

Terveysturvallisuus ja työhyvinvointi Katajanokan terminaalissa

Anna-Maria Järnström

Opinnäytetyö

Palveluliiketoiminnan johtamisen
koulutusohjelma

2021



<p>Tekijä tai tekijät Anna-Maria Järnström</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2019</p>
<p>Raportin nimi Terveysturvallisuus ja työhyvinvointi Katajanokan terminaalissa</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 58 + 5</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Vesa Heikkinen</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee terveysturvallisuutta Katajanokan terminaalissa. Vuonna 2020 maailmanlaajuinen pandemia, Covid-19, on aiheuttanut ennen näkemättömän matkustajakadon matkailuyrityksissä ja myös Viking Linen matkustajamäärät romahtivat tämän seurauksena. Opinnäytetyössä tarkastellaan terveysturvallisuutta asiakkaan sekä henkilökunnan näkökulmasta asiakaspalvelutiloissa sekä asiakastiloissa. Lisäksi paneudutaan pandemian vaikutuksiin työhyvinvointiin. Tutkimuksen tavoitteena on luoda palvelupolkumalli turvalliseen matkustamiseen sekä eritellä keinoja, joilla työntekijöiden työturvallisuutta sekä työssä jaksamista voidaan parantaa.</p> <p>Työssä pohditaan keinoja terveysturvallisen matkailun järjestämiseen jo olemassa olevien keinojen sekä uusien innovaatioiden avulla. Tarkastelussa ovat myös matkustushalukkuuteen liittyvät tekijät, kuten välinpitämättömäksi leimaantumisen pelko sekä seka- ja laisten matkustusrajoitusten aiheuttama hämmennys. Terminaalihenkilökunnan osalta työssä paneudutaan työturvallisuuteen sekä työssä jaksamiseen vaikuttaviin seikkoihin. Lisäksi pohditaan, kuinka fyysinen palveluympäristö saadaan toimimaan terveysturvallisuuden näkökulmasta.</p> <p>Tutkimuksen empiirinen osa pohjautuu aineistoon, joka kerättiin haastattelemalla potentiaalisia asiakkaita sekä Katajanokan terminaalin henkilökuntaa. Haastattelut suoritettiin keväällä 2021 teemahaastattelun keinoin. Haastatteluihin osallistui viisi terminaalivirkailijaa sekä seitsemän asiakasnäkökulman omaavaa henkilöä. Tutkimusta ja sen analysointia varten tutustuttiin epidemiologiaan, terveysturvallisuuteen sekä palvelumuotoilun keinoihin kirjallisuuden kautta. Lisäksi taustatyössä on käytetty aiheeseen liittyviä artikkeleita. Lisäksi työssä korostuu kirjoittajan oma asiantuntemus alaa, kohdeyritystä sekä tutkimusympäristöä kohtaan.</p> <p>Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella todettiin, että asiakaspalvelutyön kuormittavuus nousee oleellisesti pandemia-aikana. Erityisesti työn henkinen kuormittavuus vaatii yritykseltä toimenpiteitä, jota henkilökunta jaksaa päivittäisessä työssään. Asiakkaiden matkustushalukkuuteen taas vaikuttavat konkreettiset terveysturvallisuustoimet, kuten maskipakko, turvavälit ja jatkuva tiedonkulku koskien rajoituksia sekä turvallisuustoimenpiteitä.</p>	
<p>Asiasanat terveysturvallisuus, pandemia, työturvallisuus, työhyvinvointi, palvelumuotoilu, asiakaskokemus</p>	

Degree programme

<p>Author Anna-Maria Järnström</p>	<p>Group or year of entry 2019</p>
<p>The title of thesis Health safety and well-being at work in Katajanokka terminal</p>	<p>Number of pages and appendices 58 + 5</p>
<p>Supervisor(s) Vesa Heikkinen</p>	
<p>The subject of this thesis is health safety in the Katajanokka terminal, in Helsinki. In 2020, a global pandemic, Covid-19, has caused unprecedented passenger losses in tourism businesses and Viking Line's passenger numbers have plummeted as a result. This thesis examines health safety from the clients and the personnel's perspective in the customer service facilities as well as customer facilities. In addition, the effects of the pandemic on well-being at work will be addressed. The purpose is to create a service path model for safe travel and to specify the ways in which employees' occupational safety and resilience at work can be improved.</p> <p>The work considers ways to organize safe traveling through existing means as well as through innovations. It also examines the factors that influence the willingness to travel, such as travel shaming and confusion caused by confusing travel restrictions. With regard to terminal personnel, work focuses on occupational safety and issues affecting resilience at work. In addition, the work reflects how the physical environment can be a part of health security.</p> <p>The empirical part of the study is based on data collected by interviewing potential customers and the staff of the Katajanokka terminal. The interviews have been conducted in the spring of 2021 by means of a thematic interview. Five terminal employees and seven people with a customer perspective attended the interviews. Epidemiology, health safety and the means of service design were studied for research and analysis. In addition related articles have been used in the background work. At the same time, the author's own expertise in the field, the target company and the research environment is important aspect of the work.</p> <p>Based on the results of the study, in reality, the workload of customer service work increases during a pandemic. In particular, the mental workload requires measures in the company, so that the staff can cope with in their daily work. Customers, on the other hand, demand concrete health safety measures, such as mandatory mask using, safety distances and the constant flow of information regarding restrictions and safety measures.</p>	
<p>Key words health safety, pandemic, occupational safety, well-being at work, service design, customer experience</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustatekijät ja tutkimusongelma	1
1.2	Tavoitteet ja menetelmät	1
1.3	Tutkimusprosessin vaiheet ja rakenne	2
2	Pandemian vaikutus matkailuun	4
2.1	Matkustusrajoitusten ja -suositusten hämähäkinverkko	5
2.2	Tartunnan ja välinpitämättömäksi leimaantumisen pelko	5
2.3	Lähimarkkinoiden korostuminen	6
2.4	Selviytyminen ja uusi normaali	8
2.4.1	Viking Linen ehdotus pandemia-ajan jälkeiseen matkailuun	9
2.4.2	Koronatestit, Covid-19	11
2.4.3	Koronapassi	11
2.4.4	Lämmön mittaaminen	12
2.4.5	Terveysturvallisen matkustamisen tulevaisuuden ratkaisut	13
3	Terveysturvallisuus	15
3.1	Terveysturvallisuus käytännössä	15
3.2	Kilpailuetua terveysturvallisuudella	19
3.2.1	Terveysturvallisuuden sertifiointi	19
3.2.2	SWOT-analyysi sertifikaatin käytöstä markkinoinnissa	20
3.3	Terveysturvainvestoinnit	22
4	Hyvinvoiva henkilöstö	23
4.1	Protokolla tartuntatapauksien varalle	23
4.2	Työturvallisuus	23
4.3	Työssä jaksaminen	24
5	Palvelun fyysinen ympäristö	26
5.1	Teknologian rooli palveluympäristössä	26
5.2	Terveysturvallisuus tilasuunnittelussa	27
5.3	Palvelupolku	28
6	Empiirinen tutkimus	29
6.1	Tutkimusaineiston kerääminen	29

6.2	Teemahaastattelut.....	30
7	Tutkimustulokset.....	31
7.1	Henkilökunta	31
7.1.1	Henkinen hyvinvointi ja työssä jaksaminen pandemia-aikana.....	32
7.1.2	Fyysinen hyvinvointi ja työn terveysturvallisuus	34
7.1.3	Informaation kulku ja kyky suoriutua omista työtehtävistä	35
7.2	Asiakkaat.....	35
7.2.1	Matkustushalukkuuteen vaikuttavat tekijät	36
7.2.2	Matkustaminen pandemia-aikana ja travel shaming.....	39
7.2.3	Terveysturvallinen toimintaympäristö	41
7.2.4	Tulevaisuuden matkasuunnitelmat	42
7.3	Observointi	43
7.3.1	Asiakkaiden observointi.....	43
7.3.2	Henkilökunnan observointi.....	45
8	Johtopäätökset ja suositukset tulevaisuutta varten	47
8.1	Työssä jaksamisen ja henkisen hyvinvoinnin tukeminen	47
8.2	Työturvallisuuden parantaminen terminaalissa	49
8.3	Terveysturvallinen palvelupolku kohti laivaa.....	50
8.4	Asiakasluottamuksen luominen.....	55
8.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	56
8.6	Loppusanat.....	57
	Lähteet.....	59
	Liitteet.....	65

1 Johdanto

Matkailuala on romahtanut vallitsevan pandemiatilän seurauksena ja sen vaikutukset näkyvät laajalti. Tulevaisuudessa on löydettävä uusia tapoja toimia ja taata kestävä sekä kannattava liiketoiminta. Uusi normaali on edessä erityisesti risteilyalalla, jossa pandemian seurauksena asiakasmäärät ovat pudonneet lähes olemattomiin. Esimerkiksi Viking Linen matkustajamäärä putosi vuoden 2019 luvuista jopa 70 prosenttia. Katajanokan matkustajaterminalissa liikkuu normaalitilanteessa jopa 10 000 ihmistä vuorokaudessa.

1.1 Taustatekijät ja tutkimusongelma

Korona on vaikuttanut rajusti laivamatkojen kysyntään markkinoilla ja sen myötä suuri osa Viking Linen henkilöstöstä on ollut lomautettuna maaliskuusta 2020 alkaen. Terminaalivirkailijat ovat olleet henkilöstöstä vähiten lomautettuina ja kohdanneet muuttuneen toimintaympäristön haasteet etulinjassa.

Työntekijät ovat tekemisissä lukuisten eri ihmisten kanssa päivittäin ja käsittelevät rahaa sekä matkustusasiakirjoja. Tämä johtaa tartuntojen riskin kasvuun. Viking Linen on tärkeää turvata työntekijöidensä ja asiakkaidensa turvallisuus pandemia-aikana. Tällä voidaan saavuttaa merkittävää kilpailuetua, parantaa työntekijöiden motivaatiota ja tyytyväisyyttä työnantajaa kohtaan sekä luoda asiakkaalle edellytykset matkustaa turvallisesti. Tutkimushaasteena on muokata Katajanokan Viking Linen terminaalin palvelupolkua uusien vaatimusten mukaiseksi, jolloin tartuntariskit voidaan minimoida. Terveysturvallinen työympäristö on edellytys tulevaisuuden matkailuyritykselle.

1.2 Tavoitteet ja menetelmät

Työn tavoitteena on luoda toimiva ja toteuttamiskelpoinen palvelupolku Viking Linen Katajanokan matkustajaterminaliin. Mallissa pyritään minimoimaan henkilökunnan sekä asiakkaiden tartuntariskit pandemiatilanteessa. Tarkoituksena on ymmärtää miksi terveysturvallisuuden on kiinnitettävä huomiota nykypäivän ja tulevaisuuden matkailuyrityksessä ja mitä siihen panostamalla voidaan saavuttaa.

Tutkimuskysymyksiksi nousevat:

Miten luodaan terveysturvallinen ympäristö työntekijöille ja asiakkaille? Mitä etuja yritys saavuttaa huomioimalla terveysturvallisuuden ja miksi siihen kannattaa panostaa?

Kuinka pandemia vaikuttaa asiakaspalveluhenkilöstöön ja mitä voidaan tehdä työhyvinvoinnin parantamiseksi?

Työssä perehdytään terveysturvallisuuteen käsitteenä sekä kysymykseen miksi sen integroiminen on matkailuyritykselle elinehto. Pandemian vaikutuksia matkailualan nykyhetkeen ja tulevaisuuteen pohditaan useasta näkökulmasta. Työssä kartoitetaan konkreettisia toimia, joilla matkustajaterminaalista voidaan saada mahdollisimman turvallinen ympäristö asiakkaille ja henkilökunnalle. Lisäksi pohditaan mitkä tekijät edesauttavat matkailun jatkumista pandemian helpottaessa ja kuinka pandemian aiheuttama negatiivinen leima voidaan poistaa avoimella sekä systemaattisella terveysturvallisuustyöllä.

Päämenetelminä tutkimuksessa käytetään alan kirjallisuutta ja artikkeleita sekä terminaalin työntekijöiden ja asiakkaiden syvähaastatteluita. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnetään observointi-menetelmää, jolla kerätään tietoa asiakkaiden ja henkilökunnan liikkeistä ja käyttäytymisestä tilassa. Työn sisältöön antaa vahvan leiman pitkä omakohtainen työkokemukseni Katajanokan terminaalissa. Tutkimusongelma ja ratkaisumallit ovat muovautuneet jokapäiväisessä työssä ja asiakaskohtauksissa.

1.3 Tutkimusprosessin vaiheet ja rakenne

Tutkimustyöni käynnistyi tammikuussa 2021 aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen perehtyen sekä työn tavoitteita pohtien. Varsinainen kirjoitustyö alkoi helmikuussa 2021, jatkuen huhtikuuhun 2021 loppuun. Tutkimukseen liittyvät haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2021 sekä asiakkaiden että työntekijöiden osalta. Observoinnit tutkintaympäristössä suoritettiin tammikuussa 2021 sekä maaliskuussa 2021.

Työ on jaettu seuraaviin vaiheisiin: Johdanto, teoriapohja, empiirinen tutkimus sekä tutkimustulosten analysointi ja tulevaisuuden ehdotukset. Teoriapohjassa (luvut 2-5)

paneudun työn kannalta merkittäviin aihealueisiin ja mediassa, asiakkaiden keskuudessa sekä alan ammattilaisten keskusteluissa esillä olleisiin kysymyksiin. Empiirinen tutkimus (luvut 6-8) käsittelevät tutkimustyötä sekä tutkimuksen kautta saatuja tuloksia ja niiden validiteettia. Johtopäätökset ja suositukset tulevaisuutta varten (luku 9) sisältää työn kautta saamani ymmärryksen pohjalta suorittamaani analyysia sekä toimintaehdotuksia tulevaisuuden varalle.

Työ koostuu yhdeksästä luvusta, alkaen johdannosta. Luvussa kaksi käsittelen pandemian vaikutusta matkailualaan. Luvun aiheina ovat muun muassa matkailurajoitusten viidakko, matkustamisen sosiaalinen puoli ja travel shaming sekä tulevaisuuden matkailun edellytykset ja innovaatiot. Luvussa kolme käsittelen terveysturvallisuutta ja sen merkitystä matkailuyrityksen toimintaan ja markkinointiin. Luvussa neljä käsittelen henkilöstön hyvinvointia työturvallisuuden ja työssä jaksamisen näkökulmista. Luvussa viisi käsittelen palvelun fyysistä ympäristöä ja teknologian, tilasuunnittelun sekä palvelupolun merkitystä asiakaskokemukseen, terveysturvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen. Luvussa kuusi kerron tiedonkeruumenetelmäni. Luvussa seitsemän avaan tutkimuksen kautta saatuja tuloksia ensin työntekijöiden ja sitten asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi esittelen observoinnin kautta saadut tutkimustulokset molempien segmenttien osalta. Luvussa kahdeksan, arvioin tutkimustyöni reliabiliteettia ja validiteettia. Luvussa yhdeksän kerron johtopäätökseni tutkimuksen suhteen sekä esitän suosituksia ja ideoita tulevaisuutta varten.

Työni hyödyttää erityisesti Katajanokan terminaalien henkilökuntaa ja asiakkaita sekä Viking Linea yrityksenä ja työnantajana. Lisäksi työstäni löytyvää tietoa voidaan soveltaa muihin vastaavanlaisiin julkisiin tai puolijulkisiin tiloihin, joissa vierailee suuria ihmismääriä. Matkailualan toimijat voivat löytää työstä ideoita ja ratkaisuja matkapalveluiden tuottamiseen pandemian aikana tai sen jälkeen sekä keinoja suojata työntekijöitään tartunnalta ja edistää heidän jaksamistaan työssä.

2 Pandemian vaikutus matkailuun

Vuoteen 2020 asti matkailu on ollut yksi maailmanlaajuisesti nopeimmin kasvavista liiketoiminnan aloista. Kiinan Wuhanista 2019 liikkeelle lähtenyt virus ja sen aiheuttama tauti Covid-19, ovat muuttaneet kaiken, johon alalla on tähän saakka saatu tottua. Eri puolilla maailmaa tapahtuneet lockdownit, eli yhteiskunnan sulkutilat, sekä matkustus- ja kokoontumisrajoitukset ovat aiheuttaneet ennen näkemättömän pudotuksen matkailijoiden määrässä. Matkailuala kasvoi 59 prosenttia vuosien 2009 ja 2019 välillä, mutta pandemiasta johtuen vuonna 2020 kansainväliset matkailijaluvut putosivat vain murto-osaan edeltävästä vuodesta. (Infomineo 2020) Maailman matkailujärjestö, UNWTO:n mukaan matkailijamäärät putosivat yli 70 prosenttia vuonna 2020. Matkailijamäärät ovat edellisen kerran olleet vastaavalla tasolla 30 vuotta sitten. Matkailuala on yksi pandemian seurauksista pahiten kärsineistä aloista. UNWTO:n asiantuntijoille teettämän kyselyn mukaan 50 prosenttia vastanneista uskoo matkailun toipuvan vuonna 2022. Suurimmaksi esteeksi alan toipumiselle nähdään matkustusrajoitukset. Tämän lisäksi toiminnan palautumista estävät hidas viruksen hallinta sekä kuluttajien alhainen luottamus. (UNWTO 2020) Asiantuntijoiden mukaan pandemia tulee muuttamaan yritysten ja yksilöiden toimintatapoja vähintään vuosiksi eteenpäin. Tämän vuoksi näihin muutoksiin on syytä suhtautua siten, että niiden kanssa voidaan elää pitkäänkin. (MacKenzie 2021, 201.)

Viking Linen matkustajamäärä putosi vuonna 2020 jopa 70 prosenttia verrattuna vuoteen 2019. Vuoden aikana yrityksen seitsemästä laivasta vain neljä oli käytössä säännöllisillä vuoroilla. Muun muassa Helsinki-Tukholma -linja on ollut tauolla vuoden 2020 huhtikuusta saakka. Taustalla vaikuttaa kysynnän dramaattinen lasku matkustusrajoitusten vuoksi. Vuoden 2020 matkustajamäärä yhtiön aluksilla oli yhteensä 1 927 302, kun vastaava luku vuonna 2019 oli 6 300 480. Viking Linen liiketoiminta perustuu neljään tukijalkaan, jotka ovat rahtiliikenne, reittimatkat, risteilyt sekä henkilöautot. Näistä ainoastaan rahdin osuus pysyi ennallaan vuonna 2020. Pandemian vuoksi kolme tukijalkaa mureni. Merenkulkualalla pandemiasta ovatkin kärsineet erityisesti matkustajavarustamot, joiden tuottoja ei voida kattaa rahtiliikenteellä, vaikka henkilöstöä olisi töissä vain minimimäärä. (Viking Line 2021.)

2.1 Matkustusrajoitusten ja -suositusten hämähäkinverkko

Matkustaminen erilaisten pandemian vuoksi säädettyjen rajoitusten ja suositusten aikana voi olla kuluttajalle hyvin haasteellista. Matkalle lähdettäessä on selvitettävä kotimaan suositusten ja rajoitusten lisäksi myös kohdemaan suositukset ja rajoitukset. Tämän lisäksi tulee ottaa selvää myös liikenteenharjoittajan vaatimuksista. Monet kuluttajat ovatkin ajautuneet riitatilanteeseen matkailuyrityksen kanssa rahojen palauttamisesta perutusta tai peruuntuneesta matkasta. Yleisten matkapakettiehtojen mukaan kuluttaja on oikeutettu perumaan matkan kuluitta siinä vaiheessa, kun uskoo, ettei matka tule toteutumaan luvutulla tavalla kohdemaassa esiintyvän vakavan taudin vuoksi tai, ettei matkaa voida toteuttaa vaarantamatta matkailijan henkeä ja terveyttä. (Yle 2021a.)

Matkailuyritysten on vaikea pysyä perässä jatkuvasti muuttuvien rajoitusten viidakossa ja useat matkailuyritykset ohjaavatkin asiakasta seuraamaan itse rajoituksia esimerkiksi ulkoministeriöiden sivuilta. Selkeät ja yksiselitteiset rajoitukset ovat elinehto matkailun elpymiselle. (Talouselämä 2020a.)

2.2 Tartunnan ja välinpitämättömäksi leimaantumisen pelko

Matkustaminen pandemia-aikana ei ole vaikeaa pelkästään rajoitusten vuoksi, vaan siihen liittyy vahvasti myös psykologinen puoli. Matkustamisesta on tullut asia, jota joutuu mahdollisesti jopa peittelemään, sillä matkailija pelkää leimaantuvansa välinpitämättömäksi. Matkustavan henkilön koetaan ajattelevan vain itseään. Matkailija saattaa levittää virusta kotimaastaan kohdemaahan tai päinvastoin.

Termi “travel shaming” tarkoittaa matkailun vuoksi koettavaa negatiivista reagointia ja kommentointia muun muassa sosiaalisessa mediassa. Travel shamingia esiintyy erityisesti tapauksissa, joissa matkailijan kuvissa näkyy ranta, lentokone, baari tai kaupunki. Sen sijaan luontomatka ei herätä yhtä voimakkaita negatiivisia tunteita. Ilmiöön liittyy vahvaa vastakkainasettelua; vastuulliset ihmiset pysyvät kotona ja välttävät turhia kontakteja, kun taas vastuuttomat ihmiset matkustavat paikasta toiseen levittäen samalla virusta mukanaan. Kokemus siitä, että vastuuttomat ihmiset

pidentävät pandemian kestoja oman itsekkyytensä takia aiheuttaa ahdistusta ja mielipahaa niissä, jotka pitävät oman liikkumisensa ja kontaktit minimissä. (Travel Binder 2020.) Matkailunegatiivisuus näkyy etenkin sosiaalisessa mediassa, jossa ihminen voi turvautua eräänlaiseen anonymiteettiin ja kasvottomuuteen. Asiantuntijat suosittelevat ihmisiä puhumaan toisilleen pandemiasta ja pandemian aikana matkustamisesta kasvokkain, jolloin myös matkan perusteita on helpompi esittää ja väärinymmärryksiltä voidaan välttyä. (ABC News 2021.) Matkailijan kannalta on ongelmallista, että matkailusta puhuminen on muuttunut eräänlaiseksi miinakentäksi, jossa kaikkia matkan turvallisuustekijöitä on jatkuvasti korostettava tai matkustaminen on jopa pidettävä kokonaan salassa. Travel shaming -ilmiöön liittyy usein informaation puute. Kritisoiiva henkilö ei tiedä matkan tarkoituksia, matkaa varten tehtyjä turvallisuustoimia ja sen vaatimia valmisteluja. Pandemia aiheuttaa ihmisissä stressiä, johon yritetään löytää syyllistä: oli se sitten matkailija, kuntosalin käyttäjä tai häitään juhliava morsiuspari. (USA Today 2020.)

Ennen Covid19-virusta matkustaminen oli sosiaalista valuuttaa. Oli normaalia kysyä muiden tulevista matkasuunnitelmista ja kerskua omillaan. Rajojen sulkemisen, lentojen perumisen ja viranomaisten suositusten jälkeen matkailun status muuttui. Travel shaming ilmenee myös passiivisaggressiivisena käyttäytymisenä sosiaalisessa mediassa. Matkailevalle ihmiselle ei välttämättä sanota suoraan ajatuksia tämän matkasta, eikä myöskään tarjota mahdollisuutta selventää sen tarkoitusta tai suojatoimia. Sen sijaan jätetään tykkäämättä julkaisusta tai jaetaan omalla sivulla sisältöä, jossa korostetaan eristäytymistä ja kotona pysymistä. (Washington Post 2020.)

2.3 Lähimarkkinoiden korostuminen

Pandemian hellittäessä ja ihmisten uskaltavissa matkustaa tulevat lähimarkkinat korostumaan voimakkaasti. Kilpailu matkustajista tulee olemaan kovaa, kun asiakasvirrat vihdoinkin lähtevät taas liikkeelle. Lähimatkailun suosioon vaikuttaa pandemian lisäksi myös alati kasvava kestävä matkailun trendi. Matkustamisessa suositaan kohteita ja matkustusmuotoja, joissa sosiaalisen etäisyyden ylläpitäminen on helppoa. (Yle 2020b.) Pandemiasta huolimatta ihmisillä on suuri halu ja tarve matkustaa. Pikkukaupungit, joissa luonto on lähellä, ovat kasvattaneet suosiotaan.

Asiakkaat haluavat osoittaa vastuullisuutta itselleen ja muille matkustamalla kaukokohteiden sijasta lähelle, välttämällä ruuhkaisia paikkoja. (Frush 2021.)

Asiakkaat miettivät matkasuunnitelmia tehdessään myös terveydenhoitopalvelujen läheisyyttä sekä mahdollisuutta päästä hoitoon. Tämä osaltaan vaikuttaa lähimatkailun suosion kasvamiseen. Mikäli kansainväliset rajat pysyvät suljettuina tai niitä avataan ja suljetaan jatkuvasti lyhyellä varoitusajalla, vaikuttaa se varmasti erityisesti kotimaanmatkailun kasvamiseen. Yritysten tulisi tarkkailla asiakkaiden käytöstä pandemia-aikana ja tehdä suunnitelmia niiden trendien perusteella, joita asiakaskäyttäytyminen tuo esiin. Lähimatkailussa voidaan painottaa nostalgiaa tai pienten piilotettujen helmien löytämistä omasta kotimaasta. Koneoppimismallia voidaan hyödyntää markkinoitaessa näitä lähikohteita asiakkaille, jotka haluavat tutustua uusiin paikkoihin tai vieraila paikoissa, joissa he ovat käyneet kauan aikaa sitten. Matkakohteet, joissa asiakas on jo vierailut, herättävät tunteita rauhallisuudesta ja luottamuksesta. Näitä ominaisuuksia tulisi hyödyntää myös markkinoinnissa. (Innovation Cloud 2021.)

Viking Line on lanseerannut kesäkaudeksi 2021 useita uusia kohteita sekä erikoisristeilyjä toivoen houkuttelevansa näillä lähimatkailusta kiinnostuneita kotimaisia matkustajia. Epävakaina aikoina matkakohteita joudutaan mukauttamaan lyhyelläkin aikavälillä ja Viking Line pyrkii tarjoamaan asiakkailleen uusien kohteiden myötä mahdollisuuden nauttia matkailusta terveysturvallisesti. Kesällä 2021 Viking Linen Helsingistä lähtevien alusten kohteita ovat perinteisten Tallinnan ja Tukholman lisäksi; Maarianhamina, Visby, Riika, Hanko, Turku sekä Kotka. Erityisesti kotimaankohteiden oletetaan vetoavan niihin matkustajiin, jotka eivät vielä koe turvalliseksi ulkomaanmatkoja, eivätkä halua stressata matkustamiseen liittyvistä testipakoista, karanteeneista ja rokotuspasseista. Matkailijan kannalta ulkomaanmatkailu on tällä hetkellä haastavaa, sillä jokaisella maalla ja liikenteenharjoittajalla on omat määräyksensä ja niiden viidakossa voi olla vaikeaa tulkita mitä vaaditaan mihinkin. (Boijer-Svahnström 2021a.)

2.4 Selviytyminen ja uusi normaali

Matkailualalla vaaditaan välittömiä toimia, jotta sen tuomat miljarditulot sekä vaikutukset työllisyyteen voidaan pelastaa. Matkailuala työllistää Suomessa 140 000 henkilöä ja sen osuus Suomen vientituloista on 5 prosenttia, eli yli 5 miljardia euroa vuodessa. Matkailijoiden ja palveluntuottajien suosittama testaus lähtö- ja kohdemaassa antaa turvallisen lähtökohdan matkustamiselle. Tämän lisäksi palveluntuottajien on noudatettava viranomaisten määräyksiä hygienian ja terveysturvallisuuden suhteen. Terveysteknologian nopea kehitys pandemian seurauksena avaa myös uusia mahdollisuuksia terveysturvallisen matkailun tuottamiseen. (Business Finland 2020.)

Matkailusivusto, Travel Binder, on listannut edellytyksiä tulevaisuuden matkailulle.

1. Matkalle lähdetään vain täysin terveenä

Matkailijoiden oma vastuu kyseisen asian suhteen on suuri. Maailmalla matkailualan yritykset ovat kuitenkin jo ottaneet asian huomioon ja esimerkiksi asiakkaiden lämpöä mitataan ja oireita kartoitetaan kyseisten yritysten terveystokollan avulla.

2. Matkailun tulee tapahtua vain maista/maihin, joissa pandemiatilanne on hallinnassa

Jokaisella maalla on omat mittaristonsa siihen onko pandemiatilanne hallinnassa. Maailmanlaajuisia mittaristoja tarvitaan, jotta kansainvälistä matkailua voidaan avata helpommin ja luotettavammin.

3. Hygieniäkäytännöt

Hygienia on pandemian leviämisen ehkäisyssä keskeisessä osassa. Matkailuyrityksen tilojen on oltava puhtaita, ilmanvaihdon toimittava ja käsidesiä on oltava tarjolla kattavasti. Lisäksi asiakkailta on oltava mahdollisuus käsien pesuun vedellä ja saippualla.

4. Turvavälit ja kasvomaskit

Sosiaalinen etäisyys ja kasvomaskien käyttö toimivat tehokkaasti viruksen leviämisen ehkäisyssä. Yritysten on huolehdittava, että asiakkailta on mahdollisuus pitää riittävät

turvavälit muihin matkustajiin. Monet yritykset vaativat tai suosittelevat asiakkaitaan käyttämään kasvomaskia. Kasvomaskipakko on haasteellinen niiden matkustajien osalta, joilla on maskin käyttöä hankaloittavia perussairauksia, kuten astma tai keuhkohtauma.

5. Matkailuyritys valitaan sen vastuullisuuden mukaan

Matkailualan yrityksen vastuullisuus tulee korostumaan yhtenä kriteerinä matkaa valitessa. Yrityksen on luotava asiakkaan matkalle turvalliset edellytykset.

6. Lähtömaan ja kohdemaan maahantulo- ja turvallisuusrajoitusten selvittäminen ja noudattaminen

Matkustajan on matkaa suunnitellessaan selvittävä sekä lähtömaan että kohdemaan maahantulo- ja turvallisuusrajoitukset. Nämä voivat vaihdella maittain runsaastikin ja muuttua lyhyellä aikavälillä. Matkustajan tulisi löytää matkaansa koskevat tiedot helposti ja ymmärrettävässä muodossa.

(Travel Binder 2020.)

2.4.1 Viking Linen ehdotus pandemia-ajan jälkeiseen matkailuun

Viking Linen hallitus vastasi huhtikuussa 2021 hallituksen esittämään luonnokseen Covid-19-epidemian rajoitustoimien ja suositusten purkamiseen. Viking Linen mukaan lähimatkailuun on syntynyt paljon patoutunutta kysyntää. Yritys esittää seuraavia toimenpiteitä terveysturvallisen matkailun järjestämiseen ja matkailun elpymiseen.

1. Laivavarustamot voivat edellyttää ulkomaanliikenteessä matkustajiltaan negatiivista testitulosta, rokotustodistusta tai todistusta parantuneesta taudista. Varustamot sitoutuvat tarkastamaan reittimatkustajia pistokokeiden avulla lähtösatamissa.
2. Pikatestejä tulisi olla helpommin saatavilla asiakkaille Suomessa. Viking Line on valmis edesauttamaan pikatestien saatavuutta esimerkiksi tarjoamalla tai välittämällä testimahdollisuuksia ennen matkaa, terminaaleissa tai matkan

aikana. Tätä varten tarvitaan terveystarkastusten myönteistä suhtautumista pikatestien järjestämiseen sekä pikatestien hyväksymistä osana muita hyväksytyjä Covid19-testejä.

3. AVI:n tulisi rajata pakollisten terveystarkastusten ulkopuolelle ne matkustajat, joilla on Suomeen saavuttaessa esittää luotettava todistus tietyn aikavälin sisällä otetusta negatiivisesta testituloksesta, rokotustodistus tai todistus parantuneesta taudista. Kyseisiä matkustajia ei myöskään tulisi asettaa karanteeniin, vaan karanteeniin ohjaaminen tapahtuisi kohdistetuina määräyksin.
4. Viranomaiset tarkastaisivat niin sanotun vihreän linjan matkustajat vain pistokokein ja matkustajilta, jotka eivät käy maissa tai oleskelevat maissa alle kahdeksan tuntia, eivät joudu karanteeniin, eikä heiltä vaadita todistusta.

Tämän lisäksi Viking Line sitoutuu noudattamaan kaikkia niitä toimintatapoja, joiden ansiosta luokituslaitos DNV GL myönsi yhtiölle My Care covid-19 turvallisuussertifikaatin. (Boijer-Svahnström 2021b.)



Kuvio 1. Viking Linen ehdotus matkailun elpymiseen

2.4.2 Koronatestit, Covid-19

Negatiivinen testituloks on kansainvälisesti monella yrityksellä matkan ehtona. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen suosituksen mukaisesti, suomalaiset laivanvarustamot ottivat tämän keinon käyttöön helmikuussa 2021. Ongelmana negatiivisen testituloksen edellyttämisessä on tarkastusvelvollisuus. Kenelle kuuluu velvollisuus tarkistaa asiakkaan negatiivinen testitulos? Viking Linella on monen muun yrityksen tapaan päädytty ratkaisuun, jossa testin tarkastaminen tapahtuu lähtöselvityksessä. Asiakaspalvelua työkseen tekevät henkilöt eivät kuitenkaan ole koulutettuja arvioimaan terveydentilaa koskevien todistusten aitoutta. Pelko väärennetyistä todistuksista on vahvasti läsnä. (Kotka 2021.)

Eri maiden vaatimukset ja käytännöt testituloksista vaihtelevat ja muuttuvat tiheään. Epäselvyyksiä on tullut muun muassa siitä kelpaako tekstiviestillä lähetetty testitulos ja millä kielellä tuloksen on oltava. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin diagnostiikkajohtaja, Lasse Lehtonen, kertoo, että tarkoituksenmukaista olisi luoda pohja, josta todistuksen koronatestin tuloksesta voisi saada eri kielillä. Myös henkilöllisyys on voitava vahvistaa ja jotkut maat vaativatkin passin numeroa testitodistukseen. Terminologian suhteen on myös oltava tarkkana ja sen on yhdenmukaistuttava matkailun avautumiseksi. Eri maissa käytetään eri termejä kuvaamaan samaa testiä. (Yle 2021c.)

Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin ylilääkäri Asko Järvisen mukaan paras toimintatapa olisi testata matkustajat ennen matkaa ja uudestaan kolmen päivän kuluttua maahan saapumisen jälkeen. Mikäli matkustajien toinen testi otetaan heti maahan saapumisen yhteydessä, on riski, että mahdollinen tartunta ei vielä näy maahan tullessa otetussa testissä. (MTV 2021.)

2.4.3 Koronapassi

Useat maat ovat suunnitelleet ottavansa käyttöön koronapassin. Koronavirusta vastaan rokotetut henkilöt saavat koronapassin, jonka toivotaan helpottavan matkailua ja muuta vapaa-ajan toimintaa. Koronapassin voisi saada myös sairastetun Covid-19 -taudin

jälkeen, kun kehosta löytyy riittävästi vasta-aineita. Muun muassa Tanska suunnittelee digitaalista ratkaisua, jolla rokotustodistus olisi mahdollista esittää asiakkaan omasta matkapuhelimesta. Passiin tulisi myös tiedot mahdollisista vasta-aineista aikaisemman tartunnan jäljiltä. Tanskassa on herännyt runsaasti keskustelua siitä jakaako passi ihmiset eriarvoisiin asemiin. Esimerkiksi henkilö, joka ei pysty ottamaan rokotetta terveydellisistä syistä saattaa joutua huonompaan asemaan rokotteen saaneeseen henkilöön verrattuna. (Yle 2021d.)

Myös Suomessa on suunniteltu koronapassin käyttöönottoa ja sen toivotaan auttavan matkustamisen avaamiseen erityisesti Euroopan alueella. Yhteistä päätöstä ei EU-tasolla asiasta ole kuitenkaan vielä tehty. Suomen koronapassi toimisi todennäköisesti Omakanta-järjestelmän kautta, johon tiedot annetuista rokotuksista vietäisiin. (Yle 2021e.)

Maailman terveysjärjestö, WHO, on ilmaissut huolensa koronapassin käytöstä. WHO:n mukaan sairastetun Covid-19 -taudin jäljiltä ihmisestä löytyvät vasta-aineet eivät välttämättä suojaa toiselta tartunnalta. Vasta-aineiden määrä vaihtelee ihmisten välillä myös merkittävästi. Lisäksi WHO on huolissaan ihmisten käyttäytymisen muuttumisesta huolettomammaksi koronapassien myötä. Turvaväleistä ja hygieniasta huolehtimista ei saa unohtaa. (WHO 2020a.)

2.4.4 Lämmön mittaaminen

Yritykset ympäri maailmaa ovat pandemian seurauksena alkaneet mitata lämpöä asiakkailtaan ja työntekijöiltään. Lämmön mittauksen tarkoituksena on parantaa turvallisuutta vähentäen sairaiden ihmisten oleskelua yrityksen tiloissa. Joissakin yrityksissä työntekijät joutuvat ilmoittamaan lämpönsä mobiilisovelluksessa ennen työpaikalle saapumista. Lämmön mittaamiseen käytetään useimmiten infrapunalaitetta, jolla lämpö voidaan mitata koskematta fyysisesti asiakkaaseen tai työntekijään.

The New York Times -lehden artikkelin mukaan asiantuntijat pitävät lämmön mittausta kuitenkin lähinnä teatterina. Toimenpide tuottaa vain illuusion turvallisuudesta, karsimatta todellisuudessa kovinkaan monia taudin kantajia joukosta. Kuumeiset

ihmiset ovat usein niin huonovointisia, etteivät lähde julkisiin paikkoihin. Lisäksi oireettomat taudinkantajat läpäisevät lämpöseulan siinä missä terveetkin asiakkaat. (The New York Times, 2020.) Myös Maailman terveysjärjestö, WHO, toteaa, että lämpötilamittaus ei, ainakaan ainoana keinona, ole riittävä väline lisäämään matkustusturvallisuutta ja estämään viruksen leviämistä. (WHO, 2020.) Lämmön mittaamisessa ongelmaksi muodostuu kehon ulkopuolelta mitatun lämmön luotettavuus. Siihen vaikuttavat esimerkiksi onko henkilö ottanut kuumetta alentavaa lääkettä, onko ulkona lämmin vai kylmä ja onko henkilö joutunut vaikkapa juoksemaan terminaalille. (Järnström 2021.)

2.4.5 Terveysturvallisen matkustamisen tulevaisuuden ratkaisut

Ongelmista on luotava mahdollisuuksia, jotta voi selviytyä. Pandemian seurauksena matkailualalla on syntynyt useita uusia palvelu- ja toimintamalleja turvallisuuden lisäämiseksi ja matkustamisen helpottamiseksi. Niin kutsuttu touchless travel, eli palvelumalli, jossa kontaktit ja kosketuspinnat on minimoitu, kasvattaa suosiotaan. Palvelumallin uskotaan jäävän pysyväksi osaksi matkailua pandemian jälkeenkin. Teknologian kehitys edesauttaa uusien ratkaisujen käyttöönottoa. (Budget Air 2020.)

Avalonin lentokenttä Australiassa esitteli vuonna 2020 kontaktittoman lähtöselvityksen. Lähtöselvitys tapahtuu lähtöselvitysautomaateilla, joita ohjataan kosketuksen sijasta pään liikkeillä. Automaatin kamerat yhdistävät pään liikkeet näyttöpäätteen kursoriin, jolloin asiakas voi ohjata toimenpiteitä koskematta ruutuun. Automaattia voidaan käyttää myös ääniohjauksella ja se tukee useita eri kieliä. Tulevaisuudessa samainen lähtöselvitysautomaatti voi myös skannata matkustajan passin siten, että passia vain näytetään automaatille. Asiakkaan ei tarvitse koskettaa automaattia itse, eikä omalla matkustusdokumentillaan. Lisäksi automaatilla voidaan mitata asiakkaan elintoimintoja, kuten lämpötilaa, hengitystaajuutta ja sydämen sykettä. (Avalon Airport 2020.)

Ultraviolettisäteilyä on käytetty sairaalaympäristössä jo pitkään tehokkaana puhdistusmuotona. UV-säteilyn on osoitettu tuhoavan eri viruksia. (C Net 2020.) Esimerkiksi Boeing on esitellyt UV-säteilyä hyödyntävän itsestään puhdistuvan lentokonevevessä. Puhdistus käynnistyy asiakkaan poistuttua WC-tilasta ja

säteily puhdistaa kaikki pinnat kolmessa sekunnissa. Boeingin insinöörien mukaan UV-puhdistus minimoi mikro-organismien kasvun ja potentiaalisen tarttumisen. Lisäksi UV-puhdistus poistaa tilasta epämiellyttävät hajut. (Boeing 2016.)

Kontaktiton ostokokemus takaa turvallisemman ostokokemuksen asiakkaille.

Ostaminen tapahtuu esimerkiksi mobiilisovellusten tai älyseinän avulla. Ratkaisuun on mahdollista yhdistää myös älypeili, jonka avulla asiakas voi kokeilla haluamiaan tuotteita itselleen virtuaalisesti. Ostokokemusta ohjataan äänellä, liikkeillä tai omalla mobiililaitteella. Maksu tapahtuu luonnollisesti myös kontaktittomasti esimerkiksi mobiililaitteella tai lähimaksuominaisuudella. (Sparks 2020.)

3 Terveysturvallisuus

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee terveysturvallisuuden tartuntatauti- ja biouhkien ehkäisemiseksi, havaitsemiseksi ja torjumiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017).

Tartuntatautilaki ja omavalvonta ohjaavat matkailuyritysten toimintaa ja asettavat sille tiettyjä edellytyksiä. Tämän lisäksi yritys voi hakea erilaisia sertifiointeja toimintansa terveysturvallisen laadun takeeksi. Terveysturvalliseen matkailuun panostaminen luo asiakkaille luottamusta. Matkaa valitessa turvallisuus tulee korostumaan tulevaisuudessa yhä enemmän matkapäätöstä tehtäessä. Avoimuus ja läpinäkyvä viestintä ovat avainasemassa, kun matkailua lähdetään elvyttämään pandemian luoman hiljaisen jakson jälkeen. Vaikka asiakas ei juuri nyt suunnittelisikaan matkaa, on yrityksen tärkeää kertoa omista terveysturvallisuuteen tähtäävistä keinoistaan jatkuvasti. Myös asiakaskokemukseen vaikuttavista muutoksista tulee viestiä asiakkaille välittömästi. Pandemiatilanne elää jatkuvasti ja uusia rajoituksia tai toimintamalleja voidaan joutua ottamaan käyttöön lyhyelläkin varoajalla. Asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että matkailuyritys, josta hän palvelunsa ostaa, on ajan tasalla ja viestii jatkuvasti asiakkaan matkaan ja matkustuskokemukseen liittyvistä seikoista. (Business Finland 2021.)

3.1 Terveysturvallisuus käytännössä

Yrityksen kannattaa kertoa asiakkaille kaikista terveysturvallisuutta edistävästä toimistaan, myös niistä itsestään selvistä. Perusasioita ovat turvavälien pitäminen, kasvomaskin käyttäminen, hygieniaan panostaminen, oireisten nopea testaus sekä karanteeniohjeiden noudattaminen. Näiden perusasioiden lisäksi yritys voi toiminnassaan ja viestinnässään painottaa myös turvallista saavutettavuutta, uusia toimintamalleja tai palveluita, henkilökunnan koulutusta sekä ruokailun järjestämistä terveysturvallisella tavalla. (Business Finland 2021.)

Viking Linella terveysturvallisuudesta viestitään yrityksen kaikissa kanavissa; sosiaalinen media, sähköposti, verkkosivut, asiakaspalvelu ja toimitilat. Viestinnässä esille nousevat erityisesti yrityksen saama sertifikaatti tartuntatauti- leviämistä ehkäisevästä

toiminnasta sekä tiivis viranomaisyhteistyö ja tehokkaat hygieniakäytännöt. Seuraavassa taulukossa on esitelty Viking Linen terveysturvallisuuden tähtäävät toiminnot.

Terveysturvallisuuden tähtäävät toiminnot asiakasnäkökulmasta

Toiminto	Selitys	Käytäntö
Kasvomaskisuositus	<p>Suomen Varustamojen yhteisen linjauksen mukaan matkustajia suositellaan käyttämään kasvomaskia laivaan noustessa ja laivalta poistuessa. Lisäksi todetaan, että kasvomaski on hyvä lisävaruste myös muissa tilanteissa, joissa turvavälien pitäminen ei ole mahdollista. Matkustajia pyydetään varaamaan kasvomaskia mukaan matkalle, mutta kerrotaan niitä olevan myynnissä myös terminaalissa ja laivan myymälässä.</p> <p>Viking Linen sisäinen ohje henkilökunnalle on pitää kasvomaskia aina asiakaskohtaamisissa sekä muiden työntekijöiden kanssa samassa tilassa ollessa.</p>	<p>Viking Linen oma henkilökunta käyttää kasvomaskia yrityksen linjauksen mukaisesti kaikissa asiakaskohtaamisissa. Myös silloin, kun asiakkaan ja henkilökunnan välillä on pleksilasi tai turvaväliä pysytään järjestämään. Terminaalissa ja laivan myymälässä on myytävänä maskipakkauksia, joissa on 20 maskia. Käytäntö terminaalissa on osoittanut, että asiakkaat haluaisivat ostaa pienemmän määrän maskeja kerralla. Asiakkaat suhtautuvat maskisuositukseen vaihtelevasti. Tammi-kuussa 2021 maskia käytti, lähdöstä riippuen, noin 25-50 % matkustajista. Lisäksi maskin käyttötavasta löytyi useimmilla huomautettavaa. Maskia pidettiin leualla, otsan päällä tai se otettiin kokonaan pois asiakaspalvelijan kanssa asioitaessa.</p>
Palvelut laivalla	<p>Laivalla olevia palveluita on muokattu tai rajattu pandemiatilanteen vuoksi. Ravintoloiden asiakaspaikkoja on vähennetty, ruokalista supistettu, buffetissa ruokaa otetaan omilla pihdeillä tai ennakkoon tehtyinä pikkuannoksina. Ruokaa voi myös tilata take awayna hyttiin nautittavaksi.</p> <p>Leikkipaikkojen pallomeret ovat suljettuina ja laivan viihdetarjontaa vähennetty.</p>	<p>Ajankohtainen tieto laivan palveluiden tarjonnasta puuttuu lähtöselvitys- ja myynti-henkilöstöltä. Aukioloajat muuttuvat usein, eikä niistä tiedoteta myyntipalvelua.</p>

<p>Matkustajamäärien raja</p>	<p>Viking Linen aluksilla totaalista matkustajakapasiteettia on laskettu ja alukset ottavat maksimissaan noin 50-70 % normaalista matkustajamäärästä.</p>	<p>Todellisuudessa edes rajatun matkustajamäärän kattoon on pandemian aikana päästy vain muutaman kerran kesäkuukausina. Matkustajamäärät ovat pysytelleet koko pandemian ajan hyvin alhaisina ja yksittäisellä lähdöllä puhutaankin kymmenistä tai muutamasta sadasta matkustajasta. Tällä hetkellä liikenteessä olevien alusten oikea kapasiteetti olisi, aluksesta riippuen 1900-2800 matkustajaa.</p>
<p>Siivousrutiinien tehostus</p>	<p>Terminaalien kosketuspinnat pyyhitään aukioloaikana kerran tunnissa. Kosketuspintoiksi lukeutuvat asiakkaan puolel lähtöselvitystiskeistä, lähtöselvitysaunat, ovenkahvat, kaitteet sekä tasot. (Laud, 2021.)</p>	<p>Terminaleissa siivouksesta huolehtii Helsingin Sataman alihankkija, joten siivous ei varsinaisesti ole Viking Linen omissa käsissä. Pintojen puhdistamiseen useammin, mutta siivouksen tehokkuus on hyvin riippuvainen kulloinkin vuorossa olevasta siis-tijästä.</p>
<p>Turvavälit</p>	<p>Vähintään yhden metrin turvaväleistä muistutetaan asiakasta tarroilla, kylteillä ja kuulutuksilla. Kuulutukset tulevat automaattisesti puolen tunnin välein suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja viroksi. Tarroja ja kylttejä on terminaalien yleisissä tiloissa runsaasti.</p>	<p>Turvaväleistä muistuttavia lattiatarroja sekä kylttejä löytyy reilusti, eikä niitä voi välttää huomaamasta. Automaattikuulutus muistuttaa turvaväleistä ja maskin käytöstä puolen tunnin välein. Kuulutuksen äänenvoimakkuus on saadun palautteen mukaan liian kovalla. Viking Line suosittaa vähintään yhden metrin turvaväliä, vaikka THL on muuttanut ohjeistustaan tammikuussa 2021 siten, että turvavälin tulisi olla vähintään kaksi metriä. Turvavälien pitäminen ei vaikuta onnistuvan erityisesti laivaannousussa sekä laivasta poistuesssa. Asiakkaat pakkautuvat tiiviisti, eivätkä kehoituksesta huolimatta ota välimatkaa toisiinsa.</p>

Terminaalissa ei käsitellä käteistä rahaa	Katajanokan terminaalissa lopetettiin käteisen rahan käsittely maaliskuussa 2020. Käteismaksujen lopettamisella pyritään suojaamaan henkilökuntaa sekä asiakkaita.	Käteismaksuja on otettu vastaan vain kaksi kertaa käytännön aloittamisen jälkeen. Molemmat poikkeuskerrat johtuivat korttimaksujen palveluntarjoajan katkoksesta.
---	--	---

Terveysturvallisuuteen tähtäävät toiminnot henkilöstön näkökulmasta

Toiminto	Selitys	Käytäntö
Kasvomaskit	Kaikissa kohtaamisissa on käytettävä kasvomaskia.	Kasvomaskia on saatavilla työntekijöiden käyttöön jokaisessa työpisteessä. Maskia käytetään pahimmillaan 15 tuntia vuorokaudesta, jolloin sen käytöstä seuraa haittavaikutuksia, kuten päänsärkyä. Maskia ei vaihdeta puhtaaseen kesken lähtöselvityksen, joten sama maski on päässä noin 1,5-2 tuntia.
Viranomaisten suositusten seuraaminen	Työntekijöiden tulee seurata viranomaisten suosituksia ja noudattaa niitä työpaikalla. Vapaa-ajan matkustamista maihin, joihin THL ei suosittele matkustamaan on vältettävä.	Työntekijät, jotka lähtevät vastoin THL:n suositusta vapaa-ajan matkalle maahan, johon pätevät karanteenimääräykset, ovat velvoitettuja tekemään etätöitä karanteenin ajan. Mikäli etätö ei ole mahdollista, ei työntekijä saa palkkaa kyseiseltä jaksolta. Tämä asettaa työntekijät eriarvoiseen asemaan sen mukaan onnistuuko etätö tai ei.
Sosiaalisten kontaktien välttäminen työpaikalla	Työpaikalla suositellaan pitämään etäisyyttä muihin työntekijöihin ja kokoukset pyritään järjestämään etänä. Taukuhuoneessa saa olla vain yksi työntekijä kerrallaan.	Sosiaalisen etäisyyden pitäminen terminaaliympäristössä on hankalaa. Lähtöselvityspisteet ovat lähellä toisiaan, eikä niiden välissä ole pleksilaseja. Myös taukojen järjestäminen vuoroissa on haasteellista, sillä terminaalityöntekijöiden tauot rytmittyvät lähtöselvitysaikojen mukaan.
Siivousrutiinien tehostus	Viking Linen oma henkilökunta huolehtii terminaalissa omien lähtöselvitystiskiensä puhtaudesta. Rutiineihin kuuluu oman työpisteen puhdistaminen useamman kerran päivässä sekä korttimaksu-	Toiset työntekijät huolehtivat työpisteensä siisteydestä tunnollisemmin, kuin toiset. Pudistusaineita ei ole saatavilla tiskin välittömässä läheisyydessä, joten työpisteen siivoaminen vaatii tarvittavien materiaalien hakemisen toisesta huoneesta.

	päätteen pyyhkiminen desinfioivalla liinalla.	
Etätyö	Kaikkien, joiden työ ei edellytä läsnäoloa työpaikalla, tulee tehdä etätöitä.	Terminaalivirkailijoilla ei ole mahdollisuutta tehdä etätyötä. Läsnäoloa vaativa työ aiheuttaa osalle henkilöstöstä kuormitusta pandemia-aikana.

3.2 Kilpailuetua terveysturvallisuudella

Asiantuntijat uskovat, että terveysturvallisuudesta voi tulevaisuudessa tulla yrityksille merkittävä kilpailuetu. Aikaisemmin matalilla hinnoilla kilpailu saattoi rohkaista asiakkaita käyttämään yrityksen palveluita, mutta nyt tarvitaan muutakin.

Matkailuyritysten tulee huomioida myös sosiaalinen eristyminen sekä psykologia.

Psykologian kannalta asiakkaiden tulee kokea, että matkustaminen on turvallista.

Sosiaalinen eristäytyminen on matkustamisen kannalta hankalampi toteuttaa ja se tulee vaatimaan myös uudenlaista teknologiaa ja innovaatioita. Kilpailuetu syntyy mielikuvien kautta; asiakas valitsee todennäköisesti kahdesta saman matkatuotteen tarjoajasta sen, jonka uskoo olevan turvallisempi. Voidaan olettaa, että tulevaisuudessa asiakas on valmis maksamaan tästä turvallisuudesta lisää. On huomioitava, että terveysturvallisuuteen liittyy paljon perustason ohjeistuksia, joita kaikkien yritysten on noudatettava. Tämän perustason ylittämällä voi kuitenkin erottua kilpaillulla alalla edukseen. (Talouselämä 2020b.)

3.2.1 Terveysturvallisuuden sertifiointi

Pandemialla on ollut suuri vaikutus työntekoon, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja ihmisten liikkumiseen. Sekä kotimaiset että ulkomaalaiset matkustajat arvioivat matkailupalvelun tuottajan hygieniatasoa jo tehdessään päätöstä matkalle lähdöstä ja valitessaan lomakohdetta. Matkailutoimijoiden tulee vakuuttaa kuluttajat siitä, että he huolehtivat asiakkaidensa terveysturvallisuudesta ja ylläpitävät riittävää hygieniatasoa. Terveysturvallisuuden sertifiointiin kuuluu yleensä ohjeistus, tarkastuslistat, auditointi, toiminnan varmistaminen ja toiminnan oma arvioiminen. Sertifiointilla voidaan luoda luottamusta asiakkaiden ja yrityksen välille, osoittaa edelläkävijyyttä, havaita poikkeamat välittömästi sekä varmistaa terveysturvallisuuden taso. (Kiwa Inspecta 2020.)

Viking Line sai maailman ensimmäisenä varustamona sertifikaatin, joka vahvistaa, että heillä on valmius ehkäistä tartuntatautien, kuten Covid-19, leviämistä. Luokituslaitos Det Norske Veritas Germanischer Lloyd (DNV GL) suoritti auditoinnit Viking Linen terminaaleissa ja aluksilla toukokuussa 2020. Verifiointi koskee yrityksen kaikkia seitsemää alusta ja kuutta terminaalia. Se osoittaa, että Viking Linella on kyky hallita ja ehkäistä infektioriskejä toimitiloissaan. Sertifioinnilla Viking Line pyrkii osoittamaan, että sille matkustajien sekä työntekijöiden turvallisuus on ensisijaisen tärkeää.

Varustamojen turvallisuustyön keskiössä ovat terveysohje ja tartuntamanuaali, joita käytetään ja päivitetään jatkuvasti. Sertifioinnin avulla voidaan osoittaa sekä asiakkaille että henkilökunnalle, että heidän turvallisuutensa takaavat toimenpiteet ovat käytössä laajamittaisesti. (Shipowner 2020.)

3.2.2 SWOT-analyysi sertifikaatin käytöstä markkinoinnissa

Alla olevassa kaaviossa olen pohtinut SWOT-analyysin avulla minkälaisia sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia terveysturvallisuuden sertifioinnilla on yrityksen toimintaan. Yrityksellä on mahdollisuus vaikuttaa itse vahvuuksiin ja heikkouksiin, kun taas uhkat ja mahdollisuudet määräytyvät yrityksen toimivallan ulkopuolella. Yrityksen tulee parhaalla mahdollisella tavalla optimoida toimintansa näissä raameissa.

STRENGTHS	WEAKNESSES
<ul style="list-style-type: none"> -Sertifikaatti osoittaa asiakkaille ja henkilökunnalle, että heidän turvallisuutensa on huomioitu ja sen eteen tehdään töitä -Yrityksen vastuullisuuden korostuminen -Laadun varmistaminen on tapahtunut kolmannen osapuolen toimesta -Laatukriteerit ovat kaikkien luettavissa 	<ul style="list-style-type: none"> -Mitä useammalla saman alan toimijalla on kyseinen sertifiointi, sitä vähemmän painoarvoa sillä on -Sertifioinnin myöntävän yrityksen auditoija näkee vain osan todellisuudesta -Asiakas ei ymmärrä sertifioinnin arvoa, eikä koe sitä tärkeäksi
OPPORTUNITIES	THREATS
<ul style="list-style-type: none"> -Sertifioinnilla voidaan erottua positiivisesti kilpailijoista -Asiakkaat uskaltavat matkailla matallammalla kynnyksellä 	<ul style="list-style-type: none"> -Terveysteatteri: suoritetaan myös toimia, joista ei todellisuudessa ole hyötyä kenellekään, mutta ne näyttävät hyvältä paperilla -Auditointiajankohtana tehtävät suoritetaan täydellisesti, mutta myöhemmin toiminnoista

Vahvuudet: Yrityksen saama sertifikaatti on asiakkaille ja henkilökunnalle osoitus siitä, että yritys huomioi heidän turvallisuutensa ja on valmis panostamaan siihen. Tämä korostaa yrityksen vastuullisuutta sekä luo positiivista yrityskuvaa asiakkaiden sekä työntekijöiden silmissä. Palvelun terveysturvallisuuden laatu varmistetaan ulkopuolisten auditoijien toimesta ja laatukriteerit sertifikaatin saamiseksi ovat myös asiakkaiden luettavissa.

Heikkoudet: Mikäli usealla saman toimialan yrityksellä on terveysturvallisuuden tason osoittava sertifikaatti, laskee sertifioinnin painoarvo. Tällöin sertifiointi luo ainoastaan kilpailukykyä, ei kilpailuetua. Lisäksi sertifioinnin myöntävän yrityksen auditoija näkee vain pienen palan todellisuutta, sillä usein työntekijöillä on auditoinnista tieto etukäteen, jolloin toimenpiteitä voidaan suorittaa paremmin juuri auditointihetkenä. Asiakkaat eivät välttämättä näe sertifioinnin tuomaa lisäarvoa, eivätkä siksi koe sitä tärkeäksi osatekijäksi päätöksenteossa.

Mahdollisuudet: Sertifikaatti antaa yritykselle mahdollisuuden erottua kilpailijoistaan ja luoda kilpailuetua korostamalla omaa vastuullisuuttaan. Terveysturvallisuuden korostaminen sertifikaatilla antaa yrityksen omille sanoille lisää painoarvoa. Asiakkaat saattavat lähteä matkalle matalammalla kynnyksellä, kun kokevat sen turvalliseksi oman ja läheistensä terveyden kannalta.

Uhat: Terveysturvallisuuden korostaminen saattaa johtaa terveysteatteriin, jossa suoritetaan myös todellisuudessa terveyden kannalta turhia toimenpiteitä tai käytetään turhia varokeinoja. Pahimmillaan voidaan jopa toimia alkuperäisen ajatuksen vastaisesti; samaa kasvomaskia käytetään liian pitkään sillä maski on oltava kasvoilla, mutta sitä ei ehdi, jaksa tai muista vaihtaa. On myös mahdollista, että auditointiajankohtana suoritettujen terveysturvallisuuteen tähtäävät toiminnot suoritetaan myöhemmin heikommin tai harvemmin tai niitä ei suoriteta enää ollenkaan.

3.3 Terveysturvainvestoinnit

Katajanokan terminaali on Helsingin Sataman toimitila, jossa Viking Line on vuokralaisena. Terminaalin asiakastilojen investoinneista vastaa Helsingin Satama ja viime kädessä Helsingin Kaupunki. Sen sijaan työntekijöiden tilojen muokkaaminen terveysturvallisemmiksi kuuluu Viking Linelle. Pitkän ja tiiviin yhteistyön vuoksi Viking Line ja Helsingin Satama ovat usein samalla sivulla koskien asiakastilojen muutoksia. Asiakastilat ovat julkista tilaa, jota koskee Terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin laitoksen sekä hallituksen asettamat säännökset terveysturvallisuudesta. (Kotka 2021.)

4 Hyvinvoiva henkilöstö

Pandemialla on vahva yhteys myös työntekijöiden hyvinvointiin. Ensiarvoisen tärkeää on luoda käytäntö, jossa pienimmistäkin oireista hakeudutaan testattavaksi, eikä työpaikalle saavuta sairaana. Paras tapa ehkäistä tartuntoja on sairaiden eristäminen terveistä. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on vastuussa työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla. Työterveyslaitos pitää turvaväleistä, ilmanvaihdosta ja hygieniasta huolehtimista ensisijaisina keinoina työpaikkojen tartuntojen ehkäisyssä. Näiden lisäksi tartuntojen ehkäisemisessä voidaan käyttää kasvomaskoja ja muita suojaimia. Työnantajan tulisi myös varmistaa työntekijän riittävä palautuminen poikkeuksellisen kuormittavina aikoina. (Työterveyslaitos, 2021.) Terminaalityöntekijöillä etätyö ei ole mahdollista, joten riskit sekä henkisen että fyysisen kuormittavuuden kannalta nousevat. (Kotka 2021.)

4.1 Protokolla tartuntatapauksien varalle

Katajanokan terminaalissa noudatetaan terveysviranomaisten määräyksiä koskien tartuntatapauksia. Mikäli henkilökunnan jäsen sairastuu Covid-19 -tautiin, määrätään kaikki hänen kanssaan vuorossa olleet karanteeniin. Terminaalissa työtä tehdään vuoro viikoin; viikko töitä ja viikko vapaata. Vastaviikon työntekijöillä voidaan ainakin vallitsevassa tilanteessa paikata hyvin tilannetta, jossa toisen työviikon työntekijät asetetaan karanteeniin. Ongelmaksi voi muodostua tilanne, jossa koronaposiitivinen työntekijä on käynyt esimerkiksi tuuraamassa myös toisella työviikolla ja molemmat työviikot joudutaan asettamaan karanteeniin altistumisen vuoksi. Tällöin terminaalissa käytettäisiin esimerkiksi myyntipalvelun henkilökuntaa, joilla ei ole vielä riittävää osaamista terminaalityöhön. Työn joustavuuden vuoksi myyntipalvelun henkilökuntaa on alettu kouluttaa terminaalityöhön tammikuussa 2021. (Kotka 2021.)

4.2 Työturvallisuus

Työturvallisuuslain ensimmäisen pykälän mukaan lain tarkoitus on ”parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työympäristöstä

johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja”. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Hyvässä työympäristössä työtilat ja työmenetelmät on suunniteltu ja toteutettu niin, että työntekijän turvallisuus ja terveys ovat huomioitu. Myös työntekijän fyysiset ja henkiset valmiudet kuuluvat työturvallisuuden piiriin. Työympäristössä ilmaantuvien ongelmien ratkaisu saattaa olla haastavaa, sillä monet fyysiset puutteet työturvallisuudessa ilmenevät psykososiaalisina. Fyysisten ja teknisten ominaisuuksien lisäksi tulisi kiinnittää huomiota johtamiskulttuuriin, työntekijöiden motivaatioon vaikuttaviin tekijöihin sekä yksilötason jaksamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

4.3 Työssä jaksaminen

Työ muodostaa merkittävän osan useimpien ihmisten elämää. Työpaikalla vietetään keskimäärin puolet valveillaoloajasta noin neljänkymmenen vuoden ajan. Sekä yksilön että yrityksen menestyksen kannalta on tärkeää, että ihminen jaksaa tehdä työnsä energisesti ja innostuneesti. Asiakaspalvelussa työskentelevät työntekijät kokevat usein kuormittavuutta työn sisältämän tunnepuolen vuoksi. Työntekijöitä uuvuttavat myös suuret ja nopeat muutokset sekä lisääntyneet vaatimukset tehokkuudessa ja joustavuudessa. Työhyvinvointia voidaan edistää terveellisillä elämäntavoilla, hyvällä työilmapiirillä, oman työn arvostuksella sekä turvalliseksi koetulla työympäristöllä. Nämä tekijät voidaan jakaa yksilöllisiin, organisatorisiin sekä yhteiskunnallisiin tekijöihin. (Lämsä & Uusitalo 2009, 169.)

Yksilölliset tekijät liittyvät ihmiseen itseensä. Yksilöllisiin stressitekijöihin vaikuttavat muun muassa henkilön stressinsietokyky, terveydentila, henkilökohtainen elämäntilanne, fyysinen kunto, perhesuhteet sekä koulutus. Jaksamisen kannalta on oleellista kiinnittää huomiota työntekijän ammatillisen osaamisen tukemiseen sekä oman työn hallinnan tunteeseen. (Lämsä & Uusitalo 2009, 170.)

Organisatoristen tekijöiden avulla yritys voi luoda mahdollisuuksia ja edellytyksiä, joilla yksilöllisiä stressitekijöitä voidaan poistaa tai minimoida. Yritys voi esimerkiksi järjestellä työaikoja sekä työympäristöä niin, että ne tukisivat työntekijöiden

hyvinvointia ja jaksamista työssä. Henkilöstön kouluttaminen luo mahdollisuuden paikata mahdollisia puutteita työntekijän koulutuksessa. Työterveydenhuolto ja työsuojelu edistävät suoraan työntekijöiden terveydentilaa ja parantavat työskentelyolosuhteita. Ergonominen ja turvallinen työympäristö on tärkeä osatekijä yksilön työhyvinvointia ajatellen. (Lämsä & Uusitalo 2009, 170-171.)

Yhteiskunnalliset tekijät, jotka vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin voivat olla muun muassa poliittisia ja yleistaloudellisia tekijöitä tai sosiaalisia ja kulttuurisia muutostrendejä. Yrityksen on harvoin mahdollista vaikuttaa näihin tekijöihin suoraan. (Lämsä & Uusitalo 2009, 171.)

5 Palvelun fyysinen ympäristö

Palvelun fyysisellä ympäristöllä voidaan viestiä tärkeitä signaaleja eri sidosryhmille.

Erityisesti asiakkaille palvelun fyysisellä ympäristöllä on suuri merkitys.

Tarkoituksenmukainen fyysinen ympäristö tekee palvelusta asiakkaille houkuttelevan ja sillä on vahva yhteys ostopäätöksen tekemiseen. Palvelun fyysisellä ympäristöllä on vaikutusta asiakkaiden odotuksiin jo ennen, kuin asiakas kohtaa yrityksen työntekijän ja varsinainen asiakaspalvelutilanne syntyy. (Bowie & Buttle 2008, 230.) Fyysisen ympäristön antamat signaalit ja estetiikka herättävät asiakkaan huomion ja kiinnostuksen. Lisäksi fyysinen ympäristö toimii viestimismetodinä palvelun laadun ja palvelun erityispiirteiden suhteen. (Lämsä & Uusitalo 2009, 122.)

Suunnitellessa palvelun fyysistä ympäristöä tulisi korostaa palvelun luonnetta ja viestiä tällä tavoin asiakkaalle minkälaisesta palvelusta on kyse. Tarkoituksenmukaisella ympäristöllä on mahdollista, joko rohkaista tai rajoittaa sosiaalista kanssakäymistä. (Bowie & Buttle 2008, 231.)

5.1 Teknologian rooli palveluympäristössä

Teknologiaa käytetään yhä enenevässä määrin palvelujen tuottamisessa ja toimittamisessa. Teknologian myötä asiakkaan oma aloitteellisuus ja osallistuminen palvelun tuotantoon korostuvat samalla kun kontaktit palvelun tuottajaan vähentyvät. Asiakas voi hoitaa esimerkiksi lähtöselvityksen kokonaan itsepalveluna, joutumatta ottamaan lainkaan kontaktia asiakaspalvelijaan. Osa asiakkaista kokee saavansa lisäarvoa voidessaan hoitaa osan palveluprosessia itsenäisesti. Asiakkaan kannalta merkityksellistä on, kun teknologia korvaa henkilöstön tai vähentää henkilökohtaisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia. Teknologian avulla tuotettu itsepalvelu jakaa asiakkaiden mielipiteitä. Toiset kokevat henkilökohtaisen vuorovaikutuksen arvokkaaksi osaksi palvelua, kun taas toiset suosivat kontaktitonta asiointia aina, kun mahdollista. (Lämsä & Uusitalo 2009, 126-128.)

5.2 Terveysturvallisuus tilasuunnittelussa

Terveysturvallista tilaa suunniteltaessa pintamateriaalin valinnalla on suuri merkitys. Esimerkiksi kupariseoksesta valmistetut kahvat ja kaiteet ovat antibakteerisia, jonka vuoksi ne sopivat erityisen hyvin julkisiin tiloihin. (Puhtausala ry 2020.)

Asiakastiloissa, jotka ovat julkisia tiloja, tulisi ennen kaikkea ottaa huomioon tilaohjelma. Toiminnot ja ihmisvirtojen liike tulee olla intuitiivista ja selkeää. Mahdollisia pullonkaulapaikkoja voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota opastuksiin. Intuitiivista liikkumista tilassa voidaan tehostaa esimerkiksi käyttämällä valoa opasteiden tavoin. Myös äänimaailmaa voidaan käyttää ohjauskeinona. Odotushalleissa istuinryhmien välille voidaan sijoittaa pleksilaseja. Tärkeää on, että kalusteilla ei luoda tilaan loukkuja. Asiakkaiden tulee nähdä esimerkiksi lähtöportille eri puolilta odotushallia, jolloin porttien aukeamista ei tarvitse käydä erikseen tarkistamassa useaan otteeseen. Tällä tavoin voidaan vähentää tarpeetonta trafiikkia mahdollisesti ruuhkaisessa tilassa. (Ingman 2021.) Valoisa ja siisti yleisvaikutelma tilasta kannustaa myös asiakkaita siisteyteen ja tällä tavoin edistää tilan pysymistä puhtaana. (Puhtausala ry 2020.)

Tulevaisuudessa tilasuunnittelussa kiinnitetään yhä enemmän huomiota etäisyyksiin. Työntekijöiden kannalta tämä tarkoittaa esimerkiksi yhteisien tilojen suunnittelua siten, että etäisyydet on mahdollista pitää riittävinä. Silti myös yhteistyön ja tiedonkulun tukeminen tulee huomioida etäisyyksistä huolimatta. Työtilan suunnittelun täytyy rakentua terveyden ja turvallisuuden ympärille. Samalla työympäristön tulisi myös tukea henkistä hyvinvointia ja jaksamista. (Ilmarinen 2020.) Työpisteet tulisi sijoittaa tarpeeksi etäälle toisistaan ja mikäli etäisyys ei silti toteudu, tulisi niiden välille asentaa pleksilasit. Työskentelytilat tulisi suunnitella siten, ettei niihin synny pullonkauloja, joissa ihmiset joutuvat pakosta kohtaamaan liian lähekkäin. Jokaisen työpisteen läheltä tulisi löytyä tarpeelliset puhdistus- ja desinfiointivälineet. Mikäli työpaikalla on pakko käyttää jaettuja työpisteitä, tulisi jokaisella työntekijällä olla esimerkiksi omat näppäimistöt ja hiiret, jotka voi ottaa mukaan työpistettä vaihtaessa. Työtilan ilmanvaihdon on oltava tarpeeksi tehokas. (Ingman 2021.)

Tilasuunnittelun keinoin voidaan myös vähentää työntekijöiden henkistä kuormitusta. Tilakokemuksella on suuri merkitys henkiseen hyvinvointiin. Työtilan layout ja materiaalivalinnat ohjaavat käyttäytymistä ja vaikuttavat sitä kautta työntekijöiden tunnetilaan. Tilassa olevat pullonkaulat ahdistavat, kun taas avaruus rauhoittaa. Työpisteet tulisi sijoittaa niin, että ihminen näkee mahdollisimman laajasti ympärilleen. Värimaailmalla ja valaistuksella voidaan viestiä puhtautta ja raikkautta, jolloin se herättää ihmisessä turvallisuuden tunnetta myös pandemia-aikana. (Ingman 2021.)

5.3 Palvelupolku

Palvelupolku auttaa hahmottamaan mitä asiakas tekee palvelun eri vaiheissa ja mitkä asiat ovat tuolloin ratkaisevassa asemassa palvelukokemuksen onnistumiseksi. Palvelupolku auttaa kehittämään asiakaskokemusta, työntekijäkokemusta sekä tuottaa arvoa omistajille. Sen tarkoituksena on tuoda aineeton palvelu näkyväksi ja kuvata palvelun kontaktipisteet. Palvelupolun kokonaisvaltainen ymmärtäminen on tärkeää, jotta asiakaskokemusta onnistutaan kehittämään systemaattisesti. Asiakaskokemus on kaikkien kohtaamisten, tunteiden ja mielikuvien summa, joita asiakas kohtaa jokaisessa kontaktipisteessä organisaation kanssa. Palvelupolun lähtökohtana on tuottaa lisäarvoa asiakkaalle ja sitä kautta myös yritykselle itselleen. Hyvin suunniteltu ja toteutettu palvelupolku, joka parantaa asiakaskokemusta, on todellinen kilpailuetu yritykselle. (Kreapal 2020.)

6 Empiirinen tutkimus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva Viking Linen Katajanokan terminaalien terveysturvallisuudesta ja keinoista edistää sitä sekä palauttaa asiakkaiden luottamus ja into matkustamiseen. Työn avulla pyritään löytämään keinoja, joilla Katajanokan terminaalit voi erottua edukseen kilpailluilla risteilymarkkinoilla ja toimia esikuvana muille matkustajaterminalleille. Tutkimuksen taustalla vaikuttaa matkailualan pysäyttänyt pandemia ja sen mukanaan tuomat moninaiset syyt olla matkustamatta.

Työn tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen, eli laadullinen, tutkimus, sillä tutkimusongelmiin haluttiin paneutua mahdollisimman syväälle. Tämän lisäksi työssä käytettiin metodina observointia, jonka avulla saatiin arvokasta tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden käyttäytymisestä.

6.1 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimusaineistoa kerättiin haastatteleamalla teemahaastattelun keinoin viittä terminaalivirkailijaa, jotka työskentelevät Katajanokan terminaalissa sekä seitsemää ulkopuolista ihmistä, jotka voisivat olla potentiaalisia asiakkaita. Työntekijöiden haastattelut tehtiin yhtä lukuun ottamatta etäyhteyden avulla. Yksittäisen haastattelun kesto vaihteli 17-40 minuutin välillä. Potentiaalisten asiakkaiden haastatteluista neljä suoritettiin kasvotusten ja kolme puhelimitse. Nämä haastattelut kestivät 18 minuutista 46 minuuttia.

Kaikki tutkimukseen liittyvät haastattelut suoritettiin helmi-maaliskuussa 2021.

Tutkimusaineistoa saatiin myös suorittamalla Katajanokan terminaalissa observointi, jonka tarkoituksena oli seurata asiakkaiden ja henkilökunnan käyttäytymistä terminaaliympäristössä. Observointia suoritettiin yhtenä päivänä tammikuussa 2021 sekä kahtena eri päivänä maaliskuussa 2021. Observointi jaettiin kahdelle eri päivälle, jotta olisi mahdollista tarkkailla erikseen henkilökuntaa ja asiakkaita. Observointia suoritettiin tarkkailupäivänä koko terminaalien aukiolon ajan. Virallisten

observointipäivien lisäksi kasvomaskien käyttöä tarkkailtiin myös tammikuussa 2021 yhden päivän aikana.

6.2 Teemahaastattelut

Teemahaastattelu etenee ennalta suunniteltujen teemojen kautta ja on luonteeltaan strukturoidumpi, kuin avoin haastattelu. Haastattelujen teemat ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka keskustelu eteneekin joustavasti ilman ennalta määrättyä etenemisreittiä. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48, 66.)

Haastattelun pohjaksi tehtiin kysymyslomakkeet, jotka toimivat haastattelun runkona ja ohjasivat keskustelua. Asiakkaita ja työntekijöitä varten luotiin erilliset lomakkeet omine kysymyksineen. Molemmat kysymyslomakkeet löytyvät tämän työn liitteistä (Liitteet 1 ja 2). Kumpikin kysymyslomake on jaettu neljään sarakkeeseen, jotka ovat; ”Kysymys”, ”Lisäkysymykset”, ”Apua asian selventämiseen” ja ”Mihin haetaan vastausta”. Pääkysymyksen jälkeen tulevat lisäkysymykset auttavat luomaan keskustelua haastateltavan kanssa ja pohtimaan kysymystä syvällisemmin. ”Apua asian selventämiseen”-sarake toimii apuna, jos kysymys tuntuu haastateltavasta vaikealta, eikä hän ymmärrä mitä sillä haetaan. ”Mihin haetaan vastausta”-sarake muistuttaa haastattelijaa, mitkä ovat oleelliset asiat, joihin keskustelun tulisi antaa vastauksia. Asiakkaiden haastatteluihin luodussa kysymyslomakkeessa tarkoitus oli löytää vastauksia asiakkaiden matkapäätöksen taustalla vaikuttaviin seikkoihin sekä selvittää millä terveysturvallisuustoimilla on asiakkaalle eniten merkitystä ja mihin he kiinnittävät huomiota. Lisäksi selvitettiin asiakkaiden yleistä tunnetilaa matkustamista kohtaan sekä kokemuksia pandemia-aikana matkustamisesta. Työntekijöiden kysymyslomakkeissa keskityttiin löytämään vastauksia siihen miltä työn tekeminen on tuntunut pandemian aikana ja mitkä seikat siihen vaikuttavat.

7 Tutkimustulokset

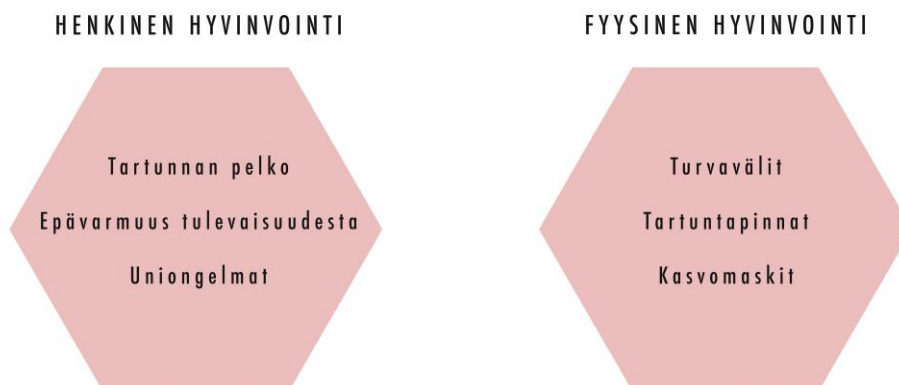
Tutkimusta varten haastateltiin viittä Katajanokan terminaalissa työskentelevää lähtöselvitys- ja terminaalivirkailijaa sekä seitsemää asiakasnäkökulman omaavaa henkilöä, yrityksen ulkopuolelta. Yrityksen ulkopuoliset henkilöt valittiin niin, että he edustaisivat mahdollisimman laajaa näkökulmaa ja ovat heterogeenisiä koulutustaustan, iän, sukupuolen ja perheellisyyden suhteen.

Tarkoituksena oli saavuttaa ymmärrys miten terminaalivirkailijoiden työ on muuttunut pandemian aikana ja mitkä tekijät aiheuttavat kuormitusta. Tavoitteena oli löytää myös kehityskohteita terminaalityön terveysturvallisuuden parantamiseksi. Asiakkaiden haastattelun tarkoituksena oli löytää tekijöitä, joihin asiakkaat kiinnittävät huomiota julkisissa tiloissa sekä määritellä asiakkaan näkökulmasta matkustushalukkuuteen vaikuttavia seikkoja.

7.1 Henkilökunta

Terminaalityöntekijöille tehdyn haastattelun mukaan työn kuormittavuus on lisääntynyt huomattavasti pandemian vaikutuksesta. Haastateltavien mukaan erityisesti henkinen kuormittavuus on vaikeuttanut työssä jaksamista. Tartunnan pelko on osalla vastaajista hyvin vahvasti läsnä jokaisessa asiakaskontaktissa ja se aiheuttaa stressiä. Toiset pelkäävät myös saavansa tartunnan kollegoiltaan tai muilta yrityksen työntekijöiltä. Erityisesti maskittomuus ja maskin käyttäminen väärin aiheuttavat ahdistusta. Toisaalta myös kasvomaskin käyttäminen pitkinä työpäivinä oli aiheuttanut fyysisiä oireita osalle haastateltavista. Epävarma tulevaisuus ja poikkeuksellisista oloista johtuvat uniongelmat tulivat esiin voimakkaasti. Kaikki haastateltavat kertovat, että työ pandemia-aikana on tuntunut erilaiselta eri vaiheissa vuotta ja esimerkiksi stressin tai kuormituksen määrä on vaihdellut suurestikin pahimpien ja parhaimpien aikojen välillä. Fyysistä hyvinvointia ja työn terveysturvallisuutta on saatu yrityksessä edistettyä kiitettävästi pandemia-vuoden aikana, vaikka myös siihen olisi mahdollista tehdä tilannetta edelleen parantavia toimenpiteitä. Fyysisen hyvinvoinninpuolella parannusta kaivattiin eniten turvavälien säilymiseen, maskien käyttöön sekä työvälineiden

puhtauden varmistamiseen.



Kuvio 2. Hyvinvointi työpaikalla

7.1.1 Henkinen hyvinvointi ja työssä jaksaminen pandemia-aikana

Terminaalityöntekijöiden henkinen hyvinvointi on pandemian vuoksi ollut heikommalla tasolla, kuin ennen pandemiaa. Henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat sekä pelko työn turvallisuudesta että stressi tulevaisuuden epävarmuudesta. Normaalisti hektinen terminaalityö on viimeisen vuoden ajan ollut hyvin erilaista. Matkustajia ei juuri ole, vaikka laivat liikkuvat. Tämän myötä myös työn mielekkyys on laskenut. Pandemian alkukuukausina matkustajat olivat myös hyvin peloissaan ja tunnelma oli välillä jopa pelottava. Yksi haastateltava kertoo, että normaali toivotus, ”Hauskaa matkaa!”, tuntui yhtäkkiä väärältä asialta sanoa.

Tartunnan pelko on vaivannut kaikkia haastateltavia jossain vaiheessa pandemia-vuotta. Toisilla pelko on jatkuvaa, toisilla pelkotilat tulevat aaltoina. Kaikki haastateltavat kokevat, että pelkotila oli suurimmillaan pandemiatilanteen alkaessa, keväällä 2020. Poikkeuksellisiin oloihin on sen jälkeen tottunut, ainakin jossain määrin. Osa haastateltavista mainitsee, ettei niinkään pelkää omaa sairastumistaan, vaan

enemmänkin sitä, että levittäisi tautia lähipiirilleen. Kaksi haastateltavaa kertoo, että ahdistus työpaikalla pääsee valloilleen erityisesti niinä aikoina, kun asiakkaita ei ole ja itsellä on aikaa ajatella. Kaksi muuta haastateltava taas toteavat, että nimenomaan asiakkaiden kanssa tekemisissä oleminen ahdistaa. Stressin ja pelon laukaisevat siis eri ihmisillä erilaiset olosuhteet.

Myös stressi taloudellisesta toimeentulosta sekä omasta ja yrityksen tulevaisuudesta aiheuttavat ahdistusta. Pandemia-vuoden aikana on yrityksessä ehditty käydä jo kolmet yhteistoimintaneuvottelut. Vaikka terminaalihenkilökunta on saanut tehdä enemmän työtunteja moneen muuhun osastoon verrattuna, on pelko tulevasta jatkuvasti läsnä. Kaikki haastateltavat kertovat olevansa epävarmoja työn jatkumisesta. Paluu normaaliin ei vaikuta olevan vieläkään näköpiirissä, vaikka ensimmäiset lomautukset alkoivat vuosi sitten. Haastattelussa nousee esiin huoli koko matkailualan tilanteesta ja sitä myötä omasta arvosta työmarkkinoilla. Matkailualan koulutuksella ja matkailualan työkokemuksella koetaan olevan haastavaa saada ainakaan palkkatasoltaan vastaavaa työtä. Muiden alojen asiakaspalvelutehtävät mielletään matalapalkkaisemmiksi. Haastateltavat kertovat, että monella terminaalityöntekijällä on ollut vaikeuksia saada työttömyyskassasta rahaa, vaikka he ovat maksaneet kassan maksuja jo vuosia tai jopa vuosikymmeniä. Samalla työsopimuksella ja samanlaisilla lomautuksilla olevia työntekijöitä on työttömyyskassassa kohdeltu eriarvoisesti. Tästä on aiheutunut lisää stressiä oman toimeentulon suhteen. Esiin nousee myös tyytymättömyys työntekijöiden liittoa kohtaan. Kaikki haastateltavat kertovat, että ovat pohtineet liitosta eroamista pandemian helpottamisen jälkeen. Työntekijät kokevat, etteivät ole saaneet liitolta tarpeeksi tukea ja apua selvittäääkseen asioita työttömyyskassan kanssa.

Haastateltavat kokevat työntekijän kannalta epäedullisten työaikojen laskevan työmotivaatiotaan ja kuormittavan jaksamistaan. Osa-aikaisesti lomautetut terminaalivirkailijat ovat työssä aamulla kolme tuntia ja illalla kolme tuntia viikon ajan, jonka jälkeen on viikko vapaata. Aamutuntien ja iltatuntien väliin jäävä aika on 7,5 tuntia. Tämä on siis periaatteessa työntekijöiden vapaa-aikaa, mutta vain yksi haastateltavista kokee osaavansa hyödyntää kyseisen ajan omana vapaa-aikanaan. Kuuden tunnin työpäivän työmatkoihin menee pahimmillaan neljä tuntia, kun työpaikalle ja takaisin joutuu liikkumaan kaksi kertaa. Yhtä haastateltavaa lukuun

ottamatta, kaikki ovat sitä mieltä, että jaksaisivat paremmin, jos työaika olisi jaettu eri tavalla, eikä saman päivän aikana tarvitsisi tulla kahta kertaa työpaikalle.

Henkisen hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen taustalla olevat huolet ja stressinaiheet aiheuttavat terminaaliryöstötekijöille moninaisia oireita. Jokainen haastateltava kertoo kärsineensä univaikeuksista jossain vaiheessa vuotta. Haastateltavilla on esiintynyt vaikeutta nukahtaa, painajaisia sekä yöheräilyä. Haastateltavat ovat kokeneet myös itsensä uupuneiksi. Väsymyksestä ja uupumuksesta seuraa myös tunne yleisen suorituskyvyn laskemisesta sekä ajattelun hitaudesta. Ongelmanratkaisukyvyyn koetaan heikkenevän. Lisäksi haastateltavat kokevat, ettei heillä ole aina ollut energiaa huolehtia riittävästi omasta fyysisestä kunnostaan henkisen ja fyysisen väsymyksen vuoksi. Tämä koetaan erittäin ongelmalliseksi, sillä hyvän fyysisen kunnan koetaan edesauttavan jaksamista myös henkisellä tasolla. Haastateltavista neljä kertoo työmotivaation olevan alhaisempi, sillä työ on kuormittavampaa vaikka asiakkaita on huomattavasti vähemmän kuin normaalisti. Kahdella haastateltavalla on esiintynyt stressin ja väsymyksen vuoksi myös sydänperäisiä oireita, joihin he ovat saaneet lääkitystä.

7.1.2 Fyysinen hyvinvointi ja työn terveysturvallisuus

Fyysisen hyvinvointiin vointiin sekä työn terveysturvallisuuteen voitaisiin haastateltavien mukaan panostaa vielä enemmän. Pandemian alkuvaiheissa ei työnantajan puolesta tarjottu juurikaan tai lainkaan suojautumiskeinoja, vaan työntekijät huolehtivat näistä itse. Yksi haastateltava muistelee kiinnittäneensä asiakaspalvelutiskille muovisen suojan, jotta olisi hieman enemmän eristyksessä asiakkaista. Myös työpaikan siisteydestä huolehdittiin muutama kuukausi täysin omatoimisesti, sillä siivouspalvelu irtisanottiin kustannussyistä. Haastateltavien mukaan myöhemmin tilanne parani ja työnantaja asennutti pleksilasit suojaamaan asiakaspalvelijoita ja asiakkaita toisiltaan sekä siivouspalvelu otettiin uudestaan käyttöön.

Haastateltavista kaksi toteaa olevansa huolissaan oman henkilökunnan maskinkäytöstä, sillä he kokevat, että henkilökunnan tiloissa on usein henkilöitä, joilla ei ole maskia päällä, vaikka ovat kontaktissa muiden ihmisten kanssa. Muut haastateltavat kokevat, että maskiohjeistusta noudatetaan hyvin ja tervettä maalaisjärkeä käyttäen.

Henkilökunta on saanut yritykseltä ohjeistuksen, että kasvomaskia on käytettävä työpaikalla aina, kun on tekemisissä muiden ihmisten kanssa. Käytännössä tätä ohjeistusta ei kuitenkaan haastateltavien mukaan valvota millään tavalla.

7.1.3 Informaation kulku ja kyky suoriutua omista työtehtävistä

Haastattelujen perusteella tieto uusista matkustusrajoituksista ja matkustamista koskevista suosituksista ei useinkaan tule yrityksen kautta, vaan tietoa etsitään muualta. Lähtöselvittäjät seuraavat tarkasti matkustamista koskevaa uutisointia mediassa ja viranomaisten nettisivuilta. Moni mainitsee tiedonlähteenään Visit Estonia -sivuston, jossa on ajankohtaiset ja selkeästi ymmärrettävät ohjeet matkustamiseen. Työnantajalta toivotaan selkeämpää ja nopeampaa viestintää rajoituksiin liittyen. Ihanteellista olisi, mikäli ajankohtaiset rajoitukset ja suositukset voisi tarkistaa suoraan yrityksen omilta nettisivuilta tai intranetistä. Tiedonhakuun kuluu haastateltavien mukaan runsaasti aikaa etenkin työviikon alussa. Asiakkailta saattaa myös saada negatiivista palautetta, mikäli ei osaa vastata matkustusrajoituksia koskevaan kysymykseen.

Myös laivojen palvelut aiheuttavat päänvaivaa työntekijöille. Haastateltavat kokevat, etteivät tiedä mitkä palvelut ovat laivoilla auki kulloinkin. Palvelujen aukioloajat ja tarjonta on vaihtunut niin useasti, ettei terminaalihenkilökunta pysy niistä perillä. Tietoa ei ole saatavilla kootusti yhdestä paikasta. Kaksi haastateltavaa kertoo lukevansa reittipäällikköjen lähettämiä sähköposteja, joihin on yritetty koota tietoa aukioloajoista, mutta kokemuksen mukaan nekään eivät ole usein ajan tasalla. Yksi haastateltava kertoo soittavansa välillä laivan neuvontaan varmistaakseen asiakasta varten aukioloaikoja ja laivalla saatavilla olevia palveluja, mutta joskus sieltäkään ei saa varmaa vastausta. Epävarmuus palvelujen tarjonnasta ja aukioloajoista on johtanut siihen, että työntekijät antavat ympäröivä vastauksia asiakkaille. Yksi haastateltava kertoo sanovansa usein asiakkaille ”Laivalta saa ruokaa ja juotavaa. Auki olevia ravintoloita vaihdellaan ja tarjonta selviää sitten laivassa.”. Hän tiedostaa tämän olevan hyvin epämääräinen vastaus, mutta ei koe, että osaisi vastata paremminkaan.

7.2 Asiakkaat

Tutkimusta varten haastateltiin seitsemää henkilöä asiakkaan näkökulmasta.

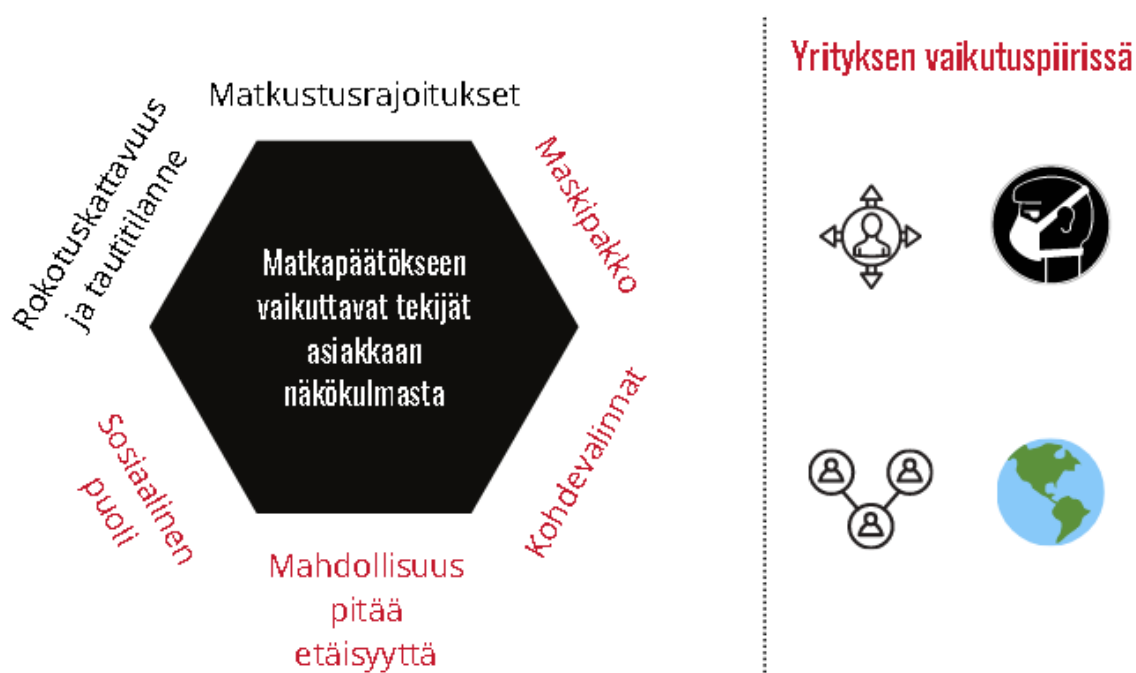
Tarkoituksena oli selvittää heidän suhtautumistaan matkailuun pandemian aikana ja sen jälkeen sekä pohtia keinoja, joilla yritys voi tehdä matkustuspäätöksestä asiakkaalle helpomman.

7.2.1 Matkustushalukkuuteen vaikuttavat tekijät

Asiakkaiden matkustushalukkuuteen liittyy sekä fyysisiä että psykologisia vaikutteita. Voimakkaimmin haastateltujen matkustushalukkuuteen vaikuttaa vallitseva pandemiatilanne. Lomalta halutaan rentoutumista ja matkustamisen tulee tuntua mukavalta ja turvalliselta. Tätä kirjoittaessa, useat maat ovat rajoittaneet maahan pääsyä ja pandemian kolmas aalto nostaa päätään. Matkustaminen näissä olosuhteissa koetaan hankalaksi, jopa mahdottomaksi. Kun tilanne rauhoittuu, haluavat haastateltavat ensin suunnata matkansa maihin, joissa pandemiatilanne on samalla tasolla, kuin kotimaassa. Lisäksi matkasuunnitelmien tekoon vaikuttavat voimassa olevat suositukset ja rajoitukset, joista päättää hallitus ja viranomaiset. Asiakkaat toivovat, että löytäisivät tiedot matkustusrajoituksista ja –suosituksista suoraan matkailuyrityksen sivuilta. Tiedon tulisi olla helposti ymmärrettävässä muodossa ja vaivattomasti löydettävissä. Haastateltavat toivovat, että kanssamatkustajat käyttäisivät kasvomaskeja ja sosiaalista etäisyyttä olisi helppo pitää matkan kaikissa vaiheissa.

Haastateltavista yksi oli sitä mieltä, että lämmön mittaaminen kaikilta matkustajilta lisäisi turvallisuuden tunnetta matkustettaessa. Sen sijaan muut haastateltavat kokivat, että lämmön mittaaminen ei kerro tarpeeksi mahdollisesta Covid-19-tartunnasta. Haastateltavien mielestä lämmön mittaaminen on lähinnä teatteria, eivätkä tarjoa oikeaa suojaa matkustajille. Kaksi haastateltavaa on töissä terveydenhoitoalalla ja molempien mukaan kehon ulkopuolelta mitattu lämpö ei kerro todellisuutta. Ainoastaan ydinlämpö, joka mitataan kehon sisäpuolelta, olisi luotettava, joskin sekään ei kerro vielä kuumeen syytä. Lisäksi ruumiinlämpöön voi vaikuttaa ottamalla kuumetta alentavaa lääkettä. Kehon ulkopuolelta mitattavaa lämpöä voidaan huijata pitämällä kylmäkäärettä mittauskohdalla. Lisäksi siihen vaikuttaa onko henkilö juossut juuri ennen lämmön mittaamista tai saapuko hän mittaukseen kovasta helteestä tai pakkasesta.

Haastatteluiden pohjalta voidaan nostaa kuusi tekijää, jotka vaikuttavat asiakkaiden matkustushalukkuuteen tällä hetkellä voimakkaimmin. Nämä ovat matkustusrajoitukset, yleinen tautitilanne ja rokotekattavuus, matkustamisen sosiaalinen puoli, maskipakko, mahdollisuus pitää etäisyyttä muihin matkustajiin sekä turvalliseksi koetut kohdevalinnat. Näistä tekijöistä yrityksen on mahdollista vaikuttaa matkustamisen sosiaaliseen puoleen, maskipakkoon, mahdollisuuteen pitää etäisyyttä sekä turvalliseksi koettuihin kohdevalintoihin. Yrityksen keinoja vaikuttaa näihin seikkoihin, on esitelty tarkemmin tämän työn kohdassa ”Johtopäätökset ja ehdotukset tulevaisuutta varten”.



Kuvio 3. Asiakkaiden matkustushalukkuuteen vaikuttavat tekijät

Matkustusrajoitukset vaikuttavat konkreettisesti asiakkaiden matkustushalukkuuteen sekä todelliseen mahdollisuuteen matkustaa. Paljon matkustavat seuraavat matkustusrajoituksia ja -suoituksia jatkuvasti mediasta sekä muun muassa Ulkoministeriön sivuilta. Yrityksellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa matkustusrajoituksiin tai -suoituksiin, vaan päätökset tehdään valtiotasolla.

Rokotuskattavuus sekä yleinen tautitilanne nostettiin esiin tärkeänä osana turvallista ja miellyttävää matkustamista. Asiakkaat haluavat matkustaa heti, kun kokevat sen jälleen turvalliseksi. Koronapassi herätti keskustelua puolesta ja vastaan. Koronapassi voisi

mahdollistaa turvallisen matkailun rokotteen saaneille. Kuitenkin osa haastateltavista koki sen myös laittavan matkustajat eriarvoiseen asemaan keskenään etenkin vielä, kun kaikilla ei ole ollut mahdollista rokotetta saada.

Matkustamista pidetään haastateltavien mielestä tällä hetkellä sosiaalisesti paheksuttavana. Tämä vaikuttaa usean haastateltavan matkustushalukkuuteen, sillä osa matkustamisen ilosta tulee siitä, että matkakokemukset ja -suunnitelmat voi jakaa muiden kanssa. Matkustamista ei haluta joutua salailemaan tai peittelemään. Matkustamiseen liittyvän sosiaalisen häpeän koetaan vaikuttavan voimakkaasti myös matkakohteen valitsemiseen. Tietyt kohteet ovat sosiaalisesti hyväksytympiä kuin toiset. Samoin tietyt kulkuneuvot ovat saaneet toisia negatiivisemmän tai positiivisemmän leiman. Yksi yritys ei pysty kokonaan muuttamaan sosiaalista ilmapiiriä matkailun ympärillä. Yhdessä useamman yrityksen tai koko toimialan ponnistuksena sosiaalista leimaa voidaan kuitenkin muokata. Yritykset voivat esimerkiksi vaikuttajamarkkinoinnin keinoin tuoda esiin terveysturvalliseen matkailuun tähtääviä toimiaan.

Haastateltavat toivovat, että matkustaessa pystyy säilyttämään turvallisen etäisyyden muihin matkustajiin. Turvavälien toteutumista pidetään erittäin tärkeänä. Haastateltavat pohtivat asiakkaan omaa vastuuta turvavälien säilyttämisessä, mutta myös yrityksen tätä tukevia toimia. Turvaväleistä muistuttavat lattiateippaukset tai muut merkinnät jonotuspaikoissa koettiin hyödyllisiksi. Haastattelussa nousi esiin myös, että asiakkaat toivovat henkilökunnan valvovan ainakin jollain tasolla turvavälien toteutumista sekä huomauttavan asiasta, mikäli näin ei tapahdu. Asiakkaat haluavat välttää ruuhkaisia paikkoja, oli kyse sitten kulkuneuvosta, ravintolasta tai matkakohteesta. Moni kertoi valitsevansa mieluummin vähemmän suosittua matkustusajankohdan voidakseen olla varmempi sosiaalisen etäisyyden säilyttämisestä. Yrityksellä on monta keinoa parantaa asiakkaiden luottamusta ja matkustushalukkuutta turvaväleihin liittyen. Turvavälien säilymisen tärkeys luo myös mahdollisuuden jakauttaa matkustajamääriä tasaisemmin sesonkien ulkopuolelle.

Haastateltavat kokevat maskipakon myönteisenä asiana. Kasvomaskin käytöstä on tullut arkipäivää ja maskeja on mukana aina kotoa lähdettäessä. Mikäli kaikki

matkustajat käyttäisivät maskia, suojaisivat kaikki samanarvoisesti toisiaan mahdolliselta tartunnalta. Maskipakko koetaan yrityksen maineen kannalta positiivisena vaikuttajana ja useat haastateltavat mainitsevat käyttävänsä mieluummin palveluntarjoajaa, jonka tiloissa on maskipakko, kuin vastaavaa, jolla on vain maskisuositus.

Matkakohde valikoituu erityisesti kohteessa vallitsevan tautitilanteen mukaan. Haastateltavat haluavat matkustaa kohteisiin, joissa kokevat olevansa turvassa ja joissa tautitilanne on hallinnassa. Haastatteluissa nousi esiin myös tautitilannetietojen luotettavuus. Tietoa matkakohteiden tautitilanteesta sekä kohteessa vallitsevista rajoituksista toivotaan saatavan suoraan matkantarjoajan nettisivuilta. Haastateltavat toivovat, että matkapaketteja lisättäisiin kohteisiin, joissa tautitilanne on hallinnassa ja vähennettäisiin kohteista, joissa tilanne on huonompi. Yksi haastateltavista mainitsi kokevansa epäeettisenä, että matkoja tarjotaan kohteisiin, joissa tautitilanne on erityisen huono. Yrityksellä on siis mahdollisuus kasvattaa asiakkaiden matkustushalukkuutta ottamalla valikoimaansa kohteita, joissa tautitilanne on hyvin hallinnassa, ja jotka asiakkaat kokevat turvallisiksi. Tautitilanteet muuttuvat kuitenkin jatkuvasti, mikä aiheuttaa omat haasteensa yrityksen toimintaan.

7.2.2 Matkustaminen pandemia-aikana ja travel shaming

Valtaosa haastateltavista oli matkustanut ainakin kotimaassa pandemian alkamisen jälkeen. Kotimaassa matkustaneet eivät tunteneet häpeää matkailustaan ja puhuivat siitä avoimesti kaikkien kanssa ja jakoivat materiaalia sosiaalisessa mediassa. Neljä haastateltavaa oli käynyt lomamatkalla Ruotsissa tai Virossa. Kaikki heistä olivat pohtineet tarkkaan uskaltaako matkalle lähteä ja kenelle siitä kehtaa mainita. Sosiaalisessa mediassa sisältöä jaettiin vain rajoitetulle lähipiirille tai ei ollenkaan. Yksi haastateltava kertoi, että pelkäsi enemmän tutun tuttujen reaktioita, koska heidän kanssaan ei ole keskusteluyhteyttä ja tällöin matkan vuoksi järjestetyt turvallisuustoimet jäisivät heiltä pimentoon. Matkaa suunnitellessaan suurin osa haastateltavista oli kiinnittänyt erityistä huomiota turvallisuusseikkoihin. Lomakohde valittiin muun

muassa syrjäisyyden, vähäisen ihmismäärän ja hyvin hoidettujen terveysturvatoimien perusteella. Kulkuneuvoina matkanteossa pandemia-aikana nousivat esille oma auto sekä laiva. Oma auto koettiin turvallisenä matkustusvaihtoehtona sen vuoksi, ettei vieraiden ihmisten kanssa tarvitse olla kontaktissa. Laivamatkustamisen puolesta puhuivat matkustajien vähäisyys, väljyys ja mahdollisuus varata oma hytti, jossa voi viettää aikaa. Laivamatkustaminen sai kiitosta myös ruokailujärjestelyistä.

Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta, kaikki olivat painottaneet matkansa terveysturvallisuuteen tähtääviä toimia lähipiirilleen keskustellessaan matkastaan. Monet mainitsivat myös muiden kysyneen näistä järjestelyistä erikseen. Matkan perusteleminen terveysturvallisuuden kannalta koettiin tähän päivään kuuluvaksi, normaaliksi keskusteluksi. Osa vastaajista oli maininnut turvallisuuteen liittyvistä seikoista myös sosiaalisen median julkaisuissaan. Moni kertoi myös nähneensä muiden toimivan näin. Esimerkiksi kuvaan lomamatkalta lisätään teksti: ”Turvavälit ja maskit kunnossa”.

Haastateltavista kukaan ei ole ärsyntynyt oman lähipiirinsä matkailusta pandemia-aikana, sillä he kokevat läheistensä noudattavan turvallisuusohjeistuksia ja olevan valveutuneita vallitsevasta tilanteesta. Sen sijaan muutama kertoi ärsyntyneensä sosiaalisessa mediassa näkemiansä mediapersoonien tai kaukaisempien tuttavien matkustelusta. Haastateltavat pohtivat onko matkalle todella lähdeittävä juuri nyt ja onko matkan tarkoitus vain saada uutta sisältöä sosiaalisen median tileille. Yksi haastateltava totesi, että hänen mielestään on hyväksyttävää matkustaa, mutta matkasta ei pitäisi jakaa sisältöä laajalle seuraajaryhmälle sosiaalisessa mediassa. Kukaan haastateltavista ei ollut keskustellut jälkikäteen henkilön kanssa, jonka matkailu oli aiheuttanut heille ärsyntyneen tunteita. Kaksi haastateltavaa pohtikin, että ärsyntyminen voisi laantua, jos matkan järjestelyjä ja tarkoituseriä avattaisiin keskustelun myötä. Pelkästään yksittäisten kuvien tai kuvasarjojen kautta katsojalle avautuva matka saattaa herättää enemmän negatiivisia tunteita. Dialogi matkailijan ja matkasta tietoisien henkilöiden välillä voisi haastateltujen mukaan vaikuttaa tunnetiloihin, joita he ovat kokeneet. Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että lähelle suuntautuvat matkat ovat hyväksyttävämpiä, kuin kaukomatkat. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että lähimaiden välillä tapahtuu muutenkin työmatkaliikennettä ja

perhesyihin pohjautuvaa matkustamista, jolloin yksittäisellä lomamatkalla ei ole niin suurta painoarvoa.

7.2.3 Terveysturvallinen toimintaympäristö

Haastateltavat ovat alkaneet pandemian aikana kiinnittää huomiota julkisissa tiloissa erityisesti kasvomaskien käyttöön, käsidesien saatavuuteen, käsienvesumahdollisuuksiin sekä turvaväleihin. Useampi haastateltava totesi, että näihin asioihin huomion kiinnittäminen tapahtuu ikään kuin huomaamatta ja siitä on tullut osa arkipäivää. Tilaan saapuessa pohtii automaattisesti terveysturvallisuuden toteutumista ja sen kautta arvioi omaa turvallisuuttaan. Terveysturvalliseksi koetussa paikassa vierailu ei aiheuta stressiä ja sitä vastoin ruuhkainen, likainen tila, jossa ihmiset eivät käytä maskia luo turvattomuuden tunnetta.

Kaikki haastateltavat pitivät itse kasvomaskia vieraillessaan julkisessa tilassa ja toivovat samaa myös muilta tilan käyttäjiltä. Julkisessa tilassa maskiton ihminen pistää silmään ja aiheuttaa ärsyntymistä. Neljä haastateltavaa kertoo ottavansa aina vaistomaisesti välimatkaa toiseen asiakkaaseen, jolla ei ole maskia. Yksi haastateltavista toteaa, että tila, jossa vierailee paljon maskittomia ihmisiä aiheuttaa hänessä ahdistusta ja tunteen, että tilasta tulee poistua nopeasti. Ahdistus saattaa kestää vielä pitkään vierailun jälkeenkin, sillä haastateltava pelkää saaneensa tartunnan maskittomilta asiakkailta. Viisi haastateltavaa ottaa myös puheeksi maskinkäytön solidaarisena eleenä, jolla suojataan ja huomioidaan kanssaihmiset.

Haastateltavien mielestä käsien desinfiointiainetta on löydettävä julkisessa tilassa useasta paikasta. Erityisesti käsidesiä etsitään sisäänkäynneiltä ja muista paikoista, joissa ihmiset koskevat pintoihin tai tavaroihin. Yksi haastateltavista ottaa esiin myös käsidesin laadun. Hänen huomioidensa mukaan paikoissa, joissa on erityisen pahanhajuista, etikkaista, desinfiointiainetta, ihmiset välttävät tämän käyttöä. Toisen haastateltavat mukaan tietyissä paikoissa käsidesit ovat usein loppu sisäänkäynnin lähettyviltä, jolloin asiakkaat joutuvat etsimään niitä muualta tai jättävät kätensä

desinfiomatta. Hänen mukaansa tilan hallinnoijan tulisi pitää huoli siitä, että etenkin sisäänkäyntien desinfiointipisteet olisivat aina käytettävissä. Kaksi haastateltavaa kertoo etsivänsä mieluummin paikkaa käsien saippuapesulle, kuin käsien desinfiointille. Molemmat toteavat saippuapesun olevan tehokkaampi tapa estää viruksen leviämistä. Käsienpesupaikat ovat heidän mukaansa lisääntyneet kiitettävästi kuluneen vuoden aikana. Silti useassa paikassa käsienpesu ei ole mahdollista.

Haastateltavat kiinnittävät myös huomiota tilan ruuhkaisuuteen ja turvavälien toteutumiseen. Tilat, joissa on suuri ihmismäärä, eikä mahdollisuutta säilyttää turvavälejä, aiheuttavat pelkoa ja ahdistuneisuutta. Kaksi haastateltavaa haluaisi tilan henkilökunnan pitävän huolta asiakkaiden turvaväleistä. He kokevat itse epämiellyttäväksi huomauttaa muille asiakkaille turvallisen etäisyyden toteutumisesta ja tämän vuoksi toivovat siihen apua henkilökunnalta. Jonotuspaikoissa haastateltavat kokevat, että erityisesti lattiamerkinnät auttavat hahmottamaan tarvittavan etäisyyden toteutumista.

Valtaosa haastateltavista on valmiita maksamaan lisää turvallisuudesta. Etenkin turvaväleistä huolehtiminen koetaan niin tärkeäksi, että sen toteutumisesta ollaan valmiita maksamaan enemmän. Haastatteluissa käy ilmi, että asiakkaat haluavat nauttia palvelusta ilman huolta ja pelkoa tartunnasta. Tämä onnistuu parhaiten, jos asiakkaita on kerralla samassa tilassa vähemmän. Yksi haastateltava toteaa, että hänellä on niin ikävä normaalin ajan nautintoja, kuten matkustamista ja ravintolaillallisia, että maksaisi mielellään ylimääräistä siitä, että pääsisi taas kokemaan näitä. Ainoastaan yksi haastateltava kertoo, ettei halua maksaa siitä, että palvelu tuotetaan terveysturvallisemmin, vaan kokee tämän olevan yrityksen vastuulla joka tapauksessa, eikä siitä saisi koitua lisämaksua asiakkaalle.

7.2.4 Tulevaisuuden matkasuunnitelmat

Haastatteluun osallistuneet henkilöt ovat kaikki halukkaita matkustamaan, kun pandemiatilanne helpottuu. Todennäköisimpinä kohteina seuraavalle matkalle nousevat esiin kotimaa, Pohjoismaat ja Baltia. Useat kertoivat haaveilevansa lomasta

Etelä-Eurooppaan, mutta eivät usko sen toteutuvan kuluvan vuoden puolella. Matkalle lähdetään todennäköisimmin omalla autolla tai laivalla. Kolmella haastatellulla on jo risteily varattuna kesäkuukausiksi.

7.3 Observointi

Observointi terminaaliympäristössä suoritettiin kolmena eri päivänä. Asiakkaiden observointia suoritettiin tammikuussa 2021 sekä maaliskuussa 2021. Terminaalien työntekijöiden observointi suoritettiin maaliskuussa 2021. Observoinnissa kiinnitettiin huomiota turvavälien toteutumiseen sekä kasvomaskien käyttöön. Lisäksi tarkkailtiin käsihygienian toteutumista.

Observointi suoritettiin siten, etteivät asiakkaat tai henkilökunta olleet tietoisia olevansa tarkkailun kohteena, sillä käytöksen haluttiin kuvastavan mahdollisimman paljon jokapäiväistä tilannetta tutkimusympäristössä. Observoinnissa tulokset kirjattiin ylös vihkoon reaaliaikaisesti. Asiakkaiden määrä laskettiin klikkauslaskurilla.

7.3.1 Asiakkaiden observointi

Asiakkaiden observointi ajoitettiin tarkoituksella sellaiseen päivään, jolloin matkustajia olisi mahdollisimman paljon ja sitä myöten myös johtopäätöksien tekeminen olisi luotettavampaa. Matkustajamäärät ovat vaihdelleet kevään 2021 kuluessa välillä 50-500 matkustajaa per lähtö. Korkeimpiin lukuihin on päästy ennen pyhiä ja matalimmat matkustajaluvut sijoittuvat usein alkuviikkoon. Tiukkojen matkustus- ja maahantulorajoitusten vuoksi matkustajia on vain murto-osa normaaliin tilanteeseen verrattuna. Tätä kirjoittaessa Viroon matkustavilta ulkomaan kansalaisilta vaaditaan enintään 72 tuntia vanha negatiivinen koronatestitodistus tai todistus rokotuksesta. Sen sijaan Suomeen saavat matkustaa vain huoltovarmuuden kannalta oleelliset henkilöt, Suomen kansalaiset tai perhesyistä matkustavat. Suomeen tullessa on myös ennen laivaan nousua esitettävä negatiivinen koronatestitulokset. Observointi suoritettiin torstaina, jolloin liikenne Suomesta Viroon on usein vilkkaimmillaan. Kyseisenä päivänä oli kolme lähtöä Tallinnaan, joissa kussakin oli noin 100 jalkamatkustajaa, jotka kulkevat terminaalin kautta.

Viking Linen asettama maskipakko oli maaliskuussa observointia tehdessä ollut voimassa noin kuukauden. Asiakkaat ovat selvästi sisäistäneet maskipakon hyvin, sillä maski puuttui vain 0,05 prosentilta matkustajista, jotka kulkivat laivaan terminaalien kautta. Maskien käyttöä observoitiin myös tammikuussa 2021, jolloin maskia ei käyttänyt 31 prosenttia matkustajista. Kasvomaskien käyttö oli siis selkeästi lisääntynyt yrityksen määräämän maskipakon jälkeen. Maaliskuussa suoritetun observoinnin yhteydessä havaittiin 16 tapausta, joissa maskia käytettiin selkeästi väärin. Kasvomaskia pidettiin näissä tapauksissa nenän tai leuan alla tai sitä kosketeltiin muuten tarpeettomasti. Selkeästi likaisia kasvomaskoja havaittiin kahdella matkustajalla.

Turvavälit pysyivät observointipäivänä keskimääräisesti hyvin. Asiakkaat odottivat vuoroaan lähtöselvitykseen riittävän etäällä toisistaan sekä asettuivat odotustilaan siten, että turvavälit toteutuivat. Ongelmakohdaksi turvavälien suhteen muodostui laivaan nousu, jossa useista kehotuksista huolimatta turvavälit jäivät liian pieniksi. Laivaan nousun alkaessa asiakkaat pakkautuivat tiiviiseen jonoon. Matkustajamäärät olivat observointipäivänä niin alhaisia, että turvavälien ylläpitäminen olisi helposti mahdollista, mikäli jokainen vain kiinnittäisi siihen huomiota. Tarkkailun perusteella turvavälit unohtuivat, kun kuulutus laivaan nousun alkamisesta kajahti kovaäänisistä. 32 prosenttia matkustajista jäi kuitenkin selvästi odottamaan, että jonomuodostelma hajoaa ja laivaan pääsee sisälle turvaväleistä huolehtien. Tästä päätellen kiire saa ihmiset unohtamaan tai olemaan piittaamatta turvaväleistä. Sen sijaan rauhallisesti vuoroaan odottavat selvisivät laivaan noususta ilman turhia lähikontakteja.

Havaintojen mukaan 48 prosenttia terminaalien saapuvista matkustajista desinfioi kätensä tullessaan sisälle. Muutama asiakkaista käytti omaa desinfiointiainetta, mutta suurin osa hyödynsi sisääntulosta löytyvää käsidesiautomaattia. Yksi asiakas pohti ääneen olisiko jossain mahdollista pestä kädet vedellä ja saippualla. Hän suuntasi kohti vessaa, joten voidaan olettaa hänen pesseen kätensä siellä. Osa asiakkaista on voinut käyttää myös omaa desinfiointiainetta ennen saapumistaan terminaalien sisätiloihin.

7.3.2 Henkilökunnan observointi

Henkilökunnan observointi suoritettiin maaliskuussa 2021 perjantai-päivänä. Perjantai valikoitui observointipäiväksi, sillä se on tällä hetkellä ainoa päivä, jolloin terminaalityöntekijät ovat paikanpäällä normaalityöaikaan verrattavissa olevan tuntimäärän. Perjantaina työpäivän pituus on 11,5 tuntia. Terminaalin henkilökunnasta suuri osa on lomautettuina ja osa-aikalomautettujakin työskentelee terminaalissa vain 4-7 henkilöä kerralla. Työ on periodityötä, jossa työtä tehdään viikon verran, jonka jälkeen on viikko vapaata ja vastaviikko hoitaa työt. Pääasiallisesti vastaviikkojen työntekijät eivät kohtaa, ellei vuoroja ole vaihdettu tai jotakin työntekijää kutsuttu paikkamaan työvoimapulaa toiselle viikolle. Tämä ehkäisee olennaisesti myös mahdollisen tartuttamisen molempien työviikkojen henkilökuntaan.

Työnantajan puolesta on saatavilla kertakäyttömaskeja kaikissa terminaalin työpisteissä. Observointipäivänä terminaalissa oli kaiken kaikkiaan kuusi henkilöä töissä, jonka lisäksi muista yrityksen toimipisteistä kävi yksi työntekijä korjaamassa tietokoneongelmaa sekä kaksi muuta työntekijää kävivät vierailemassa. Työpäivän alkaessa kolme terminaalityöntekijää laittoi kasvomaskin heti ylleen terminaaliin saapuessaan. Sen sijaan kolme muuta virkailijaa laittoivat maskin päälle vasta avatessaan asiakaspalvelutiskin. Ennen töiden alkua kaksi henkilöä istui keittiötiloissa ilman kasvomaskeja keskustelemassa. Turvaväli kuitenkin säilytettiin. Aktiivisen lähtöselvityssajan, joka kesti 2,5 tuntia, pitivät kaikki työntekijät kasvomaskia naamallaan koko ajan. Iltapäivällä terminaalin hiljentyessä laivan lähdön jälkeen alkoi maskien käyttäminen höllentyä. Kolme henkilöä istui työpisteellään välillä roikottaen maskia korvastaan. Tällöin etäisyys lähimpiin työtovereihin oli noin 1,5 metriä, eli hiukan alle suositellun kahden metrin turvavälin. Iltapäivällä myös kolme ihmistä piti ruoka- tai kahvitaun samanaikaisesti, jolloin maskeja ei käytetty. Kaksi työntekijää liikkui työ- ja taukutiloissa useaan otteeseen ilman kasvomaskia. Kolme yrityksen muuta työntekijää, jotka liikkuvat terminaalin työtiloissa observointiaikana, eivät käyttäneet kasvomaskia. Näistä yksi henkilö saapui korjaamaan tietokoneongelmaa ja oleskeli hyvin lähellä muuta henkilökuntaa, eikä kahden metrin turvaväli toteutunut. Kaiken kaikkiaan lähtöselvityksen aukioloaikoina kasvomaskeja käytettiin tunnollisesti, mutta muina aikoina tapahtui pientä lipsumista.

Vähäisellä henkilökuntamäärällä turvavälien noudattaminen on suurimman osan ajasta terminaalissa helppoa. Ainoastaan iltapäivän aikana, jolloin autolähtöselvitys on kiinni ja kaikki työntekijät istuvat terminaalin työskentelypisteillä, jäävät välimatkat hiukan pieniksi. Etäisyys työpisteiden välillä on noin 1,3-1,5 metriä. Työpisteiden välissä ei ole pleksilaseja. Työpisteillä istumisen lisäksi turvaväli jäi hetkittäin toteutumatta observointiaikana 11 kertaa. Tapaukset olivat kestoaltaan lyhyitä, yhdestä viiteen minuuttia, ja liittyivät kolmea tapausta lukuun ottamatta jonkin asian näyttämiseen. Kahvihuoneessa turvavälit jäivät toteutumatta kolme kertaa päivän aikana. On huomioitavaa, että normaalioloissa terminaalissa työskentelee jopa yli 15 henkilöä kerralla, jolloin turvavälien noudattaminen on huomattavasti hankalampaa.

Jokaisella työpisteellä on saatavilla käsien desinfiointiainetta ja lisäksi terminaalin työtiloista löytyy kolme vesipistettä, joissa voi pestä kädet vedellä ja saippualla. Kaikki työntekijät käyttivät käsidesiä ahkerasti ja jokainen pesi kätensä jokaisen lähtöselvityksen jälkeen. Kaksi työntekijää kävi myös lähtöselvityksen aikana, hiljaisena hetkenä, pesemässä kätensä vedellä ja saippualla. Työntekijät joutuvat yhä ottamaan vastaan asiakkailta lahjakortteja ja kuponkeja, vaikka muuten kosketusta on onnistuttu vähentämään hurjasti. Passeihin, varausvahvistuksiin tai muihin asiakkaan tavaroihin ei tällä hetkellä kosketa. Lahjakortteja ja kuponkeja vastaanotettuaan kaikki työntekijät käyttivät käsidesiä ennen seuraavan asiakkaan kanssa asiointia. Observoitaessa kuitenkin havainnoitiin, että ennen käsidesin käyttöä, koskivat työntekijät muun muassa omaa näppäimistöään ja hiirtään. Yhtä lukuun ottamatta, työntekijät puhdistivat työpisteensä näppäimistön ja hiiren aloittaessaan lähtöselvityksen ja aina saapuessaan tauolta tai muualta työpisteelleen. Kaksi työntekijää puhdisti työpistettä myös muulloin, kuten esimerkiksi lähtöselvityksen aikana.

8 Johtopäätökset ja suositukset tulevaisuutta varten

Terminaalin terveysturvallisuuteen vaikuttavat tekijät voidaan karkeasti jakaa työntekijöiden ja asiakkaiden terveysturvallisuutta edistäviin toimiin. Parhaimmillaan terveysturvallisuustoimet suojaavat molempia ryhmiä. Terveysturvallisuuteen liittyy myös psykologinen puoli, joka vaikuttaa yksilön kokemukseen turvallisuudesta. Yrityksen kannalta myös tähän psykologiseen puoleen kannattaa panostaa, sillä vähentämällä asiakkaiden ja työntekijöiden stressinaiheita voidaan luoda parempaa asiakastyytyväisyyttä, kannustaa ihmisiä matkustamaan sekä parantaa työntekijöiden työssä jaksamista.

Pandemia-ajan asiakaspalvelutyö on erilaista verrattuna normaaliin työhön asiakaskontaktissa. Työnantajan tulee minimoida tartuntariskit sekä huolehtia siitä, että henkilöstö on ajan tasalla vallitsevista rajoituksista, määräyksistä ja suosituksista. Lisäksi työntekijöiden henkistä jaksamista tulee tukea, jotta työn kuormittavuus ei nouse liian korkealle tasolle.

Asiakkaiden luottamus matkailuun täytyy ansaita konkreettisilla terveysturvallisuustoimilla sekä selkeällä ja aktiivisella viestinnällä ja markkinoinnilla. Matkailualan yrityksen kannalta on oleellista poistaa matkailuun pandemian aikana liittyvää negatiivista leimaa ja osoittaa asiakkaille, kuinka terveysturvallinen matkustaminen on mahdollista. Asiakas tarvitsee pandemian aikana ja sen jälkeen enemmän ohjeistusta ja apua matkan suunnittelussa.

8.1 Työssä jaksamisen ja henkisen hyvinvoinnin tukeminen

Terminaalihenkilöstön jaksamista ja henkistä hyvinvointia tulisi tukea ja edistää. Työnteko poikkeuksellisen aikana on kuormittavampaa ja joillekin henkisesti raskaampaa, kuin työskentely normaaliaikana. Erityisesti unen ja arkiliikunnan merkitys jaksamisessa korostuu, ja ne vaikuttavatkin suoraan jaksamiseen työssä. Lisäksi jaksamiseen vaikuttaa negatiivisesti jatkuva epävarmuus sekä tartunnan pelko. Myös työn mielekkyys on kärsinyt vähäisten matkustajamäärien vuoksi. Liikunta auttaa jaksamaan ja vähentää todistetusti stressiä. Yrityksen tulisi tukea

terminaalihenkilöstön liikkumista erityisesti kuormittavana pandemia-aikana. Viking Linella on käytössä EdenRed-kortti, johon on yrityksen puolesta ladattu rahaa liikkumista ja hyvinvointia varten. Tämän lisäksi yritys voisi tukea esimerkiksi työmatkapyöräilyä tai -kävelyä. Arkiliikunta antaa energiaa ja kasvattaa yleiskuntoa. Työmatkaliikuntaa voidaan mitata erilaisten kilometritaulukoiden avulla, joihin työntekijät merkitsevät liikuntaan käytetyn ajan tai kilometrit. Aktiivisten osallistujien kesken voidaan arpoa palkintoja, kuten lahjakortti urheiluvälineliikkeeseen tai tuotepalkinto. Työmatkansa kävellen tai pyöräillen taittaneille henkilöille voidaan myös tarjota yrityksen puolesta aamupalaa tai muuta evästä. Työnantaja voi myös osallistua työmatkaliikunnan kuluihin maksamalla osan työntekijän polkupyörästä tai kävelylenkkareista. Myös leasing-polkupyörä toimisi monelle hyvänä kannustimena valita aktiivinen työmatka autossa tai bussissa istumisen sijaan. Työntekijöiden liikkumiseen kannustaminen auttaa myös työhyvinvoinnin kannalta toiseen merkittävään asiaan, uneen.

Terminaalityöntekijät ovat tottuneet tekemään pitkiä vuoroja, mutta pandemian seurauksena monen unen laatu on kärsinyt. Terminaalityöntekijöillä on etenkin pandemian aikaisen lomautuksen seurauksena paljon hyppytunteja työjaksojen välissä, jolloin olisi oiva aika ladata akkuja päiväunien avulla. Tällä hetkellä tiloissa ei ole kuitenkaan sopivaa paikkaa ottaa torkkuja. Pukuhuoneisiin voisi sijoittaa rentouttavan taukotilan, jossa olisi muutama sohva, nojatuoli, viherkasveja ja kirjahylly. Pieni tauko normaalista työympäristöstä, mahdollisuus rentoutua ja ummistaa silmänsä auttaisivat varmasti jaksamaan loppupäivän paremmalla energiatasolla. Työnantaja voi myös tarjota työntekijöilleen oikeuden käyttää maksutta erilaisia rentoutumista tukevia sovelluksia, joita löytyy markkinoilta valtava määrä. Unensaantia helpottavat mielikuva- ja hengitysharjoitukset sekä äänikirjat voivat toimia stressiä lievittävinä tekijöinä ja edesauttaa hyvin nukuttuja öitä.

Lomautuksen aikainen työaikajärjestely, jossa aamulla on kolme tuntia töitä ja illalla kolme tuntia töitä, kuormittaa erityisesti kauempana asuvia työntekijöitä. Työmatkoihin menee kaksinkertainen aika normaalitilanteeseen verrattuna ja kuitenkin työtunteja on normaalia vähemmän. Osa työntekijöistä on kokonaan lomautettuina ja pieni osa tekee kaikki tarjolla olevat tunnit. Työajan järjestely niin, että kauempana asuvat työntekijät

voisivat tehdä joko aamu- tai iltavuoroja auttaisi jaksamaan paremmin ja mahdollistaisi myös kokonaan lomautettujen osittaista työllistämistä.

Tiedonkulku ja tiedon saatavuus ovat osoittautuneet ongelmakohtiksi asiakastyötä tekeväälle henkilöstölle. Jatkuvasti muuttuvat rajoitukset ja suositukset aiheuttavat päänvaivaa ja noloja tilanteita. Asiakaskontaktissa olevan henkilöstön tulisi löytää vastaukset asiakkaiden kysymyksiin yhdestä paikasta, selkeästi ja ymmärrettävässä muodossa. Tiedot yrityksen omista sekä matkakohteiden rajoituksista ja suosituksista voisivat löytyä yrityksen nettisivuilta tai intranetistä.

Haastatteluissa tuli ilmi, että työntekijät toivoisivat palkitsemista läsnäoloa vaativasta työnteosta pandemian aikana. Terminaalityöntekijät kaipaisivat kiitosta tekemästään työstä sekä siitä, että ovat mahdollisesti altistaneet itsensä ja läheisensä virukselle. Läsnäoloa vaativasta työstä voitaisiin kiittää esimerkiksi kattamalla osa työmatkakuluista. Kiitokseksi sopisi myös lahjakortti kotiin toimitettavaan illalliseen tai herkkukori. Työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen perusteella työntekijöille ei ole niinkään väliä minkälainen tuote, palvelu tai rahasumma kiitos olisi. Tärkeintä on raskaasta työajasta kiittäminen ja sen huomioiminen.

8.2 Työturvallisuuden parantaminen terminaalissa

Työturvallisuuteen on panostettu terminaaliympäristössä pitkin pandemia-aikaa erilaisin keinoin. Haastattelujen mukaan panostukset ovat kuitenkin tulleet usein hieman jälkijunassa ja työntekijöiden omalla aloitteellisuudella on ollut niissä merkittävä rooli. Työtyytyväisyyteen vaikuttaisi varmasti se, että työnantaja ottaisi suuremman roolin terveysturvallisuutta koskevissa toimissa ja toimisi ennaltaehkäisevästi tartuntojen suhteen.

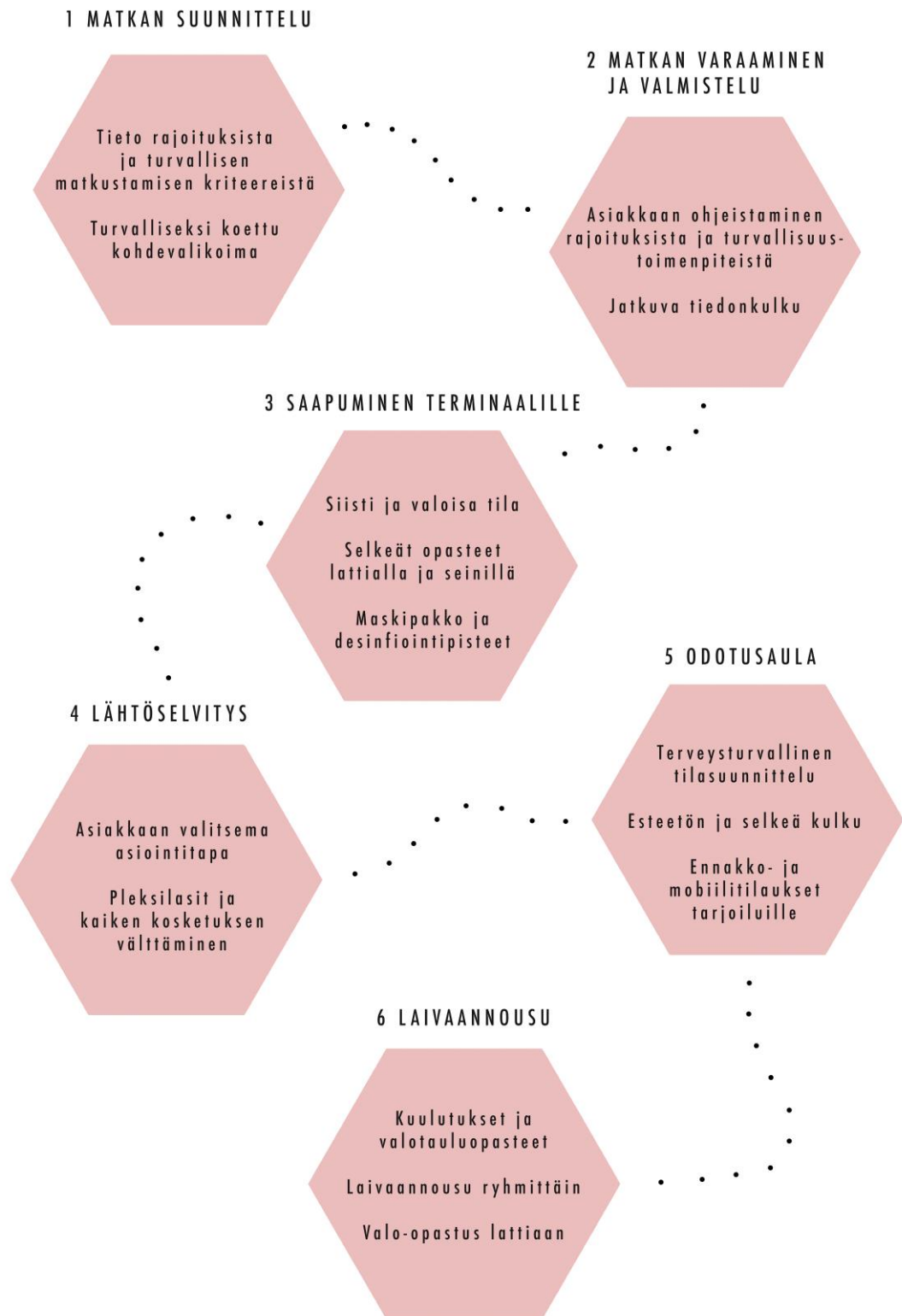
Lähtöselvitystiskien väleihin tulisi asentaa pleksilasit, jotka suojaisivat kussakin työpisteessä istuvaa työntekijää kollegoiltaan. Pleksilasien asentaminen toisi työntekijöille fyysisen turvan lisäksi myös henkistä mielenrauhaa ja vähentäisi työn stressaavuutta. Matkustajamäärien kasvaessa myös terminaalissa tarvittavan henkilöstön määrä tulee lisääntymään, jolloin pleksilasit olisivat erityisen perusteltuja.

Koska terminaalityöntekijöillä ei lähtökohtaisesti ole henkilökohtaisia työpisteitä, voisi tulevaisuudessa olla järkevää, että jokaisella työntekijällä olisi omat näppäimistöt ja hiiri. Työpistettä vaihdettaessa merkittävin tartuntapinta olisi tällöin eliminoitu, kun jokainen käyttäisi vain henkilökohtaista näppäimistöään ja hiirtään.

Kasvomaskin käyttöä työpaikalla tulisi valvoa nykyistä tarkemmin ja siihen tulisi kannustaa. Esimiesten rooli on tässä tärkeä ja heidän vastuullaan on myös huolehtia siitä, että tiloissa vierailevat muut yrityksen työntekijät käyttävät kasvomaskia, kuten kuuluukin. Esimiesten tulee myös näyttää esimerkkiä pitämällä kasvomaskia aina, kun ovat tekemisissä muiden työntekijöiden kanssa. Kasvomaskeja voisi olla saatavilla muutamaa eri mallia, jotta jokaiselle löytyisi sopiva maski, eikä kasvomaskin käytöstä aiheutuisi tarpeetonta haittaa tai epämukavuutta. Lisäksi työntekijälle on tarjottava mahdollisuus vaihtaa kasvomaskia riittävän usein ja pitää esimerkiksi muutaman minuutin happihyppelytauko, jolloin voi mennä ulos hengittelemään raitista ilmaa.

8.3 Terveysturvallinen palvelupolku kohti laivaa

Asiakkaan terveysturvallinen matka alkaa jo matkan suunnitteluvaiheessa. On erityisen tärkeää tarjota asiakkaalle riittävästi informaatiota turvallisuudesta jo ennen matkapäätöksen syntymistä.. Matkalle lähtiessä terminaali on pakollinen välietappi ennen laivaa ja tämä piste unohtuu usein huomioida matkan terveysturvallisuudesta puhuttaessa. Kuitenkin terminaalituloissa liikkuu parhaimmillaan useita tuhansia matkustajia päivittäin ja ruuhkahuippuina samassa fyysisessä tilassa voi olla jopa 1000 matkustajaa kerralla. Tämän vuoksi on tärkeää suunnitella ja toteuttaa asiakaspolku, jossa asiakas voi tuntea olevansa turvassa ja, että hänen terveytensä ei ole uhattuna. Parhaimmillaan toimiva ja terveysturvallinen asiakaspolku ei herätä asiakkaan huomiota juuri lainkaan, sillä asiat vaikuttavat sujuvan kuin itsestään: hiotusti, sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti.



Kuvio 4. Terveysturvallinen palvelupolku

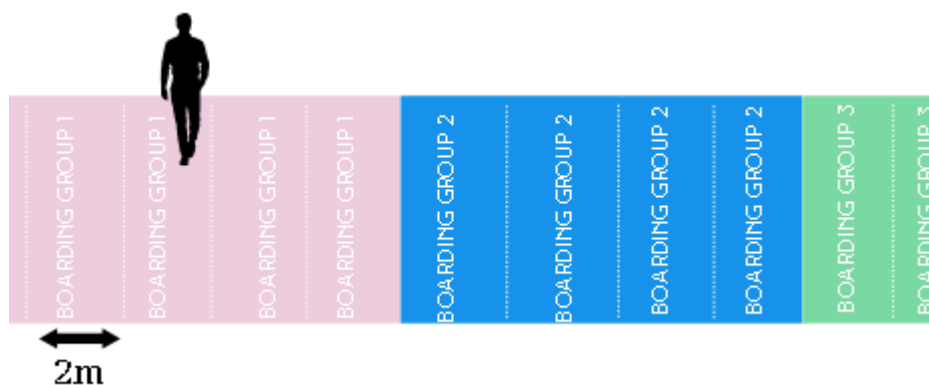
1. Asiakkaan suunnitellessa matkaa, tulee hänen löytää ajankohtaista ja selkeästi ymmärrettävää tietoa voimassa olevista rajoituksista ja määräyksistä. Matkapäätöksen kannalta on oleellista, että tietoa ei joudu etsimään pitkään ja useasta eri lähteestä. Yritys, joka tarjoaa asiakkailleen selkeää tietoa herättää myös luottamusta muun terveysturvallisen toimintansa kannalta. Lisäksi asiakkaalle tulee tarjota tietoa yrityksen muista terveysturvalliseen matkustamiseen tähtäävistä toimista matkapäätöksen tueksi. Kohdevalikoiman on hyvä sisältää kohteita, jotka ovat pandemian kannalta turvallisiksi koettuja ja joissa yleinen pandemia-tilanne on hallinnassa. Jakamalla positiivista ja vastuullista matkailusisältöä sosiaalisessa mediassa, voidaan asiakkaille näyttää esimerkin keinoin, kuinka terveysturvallinen matkailu on mahdollista ja samalla rohkaista heitä tekemään varauspäätös. Tässä vaiheessa voidaan hyödyntää myös vaikuttajamarkkinointia. Tärkeää on saada asiakas uskomaan, että terveysturvallinen matkailu on sosiaalisesti hyväksyttävää.
2. Matkustajalle tulee tarjota tieto kohdemaan, kotimaan sekä liikennöitsijän voimassa olevista säännöistä ja suosituksista. Asiakkaan kannalta on oleellista, että tietoa ei joudu etsimään useasta eri lähteestä tai myöskään yrityksen sivuilta usean linkin takaa. Tiedon tulee olla selkeästi esitettynä kohdassa, jossa asiakas tekee mahdollisen matkavarauksensa, jotta hän voi tiedon perusteella puntaroida omaa mahdollisuuttaan matkustaa vallitsevissa oloissa, sekä suorittaa matkustamista varten vaaditut ennakkotoimenpiteet, kuten koronatestit tai rokotustodistukset. Yrityksen on pidettävä sekä nettisivunsa että asiakaspalveluhenkilöstönsä jatkuvasti informoituina voimassa olevista määräyksistä, jotta asiakas voi aina saada ajankohtaisen tiedon vallitsevasta tilanteesta. Lisäksi asiakasta täytyy informoida sähköpostitse tai tekstiviestillä, mikäli hänen matkaansa koskevat rajoitukset muuttuvat ennen matkan alkamista. Myös pienemmistä muutoksista, kuten kohdemaan ravintolasuluista, on hyvä ilmoittaa asiakkaalle, vaikka ne eivät olisi suora este matkan toteutumiselle.

3. Saapuessaan terminaalille, asiakas on tietoinen yrityksen maskipakosta ja osaa laittaa kasvomaskin naamalleen oma-aloitteisesti. Terminaalitila on valoisa ja siisti, antaen mielikuvan puhtaasta ja hygieenisestä ympäristöstä. Tämä luo osaltaan turvallisuudentunnetta ja poistaa stressiä. Käsien desinfiointiainetta tulee löytyä useasta eri paikasta ja käsienpesupisteille on hyvä olla selkeät opasteet.
4. Lähtöselvityksen voi hoitaa mobiilisovelluksessa, lähtöselvitysautomaatilla tai perinteisesti asiakaspalvelijan luona. Riippumatta siitä, miten asiakas päättää hoitaa lähtöselvityksen, tulee hänen saada selkeä tieto siitä, minne hänen odotetaan liikkuvan tilassa seuraavaksi. Mikäli asiakas asioi asiakaspalveluhenkilön kanssa, vältetään kaikkia kosketuksia ja välissä on aina pleksilasi. Lisäksi myös asiakaspalvelija käyttää kasvomaskia. Kupongit ja lahjakortit, joiden käyttöä ei ole rajattu pois, asetetaan tiskiltä löytyvään laatikkoon sen jälkeen, kun ne on esitetty virkailijalle. Virkailija tyhjentää laatikon kerran päivässä, jotta kosketukset vähenevät tämänhetkisestä tilanteesta. Lähtöselvitysautomaatit tulisi ohjelmoida toimimaan myös ääni- ja liikeohjauksella, jotta ylimääräisiä kosketuspintoja voitaisiin vähentää.
5. Asiakkaan polun tulee intuitiivisesti johtaa lähtöselvityksestä kohti odotushallia, josta tapahtuu laivaan siirtyminen. Katajanokan terminaalissa on useampi eri kulkureitti laivaan. Kulkureitti valitaan muun muassa matkustusmääristä riippuen. Valitulle kulkureitille voidaan perinteisten opasteiden lisäksi ohjata valon avulla. Terminaalin kattoon voidaan kiinnittää valot, joista saadaan heijastettua nuolia tai värejä lattiaan. Jos samanaikaisesti on useampi lähtö, voidaan asiakkaan odotusaulaan löytämistä helpottaa kertomalla minkä väristä polkua hänen tulee seurata. Valo-opasteet lattiassa auttavat myös ihmisten intuitiivisessa siirtymisessä palvelupolun yhdestä vaiheesta seuraavaan. Siirtymisreitit tulee muutoinkin olla esteetön ja selkeä, jolloin vältetään pullonkaulapaikoilta.

Odotusaulassa asiakkaille on tarjottava useita erillisiä istuinryhmiä, joissa oman seurueen kanssa voi istua rauhassa, huolehtimatta muiden liiallisesta

läheisyydestä. Istuinryhmien välille voidaan asentaa pleksilaseja, jotka suojaavat asiakkaita, luomatta kuitenkaan näköestettä. Asiakkailta on oltava avoin näkymä lähtöporteille tai opastetauluille, joissa kerrotaan laivaan nousun alkamisesta. Tällöin vältetään ylimääräiseltä poukkoilulta suuressa tilassa ja kohtaamiset vähenevät. Asiakkaat voisivat tilata syötävää ja juotavaa odotustilaan jo etukäteen, jolloin heille olisi odotustilasta jo paikka varattuna. Tarjoilujen etukäteistilaus kannustaisi myös aikaisempaan lähtöselvitykseen, jolloin siitä olisi apua myös lähtöselvityksen ruuhkille. Vaihtoehtoisesti asiakkaat voisivat tilata tarjoiluja omiin odotuspaikkoihinsa mobiilisovelluksen avulla. Toimintamalli kannustaisi ihmisiä istumaan odotushallissa aloillaan ja tältä osin taas estäisi turhaa liikehdintää.

6. Laivaan nousun tulisi tapahtua laivaannousuryhmissä. Viking Linen lipuissa on valmius kirjata laivaannousuryhmä, kirjain tai numero, lippuun jo olemassa olevalla systeemillä. Toiminto on käytössä M/S Viking Gracella, jossa on useita eri portteja laivaan nousuun. Laivaan nousu voitaisiin jaksottaa niin, että ensimmäisenä lähtöselvitykseen saapuneet matkustajat saavat myös aikaisemman laivaannousuryhmän. Tämä kannustaisi asiakkaita saapumaan lähtöselvitykseen aikaisemmin. Mikäli asiakas ei ehdi oman laivaannousuryhmänsä ajankohtana portille, voidaan väliin laittaa pieniä aikaikkunoita aikaisemmille ryhmille. Vaihtoehtoisesti aikaikkunasta myöhästyneet matkustajat voivat siirtyä laivaan viimeisinä. Laivaan nousua valvoo aina henkilökunta ja vuorossa olevaLaivaan nousua tukee lattiaan heijastetut valo- ja väripolut, joissa on tilaa kullekin laivaannousuryhmälle. Valopolussa näkyy myös vaaditut turvavälit, jolloin ne on helppo säilyttää koko laivaan siirtymisen ajan. Valo-opasteet lattiassa voisivat olla seuraavan havainnekuvan mukaiset.



Kuvio 4. Valo-opasteet lattiaan laivaan nousua varten.

8.4 Asiaksluottamuksen luominen

Asiakkaan kannalta oleellisinta matkaa suunnitellessa on ajankohtaisen tiedon löytäminen. Tiedon on oltava helposti ymmärrettävässä muodossa, jotta väärinymmärryksiltä voidaan välttyä. On ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaalla on saatavissaan kaikki hänen suunnittelemansa matkaa koskeva tieto. Tärkeimmistä poikkeuksellisista seikoista on hyvä herätellä asiakasta varauksentekovaiheessa erilaisin bannerein ja tekstein, jotka vaativat asiakkaalta hyväksyntää vaikkapa raksi ruutuun menetelmällä. Asiakas kokee itsensä petetyksi, mikäli tieto hänen matkaansa koskevista rajoituksista tai määräyksistä vaikuttaa piilotetulta tai peitellyltä.

Monelle asiakkaalle sosiaalinen paine pysyä kotona on kova ja se saattaa toimia matkustamista ehkäisevänä voimana. Matkailuyrityksen tulee luoda luottamusta asiakkaisiinsa kertomalla terveysturvallisuustoimistaan ja julkaisemalla sosiaalisessa mediassa aihetta koskevaa sisältöä. Turvallisesta matkustamisesta tulisi löytyä mediasta esimerkkejä ja siitä tulisi keskustella avoimesti ja paljon. Yleinen asennemuutos matkailua kohtaan saattaa viedä aikaa, mutta työ sen eteen on tulevaisuuden kannalta välttämätöntä. Matkailualan yritysten on oltava kuitenkin varovaisia markkinoinnin suhteen, jottei asiakkaille syntyisi kuvaa yrityksestä, joka haluaa vain haalia matkustajia terveysturvallisuuden kustannuksella. Tämän vuoksi juuri terveysturvallisuuden korostaminen on ensiarvoisen tärkeää. Yrityksen on tuotava esiin, että se välittää asiakkaidensa ja henkilökuntansa turvallisuudesta. Tällä tavoin matkustaminen muuttuu suotavammaksi, enemmän asiakkaita saadaan uskaltautumaan matkustamaan ja

yrittäjien toiminta saadaan jälleen kannattavammalle tasolle.

8.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimusraportin laadun kannalta on oleellista, että tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan käytettävissä olevien tietojen pohjalta. (Heikkilä 2008, 188).

Tutkimuksellisen työn pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat vääjäämättäkin, vaikka virheitä pyritään työtä tehdessä välttämään. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää arvioida tehdyn tutkimuksen todellista luotettavuutta jälkikäteen. (Hirsijärvi ym. 2009, 231.)

Tätä tutkimusta arvioitaessa on otettu huomioon tutkimusmenetelmä sekä tutkimusta varten tehtyjen haastattelujen tarkoituksenmukaisuus ja laatu. Lisäksi arvioidaan observoinnin todenmukaisuutta. Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointiin sisältyvät myös kysymys tiedonkeruuprosessin onnistumisesta sekä tutkimustulosten analysoinnista.

Tutkimus päätettiin toteuttaa laadullisella menetelmällä sekä palvelumuotoilun työkaluja, kuten observointia käyttäen. Laadullinen, eli kvalitatiivinen, tutkimusmenetelmä valikoitui aiheen ajankohtaisuuden ja moninaisuuden vuoksi. Kirjoittajan mielestä aihepiiri vaatii ympärilleen keskustelua ja monia asioita on avattava paljonkin, jotta sekä haastateltava, että haastatteliija todella ymmärtävät toisiaan. Terveysturvallisuus on monelle vielä uusi käsite, jota tarvitsee pohjustaa. Aiheen moniulotteisuus teki haastatteluista hyvin mielenkiintoisia ja ristiriitoja nousi keskusteluissa esiin useamman kerran. Haastateltavien kanssa käydyissä keskusteluissa aiheeseen päästiin syvälle ja myös haastateltavat tekivät oivalluksia keskustelun kuluessa.

Observoinnin suorittaminen Katajanokan terminaalissa kevättalvella 2021 oli normaalioloihin verraten yksinkertaista, sillä matkustajia on hyvin vähän. Terminaalin toinen ja kolmas kerros ovat pandemia-ajan olleet suljettuina asiakkailta. Ainoastaan laivaan siirtymisen tapahtuessa asiakkaat pääsevät kulkemaan toiseen kerrokseen. Asiakkaiden ollessa yhdessä kerroksessa, on tarkkailijan helpompi pitää silmällä

yleistilannetta ja tehdä havaintoja. Työntekijöiden observointi suoritettiin ainoastaan terminaalirakennuksessa, eikä observointi sisällä tietoa autolähtöselvityksestä. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden observointi suoritettiin observoinnin kohteiden tietämättä, jotta observointi ei vaikuttaisi heidän käyttökseen ja tulokset olisivat luotettavia.

Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta löytyy heikosti. Etenkin palvelualan työntekijöiden näkökulmasta pandemia-aikana työskentelyn sivuvaikutuksia käsittelevää aineistoa oli haastavaa löytää. Puutteellinen tietoperusta vaikuttaa työn luotettavuuteen ja työtä tuleekin tarkastella vain yhtenä mahdollisena tulkintana pandemia-ajan vaikutuksista matkailualan ja sen työntekijöiden toimintakykyyn.

8.6 Loppusanat

Matkailuvuosi 2021 ei näytä kovin valoisalta, tätä kirjoittaessa. On kuitenkin varmaa, että tautitilanteen helpottaessa Suomessa ja maailmalla on paine ja halu matkustamiseen suuri. Kuluttajat odottavat tulevaisuuden matkojaan jo malttamattomina ja mikäli pandemiatilanne paranee, on matkailuyrityksillä luvassa paljon patoutunutta kysyntää. Tilanteen helpottamiseen saakka yrityksen on oleellista pysyä asiakkaidensa mielessä ja osoittaa toimivansa terveyttä ja turvallisuutta vaalivalla tavalla. Vaikka matkustajamäärät tulevat todennäköisesti pysymään maltillisina myös kesällä 2021, on toivottavaa, että rajoitukset helpottaisivat siten, että edes osa suunnitelluista reiteistä ja risteilyistä toteutuisi ja toisi yritykseen kaivattua kassavirtaa.

Hyvistä työntekijöistä kannattaa pitää kiinni myös pandemian aikana ja yrityksen tulisi osoittaa toiminnallaan sekä sanoillaan, että se arvostaa henkilökuntaansa. Monet matkailualan ammattilaiset ovat pandemian seurauksena uudelleen koulutautuneet tai harkinneet alan vaihtoa. Tulevaisuuden ollessa epävarma, on ymmärrettävää, että erinomaisia osaajia menetetään muille aloille. Kuitenkin matkailun käynnistyessä osaajia tarvitaan ja heidän arvonsa yrityksen toiminnalle on merkittävä.

Matkailu on murroksessa ja elää tällä hetkellä monelta osin lainarahalla. Matkailualan yritysten kannalta oleellista on, että matkailua koskevia rajoituksia höllennetään ja asiakkaille voidaan tarjota yksiselitteisiä ohjeita terveysturvalliseen matkustamiseen. Tappiollinen toiminta loppuu toivon mukaan ennemmin kuin myöhemmin ja matkailuyritykset pääsevät jälleen toteuttamaan asiakkaidensa unelmia.

Lähteet

ABC News 2020. Travel. Traveling during covid-19. Katsottavissa <https://abc7chicago.com/traveling-during-covid-19-flying-airlines-coronavirus/9385509/>. Katsottu: 10.2.2021.

Avalon Airport 2020. News. Avalon Airport first in Australia to introduce touchless check-in. Luettavissa: <https://www.avalonairport.com.au/media-releases/news/avalon-airport-first-in-australia-to-introduce-touchless-airport-check-in>. Luettu: 3.3.2021.

Boeing 2016. Boeing develops self-cleaning lavatory. Luettavissa: <https://boeing.mediaroom.com/2016-03-03-Boeing-Develops-Self-Cleaning-Lavatory#:~:text=EVERETT%2C%20Wash.%2C%20March%203,use%20in%20just%20three%20seconds..> Luettu: 3.3.2021.

Boijer-Svahnström, J. 9.4.2021. Tiedotusjohtaja. Viking Line. Sähköposti.

Boijer-Svahnström, J. 22.4.2021. Tiedotusjohtaja. Viking Line. Sähköposti.

Bowie, D. & Buttle, F. 2008. Hospitality marketing – an introduction. Elsevier Butterworth-Heinemann. Oxford.

Budget Air 2020. News. The rise of touchless travel post-COVID. Luettavissa: https://www.budgetair.com/en_my/blog/rise-of-touchless-travel. Luettu: 3.3.2021.

Business Finland 2021. Asiakkaille Suomessa. Palvelut. Matkailun edistäminen. Tuotekehitys ja teemat. Terveysturvallinen matkailu. Rakennamme luottamusta: turvallinen matkailu on mahdollista. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/terveysturvallinen-matkailu>. Luettu: 19.2.2020.

Business Finland 2020. Blogi. Matkailu on välttämätöntä - myös korona-aikana. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/blogs/2020/matkailu-on-valttamatonta--myos-korona-aikana>. Luettu: 1.3.2021.

C Net 2020. Health and wellness. Using UV light to kill coronavirus: the benefits and risks. Luettavissa: <https://www.cnet.com/health/can-uv-light-protect-you-from-covid-19/>. Luettu: 3.3.2020.

Frush 2021. Puheenvuorot. Korona on korostanut vastuullisen matkailun merkitystä. Luettavissa: <https://frush.fi/fi/puheenvuorot/korona-on-korostanut-vastuullisen-matkailun-merkitysta/>. Luettu: 2.3.2021.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Gaudeamus. Helsinki.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Uutiset. Suomen terveysturvallisuutta arvioidaan maaliskuussa – Mitä se tarkoittaa? Luettavissa: <https://stm.fi/-/suomen-terveysturvallisuutta-arvioidaan-maaliskuussa-mita-se-tarkoittaa->. Luettu: 16.2.2021.

Ilmarinen 2020. Ajankohtaista. Muuttuva työelämä. Pandemia muuttaa toimitiloja ja työskentelytapoja. Luettavissa: <https://www.ilmarinen.fi/tietoa-ilmarisesta/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/2020/pandemia-muuttaa-toimitiloja/>. Luettu: 3.3.2020.

Ingman, T. 4.3.2021. Sisustusarkkitehti. Kakadu. Haastattelu. Helsinki.

Innovation Cloud 2021. Innovation trends. Post-COVID19 innovations in the Tourism industry. Luettavissa: <https://innovationcloud.com/blog/postcovid19-innovations-in-the-tourism-industry.html>. Luettu 30.3.2021.

Järnström, K. 15.3.2021. Ensihoitaja. Keski-Uudenmaan pelastuslaitos. Haastattelu. Helsinki.

Kiva Inspecta 2020. Terveysturvallisuuden arviointi. Luettavissa:
<https://www.businessfinland.fi/4a853f/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/terveysteknologialla-vauhtia-matkailuun-erkki-makela.pdf>.
Luettu 22.2.2021.

Kotka, T. 25.2.2021. Terminaalipäällikkö. Katajanokan terminaali. Viking Line. Puhe-
linhaastattelu. Helsinki.

Kreapal 2020. Mikä on palvelupolku? Miksi se on strategisesti tärkeä? Luettavissa:
<https://www.kreapal.fi/blogi/mika-on-palvelupolku/>. Luettu: 12.4.2021.

Laud, K. 1.4.2021. Kohde-esimies. Palmia. Sähköposti.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edi-
ta. Helsinki.

MacKenzie, D. 2021. Pandermiernas tid. Hachette Books. Pariisi.

MTV 2021. Uutiset. Koronavirus. Hus-ylilääkäri: Koronatilanne Virossa on todettua
rajumpi, pahimmin vuotanut raja on uhka Suomelle. Luettavissa:
<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/hus-ylilaakari-koronatilanne-virossa-on-todettua-rajumpi-pahimmin-vuotanut-raja-on-uhka-suomelle-lainsaadanto-ei-ole-ollut-kunnossa/8079616>. Luettu: 3.3.2021.

Puhtausala ry 2020. Etusivu. Tiedotus. Digipuhtausala. Käyttäjälähtöinen tilasuunnitte-
lu vaikuttaa oleellisesti julkisten WC-tilojen siivoukseen ja siten hygieniaan. Luettavissa:
<https://puhtausala.fi/tiedotus/digilehti/kayttajalahtoinen-tilasuunnittelu-vaikuttaa-oleellisesti-julkisten-wc-tilojen-siivouksen-helppouteen-ja-siten-hygieniaan/>. Luettu:
3.3.2021.

Shipowners 2020. Viking Line on maailman ensimmäinen Covid-19:n hallinnassa verifioitu varustamo. Luettavissa: <https://shipowners.fi/viking-line-on-maailman-ensimmainen-covid-19n-hallinnassa-dnv-gln-toimesta-verifioitu-varustamo/>. Luettu: 21.2.2020.

Sparks 2020. B2C Digital Retail. How touchless technology is changing the new in-store retail experience. Luettavissa: <https://wearesparks.com/blog/touchless-retail-solutions>. Luettu: 3.3.2021.

Talouselämä 2020a. Uutiset. Hallituksen linjaukset ihmetyttävät matkailualaa. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/hallituksen-linjaukset-ihmetyttavat-matkailualaa-mihin-tarvitaan-maahantulorajoituksia-ja-matkustustiedotteita-jos-paaministeri-voi-pyyhkaista-ne-roskaponttoon/74216a25-82bd-4495-acf8-bab5f111ba37>. Luettu: 15.2.2021.

Talouselämä 2020b. Uutiset. Korona voi tuoda lentoyhtiöille uuden kilpailuedun. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/korona-voi-luoda-lentoyhtiöille-uuden-kilpailuedun-myos-helsinki-vantaan-kaltaiset-kentat-hyotyvat/17bd8ddb-a43b-48a4-9c70-ee74a3b85f7f>. Luettu: 19.2.2021.

Travel Binder 2020. Travel shaming is on the rise during COVID-19, but it's a good thing. Luettavissa <https://www.travelbinger.com/travel-shaming-is-on-the-rise-during-covid-19-but-its-a-good-thing/>. Luettu: 19.2.2021.

Travel Binder 2020. 9-step guide to travel safely during COVID-19. Luettavissa: <https://www.travelbinger.com/9-step-guide-to-travel-safely-during-covid-19/>. Luettu: 19.2.2021.

Työterveyslaitos 2021. Korona ja työ. Työterveyslaitoksen ohje työnantajille koronavi-rusepidemiaan varautumiseksi. Luettavissa: <https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-yrityksille>. Luettu: 22.2.2021.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Työturvallisuuskeskus 2019. Työturvallisuus ja työsuojelu. Työturvallisuuden perusteet. Työympäristö. Turvallinen ja terveellinen työympäristö. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto. Luettu: 3.3.2021.

Viking Line 2021. Lehdistötiedote. Viking Line päätti poikkeuksellisen vuoden. Luettavissa: <https://www.vikingline.com/fi/lehdistohuone-old/lehdistotiedotteet-suomesta/8053B5720E193DC4>. Luettu: 17.2.2021.

Washington Post 2020. Pandemic travel shaming. Luettavissa: <https://www.washingtonpost.com/travel/2020/09/01/pandemic-travel-shaming/>. Luettu: 12.2.2021.

WHO 2020b. Newsroom. Article. Updated WHO recommendations for international traffic in relation to COVID-19 outbreak. Luettavissa: <https://www.who.int/newsroom/articles-detail/updated-who-recommendations-for-international-traffic-in-relation-to-covid-19-outbreak>. Luettu: 12.2.2021.

WHO 2020a. Newsroom. Commentaries. Detail. Immunity passports in context of COVID-19. Luettavissa: <https://www.who.int/newsroom/commentaries/detail/immunity-passports-in-the-context-of-covid-19>. Luettu: 3.3.2021.

Yle 2021a. Uutiset. Matkailu. Kuluttajariitalautakunta: Matkan sai perua koronan vuoksi ilman kuluja, oma arvio uhasta voi riittää, vaikka matkustusrajoituksia ei olisi. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11719981>. Luettu: 17.2.2021.

Yle 2020b. Uutiset. Matkailu. Historiansa pahin kriisi runnoo matkailualaa, mutta toivoa on vielä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11610454>. Luettu: 26.2.2021.

Yle 2021c. Uutiset. Matkailu. Moni maa vaatii negatiivista koronavirustestiä, mutta kaikki todistukset eivät lentokoneeseen kelpaa. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11726960>. Luettu: 1.3.2021.

Yle 2021d. Uutiset. Matkailu. Tanska ottaa käyttöön koronapassin jo ennen kesää. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11770282>. Luettu: 25.2.2021.

Yle 2021e. Uutiset. Matkailu. Suomikin ottaa käyttöön koronarokotepassin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11775071>. Luettu: 26.2.2021.

Liitteet

Liite 1. Haastattelun runko asiakkaille

Kysymys	Lisäkysymykset	Apua asian selvittämiseen	Mihin haetaan vastausta?
Oletko matkustanut pandemian alkamisen jälkeen?	Mihin ja milloin? Miltä se tuntui? Jaoitko materiaalia sosiaalisessa mediassa? Keskustelitko matkakokemuksesta ja matkan turvallisuusjärjestelyistä muiden kanssa matkan jälkeen? Miksi et ole halunnut tai voinut matkustaa?		Kartoitetaan ajatuksia matkustamisesta pandemian aikana. Mihin ollaan uskallettu matkustaa, mihin ollaan kiinnitetty huomiota. Onko osa matkakokemuksesta kertomista nykyään turvallisuustoimien lisätausta?
Oletko kokenut ärsyyntymistä muiden matkailusta?	Mikä tilanteessa ärsytti ja minkälaisia tunteita koit? Millä tavoin reagoit? Oletko keskustellut asiasta kyseisten henkilöiden kanssa?		Travel shaming. Mitkä asiat aiheuttavat närkästystä. Onko osasyynä tiedonpuute matkan turvallisuusjärjestelyistä?
Minkä asioiden		Mitkä asiat edis-	Löytyykö näistä

tulisi muuttua, jotta matkailu tuntuisi jälleen turvalliselta?		tävät turvallisuudentunnetta matkustaessa? Maskipakko, koronapassi, rokotukset, lämmönmittaaminen, turvavälit?	vastauksista jotain, mitä yritys voisi toteuttaa jo ennen, kun pandemia on ohi? Miten voidaan luoda kuluttajiin luottamusta?
Milloin uskot matkustavasi seuraavan kerran?	Mihin matkasi suuntautuu? Mihin asioihin kiinnität huomiota tehdessäsi matkapäätöstä? Valmistaudutko matkaan eritavalla kuin ennen?		Suuntautuvatko asiakkaiden matkat pandemian hellittäessä lähelle vai kauas? Millä kuluneuvolla liikutaan? Mitkä asiat vaikuttavat päätöksen taustalla? Mitä tietoja ja minkälaista apua asiakas tarvitsee ennen matkaa?
Oletko valmis maksamaan enemmän turvallisemmin toteutetusta matkapalvelusta?	Mitkä asiat koet sellaisiksi, joista voisit maksaa?	Turvavälit ja muut suojoitoimet huomioitu.	Onko asiakkaiden halu matkustaa niin suuri, että turvatoimet saavat myös maksaa enemmän? Kannattaisiko niihin investoida vielä lisää?
Mihin asioihin olet alkanut kiinnittää		Mikä lisääisi turvallisuuden tunnetta	Mitä asioita asiakkaat havainnoivat

huomiota julkisissa tiloissa, kuten vaikkapa matkustajaterminaalissa tai odotusauloissa?		paikoissa, joissa ihmiset joutuvat jonottamaan tai olemaan pitkään samassa tilassa muiden kanssa?	julkisissa tiloissa?
Mitä mieltä olet kasvomaskien käytöstä matkalla?		Miltä tuntuu pitää maskia pitkään? Uskallatko lähteä helpommin matkalle, jos kaikki pitävät maskia?	Haluavatko asiakkaat matkustaa, jos yrityksellä on maskipakko? Karsiiko se matkustajia vai tuoko niitä lisää?
Mitä mieltä olet, jos kaikkien matkustajien lämpömitattaisiin ennen terminaaliin astumista?	Uskaltaisitko matkustaa herkemmin, jos kaikkien lämpö mitattaisiin?	Lämpöportit ovilla? Näetkö ongelmia menetyksissä ja jos näet, niin minkälaisia?	Tuoko lämmönmittaus turvallisuudentunnetta vaikka hyöty on todistettu minimaaliseksi?
Vaikuttaako matkailuyrityksen valintaan, jos toisella palveluntarjoajalla on sertifikaatti tekemästään terveys- ja turvallisuustyöstä ja toisella ei?		Terveysten ja turvallisuuteen tähtäävät toimet huomioitu ja käytännöt verifioitu ulkopuolisen yrityksen toimesta.	Sertifikaatin voima kilpailuetuna?

Liite 2. Haastattelun runko terminaalivirkailijoille

Kysymys	Lisäkysymykset	Apua asian selvittämiseen	Mihin haetaan vastausta?
Pelkäätkö koronavirustartuntaa työpaikalla?	Minkä takia? Miten mahdollinen pelko ilmenee?	Pelottaako töihin meneminen tai pelkäätkö tartuttavasi läheisesi? Tekisitkö mieluummin etätöitä?	Tunnetila: onko työ riskialtista?
Koetko, että työnantaja on huomionnut työturvallisuutesi riittävin keinoin?	Mitä keinoja on käytössä?		Lähtötilanne, jossa nyt ollaan. Ovatko asiat hyvin vai tulisiko johonkin puuttua?
Mitä varotoimia voitaisiin lisätä, jotta tuntisit olosi turvallisemmaksi työpaikalla?		Mitä terveysturvallisuutta edistäviä keinoja työnantaja voisi ottaa käyttöön, jotta työntekijät kokisivat olonsa turvallisemmaksi?	Mitä yritys voi tehdä parantaakseen työntekijöiden terveysturvallisuutta työpaikalla? Mitkä asiat ovat työntekijöille tärkeitä?
Miltä työnteko on tuntunut pandemia-aikana?	Oletko kuormittuneempi?	Nukkuminen ja unen laatu, stressioireet, ahdistus, pelko?	Henkinen jaksaminen työssä, työn kuormittavuustekijät. Mi-

			hin asioihin työnantajan tulisi kiinnittää huomiota parantaakseen työssä jaksamista?
Uskotko matkustajien olevan tarpeeksi suojattuja ja informoituja pandemian suhteen?	Kuinka yritys voisi vielä paremmin varmistaa turvallisen matkustamisen? Noudattavatko asiakkaat annettuja turvallisuusohjeita?		Kokemus paikan päältä. Mitä tilanne näyttää työntekijän silmin ja mihin asioihin tarvitaan panostusta.
Oletko tietoinen kotimaan ja kohdemaiden matkustusrajoituksista ja -suosituksista?	Mistä saat tiedot näistä asioista?	Karanteenit, maskin käyttö, maahantulorajoitukset, koronatesstit.	Onko yrityksen sisäinen tiedotus kunnossa rajoitusten suhteen?
Ovatko asiakkaat tietoisia kotimaan ja kohdemaiden matkustusrajoituksista ja -suosituksista?		Karanteenit, maskin käyttö, maahantulorajoitukset, koronatesstit.	Löytävätkö asiakkaat tiedot rajoituksista ja suosituksista itse? Tarvitseeko informaatiota selkiyttää?