hakuprosessi keväällä 2011. Päätimme lähteä mukaan pilottiryhmään, sillä se kuulosti mielenkiintoiselta opinnäytetyömenetelmältä. Pilottiryhmän muut opinnäytetyön tekijät ovat Toni Junes, Laura Jussila, Tiina Kivilahti, Niina Lampela, Susanna Määttä, Tiina Ronkainen ja Henry Valle. Halusimme tehdä turvallisuussuunnitelman Sallan matkailualueelle, joka on molemmille tuttu jo lapsuudesta saakka. Saimme haluamamme alueen ja varsinainen opinnäytetyöprosessi alkoi syyskuussa 2011.

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa vierailimme kohteissa, jotka liittyvät matkailun turvallisuuteen. Kohteet olivat Lapin poliisilaitos, aluehallintovirasto, Rikosuhripäivystys, Lapin pelastuslaitos, Pilke ja Korundi. Vierailut auttoivat aineiston keräämisessä ja teoriataustan rakentamisessa. Jokaisella vierailulla saimme uutta tietoa ja käsitystä siitä, miten erilaiset toimijat näkevät matkailun turvallisuuteen liittyvät asiat. Vierailut auttoivat verkoston hahmottamisessa ja kontaktien luomisessa.

Teimme KOTA-opinnäytetyöryhmän kanssa teoriataustan Problem Based Learning (PBL) -menetelmällä. PBL-menetelmässä eli ongelmataustaisessa oppimisessa on kahdeksan vaihetta, jotka on esitelty seuraavassa kuviossa (kuvio 1). KOTA-opinnäytetyöryhmällä oli syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana kuusi tutoriaalia, joiden avulla rakensimme teoriaosuuden opinnäytetyöhön.



Kuvio 1. Ongelmaperustainen oppimisprosessi (Poikela–Poikela 2005)

Opinnäytetyön aineiston keräsimme puolistrukturoidulla haastattelulla. Haastattelulomakkeet on tehty yhdessä KOTA-opinnäytetyöryhmän kanssa. Kukin ryhmä haastatteli yhteisiä haastateltavia eli koko Lapin alueella toimivia henkilöitä tai organisaatioita. Yhteisten haastatteluiden lisäksi haastattelimme Sallan matkailualueen toimijoita. Vuoden 2012 keväällä analysoimme vastaukset ja rakensimme niiden pohjalta rungon Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelmalle.

Työn alussa on esitelty Sallan matkailualue ja Sallan matkailun toimijoiden verkosto. Opinnäytetyön pohjana on kattava teoriatausta matkailualueellisesta turvallisuussuunnittelusta. Teorian jälkeen avaamme haastattelumenetelmiä, haastattelujen toteutusta ja analysointia. Seuraavaksi esittelemme haastattelujen tulokset ja lopuksi pohdimme miten onnistuimme opinnäytetyöprosessissa.

2 SALLAN MATKAILUALUE

2.1 Salla - erämaassa

Sallan matkailualueeseen kuuluu Sallan kunnan alue. Salla sijaitsee Euroopan suurimmassa erämaassa (kuva 2.) Koillis-Lapissa, napapiirin pohjoispuolella, lähellä Venäjän rajaa. Sallan brändistrategiassa on määritelty kolme ydinteemaa, joita hyödynnetään Sallan markkinoinnissa ja brändin luomisessa. Teemoista ensimmäinen on erämaa, jossa on susia, karhuja sekä silmäkantamattomiin aukeavaa tunturimaisemaa. Toinen teema on idyllinen ja omaperäinen lintukoto, josta kuitenkin löytyy kaikki matkailijan tarvitsemat palvelut. Kolmas teema on hiihdon alkukoti. Sallasta on löydetty maailman vanhin suksi ja pidetty Suomen ensimmäiset syöksy- ja pujottelumestaruuskisat jo vuonna 1937. Näiden teemojen lisäksi Sallassa on toisen maailmansodan taistelutantereita. (Matkalle Sallaan ry 2007.)



Kuva 2. Sallan erämaa (Salla Erämaassa 2012)

Sallassa on ollut matkailua jo 1930-luvulta lähtien ja nykyään matkailu on yksi tärkeimmistä elinkeinoaloista. Palvelualat työllistävät noin 70 % työssäkäyvistä asukkaista. Sallan kunta on panostanut aktiivisesti matkailun kehittämiseen, jonka myötä on syntynyt uusia työpaikkoja. Tällä on ollut positiivinen vaikutus myös muuhun elinkeinoelämään. (Lappi.fi 2012.)

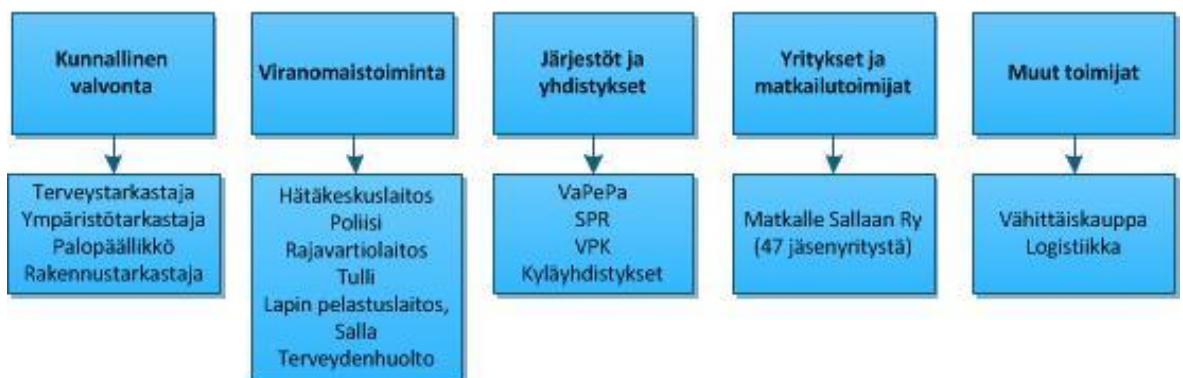
Salla on ollut mukana Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän pilottialueena ”koulutus, verkosto ja ennakointi -hankkeessa”. Pilottihankkeen ansiosta alue on yhdessä Saariselän ja Rovaniemen kanssa hiukan muita alueita edellä matkailun turvallisuuden kehittämisessä. Alueen keskeiset matkailutoimijat

ovat olleet aktiivisesti mukana hankkeessa alusta saakka ja hankkeen merkitys ja hyöty on ymmärretty alueella. Salla on suhteellisen pieni keskus, joten toimijat tuntevat toisensa ja heillä on yhteinen tahto kehittää matkailun turvallisuutta. Sallassa on jo lähtökohtaisesti ollut yhtenäinen matkailuyrittäjien ja toimijoiden verkosto, jota on pystytty kehittämään hankkeiden aikana.

2.2 Sallan matkailun toimijoiden verkosto

Sallassa verkoston rakentaminen aloitettiin pilottihankkeessa vuonna 2009 yhteistapaamisella, johon kutsuttiin viranomaisten, yritysten, yhdistysten ja oppilaitosten edustajia. Aluksi määriteltiin matkailun turvallisuuden haasteet, joiden pohjalta järjestettiin seitsemän koulutustilaisuutta eri teemoista. Sitoutuminen hanketoimiin ja monialaisen yhteistyön tarpeen tiedostaminen oli tavoitteena pilottihankkeessa. (Koivumaa 2011, 10.)

Pilottihankkeen aikana Sallassa on tehty laaja-alainen matkailun turvallisuuden verkosto (Koivumaa 2011, 11). Kokosimme tiivistetympään kuvion (kuvio 3.) verkostosta, jossa on esitetty ainoastaan Sallan matkailualueen toimijat. Tärkeässä asemassa ovat kunnalliset valvontaviranomaiset, jotka toimivat Sallan kunnan alaisuudessa. Viranomaisista hätäkeskuslaitos toimii Oulusta käsin, rajavartiolaitoksella tarkoitetaan Sallan rajavartioasemaa. Poliisilla on vielä toimipiste Sallassa, mutta sitä uhkaa poliisin palveluiden siirtyminen Kemijärvelle. Terveystarkastaja sisältää Sallan alueella tarjottavat terveydenhuoltopalvelut. Kuviossa mainituilla järjestöillä on omat alueelliset tai kunnalliset yhdistyksensä Sallassa. Matkalle Sallaan ry:n kattavuus alueella on hyvä. Suurin osa yrityksistä kuuluu yhdistykseen ja tämä koetaan erittäin tärkeäksi alueella. Verkosto on selkeä eikä siitä puutu suuria toimijoita.



Kuvio 3. Sallan matkailualueen toimijoiden turvallisuusverkosto

2.3 Sallatunturin kehittämisohjelma 2020

Sallassa on tehty Sallatunturi 2020 -kehittämisohjelma, jossa tavoitteena on luoda toiminnalliset ja infrastruktuuriset edellytykset omaleimaiseen kasvuun. Omaleimaisuus ja rauhallisuus esiintyvät useasti kehittämisohjelmassa. Alueen vahvuuksilla ja edellä mainituilla tekijöillä luodaan oma toimintalinja, joka vähentää kilpailupainetta muiden pohjoisten alueiden keskusten kanssa. Kehittämisohjelman toteutuminen edellyttää saumatonta yhteistyötä ja yksituumaisuutta alueen toimijoiden kesken sekä systemaattista markkinointia. (Sallan kunta 2008, 1.)

Kehittämisohjelmassa on määritelty kehittämisen lähtökohdat. Niitä ovat laajat erämaat, toimiva laskettelukeskus, Venäjän naapurisuus, Oulangan kansallispuisto sekä tunnettuus alppihiihdon harjoittelu- ja kilpailupaikkana. Salla on pieni ja tuntematon keskus eikä saavutettavuus ole vielä muiden suurten keskusten tasolla. Alueen vahvuudet, mahdollisuudet, heikkoudet ja uhat on myös määritelty kaavioon. Kehittämisohjelma pohjautuu vahvuuksiin ja jo saavutettuun menestykseen. (Sallan kunta 2008, 2.)

Kehittämisohjelmassa Sallan visio on olla kansainvälinen, täyden palvelun matkailukeskus Venäjän naapurissa. Matkailukeskus luo asiakkaisiinsa kestävän ja aina houkuttelevan suhteen, jotta asiakkaat palaisivat Sallaan uudelleen. Visiosta seuraa imago: Salla on aitoa Lappia, joka säväyttää joka kerran. Kokemukset ovat niin myönteisiä, että niistä puhutaan myös muille. Kehittämisohjelmassa kirjattuja toiminnallisia tavoitteita ovat muun muassa matkailun kasvattaminen kolminkertaiseksi vuoteen 2020 mennessä. Kasvua mittaavat mittarit on listattu kehittämisohjelmaan. Yksi toimenpiteistä on palvelun laadun mittaaminen matkailun edistämiskeskuksen laatuverkon avulla. (Sallan kunta 2008, 3–4.)

3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSUUNNITTELU

3.1 Matkailun turvallisuus

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

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

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

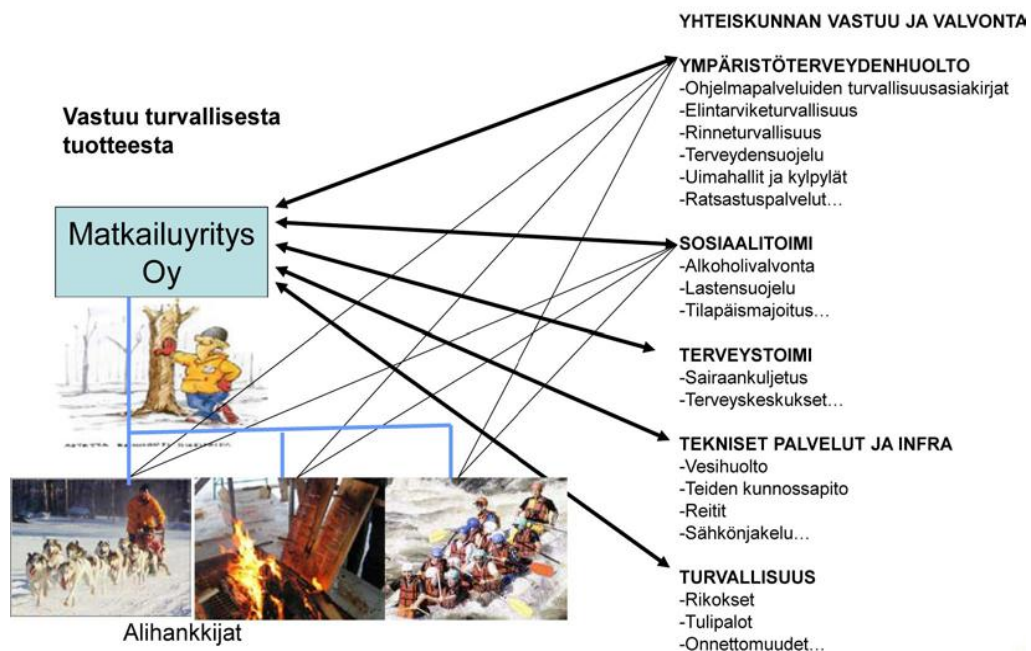
Esimerkiksi kelkkasafarille huonosti varustautunut asiakas kokee safarin epämiellyttäväksi paleltuessaan. Myös moottorikelkan ja kelkkareitin huono kunto voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen turvallisesta matkailupalvelusta. Liiketoiminnan kasvun ja kestäväen kehityksen kannalta turvallisuuden kehittäminen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

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

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

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

Matkailualueen turvallisuudessa täytyy huomioida matkailustrategiat ja alueella toimivat viranomaiset, kunnat ja järjestöt. Nämä yhdessä vaikuttavat olennaisesti alueen turvallisuuteen. (Iivari 2010, 46.) Viranomaistoiminnalla pyritään säätelemään ja parantamaan matkailuyritysten turvallisuuden tilaa ja viranomaiset ovat vastuussa yhteiskunnan yleisestä turvallisuudesta pyrkiesään ennaltaehkäisemään rikoksia, tulipaloja ja muita onnettomuuksia. Kunnat puolestaan vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen turvaamalla peruspalvelut. (Lehto 2011.) Matkailun turvallisuuden moniulotteisuutta voidaan havainnollistaa esimerkiksi seuraavan kuvion (kuvio 4.) avulla:



Kuvio 4. Verkostoituminen yrityselämässä (Lehto 2011)

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

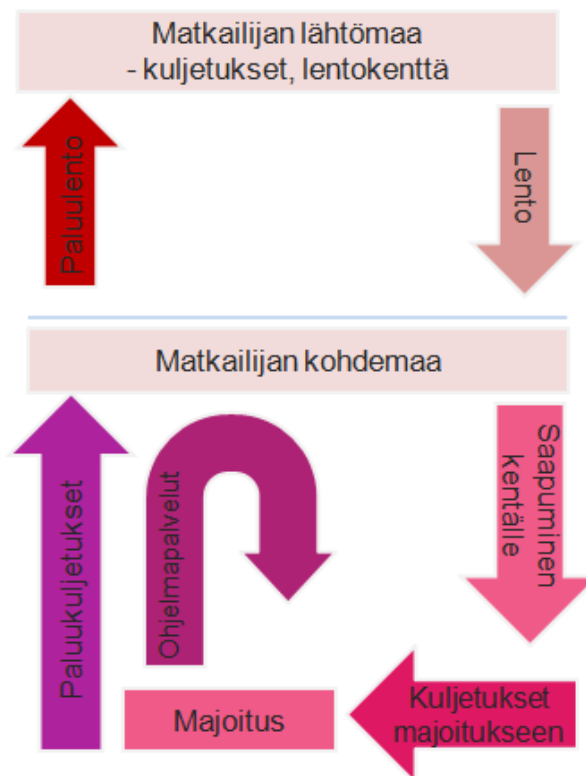
Kehittääkseen matkailualueen turvallisuutta alueen toimijoiden on tehtävä yhteistyötä keskenään ja toimittava yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Verkoston avulla matkailualueen turvallisuutta voidaan suunnitella ja johtaa. Ennakointi verkoston turvallisuussuunnittelussa on tärkeää, koska riskit ja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

3.2 Lapin matkailun turvallisuuden verkostomalli

3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli

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

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



Kuvio 5. Arvoketjumalli (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010)

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

Verkostoitumalla voidaan varmistaa matkailijan turvallisuus palvelutuotteen eri osa-alueilla. Verkostot ovat keskeisimpiä keinoja, joiden avulla verkoston toimijat hakevat synergiaetuja (Valkokari ym. 2009, 9). Verkostoyhteistyö perustuu vapaaehtoisuuteen sekä toimijoiden väliseen luottamukseen. Kaikkien toimijoiden on hyödyttävä verkostotoiminnasta ja olemassaolosta. Jotta verkostoyhteistyöstä olisi hyötyä, tulee huomio kiinnittää tulevaisuuden vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Lehto–Valkokari 2003, 4, 6.) Edellä mainitut asiat ovat

lähtökohdat, joista Lapin matkailun turvallisuudelle on lähdetty rakentamaan verkostomallia.

3.2.2 Lapin verkostoitumismalli

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

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

Molempien hankkeiden kotina toimii Rovaniemellä sijaitseva Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. MTI on aloittanut Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden kautta Lapin matkailualuekohtaisten verkostojen kehittämisen. Hankkeen pilottivaiheen aikana Sallaan tehtiin verkostokuvaus, jonka tarkoituksena oli parantaa, selkeyttää ja koordinoita toimintaympäristössä toimivien yrittäjien, järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä ja

tiedonkulkua. Verkostokuvaus antoi myös käsityksen verkoston laajuudesta ja sen merkittävyydestä turvallisuuden kehityksessä. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen aikana Lapin kymmenelle hankkeeseen osallistuvalla matkailualueella rakennetaan aluekohtainen turvallisuusverkosto. Hankkeeseen osallistuvia matkailualueita ovat Meri-lappi, Utsjoki, Pyhä–Luosto, Salla, Levi, Enontekiö, Kemijärvi–Suomu, Rovaniemi, Posio ja Saariselkä.

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

Lapin verkostoyhteistyön tuloksena on syntynyt monia matkailun turvallisuutta edistäviä työkaluja, kuten pelastuspalveluseminaari, kylmäsuojausvalmiuksien parantaminen sekä matkailun turvallisuuspassi -koulutus. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lisäksi verkostoyhteistyön vaikutuksesta matkailun turvallisuuden koulutus on yksi MTI:n painopistealueista (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011). Turvallisuudella on keskeinen asema MTI:n matkailun restonomi koulutusohjelman sisällössä. Matkailualan restonomiopiskelijat suorittavat koulutusohjelman aikana ensiapu 1 -kurssin, matkailun turvallisuus -passin sekä anniskelu- ja hygieniapassin. Turvallisuus näkyy myös instituutissa suoritettavissa opinnäytetöiden aiheissa ja erilaisten toimeksiantojen sisällöissä.

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

3.3 Turvallisuusjohtaminen matkailualueella

Turvallisuussuunnittelu perustuu turvallisuuden laajaan käsitteeseen. Sillä pyritään vaikuttamaan sellaisiin riskeihin ja asioihin, joihin palvelun tuottaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. (Iivari 2010, 87.) Turvallisuussuunnittelu koostuu kolmesta keskeisestä osasta. Näitä ovat vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelu eli ennakointi, vahinkotapahtumien hallinta eli riskienhallinta sekä vahinkotapahtuman jälkikäsittelyn suunnittelu.

Ennaltaehkäisyn edellytyksenä on toiminnan toteutuksen yksityiskohtaisen tiedon keruu sekä analysointi. Analyysin perusteella saatu tieto vietään käytännön tasolle laatimalla turvallisuusasiakirjat vahinkotapahtumien varalle. (Verhelä 2007, 36–37.) Jotta turvallisuusasiakirjoilla saavutetaan todellista turvallisuuden kehitystä, turvallisuussuunnittelun ja -johtamisen on integroiduttava organisaation päivittäistoimintoihin.

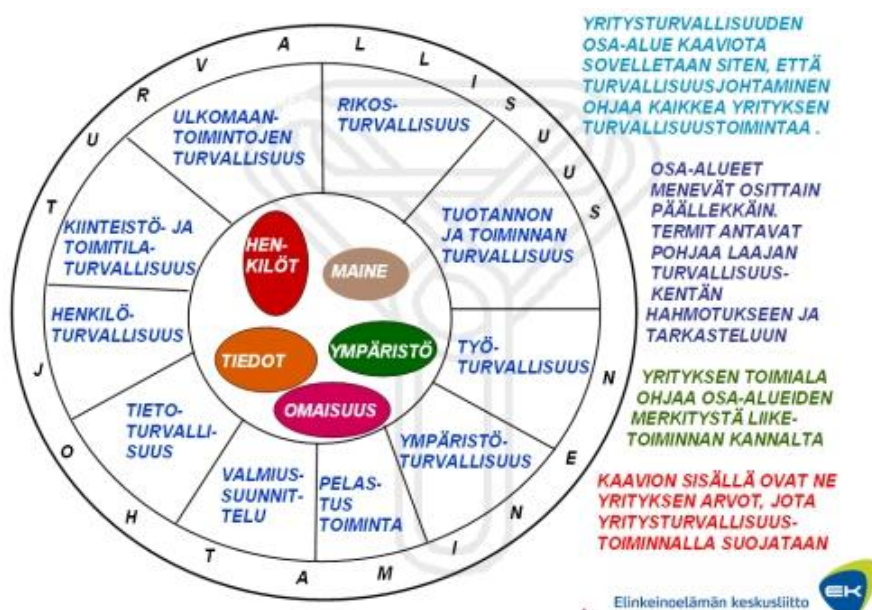
Alueellisella tasolla turvallisuuden kehittämisen tavoitteet ovat samat kuin organisaatiotasolla, mutta mittakaava on suurempi. Organisaatioiden turvallisuudessa voidaan keskittyä hyvin pieniin asioihin, kuten liukkaan piha-alueen hiekoittamiseen tai katolta putoavien lumien pudottamiseen. Matkailualueeta-

son turvallisuuden kysymyksiä puolestaan ovat, miten nouseva kaivostoiminta ja matkailusesongit vaikuttavat tieliikenteeseen tai estävätkö tuhkapilvet lentokoneen saapumisen matkailualueelle. Matkailualueen turvallisuuskehittämisessä voidaan siis käyttää samoja hyväksi havaittuja toimintatapoja ja -malleja kuin organisaatiotason turvallisuussuunnittelussa.

Matkailualueetasolla tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaavat ja suunnittelevat muun muassa kunta ja viranomaiset. Alueella toimivat matkailuyritykset puolestaan ovat toteuttavana osapuolena viranomaisten lisäksi. Tämä asettaa matkailuyrityksille vastuun omien tuotteidensa ja palveluidensa toimivuudesta ja turvallisuudesta viranomaisten vaatimalla tasolla. Matkailuyritysten on entistä enemmän otettava huomioon mitä toimintaympäristössä tapahtuu ja mitkä tekijät vaikuttavat toimintaympäristön kehittymiseen. Matkailualueeseen kohdistuvat riskit vaikuttavat jokaiseen toimijaan.

Haasteena on miten organisaatiot voivat osallistua matkailualueen turvallisuuden kehittämiseen ja mikä hallinnoi sitä. Jotta alueen toimijat saadaan tehokkaasti toimimaan yhteistyössä, täytyy matkailun turvallisuussuunnittelua ohjata ja johtaa. Matkailualueen turvallisuusjohtamisen mallina voidaan käyttää yritysturvallisuuden johtamistapoja.

Turvallisuusjohtaminen tarkoittaa turvallisuuden kokonaisvaltaista hallintaa, kehittämistä ja johtamista (Leppänen 2006, 13). Yrityksen turvallisuusjohtamiseen liittyviä tekijöitä voidaan kuvata seuraavalla (kuvio 6.) ympyrällä.



Kuvio 6. Yritysturvallisuuden osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011)

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

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

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

Useat eri lait ja säädökset, tärkeimpänä kuluttajaturvallisuuslaki (75/2004, ns. KuTuL), asettavat vähimmäisvaatimukset yritystasolla tapahtuvaan turvallisuussuunnitteluun. Lait ja säädökset edellyttävät palveluntarjoajia huolellisuuteen toiminnassaan ja varmistamaan, ettei palvelun käyttämisestä aiheudu vaaraa. Parhaiten turvallisuusasioiden hallintaa edesauttaa kirjallinen suunnitelma, eli turvallisuusasiakirja johon on koottuna kaikki organisaatiota koskevat turvallisuusasiat. Tästä suunnitelmasta palveluntarjoaja sekä henkilökunta saavat tarvittavat tiedot ajantasaisina. (Tukes 2011.)

Suunnitelmalla luodaan raamit turvallisuuden kehitykselle ja sen suunnittelulle. Suunnitelman tarkoitus on saada organisaatio kehittämään turvallisuutta loogisella ja tehokkaalla tavalla. (Heljaste–Korkiamäki–Laukkala–Mustonen–Peltonen–Vesterinen 2008, 11–12.) Suunnitelmien avulla varaudutaan mahdollisiin poikkeustilanteisiin, jolloin toimitaan suunniteltujen toimintamallien mukaisesti. Poikkeustilanteiden johtaminen on suunniteltava etukäteen, jotta tiedetään toimintatavat ja vastuut onnettomuustilanteessa. Lisäksi poikkeustilanteita varten on tehtävä jälkihoitosuunnitelma. Tällöin onnettomuustilanteessa voidaan helpommin huomioida kaikki tilanteeseen johtaneet mahdolliset tekijät ja näin poikkeustilanteesta voidaan oppia. (Verhelä 2007, 36–37.)

Palveluyritysten toimintaa ohjaava lainsäädäntö voidaan karkeasti jakaa kuuteen pääryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat matkailupalveluiden tuottamista ja toteuttamista ohjaavat lait, kuten kuluttajanturvallisuuslaki ja valmismatkalaki. Toisena ryhmänä ovat lait, jotka käsittelevät vastuuta matkailupalveluiden tuottajana. Niitä ovat muun muassa tuotevastuulaki sekä vahingonkorvauslaki. Kolmannessa ryhmässä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen ympäristövastuuta, kuten maastoliikennelaki, jätelaki ja maankäytölaki. Matkailuyrityksen markkinoinnin lait ovat neljäs pääryhmä. Tähän kuuluvat henkilökisterilaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa sekä alkoholi- ja tupakkalaki. Viidentenä pääryhmänä ovat lait, jotka ohjaavat matkailuyrityksen perustamista. Tällaisia lakeja ovat kaupparekisterilaki, toiminimilaki, asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä sekä asetus luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä. Kuudentena ryhmänä ovat asetukset ja säännöt matkustamisen esteistä ja rajoituksista. Tähän ryhmään kuuluvat asetukset passi- ja viisumikäytännöistä. (ks. Verhelä 2007, 73.)

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

3.4 Matkailun turvallisuuden ennakointi

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

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

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

Matkailualuekohtaisessa ennakoinnissa on useita eri näkökulmia, joista yksi on turvallisuus ja sen kehittäminen esimerkiksi riskien kartoitusprosessin avulla. Ennakointia tehdessä tietoa kerätään nykyhetken megatrendeistä,

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

Aluekohtaista turvallisuusennakointia tehtäessä tavoitteena on saattaa yhteen alueen avaintoimijat ja keskeiset tulevaisuuteen liittyvät tietolähteet sekä asiantuntijat. Mukana on hyvä olla useita eri organisaatioita ja toimijoita aina johdosta työntekijöihin asti. Lisäksi matkailualan oppilaitoksia kannattaa ottaa ennakoitointitoimintaan mukaan. Näin ollen yhteistyöstä on hyötyä koko verkostolle ja kaikki toimijat voivat hyödyntää ennakkoinnista saatua tietoa. Turvallisuusennakointia on toteutettava matkailualueella koko ajan. Tarkoituksena on muun muassa yhteistyön lisääminen, verkostoituminen, tulevaisuuden ennusmerkkien havaitseminen, oikeanlaisten strategioiden sekä yhteisen tulevaisuuden hahmottaminen. (Iivari 2011a, 6–7.) Esimerkkinä mainittakoon Sallan matkailualueen turvallisuusverkostossa matkailuyrittäjien, viranomaisien ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen erilaisten harjoitusten ja koulutusten avulla.

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

3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakoinnin prosessi ja menetelmät

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

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden tavoitteena on kehittää aluekohtaisen matkailun turvallisuuden ennakoinnin toimintamalli. Sen tarkoituksena on palvella koko verkostoa ja sen toimijoita liiketoiminnan kehittämisessä. Ennakoinnin käytänteitä luodaan ja mallia testataan ja hiotaan matkailualueilla hankkeen aikana. Ennakoinnin aluelähtöinen toimintamalli sisältää toimenpiteitä, jotka voidaan vaiheistaa eri tasoille. Ensimmäinen taso on yritysکوhtainen sparraus, jossa suoritettava ennakointi hyödyttää suoraan yrityksen turvallisuusjohtamista. Toinen taso on matkailualuekohtainen ennakointiverstas ja työpaja, missä käytetään lähiverkoston osaamis- ja tietoresursseja yritysten ja alueen käyttöön. Kolmas taso muodostuu usean matkailualueen tai maakunnan laajuisesta kokonaisuudesta. Kolmas taso kokoaa yhteen edellisten vaiheiden tuottaman tiedon esimerkiksi seminaarissa tai asiantuntijapajassa. (Iivari 2011a, 3–4, 7–8, 22.)

Matkailualuekohtainen ennakointi on strategista toimintaa, joka osoittaa tahotilan. Sen päämääränä on toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ja tulokellinen toiminta. Aluekohtainen ennakointi alkaa matkailualueen toimintaympäristön kuvauksesta, jonka tarkoituksena on kartoittaa tämänhetkinen tilanne. Turvallisuuden ennakointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa turvallisuusympäristön nykytila-analyysin avulla tarkastellaan matkailualueen toimintaympäristöä turvallisuuden näkökulmasta. Tämän jälkeen on kartoitettava käytössä olevat turvallisuusresurssit, joilla turvallisuusjohtaminen, riskienhallinta sekä ennakointitoiminta toteutetaan. Resursseja ovat esimerkiksi kan-

sallinen Matkailun ennakointiverkosto, ennakointijärjestelmät sekä matkailualueen turvallisuus-, laatu- ja ennakointityö. Halutun tulevaisuudentilan määrittävät matkailualueen, toimialan ja organisaatioiden arvot sekä aluekohtaisesti sovitut tavoitteet ja indikaattorit. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

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

3.4.2 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä

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

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

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

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

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

Kolmatta ympäristöstä havaittavaa ilmiötä kutsutaan megatrendiksi, joka on kehityksen suuri aalto tai linja ja jolla on selkeä kehityssuunta. Se on historian omaava, yhtenäinen ilmiöiden ja tapahtumakuvausten laaja kokonaisuus. Megatrendi sisältää useita erilaisia ja jopa vastakkaisia alailmiöitä ja tapahtumaketjuja. Tästä huolimatta kokonaisuudella nähdään yleensä oma kehi-

tyssuunta, jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti tulevaisuudessa. (Rubin, 2003, 895.) Megatrendeille on tunnusomaista, että lähes kaikki maailman ihmiset tunnistavat ne, esimerkiksi väestönkasvu ja globalisaatio. Niihin ei voi vaikuttaa, mutta sen sijaan ne vaikuttavat suuresti ihmisten ympäristöön ja elämään. (Mannermaa 2004, 43–46.)

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

Maailmassa on havaittavissa megatrendejä, joiden tiedetään lähitulevaisuudessa olevan todellisia. Yksi merkittävimmistä on väestön ikääntyminen, joka on nähtävissä erityisesti teollistuneissa ja kehittyneissä valtioissa, joissa syntyvyys on alhaista. Tämä vaikuttaa matkailuun merkittäväällä tavalla, ja ikääntyminen on otettava huomioon esimerkiksi ikäihmisille suunnattavilla palveluilla ja esteettömyydellä. (Ouallen 2011.) Esimerkiksi Saariselkä on profiloitunut ikääntyneiden matkailukohteena. Alue on tunnettu rauhallisuudestaan ja viihtyisyydestään ja lisäksi peruspalvelut ovat lähellä. (Saariselkä 2011.) Toinen megatrendi on maailman teknologisoituminen ja digitalisoituminen. Ne ovat asioita, jotka tapahtuvat tai ovat jo osittain tapahtuneet. (Ouallen 2011.) Tulevaisuuden asiakas on entistä teknologiatietoisempi ja käyttää enemmän Internetin tuomia mahdollisuuksia myös matkailun osalta. Organisaatioiden on osattava hyödyntää sosiaalista mediaa (esimerkiksi Facebook ja Twitter) ja internetiä markkinoidessaan tuotteitaan ja palveluitaan niin nykypäivän kuin tulevaisuuden asiakkaille.

Ilmastonmuutos on yksi tämän hetken megatrendi (TEKES 2011). Ilmastonmuutoksen torjuntaan on tehty monia kansainvälisiä ja kansallisia sopimuksia, sillä ilmastonmuutoksen hidastaminen on etu koko maailman hyvinvoinnille. Esimerkiksi Lapin ilmastostrategia 2030:n tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä niin julkisen hallinnon, kansalaisten kuin elinkeinon osa-alueilla. Kaikkien osa-alueiden toimet ja tekemiset vaikuttavat ilmastonmuu-

tokseen, jolloin haasteet tulee ratkaista yhdessä. Lapissa ilmastonmuutokset ovat havaittavissa muuta Suomea selkeämmin, sillä ero vuodenaikojen välillä on suurempi. Ilmastonmuutos pohjoisessa tarkoittaa muun muassa ilmaston lämpenemistä erityisesti talviaikaan, lumikauden lyhentymistä ja sateiden lisääntymistä. (Lapin Liitto 2011a, 3, 8–15.)

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

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on olemassa ilmiöitä, joita ei voi havainnoida. Villit kortit ovat tapahtumia, joita on lähes mahdoton ennakoida. Niillä ei ole toistuvaa historiaa eikä mitään loogista tapahtuma-aikaa, mutta niitä ilmenee satunnaisesti. Niiden tapahtuessa maailma voi ajautua pitkäkestoiseenkin epävarmuuden olotilaan. Vaikka villeihin kortteihin ei voi varautua ennakkoon, niiden vaikutukset jäävät elämään historian kirjoihin, jolloin niistä opitaan. Esimerkkejä villeistä korteista ovat luonnon katastrofit ja mullistukset sekä muut tapahtumat, jotka tulevat täysin yllättäen. (Opetushallitus 2011.) Esimerkiksi terrori-isku World Trade Centeriin 11.9.2001 on jäänyt lähes jokaisen mieleen ja tapahtumalla oli suuri vaikutus nykyiseen lentoturvallisuuteen ja sen kehittämiseen. Lapin tasolla tällainen ennustamaton tilanne tapahtui Tornion seudulla, kun koiravaljakko jäi junan alle jouluna 2005. Tapahtuman jälkeen turvallisuusyhteistyö tiivistyi ja keskustelu henkilökunnan koulutuksesta sekä järjestävien yritysten vastuista lisääntyi. Lisäksi valvontaa tiukennettiin ja tapahtuma osaltaan vaikutti matkailun turvallisuuspassi -koulutuksen käynnistämiseen. (YLE 2009.)

3.4.3 Ennakoinnista skenaarioihin

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

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

3.5 Matkailualueen riskienhallinta

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

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

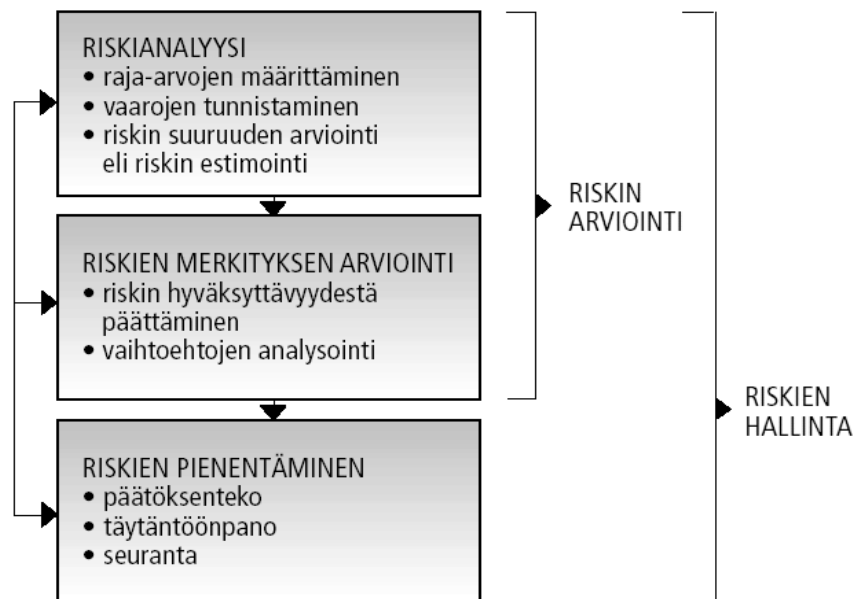
Riskienhallinnasta on hyötyä organisaatiolle sekä sen työntekijöille. Kun häiriötekijät minimoidaan, organisaation menestymismahdollisuudet ovat paremmat ja tuotantoresurssit ovat turvallisempia. (PK-yrityksen riskienhallinta 2011.) Yritys ei ole yhtä haavoittuvainen, jolloin pystytään parantamaan myös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

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

Samoin kuin organisaatioiden riskienhallinnassa, matkailualueille on tärkeää laadun parantaminen, jonka yhtenä edellytyksenä on turvallisuuden paran-

taminen. Esimerkiksi Länsi-Lapin valjakkoturma vahingoitti safariyritysten imagoa ja nosti esille turvallisuuskysymyksiä oppaiden koulutuksen laadusta. Turvallisuuden parantamiseksi päivitetty turvallisuussuunnitelmat ovat entistä tärkeämpiä. Seuraavassa luvussa käydään läpi riskienhallintamenetelmiä, jotka antavat matkailualueille mahdollisuuden riskien tarkasteluun. Nämä riskienhallintamenetelmät kuuluvat kiinteästi riskianalyysiin.

Riskienhallintaan kuuluu riskianalyysi, jonka tavoitteena on tunnistaa kohteen riskit ja arvioida vahinkotapahtumien todennäköisyydet. (Flink ym. 2007, 139.) Riskianalyysissä (kuvio 7.) määritellään riskien raja-arvot, eli ne tilanteet, jolloin riskistä tulee todennäköisempi. Analyysissä arvioidaan myös riskin suuruus sekä tunnistetaan ennalta mahdollisia vaaroja. (Työsuojeluhallinto 2011.) Riskienanalysoinnissa tulee muistaa, että arviointi on subjektiivista ja matemaattiset lopputulokset ovat sidoksissa inhimillisiin tekijöihin. On muistettava, että parhaimmatkin menetelmät ovat alttiita virheille. (Ilmonen ym. 2010, 109–110.) Riskianalyysissä kohteet on käytävä läpi systemaatti-



Kuvio 7. Riskienhallinnan osa-alueet (Työsuojeluhallinto 2011)

sesti, jolloin selviää vahinkotapahtuman todennäköisyys ja sen seuraukset. Kokonaisuudessaan riskianalyysi sisältää riskin määrittämisen, arvioinnin, kokemisen ja hallinnan asioita. (Suominen 2000, 32–33.) Matkailualueilla hyviä riskianalyysin dokumentteja ovat kirjatut läheltä piti -tilanteet. Dokumentaatiot antavat yrityksille tiedon mahdollisista onnettomuustapauksista. Tällöin myös läheltä piti -tilanteiden dokumentointi on riskianalyysiä.

Riskianalyysin menetelmät jaetaan seuraavasti: vaarojen tunnistamismenetelmät, toteutuneiden ja potentiaalisten onnettomuuksien mallintamismenetelmät sekä seurausanalyysit. Vaarojen tunnistamismenetelmässä selvitetään ennalta aavistamattomia riskejä. Toteutuneissa onnettomuuksissa keskitytään miettimään miten tällaisia, jo tapahtuneita riskejä ehkäistään ja ennakoidaan. Menetelmän avulla löydetään vialliset asiat, oli ongelma sitten viestinnässä tai tapahtumaketjussa. Seurausanalyysit arvioivat tietyistä tapahtumista aiheutuvia seurauksia ja vaikutuksia. (Flink ym. 2007, 139–147.)

Riskianalyysin jälkeen on tehtävä toimenpiteitä riskien minimoimiseksi ja tiedotettava kaikkia organisaation jäseniä tuloksista. Riskienhallintaa toteutetaan myös haavoittuvuusanalyysillä, jossa tarkastellaan vahinkotilastoja, tarkastuslistoja, uutisia sekä tutkimuksia. Samassa analyysissä on tärkeää haastatella asiantuntijoita. (Flink ym. 2007, 139–147.) Analyysien avulla yritys sekä matkailualue hyötyvät tunnistettujen riskien kartoituksesta ja varautuvat erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin. Matkailualueella riskianalyysi sisältää esimerkiksi läheltä piti -tilanteita kelkkasafareilla ja informaatiota rinnekeskuksesta. Riskien mittaamisessa on oltava objektiivinen, jotta toiminta matkailualueella on kannattavaa ja eettiset arvot täyttyvät.

Oheisessa kuviossa (kuvio 7. s. 27) kuvataan riskienhallinnan kokonaisuutta ja siihen kuuluvia osatekijöitä. Kaiken kaikkiaan riskien pienentämiseksi on tehtävä useita eri toimia, jotta matkailualueen turvallisuus parane. Pienempiäkin riskejä on mahdollista ehkäistä seurannalla ja välittömällä toimenpiteillä niiden huomaamisen jälkeen.

3.6 Matkailualueetason kriisinhallinta

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

Kriisillä tarkoitetaan muun muassa äkillistä muutosta ihmisen elämässä, ratkaisevaa käännettä tai tilannetta, jota ihmisen aikaisemmat kokemukset eivät

riitä selittämään. Kriisiä ei yleensä osata ennustaa. Kriisi on dynaaminen prosessi, joka sisältää sekä uhkan että mahdollisuuden. Kaikki kriisit eivät ole uhka ihmishengelle, mutta ne aiheuttavat turvattomuutta ja levottomuutta. Tällaisia ovat esimerkiksi poliittiset ja uskonnolliset kriisit. (Hakala–Huhtala 2009, 14–16.)

Matkailualalla kriisit jaetaan seuraaviin ryhmiin: taloudelliset, poliittiset, sosio-kulttuuriset, ympäristölliset, teknologiset sekä mainonnalliset kriisit. Näistä neljä ensimmäistä vaikuttavat matkailualueen kysyntään ja tarjontaan. Teknologias- sa tapahtuvat kriisit vaikuttavat oleellisesti muun muassa tiedon välit- tämiseen kriisin aikana. (Henderson 2007, 4.) Lapissa 2000-luvulla tapahtu- neet kriisit ovat olleet joko taloudellisia, ympäristöllisiä tai mainonnallisia krei- sejä. Näistä mainittakoon esimerkiksi Kittilän lentoaseman tulipalo, Pyhätun- turin vesiepidemia sekä useat tietoliikennekatkokset. Jokainen edellä mainittu kriisi vaikutti omalta osaltaan matkailuun sekä erityisesti matkailijoiden turval- lisuuden tunteeseen.

Matkailualuekohtaisessa kriisinhallinnassa pätevät samat periaatteet kuin organisaatiotasolla. Haasteellista matkailualueen kriisinhallinnan kannalta on verkoston heterogeenisuus ja toimijoiden määrä, sillä usean eri toimijatahon toimintamallit on usein vaikea yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi. Myös matkailualueella jokaisella kriisityypillä on omat erityispiirteensä, mutta tie- donkulun, viestinnän ja organisoinnin osa-alueilla ne ovat samanlaisia (Haka- la–Huhtala 2009, 14–16). Huolimatta siitä, että kriisiviestintä on noussut tär- keäksi osa-alueeksi organisaatioiden matkailun turvallisuuden toiminnassa, sitä harjoitellaan harvoin matkailualueen yhteisissä pelastusharjoituksissa. Kriisiviestintää on harjoitettava, sillä kriisin iskiessä organisaatioiden ja orga- nisaatiossa toimivien henkilöiden on tiedettävä kuinka poikkeustilanteissa toimitaan. (Iivari 2011b, 5–6.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimer- kiksi moottorikelkkasafarin oppaalla on oltava toimintamalli jos asiakas louk- kaa itsensä safarikierroksen aikana. Hänen on tiedettävä keneen ottaa en- simmäisenä yhteyttä ja miten toimia asiakkaan kanssa.

3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa

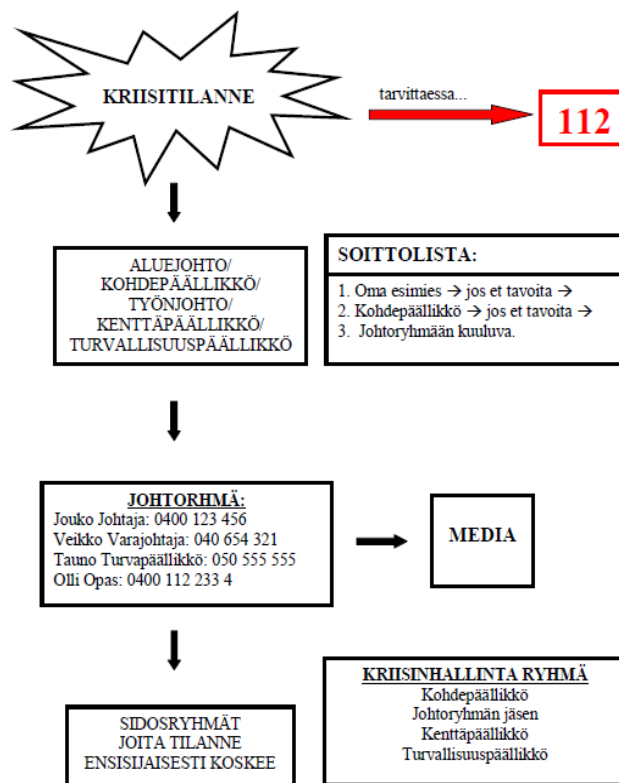
Kriisiviestintä on kriisinhallinnan yksi osa-alue (MTL 2011). Se sisältää tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa. Kriisiviestintä on erityisen haastavaa, sillä vastaanottaja saattaa tulkita viestin aivan eri tavalla kuin lähettäjä on sen tarkoittanut. Kriisin sattuessa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

Alueen toimijoiden on laadittava selkeät ohjeet ja työnjako, jotta kriisiviestintä ja kriisin aikana toimiminen on sujuvaa. Lisäksi kriisitilanteissa toimimista on harjoiteltava toimijoiden yhteisissä harjoituksissa. Kriisin ennakoiminen edellyttää toimintaympäristön sekä heikkojen signaalien havainnointia. Yksi tehokas keino näiden signaalien huomaamiseen on median aktiivinen tarkkailu. Ennakoiva kriisiviestintä on osa kaikkien organisaatioiden riskienhallintaa. Kriisitilanteen sattuessa olisi hyvä, että alueen eri toimijoilla olisi käytössään kortti tai paperi, johon on kerätty kaikki tärkeät puhelinnumerot ja yhteystiedot. Tällöin saadaan nopeasti yhteys tilanteen kannalta oikeisiin henkilöihin. Mikäli kriisitilanteet hoidetaan huonosti, on vaarana ihmishenkien menettäminen sekä ihmisten ahdingon lisääminen. (Iivari 2011b, 45–46.)

Lapin alueella selkeästä kriisiviestintäsuunnitelmasta on erittäin paljon hyötyä, sillä kaikille matkailualan toimijoille on epäilemättä tärkeää saada pidettyä yllä Lapin matkailun hyvää mainetta maailmalla ja turvata sen jatkuvuus. Haasteellista kriisiviestinnän suunnitteluun kannalta ovat erityisesti pitkät välimatkat, jotka on huomioitava esimerkiksi pelastustoimenpiteitä suunniteltaessa. Onnettomuuden tai muun imagoon negatiivisesti vaikuttavan tilanteen sattuessa on ensiarvoisen tärkeää, että tilanne saadaan mahdollisimman nopeasti hoidettua ja että siitä tiedottaminen tapahtuu koordinoitusti. Näin ollen vältytään matkailun imagolle haitalliselta uutisoinnilta, joka on mahdollisesti harhaanjohtavaa. Matkailualueen kriisitiedottamisessa on huomioitava, että käytettävät käsitteet ovat selkeitä, jotta kriisitilanteessa ei tule tarpeettomia sekaannuksia. On myös huolehdittava, että tiedottaminen hoidetaan valtakunnallisessa ja tarvittaessa kansainvälisessä mediassa, niin kotimaan kie-

lillä kuin vierailta kielillä. Näiden lisäksi on tärkeää huolehtia, että tiedottamisen monikanavaisuus on riittävää ja, että tiedottamiseen tarkoitettut internet-sivut pidetään ajan tasalla. (livari 2011b, 63.)

Kriisiviestintäohjeen on sisällyttävä organisaation turvallisuussuunnitelmaan ja on erityisen tärkeää, että se pidetään ajan tasalla. Ohje kannattaa tehdä sähköiseen muotoon ja sen päivittämistä varten on vastuutettava henkilö yrityksen sisältä. Ohjeesta on hyvä pitää myös manuaalista versiota, sillä sähköinen järjestelmä ei välttämättä kestä kriisitilanteen aikaista kuormitusta. (livari 2011b, 52.) Esimerkiksi jouluna 2011 Suomessa riehuneet Tapanin- ja Hannunpäivän myrskyt aiheuttivat useiden päivien ja joillain alueilla viikkojen, katkot sähkönjakelussa sekä katkoksia viestintäyhteyksissä, vedenjakelussa liikenteessä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 8.) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa.



Kuvio 8. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit (ks. livari 2011b, 79)

Edellisessä kuviossa (kuvio 8.) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa. Esimies on ensisijainen henkilö, johon on otettava yhteyttä. Hän ilmoittaa tapahtuneesta eteenpäin johtoryhmään kuuluvalla henkilöllä, joka välittää tietoa edelleen medialle sekä muille asianomaisille tahoille. Tämän jälkeen perustetaan kriisinhallintaryhmä, johon kuuluu esimiesasemassa työskentelevä henkilö. Kriisinhallintaryhmä tekee päätökset jatkotoimenpiteistä. Kyseinen toimintamalli on mahdollinen esimerkki matkailualuekohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

Yksi onnistuneen kriisiviestinnän avaintekijä on toimiva yhteistyö. Sen on toimittava niin matkailualan organisaatioiden kuin ulkopuolisten toimijoiden välillä. Erityisen tärkeää on hallintoelinten, poliisin, sairaanhoidon ja pelastuslaitoksen toimiva yhteistyö. (Henderson 2007, 169.) Matkailualueiden turvallisuuden kannalta yhteistyö on elintärkeää, jotta pystytään takaamaan matkailijoiden ja toimijoiden turvallisuus. Kriisi- tai poikkeustilanteen sattuessa organisaatioiden on tehtävä kitkatonta yhteistyötä, jotta tilanne saadaan hoidettua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Yhteistyö median kanssa on myös ratkaisevaa, koska kriisiviestinnän onnistumista arvioidaan lopulta tiedotusvälineissä.

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

On mahdollista sanoa, että kaikki nykypäivän yhteiskunnallisesti merkittävät tapahtumat uutisoidaan mediassa (ks. Tikka–Hakala–Pedak 2010, 92). Kriisitilanteen sattuessa medialla on siis aina oma roolinsa tapahtumien kulussa ja kerronnassa. Median kautta esimerkiksi onnettomuus tai muu tapahtunut kriisi saadaan hyvin nopeasti laajaan tietoisuuteen, jopa eri puolille maailmaa. Usein varsinkin iltapäivälehdet dramatisoivat tapahtumien kulkua ja vaikuttavat näin ollen lukijoiden tunteisiin. Median tärkein tehtävä on tiedottaa kansalaisia ajankohtaisista tapahtumista, mutta on muistettava, että eri tiedotusvälineillä on myös kaupallisesti ja taloudellisesti tuloksellisia tavoitteita. (Hakala–Huhtala 2009, 36–38.) Media voi omalla toiminnallaan luoda kriisitilanteis-

sa turhaa paniikkitilaa, jopa valtakunnan rajojen ulkopuolella. On muistettava, että luotettavina pidettyjen mediakanavien tuottama tieto saattaa kriisitilanteessa olla harhaanjohtavaa, sillä tiedon lähde voi olla joku muu kuin kriisitiedottamisesta vastaava henkilö tai taho. Kriisiviestintä on vastuutettava kriisijohtamista suunniteltaessa.

3.6.2 Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa

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

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

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

Poikkeustilanteisiin varaudutaan parhaiten harjoittelemalla tilanteita käytännössä. Organisaation johdolle kannattaa järjestää esimerkiksi strategisen johtamisen koulutuksia, joihin on helppo sisällyttää myös kriisitilanteessa toimimista. Näissä koulutuksissa mahdollisia tulevia ongelmia on analysoitava

ja pohdittava yhdessä työryhmän kanssa. (Iivari 2011b, 60.) Esimerkiksi Sallan kunnassa on panostettu koulutuksiin ja pyritty niiden avulla lisäämään henkilöstön osaamista. Koulutukset ovat koostuneet käytännön harjoituksista sekä matkailun turvallisuuteen liittyvistä luennoista.

Kriisijohtamiseen on olemassa useita eri toimintamalleja. Yksi käytetyimmistä on niin kutsuttu kolmen vaiheen malli. Tässä tarkastelutavassa otetaan huomioon kriiseihin varautuminen (suunnitelmat, koulutukset, harjoitukset), kriisitilanne sekä kriisin jälkeinen tilanne. (Seeck 2009, 5.) Tämän lisäksi on olemassa myös neljän ja viiden vaiheen malleja. Kolmen vaiheen malli on helposti käytäntöön sovellettava matkailualan organisaatiolle, joka ei ole kovin kehittyneellä tasolla kriisinhallinnassa ja sen johtamisessa. Yrityksessä annetaan vastuu yhdelle henkilölle, joka huolehtii kyseisen organisaation kriisinhallinnasta, kuten koulutuksista ja erilaisista suunnitelmista.

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

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

4 SELVITYKSEN TOTEUTUSTAVAT

4.1 Menetelmänä puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoitu haastattelu on vain osittain sidottu johonkin tiettyyn aihepiiriin ja haastattelun teemat ovat etukäteen kohdennettu tilanne- tai sisällönanalyysin avulla. Oletuksena on, että kaikilla on kokemuksia, tunteita, ajatuksia ja uskomuksia, joita voidaan tulkita teemahaastattelun avulla. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa teemat ja kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, jolloin haastatteluissa säilyy sama näkökulma. (Hirsjärvi–Hurme 2009, 47–48.)

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun, jossa kysymykset oli etukäteen mietitty ja jaettu teemoittain. Valitsimme menetelmän, koska se sopii laajaan aiheeseen hyvin. Menetelmä antaa haastateltavalle mahdollisuuden kertoa myös asioita, joita ei suoraan kysytä. Vastausten vertailu on kuitenkin helppoa selkeiden teemojen ansiosta. Yhdessä KOTA-opinnäytetyöryhmän kanssa teimme neljä erilaista haastattelulomaketta niin viranomaisille, elinkeinolle, rajayhteistyön toimijoille kuin matkailualan oppilaitoksille (ks. liitteet 2–5). Tarkoituksemme oli tehdä kyselylomake matkailualan oppilaitosten opiskelijoille turvallisuutta käsittelevistä asioista, mutta rajasimme aiheita ja keskityimme alueen toimijoiden haastatteluihin.

Jokaisessa haastattelulomakkeessa oli seitsemän pääteemaa, jotka ovat: matkailualue, matkailualueen riskit ja vaaratilanteet, matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen, kriisinhallinta, verkostot, resurssit sekä turvallisuustyö. Pääteemojen lisäksi rajavartiolaitoksen haastattelulomakkeeseen lisäsimme yhden teeman: viranomaisyhteistyö valtioiden välillä. Jokaisessa teemassa oli samat pääkysymykset. Osaa kysymyksistä jouduimme hieman muokkaamaan, sillä samoja kysymyksiä ei voitu esittää sekä viranomaisille että elinkeinon edustajille. Lopulliset kysymykset hyväksyttiin hankkeella, jonka jälkeen lähdimme kentälle haastattelemaan valittuja henkilöitä. Turvallisuussuunnitelman rungon kannalta tärkeimmäksi teemaksi nousi turvallisuustyö, sillä sen pohjalta saimme tehtyä rungon alueelliselle turvallisuussuunnitelmalle.

4.2 Haastatteluiden toteutus Sallassa

Opinnäytetyömme aiheena on Sallan matkailualueen turvallisuuden kehittäminen. Sitä varten muodostimme kolme tutkimuskysymystä, joihin halusimme vastauksia haastatteluiden avulla. Tutkimuskysymysten lisäksi tarkoituksemme oli pohtia turvallisuussuunnitelman käytettävyyttä Sallan matkailualueella. Alla on esitetty tekemämme tutkimuskysymykset.

- 1) Mitkä ovat Sallan matkailun tärkeimmät turvallisuuden kehittämiskohdeet ja painopisteet?
- 2) Miten verkoston yhteistyötä ja tiedonkulkua on mahdollista parantaa ja kehittää?
- 3) Mikä on paras kanava tiedon jakamiseen yritysten, toimijoiden ja viranomaisten välillä?

Tekemiemme haastattelujen tarkoituksena oli saada materiaalia Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa varten: mitä sen pitää sisältää ja millainen sen tulee olla. Valitsimme haastateltaviksi elinkeinon, järjestöjen ja viranomaisten edustajia, jotka ovat avainasemassa Sallan matkailualueen turvallisuutta koskevissa asioissa. Lähetimme haastattelupyynnön yhteensä 11 henkilölle, joista yhdeksän vastasi myöntävästi pyyntöömme. Haastatteluista saamamme vastaukset ovat luottamuksellisia. Teimme haastattelut pääosin marras-joulukuun 2011 aikana Sallassa.

Kaikki haastattelutilanteet olivat samankaltaisia keskenään, jotta vastaukset olisivat vertailukelpoisia. Emme halunneet johdatella tai vaikuttaa haastateltavan vastauksiin, joten pyrimme olemaan haastattelun aikana mahdollisimman hiljaa. Kysymysten loputtua annoimme haastateltaville mahdollisuuden puhua vapaasti, jolloin varmistimme, että he saivat sanottua kaiken mitä halusivat myös teemojen ulkopuolelta.

Haastattelut litteroitiin sanatarkasti eksaktilla tasolla. Kirjoitimme ylös joka sanan, keskenjääneen tavun, äännähdykset ynnä muut sellaiset. Tällä tavalla takasimme haastatteluiden alkuperäisen ja sanatarkan muodon sekä niiden

luotettavuuden. Haastatteluiden sama kaava mahdollisti vastausten selkeän ryhmittelyn teemojen mukaan, mikä puolestaan helpotti analysointivaihetta.

4.3 Aineiston analysointi sisällönanalyysillä

Analysointimenetelmäksi valitsimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin, sillä se sopii hyvin haastatteluihin. Kyseisessä analysointimenetelmässä on kolme eri vaihetta, jotka ovat aineiston redusointi, klusterointi ja abstrahointi. Redusointi eli pelkistäminen tarkoittaa aineiston tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Klusteroinnissa eli ryhmittelyssä alkuperäinen aineisto käsitellään huolella ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Abstrahoinnissa aineistosta erotetaan työn kannalta oleellinen tieto, jonka pohjalta tehdään teoreettinen käsitteistö. Tuloksissa esitellään aineiston pohjalta muodostetut käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat. (Tuomi–Sarajärvi 2009, 108–111.)

Aloitimme analysoinnin lukemalla haastattelut huolella läpi useamman kerran. Tämän jälkeen alleviivasimme vastauksista esille nousseet pääkohdat ja jaottelimme ne Excel-taulukoon. Tällä tavalla saimme tiivistettyä ja ryhmiteltyä kattavan aineiston helposti käsiteltävään ja ymmärrettävään muotoon. Teimme haastatteluista yhteenvedon myös paperille, jolloin tuloksien auki kirjoittaminen helpottui huomattavasti. Viimeiseksi poimimme vastauksista tutkimuskysymysten kannalta oleellimmat vastaukset ja jaottelimme ne haastattelulomakkeiden teemojen mukaisesti.

4.4 Aineiston rajaus

Haastattelulomakkeita oli neljä erilaista: viranomaisille, elinkeinolle, rajavartiolaitoksen toimijoille sekä oppilaitoksille. Teemoja oli joko seitsemän tai kahdeksan riippuen siitä, ketä haastattelimme. Jaoimme haastattelut yhteisiin, eli koko Lappia käsitteleviin haastatteluihin sekä pelkästään Sallan matkailualueen haastatteluihin. Yhteisten haastatteluiden vastaukset eivät antaneet Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelmaan sisältöä, joten totesimme, että keskitymme Sallan matkailualueen haastatteluihin.

Jätimme elinkeinon haastattelulomakkeesta pois kysymyksen, jossa kysyttiin minkälaiset tapahtumat tai tilanteet kunnassa vaikuttavat haastateltavien or-

ganisaatioiden toimintaan. Tarkoitimme kysymyksellä esimerkiksi tilannetta, jossa puhelimet lakkaavat kuulumasta koko kunnan alueella jostain syystä. Haastateltavat ymmärsivät kysymyksen väärin ja vastasivat sen mukaan miten toisen elinkeinon harjoittajan vahinkotilanteet vaikuttaisivat omaan toimintaan. Seuraavissa luvuissa käsittelemme teemoittain vastauksista nousseita asioita.

5 HAASTATTELUIDEN TULOKSET

5.1 Salla – In The Middle of Nowhere

”...eikö nämä mainostaki itseään että, miten se nyt menikään, että Salla ei missään vai miten se oli.”

Ensimmäinen teema käsitteli Sallan matkailualueita ja lähes kaikki haastateltavat korostivat, että välimatkat ovat pitkiä ja alue on laajaa erämaata. Matkailun kannalta tärkein keskittymä on Sallatunturi ja siellä olevat majoitus- ja ohjelmapalveluyritykset.

Vastauksista nousi esille myös se, että Sallan matkailualueita pidetään turvallisena ja rauhallisena perhepaikkana, jossa luonto ja hiljaisuus ovat tärkeitä asioita. Vastausten perusteella alueen toimijoilla on yhtenäinen käsitys alueesta ja sen erityispiirteistä. Edellä mainittujen asioiden avulla alueen matkailua markkinoidaan.

Erytispiirteinä on asutuksen harvuus ja palvelujen vähyys. Myös laaja latuverkosto ja siihen linkittyvä hiihdon alkukoti ovat Sallan matkailun erikoisuuksia. Venäjän raja erottaa Sallan muista Lapin matkailualueista ja venäläisten matkailijoiden määrän odotetaan nousevan tulevaisuudessa.

5.2 Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

Toinen teema käsitteli matkailualueen riskejä ja vaaratilanteita. Haastateltavien mielestä matkailun turvallisuuden nykytila on hyvä ja kehitystä on tapahtunut. Haastateltavat luottivat siihen, että kehitys jatkuu hyvänä. Ymmärrys viranomaisten ja matkailuyrittäjien välillä on lisääntynyt ja Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen kautta on saatu uutta ja ajankohtaista tietoa. Sallan matkailualueen toimijat ovat ymmärtäneet turvallisuuden merkityksen markkinoinnissa ja ovat sitä kautta kehittäneet omaa toimintaansa asiakkaan näkökulmasta turvallisempaan suuntaan. Myös kunnan perusturvallisuus on kunnossa pelastuslaitteiden ja -välineiden osalta.

Turvallisuuden hyvästä nykytilasta huolimatta Sallan matkailualueen turvallisuudessa on haastateltavien mukaan paljon kehitettävää ja turvallisuuden kehittäminen on jatkuva prosessi. Tärkeimpinä kehityskohteina pidettiin liikenne- ja rinneturvallisuutta, moottorikelkkailua sekä henkilöstön koulutusta.

Muita kehityskohteita olivat: toimijoiden ennakoiva toiminta, palvelujen saata-
vuus myös syrjäseuduilla, toimijoiden sitouttaminen toimintaan, omatoimi-
matkojen turvallisuus sekä alueen yhteisen turvallisuussuunnitelman kehit-
täminen. Seuraava lainaus kuvaa hyvin Sallan matkailualueen toimijoiden
yhteistä päämäärää turvallisuuden osalta.

*”...se alueen yhteinen sävel siihen miten, miten se hoidetaan
sitten erilaiset tilanteet.”*

Vastauksista nousi esille myös se, että julkisten palvelujen tulisi pysyä edes
nykyisellä tasollaan, jotta matkailijoiden turvallisuus säilyisi samalla tasolla
kuin nyt. Konkreettisia kehityskohteita ovat reittien ja polkujen opasteet sekä
karttojen yhtenäisyys niin viranomaisilla kuin alueen toimijoilla, jotta kohde
voidaan paikantaa nopeasti ja helposti.

Onnettomuudet tai vahingot vaikuttavat muiden organisaatioiden toimintaan
markkinoinnin ja negatiivisen julkisuuskuvan kautta. Ei siis ole väliä missä
organisaatiossa matkailijalle sattuu onnettomuus, sillä se vaikuttaa koko Sal-
lan alueen matkailuun negatiivisesti.

Matkailualueella ei säännönmukaisesti dokumentoida vaara- tai riskitilanteita,
mutta vastaajista suurin osa on sitä mieltä, että yhteistä dokumentointia tar-
vittaisiin. Haastatteluista ilmeni, että dokumentointi koko Lappi tasolla olisi
hyvä asia. Tällöin onnettomuudet tai läheltä piti -tilanteet eivät yksilöidy tiet-
tyyn yritykseen alueella. Tällöin kynnyksellä ilmoittaa läheltä piti -tilanteista ja on-
nettomuuksista pienenee. Vastauksista ei käy yksiselitteisesti ilmi kenen vas-
tuulla yhteinen dokumentointi olisi, mutta siihen ehdotettiin niin viranomaisia,
matkailuyhdistystä, matkailuyrittäjiä kuin jotain puolueetonta tahoa.

5.3 Matkailualueen tulevaisuus – talvinen Salla

Kolmas teema oli matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen. Haastatelta-
via pyydettiin kuvailemaan millainen Lapin matkailun tulevaisuus olisi viiden
vuoden päästä. Vastauksissa toivottiin lumisia talvia, sillä ilmastonmuutos
vaikuttaa Lapin matkailuun todella paljon ja lunta löytyy aina vain pohjoi-
semmasta. Sesonkiaika lyhenee ja matkailun ohjelmalvelut alkavat muo-
dostua massatuotannoksi, jolloin pelkona on se, että työntekijät työskentele-
vät huonolla ammattitaidolla matkailukeskuksissa.

”Meil on kolme kuukautta pitkä sesonki, se on huippukiihkeää ja siellä 50 % henkilökunnasta on huonolla ammattitaidolla. Se on se ajatus, paitsi Salla ei oo semmonen, me huolehitaan. Mutta yleensä ottaen se menee, se menee massatuotannoksi...”

Matkailun uskotaan kasvattavan suosiotaan ulkomaalaisten matkajien keskuudessa, joten sitä kautta lisääntyvät riski- ja uhkatekijät, jotka on huomioitava turvallisuuskysymyksissä. Hälytyskeskus ei välttämättä tunne aluetta, jolla onnettomuus on tapahtunut. Tällöin kohteen paikannus vie enemmän aikaa ja sitä kautta avunsaanti viivästyy.

Mikäli kaikki edellä mainitut asiat huomioidaan etukäteen, monet uhkakuvat on mahdollista estää ja niihin osataan varautua entistä paremmin. Taloudellisen tilanteen uskotaan vaikuttavan Lapin matkailuun, mutta vielä ei pystytä sanomaan miten. Useamman vastaajan mukaan Lapin matkailu kehittyy ja kansainvälistyy nykyisestä sekä matkailualueet erikoistuvat markkinatalouden mukaan erilaisiin kohderyhmiin, esimerkiksi Salla mielletäisiin perhepaikaksi. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän kautta olisi hyvä sitouttaa yritykset toimintaan, jotta turvallisuusasiat tulisivat osaksi jokaisen yrityksen arkea ja toimintatapoja.

Organisaatioiden olisi erittäin tärkeää pysyä kehityksessä mukana järjestämällä erilaisia koulutuksia ja harjoituksia. Niiden avulla tulevaisuutta voidaan ennakoida ja yhdessä olisi helpompi luoda erilaisia tulevaisuudenkuvia ja varautumissuunnitelmia niihin. Alueella on tehtävä vuosittainen valvontasuunnitelma, joka nitoutuisi yhteen alueella laaditun vuosikellon kanssa. Kunnan turvallisuussuunnitelmassa on visioita tulevasta ja mahdollisista riskeistä. Yhteistyötoimintaa halutaan lisätä alueella ja vastauksista korostui, että alueella on vain rajalliset voimavarat onnettomuustilanteiden hoitoon. Tästä syystä yhteistyö on erittäin tärkeää.

Hiljaista tietoa koskevista vastauksista ilmeni, että kyseinen tieto on suurimaksi osaksi yrityskohtaista ja useasti vain yhden ihmisen tiedossa. Haastateltavat ilmoittivat saaneensa hiljaista tietoa muun muassa Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen järjestämissä tapaamisissa. Hiljaista tietoa pyritään joissakin työpaikoissa siirtämään seuraavalle työntekijälle ja kokemusten kautta tietoa voidaan muokata juuri Sallan alueelle sopivaksi.

”Vaikka kyllä se hiljanen tieto saattaa mennä hautaan.”

5.4 Sallan matkailualueen haasteena kriisinhallinta

Neljäs teema käsitteli kriisinhallintaa ja se oli selkeästi vaikein osa-alue haastateltaville, sillä haastateltavat käsittivät asian eri tavalla. Vastauksista kävi ilmi, ettei matkailualueella ole yhtenäistä kriisiviestintäsuunnitelmaa, mutta sille on tarvetta. Tosin tätä varten ei saa luoda uutta organisaatiota, vaan sen on perustuttava jo olemassa oleviin organisaatioihin ja niiden viestintään omasta toiminnastaan. Vastauksista kävi ilmi, ettei Sallan kokoinen matkailualue tarvitse omaa kriisiviestintäsuunnitelmaa ja se olisi todella haastava ja vaikea toteuttaa.

Kysyttäessä mitä toimijoita kriisiviestintäsuunnitelmassa tulee olla mukana, vastaajat olivat hyvin yksimielisiä. Mukana on oltava matkailuyritykset, muut yrittäjät, alueorganisaatio eli Matkalle Sallaan Ry, Sallan kunta, järjestöt sekä tärkeimmät viranomaiset eli poliisi, palokunta, rajavartiosto ja terveydenhoito. Suuremman onnettomuuden sattuessa kriisiviestintäsuunnitelman piiriin kuuluisi myös puolustusvoimat.

Vastauksista käy yksimielisesti esille, että paras tapa harjoitella kriisiviestintän sujuvuutta ovat johdetut, aitoon tilanteeseen perustuvat harjoitukset. Alla oleva lainaus kuvaa lähes kaikkien haastateltavien mielipiteitä siitä, miten alueellista kriisiviestintää on harjoitettava.

”...joku joka luo tämmösen skenaarion jostaki tapahtumasta ja sitte ohjaa tavallaan sitä, elikä joku ulkopuolinen taho, joka luo tämmösen kriisitilanteen ja antaa sitte ilmotuksen näille alueen toimijoille erilaisista tapahtumista ja sitten se alue alkaa toimimaan itsenäisesti siinä ja sitä harjotusta jatketaan niin kauan ku sitä on tarve jatkaa ja sitte katotaan lopussa, että miten meni...”

Useamman haastateltavan mukaan kriisiviestinnästä vastaaminen lähtee liikkeelle pelastustoimesta. Toiminnan on oltava tarkasti määriteltyä ja siitä on sovittava yhteisesti. Muutama haastateltavista totesi, että Sallan kunta olisi ensimmäinen vastuutaho onnettomuustilanteissa, mutta sitten asiasta vastaisi tilanteeseen parhaiten sopiva organisaatio. Alueellinen kriisiviestintä tuntui vastausten perusteella olevan hataralla pohjalla. Viranomaisilla sekä yksittäisillä yrityksillä on omat suunnitelmansa ja tiedottamistapansa, mutta

ne eivät ole yhtenäisiä. Jotta Sallaan saadaan yhtenäinen käytäntö kriisiviestintään, tarvitaan alueen toimijoiden kesken yhteisesti sovittu kriisiviestintäsuunnitelma.

5.5 Tavoitteena turvallisuusverkoston lujittaminen

Viides teema käsitteli Sallan matkailualueen turvallisuusverkostoa. Usea haastateltava totesi, että alueelle on luotu turvallisuusverkostoa Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen aikana ja toiminta on aluillaan. Mukana olevia organisaatioita haastateltavien mukaan on tai on oltava Sallan kunta, matkailuyrittäjät, alueorganisaatio, viranomaiset, järjestöt, rajavartiolaitos, Venäjän yhteyshenkilö sekä Lapin aluehallintovirasto. Vastauksista nousi esille, että kuluttajien ja vapaaehtoisten tulisi osaltaan olla verkostotoiminnassa mukana. Mikäli kaikki edellä mainitut toimijat saadaan mukaan turvallisuusverkostoon, se olisi kattava varautumiskeino riskitekijöihin.

Haastateltavat ovat yhtä mieltä siitä, että käytännössä turvallisuusverkoston toiminta perustuu yhteisiin kokouksiin, yhteistyöhön sekä yhdessä sovittuihin pelisääntöihin. Verkostolla on oltava yhteyshenkilö, johon voi ottaa yhteyttä ja joka vastaa siitä, että verkosto on elinkelpoinen ja toimiva organisaatio. Verkostotoiminnan edellytyksenä on toimijoiden aktiivisuus, halu olla mukana verkostossa sekä kyky ottaa myös muut huomioon. Alla oleva siteeraus kuvastaa hyvin miten yhteistyön avulla kaikki toimijat hyötyvät matkailusta.

”Se euro saattaa kalahtaa omaanki kukkaraan vaikka antaa vähän toisellekki.”

Verkostotoimintaan voi osallistua koulutuksien ja teemapäivien kautta sekä olemalla aktiivinen yhteistyökumppani. Haastattelujen perusteella Sallan turvallisuusverkosto kattaa monipuolisesti eri osa-alueita, sillä kullakin organisaatiolla on verkostossa oma vastuualueensa. Tärkeimpänä vastuualueena pidetään verkoston kokoon kutsumista säännöllisiin tapaamisiin, joissa tietoja voidaan päivittää. Myös henkilöpelastaminen, yleinen turvallisuus, latu- ja rinneruivalisuus sekä turvallisuuden vuosikello ovat merkittävässä roolissa Sallan matkailualueen turvallisuusverkoston toiminnassa. Vastauksista kävi ilmi turvallisuusverkoston olevan alueelle hyvin tärkeä resurssi ja työkalu, mutta toiminnan rahoitus jatkossa on epäselvää.

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke käynnisti verkostoitumistoinnin, jonka avulla saatetaan toimijat yhteen keskustelemaan omista toimintatavoistaan ja -malleistaan. Vastauksista ilmeni, että silloin kun jokainen huolehtii omasta toimialueestaan, niin edessä on hyvä tulevaisuus. Haastattelujen perusteella verkostosta on Sallan alueelle enemmän hyötyä kuin haittaa. Useasta vastauksesta kävi ilmi, että verkoston yhtenä tärkeimmistä hyödyistä pidetään tiedon välittymistä ja lisääntymistä. Myös verkoston nopea reagointikyky yllättäviin tilanteisiin nousi esille muutamasta haastattelusta. Muita hyötyjä ovat avoin keskusteluyhteys toimijoiden välillä, ymmärryksen lisääntyminen puolin ja toisin, tietty toimintamalli, jonka kaikki tuntevat sekä se, että yhdessä toimimalla asiakkaille taataan turvallisemmat ja laadukkaammat palvelut. Asiakkaan turvallisuuden kannalta suurin hyöty on se, että onnettomuuspaikka voidaan paikantaa nopeammin.

Silloin kun kaikki toimii hyvin ja asiakkailta on turvallista matkustaa Sallassa, alueen suosio kasvaa, mikä puolestaan lisää matkailuvirtaa. Toimijat ovat ymmärtäneet sen, ettei asiakkaille saa tapahtua mitään, sillä se vaikuttaa heti koko alueen suosioon ja imagoon negatiivisella tavalla. Suurin osa haastateltavista sanoi, ettei verkostosta ole mitään haittaa, mutta osa haastateltavista löysi muutamia haittapuolia. Verkostotoiminta vie siihen kuuluvilta aikaa sekä resursseja ja se on todella raskas organisoida, sillä väki vaihtuu koko ajan. Myös mahdollinen ”möhköilyminen” pelkäsi paperimäiseksi ja toimimattomaksi organisaatioksi on mahdollista.

Suurin osa haastateltavista piti säännöllisiä tapaamisia, koulutuksia ja henkilökohtaisia kanssakäymisiä tärkeimpinä tekijöinä verkoston toiminnan kannalta. Lainsäädännöllä voitaisiin velvoittaa ainakin isoimpia organisaatioita liittymään toimintaan. Organisaatiot on saatava mukaan verkostotoimintaan ja uskomaan, että siitä on omalle toiminnalle hyötyä. Alla olevassa lainauksessa on esitetty yksi keino, jolla toimijoita voisi sitouttaa toimintaan.

”Risua ja ruoskaa, risua ja ruoska. Jos, vähän jotaki porkkanaa jos osallistuu ja risua jos ei osallistu.”

Toiminnan sujuvuuden kannalta yhteistyö ja hyvät viestiyhteydet ovat avainasemassa. Haastattelujen perusteella toimijat voivat parhaiten tukea verkoston toimintaa osallistumalla siihen innokkaasti, olemalla tiiviisti yhteistyössä,

keskustelemalla ja jakamalla tietoa muille. Kokoontumiset ja koulutukset ovat tärkeitä toiminnan kannalta ja toimijoiden aktiivisuus pitää verkostoa parhaiten kasassa. Jokainen organisaatio nimeäisi vastuuhenkilön, joka pitäisi huolen siitä, että organisaatio osallistuisi verkostotoimintaan.

Sallan matkailualueella ei ole selkeää heikkoa lenkkiä, vaan ketju on tasapaksu, sillä kukin hoitaa oman osa-alueensa huolella. Muutama haastateltava löysi alueelta heikkoja lenkkejä joita ovat alueen resurssit, pienet toimijat, kriisitilanteisiin varautuminen sekä yritykset, jotka eivät ole toiminnassa aktiivisesti tai lainkaan mukana. Seuraava lainaus kuvaa hyvin sitä, mikä on yksi heikoimmista lenkeistä monella pienellä matkailualueella.

”Resurssit kun jotain oikeasti tapahtuu...Eli pienen paikkakunnan pikku, pikku resurssit.”

Kukaan haastatelluista ei keksinyt haittoja yhteisille koulutuksille ja harjoituksille, ainoastaan hyötyjä. Useasta vastauksesta nousi esille se, että eri toimijoiden toimintatavat käyvät ilmi. Tällöin kaikki tietävät miten toinen toimii onnettomuus- tai kriisitilanteessa. Tiedon välittyminen, taitojen lisääntyminen, säästötoimenpiteet ja kommunikaation parantuminen nostettiin myös hyödyiksi. Yhteisistä koulutuksista on hyötynä erityisesti se, että henkilöt näkyvät toiminnan takana ja yhteisten tilaisuuksien kautta tutustutaan paremmin toisiinsa. Haastateltavien mielestä on parempi mitä enemmän harjoitellaan yhdessä, sillä siten koko verkoston yhteishenki kasvaa ja parantuu.

5.6 Resurssit – yhteinen voimavara

Kuudentena teemana haastattelussa oli resurssit. Haastattelujen perusteella Sallan matkailualue hyötyy siitä, että alueelle tehtäisiin resurssikartoitus. Tällöin yritykset tietäisivät mitä varusteita, laitteita ja taitoja muilta yrityksiltä ja henkilöiltä löytyy. Lisäksi he osaisivat onnettomuustilanteissa pyytää apua läheltä, sillä avuntulossa saattaa kestää melko kauan. Tällainen alueen yhteinen resurssikartoitus parantaa kaikkien turvallisuutta, sillä organisaatiot tietävät mitä varusteita on käytössä ja missä. Yritysten on hyvä varautua onnettomuustilanteisiin omilla välineillä, tarvikkeilla ja koulutuksilla.

Yhteisiä koulutuksia olisi hyvä järjestää. Tällöin yritykset säästäisivät kustannuksissa kun jokainen panostaisi yhteen isompaan harjoitukseen. Resurssi-

kartoituksen hyötynä olisi myös se, että voitaisiin välttää päällekkäishankintoja tai yhteensopimattomia hankintoja, jolloin säästyneillä varoilla voitaisiin hankkia erityskalustoa yrityksille. Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että resurssikartoitukseen tulisi ottaa mukaan matkailuyrittäjät, muut yrittäjät, pelastustoimi, terveystarkastaja sekä ylipäätään kaikki, joilla olisi asiaan kiinnostusta tai jotain annettavaa. Myös poliisi, ensiapuryhmä ja kuluttajat voisivat osallistua resurssikartoitukseen.

Alustavien kyselyiden mukaan Sallan matkailualueen toimijoilla on jo nyt paljon tarvikkeita ja laitteita annettavaksi yhteiskäyttöön, muun muassa moottorikelkat, pelastusahkio, reki, mönkijä, tyhjiöpatjat ja niskatuet. Poliisi ja rajavartiolaitos eivät voi antaa varusteita yhteiskäyttöön, mutta mikäli heitä tarvitaan onnettomuustilanteissa, niin kalusto ja miehet tulevat samassa paketissa. Kunnalta on ehkä mahdollista saada teknistä tukea ja Matkalle Sallaan Ry:ltä löytyy hyvät viestintäyhteydet ja -taidot.

Organisaatioiden henkilöstöstä löytyy monenlaista erikoisosaamista, joista on hyötyä onnettomuustilanteissa. Monesta organisaatiosta löytyy ensiaputaitoista väkeä, palonsammutuksen hallitsevia henkilöitä, sähkömiehiä, putkimiehiä sekä hoitohenkilökuntaa. Myös henkilöstön maastotaidot, viestintätiedot ja -taidot, eräopaskokemus, kielitaito, sekä ahkion käyttö ovat organisaatioiden vahvuusalueita.

5.7 Alueellinen turvallisuustyö

Viimeinen eli seitsemäs teema liittyi alueen turvallisuustyöhön. Vastauksista nousi selkeästi esille, että kaikista haastavinta yritysten turvallisuussuunnittelussa on löytää työhön vaadittava aika ja sopivat resurssit. Yksi haastateltavista totesikin asiasta hyvin:

”...se ei ole ajankohtainen asia, ennenko se sitten sattuu se, se joku tapaturma, tai joku, joku muu onnettomuus/vahinko...”

Konkreettisella tasolla haasteiksi mainittiin palosuojelusuunnittelu, henkilökunnan koulutus, ensiapu ja siihen varautuminen sekä turvallisuusohjeiden selkeys. Haasteita tuo myös lyhyt sesonki, jolle täytyy aina kouluttaa uudet henkilöt.

Moni haastateltavista pitää lakeja ja säädöksiä yrityksille tärkeinä sekä velvoittavina tekijöinä. Nykyinen lainsäädäntö takertuu pikku asioihin ja siitä syystä osa haastateltavista oli sitä mieltä, että lait saattavat olla osittain turhia, esimerkiksi jokaista retkeä varten on tehtävä erilliset suunnitelmat. Tällaiset vievät resursseja tärkeämmiltä ja laajemmilta kokonaisuuksilta. Joka tapauksessa lait ja säädökset asettavat yritykset samalla viivalle, jolloin kaikilla on lähtökohtaisesti samat velvoitteet. Toisaalta osa säännöistä saattaa estää liiketoimintaa ja yritykset katsovat niiden olevan turhanpäiväistä holhousta. Seuraava suora lainaus kuvastaa hyvin joidenkin yrittäjien ajatuksia laista ja säädöksistä.

”...tämmösiä höpöhöpö-passeja, ja on semmosta höpöhöpö-turvallisuutta, niin ei sitä oikeen arvosteta, mutta matkailuyrityksethän on pakotettu siihen.”

Haastatteluista ilmeni, että jokaisella organisaatiolla on oma roolinsa Sallan matkailualueen turvallisuuden edistämisessä. Kun kukin organisaatio hoitaa oman vastuualueensa huolella ja tiedottaa tekemisistään myös muille, verkosto vahvistuu ja kehittyy jatkuvasti. Koulutusten järjestäminen, ennaltaehkäisevän tiedon antaminen, läheltä piti -tilanteista kertominen, toiminnan tukeminen, suunnitelman päivittäminen ja koordinointi sekä lainsäädännön ja uusien vaatimusten vieminen kentälle ovat jakautuneet eri organisaatioiden kesken. Tällöin mikään yksittäinen organisaatio ei kuormitu liikaa.

Konkreettiset roolit turvallisuustyössä ovat myös jakautuneet eri toimijoiden kesken. Näitä ovat esimerkiksi tiedottaminen verkoston tapahtumista, ensiapupäivystyksen järjestäminen tapahtumiin sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito. Esimerkiksi pelastustoimi tekee tutustumiskäyntejä yrityksiin ja huomattaessaan ongelmakohtia, niihin puututaan, jotta turvallisuusasiat pysyvät kunnossa.

5.7.1 Viranomaisten turvallisuustyö Sallassa

Viranomaisilta kysyttiin haastatteluissa viranomaistyön kysymyksiä. Vastaukset tietysti riippuivat siitä mitä viranomaistahoa haastateltava edusti. Viranomaisia työllistävät luonnollisesti eri asiat. Kuntaa työllistää eniten ympäristö, infrastruktuuri sekä huolehtiminen yritysten sertifikaateista ja että turvalli-

suusasiat on hoidettu joka yrityksessä. Alla oleva lainaus kuvaa hyvin, millaiset paineet viranomaisilla on turvallisuusasioissa.

”Ne yrittää huolehtia, että kaikki serfitikaatit on järjestyksessä, ettei heitä taas virkavastuussa panna kärjäsälissä lausumahan jotaki.”

Poliisia työllistää eniten erilaiset pienet onnettomuudet, eksymiset, liikenne-turvallisuus ja muut häiriö- ja ongelmatilanteet. Pelastustoimelle työtä tuovat erilaiset onnettomuudet, kun taas rajavartiostoa ja tullia työllistää rajaliikenne. On erittäin haasteellista saada aika riittämään kaikkeen tarvittavaan työhön, sillä resursseja karsitaan koko ajan.

Viranomaistahot löysivät yrityksiltä hyvin erilaisia turvallisuuteen liittyviä puutteita, joihin jokaisen yrityksen on panostettava tulevaisuudessa. Yrityksissä työskenteleviltä voi puuttua yksinkertaisimmat ensiaputaidot eikä yrityksillä välttämättä ole kunnollisia ensiapuvälineitä. Konkreettisia puutteita löytyy poistumisteiden valoissa ja laitteiden käyttö- ja hoito-ohjeiden noudattamisesta. Monissa yrityksissä saattaa helposti unohtua läheltä piti -tilanteiden kirjanpito eivätkä valmius-, kriisi- ja poikkeustilannesuunnitelmat ole aina ajan tasalla. Uusien työntekijöiden koulutuksissa on viranomaisten mukaan parantamista.

Lähes jokaisen haastatellun viranomaisen mukaan Sallan matkailualueen yrittäjien turvallisuustietoisuus on vähintään kohtalaisen hyvä ja Sallatunturin yrittäjillä hyvä. Alueella toimii vastuuntuntoisia yrittäjiä, joilla on tietoa ja taitoa matkailuun liittyvistä asioista ja riskeistä, ehkä jopa enemmän kuin viranomaisilla. Haastatteluissa todettiin, että turvallisuustietoisuus saattaa vaihdella eri yritysten välillä. Alalla pitkään olleet toimijat tietävät turvallisuusasioista enemmän kuin vasta aloittanut yrittäjä.

On myös hyvä muistaa, että yrittäjien tulee itse olla aktiivisia ja hakea tarvittaessa apua viranomaisilta turvallisuutta koskevissa kysymyksissä ja asioissa. Lähes kaikki viranomaiset olivat sitä mieltä, että Sallan alueen yrittäjien asenne turvallisuuden kehittämiseen on myönteinen ja se parantuu kaiken aikaa. Yrittäjät ottavat turvallisuusasiat vakavasti, mutta oppia ja ohjausta kaivataan, sillä kaikkea ei voi itse huomata. Erään haastateltavan mukaan yritysten panostus turvallisuuteen riippuu taloudellisesta tilanteesta ja toinen

haastateltava sanoi, että asenne voisi olla parempi, sillä tarjolla on koulutusta ja mahdollisuuksia kehittyä. Yksi haastateltava totesi yritysten turvallisuuskulttuurista seuraavalla tavalla:

”Sillonku toisessa kädessä on bisnes niin toisessa kädessä pitää olla myös turvallisuusajattelu ja ne pitää olla sekoitettuna sitten siihen samaan laatikkoon ja sillä tavalla mennään eteenpäin.”

5.7.2 Turvallisuussuunnitelman sisältö ja muoto

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että alueelliselle turvallisuussuunnitelmalle on tarvetta ja että Sallasta puuttuu kokonaisvaltainen suunnitelma. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että jo olemassa olevat suunnitelmat on päivitettävä ajan tasalle. Osalla toimijoista pelkona oli, että turvallisuussuunnitelmasta tulee pelkkä ”möhkälemappi”, joka pölyttyy yritysten hyllyissä käyttämättömänä. Kyseisellä turvallisuussuunnitelmalla tavoitellaan ensisijaisesti asiakkaiden turvallista oloa, sekä sitä ettei alueella tapahtuisi onnettomuuksia, ja jos tapahtuu, niin kaikki tietävät mitä tulee tehdä. Etuna pidetään sitä, että matkanjärjestäjät huomaavat suunnitelmasta sen, että Sallassa on panostettu turvallisuusasioihin. Tämä voisi lisätä matkailuvirtaa tulevaisuudessa.

Turvallisuussuunnitelma on tehtävä yhteisten kokemusten ja harjoitusten pohjalta, jolloin sen avulla kaikki organisaatiot oppisivat pelaamaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaan. Lisäksi alueen yhteinen turvallisuussuunnitelma helpottaa viranomaisten työtä, sillä he löytävät kaikki tarpeelliset asiakirjat yhdestä ja samasta paikasta.

Haastattelujen pohjalta turvallisuussuunnitelman sisällöksi nousi monia tarpeellisia ja hyödyllisiä asioita. Moni haastatelluista oli sitä mieltä, että tärkeimpänä asiana suunnitelmassa on yhteinen tapa toimia onnettomuustilanteissa ja toimintatavan on oltava jokaisen organisaation tiedossa. Myös alueen resurssikartoitus ja kriisiviestintäsuunnitelma, riskienarviointi, valmiussuunnitelmat eri kriisi- tai onnettomuustilanteisiin sekä suunnitelman päivittäminen ovat tärkeitä asioita turvallisuussuunnitelmassa. Sen tulisi sisältää selkeä työnjako siitä mitä kukin tekee, yhteinen koulutusohjelma, ensiapuohjeet, organisaatioiden vastuuhenkilöt sekä asiakasohjeet sähköisessä muodossa internetissä. Turvallisuussuunnitelman tulisi nitoutua vuosikelloon, jotta

päällekkäisiä tapahtumia ei tulisi ja päivitystä tapahtuisi vähintään kerran vuodessa. Turvallisuussuunnitelmaan olisi hyvä lisä, mikäli siellä olisi alla oleva ehdotus.

”...matkailualueen jako jotenki niinku semmosiin riskisegmentteihin...mitkä on niitä korkeariskialueita, esimerkiksi ku jossaki tapahtuu jotakin, nii...arvioita siitä, että kauan avun saanti kestää mihinkin, niin matkailuyritykset tietäs, et tuolla alueella työskennellään, niin tähän ja tähän on varauduttava.”

Kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä turvallisuussuunnitelman muodosta. Sen tulee olla lyhyt ja ytimekäs, jopa A4:n kokoiseksi tiivistetty, kirjallinen suunnitelma. Suunnitelman on oltava helposti saavutettava eli kirjallisen version lisäksi myös sähköinen versio turvallisuussuunnitelmasta internetiin. Suunnitelman on pysyttävä yksinkertaisena ja konkreettisenä. Haastateltavilla oli erittäin hyviä ehdotuksia siitä, miten turvallisuussuunnitelma saadaan laajaan ja aktiiviseen käyttöön. Tärkeintä on, että kaikki toimijat ovat mukana turvallisuussuunnitelmassa ja sille on luotava kunnan perusta.

”Yksi pieni askel, kaikki osaa. Toinen askel, kaikki osaa. Helpompi se on nielasta niitä uusia askeleita kun on, rakennetaan semmonen kunnan kivijalka sille asialle.”

Suunnitelmasta on tiedotettava asianomaisille ja jokaisen on panostettava toimintaan. Olisi erittäin hyvä, jos jokin taho vastaisi yhteisistä kokoontumisista, joissa käytäisiin läpi turvallisuussuunnitelman asiakirjat ja niiden päivitykset.

Sitä kuka tulevaisuudessa vastaisi turvallisuussuunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä, ei käynyt selkeästi ilmi vastauksista. Matkalle Sallaan Ry voisi vastata turvallisuussuunnitelman päivitys- ja kirjoitustyöstä, mutta ajan tasalla pitämisen on oltava koko verkoston tehtävä. Alueen toimijat ehdottivat työhön muun muassa kuntaa, jolla olisi apuna koko verkosto tai, että kukin organisaatio vastaa omalta taholtaan suunnitelman päivityksestä ja toteutuksesta ja viranomaiset valvoisivat, että asiat tulisivat hoidettua kunnolla. Haastatteluita nousi esille myös seuraavia vaihtoehtoja: viranomaiset ja matkailuyrittäjät yhdessä, aluehallintovirasto organisoisi koko toimintaa ja vastuuttaa siten muita tahoja sekä joku yksittäinen taho tai henkilö, jolle työ annetaan tehtäväksi.

Haastattelun loppuksi kysyimme onko haastateltavilla jotain lisättävää aiheeseen liittyen ja saimmekin muutamilta hyviä kommentteja. Toivottiin, että Sallan alueella kartoitettaisiin oikeasti mitä tapahtuu ja ketä on käytettävissä kun onnettomuus sattuu. Vastauksista ilmeni, että yrittäjien mielikuvat järjestöjen vahvuuksista ovat liian suuria. Alan ihmisten on hyvä jutella keskenään, jolloin tieto vaihtuu ja jokainen saa tietoonsa uusia asioita. Alueen toimijat tekevät pelastusharjoituksia ja vuosittain tutustumiskäyntejä eri kohteisiin. Tärkeimpänä asiana voisi kuitenkin sanoa, että jokaisen organisaation on oltava aktiivisesti toiminnassa mukana.

6 POHDINTA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tehdä Sallan matkailualueelle turvallisuussuunnitelma, jota jokainen alueen toimija voisi hyödyntää turvallisuusasioissa. Kunnilla ja organisaatioilla on omat turvallisuussuunnitelmansa, mutta koko matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa ei ole tehty aiemmin. Tarkoituksemme oli tehdä Sallan alueelle turvallisuussuunnitelma, mutta tekemiemme haastattelujen pohjalta emme kyenneet tekemään valmista ja kattavaa turvallisuussuunnitelmaa, vaan rungon sille. Sen pohjalta turvallisuussuunnitelmaa on helppo työstää ja kehittää eteenpäin. Tekemämme runko on ehdotus alueelliselle turvallisuussuunnitelmalle, ja sen tarkoituksena on antaa kehitysideoita Sallan matkailualueen turvallisuudelle.

Tekemiemme haastatteluiden perusteella saimme vastaukset muodostamiimme tutkimuskysymyksiin, joten saavutimme asettamamme tavoitteet. Tärkeimmiksi turvallisuuden kehittämiskohteiksi ja painopisteiksi haastatteluista nousivat rinne- ja liikenneturvallisuus, moottorikelkkailu, henkilöstön koulutus sekä yhteistyö. Turvallisuusverkoston yhteistyötä ja tiedonkulkua voidaan kehittää sitouttamalla kaikki toimijat siihen. Lisäksi turvallisuussuunnitelmalle on luotava selkeä ja luja perusta. Haastatteluiden mukaan parhaita kanavia tiedon jakamiseen ovat yhteiset koulutukset ja harjoitukset sekä internetissä oleva sähköinen versio turvallisuussuunnitelmasta. Yhteistyö on valttia myös matkailualueen turvallisuudessa. Yhteistyön avulla alueen toimijoilla on samat pelisäännöt, joita seuraamalla matkailijoilla on turvallista lomailua Sallassa. Turvallisuussuunnitelmasta haluttiin käytännöllinen ja selkeä, joten liitimme tuotokseen (ks. liite 1.) niin sanotun ”tasomalli-työkalun”, joka on selkeä ja jonka voi nopeasti opettaa uusille työntekijöille.

Opinnäytetyömme onnistui mielestämme hyvin, sillä onnistuimme saamaan vastaukset tekemiimme tutkimuskysymyksiin ja muodostamaan vastausten pohjalta turvallisuussuunnitelman rungon. Verrattuna opinnäytetyöprosessin alkua syksyllä 2011 ja sen loppua toukokuussa 2012, huomasimme miten suuri kehitys oppimisessamme on tapahtunut. Alkuvaiheessa emme ymmärtäneet työn laajuutta ja sen kaikkia osa-alueita niin hyvin kuin loppuvaiheessa. Keräämämme tiedot, vierailut eri organisaatioissa, haastattelut matkailualueella sekä yhteiset keskustelut hankkeen ja KOTA-opinnäytetyöryhmän

kanssa laajensivat näkökulmaa ja siten saimme hyvin kattavan tietomäärän turvallisuudesta. Emme olisi saaneet tehtyä turvallisuussuunnitelman runkoa ilman edellä mainittuja asioita. Yhteistyöllä oli suuri merkitys tässä opinnäytetyöprosessissa.

Yhteistyö parin kanssa onnistui todella hyvin, vaikka välillä oli ongelmia sovittaa aikataulut yhteen. Syksyllä meillä oli enemmän yhteistä aikaa ja työstimekin omaa teoriataustan osuutta pääasiassa yhdessä. Kumpikin kirjoitti teoriataustaa ja pystyimme sanomaan omat mielipiteemme toiselle ilman, että toinen aliarvioi niitä. Vuoden 2012 keväällä meillä ei ollut yhteistä aikaa työstää opinnäytetyötä, sillä toinen meistä oli harjoittelussa Sallassa ja toinen oli Rovaniemellä opiskelemassa. Tästäkin huolimatta yhteistyömme onnistui hyvin etätyönä, sillä olimme yhteydessä sähköpostitse ja Facebookin välityksellä. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyömme ja tuotos on tehty yhdessä ja ilman toista opinnäytetyöstä ja tuotoksesta ei olisi tullut niin hyviä kuin niistä tuli.

Kun mietimme mitä hyvää ja mitä huonoa opinnäytetyöprosessissa oli, päädyimme tulokseen, että prosessista oli enemmän hyötyä kuin haittaa. Yhteistyötaitomme parantuivat huomattavasti ja opimme huomioimaan myös toisten mielipiteet ja ajatukset. Onnistuimme tekemään turvallisuussuunnitelman rungosta Sallan toimijoiden toiveiden mukaisen. Huonoina puolina voisi sanoa aikataulun kiireellisyyden ja väärinkäsitykset ohjaajien ja muiden ryhmäläisten kanssa. Välillä oli epäselvyyttä mitä piti tehdä ja milloin, mutta kaikesta selvittiin ja jatkettiin eteenpäin. Huonoiten toteutettu asia opinnäytetyöprosessissa olivat haastattelulomakkeet. Ensin lomakkeita oli yksi, mutta tajusimme, että niiden pitää olla erilaiset eri toimijoille. Muokkasimme kysymyksiä ja lomakkeita kiireisesti, jotta saisimme aloitettua haastattelut aikataulussa. Tästä syystä osa kysymyksistä oli tarpeettomia ja osa huonosti muodostettuja. Jälkikäteen onkin helppo sanoa, missä meni vikaan ja missä olisi parannettavaa.

Opinnäytetyön teoriataustan tekeminen KOTA-opinnäytetyöryhmän kanssa oli antoisaa, mutta välillä haastavaa. Teoriataustasta ei olisi tullut niin laaja, mikäli olisimme tehneet sen kahdestaan. Turvallisuus sisältää monia eri asioita ja ryhmätyön avulla saimmekin teoriataustasta monipuolisen. Yhteistyö onnistui meidän osaltamme hyvin muiden KOTA-opinnäytetyöryhmäläisten

kanssa. Syksyllä 2011 oli joskus haasteellista saada aikataulut sopimaan yhteen, mutta aina yhteistä aikaa löytyi. Välillä ilmeni pientä eripuraisuutta ryhmän kesken, mutta niistä selvittiin puhumalla. Pääasiassa olemme tyytyväisiä ryhmätyöskentelyyn.

Opinnäytetyömme tuotos on ensimmäinen Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelman runko. Työstä saa tehtyä monia jatkoselvityksiä ja toivommekin, että niitä tehtäisiin. Teimme alueelle rungon, johon voisi rakentaa sisältöä opinnäytetyön puitteissa. Myös mahdolliset käännökset venäjän- tai muille kielille ovat mahdollisia jatkoselvityksiä. Alueella voisi tehdä myös resurssikartoituksen opinnäytetyönä. Ehdotukset ovat rakenteeltaan ja sisällöltään hyvin laajoja, joten jatkoselvitykset voisi mahdollisesti tehdä parityönä.

LÄHTEET

- Aaltonen, M. – Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi – Pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Aspholm-Heimonen, P. 2011. Sallan laatuohjelma. Esitelmä Matkailun turvallisuuden teemapäivässä Sallatunturin Tuvilla Sallassa 15.8.2011.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Yritysturvallisuus. Osoitteessa <http://ek2.ek.fi/ytnk08/fi/yritysturvallisuus.php>. 3.11.2011.
- Finpro. 2011. Finpro foresight. Osoitteessa <http://www.finpro.fi/foresight>. 31.10.2011.
- Flink, A-L. – Reiman, T. – Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Hakala, S. – Huhtala, H. 2009. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Heljaste, J. – Korkiamäki, J. – Laukkala, H. – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.
- Helsingin Sanomat. 2011. Poliisin nettisivuja ei tehty kestävästi kriisikuormaa. Osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/Poliisin+nettisivuja+ei+tehty+kest%C3%A4m%C3%A4n+kriisikuormaa/a1305549020563>. 10.1.2012.
- Henderson, J. 2007. Tourism Crises. USA: Butterworth-Heinemann.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Iivari, P. 2010. Matkailuturvallisuus - kirjaluonnos. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011a. Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin malli. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011b. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Ilmonen, I. – Kallio, J. – Koskinen, J. – Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskinhallintaan. Helsinki: Tammi.
- Kaivo-oja, J. 2003. Tulevaisuuden tekeminen strategisen ajattelun valossa. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.

- Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S. 2003. Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Koivumaa, V. 2011. Verkostokuvaus. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi -hanke. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Laermer, R. 2008. 2011 - Trendspotting for the next decade. New York: McGraw-Hill.
- Lapin Liitto. 2011a. Lapin ilmastostrategia, luonnos 14.10.2011. Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=250745&name=DLFE-9958.pdf. 1.11.2011.
- Lapin Liitto. 2011b. Lapin matkailustrategia 2011-2014. Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=349619&name=DLFE-9598.pdf. 18.4.2012.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä. 2010. Kunta ja matkailun turvallisuus. Osoitteessa http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun_turvallisuus/Kunta_ja_matkailun_turvallisuus.iw3. 21.11.2011.
- Lappi.fi. 2012. Salla. Osoitteessa <http://www.lappi.fi/lappi/kunnat/salla>. 21.2.2012.
- Lehto, S. 2011. Lapin matkailun turvallisuusyhteistyö. Elinkeinon ja matkailijan turvallisuus. Powerpoint -esitys. Lapin aluehallintovirasto. 28.10.2011.
- Lehto, T. – Valkokari, K. 2003. Verkoston kehittämisen työkalupakki. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti27.pdf. 13.10.2011.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä - turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum media Oy.
- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY.
- Maslow, A. 1987. Motivation and personality. New York: HarperCollins.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2011. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3>. 28.12.2011.
- Matkalle Sallaan ry 2007. Brändistrategian tiivistelmä. Esitelmä 10.8.2007. Tequila.

- Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Talentum media Oy.
- Mohamed, M. – Stankosky, M. – Murray, A. 2004. Applying knowledge management principles to enhance cross-functional team performance. Osoitteessa <http://lpis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/JKM-8-3a.pdf>. 30.3.2012.
- MTL. 2011. Markkinointiviestinnän toimistojen liitto. Kriisiviestintä. Osoitteessa <http://www.mtl.fi/kriisiviestinta>. 24.11.2011.
- Nonaka, I. – Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Opetushallitus. 2011. Villit kortit. Osoitteessa http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/environmental_scanning/villit_kortit. 9.1.2011.
- Ouallen, P. 2011. Turvallisuusskenaariot ja ennakointi. Esitelmä 26.10.2011. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Palmgren, M. 2011. Lapin malli sisäisen turvallisuuden verkostoyhteistyössä. Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä arjen turvaa. Maaseudun arjen turvaverkosto -hankkeen loppuraportti 1/2011. Tampere: Tammerprint Oy.
- Poikela, E. – Poikela, S. 2005. Ongelmista oppimisen iloa: ongelmaperustaisen pedagogiikan kokeiluja ja kehittämistä. Tampere: University Press.
- Pk-yrityksen riskienhallinta. 2011. Turvaa yritykselle. Osoitteessa <http://www.pk-rh.fi/startti-riskienhallintaan/riskienhallinnan-hyodyt/turvaa-yritykselle/>. 10.11.2011.
- Rubin, A. 2003. Tulevaisuuden tutkimuksen käsitteitä. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Saariselkä. 2011. Huvit ja harrasteet. Osoitteessa <http://www.saariselka.fi/sisalto/huvit-ja-harrasteet>. 10.12.2012.
- Salla erämaassa. 2012. Patikointi ja vaeltaminen. Osoitteessa <http://loma.salla.fi/fi/eramaa/patikointi/>. 28.4.2012.
- Sallan kunta. 2008. Sallatunturi 2020 - kehittämisohjelma. Osoitteessa http://www.salla.fi/Sallatunturi_2020_kehittmisohjelma. 17.4.2012.
- Seeck, H. 2009. Kriisijohtamisen ja -viestinnän malleja. Esitelmä Kuntapäivillä. 7.5.2009.

- Suominen, A. 2000. Riskienhallinta. Vantaa: WSOY.
- Suominen, K. – Aaltonen, P. – Ikävalko, H. – Hämäläinen, V. – Mantere, S. 2007. Voimaa verkostosta! Verkostomaisen kehittämisen käsikirja. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti56.pdf. 13.10.2011.
- Talwar, R. 2010. Scanning the horizon. Teoksessa Trends and Issues in Global Tourism 2010. (toim. Conrady, R. – Buck, M.), Berlin: Springer.
- TEKES. 2011. Kansainväliset ilmiöt - globaalit megatrendit. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/2354. 10.11.2011.
- Tikka, M. – Hakala, S. – Pedak, M. 2010. Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta. Osoitteessa http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/SPR_raportti.pdf. 10.11.2011.
- Tukes. 2011. Omavalvonta kuluttajapalveluiden järjestämisessä. Osoitteessa <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Ohjeita-ja-vaatimuksia-yrittajille/Omavalvonta-kuluttajapalveluiden-jarjestamisessa/>. 21.11.2011.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi 2009.
- Työsuojeluhallinto. 2011. Riskien arviointi. Osoitteessa <http://www.tyosuojelu.fi/fi/riskienarviointi>. 29.10.2011.
- Valkokari, K. – Anttila, J-P. – Hakala, T. – Hyötyläinen, R. – Korhonen, K. – Kulmala, H. I. – Lappeteläinen, I. – Lappalainen, I. – Ruohomäki, I. 2009. Muutos on pysyvää – entä verkostot? Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti67.pdf. 13.10.2011.
- Valtioneuvoston kanslia. 2009. Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Osoitteessa <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2009/j15-kriisijohtamistyoryhman-loppuraportti/pdf/fi.pdf>. 18.11.2011.
- Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

YLE. 2009. Tornion valjakkoturmasta ehdollista vankeutta yrittäjille.

Osoitteessa

http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2009/04/tornion_valjakkoturmasta_ehdollista_vankeutta_yrittajille_686350.html. 28.11.2011.

Liitteet

Ehdotus Sallan matkailualueen turvallisuussuunnitelmaksi	Liite 1
Haastattelulomake elinkeinolle	Liite 2
Haastattelulomake rajayhteistyön toimijoille	Liite 3
Haastattelulomake viranomaisille	Liite 4
Haastattelulomake oppilaitoksille	Liite 5

Sallan matkailualueen turvallisuuksuunnitelma

Runko

Annu Tarkiainen

Heidi Turtinen

2012



1 SALLAN MATKAILUALUEEN VERKOSTO



2 RISKIT

2.1 Matkailualueen riskit

2.2 Riskien dokumentointi

3 RESURSSIT

3.1 Resurssikartoitus

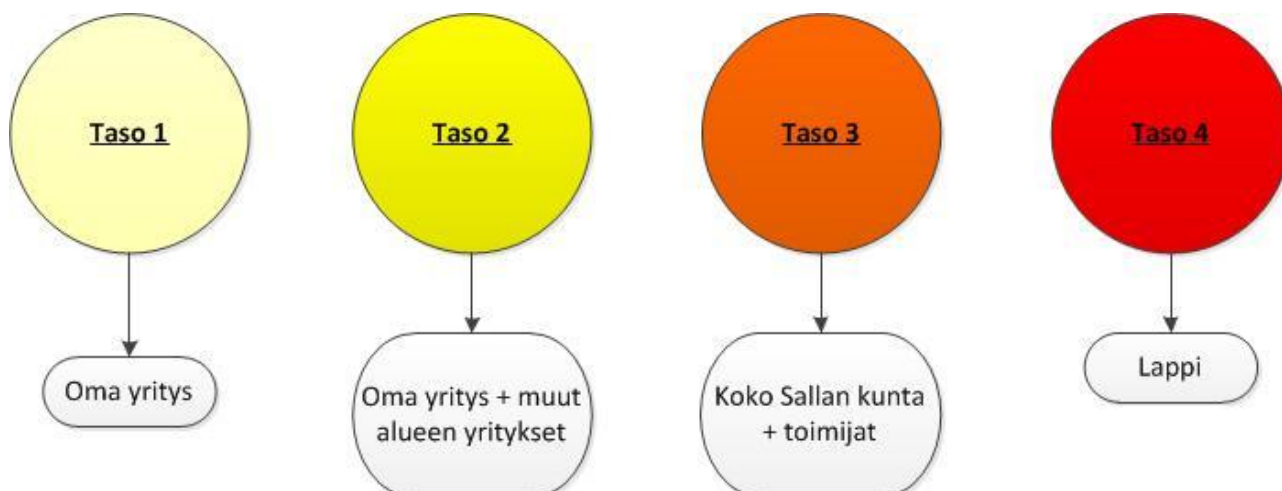
3.2 Alueella olevat pelastuspalvelut

4 VIESTINTÄ

4.1 Kriisiviestintäsuunnitelma

5 TOIMINTAMALLEJA

5.1 "Tasomalli"



5.2 Asiakasohjeet Internetiin

5.3 Sallan matkailualueen riskisegmentit

5.4 Kulttuuritietoisuus

5.5 Mökkien infokansiot

6 RAJAYHTEISTYÖ VENÄJÄN KANSSA

7 VUOSIKELLO

7.1 Koulutukset

7.2 Harjoitukset

8 PÄIVITYS

8.1 Vastuuhenkilöt

8.2 Yhteystiedot

8.3 Suunnitelman lopullinen muoto

8.4 Lakimuutokset

9 STRATEGIAT

9.1 Lapin maakuntasuunnitelma

9.2 Sallatunturi 2020 – kehittämisohjelma

9.3 Sallan kunnan turvallisuussuunnitelma

9.4 Tulevaisuuteen varautuminen

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

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

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
- KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
- KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
- KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?

- EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
- EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
- EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
- EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?

12. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

13. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

14. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)

15. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?

- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

16. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?

17. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?
18. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
19. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
20. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
21. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
22. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
23. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
24. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

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

Teema 7. Turvallisuustyö

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

LITTEROINTI:

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

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

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

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
- KYLLÄ: Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
- KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
- KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?

- Ei: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
- Ei: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
- Ei: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
- Ei: kuka voisi vastata matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?

10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

12. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)

13. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?

- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?

15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?

16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?

18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?

19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?

20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?

21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?

22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?

23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?

24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

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

Teema 7. Turvallisuustyö

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

Teema 8. Viranomaisyhteistyö valtioiden välillä

42. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Norjan välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
43. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Ruotsin välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
44. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Venäjän välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
 - a. Miten kattavaa viranomaisyhteistyö on matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
45. Miten yhteistyö vaikuttaa XXX matkailualueen turvallisuuteen?
46. Onko viranomaisyhteistyössä havaittu ongelmia?
47. Onko viranomaisyhteistyössä jotain kehitettävää matkailun turvallisuuden näkökulmasta?

LITTEROINTI:

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

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

9. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?
(*Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.*)
- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
 - KYLLÄ: Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
 - KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
 - KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoitettu?

 - EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
 - EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
 - EI: kuka voisi vastata matkailualueen yhteisestä kriisiviestinnästä?
10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?
11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

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

16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?
17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?
18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?
19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?
20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
24. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

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

Teema 7. Turvallisuustyö

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

41. Kenen tulee **jatkossa** vastata matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivityksestä?

Teema 8. Viranomaisyhteistyö valtioiden välillä

42. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Norjan välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
43. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Ruotsin välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
44. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Venäjän välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
- a. Miten kattavaa viranomaisyhteistyö on matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
45. Miten yhteistyö vaikuttaa XXX matkailualueen turvallisuuteen?
46. Onko viranomaisyhteistyössä havaittu ongelmia?
47. Onko viranomaisyhteistyössä jotain kehitettävää matkailun turvallisuuden näkökulmasta?

LITTEROINTI:

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

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

10. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?

(Kriisiviestintä on tiedonsiirtoa ja sanoman levittämistä kriisitilanteessa tai sen uhatessa.)

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
- KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
- KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
- KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?

- EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
- EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
- EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
- EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?

11. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

12. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

13. Onko matkailualueella turvallisuusverkostoa? (Mikäli haastateltava vastaa, että verkostoa ei ole. Pyydetään haastateltavaa kuvittelemaan ko. verkosto)

14. Ketkä ovat mukana matkailualueen turvallisuusverkostossa (turvallisuuden sidosryhmässä)?

- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

15. Miten turvallisuusverkosto toimii (toimisi) käytännössä?

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

Teema 6. Resurssit

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

Teema 7. Turvallisuustyö

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

Oppilaitoksen opiskelijoille suunnatut (lomake) kysymykset:

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

LITTEROINTI:

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