

OPINNÄYTETYÖ
HENRY VALLE 2012

**UTSJOEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN
KEHITTÄMINEN**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Matkailun Koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**UTSJOEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUDEN
KEHITTÄMINEN**

Henry Valle

2012

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke

Jenni Laine, Tolonen-Martikainen Marja, Liimatta Matti

Työ on lainattavissa kirjastossa

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tekijä	Henry Valle	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –hanke		
Työn nimi	Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma		
Sivu- ja liitemäärä	81 + 4		

Tämän opinnäytetyön selvityksen tutkimusongelma oli millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää matkailualueen turvallisuutta ja sen laatua. Sen lisäksi täytyi selvittää, mitä Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma täytyy sisältää, minkälaisessa muodossa sen pitää olla, kuka vastaa sen toteuttamisesta ja päivittämisestä, miten se saadaan mahdollisimman laajaan jakeluun ja mitä turvallisuuteen vaikuttavia erityispiirteitä Utsjoen matkailualueella on. Selvityksen tuotos rajattiin Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runkoon. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –hanke.

Selvityksen aineisto kerättiin joulukuussa 2011 puolistrukturoiduilla teema-haastatteluilla. Haastattelut toteutettiin yhteensä seitsemälle henkilölle, joista kuusi on Utsjoen matkailualueen toimijoita, yksi maakunnallinen toimija. Haastateltavat olivat paikallisia viranomaisia ja matkailuyrittäjiä. Haastateltavat valittiin pääasiassa Utsjoen matkailualueelta, koska kyseisillä haastateltavilla on paljon tietoa alueen turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Yksi haastateltava valittiin Utsjoen ulkopuolelta, koska hän on erikoistunut valtioiden väliseen turvallisuusyhteistyöhön. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä.

Selvityksen perusteella tärkein kehittämiskohde on Utsjoen matkailuyrittäjät ja elinkeinoharjoittajat. He tarvitsevat valmennusta ja koulutusta yritysturvallisuuteen liittyen, mikä on hyvä lähtökohta alueellisen turvallisuuden kehittämiseksi. Turvallisuus koettiin tärkeänä asiana matkailualueen kestävä kehityksen kannalta. Lisäksi haastatteluista ilmeni, että yhteistyöllä on suuri merkitys alueellisen turvallisuuden kehittämisessä. Tästä huolimatta yhteistyötä on yrittäjien välillä vähän.

Merkittävä matkailualueen turvallisuutta edesauttava tekijä on Suomen ja Norjan välinen yhteistyö, josta on tehty sopimuksia eri vastuuviranomaisten välillä. Sairaankuljetuksien toimintavalmiusaikoja on saatu lyhenemään huomattavasti, kun apua voidaan pyytää Norjalta. Myös Norjan puolella sijaitsevia sairaaloita on mahdollista hyödyntää hätätilanteesta riippuen.

Selvityksen tulosten perusteella muodostettiin Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runko, jota täydennetään ja tarkennetaan myöhemmin Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelmaksi.

Avainsanat matkailun turvallisuus, alueellinen turvallisuussuunnitelma, riskienhallinta, kriisinhallinta, Utsjoki, verkosto

Author	Henry Valle	Year	2012
Commissioned by	Tourism Safety and Security System in Lapland		
Subject of thesis	Developing tourism Safety and Security in Utsjoki region		
Number of pages	81 + 4		

The subject of this thesis is a regional safety plan for Utsjoki. The aim of this study was to find the risks which can affect the safety and security of Utsjoki, to develop cooperation between regional organizations and authorities and enhance the security and safety planning of tourism businesses. This study is a part of Tourism Safety and Security System in Lapland, which is developing the regional safety and security in Lapland.

The study was carried out by applying theory and half-structured interviews. Most of the interviewees were regional organizations and authorities in Utsjoki because they have a lot of information about the safety and security of Utsjoki. One of the interviews was made in Rovaniemi because the interviewee was specialized in the border cooperation of Norway and Finland.

Based on the results, it can be noted that the main security and safety development objective are tourism companies in Utsjoki. The companies will need training for company safety which is a good starting point for the development of regional safety and security. Also cooperation between regional organizations is very important for the development of safety and security.

The border cooperation of Norway and Finland is the most important factor in the development of safety and security. Multiple agreements on safety and security have been made between Norway and Finland. The operation times of ambulance transportation have become significantly shorter because of the agreements. Also there is a possibility to use hospitals located in Norway.

Based on the results, a preliminary regional safety plan for Utsjoki was produced. It will be completed together with Tourism Safety and Security System, and regional organizations and authorities and in May 2012. The aim is to commence a regional network.

Key words tourism, safety and security of tourism, a regional safety and security plan, risk management, crisis management, networking

SISÄLTÖ

KUVIOLUETTELO	1
1 JOHDANTO	2
2 UTSJOEN MATKAILUALUE	5
3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSSUUNNITTELU	9
3.1 MATKAILUN TURVALLISUUS.....	9
3.2 LAPIN MATKAILUN TURVALLISUUDEN VERKOSTOMALLI.....	12
3.2.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli.....	12
3.2.1 Lapin verkostoitumismalli.....	13
3.3 TURVALLISUUSJOHTAMINEN MATKAILUALUEELLA	16
3.4 MATKAILUN TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI.....	19
3.4.1 Matkailun turvallisuuden ennakoinnin prosessi ja menetelmät.....	21
3.4.1 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä.....	22
3.4.1 Lapin matkailun turvallisuuden alueelliset skenaariot	26
3.5 MATKAILUALUEEN RISKIENHALLINTA	27
3.6 MATKAILUALUETASOINEN KRIISINHALLINTA	30
3.6.1 Alueellinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa.....	32
3.6.2 Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa.....	35
4 SELVITYKSEN TOTEUTUSPROSESSI	37
4.1 TEEMAHAASTATTELU	37
4.2 HAASTATTELUANALYYSI.....	40
5 SELVITYKSEN TULOKSET.....	41
5.1 UTSJOEN MATKAILUALUEEN ERITYISPIIRTEET	41
5.2 UTSJOEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUSSUUNNITELMAN SISÄLTÖ.....	43
5.2.1 Utsjoen matkailuyritysten turvallisuus osana alueellista turvallisuutta.....	43
5.2.2 Riskikartoitus Utsjoen matkailualueesta	44
5.2.3 Lapin ja Utsjoen matkailualueen skenaariot	46
5.2.4 Kriisihallinta ja –viestintäharjoituksilla kehitetään alueellista turvallisuutta.....	46
5.2.5 Resurssikartoitus parantaa hätätilannevalmiutta.....	47
5.2.6 Koulutukset ja harjoitukset.....	48
5.3 YHTEISTYÖ JA VERKOSTOT	48
5.4 NORJAN JA SUOMEN RAJAYHTEISTYÖ	50
5.5 VASTUU ALUEELLISEN TURVALLISUUSSUUNNITELMAN TOTEUTUMISESTA JA PÄIVITYKSESTÄ.....	51
5.6 UTSJOEN MATKAILUALUEEN TURVALLISUUSSUUNNITELMAN MUOTO JA JAKELU	52
5.7 TULOSTEN LUOTETTAVUUS	53
6 POHDINTA	54
LÄHTEET	56
LIITELUETTELO	61

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Utsjoen matkailualue	6
Kuvio 2. Kevon luonnonpuiston kanjoni	7
Kuvio 3. Verkostoituminen yrityselämässä	10
Kuvio 4. Arvoketjumalli	12
Kuvio 5. Yritysturvallisuuden osa-alueet	17
Kuvio 6. Riskienhallinnan osa-alueet	29
Kuvio 7. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit	33

1 JOHDANTO

Matkailija pohtii usein lomakohtetta päättäessään kohteen turvallisuutta. Lomakohteen valitsemiseen vaikuttavia turvallisuustekijöitä voi olla vedenlaatu, terrorismi tai alueen yleinen turvallisuus. Todennäköisesti matkailija ei valitse kohtetta, joka on vaarallinen tai turvaton. Myös luonnonkatastrofit ovat osa matkailun turvallisuutta, kuten Thaimaan tsunami ja Japanin maanjäristykset. Myös palveluiden laadusta tehdään entistä helpommin valituksia, mikäli laatu ei kohtaa asiakkaan odotuksia. Turvallisuudesta on tullut megatrendi, joka tulee huomioida nykyajan matkailuliiketoiminnassa. (European travel comission 2003, 5.)

Kyseessä ei ole enää pelkästään yrityksen tarjoamien palveluiden turvallisuus, vaan täytyy ottaa huomioon myös matkailualueen turvallisuus. Esimerkiksi alueelle sattunut suuronnettomuus voi vaikuttaa matkailijavirtoihin alueelle, mikä puolestaan vaikuttaa kaikkiin lähes kaikkiin yrityksiin kohteessa. Matkailualueen kaikki eri toimijat muodostavat arvoketjun, joka on niin vahva kuin sen heikoin lenkki.

Tämän opinnäytetyön aiheena on Utsjoen matkailualueen turvallisuuden kehittäminen. Työssä selvitetään, miten alueen turvallisuutta voidaan kehittää ja mitä haasteita kehitystyöhön liittyy. Opinnäytetyön tuotos on Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runko, joka on lähtökohta alueelliselle turvallisuuskehitystyölle. Verkostoituminen on olennaista alueellisen turvallisuuden kehittämisessä, koska alueen turvallisuutta ei voi ylläpitää ja kehittää yksittäinen toimija.

Matkailun turvallisuus on aiheena hyvin ajankohtainen, eikä matkailualueitasoista turvallisuussuunnitelmaa ole tehty Suomessa. Uudet lakimuutokset pakottavat yritykset ja viranomaiset kiinnittämään enemmän huomiota turvallisuuteen asiakkaan ja yrityksen näkökulmasta. Myös resurssien väheneminen edellyttää matkailualueilla tehokkaampaa yhteistyötä toimijoiden välillä. Tärkeää työn onnistumisen kannalta on ollut käytännönläheisyys, jotta tuotos saataisiin kaikkien toimijoiden käyttöön alueella.

Opinnäytetyö toimeksiantaja on Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hanke. Hankekokonaisuus rakentuu viidestä eri hankkeesta, jolla turvallisuusjärjestelmää on viety eteenpäin. (Lapin turvallisuusjärjestelmä -hanke 2012.) Nämä hankkeet ovat:

- 1.Koulutus, verkosto ja ennakointi
- 2.Tutkimus- ja kehitysverkosto
- 3.Osaamis- ja palvelurakenteet
- 4.Matkailun turvallisuuden eurooppalainen ulottuvuus
- 5.Kansallinen normisto

(Lapin turvallisuusjärjestelmä 2012.)

Lapin matkailun turvallisuuden hankekokonaisuutta lähdettiin toteuttamaan vuonna 2009 matkailuelinkeinon tarpeesta. Hanketta on viety eteenpäin yhteistyössä eri viranomaisten, järjestöjen, yritysten, matkailukeskusten, korkeakoulukonsernin ja muiden toimijoiden kanssa. Hankkeen tavoitteena on luoda Lapin alueelle toimintamalli, jolla voidaan turvata matkailun häiriötön toiminta. (Iappi 2012.)

Hankkeen tavoitteena on laatia turvallisuussuunnitelma kymmenelle eri matkailualueelle, joita ovat Enontekiö, Inari, Kemi, Kemijärvi, Kittilä, Pelkosenniemi, Posio, Rovaniemi, Salla, Sodankylä ja Utsjoki. Hankkeen päärahoittaja on Euroopan sosiaalirahasto (ESR). (Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010.)

Opinnäytetyö on toteutettu osana Rovaniemen ammattikorkeakoulun (RAMK) KOTA-oppimisnäkemystä (Kokemuksesta Oppimalla Tulevaisuuden Avaimet) toteutettavaa ryhmäopinnäytetyöprosessia. Opinnäytetyöprosessissa käytettiin PBL-opetusmenetelmää (Problem based learning) teoriapohjaa rakentaessa. Mukana on useampia opiskelijoita, jotka tekivät neljälle muulle matkailualueelle turvallisuussuunnitelmaa. Hain mukaan opinnäytetyöprosessiin, koska opinnäytetyön toteutusprosessi vaikutti paljon mielenkiintoisemmalta ja mielekkäämmältä kuin perinteinen tapa tehdä opinnäytetyö. Eri-tyisesti yhteistyö muiden opiskelijoiden kanssa houkutteli mukaan. Teoreetti-

sen taustoituksen ja haastattelulomakkeet on tehty yhteistyössä ryhmän kanssa. Selvityksen empiirinen vaihe on toteutettu itsenäisesti matkailualueilla.

Opinnäytetyön selvityksen tutkimusongelma oli millaisella turvallisuussuunnitelmalla voisi kehittää matkailualueen turvallisuutta ja sen laatua. Sen lisäksi täytyi selvittää, mitä Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma täytyy sisältää, minkälaisessa muodossa sen pitää olla, kuka vastaa sen toteuttamisesta ja päivittämisestä, miten se saadaan mahdollisimman laajaan jakeluun ja mitä turvallisuuteen vaikuttavia erityispiirteitä Utsjoen matkailualueella on. Selvityksen tuotos rajattiin Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runkoon. Turvallisuussuunnitelman sisältöä tarkennettiin Toukokuussa 2012 yhdessä hankkeen ja Utsjoen matkailualueen toimijoiden kanssa.

Selvitys aloitettiin taustoittamalla matkailun turvallisuuden teorioita syksyllä 2011. Selvitys toteutettiin marraskuun 2011 ja huhtikuun 2012 välisenä aikana. Aineistoa analysoitiin helmi – huhtikuussa vuonna 2012, jonka tuloksena johdettiin Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runko.

Opinnäytetyö toisessa luvussa olen esitellyt Utsjoen matkailualueen, jossa käydään läpi Utsjoen ympäristöä, suurimpia matkailuvaltteja ja matkailun kehittymistä alueella. Luvussa kolme puolestaan on selvityksen teoria, jota on työstetty yhdessä opiskelijaryhmän kanssa. Tämän jälkeen on kerrottu, miten selvitys on toteutettu ja mitä tuloksia selvityksen aikana on ilmennyt. Lopussa olen pohtinut opinnäytetyöprosessin onnistumista ja esitellyt mahdollisia jatkoselvitysehdotuksia.

2 UTSJOEN MATKAILUALUE

Utsjoki on Suomen pohjoisin kunta aivan Norjan rajantuntumassa ja ainoa saamelaisenemmistöinen kunta Suomessa. Utsjoella sijaitsee myös Euroopan suurin lohijoki, Teno, joka houkuttelee kesäsesonkina paljon kalastajia ympäri Suomea. Kesä onkin Utsjoen matkailualueen tuottoisin sesonki. Utsjoen matkailualue on pieni, noin 1300 ihmisen kunta, joista suurin osa on keskittynyt asumaan Tenojokilaaksoon sekä kolmeen kyläkeskukseen, Utsjoen kirkonkylään, Nuorgamiin ja Karigasniemeen (väestörekisteri 2012).

Tenojoen merkitys on suuri sekä paikalliselle väestölle että matkailuelinkeinolle. Lohenpyynti on poronhoidon lisäksi Utsjoen saamelaiskulttuurin alkuperäinen elinkeino, jota on harjoitettu satoja vuosia. Myöhemmin Utsjoelle alkoi virrata kalastusmatkailijoita, joilla oli suuri tarve majoittumistiloille. Tästä alkoi Utsjoen matkailuelinkeinon kehitys. Nykyään Utsjoki on riippuvainen matkailuelinkeinon tuomista tuloista.

Utsjoen matkailun tärkeimmät vetovoimatekijät ovat kaunis luonto, kalastus, hiljaisuus ja saamelaiskulttuuri. Vuonna 2011 Utsjoella aloitettiin matkailumagon kehittäminen, jossa haluttiin tuoda erityisesti saamelaiskulttuuri ja hiljaisuus enemmän esille. Utsjoen uusi motto on *“Slow down in Saami village.”* (Saami village 2012).

Ekologisuus ja matkailun kestävä kehitys ovat Utsjoen matkailun korostetuimpia käsitteitä. Ekologisuutta arvostetaan matkailijoiden keskuudessa, mutta sitä ei ole vielä hyödynnetty riittävästi matkailuelinkeinossa Utsjoella. Aikaisemmin on luotettu Tenojoen lohisaaliisiin ja Utsjoen tunturiylänköjen riekkokantaa, joiden jatkuvuus tulevaisuudessa on epävarmaa. Riekkokanta ja lohisaalit voi romahtaa, mikä vaikuttaa kalastajien ja metsästäjien määriin. Nykyään ymmärretään paremmin saamelaiskulttuurin sekä hiljaisuuden merkitys matkailun kannalta.

Utsjoen kunnassa on kaksi suurta erämaa-aluetta, joita Utsjokilaakso erottaa: Paistunturi ja kaldoaivi, Erämaa-alueet muodostavat suurimman osan Utsjoen pinta-alasta. Alueet koostuvat pääasiassa tunturiylängöistä, joita pidetään tärkeinä saamelaiskulttuurin alkuperäisten elinkeinojen harjoittamiselle. Tunturiylängöillä harjoitetaan muun muassa poronhoitoa ja riekonpyyntiä. (ks. kuvio 1.)



Kuvio 1. Utsjoen matkailualue (Rasmus 2011, 10)

Suurten erämaa-alueiden lisäksi Utsjoella on Kevon luonnonpuisto, joka sijaitsee Paistunturin erämaassa (ks. kuvio 2). Sen tarkoitus on suojella Kevon kanjonia ja sitä ympäröivää tunturiluontoa. Kevolla sijaitsee myös Turun yliopiston tutkimuslaitos, joka tutkii Kevon luonnonpuiston alkuperäistä luontoa. (Luontoon.fi 2012.)



Kuvio 2. Kevon luonnonpuiston kanjoni (Valle 2012)

Erämaa-alueiden lisäksi Utsjoen kunnassa on kaksi suurta paliskuntaa, Paistunturin ja Kaldoaivin paliskunta. Nykyään poronhoito on monelle paikalliselle elämäntapa, eikä pelkästään elinkeino. Vielä 1990-luvulla poronhoitoa harjoitti moni perhe elääkseen. Nykyään ei ole poikkeuksellista, että Utsjokelainen poromies tekee ammatikseen jotain muuta sen lisäksi, että hoitaa porotokkaansa.

Poronhoito on kuitenkin tärkeä tapa ylläpitää saamelaiskulttuuria ja sen perinteitä. Syksyisin poromiehet kokoontuvat yhdessä kokoamaan porotokkaa, jotta erotukset voidaan aloittaa. Erotusaidalla saatetaan työskennellä jopa kellon ympäri, jotta porot voidaan laskea takaisin tuntureille.

Saamelaiskulttuuriin yleensä liitetään mielikuvissa luonto. Tämä johtuu siitä, että perinteiset saamelaiselinkeinot, kuten poronhoito, kalastus tai riekonpyynti ovat riippuvaisia luonnosta. Saamelaiskulttuuri on kuitenkin paljon

muutakin. Erityisesti saamelainen musiikki ja saamen kieli on näkyvimpiä saamelaiskulttuurin ilmenemismuotoja. Saamen kieltä pidetään tärkeänä saamelaiskulttuurin jatkuvuuden kannalta. Nykyään saamelaisia elämäntapoja on vaalittu myös matkailuelinkeinon voimin.

Saamelaiskulttuuri ja erityisesti saamenkieli yhdistävät pohjoisnorjalaisia ja utsjokelaisia. Yhteinen kieli mahdollistaa kanssakäymisen norjalaisten kanssa. Ainoa asia, mikä erottaa Suomen ja Norjan toisistaan on Tenojoki, mutta silti moni asia niitä yhdistää. Erityisesti Norjan merkitys Utsjoen kunnalle on merkittävä niin talouden kuin turvallisuuden kehittämisessä.

Utsjoen matkailualueella Norjan läheisyys on nähtävissä erityisesti Karigasniemen ja Nuorgamin kyläkeskuksissa. Norja tuo suuren osan tuloista Utsjoen kunnan kyläkeskusten kaupoille. Erityisesti Karigasniemen ja Nuorgamin kyläkaupat täyttyvät viikonloppuisin norjalaisista, joille suomalaiset tuotteet ovat halpoja. Norjan elinkustannukset ovat Suomen elinkustannuksia kalliimmat, joten Suomen puolella kannattaa käydä hoitamassa viikoittaiset ostokset. Tätä ilmiötä voi verrata suomalaisten matkustamista Viron ”alkoholiturismiin”.

Moni utsjokelainen käy töissä Norjan naapurikunnissa; Tanassa ja Kaarasjolla. Norjan palkkataso ja työllistymismahdollisuudet ovat huomattavasti paremmat verrattuna Utsjokeen.

3 MATKAILUALUEKOHTAINEN TURVALLISUUSSUUNNITTELU

3.1 Matkailun turvallisuus

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

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

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

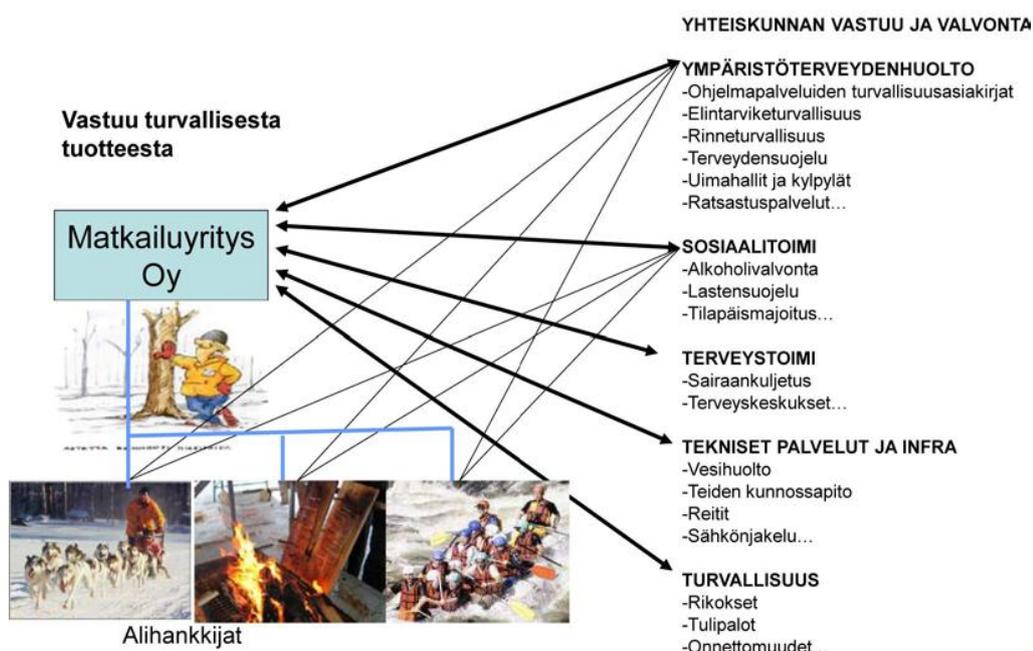
Esimerkiksi kelkkasafarille huonosti varustautunut asiakas kokee safarin epämiellyttäväksi paleltuessaan. Myös moottorikelkan ja kelkkareitin huono kunto voivat vaikuttaa asiakkaan kokemukseen turvallisesta matkailupalvelusta. Liiketoiminnan kasvun ja kestävä kehityksen kannalta turvallisuuden kehittäminen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

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

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

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

Matkailualueen turvallisuudessa täytyy huomioida matkailustrategiat ja alueella toimivat viranomaiset, kunnat ja järjestöt. Nämä yhdessä vaikuttavat olennaisesti alueen turvallisuuteen. (Iivari 2010, 46.) Viranomaistoiminnalla pyritään säätelemään ja parantamaan matkailuyritysten turvallisuuden tilaa ja viranomaiset ovat vastuussa yhteiskunnan yleisestä turvallisuudesta pyrkiesään ennaltaehkäisemään rikoksia, tulipaloja ja muita onnettomuuksia. Kunnat puolestaan vaikuttavat matkailualueen turvallisuuteen turvaamalla peruspalvelut. (Lehto 2011.) Matkailun turvallisuuden moniulotteisuutta voidaan havainnollistaa esimerkiksi seuraavan kuvion (kuvio 2) avulla:



Kuvio 3. Verkostoituminen yrityselämässä (Lehto 2011)

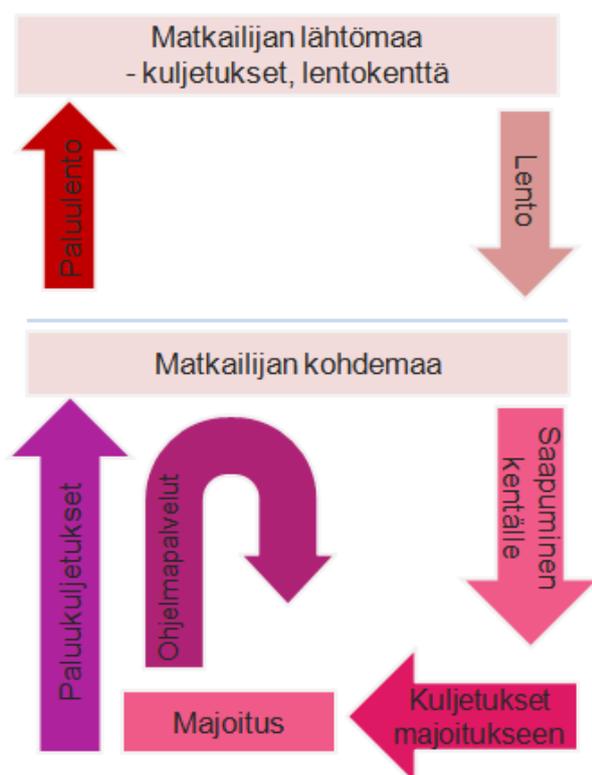
Yksittäinen yritys on vastuussa omasta tuotteestaan. Lisäksi yritysten on varmistuttava alihankkijoidensa turvallisuudentilasta sekä huomioitava eri säädökset ja vastuut yhteiskunnan tasolla. Viranomaiset ja kunnat ovat puolestaan vastuussa yhteiskunnallisista ja kansallisista velvoitteistaan. (Lehto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

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

3.2 Lapin matkailun turvallisuuden verkostomalli

1.1.1 Matkailun turvallisuuden arvoketjumalli

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



Kuvio 4. Arvoketjumalli (Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010)

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

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

3.2.1 Lapin verkostoitumismalli

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

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

Molempien hankkeiden kotina toimii Rovaniemellä sijaitseva Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. MTI on aloittanut Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden kautta Lapin matkailualuekohtaisten verkostojen kehittämisen. Hankkeen pilottivaiheen aikana Sallaan tehtiin verkostokuvaus, jonka tarkoituksena oli parantaa, selkeyttää ja koordinoita toimintaympäristössä toimivien yrittäjien, järjestöjen ja viranomaisten yhteistyötä ja tiedonkulkua. Verkostokuvaus antoi myös käsityksen verkoston laajuudesta ja sen merkittävyydestä turvallisuuden kehityksessä. (Koivumaa 2011, 2–4.) Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen aikana Lapin kymmenelle hankkeeseen osallistuvalla matkailualueella rakennetaan aluekohtainen turvallisuusverkosto. Hankkeeseen osallistuvia matkailualueita ovat Meri-Lappi, Utsjoki, Pyhä-Luosto, Salla, Levi, Enontekiö, Kemijärvi-Suomu, Rovaniemi, Posio ja Saariselkä.

Turvallisuusverkostossa on mukana matkailualueen elinkeinon toimijoita, viranomaisia, järjestöjen edustajia sekä alueen oppilaitoksista. Verkostoon osallistuminen ja toiminta ovat maksuttomia ja toimenpiteet perustuvat vapaaehtoisuuteen. Turvallisuusverkoston toimesta jokaisella matkailualueella järjestetään säännöllisesti teematilaisuuksia, joissa keskustellaan matkailualueen turvallisuuden ajankohtaisista asioista. Tavoitteena on lisäksi löytää yhteisiä hyviä käytänteitä ja toimintamalleja. Alueellisten verkostojen toimesta matkailualueilla järjestetään yhteisiä harjoituksia ja seminaareja. Jokainen alue määrittelee verkoston toimijoiden kannalta parhaat toimintatavat. Verkostomallin lähtökohtana on poikkihallinnollinen verkostoitumismalli. Poikki-

hallinnollisessa ja toimialarajoja rikkovassa verkostoitumismallissa ratkaisut ovat kaikkien verkostojäsenien helpommin ymmärrettävissä ja hyväksyttävissä, kun jäsenet ovat olleet mukana ratkaisemassa ongelmaa (Mohamed–Stankosky–Murray 2004, 130).

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

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

3.3 Turvallisuusjohtaminen matkailualueella

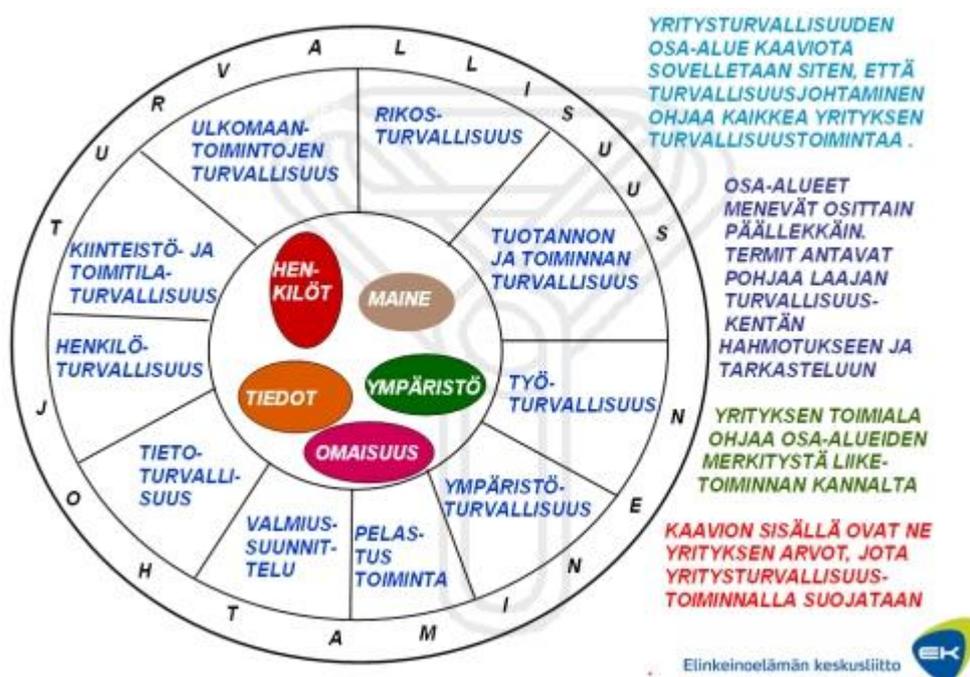
Turvallisuussuunnittelu perustuu turvallisuuden laajaan käsitteeseen. Sillä pyritään vaikuttamaan sellaisiin riskeihin ja asioihin, joihin palvelun tuottaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. (Iivari 2010, 87.) Turvallisuussuunnittelu koostuu kolmesta keskeisestä osasta. Näitä ovat vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyn suunnittelu eli ennakointi, vahinkotapahtumien hallinta eli riskienhallinta sekä vahinkotapahtuman jälkikäsitteilyn suunnittelu. Ennaltaehkäisyn edellytyksenä on toiminnan toteutuksen yksityiskohtaisen tiedon keruu sekä analysointi. Analyysin perusteella saatu tieto viedään käytännön tasolle laa- timalla turvallisuusasiakirjat vahinkotapahtumien varalle. (Verhelä 2007, 36– 37.) Jotta turvallisuusasiakirjoilla saavutetaan todellista turvallisuuden kehi- tystä, turvallisuussuunnittelun ja -johtamisen on integroiduttava organisaation päivittäistoimintoihin.

Alueellisella tasolla turvallisuuden kehittämisen tavoitteet ovat samat kuin organisaatiotasolla, mutta mittakaava on suurempi. Organisaatioiden turvalli- suudessa voidaan keskittyä hyvin pieniin asioihin, kuten liukkaan piha-alueen hiekoittamiseen tai katolta putoavien lumien pudottamiseen. Matkailualueeta- son turvallisuuden kysymyksiä puolestaan ovat, miten nouseva kaivostoimin- ta ja matkailusesongit vaikuttavat tieliikenteeseen tai estävätkö tuhkapilvet lentokoneen saapumisen matkailualueelle. Matkailualueen turvallisuuskehit- tämisessä voidaan siis käyttää samoja hyväksi havaittuja toimintatapoja ja - malleja kuin organisaatiotason turvallisuussuunnittelussa.

Matkailualueetasolla tapahtuvaa turvallisuussuunnittelua ja riskienhallintaa ohjaavat ja suunnittelevat muun muassa kunta ja viranomaiset. Alueella toi- mivat matkailuyritykset puolestaan ovat toteuttavana osapuolena viranomais- ten lisäksi. Tämä asettaa matkailuyrityksille vastuun omien tuotteidensa ja palveluidensa toimivuudesta ja turvallisuudesta viranomaisten vaatimalla ta- solla. Matkailuyritysten on entistä enemmän otettava huomioon mitä toimin- taympäristössä tapahtuu ja mitkä tekijät vaikuttavat toimintaympäristön kehi- tykseen. Matkailualueeseen kohdistuvat riskit vaikuttavat jokaiseen toimijaan. Haasteena on miten organisaatiot voivat osallistua matkailualueen turvalli- suuden kehittämiseen ja mikä hallinnoi sitä. Jotta alueen toimijat saadaan tehokkaasti toimimaan yhteistyössä, täytyy matkailun turvallisuussuunnittelua

ohjata ja johtaa. Matkailualueen turvallisuusjohtamisen mallina voidaan käyttää yritysturvallisuuden johtamistapoja.

Turvallisuusjohtaminen tarkoittaa turvallisuuden kokonaisvaltaista hallintaa, kehittämistä ja johtamista (Leppänen 2006, 13). Yrityksen turvallisuusjohtamiseen liittyviä tekijöitä voidaan kuvata seuraavalla (kuvio 4) ympyrällä.



Kuvio 5. Yritysturvallisuuden osa-alueet (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011)

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

Organisaatiossa tapahtuvaa turvallisuus suunnittelua ja riskienhallintaa ohjaa johtoporras. Se jalkauttaa turvallisuusosaamisen henkilöstölle, joka omalta osaltaan toteuttaa organisaation turvallisuutta käytännön tasolla. Turvallisuusjohtamisella pyritään samaan tavoitteeseen kuin muillakin liiketoimintaa edistävillä menetelmillä, eli häiriöttömään toimintaan organisaatiossa. Häiriöttömän palveluprosessin edellytys on, että yritys toimii ennakoitavasti ja kykenee reagoimaan yllättäviin ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin johdonmukaisesti ja suunnitellusti. Turvallisuusjohtamisen on huomioitava organisaation yleiset tavoitteet ja strategiat, jotta turvallisuutta voidaan kehittää tehokkaasti ja suunnitelmallisesti. Käytännössä organisaation tavoitteita uhkaavat riskit on

tiedostettava ja riskejä on pyrittävä ennaltaehkäisemään. (Leppänen 2006, 175–176.)

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

Useat eri lait ja säädökset, tärkeimpänä kuluttajaturvallisuuslaki (75/2004, ns. KuTuL), asettavat vähimmäisvaatimukset yritystasolla tapahtuvaan turvallisuussuunnitteluun. Lait ja säädökset edellyttävät palveluntarjoajia huolellisuuteen toiminnassaan ja varmistamaan, ettei palvelun käyttämisestä aiheudu vaaraa. Parhaiten turvallisuusasioiden hallintaa edesauttaa kirjallinen suunnitelma, eli turvallisuusasiakirja johon on koottuna kaikki organisaatiota koskevat turvallisuusasiat. Tästä suunnitelmasta palveluntarjoaja sekä henkilökunta saavat tarvittavat tiedot ajantasaisina. (Tukes 2011.) Suunnitelmalla luodaan raamit turvallisuuden kehitykselle ja sen suunnittelulle. Suunnitelman tarkoitus on saada organisaatio kehittämään turvallisuutta loogisella ja tehokkaalla tavalla. (Heljaste–Korkiamäki–Laukkala–Mustonen–Peltonen–Vesterinen 2008, 11–12.) Suunnitelmien avulla varaudutaan mahdollisiin poikkeustilanteisiin, jolloin toimitaan suunniteltujen toimintamallien mukaisesti. Poikkeustilanteiden johtaminen on suunniteltava etukäteen, jotta tiedetään toimintatavat ja vastuut onnettomuustilanteessa. Lisäksi poikkeustilanteita varten on tehtävä jälkihoitosuunnitelma. Tällöin onnettomuustilanteessa voidaan helpommin huomioida kaikki tilanteeseen johtaneet mahdolliset tekijät ja näin poikkeustilanteesta voidaan oppia. (Verhelä 2007, 36–37.)

Palveluyritysten toimintaa ohjaava lainsäädäntö voidaan karkeasti jakaa kuuteen pääryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat matkailupalveluiden tuottamista ja toteuttamista ohjaavat lait, kuten kuluttajaturvallisuuslaki ja valmismatkalaki. Toisena ryhmänä ovat lait, jotka käsittelevät vastuuta matkailupalveluiden tuottajana. Niitä ovat muun muassa tuotevastuulaki sekä va-

hingonkorvauslaki. Kolmannessa ryhmässä ovat lait, jotka ohjaavat matkailu-ryityksen ympäristövastuuta, kuten maastoliikennelaki, jätelaki ja maankäytölaki. Matkailu-ryityksen markkinoinnin lait ovat neljäs pääryhmä. Tähän kuuluvat henkilörekisterilaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa sekä alkoholi- ja tupakkalaki. Viidentenä pääryhmänä ovat lait, jotka ohjaavat matkailu-ryityksen perustamista. Tällaisia lakeja ovat kaupparekisterilaki, toiminimilaki, asetus majoitus- ja ravitsemisliikkeistä sekä asetus luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä. Kuudentena ryhmänä ovat asetukset ja säännöt matkustamisen esteistä ja rajoituksista. Tähän ryhmään kuuluvat asetukset passi- ja viisumikäytänteistä. (Ks. Verhelä 2007, 73.)

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

3.4 Matkailun turvallisuuden ennakointi

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

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

alueen turvallisuutta koskeva ennakointi on erittäin tärkeää, sillä matkailija valitsee kohteensa usein sen turvallisuuden perusteella.

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

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

Aluekohtaista turvallisuusennakointia tehtäessä tavoitteena on saattaa yhteen alueen avaintoimijat ja keskeiset tulevaisuuteen liittyvät tietolähteet sekä asiantuntijat. Mukana on hyvä olla useita eri organisaatioita ja toimijoita aina johdosta työntekijöihin asti. Lisäksi matkailualan oppilaitoksia kannattaa ottaa ennakointitoimintaan mukaan. Näin ollen yhteistyöstä on hyötyä koko verkostolle ja kaikki toimijat voivat hyödyntää ennakoinnista saatua tietoa. Turvallisuusennakointia on toteutettava matkailualueella koko ajan. Tarkoituksena

on muun muassa yhteistyön lisääminen, verkostoituminen, tulevaisuuden ennusmerkkien havaitseminen, oikeanlaisten strategioiden sekä yhteisen tulevaisuuden hahmottaminen. (Iivari 2011a, 6–7.) Esimerkkinä mainittakoon Sallan matkailualueen turvallisuusverkostossa matkailuyrittäjien, viranomais-ten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen erilaisten harjoitusten ja koulutusten avulla.

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

1.1.2 Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin prosessi ja menetelmät

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

Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankekokonaisuuden tavoitteena on kehittää aluekohtaisen matkailun turvallisuuden ennakkoinnin toimintamalli. Sen tarkoituksena on palvella koko verkostoa ja sen toimijoita liiketoiminnan kehittämisessä. Ennakoinnin käytänteitä luodaan ja mallia testataan ja hio- taan matkailualueilla hankkeen aikana. Ennakoinnin aluelähtöinen toiminta- malli sisältää toimenpiteitä, jotka voidaan vaiheistaa eri tasoille. Ensimmäi- nen taso on yritysکوhtainen sparraus, jossa suoritettava ennakkointi hyödyttää suoraan yrityksen turvallisuusjohtamista. Toinen taso on matkailualuekohtai-

nen ennakointiverstas ja työpaja, missä käytetään lähiverkoston osaamis- ja tietoresursseja yritysten ja alueen käyttöön. Kolmas taso muodostuu usean matkailualueen tai maakunnan laajuisesta kokonaisuudesta. Kolmas taso kokoaa yhteen edellisten vaiheiden tuottaman tiedon esimerkiksi seminaarissa tai asiantuntijapajassa. (Iivari 2011a, 3–4, 7–8, 22.)

Matkailualuekohtainen ennakointi on strategista toimintaa, joka osoittaa tahdotilan. Sen päämääränä on toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ja tulokellinen toiminta. Aluekohtainen ennakointi alkaa matkailualueen toimintaympäristön kuvauksesta, jonka tarkoituksena on kartoittaa tämänhetkinen tilanne. Turvallisuuden ennakointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa turvallisuusympäristön nykytila-analyysin avulla tarkastellaan matkailualueen toimintaympäristöä turvallisuuden näkökulmasta. Tämän jälkeen on kartoitettava käytössä olevat turvallisuusresurssit, joilla turvallisuusjohtaminen, riskienhallinta sekä ennakointitoiminta toteutetaan. Resursseja ovat esimerkiksi kansallinen Matkailun ennakointiverkosto, ennakointijärjestelmät sekä matkailualueen turvallisuus-, laatu- ja ennakointityö. Halutun tulevaisuudentilan määrittävät matkailualueen, toimialan ja organisaatioiden arvot sekä aluekohtaisesti sovitut tavoitteet ja indikaattorit. (Iivari 2011a, 13–16, 21.)

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

1.1.3 Matkailualueen turvallisuuden toimintaympäristöstä havaittavia, ennakointiin liittyviä tekijöitä ja ilmiöitä

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

matkailualueen toimintaan. Seuraavassa on käsitelty edellä mainittuja ilmiöitä.

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

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

Yhtä toimintaympäristössä havaittavaa tekijää tai ilmiötä kutsutaan trendiksi. Trendit ovat yleisessä tiedossa olevia asioita. Tulevaisuuden trendejä ennakoidessa matkailualueen organisaatioiden on mahdollista havaita niin sanottu huomisen uusi juttu, ja siten saavuttaa menestystä. Trendejä havainnoidaan esimerkiksi markkinointitutkimuksella, mediatutkimuksella, kyselyillä

asiantuntijoilta ja analysoimalla vastaukset sekä havainnoimalla ympäristöä. (Laermer 2008, 22–26.)

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

Kolmatta ympäristöstä havaittavaa ilmiötä kutsutaan megatrendiksi, joka on kehityksen suuri aalto tai linja ja jolla on selkeä kehityssuunta. Se on historian omaava, yhtenäinen ilmiöiden ja tapahtumakuvausten laaja kokonaisuus. Megatrendi sisältää useita erilaisia ja jopa vastakkaisia alailmiöitä ja tapahtumaketjuja. Tästä huolimatta kokonaisuudella nähdään yleensä oma kehityssuunta, jonka uskotaan jatkuvan samansuuntaisesti tulevaisuudessa. (Rubin, 2003, 895.) Megatrendeille on tunnusomaista, että lähes kaikki maailman ihmiset tunnistavat ne, esimerkiksi väestönkasvu ja globalisaatio. Niihin ei voi vaikuttaa, mutta sen sijaan ne vaikuttavat suuresti ihmisten ympäristöön ja elämään. (Mannermaa 2004, 43–46.)

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

Maailmassa on havaittavissa megatrendejä, joiden tiedetään lähitulevaisuudessa olevan todellisia. Yksi merkittävimmistä on väestön ikääntyminen, joka on nähtävissä erityisesti teollistuneissa ja kehittyneissä valtioissa, joissa syntyvyys on alhaista. Tämä vaikuttaa matkailuun merkittävällä tavalla, ja ikääntyminen on otettava huomioon esimerkiksi ikäihmisille suunnattavilla palve-

luilla ja esteettömyydellä. (Ouallen 2011.) Esimerkiksi Saariselkä on profiloitunut ikääntyneiden matkailukohteena. Alue on tunnettu rauhallisuudestaan ja viihtyisyydestään ja lisäksi peruspalvelut ovat lähellä. (Saariselkä 2011.) Toinen megatrendi on maailman teknologisoituminen ja digitalisoituminen. Ne ovat asioita, jotka tapahtuvat tai ovat jo osittain tapahtuneet. (Ouallen 2011.) Tulevaisuuden asiakas on entistä teknologiatietoisempi ja käyttää enemmän Internetin tuomia mahdollisuuksia myös matkailun osalta. Organisaatioiden on osattava hyödyntää sosiaalista mediaa (esimerkiksi Facebook ja Twitter) ja internetiä markkinoidessaan tuotteitaan ja palveluitaan niin nykypäivän kuin tulevaisuuden asiakkaille.

Ilmastonmuutos on yksi tämän hetken megatrendi (TEKES 2011). Ilmastonmuutoksen torjuntaan on tehty monia kansainvälisiä ja kansallisia sopimuksia, sillä ilmastonmuutoksen hidastaminen on etu koko maailman hyvinvoinnille. Esimerkiksi Lapin ilmastostrategia 2030:n tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä niin julkisen hallinnon, kansalaisten kuin elinkeinon osa-alueilla. Kaikkien osa-alueiden toimet ja tekemiset vaikuttavat ilmastonmuutokseen, jolloin haasteet tulee ratkaista yhdessä. Lapissa ilmastonmuutokset ovat havaittavissa muuta Suomea selkeämmin, sillä ero vuodenaikojen välillä on suurempi. Ilmastonmuutos pohjoisessa tarkoittaa muun muassa ilmaston lämpenemistä erityisesti talviaikaan, lumikauden lyhentymistä ja sateiden lisääntymistä. (Lapin liitto 2011, 3, 8–15.)

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

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on olemassa ilmiöitä, joita ei voi havainnoida. Villit kortit ovat tapahtumia, joita on lähes mahdoton ennakoida. Niillä ei ole toistuvaa historiaa eikä mitään loogista tapahtuma-aikaa, mutta niitä

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

1.1.4 Lapin matkailun turvallisuuden alueelliset skenaariot

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

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

jen skenaarioiden avulla varmistetaan alueen matkailutoimijoiden yhtenäinen näkemys tulevaisuudesta tai vaihtoehtoisista tulevaisuuksista.

3.5 Matkailualueen riskienhallinta

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

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

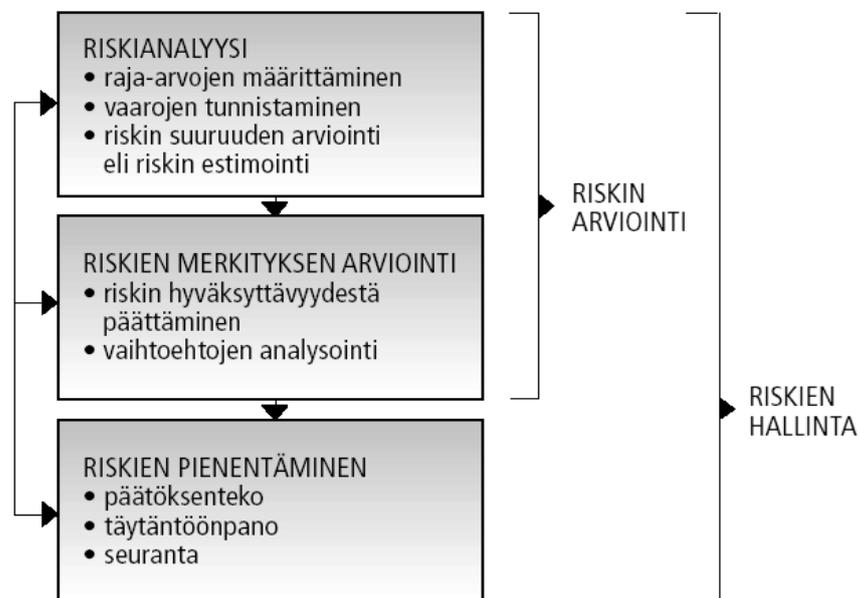
Riskienhallinnasta on hyötyä organisaatiolle sekä sen työntekijöille. Kun häiriötekijät minimoidaan, organisaation menestymismahdollisuudet ovat paremmat ja tuotantoresurssit ovat turvallisempia. (PK-yrityksen riskienhallinta 2011.) Yritys ei ole yhtä haavoittuvainen, jolloin pystytään parantamaan myös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

2007, 139.) Asiantuntijoiden on kyettävä tarkastelemaan tulevaisuutta objektiivisesti ja pyrittävä uusiin näkökulmiin riskienhallinnassa.

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

Samoin kuin organisaatioiden riskienhallinnassa, matkailualueille on tärkeää laadun parantaminen, jonka yhtenä edellytyksenä on turvallisuuden parantaminen. Esimerkiksi Länsi-Lapin valjakkoturma vahingoitti safariyritysten imagoa ja nosti esille turvallisuuskysymyksiä oppaiden koulutuksen laadusta. Turvallisuuden parantamiseksi päivitettyt turvallisuussuunnitelmat ovat entistä tärkeämpiä. Seuraavassa luvussa käydään läpi riskienhallintamenetelmiä, jotka antavat matkailualueille mahdollisuuden riskien tarkasteluun. Nämä riskienhallintamenetelmät kuuluvat kiinteästi riskianalyysiin.

Riskienhallintaan kuuluu riskianalyysi, jonka tavoitteena on tunnistaa kohteen riskit ja arvioida vahinkotapahtumien todennäköisyydet. (Flink ym. 2007, 139.) Riskianalyysissä (kuvio 6. s. 27) määritellään riskien raja-arvot, eli ne tilanteet, jolloin riskistä tulee todennäköisempi. Analyysissä arvioidaan myös riskin suuruus sekä tunnistetaan ennalta mahdollisia vaaroja. (Työsuojeluhallinto 2011.) Riskienanalysoinnissa tulee muistaa, että arviointi on subjektiivista ja matemaattiset lopputulokset ovat sidoksissa inhimillisiin tekijöihin. On muistettava, että parhaimmatkin menetelmät ovat alttiita virheille. (Ilmonen ym. 2010, 109–110.) Riskianalyysissä kohteet on käytävä läpi systemaattisesti, jolloin selviää vahinkotapahtuman todennäköisyys ja sen seuraukset. Kokonaisuudessaan riskianalyysi sisältää riskin määrittämisen, arvioinnin, kokemisen ja hallinnan asioita. (Suominen 2000, 32–33.) Matkailualueilla hyviä riskianalyysin dokumentteja ovat kirjatut läheltä piti -tilanteet. Dokumentaatiot antavat yrityksille tiedon mahdollisista onnettomuustapauksista. Tällöin myös läheltä piti -tilanteiden dokumentointi on riskianalyysiä.



Kuvio 6. Riskienhallinnan osa-alueet (Työsuojeluhallinto 2011)

Riskianalyysin menetelmät jaetaan seuraavasti: vaarojen tunnistamismenetelmät, toteutuneiden ja potentiaalisten onnettomuuksien mallintamismenetelmät sekä seurausanalyysit. Vaarojen tunnistamismenetelmässä selvitetään ennalta-aavistamattomia riskejä. Toteutuneissa onnettomuuksissa keskitytään miettimään miten tällaisia, jo tapahtuneita riskejä ehkäistään ja ennakoidaan. Menetelmän avulla löydetään vialliset asiat, oli ongelma sitten viestinnässä tai tapahtumaketjussa. Seurausanalyysit arvioivat tietyistä tapahtumista aiheutuvia seurauksia ja vaikutuksia. Riskianalyysin jälkeen on tehtävä toimenpiteitä riskien minimoimiseksi ja tiedotettava kaikkia organisaation jäseniä tuloksista. Riskienhallintaa toteutetaan myös haavoittuvuusanalyysillä, jossa tarkastellaan vahinkotilastoja, tarkastuslistoja, uutisia sekä tutkimuksia. Samassa analyysissä on tärkeää haastatella asiantuntijoita. (Flink ym. 2007, 139–147.) Analyysien avulla yritys sekä matkailualue hyötyvät tunnistettujen riskien kartoituksesta ja varautuvat erilaisiin tulevaisuuden tapahtumiin. Matkailualueella riskianalyysi sisältää esimerkiksi läheltä piti -tilanteita kelkkasafareilla ja informaatiota rinnekeskuksesta. Riskien mittaamisessa on oltava objektiivinen, jotta toiminta matkailualueella on kannattavaa ja eettiset arvot täyttyvät.

Oheisessa kuviossa (kuvio 6. s. 27) kuvataan riskienhallinnan kokonaisuutta ja siihen kuuluvia osatekijöitä. Kaiken kaikkiaan riskien pienentämiseksi on tehtävä useita eri toimia, jotta matkailualueen turvallisuus paranee. Pienempiäkin riskejä on mahdollista ehkäistä seurannalla ja välittömillä toimenpiteillä niiden huomaamisen jälkeen.

3.6 Matkailualueetason kriisinhallinta

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

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

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

Matkailualalla kriisit jaetaan seuraaviin ryhmiin: taloudelliset, poliittiset, sosio-kulttuuriset, ympäristölliset, teknologiset sekä mainonnalliset kriisit. Näistä neljä ensimmäistä vaikuttavat matkailualueen kysyntään ja tarjontaan. Teknologiassa tapahtuvat kriisit vaikuttavat oleellisesti muun muassa tiedon välittämiseen kriisin aikana. (Henderson 2007, 4.) Lapissa 2000-luvulla tapahtuneet kriisit ovat olleet joko taloudellisia, ympäristöllisiä tai mainonnallisia kriisejä. Näistä mainittakoon esimerkiksi Kittilän lentoaseman tulipalo, Pyhätunturin vesiepidemia sekä useat tietoliikennekatkokset. Jokainen edellä mainittu kriisi vaikutti omalta osaltaan matkailuun sekä erityisesti matkailijoiden turvallisuuden tunteeseen.

Matkailualuekohtaisessa kriisinhallinnassa pätevät samat periaatteet kuin organisaatiotasolla. Haasteellista matkailualueen kriisinhallinnan kannalta on verkoston heterogeenisyys ja toimijoiden määrä, sillä usean eri toimijatahon toimintamallit on usein vaikea yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi. Myös matkailualueella jokaisella kriisityypillä on omat erityispiirteensä, mutta tiedonkulun, viestinnän ja organisoinnin osa-alueilla ne ovat samanlaisia (Hakala–Huhtala 2009, 14–16). Huolimatta siitä, että kriisiviestintä on noussut tärkeäksi osa-alueeksi organisaatioiden matkailun turvallisuuden toiminnassa, sitä harjoitellaan harvoin matkailualueen yhteisissä pelastusharjoituksissa. Kriisiviestintää on harjoiteltava, sillä kriisin iskiessä organisaatioiden ja organisaatiossa toimivien henkilöiden on tiedettävä kuinka poikkeustilanteissa toimitaan. (Iivari 2011b, 5–6.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi moottorikelkkasafarin oppaalla on oltava toimintamalli jos asiakas loukkaa itsensä safarikierroksen aikana. Hänen on tiedettävä keneen ottaa ensimmäisenä yhteyttä ja miten toimia asiakkaan kanssa.

3.6.1 Aluetasoinen kriisiviestintä osana kriisinhallintaa

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

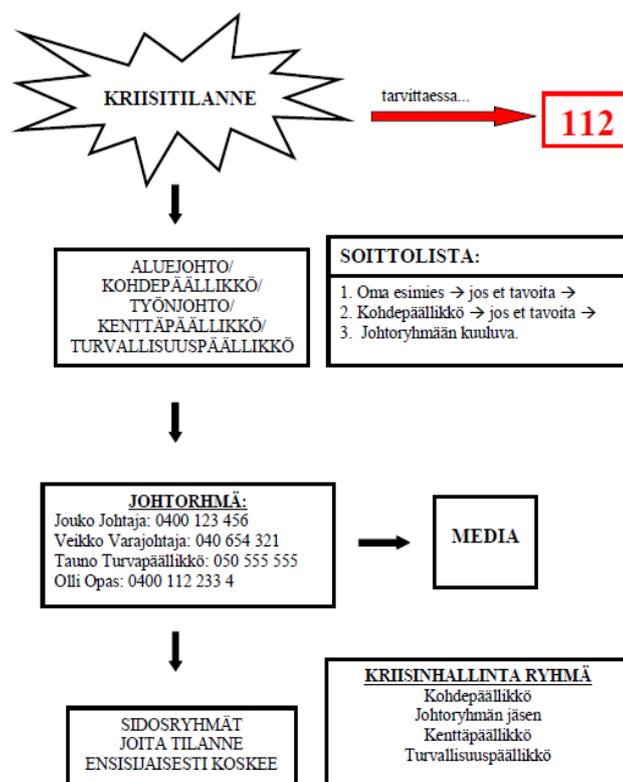
Alueen toimijoiden on laadittava selkeät ohjeet ja työnjako, jotta kriisiviestintä ja kriisin aikana toimiminen on sujuvaa. Lisäksi kriisitilanteissa toimimista on harjoiteltava toimijoiden yhteisissä harjoituksissa. Kriisin ennakoiminen edellyttää toimintaympäristön sekä heikkojen signaalien havainnointia.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

Lapin alueella selkeästä kriisiviestintäsuunnitelmasta on erittäin paljon hyötyä, sillä kaikille matkailualan toimijoille on epäilemättä tärkeää saada pidettyä yllä Lapin matkailun hyvää mainetta maailmalla ja turvata sen jatkuvuus. Haasteellista kriisiviestinnän suunnitteluun kannalta ovat erityisesti pitkät välimatkat, jotka on huomioitava esimerkiksi pelastustoimenpiteitä suunnitellessa. (Iivari 2011b, 63.)

Onnettomuuden tai muun imagoon negatiivisesti vaikuttavan tilanteen sattuessa on ensiarvoisen tärkeää, että tilanne saadaan mahdollisimman nopeasti hoidettua ja että siitä tiedottaminen tapahtuu koordinoitusti. Näin ollen vältytään matkailun imagolle haitalliselta uutisoinnilta, joka on mahdollisesti harhaanjohtavaa. Matkailualueen kriisitiedottamisessa on huomioitava, että käytettävät käsitteet ovat selkeitä, jotta kriisitilanteessa ei tule tarpeettomia se-

kaannuksia. On myös huolehdittava, että tiedottaminen hoidetaan valtakunnallisessa ja tarvittaessa kansainvälisessä mediassa, niin kotimaan kielillä kuin vierailta kielillä. Näiden lisäksi on tärkeää huolehtia, että tiedottamisen monikanavaisuus on riittävää ja, että tiedottamiseen tarkoitettut internet-sivut pidetään ajan tasalla. (livari 2011b, 63.)

Kriisiviestintäohjeen on sisällyttävä organisaation turvallisuussuunnitelmaan ja on erityisen tärkeää, että se pidetään ajan tasalla. Ohje kannattaa tehdä sähköiseen muotoon ja sen päivittämistä varten on vastuutettava henkilö yrityksen sisältä. Ohjeesta on hyvä pitää myös manuaalista versiota, sillä sähköinen järjestelmä ei välttämättä kestä kriisitilanteen aikaista kuormitusta. (livari 2011b, 52.) Esimerkiksi jouluna 2011 Suomessa riehuneet Tapanin- ja Hannunpäivän myrskyt aiheuttivat useiden päivien ja joillain alueilla viikkojen, katkot sähkönjakelussa sekä katkoksia viestintäyhteyksissä, vedenjakelussa liikenteessä. Seuraavassa kuviossa (kuvio 5.) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa.



Kuvio 7. Yrityksen kriisiviestintäketju Lapin Safarit (Ks. livari 2011b, 79)

Edellisessä kuviossa (kuvio 6.) on esitetty toimintatapa, jonka mukaan Lapin Safarit Oy viestii kriisitilanteessa. Esimies on ensisijainen henkilö, johon on otettava yhteyttä. Hän ilmoittaa tapahtuneesta eteenpäin johtoryhmään kuuluvalla henkilöllä, joka välittää tietoa edelleen medialle sekä muille asianomaisille tahoille. Tämän jälkeen perustetaan kriisinhallintaryhmä, johon kuuluu esimiesasemassa työskentelevä henkilö. Kriisinhallintaryhmä tekee päätökset jatkotoimenpiteistä. Kyseinen toimintamalli on mahdollinen esimerkki matkailualuekohtaista kriisiviestintäsuunnitelmaa laadittaessa.

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

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

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

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

3.6.2 Kriisijohtaminen osana matkailualueen toimintaa

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

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

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

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

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

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

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

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

4 SELVITYKSEN TOTEUTUSPROSESSI

Toteutin selvityksen osittain yhdessä muiden opiskelijoiden kanssa. Haastattelulomakkeet tehtiin ja testattiin yhdessä. Aineistonkeruun empiirisen vaiheen toteutin itsenäisesti Utsjoen matkailualueella. Toteutin aineistonkeruun haastatteleamalla, koska Utsjoen matkailualueesta ei ollut mitään ennakkotutkimustietoa aiheeseen liittyen. Alueellisen turvallisuussuunnitelman tekeminen vaatii perinpohjaista tutustumista kohteeseen. Haastatteleamalla sain hyvän kokonaiskäsityksen Utsjoen matkailualueen turvallisuuden nykytilasta ja tarpeista. (Hirsjärvi–Hurme 2008, 35.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja järjesti Utsjoen matkailualueella useita teematilaisuuksia syksyn 2011 ja kevään 2012 välisenä aikana. Myös minä osallistuin teematilaisuuksiin, joista sain kerättyä aineistoa selvityksen taustoittamiseksi. haasteena olivat vähäisten osallistujamäärät lukuun ottamatta viimeisintä teematilaisuutta. Maaliskuussa 2012 järjestetyn teematilaisuuden suosiota nosti luultavasti turvallisuusasiakirjaohjeistus, joka oli yksi teematilaisuuden aiheista.

Tarkoitus oli myös toteuttaa lomakehaastattelu, jonka avulla olisi ollut mahdollista täydentää Utsjoen matkailualueenturvallisuussuunnitelmaa. Päätin kuitenkin luopua menetelmästä, koska haastattelut riittävät Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman rungon rakentamiseen.

4.1 Teemahaastattelu

Aineistonkeruu toteutettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Tutkimusongelmien määrän ja laajuuden takia muu aineistonkeruutapa ei olisi antanut yhtä kokonaisvaltaista tietoa aiheesta.

Kysymysten luokittelu teemoihin helpotti haastateltavia ymmärtämään paremmin, milloin haastattelun aihe vaihtui. Teemojen luominen oli välttämätöntä, koska aiheita oli niin paljon. Teemat helpottavat huomattavasti haastattelun etenemistä. Haastattelun rakennetta ei kuitenkaan kerrottu haastateltavalle ennen haastattelua, ettei haastateltavaa ohjattaisi vastauksissa ja aineiston luotettavuus kärsisi. (ks. liitteet 1-3.)

Testasimme opiskelijaryhmän kanssa haastattelulomakkeita koehaastattelulla. Tämä vaihe oli tärkeä, koska meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta haastattelutilanteesta. Tarkoitus oli myös testata kysymykset ja niiden järjestyks. Samalla harjoittelimme haastattelijan roolia.

Suoritimme koehaastatteluita kaksi Rovaniemen matkailualueella. Haastattelutavat valittiin sen mukaan, miten paljon oletimme heidän tietävän aiheesta. Toinen haastatteluista sujui todella hyvin. Haastattelua oli myös mahdollista käyttää Rovaniemen matkailualueen turvallisuussuunnitelman aineistona. Toinen haastattelu ei kuitenkaan mennyt yhtä hyvin, koska haastateltava ei tiennyt aiheesta riittävästi. Näin ollen haastattelusta saatu aineisto jäi vähäiseksi. Yksinkertaistimme Haastattelulomakkeita ja muutimme kysymysjärjestyksestä koehaastatteluiden jälkeen.

Valitsin haastattelun kohdehenkilöt Utsjoen matkailualueen toimijoiden ja viranomaisten väliltä. Kaikkia tärkeitä Utsjoen matkailualueen toimijoita en voinut haastatella, mutta kaikki viranomaistahot pyrin haastattelemaan. Valintaani vaikuttavia tekijöitä oli muun muassa, millä alueella haastateltava toimi, mitä virkaa hän toimitti ja kuinka kauan haastateltava oli toiminut Utsjoen matkailualueella.

Alueella tarkoitan sitä, oliko kyseessä Karigasniemen, Nuorgamin vai Utsjoen kirkonkylän alue. Pyrkimyksenä oli haastatella jokaiselta alueelta toimijoita. Karigasniemeltä en kuitenkaan haastatellut ketään aikaresurssin vuoksi, vaikka alueen erityispiirteiden vuoksi olisi ollut tärkeää haastatella Utsjoen matkailualueen toimijoita myös Karigasniemessä.

Teimme haastattelulomakkeet erikseen matkailualueen viranomaisille ja yrittäjille, koska viranomaisilta voi kysyä asioita, mihin elinkeino puolen toimijat eivät välttämättä pysty vastaamaan. Esimerkiksi *”mikä työllistää viranomaisia eniten matkailun turvallisuudessa?”*. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mikä aiheuttaa eniten riskejä matkailualueella. Elinkeinoelämän toimijoiden on kuitenkin vaikea vastata kyseiseen kysymykseen. Haastattelulomakkeissa oli kuitenkin useita kysymyksiä, jotka vastasivat samaan asiaan eri näkökulmasta. Eräs haastateltava totesi haastattelukysymyksistä:

”kysymykset ovat kuin armeijan kompakysymykset”

Eri kysymysmuodoilla sain vastauksia monipuolisesti. Toisaalta joissakin haastatteluissa huomasin turhautumista, koska kysymyksiä oli paljon ja ne toistivat liikaa itseään.

Haastattelun alussa esittelin toimeksiantajan lyhyesti ja kerroin, miksi olen haastattelemassa. Joillekin haastateltaville aihe ei ollut tuttu, mikä hieman vaikeutti haastattelun etenemistä. Olimme kuitenkin haastattelulomakkeita tehdessä varautuneet tähän laittamalla kysymykset tiettyyn järjestykseen teemoittain. Alkuun sijoitimme hieman helpompia kysymyksiä, jotta haastateltava pääsisi mukaan aiheeseen ja rentoutuisi.

Toteutin Haastattelut pääosin strukturoidusti, jotta aineistoa voisi hyödyntää myös muiden matkailualueiden selvityksissä. Matkailualueet eroavat kuitenkin niin paljon toisistaan, ettei muiden selvitysten aineistoa voitu hyödyntää matkailualueiden turvallisuussuunnitelmissa. Tähän vaikutti Utsjoen osalta alueen erityispiirteet ja matkailun turvallisuuden kehitysvaihe eli kuinka pitkällä alueen turvallisuuden nykytila on jo ennestään.

Strukturoitu teemahaastattelu aiheutti jonkin verran jäykkyyttä haastattelutilanteissa. Osa haastatteluista jäi hieman pinnallisiksi, eikä niistä saanut riittävästi tietoa. Vapaammalla haastattelumenetelmällä olisin mahdollisesti saanut kattavampia vastauksia kysymyksiin. Toisaalta kysymyksiä oli paljon, niin haastattelut olisivat voineet venyä keskustelevammalla tyylillä liian pitkiksi.

Haastatteluiden aikana haasteena oli haastateltavien jännittäminen. Mahdollisesti nauhuri aiheutti jännitystä, joka vaikutti myös vastauksiin. Eräs haastattelija vastasi kysymyksiin hyvin lyhytsanaisesti, johon mahdollisesti vaikutti haastattelutilanteen jännittäminen. Haastattelun jälkeen, kun suljin nauhurin, joimme kupin kahvia ja jatkoimme keskustelua aiheesta. Keskustelun aikana haastateltava rentoutui, mikä sai haastateltavan puhumaan aiheesta enemmän. keskustelun jälkeen muistelin, mitä haastateltava kertoi ja kirjoitin asiat muistiin. On myös mahdollista, että haastattelun jännityksen aiheutti liian strukturoitu haastattelumenetelmä. Myös jotkin kysymykset olivat melko vaikeasti ymmärrettäviä tai aihe on vieraampi haastateltaville, mikä mahdollisesti aiheutti jännitystä.

4.2 Haastattelunanalyysi

Haastatteluiden jälkeen aloitin äänitteiden litteroinnin eksaktilla tasolla kaikkien haastatteluiden osalta eli en karsinut mitään pois litteroidusta tekstistä. Sanatarkka litterointi oli välttämätöntä, koska tekstistä olisi voinut karsinnan jälkeen jäädä jotain oleellista pois. Selvityksen kannalta vaihe vei paljon aikaa, mutta litteroinnin aikana on vaikea sanoa, mikä on oleellista ja mikä ei.

Kun olin litteroinut äänitteet, aloitin tekstin analysoinnin lukemalla koko aineiston läpi. Aineiston analysoinnin toteutin sisällönanalyysimenetelmällä. Tein muistiinpanoja toistuvista tai mahdollisesti selvityksen kannalta tärkeistä asioista. Luokittelin aineiston oleelliset asiat teemaluokkiin, jotka noudattavat samaa kaavaa kuin haastattelulomakkeiden teemat. Tässä vaiheessa minulle syntyi käsitys siitä, minkälainen tutkimuksen tuotoksen, Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman, pitää olla.

Sisällönanalyysi sopi menetelmäksi hyvin, koska haastatteluista oli paljon. Sain aineistosta paremman käsityksen, kun olin jaotellut ja tiivistänyt aineiston suppeammiksi kokonaisuuksiksi. Analyysivaiheessa otin huomioon myös haastatteluissa nousseiden asioiden toistuvuuden. Esimerkiksi haastateltavat toistivat useasti, että alueella GSM-verkon kuuluvuus on heikko. Päätin tästä, että kyseessä on riski, joka voi vaikuttaa muun muassa virven (viranomaisverkko) toimintaan.

Haastatteluiden analyysivaiheen tärkeimmät vaiheet olivat litterointi ja aineiston lukeminen, koska näiden vaiheiden aikana sain hyvän kokonaiskuvan aineistosta. Luokittelun aikana haasteena on, että aineistosta jää jotain selvitykselle oleellista tietoa pois tai aiheuttaisi analyysin epäluottamuksen. Tästä syystä on tärkeää lukea aineisto huolellisesti ja tehdä muistiinpanoja.

Seuraavassa luvussa olen kertonut tarkemmin selvityksen tuloksista. Olen pyrkinyt myös pohtimaan tulosten luotettavuutta ja miten tuloksia voi hyödyntää Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman rungossa. Tuloksista hahmottuu, minkälainen turvallisuussuunnitelman täytyy olla.

5 SELVITYKSEN TULOKSET

5.1 Utsjoen matkailualueen erityispiirteet

Utsjoen matkailualueen erityispiirteillä tarkoitetaan alueen turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Näitä on muun muassa luonto, sesonkien aiheuttama matkailijoiden määrä, erilaisten toimijoiden määrä, kuten viranomaiset ja matkailuyrittäjät.

Haastattelussa kysyttiin, mitä erityispiirteitä matkailualueella on. Suurin osa vastauksista liittyi joko syrjäiseen sijaintiin tai suurin erämaa-alueisiin. Muita erityispiirteitä oli gsm-verkon huono kuuluvuus, kausivaihtelut, viranomaisten määrä, kelkkaurien pituudet ja sijainti. Erityispiirteet aiheuttavat riskejä, jotka pitää huomioida matkailualuekohtaisessa riskikartoituksessa. Olen tässä luvussa käsitellyt haastatteluissa nousseita erityispiirteitä ja pohtinut, miten ne vaikuttavat mahdollisesti alueen turvallisuuteen.

Syrjäinen sijainti vaikuttaa paljon siihen, kuinka nopeasti loukkaantunut potilas saavutetaan ja saadaan jatkohoitoon. Etäisyydet voivat myös aiheuttaa sen, ettei Utsjoelta ole saatavissa ambulanssia, koska kaikki ovat jo käytössä. Tällöin joudutaan käyttämään vaihtoehtoisia ratkaisuja, kuten rajojen välistä yhteistyötä Norjan kanssa (ks. luku 5.4). mikäli valtioiden välistä yhteistyötä ei olisi, lyhin matka lähimpään keskussairaalaan olisi 450 kilometriä.

Utsjoen matkailualueen luonto houkuttelee matkailijoita tulemaan Utsjoelle vaellusretkille, metsästämään ja kalastamaan vuoden ajasta riippumatta. Luonto on Utsjoen matkailualueelle hyvin tärkeä matkailuelinkeinon kannalta. Toisaalta alueen erämaat ovat todella mittavat, mikä aiheuttaa turvallisuusriskejä ja nostaa pelastavien viranomaisten osaamisvaatimuksia. Ei riitä, että pelastuslaitoksella on välineet maastopelastustehtäviin, vaan vuoden ajasta auttajalta vaaditaan maaston tarkkaa tuntemista ja sopeutumista arktisiin olosuhteisiin. Utsjoen matkailualueella on kuitenkin hyvin rakennetut luontoreitit, jotka vähentävät huomattavasti maastossa sattuneita onnettomuuksia, kuten eksymistapauksia.

Suuret erämaa-alueet ja arktinen ympäristö vaikuttavat myös moottorikelkkailijoiden turvallisuuteen. Utsjoen matkailualueella ei ole moottorikelkkareitistöä, joten ulkopaikkakuntalaisella ei ole oikeutta kulkea maastossa yksin ilman opasta. Oppaan merkitys on suuri maastossa liikuttaessa, koska keli-vaihtelut voivat olla suuria. Aurinkoinen, selkeä keli voi muuttua hetkessä kovaksi lumituiskuksi, jolloin näkyvyyttä ei juuri ole. Tällöin eksymismahdollisuus on suuri. Myös olemassa olevat urat ovat pitkiä, eikä maastossa ole tauko- tai suojapaikkoja lukuun ottamatta yksityisiä mökkejä ja metsähallituksen erämaatupia, joita jokaisella on oikeus käyttää. Ongelmaksi voi muodostua se, miten huonossa kelissä löytää suojapaikkaan.

Kausivaihtelut ovat matkailualueella suuria ja myös kohderyhmät vaihtuvat sesongin vaihduttua. Sesonkeja on useampia eri vuoden aikoina. Tenojoki lohineen houkuttelee kesällä paljon kalastajia, syksyn ruska ja riekonpyynti tuovat vaeltajia ja keväthanget pilkkijöitä ja hiihtäjiä. Sesonkiaikoina riskien toteutumismahdollisuus on suurempi kuin muina aikoina, hankaloittaa viranomaisten toimintaa. Kalastusaika nostaa väkiluvun moninkertaiseksi, mikä lisää viranomaisten hälytysten määriä, jolloin joudutaan usein ottamaan virka-apua muilta viranomaisilta. Tällöin puhutaan PTR-yhteistyöstä (Poliisi-, tulli- ja rajavartio- viranomaisten yhteistoiminta). Luontoon ja erämaahan liittyvät aktiviteetit, kuten syksyn vaellukset ja kalastus kesä- ja talviaikana puolestaan voivat lisätä maastopelastusten määriä.

Gsm-verkko puhutti monia haastateltavia, koska Utsjoen matkailualueella on ollut ongelmia verkon kuuluvuuden kanssa. Pääsääntöisesti erämaa-alueilla gsm-verkon kuuluvuus on huono, eikä maastossa välttämättä voi soittaa hakematta mahdollisimman korkeaa maaston kohtaa. Kuuluvuus täytyy huomioida erityisesti yritysten tuotteissa, joiden toimintaympäristö on tunturissa, kaukana asutuskeskusta. Tämä on turvallisuusriski, jos apua ei saada hälytettyä mahdollisimman pian onnettomuuden jälkeen. Ongelma ei vain sijoitu erämaa-alueisiin vaan myös Tenojoki-varteen. Joen varrella on paljon asutusta ja myös asutuskeskusten välillä joudutaan kulkemaan Tenojoki-vartta pitkin. Muun muassa Karigasniemi – Utsjoki välillä on paljon katvealueita, jossa puhelin ei kuulu.

5.2 Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman sisältö

Selvityksessä tärkein selvitettävä asia oli, mitä Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma tulisi sisältää. Jokaisella matkailualueella on eri kehitysvaiheet ja erityispiirteet matkailun turvallisuuteen liittyen, kuten alueen sijainti ja infrastruktuuri, jotka vaikuttivat turvallisuussuunnitelmien sisältöön.

Kehitysvaiheella tarkoitetaan matkailun turvallisuuden kehittämisen tasoa. Vertailemalla selvitykseni tuloksia muiden opiskelijoiden tekemiin selvityksiin, huomasin selviä eroja alueiden turvallisuuden kehityksessä. Esimerkiksi Utsjoen matkailuyritysten turvallisuutta ja yhteistyötä täytyy kehittää.

5.2.1 Utsjoen matkailuyritysten turvallisuus osana alueellista turvallisuutta

”Jos jollekin matkailutoimijalle sattuu jotakin ongelmia asiakkaan kanssa, niin se tulee myös kostautumaan meille, jotka teemme kaikki pykälien ja sääntöjen mukaan. Se kostautuu meille ja koko tälle alueelle. Se helposti yleistetään, ettei siellä ole asiat kunnossa”.

Utsjoen matkailualueen erityispiirteet ja infrastruktuuri määrittelevät, miten alueellista turvallisuutta voidaan kehittää. Keinoja on paljon erilaisia, millä turvallisuutta pystytään kehittämään. Tärkein havainto oli kuitenkin selkeästi Utsjoen matkailuyrittäjien turvallisuustietoisuus ja sen suunnittelu yrityksen toiminnassa. Erityisesti elinkeinoharjoittajat, jotka toimivat pääsääntöisesti eräoppaina, tarvitsevat koulutusta ja valmennusta turvallisuussuunnittelussa.

Utsjoen matkailualueen turvallisuus rakentuu monesta eri osasta. Yritysturvallisuus on osa alueellista turvallisuutta, koska yksittäisen yrityksen kriisit voivat vaikuttaa koko alueen matkailuimagoon. Selvityksen tärkeimmäksi tulokseksi nousi Utsjoen matkailuyritysten turvallisuuden kehittäminen. Erityisesti kuluttajasuojalain vaatima turvallisuusasiakirja tuottaa ongelmia Utsjoen matkailuyrityksille.

Utsjoen matkailualueella on erotettavissa kahdenlaisia yrittäjiä. Osa yrittäjistä pyrkii kehittämään alati toimintaansa sen kaikilla osa-alueilla. On myös yrittäjiä, jotka harrastavat pientä liiketoimintaa toimimalla kalastusoppaina Tenojoella tai eräoppaina tunturissa. Yleensä näiltä mikroyrityksiltä turvallisuusasia-

kirjat puuttuvat. On mahdollista, että pienyrittäjillä on tiedossa riskit, mitä Tenjoella voi sattua, mutta turvallisuus pitäisi ottaa vielä enemmän huomioon toiminnassa.

Tuloksista ilmeni, että turvallisuus on huomioitu Utsjoen matkailuyritysten liiketoiminnassa, mutta asiakirjojen tekeminen on kuitenkin haasteena. Turvallisuusasiakirjojen laatimista pidettiin vaikeana ja siihen tarvitaan tukea. Eräs haastateltava toteaa, mikä on haastavinta yritysten turvallisuussuunnitteluun liittyen:

”se on ollu se haasteellisin saada oma pääkoppa pyörähtämään siihen suuntaan että alkaa ottamaan joka päiväsessä toiminnassa tämän turvallisuuden huomioon”.

Utsjoen matkailualueella suurelta osalta yrittäjistä puuttuu oman yrityksen turvallisuusasiakirjat kokonaan tai ne vaatisivat päivitystä. Lisäksi monella yrittäjällä asenne kuluttajasuojalakeja kohtaan on melko negatiivinen tai sitä ei pidetä tärkeänä. Näin ollen Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelmas- sa on tärkeää ottaa huomioon yritysten tarve kouluttautua ja saada tukea oman toiminnan turvallisuussuunnitteluun. Täytyy kuitenkin muistaa, että on yrittäjiä, jotka huolehtivat turvallisuusasiakirjat kuntoon asianmukaisella tavalla.

5.2.2 Riskikartoitus Utsjoen matkailualueesta

Utsjoen matkailualueelle on tärkeää tehdä riskikartoitus, jotta riskit tiedostetaan paremmin ja niihin osataan varautua. Riskikartoitus myös auttaa määrittämään resurssien tarvetta, koska tällöin tiedetään, miten paljon erilaisia resursseja tai koulutuksia tarvitaan uhkan ehkäisemiseen tai hallitsemiseen. Olen kertonut tässä luvussa erilaisia riskejä, joita nousi esille haastatteluai- neistosta.

Lähes kaikki haastateltavat mainitsi gsm-verkon huonon kuuluvuuden alueel- la. Tästä muodostuu riski, kun virve-verkko ei toimi tai onnettomuus sattuu gsm-verkon katvealueella. Avun hälyttäminen on mahdotonta ilman puhelini- ta. Erityisesti Karigasniemi – Nuorgam välisellä tiellä on paljon katvealueita.

Liikenneonnettomuuden sattuessa voi olla, ettei gsm-verkko kuulu onnettomuuspaikalla.

Tiestön kunto vaikuttaa liikenneonnettomuuksien määrään. Lähivuosina on sattunut useita onnettomuuksia Nuorgam – Utsjoki välisellä tiellä. Tiet ovat kapeita ja mutkaisia ja erityisesti rekkaliikenne on suuri. Myös Karigasniemi – Utsjoki välinen tie on melko huonossa kunnossa, mutta onnettomuuksia sattuu vähemmän johtuen vähäisestä rekkaliikenteestä.

Arktiset olosuhteet täytyy Utsjoella huomioida. Talvella maastossa liikuttaessa voi keli muuttua hetkessä kovaksi lumipyryksi, jolloin näkyvyyttä on muutama metri. Tällöin kokenutkin maastossa liikkuja voi eksyä. Kovat lumipyryt voi myös aiheuttaa teiden katkeamisen. Erityisesti Utsjoki – Kaamanen välinen tie on usein poikki kovien lumisateiden vuoksi.

Osa haastateltavista oli myös huolissaan elinkeinoharjoittajista, jotka eivät ole perehtyneet turvallisuusasioihin. Onnettomuuksia on kuitenkin sattunut vähän, mutta sitä suuremmalla syyllä turvallisuus pitäisi ottaa huomioon toiminnassa. Onnettomuuden sattuessa täytyy tietää, mitä tekee. Eräs haastateltava totesi seuraavasti:

”toki ne toimijat, jotka siellä on niin ne tuntee sen ympäristön ja no minun näkökulmasta se lohensoutu on se tyypillisin palvelu ja kyllä siinä on aika rutinoiduttu siihen turvallisuushommaan. Tosin en tiedä, että kun vähän onnettomuuksia sattuu niin, mitä jos sitten jotain kunnolla sattuu eli onko se hätätilanne valmius kuitenkaan niin hyvää, mitä kuvittelis”.

Harmaa talous liittyy osittain myös elinkeinoharjoittajien turvallisuuden huomioonottamiseen. Kesällä on lohensoutajia, jotka eivät ole ilmoittautuneet yritysrekisteriin, mutta harrastavat siitä huolimatta liiketoimintaa. Tällöin myös valvovien viranomaisten on mahdoton tehdä tarkastuksia kyseisille lohensoutajille. Oppaat eivät välttämättä ajattele sitä veronkiertona, vaan ajatellaan, ettei parin soutukeikan vuoksi kannata tehdä ylimääräistä paperityötä, kuten turvallisuusasiakirjojen laatiminen ja veroilmoituksen täyttäminen.

5.2.3 Lapin ja Utsjoen matkailualueen skenaariot

Kysyin haastatteluissa Lapin tulevaisuuden näkymistä. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat Lapin lisäksi Utsjoen matkailualueen tulevaisuuden näkymistä ja skenaarioista. Vastauksesta oli kuitenkin selkeästi erotettavissa, mitä matkailualueelta vastaus koski.

Yleisesti Lapin kaikkiin matkailualueisiin vaikuttavia tekijöitä tulevaisuudessa on polttoaineen hinnan nousu. Etäisyydet varsinkin Utsjoelle on pitkiä, jolloin polttoainehinnoilla on merkitystä muun muassa kotimaan matkailussa. On mahdollista, että Etelä-Suomen kalastusmatkailijat menevät Torniojoelle lohienpyyntiin, jos matkustaminen käy entistä kalliimmaksi. Ulkomaanmatkailuun puolestaan voivat vaikuttaa lentoliikenteen turvallisuus ja mahdollisesti lentojen hinnannousu.

Tenojoesta puhuttaessa pahimpana skenaariona voidaan pitää Tenojoen lohikannan romahtamista. Romahtamisen voi aiheuttaa Atlantin merellä sattunut katastrofi, liiallinen kalastus Tenon vuonolla tai lohiloinen, joka on tuhonnut useita lohikantoja Norjan lohijoissa. Lohikannan romahtaminen olisi Utsjoen kalastusmatkailun loppu lohienpyynnin osalta. Myös Tenojoen lohienpyyntiä rajoittavien sääntöjen radikaali muuttaminen voi vaikuttaa Utsjoen kesämatkailuun.

5.2.4 Kriisihallinta ja –viestintäharjoituksilla kehitetään alueellista turvallisuutta

Kriisinhallinta on yksi tärkeimmistä turvallisuussuunnittelun osa-alueista. Tulosten perusteella kuitenkin alueella ei ole yhteisesti kriisinhallintaa suunniteltu tai harjoiteltu lukuun ottamatta viranomaistasolla tapahtuvaa viestintää. Tähän pitäisi tuoda mukaan myös yrittäjät, kunnan sosiaali- ja terveystoimi ja tekniset palvelut ja alueen viranomaiset, joilla on vastuu huolehtia oman alan kriisiviestinnästä. Yritysten olisi hyvä harjoitella, miten toimia tilanteissa, jossa esimerkiksi oppaan asiakas loukkaa itsensä. Kunnallisella tasolla tärkeä olisi huolehtia suurempien kriisien hoitaminen kriisinaikana ja kriisin jälkeen. Kriisiapuna voisi myös toimia seurakunta.

Sosiaali- ja terveystoimi huolehtii tällä hetkellä Utsjoen kunnan kriisiavusta, joten on luonnollista, että he ovat mukana yhteisen kriisihallinta- ja – viestintäsuunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa. Kunnan tekniset palvelut on tärkeä myös nostaa mukaan, jos esimerkiksi kunnallistekniikassa sattuu jokin katastrofi, kuten käyttöveden saastuminen tai sähköjen katkeaminen pidemmäksi aikaa.

Kriisinhallintaa ja – viestintää voidaan harjoitella pienten sekä suurempien harjoitusten yhteydessä. Yritysten olisi tässä vaiheessa hyvä olla mukana, koska heille kriisihallinta on paljon harvinaisempaa kuin viranomaisten, jotka joutuvat käyttämään sitä lähes päivittäin. Tärkeää olisi saada varmuus siihen omaan toimintaan hätätilanteissa ja kriisin jälkeisiin tapahtumiin. Kriisin jälkeisillä tapahtumilla tarkoitan sitä, mitä medialle halutaan kertoa ja missä muodossa ja ennen kaikkea kuka siitä tiedottamisesta vastaa.

Suuremmissa kriiseissä täytyy miettiä, miten eri toimijoiden välinen viestintä toteutetaan. Viranomaisten sisäinen viestintä tapahtuu viranomaisverkossa, mutta on tärkeää ottaa myös muut auttavina osapuolina olevat huomioon, kuten esimerkiksi yritykset. Haastatteluissa mainittiin esimerkiksi gsm-puhelimet, jolla voisi ottaa yhteyttä. Kriisiviestintäsuunnitelmassa tulee näin ollen olla mainittu kaikki yhteyshenkilöt puhelinnumeroineen.

5.2.5 Resurssikartoitus parantaa hätätilannevalmiutta

Resurssikartoitus on todella hyvä menetelmä, kun mietitään miten mahdollisia riskejä pystytään hallitsemaan. Pitkien etäisyyksien takia se helpottaa kaluston siirtämistä ja nopeuttaa toimintaa hätätapauksissa. Resurssikartoituksen tekeminen kuitenkin vaatii aina enemmän resursseja, mitä enemmän toimijoita matkailualueella on. Utsjoen matkailualueelle tämä kuitenkin on mahdollista tehdä ja toisaalta myös edellytys, koska yrityksiä ja viranomaisia on vähän, jolloin viranomaisten tarve saada apua muualta kasvaa. Kartoituksella saadaan myös parannettua matkailualueen perushätätilannevalmiutta.

Resurssikartoitus edesauttaa verkostoitumista, jos mukana on alueen yrittäjiä, järjestöjä ja viranomaisia. Tämä on hyvä keino aloittaa turvallisuusveroston kehittäminen. Verkostoitumisesta pitää kuitenkin olla toimijoille jotain hyötyä. Resurssilistaus kannattaa luovuttaa ensisijaisesti pelastuslaitokselle, jo-

ka pystyisi organisoimaan resurssien tehokkaan käytön. Heillä on myös suurin tarve resurssien lisäykselle.

5.2.6 Koulutukset ja harjoitukset

Alueella tarvitaan yhteisiä koulutuksia ja harjoituksia, jolloin yrittäjät saavat tärkeää valmennusta turvallisuuden kehittämiseen ja ennen kaikkea yhteistyö kehittyä toimijoiden välillä. Alueelle on turha lähteä laatimaan verkostoa, jos siitä ei nähdä mitään hyötyä.

Olen koonnut Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runkoon, erilaisia koulutusteemoja ja mahdollisia harjoituksia, jolla turvallisuuden kehittämistä viedään eteenpäin. (ks. Liite 4.) Tärkeää on panostaa kentällä tapahtuvaan toimintaan, jolloin vahinkoja voidaan ennaltaehkäistä.

Toimeksiantajan järjestämässä teematilaisuuksissa on käynyt ilmi, että tärkeää olisi järjestää peruskursseja, kuten ensiapukoulutuksia, vuokraveneenkuljettajankurssi ja tärkeimpänä turvallisuusasiakirjojen laadintaan tarvittavia valmennuksia. Harjoitusten osalta puolestaan tarvetta on vesipelastusharjoitukselle virtaavassa vedessä, jota ei ole koskaan järjestetty Utsjoen matkailualueella yhteistyössä yrittäjien ja viranomaisten kesken. Harjoitus on tärkeä, koska kesäsesongin aikana Tenojoella on todella paljon kalastajia, jolloin myös vesionnettomuuden riski kasvaa.

Yhteisten harjoitusten ja koulutusten merkitys on suuri, koska se on konkreettinen, näkyvä osa alueellisessa turvallisuussuunnitelmassa. Tämä on porkkana, jolla yrittäjät saadaan osallistumaan mukaan toimintaan. on myös tärkeää, että tunnetaan jokaisen auttavan viranomaisen ja mukana olevien yrittäjien toimintaperiaatteet, mikä mahdollistuu yhteisillä pelastusharjoituksilla.

5.3 Yhteistyö ja verkostot

Yhteistyön merkitys on suuri, jotta Utsjoen matkailualueen turvallisuutta saadaan kehitettyä kokonaisvaltaisesti. Turvallisuuden kehittämisessä ei olisi mitään järkeä, jos yhteistyötä ei saada toimimaan. Resurssi- ja riskikartoitusta ei saada onnistumaan tai harjoituksia ja koulutuksia ei voida järjestää, jos tähän ei saada tarpeeksi matkailualueen toimijoita mukaan. Yhteen hiileen puhaltaminen on koko toiminnan edellytys.

Haastatteluista tuli esille, että aikaisempaa yhteistyötä on ollut paljon viranomaisten välillä. Joskus myös yrittäjät ovat olleet toiminnassa mukana. Kuitenkaan tätä ei ole organisoitu tai koordinoitu. Verkostoa tuskin tarvitsee erikseen lähteä laatimaan, koska luultavasti se muodostuu itsestään, kun Utsjoen matkailualueesta tehdään resurssikartoitus ja alueelle järjestetään harjoituksia yhteistyön merkeissä. Tärkeää olisi, että verkostoituminen olisi hallittua. Jotta verkosto saadaan toimivaksi, sitä ei pidä tehdä liian byrokraattiseksi ja monimutkaiseksi.

Verkoston etuna on myös se, että turvallisuuteen liittyvää tietoa voidaan keskenään jakaa, jolloin se myös kehittää yritysten oman toiminnan turvallisuutta. Tällöin sisäisen viestinnän merkitys kasvaa. Käytännössä se toimisi myös ennaltaehkäisevänä verkostona, kun havaituista riskeistä ja niiden hallitsemiskeinoista keskustellaan avoimesti.

Turvallisuusverkostoon pitää saada mukaan alueen viranomaiset, kunta ja yrittäjät. Eräässä haastattelussa nousi esille erityisesti kulttuurierojen merkitys, joka pitäisi tulevaisuudessa huomioida paremmin. Tällöin myös seurakunta kannattaa ottaa huomioon turvallisuusverkostossa. Seurakunta voi jakaa tietoutta eri kulttuureista ja uskonnoista. Eri kulttuureissa on erilaisia käsitteitä muun muassa ensihoidosta. Eräs haastateltava toteaa kulttuurieroihin liittyen seuraavasti:

”Juuri siitä puhuin, että voi olla se, että joku kiihkomuslimi tulee asiakkaaksi vaimonsa kanssa tänne ja sitten me mennään, jos siltä jalka katkeaa ja me mennään siltä riisumaan housut pois niin se voi olla seuravana päivänä se musliminainen tapettu. Se on likainen hänen miehensä mielestä”.

Turvallisuusverkostoon täytyy ottaa mukaan myös Inarin kunnan ympäristöyksikkö, jolloin yrityksiä voidaan kehittää turvallisemmiksi. Se valvoo Utsjoen kunnan matkailuyrityksiä kuluttajasuojalain puitteissa. Ympäristöyksikkö pystyy valmentamaan yrityksiä asiakirjojen laadinnassa. Se myös pystyy laatimaan Utsjoen matkailualueen riskeistä kokonaiskuvan, kunhan yritykset noudattaisivat ilmoitusvelvollisuutta läheltä piti -tilanteiden ja onnettomuuksien suhteen, jotta aineistoa saataisiin tarpeeksi.

Näiden tulosten pohjalta laadin alustavan verkostokuvauksen, johon kokosin Utsjoen matkailualueen tärkeimmät turvallisuuteen vaikuttavat toimijat ja niiden tehtävät alueellisen turvallisuuden ylläpitämiseen. Verkostokuvaus on alustava ja tulee muuttumaan sitä myötä, kun toimijoiden määrä kasvaa verkostossa tai infrastruktuuri kehittyy. (ks. liite 4.)

Verkostokuvaus kertoo, miten kehittynyttä alueen toimijoiden yhteistyö on nyt. Myöhemmin turvallisuusverkostoa voidaan kuvata uudelleen, jolloin nähdään, miten paljon kehitystä on tapahtunut alueen toimijoiden yhteistyössä. Yhteistyön kehittämistä voidaan myös suunnitella laatimalla alueen toimijoista tavoitteellinen verkostokuvaus, johon pyrkiä kehitystyössä.

5.4 Norjan ja Suomen rajayhteistyö

Norjan ja Suomen välisellä rajayhteistyöllä on suuri merkitys Utsjoen matkailualueen turvallisuuteen. Yhteistyö tuo lisää resursseja ja voimaa paikallisille viranomaisille. Kullakin viranomaisella on omat sopimuksensa rajat ylittäväs- tä yhteistyöstä, mutta tärkeimpänä voidaan pitää sopimusta, joka mahdollistaa sairaankuljetusyksiköiden siirtymisen rajan yli paljon joustavammin. Sopimus astui voimaan 1.1.2012, jonka solmivat Norjasta Helse Nord, Ruotsista Norrbottenin maakäräjät sekä Suomesta Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirit ja Oulun yliopistollinen sairaala. (Lapin sairaanhoitopiiri 2011.)

Sopimus mahdollistaa käytännössä kriittisessä tilassa olevan potilaan siirtämisen rajan yli lähimpään sairaalaan Norjan puolelle. Norjasta on myös mahdollista saada sairaankuljetushelikopteri tai ambulanssi Suomen puolelle, jos hätätilanne sitä vaatii esimerkiksi nopeamman toimintavalmiusajan puitteissa. Utsjoelle tällä on suuri merkitys, koska Norjan pelastushelikopteri saavuttaa paljon nopeamman valmiusajan kuin Suomen pelastushelikopteri Aslak. (Lapin sairaanhoitopiiri 2011.)

Myös rajavartiostolla ja poliisilla on yhteistyötä Norjan kanssa. Molemmilla viranomaistahoilla on omat sopimuksensa rajayhteistyöstä, jotka koskevat etsintöjen suorittamista rajojen ulkopuolella ja rajan ylittämistä ilma-aluksilla. Muun muassa rajavartioston helikopterilla on mahdollista toimittaa potilas Norjan puolella sijaitsevaan sairaalaan.

Rajayhteistyössä on myös kohdattu ongelmia, koskien kielitaidon puutetta ja viranomaisten erilaisia käytänteitä. Haastatteluista ilmeni, että yhteisen kielen löytäminen on välillä ollut vaikeaa, mutta niistä on kuitenkin aina yli päästy. Vaikka Pohjois-Norjalla ja Pohjois-Suomella on yksi yhteinen kieli, Saame, eivät kaikki viranomaiset kieltä kuitenkaan hallitse. Eniten kehitystä kuitenkin kaippaa viranomaisten eri käytänteiden ymmärtäminen ja hallitseminen. Suurimmat erot ovat pelastuslaitosten välillä. Kun Suomen pelastuslaitos huolehtii lähes kaikista pelastustehtävistä, Norjan puolella vastuut on jaettu enemmän viranomaisten kesken. Tämä voi olla ongelma, kun suunnitellaan yhteisiä harjoituksia Norjan kanssa. Tällöin harjoituksen osapuolia on enemmän.

5.5 Vastuu alueellisen turvallisuussuunnitelman toteutumisesta ja päivityksestä

Tässä selvityksessä oli erityisen vaikeaa saada vastausta kysymykseen, kuka on vastuussa Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä. Haastattelu ei välttämättä toimi aineistonkeruumenetelmänä tähän kysymykseen. Kysymys varmasti selviää, kun Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma on esitelty alueen toimijoille ja suunnitelmasta keskustellaan yhdessä toimijoiden kanssa toukokuussa 2012.

Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä nousi haastatteluissa erilaisia mielipiteitä. Eniten ehdotettiin kuntaa ja sitä tahoja, jotka turvallisuussuunnitelman on laittanut alulle. Myös pelastuslaitos nousi esille.

En saanut luultavasti lopullista vastausta vastuukysymykseen. Haastateltavat pitivät kysymystä vaikeana, kuten haastateltava toteaa:

”Senkun keksitte. Sitä ei varmaan yhdelle ihmiselle voi sysätä. Se on haaste”.

On selvää, ettei vastuuta voi työntää yhdelle organisaatiolle. Vastuu pitäisi pystyä jakamaan. Kunta olisi ihan varteen otettava vaihtoehto päävastuunottajaksi, mutta haasteena voi olla kunnan resurssipula.

Haastatteluissa ehdotettiin selvityksen toimeksiantajaa turvallisuussuunnitelman toteuttajaksi ja päivittäjäksi. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –

hanke laittaa turvallisuussuunnitelman alulle, mutta sen jatkuvuudesta hanke ei voi ottaa vastuuta.

5.6 Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman muoto ja jakelu

Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman muodosta eniten ehdotettiin kirjallista ja sähköistä versiota. Eniten ehdotettiin kirjallista, asiakirjapohjaista turvallisuussuunnitelmaa, mikä on se yleisin turvallisuussuunnitelman ilmenemismuoto. Sähköinen versio jäi hieman kyseenalaiseksi tarkoitettiin sillä verkkosivuja vai asiakirjaa sähköisessä muodossa. Eräs haastateltava kuitenkin sanoi samassa yhteydessä, että täytyy miettiä kenelle kaikille sitä jaetaan arkaluontoisten tietojen takia eli on mahdollista, että hän tarkoitti nimenomaan verkkosivuja.

Sähköinen versio Internet-sivujen muodossa voi olla hyvä vaihtoehto, koska sinne voisi sijoittaa mahdollisia asiakirjapohjia ja tiedotteita mahdollisista harjoituksista, koulutuksista sekä erilaisista riskeistä.

Jakelusta nousi paljon erilaisia näkemyksiä haastatteluissa. Jotkut olivat sitä mieltä, että paikallislehti ja netti ovat välineitä, millä turvallisuussuunnitelma saadaan mahdollisimman laajaan levikkiin. Osa haastateltavista puolestaan ajatteli pitkäjänteisemmin. Erään haastateltavan mukaan juniorityöllä seurakunnan avustuksella saadaan suunnitelma laajaan levikkiin. Myös verkostoituminen nähtiin oleellisena suunnitelman leviämiseksi.

Juniorityön tulkitsin tässä yhteydessä niin, että lapsia kannattaa jo varhaisessa vaiheessa alkaa valmentamaan turvallisuusajatteluun, koska tällöin ei tule vanhemmalla iällä asenneongelmaa tai turvallisuuden kehittämistä ei nähdä suurena kynnyksenä. Tällöin turvallisuuden huomiointi on jäsentynyttä ja mukana jokapäiväisissä askareissa.

5.7 Tulosten luotettavuus

Selvityksen aineistonkeruumenetelmä sopi selvityksen luonteeseen. Minun piti rajata selvitys Utsjoen turvallisuussuunnitelman runkoon, koska valmista turvallisuussuunnitelmaa varten tarvitaan lisää tietoa. Esimerkiksi resurssikartoituksen tekemiseen vaaditaan määrällisiä keinoja. Haastattelussa olin kysynyt, mitä kalustoa ja osaamista voisi käyttää yhteisesti alueen turvallisuuden kehittämiseen, mutta haastatteluista saatu tieto jäi suppeaksi.

Tein aineiston litteroinnin eksaktilla tasolla, joten mitään ei voinut jäädä haastatteluaineistosta pois. Tämän jälkeen luin aineiston huolellisesti, jotta en tulkitsisi aineistoa väärin. Aineistosta täytyy saada ensin hyvä kokonaiskuva.

Utsjoen turvallisuussuunnitelman vastuuttaminen jäi vielä avoimeksi, koska haastatteluista ei ilmennyt muita kuin ehdotuksia turvallisuussuunnitelman vastuuorganisaatioksi. Uskon, että tämä kysymys olisi pitänyt selvittää erikseen toisenlaisella haastattelulomakkeella ehdotusten perusteella. Myös haastateltavia olisi pitänyt olla enemmän.

Haastatteluaineiston tuloksissa oli myös tulkinnanvaraisuutta, joten haasteena oli luotettavuuden kannalta liian subjektiivinen näkökulma tulosten tarkastelussa. Pyrin lukemaan aineiston tuloksia useampaan otteeseen siltä varalta, että tuloksia voisi tulkita eri tavalla. Erityisesti turvallisuussuunnitelman sähköinen versio jäi kyseenalaiseksi, tarkoitettiinko sillä verkkosivuja vai turvallisuussuunnitelman sähköistä kirjallista versiota. Tuloksen voi kuitenkin tarkistaa haastateltavalta, mitä hän tarkalleen ottaen tarkoitti vastauksellaan.

jatkoselvitysehdotukset

6 POHDINTA

Rovaniemen ammattikorkeakoulun uusi PBL-opetustapa sopi hyvin opinnäytetyöprosessin toteuttamisen. Syksyllä 2012 pidimme säännöllisin väliajoin tutoriaaleja, joiden avulla saimme hyvän käsityksen opinnäytetyöprosessista sekä tutustuimme turvallisuuteen liittyvään aineistoon.

Opinnäytetyöprosessi oli jokaiselle uusi, myös ohjaajille. Alkuun tutoraalit olivat kankeita ja niiden toteuttamiseen meni paljon aikaa. Useamman tutoriaalijälkeen, alkoi prosessi sujua ja tutoriaaleista sai enemmän irti. Tutoriaaleissa käsitelimme ongelmalähtöisesti turvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia aiheita, joihin haimme vastauksia yhdessä KOTA-opiskelijaryhmän kanssa.

Opinnäytetyöt oli tarkoitus toteuttaa tässä toimeksiannossa parityönä, mutta Utsjoen matkailualueelle ei saatu toista tekijää. Prosessi oli haastava suorittaa yksilötyönä, koska selvitys oli laaja. Haastavuutta lisäsi paine muilta opiskelijoilta ja ohjaajilta. Myös työmäärä kasvoi suureksi ja jouduin rajaamaan tuotosta pelkästään runkoon. Alueellisen turvallisuussuunnitelman laatiminen vaatii suuren työryhmän panoksen.

Selvityksen avulla hahmottui turvallisuussuunnitelman rungon sisältö. Suunnitelman avulla pyritään turvaamaan matkailun turvallisuuden häiriötön toiminta. Lisäksi alueesta pitäisi tehdä tarkempi verkostokuvaus ja resurssikartoitus. Lisäksi valtioiden välistä rajayhteistyötä tulee pohtia, miten sitä voisi kehittää paremmaksi.

Olen kirjannut Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman ehdotukseen erilaisia koulutusteemoja, mitä matkailuyrityksiltä sekä elinkeinoharjoittajilta edellytetään nykyisen lainsäädännön mukaan. (ks. liite 4.) Tärkeää olisi löytää organisaatio, joka toteuttaa ja koordinoi koulutuksia ja harjoituksia, jotta ne toteutuisivat alueella.

Alueen viranomaisten yhteistyöstä on tehty alustava verkostokuvaus, mutta selvityksen rajauksen ja ajanpuutteen vuoksi tarkempaa verkostokuvausta ei ollut mahdollista tehdä. Turvallisuusverkoston tarkempaan kuvaamiseen tarvitaan vielä toinen selvitys.

Resurssikartoitus on Utsjoen matkailualueen viranomaisia helpottava selvitys, mutta kuten jo luvussa 5.1 mainitsin, tämän selvityksen menetelmävalinnan vuoksi resurssikartoitusta oli mahdoton laatia. Näkisin tässä mahdollisuuden jatkoselvitykseen, joka täydentää Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelmaa.

Utsjoen matkailualueen vastuutahoa selvitetään edelleen lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä -hankkeen jatkaessa toimenpiteitä alueella. Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma on valmis joulukuussa 2012.

LÄHTEET

- Aaltonen, M. – Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi – Pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Yritysturvallisuus. Osoitteessa <http://ek2.ek.fi/ytnk08/fi/yritysturvallisuus.php>. 3.11.2011
- European travel commission 2006. Tourism trends. English version. Osoitteessa http://www.etc-corporate.org/resources/uploads/ETC_Tourism_Trends_for_Europe_09-2006_ENG.pdf 27.9.2006.
- Finpro. 2011. Foresight. Osoitteessa <http://www.finpro.fi/foresight>. 31.10.2011.
- Flink, A-L. – Reiman, T. – Hiltunen, M. 2007. Heikoin lenkki? Riskienhallinnan inhimilliset tekijät. Helsinki: Edita.
- Hakala, S. – Huhtala, H. 2009. Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Heljaste, J. – Korkiamäki, J. – Laukkala, H. – Mustonen, J. – Peltonen, J. – Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.
- Helsingin Sanomat 2011. Poliisin nettisivuja ei tehty kestäväksi kriisikuormaa. Osoitteessa <http://www.hs.fi/kotimaa/Poliisin+nettisivuja+ei+tehty+kest%C3%A4m%C3%A4n+kriisikuormaa/a1305549020563>. 10.1.2012.
- Henderson, J. 2007. Tourism Crises. USA: Butterworth-Heinemann.
- Hirsjärvi, S – Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Iivari, P. 2010. Matkailuturvallisuus - kirjaluonnos. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011a. Matkailun turvallisuuden ennakkoinnin malli. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Iivari, P. 2011b. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Ilmonen, I. – Kallio, J. – Koskinen, J. – Rajamäki, M. 2010. Johda riskejä. Käytännön opas yrityksen riskinhallintaan. Helsinki: Tammi.
- Kaivo-oja, J. 2003. Tulevaisuuden tekeminen strategisen ajattelun valossa. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset.

(toim. Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.

- Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S. (toim.) 2003. Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Koivumaa, V. 2011. Verkostokuvaus. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi -hanke. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Laermer, R. 2008. 2011 - Trendspotting for the next decade. New York: McGraw-Hill.
- Lapin Liitto. 2011. Lapin ilmastostrategia, luonnos 14.10.2011. Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=250745&name=DLFE-9958.pdf. 1.11.2011.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2011. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3> 28.12.2011.
- Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä 2010. Kunta ja matkailun turvallisuus. Osoitteessa http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/Matkailun_turvallisuus/Kunta_ja_matkailun_turvallisuus.iw3. 21.11.2011.
- Lapin sairaanhoitopiiri 2011. Etusivu. Ensihoito ylittää rajat. Osoitteessa <http://www.lshp.fi/default.aspx?contentid=6178&nodeid=9469&contentlan=1>. 24.4.2012.
- Lappi 2012. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä –hanke. <http://www.lappi.fi/lappinyt/juttunurkka/matkailun-turvallisuus>. 16.4.2012.
- Lehto, S. 2011. Lapin matkailun turvallisuusyhteistyö. Elinkeinon ja matkailijan turvallisuus. Powerpoint -esitys. Lapin aluehallintovirasto. 28.10.2011.
- Lehto, T. – Valkokari, K. 2003. Verkostonkehittämisen työkalupakki. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti27.pdf. 13.10.2011.
- Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä - turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum media Oy.
- Luontoon.fi 2012. Kevon luonnonpuisto. Osoitteessa <http://www.luontoon.fi/retkikohteet/muutsuojelualueet/kevo/Sivut/Default.aspx>. 23.2.2012.

- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY.
- Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010. Matkailun turvallisuus. http://www.matkailuinstituutti.fi/Suomeksi/Hankkeet/Lapin_matkailun_turvallisuusjarjestelma2.iw3. 27.4.2012.
- Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutti. 2011. Matkailun turvallisuus. Osoitteessa <http://matkailu.luc.fi/Hankkeet/Turvallisuus/fi/etusivu.iw3> 28.12.2011.
- Maslow, A. 1987. Motivation and personality. New York: HarperCollins.
- Miettinen, J. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Helsinki: Talentum media Oy.
- Mohamed, M. - Stankosky, M. - Murray, A. 2004. Applying knowledge management principles to enhance cross-functional team performance. Osoitteessa <http://lpis.csd.auth.gr/mtpx/km/material/JKM-8-3a.pdf>. 30.3.2012.
- MTL Markkinointiviestinnän toimistojen liitto. 2011. Kriisiviestintä. Osoitteessa <http://www.mtl.fi/kriisiviestinta>. 24.11.2011.
- Nonaka, I. – Takeuchi, H. 1995. The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Opetushallitus 2011. Villit kortit. Osoitteessa http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/environmental_scanning/villit_kortit. 9.1.2011.
- Ouallen, P. 2011. Turvallisuusskenaariot ja ennakointi. Esitelmä 26.10.2011. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti.
- Palmgren, M. 2011. Lapin malli sisäisen turvallisuuden verkostoyhteistyössä. Sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävä arjen turvaa. Maaseudun arjen turvaverkosto -hankkeen loppuraportti 1/2011. Tampere: Tammerprint Oy.
- Pk-yrityksen riskienhallinta. 2011. Turvaa yritykselle. Osoitteessa http://www.pk-rh.fi/startti-riskienhallintaan/riskienhallinnan_hyodyt/turvaa-yritykselle/. 10.11.2011.
- Rasmus, J. 2011. Opinäytetyö ammattikorkeakoulussa. Kuva opiskelijan toimintana. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Matkailu-, Ravitsemis- Ja Talousala.
- Retkikartta 2012. Osoitteessa <http://www.retkikartta.fi/retkikartta.php>
- Rubin, A. 2003. Tulevaisuuden tutkimuksen käsitteitä. Teoksessa Tulevaisuudentutkimus. Perusteet ja sovellukset. (toim.

Kamppinen, M. – Kuusi, O. – Söderlund, S.), Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saami village 2012. <http://www.saamivillage.fi/etusivu/>. 28.4.2012.

Saariselkä 2011. Huvit ja harrasteet. Osoitteessa <http://www.saariselka.fi/sisalto/huvit-ja-harrasteet>. 10.12.2012.

Seeck, H. 2009. Kriisijohtamisen ja -viestinnän malleja. Esitelmä Kuntapäivillä. 7.5.2009.

Suominen, A. 2000. Riskienhallinta. Vantaa: WSOY.

Suominen, K. – Aaltonen, P. – Ikävalko, H. – Hämäläinen, V. – Mantere, S. 2007. Voimaa verkostosta! Verkostomaisen kehittämisen käsikirja. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti56.pdf. 13.10.2011.

Talwar, R. 2010. Scanning the horizon. Teoksessa Trends and Issues in Global Tourism 2010. (toim. Conrady, R. – Buck, M.), Berlin: Springer.

TEKES 2011. Kansainväliset ilmiöt - globaalit megatrendit. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/community/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/1066/Kansainv%C3%A4liset_ilmi%C3%B6t_%E2%80%93_globaalit_megatrendit/2354. 10.11.2011.

Tikka, M. – Hakala, S. – Pedak, M. 2010. Kriisi, SPR ja mediayhteiskunta. Osoitteessa http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/SPR_raportti.pdf. 10.11.2011.

Tukes 2011. Omavalvonta kuluttajapalveluiden järjestämisessä. Osoitteessa <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Ohjeita-ja-vaatimuksia-yrittajille/Omavalvonta-kuluttajapalveluiden-jarjestamisessa/>. 21.11.2011.

Työsuojeluhallinto 2011. Riskien arviointi. Osoitteessa <http://www.tyosuojelu.fi/fi/riskienarviointi>. 29.10.2011.

Valle, V. 2012. Valokuva Kevon luonnonpuiston kanjonista. 28.4.2012.

Valkokari, K. – Anttila, J-P. – Hakala, T. – Hyötyläinen, R. – Korhonen, K. – Kulmala, H. I. – Lappeteläinen, I. – Lappalainen, I. – Ruohomäki, I. 2009. Muutos on pysyvää – entäverkostot. Tykes - ohjelma raportit. Raportti 67. Osoitteessa http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/tyke/documents/raportit/raportti67.pdf. 13.10.2011.

Valtioneuvoston kanslia 2009. Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Osoitteessa
<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2009/j15-kriisijohtamistyoryhman-loppuraportti/pdf/fi.pdf>. 18.11.2011.

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

Väestörekisterikeskus 2012. Suomen asukasluku kunnittain. Tammikuu/januari 2012. Osoitteessa
<http://vrk.fi/default.aspx?docid=5919&site=3&id=0>. 31.01.2012.

YLE 2009. Tornion valjakkoturmasta ehdollista vankeutta yrittäjille. Osoitteessa
http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2009/04/tornion_valjakkoturmasta_ehdollista_vankeutta_yrittajille_686350.html. 28.11.2011.

LIITELUETTELO

Haastattelulomake elinkeino	Liite 1
Haastattelulomake viranomaiset	Liite 2
Haastattelulomake raja	Liite 3
Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelman runko	Liite 4

Haastattelulomake elinkeino

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

11. Onko matkailualueella yhteistä kriisiviestintäsuunnitelmaa?

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

- KYLLÄ: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää toteutetaan?
- KYLLÄ: onko organisaationne mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa?
 - o Ketä **puuttuvia** toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa, jotta siitä saadaan tarpeeksi kattava?
- KYLLÄ: Kuka vastaa matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?
- KYLLÄ: Onko matkailualueen yhteistä kriisiviestintää harjoiteltu?
- EI: onko matkailualueen yhteiselle kriisiviestintäsuunnitelmalle tarvetta?
 - o Ketä toimijoita tulisi olla mukana matkailualueen yhteisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa
- EI: miten matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan toteuttaa?
- EI: matkailualueen yhteistä kriisiviestintää voidaan harjoitella?
- EI: kuka voisi vastata matkailualueen tai tunturikeskuksen yhteisestä kriisiviestinnästä?

12. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

13. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

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

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

- Keitä puuttuvia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

16. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?

17. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?

18. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

19. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?

20. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resursi/työkalu?

21. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?

22. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?
23. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?
24. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?
25. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?
26. Mitä hyötyä tai mitä haittaa yhteisistä koulutuksista ja harjoituksista on?

Teema 6. Resurssit

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

Teema 7. Turvallisuustyö

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

LITTEROINTI:

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

Haastattelulomake viranomaiset

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi, päivämäärä ja haastattelupaikka”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

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

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

10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

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

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

- Keitä puuttavia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?

15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?

16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?

18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?

19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?

20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?

21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?

22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?

23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?

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

Teema 6. Resurssit

25. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?

26. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?

27. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?

28. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

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

LITTEROINTI:

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

Haastattelulomake raja

Ohjeet haastattelun tekemiseen:

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

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

Nauhuri päälle.

”Haastattelijan nimi ja päivämäärä”

Haastattelun tausta:

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

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

Teema 1. Matkailualue

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

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

Teema 2. Matkailualueen riskit ja vaaratilanteet

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

Teema 3. Matkailualueen tulevaisuuteen varautuminen

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

Teema 4. Kriisinhallinta

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

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

10. Miten organisaationne osallistuu kunnan/kuntien alueelliseen kriisiviestintään?

11. Miten organisaationne on sopinut kriisiviestinnästä lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa?

Teema 5. Verkostot

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

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

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

- Keitä puuttavia toimijoita turvallisuusverkostossa tulee olla mukana?

14. Miten turvallisuusverkosto toimii käytännössä?

15. Miten turvallisuusverkoston toimintaan voi osallistua?

16. Mikä on turvallisuusverkoston toiminnan edellytys?

17. Mikä on organisaationne vastuualue turvallisuusverkostossa?

18. Onko turvallisuusverkosto mielestänne toiminnallenne tärkeä resurssi/työkalu?

19. Mitä hyötyä turvallisuusverkostosta on?

20. Mitä haittaa turvallisuusverkostosta on?

21. Miten turvallisuusverkosto saadaan toimimaan parhaiten?

22. Miten turvallisuusverkoston toimijat voivat tukea verkoston kehittymistä?

23. Mikä on matkailualueen heikoin lenkki?

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

Teema 6. Resurssit

25. Miten matkailualue hyötyisi siitä, että kartoitettaisiin pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita eli tehtäisiin resurssikartoitus?

26. Mitä organisaatioita tulisi olla mukana resurssikartoituksessa?

27. Mitä pelastustehtävissä hyödynnettäviä varusteita ja laitteita olisitte tarvittaessa valmiita antamaan yhteiseen käyttöön?

28. Millaista erityisosaamista organisaationne henkilöstöstä löytyy, mitkä auttaisivat onnettomuuksissa ja hätätilanteissa?

Teema 7. Turvallisuustyö

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

Teema 8. Viranomaisyhteistyö valtioiden välillä

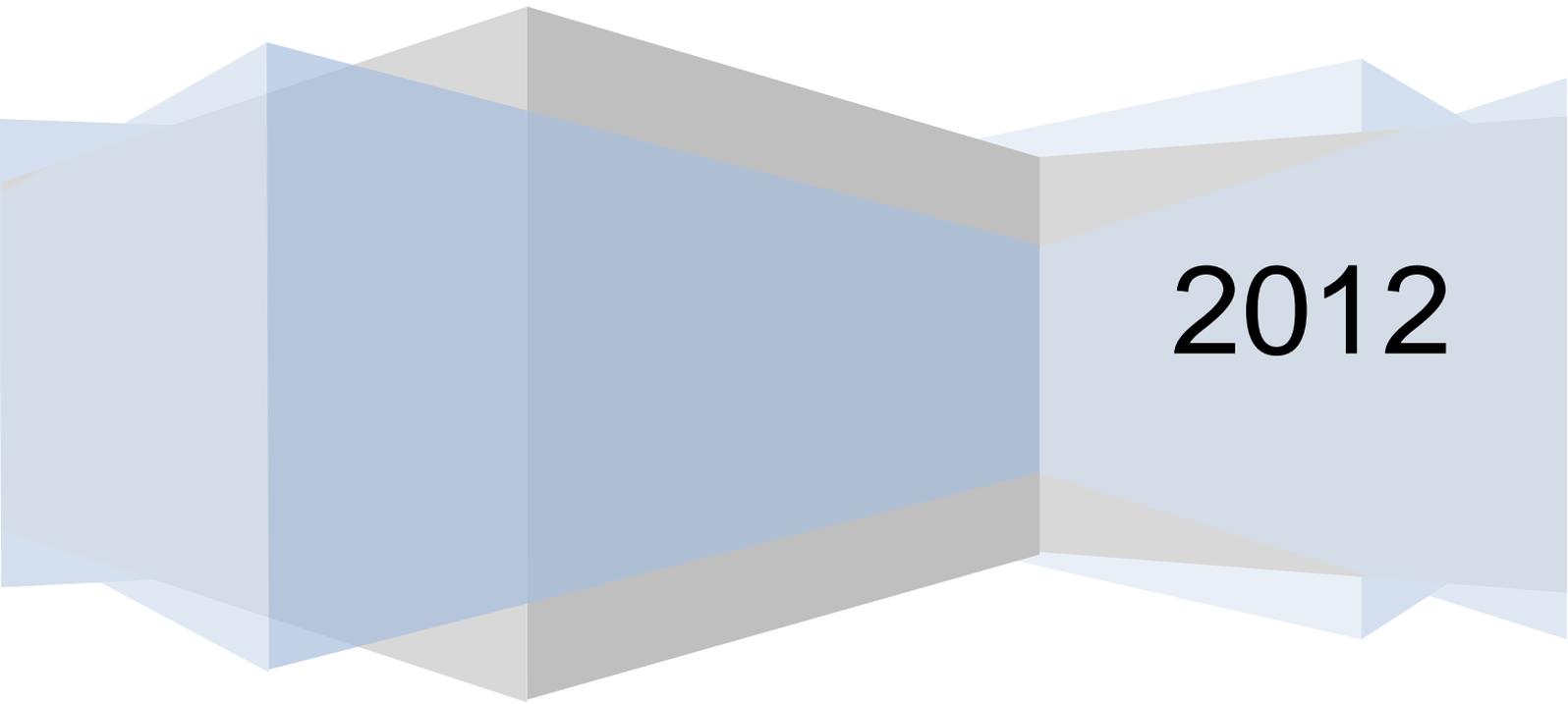
42. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Norjan välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
43. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Ruotsin välillä matkailun turvallisuuden näkökulmasta?
44. Minkälaista viranomaisyhteistyötä on Suomen ja Venäjän välillä matkailun turvallisuuden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

LITTEROINTI:

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

Utsjoen matkailualueen turvallisuussuunnitelma

Runko/pohja
Henry Valle



2012

SISÄLTÖ

1	TAVOITTEENA	76
2	VASTUUHENKILÖT JA MUKANA OLEVAT ORGANISAATIOT	76
3	VERKOSTOKUVAUS.....	77
4	RISKIT/SKENAARIOT	79
5	RESURSSIKARTOITUKSEN LAATIMINEN.....	79
6	VUOSIKELLO	80
6.1	KOULUTUKSET JA HARJOITUKSET.....	80
6.2	VUOSITTAISET PALAVERIT JA KOKOONTUMISET	80

1 Tavoitteena

Luodaan turvallisuusverkosto, missä on mukana kaikki alueen viranomaiset (Tulli, poliisi, raja, pelastuslaitos, kunnan elimistä joku), yrittäjät, seurakunta ja muut vapaaehtoisjärjestöt. Utsjoki on paikkana vielä hyvin pieni, niin tämänkaltainen verkosto tulee toimimaan hyvin. verkoston tehtävä on tukea verkoston muita jäseniä niin, että viranomaisilla on todella paljon tietoa turvallisuustyöstä, jota voisi siirtää yrittäjille ja muille toimijoille. Yrittäjät taas toimivat kentällä, joilta löytyy riskikartoittamiseen paljon tietoa. Seurakunta on Utsjoella aina ollut yhdistävä tekijä ja siellä on paljon tietoa eri uskonnoista, jota tarvitaan kun olemme tekemisissä eri kulttuurien kanssa.

Terveystarkastaja kannattaa tuoda myös tiiviisti mukaan verkostoon, koska hänellä on paljon tietoa asiakirjapuolelta ja hänen läsnäolo voi jopa madaltaa turvallisuustyön kynnystä.

Pitäisi pystyä madaltamaan turvallisuustyön kynnystä alemmaksi ja tuomaan se mukaan arkeen. Tällä hetkellä esim. turvallisuusasiakirjaa pidetään hyvin monimutkaisena ja vaikeana asiana vaikka kyseessä on hyvin arkijärkinen paperilappu. Alueellisen turvallisuussuunnitelman yksi tärkeimmistä tavoitteista voisi olla yrittäjien valistaminen ja kouluttaminen turvallisuustyöhön siinä omassa toiminnassaan. Yrittäjillä on kyllä hyvä käsitys oman toiminnan turvallisuudesta, mutta asiakirjojen tekeminen tökkii pahasti. Näin ollen verkoston avulla yrittäjille voisi antaa ”eväitä” turvallisuusasiakirjojen tekemiseen.

2 Vastuuhenkilöt ja mukana olevat organisaatiot

Turvallisuussuunnitelman oleellisin osa on selvittää, ketä on mukana toiminnassa. Ketään siihen ei voi pakottaa, mutta turvallisuussuunnitelmaa on vaikea toteuttaa ilman toimivaa verkostoa. Vastuut jaetaan sen mukaan, mitä osaamista turvallisuussuunnitelman osa-alue vaatii. Kuten turvallisuusasiakirja-koulutuksen pystyy järjestämään terveystarkastaja, jolla tietoa on paljon kuluttajaturvallisuuslaista.

3 Verkostokuvaus

Yhteistyötä vaaditaan paljon Utsjoen matkailualueen turvallisuuden kehittämiseksi. Utsjoella on jo olemassa olevaa yhteistyötä viranomaisten välillä, mutta yhteistyötä on mahdollista vielä kehittää monen organisaation välillä. Olen alla olevassa kuviossa pyrkinyt kuvaamaan alueen mahdollisuutta verkostoitua ja mitä organisaatioita voisi olla mukana.



Kunnan merkitys turvallisuusverkostossa on toimia koordinoivana osapuole-
na. Vastuukysymys on vielä avoin, mutta alustava esitys on, että kunta huolehtisi turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja sen jatkuvuudesta.

Eri toimialojen viranomaisia on useita verkostokuvauksessa. Viranomaisilla on ollut jo aikaisemmin yhteistyötä muun muassa pelastustoiminnassa. Viranomaisten rooli on edelleen sama kuin laki edellyttää. Poliisi huolehtii yleisestä turvallisuudesta ja eksyneen tai kadonneen etsinnöistä ja pelastuslaitos palotarkastuksista ja pelastustoiminnasta. Rajavartiosto ja tulli toimivat omien tehtäviensä lisäksi auttavina viranomaisina poliisille ja pelastuslaitokselle (PTR-toiminta).

Utsjoen matkailualueen yrittäjät ovat tärkeä osa turvallisuuden kehittämisessä. Heidän tehtävään on toimia ennaltaehkäisevästi yritystoiminnassaan. Käytännössä se tarkoittaa oman yritysturvallisuuden kehittämistä. Ympäristöyksikkö pystyy auttamaan ja valmentamaan Utsjoen matkailuyrittäjiä kuluttajaturvallisuuslain määrittelemissä velvollisuuksissa. Muun muassa pakolliseen turvallisuusasiakirjan tekemiseen ja päivittämiseen on mahdollista saada apua.

Seurakunnan tehtävä turvallisuusverkostossa on antaa tietoa eri uskonnoista ja kulttuureista. Erityisesti niistä kulttuureista, mikä vaikuttaa sairaan ensihoitoon, kuljettamiseen ja jatkohoitoon.

Laadittaessa resurssikartoitusta yrittäjien rooli korostuu verkostossa, koska heillä on maastossa tarvittavaa kalustoa, jota voidaan hyödyntää muun muassa etsinnöissä ja maastopelastuksissa. Myös erityisosaamista, kuten maaston tuntemusta ja ensiaputaitoisuutta, voidaan hyödyntää erilaisissa hätätilanteissa. Myös riskikartoituksen tekemiseen tarvitaan kenttätason tietoutta.

Valvontaviranomaiset voisivat tehdä yhteistyötä tehdessä tarkastuskäyntejä. Ne voitaisiin pitää yhdessä samaan kohteeseen, mikä helpottaa sekä yrittäjän että valvovien viranomaisten työskentelyä. Myös aika säästetään yrittäjältä.

4 Riskit/skenaariot

Olen koonnut tähän osioon erilaisia riskejä ja niistä aiheutuvia skenaarioita, joita nousi selvityksen haastatteluista. Riskikartoitusta on tarkoitus täydentää toukokuussa 2012 yhteisessä workshop-tilaisuudessa Utsjoen matkailualueella.

olemassa olevia riskejä:

- GSM-verkon huono kuuluvuus
 - virve-verkko ei toimi
- teiden huono kunto lisää liikenneonnettomuuksien määrää
- pitkät etäisyydet jatkohoitopaikkoihin
- arktisten olosuhteiden aiheuttamat riskit
 - lumipyry voi aiheuttaa teiden katkeamisen
 - Onko kylmäsuojausta tarpeeksi esim suuronnettomuuden varalle
- Turvallisuusasioiden huomioonottaminen yrityksissä
- harmaa talous

5 Resurssikartoituksen laatiminen

Riskikartoituksen pohjalta voidaan päätellä, mitä kalustoa ja osaamista alueella tarvitaan. On tärkeää, että alueella huomioidaan olemassa olevat riskit ja niitä on pyritty ennaltaehkäisemään ja hallitsemaan.

Alueen viranomaisilla on todella hyvä tieto-taito, mutta niitä on harmittavan vähän. Siksi olisi tärkeää tehdä resurssikartoitus yksityisestä kalustosta ja osaamisesta, jotta viranomaisilla on parempi käsitys, mitä pystytään tekemään ja mitä tarvitaan lisää. Resurssikartoituksessa pitää myös huomioida Norjan viranomaisten kalusto ja osaaminen. Tätä kuitenkin ei pidä laittaa kiinteäksi osaksi resursseja, koska on tärkeää tiedostaa kuinka paljon meillä on omaa kalustoa.

6 Vuosikello

6.1 Koulutukset ja harjoitukset

riskien pohjalta voidaan myös järjestää koulutuksia ja harjoituksia. Viranomaisilla on hyvät edellytykset pitää koulutuksia ja harjoituksia yrittäjille ja muille toimijoille. Jokaisen pitää tietää, mitä jokainen toimija verkostossa tekee. Voisi verrata paloautoon, jossa jokaisella on oma tehtävä ja niitä välillä vaihdetaan.

Tärkeimmät koulutusteemat:

- Lakimuutokset
- EA1-2
- Turvallisuusasiakirjat
- vuokraveneenkuljettajan tutkinto
- MATUPA
- Kulttuuritietoisuus
 - Erityisesti pitää ottaa huomioon ensihoidossa

6.2 Vuosittaiset palaverit ja kokoontumiset

Yhteisiä palavereita olisi hyvä pitää pari kertaa vuodessa, kuten ennen kalastuskesä ja talvisesonkia hiljaisille ajoille. palavereissa käydään vähintään läpi ajankohtaiset asiat, läheltä piti -tilanteet ja muut huomioon otavat seikat, mitkä voi vaikuttaa turvallisuuteen, kannattaa tuoda näissä palavereissa esille.

Terveystarkastaja voi mielellään ottaa vastuulleen läheltä piti -tilanteiden ja vaaratilanteita aiheuttavien asioiden dokumentoinnin, jotta hän voi laatia kokonaiskuvan Utsjoen matkailualueesta. (lähinnä ohjelmapalvelut ja täysin riippuvainen yrittäjien omasta dokumentaatiosta)

Ongelmaksi voi syntyä se pitävätkö yrittäjät ja muut toimijat päiväkirjaa vuoden aikana sattuneista ongelmista. Pitäisi keksiä jokin porkkana tälle.