



MATKAILUN TURVALLISUUS

**Globaalit muutokset
- paikalliset vaikutukset**

Pekka Iivari



**MATKAILUN
TURVALLISUUS**
Gloaalit muutokset –
paikalliset vaikutukset

Pekka Iivari

2012

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

Julkaisutoiminta

Jokiväylä 11 C

96300 Rovaniemi

puh. 020 798 5454

www.ramk.fi/julkaisutoiminta

julkaisut@ramk.fi

ISSN 1239-775X

ISBN 978-952-5923-38-4 (nid.)

ISBN 978-952-5923-39-1 (ePub)

Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja D nro 8

© RAMK University of Applied Sciences

Rovaniemi 2012

Kannen suunnittelu

Paino

Taitto

Tiina Kaksonen, Lapin korkeakoulukonserni (LUC)

Kopijyvä Oy

Erja Hirvonen, Kopijyvä Oy

ESIPUHE

Matkailu on maailman nopeimmin kasvavia elinkeinoja. Kasvun edellytyksenä on kuitenkin turvallinen toimintaympäristö. Toiminnan jatkuvuuden varmistaminen on strateginen kysymys sekä matkailusta riippuvaisille alueille että myös yrityksille ja elinkeinoa ympäröivälle verkostolle. Yrityksen ja organisaation tasolla turvallisuus on osa laatua. Yhteiskunnan tasolla turvallisuus puolestaan kuuluu hyvinvoinnin indikaattoreihin, joilla kuvataan infrastruktuurin ja palveluiden toimintavarmuutta. Turvallisuuden tärkein kohde on yksilö. Turvallisuus on otettava huomioon matkailualalla, koska turvallisuushakuisuudesta on muodostunut yksi tärkeimmistä megatrendeistä. Matkailija tekee päätöksen kohteestaan yhä useammin turvallisuustiedon ja turvallisuustilanteen perusteella.

Käsillä oleva kirja avaa matkailuturvallisuuden laajaa käsitettä, joka kattaa mm. terveydenhuollon, ympäristöturvallisuuden, riskienhallinnan sekä kriisinhallinnan, sopimusriskien, viranomaistoiminnan ja turvallisuusverkostoitumisen sisältöjä. Matkailun turvallisuuden käsitteellinen laajuus tuo mukanaan myös valinta- ja rajausongelman. Aiheen esittäminen kootusti ja ytimekkäästi on vähintäänkin haastavaa, mikä oli tiedossa heti kirjoitustyön alkuvaiheessa. Määrittelyn laajuuden lisäksi matkailun turvallisuus on myös monitasoinen ja moniulotteinen käsite, jolla on merkitystä asiakkaalle, työntekijälle, yritykselle, matkailukeskukselle ja ympäröivälle yhteiskunnalle. Esimerkiksi maaseudun tai arjen hyvinvointikysymykset heijastuvat matkailun toimintaedellytyksiin. Matkailun turvallisuuden arvoketjulla voidaan vaikuttaa myös muihin paikkakunnan palveluihin ja rakenteisiin sekä työllisyyteen.

Kirja on suunnattu erityisesti matkailualan koulutuksen ja tutkimuksen käyttöön. Oppilaitosten ja opiskelijoiden lisäksi myös aluekehittäjät, viranomaiset ja kuntapäätäjät hyötyvät matkailuturvallisuuden perusteiden ymmärtämisestä. Toivottavasti kirjasta löytyy sisältöjä ja työkaluja matkailuyritystenkin arkeen. Kirjan luvut on kirjoitettu siten, että erityisesti yrittäjille tarpeellinen tieto tarjottaisiin mahdollisimman seikkaperäisenä ja monipuolisena.

Haluan esittää kiitokseni Rovaniemen ammattikorkeakoulussa ja Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutissa Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmää kehittäväälle hanketiimille, joka on toiminut ratkaisevana kannusteena tämän teoksen syntymiselle. Kiitän myös Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisutoimikuntaa, joka myönsi tukea kirjahankkeelle ja auttoi jalostamaan käsikirjoitusta julkaisukelpoiseen muotoon. Kaikki tämä osoittaa taustaorganisaatioilta vahvaa kehittämisen

tahtoa matkailuturvallisuuden ja laadun parissa. Matkailun turvallisuus ja laadukkaat matkailupalvelut muodostavat voimavaran kilpailtaessa kotimaisilla ja kansallisilla matkailumarkkinoilla.

Allekirjoittanut vastaa yksinään teoksen asiasisällöstä. Palaute, sekä kriittinen että kannustava, otetaan lukijoilta mielihyvin vastaan.

Pekka Iivari

Filosofian tohtori

RAMK/Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti

Rovaniemi

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	11
1.1 Matkailun turvallisuus käytännön kysymyksenä	11
1.1.1 Kansainväliset muutokset – paikalliset vaikutukset	11
1.1.2 Turvallisuushakuisuus megatrendinä	12
1.1.3 Matkailun turvallisuuden laaja kenttä	14
2 TURVALLISUUS KÄSITTEENÄ	18
2.1 Turvallisuuden laaja kehys	18
2.1.1 Hyväksikäytetty ja monimerkityksellinen käsite	18
2.1.2 Turvallisuus objektiivisena ja subjektiivisena olotilana	19
2.1.3 Turvallisuus kulttuurisena käsitteenä	20
2.1.4 Turvallisuus manipulaation välineenä	21
2.2 Turvallisuuden käsite ja matkailu	22
2.2.1 Turvallisuushakuisuus matkailun megatrendinä	22
2.2.2 Palvelut ketjuuntuvat ja kansainvälistyvät	23
2.2.3 Objektiivinen ja subjektiivinen turvallisuuskokemus	26
2.2.4 Turvallisuuden kulttuurisidonnaisuus matkailussa	27
2.3 Turvallisuus laatuksymyksenä	30
2.3.1 Turvallisuuslaatu vai turvallisuus ja laatu?	30
2.3.2 Normit ja standardit laadun mittareina	32
2.4 Matkailun turvallisuus ja Suomi	37
2.4.1 Matkailun merkitys valtakunnallisesti ja alueellisesti	37
2.4.2 Kansalliset strategiat	38
2.4.3 Kansallinen tutkimus	39
2.4.4 Kansalliset ja alueelliset ohjelmat	39
2.4.5 Suomi ja matkailun turvallisuus	42
2.4.6 Maasto- ja matkailuliikenne erityisriskinä	45
2.4.7 Vakaviin onnettomuuksiin varauduttava	50
2.5 Verkostoyhteistyön toimintamalli	53
2.5.1 Systemiajattelua turvallisuuteen	53
2.5.2 Kunta avainasemassa	58
3 MATKAILUN TURVALLISUUDEN SÄÄDÖSTAUSTAA	61
3.1 Kuluttajan suoja ja palvelutuotteen sääntely	61
3.1.1 Toiminnanharjoittajan kokonaisvastuu	61
3.1.2 Turvallisuussuunnittelu johtamisen välineenä	62
3.1.3 Huolellisuusvelvoite	65
3.1.4 Ohjeistus tukena	68
3.1.5 Tehokas tiedottaminen	70
3.1.6 Palveluiden turvallisuus ja EU	72

3.2 Pelastussuunnittelu	76
3.2.1 Varautuminen uhkaaviin tilanteisiin	76
3.2.2 Yrityksen omatoiminen varautuminen ratkaisevaa.....	81
4 ORGANISAATION TURVALLISUUSJOHTAMINEN	90
4.1 Organisaatioturvallisuus	90
4.1.1 Organisaatioturvallisuuden peruskehikko.....	90
4.1.2 Henkilöturvallisuus.....	94
4.1.3 Toimitilaturvallisuus	95
4.1.4 Työsuojelu ja asiakasturvallisuus	96
4.1.5 Ympäristöturvallisuus.....	99
4.1.6 Pelastustoiminta	100
4.1.7 Tietoturvallisuus	103
4.1.8 Rikosturvallisuus	110
4.1.9 Organisaatioturvallisuuden optimointityökalu.....	113
4.2 Turvallisuusjohtamisen perusteet	114
4.2.1 Organisaation turvallisuuskulttuuri ja turvallisuusjohtaminen	114
4.2.2 Prosessin johtaminen	116
4.2.3 Turvallisuusjohtamisen tasot.....	117
4.2.4 Oppivan organisaation malli turvallisuusjohtamiseen.....	125
4.2.5 Auditointi ja katselmus turvallisuuden arvoketjun hallinnassa	128
5 RISKIENHALLINTA MATKAILUALALLA	131
5.1 Riskienhallinnan yleiset perusteet	131
5.1.1 Tunnistaminen, ryhmittely ja analyysi	131
5.1.2 Kartoituksen analyysikehikko.....	134
5.1.3 Poikkeavien tilanteiden dokumentointi	137
5.1.4 Tilastojen ongelma.....	139
5.2 Matkailun riskipiirteet	142
5.2.1 Asiakkaiden käyttäytymisen preferenssit	142
5.2.2 Henkilökuntarakenteen merkitys riskienhallinnassa	145
5.2.3 Kieli- ja kulttuurierojen merkitys	147
5.2.4 Omatoimimatkailemisen riskit suuremmat kuin ohjatussa safaritoiminnassa	148
5.2.5 Liikenne ja logistiikka sekä turvallisuus	151
5.2.6 Esteetön matkailu ja erityisryhmät	152
5.3 Sopimusturvallisuus ja aineettoman varallisuuden suojaaminen	156
5.3.1 Sopimustoiminnan riskit	156
5.3.2 Immateriaalioikeuksien suojaaminen	159
6 TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI	161
6.1 Yleistä ennakoinnista	161
6.1.1 Ennakointi osana päivittäistä liiketoimintaa	161
6.1.2 Mitä ennakoinnilla tavoitellaan?	163
6.1.3 Ennakoinnin monitasoisuus.....	166

6.2 Ennakoinnin toimintamallin hahmottaminen.....	168
6.2.1 Verkostomainen toimintatapa.....	168
6.2.2 Tiedon hankinnan ja hallinnan kysymykset.....	172
6.2.3 Ennakoinnin prosessi ja menetelmät.....	173
6.2.4 Ennakointimallin rakentaminen.....	183
7 KRIISIN HALLINTA MATKAILUALALLA	184
7.1 Kriisin yleispiirteet	184
7.1.1 Kriisi on muutos.....	184
7.1.2 Yrityksen kriisi	186
7.2 Yksilö ja kriisi	189
7.2.1 Kriisi tunneperäisenä reaktiona	189
7.2.2 Yksilön kriisivaiheet	189
7.2.3 Henkilön tukeminen.....	191
7.2.4 Jälkipuinnin soveltaminen yrityksessä	194
7.3 Yhteisöllinen organisointi.....	196
7.3.1 Yrityksen kriisityö	196
7.3.2 Työyhteisö elää mukana	199
7.3.3 Toimintamalleja hiotaan harjoituksissa	200
7.4 Viestinnän onnistuminen.....	203
7.4.1 Kriisiviestintä pysyväksi harjoitusteemaksi	203
7.4.2 Viestintä on kohtaamista.....	205
7.4.3 Hyvä tiedottaminen pelastaa paljon	210
8 MATKAILUTURVALLISUUDEN KOULUTUS JA TUTKIMUS.....	215
8.1 Tutkintoon johtava opetus.....	215
8.1.1 Matkailun turvallisuus ja laatu mukana opetuksessa	215
8.2 Turvallisuusvalmennus	219
8.2.1 Valmentajia valmennettava	219
8.2.2 Uskottavuus ja laaja-alainen osaaminen valttia	220
8.2.3 Pysyteltävä ajan hermolla.....	222
8.3 Matkailuturvallisuuden tutkimus	224
8.3.1 Tutkimus laajan turvallisuuden käsitteen mukaisena	224
8.3.2 Globaalin turvallisuusdynamiikan paikalliset ilmentymät	225
8.3.3 Suomalainen tutkimus	227
LÄHTEET	231
LIITTEET.....	237

KUVALUETTELO

Kuva 1.	Pelastushelikopteri voi olla ratkaiseva resurssi tiettömän taipaleen takana (Kuva: Pekka Iivari)43
Kuva 2.	Tällä kertaa onneksi vain harjoitus. Odottavan aika on pitkä. Maastopelastuksen ensivasteajat venyvät erämaaosuhteissa. Kylmyys puree sekä potilaita että auttajia. Valaistusolosuhteissakin on tositilanteessa toivomista. Kuva Ylläksen pelastusharjoituksesta ”Kaamos 2009” (Kuva: Niko Niemisalo).....48
Kuva 3.	Kylmäsuojauksen varustusta on kehitetty viime vuosina voimakkaasti (Kuva: Pekka Iivari)58
Kuva 4.	Rajavartiolaitoksella on pelastusresursseja harvaan asutun alueen tarpeisiin. Kuva XXII Pelastuspalveluseminaarin harjoituksesta Saariselältä 14.10.2011 (Kuva: Pekka Iivari) 60
Kuva 5.	Esteetön liikkuminen nähdään tasa-arvoisen palvelun ohella myös kilpailukykytekijänä (Kuva: Pekka Iivari)75
Kuva 6.	Innovaatioita henkilötsintään ja pelastuspaikannukseen. Itä-Lapin oppimiskeskuksen kehittämä miehittämätön ilma-alus kameroineen. (Kuva: Pekka Iivari)88
Kuva 7.	Siirtymisten aikaisia pysähtymisiä kannattaa kehittää siten, että opas varoittaisi aina tieliikenteestä, kun auto pysähtyy ja tulisi aina ensin ulos avaamaan sivuovet. Tulisi välttää sitä, että asiakkaat hyppäävät ensin maantielle oma-aloitteisesti. (Kuva: Pekka Iivari)91
Kuva 8.	Maastoliikenneonnettomuus aiheuttaa pahaa jälkeä ja on haasteellinen pelastustehtävä myös sulan maan aikaan. Mönkijä ajoi poromatkailijaryhmän päälle korkealla tunturin rinteessä. Onnettomuudessa tuli useita loukkaantuneita, kuljettaja mukaan lukien törmätessään lopulta puuhun. Onneksi tämä kuva on Levillä pidetystä harjoituksesta syyskuulta 2010. Oppailla oli tilanne hallinnassa alusta saakka. (Kuva: Pekka Iivari) 146
Kuva 9.	Suuronnettomuusharjoitus Saariselän XXI Pelastuspalveluseminaarissa. Skenaariona charterbussin ja henkilöauton onnettomuus. (Kuva: Vesa Koivumaa)..... 197
Kuva 10.	Monialainen pelastusharjoitus Saariselällä XXII Pelastuspalveluseminaarissa 14.10.2011. Skenaariona matkustajaliikenneonnettomuus (Kuva: Pekka Iivari)204
Kuva 11.	Päivittäisharjoitus Saariselällä järjestetyssä XXI Pelastuspalveluseminaarissa. Skenaariona onnettomuus laavulla. (Kuva: Vesa Koivumaa) 211

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1.	Matkailun turvallisuuteen vaikuttavia ulkoisen ja sisäisen toimintaympäristön muutostekijöitä.....	15
Kuvio 2.	Turvallisuuden vaatimusketju	23
Kuvio 3.	Palveluketju muodostaa samalla turvallisuuden arvoketjun	24
Kuvio 4.	Matkailun turvallisuuden laaja skaala	26
Kuvio 5.	Lapin sisäisen turvallisuuden verkosto. Painopisteet ja läpileikkaavat teemat. (Marko Palmgren & Seppo Lehto, Lapin aluehallintovirasto)	40
Kuvio 6.	Matkailuyrityksen velvoitteet (Seppo Lehto, Lapin lääninhallitus 2010)	54
Kuvio 7.	Esimerkki alueellisesta matkailuturvallisuusverkostosta (Koivumaa 2011)	55
Kuvio 8.	Matkailun turvallisuusverkosto Lapissa.....	57
Kuvio 9.	Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan (2003) mukaiset yritysturvallisuuden osa-alueet.....	93
Kuvio 10.	Johtamisen päätasot.....	118
Kuvio 11.	Turvallisuustyön tasot organisaatiossa	119
Kuvio 12.	Riskilähteiden jaottelu Bentley & Page (2006) mukaellen	143
Kuvio 13.	Matkailun ennakoititiedon tarve (Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -projekti).....	164
Kuvio 14.	Kansallinen matkailun ennakoitiverkosto vuonna 2010 (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011)	169
Kuvio 15.	Ennakoinnin kansalliset tasot. Ennakointia tehdään ”alhaalta ylös” ja ”ylhäältä alas”. Ylimpänä on luonnollisesti kansainvälinen taso.	170
Kuvio 16.	Tulevaisuuden tekemisen malli. Matkailun turvallisuuden ennakoinnin prosessi ja sisältökuvaus.	176

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Kuntiin tehdyt kuluttajaturvallisuuslain 4 § (vanhalaki) mukaiset ilmoitukset (Tukes) (ohjelmapalveluiden osalta ei ole erillisiä tietoja)	49
Taulukko 2. Matkailuun ja yleiseen varautumiseen vaikuttaneita tapahtumia Suomessa	52
Taulukko 3. Esimerkki turvallisuusjohtamisen jalkauttamisesta yrityksessä.....	123
Taulukko 4. Vaaratilanteiden tarkistuslista (laatinut Vesa Koivumaa)	136
Taulukko 5. Ennakoinnin hyödyt ja ennakoimattomuuden haitat.....	166
Taulukko 6. Turvallisuuden ennakoinnin hyödyt verrattuna ennakointia harjoittamattomaan yritykseen.....	167
Taulukko 7. Poikkeavien tilanteiden tunnistus ennakoinnin apuvälineenä (peruskartoitus)	173
Taulukko 8. Matkailua kriisiyttäneitä tapahtumia maailmalta	188
Taulukko 9. Esimerkkejä yrityksen päivittäisharjoitteista.....	201

1 JOHDANTO

”Tärkeintä on matka, ei päämäärä.”

1.1 Matkailun turvallisuus käytännön kysymyksenä

1.1.1 Kansainväliset muutokset – paikalliset vaikutukset

Matkailu ja turvallisuus ovat käsitteitä, jotka kuuluvat yhteen. Matkailu ei voi kukoistaa ilman turvallista toimintaympäristöä. Matkailu puolestaan luo turvallisuutta sekä valtioiden välille että yksilötasolla. Yhdistyneiden kansakuntien alaisen maailman matkailujärjestö UNWTO:n (United Nations World Tourism Organisation) mukaan (www.unwto.org) matkailu on suuren kasvupotentiaalin omaava palveluala ja maailman tärkein teollisuudenala. Se tuottaa noin kymmenyksen maailman bruttokansantuotteesta ja vastaa noin 9 % työllisyydestä. Matkailun maailmanlaajuinen kasvu on 4–5 % vuosittain.

Euroopan unionin komission yrittäjyyden ja teollisuuden päähallinnon (DG Enterprise and Industry) matkailuyksikön mukaan matkailuteollisuus muodostaa yli 5 % Euroopan unionin alueen bruttokansantuotteesta. Työvoimavaltaisuutensa ja pienyritysrakenteensa vuoksi matkailulla on vielä suurempi suhteellinen merkitys työllisyyteen. Euroopan unionin alueella matkailu kasvoi 6 % vuonna 2011. Matkailualalla toimii EU-alueella noin 1,8 miljoonaa yritystä työllistäen lähes 10 miljoonaa ihmistä. Välillisesti matkailuelinkeino tuottaa yli 10 % EU:n bruttokansantuotteesta ja työllistää noin 12 % työvoimasta. Näiden lukujen valossa on perusteltua puhua elinkeinon jatkuvuudesta ja siinä yhteydessä kestävästä liiketoiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta.

Matkailu ei ole muista elinkeinoista irrallista toimintaa, vaan matkailulla on tuntuvat kerrannaisvaikutukset paikalliseen ja alueelliseen elinkeinoelämään. Matkailuelinkeino käsitetään tässä yhteydessä laajasti pitäen sisällään matkailua

palvelevan majoitus- ja ravitsemustoiminnan, elämys-, seikkailu- ja ohjelmapalvelut, kuljetuspalvelut sekä luonnon- ja ympäristön käytön. Toimiakseen häiriöttömästi matkailuelinkeinon tulee tunnustaa turvallisuuden merkitys tärkeänä laatutekijänä ja toiminnan mahdollistajana.

Poliittinen, sosiaalinen, taloudellinen ja teknologinen muutos muokkaa jatkuvasti matkailun toimintaympäristöä. Elämme nykyisin nopean liikkumisen ja nopean tiedonvälityksen maailmassa. Naapurimantereella sattuva katastrofi heijastuu liikkumiseemme ja matkustamisen preferensseihin välittömästi. Saamme tietoa sekunneissa eri puolilta maailmaa, mikä vaikuttaa viime hetken matkustuspäätöksiimme. Samalla matkustajavirtojen ennakoitavuus tai pikemminkin ennakoimattomuus tuottaa haasteita. Yhteiskuntien tekninen kehitys on johtanut nopeaan tiedon virtaan. Teknistynyt yhteiskunta on myös turbulентtinen, ennustamattomampi kuin aikaisemmin (Burke 1997). Edellä mainittu turbulентtius tarkoittaa myös sitä, että erilaisten kriisien määrä ja niiden maantieteellinen ja mentaalinen ulottuvuus kasvavat koko ajan. Elämme riskiyhteiskunnassa, joka ei salli huolettomuutta ja välinpitämättömyyttä millään toimialalla. Matkailu on erityisen herkkä erilaisille kriiseille ja turvallisuustapahtumille.

Riski- ja kriisiyhteiskunnan turbulентtius merkitsee tulevaisuuden ennakkoinnin vaikeutumista mutta samalla ennakkointitarpeen kasvamista. Informaatiovirta muokkaa päivittäin käsityksiämme meistä ja muista. Mielikuvamme omasta maasta ja matkakohteesta voi muuttua nopeasti. Tämä merkitsee sitä, että asiakaskunta on valmis tarvittaessa nopeisiin päätöksiin, jotka voivat heilautella matkailuelinkeinon edellytyksiä paikallisesti, alueellisesti ja kansallisesti.

1.1.2 Turvallisuushakuisuus megatrendinä

Turvallisuushakuisuus (turvallisuustietoisuus) on yksi matkailun megatrendeistä. Muita tunnettuja megatrendejä eli 20–30 vuoden päähän vaikuttavia kehitysilmiöitä ovat ympäristötietoisuus, sosiaalinen media, sähköisen liiketoiminnan kasvu, yksilöllisyyden korostaminen ja väestön ikääntyminen. Nytemmin megatrendien joukkoon on noussut myös ylipaino. Matkailuprosessi tuo kokemattoman matkailijan tekemään uusia ja odottamattomia asioita tuntemattomassa ympäristössä. Tulevaisuuden matkailijan profiili kiinnostaa tutkijoita ja luonnollisesti matkailun toimijoita. Tulevaisuuden tutkijalle tärkeitä kysymyksiä tässä yhteydessä ovat esimerkiksi, millainen on tulevaisuuden matkailija, mistä hän tulee ja mitkä ovat hänen arvonsa ja asenteensa. Näillä ominaisuuksilla ja tulevaisuudenkuvilla on merkitystä, kun luodaan mahdollisuuksia matkailuelinkeinon jatkuvuudelle sekä kehitetään uusia palveluita.

Sytä turvallisuushakuisuuden kasvuun voidaan löytää uutisvälityksen globalisointumisesta ja nopeutumisesta, merkittävässä matkakohteissa sattuneista onnetto-

muuksista ja terrori-iskuista sekä henkilökohtaisen riskinottohalun vähentymisessä. Lähi-idässä ja Pohjois-Afrikassa koetut vallankumoukset ja yhteiskunnallinen liikehdintä vuosina 2011–2012 näyttävät supistaneen näihin maihin kohdistunutta matkailijavirtaa. UNWTO:n tilastojen mukaan Egyptin matkailu pieneni kolmanneksella vuonna 2011. Aikaisemmin Pohjois-Afrikkaan ja Lähi-itään matkanneista ainakin osa on valinnut matkakohteensa uudelleen. Viime vuosina mielikuviumme ovat syöpyneet myös Kaakkois-Aasian tsunamin, Sars-epidemian ja 11.9.2001 terrori-iskujen vaikutukset turvallisuudentunteeseemme.

Turvallisuus on perusarvona kohonnut korkeammalle, kun muut perustarpeet on (länsimaissa) tyydytetty. Aikaisemmin matkustajat ymmärsivät, että turvallisuus oli täysin omalla vastuulla. Matkailijamäärien kasvaminen, uusien ja eksoottisten alueiden mukaantulo matkakohdevalikoimaan sekä muuttuva lainsäädäntö johtivat 1970-luvulta lähtien siihen, että vastuut kaatuivat yhä enemmän myös muiden matkailuprosessissa mukana olevien osapuolten harteille. Kansallisen ja kansainvälisen tutkimustoiminnan tehtävänä on tuottaa tietoa edellä kuvattujen arvojen ja trendien nykytilanteesta sekä niiden muutostekijöistä.

Turvallisuus on vähitellen löytänyt tiensä myös erilaisten instituutioiden ohjelmasiikirjoihin. UNWTO:n mukaan turvallisuus kuuluu ihmisten perustarpeisiin. Tästä syystä matkailualan tulee huomioida turvallisuus globaalina kestävä matkailun osana. Matkailun turvallisuus integroitui maailmanlaajuisiin kannanottoihin ja julistuksiin 1970-luvun lopulta lähtien. Turvallisuuteen viitataan vuonna 1980 annetussa Manilan julistuksessa (Manila Declaration on World Tourism), Acapulcon asiakirjassa vuonna 1982 (Acapulco Document), Sofian asiakirjassa matkailijan oikeuksista ja käytännöistä (The Tourism Bill of Rights and Tourist Code, Sofia 1985) sekä Haagin julistuksessa vuonna 1989 (The Hague Declaration on Tourism). Erityisesti Haagin julistuksen periaatteet VII ja VIII kiinnittävät painokkaasti huomiota turvallisuuteen. UNWTO ylläpitää sivustollaan kansallisia turvallisuuslomakkeita (National Tourism Safety and Security Sheets), joissa UNWTO:n jäsenmaat antavat kansallista turvallisuustietoa ja informaatiota tärkeimmistä turvallisuustoimijoista. Merkille pantavaa tässä yhteydessä on se, että Suomi on ollut usean vuoden ajan (myös tätä kirjoitettaessa vuonna 2012) ainoa Pohjoismaa, joka ylläpitää turvallisuuslomaketta UNWTO:n sivustolla.

Globaalisti johtavat matkailutoimijat ja yhteenliittymät muodostivat vuonna 2006 UNWTO:n alaisuuteen matkailualan pelastus- ja hätätilaresurssiverkoston the Tourism Emergency Response Network (TERN). Asian tsunamikatastrofi sekä lintuinfluenssauhka olivat TERN-verkoston muodostamisen taustalla. Verkostoon läheisesti liittyen UNWTO:n riskienhallintayksikkö (Risk and Crisis Management Section) toteuttaa käytännössä turvallisuuden eri tehtäviä. TERNillä on tärkeä rooli myös UNWTO:n www.SOS.travel-portaalissa, joka palvelee matkailijoita ja

elinkeinoa turvallisuustiedon ja pelastustoiminnan alustana. Lisäksi esimerkiksi Britannian matkailuoperaattoreiden liitto (The Federation of Tour Operators, FTO) ja sen jäsenorganisaatiot tuottavat ennaltaehkäisevää tietoa matkailun terveys- ja turvallisuuskysymyksistä (www.fto.co.uk).

Matkailun turvallisuus ei ole irrallinen osa ympäröivän yhteiskunnan turvallisuutta. Olipa kyse sitten sisäisen tai ulkoisen toimintaympäristön vaikutuksista. Matkailun turvallisuus kytkeytyy vahvasti yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen ylläpitämiseen mutta myös työllisyyteen ja työpaikkojen säilymiseen. Matkailun turvallisuus tukee kohdealueen kokonaisturvallisuutta. Voidaan sanoa, että matkailu on turvallista, kun perusväestön turvallisuustaso on hyvä. Vastuuta on annettu kunnille, jotta ensihoito ja sairaankuljetus ovat kunnossa ja terveystilat sekä sairaalat on resursoitu oikein. Toisaalta voidaan yhtä hyvin väittää, että perusväestö hyötyy siitä, että matkailun turvallisuustaso on korkea. Tällöin matkailun vuoksi tehdään terveydenhoidon investointeja. Kotimaisessa arjen turvallisuutta ja matkailun turvallisuutta koskevassa keskustelussamme sairaanhoidon kiireellisen osan ja päivystyksen järjestäminen nähdään terveydenhoitojärjestelmän tulevaisuuden suunnitelmissa kaikkein tärkeimmäksi asiaksi.

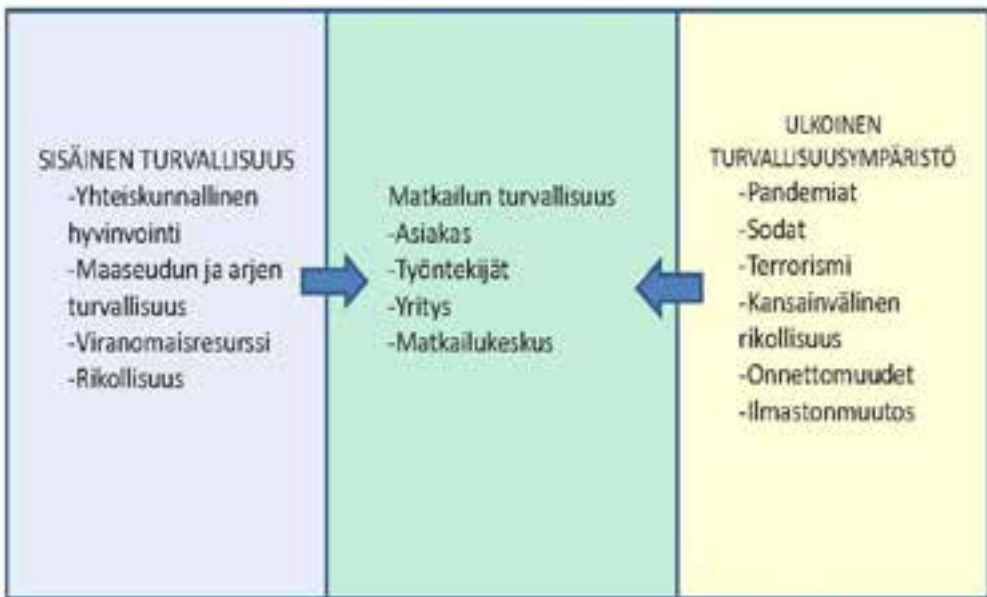
1.1.3 Matkailun turvallisuuden laaja kenttä

Matkailu operoi turbulentissa maailmassa ja muuttuvassa ympäristössä. Sen vuoksi matkailun pitää olla valmis vastaanottamaan ja kestämaan jopa äärimmäisiä tapahtumia. Matkailuelinkeinon tulee myös olla herkkä heikoille signaaleille, jotka voivat muodostua muutostekijöiksi tulevaisuudessa. Lisäksi pitää ymmärtää mielikuvien merkitys sekä objektiiviseen että subjektiiviseen turvallisuuteen. Mielikuva riskistä voi aiheuttaa kauaskantoisen vaikutuksen matkailupalvelulle ja yritykselle. Kaikki merkit viittaavat siihen suuntaan, että turvallisuusimago on tulevaisuudessa yhä merkittävämpi kilpailuvaltti niin yrityksille kuin maantieteellisille alueillekin.

Matkailu voi vaikuttaa objektiiviseen turvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen myös matkailuvirtojen lähtöalueella. Tämä näkökulma yleensä unohtetaan matkailun turvallisuutta käsittelevissä tutkimuksissa. Tapaninpäivän tsunami vuonna 2005 tarjoaa tästä kuvaavan esimerkin. Turvallisuuden tunne Suomessa heikkeni, vaikka katastrofi tapahtui kaukana kotimaasta. Kun oman maan matkustavia kansalaisia kohtaa katastrofi maapallon toisella puolella, tapahtuma heijastuu omaan kansalliseen turvallisuuteemme ja turvallisuuden tunteeseemme väkevästi. Turvallisuuteen liittyvä mielikuva on yhä merkittävämpi kilpailutekijä, joka yhdessä laadun kanssa nousee yhdeksi matkailun kehittämisen painoalueeksi.

Asiakkaalle turvallisuus ei ole vähäpätöinen seikka matkakohteen valinnassa. Asiakas tekee ostopäätöksensä joko kokonaan tai ainakin osittain turvallisuuskri-

teereiden perusteella. Mansfeld & Pizamin (2006, 43) mukaan perinteisesti väitetään, että keskustelu matkailun turvallisuudesta voi pelottaa matkailijoita. Turvallisuuden korostaminen voi niin ikään antaa aihetta epäilyille siitä, että ehkäpä tuote ei olekaan turvallinen, kun asiaa täytyy erikseen korostaa. Tällainen mielikuva varmaan syntyykin, mikäli ilmaisua käytetään turhaan ja taitamattomasti. Usein vielä Suomessakin kuvitellaan, että turvallisuudesta puhuminen ei ole nykypäivää. Turvallisuusajattelu kuuluu kuitenkin moderniin verkottuneeseen liiketoimintaan aivan luontevana osana yrityksen johtamista. Valitettavasti monet matkailualalla toimivat tahot ovat olleet viimeisiä, jotka ovat huomanneet ajattelutavan muuttuneen. Matkailijat (ja yhä useammin yritykset) eivät pelkästään hyväksy turvallisuuden korostamista, vaan vaativat sitä (Mansfeld & Pizam 2006, 43). Hyssyttelylle ei ole sijaa. Turvallisuudesta pitää puhua avoimesti.



Kuvio 1. Matkailun turvallisuuteen vaikuttavia ulkoisen ja sisäisen toimintaympäristön muutostekijöitä

Turvallisuuden kehittämisessä joudutaan törmäämään myös luutuneisiin asenteisiin. Matkailun turvallisuus luokitellaan herkästi ns. koppelakkitoiminnaksi eli poliisin ja pelastustoimen, ehkä myös rajavartiolaitoksen ja sairaankuljetuksen, vastuualueeksi. Toisaalta matkailun turvallisuudessa puhe saattaa keskittyä pelkästään luunmurtumiin. Tällaiset kapea-alaiset käsitykset eivät kuitenkaan palvele nykyaikaista laajaa turvallisuuskäsitettä, johon sisältyy myös terveydenhuolto, ympäristö- ja kaa-voitus, rakennusvalvonta, sopimustoiminta, koulutus ja tutkimus sekä vapaaehtois-työ ja kriisien hallinta. Lisäksi turvallisuuden kehittäjät ovat saaneet usein kuulla, että eihän turvallisuutta pidä ottaa esille matkailun yhteydessä. Turvallisuudesta

puhumisenhan tämän mielipidesuunnan edustajien mukaan säikäyttää asiakkaita eivätkä yritykset ole kiinnostuneita turvallisuudesta. Korkeakouluissa ja oppilaitoksissa ollaan kuitenkin vähitellen hyväksymässä turvallisuus osaksi työelämälähtöisen matkailukoulutuksen sisältöä. Tämän sisäistäminen oppilaitoksissa on vähintään yhtä haastavaa kuin hyvän turvallisuuskulttuurin istuttaminen elinkeinon.

Hiljainen ja suurelta yleisöltä piilossa pidettävä turvallisuustyö kuuluu turvallisuuden perinteiseen käsitykseen, ns. kovaan turvallisuuteen, joka hoidetaan valtion toimenpitein. Ajatustapaan on tulossa muutos. Turvallisuutta ei ylläpidetä pelkästään perinteisten turvallisuusviranomaisten toimin. Maailma muuttuu avoimemmaksi. Asioiden salailuun on yhä vähemmän mahdollisuuksia eikä salailu ole enää hedelmällistä. Turvallisuustyö edellyttää verkostoja, arvoketjujen hallintaa ja toimijoiden välistä yhteistyötä. Tässä lähestytään modernia turvallisuuskäsitystä, joka korostaa laaja-alaisuutta, monitieteisyyttä sekä yksityisille ja yhteisöille kuuluvaa ruohonjuuritason turvallisuutta. Monitasoiset verkostot ovat välttämätön edellytys sille, että toimenpiteisiin sitoudutaan ja ne toteutetaan oikea-aikaisesti. Turvallisuuskysymyksiin on viime vuosina kiitettävästi herätty niin yritys-, kunta- kuin maakuntatasolla. Nyt on tärkeää, että kehitetyt uudet käytännöt vakiintuvat. Tähän pyritään sekä kansallisesti että kansainvälisesti.

Euroopan unionin tasolla turvallisuus sisältyy kestäväen matkailun (Sustainability, Hållbarhet) tavoitteisiin. Tätä kautta turvallisuus lähestyy myös eettisen matkailun käsitettä, joka globaalilla tasolla tarkoittaa paikallisten tapojen ja kulttuurien arvostamista sekä esimerkiksi seksiturismin ja lasten hyväksikäytön aiheuttamien haittojen ja vaarojen tunnistamista ja ennaltaehkäisyä. Matkailuelinkeino on ollut tutkimuskohteena myös vallankäytön näkökulmasta, jossa tarkastellaan matkailutoimijoiden, politiikan, identiteetin, paikallisen väestön oikeuksien ja kulttuurin kaupallistamisen välisiä suhteita sekä potentiaalisia ristiriitoja (Robinson & Boniface 1998; Church & Coles 2007). Vallankäytön ja kulttuuristen konfliktien tutkimukselle on tilaa ja tilausta myös skandinaavisessa matkailututkimuksen perinteessä.

Pitkällä tähtäimellä elinkeinon häiriöttömyyden varmistaminen palvelee myös kohteen tunnettavuutta, kannattavuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Yleinen näkemys sekä elinkeinon sisällä että viranomaisten parissa on, että ennakoitiin ja varautumiseen ei ole panostettu riittävästi yrityksissä ja matkailualueilla. Valitettavasti ei ole vaikea löytää yrityksiä, joissa turvallisuusasiakirjat puuttuvat kokonaan tai ovat vanhentuneita.

Suomi koetaan tällä hetkellä turvalliseksi matkakohteeksi. Mielikuvaa tukevat vakaa yhteiskuntarakente, hyvä elintaso ja korkea teknologiaosaaminen. Maalle ja sen alueille vakaa imago on tulevaisuudessa yhä merkittävämpi kilpailuvaltti, mutta tilanteen säilyttäminen näin hyvänä vaatii toimenpiteitä. Turvallisuus tulee nostaa

yhdeksi matkailun kehittämisen painoalueeksi. Kattava riskienhallintajärjestelmä pitää saada ulottumaan yritystasolta aluetasolle saakka. Erityinen paino on sillä, miten matkailupalvelun prosessissa varmistetaan laatuksymykset mm. erityisryhmät huomioiden.

Mielikuva on herkkä muutoksille. Käsitksemme alueesta ja matkailutuotteesta saattaa vaarantua onnettomuustilanteissa, erityisesti, jos riskienkartoitus ja turvallisuusasiat on syystä tai toisesta laiminlyöty. Esimerkkinä voidaan mainita elintarviketurvallisuus, joka on hyvin herkkä imagovaikutuksille. Pendergastin (2006, 145) mukaan elintarviketurvallisuus on merkittävä riskitekijä maailmanlaajuisesti. Elintarviketurvallisuudessa (Food Safety) kyse on palvelun laadun varmistamisesta koko ketjun pituudelta.

Matkailun edistämiskeskus (MEK) on laatinut mallin siitä, miten maailmantalouden kehitys ja turvallisuus vaikuttavat kansainväliseen matkailuun. MEK:n selvityksen mukaan matkakohteet jakautuvat yhä selkeämmin turvattomiksi ja turvallisiksi koettuihin alueisiin. Joissakin lappilaisissa matkailukeskuksissa nähdään jo nyt kaupungeille tyypillisten riskiympäristöjen kehittymistä. Näissä esimerkiksi rikollisuuden muodot muistuttavat enemmän kaupungin kuin maaseutupitäjän profiilia. Turvallisuuden polarisoituminen näkyy myös matkailupreferensseissä: turvalliset alueet saavat lisää matkailijavirtoja, kun turvattomat alueet puolestaan menettävät matkailijoita. Matkailijoiden menetys johtaa paikallistalouden syöksykierteeseen lisäten jopa levottomuuksia sellaisilla alueilla, joiden tulevaisuus on riippuvainen pelkästään matkailusta.

2 TURVALLISUUS KÄSITTEENÄ

”Turvallisuus ei ole aitojen panemista, vaan ovien aukaisemista.” (Urho Kekkonen)

2.1 Turvallisuuden laaja kehys

2.1.1 Hyväksikäytetty ja monimerkityksellinen käsite

Turvallisuudella on käsitteenä monta merkitystä. Sitä käytetään arkikielessä varsin vapaasti. Samalla termillä kuvataan sekä yksilöiden subjektiivisia kokemuksia että valtioiden välisiä suhteita. Turvallisuus on myös asiain tila, tavoite ja olosuhdeominaisuus. Turvallisuus voidaan ymmärtää haittaa tai vahinkoa aiheuttavan vaaran pois-saolona (van Steen 1996). Turvalliseksi voidaan kutsua tilannetta tai järjestelmän tilaa, jossa riskit ovat hyväksyttävällä tasolla ja turvallisuutta voidaan mitata arvioimalla tunnistettujen riskien suuruutta ja hyväksyttävyyttä (Lowrance 1976; Manuele 1997).

Turvallisuuden sisältö näyttää olevan myös aikasidonnainen kysymys. Turvallisuus on määritelty vuosien saatossa hyvin monella tavalla. Kirjoitetun historian näkökulmasta ajatellen turvallisuus oli ensin valtion suvereenisuuden edellytys ja samalla lopputulos. Valtiokeskeisen eli niin sanotun perinteisen turvallisuuskäsityksen mukaan tärkeää on valtion suvereenisuuden ja koskemattomuuden puolustaminen (Hobbes 1651). Tämän realistisen ja neo-realistisen koulukunnan mukaan turvallisuus ikään kuin ”annetaan” ylhäältä valtiorakenteista, joissa tärkeitä toimijoita nykyaikaisessa yhteiskunnassa ovat sotilasorganisaatiot, poliisi ja rajavartiolaitos.

Vähitellen turvallisuus on muuttunut valtion omistamasta ja määrittelemästä hyveestä myös yhteiskunnalliseksi arvoksi ja tavoitteeksi. Keskinäisen riippuvuuden lisääntyminen, globalisoitumiskehitys, ympäristö- ja ilmastomuutokset, rajojen yli tapahtuva kanssakäyminen sekä verkostoituminen ovat haastaneet perinteisen valtiokeskeisen ajattelutavan. Uusi turvallisuusajattelu edellyttää turvallisuuskäsityksen laajentamista. Tässä kohden puhutaan ns. transnationalistisesta ja idealistisesta

koulukunnasta joka painottaa turvallisuuskeskustelussa sosiaalisen ja yhteisöllisen turvallisuuden (Societal Security, Civic Security) käsitteitä (Buzan 1991).

Laajennetun turvallisuuskäsityksen mukaan turvallisuus muodostuu ”alhaalta ylöspäin” ihmisistä ja paikallisyhteisöistä sekä ruohonjuuritasolta lähtevistä perustarpeista. Sosiaaliturva, terveydenhuollon järjestelmä ja muut hyvinvointipalvelut sekä järjestöt edustavat laajennetun turvallisuuskäsityksen mukaisia toimijoita turvallisuuden tuottajina. Turvallisuudesta näyttääkin muodostuvan kriittinen ja poliittinen käsite, joka on läsnä kaikkialla. Campbellin (1992) mukaan elämme sellaisessa yhteiskunnassa, jossa turvallisuus on kohotettu tärkeimmän hyveen asemaan. Tuo tärkein asia on kuitenkin aina ulottumattomissa. Yksilö tai ryhmä (myöskään valtio) ei voi koskaan saavuttaa absoluuttista turvallisuutta. Turvallisuus on siis suhteellinen käsite ja aina riippuvainen yksikön (yksilön) haavoittuvuudesta sekä siihen kohdistuvasta riskistä. Chiltonin (1996) mukaan turvallisuus on myös epätoivottujen muutosten ehkäisemistä ja välttämistä.

Anglosaksisella kielialueella turvallisuus jakautuu käsitteenä Safety and Security -dikotomiaan. On yleistä, että molempia käsitteitä (Safety and Security, Schutz und Sicherheit) käytetään päällekkäin ja epäsystemaattisesti. Safety on käytössä määritteisissä, kuten Environmental Safety, Fire Safety, Occupational Safety, Personal Safety, Product Safety. Security-käsite puolestaan esiintyy mm. sellaisissa käsitteissä, kuten Economical Security, Data Security, Information Security, Plant Security. Safety tarkoittaa funktionaalista kosketusta (touch), jolla on suora henkilökohtainen ja yksilöön kohdistuva vaikutus. Sillä on välitön merkitys asiakas-palvelutuottaja-suhteeseen. Security-termillä puolestaan on tekninen ulottuvuus, joka viittaa teknis-operatiiviseen toimintaan. Anglosaksisella kielialueella matkailun turvallisuuden yhteydessä sovelletaan käsitteiden Safety and Security sisältöjä. Mansfeld & Pizam (2006, 46) ovat kiinnittäneet huomiota tähän kahdella käsitteellä ilmaistuun turvallisuuteen. He käyttävätkin Surety-termiä, joka yhdistää Safety ja Security -sisällöt tarjoten holistisen sovellusmahdollisuuden. Turvallisuus ja taloudellinen tuotto osin kilpailevat keskenään. Turvallisuus (Surety) on Mansfeldin & Pizamin (2006, 47) mukaan taloudellisen tuoton ja turvallisuustoimenpiteiden yhtymäkohta. Suomessa ja vaikka Venäjällä (slaavilaisella kielialueella) käytetään ainoastaan yhtä termiä, mikä mahdollistaa holistisen näkökulman läsnäolon kaikissa yhteyksissä. Toisaalta tämä näkökulma ei salli hienojakoisempaa erittelyä tilanteen mukaan.

2.1.2 Turvallisuus objektiivisena ja subjektiivisena olotilana

Turvallisuus on yhtä aikaa sekä mielikuva että tosiasiallinen tila. Turvallisuuden tilaa voidaan mitata objektiivisesta erilaisilla indikaattoreilla, kriteereillä ja tilastoilla. Lentomatkustaja voi kokea lentopelkoa ja tuntea olevansa osa korkeariskistä systeemiä vaikka objektiiviset mittaustulokset puhuvat päinvastaista. Lentoliikennehän

on eräs turvallisimmista matkustusmuodoista. Sen sijaan samainen lentomatkustaja voi matkakohteessaan kulkeutua tuntemattomiin ravintoloihin yön pikkutunneilla kokematta minkäänlaista turvattomuuden tunnetta, vaikka objektiiviset tilastot kertovat aivan päinvastaista. Riski joutua vakavankin rikoksen tai onnettomuuden uhriksi on kohonnut huomattavasti, mutta henkilö toimii epäloogisesti.

Turvallisuus on huomattavassa määrin siis tunne, irrationaalinen mielikuva. Turvallisuus on myös suhteellista. Bangladeshilainen voi tuntea olonsa turvalliseksi työskennellessään ja asuessaan Pohjois-Afrikassa, kun taas samainen alue voi tuntua turvattomalta eurooppalaisen tai amerikkalaisen mielestä. Yksilöllinen kokemus on tietenkin aina taustalla. Ihmisillä on taipumus kiinnittää huomiota termiin turvallisuus, koska se koetaan henkilökohtaisesti ja intiimisti. Vaikka korostamme tässä yksilön kokemusta, koetaan turvallisuus myös kollektiivisesti. Turvallisuus tai turvattomuus voi kohdistua yhteisöön, jossa elämme, kaupunginosaan, kuntaan tai alueeseen. Lisäksi turvallisuus käsitellään kansakunnan ja valtion tasolla kollektiivisena puolustustahtona. Turvallisuus on yksilön olemassaolosta kansakunnan selviytymiseen ulottuva kertomus.

Turvallisuuden mielikuvapainotteisuus ja mielikuvan kontrasti todellisuuden kanssa johtaa usein siihen, että turvallisuudesta muodostuu mielipidekysymys. Tästä seuraa se, että rationaalinen päättely ja numerotietoon nojaavat perustelut eivät johda yhteisesti hyväksytyyn käsitykseen. Turvallisuus on siis aina kiistanalainen päätöksenteon peruste ja kohde. Mielikuvien muokkaamalla käsityksellä on huomattava merkitys päätöksenteossa.

2.1.3 Turvallisuus kulttuurisena käsitteenä

Turvallisuus on voimakkaasti kulttuurisidonnainen käsite. Erityisen syvällisesti kulttuurierot näyttävät vaikuttavan organisaatioiden sisäisissä suoritusarvioinneissa ja monikansallisissa johtamisrakenteissa. Sekä antropologian, psykologian että sosiologian piirissä saadut tulokset vahvistavat monikansallisissa yhteyksissä syntyneen kokemustiedon. Tapamme havainnoida yhteisöjä ja sosiaalisia tilanteita on oman kulttuuritaustamme värittämää ja se sanelee, mitä aistimme, mitä havaitsemme, miten tulkitsemme ja miten viestimme havaintomme. Kulttuuritausta vaikuttaa myös inhimillisen turvallisuuden tulkintaan ja turvallisuuden kokemiseen. Eri maissa ja kansoissa on erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä turvallisuudesta. Ulkopuolinen ei tiedä, mikä toimii parhaiten missäkin yhteisössä ja missä tilanteissa. Kokemukset ja parhaat käytännöt eivät välttämättä ole siirrettävissä kulttuureista ja organisaatioista toisiin kulttuureihin ja organisaatioihin.

Käsitteen sisältö värityy yksilön ja kansakunnan historian sekä kokemusmaailman kautta (ks. esim. Iivari 2007). Viimeksi Japanin maanjäristys- ja tsunamikatastrofin

yhteydessä keväällä 2011 nostettiin esille kollektiivikulttuurin viitekehys poikkeustilanteen tulkinnassa ja toipumisprosessissa. Pääsääntöisesti Aasiaan sijoituvissa kollektiivisissa kulttuureissa uhkat, riskit ja onnettomuudet koetaan haasteina, joihin vastaus tulee yhteisöltä. Kollektiivi huolehtii myös yksilön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta ja yksilö tekee työtä yhteisönsä eteen. Individualistisissa, lähinnä länsimaisissa, kulttuureissa yksilö on perusyksikkö, jota varten yhteiskunta on olemassa. Turvallisuus koetaan ja siihen asennoidutaan kulttuurisidonnaisella tavalla. Emme siis voi tunnistaa mitään universaaliala viitekehystä, jonka mukaan turvallisuutta voidaan ymmärtää.

2.1.4 Turvallisuus manipulaation välineenä

Turvallisuutta voidaan verrata käsitteenä kestävään kehitykseen. Molemmat antavat tietyn mielikuvan ja tavoitetilan, mutta niiden käytännön sovellus lepää aivan toisten lähtökohtien varassa. Kumpaankin käsitteeseen sisältyy positiivinen lataus. Niitä ei voi vastustaa ja siksi niitä käytetään myös poliittisesti hyväksi, osana retoriikkaa. Sen sijaan toteuttamisen keinoista voidaan olla montaa mieltä. Erilaisten yhteisesti hyväksytyjen toimenpiteiden kautta lähestytään asympotoottisesti molempia tavoitetoiloja niitä kuitenkin koskaan saavuttamatta. Tämä tosiasia antaa laajan mahdollisuuden erilaisille manipulaatioille. Turvallisuutta voidaan käsitellä väljästi, jopa helppoheikkimäisesti. Koska turvallisuus kuuluu ihmisen perustarpeisiin, voidaan termiä käyttämällä nostaa esiin hyvinkin syviä tunteita ja henkilökohtaisia tarkoitusperiä.

Markkinamiehet ja poliitikot käyttävät surutta epätasällisiä käsitteitä hyväkseen. Siksi on tärkeää kysyä, kenen tarkoitusta palveleaan puhuttaessa turvallisuudesta ja miksi jotkut ilmiöt, esimerkiksi ilmastonmuutos, muuttuvat turvallisuus(poliittisiksi) kysymyksiksi. Turvallisuuden poliittista hyväksikäyttöä, tai väärinkäyttöä, tunnistetaan kriittisellä turvallisuusajattelulla, joka saa muotonsa esimerkiksi kriittisen turvallisuustutkimuksen kautta. Kriittinen turvallisuustutkimus pyrkii tunnistamaan turvallisuuteen liitettävät taustat, motiivit, valta- ja alistussuhteet ja poliittiset hyötynäkökulmat. Tällöin kysytään esimerkiksi, kenen turvallisuudesta puhutaan, kuka hyötyy ja miksi jokin asia on nostettu turvallisuuskysymykseksi. Tyypillisimmillään tällainen pohdinta veloo keskustelussa terrorismista. Yhden terroristi on toiselle vapaustaistelija. Määritelmät pitävät sisällään vahvan poliittisen arvotatauksen ja palvelevat aina jotakin laajempaa poliittista tarkoitusta ja intressiä, joka vaihtelee aikojen saatossa. Terrorismin torjunnan nimissä on puolestaan voitu perustella kansallisten vähemmistöjen leimaamista ja sortoa sekä voimaorganisaatioiden intresseistä nousevia lisäresurssitarpeita.

Järjestäytyneen rikollisuuden teeman ohella myös turvallisuuden kaupallistuminen sisältyy kriittisen turvallisuustutkimuksen aihealueisiin. Turvallisuus on viime vuosina yksityistynyt ja siitä on muodostunut ostettava hyödyke. Turvallisuutta

myös viedään ulkomaille eli siitä on syntynyt vientituote, esimerkkinä kansainvälisen kriisinhallinnan osaaminen. Poliitikkojen ohella myös konsultit ohjaavat turvallisuuden kysymyksiä ja menetelmiä haluamansa suuntaan. Konsulttien kohdalla vaarana on, että otetaan jokin yksityiskohta käsittelyyn ja toistetaan sitä mantrana. Yksi kouluttaja voi puhua tekniikasta ja toinen johtamisesta. Kokonaisuuden osaaminen niin, että myös yksityiskohdat hallitaan, on sen sijaan harvinaisempaa.

2.2 Turvallisuuden käsite ja matkailu

2.2.1 Turvallisuushakuisuus matkailun megatrendinä

Turvallisuushakuisuus on yksi matkailun megatrendeistä, kuten jo kirjan alussa todettiin. Matkailu perustuu globaaleihin verkostoihin, yli rajojen tapahtuvaan liikumiseen ja yhteistyöhön sekä yksilöiden valinnan vapauteen. Matkailun moniulotteisen verkottuneisuuden vuoksi on luonnollista, että matkailun turvallisuuden määrittelyyn sovelletaan laajaa turvallisuuskäsitystä. Matkailun turvallisuuden sisältöä ei kuitenkaan ole yhtäpitävästi määritelty. Matkailun turvallisuuden tulee käsitteenä nähdä kokonaisuuksia, keskinäisiä vaikutussuhteita ja prosesseja. Yleisesti hyväksytty määrittelylähtökohta on se, että matkailun turvallisuudella tarkoitetaan matkailuprosessin häiriöttömyyden varmistamista. Matkailuprosessin osatekijöitä ovat matkailija, matkailuyritys työntekijöineen sekä matkailualue, ulkoinen ja sisäinen toimintaympäristö sekä matkailun koko palveluketju lähtöpisteestä kohteeseen ja takaisin. Matkailuala pitää sisällään erityispiirteitä, jotka vaikuttavat elinkeinon riskienhallintaan ja turvallisuusjohtamiseen. Seuraavat seikat ovat matkailun turvallisuudessa erityisiä piirteitä:

1. Toimialalla 80–90 % on mikro- ja pienyrityksiä, joihin kansainväliset matkajärjestäjät kohdistavat voimakasta turvallisuusseurantaa, katselmuksia ja auditointia.
2. Toimiala on palveluvaltaista (vrt. esim. tuotantoon keskittynyt terästeollisuus).
3. Matkailu on kotimaassa tapahtuvaa vientiteollisuutta, jossa asiakas muodostaa kuvan valtiosta, ei niinkään alueesta/maakunnasta: jos Kainuu epäonnistuu, siitä kärsii koko Suomi.
4. Toimiala on äärimmäisen suhdanneherkkä: makro- (raakaöljyn l. polttoaineen hinta) ja mikrotason (lennonjohtajien lakko) talouden muutokset heijastuvat heti yritysten tulokseen.
5. Toimialalle syntyy uusia palveluja (karhujen katselu, seikkailupalvelut), joissa ei ole aikaisempaa kokemusta riskeistä.
6. Toimiala on voimakkaasti ketjuuntunut sekä kotimaassa että ulkomaille muodostaen palveluiden ja sitä kautta turvallisuuden arvoketjun.
7. Turvallisuus edellyttää laajaa verkostoyhteistyötä, jossa ovat mukana valtio, kunnat, järjestöt, yritykset ja matkailualueet.

Erityispiirteenä on voimakas sesonkiluonteisuus, ”ylimääräinen väestö”, jota ei ole mukana paikkakunnan ja alueen terveydenhoitopalveluiden asiakaspohjan mitoituksissa.

Matkailu on muuttunut vuosikymmenten aikana matkailuteollisuudeksi. Palvelut ovat ketjuuntuneet ja toisaalta yritykset ovat fuusioituneet. Ketjut pitenevät ja suuret yritykset kasvavat entisestään. Yritykselle ja liiketoiminnalle epäolennaisten rönsyjen karsiminen on johtanut ketjuuntumiseen. Edullisinta on keskittyä ydinosaamisen ja yrityksen päätehtävään. Matkailupalveluiden ketjuuntuminen on tuonut mukanaan myös turvallisuuden arvoketjuajattelun. Matkailun turvallisuus mielletään usein onnettomuuksien ja vahinkojen välttämisenä yksittäisessä kohteessa tai yrityksessä. Matkailijan näkökulmasta turvallisuus liittyy kuitenkin kaikkiin matkan vaiheisiin, alkaen matkakohteen harkinnasta ja matkan varaamisesta kattaen kuljetukset, majoitus- ja ravitsemuspalvelukset sekä aktiviteetit kotiin paluuseen saakka.



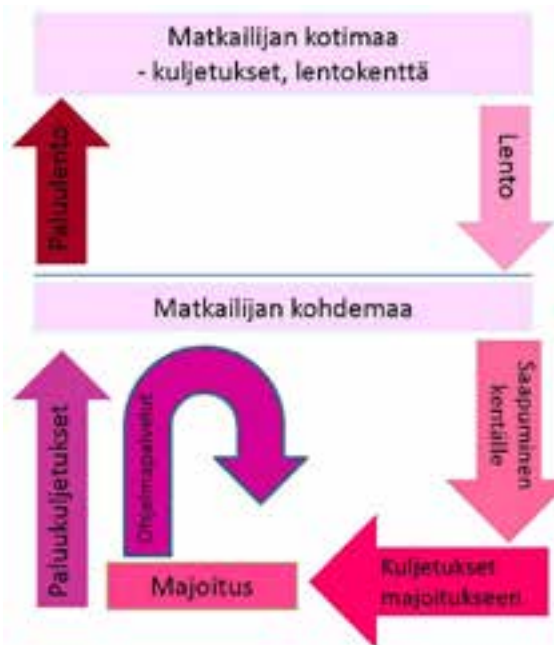
Kuvio 2. Turvallisuuden vaatimusketju

2.2.2 Palvelut ketjuuntuvat ja kansainvälistyvät

Turvallisuuden arvoketju on olemassa, mikäli jokin palvelu tai toimijaosapuolen päätös vaikuttaa loppukäyttäjän tai koko hankintaverkoston turvallisuuteen ja laatuun. Alihankintaketjuun tulee enenevässä määrin mukaan ulkomaisia yrittäjiä ja ketjuja. Joskus koko palveluiden arvoketju lähtömaasta lentokentän kautta hotelliin, majoitukseen ja ohjelmapalveluun asti on ulkomaisen yrityksen hallussa. Tulevaisuudessa nähdään suomalaisessakin matkailuyrityskentässä yhteensulautu-

misia ulkomaiden yhtiöiden kanssa. Myös omistusketjut pitenevät. Tässä yhteydessä voi turvallisuuden arvoketjuun vaikuttaa myös vieraan toimintaympäristön tuoma riskikerroin. Turvallisuuden arvoketjulla tarkoitetaan niitä varautumis- ja riskienhallintatoimenpiteiden vaiheita, joista jokainen osaltaan lisää (tai vähentää) palveluketjun kokonaisturvallisuutta.

Lapissa erään brittiläisen yhtiön tapausta voidaan käyttää esimerkkinä siitä imago-ongelmasta, joka syntyy, kun lehdistössä kirjoitellaan (ks. esim. Lapin Kansa 2009) paikallisesta kulttuurista piittaamattomasta yritystoiminnasta, joka ketjuuntuu hermeettiseksi kehäksi ja irralliseksi ympäröivästä yhteiskunnasta. Brittiläinen matkatoimisto sai kyseenalaista mainetta tiedotusvälineissä joulukuussa 2009. Sanomalehtijuttujen mukaan englantilaisessa omistuksessa olevassa lomakylässä lomailleet matkailijat olivat tyytymättömiä muun muassa likaisiin huoneisiin, pesemättömiin astioihin, ala-arvoiseen ruokaan, jonottamiseen jäätävässä kelissä ja brittihenkilökunnan lakkoiluun. Myös luvuttuja aktiviteetteja oli tiedotusvälineissä kiertäneiden juttujen mukaan peruttu ja lyhennetty. Asiakkaiden palaute sai huomiota myös brittilehdistössä. Yritys ilmoitti tapahtuman jälkeen irtisanovansa ”kapinoivat” työntekijänsä ja vievänsä tapauksen oikeuteen. Työntekijöiden kerrottiin olevan tyytymättömiä palkkukseensa, varastelleen ja sabotoineen matkatoimiston omaisuutta. Kyseisen yrityksen toimintaa on sanomalehtitietojen mukaan ihmetelty aikaisemminkin. Englantilaiset työntekijät ovat pitäneet parkkipaikkana virallista tietä, mikä on aiheuttanut onnettomuusvaaran. Lisäksi yksityisten maille on hakattu aukkoa moottorikelkkareitiksi. Paikalliset kyläläiset eivät tiedä, kenen kanssa pitäisi neuvotella ulkomaisen yhtiön tavasta operoida alueella (Lapin Kansa 2009).



Kuvio 3. Palveluketju muodostaa samalla turvallisuuden arvoketjun

Vaarana voi olla, että pikavoittojen toivossa tuhotaan sekä yrityksen mainetta että samalla aiheutetaan vahinkoa maakunnan ja matkailualueen maineelle. Toisaalta näitä tiedotusvälineissä käsiteltyjä tapauksia ei pidä liioitella. Mainetappiot ovat yleensä hetkellisiä. Matkailu palautuu varsin nopeasti entisiin uomiinsa, kun mitään erityisen vakavaa hengen ja terveyden menetystä ei tapahdu. Matkailupalveluissa on tärkeää, että kohdemaan osaamisen pitää olla aina mukana ketjun jossakin vaiheessa. Näin varmistetaan erikoisolosuhteisiin sopeutuneen riskienhallinnan, valvonnan että paikallisen kulttuurin huomioimisen. Jokainen matkailukeskus ja matkailualue on profiililtaan erilainen. Bulkkimaista lähestymistapaa ei voi soveltaa riskienhallintaan. Matkailualueen erityispiirteet tulee ottaa huomioon, kun koulutusten sisältöä suunnitellaan ja turvallisuuden ennakointia kehitetään.

Yritykset ovat jo kauan sitten havainneet, että ydintoiminnan ulkopuolella olevat palvelut ja tuotanto tulee ulkoistaa. Turvallisuuden tuottaminen yrityksen omana työnä jätetään yleensä minimiin. Yrityksen koko, toimiala ja sijaintialue määrittelevät oman turvallisuustuotannon minimitason. Sen yli menevät tarpeet ostetaan ulkopuoliselta asiantuntijalta ainakin siihen turvatasoon saakka, minkä laki vaatii. Pienten yritysten hankinta- ja tuotantorengaat voivat tukeutua osa-aikaiseen turvallisuustuotantoon. Turvallisuusasiantuntijoiden tarjoamat turvallisuuspäällikköpalvelut ovat tällaisia ulkoa ostettuja osa-aikaisia turvallisuuspalveluita. Yritys voi tilata ulkopuolelta esimerkiksi asiakaspalvelun turvallisuuteen liittyvää koulutusta.

Veturiyritykset toimivat uskottavina esikuvina asettamalla painetta koko alihankintaketjun turvallisuusjohtamiselle. Useimmiten turvallisuusvaatimukset ovatkin lähteneet maakunnan ja valtakunnan laajuisista vetureista tai ketjujohtajista, jotka edellyttävät alihankintayrityksiltään positiivista turvallisuuskulttuuria ja sen ilmentymänä mm. pelastussuunnitelmien ja turvallisuusasiakirjojen ajantasaisuutta sekä sitoutumista yhteisiin turvallisuusnormeihin. Luottamuksella on suuri merkitys nykyaikaisessa liiketoiminnassa. Luottamus menetetään vain yhden kerran. Sen jälkeen luottamusta ja uskottavuutta on vaikea rakentaa.

Matkailun turvallisuuden määrittely ottaa huomioon turvallisuuden sisällön yleiset kehykset, joihin sisältyy myös kriittinen näkökulma. Yleiseen turvallisuuskehukseen yhdistetään matkailun määritelmä elämysprosessina ja matkailu työnä. Samalla rajataan turvallisuuden sovellusala, mutta pidetään voimassa kaikki turvallisuuden dynamiikkaan liittyvät lainalaisuudet. Matkailun turvallisuuden sisällössä on monta osapuolta. Asiakas, työntekijä, yritysjohtaja ja ulkomainen matkanjärjestäjä näkevät turvallisuuden eri tavalla. Päämäärä on yhteinen (matkustamisen prosessin häiriöttömyys), mutta näkökulma ja motiivi turvallisuuden sisältöön lähtevät jokaisen omasta intressistä. Asiakkaalle turvallisuus on ensisijassa sitä, että matkailuelämyksestä voi nauttia huolettomasti ilman ylimääräisiä pelkoja ja vahingoittumisen vaaraa. Työntekijälle tärkeää on työskentely-ympäristön terveellisyys

sekä häiriöalttiuden minimointi. Työn pysyvyys on myös yksi tärkeimpiä asioita työntekijän kannalta. Yrityksen ja organisaation työsuojelun tasoa on usein pidetty indikaattorina sille, miten asiakkaiden ja lähiympäristön turvallisuus on hoidettu. Vakavat puutteet työsuojelussa ovat lähes varma merkki siitä, että myös asiakkaiden turvallisuus kaipaa kehittämistä.

Yritysjohtaja näkee edellisten lisäksi turvallisuuden edistävän myös yrityksen jatkuvuutta ja mainetta. Ulkomainen matkanjärjestäjä on puolestaan korostuneesti huolissaan hänen takanaan olevan vakuutusyhtiön vaatimuksista ja oikeudenkäyntihaasteiden mahdollisuudesta. Luonnollisesti matkanjärjestäjäkin on kiinnostunut yritystoimintansa jatkuvuudesta sekä asiakassuhteiden säilymisestä.



Kuvio 4. Matkailun turvallisuuden laaja skaala

2.2.3 Objekttiivinen ja subjektiivinen turvallisuuskokemus

Itävaltalaisen matkailututkijan Birgit Pikkermaatin (2004) mukaan turvallisuus näyttelee tärkeää osaa asiakkaan matkakohdevalinnassa. Kohteeseen liitetty epävarmuustekijä (Uncertainty Factor) rajoittaa paikan tai alueen mahdollisuuksia tulla valituksi matkakohteeksi. Subjektiivisella turvallisuuskokemuksella on merkittävä vaikutus tämän epävarmuustekijän muotoutumiseen, asiakastyytyväisyyteen ja kohteen imagoon. Asiakkaan kokema turvallisuus on olennainen osa matkailupalvelussa toteutettavaa turvallisuutta (Verhelä 2007, 54). Toisin kuin teollisen tuotteen osalta, elämyspalvelutuotteessa, jota matkailupalvelutkin ovat, laatu määrittyy asiakkaan kokemuksen mukaisesti. Eräissä matkailupalveluissa turvallisuus on palveluiden tuottajan mielestä tuotteen ykkösominaisuus, mikä antaa palvelulle huomattavaa kilpailukykyä. Tämä nousee esiin esimerkiksi perhelomakohteissa (ks. esim. Valtanen 2008, 61–69).

Toisinaan turvallisuutta pidetään jopa itsestäänselvyytenä. Matkailijamäärien kasvu yleensä ja erityisesti ulkomaalaisten määrän kasvu vaikuttavat myös riskeihin ja asiakasturvallisuuteen. Matkailijat keskittyvät nykyään matkailukeskuksiin, joissa on yhä enemmän yrityksiä heitä vastaanottamassa ja monipuolista infrastruktuuria luomassa palvelutarjontaa. Ulkomaille matkailun lisääntyminen on osaltaan lisännyt turvallisuuden merkitystä matkailijan arvokriteeristössä. Venäläiset mat-

kailuturvallisuustutkijat Sarjan ja Pustovoitenko (2008) korostavat, että potentiaallinen matkailija valitsee kohteen, jonka tiedetään olevan turvallinen ja johon liitetään myös muita laatuksiteereitä, kuten mukavuus ja palvelutaso. Matkailijan turvallisuus-/turvattomuuskokemukset, niiden taajuus ja tuoreus vaikuttavat matkakohteen uudelleenvalintaan jopa ratkaisevasti.

Matkailuun liitettyjen turvallisuusodotusten ja todellisten turvallisuuskokemusten välinen kuilu ei saa olla syvä. Matkailijoiden lisäksi alueen asukkaat, muut yrittäjät ja palvelun vaikutuspiirissä olevat asettavat turvallisuudelle odotuksia. Todellisia tapahtumia, kokemuksia ja mielikuvia verrataan turvallisuusodotuksiin. Mikäli odotukset eivät täyty, matkailu tai siinä tuotettava yksittäinen palvelu muuttuu ei-toivotuksi tapahtumaksi. Seikkailupalveluihin liitettävät turvallisuusodotukset poikkeavat vaikkapa perhelomailun odotuksista. Tällöin riskejä siedetään eri tavalla eri kohderyhmissä.

Matkailijan turvallisuuskokemusten tutkiminen antaa tietoa palvelun arvoketjussa piilevistä kehittämistarpeista. Subjektiiivisten turvallisuuskokemusten merkitys matkailijan kohdevalintaan tulee tiedostaa tärkeäksi objektiivisten tapahtuma- ja havaintoaineiston rinnalla. Matkailijan psykograafiset ominaisuudet näyttelevät tässä tärkeää roolia. Subjektiiivisten turvallisuuskokemusten tutkimusten kautta saadaan tietoa yhteisten normien ja standardien kehittämiseen. Samalla voidaan testata standardien käyttökelpoisuus myös mielikuvilla väritetyn turvallisuuden edistämiseen.

2.2.4 Turvallisuuden kulttuurisidonnaisuus matkailussa

Turvallisuuden kulttuurisidonnaisuudesta johtuu se, että eri kansallisuuksien käsitys, odotukset ja kokemukset turvallisuudesta vaihtelevat. Kokemusten mukaan pohjoismaiset vieraat ovat parhaiten sekä sopeutuneet että varustautuneet pohjosiin erämaolosuhteisiin. Tämä voidaan havaita erityisesti omatoimimatkailussa. Välimeren alueen ilmastosta sekä osittain myös Britanniaasta saapuvilla puolestaan ei ole käsitystä kylmyydestä ja pakkasesta. Heille on silti voitu kertoa hyvinkin yksityiskohtaisesti, että alueella on todella kylmä ja sinne pitää pukeutua kunnolla. Tästä huolimatta ei ole ymmärretty, mitä pukeutuminen ja muu varustautumien käytännössä tarkoittaa. Yllättävä lienee se, että venäläisillekin joutuu antamaan pukeutumisohjeita.

On ajautettu tilanteisiin, että Välimeren alueen matkailijaryhmälle on jouduttu hankkimaan vaatetus alusasuja myöden suomalaisista marketeista. Myös reagoinen kylmään vaihtelee akselilla lamaantumisen kiihtyvään toimintaan, jossa paniikin vaara on lähellä. Ulkomaalainen ei välttämättä ymmärrä myöskään liukastumisen riskejä. Talviset olosuhteet eri ilmiöineen ovat usein uusi kokemus, joka ei saa palstatilaa kansainvälisissä käytännönläheisissä oppaissa (ks. esim. Bishop 1997).

Kulttuurierot näkyvät myös käytännössä ja yrityksen tasolla. Julia Sergejeva (2008) on todennut, että turvallisuuden varmistaminen on hyvin keskusjohtoista venäläisissä ohjelmapalveluyrityksissä. Pelastussuunnitelmat eivät välttämättä ole kirjallisia venäläisissä yrityksissä ja oppaiden tai matkailualan koulutuksessa turvallisuus on käsitelty hyvin suppeasti, jopa oppisisältönä laiminlyöty kokonaan. Sergejevan mukaan kulttuurinen ja lainsäädännöllinen eroavaisuus tulee vaikuttamaan suomalaisten ja venäläisten matkailuyritysten yhteistoimintaan.

Otetaan esimerkkinä toinen itäinen ja vahvasti kasvava markkina-alue. Kiinalaiselle matkailijalle tärkeiksi kysymyksiksi nousevat kuljetuksiin ja liikkumiseen liittyvät turvallisuuskokemukset (eurooppalaisia autoja suositaan), kaupunkien turvallisuus öisin, sääolosuhteet sekä matkatavaroiden säilytyksen järjestäminen. Tähän kirjaan haastatellun kiinalaisen matkanjärjestäjän mukaan aasialaiset kulttuurit ovat hyvin turvallisuustietoisia valitessaan matkakohdetta. Paikallisen lainsäädännön tuntemus esimerkiksi alkoholin ja tupakoinnin osalta on tärkeää. Kiinalaiset matkailijat kulkevat mielellään opastetuissa ryhmissä ja omia etnisiä ravintoloita käytetään paikallisen tarjonnan sijasta. Kiinalaisten osalta turvallisuuden tunnetta lisää se, että voidaan tarvittaessa tukeutua kohdemaassa asuviin kiinalaisyhteisöihin.

Symboleiden ja viestinnän tulkitseminen sekä ymmärtäminen liitetään myös kulttuurisidonnaisiin prosesseihin. Tämä tulee ottaa huomioon, kun turvallisuuden kuvallista esittämistä kehitetään esimerkiksi reitistöille. Lisäksi ohjelmapalveluyrittäjät ovat havainneet, että tyyli, jolla turvallisuusinformaatio annetaan, tulee sopeuttaa kulloisenkin asiakasryhmän mukaan. Se mikä puree yhteen kulttuuriin (täsmällinen, eleetön turvainfo oppaalta), voi toisen kulttuurin edustajasta tuntua työkeältä tyyliltä.

Matkailualalla toimivista yrityksistä valtaosa on PK- ja mikroyrityksiä (noin 80–90 % kaikista matkailualan yrityksistä), joilla ei ole resursseja panostaa kouluttautumiseen ja jatkuvaan turvallisuuden hallintaan. Tällöin korostuu alihankintaketjun (arvoketjun) velvollisuus pitää huolta myös ketjun viimeisimmän ja pienimmän turvallisuusosaamisesta ja asiakirjahallinnasta.

Turvallisuuden kulttuurisidonnaisuutta osoittaa käytännön tasolla Jerzy Wolanin tutkimus, joka on tehty Puolan pelastusopistolla (Fire School). Tutkimuksessa oli mukana 1130 siviiliä ja lisäksi 3042 pelastustyöntekijää (firefighters). On todettu, että henkilön kulttuuristausta (kansallisuus) vaikuttaa hänen käyttäytymiseen kriisitilanteissa. Esimerkiksi pelastautumiseen ryhtymisen, tässä tutkimuksessa rakennuksesta poistumisen alkamisen, viive (response behavior and response time) riippuu kansallisuudesta. Myös pelastushenkilön tausta vaikuttaa pelastushenkilön käyttäytymiseen. Puolalaisen Wolanin ryhmä on tutkinut kriisitilanteessa tapahtuvaa joukkojenhallinnan viestintää sekä sanallista (suullisia käskyjä) että sanatonta kehon kieltä (eleitä), joilla voidaan vaikuttaa pelastustilanteeseen. Tutkimuksen kohteena on ollut saksalaisia, italialaisia, turkkilaisia, brittejä, tsekkejä, puolalaisia ja ruotsalaisia. On todettu, että suullisten käskyjen lisäksi tulee käyttää kehon kieltä, kuten kädellä viittomista ja niin, että ne ymmärretään samalla tavalla kulttuuristausta riippumatta. Wolanin ryhmän tutkimuksessa edellä mainituista kansallisuuksista turkkilaiset ovat nopeimpia ja tsekit hitaimpia pelastautumiseen ryhtymisessä (milloin aktiivisesti aletaan poistua rakennuksesta) hälytyksen saatuaan. Britit ja puolalaiset ovat sillä välillä. Ero on tutkimuksellisesti/tilastollisesti merkittävä. On todettu, että monikulttuurisessa yhteydessä käskyjä tulee täydentää eleillä.

Käyttäytymistä on tutkittu myös tosiasiallisten katastrofien yhteydessä viime vuosien aikana. Jerzy Wolanin ryhmän tutkimusaikana on tapahtunut mm. tulipaloja, terrori-iskuja, maanjäristyksiä ja tulvia. On suoritettu havainnointia ja haastatteluja tapahtumissa mukana olleiden paniikkireaktioista. Kansallisuudet voidaan asettaa järjestykseen paniikkialtiudessa. Järjestys, jossa paniikkioireita ilmenee Wolanin tutkimusten mukaan: 1) puolalaiset, 2) italialaiset, 3) saksalaiset, 4) turkkilaiset, 5) britit, 6) tsekkiläiset, ja 7) ruotsalaiset. Eniten paniikkia esiintyy terrori-iskuissa ja maanjäristyksissä, vähiten julkisen rakennuksen tulipalossa. Tulva ja yksityisen talon palo osuvat edellisten välimaastoon.

Wolanin ryhmä on laittanut myös käskyt tehokkuusjärjestykseen: 1) Stop, 2) Follow me, 3) Run, 4) Go Up, 5) Go Down, 6) Crawl, 7) Jump Down... jne. Eleiden tehoa ja ymmärtämistä on tutkittu 610 henkilöllä eri tilaisuuksissa. Johtopäätöksenä näissä tutkimuksissa on, että kommunikaatiokykyjä pitää edelleen parantaa, myös tiedotusvälineitä käyttäen. Tämä opittiin viimeksi Japanin tapahtumissa, joissa viranomaisten ja poliitikkojen kommunikaatiokyvyt saivat kritiikkiä.

Matkanjärjestäjät ovat luonnollisesti kiinnostuneita turvallisuudesta sekä logistiikan että paikkakunnalla olemisen ja asumisen osalta. Yritysten ja matkailukeskusten turvallisuuskulttuurin kehittyminen on osaltaan myös ulkomaisten matkanjärjestäjien ansiota. Yhteistyösopimusten solmiminen ei tahdo enää onnistua, mikäli suomalaisen matkailuyrityksen turvallisuusasiat eivät ole kunnossa. Euro, vai pitäisikö sanoa, Britannian punta, toimii tässäkin oivallisena konsulttina. Useimmat yrityksemme ovat toki pistäneet asiansa kuntoon oma-aloitteisesti ja hyvissä ajoin ilman ulkopuolista kehotusta. Samalla yritykset ovat kehittäneet toimintansa ja tuotteidensa laatua. Myös Suomesta on esimerkkejä, että vakuutusyhtiö ei solmi vakuutus sopimusta matkailuyrityksen kanssa, mikäli lakisääteiset turvallisuusvelvoitteet ovat hoitamatta. Turvallisuus ja laatu kulkevat käsi kädessä.

2.3 Turvallisuus laatukysymyksenä

2.3.1 Turvallisuuslaatu vai turvallisuus ja laatu?

Matkailuyritykset ovat mukana erilaisissa laatujärjestelmissä, joista osa on kansallisia sovellutuksia kansainvälisistä standardeista. Tällä hetkellä Suomessa matkailualalla on käytössä ainakin USA:n kansallinen Malcolm Baldrige -malli että sen eurooppalainen versio EFQM. Erot järjestelmien välillä ovat lähinnä painotuksellisia, sisällöt vastaavat näissäkin kahdessa mallissa toisiaan (www.mek.fi). Suomalaiset yritykset käyttävät ISO-standardeja tai esimerkiksi laatutoni-järjestelmää. ISO-standardit määrittelevät turvallisuusjohtamisen ja riskienhallinnan prosessien lisäksi jopa matkailuturvallisuuteen vaikuttavia graafisia symboleja (ks. esim. UNWTO 1996, 100).

ISO 9000 on kokoelma standardeja, joiden tavoitteena on organisaation laadukkaan johtamisen ja laadukkaiden tavara- ja palvelutuotteiden aikaansaaminen. ISO 9000-standardiperhettä voidaan käyttää ja soveltaa kaiken kokoisissa ja kaiken tyyppisissä organisaatioissa. Standardien avulla voidaan toteuttaa systemaattinen tapa organisaation prosessiohjaukseen. Standardisarjaa ylläpitää ISO:n (International Organization for Standardization) standardisointikomitea ISO TC 176.

Riskien hallinnan standardi ISO 31000:2009 esittelee riskien hallinnan perusperiaatteet organisaation ulkoisten ja sisäisten riskien hallinnan näkökulmasta. Standardi soveltuu yritysten lisäksi myös julkisen sektorin riskien hallinnan toimeenpanoon strategisella ja operatiivisella tasolla sekä keskijohdon tukena. ISO 14000-sarja puolestaan määrittelee organisaation ympäristöjohtamisen toimeenpanon noudattaen läheisesti ISO 9000-sarjan laatujohtamisen periaatteita. Standardeista kerrotaan lisää turvallisuusjohtamisen osiossa.

Turvallisuuden pitää näkyä laatujärjestelmissä. Turvallisuuden vahvempi asema laatujärjestelmissä tuottaa turvallisuuslaatuajattelun, joka on kytkettävissä kaikkiin laatujärjestelmiin. Turvallisuus voi toimia omana erillisenäkin järjestelmänä tarvittaessa. Ulkomaiset matkanjärjestäjät edellyttävät matkakohteelta ja kohdeyritykseltä laadun lisäksi erikseen turvallisuutta. Turvallisuuden merkitys osana laatujärjestelmiä on korostunut viime vuosina. Eräänä ilmentymänä tästä voidaan mainita ulkomaisten matkanjärjestäjien turvallisuustarkastajat, jotka vierailevat kohdeyrityksissä säännöllisesti. Heidän vaatimuksensa juontuvat tietysti heidän taustallaan olevien vakuutusyhtiöiden vaatimuksista.

Yrityskentällä on tilausta laatujärjestelmän kehittämiseen turvallisuuslaadun suuntaan. Tällä hetkellä turvallisuus integroidaan laatujärjestelmiin eikä erillistä turvallisuuslaatustandardia ole matkailuelinkeinolle vielä kehitetty. Laatujärjestelmässä

mukanaolosta tulee olla yritykselle konkreettista hyötyä. Vakuutusyhtiöille puolestaan turvallisuus on vähintään yhtä tärkeä hyve kuin laatu. Tulevaisuuden trendi näyttää siltä, että matkailupalveluissa turvallisuuden osuus nousee vielä korostetummin esille yritystoiminnan kokonaisuudesta. Ohjelmapalveluiden voimakas kasvu ja monipuolistuminen, moottoroidun maastoliikenteen sekä lasketelun lisääntyminen ja seikkailumatkailun suosio ovat nostaneet turvallisuuden tärkeyttä asemaan laatu- ja kilpailutekijänä (ohjelmapalvelun määritelmästä tarkemmin Verhelä & Lackman 2003, 94–124).

Turvallisuudella myös kilpaillaan, vaikka sillä ei elämöidä. Sitä ei markkinoida erikseen, vaan turvallisuus on palvelun oheistuote ja sisäänrakennettu ominaisuus sekä yrityksessä että markkinoinnissa. Turvallisuuden tuotteistaminen myytäväksi palveluksi on hyvin sensitiivinen tehtävä. Esimerkiksi lentoyhtiöt eivät mielellään mainosta turvallisuutta. Toisen yrityksen turvallisuusongelmaa ei lähdetä repositelmaan, koska omakin sauna voi palaa. Parhaimmillaan turvallisuus on piilotettu mukavuuteen, palvelun laatuun ja laadun tasaisuuteen sekä henkilöstön osaamiseen. Palvelun kokeminen turvalliseksi merkitsee samalla myös myönteistä mielikuvaa laadusta. Toisaalta taas esimerkiksi ajoneuvomerkkejä myydään myös turvallisuusmielikuvien avulla.

Laatu ja turvallisuus lähtevät yrityksen liikeideasta ja kulkevat sen jälkeen punaisena lankana kaikessa toiminnassa. Turvallisuuspoikkeamat ovat samalla laatu-poikkeamia, joiden seurantaan panostetaan turvallisuusjohtamisessa (laatujohtamisessa) yhä voimakkaammin. Turvallisuusjohtaminen osaltaan analysoi onnettomuuksiin johtaneita teknisiä virheitä, ihmisten käyttäytymisen poikkeamia tai vallitsevia olosuhteita onnettomuuden sattuessa. Turvallisuudessa ihminen on avaintekijä. Tekniikkaan ei tule luottaa liikaa turvallisuuden kehittämisessä. Ajallemme on tyyppistä se, että teknologiaan luotetaan paljon, joskus jopa kohtuuttomasti. Väärään turvallisuuden tunteeseen tuodittaudutaan, kun meillä on mukana esimerkiksi kännykkä erämaassa. Uskotaan, että se ratkaisee eteen tulevat ongelmamme.

Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi ihmisten välinen kanssakäyminen ja vuorovaikutus rakentavat laatua matkailupalveluissa (Verhelä & Lackman 2003, 40–41). Matkailupalvelun laatu on suurelta osin ns. pehmeää laatua, joka syntyy palvelukokemuksesta. Perinteisessä tuotannossa tuotteen laatu paljastuu laadunvarmistusprosessin aikana ennen tuotteen siirtymistä kuluttajan käyttöön. Sen sijaan palvelutuotteen osalta asiakas toimii viimekädessä laadunvarmistajana subjektiivisen kokemuksensa ja sitä seuraavan palautejärjestelmän kautta. Palveluliiketoiminnan haasteellisuus on siinä, että asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen ja elämyksen intensiivisyyteen.

Asiakkaan rooli on muuttumassa matkailuelinkeinossa ja yleensäkin luovilla aloilla sekä elämyksellisyydessä. Perinteinen kuluttaja-asiakas ottaa vastaan tarjottavan

palvelun ja tyytyy tai ei tyydy siihen. Muuttuvassa asiakasroolissa asiakas ei enää jää vain passiivisen kuluttajan osaan, vaan hän saa mahdollisuuden osallistua aktiivisesti palvelun sisällöntuottamiseen tai uusien tuotteiden suunnitteluun. Tästä syystä palvelutuotteen laadunhallinta on verraten vaativa tehtävä. Erityisesti matkailun alalla, mutta myös muillakin aloilla tuotekehittely ja tuotesuunnittelu suuntautuvat yhä enemmän kohti yritysten ja asiakkaiden yhdessä tekemistä.

Asiakas voidaan ottaa mukaan tuotekehitykseen jo varhaisessa vaiheessa, jolloin saadaan tietoa siitä, mitä asiakas arvostaa ja mitä hän odottaa tai haluaa. Samalla saadaan myös tietoa siitä, vastaako asiakkaan saama kokemus yrityksen tavoittelemaa brändiä. Asiakkailta vastaanottamansa tiedon avulla yrittäjä voi kehittää palvelustaan entistä toimivamman, hyödyllisemmän ja haluttavamman. Keskeiseksi tehtäväksi matkailupalveluiden ja matkailutuotteiden tuotekehittelyssä onkin muodostunut sen arvioiminen, miltä palvelu tuntuu ja millaisia tunteita se saa kokijassaan aikaan. Tätä kautta saamme valtavasti informaatiota myös tuotteen laadun ja turvallisuuden kehittämiseksi.

Laadun arviointi lähtee liikkeelle viimeistään onnettomuus- ja häiriötapausten analysoinnista. Tutkimuksissa selvinneiden syiden ja kausaaliketjujen perusteella opitaan tapahtumista ja laaditaan onnettomuuksien torjuntasuunnitelmia. Lisäksi tehdään teknisiä parannuksia tai työtapoja koskevia menettelytapasääntöjä. Parhaimman tuloksen tuottaa kuitenkin ennakoiva laatuajattelu, jolloin tuotetta kehitetään turvallisemmaksi, ennen kuin vakavia poikkeustilanteita tapahtuu. Turvallisuusprosessin sisäistäminen yhdessä asiakkuuksien strategisen hallinnan sekä laatu- ja ympäristöjärjestelmän hallinnan kanssa varmistavat matkailuyrityksen pitkän aikavälin menestymisen. Tällöin muodostuu ennakoivan turvallisuusjohtamisen kokonaisuus, joka luo edellytykset kestäväälle matkailutuotteelle ja yritystoiminnan jatkuvuudelle. Kokemukset vahingoista ja niiden jälkihoidosta jättävät mielikuvan sekä matkailijalle että suurelle yleisölle, joka saa tietoa tapahtumista tiedotusvälineiden kautta.

2.3.2 Normit ja standardit laadun mittareina

Yritystoiminnassa turvallisuus on osa laatujärjestelmää. Kun matkailutuote täyttää turvallisuusvaatimukset, se samalla toteuttaa tuotteen ja matkailukohteen laatua. Turvallisuus sisältyy siten integroituna matkailuprosessin kaikkiin vaiheisiin. Sisäänrakennetun ominaisuutensa vuoksi turvallisuuden pitää olla läsnä kaikkialla mutta kuitenkin siten, että se ei herätä epäluuloja tai tunnetta siitä, että jotakin asiaa piilotetaan tai ylikorostetaan. Parhaimmillaan turvallisuus toimii silloin, kun asiakas, työntekijä ja sidosryhmät kokevat olevansa tekemisissä vakuuttavan yhteistyökumppanin kanssa. Se mikä tämän kokemuksen tuottaa, on usein subjektiivinen, ei mitattavissa oleva tekijä.

Yhteisiin turvallisuuskäytänteisiin ja sitä kautta normeihin tähtäävää sisältörunkoa on ryhdytty laatimaan Rovaniemen ammattikorkeakoulun vetämänä laaja-alaisena työnä. Tavoitteena on laatia matkailun turvallisuusnormit, jotka tukevat kansallista turvallisuusauditoinnin kriteeristöä (KATAKRI). Kansallisessa turvallisuusauditointikriteeristössä normitetaan organisaation turvallisuusjohtamisen käytänteet ja sisältö. Myöhempi mahdollinen matkailun turvallisuuden standardisointi ja sen myötä turvallisuuden auditointi luovat kilpailutekijän, joka vahvistaa elinkeinon menestymisen mahdollisuuksia sekä viime kädessä jatkuvuutta. Ensivaiheessa pyritään kuitenkin luomaan yhteisiä normeja, jotka perustuvat toimintamalleihin ja niiden sisällä oleviin hyviin käytänteisiin.

Standardeilla on merkitystä liiketoiminnan edistämisessä. Suomen standardisoimisliiton mukaan standardoinnin kerrotaan lisäävän kansantuotettamme sekä vähentävän palvelun ja muun tuotteen tuotantokustannuksia. Matkailuyrittäjien kannattaa nähdä turvallisuusstandardi liiketoimintaa edistävänä ratkaisuna sekä vahvana apuna myös keskinäisiin vastuukysymyksiin. Matkailuliiketoiminnan alalla muodostettavat turvallisuusnormit toimivat pilottina koko palveluliiketoiminnan turvallisuuskäytänteiden yhtenäistämiseksi. Tätä seikkaa peräänkuulutetaan erityisen Euroopan unionin palvelustandardien kehittämisessä (ks. esim. Saksan standardoimisvirasto).

Standardit ohjaavat esimerkiksi matkailualalla käytettävien henkilönsuojainten turvallisuutta. Suojaimia koskee henkilönsuojadirektiivi (89/686/ETY), joka on Suomessa saatettu voimaan henkilönsuojaimista annetulla valtioneuvoston päätöksellä (1406/1993). Valtioneuvoston asetuksen kuluttajien käyttöön tarkoitettuja henkilönsuojaimia koskevista vaatimuksista (1101/2009) nojalla henkilönsuojainten on täytettävä valtioneuvoston päätöksessä (1406/1993) asetetut vaatimukset. Henkilönsuojaimet on vähintään varustettava CE –merkinnällä (Conformité Européene), valmistajan tai valmistajan valtuuttaman edustajan, jolla on toimipaikka Euroopan talousalueella, nimellä ja osoitteella sekä suomen- ja ruotsinkielisillä käyttöohjeilla.

Turvallisuusstandardien luominen matkailusektorille ei ole kovin uusi ajatus. Yhdysvalloissa kansallisessa matkailustrategiassa peräänkuulutettiin 1990-luvun alussa turvallisuuden universaaleja standardeja (UNWTO 1996, 28). Yhdistyneiden kansakuntien kuluttajasuojaohjeistuksen (YK 2003) mukaan hallitusten tulee edistää kansallisten ja kansainvälisten standardien sekä vapaaehtoisten normistojen soveltamista tuotteiden turvallisuuden varmistamiseksi. Vaatimus koskee myös kuluttajapalveluksia. YK asettaa erityistä painoa myös tuotteeseen liittyvään tiedonantovelvollisuuteen.

Kansallisessa turvallisuusnormistossa sovitaan yhteiset toimintamallit sekä niiden sisällä olevat käytänteet. Normistossa, joka yrityksessä materialisoituu käytännössä asiakirjana, todetaan olemassa olevien lakisääteisten viranomaistarkastuksien suorittaminen, turvallisuusasiakirjojen olemassaolo päivityksineen, erilaiset pakolliset passit (esimerkiksi hygieniapassi) sekä vuosikellon mukaisten turvallisuuskoulutusten toteutuminen, mitkä toimivat yrityksen suorittamina vapaaehtoisina turvallisuuslisäyksinä. Myös vapaaehtoiset passit (esimerkiksi Matkailun turvallisuuspassi) sisältyisivät normistoasiakirjassa ilmoitettaviin turvallisuuslisäyksiin. Normiston mukaisten turvallisuustoimenpiteiden toteuttaminen sekä siitä saatava dokumentaatio toimii jo sinänsä osoituksena siitä, että yritys on toiminut Suomen lain vaatimusten mukaisesti mutta myös omaehtoisesti lisännyt turvallisuustasoaan. Turvallisuusnormiston dokumentaatio olisi olennainen kilpailutekijä neuvoteltaessa esimerkiksi ulkomaisen matkanjärjestäjän turvallisuustarkastajan kanssa. Myös Barentsin alueen matkailutoimijoiden ja -tutkijoiden seminaareissa on selkeästi käynyt ilmi tarve Barentsin alueen yhteisille matkailun turvallisuuden ja laadun standardeille.

Yhdistyneiden kansakuntien laatimassa kuluttajasuojaohjeistuksessa (YK 2003) edellytetään valtioiden hallitusten edistävän vahvaa kuluttajasuojapolitiikkaa. Kehitysmaat nähdään erityisen haavoittuvina kuluttajasuojan näkökulmasta. Euroopan unioni voisi puolestaan toimia esimerkillisenä toimijana palvelunormien luomisessa. Euroopan unionin alueella on maittain vaihtelevat turvallisuusnormit ja käytänteet vapaa-ajan palveluissa sekä liikunta- ja virkistyspalveluissa. EU:n tuoteturvallisuudirektiivin (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY) mukaan yleisen turvallisuusvaatimuksen tehokkaan ja johdonmukaisen soveltamisen helpottamiseksi on tärkeää luoda vapaaehtoisia eurooppalaisia standardeja tietyille tuotteille. Tällöin on oletettava, että tuote, joka on sellaisen kansallisen standardin mukainen, jolla eurooppalainen standardi on vahvistettu, on kyseisen turvallisuusvaatimuksen mukainen.

Direktiivin tavoitteiden toteutumiseksi eurooppalaisten standardointielinten olisi komission asianomaisten komiteoiden avustamana ja niiden antamien toimeksiantojen mukaisesti laadittava eurooppalaisia standardeja. Jotta standardien mukaiset tuotteet olisivat yleisen turvallisuusvaatimuksen mukaisia, komission, jota avustaa jäsenvaltioiden edustajista muodostettu komitea, olisi vahvistettava vaatimukset, jotka standardien on täytettävä. Vaatimukset olisi sisällytettävä standardointielinten toimeksiantoihin.

Silloin kun erityislainsäädäntöä ei ole eikä komission toimeksiantojen perusteella laadittuja eurooppalaisia standardeja ole käytettävissä tai niitä ei käytetä, tuotteiden turvallisuuden arvioinnissa olisi direktiivin mukaan otettava huomioon erityisesti sellaiset kansalliset standardit, joilla muita asiaankuuluvia eurooppalaisia tai kansainvälisiä standardeja on vahvistettu käyttöön, komission suositukset, kansalliset ja kansainväliset standardit, käytännäsäännöt sekä nykyinen tietämys ja turvallisuustaso, jota kuluttajat voivat kohtuudella edellyttää. Tältä osin komission suosi-

tukset voivat helpottaa tämän direktiivin johdonmukaista ja tehokasta täytäntöönpanoa ennen eurooppalaisten standardien käyttöönottoa tai kun on kyse vaaroista ja/tai tuotteista, joiden osalta tällaisia standardeja ei pidetä mahdollisina tai asianmukaisina. Asianmukaisella riippumattomalla sertifiointilla, jonka toimivaltaiset viranomaiset ovat hyväksyneet, saattaa olla helpompi osoittaa, että tuotteeseen sovellettavia turvallisuusvaatimuksia noudatetaan (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY).

Lainsäädäntöön kuulumattomia normeja ovat erilaiset vapaaehtoiset standardit, yhteisesti sovitut toimintaperiaatteet sekä sopimusperusteiset normit, ohjeistukset ja käytänteet. Normit ovat syntyneet toimialan sisäisestä laatuprosessista tai viranomaisten ja elinkeinon yhteistyönä (ks. Verhelä 2007, 71). Matkailun ohjelmalveluiden normisto, ns. MoNo, on toistaiseksi tunnetuin kansallinen ohjeistus ohjelmalveluiden turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi. Ohjeistus on laadittu suosituimmille ohjelmalveluille, joiden minimivaatimukset normisto määrittelee (Verhelä & Lackman 2003, 46–48). Ohjelma- ja seikkailupalvelut ovat lajiittotasolla valmistelleet käytännesääntöjä, joita toimialalla noudatetaan. Jatkossa tarvitaan kuitenkin laajemmin elinkeinon huomioivaa normistorakennetta.

Standardointi nähdään liiketoiminnassa yleisesti kilpailukykyä edistävänä tekijänä. Tätä seikkaa korostetaan turhan vähän palvelusektorilla. Myös palveluissa liiketoimintatehokkuutta voidaan kasvattaa moduuliratkaisuilla, ennakoitavuudella ja yhteismitallistamisella. Esteettömyys käy oivallisena esimerkkinä, jossa sekä palvelustandardista että liiketoiminta-ajattelusta olisi valtavasti hyötyä. Tällä hetkellä puuttuu koko EU-alueen kattava esteettömyysluokitus, jossa olisi huomioitu laaja-alaisesti eri esteettömyys- tai erityisryhmiä.

Meillä Suomessa keskeisin standardointielin on Suomen Standardisoimisliitto (SFS) ry, joka toteuttaa kansallisella tasolla myös EU:n tavoitteita. Matkailu- ja vapaa-ajanpalveluiden osalta keskeinen soveltaja ja ohjeistaja on Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes), joka kerää toimialakohtaisia käytänteitä. Lajiliitot, kuten Suomen kiipeilyliitto, Suomen hiihtokeskusyhdistys sekä Suomen melonta- ja soutuiliitto ovat laatineet omaa lajiaan koskevat turvallisuuden käytänneohjeistukset. Liittojen ohjeistukset toimivat osoituksena elinkeinon omavalvonnasta.

Matkailun alueorganisaatioiden rooli on keskeinen rakennettaessa normistoa sekä sovellettaessa sitä käytäntöön. Voidaan visioida, että käytössämme olisi turvallisuussertifikaatti, jonka matkailukeskus voisi saada jos kaikki alueen yritykset ovat toteuttaneet lainsäädännön edellyttämät turvallisuusvaatimukset ja 80 % yrityksiä täydentäisi turvallisuusjohtamistaan kriteeristön edellyttämällä vapaaehtoisilla turvallisuustoimilla. Turvallisuusnormiston etuna olisi myös sen istuvuus kaikkiin niihin laatujärjestelmiin, joihin erillinen turvallisuuslaatustandardi tarvitaan.

Kansallisen turvallisuusnormiston muodostaminen on noussut olennaiseksi kehittämistarpeeksi matkailuelinkeinon riskienhallinnalle. Arvoketjussa ja alihankintaketjussa yhteisen normiston olemassaolo on juridisesti varmempi riskienhallintakeino kuin yksittäisen asian tai dokumentin vaatiminen alihankintayritykseltä. Jos alihankintayritys onkin sitoutunut yhteisesti sovittuun normistoon, standardiin (sertifikaatti), niin sopimuksen solmiminen tällaisen yrityksen kanssa on varmemmalla pohjalla. Tämä on myös EU:n tuoteturvadirektiivin henki ja tarkoitus. Päähankkija voi silloin hyvin olettaa, että lain asettamat minimivaatimukset ovat käytössä monipuolisesti.

Voisiko esimerkiksi asiakkaan terveystietojen sisältyä standardiin? Kysymys on noussut esille käytännön tasolla vaativia ohjelmalveluita tarjoavissa yrityksissä. Ei riitä, että asiakkaalta kysytään paperilla, onko terve/tunteeko terveeksi ja onko kykeneväinen osallistumaan ohjelmalveluun. Ja sen jälkeen pyydetään nimi alle. Tällaisessa tilanteessa pitäisi kyetä yksilöimään erilaisia terveysongelmia tarkemmin. Mutta siinä kohden tiedon tarpeen intressi törmää yksilön tietosuojaan. Vaikka moottorikelkan ajokoulutuksessa safarin alussa voisi antaa vapaaehtoisen mahdollisuuden suorittaa alkoholitesti, jotta rattijuopumukset karsiutuisivat. Samassa tilantebriffauksessa pitäisi informoida myös terveydentilan merkityksestä ajosuoritukseen ja kertoa mahdollisista riskeistä, jos ei tunne itseään terveeksi tai kykeneväksi osallistumaan palvelukokemukseen.

Normistot voivat ulottua myös ylikansalliselle tasolle. Verkostoituminen rajan yli vaikka Barentsin alueella on edellytys sille, että voidaan luoda yhteisesti sovittuja turvallisuuskäytänteitä valtioiden välillä. Matkailu Barentsin alueella on yhä enemmän keskinäisesti verkottunutta ja matkailutuotteet integroituja rajojen yli. Parhaiden käytäntöjen vaihtaminen kansainvälisesti ennaltaehkäisee laatupoikkeamia maiden välillä. Yritysten tulee luottaa naapurimaiden yritysten turvallisuusjohtamiseen. Ruotsin ja Norjan kanssa käytänteiden yhtenäistäminen onnistunee helpommin kuin Venäjällä.

Matkailualalle muodostuvat franchising-ketjut tarjoavat mahdollisuuden uudeltaisesta verkostoitumisesta. Franchising edistää hyvää turvallisuuden hallintaa palveluketjuissa. Matkailun franchising-antaja voi edistää matkailuelinkeinon laatua ja turvallisuutta yhteisesti hyväksytyjen laatukäsikirjojen ja riskienhallintakäytänteiden kautta. Franchising-sopimuksilla franchising-saajat sitoutetaan myös turvallisuuden ja laadun hyviin käytänteisiin sekä poikkeavien tilanteiden hallintaan. Ketjussa voidaan esimerkiksi palkita sellaiset franchising-saajat, jotka ovat merkittävällä tavalla edistäneet koko verkoston turvallisuutta. Esimerkiksi Fintravel Oy on edistänyt matkailuelinkeinon franchising-konseptia Suomessa. Franchising-sopimukset ovat osa yrityksen (ja arvoketjun) aineetonta pääomaa.

2.4 Matkailun turvallisuus ja Suomi

2.4.1 Matkailun merkitys valtakunnallisesti ja alueellisesti

Korkea teknologian taso, elintaso ja elämisen laatu sekä hyvä sisäinen ja ulkoinen turvallisuus ovat Suomen vahvuuksia matkailun kehittämisessä. Matkailuelinkeinon jatkuvuus ja häiriöttömyys kuuluvat välttämättömiin laatutekijöihin matkailun kestävä perustan luomisessa. Matkailija tulee Suomeen työmatkalle, kokous- ja kongressimatkalle, vapaa-ajan viettoon, tapaamaan tuttaviaan ja sukulaisiaan sekä läpikulku- matkalle. Matkailija voi olla omatoimimatalla tai järjestetyllä ohjatulla matkalla. Hän voi olla yksin, perheen kanssa, ryhmän mukana tai työyhteisön kanssa. Matkailija ei läheskään aina käytä maksullista majoitusta, vaan yöpyy myös mökeissä, tuttavien ja sukulaisten luona sekä työnantajan majoituksessa. Kaikissa näissä yhteyksissä laatu ja turvallisuus muodostavat kehyksen matkailutapahtuman onnistumiselle.

Vuonna 2007 matkailuarvonlisäyksen osuus Suomen BKT:sta oli 2,3 %. Matkailulla on kuitenkin keskeinen asema syrjäisten alueiden elinkeinotoiminnassa. Matkailun myönteiset vaikutukset korostuvat harvaan asutuilla alueilla Pohjois- ja Itä-Suomessa sekä saaristoalueilla. Esimerkiksi Lapissa matkailu työllistää noin 3000 henkilöä (vuoden 2009 tilaston mukaan). Majoitus- ja ravitsemusala työllistää 79 % koko työvoimasta Lapissa, kun koko maassa vastaava osuus oli 4,2 %. Vuonna 2011 matkailu kasvoi 14 % Suomessa. Matkailulla on huomattava aluetaloudellinen merkitys. Esimerkiksi Lapissa matkailun liikevaihto vuonna 2008 oli 450 M€. Vertailuna perusmetalliteollisuuden liikevaihto, joka oli Lapissa 1600 M€ vuonna 2008 ja kemiallisen puunjalostuksen 1050 M€. Tavoitteena Suomessa on myös kasvattaa ulkomailta saapuvien matkailijoiden viipymää. Tilastojen mukaan vuonna 2004 suomalaisten arvioitiin yöpyvän noin 63 miljoonaa kertaa kotimaanmatkojensa aikana. Näistä 56 miljoonaa yöpymistä tapahtui maksuttomassa majoituksessa (KTM 2006, 13).

Terrorismi, rikollisuuden lisääntyminen tai pandemian syntyminen ovat uhkia, joihin matkailuteollisuus varautuu joka puolella maailmaa. Maamme näkökulmasta nämä uhat saattavat kääntyä mahdollisuuksiksi, sillä Suomi koetaan turvalliseksi, luonnoltaan puhtaaksi ja saasteettomaksi matkakohteeksi. Toisaalta nämä uhat voivat myös tyrehdyttää ihmisten liikkuvuutta. Suomeen vaikutus iskee erityisesti lentoliikenteen supistumisen kautta. Suomi on valtaosalle ulkomaisista matkailijoista kaukana ja meren takana.

Vakaa yhteiskuntarakenne, hyvä elintaso ja korkea teknologian taso välittävät kuvaa turvallisesta matkailuympäristöstä. Riskienhallinnan terävöittäminen ja varautuminen poikkeustilanteisiin on kuitenkin tarpeellista, sillä nimenomaan turvalliseksi koettu ympäristö voi houkutella puoleensa esimerkiksi ääriaineiksia terrorismin tai rikollisuuden muodossa.

2.4.2 Kansalliset strategiat

Matkailun ja turvallisuuden tavoitteet ohjautuvat kansainvälisten normistotavoitteiden sekä kansallisten ja alueellisten tavoiteasiakirjojen ja kehittämisohjelmien mukaisesti. Luonnollisesti lainsäädäntö toimii perustana ohjaten matkailun turvallisuuden ja laadun tavoitteita ja menetelmiä. Vuoteen 2020 ulottuvan valtakunnallisen matkailustrategian mukaan matkailu on Suomessa ja globaalisti merkittävä työllisyyden ja hyvinvoinnin tuoja.

Turvallisuus on noussut kuluvan vuosikymmenen aikana näkyviin useisiin kansallisiin strategioihin ja ohjelmiin. Tällaisia ovat muun muassa Terveys 2015- ja Hyvinvointi 2015 -ohjelmat, Manner-Suomen Maaseudun kehittämisohjelma 2007–2013 sekä sisäisen turvallisuuden ohjelma, jonka tavoitteista osa ulottuu vuoteen 2015. Suomen matkailustrategiassa vuosille 2007–2013 turvallisuus nähdään yhtenä kulutuskäyttäytymisen trendinä.

Vuoteen 2020 ulottuvassa Suomen matkailustrategiassa turvallisuus mainitaan maamme matkailun kehityksen peruspilarina. Strategia painottaa turvallisuuden huomioimista matkailukeskusten suunnittelussa ja kehittämisessä. Turvallisuuden katsotaan lisäävän matkailukeskusten vetovoimaa ja turvallisuus tulee huomioida matkailun koko palveluketjussa. Turvallisuusnäkökulma tulee olla monipuolisesti esillä myös yritysten toimintatavoissa sekä henkilökunnan kouluttamisessa turvallisuusasioihin. Matkailustrategiassa turvallisuus nähdään teemakohtaisen kehittämisen osa-alueeksi. Muita teemapohjaisia kehittämisohjelmia, jotka kokoavat verkostoja yhteen, ovat esimerkiksi jakeluteiden kehittäminen. Matkailustrategian yhtenä tavoitteena on luoda toimiva turvallisuuskulttuuri, jota rakennetaan turvallisuusjohtamisella. Turvallisuuden eri näkökulmiin tulee kiinnittää huomiota erityisesti matkailukeskusten suunnittelussa ja kehittämisessä sekä yritysten toimintatavoissa ja henkilökunnan kouluttamisessa turvallisuusasioihin. Turvallisuuden tunne lisää myös asiakkaan kokemuksen laatua (ks. esim. Valtanen 2008, 56).

Maamme eri osissa on laadittu alueellisia ohjelmia ja strategioita matkailuelinkeinon kehittämiseksi. Esimerkiksi Lapin matkailustrategian mukaan kuluttajakäyttäytymisen tärkeitä trendejä tällä hetkellä ovat turvallisuus, perinteisiin liittyvät arvot ja hyvän olon tunteesta nauttiminen. Mahdollisiin turvallisuusuhkiin on strategian mukaan varauduttu ja ne pyritään ennaltaehkäisemään. Turvallisuus on osa laadun varmistamista, joka puolestaan lukeutuu alueellisen kehittämisstrategian toimintalinjoihin. Matkailun turvallisuusjärjestelmän kehittäminen näkyy valtioneuvoston periaatepäätöksessä Suomen matkailupolitiikaksi (hyväksytty 24.3.2011), joka edellyttää matkailun turvallisuusjärjestelmän kehittämisen matkailuelinkeinon jatkuvuuden varmistamiseksi.

2.4.3 Kansallinen tutkimus

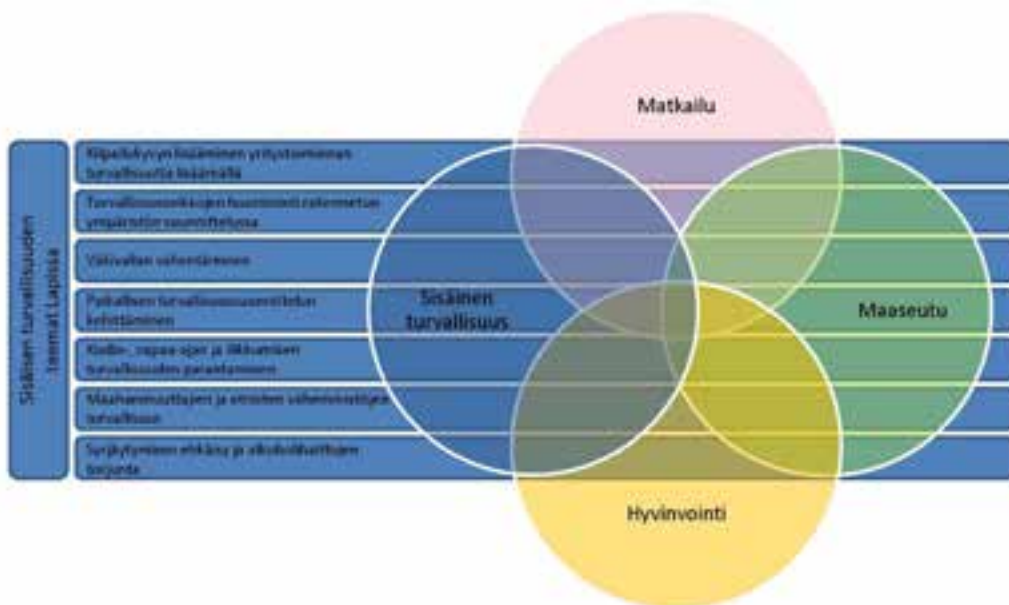
Kansallinen matkailun tutkimusohjelma ottaa johdonmukaisesti kantaa matkailuturvallisuuden tutkimuksen merkitykseen uskottavan kehittämis- ja koulutustoiminnan tukena. Tutkimusohjelman mukaan tutkimustoiminnan tarkoituksena on luoda uutta osaamis-pääomaa ja jalkauttaa uutta tutkimustietoa eri toimintasektoreille, yrityksiin, matkailualueiden toimintaan, kunnalliseen päätöksentekoon sekä elinkeino- ja aluekehittämiseen. Matkailun turvallisuuden tutkimus integroituu matkailun tutkimusohjelman tavoitteisiin. Tutkimusohjelman yleisenä tarkoituksena on edistää matkailun kilpailukykyä sekä tukea elinkeinon hallittua kehitystä vahvistamalla tutkimusta strategisesti sekä sitä kokoamalla.

Vuonna 2006 valmistunut kartoitus suomalaisen matkailututkimuksen nykytilasta (Ahonen 2006) osoittaa, että sekä kansallisella tasolla, Euroopassa ja globaalisti matkailun turvallisuus ja kestävyys lukeutuvat matkailututkimuksen suurimpiin haasteisiin. Matkailun turvallisuuteen liittyvälle tiedolle on kysyntää. Turvallisuus ja kestävän matkailun periaatteet sekä laatutason ja turvallisuuden välinen yhteys nähdään Suomen matkailupolitiikassa koko matkailutoiminnan läpäiseviksi arvoiksi (Valtioneuvoston periaatepäätös Suomen matkailupolitiikasta). Matkailun turvallisuuden tutkimus lukeutuu osaksi turvallisuustutkimuksen kenttää, joka käsittää sekä kovia turvallisuuden aloja (Security) että pehmeämpää turvallisuutta (Safety). Tämän kirjan lopulla käsitellään tarkemmin matkailun turvallisuuden tutkimusta sekä kansallisella tasolla että kansainvälisesti.

2.4.4 Kansalliset ja alueelliset ohjelmat

Turvallisuus nousi yhdeksi kansallisen ja alueellisen kehittämistoiminnan avaintemoista kuluvan vuosituhanen alussa. Olipa kyse sisäisestä turvallisuudesta, maa-seutupolitiikasta tai hyvinvoinnista, turvallisuus näyttäytyy tärkeänä läpäisevänä arvona. Turvallisuudesta on tulossa yksi keskeisistä kansallisista kehittämisen ja politiikan linjoista lähitulevaisuudessa. Tämä tapahtuu erityisesti arjen turvallisuuden ja hyvinvoinnin teemojen alla. Hyvinvointi, laatu ja turvallisuus kietoutuvat vähitellen laaja-alaiseksi ja sektorit ylittäväksi yhteiskuntapolitiikan kokonaisuudeksi. Ohjelmatyön yhteydessä on kehitetty myös erilaisia turvallisuuden mittaamisen indikaattoreita. Suomen olosuhteissa matkailun turvallisuus luodaan kiinteällä verkostoyhteistyöllä, joka omalta osaltaan tukee myös kuntien paikallista turvallisuussuunnittelua sekä alueellista ja valtakunnallista valmiussuunnitteluprosessia. Erilaisten tavoiteohjelmien synkronoinnilla voidaan vaikuttaa myönteisesti syrjäytymisen ehkäisyyn sekä muuhun yhteisölliseen tukitoimintaan.

Lapissa luodaan parhaillaan mallia matkailun turvallisuuden järjestelmäksi, joka voidaan ulottaa ensin kansalliseksi malliksi ja myöhemmin eurooppalaiseksi toimintatavaksi. Samalla on tunnustettu, että matkailun turvallisuus kytkeytyy osaksi sisäisen turvallisuuden ja arjen hyvinvoinnin kehittämistä. Kansallisen sisäisen turvallisuuden ohjelman mukainen ajattelu tunnustaa myös järjestöjen, muiden elinkeinojen edustuksen sekä maakunnallisten koulutus- ja tutkimuslaitosten roolia tasavertaisina yhteistyökumppaneina viranomaisten rinnalla.



Kuvio 5. Lapin sisäisen turvallisuuden verkosto. Painopisteet ja läpileikkaavat teemat. (Marko Palmgren & Seppo Lehto, Lapin aluehallintovirasto)

Sisäisen turvallisuuden ohjelman ohella maaseutupoliittinen ohjelma sekä sosiaali- ja terveystieteiden mukaiset tavoiteohjelmat lukeutuvat matkailustrategialle läheisiin valtakunnallisiin kehittämissuunnitelmiin. Kehittämissuunnitelmien turvallisuustavoitteet tulisi soveltuvien osin huomioida myös kansallisessa matkailustrategiassa. Sama pätee alueellisten strategioiden ja ohjelmien vuorovaikutukseen. Näiden sisällöissä ei saa olla ristiriitaisuuksia eivätkä eri tavoitteet voi olla toisia poissulkevia. Keskinäisestä yhteensovittamisesta huolehtiminen kuuluu aluetasolla ensisijassa maakunnallisille liitoille, elinkeino- liikenne ja ympäristökeskuksille (ELY-keskus) sekä aluehallintovirastoille (AVI). Sisäinen turvallisuus, matkailun turvallisuus, harvaan asutun alueen turvallisuus ja kuntien turvallisuussuunnittelu kietoutuvat toistensa ympärille kokonaisuudeksi, joka pelaa samaan maaliin asukkaan ja matkailijan sekä lopulta elinkeinon kehityksen tueksi.

Pohjois-Karjalan hyvinvointiohjelma 2015 nostaa esteettömyyden ja turvallisuuden toimenpiteiksi viihtyisän ja turvallisen asuinympäristön luomisessa. Lapin hyvinvointiohjelmassa vuosille 2010–2015 objektiivisiksi hyvinvoinnin osatekijöiksi luetaan muun muassa terveys, elinolot, toimeentulo ja turvallisuus. Subjektiviivisen hyvinvoinnin osatekijöitä puolestaan ovat sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus, turvallisuuden tunne ja koettu terveys. Turvallisuus ja turvallisuuden tunne ovat hyvinvoinnin perustekijöitä. Hyvinvointiohjelma soveltaa laajan turvallisuuden näkökulmaa. Arjen turvallisuutta tuovat turvallinen koti-, asuin- ja työympäristö, turvalliset koulut, liikkumisen turvallisuus, toimivat peruspalvelut ja nopean avun saanti tarvittaessa. Alueille on lisäksi laadittu sektorikohtaisia valmiussuunnitelmia (esimerkiksi ympäristöuhkien valmiussuunnitelmat), joilla on vaikutusta matkailun turvallisuustason ylläpitämiseen.

Suunnittelu- ja ohjelmatyön laaja-alaisuus merkitsee sitä, että turvallisuutta ei voida kehittää ainoastaan perinteisten turvallisuusviranomaisten toimin. Tässä yhteydessä perinteisinä turvallisuusviranomaisia ovat palo- ja pelastustoimi/väestönsuojelu, poliisitoimi, rajavartiotoimi, puolustusvoimat sekä tietyin osin myös sosiaali- ja terveysviranomaiset. Turvallisuus edellyttää eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja laajaa verkostoyhteistyötä.

Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta on ulkoasiainministeriön koordinoima epävirallinen keskustelufoorumi, jossa käsitellään ajankohtaisia matkailualaan ja matkailuturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Pyrkimyksenä on kiinnittää huomiota turvalliseen matkustamiseen ja lisätä luottamusta matkustamiseen yleensä. Neuvottelukunnan informointi- ja palvelutoiminta painottuu Suomesta ulkomaille matkustamisen turvallisuuskysymyksiin.

Neuvottelukuntaan kuuluvat Finavia, Finnair Oyj, Elinkeinoelämän keskusliitto, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, työ- ja elinkeinoministeriö, Kuluttajavirasto, liikenne- ja viestintäministeriö, Matkailun edistämiskeskus MEK, Merenkululaitos, sisäasiainministeriö, Suomen Liikematkayhdistys ry FBTA, Suomen matkatoimistoalan liitto ry, Finanssialan keskusliitto, ulkoasiainministeriö.

Työ- ja elinkeinoministeriö koordinoi kansallisen matkailustrategian toteuttamista ja matkailun tutkimusta strategiatasolla. Matkailualan turvallisuus- ja riskianalyysityö edellyttää kansallisella tasolla ulkoasiainministeriön, sisäasiainministeriön, matkanjärjestäjien sekä työ- ja elinkeinoministeriön välistä saumatonta yhteistoimintaa. Viranomaisten ja matkailuelinkeinon yhteistyöelimenä toimiva Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta käsittelee myös turvallisuus- ja riskianalyysin kehittämistä koskevia kysymyksiä. Suomesta ulkomaille suuntautuvan matkailun osalta matkanjärjestäjien kanssa on sovittu, että ne toimittavat ulkoasiainministeriöön tietoja matkustajien määristä, matkakohteista ja matkustusajankohdista. Edustustojen ja matkanjärjestäjien yhteistyötä ulkomaiden matkakohteissa on viime vuosina tiivistetty. Lisäksi on sovittu

paikallisesti kriisien ja poikkeavien tilanteiden yhteistoiminnasta, jossa ovat mukana myös paikalliset viranomaiset kohdemaassa.

Matkakohteeseen liitettävää turvallisuustietoa pyritään käsittelemään yhteistoiminnassa jatkuvana prosessina. Nousevat uhkat ja riskit pitää kyetä nopeasti välittämään kohdemaan edustustoista matkanjärjestäjille ja ulkoasiainministeriöön sekä sitä kautta matkoja suunnitteleville asiakkaille. Lisäksi UNWTO julkaisee ajankohtaisiin turvallisuuskysymyksiin keskittyviä suosituksia ja kannanottoja. Viime vuosina on erityisesti informoitu maailmanlaajuisten epidemioiden, ns. pandemioiden etenemisestä ja torjunnasta. Lisäksi Kuluttajaviraston sivustolta (www.kuluttajavirasto.fi) löytyy hyvää tietoa matkustamisesta, valmis- ja pakettimatkovastuista sekä linkkejä vaikkapa sairaanhoitokorttiin, tulliasioihin ja ulkoasiainministeriön matkustustiedotteisiin.

Viranomaisten ohjaus, lainsäädäntö, elinkeinon oma sisäinen paine sekä asiakaskunnan vaatimukset velvoittavat matkailualaa viestittämään asiakkaille riskikysymyksistä luonnononnettomuusriskit mukaan lukien. Viestinnässä on tuotava esiin yksilön oma vastuu turvallisuudesta, vakuutusten tarpeellisuus ja korvauskäytäntöjen kansallinen vaihtelu sekä se kansainvälisen oikeuden periaate, että ulkomailla henkilöiden turvallisuudesta ovat ensisijassa vastuussa kyseisen maan viranomaiset.

SUOMEN MATKAILUN STRATEGISET ARVOT VUOTEEN 2020 OVAT (KTM, 2006, 19–20)

- kannattava ja tuottava ympärivuotinen elinkeinotoiminta
- kestävä matkailu
- turvallisuus
- asiakaslupausten lunastaminen
- suomalaisuus.

2.4.5 Suomi ja matkailun turvallisuus

Kun ulkomailla tapahtuu onnettomuus, terrori-isku, muu rikos, luonnonkatastrofi tai muu vastaava tapahtuma, jossa suomalaisia on osallisena tai kohteena, ryhtyy ulkoministeriö toimiin suomalaisten tilanteen selvittämiseksi ja auttamiseksi. Kohdemaan omat viranomaiset ovat kansainvälisen oikeuden mukaisesti vastuussa omien kansalaistensa lisäksi myös alueellaan oleskelevien ulkomaalaisten turvallisuudesta. Pohjoismaisen ja eurooppalaisen konsuliyhteistyön perusteella suomalainen on oikeutettu saamaan konsuliapua toisen pohjoismaan tai Euroopan unioniin kuuluvan maan edustustolta, jos Suomella ei ole edustustoa kyseisessä valtiossa. On hyvä muistaa, että valmismatkalain (1070/1994) mukaan matkanjärjestäjä on ensi kädessä vastuussa matkustajien sairaanhoidon tai ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisestä, rikoksen tai vahingon selvittelystä ja muista tarvittavista toimenpiteistä. Valmismatkalaki soveltuu pääsääntöisesti siis tavanomaiseen massaturismiin.

Ulkoasiainministeriön matkustustiedotteiden nopeaa päivittämistä sekä niiden jakelua ministeriön verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa ja matkapuhelinpalvelussa on tehostettu viime vuosina. Matkustuspalveluista tiedotetaan matkailualan toimijoille ja kansalaisille muun muassa messutapahtumissa. Ulkoministeriön tiedotteissa korostetaan matkustajan olevan ensisijaisesti itse vastuussa matkapäätöksestään. Lisäksi tähdennetään matkavakuutuksen tarpeellisuutta sekä annetaan tietoa matkanjärjestäjien ja edustustojen avustusvelvollisuudesta. Edustustojen ja ulkoministeriön tiedottamis- ja toimintakykyä on tehostettu mm. tsunamikatastrofin kokemusten pohjalta.



Kuva 1. Pelastushelikopteri voi olla ratkaiseva resurssi tiettömän taipaleen takana (Kuva: Pekka Iivari)

Matkanjärjestäjiä on pyydetty tiedottamaan asiakkailleen ulkoasiainministeriön verkkosivuilla erityisesti omatoimimatkailijoita varten olevasta lomakkeesta, jolla matkailija voi saattaa matkareittinsä, matka-aikataulunsa, yhteys- ja omaistietonsa matkialueella olevan Suomen edustuston tietoon. Vastaavat tiedot voi lähettää myös tekstiviestillä ulkoasiainministeriön matkapuhelinpalvelun kautta sekä nykyisin myös sosiaalisen median välityksellä. Matkailuturvallisuuden neuvottelukunnassa jatketaan matkanjärjestäjien tiedotusvelvollisuuden kuuluvien asioiden selvittelyä. Valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjän on huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä ja tuotava esille myös matkustajan oma vastuu turvallisuudestaan, vakuutusten tarpeellisuus sekä se, että ulkomailla henkilöiden turvallisuudesta vastaavat ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Jorma Huhtala on laatinut vuonna 2002 varsin seikkaperäisen oppaan ulkomaanmatkailun turvallisuuskysymyksistä, joten niihin ei mennä tarkemmin käsillä ole-

vassa julkaisussa. Ulkoministeriöt ympäri maailmaa ylläpitävät turvallisuustietoa matkakohteista, myös Suomesta. Yhdysvaltain ulkoministeriö (Travel.State.Gov) lausuu Suomesta seuraavaa:

“Finland remains largely free of terrorist incidents. However, like other countries in the Schengen area, Finland’s open borders with its Western European neighbors allow the possibility of terrorist groups anonymously entering/exiting the country. Elements of organized crime groups operating in the former Soviet Union and Eastern Europe are present in Finland, but these do not represent a specific danger to U.S. citizen residents or tourists. Americans are reminded to remain vigilant with regard to their personal security and to exercise caution.” (ote www.travel.state.gov -sivustolta toukokuussa 2010).

Yhdysvaltain ulkoministeriö luokittelee Suomen rikollisuustilanteen osalta suhteellisen turvalliseksi, vaikka rikollisuus on ulkoministeriön mukaan lisääntynyt Suomessa. Esimerkiksi Norjan, erityisesti Oslon seudun osalta, Yhdysvaltain ulkoministeriö kirjoitti vuonna 2010 rikollisuudesta huomattavasti seikkaperäisemmin ja varoittavaan sävyyn. USA:n ulkoministeriö antaa Suomen, kuten kaikkien Pohjoismaiden viranomaistoiminnalle ja terveydenhuollon tasolle hyvät arvosanat. Samaan tapaan kuin Ruotsinkin osalta, myös Suomen avoimien EU-rajojen todetaan tarjoavan mahdollisuuksia terrorismin leviämiseksi. Yhdysvaltain ulkoministeriö käsittelee tiedotteissaan esimerkiksi Viroa huomattavasti varauksellisemmin mm. terrorismitilanteen, viranomaiskorruption ja yleisen järjestyksen osalta.

Saksan ulkoministeriö (Auswärtiges Amt, www.auswaertiges-amt.de) kiinnittää matkailuinformaatiosivustollaan (Reise- und Sicherheitshinweise) laajasti huomiota kotieläinten maahantuontisäännöksiin. Britannian ulkoministeriö (Foreign & Commonwealth Office) puolestaan muistuttaa Yhdysvaltain tapaan uhka-arvioissaan terrorismista, jonka uhkaa pidetään Suomen osalta vähäisenä. Britannian ulkoministeriön mukaan konsulipalveluita Suomessa tarvitsi 30 Iso-Britannian kansalaista aikavälillä 1.4.2010–31.3.2011. Näistä 4 oli kuolemantapauksia ja muut tapahtumat liittyivät sairaanhoitoon tai pidätyksiin ja muihin rikosepäilyihin. Britannian konsulipalvelu rekisteröi samalla ajanjaksolla myös passien katoamisjuttuja.

Sekä Yhdysvaltain että Britannian ulkoministeriö varoittavat vaikeista talvisista ilmasto-olosuhteista ja niiden vaikutuksista erityisesti liikenneturvallisuuteen Suomessa. Britannian ja Kanadan konsulipalvelut varoittivat vuonna 2010 erityisesti khat-huumeesta. He kertoivat, että kyseinen huume on Suomessa kriminalisoitu, toisin kuin muissa Euroopan maissa. Suomen kohdalla Kanadan ulkoministeriö ei mainitse mitään terrorismitilanteesta.

Know your limits. The winter environment is perfectly capable of killing the unwary tourist who gets lost in the fells. The rescue service works well – each year several tourists are rescued and only rarely any serious injury is sustained – but taking your chances is not recommended.

If you plan to travel alone or, for example in your own car, remember that distances are great and getting help for any unexpected situation may take time. Plan accordingly; take extra warm clothes in your car and tell the hotel staff where you are heading and when you expect to come back. One more thing worth mentioning is the hunting season: Natives are usually very keen of hunting, and the start of the season draws most hunters into the wilderness. Potential dangers can be countered by wearing a red cap or some other easily identified garment, and staying away from areas where hunting is allowed during the season.

Otherwise, there are few serious dangers to your well-being. Tap water and even water of lakes and creeks is potable (in most places, bottled water contains more harmful compounds than tap water) and foods are almost without exception safe to eat. Crime rates are low and people are helpful and nice in general but noisy foreigners on Friday night in a local pub/discotheque might be sitting ducks for harassment (in extreme cases; violent attacks) by drunken male villagers. This is mostly problem of skiing centers. Probability to get robbed or getting any other harm is still extremely low.

(http://wikitravel.org/en/Finnish_Lapland, 5.1.2012.)

Eri valtioiden turvallisuustiedotteisiin tutustuminen perehdyttää samalla niihin pieniin nyanssieroihin, joilla matkakohteiden tilannetta halutaan valtion tasolla luonnehtia. Samalla havaitaan, että myös suomalaisen matkustajan on hyödyllistä selvittää ulkomaanmatkakohteensa matkustussuosituksia useasta virallisesta lähteestä kattavamman turvallisuuskuvan saadakseen.

2.4.6 Maasto- ja matkailuliikenne erityisriskinä

Matkailussa erityisesti moottorikelkkasafareiden riskit ovat korostuneesti esillä julkisuudessa. Kuitenkin safarikelkkailussa kuolemantapaukset ovat onneksi äärimmäisen harvinaisia, vaikka safareille lähtöjä on esimerkiksi Lapissa vuosittain useita satoja tuhansia. Toisin sanoen ohjelmalveluissa tapaturmien määrä on käyttäjien määrään verrattuna vähäinen. Tämä johtuu siitä, että turvallisuus on sisäänrakennettu normi ohjatussa safaritoiminnassa. Sama ilmiö on havaittu maailmanlaajuisesti (ks. esim. Bentley & Page 2006, 165). Palvelujen tarjoajien korkea turvallisuuskulttuuri sekä niihin kohdistuva median huomio ennaltaehkäisevät omalta osaltaan tapaturmia. Pienetkin tapahtumat päätyvät hyvin nopeasti tiedotusvälineisiin. Yksikin vahinko on silti liikaa. Esimerkiksi moottorikelkkaonnettomuuksien keskimääräinen vahinkosumma vuonna 2010 oli 11 000 euroa inhimillisistä kärsimyksistä puhumattakaan.

Lapin keskussairaalan mukaan matkailijoiden osuus Lapin keskussairaалassa hoidettavana olleista moottorikelkkaonnettomuuksien uhreista lisääntyy koko ajan.

Myös ulkomaalaisten potilaiden määrä kasvaa. Lapin keskussairaalaan hoidettavaksi tulevista moottorikelkkaonnettomuuksien uhreista noin kolmasosa on ulkomaalaisia Lapin keskussairaalan vuosilta 1991–2009 keräämän aineiston mukaan. Miten heihin kohdistuvaa riskiä saadaan pienennettyä? Kyselyhaastattelussa on käynyt selville, että onnettomuuksiin joutuneet ulkomaalaiset olisivat kaivanneet safareilta enemmän ohjausta, pienempiä ryhmiä ja eritasoisia safareita. Aloittelijalle voisi olla paikallaan pieni lenkki turvallisesti. Ensimmäisen vaativuusluokan reitin tulisi olla mahdollisimman helppo ja tarkoitettu sellaisille matkailijoille, jotka eivät ole paljonkaan olleet tekemisissä lumen kanssa. Vaativampi ja kokeneempi voisi sitten osallistua pitemmälle maastomatulle. Toisen vaativuusluokan reitti olisi tarkoitettu tavallisille hieman kokemusta omaaville matkailijoille sekä kotimaasta että ulkomailta. Vaativin reittityyppi olisi sitten tarkoitettu ultrapitkille matkoille vaihtelevassa maastossa ja valtakunnan rajojen yli.

MUUTAMIA FAKTOJA LAPISTA

- Lapin majoitusliikkeissä rekisteröidään vuosittain noin 2 miljoonaa yöpymistä.
- Rekisteröimättömät yöpymiset (esimerkiksi yksityiset mökit) mukaan lukien Lapissa yöpyvien määrä yltää kymmeneen miljoonaan.
- Investoinnit Levi-Ylläksellä 2000–2009: n. 1000 milj. €, johon valtiolta 3 %.
- Vuoden aikana Levin asukasluku on noin 40 000 Kittilän kuntalaisineen.
- Vuonna 2009 Lappiin saapui ja lähti lentämällä 892100 henkilöä.
- Moottorikelkkaonnettomuuksissa kuolee vuosittain kymmenkunta ihmistä.
- Moottorikelkkaonnettomuuden keskimääräinen vahinkosumma on 11 000 €.
- Puolet kuolleista kelkkailijoista on alkoholin vaikutuksen alaisia.
- Järjestetyillä safareilla ei ole tapahtunut kuolemaan johtaneita onnettomuuksia.
- Yhden henkilön evakuoimiseen hiihtohissistä menee noin 45 minuuttia.
- Inarin kunnassa keskimääräisen ambulanssikeikan pituus on 290 kilometriä.
- 5 asteen pakkasessa potilas on saatava kahden tunnin sisällä suojaan kylmältä.
- Suurin osa Lappia on yksityisen sairaankuljetuksen varassa.
- Suurin osa Lappia on vapaaehtoisen palokuntatoimen varassa.

Onnettomuudet tapahtuvat useimmiten peräänajoina ja sivuttaistörmäyksinä. Maastoliikenneajoneuvojen turvallisuustekniikkaa olisi mahdollisuus kehittää. Kelkkoihin voidaan asentaa esimerkiksi suojaus ja kaasurajoitin turvallisuusvälineiksi. Asennekasvatus ja informointityö nähdään kuitenkin parhaimmiksi keinoiksi ennaltaehkäisevässä turvallisuustyössä. Suomessa tarvitaan enemmän moottorikelkkatapaturmien tutkimusta, jotta vahinkoja voitaisiin ehkäistä tehokkaammin. Maastoliikenneonnettomuudessakin pitää estää lisävahinkojen syntymisen varoittamalla muita kulkijoita, sulkemalla reitti tai muutoin eristämällä alue.

Pitkät välimatkat muodostavat kriittisen tekijän onnettomuustilanteissa. Inarissa keskimääräisen ambulanssikeikan pituus on 290 kilometriä. Ambulanssien/ensivasteyksiköiden määrälle ei sen vuoksi pitäisi olla pelkästään väestökohtaisia mi-

toituksia. Keskimääräinen keikka-aikakin olisi parempi mittari. Kuukauden aikana ambulanssityhjiö eli aika, jolloin kaikki yksiköt ovat ajossa, voi esimerkiksi Inarissa ylittää kymmenistä tunteista satoihin tunteihin. Tästä seuraa, että matkailuyritysten (ja miksei muidenkin yritysten) hätäensiapu- sekä kylmäsuojausvalmiuksia on lisättävä sekä suuronnettomuuksien tilannejohtamisosaamista kehitettävä. Yritysten oman varautumisen merkitys kasvaa tulevaisuudessa ratkaisevasti. Omavalvontaa lisätään ja vahinkojen sekä läheltäpiti-tilanteiden käsittelyä yrityksissä tehostetaan.

Myös yhteisiä käytänteitä voidaan kehittää. Matkailutoimijat soveltavat Uudessa Seelannissa ja Skotlannissa hoitotasostandardia (Standard of Care), joka osoittaa matkailupalvelun tilanneelle asiakkaalle, että yritys tarjoaa mm. hyväksytyin tasoisensa ensiavun loukkaantumistapauksessa. Mikäli palvelun tarjoaja ei onnistu toimimaan hoitotasostandardin mukaisesti, voi siitä olla seurauksena oikeustoimia yritystä kohtaan (Morgan & Dimmock 2006, 178).

Maastoliikenteessä on myös muita trendejä. Mönkijät lisääntyvät yksityiskäytössä. Siten myös vakavien mönkijäonnettomuuksien määrä tulee omatoimikäytössä kasvamaan, mikäli mönkijöiden turvallisuusvarustusta ei kehitetä. Mönkijöiden määrän lisääntyminen ei ole hälyttävässä määrin kasvattanut mönkijäonnettomuuksien määrää. Voidaan olettaa, että ohjelmapalveluissa mönkijöiden käyttö ei lisää tapaturmien määriä vastaavassa suhteessa palveluiden ohjatun luonteen vuoksi. Ennaltaehkäisevää työtä on tehostettu. Koulutusta, valistusta ja ohjeistusta on lisätty. Esimerkiksi Liikenneturva on julkaissut oppaan mönkijän käytöstä.

Myös muut tieliikenne- ja maastoliikennetapahtumat ovat matkailijan ja matkailuyrityksen arkipäivää. Ramboll Finland Oy:n laatiman tutkimuksen (2009) mukaan noin joka kolmannen yrityksen asiakkaalle on sattunut liikennevahinkoja. Kyseessä on usein peltivahingot, mutta nekin kuvastavat matkailukeskusalueen liikennejärjestelyjen riskejä. Matkailukeskuksessa puhutaan ns. lähiliikkumisen turvallisuudesta, johon lukeutuu esimerkiksi liukastuminen verraten yleisenä tapaturmana.

Matkailun turvallisuus on osayleistä infrastruktuuria matkailukeskuksissa. Tämä tarkoittaa mm. terveellisen ja turvallisen ympäristön rakentamista. Matkailukeskuksen liikenneturvallisuustyön tulee kohdistua monipuolisesti infrastruktuuriin, asenneilmaston ja liikennetekniikan kehittämiseen. Kuntien liikenneturvallisuustyöryhmissä käsitellään matkailuun ja kunnan liikenneturvallisuussuunnitelmaan liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksen on todettu, että matkailukeskuksien erilaiset sesongit näkyvät liikenneonnettomuuksissa (Ramboll 2009). Liikenteessä tapahtuvat onnettomuudet johtuvat kovin usein asenneongelmasta ja piittaamattomuudesta. Ei ole itsestään selvää, että esimerkiksi pelastustiet ja muut pelastustoimen vaatimat kulkuväylät pysyvät matkailukeskuksissa liikennöntikelpoisina.



Kuva 2. Tällä kertaa onneksi vain harjoitus. Odottavan aika on pitkä. Maastopelastuksen ensivasteajat venyvät erämaaolosuhteissa. Kylmyys puree sekä potilaita että auttajia. Valaistusolosuhteissakin on tositilanteessa toivomista. Kuva Ylläksen pelastusharjoituksesta "Kaamos 2009" (Kuva: Niko Niemisalo)

Euroopan unionin kuluttajaviraston tutkimuksen (Van der Sman 2003) mukaan ohjelmopalvelutapaturmien uhreista kolme neljäsosaa on 5–35-vuotiaita. Kolmannes uhreista kuuluu nuorimpiin ikäluokkiin eli 5–15-vuotiaisiin. Suurin osa tapaturmista sattuu urheilu- ja liikunta-aktiviteeteissa, erityisesti uima-altailla, ratsastuksessa ja hiihdossa. Ratsastus lukeutuu kolmen vahinkoalttiimman ohjelmopalvelun joukkoon Hollannin tapaturmaseurannan perusteella. Maastopyöräily ei aiheuta merkittävässä määrin onnettomuuksia mutta kuitenkin enemmän kuin kiipeily tai vesiurheilu.

Suomessa tehdyissä ohjelmopalveluiden onnettomuuksia käsittelevissä tutkimuksissa ongelmana on se, että tapaturmien ja läheltä piti -tilanteiden määrää ei ole suhteutettu palvelua käyttävien harrastajien/asiakkaiden määrään. Tutkimuksissa luetellaan ainoastaan onnettomuuksien ja läheltä piti -tilanteiden absoluuttisia määriä, jolloin esimerkiksi moottorikelkkailun ja ratsastuksen osuus luonnollisesti korostuu (ks. esim. Verhelä 2007, 60 – 61). Vakuutusyhtiöiden tilastomatematiikka voisi tulla tässä avuksi. EU:n teettämässä selvityksessä (van der Sman, 2003) suhteelliset riskitasot on kartoitettu tarkemmin, tosin vain muutamien ohjelmopalveluiden osalta.

Maassamme on ohjelmalveluyrityksiä, joissa käy vuosittain jopa 100 000 asiakasta. Eräässä yrityksessä poikkeavien tapahtumien (läheltä piti -tilanteiden) osallisia on vain 0,05 % asiakkaista eli mainitulla asiakasmäärällä noin 50 henkilöä joutuu läheltä piti -tilanteisiin.

Norjan kansallisen tapaturmarekisterin mukaan Norjassa sattuu vuosittain noin 4000 laskettelutapaturmaa. Norjan kansallinen tapaturmarekisteri kerää dataa sairaaloissa ja esiapuasemilla hoidettavista tapaturmista. Tapaturmarekisteri tosin kattaa vain neljän kaupungin tiedot eli 11 % Norjan koko väestöstä. Vuosina 1990–1996 Norjassa rekisteröitiin 7966 lumiaktiviteettionnettomuutta. Suurin osa niistä tapahtui laskettelussa ja murtomaahiihdossa. Lisäksi rekisteröitiin useita satoja lumilautatapahtumia. Lumiaktiviteeteissa tapahtuvien onnettomuuksien määrä kasvoi Norjassa rajusti 1990-luvulla. Suurin suhteellinen kasvu koski lumilautailua. Onnettomuuksien vakavuusaste on myös kasvanut.

Taulukko 1. Kuntiin tehdyt kuluttajaturvallisuuslain 4 § (vanha laki) mukaiset ilmoitukset (Tukes) (ohjelmalveluiden osalta ei ole erillisiä tietoja)

Vuosi	Palveluista	Tavaroista	Yhteensä
2005	43	7	50
2006	59	7	66
2007	142	1	143
2008	119	4	123

Matkailijoille ja matkailuyritysten työntekijöille sattuneilla onnettomuuksilla voi olla moninaisia seurauksia. Matkailuun liittyvät onnettomuudet vetävät median huomiota puoleensa myös ulkomailla. Esimerkiksi vuonna 2005 Tornion Korpikylässä tapahtunut koiravaljakkoturma sekä vuonna 2011 Jukkasjärvellä sattunut vakava valjakkotapaturma vaikuttivat ainakin hetkellisesti mielikuvaan valjakko-ohjelmalveluiden turvallisuudesta. Ikävät asiat unohtuvat ajan myötä, mutta vanhat tapahtumat nostetaan kyllä julkisuuteen, mikäli uusia vastaavanlaisia onnettomuuksia tapahtuu. Arvostelu ei välttämättä kohdistu siihen, kuinka hyvin yritys onnistui etukäteen huomioimaan kaikki mahdolliset riskit toiminnassaan ja toimintaympäristössään. Kriisinhallinta on samalla maineenhallintaa, niin raadolliselta kuin se kuulostaakin. Huonosti hoidettu kriisi rasittaa yrityksen ja alueen julkikuvaa paljon kauemmin kuin varsinaisen kriisin kesto.

Matkailijoihin kohdistuneilla tapaturmilla on myös taloudellisia vaikutuksia veronmaksajille. Esimerkiksi Lapin sairaanhoitopiiri hoitaa vuosittain ulkomaisia matkailijoita, joilla ei ole matkavakuutusta ja näin ollen sairaanhoitopiiri ei saa korvausta antamastaan hoidosta. Joskus EU:n ulkopuolelta tulevien potilaiden hoidossa tör-

mätään sellaisiinkin yksittäistapauksiin, että matkavakuutuksesta ei koskaan saada rahoja. Vakuutus on voitu myydä juuri ennen matkaa eteenpäin. Tällaista tapahtuu kuitenkin varsin harvoin. Matkailijoille onnettomuuksilla ja sairastumisilla on luonnollisesti psykologisia seurauksia, joita voidaan hoitaa sekä kohdemaassa että henkilöiden kotimaassa.

2.4.7 Vakaviin onnettomuuksiin varauduttava

Estonian uppoaminen ja Aasian tsunamikatastrofi ovat vakavimmat matkailua ja matkustamista kohdanneet onnettomuudet, joissa uhreina oli huomattava määrä suomalaisia. Suomessa tulee myös jatkossa varautua suurkatastrofeihin. Matkailuelinkeinoa kohtaavat uhkaskenaariot nousevat pääsääntöisesti seuraavista suuronnettomuuksista:

- 1) bussionnettomuus
- 2) laivaliikenneonnettomuus
- 3) lentoliikenteen onnettomuus
- 4) tunturikeskuksissa tapahtuvat onnettomuudet, kuten laajat tulipalot
- 5) autiotuvan tulipalo
- 6) moottorikelkkasafarionnettomuus.

Uhkaskenaariot kuitenkin vaihtelevat alueittain. Pohjoisen matkailukeskuksissa laivaliikenneonnettomuuden uhkaa pidetään vähäisempänä kuin lentoliikenneonnettomuutta. Kuitenkin useissa tapauksissa potilaiden määrä voi resursseihin nähden olla suuri. Päivittäisenä monipotilastilanteena pohjoisen matkailualueilla pidetään sellaista, jossa osallisia on 1–3 henkilöä, mutta vähemmän kuin suuronnettomuusmäärä, joka on 3–5 henkilöä ei-käveleviä potilaita. Suuronnettomuushälytyksestä vastaava lääkäri (L2) asettaa Lapissa keskussairaalan hälytystilaan, kun normaalina työaikana vaikeasti loukkaantuneita on yli 10 henkilöä ja päivystysaikana, kun vaikeasti loukkaantuneita on yli 5 henkilöä.

Monipotilastilanteessa oman kunnan ja lähikuntien normaalissa päivystysvalmiudessa olevat yksiköt riittävät tilanteen hoitamiseen. Valtakunnallisestihan suuronnettomuuden raja-arvona pidetään vähintään kahdenkymmenen henkilön osallisuutta. Harvaan asutuilla alueilla siis tila-auton suistuminen tieltä aiheuttaa suuronnettomuusuhkan. Tällaisissa olosuhteissa joudutaan turvautumaan pelastusresurssien yhteiskäyttöön. Myös yksityinen sektori on huomattava apu. Matkailukeskuksiin tarvittaisiin esimerkiksi resurssikortti, jossa kuvataan keskuksen eri viranomaistoimintojen sekä yritysten ensivalmius- ja pelastuskapasiteetti. Resurssikortista olisi hyötyä viranomaisten lisäksi myös matkailukeskuksen varautumis- ja riskienhallinnan suunnittelussa.

Matkailualueille laadittavat turvallisuussuunnitelmat linkittävät yritysten pelastussuunnitelmat ja turvallisuusasiakirjat kuntien paikallisiin turvallisuussuunnitelmiin. Matkailualuekohtaisella turvallisuussuunnitelmalla varmistetaan se, että alueen riskit ja resurssit tulevat huomioiduksi myös yritystason suunnittelussa. Esimerkiksi vesiepidemia on tyypillinen riski, joka voi koskettaa matkailualueita, mutta joka on hyvin harvoin huomioitu yrityksen turvallisuusasiakirjassa. Matkailualueen turvallisuussuunnitelma tarjoaa valmiudet myös aluekohtaiseen resurssikartoitukseen, ns. resurssikorttiin, jolla inventoidaan matkailualueen mahdollisuudet tukea viranomaisia pelastustehtävissä.

Traumapotilaan nopea, turvallinen ja lisävahinkoja estävä kuljetus vaikeissa olosuhteissa voidaan toteuttaa turvallisesti vain ilmakuljetuksena, käytännössä pelastushelikopterilla. Monipotilastapahtumat ovat haasteellisia myös pelastusresurssien näkökulmasta. Harjoituksissa on havaittu, että kylmäsuojausvalmius ei yleensä ole riittävä. Tämä havainto koskee sekä viranomaisia että yrityksiä. Kylmältä suojautumiseen tarkoitettavaa kalustoa ja pelastusvälineitä on hankittava viranomaisille sekä matkailukeskuksiin että yksittäisiin yrityksiin valtakunnallisesti.

Onnettomuuden sattuessa potilaat on saatava nopeasti kylmältä suojaan. Nyrkisäännön mukaan kaksi ensimmäistä tuntia ovat ratkaisevia kylmissä olosuhteissa. Suomen leveysasteilla myös kesällä kylmäsuojaus on tärkeää esimerkiksi vesistöonnettomuuden sattuessa. Suomen ja erityisesti pohjoisen Suomen olosuhteissa potilaiden ja muiden onnettomuuden osallisten suojaaminen kylmältä on elämän ja kuoleman kysymys. Onneksi teknologiaa ja välineitä on keksitty, kun ne vaan ovat saatavilla oikeissa paikoissa.

Asutuskeskusten ulkopuolella maastossa tapahtuvien onnettomuuksien pelastustoimet voivat kestää useita tunteja resurssien määrästä, onnettomuuden laajuudesta ja vallitsevista olosuhteista riippuen. Hätäntyneet omaiset on lisäksi huomioitava matkailun onnettomuustapauksissa. Tapahtuma on muutamassa minuutissa tiedossa myös lähtömaassa. Yhteys matkanjärjestäjän kautta tulee muodostua toimivaksi välittömästi. Myös yrityksillä tulee olla käsitys siitä, miten toimitaan omaisten ja tiedotusvälineiden paineessa. Mitä ilmeisimmin maassamme tarvitaan lisää harjoituksia, joissa pääpaino on viestinnässä, tiedottamisessa ja tiedotusvälineiden käytössä kansainvälisessä mediassa.

Taulukko 2. Matkailuun ja yleiseen varautumiseen vaikuttaneita tapahtumia Suomessa

Lista ei ole tyhjentävä, mutta on tarkoitettu esimerkinomaisesti kuvaamaan tapahtumien kirjavuutta.

Höyrylaiva Kurun uppoaminen Näsijärvellä	1929	136 kuollutta
Tornion kaupunginhotellin tulipalo	1956	Neljä kuollutta, suuret vahingot
Laanilan tunturimajan tulipalo	1958	Ei kuolleita
Rissalan lentoturma	1978	15 kuollutta
Matkustajakoneen kaappaus	1978	Suuri onnettomuusriski
Maurimyrsky	1982	Kaksi kuollutta Torniossa
Risteilyohjus Inarinjärvelle	1984	Vakava vaara, mediakiinnostus
Mantamyrsky	1985	Hukkuneita, vakavia vaaratil.
Turistibussi jokeen Enontekiöllä	1994	30 paleltumisvaarassa
Estonian uppoaminen Suomen meripel.alue	1994	852 kuollutta
Pitkä pakkasjakso	1999	Sähkön- ja lämmön katkoksia
Linja-auto-onnettomuus Heinolassa	1999	Neljä kuollutta, 32 loukkaant.
Pyhätunturin vesiepidemia	2000	2200 altistunutta, 300 sairast.
Lumivyöry Rukalla Konttainsenvaaralla	2000	Yksi kuoli, toinen loukkaantui
Kylpylän katon romahtaminen Kuopiossa	2003	Vakava vaaratilanne
Lumivyöry Pyhätunturilla	2003	Vakava vaaratilanne
Copterlinen onnettomuus Suomenlahdella	2005	14 kuollutta
Turistibussin onnettomuus Keminmaassa	2005	1 kuollut, 15 loukkaantunutta
Koiravaljakko-onnettomuus Torniossa	2005	2 kuollutta
Hotelli Pallaksen tulipalo	2006	Suuret taloudelliset tappiot
Kittilän lentoaseman tulipalo	2006	EU huippukokous Kittilässä
Kloorivuoto Rovaniemen uimahallissa	2006	13 henkilöä sairaalaan
Rukan hiihto hissionnettomuus	2009	70 henkilöä vaarassa paleltua
Tietoliikennekatkos Sallassa	2009	Salla 7,5 h ilman yhteyksiä
Myrskytuho leirintäalueella Uraisissa	2010	Kolme loukkaantui
Lumesta rakennetun katon sortuma Kuusamossa	2010	14 henkilöä vaarassa

Yksi merkittävä riski, johon varaudutaan, on maastossa tapahtuva vakava onnettomuus moottorikelkkasafarilla vaikeissa maasto- ja sääolosuhteissa. Moottorikelkkaonnettomuuden lisäksi yhtä haastavia tilanteita voi syntyä maastossa esimerkiksi koiravaljakko- ja mönkijäsafareilla. Vesiskoottereilla tapahtuvat ohjelmapalvelut tai esimerkiksi vedessä kelluvan pallon kanssa liikkuminen tarjoavat tulevaisuudessa riskikarttaan uuden lisänsä.

”Ongelmia syntyy nykyään siitä, kun ihmiset kuvittelevat että kännykkä on vastaus kaikkeen. He luottavat siihen, että voivat lähteä minne vain, kunhan kännykkä on mukana” (Utsjoen turvallisuustilaisuudessa kuultuna 18.5.2011).

Uudessa-Seelannissa ja Skotlannissa tehdyn tutkimuksen mukaan lumiaktiiviteettien ja ratsastustoiminnan havaittiin olevan erityisen tapaturmaherkkiä lajeja. Skotlannissa 53 % kaikista vakavista tapaturmista sattui lumiaktiiviteeteissa. Australiassa puolestaan on tutkittu varsin paljon sukellusmatkailun riskejä koska meri- ja vesistöaktiiviteetit ovat Australiassa hyvin suosittua ja hukkumisonnettomuuksia tapahtuu valitettavan paljon. Sukellusmatkailussa riskien realisoituminen on usein kohtalokasta (Coxon 2006).

TOIMINTAMALLIA ONNETTOMUUSTILANTEESEEN

- Rajoita lisävahingot, varoita muita.
- Turvallisuusasiakirjan/pelastussuunnitelman mukainen toiminta.
- Ensivaiheen johtaminen (opas, vastaanottovirkailija avainhenkilöitä).
- Häätänsiavun ja henkisen ensiavun käynnistäminen loukkaantuneille ja onnettomuudessa mukana olleille.
- Hälytysketjun käynnistäminen hätäilmoituksella (pelastuspalvelukartan hyödyntäminen).
- Ensiavun jatkotoimenpiteet ja loukkaantuneiden kylmäsuojaus.
- Onnettomuuspaikan tilannejohtamisen luovutus pelastusviranomaiselle.
- Johtovastuu ensimmäiselle paikalle saapuneelle pelastusviranomaiselle.

Maastossa tapahtuva onnettomuus asettaa pelastusorganisaatiolle useita lisähaasteita taajamissa tai tavanomaisella haja-asutusalueella tapahtuviin onnettomuuksiin verrattuna. Harvaan asutulla alueella ratkaisevaa on onnettomuuspaikan tarkan sijainnin ilmoittaminen tai selvittäminen avun saamiseksi mahdollisimman nopeasti ja oikeaan paikkaan. Paikannuksen osalta meillä on vielä kehitettävää. Maastamme puuttuu yhtenäinen järjestelmä sijainnin ilmaisemiseksi ulkoilu- ja maastoliikenneväylillä. Valtakunnallisen (mieluummin kansainvälisen) paikantamista edistävän merkintäjärjestelmän laatiminen tulee yhä ajankohtaisemmaksi. Hätäkeskusten käyttöön toimittava pelastuspalvelukartta voi toimia hyvänä työkaluna. Satelliittipaikantamisen kehittyminen ja laajeneminen kulutuskäyttöön auttaa myös hätäpaikantamisessa.

2.5 Verkostoyhteistyön toimintamalli

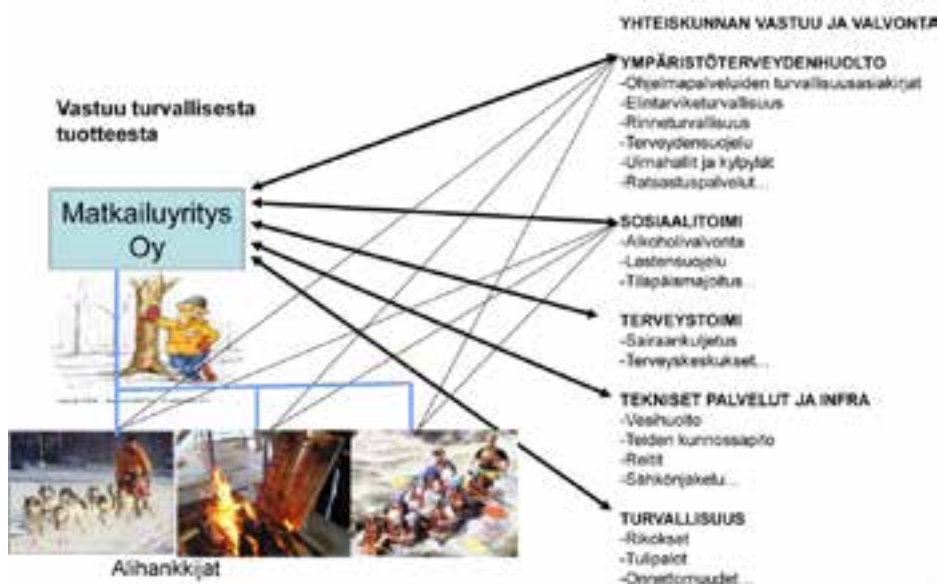
2.5.1 Systeemiajattelua turvallisuuteen

Turvallisuutta tulisi lähestyä systeemisestä näkökulmasta lineaarisen ajattelun sijaan. Systeemiajattelu avaa vaihtoehtoisia kytkentäpolkuja nykyaikaisen kompleksisen maailman jäsentämiseen sekä uusien kehittämiskäytönsuunnitelmien luomiselle (Aronson 1996). Systeeminen ajattelumalli on osoittanut toimivuutensa käytännön tasolla myös Lapin matkailun turvallisuuden verkostoyhteistyössä. Lapissa kehitetty matkailun turvallisuusjärjestelmä on vakiintunut ajattelun ja toimintatavan malliksi. Matkailun turvallisuusjärjestelmä on saanut käyttövoimansa laaja-alaisesta verkos-

toyhteistyöstä, joka kytkee valtion viranomaiset, järjestöt, kunnat, yritykset ja oppilaitokset matkailun turvallisuutta edistäväksi virtapiiriksi.

Verkostomainen toimintamalli on yleisesti tunnustettu kehittämismenetelmä, joka hyödyntää ammatillisesti laaja-alaisen kokemuksen sekä poikkitieteellisen lähestymisen tarjoamia synergiahyötyjä. Verkostoteorioita tutkineen Seppo Helakorven mukaan todellinen osaamishaaste nousee verkostomaisesta toimintamallista (Helakorpi 2005). Verkostoon liittymisen motiiveina ovat olleet tiedon ja erilaisten käytäntöiden vaihtaminen, asiantuntija-avun hyödyntäminen, yhteistyön lisääntyminen, vähäisten resurssien tehostaminen sekä vaikutusmahdollisuus turvallisuustoiminnan kehittämisessä.

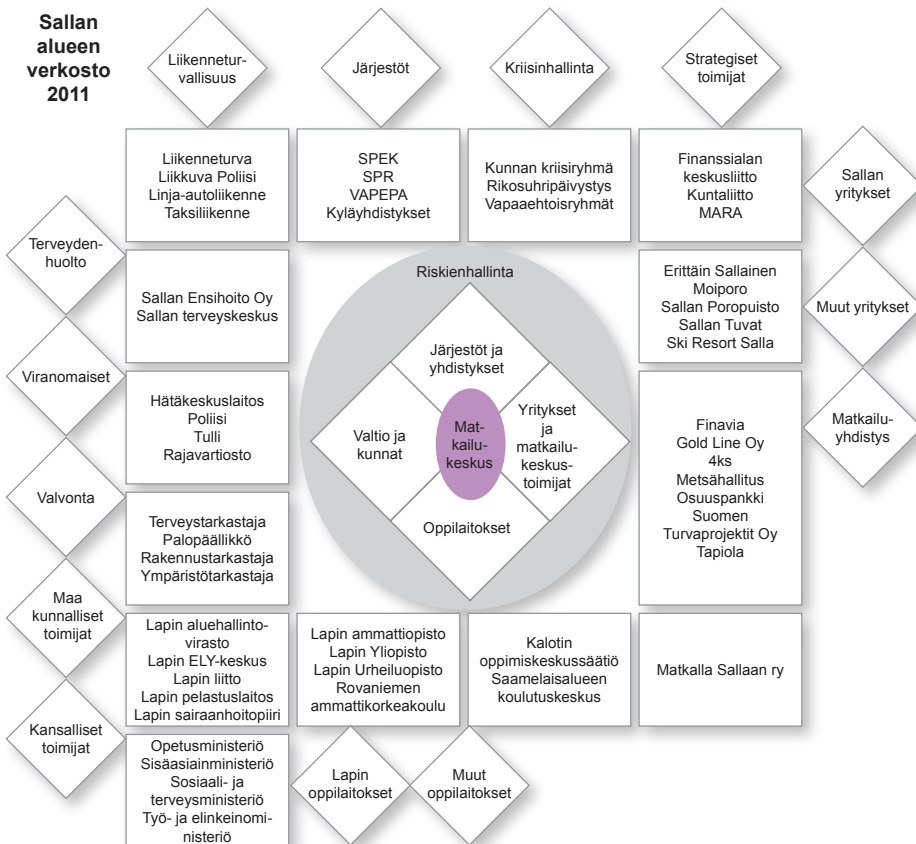
Yritykset ovat joutuneet yhä monimutkaisempien vaatimusten eteen.



Kuvio 6. Matkailuyrityksen velvoitteet (Seppo Lehto, Lapin lääninhallitus 2010)

Verkosto on ollut välttämätön, mutta ei vielä riittävä edellytys. Verkosto on perusta, mutta systeemilähestyminen antaa jokaiselle toimijalle roolin turvallisuuden prosessimaiselle eteenpäin viemiselle yhteiseksi asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tässä kohden voidaan myös todeta, että innovaatioekosysteemi käsitteenä nostaa nimenomaan systeemisen ajattelun jalustalle, uuden luomisen kantavaksi periaatteeksi (vrt. Hautamäki 2009). Mikäli turvallisuuden verkostoa olisi toteutettu lineaarisen mallin mukaan, verkoston jäsenet päätyisivät kukin etenemään omalla itse asettamallaan kehitysuralla, jolloin verkosto olisi jäänyt tärkeäksi mutta löyhäksi työkaluksi. Pahimman skenaarion mukaan lineaarisessa ajattelumallissa koko verkoston kestävyys joutuu ennen pitkää kyseenalaiseksi.

Turvallisuus on niin laaja asia, että sitä hallitaan vain yhteistyöverkoston avulla. Tällaista toimintatapaa edellyttää myös matkailuelinkeinon häiriö- ja kriisiherkkyys. Verkosto voi parhaimmillaan olla vaikutusvaltainen matkailuelinkeinon laaja-alaisen turvallisuuden asiantuntija- ja toimijaverkosto. Turvallisuusverkostolla tulee olla avoin, joustava ja reagoiva toimintamalli, jolla ovat yhteiset tavoitteet ja päämäärät. Verkostoon liittymisen motiiveina toimivat tiedon ja erilaisten käytäntöiden vaihtaminen, asiantuntija-avun hyödyntäminen, yhteistyön lisääntyminen, vähäisten resurssien tehostaminen sekä vaikutusmahdollisuus turvallisuustoiminnan kehittämisessä (Koivumaa 2011).



Kuvio 7. Esimerkki alueellisesta matkailuturvallisuusverkostosta (Koivumaa 2011)

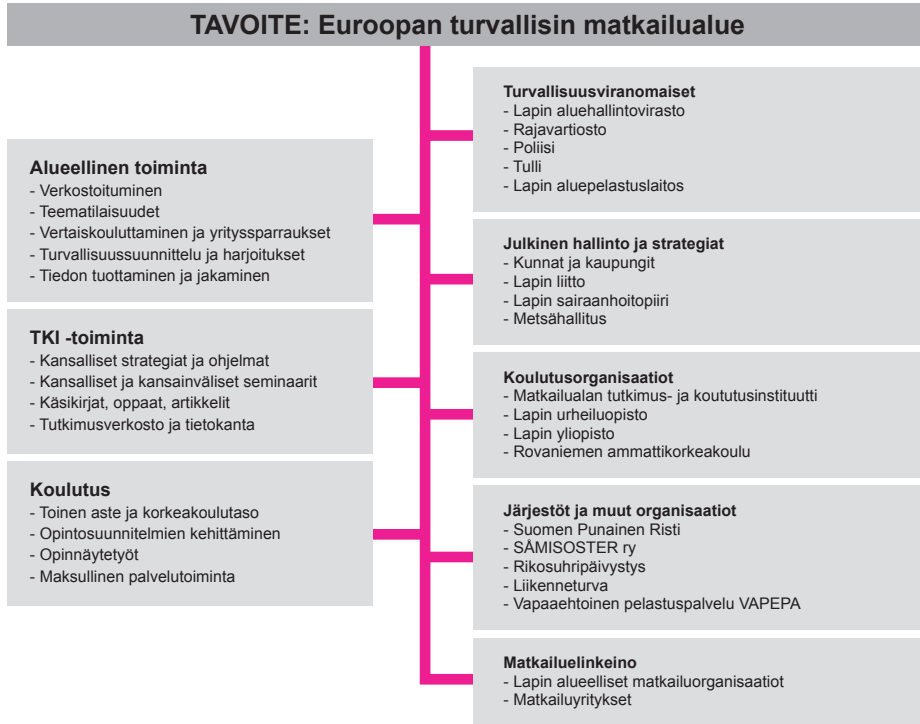
Turvallisuuden yhteistoiminta vaatii lainsäädäntöperustan ohella aina luottamuksen. Pienellä alueella, jossa ihmiset tuntevat toisensa, tällainen yhteistyö, verkostoituminen, on ollut mahdollista. Se on ollut jopa ainoa tapa tehdä pienistä, vähäresurssisista yksiköistä vahva ja sitoutuva kokonaisuus, jolla saadaan aikaan näkyvää tulosta. Turvallisuuden, kuten monen muunkin asian osalta, olemme samassa veneessä tai samassa kelmassa pitäisi kai sanoa.

Toisin kun perinteisesti kuvitellaan, on turvallisuus käsitteenä erittäin innovatiivinen ja salliva. Turvallisuus on jo laajuutensa vuoksi verkostoitumista synnyttävä ja edellyttävä. Turvallisuus ei ole käsitteenä enää perinteisten turvallisuusviranomaisien omaisuutta eikä sillä tarkoiteta enää ainoastaan uhkia. Negatiivisen mielikuvan sijasta olemme voineet kääntää turvallisuuden vahvuudeksi, kilpailukyvyksi, verkostosisällöksi ja yritystoiminnan, myös innovatiivisen, mahdollistajaksi.

Yksilötasolla jokainen meistä ymmärtää turvallisuuden omalla tavallaan, omasta taustastaan ja kokemusmaailmastaan käsin sekä hyvin ammattisidonnaisesti. Terminä turvallisuus tuo eteemme erilaisia mielikuvia siitä, mikä käsitteen sisältö on ja minkälaisia asioita siihen kuuluu. Tästä syystä on tärkeää, että turvallisuutta käsitellään ja kehitetään verkostomaisessa yhteisössä, jossa mahdollisimman moni toimija voi antaa sisällön käytännön turvallisuustyölle. Laajaan verkostoon perustuvaa turvallisuustoimintaa ei vielä ole matkailun alalla hyödynnetty täysimääräisesti. Verkostot ovat perinteisesti olleet yrityksen sisäinen käsite. Viranomaisorganisaatioiden, yritysten, oppilaitosten ja matkailukeskusten keskinäinen verkottuminen avaa uusia mahdollisuuksia resurssien käytön tehostamiseen ja riskienhallintaan. Verkostojen pitää olla joustavia, innovoivia ja koordinoituja. Verkostojen pitää olla myös valmiita muuttumaan, koska turvallisuusympäristö (toimintaympäristö) muuttuu jatkuvasti.

Verkoston tulee olla myös avoin ja keskusteleva, jotta jokaisella on siinä mahdollisuus vaikuttaa. Lisäksi verkoston proaktiivisuus painottaa ennakoinnin ja ennaltaehkäisymerkitystä. Turvallisuustyö on hyödyllisintä silloin, kun tavoitellaan etupainotteisuutta ja ei-toivottujen tapahtumien ennaltaehkäisyä. Matkailuturvallisuuden kulmakiviä ovat toimiva infrastruktuuri, viranomaisille kuuluva ja lainsäädännön edellyttämä valvonta, yritysten ammattitaito ja vastuuntunto, koulutus, opastus sekä viestintä. Turvallisuus voidaan siis kiteyttää kolmeen V-alkuiseen sanaan: varautuminen, verkostoituminen ja viestintä.

MATKAILUN TURVALLISUUSVERKOSTO LAPISSA



Kuvio 8. Matkailun turvallisuusverkosto Lapissa

Jokainen verkosto tarvitsee veturin, joka koordinoi yhteistyötä ja toimii linkkinä kansallisiin ja alueellisiin kehittämisstrategioihin. Lapissa aluehallintovirasto sovitaa yhteen matkailun turvallisuustyötä arjen ja sisäisen turvallisuuden kehittämisessä alueellisesti. Näin muodostuu tahtotila hyvinvoinnin ja turvallisuuden parantamiseksi sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävällä tavalla.

Turvallisuusverkosto on osallistunut merkittävällä tavalla matkailun ja harvaan asutun maaseudun onnettomuusvalmiuden ja erityisesti kylmänsuojauksen valmiuden kehittämiseen. Verkosto on lujittanut viranomaisten, hallinnon ja elinkeinoelämän toimijoiden yhteistyötä. Verkostomaisella toimintatavalla voidaan kehittää uusia tuotteita ja innovaatioita. Onnettomuuden uhrien ja pelastushenkilöstön kylmänsuojauksenyhteistyö on kannustanut elinkeinotoimintaa ja tutkimusta kehittämään käyttökelpoisia varusteita ja teknisiä ratkaisuja kylmänsuojauksen toteuttamiseen onnettomuustilanteissa.



Kuva 3. Kylmäsuojauksen varustusta on kehitetty viime vuosina voimakkaasti (Kuva: Pekka Iivari)

Yksityinen sektori ylläpitää yhä suuremman osan yhteiskunnan elintärkeistä toiminnoista. Olemme saaneet tästä havainnollisen esimerkin muun muassa myrskyjen aiheuttamissa sähkökatkoksissa, jolloin sähköyhtiöiden ratkaiseva rooli tiedottamisessa ja tilanteen korjaamisessa on korostunut. Yksityinen sektori huolehtii myös tietoliikenneinfrastruktuurista. Yritysten osallistuminen yhteisiin turvallisuus- ja viestintäharjoituksiin sekä resurssien jakamiseen on tästä syystä erittäin tärkeää. Sähköstä riippuvainen digitaalinen ja verkottunut maailma tulee seuraavan parinkymmenen vuoden kuluessa muuttamaan matkailun sisäisiä prosesseja ja jopa matkailun luonnetta. Erilaisten kehitysvaihtoehtojen (skenaarioiden) muodostaminen sekä alueellisesti että valtakunnallisesti on nousemassa erityiskysymykseksi, johon tulee tarttua

2.5.2 Kunta avainasemassa

Kunnan rooli matkailuturvallisuuden edistäjänä on julkisen sektorin toimijoista ratkaiseva. Terveystarkastaja, kuluttajaviranomainen, eläinlääkäri, pelastusjohto, terveyskeskus ja maankäytön suunnittelu sekä rakennusvalvonta kuuluvat kunnan tehtäviin. Tämä tarkoittaa sitä, että leijonan osa matkailuturvallisuuden sisällöistä ja toimenpiteistä ratkaistaan kunnassa ja kunnan alueella. Samanaikaisesti turvalli-

suuden ylläpidon hyödyt tai laiminlyönnin haitat, näkyvät ensimmäiseksi kunnan tasolla. Tämä voidaan mitata joko kustannusten muodossa tai imago vaikutuksena.

Merkittävä osa kunnista joutuu tulevaisuudessa ottamaan huomioon matkailun tarpeet järjestäessään sairaanhoidon palveluja ja päivystystä. Resurssit on lähtökohdaisesti mitoitettu paikallisen väestön määrän mukaan. Ympäri vuorokautisen lääkäripäivystyksen keskittäminen suurimpiin väestökeskittyymiin vaikuttaa palvelun saavutettavuuteen paikallisen asukkaan lisäksi myös matkailijan näkökulmasta. Päivystysjärjestelmäkin on valinkauhassa. Yleislääkäritasoiseen päivystykseen pitäisi lain mukaan päästä tunnissa. Päivystysetäisyyden nyrkkisääntönä pidetään haja-asutusalueella kahden tunnin matkaa, kun ruuhka-Suomessa mitoitus on yksi tunti. Sairaanhoidon, päivystyksen ja ensivasteen kysymykset osuvat matkailuturvallisuuden ytimeen. Kyse on viimekädessä elinkeinon ja matkakohteen uskottavuudesta.

Terveydenhoidon resurssit huolestuttavat kuntalaisten lisäksi myös matkailuyrittäjiä ja matkailijoita. Tunturikeskuksia on joskus verrattu erämaassa kelluviin ruot-sinlaivoihin. Matkailukeskuksissa on paljon väkeä pakkautuneena pienelle alueelle, jonka pelastus- ja muut turvallisuusjärjestelyt ovat erityisen haastavia hoitaa asianmukaisesti. Esimerkiksi Kittilässä on huippusesonkina jopa 20 000 matkailijaa, mutta kunnan terveystyö on mitoitettu kunnan noin 6 000 asukkaalle. Kittilän terveyskeskuskäynneistä vuositason viidennes on matkailijoita, mutta sesonkeina peräti puolet. Matkailu on toki otettu huomioon terveydenhoidon suunnitelmissa eikä ulkomaalaisten osuus hoitojen määrästä ole suuri. Viranomaisten resurssit ja toimintavalmiudet eivät vastaa matkailukeskusten asukasluvut huomioiden vastaavan kokoisten peruskuntien ja kaupunkien palvelutasoa. Alueen kaikilta yrittäjiltä vaaditaan turvallisuustason parantamiseksi ja ylläpitämiseksi omaa satsausta sekä yhteistoimintaa viranomaisten ja eri sidosryhmien välillä.

Hätäkeskuslaitoksen indikaattorit käyvät suuntaa-antavina esimerkkeinä terveydenhuollon kuormituksesta paikallistasolla. Hätäkeskuslaitoksen tilastojen mukaan korkeimmat suhteelliset hätäilmoitusten määrät olivat vuonna 2009 Helsingin ja Lapin hätäkeskuksissa (0,99 ilmoitusta/asukas), kun muissa se on pääosin alle 0,8 tai 0,7 ilmoitusta. Ennen vuoden 2011 hätäkeskuslaitosuudistusta saatiin Lappi tilastoitua omana alueenaan. Viidentoista hätäkeskuksen joukossa ainoastaan Lapissa, Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hätäkeskuksessa sekä Helsingin hätäkeskuksessa vastaanotettujen ilmoitusten määrä oli yli 8000 ilmoitusta työntekijää kohden (HÄKE 2009). Korkea suoritelmä selittyy osittain matkailun aiheuttamalla ilmoituslisällä. Lapin hätäkeskus ja sen toiminnot siirrettiin vuonna 2011 Ouluun sijoituttuun Pohjois-Suomen ja Lapin hätäkeskusalueeseen.



Kuva 4. Rajavartiolaitoksella on pelastusresursseja harvaan asutun alueen tarpeisiin. Kuva XXII Pelastuspalveluseminaarin harjoituksesta Saariselältä 14.10.2011 (Kuva: Pekka Iivari)

Miten kuormitukseen vastataan kentällä? Eräs ratkaisu on se, että ensihoidon kapasiteettia lisätään sesonkeina. Pitää muistaa, että kiireellinen hoito taataan kaikille kansalaisuuteen katsomatta. Suomessa on erilliset terveydenhoidon sopimukset ETA- ja EU-maiden sekä Sveitsin ja Kanadan Quebecin kansalaisten osalta. Pohjoismaiden kansalaiset saavat tulkkauksen, mikäli haluavat, mutta Suomessa ei ole pakko antaa muun kuin suomenkielisiä dokumentteja.

Terveydenhuoltolaki (1326/2010) antaa mahdollisuuden valita ei-kiireellisen sairauden hoitopaikan. Sairaanhoidopiirit ja kunnat laativat valmius- ja turvallisuussuunnitelmia, joilla ylläpidetään mm. suuronnettomuusvalmiutta. Vakuutusmenettelyin ja kansainvälisin sopimuksin varmistetaan, että sairaanhoidopiirien kustannukset katetaan. Yksityisten lääkäriasemien lisääntyminen tunturikeskuksissa ja merkittävillä matkailupaikkakunnilla helpottaa omalta osaltaan lääkäritasoisten palveluiden saatavuutta.

3 MATKAILUN TURVALLISUUDEN SÄÄDÖSTAUSTAA

”Idealismi kasvaa suorassa suhteessa etäisyyteemme ongelmasta.” (John Galsworthy)

3.1 Kuluttajan suoja ja palvelutuotteen sääntely

3.1.1 Toiminnanharjoittajan kokonaisvastuu

Perustuslain 7 §:n mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Erillislaeilla tähdätään tähän päämäärään. Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) asettaa perusvaatimuksia palvelujen, myös matkailupalveluiden, turvallisuudelle. Palvelun turvallisuutta arvioidaan ja valvotaan myös muun lainsäädännön perusteella. Esimerkiksi suurissa yleisötilaisuuksissa tulevat usein samanaikaisesti sovellettavaksi sekä kokoontumislaki (530/1999), pelastuslaki (379/2011) ja maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999). Pelastuslaki, kokoontumislaki sekä maankäyttö- ja rakennuslaki ovat samalla tavoin kuin kuluttajaturvallisuuslainsäädäntö yleisluontoisia lakeja, joilla kuitenkin jokaisella on oma tarkastelukulmansa turvallisuusasioihin. Turvallisuussuunnittelu on osa yrityksen ennakoivaa johtamisotetta.

Terveydelle ja omaisuudelle vaarallista tuotetta tai kuluttajapalvelusta ei saa tarjota. Toiminta on turvallista, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä. Turvallisena pidetään lähtökohtaisesti kaikkia sellaisia kulutustavaroita tai kuluttajapalveluksia, jotka eivät ole kuluttajaturvallisuuslaissa tai muussa erityislaissa määritellyllä tavalla vaarallisia. Kuluttajaviraston ohjeen (kuluttajaviraston julkaisusarja 10/2006) mukaan toiminnanharjoittaja vastaa kulutustavaran tai kuluttajapalveluksen turvallisuudesta kuluttajaturvallisuuslain mukaisesti. Toiminnanharjoittaja on taho, joka luovuttaa tavaran tai tarjoaa palvelun elinkeinotoiminnassa kuluttajiin rinnastettavien henkilöiden käytettäväksi. Vastuu turvallisuudesta ei siirry esimerkiksi turvallisuusasiakirjan

laatimisen tai sen viranomaiselle toimittamisen, valvontaviranomaisen suorittaman tarkastuksen tai asiakkaan allekirjoittaman ilmoituksen ja sitoumuksen myötä pois palvelun tarjoajalta (esimerkiksi valvontaviranomaiselle tai asiakkaalle).

Kuluttajaturvallisuuslaissa asetetaan palvelun tarjoajalle huolellisuusvelvollisuus. Kuluttajaturvallisuuslain mukaan toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta ei aiheudu vaaraa kuluttajan tai kuluttajaan rinnastettavan henkilön tai palveluksen vaikutuspiiriin kuuluvan muun henkilön terveydelle tai omaisuudelle. Elinkeinonharjoittajalla ja muulla palvelun tarjoajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalveluksesta sekä niihin liittyvistä riskeistä. Hänellä tulee olla toimintaan liittyvä riittävä koulutus, kokemus ja muu osaaminen.

Palvelun tarjoajia ovat elinkeinonharjoittajat, muun muassa yritykset, tai muut palvelun tarjoajat, kuten kunnat tai seurakunnat. Huolellisuusvelvoitteen lisäksi laissa asetetaan ilmoitusvelvollisuus. Palvelun tarjoajan on tehtävä ennen kuluttajapalvelun tarjoamisen aloittamista kirjallinen ilmoitus sen kunnan valvontaviranomaiselle, jonka alueella palvelua aiotaan tarjota. Ilmoitusvelvollisuus koskee tiettyjä palveluita, jotka on lueteltu laissa. Ilmoitusvelvollisuus ei koske niitä palveluja, joiden tarjoaminen on aloitettu ennen lain voimaantuloa. Palvelun tarjoajan, jonka on tehtävä edellä mainittu ilmoitus valvontaviranomaiselle, on lisäksi laadittava turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville. Turvallisuusasiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse laatia, jos samaa palvelua varten on muun lain nojalla laadittava pelastus-, valmius- tai muu vastaava suunnitelma.

3.1.2 Turvallisuussuunnittelu johtamisen välineenä

Turvallisuusasiakirja on toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi sekä niistä tiedottamiseksi palvelun tarjoamisessa mukana oleville. Suunnitelmassa on otettava huomioon palvelun luonne ja toiminnan laajuus. Turvallisuusasiakirja on yrityksen turvallisuussuunnitelmien ja dokumenttien kokoelma.

Turvallisuussuunnitelmalla puolestaan ymmärretään toiminnanharjoittajan laatimia ohjeita yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen turvalliseen toimintaan. Turvallisuussuunnitelma voi esimerkiksi olla yhden retken tai yhden aktiviteetti-paikan suunnitelma osana laajempaa turvallisuusasiakirjaa.

Turvallisuusasiakirjassa selvitettäviä tietoja vastaavat tiedot voidaan koota muun lain nojalla laadittavaan suunnitelmaan. Turvallisuusasiakirja tulee toimittaa val-

vontaviranomaiselle (kunnan terveystarkastajalle tai vastaavalle viranhaltijalle tai Kuluttajavirastoon) vain, jos viranomainen sitä pyytää. Turvallisuusasiakirja tulee laatia mm. uimahalleissa ja kylpylöissä, laskettelukeskuksissa, erilaisissa ohjelmapalvelu yrityksissä, ratsastuspalveluita tarjoavilla toiminnanharjoittajilla, päiväkodeissa ja seurakuntien retki- ja leiritoiminnoilla. Ohje kuluttajaturvallisuuslain mukaisesta turvallisuusasiakirjasta löytyy Turvallisuus- ja kemikaaliviraston sivus-tolta (www.tukes.fi).

KULUTTAJATURVALLISUUSLAIN MUKAISEN TURVALLISUUSASIAKIRJAN SISÄLTÖ

1. Palveluntarjoajan nimi, kotipaikka ja yhteystiedot, Y-tunnus
2. Turvallisuusasioista vastaavat henkilöt
3. Ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden mahdolliset seuraukset
4. Toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi
5. Ohjeet ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten
6. Henkilöstön perehdyttäminen turvallisuusasioihin
7. Mahdolliset pätevyys- ja koulutusvaatimukset
8. Käytettävät tilat, rakenteet, reitit, välineet, eläimet, henkilösuojaimet
9. Muu tarpeisto sekä niitä ja niiden huoltoa ja kunnossapitoa koskevat vaatimukset
10. Mahdolliset olosuhderajoitukset
11. Suurin mahdollinen yhtäaikainen asiakasmäärä eri olosuhteissa
12. Osallistujilta vaadittava kunto/terveydentila/kokemus/koulutus, tms.
13. Toimenpiteet palvelun vaikutuspiirissä olevien turvallisuuden varmistamiseksi
14. Erilaisten onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden kirjaus
15. Kirjatun ja kerätyn tiedon hyväksikäyttö turvallisuustoiminnan kehittämisessä
16. Kuluttajaturvallisuuslain 8 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuusmenettely
17. Turvallisuusasiakirjan sisällön saattaminen henkilöstön tietoon
18. Tietojenantoasetuksen mukaisten tietojen antaminen palvelun osallistujille
19. Tietojen antaminen muille vaikutuspiirissä oleville

Sekä pelastuslaki että kuluttajaturvallisuuslaki antavat mahdollisuuden laatia katta-va turvallisuusasiakirja, joka täyttää sekä pelastuslain että kuluttajaturvallisuuslain kriteerit. Tällöin vältytään päällekkäiseltä turvallisuussuunnittelutyöltä (sekä pelas-tussuunnitelman että turvallisuusasiakirjan laatimiselta). Yksi hyvä asiakirja riittää. Toki olosuhteiden ja järjestettävien tapahtumien moninaisuuden vuoksi edellyte-tään riittävää turvallisuussuunnitelmaa myös erillisiltä tapahtumilta, mikäli nämä eroavat pääasiallisesta toiminnasta.

Turvallisuussuunnittelu perustuu laaja-alaiseen turvallisuuden käsitteeseen, mis-sä riskien realisoituminen estetään ennakolta yhteistyössä viranomaisten, vapaa-ehtoisjärjestöjen, asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Asiakaskokemukset ja pa-lautejärjestelmän antama informaatio käytetään tehokkaasti hyväksi suunnittelun eri vaiheissa. Suunnittelussa varaudutaan myös poikkeavan tilanteen johtamiseen sekä sitä seuraavan mahdollisen kriisin hallintaan. Turvallisuussuunnittelulla py-

ritään ensisijaisesti vaikuttamaan niihin riskeihin ja turvallisuustekijöihin, joihin palvelun tuottajat voivat itse vaikuttaa. Turvallisuussuunnittelu antaa toimintamallit palveluntuottajan vaikutuspiirin ulkopuolelle jääviin turvallisuustekijöihin ja riskeihin. Epäedullisten ulkopuolisten tapahtumien vaikutuksia pyritään torjumaan tai pehmentämään turvallisuussuunnittelun menetelmin. Yritykseen, sen henkilöstöön ja asiakaskuntaan kohdistuvien riskien analysointiin on kehitetty erilaisia sähköisiä työkaluja. Tarkistuslistat ja muistilistat, joita on mukana tämänkin kirjan sivuilla sekä kirjan lopussa, palvelevat yrityksen päivittäistä riskienhallintaa.

Suurten ja ketjuuntuneiden yritysten sitouttaminen turvallisuussuunnitteluun on helpompaa kuin yksittäisten pienten toimijoiden, joilla ei ole niin paljon pelissä kuin alueellisesti ja valtakunnallisesti vahvoilla veturiyrityksillä. Suuret ja tunnetut ketjut ovat usein eturintamassa vaatimassa turvallisuutta. Vaatimukset voivat mennä jopa viranomaisten ja lainsäädännön vaatiman minimin yli. On tärkeää, että viranomaiset tukevat tällaista aktiivisuutta. Vähintäänkin voisi edellyttää viranomaisilta (poliisi, pelastuslaitos, ensihoito ja terveystarkastaja) sitä, että yritys saa pyytäessään kommentteja turvallisuussuunnitelmiin.

Turvallisuussuunnittelu on laaja-alaista varautumista ja riskienhallintaa, jossa huomioidaan turvallisuuden monet eri sektorit. Turvallisuussuunnittelu on monialainen prosessi, jossa useat eri tahot sitoutuvat suunnitelmaan tai ainakin antavat panoksensa turvallisuussuunnitelman sisältöön. Turvallisuussuunnittelu kokoa pelastustoimen, rikostorjunnan, terveydenhuollon, liikenteen sekä paikallisen yhteisön turvallisuustarpeet kattavaksi suunnitelmaksi ja turvallisuusasiakirjaksi. Yritystasolla turvallisuusasiakirja voi sisältää esimerkiksi pelastussuunnitelman, yleisötilaisuuden (myös tapahtuman ja yksityistilaisuuden) turvallisuussuunnitelman, tietoturvallisuussuunnitelman sekä kriisinhallinta- ja viestintäohjeistuksen.

Turvallisuusasiakirjan ongelmana voi kuitenkin olla sen laajentuminen niin mittavaksi, ettei sitä enää voida käyttää työkaluna. Suunnitelma tehdään kuitenkin ensisijassa yritystä ja omaa organisaatiota varten, ei viranomaiselle tai muulle ulkopuoliselle. Tästä näkökulmasta katsottuna asiakirjan käytettävyys on otettava huomioon jo laatimisvaiheessa. Yrityksen näkökulmasta tärkeintä on tiedottaa op-paita ja muuta henkilökuntaa turvallisuusasioista, koska he ovat avainhenkilöitä organisaatiossa. Yritykselle ei saa jäädä sellaista mielikuvaa, että viranomainen ei aina ole ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu. Viranomaisesta voi myös jäädä se mielikuva, että se ei ole aina kiinnostunut oikeasta toiminnasta vaan ennemminkin siitä, että kaikki muodolliset paperit ovat kunnossa.

Turvallisuusasiakirjan laatimisen pitäisi olla kokoaikainen ja jatkuva prosessi. Eräs ratkaisu asiakirjan paisumisen ongelmaan on se, että tehdään supistettu turvallisuusasiakirjan käyttöversio kahdella kielellä. Isompi versio eli varsinainen pääasiakirja sijaitsee yrityksen pääkonttorissa turvallisuusvastaavan ja johdon käytettävissä. Supistettu käyttöasiakirja puolestaan jaetaan esimerkiksi ketjun jatkaiseen toimipisteeseen, jossa asiakirja on asiakaspalautteen yhteydessä selattavana. Turvallisuusasiakirjan pitää olla myös työturvallisuuden väline, ja se helpottaa siten asioiden päivittäistä hoitamista. Turvallisuusasioista voi huolehtia myös siten, että tehdään turvallisuuskävelyjä ja katselmuksia eri paikkojen kunnon toteamiseksi.

Toiminnanharjoittajan on suoritettava huolellinen riskinarviointi ennen toiminnan käynnistymistä. Riskin arviointia tehdään säännöllisesti koko toiminnan ajan. Vaara ja riski ovat eri asioita. Kuluttajapalveluissa ja kulutustavaroissa vaara koostuu kuluttajan tai kuluttajaan rinnastettavan henkilön tai palvelun vaikutuspiirissä olevan henkilön terveyden tai omaisuuden kohdistuvista tekijöistä. Vaaran suuruus eli mahdollisen onnettomuuden seurausvaikutukset ovat riippuvaisia muun muassa siitä, kuinka paljon ihmisiä ja omaisuutta on vaarassa onnettomuuden tapahtuessa ja miten vakavia seuraukset ovat. Vaaran suuruus voidaan ajatella myös terveyshaitana, joka tarkoittaa olosuhteen, tilanteen tai tekijän aiheuttamaa vahinkoa ihmisen terveydelle. Terveyshaitan suuruus määräytyy haittaa aiheuttavan tekijän haitallisuudesta ja altistumisen suuruudesta.

Riskinarvioinnin kannalta haasteellisia ovat muun muassa tilanteet, joissa seuraukset sinänsä ovat vakavat, esimerkiksi kuolema, mutta tapahtuman todennäköisyys on erittäin pieni. Tällöin kokonaisriski saattaa jäädä pieneksi, mitä ei välttämättä ole helppo havaita. Toisaalta on tilanteita, joissa vaara sinänsä on pieni, mutta todennäköisyys on suuri, jolloin kokonaisriski voi olla suuri. Riskien arvioinnista ja hallinnasta kerrotaan tässä kirjassa tarkemmin tuonnempana.

3.1.3 Huolellisuusvelvoite

Jos toiminnanharjoittaja (elinkeinonharjoittaja tai muu palvelun tarjoaja) saa tietoonsa tai hänen tulisi ammattitaitonsa perusteella hallussaan olevien tietojen perusteella pystyä päättämään, että kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta aiheutuu vaaraa kuluttajan, kuluttajaan rinnastettavan henkilön tai palveluksen vaikutuspiiriin kuuluvan muun henkilön terveydelle tai omaisuudelle, hänen on ilmoitettava tästä välittömästi valvontaviranomaiselle. Elinkeinonharjoittajan ja muun palvelun tarjoajan on samalla ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin hän on jo ryhtynyt vaaran takia. Toiminnanharjoittajan tulee antaa kuluttajille kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista tarpeelliset tiedot terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi.

Tietojen antamisen tarpeellisuuden arviointi ja selvittäminen kuuluu toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuuteen ja ammattitaitoon. Huolellisuusvelvollisuuden täyttäminen edellyttää turvallisuusnäkökohtien huomioon ottamista tavalla, jota kyseisellä alalla ammattimaisesti toimivalta toiminnanharjoittajalta voidaan kohuudella vaatia. Ammattitaitovaatimukseen sisältyy valmistuksen ja vaihdannan edellyttämä tekninen tieto, taito ja muu vastaava valmius. Toiminnanharjoittaja on tuotteensa suhteen asiantuntija, jonka on asiantuntemuksensa perusteella tiedettävä, mitkä tiedot tavarasta tai palvelusta on annettava kuluttajalle, jotta tavaraa tai palvelusta voidaan käyttää turvallisesti.

Tiedottaminen ei luonnollisestikaan poista kaikkia palveluihin liittyviä riskitekijöitä. Toisaalta pelkästään tiedottaminen ei ole riittävä, mutta kylläkin välttämätön edellytys tapaturmien ehkäisemisessä. Kuitenkin toiminnanharjoittaja voi tällaisien palvelusten ollessa kysymyksessä huolehtia siitä, että vasta-alkajat eivät esimerkiksi aloita laskettelua vaativimmista rinteistä tai maastoratsastusta vaikeasti hallittavalla hevosella. Lain mukaan vastuu on sillä, joka myy palvelun asiakkaalle. Jos asiakkaan hotellipakettiin kuuluu viikonloppusafari, jonka hotelli ostaa ohjelmanpalveluyritykseltä, on hotelli välittäjän vastuussa asiakkaaseen nähden. Kuluttajapalveluiden osalta välittäjällä tarkoitetaan tahoja, joka esimerkiksi välittää kuluttajille eri palvelutarjoajien tarjoamista aktiviteeteista koostuvaa matkailupakettia. Tällaisen tahon on huolehdittava osaltaan siitä, että matkailupaketeissa huomioidaan asianmukaisesti turvallisuusasiat eli lain edellyttämä huolellisuusvelvoite koskee myös palveluiden välittäjiä. Paketin kuluttajalle välittänyt taho saattaa myös olla käytännössä ainoa taho, jolla on mahdollisuus arvioida kokonaisuutta kuluttajan kannalta yksittäisten alihankkijoiden huolehtiessa tuottamansa osion turvallisuudesta.

Välittäjän vastuulla on erityisesti varmistaa se, että eri osista koottu tai alihankkijoiden toteuttama kokonaisuus on kuluttajan kannalta turvallinen, turvallisuusasiat tulevat otetuksi huomioon ja koordinoituksi siten, ettei tältä osin jää aukkoja. Matkailupaketin kokoavan matkatoimiston tai hotellin ei tarvitsisi tehdä kuluttajaturvallisuuslain 6 §:n mukaista ilmoitusta valvontaviranomaiselle, ellei se itse tuota mitään ilmoitusvelvollisuuden piirissä olevaa palvelua, vaan palvelun tuottavat alihankkijat tekevät ilmoituksen ja laativat toimintaansa koskevat turvallisuusasiakirjat. Välittäjän (esimerkiksi matkanjärjestäjän, keskusvaraamon, hotellin) kannattaa aina ottaa turvallisuusasiat huomioon palveluntarjoajien kanssa tekemissään sopimuksissa. Kuluttajaturvallisuuslaki ei säätele osapuolten kesken mahdollisesti syntyviä vahingonkorvausvelvoitteita.

OTE ROVANIEMEN HOVIOIKEUDEN RATKAISUSTA 2.6.2010

”Yhtiö X:n pimeän aikana järjestämän koiravaljakkoajelun reitti on ylittänyt vartioimattoman ja merkitsemättömän tasoristeyksen, joka on muodostanut yhtiön palvelusten käyttäjälle erityisen vaaratekijän. Radan olemassaolo ja sen ylittäminen on kirjattu myös yhtiön turvallisuussuunnitelmaan riskitekijäksi. Vaikka junan kulun todennäköisyys valjakkoajelun aikana on ollut suhteellisen pieni rataosuuden keskimääräisen liikennemäärän vähäisyyden vuoksi, on esimerkiksi onnettomuuspäivänä rataosuuden sivuuttanut useampikin matkustajajuna. A:n ja B:n vastuuhenkilöinä on täytynyt ymmärtää tuosta vaarasta mahdollisesti aiheutuvien vahinkotapahtumien seuraukset vakaviksi ja todennäköisesti kuolemaan johtaviksi.

Radan ylityksestä aiheutuvan vaaran hallittavuutta ovat sinänsä vaikeuttaneet aikataulun mukaisesta liikenteestä poikkeava tavara- ja huoltoliikenne sekä mahdollisesti aikataulustaan myöhässä kulkevat junat. Tällainen tilanne on kuitenkin myös omiaan lisäämään huolellisuusvelvoitetta. Juhlapyhinä, kuten tapaninpäivänä kulkevien matkustajajunien aikataulut olisivat olleet helposti selvitettävissä. Yleensä julkisten kulkuvälineiden tavanomaisesta poikkeavia juhlapyhien aikatauluja ei voida pitää yleisen elämänkokemuksen perusteella yllättävinä.

Menomatalla radan ylittämiseen on varauduttu pysäyttämällä etuvaljakko ennen rataa, tekemällä kuulo- ja näköhavainnot mahdollisesta liikenteestä sekä tarkastamalla esiopastimen väri. A:n erheellinen käsitys opastimen valojen merkityksestä on osaltaan johtanut tilanteessa väärään tulkitintaan radanylityksen turvallisuudesta. Kysymys on ollut yhdeksän koiravaljakon letkasta, jonka kokonaispituus on ollut yli sata metriä. Etuvaljakosta taikka kaikkien valjakoiden takana tulevasta moottorikelkasta käsin ei ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta varmistaa koiravaljakoiden turvallista radan ylitystä taikka tehdä havainnot etuvaljakon radan ylityksen jälkeen lähestyvistä junasta.

Koiravaljakkoajeluun osallistuvalla matkailijaryhmälle ei ollut kerrottu radan ylityksestä eikä siinä noudatettavista menettelytavoista taikka annettu ohjeita mahdollisessa hätätilanteessa. He eivät tämän vuoksi ole osanneet varautua vaaratilanteeseen taikka ylipäätään tiedostaneet hankkimaansa palveluun sisältyvää erityistä vaaraa. Osallistujilla ei ole myöskään ollut mahdollisuutta harkita tuolta osin valmiuttaan riskinottoon päättäessään osallistumisestaan tarjottavaan palveluun. Sanottu tärkeän ja oleellisen tiedon kertomatta jättäminen on rajoittanut matkailijoiden toimintamahdollisuuksia ennen valjakkoajelua ja myös sen aikana.

Vaikka A ja B ovat käräjäoikeuden tuomiossa selostetulla tavalla muutoin parhaansa mukaan pyrkinet huolehtimaan toiminnan turvallisuudesta, he eivät radan ylittämisen osalta olleet kuitenkaan varmistautuneet lain ja ammattitaitovaatimusten edellyttämällä tavalla siitä, ettei heidän tarjoamastaan palvelusta aiheudu vaaraa palvelun käyttäjille. Heidän olisi tullut oivaltaa palvelun aiheuttama ilmeinen vaara, selvittää kulussa olevat junat sekä kertoa asiakkaille junaradan ylittämistä. A ja B ovat myös merkittävästi osin laiminlyöneet ne varsinkin yksinkertaiset ja helposti toteutettavat varotoimet, joilla radanylityksestä aiheutuva hengenvaara olisi ollut estettävissä taikka ainakin hallittavissa. He olisivat voineet sijoittaa oppaan valvomaan radan ylitystä. Laiminlyöntien seuraukset ovat olleet kohtuudella ennakoitavissa ja laiminlyönnit ovat myös olleet välittömässä syy-yhteydessä C:n ja D:n kuolemiin.

Mainittuihin seikkoihin nähden hovioikeus on katsonut, että A:n ja B:n menettely ammattimaisena palvelusten tarjoajana on katsottava kokonaisuutena arvostellen törkeäksi huolimattomuudeksi. Näin ollen sekä A, B että yhtiö X heidän työnantajanaan ovat olleet vastuussa vaadituista kärsimyskorvauksista.”

Käytännön kuluttajaturvallisuusvalvonnassa valvontaa kohdistetaan kuitenkin yleensä siihen tahoon, joka pystyy parhaiten vaikuttamaan kulloinkin kyseessä olevan asian turvallisuuteen. Esimerkiksi matkailupalveluissa se saattaa majoituksen järjestäjän asemasta olla seikkailu- tai elämyspalvelun järjestäjä, vaikka kysymyksessä olisikin alihankinta. Välittömällä palveluntuottajalla (esimerkiksi ohjelmapalveluyrityksellä) on keskeinen vastuu turvallisuudesta, koska tämä kykenee parhaiten arvioimaan palvelun riskit. Mikäli asiakas ostaa palvelun suoraan ohjelmapalveluyritykseltä, on yrityksen vastuussa asiakkaaseen nähden.

Norjan kuluttajaturvallisuuslaki säätelee myös palvelun ympäristövaikutuksia, mikä on suomalaista kuluttajaturvallisuuslainsäädäntöä laajempi näkökulma. Tosin suomalaisessa ympäristölainsäädännössä otetaan huomioon ja säädetään toimintojen ympäristövaikutuksista. Varsinkin Lapissa on katsottu välttämättömäksi olla tietoisia naapurimaisen lainsäädännöstä palveluketjujen ulottuessa valtakunnan rajojen yli.

3.1.4 Ohjeistus tukena

Tuotteiden ja palveluiden turvallisuuden valvonta siirtyi vuoden 2010 alusta lähtien Kuluttajavirastolta Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle (www.tukes.fi). Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) valvoo kuluttajaturvallisuuslain ja sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamista sekä suunnittelee, ohjaa ja kehittää valvontaa. Valvontaprojekteja on keskitetty esimerkiksi maastohiihtolajien ja ratsastuspalveluiden turvallisuuteen sekä veteen liittyvien ohjelmapalveluiden ja moottorikelkkailun valvontaan. Ohjelmapalveluiden tarjoajat sisältyvät valtakunnallisen tuoteturvallisuuden ja kuluttajapalveluiden turvallisuusvalvonnan painopisteisiin.

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston tehtävänä on myös huolehtia yleisestä tuoteturvallisuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2001/95/EY tarkoitetuista ilmoituksista Euroopan yhteisöjen komissiolle. Aluehallintovirasto valvoo lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamista ja ohjaa kuntien valvontaa toimialueellaan. Kunnissa tehdään käytännön tasolla kuluttajaturvallisuuslain mukaista valvontaa. Työ- ja elinkeinoministeriön yhteydessä puolestaan toimii tuoteturvallisuusasiain neuvottelukunta.

Kuluttajavirasto on laatinut yhteistyössä eri alojen elinkeinonharjoittajien, tutkimuslaitosten sekä kansalais- ja kuluttajajärjestöjen kanssa ohjeita hyväksi käytännöksi erilaisissa palveluissa. Ohjeissa on palvelukohtaisesti mietitty toiminnanharjoittajan riskienhallinta- ja tietojenantovelvollisuutta. Ohjeita voidaan käyttää kuluttajaturvallisuuslain mukaisina valvontaviranomaisten ohjeina ja suosituksina arvioitaessa palvelun turvallisuutta. Ohjeita ovat esimerkiksi Kuluttajaviraston ohjeet uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistämiseksi, Kuluttajaviraston

ohjeet laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi ja Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Ohjeet löytyvät Turvallisuus- ja kemikaaliviraston internetsivuilla (www.tukes.fi). Lisäksi sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira (www.valvira.fi) on ohjeistanut esimerkiksi suurten yleisötilaisuuksien hygieniajärjestelyjä ja jätehuoltoa sekä yleisten uimarantojen terveellisyden varmistamista. Uimaopetus- ja hengenpelastusliitto ry. puolestaan on laatinut ohjeita uimarantojen riskinarvioinnista ja allasveden laatuun liittyvistä seuranta- ja valvontatoimenpiteistä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira on julkaissut ohjeita esimerkiksi talousveden laadun turvaamiseksi erityistilanteissa (Valvira 2009). Vesi-epidemiatilanne on mahdollinen erityistilanneskenaario matkailukeskuksissa. Merkittävä vesihuollon häiriö voi syntyä esimerkiksi talven kovissa pakkasissa, mikäli pakkasen aiheuttaisi pitkäkestoisen sähkökatkon. Tästä syystä varavoimakoneet ovat ratkaisevana apuna matkailukeskusten kriisivalmiuden parantamisessa. Suuret matkailukeskukset ovat haavoittuvia sesonkiaikaan. Kuntien tulee varmistua siitä, että matkailukeskuksiin talousvettä toimittavien vesilaitosten erityistilannesuunnitelmat on päivitetty ja veden käyttäjille tiedottaminen häiriötilanteista sujuu nopeasti ja laadukkaasti.

Monilla aloilla on myös itse aktiivisesti kehitetty ja edistetty hyvää turvallisuus-käytäntöä. Jos lajiliittojen tai yhdistysten laatimat ohjeet ovat riittävän kattavia ja vastaavat voimassaolevaa lainsäädäntöä, niitä voidaan valvontakäytännössä käyttää kuluttajaturvallisuuslain mukaisina käytännesääntöinä, joiden perusteella voidaan arvioida palvelun turvallisuutta. Esimerkiksi Suomen Hiihtokeskusyhdistys ry on laatinut käytännesääntöjä rinneturvallisuutta koskien ja Suomen melonta- ja koskenlaskuyrittäjät ovat antaneet käytännesääntöjä koskenlaskussa käytettävien veneiden turvallisuudesta. Turvallisuus- ja kemikaaliviraston internetsivuilla on linkki mm. näihin turvallisuusohjeisiin.

Toiminnanharjoittajan on arvioitava palveluun osallistujan terveydentilaa ja muita henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat erityisvaatimukset ja kerrottava niistä kuluttajille ennen sopimuksen tekemistä ja ennen palvelun suorittamista. Tämän voidaan katsoa koskevan erityisesti fyysisesti vaativia ohjelmapalveluita, kuten vaelluksia, ratsastusvaelluksia tai tatuointi- ja lävistyspalveluja. Terveystilan merkitys tulee tähdentää asiakkaalle myös ajoneuvoja käyttävissä ohjelmapalveluissa. Psykkisen kestävyuden merkitys puolestaan korostuu pitkällä ja ultrapitkillä safareilla. Tällöin saattaa olla tarpeen selvittää, millaista yleiskuntoa, harjaantuneisuutta tai muita edellytyksiä osallistuminen vaatii.

Raskaus tai huono terveydentila saattavat olla esteenä matkailutapahtumaan osallistumiselle tai vaikuttaa mahdollisuuksiin järjestää matkailupalvelu täysimääräi-

senä. Käytettävissä olevat majoitustilat ja muut vastaavanlaiset seikat voivat myös estää tai vaikeuttaa eri sukupuolten osallistumista palvelukseen samanaikaisesti. Eläinten aiheuttamat allergiset reaktiot tai pelko eläimiä kohtaan voivat tehdä joillekin kuluttajille mahdottomaksi osallistua matkailunpalvelun käyttämiseen. Jos jo palvelun nimestä on pääteltävissä, että sen suorittamisessa käytetään eläimiä, kuten järjestettäessä koiravaljakkosafaria tai rekiajelua, ei erillistä etukäteistietoa eläinten mukanaolosta ole tarpeen antaa.

Eläinten käyttö ohjelmalveluiden tuottamisessa lisääntyy koko ajan. Eläinturvallisuuteen on matkailun turvallisuussisällöissä vielä kiinnitetty vähänlaisesti huomiota. Esimerkiksi pelastussuunnitelmien ja turvallisuusasiakirjojen sisällössä ei erikseen käsitellä eläinturvallisuutta, johon liittyy sekä eläimille aiheutettu riski, mutta myös eläinten aiheuttamat riskit. Tämän kirjan kirjoittaja on tavannut hevostilayrittäjiä, joiden mukaan heidän vuosikautia toimineessa yrityksessä ei ole kukaan käynyt koskaan tarkastuskäynnillä. Rekikoiiriin ja muihin eläimiin kohdistuvassa tarkastustoiminnassa voidaan törmätä elinkeinoa harjoittavan eläinlääkärin ja häneen asiakassuhteessa olevan rekikoirayrittäjän yhteisiin kaupallisiin intresseihin, mitkä voivat jopa vääristää tarkastustoiminnan objektiivisuutta. Kunnan alueella toimiva eläinlääkäri voi saada tuloja juuri sen tilan eläinten rokotuksista, joka olisi myös tarkastusten kohteena. Olisiko maamme tarkastusjärjestelmää aktivoitava, kun yrittäjätkin sitä toivovat? Järjestelmä lienee paikallaan muuttaa siihen suuntaan, että jääviyskysymyksistä päästäisiin eroon.

3.1.5 Tehokas tiedottaminen

Toiminnanharjoittajan tulee luotettavalla tavalla varmistautua ennen palvelun suorittamista siitä, että kuluttajat ovat ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Tämä tarkoittaa sitä, että kuluttajat ovat sekä kuulleet että ymmärtäneet ohjeet ja myös muistavat ne sekä osaavat soveltaa käytäntöön. Jos toiminnanharjoittaja tarjoaa palveluita muun kuin suomen- tai ruotsinkielisille kuluttajille, on hänen yhtäläillä varmistauduttava siitä, että vieraskieliset palvelukseen osallistujat ovat ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset ohjeet. Varmistuminen voidaan tehdä esimerkiksi kirjallisella tai suullisella kuulustelulla, jos kyseessä on erityisen vaikea ja suuria riskejä sisältävä palvelus. Vanha totuus on, että kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa.

Kuluttajapalvelusten osalta ei ole säädetty erityistä kielivaatimusta palvelu- ja riskitietojen antamisessa. Kielivaatimusten osalta kuluttajapalveluksissa on toimittava tilanteen mukaan. Jos kaikki palvelukseen yksittäistapauksessa osallistuvat henkilöt ovat suomenkielisiä, ei ennen palveluksen aloittamista suullisesti kerrattavia turvallisuusohjeita sillä kertaa tarvitse kertoa myös ruotsiksi. Tämä on tärkeää tietoa esimerkiksi kentällä toimivan matkailuoppaan näkökulmasta. Toisaalta kielivaati-

mukset voivat olla laajempiakin kuin kulutustavaroiden suhteen voisi ensikädessä päätellä. Turvallisuusasioihin perehdyttäminen voidaan toteuttaa esimerkiksi opaan vieraalla kielellä antamana opastuksena, osaavan tulkin avulla, asiakkaiden kielille käännetyllä turvallisuustiedotteella tai opasteilla (kyltit).

Vaikka toiminnanharjoittaja varmistaa, että kuluttaja on ymmärtänyt turvallisuusohjeet, on toiminnanharjoittaja silti ensisijaisessa vastuussa palveluksen turvallisuudesta. Jos toiminnanharjoittaja edellyttää kuluttajaa allekirjoituksellaan vahvistamaan, että hän on lukenut/omaksunut turvallisuusohjeet, ei vastuu toiminnan turvallisuudesta tällöinkään siirry kuluttajalle. Tällainen menettely ainoastaan antaa kuluttajille kuvan turvallisuusohjeiden tärkeydestä. Jos toiminnanharjoittaja ei voi varmistautua siitä, että kuluttajat ovat ymmärtäneet palveluun liittyvät, turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, toiminnanharjoittajan on pidättäydyttävä tarjoamasta palvelua tällaisille kuluttajille. Suomessa ei tunneta oman vastuun periaatetta juridisessa mielessä. Toiminnanharjoittaja tai rakenteiden omistaja ei voi poistaa vastuutaan pystyttämällä kyltin ”käyttö omalla vastuulla” tai allekirjoittamalla vastuuvapauslausekkeen, jolla vastuu siirretään asiakkaalle. Toki tämä antaa kuluttajalle signaalin siitä, että palvelun aikana tulee huolehtia turvallisuudesta.

Kuluttajaviraston ohjeen (10/2006) mukaan joissakin tapauksissa toiminnanharjoittaja voi esimerkiksi edellyttää, että palvelukseen osallistuvalla kuluttajalla on mukanaan toimiva matkapuhelin. Toimintaohjeita voi joissakin tilanteissa olla tarpeen laatia myös sellaisten tilanteiden varalta, että palvelukseen osallistuva kuluttaja tai palvelun suorittajan henkilöstöön kuuluva loukkaantuu tai on muutoin toimintakyvytön (esimerkiksi koskiveneen päällikkö putoaa koskenlaskussa veneestä/lautasta tai moottorikelkkasafarin ainoa opas saa sairauskohtauksen). Häätätilanneohjeiden on oltava kuluttajan helposti saatavissa palveluksen aikana. Ne voidaan esimerkiksi kiinnittää palveluksen suorittamisessa käytettävän huoneiston seinälle tai kulkuvälineeseen.

Erilaisia teknisiä ja visuaalisia ratkaisuja on kehitetty tukemaan turvallisuusohjeistusta. Esimerkiksi moottorikelkan käytön turvallisuudesta on laadittu DVD-kieliversioineen BRP Finland Oy:n, Fennian ja liikkuvan poliisin yhteistyönä. Liikenteen ja maastoliikkumisen turvallisuusinformaatiota on tarjolla laajalti Liikenneturvan sivustoilta (www.liikenneturva.fi).

Kuvallisen symboliikan käyttöä ja vaikutusta turvallisuustasoon sekä turvallisuusinformointiin on vielä niukalti tutkittu. Symboliikan kehittäminen ja yhtenäistäminen esimerkiksi reitistöjä koskevissa pelastuspalvelukartoissa on vielä puutteellista Suomessa. Merkintöjä tulisi yhtenäistää niin, että sekä (ulkomaiset) asiakkaat että pelastusviranomaiset ymmärtävät symboliikan, jolla on sekä opastava merkitys että paikallistamista helpottava rooli.

Omatoimimatkailun lisääntyessä korostuu matkailijan oma vastuu retken tai seikkailuohjelmansa turvallisuudesta. Matkailijoiden lisääntyvä omatoimikelkkailu ja muiden moottoriajoneuvojen käyttö voi merkitä matkailualueella tapahtuvien eksymisten ja onnettomuusriskien lisääntymistä. Tämä ei koske pelkästään ulkomaalaisia matkailijoita. Myös kotimaiset matkailijat ovat aikaisempaa tottumattomampia erämaaosuhteisiin. Asiakkaan oman varautumisen merkityksen lisäksi tulee muistaa myös välineitä vuokraavien yritysten velvollisuus informoida kuluvälineen vuokraajaa olosuhteista ja riskeistä. Usein on käynyt niin, että matkailija saapuu ensimmäisen kerran kohdealueelle, vaikka tunturikeskukseen, ohjatun ryhmän mukana ja matkanjärjestäjän opastuksella. Seuraavina vuosina voidaankin tulla omalla ryhmällä tai perheen kanssa ja järjestäen itse omat elämykset. Seikkailumatkailu on voimakkaimmin kasvava matkailuteollisuuden osa-alue maailmalla. Seikkailumatkailijoiden määrät tulevat lisääntymään myös Suomessa.

Jatkossa voitaisiin esimerkiksi säädöstasolla velvoittaa asentamaan vuokrakelkkoihin GPS-paikantimet nopeuttamaan eksyneen matkailijan pelastamista. Tästä tietysti seuraisi, että myös muita vuokravälineitä, kuten mönkijöitä, tulisi kohdella tasavertaisesti. Samalla pitää muistaa, että tekniikka on vain apuväline. Siihen ei saa luottaa liikaa. Jos puhutaan vaikkapa GPS-paikantamisesta, järjestelmät vaihtelevat. EU-alueella suositellaan WGS-84-järjestelmää, mutta esimerkiksi Norjassa on käytössä eri järjestelmä.

3.1.6 Palveluiden turvallisuus ja EU

Palveluiden turvallisuutta ei säännellä yhtenäisesti EU:n alueella. Kuitenkin kaikissa jäsenvaltioissa on palvelujen turvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä. Turvallisuusvalvonnan vastuut on säilytetty joko keskushallinnolle tai alue- ja paikallis- hallinnolle maasta riippuen. Palveluiden monimuotoinen ja laaja kirjo vaikeuttaa yhtenäisten valvontakäytänteiden muodostamisen. Verhelän (2007, 66–67) mukaan EU-maat voidaan palveluiden turvallisuuden sääntelyn osalta jakaa yleisen tuoteturvallisuuslainsäädännön maihin, työturvallisuuslainsäädännön kautta tapahtuvan sääntelyn maihin sekä palvelualojen sektorikohtaisen sääntelyn ja normituksen valtioihin. Vastaavasti palveluiden turvallisuuden sääntely integroituu yleiseen tuoteturvallisuuslainsäädäntöön, yleiseen kuluttajansuojalainsäädäntöön sekä yleiseen työturvallisuuslainsäädäntöön.

EU:n neuvosto on antanut suosituksen (European Council Recommendation 1986) hotellien paloturvallisuudesta. Suositus toi mukanaan Euroopan unionin kattavat paloturvallisuuden miniminormit. Euroopan unionin jäsenvaltioita kehoitettiin huolehtimaan siitä, että suosituksessa mainittujen periaatteiden mukaisia toimenpiteitä ryhdytään toteuttamaan kaikissa hotelleissa:

- Hotelleissa on oltava turvalliset, esteettömät ja selvästi merkityt poistumistiet.
- Rakennuksen vakaus on taattava riittävän kauan, jotta kaikki rakennuksessa olevat ihmiset ehtivät poistua turvallisesti.
- Asianmukaiset hälytysjärjestelmät on pidettävä käyttökunnossa.
- Henkilöstölle on tarjottava asianmukaiset ohjeet ja koulutus.

EU:n hotelliturvallisuuksuosituksukset ovat kuitenkin kattaneet varsin suppean alueen hotelliturvallisuudesta ja suositusten tehoakin on kyseenalaistettu. Suosituksen soveltamisessa käytäntöön ja lainsäädäntöön on ratkaisevia eroja jäsenmaiden välillä. Myös majoitusoperaattoreiden kesken on ollut epätietoisuutta EU-suosituksesta (Sylvest et al. 2008, 11). Lisäksi on mainittava, että EU-alueella ei ole olemassa EU:n laajuista hotellien ja majoitusliikkeiden turvallisuusstandardia. Loma- tai työsyistä hotellissa yöpyvien vähimmäispaloturvallisuutta on pyritty kuitenkin voimakkaasti parantamaan kaikissa Euroopan unionin jäsenvaltioiden majoitusliikkeissä, joiden majoituskapasiteetti on yli 20 maksavaa asiakasta. Tulipalon on katsottu muodostavan merkittävimmän riskin hotelli- ja majoitusliikkeille EU-tasolla (Sylvest et al. 2008). EU:n nykyisissä teknisissä suuntaviivoissa mainitaan seuraavat seikat:

- poistumisreitit
- rakennustavat
- seinien pinnoitus- ja verhouksmateriaalit
- valaistus
- lämmityslaitteet
- tuuletusjärjestelmät
- pelastamisvälineet
- hälytys- ja varoitusjärjestelmät
- turvaohjeet
- hotellien antamat lisätiedot turvatoimista.

Suosituksen liitteessä esitetään tekniset ohjeet muun muassa hotellien rakenteellisista ominaisuuksista. Jäsenvaltioita kehoitetaan tarkastamaan hotellit määräjain. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava komissiolle kaikki kansalliset toimenpiteet, joilla pyritään takaamaan, että hotellit noudattavat suosituksen vaatimuksia, sekä viiden seuraavan vuoden aikana toteutettaviksi suunnitellut toimenpiteet.

EU:n tuoteturvallisuuksidirektiivi (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY) ei kata palveluja, mutta asetettujen turvallisuustavoitteiden toteutumisen varmistamiseksi sen säännöksiä olisi sovellettava myös tuotteisiin, jotka toimitetaan kuluttajille tai annetaan heidän saatavilleen palvelujen tarjoamisen yhteydessä käyttöä varten. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi palveluista EU:n sisämarkkinoilla (2006/123/EY, annettu 12. päivänä joulukuuta 2006) tähtää mm. palveluiden laadun edistämiseen. Direktiivin mukaan tämä tapahtuisi rohkaisemalla esi-

merkiksi toimintojen vapaaehtoiseen sertifiointiin tai laatusopimusten laatimiseen. Lisäksi ajatuksena on kannustaa eurooppalaisten käytännesääntöjen laatimiseen erityisesti ammatillisten organisaatioiden tai liittojen keskuudessa. Direktiivi merkitsee myös sitä, että palveluyritysten pääsy toisen EU-maan markkinoille helpottuu ja viranomaisten toiminta muuttuu palvelusuuntautuneemmaksi.

Vuoden 2009 lopussa voimaan tullut laki palvelujen tarjoamisesta (1166/2009) toteuttaa palveludirektiivin tavoitteita. Palvelun tarjoajat täyttävät osan tiedonantovelvoitteista jo muun lain, kuten kuluttajaturvallisuuslain, nojalla. Palvelujen turvallisuuden varmistaminen ja tiedonantovelvollisuus on sisällytetty lakiin palvelujen tarjoamisesta. Laki palveluiden tarjoamisesta koskee esimerkiksi majoitus- ja ravitsemisalaa sekä matkailualan palveluja. Palvelualan yritysten tulee lain mukaan antaa oma-aloitteisesti itsestään eräitä perustietoja. Tietoa on annettava myös vakiosopimusehdoista ja palvelun hinnoista. Lisäksi on kerrottava mahdollisesta takuusta, lakisääteisestä vastuuvakuutuksesta tai vakuudesta. Pyydettyä on annettava tiedot myös palvelun tarjoajaa koskevista käytännesäännöistä.

Euroopan unionin parlamentti otti vuonna 2007 kantaa yleiseurooppalaisen kuluttajasuojan puolesta erityisesti internetin kautta markkinoitavien matkojen osalta. Informaatioteknologian lisääntyvä käyttö matkailupalveluissa edellyttää parlamentin mielestä kuluttaja- ja henkilötietojen suojaamista varausjärjestelmissä. Tietojärjestelmien kautta saatavan tiedon todenperäisyys tulee varmistaa ja markkinointi ei saa olla harhaanjohtavaa tai epäjohtonmukaista. Tarve korostuu yhä lisääntyvän omatoimimatkailun vuoksi. Asiakkaat varaavat enenevässä määrin matkansa omatoimisesti sekä suunnittelevat matkaohjelmansa ja ohjelmapalvelunsa. Parlamentin mukaan matkailupalveluiden turvallisuuden yhteinen normisto ja lainsäädäntö puuttuvat EU-alueelta (European Parliament 2007). Tämä kannanotto tukee edellisessä luvussa hahmoteltujen yhtenäisten palveluturvallisuusnormien kehittämistä EU:n alueelle. Tulevaisuudessa tarvitaan Euroopan unionin laajuinen näkemys turvallisuuden yhteisistä normistoista. Toistaiseksi EU ei edellytä EU:n ulkopuolisilta matkakohteilta turvallisuuden minimistandardeja, mikäli kohde on EU:ssa rekisteröidyn matkanjärjestäjän kumppani.



Kuva 5. Esteetön liikkuminen nähdään tasa-arvoisen palvelun ohella myös kilpailukykytekijänä (Kuva: Pekka Iivari)

Majoitus- ja ravitsemustoiminnan harjoittajalle asetetaan eräitä turvallisuustoimenpidevaateita myös laissa majoitus- ja ravitsemustoiminnasta (308/2006). Majoitus- ja ravitsemustoiminnan harjoittajalla ja liikkeen henkilökunnalla on oikeus evätä asiakkaaksi pyrkivältä pääsy liikkeeseen, jos siihen on järjestyksenpidon tai liikkeen toiminta-ajatuksen vuoksi perusteltu syy. Toiminnanharjoittajalla ja liikkeen henkilökunnalla on myös oikeus kieltäytyä tarjoilemasta asiakkaalle ruokaa tai juomaa ja tarvittaessa poistaa asiakas liikkeestä, jos hän häiritsee muita asiakkaita tai muutoin aiheuttaa häiriötä liikkeessä tai ei täytä liikkeeseen asetettuja asiakkaaksi pääsyn edellytyksiä. Syrjinnän kiellosta säädetään yhdenvertaisuuslain (21/2004) 6 §:ssä.

Järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi majoitus- ja ravitsemustoiminnan harjoittaja voi asettaa liikkeeseen ja sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvalvojista annetussa laissa (533/1999) tarkoitettuja järjestyksenvalvojia. Sen kihlakunnan poliisilaitos, jonka toimialueella majoitus- ja ravitsemisliike sijaitsee, voi määrätä toiminnanharjoittajan määrääjäksi tai toistaiseksi asettamaan liikkeeseen ja sen välittömään läheisyyteen riittävän määrän järjestyksenvalvojia, jos liikkeen toiminnassa on ilmennyt toistuvia järjestyshäiriöitä tai jos siihen järjestyksen ja turvallisuuden säilymiseksi on muutoin liikkeen toimintaan liittyvä erityinen syy.

Pelastuslaki (379/2011) on keskeinen majoitus- ja ravitsemustoiminnan turvallisuuden kannalta. Seuraavassa perehdytään tarkemmin pelastuslainsäädännön asettamiin velvoitteisiin sekä pelastussuunnitteluun.

3.2 Pelastussuunnittelu

3.2.1 Varautuminen uhkaaviin tilanteisiin

Pelastuslaki, työturvallisuuslaki, kuluttajaturvallisuuslaki sekä asetukset ja viranomaismääräykset velvoittavat rakennuksen omistajaa, haltijaa tai liiketoiminnan harjoittajaa varautumaan erilaisiin onnettomuuksiin ja uhkatilanteisiin normaaliaikana ja poikkeusoloissa. Pelastuslain mukaan rakennuksen omistaja ja haltija, teollisuus- ja liiketoiminnan harjoittaja, virasto, laitos ja muu yhteisö on asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan velvollinen ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä, varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät. Jokaisen on oltava huolellinen tulipalon tai muun onnettomuuden vaaran ja vahingon välttämiseksi. Jokaisen on mahdollisuuksiensa mukaan valvottava, että hänen määräysvaltansa piirissä noudatetaan tulipalon ja muun onnettomuuden ehkäisemiseksi ja henkilöturvallisuuden varmistamiseksi annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Pelastuslain toimenpitein pyritään ehkäisemään tulipaloja ja muita onnettomuuksia, varaudutaan onnettomuuksiin sekä toimintaan onnettomuuksien uhatessa ja sattuessa, rajoitetaan onnettomuuksien seurauksia, rakennetaan ja ylläpidetään väestönsuojia sekä osallistutaan pelastustoiminnan tehtäviin ja väestönsuojelukoulutukseen.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta määrittää minkälaisiin kohteisiin on laadittava pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelma on pelastuslainsäädännön edellyttämä asiakirja, joka toimii turvallisuutta kehittävän työn välineenä. Sen tulee sisältää kuvaukset vaaratilanteista ja riskeistä, joihin varaudutaan ja tiedot siitä, miten vaaratilanteita pyritään ennaltaehkäisemään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan. Pelastussuunnitelman tavoitteet voidaan saavuttaa myös kuluttajaturvallisuuslain mukaisella turvallisuusasiakirjalla, mikäli sen sisältö täyttää pelastuslain asettamat vaatimukset. Yrityksellä/toiminnanharjoittajalla tulee olla oman toimialan vaatimukset täyttävä pelastussuunnitelma tai turvallisuusasiakirja. Suunnitelmissa ja asiakirjoissa on kuvattu henkilökunnan tehtävänjako, arvioitu toiminnan riskejä, laadittu toimintasuunnitelma erilaisiin tapahtumaskenaarioihin sekä määritelty avunhälyttämisjärjestely.

Pelastussuunnitelma on laadittava rakennukseen tai muuhun kohteeseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle, ympäristölle tai kulttuuriomaisuudelle ai-

heutuvan vaaran tai mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat.

Pelastussuunnitelmassa on selvitetty mm. kiinteistön turvallisuustekniikka, kiinteistökohtaiset riskit mahdollisista onnettomuuksista ja uhkatilanteista, suojele- ja turvallisuusorganisaatio sekä henkilökunnan toimenpideohjeet erilaisissa onnettomuustilanteissa. Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen tai kohteen haltija. Matkailu-, majoitus ja ravitsemusyrityksen tulee laatia pelastussuunnitelma, mikäli edellä mainitut pelastuslain edellytykset täyttyvät. Lain tavoitteena on ennaltaehkäistä vaaratilanteet sekä varautua henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa.

Pelastussuunnitelma tulee laatia hotelleihin, asuntoloihin, lomakyliin, leirintäalueille ja muihin vastaaviin majoitustiloihin, joissa on yli 10 majoituspaikkaa. Majoitus ja ravitsemusliikkeiden tulee laatia pelastussuunnitelma, kun ravitsemusliikkeessä on yli 50 asiakaspaikkaa. Suunnitelma on laadittava myös tiloihin, joita käytetään vähintään 20 henkilön tilapäiseen joukkomajoitukseen. Pelastussuunnitelma on laadittava asuinrakennuksiin, joissa on vähintään kolme asuinhuoneistoa. Esimerkiksi pienet kotimajoitukset (alle 5 vuodepaikkaa) voivat jäädä pelastuslain vaatiman pelastussuunnitelman ulkopuolelle, mikäli laissa mainittu huoneistolukumäärä ei täyty. Kotimajoituksille on kuitenkin suositeltavaa laatia pelastussuunnitelma. Usein kotimajoituksessa voi olla tarjolla oheisohjelmaa, jossa esimerkiksi käsitellään tulta tai asiakaskuntaan voi kuulua ikääntyneitä henkilöitä, lapsia ja erityisryhmiä. Pelastussuunnitelma tulee olla myös työpaikatiloissa, joissa työntekijöiden ja samanaikaisesti paikalla olevien muiden henkilöiden määrä on yleensä vähintään 50.

Tilaisuuden järjestäjän tulee laatia pelastussuunnitelma yleisötilaisuuksiin ja muihin tapahtumiin, joihin osallistuvien ihmisten suuren määrän tai muun erityisen syyn vuoksi sisältyy merkittävä henkilö- tai paloturvallisuusriski. Matkailun ohjelmapalvelutoiminnassa tällaisen suunnitelman laatimisvelvoite tulee usein eteen. Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelma on laadittava tilaisuuteen tai tapahtumaan, jossa arvioidaan olevan läsnä samanaikaisesti vähintään 200 henkilöä tai jos käytetään esimerkiksi ilotulitteita.

Yleisötilaisuuden pelastussuunnitelmassa on selvitettävä ja arvioitava tilaisuuden vaarat ja riskit. Niiden perusteella määritellään tilaisuuden turvallisuusjärjestelyt sekä tilaisuuden toteuttamisesta vastaavalle henkilöstölle ja tilaisuuteen osallistuvalla yleisölle annettavat ohjeet onnettomuuksien ehkäisemiseksi ja onnettomuus- ja vaaratilanteessa toimimiseksi. Valtioneuvoston asetuksessa työpaikkojen turvallisuus- ja terveysturvallisuudesta (18.6.2003/577) määrätään, että työntekijöiden varoittaminen tulipalon johdosta tulee järjestää siten, että hälytys tehokkaasti havaitaan kaikkialla työpaikalla ja että samalla voidaan todeta, keitä hälytys koskee. Alkusammutusvälineiden on oltava helposti käyttöön otettavissa.

Rukalla drinkkibaarina toimivan lumirakennelman katto sortui 13.4.2010 pidetyn yksityistilaisuuden yhteydessä. Jää- ja lumimassan putoamisen seurauksena loukkaantui kuusi seurueeseen kuulunutta, joista yksi henkilö vakavammin kuin pelkästään ruhjevammoja saaneena. Sortuman tapahtumahetkellä rakennuksen ei olisi enää pitänyt olla käytössä ja rakennuksen sisääntulo-ovet olivat lukittuna vielä tuntia ennen tapahtumaa. Lumiravintolan ovesa olevalla ilmoituksella kuitenkin tiedotettiin sen jälkeen ravintolassa olevan vielä yksityistilaisuus 13.4.2010. Lumirakentaminen tapahtuu ilman ympäristöministeriön viranomaisohjeita kunkin paikkakunnan rakennusvalvonnan myöntämän tilapäisen rakennuksen rakennusluvan perusteella. Ohjeet, joiden perusteella rakennelma laadittiin, ovat yhdistystason ohjeita, viranomaisohjeita lumi- ja jäärakenteille ei Suomessa ole. RIL-ohjeet on tarkoitettu lyhytaikaisille, kausiluontoisille rakenteille, joiden käyttöaika on alle 6 kk. RIL 218 ohjeissa määritellään käyttökelpoisuuden toteaminen käytön aikaisin mittauksin. Niitä ovat painumamittaukset, kallistumamittaukset ja lämpötilamittaukset. Lämpötilamittauksia tehdään sulamisesta aiheutuvan sortumavaaran määrittelemiseksi.

Käyttöönottokatselmuksen yhteydessä laaditun katselmuSPöytäkirjan mukaan rakenteiden kantavuuden valvomisesta ja rakennuksen sulkemisajankohdasta vastaa rakennustyön vastaava työnjohtaja, joka oli myös rakennussuunnitelman laatija. Rakennus oli suljettu jo viikko ennen tapahtunutta sortumaa muuttuneiden sääolosuhteiden vuoksi, ja sitä tarkkailtiin vielä tapahtumapäivänä, jolloin kupolissa havaittiin ulkopuolelta katsottuna selvä painuma. Tästä ei kuitenkaan tiedotettu rakennuksen käyttäjälle. Lumirakennuksen rakentajan ilmoituksen mukaan 12.4.2010 käytiin toteamassa, että paikka oli suljettu ja rakennuksen oven edessä oli peite, jonka paikallaan olo käytiin toteamassa myös 13.4.2010. Samalla tarkastettiin rakennuksen muoto ja todettiin, että rinteen puolella kupolissa oli noin 0,5 m painuma.

Käytön lopettamisesta tulisi ilmoittaa rakennuksen käyttäjille myös kirjallisesti ja lopettamisen jälkeen lumirakennus on tehtävä käyttökelvottomaksi niin pian kuin mahdollista joko purkamalla kokonaan tai osittain niin, että sulamisen aiheuttamaa sortumavaaraa ei pääse muodostumaan. Käytön lopettamisesta ja sen jälkeen suoritettavasta purkamisesta tulisi tehdä kirjallinen ilmoitus rakennusvalvonnalle.

(Onnettomuustutkintakeskus 15.9.2010 D2/2010Y)

Työntekijöille on annettava tarpeelliset suojeleohjeet tulenkäsittelystä, tulenvaaraa aiheuttavasta työskentelystä, tulenvaarallisten tai räjähtävien aineiden käsittelemisestä ja säilyttämisestä, tuuletuslaitteiden tarkoituksenmukaisesta käyttämisestä palon sattuessa, hätäilmoituksesta, palokunnan hälyttämisestä, palo-ovien sulkeamisesta ja nopeasta poistumisesta tarvittaessa ja muista tulipalon varalta tai sen sattuessa kullakin työpaikalla vallitsevien olosuhteiden mukaan varteen otettavista toimenpiteistä. Majoitusliikkeissä erityisiä riskitekijöitä ovat tulisijat, saunat ja uima-altaat. Kansainväliset matkailijat eivät ole välttämättä yhtä tottuneita tulenkäsittelijöitä kuin suomalaiset ja majoitusliikkeissä on erittäin tärkeää ohjeistaa matkailijat eri kielillä tulisijojen ja saunan käyttöön.

Yksityistilaisuudet eivät kuitenkaan edellytä pelastussuunnitelmaa, mutta useissa yrityksissä sellainen kuitenkin laaditaan ja toimitetaan viranomaisille tiedoksi. Parhaimmassa tapauksessa viranomaiset (poliisi, pelastuslaitos, terveystarkastaja)

ovat osallistuneet aktiivisesti (tapahtuman) pelastussuunnitelman laatimiseen kommentoimalla sisältöä ja jopa seuraamalla itse tapahtumaa. Tällä tavalla myös viranomaisena on voinut oppia todellisuutta, jossa matkailuyritys toimii.

Pelastussuunnitelmassa on luotu kiinteistölle normaaliajan turvallisuusorganisaatio, joka tarvittaessa voidaan laajentaa myös poikkeusolojen turvallisuusorganisaatioksi. Pelastussuunnitelmassa on määritelty vastuuhenkilöille ja eri toimintaryhmille vastuualueet ja tehtävät varautumisessa onnettomuuteen ym. uhkatilanteessa.

Pelastussuunnitelma on turvallisuusorganisaation vastuuhenkilöiden käsikirja kiinteistön, yrityksen ja organisaation turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Suunnitelmasta löytyy tietoja myös pelastusviranomaiselle operatiivista toimintaa varten. Suunnitelmasta laaditaan kooste muulle henkilöstölle itseopiskelua varten. Suunnitelma liitetään osaksi toimintojen ja kiinteistön turvallisuusasiakirjaa (turvakansio). Pelastussuunnitelmien ja turvallisuusasiakirjojen tarkempi analysointi usein osoittaa sen, että riskienhallintakykyä tulee yrityksissä kehittää. Suunnitelmien ja asiakirjojen olemassaolo ylipäätään ei sekään ole itsestäänselvyys. Puutteellinen tai päivittämätön pelastussuunnitelma tai turvallisuusasiakirja ei valitettavasti ole harvinaisuus. Tähän löytyy useita syitä. Riskit mietitään usein yksin tai hyvin pienen henkilömäärän kesken. Suunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen on vaikea löytää aikaa varsinaiselta päätyöltä. Ulkopuolisen asiantuntijan sparraamana ryhmätyönä riskien kartoitusten laatu kuitenkin paranee. Suunnitelmien päivitysten viivästyminen voitaisiin estää muistuttamalla asiasta yhteisillä turvallisuuspäivillä.

Liian usein saadaan törmätä myös täysin tyhjiin suunnitelmiin. Tällöin voidaan puhua silkasta välinpitämättömyydestä. Suomi ei ole poikkeus. Uudessa-Seelannissa ja Skotlannissa vuonna 2003 laaditussa tutkimuksessa havaittiin, että matkailuyritysten riskienhallinnan menettelytavoissa ja suunnitelmien laatimisessa on huomattavia puutteita. Skotlannissa tilanne oli hiukan parempi Uuteen-Seelantiin verrattuna johon EU-säännöksistä sekä tiukasta oikeuskäytännöstä, joka määrää tuntuvia vahingonkorvauksia. Skotlanti on lisäksi panostanut turvallisuusinformaation saatavuuteen ja sitoutunut yhteisiin hyviin käytänteisiin (Codes of Practice). Myös aktiivisella tarkastustoiminnalla on parannettu turvallisuustilannetta (Bentley & Page 2006, 164).

Vesa Koivumaa on tutkinut matkailualan yritysten pelastussuunnitelmia ja turvallisuusasiakirjoja Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmähankkeessa vuosien 2011–2012 aikana. Pelastussuunnitelmien ja turvallisuusasiakirjojen sisällöt ovat varsin kirjavia ja yhtenäisten malliasiakirjapohjien luominen on haasteellista. Yritysten pelastussuunnitelmien ja turvallisuusasiakirjojen läpikäyminen on osoittanut puutteita riskien arvioinnissa, mutta myös riskien dokumentoinneissa. Perusasioiden esittäminen asiakirjoissa ei kuitenkaan ole kovin monimutkaista. Ohessa on listattuna yleisimmät kehitettävät asiat, joihin tulisi kiinnittää huomiota suunnitelma-asiakirjoja laadittaessa:

1. Kriisiviestintäohjeet pitäisi lisätä turvallisuusdokumentaatioon.
2. Evakuoitinvastuut pitäisi selkeyttää (vastuut sektoreittain, toimipisteen tai sijoituksen perusteella).
3. Kokoonumispaikan läheisten tilojen huomiointi varsinkin kylmissä oloissa on puutteellista.
4. Suppeita riskikartoituksia pitäisi laajentaa.
5. Dokumenttien päivitykset ovat harvinaisia.
6. Yrityksen osoitetiedot ja/tai yhteyshenkilötiedot ovat vanhoja (ei käytetä 112.fi osoitteesta saatavia koordinaattitietoja).
7. Perehdyttämiskansioiden ja -ohjeiden liittäminen suunnitelmaan on vajavaista.
8. Henkilöstön koulutus- ja resurssilistausten käyttöönotto on vähäistä.
9. Yrityksen välineistö (EA-varusteet, kuljetus- ja turvallisuusvälineet esimerkiksi sähkökatkoksen varalta puutteellisia) puuttuvat suunnitelmista.
10. EA-varusteiden ja paloturvallisuustuotteiden olemassaolon varmentaminen ja/tai niiden vastuuhenkilöiden määrittäminen puuttuu (omavalvonnan merkityksen lisääminen).
11. Alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneiden dokumentaatioiden varmentaminen ja liittäminen osaksi omaa suunnitelmaa on suositeltavaa.
12. Raportoinnin ja niiden käsittelymekanismin selkeyttäminen, myös läheltäpiti-tilanteissa.
13. Vakuutusyhtiön, vesi- ja sähkölaitosten puhelinnumerot puuttuvat.
14. Lähiyritysten nimi- ja puhelinnumerolistauksia ei ole.
15. Tiedottamiseen liittyvät vastuut puuttuvat.
16. Karttapohjia ei käytössä.
17. Samassa rakennuksessa toimivien yritysten yhteissuunnitelmat puuttuvat.
18. Henkilöstön välinen tiedon siirto ja asiakkaille informointi poikkeavista tilanteista on jäänyt huomioimatta.
19. Vartiointiin ja/tai järjestyksenvalvontaan liittyvän lainsäädännön puute on aiheuttanut suunnitelmiin lainvastaisia mainintoja (vartiointiliikkeelle toimitetuista toimintaohjeista harvoin tietoa).
20. Varapoistumisteiden lukitukset huomioitava: lukossa vain silloin kun tiloissa ei ole henkilöitä.
21. Tuntomerkkilomake, pommiuhkauslomake, tms. on harvoin liitteenä.
22. Muita työkaluja, kuten perehdytyslista, resurssikartta, omatoiminen palotarkastuslista, ym. on vähän käytössä.
23. Yritystoiminnan lyhyt esittely puuttuu.
24. Sopimuksiin liittyviä asioita ei ole huomioitu.
25. Hotelli- ja majoitusliikkeiden huonekansioissa turvallisuus on esillä heikosti.
26. Palovarointimien huolto ja testausvastuut ovat puutteellisia.
27. Erityisryhmien riskejä ei ole huomioitu.
28. Viranomaisavun vasteaikaa ei huomioitu.
29. Ohjeet ovat vanhoja (häätäensiapu ja paineluelvytys, etsintöjen aloitus, väkivaltainen asiakas tai ryöstö, ym.).
30. Henkilömäärät ovat yrityksessä puutteellisia.
31. Henkilökunnan määrä vaihtelee vuorokauden eri aikoina.
32. Puhelinkuuluvuusalueiden huomiointi on puutteellista.
33. Työsuojeluun ei kiinnitetty huomiota.
34. Moottorikelkkojen merkkäminen esimerkiksi keltaisin vilkkuvaloin ajettaessa rinteillä tai väkijoukossa puuttuu.
35. Latukoneiden rekisteröinti on tarpeellista laduilla, ei rinteissä.
36. Markkinointimateriaalin huomioiminen asiakirjoja laadittaessa voisi olla paikallaan.

3.2.2 Yrityksen omatoiminen varautuminen ratkaisevaa

Omatoimisen varautumisen merkitys on kasvanut viimeaikaisten lainsäädäntömuutosten myötä. Pelastusviranomaisten keskittävät voimiaan yhä enemmän suurten riskikohteiden tarkastuksiin. Resursseja ei enää ole entisessä määrin tarkastaa esimerkiksi PK-yrityksiä, jotka toimivat palvelualalla. Tällöin korostuu yrityksen oman sisäisen tarkastustoiminnan, vakuuttamisen, laitehuollon ja onnettomuuskirjanpidon rooli omatoimisessa varautumisessa.

Työturvallisuuslainsäädännön mukaan työnantajalla ja työntekijällä on molempipuolisia velvoitteita kiinteistön ja henkilöstön turvallisuustason ylläpidosta. Laissa säädellään mm. työntekijälle annettavaa opetusta ja ohjausta, henkilösuojaiteiden käyttöä, vikojen ja puutteellisuuksien poistamista, turva- ja suojalaitteista, onnettomuuden vaarasta ja ensiavusta.

Työturvallisuuslaki säätelee työnantajan ja työntekijän välisiä vastuita sekä yhteistoimintaa työn turvallisuuden varmistamiseksi. Laki korostaa työpaikan oma-aloitteista turvallisuuden hallintaa. Työpaikka käsitetään matkailualalla alueeksi, jolla työsuoritukset toteutetaan. Työturvallisuuslain mukaisesti työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden sekä fyysisestä että henkisestä työturvallisuudesta. Mikäli työntekijän todetaan kuormittuvan työssä hänen terveyttään vakavasti vaarantavalla tavalla, on työnantajan ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi (Työturvallisuuslaki 2002). Työpaikan koulutustilaisuuksien yhteydessä voidaan antaa henkilöstön arvioida ja listata niitä mahdollisia työssään eteen tulevia tapahtumia, jotka koetaan erityisen traumatisoivina ja järkyttävinä. Tällainen etukäteislistaus toimii samalla selvityksenä esimiehille sekä työterveys- ja työsuojeluhenkilöstölle heidän suunnitellussa kriisitilanteiden jälkihoitoa.

Työntekijällä on aktiivinen rooli työpaikan turvallisuuteen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että havaituista turvallisuutta vaarantavista seikoista on ilmoitettava viipymättä, ensisijaisesti työnantajalle, mutta myös muille työntekijöille ja asiakkaille, kun työntekijä katsoo heidän turvallisuuden vaarantuvan. Vaikka työntekijällä on jossain määrin harkintavaltaa vaaran suuruuden arvioimisessa, tulee vaarasta ilmoittamisen herkkyyden olla mieluummin liian matala kuin korkea. Samalla vaarasta ilmoittamisen kohderyhmän tulee mieluummin olla laaja kuin suppea. Työnantajalla puolestaan on velvollisuus antaa ohjeita ja määräyksiä, joilla selkeytetään vastuita ja toimintatapoja. Jos työntekijä on poistanut vaaran aiheuttajan esimerkiksi muuttamalla toimintatapoja ja korjaamalla vian, on siitäkin ilmoitettava.

Pelastuslaissa korostetaan omatoimisen varautumisen ja omavalvonnan merkitystä. Pelastuslaitokset siirtyvät riskipainotteiseen tarkastustoimintaan, jossa tarkastus-

kohde valitaan sen aiheuttaman riskin perusteella. Yhteiskunnassamme mennään muutoinkin oman valvontavastuun suuntaan. Tämä voi näkyä myös vakuutusliiketoiminnan puolella siten, että vakuutusmaksut muodostuvat yhä räätälöidymmiksi yrityksen todellisen riskienhallinnan tason mukaisesti. Yritystä ei jatkossa rangais-taisi kollektiivisesta tyhmyydestä eli toimialan keskimääräisten riskien mukaisesti.

Omaavonnan kautta on saatavissa selkeitä hyötyjä organisaatiolle. Johdon ja henkilöstön omaksumat omaavonnan periaatteet kehittävät turvallisuuskulttuuria, mikä tehostaa mm. onnettomuuksien ennaltaehkäisyä. Riskit eivät tule henkilöstölle yllätyksenä. Samanaikaisesti asiakaspalvelun taso usein paranee. Omaavonnasta ei saa kuitenkaan muodostua raskasta järjestelmää organisaation sisälle.

Aikaisemmin voimassa olleessa terveydensuojelulaissa (763/94) annettiin veloitteet, joiden mukaan kunnan terveydensuojeluviranomaisen on yhteistoiminnassa muiden viranomaisten ja laitosten kanssa ennakolta varauduttava onnettomuuksien ja vastavien tilanteiden (erityistilanteet) aiheuttamien terveyshaittojen ehkäisemiseksi, selvittämiseksi ja poistamiseksi tarvittaviin valmius- ja varotoimenpiteisiin. Tämä periaate on voimassa myös uusitussa lainsäädännössä. Matkailukeskusten osalta vesilaitosten varautuminen häiriötilanteiden (juomaveden saastuminen) ehkäisemiseksi lukeutu-vat erityistilanteisiin, joiden varalta tulee olla erilliset suunnitelmat.

Vuonna 2011 voimaan tulleen terveydenhuoltolain 38 §:ssä määritellään terveydenhuollon alueellinen varautuminen ja valtion osallistuminen valmiuden ylläpitämiin. Mainingissa pykälässä säädetään sairaanhoitopiirin kuntayhtymän yhteistyössä alueensa kuntien kanssa tekemästä alueellisesta varautumisesta ja valmiussuunnittelusta. Alueellinen erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyönä tapahtuva varautuminen ja valmiussuunnittelu tehostavat valmiuslain (1080/1991) mukaista varautumista edistämällä terveydenhuollon kapasiteetin ja voimavarojen sekä erityis- ja asiantuntijapalvelujen yhteiskäyttöä ja potilasvirtojen ohjauksen etukäteissuunnittelua.

Terveydenhuoltolaissa säädetään myös valtion mahdollisuudesta osallistua terveydenhuollossa tarvittavan valmiuden ylläpitämiseen ja erityistilanteiden hoitamiseen. Säännöksellä turvataan sellaisen varautumisen valtakunnallinen ylläpitäminen, mikä ei lainsäädännön mukaan kuulu kunnan tai kuntayhtymän vastuulle. Samalla mahdollistettaisiin erityistilanteiden jälkihoidosta aiheutuneiden kustannusten korvaaminen kunnille silloin, kun se tapahtuman luonne ja kunnan voimavarat huomioon ottaen on perusteltua.

Kotimaassa ja ulkomailla tapahtuvissa suuremmissa onnettomuus- ja erityistilanteissa kunnan tai alueen terveydenhuollon voimavarat ja osaaminen eivät useinkaan riitä tilanteen hallintaan tai johtamiseen. Uhrien nopea tutkimuksen ja hoi-

don käynnistäminen edellyttää, että onnettomuusalueelle saadaan avuksi muualta terveydenhuollon ammattihenkilöitä, terveydenhuollon tarvikkeita ja laitteita sekä lääkkeitä. Potilaita saatetaan joutua myös siirtämään hoidettavaksi muualle, mikä usein edellyttää ilmaitse tapahtuvan lääkinnällisen evakuointivalmiuden olemassaoloa. Tarkoituksena on nimetä ja valtuuttaa Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri ja Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystys valtakunnallisiksi toimijoiksi tämän tyyppisissä tilanteissa. Kokemuksia toiminnasta ja valtakunnallisen toiminnan tarpeesta on muun muassa Kaakkois-Aasian luonnonkatastrofin ja Malagan bussionnettomuuden sekä Jokelan ja Kauhajoen ampumistapahtumien hoidon yhteydessä (Hallituksen esitys 2010 ja Terveydenhuoltolaki 2011).

KATTAVAAN TURVALLISUUSASIAKIRJA-AINEISTOON KOOTAAN PELASTUSSUUNNITELMAN LISÄKSI

- riski-, uhka- ja turvallisuuskartoitukset ja arviot mahdollisista vaaroista, myös ulkoalueiden turvallisuuden kohdistuvista vaaroista
- tietoturvallisuussuunnitelma
- tiedotussuunnitelma häiriötilanteita varten
- kriisisuunnitelma traumaattisiin tilanteisiin varautumiseksi
- henkilökunnan pelastus- ja ensiapukoulutussuunnitelma
- tapahtumailmoituslomake
- vastuuhenkilöt ja työnjako.

Omatoimiseen varautumiseen ja omavalvontaan voidaan käyttää hyvin yksinkertaisia mutta tehokkaita työkaluja. Omavalvonnan suunnitelmat ja tarkastuslistat täydentävät erinomaisella tavalla päivittäistä turvallisuusjohtamista. Omavalvonnan tuottamat asiakirjat voidaan liittää osaksi yrityksen turvallisuusasiakirjaa.

3.2.3 Elintarviketurvallisuus

Elintarviketurvallisuus (Food Safety) on keskeinen osa matkailun turvallisuuden arvoketjua ja asiakkaan saamaa laatukokemusta. Elintarvikelain (23/2006) mukaan elintarvikealan toimijalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot tuottamastaan, jalostamastaan ja jakelemastaan elintarvikkeesta. Elintarvikealan toimijan on tunnettava elintarvikkeeseen ja sen käsittelyyn liittyvät terveysvaarat sekä elintarviketurvallisuuden ja elintarvikelain mukaisten vaatimusten kannalta kriittiset kohdat toiminnassaan. Tältä pohjalta toimijan tulee omavalvontasuunnitelmassa kuvata nämä kriittiset kohdat ja niihin liittyvien riskien hallinta.

Omavalvonta on tiukimmin säännelty elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvässä elinkeinotoiminnassa. Vuonna 1995 säädettiin kaikille elintarvikealan toimijoille pakolliseksi omavalvonnan suunnittelu ja toteuttaminen. Siitä alkaen elintarvikelainsäädäntö on edellyttänyt, että elintarvikeyrityksillä on kirjallinen omavalvonta-

suunnitelma jota se noudattaa ja toteuttaa. Valvontaviranomainen valvoo valvontakäyntien yhteydessä omavalvonnan suunnitelman mukaista toteuttamista.

Elintarvikealan toimija vastaa siitä, että hänen valmistamansa, myymänsä, tarjoilemansa ja muutoin käsittelemänsä elintarvikkeet ovat turvallisia eikä kuluttajia johdeta harhaan. Elintarvikealan toimijan itse omaan toimintaansa kohdistamalla valvonnalla (omavalvonnalla) toimija hallitsee elintarvikkeiden käsittelyyn liittyviä riskejä ja varmistaa, että lainsäädännön vaatimukset turvallisista elintarvikkeista ja niistä annettavista oikeista tiedoista täyttyvät. Yrityksestä edellytetään löytyvän koulutusta, ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla tuotteiden säädöstenmukaisuus, säilyvyys ja turvallisuus varmistetaan.

Elintarvikehygieenisestä osaamisesta säädetään yleisessä elintarvikehygieniasetuksessa (852/2004/EU) sekä elintarvikelaissa (23/2006). Elintarvikealan toimijan velvollisuus on kustannuksellaan varmistaa, että elintarvikkeita käsitteleviä työntekijöitä koulutetaan ja ohjataan heidän työtehtäviensä edellyttämällä tavalla. Lisäksi työnantajan/elintarvikealan toimijan on varmistuttava siitä, että sellaisilla henkilöillä, jotka käsittelevät työkseen elintarvikehuoneistossa pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita on elintarvikehygieenisestä osaamista osoittava osaamistodistus (hygieniapassi). Käytännön hygieniosaaminen on sitä, että todistuksella osoitettuja tai muuten hankittuja tietoja ja taitoja viedään jokapäiväiseen työhön. Hygieniosaamisen periaatteen toteutumisen kannalta on tärkeää, että sekä yrityksen työntekijät että johto sitoutuvat teoreettisen osaamisen lisäksi myös käytännössä noudattamaan hyviä hygieniakäytäntöjä (Eviran määräys hygieniosaamisesta 1/2009).

Elintarvikehuoneiston omavalvontajärjestelmä sisältää omavalvonnan tukijärjestelmän ja tarvittaessa HACCP-järjestelmän (Hazard Analysis and Critical Control Points, vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet). Kyseessä on elintarviketuotannon hallintajärjestelmä, jossa elintarvikkeen turvallisuus taataan terveyttä vaarantavien biologisten, kemiallisten ja fysikaalisten vaarojen hallinnalla elintarvikkeiden raaka-aineista niiden valmistukseen, jakeluun ja myyntiin. HACCP-järjestelmä on osa elintarvikehuoneiston omavalvontajärjestelmää.

Tietyissä tapauksissa ja erityisesti pienyrityksissä tai kun on kyse elintarvikeyrityksistä, joissa ei harjoiteta elintarvikkeiden valmistusta tai jatkojalostusta, voidaan vaaroja hallita täyttämällä omavalvontavaatimukset (tukijärjestelmä) sekä noudattamalla hyvän hygieniakäytännön ohjeita. Tällaisissa tapauksissa HACCP-menettelyn ensimmäinen vaihe (vaarojen arviointi) on suoritettu, eikä muita HACCP-periaatteita ole enää tarvetta panna täytäntöön. Tulee kuitenkin huomioida, että kyseisten yritysten on toteutettava seuranta-, todentamis- ja kirjaamistoimenpiteitä, kun se on

elintarvikkeiden turvallisuuden kannalta välttämätöntä, esimerkiksi silloin kun kylmäketju on säilytettävä.

Omavalvontasuunnitelma on kuvattava kirjallisesti, suunnitelmaa tulee toteuttaa ja sen toteutumisesta tulee pitää kirjaa. Omavalvontasuunnitelmassa toimijan tulee kuvata toimintansa kriittiset kohdat ja niihin liittyvien riskien hallinta. Omavalvonnalla tulee olla vastuuhenkilö, joka kehittää ja ylläpitää suunnitelmaa ja perehdyttää muut työntekijät omavalvontaan sekä huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelmaa käytännössä toteutetaan jokapäiväisessä työskentelyssä. On huolehdittava siitä, että kaikki yrityksessä tietävät osuutensa omavalvonnan toteuttamisessa ja osaavat sen hoitaa. Sen jälkeen on huolehdittava, että suunnitelmaa toteutetaan päivittäin, omavalvonnan kirjaukset tehdään oikein ja ajallaan ja että koko järjestelmän toimivuutta arvioidaan määräajoin ja aina silloin, jos yrityksen toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Elintarviketurvallisuutta on tarkasteltava elintarvikkeen koko elinkaaren ajan, kaikkia niitä olosuhteita ja vaiheita, joita tuote kohtaa ennen päätymistään kuluttajalle, ”pellolta pöytään” -kaaressa. Elintarviketurvallisuuden varmistaminen on toisaalta elintarvikeketjun kaikkien toimijoiden omaa ja toisaalta yhteistä toimintaa. Kun kaikilta elintarvikeketjun toimijoilta vaaditaan omaa tuoteturvallisuuden valvontaa ja käytetään yhteisiä käsitteitä omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta, muodostavat omavalvontasuunnitelmat tärkeän osan yritysten välisen luottamuksen luomisesta. Kukin yritys voi tutustua raaka-ainetoimittajiensa, alihankintayritystensä (palveluketju) kuljetusliikkeidensä jne. omavalvontaan ja näin saada tietoa toiminnan vastuullisuudesta ja huolellisuudesta. Kirjallisesti kuvatut suunnitelmat ja talletetut seurantatiedot antavat pohjaa myös mahdollisten ongelmien ratkaisemiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Omavalvonta lisää elintarviketurvallisuutta ja kohdistaa yrityksen valvontaan käyttämät voimavarat riskien kannalta oleellisimpiin hallintapisteisiin ja käyttökelpoisimpiin ehkäiseviin toimenpiteisiin. Yrityksessä tietoisuus oman toiminnan laadusta kasvaa ja toiminta on entistä suunnitelmallisempaa. Tämä lisää toiminnan sisäistä ryhtiä ja jäntevyyttä. Hävikki vähenee, toiminnan tuloksellisuus lisääntyy ja asiakkaiden ja viranomaisten luottamus ja tyytyväisyys lisääntyy. Näin syntyy varmuus tuotteiden ja toiminnan laadusta ja turvallisuudesta. Useissa tapauksissa toimiva omavalvonta vähentää viranomaisvalvonnan tarvetta tai ainakin siitä aiheutuvia kustannuksia.

Majoitusyriytykseen saapui bussilastillinen keskieurooppalaisia seniorimatkalaisia. Heidän majoittumisensa aikana pari majoitusyriytyksen henkilökuntaan kuuluvaa työntekijää tunsu olonsa huonovointiseksi ja he jäivät kotiin. Parin päivän kuluttua vieraat jatkoivat bussikytyä, mutta heti matkan alussa useat henkilöt voivat pahoin. Heidät jätettiin matkan varrella oleviin terveyskeskuksiin Suomessa. Tästä tuli tieto myös edelliseen majoitusyriytykseen. Yriytyksen johtaja otti yhteyttä paikkakuntansa terveystarkastajaan. Terveystarkastajan toimeksiannosta majoitusyriytyksessä käynnistettiin tutkimukset siten, että suljettiin pois eri tautivaihtoehtoja. Tutkimuksissa kävi ilmi, että henkilökunnan edustajat olivat sairastuneet norovirukseen. Virukselle on tyypillistä se, että ihminen voi kantaa tautia huomaamattaan kolmekin vuorokautta mutta samalla leviättäen sitä. Pian saatiin yriytykseen tieto, että koko bussillinen matkalaisia oli sairastunut pahaan vatsatautiin ja he olivat hoidettavana Suomessa eri terveyskeskuksissa. Matkanjärjestäjän edustaja soitti seniorimatkalaisten kotimaasta terveystarkastajalle kysellen miksi koko ryhmä on sairaaloissa ympäri Suomea. Taudinaiheuttajan selvittyä syy ilmoitettiin matkanjärjestäjälle. Lopulta matkalaiset pääsivät kotiin.

Majoitusyriytyksen todettiin toimineen asianmukaisesti. Ilmoitus tehtiin terveystarkastajalle nopeasti ja tutkimusta pyydettiin ilman minkäänlaisia selittelyjä. Samalla matkanjärjestäjää pidettiin ajan tasalla. Onni onnettomuudessa oli se, että seniorimatkalaisissa ei ollut vakavia perussairauksia potevia ihmisiä. Tauti olisi voinut aiheuttaa heille kohtalokkaita seurauksia. Toinen hyvä tuuri oli siinä, että bussin reitti kulki sellaiseen suuntaan Suomea, jossa terveyskeskuksia oli tarjolla. Seuraukset olisivat voineet olla tällekin ryhmälle kohtalokkaat, mikäli terveyspalvelut olisivat sijainneet jopa satojen kilometrien etäisyydellä.

Tarkastuksissa havaitut suurimmat puutteet omavalvontasuunnitelmissa ovat kohdistuneet henkilökunnan koulutukseen, lämpötilojen seurantaan, erityisruokavalioliassiakkaiden huomioimiseen sekä johdon sitoutumiseen suunnitelman toteuttamisessa (Lapin lääninhallitus 2002). Elintarvikkeiden aiheuttamat epidemiat eivät ole harvinaisia Suomessa. Suomessa on vuodesta 1975 lähtien kerätty järjestelmällisesti tietoja ruokamyrykysepidemioista. Seurannan alusta vuoden 2009 loppuun mennessä Suomessa on raportoitu 1817 epidemiaa, joista 1716 (94 %) elintarvikevälitteisiä ja 101 (6 %) talousvesivesivälitteisiä epidemioita.

Vuonna 2009 Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran ruokamyrykytsrekisteriin luokiteltiin tehtyjen epidemiaselvitysten perusteella yhteensä 59 elintarvike- tai vesivälitteistä ruokamyrykysepidemiaa. Suurin osa epidemioista oli elintarvikevälitteisiä. Vesivälitteisiä epidemioita raportoitiin neljä, joista suurimmassa sairastui hieman yli 100 henkilöä. Elintarvikkeiden välityksellä ilmoitettiin sairastuneen noin 1700 henkilöä ja talousveden välityksellä kaikkiaan noin 200. Ruokamyrykysepidemioiden määrä vuonna 2009 oli lähes 30 % suurempi kuin vuonna 2008 (Evira 2011).

Elintarviketurvallisuuteen liittyvät vakavat tapahtumat saavat maailmalajaista huomiota. Niinkin turvallinen matkakohde kuin Skotlanti kärsi pahoin suu- ja sorkkataudista 2000-luvun alussa (Irvine & Anderson 2006). Suu- ja sorkkataudin vaikutuksia koskeneissa tutkimuksissa on todettu, että imago ja mielikuvat faktojen sijas-

ta aiheuttavat suurimman vaikutuksen matkailijavirtaan. Ruokaturvallisuudesta ja sen puutteista keskustellaan myös lentoliikenteessä. Anniskeluun liittyvä lainsäädäntö on oikeastaan kokonaan turvallisuutta käsittelevää, samoin muut sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaosaston alaan kuuluvat asiat.

3.2.4 Matkailuturvallisuuden työnjako

Matkailun turvallisuustyössä aluehallintovirastolla (AVI) on lakisääteinen tehtävä ja ennaltaehkäisevän turvallisuussuunnittelun yhteensovittamisen vastuu. Käytännön toteutusta tehdään kunnissa ja yrityksissä. Maakunnallinen liitto puolestaan huolehtii alueellisen matkailustrategian laatimisesta sekä sen toteutumisen seurannasta. Kaikissa maakunnissa tätä ei välttämättä ole päätetty, mikäli matkailustrategiaa ei maakuntaan ole laadittu. Aluehallintovirasto ja maakunnallinen liitto yhdessä elinkeinoelämän ja verkoston kanssa muodostavat alueellisen tahdon ja sisällöllisen kehityksen matkailuturvallisuustyölle. Niiden kautta tapahtuu linkitys valtakunnallisiin ohjelmiin ja strategioihin. Alueelliset viranomaiset vastaavat myös strategioiden ja ohjelmien jalkauttamisesta matkailualueille käyttäen hyväksi mm. alueiden järjestäytymistä matkailuyhdistyksiin ja yhtiöihin.

Kunnat ja maakunnalliset liitot voivat maankäytön suunnittelun ja kaavoituksen keinoin vaikuttaa infrastruktuurin turvallisuuteen. Kunta on avainasemassa matkailuturvallisuuden kehittämisessä myös ympäristösuunnittelun ja -valvonnan, rakennusvalvonnan ja terveystarkastustoiminnan ja muun terveystoimen kautta. Terveystarkastajat vastaavat kunnassa tai kuntien muodostamalla yhteistoiminta-alueilla kuluttajaturvallisuuslain mukaisesta valvonnasta.

Turvallisuusviranomaiset, kuten poliisi, rajavartiolaitos ja tulli edustavat valtiollisen ja perinteisen turvallisuuden ydintä ja pääsääntöisesti huolehtivat ns. kovan turvallisuuden tehtävistä. Poliisi, tulli ja rajavartiolaitos muodostavat PTR-yhteistyöjärjestelyn, jolla voidaan vastata arjen turvallisuuden haasteisiin niukenevien viranomaisresurssien aikana. PTR on myös kansainvälisesti tunnustettua viranomaisyhteistoimintaa, jolla on pitkät perinteet Suomessa. Viranomaiset voivat yhteisvoimin suunnata partioinnin ja muun läsnäolon painopistettä matkailukeskuksiin sesonkiaikoina. Päätehtävänä on yleisen järjestyksen ja turvallisuuden varmistaminen sekä kansalaisten ja matkailijoiden turvallisuuden lisääminen. Lisäksi esimerkiksi valtakunnalliset pelastuspalveluseminaarit ovat hioneet sekä viranomaisyhteistyötä että järjestöjen ja viranomaisten yhteistoimintaa.



Kuva 6. Innovaatioita henkilöetsintään ja pelastuspaikannukseen. Itä-Lapin oppimiskeskuksen kehittämä miehittämätön ilma-alus kameroineen. (Kuva: Pekka Iivari)

Rajavartiolaitos valvoo henkilöliikennettä Schengen ulkorajalla. Neliportaisella rajaturvallisuusmallilla pyritään ennalta ehkäisemään rikollisen aineksen saapuminen Schengen-alueelle ja tätä kautta mm. Suomen matkailukeskuksiin. Epätoivottu maahantulo estetään viisumipolitiikan, maahantulo- ja maastalähdön tarkastusten sekä sisämaassa tapahtuvan ulkomaalaisvalvonnan keinoin. Poliisi valvoo yleistä järjestystä ja liikennettä sekä keskittyy rikosturvallisuuden ylläpitämiseen ja tutkintaan. Tullille kuuluu veronkanto, arvonlisäverollisten tuotteiden maahantulon valvonta sekä laittomien aineiden ja tuotteiden maahanpääsyn estäminen. PTR-viranomaiset suorittavat yhteistoiminnassa huumausainevalvontaa sekä torjuvat järjestäytyntä rikollisuutta.

Vakuutusyhtiön (yhtiöiden) mukanaolo matkailun turvallisuusjärjestelmässä vahvistaa riskienhallinnan näkökulmaa erityisesti yritystasolla. Henkilö- ja omaisuusvakuutukset kattavat myös matkailualan riskejä. Matkailuelinkeinon suunnasta on tullut esityksiä siitä, että vakuutusala voisi kehittää turvasuojeluohjeet matkailuyrityksille. Ohjeet voisivat olla esimerkiksi kahdentasoisia: perustaso kaikille ja

kehittyneemmän turvallisuuskulttuurin yrityksille korkeamman tason ohjeet. Turvallisuustasojen ylläpidolla olisi luonnollisesti merkitystä yrityksen vakuutus-kustannuksissa.

Pelastusviranomaiset vastaavat maasto- ja vesistöpelastuksesta. Poliisi puolestaan vastaa etsinnästä. Pelastusviranomaiset myös ohjeistavat ja tarkistavat yritysten lakisääteisiä varautumis- ja valmiusjärjestelyjä suorittaen esimerkiksi palotarkastuksia. Sairaanhoidon yksiköt sekä terveydenhuollon järjestelmä vastaa siitä, että matkailija saa tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut mahdollisimman lähellä oleskelupaikkakuntaansa. Tutkimus- ja oppilaitosten roolina puolestaan on kouluttaa turvallisuustietoisia työntekijöitä matkailualalle sekä jakaa tutkittua tietoa turvallisuustilanteesta ja riskienhallinnasta turvallisuusverkoston käyttöön.

Ruotsissa Taalainmaan, Jämtlannin, Västerbottenin ja Norrbottenin poliisipiirit vastaavat tunturipelastuksesta. Poliisi myös rekrytoi ja kouluttaa paikallisesti henkilöitä tunturipelastustehtäviin, esimerkiksi lumivyörypelastukseen. Ruotsissa on noin 400 tunturipelastajaa sijoitettuna 29 eriin yksikköön. Näiden yksiköiden johtajalla on myös kriisinhallinnan koulutus.

Järjestöt (esimerkiksi VAPEPA, SPR) ovat hyvin monipuolisia yhteistyökumppaneita, joilta löytyy erityisosaamista hyvin laajaan kirjoon turvallisuustehtäviä. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi maastopelastus, turvallisuuskoulutus, ensiapu ja kriisiapu (henkinen ensiapu). Järjestöt ovat vahvoja toimijoita myös maaseudun ja arjen turvallisuuden kehittämisessä valtakunnallisesti.

4 ORGANISAATION TURVALLISUUSJOHTAMINEN

“Aina, kun asiat näyttävät menevän paremmin, olet unohtanut jotakin.” (Connie Tyler)

4.1 Organisaatioturvallisuus

4.1.1 Organisaatioturvallisuuden peruskehikko

Menestyvät yritykset sekä jatkuvuudestaan huolehtivat organisaatiot vievät eteenpäin tasapainoisesti kaikkia yritystoiminnan osa-alueita, joihin sisältyvät laatu, ympäristöasiat ja turvallisuus. Turvallisuutta ja toiminnan vaarojen tunnistamista sekä vaarojen ja riskien informointivollisuutta on korostettu myös kuluttajaturvallisuuslainsäädännössä. Erityisesti johdon merkittävää roolia ja turvallisuusjohtamisjärjestelmän toimivuutta turvallisuuden varmistamiseksi organisaatiossa on entisestään painotettu esimerkiksi suuronnettomuuksien ehkäisyssä.

Teknisen kehityksen myötä ihmisen ja teknisen järjestelmän suhde on muuttunut merkittävästi. Prosessit ovat monimutkaistuneet tuoden mukanaan uudenlaisia riskejä. Nykyisen ajattelutavan mukaan organisaation toiminta kokonaisuudessaan nähdään turvallisen toiminnan edellytysten luojana. Organisaatiot muodostavat verkostoja ja ketjuja, joissa tuotannon arvoketjun lisäksi on olemassa turvallisuuden arvoketju. Turvallisuuden taso määrittyy verkostossa sen heikoimman osapuolen mukaan. Onnettomuuksien luonne ei ole muuttunut, mutta onnettomuuksien syitä haetaan nykyään yhä kauempaa itse onnettomuudesta, ketjun ja verkoston eri osista. Etsittäessä syitä tarvitaan yhä enemmän tietoa organisaation toimintatavoista sekä organisaatioiden keskinäisen vastuun rakentamisesta. Turvallisuuden merkitys myös tuotteiden ja toiminnan laadun kriteerinä on entistä tärkeämpi.



Kuva 7. Siirtymisten aikaisia pysähtymisiä kannattaa kehittää siten, että opas varoittaisi aina tieliikenteestä, kun auto pysähtyy ja tulisi aina ensin ulos avaamaan sivuovet. Tulisi välttää sitä, että asiakkaat hyppäävät ensin maantielle oma-aloitteisesti. (Kuva: Pekka Iivari)

Turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu yrityksen ja tuotantolaitoksen henkilöstön päivittäiseen työhön. Turvallisuuden ylläpitämistä yrityksissä ohjaavat useat lainsäädännölliset velvoitteet. Työturvallisuus-, valmismatka-, pelastus-, tuoteturvallisuus-, kuluttajaturvallisuus, kuluttajansuoja- ja kemikaalilaki ovat esimerkkejä yrityksen turvallisuustasoa ja turvallisuuden kehittämistä ohjaavasta lainsäädännöstä. Tieliikennelaki ja maastoliikennelaki säätelevät myös matkailuturvallisuuden sisältöihin kuuluvia toimintoja. Pelastuslaki ja asetus pelastustoimesta velvoittavat yritykset sekä kiinteistöjen omistajat ehkäisemään vaaratilanteita sekä varautumaan ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa ja varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.

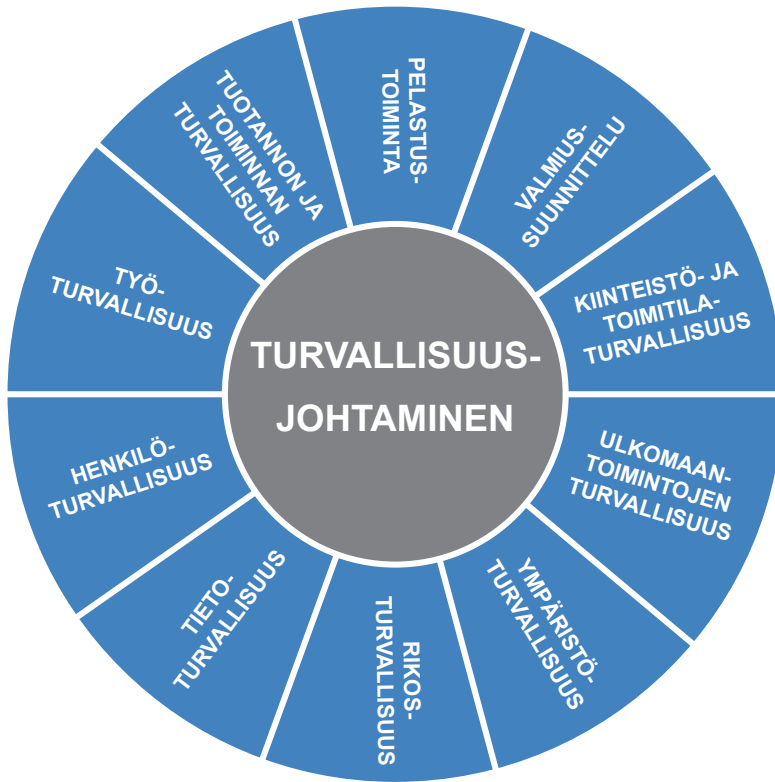
Tässä kirjassa painotetaan yritysturvallisuuden sijasta organisaatioturvallisuuden käsitettä. Ratkaisu on perusteltavissa, koska yritysturvallisuuden eri osa-alueet ja turvallisuusjohtaminen soveltuvat kaikkien organisaatioiden turvallisuussisältöihin. Elinkeinoelämän Keskusliiton EK:n yritysturvallisuuden neuvottelukunta (YTnk) määritteli yritysturvallisuuden sisällön vuosituhannen alussa.

Yritysturvallisuus on yrityksen turvallisuusjohtamisen yläkäsite, jonka tavoitteena on yrityksen/organisaation turvallisuus. Kuten alussa kerrottiin, rakentuu organisaatioturvallisuus yritysturvallisuuden osatekijöiden varaan. Kokonais-turvallisuudesta puhutaan silloin, kun huomioidaan yritysturvallisuuden kaikki osa-alueet. Yritysturvallisuus tuli terminä voimallisesti esiin 1990-luvulla, mutta uuden vuosituhanen puolella kehikkoa on haluttu laajentaa koskemaan organisaatioiden turvallisuutta.

Suomessa yritysturvallisuuden käsite ja siihen kuuluvat osalohkot ovat selkeät ja vakiintuneet. Yritysturvallisuus voidaan jakaa osa-alueisiin monilla toisistaan hie-man poikkeavilla tavoilla. Suomalaisessa kirjallisuudessa esitetyt yritysturvallisuuden osa-aluejaot pohjautuvat useimmiten Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan (YTNK) jaotteluun. Muun muassa Kerkon (2001) osa-aluejako mukailee YTNK:n esittämää jaottelua. Myös Miettisen (2002) osa-aluejako noudattaa pääpiirteissään edellä esitettyä YTNK:n jaottelua. Juha E. Miettinen kirjoitti vuonna 2002 ensimmäisen perusteoksen, jossa yritysturvallisuuden osa-alueet kuvattiin systemaattisessa muodossa. Miettisen mukaan yritysturvallisuus koostuu monista osa-alueista, jotka on integroitu yrityksen päivittäiseen johtamiseen.

Poikkeuksen YTNK:n osa-aluejaosta tekevät yritysturvallisuuden johtaminen, vakuuttaminen ja matkustusturvallisuus, jotka muodostavat Miettisen (2002) jaottelussa omat yritysturvallisuuden osa-alueensa. Lisäksi pelastustoiminnan osa-alueeseen on Miettisen (2002) jaottelussa liitetty paloturvallisuus. Valmiussuunnittelun osa-alueella Miettinen nimittää poikkeusoloihin varautumiseksi, joka nykyisin tarkoittaa varautumista häiriötilanteisiin. Yrityksen kannalta kyse on kuitenkin samasta asiasta.

Yritysturvallisuuden osa-alueista ja niiden sisällöistä on viime vuosina laadittu lukuisia esityksiä, joita löytyy mm. internetistä. Aihetta koskevaa kirjallisuutta voidaan pitää Suomen osalta kattavana. Yritystasolla matkailun turvallisuutta voidaan kehittää yritysturvallisuuden peruskäsitteistön avulla. Yritysturvallisuuden selkeän määrittelyn ansiosta samanlaiset riskienhallinnan sekä varautumisen menettelytavat soveltuvat myös matkailuyrityksiin. On hyvä muistaa, että yritysturvallisuuden käsite vaihtelee maittain ja kulttuureittain. Sen vuoksi esimerkiksi keskusteltaessa ulkomaalaisten yrittäjien kanssa yritysturvallisuudesta sen sisältö ja määrittely on syytä avata mahdollisimman tarkoin väärinkäsitysten välttämiseksi (ks. esim. Iivari 2007).



Kuvio 9. Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan (2003) mukaiset yritysturvallisuuden osa-alueet

Matkailutoimialan luonteen vuoksi yritysturvallisuuden sisältö painottuu asiakkaan turvallisuuden suuntaan, mikä on luonteenomaista yleensäkin palveluyrityksille. Vastaavasti tietoturvallisuuden osa-alueelta ei useinkaan löydy kriittisiä toimintoja verrattuna esimerkiksi korkean teknologian kehittäjäyrityksiin. Matkailun turvallisuus on osa turvallista yhteiskuntaa, jossa on ymmärretty ennaltaehkäisevän turvallisuussuunnittelun hyödyt. Yritysturvallisuus muodostaa perustan laajemmalle yhteiskunnalliselle turvallisuudelle.

Matkailuturvallisuuden verkostomaisen luonteen vuoksi painotetaan yritysturvallisuuden ohella ja sijasta organisaatioturvallisuuden käsitettä. Organisaatioturvallisuus, jonka sisältö ja menettelytavat ovat hyvin pitkälle yhteneväisiä yritysturvallisuussisältöjen kanssa, ottaa kattavammin huomioon myös matkailuturvallisuusverkostoon kuuluvat julkisen sektorin toimijat, järjestöt ja oppilaitokset. Myös näillä tahoilla on tarpeen soveltaa turvallisuusjohtamista niiden sisältyessä turvallisuuden arvoketjuun sekä verkoston sisäiseen kumppanuuteen.

Kriisin hallinta ja kriisiviestintä eivät sisälly Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan määrittelemiin yritysturvallisuuden osa-alueisiin. Myös elintarviketurvallisuus on tärkeä osa-alue matkailuliiketoiminnassa. Käsillä olevassa kirjassa käydään myös nämä sisällöt läpi varsin seikkaperäisesti. Seuraavassa avataan kuitenkin yritysturvallisuuden osa-alueet ja pohditaan niiden merkitys erityisesti matkailuliiketoiminnan näkökulmasta.

4.1.2 Henkilöturvallisuus

Matkailualalla on mitä suurimmassa määrin kyse henkilöiden välisestä vuorovaikutuksesta. Henkilöturvallisuus kohdistuu fyysiseen henkilöön, työntekijään, sivulliseen tai asiakkaaseen. Usein henkilöturvallisuus katsotaan välittömimmäksi turvallisuustarpeeksi. Henkilöturvallisuustoimenpiteet eivät kuitenkaan ulotu palveltaviin asiakkaisiin, matkustajiin tai tarjottaviin palveluihin. Henkilöturvallisuuden tavoitteena on työntekijöiden suojaaminen rikoksilta ja onnettomuuksilta sekä liiketoiminnan suojaaminen estämällä rikollisen aineksen soluttautuminen yritykseen. Henkilöturvallisuuden ydintavoitteina on myös avainhenkilöiden suojaaminen ja liiketoiminnalle kriittisten henkilöresurssien varmentaminen. Rekrytoinnin yhteydessä tehtävät taustaselvitykset ja testit sekä työsuhteen aikana suoritettava valvonta ja henkilöstön ohjeistus kuuluvat henkilöturvallisuuden edellyttämiin toimenpiteisiin. Tapaturman ja rikoksen riski voi uhata henkilöturvallisuutta. Henkilöturvallisuudella ymmärretään lisäksi henkilöstön toiminnasta organisaatiolle ja yritykselle aiheutuvia riskejä.

Toimenpiteiden kohteena on yrityksen ja organisaation oma henkilöstö. Tunnettuja henkilöturvallisuutta ylläpitäviä toimenpiteitä ovat esimerkiksi vaitiolositoumus ja salassapitosopimus, jotka velvoittavat työntekijää työsuhteen aikana ja sen jälkeen. Perehdytys, sijaisjärjestelyt ja työsuhteen päättämisyjärjestelyt lukeutuvat näihin toimenpiteisiin. Yksilön oikeussuoja ja tietoturvallisuus sisältyvät henkilöturvallisuuden kulmakiviin nimenomaan henkilön/yksilön oikeusturvan ja yksityisyyden suojan näkökulmasta.

Henkilöturvallisuus on organisaation tietoturvallisuuden keskeinen alue. Henkilöturvallisuustoimenpiteillä huolehditaan siitä, että vastuunalaisiin tehtäviin pääsee vain henkilöitä, joiden haltuun ja vastuulle voidaan antaa mm. tärkeitä tietoja organisaation jatkuvuuden kannalta. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) käyttämä sanasto määrittelee käsitteen henkilöturvallisuus näin: "Henkilöstöön liittyvien tietoturvariskien hallinta henkilöstön soveltuvuuden, toimenkuvien, sijaisuuksien, tiedonsaanti- ja käyttöoikeuksien, suojaamisen, turvallisuuskoulutuksen ja valvonnan osalta." Rekrytointivaiheessa tulisi kyetä luomaan myös henkilön turvallisuusasennetta. Yrityksen tehtäviin hakeutuvan henkilön kokemustausta sekä perustiedot turvallisuuden eri osa-alueista auttavat tekemään johtopäätöksiä henkilön valmiuksista omaksua yrityksen vaativakin turvallisuuskulttuuri.

4.1.3 Toimitilaturvallisuus

Toimitilaturvallisuus luo työpaikan turvallisuuteen materiaaliset puitteet. Toimitilaturvallisuuden sisältö on pääosin aineellinen kuvaten rakenteita ja ainevirtoja/palveluprosesseja. Tilojen turvallisuutta ylläpidetään turvallisuusvalvonnalla, johon sisältyvät mm. tekninen valvonta (hälytysjärjestelmät, kulunvalvonta), vartiointi, tarkastukset sekä henkilöstön, vierailijoiden ja ajoneuvojen ohjaus. Rakenteellisen turvallisuuden ylläpitämiseen kuuluu lisäksi mm. palo-, vesi-, sähkö-, ilmastointi- ja rikosvahinkojen torjunta. Toimitilojen turvallisuus on viimekädessä yrityksen johdon ja henkilöstön vastuulla. Johdon velvollisuus on huolehtia siitä, että turvallisuusvalvonta on järjestetty ja rakenteellinen turvallisuus on puitteiltaan hyväksyttävällä tasolla.

Toimitilaturvallisuudessa sovelletaan kiinteistöturvallisuuden toimenpiteitä, joihin sisältyvät mm. rakenteellista turvallisuutta edistävät avainten hallinta, lukitus, aidat, portit, valaistus sekä kassa-, turva- ja paloturvakaapit. Palveluiden luotettavuus ja turvallisuus sekä tuotevastuu kuuluvat tuotannon ja toiminnan turvallisuuteen, mitkä luetaan kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden osa-alueeksi. Kokousten ja neuvottelujen turvallisuus, toimintojen ulkoistaminen, sopimushallinta ja sekä ylläpito- ja huoltosopimukset sisältyvät toimitilaturvallisuuteen. Toimitilaturvallisuudessa on omaisuuden suojaamisen lisäksi kyse myös työturvallisuudesta. Tuotevastuu ja tuoteturvallisuus kuuluvat myös turvallisuuden tähän osa-alueeseen.

Tuotannon ja toiminnan turvaaminen muodostavat laajimman ja tärkeimmän osan matkailuyrityksen aineellisesta turvallisuuskehikosta, koska siihen lukeutuu myös onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden hallinta sekä maksuliikenteen ja varainhoidon sekä varastoinnin asianmukaisuus. Toimitilan käsite on epäselvä matkailupalveluissa, koska toimitila-ajattelu lähtee tehdasteollisuuden tarpeista. Toimitila voidaan palveluliiketoiminnan osalta laajentaa käsittämään toimintaympäristöä, johon kuuluvat esimerkiksi toimisto, safarireitit ja muut ohjelmapalvelualueet. Laajasti ajateltuna koko matkailualue on samalla matkailuyrityksen toimitilaa.

Matkailun toimitilaturvallisuudessa on huomioitava esimerkiksi vaarallisten aineiden säilytys (polttoaineet), eläinten hyvinvointi ja säilyttäminen sekä eri toimipisteiden ja aktiviteettialueiden sijoittautuminen maantieteellisesti etäälle toisistaan. Teknologian käyttö tuotantovälineiden sijainnin paikallistamisessa (GPS, kamerat) korostuu matkailun toimitilaturvallisuuden ylläpitämisessä.

Rakenteiden ja materiaalien merkitys on huomattava terveellisen, turvallisen ja toimivan työskentely-ympäristön luomisessa. Suomen rakentamismääräyskokoelmassa annetaan velvoittavia määräyksiä rakennusten, rakennusmateriaalien ja sisustusmateriaalien turvallisuudesta. Rakentamismääräyskokoelma sisältää määräyksiä ja ohjeita,

jotka koskevat mm. äänieristystä, meluntorjuntaa, paloturvallisuutta, esteettömyyttä sekä rakennusten sisäilmastoa ja ilmanvaihtoa. Myös sisustusmateriaalien paloturvallisuus ja allergeenisuus muodostavat olennaisen osan työ- ja asiakasturvallisuutta.

4.1.4 Työsuojelu ja asiakasturvallisuus

Työsuojelun tavoitteena on turvallinen työ ja työntekijöiden hyvinvointi. Riskien ennaltaehkäisy työsuojelussa tuottaa myös hyvää yrityskuvaa. Työturvallisuus varmistaa työntekijöiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin. Ammatillisesti varmistettu työturvallisuus edesauttaa ratkaisevasti myös asiakasturvallisuutta. Työsuojelun ja työturvallisuuden taso kielii myös yrityksen yleisestä turvallisuusasenteesta. Usein on niin, että hyvä työturvallisuus säteilee myönteisesti myös asiakkaiden turvallisuuteen. Sen sijaan heikko työturvallisuuden taso paljastaa myös laajemman ongelman yrityksen turvallisuuskulttuurissa.

Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on työn suunnittelussa ja mitoituksessa noudatettava sellaista periaatetta, että vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään ja olemassa olevat vaara- ja haittatekijät poistetaan. Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyysedistämiseksi ja työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista toimintaa varten työsuojelun toimintaohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset.

Työsuojelun ja asiakasturvallisuuden toimenpiteitä ei aina voida erottaa toisistaan, vaan molempiin soveltuvat samanlaiset esimerkiksi varusteisiin tai laitteiden rakenteisiin liittyvät seikat. Yrityksellä ja sen henkilöstöllä on informointivelvollisuus palvelun riskeistä myös asiakkaaseen nähden. Matkailuyritys edistää asiakasturvallisuutta selvittämällä aktiviteettiin osallistuvien terveydellinen tilanne sekä osaamistaso. Tapaturmien ja vahinkojen välttäminen sekä niiden analysointi palvelevat samanaikaisesti asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta. Majoitusliikkeessä asiakasturvallisuus tarkoittaa esimerkiksi huonekerroksiin, saunatiloihin ja rakennuksen teknisiin tiloihin pääsyn kulunvalvontaa. Myös asiakkaiden tunnistaminen majoitusliikkeen tiloissa ja ulkoalueiden kulunvalvonta ja ovien takalukitukset palvelevat asiakasturvallisuuden lisäksi myös toimitilaturvallisuutta ja rikosturvallisuutta.

Palveluammateissa erityisesti asiakaspalveluhenkilöstöön kohdistuvat väkivaltilanteet ovat lisääntyneet ja aiheuttavat traumatisoitumista. Eniten työväkivaltaa kokeneita on terveyden- ja sairaanhoitotyön ammateissa toimivien joukossa. Terveyden- ja sairaanhoitajilla väkivaltakokemukset olivatkin yleisempiä niiden joukossa, jotka kokivat työssään myös kiirettä ja työpaineita. Uhkailu on yleisin väkivallan muoto. Uhkailu ja väkivalta ovat lisääntyneet myös kaupan ja majoitusalan henkilöstöä kohtaan. Yksin työskentely lisää tätä riskiä. Työturvallisuuslaki määrää

ennakolta ehkäisemään väkivallan uhkaa ja väkivaltilanteita, mikäli työhön liittyy tällainen uhka. Erityisesti yksin työskentelyssä ja yötyössä ilmenevän vaaran ja haitan vähentäminen ja ehkäisy on asetettu työnantajan velvollisuudeksi.

Ravitsemusliikkeen päivittäisharjoituksessa opeteltiin kohtaamaan häiritsevä asiakas ja riehaantunut häirikköporukka. Harjoitusskenaariossa kuvattiin tilanne, jossa häirikköjoukko aiheuttaa käyttäytymisellään konfliktin ravintolan asiakkaiden ja joukkion välillä. Henkilökunnan väliintulosta huolimatta tilanne eskaloitui ja asiakkaat ottivat esille myös teräaseita ja pippurisumutteita. Kovempiakin aseita vilauteltiin. Tilanteen kuumentuessa henkilökunta soitti hätäkeskukseen ja ryhtyi evakuoimaan asiakkaita ulos huolehtien siitä, että sivullisia ei jäänyt mm. sosiaalituloihin. Asiakkaalta pippurisumutetta saanut ja rytkäksä loukkaantunut asiakas saatiin ambulanssiin. Poliisi otti kiinni häirikköjoukon ravintolasta.

Henkilökunnan ammattitaitoa osoitti kyky nähdä tilanteen kehittyminen, sivullisten suojaaminen menemällä häiriköiden ja sivullisten väliin, hätäkeskuksen ajan tasalla pitäminen mm. nähtyjen teräaseiden ja muiden aseiden osalta (vaikuttaa poliisin varautumiseen), selkeiden käskyjen antaminen karaokemikrofonilla, häiriköiden (häirikön) henkilöllisyyden tunnistaminen jo varhaisessa vaiheessa (oli ilmoittanut nimensä karaokeen varhaisillasta, sivulliset tunnistivat), soitto esimiehelle (joka harkitsee lisähenkilökunnan lähettämistä apuun, valmistautuu tiedotukseen) sekä kriisiavun pyytäminen henkilövahingon nähneiden sivullisten tueksi (useimmiten ambulanssihenkilökunta tai poliisi hälyttää terveyskeskuksen kriisiryhmän).

Tärkeimpiä työsuojelusäädöksiä ja -normeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, laki nuorista työntekijöistä, työaikalaki, vuosilomalaki, laki ja asetus työsuojelun hallinnosta, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, lukuisat valtioneuvoston asetukset sekä työehtosopimus, yleissopimus ja yhteistointasopimus.

Työsuojelun käsite pitää sisällään:

- työturvallisuustoiminnan eli työtapaturmien torjunnan ja henkisen työsuojelun
- työpaikkaterveydenhuollon eli ammattitautien ja muiden työstä aiheutuvien sairauksien torjunnan
- työsuhdelakien valvonnan eli esimerkiksi työaikaan, nuorten työntekijöiden asemaan jne. liittyvät kysymykset
- työpaikkasuojelun, joista esimerkkinä palontorjunta ja väestönsuojelu
- työsuojeluyhteistoiminnan ja työsuojeluvalvonnan.

Lainsäädännön lisäksi työterveys- ja työturvallisuuspolitiikkaa ohjaa OHSAS 18001 -standardi, joka on maailman tunnetuin ja käytetyin työterveys- ja työturvallisuusjohtamisjärjestelmien viitekehys. Standardia voidaan soveltaa kaikentyypisiin pieniin ja suuriin organisaatioihin millä tahansa liiketoiminnan sektorilla. OHSAS 18001 on pitkälti yhdenmukainen ISO 14001 -standardin rakenteen kanssa.

Työterveyshuoltolain (2001) mukaan työnantajan on järjestettävä työntekijöilleen työterveyshuollon palvelut. Työterveyshuollon tehtäviin kuuluu ennaltaehkäisevän terveydenhuollon lisäksi työpaikoilla tapahtuvien kriisitilanteiden psykososiaalisen jälkihoidon ja kriisituen organisointi. Työterveyshuolto toimii myös asiantuntijana työn kuormittavuuden selvittämisessä ja arvioinnissa. Esimiehillä on tärkeä rooli työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen edistämässä sekä työntekijän ohjaamisessa työterveyshuoltoon, jos hänen voimavaransa eivät riitä (Saari ym. 2009, 76). Esimiehen lisäksi työpaikan luottamushenkilö ja työsuojeluvallutettu ovat avainasemissa henkilöstön hyvinvoinnin edistämässä.

KÄYTÄNNÖN OHJEITA TYÖPAIKKAHÄIRINNÄN VARALTA:

1. Työpaikkahäiritsijälle tulee selkeästi ilmoittaa häiriköinnistä. Joidenkin henkilöiden huumorintaju tms. voivat vaikuttaa tahattomuuteen.
2. Pidä kirjaa tapahtumista.
3. Ilmoitus on tehtävä esimiehelle, mikäli tämä ei johda eteenpäin, ilmoitus seuraavalle esimiehelle.
4. Mikäli häiritty kuuluu ammattiliittoon, voidaan liiton juristia hyödyntää.
5. Ilmoita työsuojelupiiriin tapahtumista. On tärkeää dokumentoida kaikki tapahtumat mahdollisen kantelu- ja oikeusprosessin varalta. Työsuojelupiiri voi tehdä tarkastuksen ja velvoittaa esimiehet toimimaan.
6. Työterveyshuolto voi joissain tapauksissa auttaa esimerkiksi sairausloman myöntämisen osalta.
7. Mikäli asiaa ei viedä syystä tai toisesta alioikeuteen, häirinnän kohde voi kannella asiasta oikeusasiamiehelle eduskuntaan.

Työnantajan velvollisuus on ottaa asia hoitoonsa heti, kun tieto häirinnästä tulee. Mikäli näin ei tapahdu, mahdollisuus vahingonkorvauksiin on olemassa.

Työpaikalla pitäisi työsuojeluasiat olla ennakolta läpikäytynä yhteistoimintamenettelyssä. Siinä mm. läpikäydään työpaikan menettelytapaohje, jossa kerrotaan ja ohjeistetaan miten häirintätilanteessa toimitaan. Menettelytapaohje voi sisältää myös muita asioita koskevia menettelyjä, esimerkiksi onnettomuusvaaratilanteissa toimimista. Työsuojelupiirin sivuilta löytyy ohjeita.

Henkilöön kohdistuvat riskit asetetaan organisaation turvallisuusanalyysien lähtökohdaksi ja etusijalle. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuus varsinaisessa asiakaspalvelua hoitavassa liikeyrityksessä on yrityksen turvallisuustoiminnan perusasioita. Asiakkaiden turvallisuuden eteen tehtävä työ ei voi poiketa kovin paljon eri maissa. Kiinteistön ja toimitilan (asiakaspalvelutilan) paloturvallisuus sekä muut rakenteelliset seikat oleellisella tavalla raamittavat myös asiakasturvallisuuden ja työsuojelun edellytyksiä. Mikäli yrityksellä on asiakaspalvelutoimintaa, pitää muistaa myös se, että asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttavat toiset asiakkaat, heidän käytös ja määrä.

4.1.5 Ympäristöturvallisuus

Ympäristöturvallisuus on laadun osa-alue, joka huomioi yrityksen toiminnasta aiheutuvat ympäristörasitteet, haitat ja kuormitukset. Ympäristöturvallisuuden tavoitteena on ekologisen, sosiaalisen ja taloudellisen kestävyys edistäminen, asiakkaiden ja yhteiskunnan ympäristöodotusten ennakointi, prosessien ja parhaiden käytäntöjen kehittäminen ja vastuun ottaminen ympäristöstä. Henkilöstön tietoisuuden lisääminen ja avoin tiedottaminen edistävät ympäristöturvallisuuden tavoitteita. Ympäristöturvallisuus toteuttaa omalta osaltaan ekologista kestävyyttä. Yritystoiminnan tulee tukea myös sosiaalista ja taloudellista kestävyyttä omalla paikkakunnallaan ja palvelun arvoketjussa. Eettinen ajattelu matkailualalla vahvistaa sosiaalista kestävyyttä, jolla tarkoitetaan esimerkiksi alkuperäiskansojen oikeuksien, kulttuurin ja elinkeinojen kunnioittamista.

Yrityksen julkikuvan kannalta ympäristöturvallisuuden varmistamisella voi olla ratkaiseva merkitys. Yrityksellä on ympäristövastuu, joka kilpailutekijänäkin korostuu nykypäivän matkailussa. Yrityksen tulee hallita ympäristövaikutusten arviointiin, ilmoitus- ja lupamenettelyihin, jätehuoltoon sekä vaarallisten aineiden käsitteilyyn liittyvät asiat. Ympäristöturvallisuudesta löytyy kytkeä kestävä kehityksen ekologiseen lohkoon.

Ympäristöturvallisuudella on suora yhteys kiinteistöturvallisuuteen ja sitä kautta esimerkiksi palokuormaan. Yrityksen ympäristöhallintajärjestelmän tulee huolehtia maaperän, vesistöjen, ilman ja elollisen luonnon suojelusta sekä niiden kestävästä käytöstä. Ohjelmanpalveluissa yrityksen ympäristötietoisuus näyttäytyy erityisen selvästi asiakkaalle. Asiakas on kiinteässä vuorovaikutuksessa yrityksen rakenteiden ja henkilöstön kanssa, jolloin asiakas voi tehdä havaintoja yrityksen henkilöstön asenneilmastosta ja todellisesta käyttäytymisestä.

Ympäristötehokkuuden tavoitteisiin asetetaan veden, sähkön ja kaasun kulutuksen vähentäminen tai yksikkötehokkuuden lisääminen, tuotannosta koituvien jätteiden ja päästöjen vähentäminen sekä jätteiden kierrätyksen ja uusiokäytön kehittäminen. Tulevaisuudessa esimerkiksi sähkökäyttöiset moottorikelkat antavat mahdollisuuden yrityksen ekologisen profiilin kehittämiseen.

Onnettomuusalttiuden ja -riskien pienentäminen palvelee sekä työympäristön että luonnonympäristön suojelua. Ympäristöpassilla yritys voi osoittaa huolehtivansa alueen ekologisesta tilasta sekä tuotanto- ja toimintaprosessiensa ympäristöystävällisyydestä. Yrityksen laatima ympäristöpoliittinen ohjelma osoittaa organisaation sitoutumisen ympäristöajatteluun. On luonnollista, että ympäristöhallintajärjestelmät ulkoiset tunnusmerkit, kuten ekopassi, kuuluvat useimmiten suurten yritysten ja ketjujen laatujärjestelmiin. Yrityksen ekopassi, jossa osoitetaan tiettyjen vähimmäisstandardien saavuttaminen, voidaan liittää osaksi ympäristöohjelmaa.

Kansallinen ja kansainvälinen ympäristölainsäädäntö, mm. YVA-menettely, standardi ISO 14001 ja kansainvälisen kauppakamarin (ICC) kestävä kehityksen peruskirja normittavat ympäristöturvallisuutta. Standardit pitävät sisällään raaka-aineiden kestävä käytön, jätteiden kierrätyksen, päästönormien noudattamisen ja ympäröivästä sosiaalisesta ympäristöstä huolehtimisen.

4.1.6 Pelastustoiminta

Pelastustoiminta organisaatioturvallisuuden osa-alueena määrittelee varautumista ja suunnitteluvälvoituksen. Paloturvallisuudesta huolehtimisen lisäksi organisaation tulee varautua mm. suuronnettomuuksiin. Vakuutusyhtiöiden suojeluohjeet ja suojeluohjeet tukevat pelastustoiminnan suunnittelua. Henkilöstön koulutuksessa voidaan kiinnittää huomiota esimerkiksi tulitöiden turvallisuuteen.

Pelastustoiminta voidaan jakaa onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn, pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun. Pelastustoimintaa ja paloturvallisuutta ohjaavat pelastuslaki (379/2011), Suomen rakentamismääräyskokoelma E1 sekä Valtioneuvoston asetus (407/2011) pelastustoimista. Pelastuslaki velvoittaa tiettyjen edellytysten täytyessä organisaatioita laatimaan pelastussuunnitelman, jonka sisältö määritellään asetuksessa. Laajan valtakunnallisen tai alueellisen yrityskehityksen ollessa kyseessä pelastussuunnitelmien sisällölle ja muodolle on haettu kehityksen sisällä yhtenäisyyttä vaikka paikalliset ja kohteen erityispiirteet tulee suunnitelmassa huomioida.

Pelastussuunnitelma voidaan laatia koskemaan myös muut kuin onnettomuusriskit, jolloin asiakirjasta muodostuu yrityksen yleinen riskienhallinnan toimintasuunnitelma ja ohje. Yritysturvallisuuden olennaisesti kuuluvan pelastussuunnitelman laadinta lähtee liikkeelle ennakoitavien vaaratilanteiden kartoituksella. Pelastussuunnitelmassa yrityksen turvallisuusjohto luokittelee yritykseen kohdistuvat riskit tärkeys- ja todennäköisyysjärjestykseen sekä määrittää keinot kunkin riskin hallinnalle.

Työpaikan riskien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle. Yleisesti voidaan havainnoida esimerkiksi jätehuollon aiheuttamia paloriskejä. Palavan materiaalin, kuten pahvien, säilytys tulee järjestää siten, että palokuormaa ei synny. Rakennusten seinustalle kerätyt jätteet voivat aiheuttaa jopa tuhopolttovaaran.

Pelastussuunnitelma kytkeytyy riskianalyysiin siltä osin kuin analyysissä käsitellään tulipalo- ja onnettomuusriskejä sekä rikoriskejä (esimerkiksi pommiuhka ja terrorismi), joissa nopea pelastautuminen on tarpeen. Yrityksen riskianalyysi on luonnollisesti muutakin kuin pelkästään palo- ja pelastustoiminnan haasteiden kartoittamista. Turvakävely on oivallinen käytännön tason riskien kartoitus ja hallintamuoto. Siinä yritys ja sen välitön toimintapiiri käydään konkreettisesti läpi katselmuksen muodossa. Työpaikan riskien tunnistamisen jälkeen täytyy suunnitella niiden hallinta tai

eliminointi. Kaikkien riskien poistaminen ei ole mahdollista, joten yrityksen pitää löytää sellaiset keinot, jotka ovat kustannustehokkaita riskien minimoinnissa. Pelastussuunnitelma pitää sisällään selkeät toimintaohjeet poikkeustilanteen sattuessa. Pelastussuunnitelman laajuus ja tarkkuus eivät ole itseisarvoja, vaan suunnitelman tulee olla henkilökunnalle käyttökelpoinen.

Yrityksen jokaisen työntekijän tulee tuntea pelastussuunnitelman tai turvallisuusasiakirjan sisältö, osattava tehdä hätäilmoitus kansallisuudesta riippumatta sekä osattava toimia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa annettujen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi jokaisen työntekijän tulee tietää poistumistiet, kokoontumispaikat, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet ja kylmäsuojausvälineet sekä osattava käyttää niitä. Tarvetta on ilmennyt myös englanninkielisille pelastussuunnitelmille. Esimerkiksi Suomen Pelastusalan Keskusliitto (SPEK) pyrkii vastaamaan kieliversioiden kysyntään.

YLEISIMPIÄ PELASTUSSUUNNITELMISSA HUOMIOITUJA VAARA- JA UHKATILANTEITA OVAT:

- tulipalo
- tuhotyö rakennuksessa tai ulkopuolella
- murto/ryöstö/varkaudet
- häiriökäyttäytyminen
- uhkaus
- tapaturmat
- ruokamyrkytys
- sairauskohtaus
- sähkön-, veden- tai lämmönjakelun keskeytyminen
- vesivahinko
- asiakkaan katoaminen.

Tulipalossa tai muussa vastaavassa vaaratilanteessa työntekijöiden on voitava poistua kaikista työpisteistä nopeasti ja mahdollisimman turvallisesti. Rakennusten uloskäytävien ja kulkureittien niille on johdettava ulos tai turvalliselle alueelle mahdollisimman suoraan eikä niillä saa olla liuku- tai pyöröovia. Ovien tulee olla työn keston tai ihmisten muun työpaikalla olon ajan tarvittaessa molemmilta suunnilta avattavissa. Tarvittaessa uloskäytävälle ja niille johtaville kulkureiteille on järjestettävä asianmukainen varavalaistus. Yleinen puute on esimerkiksi se, että pelastautumisharjoituksia ei ole tehty pitkään aikaan. Matkailu-, majoitus- ja ravitsemusliikkeet sijaitsevat usein rakennuskomplekseissa, joissa on vuokralaisena erilaisia yrityksiä vuokraamoista majoituspalveluihin ja lahjatarvikeliikkeisiin. Hyvin usein yhteisharjoitukset ovat pitämättä ja kiinteistön evakuoinnin vastuut ovat jääneet sopimatta.

Tulipalon tai pommiuhkan sattuessa rakennuksesta on voitava poistua mahdollisimman nopeasti. Yrityksessä tulee myös olla jokaisessa työpisteessä toimintaohjeet tulipalon tai pommiuhkan varalta. Esimerkiksi puhelimitse tulevan uhkauksen varalta

on olemassa selkeä toimintakoodi sekä oman turvallisuuden varmistamiseksi että uhkaajan tunnistamiseksi. Myös uhkauskirjeiden sekä postitse saapuvan BC-kirjeen (ns. jauhekirjeen) sekä ryöstötilanteiden varalta tulee yrityksessä olla sekä ohjeet että säännölliset harjoitukset. Pommiuhkan, jauhekirjeen ja tulipalon sattuessa rakennuksesta tai palvelun toiminta-alueelta on voitava poistua mahdollisimman nopeasti ennalta määrättyyn ja harjoiteltuun kokoontumispaikkaan. Vaarassa oleville on pystyttävä ilmoittamaan välittömästi esimerkiksi sisäisellä viestintäjärjestelmällä.

Pelastussuunnitelmassa tulee huomioida lähellä olevien vaarallisten kohteiden aiheuttama varautumistarve. Hätätilanteessa henkilökunta huolehtii ihmisten pelastamisesta ja opastamisesta poistumisteille, tekee sisäisen hälytyksen ja ilmoittaa tapahtuneesta hätänumeroon, sammuttaa mahdollista paloa ja opastaa ammattiavun paikalle. Henkilöstön vastuuttaminen etukäteen on olennaista. Yrityksessä/organisaatiossa henkilöille annetaan pelastautumistilannetta varten yksilölliset tehtävät, jotta jokainen tietää vastuunsa. On tärkeää, että pelastushenkilöstö saa tarvittavat lisätiedot yrityksen henkilöstöltä mahdollisista uusista riskitekijöistä, joita ei ole pelastajien tiedossa. Entuudestaan tuntemattomia vaaratekijöitä voi pelastusviranomaisille muodostua esimerkiksi rakennuksessa ja yrityksen tiloissa mahdollisesti väliaikaisesti säilytettävistä kemikaaleista.

Jokaisella työpaikalla tulee olla selkeät ja työpisteissä näkyvät toimintaohjeet erilaisia onnettomuus- ja uhkatilanteita varten. Pelastussuunnitelma on pidettävä ajan tasalla ja siitä on tiedotettava tarvittavalla tavalla asianomaisen rakennuksen tai muun kohteen asukkaille ja työntekijöille sekä muille, joiden on osallistuttava pelastussuunnitelman toimeenpanoon. Seuraavassa esitetään pelastustoimintaan liittyvä karkea jaottelu yrityksen toimintaohjeistukseksi onnettomuus- ja vaaratilanteiden sekä yleisimpien liiketoiminnan riskien varalta:

- hätäilmoituksen laadintaohje eri viranomaisnumeroineen
- sisäisen hälytyksen tekemisen menettelytavat
- tiedottaminen onnettomuustilanteissa
- yritykseen kuuluvan henkilön vakava liikenneonnettomuus
- tulipalo
- toiminta sähkö-, vesi- tai lämmityskatkon aikana
- toiminta kaasuvuodon ja välittömän kaasuräjähdyksivaaran tilanteessa
- tapaturma, sairauskohtaus
- vakava aktiivinen rikos (ryöstö, muu välitön uhkatilanne)
- pommiuhkaus puhelimitse (mitä havaintoja voi uhkaajasta tehdä)
- toimenpiteet uhkaus- ja kiristyskirjeen varalta
- toiminta tietojärjestelmien vahingoittuessa
- havaitun vaaratilanteen raportointi esimiehelle ja työyhteisölle
- estämällä ulkopuolisten sisään pääsy rakennukseen evakuointitilanteessa
- työyhteisön kriisien purkamisen (defusing, debriefing) ohjeistus.

Näiden lisäksi tulee muistaa ohjeistuksen räätälöinti yrityksen toimialan aiheuttamien erityistilanteiden osalta. Elintarvikeyrityksen pitää varautua esimerkiksi mahdollisiin myrkytysuhkiin ja kuljetusyrityksen mahdollisiin lastien hävikkeihin ja vakavampiin onnettomuuksiin. VIP-vieraita vastaanottavan yrityksen ja palveluketjun tulee puolestaan varautua vierailijaprofiilien mukaisiin haasteisiin. Matkailukeskuksissa vierailee usein yllättävänkin korkean tason henkilöitä, myös ulkomailta. Nämä henkilöt haluavat olla täysin incognito nauttien lomailustaan tavallisen ihmisen tapaan. Toisinaan käy niin, että heidän maanmiehensä tai paikalliset lomailijat tunnistavat VIP-henkilöitä, mikä voi lisätä myös konfliktien mahdollisuuksia. Suunnitelmien tulee olla yksityiskohtia myöten viritettyjä, mikäli tilanne vaatii niiden realisoimista. Myös tiedottamispolitiikan pitää tukea yrityksen muuta varautumista.

Käytännön varautumiseen kuuluu luonnollisesti myös se, että yrityksen henkilökunnan ulottuvilla tulee olla tarkastetut ja toimintakuntoiset alkusammuttimet. Niiden käyttö tositilanteessa pitää myös hallita. Palovaroittimet, automaattiset sammutuslaitteistot, palo- ja savuilmaisimet, varavoimakoneet sekä poistumisteiden opasteet ja turvamerkinnot on pidettävä kunnossa ja ajan tasalla. Kuvallisella esittämistavalla on huomattava merkitys varsinkin monikulttuurisessa ympäristössä. Paloilmoitinlaitteisto tai veden sulkuhana voi olla suunnitelmissa kuvina, jolloin asiaan perehtymätönkin tunnistaa tällaiset laitteet. Pelastus- ja raivauskaluston lisäksi ulottuvilla tulee olla merkityissä paikoissa henkilökohtaista suojaruustusta ja yrityksen toimialan mukaista erikoisvarustusta. Pelastusviranomaisilta saa myös tietää lähimmän suojatilan sijainnin ja käytettävyyden hätätilanteen sattuessa. Suojatila ja sen kapasiteetti otetaan pelastussuunnitelmassa huomioon.

4.1.7 Tietoturvaluisuus

Tietoturvaluisuus lienee vaikeimmin hahmotettavia turvallisuuden osa-alueita. Erityisesti palveluliiketoiminnassa tietoturvaluisuus lukeutuu vähemmän tunnettuihin turvallisuuden osa-alueisiin. Tietoturvaluisuus on mielenkiintoinen ja tärkeä osa-alue myös matkailuliiketoiminnan näkökulmasta. Käsite on kuitenkin laaja ja jokseenkin täsmentymätön. Aina ei voi tietää, mitä tietoturvaluudella tarkoitetaan tai miten sitä edistetään. Tästä syystä on paikallaan pureutua aiheeseen varsin seikkaperäisesti.

Useat asiantuntijat ovat viime vuosina julkaisseet tietoturvaluutta koskevaa kirjallisuutta (ks. esim. Miettinen 1999), josta saa hyviä ja yleispäteviä työkaluja yrityksen tietoturvaluuden kehittämiseen. Tietoturvaluudella varmistetaan tiedon luottamuksellisuus, hallussapito, eheys, aitous, saatavuus ja hyödyllisyys. Miettinen (1999, 44–47) painottaa, että tietoturvaluus on yrityksessä viime kädessä johdon vastuulla, vaikka koko henkilöstön tuleekin olla sitoutunut yrityksen tietoturvalu-

litiikan, -ohjelman ja käytänteiden toteuttamiseen. Tietoturvallisuus kuuluu osana yrityskulttuuriin. Se on laatutyötä yrityksen päivittäisessä toiminnassa integroidun johtamisen osana. Tietoturvallisuudessa suojataan tiedot, tietokoneohjelmistot, fyysinen omaisuus ja toimitilat sekä henkilöstö (ks. esim. Turvallisuusopas 2005, 34–40).

Kauppa- ja teollisuusministeriön suorittaman PK-yritysten tietoturvakyselyn mukaan tietoturva-asiat on Suomessa hoidettu heikosti pienissä alle viiden henkilön yrityksissä. Parhaiten (yli 90 % yrityksistä) on järjestetty tietoturvan tekninen puoli eli palomuurit ja virustorjunta. Hallinnolliseen tietoturvaan ei puolestaan ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Vain joka seitsemänneltä yritykseltä löytyy kirjallinen tietoturvasuunnitelma ja viidesosalla yrityksiä on laadittuna tietoturvapoliittikka. Tietoturvariskien arviointi on niin ikään suoritettu puutteellisesti (KTM 2007). Tietoturvallisuus on kuitenkin yrityksissä suoritettujen kyselyjen mukaan tärkein kehittämisen kohde (ks. esim. Keskuskauppakamari ja Helsingin seudun kauppakamari 2008).

Perinteisesti suurin osa tietorikoksista tapahtuu organisaation sisäpuolelta esimerkiksi entisen työntekijän aloitteesta tai tekemänä. Henkilöiden tehtävämäärittelyssä tulee paaluttaa myös tietoon ja tiedon käyttöön liittyvät oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. Yrityksen johdon pitää tunnistaa ja määritellä yrityksen jatkuvuuden kannalta kriittinen tieto. Tällöin saadaan selville se osaamisalue, joka ei saa vuotaa ulos yrityksestä eikä edes kaikille yrityksen työntekijöille. Näin tieto luokitellaan salaiseen, ei-julkiseen ja julkiseen osaan. Tästä seuraa se, että henkilöstö luokitellaan pääsyoikeuksien mukaan. Käytännössä luokittelu säätelee tiedon hallintaan ja käyttöön, käsittelyyn ja luovuttamiseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia.

Tietoturvallisuus voi jäädä huomioimatta matkailuyrityksen päivittäisissä toiminnoissa. Usein voidaan jopa mieltää, että yrityksessä ei ole sellaista tietovarantoa tai osaamisaluetta, jonka joutuminen ulkopuoliselle vaarantaisi yritystoiminnan jatkuvuuden. Todellisuudessa kuitenkin matkailuyrityksellä on useita tietovarantoja, jotka voivat olla ratkaisevia yrityksen menestymisen kannalta. Muun muassa asiakastiedostot tai tuotekehitystiedot kuuluvat suojattaviin arvoihin. Tietojen järjestelmälle tulee luoda salaisuusasteluokittelu ja sen mukainen pääsyoikeusluokittelu henkilöstölle, jonka taustat on tarkasti selvitetty.

Mitä on tietoturvallisuus matkailualalla? Yrityksissä tärkeimpiä tietojärjestelmiä ovat varausjärjestelmä, eri palveluihin (esimerkiksi ohjelmapalvelut) keskittyvät järjestelmät, kassa- ja maksujärjestelmä sekä sisäinen intranet ja ulkoinen internet, jossa annetaan tietoa yrityksestä julkisuuteen asianmukaisine sähköpostiosoitteineen. Kassajärjestelmä ja varausjärjestelmä menevät eri reititysten kautta kuin internet. Asiakirjapohja on sovellettavissa erityyppisten palveluiden tuottajille. Tietoturvasuunnitelma dokumentoi tietoon kohdistuvat riskit sekä toimii työkaluna näiden riskien hallintaan. Ei ole harvinaista, että matkailuyrityskin joutuu esimer-

kiksi palvelinhyökkäyksen kohteeksi. Tiedämme tapauksia, joissa yrityksen sähköpostiosoitteeseen tunkeutuminen ilmeni satojentuhansien postien automaattisena lähettämisenä, mikä on tietysti kiusallista yritykselle.

Matkailuyritysten ja muunkin elinkeinotoiminnan kasvava omavastuun ja omavalvonnan merkitys korostaa pääsyoikeuksien lisäksi myös ns. pääsylvollisuuden käsitettä. Yrityksen johdolla ja muilla avainhenkilöillä tulee olemaan yhä vahvempi selonotto-, tiedottamis- ja tietämisvelvollisuus eräistä yrityksen kriittisistä toiminnoista. Näihin luetaan mm. työsuojelukysymykset, kuluttajapalvelusten turvallisuuteen liittyvät seikat sekä välittömän ja uhkaavan vaaran aiheutuminen.

Salassapitosopimus on tärkein aineettoman varallisuuden hallintaan ja suojaamiseen käytettävistä sopimuksista. Salassapitosopimus solmitaan ajallisesti sopimusneuvottelujen alkuvaiheessa tai usein ennen neuvottelupöytään asettumista. Salassapitosopimuksen mahdollisimman aikainen solmiminen jo sopimusneuvottelujen alussa edesauttaa luottamuksen syntymistä. Salassapitosopimus ikään kuin muodostaa pohjan kaikelle muulle sopimuksin tai muilla välineillä hallinnoitavalle materiaalille. Salassapitosopimus laaditaan siis usein jo sopimusneuvotteluja ja yritysten keskinäistä alkutunnustelua varten. Näin onkin järkevä tehdä silloin, kun neuvotteluissa paljastetaan yrityssalaisuuden piiriin kuuluvaa tietoa.

Jokainen on osaltaan vastuussa tehtäviinsä liittyvästä tietoturvallisuudesta ja luottamuksellisuudesta, jota myös alihankkijat, päähankkija ja asiakkaat odottavat ja vaativat yritykseltä. Edellytykset mainitaan jo työsopimuksessa ja toimenkuvassa. Yhtenä osana työn määrittelyvaihetta voidaan (varsinkin yritysmaailmassa) tarvita salassapitosopimusta (NDA, 'Non-disclosure Agreement'). Salassapitosopimus keskittyy liikesalaisuuden salassapitoon. Liikesalaisuudesta puhutaan usein myös yrityssalaisuutena.

Yksi tapa lähestyä tietoturvallisuutta on jakaa tiedon käsittely operationaalsiin toimenpiteisiin, joilla tiedon olemassaoloa säädellään. Nämä operatiiviset luokat, joista jokaiseen on integroitu tietoturvallisuus, ovat tietojen kerääminen, tietojen säilyttäminen, tiedon siirtäminen, tietojen tuhoaminen (poistaminen) ja tietojen palauttaminen. Ensimmäinen operationaalinen toimenpideluokka on tiedon kerääminen. Organisaatio kerää tai (hankkii) sellaista tietoa, jolla liittyy suoraan organisaation toimintaan ja tavoitteisiin. Tietoturvallisuuden näkökulmasta on oleellista, minkälaisista lähteistä tietoa haetaan ja keitä tiedon hakemiseen käytetään. Esimerkiksi internetin kautta kerättävän tiedon lähteet voivat aiheuttaa haittaa keräävän organisaation tietojärjestelmiin, mikäli niihin on piilotettu erilaisia haittaohjelmia. Käynnit sivustoilla rekisteröityvät sinne (sivustojen ylläpitäjille), jolloin tietoa hakeva taho (tietokone) voidaan jäljittää. Jos tieto hankitaan alihankintatyönä, voi tämä sopimustaho aiheuttaa tietoturvariskin paljastamalla kolmannelle osapuolelle, mistä tiedosta yritys on tällä hetkellä kiinnostunut. Tiedot voidaan kerätä sähköisiin tietojärjestelmiin tai paperiarkistoihin.

Tiedon säilyttämisen (tallettamisen) pitää tapahtua siten ja sellaiseen paikkaan, että ulkopuolisilla ja asiattomilla ei ole mahdollisuutta saada tietoa haltuun. Tiedon pitää säilyä eheänä, käytettävänä ja luotettavana niin kauan kuin sitä tarvitaan organisaation käyttöön. Tiedon säilymisestä huolehditaan varmuustallentein, jotka sijaitsevat tulipalolta ja asiattomilta suojatuissa paikassa, mahdollisesti jopa organisaatiosta erillisessä suojatussa rakennuksessa tai tilassa. Tieto voidaan säilyttää sähköisessä muodossa tietojärjestelmissä tai paperiasiakirjoina. Jälkimmäinen säilytysratkaisu lisää fyysisten vartiointi- ja turvallisuusratkaisujen tarvetta. Varatallenteet (kopiot) ja varastoinnit tuovat mukanaan erilaisia tilaratkaisuja, jotka voivat puuttua tietojärjestelmärakennelmista.

Elektronisessa muodossa olevan tiedon siirtämiseen liittyvät tietoturvariskit minimoidaan salausohjelmien avulla. Paperilla olevan salaisen tiedon kuljettamistarpeet pitää minimoida. Tietoteknisenä aikana voi unohtua se, että papereiden kuljettaminen aiheuttaa vähintään yhtä merkittävän tietoturvariskin kuin sähköinen siirtäminen. Tietojen tuhoaminen (poistaminen) on suoritettava siten, että muistijälkiä ei jää tallenteille, kovalevyille, filmeille jne. Käytöstä poistettavista tietokoneista on irrotettava kovalevyt ja toimitettava ne sellaiseen yritykseen, joka on erikoistunut tietojen tuhoamiseen. Kovalevyjen mekaaninen murskaus on todettu varmimmaksi tavaksi häivyttää tiedot palauttamattomaan muotoon. Paperiarkkien osalta varmin tuhoamisen tapa on sellainen paperintuhoajalaite, joka leikkaa paperit ristikkäin riittävän pieniin kaistoihin. Näin syntynyt paperisilppu poltetaan ennalta varmistetussa ja luotettavassa polttolaitoksessa tiedon omistajan läsnä ollessa. Tietojen palauttaminen on mahdollista, mikäli tiedon tallenne ei ole lopullisesti tuhoutunut esimerkiksi mekaanisesti. Suomessa toimii yrityksiä, jotka kykenevät palauttamaan tietoa tietokoneiden rikkoontuneilta kovalevyiltä.

Edullisilla ja suhteellisen yksinkertaisilla asioilla voidaan yrityksen tietoturvallisuuden tasoa nostaa tuntuvasti. Useinkaan kyse ei ole vaikeasti ymmärrettävien salausohjelmien käytöstä tai kalliista tietoturvaratkaisuista. Luottamuksellisen tiedon vuotamisen ennaltaehkäisy ja rajoittaminen toteutetaan suhteellisen selkein ja halvoin menetelmin. Ensimmäisessä vaiheessa yrityksen tilat luokitellaan tietoturvasotarpeen mukaan esimerkiksi kolmeen luokkaan. Ensimmäiseen luokkaan kuuluvat kaikille avoimet tilat (asiakastilat), joiden tietoturvallisuuden taso voidaan pitää alhaisena. Asiakkailta pääsääntöisesti suljetut toimistotilat ja muut henkilöstön käytössä olevat alueet kuuluvat seuraavalle tietoturvasolulle. Korkeimman suojaustason tiloja ovat esimerkiksi tietokonesalit, arvotavaran säilytystilat, tärkeiden asiakirjojen ja arkiston tilat sekä neuvottelutilat, joissa käydään luottamuksellisia keskusteluja. Matkailuyrityksissä harvoin törmää näin sofistikoituihin turvallisuustarpeisiin ja jaotteluihin. Tietoturvallisuuden parhaat käytänteet on usein laadittu tietointensivisten ja tuotannollisten yritysten tarpeisiin.

Toimitilojen luokittelu turvatasoihin on edellytyksenä myös kulunvalvonnan ja pääsyoikeuksien suunnittelulle. Toimitilojen pääsyoikeusluokitus auttaa suunnittelemaan myös henkilöstön identifiointikäytäntöjä, joihin kuuluvat mm. pääsyoikeusluokat ja ID-korttien värit. Tilojen turvallisuusluokittelun mukaiset vieraiden vastaanottotilat perustetaan kaikkein alhaisimman tietoturvatason vyöhykkeelle. Vieraita ei jätetä yksin missään vaiheessa. Edellä kerrotut kulunvalvonnan ja henkilökunnan tunnistamisen periaatteet lähtevät suurten yritysten tarpeista. Matkailualalla toimissa pienissä yrityksissä ei ole tarvetta kovin suurimittaisiin kulunvalvonnan järjestelyihin.

Valitettavasti organisaation oman henkilöstön on todettu aiheuttavan suurimman tietovuotoriskin. Tietoa voi vuotaa joko tahattomasti huolimattomuuden seurauksena tai tahallisesti ulkopuoliselle taholle hyötymistarkoituksessa. Yrityksen johdon ja turvallisuushallinnon pitää valvoa firman työntekijöiden pääsyä luottamukselliseen ja salaiseen tietoon sekä tällaista tietoa sisältäviin asiakirjoihin ja tietokantoihin. Jokainen henkilö, riippumatta asemastaan tai sukulaisuussuhteestaan firman johtoon, saa pääsyoikeuden vain sellaiseen tietoon, joka on hänen tehtävän kannalta tarpeen. Tietokantojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys pitää tarkastaa säännöllisin väliajoin ja samalla määrittellään tietojen ja tietokantojen salausaste. Tiedot vanhenevat nopeasti, joten salauspäivitykset ovat tarpeen.

Päivittäisessä toimistotyöskentelyssä tietoturvallisuus huomioidaan esimerkiksi kopiointien minimoinnilla ja sääntelyllä (kopiokirjanpito, henkilökohtaiset koodit). Lisäksi toimistossa järjestetään paperintuhoojalaitteiden hankinta ja käyttö turvallisuutta edistävällä tavalla. Salaisen ja luottamuksellisen aineiston tuhoaa vain yrityksen johto ja turvallisuusvastaava. Aineiston lopullisen tuhoamisen hoitaa siihen erikoistunut luotettava yritys. Yrityksen poistaessa tietokoneita käytöstä, koneiden kovalevyt on tuhottava murskaamalla mekaanisesti. Kenenkään etu ei ole se, että asiakkaiden henkilötietoa ja yrityksen kirjanpitoaineistoa löytyy roskalaatikosta. Tällaistaikin valitettavasti tapahtuu.

Tietoturvallisuus on yritysten tärkein kehittämisaikala rikkoutumisen lisäämisessä. Yrityksen tietoturvasuunnitelma kuuluu tietoturvapoliittikan ohella kriittisen tärkeisiin työvälineisiin. Tietoturvaluottamussuunnitelmassa yritys/organisaatio määrittelee jatkuvuuden kannalta ratkaisevan suojattavan tiedon, käsittelemänsä tiedon luottamuksellisuuden, tiedon käsittelytavat ja käyttöoikeudet, arkistoinnin, tiedon hävittämisen sekä menettelytavat normaaliolojen häiriötilanteissa ja vakavissa poikkeusoloissa. Suunnitelman yhteydessä kuvataan tiedon käsittelyn prosessit, arvioidaan tietoon kohdistuvat riskit ja kuvataan toimenpiteet riskien poistamiseksi, pienentämiseksi tai sietämiseksi. Tätä kuvausta käytetään hyväksi suunnitelman laadinnassa sekä siihen perustuvan toimenpide- ja investointiohjelman valmistelussa. Tietoturvasuunnitelma muodostaa osan yrityksen turvallisuusasiakirjakokonai-

suudesta. Suunnitelmaan tulee sisällyttää myös kuvaus henkilöstön koulutuksesta. Tietoturvaluussuunnitelmaan liitettävässä jatkuvuussuunnitelmassa (valmiussuunnitelma) kuvataan toimintayksikön toimenpiteet tilanteissa, jolloin tietojen käsittely normaalein menettelytavoin on:

- häiriintynyt esimerkiksi ulkopuolelta tulevan aktiivisen uhkan vuoksi
- estynyt esimerkiksi sähkön saannin estyttyä tai laitevian ilmaantuessa, jolloin tietoa ei voida käsitellä tavanomaisin menetelmin.

Yrityksen tietoturvaluussuunnitelmassa otetaan kantaa myös luottamuksellisen tiedon paljastamisen henkilökohtaiseen materiaaliseen ja kurinpidolliseen sanktioon. Lisäksi pitää järjestää väliaikaisten työntekijöiden luottamuksellisen tiedon vastuukysymykset. Koko työyhteisön pitää olla tietoinen yrityksen tietoturvasuunnitelman tavoitteista ja menettelytavoista. Motivaatio ja henkilöstön sitoutuneisuus ovat välttämättömiä keinoja turvallisuustietoisuuden kohottamiseen. Turvallisuustietoisuuden lisäämisestä, henkilöstön motivoinnista ja turvallisuuden teemakouluttamisesta on saatavissa hyviä kansainvälisiä kirjallisuuslähteitä (ks. esim. Roper, Grau & Fischer 2006).

Toimintayksikön tulee näitä tilanteita varten arvioida tiedon käsittelyn tärkeysjärjestys sekä menettelytavat tiedon tallentamiseksi ja palauttamiseksi ongelmatilanteen palaututtua normaaliksi. Tietoturvaluussuunnitelmassa tulee määrittellä menettelytavat ja nimetä vastuuhenkilöt tietoturvapoikkeustilanteita varten. Tietoturvaluussuunnitelman ylläpitoa ja tietoturvaluuden valvontaa varten toimintayksikössä tulee olla nimetyt vastuuhenkilöt.

Matkailuyritykseen X otettiin harjoittelija. Hänen kanssaan solmittiin toistaiseksi voimassaoleva salassapitosopimus, joka kattoi harjoittelujakson ajan. Harjoittelujakson päätyttyä harjoittelija perusti oman matkailuyrityksen Y ja ryhtyi myymään elämysteosta, jonka nimi muistutti X-yrityksessä käytössä olevaa elämyspalvelua. Yritys epäili henkilön kopioineen yrityksen kehittämän automaattisen myyntijärjestelmän. Harjoittelija haki harjoittelun päätyttyä yrityksen nimissä olevaan puhelinliittymäänsä uuden SIM-kortin. Laskut menivät yritykselle. Yritys X teki koko vyyhdestä rikosilmoituksen, jossa epäilynimikkeinä olivat tekijänoikeusrikos, yrityssalaisuuden rikkominen, lievä petos ja petos. Tutkinnassa todettiin, että yritys Y oli tehnyt varausjärjestelmän eri ohjelmointikielellä. Lähdekoodeissa oli osittain samoja rivejä, jotka kuitenkin todettiin niin yleisiksi, ettei ollut syytä epäillä asianomistajan lähdekoodia käytetyn sellaisenaan. Tekijänoikeusrikoksen ja yrityssalaisuuden rikkomisen osalta syyttäjä teki asiassa syyttämättä jättämispäätöksen. Mahdolliset yhtäläisyydet perustuvat syyttäjän mukaan samaan kansainväliseen alkuperäiskäsikirjoitukseen. Automaattisen myyntijärjestelmän kopioinnista ei ollut näyttöjä teknisen tutkinnan perusteella. Lievän petoksen ja luvattoman käytön osalta syyttäjä jätti syytteen nostamatta rikoksen vähäisyyden perusteella. Syyttäjä totesi SIM-korttitapahtumassa lievän petoksen. Lisäksi entinen harjoittelija todettiin menetelleen tahallisesti ja luvattoman käytön tunnusmerkistön tavalla muokatessaan asianomistajayhtiön (X:n) kotisivuja toimiessaan Y:n johtajana ja siirtäessään yhteystietojaan X:n kotisivuille. Syyttäjän mukaan vahinkojen määrä ei ollut suuri tai niitä ei ollut asianomistajan toimesta riittävästi selvitetty. Teko oli syyttäjän mukaan kokonaisuus arvostellen niin vähäinen, ettei syytetoimenpiteisiin ryhdytty.

Mikäli väliaikaisten työntekijöiden taustoja ei ole voitu kunnolla tarkastaa, tulee yrityksessä suhtautua varauksella työntekijöiden pääsyyn luottamukselliseen tietoon. Yrityksen johdon ja turvallisuusvastaavien tulee valvoa heidän toimintaa tarkemmin kuin pysyvien työntekijöiden. Väliaikaiselle henkilöstölle tulee osoittaa selkeästi näkyvät ID-kortit, joilla on rajallinen pääsyoikeus. Korttien väriluokittelu lisää yleensäkin valvonnan tehoa ja havaittavuutta. Alihankintahenkilöstöllä tulee myös olla ID-kortit näkyvällä paikalla. Niistä (väristä) käy ilmi, mihin tehtävään he kuuluvat. Lyhyitä vierailuja suorittavien osalta heidän saattaminen tärkeisiin kohteisiin ja aukoton valvonta tulee järjestää.

Edellä lueteltiin tärkeimpiä käytäntöjä, joiden avulla tietoturvallisuuden ja muunkin fyysisen turvallisuuden tasoa saadaan merkittävästi kohotettua. Tarkoituksena ei ollut luetella kaikkia yksityiskohtia, joita löytyy runsaasti. Matkailuyrityksissä tietoturvallisuus- ja immateriaaliongelmia on aiheutunut mm. harjoittelijoiden ja väliaikaisten työntekijöiden saatua haltuunsa salasanat ja tuotekehitystiedot samalla, kun vaihtolosopimukset ovat jääneet tekemättä. Tällaisessa tilanteessa tietoturvallisuusriskejä tasataan siten, että uudelle työntekijälle annetaan hänen tehtävänsä vastaavat käyttöoikeudet sekä perehdytetään hänet toimimaan organisaation tietoturvaperiaatteiden mukaisesti. Käyttöoikeuksien määrittely toteutetaan kullekin henkilölle työtehtävien, ei organisaatioaseman mukaan. Tietoturvallisuus varmistetaan useilla pienillä mutta yhtäaikaissilla toimenpiteillä. Tietoturvallisuudenkin suojaamisessa yrityksen henkilöstö on sekä avainasemassa että muodostaa merkittävimmän riskin.

Sosiaalisen median (SOME) yleistyminen päivittäisessä liiketoiminnassa on tuonut uusia vaatimuksia myös tietoturvallisuuden ylläpitoon. SOME perustuu avoimeen tiedon jakamiseen, jolloin esimerkiksi henkilöiden ja yritysten profiilit ovat julkisia. Tämä asettaa erityisiä vaatimuksia maineenhallinnalle, mikäli SOME:ssa olevaa tietoa käytetään väärin. Ammattirikolliset hakevat taloudellista etua hyödyntämällä sosiaalisen median palveluita ja niiden kautta levitettäviä haittaohjelmia. Käyttäjä saattaa jakaa tai lähettää palveluun vahingossa tai tiedostamattaan salassa pidettäviä tietoaineistoja. Vaikka käyttäjä ei lähetä luottamuksellista tietoa sosiaalisen median palveluun, toinen henkilö saattaa palveluun lähettämässä viestissä, valokuvissa tai videotiedostoissa paljastaa tahattomasti käyttäjää tai organisaatiota koskevia luottamuksellisia tietoja.

Sosiaalista mediaa voidaan käyttää myös tietoisesti väärän tai virheellisen tiedon levittämiseen. Sosiaalinen media mahdollistaa aikaisempaa helpommin käyttäjätunnusvarkaudet, identiteettiväärennökset ja yritysvakoilun. SOME-palveluiden sopimusehdot voivat olla epäselviä ja nopeasti muuttuvia. Lisäksi pilvipalvelut ja tietoaineistojen sijainnit toisessa maassa muodostavat riskin kriittisen tietoaineiston vuodolle ja käytettävyydelle. Lisääntyvät roskapostit voivat nekin aiheuttaa rie-

saa. Organisaatiolla tulee olla sosiaalisen median käyttöpolitiikka, jolla ennaltaehkäistään mahdollisia haittoja ja uhkia. Käyttöpolitiikasta saa lisätietoa esimerkiksi Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) ohjeista ja suosituksista (Valtiovarainministeriö 2010).

Tietoturvallisuuden merkitystä ei välttämättä kytketä matkailuelinkeinoon. Tietoturvallisuus on kuitenkin osa organisaatioturvallisuutta toimialasta riippumatta. Tiedon oikeellisuuden, eheyden ja käytettävyyden varmistaminen kuuluu myös matkailuyrityksen johtamisprosesseihin. Matkailutoiminta on vientiteollisuutta, jossa maksupäätteiden, kassajärjestelmien, ohjelmopalvelutietokantojen ja asiakasrekistereiden sisältö on kriittistä resurssia yrityksen jatkuvuuden kannalta. Laajennettuna tietoturvallisuus voidaan nähdä myös immateriaalioikeuksien suojaamisena. Yrityksen kehittämien tuotteiden ja innovaatioiden ennenaikainen leviäminen tulee estää. Teknisten varautumisjärjestelmien lisäksi kiinnitetään huomiota henkilöstön työskentelytapoihin sekä taustoihin.

4.1.8 Rikosturvallisuus

Rikosturvallisuus tarkoittaa yrityksen henkilöstöön, omaisuuteen ja tietoihin kohdistuvan uhkan torjumista. Matkailukeskus sekä vetää puoleensa rikollisuutta että myös generoi uutta rikollisuutta alueelle. Järjestäytyneet rikollisuudet on kiinnostunut matkailukeskuksessa liikkuvasta rahasta. Matkailukeskukseen puolestaan vaikuttaa siellä syntyvä ja esiintyvä rikollisuus. Rikollisuudella ja matkailulla on siis keskinäinen suora yhteys (Harper 1996). Matkailija, yritys, yrityksen työntekijä, matkailupaikkakunta ja matkailukeskus tulee suojata rikosriskeiltä mahdollisimman hyvin. Pitää kuitenkin muistaa, että kaikkia rikosriskejä ei voida eliminoida täydellisesti. Riskit pitää kuitenkin painaa siedettävälle tasolle.

Matkailualueen taloudellinen toimeliaisuus itsessään houkuttelee sekä talousrikollisuutta että tavallista katurikollisuutta. Matkailuelinkeinon tuotto-odotukset ovat perinteisesti korkeat. Taloudelliset odotusarvot voivat kohdistua tontteihin ja maa-alueisiin tai kiinteistöihin. Tunturikeskuksissa sijaitsevan tontti- ja raakamaan tuotto-odotukset sekä riipeä arvonnousu vetävät puoleensa kansainvälisiä sijoittajia, joiden taustoja on aina syytä varmistella. Myös tuotemerkki-, logo- ja yritysniikaappaukset ovat mahdollisia. Matkailusta on muodostunut hyvin houkutteleva toimiala sekä kotimaiselle että ulkomaiselle sijoitusrahalle, mutta myös epäterveen kilpailun harjoittajille ja hämärän alkuperän rahalle. Kansainvälistyminen on tuonut mukanaan esimerkiksi maksuvälinepetoksia, jotka ovat arkipäiväinen ilmiö matkailukeskuksissakin.

Matkailu on herkkä turvallisuustilanteiden tosiasiallisille vaihteluille, mutta myös rikoksista aiheutuvien turvallisuusmielikuvien muutoksille. Järjestäytyneet rikolli-

suus, terrorismi, epidemiat, luonnonkatastrofit ja yhteiskunnallinen epäjärjestys dominoivat matkailun turvallisuudesta käytävää keskustelua globaalisti. Huoli edellä mainituista asioista vaikuttaa suoraan myös matkailun haavoittuvuuteen elinkeinona. Vuoteen 2020 ulottuvan Suomen matkailustrategian mukaan matkailuelinkeinon tulee maassamme varautua myös ulkopuolisiin uhkiin. Terrorismin ja rikollisuuden lisääntyminen sekä pandemiat saattavat hidastaa matkailun kasvua (KTM 2006, 16). Vaikka terrorismi ei onneksi ole ajankohtainen aihe suomalaisessa keskustelussa, on selvityksin (ks. esim. Aaltonen 2002) voitu osoittaa, että globaalin mittaluokan terrorismilla on suoranainen vaikutus myös Lapin matkailuun. Yhdysvaltoihin syyskuussa 2001 kohdistuneet terrori-iskut aiheuttivat notkahduksen myös Lappiin kohdistuvassa matkailussa, koska kansainväliset matkanjärjestäjät peruivat matkapaketteja maailmanlaajuisesti. Lisäksi incentive-matkailu putosi hetkellisesti. Kansainvälisten kriisien ehkäisy ja kriisien vaikutusten minimoiminen edellyttävät kansainvälistä yhteistyötä.

Europolin järjestäytyneen rikollisuuden uhka-arvio OCTA on useana vuonna pitänyt merkittävänä uhkana tietoverkkoja hyödyntävien ja niissä globaalisti toimivien rikollisryhmien määrän kasvua. Varastetun luottokorttidatan hyväksikäyttämisessä erilaisissa tietoverkon palveluissa on nähtävissä huomattavaa kasvua maailmanlaajuisesti. Lisäksi ongelmia, jopa rikollisuutta, voi tulla ns. kerman kuorijoiden mukana matkailualueelle. Villejä yrittäjiä ilmestyy aina sinne, missä haistetaan joko helpon rahan tai kovien tuottojen mahdollisuus. Suomen maksukorttirikollisuuden historiassa vuosi 2009 oli vilkkaimpia, koska maassamme operoi miltei kuukausittain ulkomaisia maksukorttirikollisuuteen erikoistuneita ryhmiä. Vuoden 2010 aikana tämä kehitys saatiin käännettyä myönteisempään suuntaan kansainvälisen poliisiyhteistyön ansiosta. Maksuvälinekopioinnit ovat silti kovin yleisiä. Järjestäytyneen rikollisuuden merkitys on edelleen huomattava kauppaan ja palvelualueille kohdistuvissa petoksissa.

Matkailukeskuksen profiilista riippuen rikollisuus voi olla tavanomaiseen taajamarikollisuuteen verrattavaa, joka puolestaan poikkeaa harvaan asutulle maaseutualueelle tyypillisen rikollisuuden piirteistä. Matkailijat eivät välttämättä aina nosta matkailukeskuksen rikollisuustilastoja, vaan keskus voi houkutella tekijöitä sitä ympäröiviltä alueilta. Rikollisuuden toimintamahdollisuuksiin vaikuttaa myös elinkeinon ketjuuntuminen sekä erilaisten verotusarvojen sisältyminen matkailutuotteeseen tai oheispalveluun. Vuoteen 2020 ulottuva valtakunnallinen matkailustrategia esittää harmaan talouden torjuntatyön ottamista matkailusektorilla osaksi eri viranomaisten normaalia työtä (KTM 2006, 63).

MATKAILUKESKUSTEN RIKOSRISKEJÄ

- Itä-Euroopasta saapuva kerjääminen tulee myös matkailukeskuksiin.
- Maksukorttipetosliigat levittäytyvät matkailualueille.
- VIP-matkailu kasvattaa terrorismin vaaraa.
- Matkailukeskukset houkuttelevat nuorison häiriökäyttäytymistä.
- Logistiikkaan ja arvokuljetuksiin kohdistuvat uhkat lisääntyvät.
- Laiton työvoima lisääntyy väliaikaisissa ja sesonkiloonteisissa ohjelmapalveluissa.
- Muun harmaan talouden lisääntyminen (kuittikauppa, veron kierto, jne.).
- Yhteisömedia/sosiaalinen media mahdollistaa myös yrityksen mustamaalauksen.

Yksityiskohtaisen ohjeistuksen tarjoaminen rikollisuuden torjunnasta on vaativa tehtävä lukuisten erilaisten rikostyyppien ja rikostilanteiden vuoksi. Rikosten ennaltaehkäiseminen on luonnollisesti edullisin tapa torjua rikollisuutta. Rikoksen tapahduttua valitaan mahdolliset jatkotoimet. Asianomistajarikoksissa uhri saa itse valita, mitä rikoksen tapahduttua tehdään, ilmoitetaanko asiasta viranomaisille vai kärsitäänkö seuraukset kaikessa hiljaisuudessa. Liike-elämässä on voinut muodostua käytännöksi se, että tavanomaisesta katurikollisuudesta (varkaudet, murrot ja ilkivalta) ilmoitetaan viranomaisille, mutta esimerkiksi yritysvakoilusta, joka katsotaan kiusalliseksi yrityksen julkikuvan kannalta, vaietaan. Rikostutkinnan edistyminen riippuu paljon siitä, kuinka nopeasti toimivaltaiset viranomaiset saavat tiedon rikoksesta. Yhteistoiminta viranomaisten kanssa tulee järjestää sujuvaksi ja yhteistyön tärkeys on avattava koko henkilökunnalle.

Rikollisuuden uhka yritystoiminnalle voi olla luonteeltaan sekä ulkoista että sisäistä. Yrityksen henkilökunnan aiheuttamat haasteet kohdistuvat yrityksen fyysiseen ja immateriaaliseen omaisuuteen, jolla puolestaan on yhtymäkohtia tietoturvallisuuteen ja henkilöstöturvallisuuteen. Pääasiallinen syy yrityksen kriittisen tiedon vuotamiseen ulkopuolisten (kilpailijoiden) käsiin löytyy nykyisestä tai entisestä henkilöstöstä. Yrityksen työilmapiiri ja työntekijöiden motivaatiotaso nousevat ratkaisevaan asemaan, kun pyritään ennaltaehkäisemään organisaation sisäistä rikollisuutta.

Henkilöstön koulutukseen ja valmennukseen kuuluu opetus rikostorjunnallisten seikkojen havaitsemiseen ja ohjeistus oikeisiin menettelytapoihin, mikäli henkilöstöön kuuluva epäilee rikosta tapahtuvan tai sellaisen ollessa valmisteilla. Luonnollisesti koulutuksessa tähdennetään oman toiminnan huolellisuuden merkitystä rikollisuuden torjunnassa. Tietokoneita/tietokantoja ei jätetä auki, kun työpisteestä poistutaan, nähtäville ei jätetä yrityssalaisuuksiin kuuluvia papereita, lukituksista huolehditaan jne. Puolivuosittain yrityksessä on syytä pitää turvallisuuspäivä, jolloin harjoitellaan sekä evakuointi- ja palontorjunta-asioita, mutta myös kerrataan rikostorjunnan perusteet.

Yrityksen rikostorjunnan ennaltaehkäisy- ja palautemekanismit kytetään yrityksen laajempaan laatutoimintaan ja säännöllisesti päivitettävään laatuasiakirjaan. Syvemmälle menevässä rikostorjunnan koulutuksessa yrityksen kannattaa hyödyntää ammattimaisia rikostorjunnan asiantuntijoita. Yrityksen oma henkilöstö muodostaa kuitenkin yrityksen vakauden tärkeimmän yksittäisen tekijän. Henkilöstö on se taho, joka voi parhaiten ja nopeimmin tunnistaa sisäiset väärinkäytökset, joihin mm. varkaudet kuuluvat. Osa väärinkäytöksistä voi tulla ilmi vasta pitkän ajan kuluessa. Henkilöstöä pitää rohkaista palautteen antamiseen ja antaa heille mahdollisuus raportoida rikkeistä anonyymisti. Palautejärjestelmän mahdolliset vääristymät tulee tunnistaa mahdollisimman pian. Huonon uutisen tuojaa ei välttämättä palkita. Esimiesten on mukavaa kuulla, että toiminta organisaatiossa sujuu. Jos ilmapiiri ei kannusta palautteeseen, voi käydä niin, että henkilökunta turhautuu ja ikävien viestien eteenpäin meno tyrehtyy. Hyvin toimiva organisaatio arvostaa rehellistä informaatiota, vilpittöntä palautetta ja itsekriittisyyttä.

Mikäli rikos on tapahtunut, tulee siitä ilmoittaa viipymättä rikostutkintaviranomaisten lisäksi myös vakuutusyhtiölle. Rikoksen tapahtumisen jälkeen tulee työyhteisössä käydä läpi tapahtuma ja siihen mahdollisesti johtaneet seikat. Asian käsittelemisen henkilökunnan kanssa voi tuoda arvokasta tietoa vastaavien tapahtumien ennaltaehkäisyyn. Teknisten varmistusten läpikäyminen voi paljastaa esimerkiksi tietovuotokanavia. Samalla löydetään mahdollisesti uusia teknisiä keinoja asiakirjoihin pääsyn estämiseksi. Vaikka rikos (esimerkiksi murto) ei olisi vielä tapahtunutkaan, pitää hälytyslaitteistojen sekä rikosilmoitin- ja kulunvalvontalaitteistojen kunto testata. Varavoiman saatavuus pitää varmistaa, jotta rikosilmoitinlaitteet toimivat myös sähkökatkon sattuessa. Laittomat tunkeutumisyrietykset sekä tietoverkkoon että rakennukseen on analysoitava ja otettava niistä opiksi. Heikot kohdat fyysisessä ja teknisessä suojauksessa on tunnistettava, mieluummin itse mutta mahdollisesti ulkopuolisen asiantuntijan avulla.

4.1.9 Organisaatioturvallisuuden optimointityökalu

Yritysturvallisuuden neuvottelukunnan hyväksymän yritysturvallisuusjaottelun pohjalta voidaan kehittää työkalu yrityksen turvallisuustason analysointiin. Jokainen turvallisuuden osa-alue tarjoaa perustan mittaristolle ja kriteeristolle, jonka avulla yritys saa tilannekuvan turvallisuudestaan ja mahdollisuuden turvallisuutensa optimointiin. Analyysissä skaalan valinta on ratkaisevaa lopputuloksen kannalta. Lakisäätöisten vaatimusten täyttäminen kulloisenkin osa-alueen (esim. tietoturvasuus, henkilöturvallisuus, toimitilaturvallisuus) kohdalla tarjoaa perustason mittariston. Avuksi voidaan kehittää paljon hienopiirteisempiä mittareita, jotka ylittävät lakisäätöisen minimitason. Näihin mittareihin voidaan sisällyttää vaikka vapaaehtoiset turvallisuuslisäykset, kuten erilaiset koulutukset ja turvallisuuspassit. Kriteerit luovat normiston, jota vasten yrityksen tilannetta voidaan peilata.

Yritys/organisaatio asettaa omat turvallisuuden tavoitteensa, jonka jälkeen lähde-tään mittaamaan saavutettua turvallisuuden tasoa suhteessa itse asetettuun tavoit-teeseen. Esimerkiksi tietoturvallisuuden osa-alueella voidaan käydä läpi lukuisa joukko kriteerejä, jotka yrityksen tulisi toteuttaa, jotta se saavuttaisi 100 % varautu-mistason tietoturvallisuuden osa-alueelle. Todennäköistä on, että yritys ei saavuta 100 % millään osa-alueella. Näin voidaan yhteissummana laskea yrityksen sijain-ti yritysturvallisuuden jatkumossa suhteessa optimiin eli 100 % tasoon. Asteikko näyttää yrityksen vahvuudet eli hyvin hoidetut suojaustasot. Samalla saadaan tu-lokseksi kehitettävät alueet, joilla etäisyys on kaukaisin optimitasosta.

Analyysityökalu on lähtökohtaisesti kaupallinen kehittämistyökalu, jota yritystur-vallisuuskonsultit soveltavat tilannekartoituksessa ja organisaation sparraustilan-teessa. Turvallisuuden osa-alueilla käytettävä kriteeristö on joko yhteisesti sovittu normitus tai vaihtoehtoisesti yrityskonsultin kehittämä työkalu, jota käytetään yk-silöllisesti. Normitus voi myös olla toimialakohtainen, joka ottaa paremmin huomi-oon toimialan, vaikka matkailun, erityispiirteet.

Yritysturvallisuustilanteen verkostomainen analysointi on tärkeää senkin vuok-si, että turvallisuuden arvoketjun (ja verkoston) jokaisen yksikön turvallisuus vaikuttaa kaikkien mukanaolevien yksiköiden turvallisuuteen sekä vastuisiin. Arvoketjussa heikoin osatekijä määrittelee turvallisuuden minimin, joka muiden on otettava huomioon. Ketjuvaikutukset ovat johtaneet siihen, että elinkeinossa muka-naolevien verkosto asettaa painetta heikoimmille, jotta nämä saisivat turvallisuus-tasoaan nostetuksi ketjun kokonaisturvallisuuden kannalta optimaaliselle tasolle. Arvoketjuajattelu johtaa siihen, että turvallisuuden tavoitteet asetetaan ketjun yh-teisenä prosessina ja päätöksenä. Saavutetun turvallisuustason mittaaminenkin ta-pahtuu ketjun sisällä ja rajatussa verkostossa. Tämä asettaa yhä laajempia vastuita yksittäiselle yritykselle koko palveluketjun turvallisuudessa.

4.2 Turvallisuusjohtamisen perusteet

4.2.1 Organisaation turvallisuuskulttuuri ja turvallisuusjohtaminen

Turvallisuuskulttuurilla kuvataan yleisimmin organisaation tapaa toimia. Turval-lisuuskulttuuri ei muodostu yritykseen automaattisesti. Verhelä (2007, 30) toteaa, että yrityksen turvallisuuskulttuuri, tapa toteuttaa turvallisuusasioita, perustuu yrityk-sen arvoihin ja asenteisiin sekä niitä seuraavaan toimintaan. Turvallisuuskulttuuri heijastaa organisaation perusarvoja, normeja, olettamuksia ja odotuksia, jotka sisäl-tyvät organisaation toimintaperiaatteisiin. Arvot ja asenteet sekä uskomukset ja ole-tukset puolestaan lähtevät yrityksen johdosta ja itse asiassa yrityksen turvallisuus-kulttuuri näyttäytyy ja realisoituu henkilöiden tapana toimia. Turvallisuuskulttuuri

voi olla positiivista tai negatiivista. Turvallisuuskulttuurin kehittyminen on yhteisöllinen ilmiö. Turvallisuus koetaan tällöin yhteisesti jaetuksi arvoksi, asiaksi, joka kuuluu meille kaikille.

Turvallisuuskulttuuri ja turvallisuusjohtaminen ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään. Hyvä turvallisuusjohtaminen luo myönteistä turvallisuuskulttuuria. Organisaation turvallisuuskulttuuri puolestaan vaikuttaa johtamisen edellytyksiin ja tuloksiin. Organisaation turvallisuuskulttuuri vaikuttaa myös asioihin, joita ei pidetä merkityksellisinä. Kulttuuri voi myös sokeuttaa ja halvaannuttaa organisaation. Vahva ja historian jatkumossa verraten muuttumaton kulttuuri voi vaarantaa turvallisuuden, mikäli se hyväksyy epäonnistumisten tai poikkeavien tilanteiden salaamisen. Tässä yhteydessä puhutaan negatiivisesta turvallisuuskulttuurista. Negatiivisen turvallisuuskulttuurin myötä tiettyjä asioita voidaan jättää kollektiivisesti huomioimatta. Vain sellaisiin riskeihin voidaan puuttua, jotka havaitaan riskeiksi. Negatiivinen turvallisuuskulttuuri aiheuttaa yksimielisyyttä siinä, että riskiä ei ole olemassa, mikäli sitä ei havaita (Hirvi 2010, 13).

Turvallisuuskulttuuri on verraten pysyvä olotila muuttuen hyvin hitaasti. Turvallisuuskulttuuri istuu syvällä rakenteissa ja henkilöissä, kun taas esimerkiksi turvallisuusilmapiiri on pinnallisempi, asenteita kuvaava ilmiö, joka kuvaa tietyn hetken poikkileikkaustilannetta. Turvallisuuteen vaikuttavat asenteiden ja arvojen lisäksi ihmiset valmiuksineen, välineiden, kaluston ja laitteiden käyttö sekä toimintaympäristö (Verhelä 2007, 50–51). Yrityksen turvallisuuskulttuuri on jatkuvasti taustalla, kun yrityksen turvallisuutta kehitetään. Turvallisuuskulttuuria ylläpitävään työmäärään vaikuttaa luonnollisesti myös yrityksen/organisaation historia. On hyvin suuri merkitys sillä, mistä organisaatio tulee ja minkälainen historia taustalta löytyy.

Organisaatio voi myös sisältää erilaisia turvallisuuden alakulttuureita, jotka muodostuvat iän, asuinpaikan, ammattiryhmän, koulutuksen, työkokemuksen, työtehtävän, kansalaisuuden ja etnisen alkuperän perusteella. Alakulttuurit rikastavat turvallisuuskulttuuria tuoden toimintatavoille vaihtoehtoja. Tällainen mahdollisuus syntyy tietysti lähinnä suuryrityksissä. Toisaalta voidaan sanoa, että huomattavat erot turvallisuuden alakulttuureissa voivat tuottaa myös epätasaista turvallisuutta ja laatua sekä vaikeuttaa turvallisuustavoitteiden mittaamista organisaation yhtenäisimmillä. Tiedyt organisaatiokäyttäytymisen ilmiöt voivat periytyä organisaation aikaisemmista vaiheista, jolloin asennoituminen turvallisuus- ja laatuksymyksiin on voinut olla täysin erilainen. Turvallisuuskulttuurilla on yllättävän vahva inertia eli jatkumo menneisyydestä tulevaisuuteen. Uudet henkilöt totuttautuvat nopeasti perinteisiin toimintatapoihin. Työtä on tehtävä ja usein tarvitaan ulkopuolinen sysäys, joka vie turvallisuusajattelun uudelle tasolle ja jopa käytännön toimintaan.

POSITIIVISEN TURVALLISUUSKULTTUURIN OMAAVA ORGANISAATIO

- kerää, analysoi ja jakaa tietoa poikkeavista tapahtumista
- mahdollistaa raportointikäytännön, jossa työntekijät, asiakkaat ja yhteistyökumppanit voivat ilmoittaa virheistä (myös omista virheistä) ja vaaratilanteista
- rohkaisee ja palkitsee työntekijöitä antamaan ehdotuksia turvallisuuden kehittämiseksi
- muokkaa toimintatapojaan muuttuvassa toimintaympäristössä
- monitoroi ja uudistaa turvallisuuspolitiikkaansa ja turvallisuusjohtamista aina tarpeen vaatiessa
- osoittaa teoillaan ja asenteillaan olevansa vastuullinen arvoketjun ja alihankintaketjun osa.

Turvallisuusasenne heijastaa turvallisuuskulttuuria. Asenteella viitataan usein tapaan, jolla toimitaan päivittäisissä tilanteissa. Asenteen ja kulttuurin erottaminen toisistaan ei ole aina tarkoituksenmukaista. Käytännön tasolla puhutaan saman kokonaisuuden eri puolista. Turvallisuuskulttuuri luo asennetta ja asenne puolestaan on toimintamallina käytännön ratkaisuille.

Ydinvoima-alaa, petrokemian teollisuutta ja ilmailua voidaan käyttää esimerkkeinä vahvoista ja positiivisista turvallisuuskulttuureista. Näillä sektoreilla on luotu kansainvälisiä standardeja ja sovelletaan yhteisiä toimintamalleja globaalisti.

WHO:n potilasturvallisuusliitto WAPS (World Alliance for Patient Safety) käynnisti vuonna 2007 maailmanlaajuisen ohjelman leikkaustoimenpiteisiin liittyvien haittojen vähentämiseksi. Leikkaussalikäyttöön tarkoitettua, yhdelle sivulle mahtuvan 19-kohtaisen tarkistuslistan suunnitteluun osallistui kansainvälinen ryhmä anesthesiologeja, kirurgeja, hoitajia ja potilasturvallisuusasiantuntijoita. Tarkistuslistat ovat olleet ilmailussa käytössä jo kymmeniä vuosia. Lentoturvallisuuden nykyistä korkeaa tasoa pidetään pitkälti seurauksena systemaattisista turvallisuustarkistuksista.

Leikkaussalin tarkistuslistaa kokeiltiin vuosina 2007–2008 kahdeksassa keskuksessa eri puolilla maailmaa. Mukana oli sekä huipputekniikan että niukkojen toimintaedellytysten maita. Tutkimusnäyttö oli vahva: listan käytön avulla saatiin vähennettyä leikkauskomplikaatioita merkittävästi. Myös huipputekniikan maissa komplikaatiot vähenivät merkittävästi: 10,3 %:sta 7,1 %:iin.

(Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 4/2010)

4.2.2 Prosessin johtaminen

Turvallisuuskulttuuri näyttäytyy kaikissa yrityksen turvallisuusprosesseissa, joiden keskeisenä ajatuksena on turvallisuustyön jatkuva ja laaja-alainen luonne. Turvallisuuden johtaminen on prosessin ohjausta. Prosessi on loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja sekä siihen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan asetettujen tavoitteiden mukaiset tulokset. Turvallisuuden prosessiajattelumalli pi-

tää työstää koko organisaation läpi ylimmästä johdosta suorittavalle tasolle saakka. Yrityksen johto, toimitusjohtaja tai vaihtoehtoisesti turvallisuuspäällikkö, on prosessin omistaja. Prosessijohtamisessa nostetaan esiin kriittisten vaiheiden ja eri tekijöiden ymmärtäminen. Johtaminen asettaa tavoitteita ja sopii toteutuskeinoista. Prosessiajattelulla saadaan selkeitä hyötyjä organisaation turvallisuustoimintaan. Yksittäisten toimintojen sijaan prosesseissa tarkastellaan kokonaisuuksia.

PROSESSISYKLIIN KUULUVAT

- tavoitteet
- vastuut ja organisoituminen
- dokumentointi
- tietojen hallinta
- osaaminen ja tieto, taito
- arviointi ja parantaminen
- prosessin hallinta
- seuranta ja mittarit
- kehittäminen.

Prosessit johtavat sekä järjestelmien toimivuuden varmistamiseen että olosuhteiden ja ihmisten hyvinvoinnin parantamiseen. Prosessikokonaisuuden hallinnassa turhat työvaiheet jäävät pois ja toiminnan päällekkäisyydet eliminoidaan. Asiakaspalvelun laadun ja palvelutoiminnan tehostuminen kuuluvat myös selkeästi mitattaviin arvoihin, joita voidaan edistää palveluprosessin ajattelumallilla.

Prosessikäsitteisiin sisältyvät ydin- ja tukiprosessien tunnistaminen sekä prosessikuvaukset. Turvallisuuden johtaminen on yleensä yrityksen ja organisaation tukiprosessi kun ydinprosessina on varsinainen organisaation olemassaolon tarkoitus ja siihen sisältyvät tuotteet. Lisäksi on olemassa rutiiniprosesseja (markkinointi, laskenta), asiantuntijaprosesseja (auditointi, katselmus) ja kertaprosesseja (esimerkiksi projektit).

4.2.3 Turvallisuusjohtamisen tasot

Turvallisuusjohtamisen määritelmiä löytyy runsaasti eri lähteistä, mutta yleispätevästi voidaan turvallisuusjohtamisena pitää sellaista johdon ja esimiesten toimintaa työpaikan prosessien, toimintatapojen, työolosuhteiden, henkisuhteiden, henkilöstön ammattitaidon, yhteistyön ja työilmapiirin kehittämiseksi, jonka tavoitteena on turvallisuustason ja työpaikan kilpailukyvyyn jatkuva parantaminen (Laitinen & Vuorinen & Simola, 2009).

Riskien arviointi on turvallisuusjohtamisen keskeisimpiä työkaluja. Sen avulla arvioidaan työolojen, palveluiden ja tuotannon kehittämistarpeet ja ympäristötekijöiden

vaikutukset. Riskien kartoituksen, arvioinnin ja analysoinnin jälkeen muodostetaan riskienhallinnan suunnitelma, johon palataan myöhemmin vielä tarkemmin. Riskienhallinta on järjestelmällistä työtä toiminnan jatkuvuuden ja henkilöstön sekä asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Riskienhallinta tarkoittaa kaikkea organisaatiossa tehtävää toimintaa riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi.

Turvallisuusjohtaminen on politiikka- ja strategialähtöistä, jolloin strategian vietään käytäntöön. Muita hyötyjä ovat asiakasnäkökulman korostuminen, laadun ja turvallisuuden paraneminen sekä virheiden väheneminen toiminnassa. Turvallisuusjohtaminen nojaa suunnitelmalliseen turvallisuuden ja laadun huomioimiseen sekä vahinkojen ennaltaehkäisyyn. Kaiken turvallisuuden kehittämisen keskiössä on henkilön, ihmisen turvallisuus. Yrityksen henkilökunnan turvallisuus ja asiakkaiden turvallisuus sekä yrityksen ympäristön asukkaiden turvallisuus kuuluvat tärkeimpiin turvallisuustavoitteisiin. Tavoitteena pitää tietenkin olla myös se, että ongelmien ratkaisu paranee ja ongelmien tunnistaminen on helpompaa.

Turvallisuusjohtaminen yleensäkin mutta yritystä ja henkilöstöä koskevan kriisin johtaminen erityisesti ovat sellaisia johtamisen muotoja, joissa ei aina toteudu niin sanotun hyvän johtajuuden tunnusmerkit, joita ovat keskustelevuus, erilaisten alatyöryhmien kuuleminen ja päätösvaihtoehtojen esittely. Kriiseissä pitää tehdä nopeita ja karkeitakin päätöksiä, joiden taustoista ei ehditä keskustelemaan. Etukäteisellä suunnittelulla ja vastuista sopimisella paikataan kuitenkin hyvän johtajuuden puuttumisen aukkoja. Jos kriisin johtamisen tavat ja menetelmät tulevat henkilöstölle yllätyksenä, saa kriisijohtajuus pääsääntöisesti heikon arvosanan organisaation sisällä.

Viimeaikaiset johtamistermistöjen muodit ja trendit ovat tuoneet mukanaan laatujohtamisen, tavoitejohtamisen, tulosjohtamisen ja turvallisuusjohtamisen. Kyse on lähinnä siitä, mitä tavoitteita johtamisessa halutaan kulloinkin painottaa. Etenkin silloin, kun kaikki johtamisen tavoitteet integroituvat joko strategisen johtamisen tai peräti visionäärisen johtamisen kokonaisuuteen, joka on pysyvä johtamisen oppi erilaisten muotitermien sijaan. Erilaista johtamisen termeistä syntyy joskus trendejä ja villityksiä, joita voidaan hyvällä syyllä kritisoida.

Visionäärinen johtaminen → Strateginen johtaminen → Operatiivinen johtaminen

Kuvio 10. Johtamisen päätasot

Organisaatioturvallisuuden johtamisen ensimmäisenä ja ylimpänä tasona on organisaation turvallisuuspolitiikan muodostaminen. Poliittikka on ylin normatiivinen tahdonilmaisu yrityksen turvallisuuden tavoitteista ja käytänteistä. Turvallisuuskulttuurin luominen, eli ”meidän tapa toimia turvallisuusasioissa”

on toinen taso. Kolmantena voidaan pitää strategista johtamista, jossa kaikessa päätöksenteossa ja toiminnan linjauksissa otetaan turvallisuus huomioon. Päivittäisjohtaminen on neljäs taso, jossa turvallisuus näkyy kaikessa yrityksen arkipäivän toiminnassa. Henkilöstöjohtaminen toimii viidentenä ja konkreettisena tasona, jossa työyhteisön henkilöstöstä pidetään huolta ja heidän työhyvinvointinsa pidetään korkealla tasolla. Hyvin hoidetun henkilöstöjohtamisen seurauksena henkilöstön työhyvinvoinnin taso nousee. Henkilöstö motivoituu, sitoutuu ja osallistuu omaehtoisesti turvallisuuteen ja sen kehittämiseen. Mikäli yrityksen johto ei ole sisäistänyt turvallisuusjohtamisen tärkeyttä ja sitoutunut siihen, ei yrityksen toiminnassakaan ole turvallisuus näkyvillä. Silloin voidaan puhua yrityksen turvallisuuskulttuurin rapautumisesta.



Kuvio 11. Turvallisuustyön tasot organisaatiossa

Yrityksen turvallisuuskulttuurin muotoutuminen ja alemman asteisten strategioiden ja ohjelmien laatiminen lähtevät yrityksen turvallisuuspolitiikan tavoitteista. Yrityksen turvallisuuspolitiikka määrittelee organisaation yksiköiden ja ylimmän johdon vastuut ja oikeudet. Työsuojeluhallinnon mukaan työnantajalla tulee aina olla turvallisuuspolitiikka tai periaatteet, jotka määrittelevät yleiset turvallisuuden päämäärät. Poliitikassa ilmenee johdon kannanotto turvallisuustyön merkityksestä. Lisäksi henkilöstön yhteistyön toimintaperiaatteet ja -tavat on määritelty politiikassa. Yrityksen turvallisuuspolitiikka huomioi myös turvallisuuden arvoketjun ja palveluketjun muiden toimijoiden turvallisuuspolitiikkojen vaikutukset omaan toimintaan (Kerko 2001).

Turvallisuuden strategia puolestaan on politiikalle alisteinen ohjausväline tavoitteiden saavuttamiseksi. Turvallisuuspolitiikan alle sijoitetaan siten erillisten osa-alueiden politiikat ja arvomääritykset. Analogisesti yrityksellä voi olla, ja pörssiyrityksillä pääsääntöisesti on, esimerkiksi tietoturvalatiikka ja tietoturvastrategia.

Normatiiviset ja strategiset järjestelmät yhdessä politiikkatavoitteiden kanssa muodostavat yrityksen turvallisuusjohtamisjärjestelmän, joka voi olla standardoitu (Kerko 2001, 34–35; Verhelä 2007, 32). Kansainväliset turvallisuusjohtamisen mallit BS8800, ILO OSH-2001 ja OHSAS 18001 muodostavat standardoidun perustan, joista ensimmäisenä Suomessa sovellettiin brittiläistä BS8800-ohjetta. OHSAS 18001 on yhteensopiva laatustandardin ISO 9001:2000 ja ympäristöstandardin ISO14001:2004 kanssa. Nämä integroivat laatu-, ympäristö-, työterveys- ja työturvallisuusjohtamisen yhteiseksi johtamisjärjestelmäksi, joka antaa mahdollisuuden turvallisuuden ja riskien kokonaishallintaan. Johtamisjärjestelmä on henkilöstön, resurssien, toimintapolitiikkojen ja menettelyjen monitasoinen yhdistelmä. Sen osien välillä on organisoitua vuorovaikutusta annetun tehtävän toteuttamiseksi tai määritellyn tuloksen saavuttamiseksi tai ylläpitämiseksi.

Organisaatiokulttuuri sekä työntekijöiden käsitykset turvallisuudesta ja onnettomuuksien synnystä vaikuttavat keskeisesti turvallisuusjohtamisen järjestelmään. Organisaation muutoksilla sopeudutaan toimintaympäristöön, joka on jatkuvassa muutoksessa. Organisaatorakenteesta tullaankin oivallisesti organisaatiokulttuuriin, joka on erottamaton osa organisaation elämää ja selviytymistä. Kulttuuri muodostuu arvoista ja periaatteista, jotka yhdistävät henkilöstöä ja turvaavat toiminnan yhtenäisyyden. Varsinkin kriisitilanteessa tulee vedota yrityksen perusarvoihin ja yhteisiin kokemuksiin, jotka vahvistavat organisaatiokulttuuria.

Turvallisuusjohtaminen kuuluu muidenkin organisaatioiden kuin yritysten turvallisuuden hallintaan. Turvallisuuden politiikat, strategiat ja toimintaohjelmat ovat nykyisin arkipäivää myös kunnissa, jotka usein kytkevät turvallisuuden, ei niinkään laatuun, vaan hyvinvointiin. Turvallisuusjohtamisen avulla organisaatiot voivat vaikuttaa seuraaviin tavoitteisiin:

- kansalaisten ja asukkaiden hyvinvointiin
- työoloihin ja työn laatuun
- asiakkaiden tyytyväisyyteen
- turvallisuuden arvoketjuun ja palveluiden/tuotannon jatkuvuuteen
- kaikkiin turvallisuuden osa-alueisiin.

Työturvallisuuslaki (738/2002) ei vaadi turvallisuusjohtamisjärjestelmää. Laissa kuitenkin edellytetään, että työnantaja työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvittää ja tunnistaa työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jos vaaratekijöitä ei voida poistaa, tulee arvioida niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Työturvallisuuslaki sisältää siten useita hyvään turvallisuusjohtamiseen kuuluvia periaatteita. Työturvallisuuslaki luonnollisesti keskittyy työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen, mutta työturvallisuusriskien hallinta palvelee yhtä hyvin myös asiakkaiden hyvinvointia.

TYÖTURVALLISUUSLAIN (738/2002) KESKEISIÄ KOHTIA OVAT:	
Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite	8 §
Työsuojelun toimintaohjelma	9 §
Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi	10 §
Työn ja työympäristön suunnittelu	12 § ja 13 §
Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus	14 §
Työnantajan ja työntekijöiden välinen yhteistoiminta	17 §
Työntekijän yleiset velvollisuudet	18 §

Työsuojeluhallinnon (www.tyosuojelu.fi; Työsuojeluhallinto 2008, 5 – 6) mukaan *”turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista, niin lakisääteisen kuin omaehtoisen turvallisuuden hallintaa, jossa yhdistyy sekä menetelmien ja toimintatapojen että ihmisten johtaminen. Se sisältää ajatuksen jatkuvasta turvallisuuksien ja terveellisyysedistämistä ja pitää sisällään jatkuvan suunnittelun, toiminnan ja seurannan”*. Turvallisuusjohtaminen on osa strategisen johtamisen välineistöä. Turvallisuusjohtaminen on yritysjohtamisen ja joka tähtää yrityksen jatkuvuuden varmistamiseen fokuksittomalla riskien (mutta ei niinkään bisnesriskeihin) ja niiden hallintaan. Työturvallisuuslaki säätelee turvallisuuden järjestelmällistä hallintaa yleisellä tasolla. Työnantaja voi kuitenkin valita työpaikalle parhaiten sopivat tavat ja keinot, joilla se toteuttaa turvallisuuden hallinnan tavoitteita.

Työturvallisuuslaissa määritellyt keskeiset elementit ovat:

- työsuojelun toimintaohjelma, joka voidaan ymmärtää joko yleisluontoisena toimintapolitiikkana tai yksityiskohtaisena toimintaohjelmana
- haitta- ja vaaratekijöiden tunnistaminen sekä niiden poistaminen tai merkityksen arviointi, eli riskien arviointi työntekijöille annettava opetus ja ohjaus
- työympäristön ja työyhteisön tilan jatkuva tarkkailu
- riskien arvioinnin ajan tasalla pitäminen ja toimintaohjelman päivittäminen.

Työturvallisuuslain lisäksi on huomioitava Valtioneuvoston asetus (577/2003) työpaikkojen turvallisuus- ja terveysturvallisuudesta. Asetuksessa annetaan tarkempia määräyksiä työnantajan yleisten velvollisuuksien ohella esimerkiksi valaistuksesta, ensiaputiloista ja muista rakenteista sekä työpaikan paloturvallisuudesta ja pelastautumisesta hätätilanteessa. Työntekijöille on asetuksen mukaan annettava tarpeelliset suojelu- ja pelastautumisohjeet. Näihin liittyvät esimerkiksi riittävät tiedot hätäilmoituksen tekemisestä ja palokunnan hälyttämisestä. Työturvallisuuslaissa säädetään myös työpaikan varustamisesta turvallisuus- ja pelastusvälineillä, ensiavun järjestämisestä sekä ensiapu- ja pelastushenkilöstön nimeämisestä.

Työntekijän näkökulmasta voi löytyä eroavaisuuksia työnantajan/yrityksen johdon suhtautumiseen työntekijään (esimerkiksi oppaaseen, rinnetyöntekijän, ravintolatyöntekijään) sen perusteella, mikä on työntekijän työsuhteen laatu. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioidaan. Työntekijä tulee riittävästi perehdyttää työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista.

Käytännöksi näyttää muodostuneen se, että toistaiseksi voimassaolevilla työsopimuksilla työskentelevät vakituiset työntekijät saavat usein paljon perusteellisemmän perehdyttämisen työhönsä ja turvallisuuskäytäntöihin kuin määräaikaiset kausi- ja sesonkityöntekijät tai vuokratyövoima. Pari jälkimmäistä kategoriaa on lähtökohtaisesti heikommassa asemassa myös minimipalkkojen osalta. Tällaiset seikat voivat heijastua myös yrityksen yleiseen turvallisuusasenteeseen sekä koko matkailupalvelun ketjun riskienhallintaan. Vuokratyövoimaa tulee työturvallisuuskysymyksissä kohdella, kuten ketä tahansa työntekijää. Työturvallisuuslain mukaan se, joka johtonsa ja valvontansa alaisena käyttää toisen palveluksessa olevaa työvoimaa (vuokratyö), on työn aikana velvollinen noudattamaan työturvallisuuslain työnantajaa koskevia säännöksiä. Vuokratyövoimankin osalta työpaikan työnjohdon tehtävänä on perehdyttää vuokratyövoimaan kuuluva henkilö työpaikan turvallisuusasioihin, kuten esimerkiksi turvallisuusasiakirjoihin.

Johdon sitoutuminen turvallisuusjohtamiseen on ratkaisevaa, sillä se määrittää tavoitteet ja toimivallan sekä laatii selkeät ohjeet, varmistaa resurssit ja sopii pelisäännöistä yhdessä henkilöstön kanssa. Johdon tulee olla sitoutunut turvallisuusajatteluun, jotta henkilöstö voi lähteä siihen mukaan. Vasta henkilöstön sitoutuminen varmistaa sen, että turvallisuusjohtamisajattelu ja sen kautta tulevat toiminnot kehittävät turvallisuuskulttuuria. Työntekijöiden motivointiin on kiinnitettävä huomiota niin, että työyhteisössä jokainen huolehtii niin itsensä kuin muidenkin turvallisuudesta ja kertoo etukäteen huomaamistaan vaaroista tai epäkohdista.

Turvallisuus pitää kokea yrityksessä jokaiselle kuuluvana asiana. Turvallisuuteen panostaminen vaatii organisaatiolta myönteistä asennoitumista turvallisuuteen ja johdon esimerkkiä. Turvallisuus ei sinänsä syö sisäisiä voimavaroja tai rahaa. Kyse on pikemminkin toimintatavoista, niiden kehittämisestä. Yritysjohdaja yhdessä turvallisuusjohdon (mikäli sellainen on) kanssa suunnittelee turvallisuusjohtamisen peruspallikat vuodeksi eteenpäin. Näihin perusteisiin (vuosisuunnitelman sisältöön) kuuluvat esimerkiksi turvallisuusjohtamisen jalkauttamisen käytännöt (esimerkiksi turvallisuusasiakirjojen sisällön omaksuminen ja toiminnaksi muuntaminen), hen-

kilöstitön vuotuisen koulutuksen suunnittelu erityisteemoineen ja alihankkijoiden turvallisuuskulttuurin varmistaminen.

Turvallisuusjohtamisella halutaan varmistaa organisaation häiriötön toiminta ja parantaa yrityksen kilpailukykyä. Turvallisuusjohtaminen perustuu suunnitelmallisuuteen ja se on tavoitehakuista. Matkailuyrityksen näkökulmasta tavoitteena on vahinkojen ennaltaehkäisy ja vahingoista aiheutuvien inhimillisten, henkisten ja aineellisten menetysten minimointi. Tehokkuusvaatimusten lisääntyessä toimitusajat lyhenevät mutta yllättävät ja nopeasti realisoituvat riskit lisääntyvät. Haasteita tuo sekin, että organisaation seisokkeihin ei ole varaa. Kaikkien edun mukaista on pitää asiat hallussa ja yhteiset pelisäännöt mielessä.

Taulukko 3. Esimerkki turvallisuusjohtamisen jalkauttamisesta yrityksessä

JALKAUTUS-TAPA	ASIAKKAAT	HENKILÖSTÖ	PALVELUKETJU	VERKOSTO
Dokumentointi	Matkustamisen ennakko-ohje Terveyskortti Majoitusohje	Perehdytyskansio Kriisiviestintäohje Tietoturvasuunnitelma Tapahtumailmoituskaavake Työsuojeluohje	Alihankinta-auditointi Sopimushallinta Koulutuskalenteri	Matkailualueen turvallisuussuunnitelma Kunnallinen turvallisuus-suunnittelu
Harjoitukset	Käsisammuttimen käyttö Hätäpuhelun tekeminen	Poistumisharjoitus Turvakävely Viestintäharjoitus	Tunturi-/matkailualueen yhteisharjoitus	Matkailukeskuksen viranomaisharjoitus Valmiusharjoitukset
Koulutus	Safarin turvainfo Kelkkakoulutusvideo	Vuosikello Yrityksen sisäinen koulutus EA1, E2, Matkailun turvapassi	Vuosikello Vertaiskoulutus Asiantuntija- ja ennakoitintyöpaja	Vuosikello
Viestintä	WEB-sivut Matkailuinfon liitteet Palautejärjestelmä	WEB-intra Turvakansio Kriisiviestinnän ohje Sisäinen palaute	Alueyhdistyksen ja OY sivustot/	Kunnallinen WEB Matkailuyhdistyksen WEB Messut ja tilaisuudet

Turvallisuusjohtaminen on puutteellista, mikäli yrityksessä tai sen alihankintaketjussa sattuu huomiota herättävään usein poikkeavia tilanteita, kuten tapaturmia, vahinkoja, häiriöitä tai läheltäpiti -tilanteita. Epämukavat ja vaaralliset työolot viestivät nekin puutteista johtamisessa ja menettelytavoissa. Viesti tulee usein asiakkailta tai työntekijöiltä palautejärjestelmän kautta. Yrityksessä ja organisaatiossa on usein niin, että työntekijän turvallisuudesta huolehtimisen taso kielii myös yleisemmästä turvallisuusasenteesta esimerkiksi asiakasta kohtaan.

Matkailun pienyritysvaltaisuus voi aiheuttaa rakenteellista kitkaa riskienhallinnan laajamittaiselle soveltamiselle. Suurista teollisista yksiköistä rakentuva talouden sektori voi soveltaa systemaattista turvallisuusjohtamista ja riskienhallintaa, koska turvallisuustoiminnan yksikkökustannukset ovat PK- ja mikroyritystä alhaisemmat. Yhden tai kahden henkilön vahvuiset mikroyritykset voivat kokea turvallisuusjohtamisen ja riskienhallinnan käytännöt rasitteena, joka vie voimia muilta yritystoiminnan alueilta. Toisaalta mikroyrityksen käytössä ei ole sellaisia turvallisuusosaamisen verkostoja, mitkä muun kokoluokan yksiköissä sisältyvät päivittäiseen liiketoiminnan johtamiseen. Lienee pääsääntöisesti niin, että suurissa matkailuyrityksissä turvallisuusjohtaminen ja kriisinhallinta on voitu vastuuttaa nimetyille henkilöille ja johtamisen prosessit on sisäistetty luontevaksi osaksi yrityksen toimintaa. Mikroyrityksissä ja pienissä paikallisissa yrityksissä turvallisuusjohtaminen rajoittuu lähinnä lakisääteiseen pelastussuunnitteluun. Näissä yrityksissä resurssit eivät riitä esimerkiksi kriisin hallinnalle tai viestinnän suunnittelulle.

Mikro- ja PK-yritykseen kohdistuvat riskit eivät tietenkään ole verrattavissa suuren teollisuusyrityksen tai matkailualan toimijan kohtaamiin riskeihin. Mikro- ja PK-yrityksiä huomioivien turvallisuusjohtamisen tukirakenteiden kehittämisen tulisi kiinnittää huomiota matkailualalla. Yrityksiin joka tapauksessa kohdistuu paineita elinkeinon sisältä ja suurten tilaajien suunnalta. Pienten yritysten jääminen tai jättäminen turvallisuusverkoston ulkopuolelle voi olla kohtalokasta elinkeinon jatkuvuuden kannalta. Pitää muistaa, että mikro- ja PK-yritykset ovat arvoketjussa juuri niitä lopputuottajia, jotka asiakas näkee ja kokee. Matkailun ohjelmanpalveluista suurin osa tuotetaan mikro- ja PK-yrityksissä. Nämä yritykset luovat matkailuelämyksen, jonka vuoksi asiakas saapuu kohteeseen.

Yrityksen johtamisopeissa puhutaan tulevaisuudessa yhä enemmän kestävästä ja ennakoivasta liiketoimintajohtamisesta. Tällainen johtamisote vaatii tietysti avuksi uusia työvälineitä. Esimerkiksi mittarit ja indikaattorit palvelevat turvallisuusjohtamistakin ennakoivan johtamisotteen sisällä. Organisaation (yrityksen) kriisisietokyvyn diagnosoimiseksi on kehitetty lukuisia mittareita. Useimmat niistä liittyvät organisaation taloudellisen tilanteen analyysiin (Zaharov et al. (2007, 56–59). Esimerkiksi heikkojen signaalien tunnistaminen liittyy mittareiden ja indikaattoreiden seurantaan.

4.2.4 Oppivan organisaation malli turvallisuusjohtamiseen

Organisaation oppimisella tarkoitetaan uuden tiedon luomista ja uuden osaamisen tuottamista ja välittämistä eteenpäin organisaatiossa. Oppivan organisaation lähtökohta on joustava ympäristöön sopeutuminen, sillä ympäristön muutoksiin sopeutuvat ja jatkuvasti uusiutuvat organisaatiot menestyvät. Organisaatio ei itsessään opi, vaan siinä olevat ihmiset tuottavat uutta tietoa ja kehittävät taitojaan toimia osana laajempaa kokonaisuutta, tiimiä ja koko organisaatiota. Oppiva organisaatio on sellainen, jossa henkilöstö kehittää jatkuvasti itseään ja kykyjään saadakseen aikaan yhä laadukkaampia tuloksia. Uusiutuminen edellyttää oppimista. Oppiminen tapahtuu tekemisen ja ymmärtämisen sekä tiedon hankkimisen ja laajentamisen kautta.

Läheltäpiti-tilanteiden raportoinnin kannusteena voidaan käyttää esimerkiksi Outokumpu Oy:n soveltamaa menetelmää, jossa työntekijää palkitaan siitä, että hän ilmoittaa läheltäpiti-tilanteen. Seurauksena oli se, että ilmoitusten määrä kymmenkertaistui ja sairauspoissaolot putosivat kymmenekseen alkuperäisestä. Järjestelmä ei käynnistänyt ns. turhien läheltäpiti-ilmoitusten laatimista, vaan kaikki ilmoitukset voitiin todentaa aiheellisiksi. Outokumpu Oy:n hyvää käytännettä käytetään esimerkkinä työturvallisuuskorttikoulutuksessa.

Eräs kantavista ajatuksista on se, että yksilön osaaminen ei kehity yksin, vaan organisaation sisällä voidaan kehittää yhteisiä kannusteita ja sparrata yksilöä siten, että organisaation osaaminen nousee korkeammalle tasolle kuin mitä olisi pelkästään siinä työskentelevien yksilöiden osaamisen summa. Näin kehitetään organisaation kykyä varautua erilaisiin tulevaisuusvaihtoehtoihin sen sijaan, että keskityttäisiin vain asemien pitämiseen tai säilyttävään ja sopeuttavaan oppimiseen.

Ajatus oppivasta organisaatiosta täytyy omaksua ensin johdon tasolla, jotta työkuultuuri saadaan muuttumaan yhteisiä päämääriä tukevaksi toiminnaksi. Oppiva organisaatio ei voi toimia (oppia) vain johdon käskystä. Johdolla on kuitenkin suuri vaikutus organisaation käyttäytymiseen, ja se voi omalla käyttäytymisellään ja esimerkkinä toimimisellaan saada levitettyä omia arvojaan koko organisaation arvoiksi. Johtaja ei ole enää yksin se, joka määrää mitä ja miten tehdään, vaan työntekijät osallistuvat vastuullisesti työn suunnitteluun ja kehittämiseen.

Työkuulttuurin muutoksessa on kyse pitkälti johtamisen ja yhteistoiminnan kulttuurista. Kehittyvässä ja oppivassa organisaatiossa korostetaan yhteisvastuuta ja jatkuvaa oppimista. Organisaatiot oppivat vain yksilöiden ja tiimien oppimisen kautta. Ilman sitä ei tapahdu organisaation oppimista. Oppimisesta on tullut tämän päivän tärkeimpiä perustaitoja, ja sen merkitys korostuu jatkuvasti elinikäisen oppimisen myötä. Elinikäinen oppiminen on yksilön jatkuva kehitysprosessi, joka kehittää yksilön osaamista eli ihmisen koko pätevyyttä ja osaamispotentiaalia koko elämän

ajan mahdollistaen siten jatkuvassa muutoksessa elämisen. Jatkuva kehittäminen ja kehittyminen ovat osa kaikkien työntekijöiden toimintatapaa. Motivointi ja vastuun antaminen sekä rutiinien ja vakiintuneiden toimintatapojen kyseenalaistaminen edistävät organisaation oppimista. Tämä edellyttää esimerkiksi nopeaa reagointia asiakaspalautteeseen ja kykyä ottaa vastaan kriittistä arviointia.

HARJOITUSTYÖ TURVALLISUUSJOHTAMISEN JALKAUTTAMISEKSI:	
YLEINEN OSA	
Toimintaympäristön olennaiset muutostekijät turvallisuudessa	(0,5 sivua)
Yrityksen turvallisuusjohtamisen tilanne Organisaatio, vastuut, henkilöt	(0,5 sivua)
Turvallisuuden osa-alueen sisällöt yrityksessä lyhyesti joka ao. aiheesta Työturvallisuus Pelastustoiminta Valmiussuunnittelu Henkilöturvallisuus Toimitilaturvallisuus Ulkomaantoimintojen turvallisuus Rikosturvallisuus Turvallisuusohjeet (mitä yrityksellä käytössä)	(1-1,5 sivua)
TURVALLISUUSJOHTAMISEN JALKAUTTAMINEN	
Henkilön rekrytointivaihe Mitä toimenpiteitä yritys tekee (taustojen tarkistus, toimenpiteet perehdyttämisessä)	(0,5 sivua)
Koulutus Miten järjestetään, kuka ja milloin Tarvitaanko ulkopuolista sparraajaa	(1 sivu)
Turvakävely Kuka vetää, ketkä osallistuvat, milloin järjestetään	(0,5 sivua)
Palautejärjestelmä Asiakkaan palaute Henkilökunnan palaute Hankintaketjun palaute +analysointi ja toimenpiteet	(0,5 sivua)
Muuta huomioitavaa (voit lisätä muita jalkauttamiseen liittyviä asioita, esim. liittäminen laatutyöhön)	(maks. 1 sivu)
YHTEENSÄ	N. 5-7 SIVUA

Organisaation ydinosaaminen perustuu kollektiiviseen oppimiseen, jolla organisaatio saa ylivoimaisen kilpailuedun. Verkostoituminen eri sidosryhmien kanssa sekä työntekijöiden aloitteellisuuden tukeminen vahvistavat organisaation oppimiskykyä. Näkyvän ja dokumentoidun osaamisen lisäksi organisaatiossa on huomattavan paljon piilevä osaamista, hiljaista tietoa, joka pitäisi kyetä valjastamaan organisaation hyväksi ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseksi. Hiljainen tieto on syvällä organisaation rakenteissa ja ihmisissä kokemuksen kautta tulleet osaamisena.

Oppivassa organisaatiossa on myös sisäisiä kehittäjiä, henkilökuntasparraajia, jotka pyrkivät tuomaan organisaatiossa piilevän hiljaisen tiedon koko työyhteisön tietoisuuteen. Näiden ”tulenkantajien” ei välttämättä tarvitse sektoroitua omiin erikoisalueisiinsa, vaikka turvallisuuteen. Usein onkin eduksi se, että heillä on kokonaisnäkemys organisaation tilanteesta, menneisyydestä ja tavoitteista.

Oppivan organisaation käsitteet ja prosessit voidaan soveltaa turvallisuusjohtamiseen ja riskienhallintaan. Tällainen organisaatio rohkaisee yhteisiin tavoitteisiin ja yhdessä kehittymiseen. Matkailualalle tyypillinen pienyritysvaltaisuus mahdollistaa, ja edellyttääkin, kokonaisuusosaajien läsnäoloa yrityksessä. Tällöin myös turvallisuus ymmärretään osaksi laatua ja liiketoiminnan johtamista. Oppivan organisaation näkökulmasta turvallisuus ja sitä kautta toiminnan laatu kehittyvät koko työyhteisön tahdon ja tavoitteiden ansiosta. Tässä oppiva organisaatio rinnastuu positiivisen turvallisuuskulttuurin luojaan. Turvallisuusrutiineja sekä niiden taustalla olevia arvoja ja asenteita on osattava ja uskallettava rakentavasti kyseenalaistaa.

Organisaatiossa tulisi ymmärtää ihmisten tekemiä virheitä työskentelykontekstissa, jotta virheistä saatua tietoa pystyttäisiin tehokkaasti käyttämään hyväksi. Oppivalle organisaatiolle on luonteenomaista myös kannustaa kokeilemaan uusia toimintatapoja. Epäonnistumisen sietokykyä tulee kasvattaa. Epäonnistumisten sieto ei tietenkään tarkoita vakavien vaaratilanteiden järjestämistä, vaan uusien toimintatapojen ja johtamismenetelmien kokeilua. Henkilökuntaa pitää kannustaa uuden kokeilemiseen. Organisaatiokulttuureissamme kannustetaan valitettavan vähän työntekijöitä esittämään vaihtoehtoja toimintatavoille. Kritiikin ja arvioinnin alhainen sietokyky osuu kuitenkin ennen pitkää omaan nilkkaan. Organisaatio ei kehity, vaan piilevät riskit voivat realisoitua kohtalokkaasti.

Työssä oppimista parantamalla voidaan organisaatiota johtaa tehokkaammin ja vähentää virheiden määrää, seurausten vakavuutta sekä oppia hyödyntämään virheitä positiivisella tavalla. Organisaatio, joka lähestyy tehokkaasti virheitä, voi pitkällä tähtäimellä olla kilpailukykyisempi ja laadukkaampi, koska virheistä oppiva organisaatio on avoimempi erilaisille kokeiluille ja on todennäköisemmin innovatiivinen.

Turvallisuuden osalta oppiva organisaatio saa kohotettua turvallisuusprosessit ja riskienhallinnan luontevaksi osaksi jokapäiväistä toimintaa. Työntekijät ja myös organisaation lähiverkosto nähdään ensisijaisina turvallisuuden tuottajina ja toimintatapojen kehittäjinä. Tällainen organisaatio kouluttaa sisäisesti, asettaa määrällisiä ja laadullisia tavoitteita sekä arvioi toimintatapojaan ja antaa myös ulkopuolisten osallistua arviointiin.

Turvallisuusjohtaminen vaatii myös toimivan palautejärjestelmän, jonka avulla yritys/organisaatio pystyy järjestelmällisesti varmistamaan omien käytäntöjensä jatkuvan parantamisen. Palautejärjestelmiä ovat omistajapalaute, huoltopalaute ja asiakaspalaute, joka on yrityksen jatkuvuuden kannalta tärkein palautejärjestelmä. Omistajapalautteen kautta valvotaan yrityksen omistajaetuja sekä muodostetaan yritykselle kestävä ja vakaa omistuspohja. Huoltopalaute lähestyy yrityksen laadun varmistusta keskittymällä erityisesti yrityksen teknisen ympäristön toimivuuteen. Palautejärjestelmä on ratkaiseva elementti oppivan organisaation rakenteessa.

4.2.5 Auditointi ja katselmus turvallisuuden arvoketjun hallinnassa

Turvallisuuden ja riskienhallinnan kirjallisuudessa keskitytään lähes yksinomaan organisaation ja yrityksen turvallisuusjohtamiseen. Yhden yksikön riskienhallinnan kehittäminen huippuunsa ei kuitenkaan riitä nykyisessä verkottuneessa ja ketjuuntuneessa toimintaympäristössä. Yrityksemme turvallisuustaso ja toimintakyky riippuu myös ketjun muiden yksiköiden turvallisuusjohtamisesta. Palveluketju on samalla turvallisuuden arvoketju. Yhden lenkin pettäminen vaikuttaa koko ketjun turvallisuuteen, laatuun ja maineenhallintaan.

Palveluketjun turvallisuusjohtaminen edellyttää menetelmävalikon laajentamista. Asiakkaan saama kokonaiselämys (palveluketju) puretaan pieniin osiin, jolloin tunnistetaan ketjun rakenne ja riksikartan yleiskuva. Ketjun turvallisuusjohtamisen ja riskienhallinnan menetelmiä tulee kehittää. Verkostotilaisuuksien lisäksi myös arvioinnit (evaluation), katselmukset (review), auditoinnit (audit, assessment), todentaminen ja kelpoistaminen (verification, validation) ja tarkastukset (inspection) nousevat käyttökelpoisiksi työkaluiksi ketjujen riskienhallinnassa. Nämä keinot sisältävät laadunvarmistuksen keinovalikoimaan, jolla pyritään varmistamaan tuotteen ja tuotetta tekevän prosessin laadusta.

Jokainen hyvää turvallisuuskuulttuuria edistävä organisaatio haluaa varmistua siitä, että organisaatiossa tehdään oikeita asioita hyvillä toimintatavoilla. Omavalvonnan ohella on ajoittain tarpeellista antaa ulkopuolisen tahon läpivalaista toimintaprosessit. Ulkopuolisella asiantuntijalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yksityistä tai julkisoikeudellista yhteisöä tai yritystä. Joskus joudutaan käyttämään ulkopuolisia asiantuntijoita voimakkaiden ja ennalta testaamattomien päätöstenkin tueksi.

Asiantuntijat ja konsultit toimivat tällöin ikään kuin julkisivuna ja suojapeitteenä yrityksen johdolle. Asiantuntijoiden uskottavuus perustuu tällaisessa tilanteessa siihen, että heitä ei voida kytkeä yrityksen omiin ja ehkäpä ylhäältä päin annettuihin strategioihin. Ulkopuolisilla ei ole myöskään ulkoisia ja sisäisiä sidonnaisuusrasitteita syömässä uskottavuutta. Palvelua tuottavan organisaation lisäksi arvioinnissa, katselmuksessa, auditoinnissa ja tarkastuksessa voidaan käyttää asiakkaan kokemuksia ja näkemyksiä ja kyseisen toiminnan asiantuntijaa.

Laatujärjestelmän, johon myös turvallisuus sisältyy, varmistusta kutsutaan arviointiksi. Sillä tarkoitetaan arvioinnin kohteesta riippumattoman tahon suorittamaa yrityksen, muun organisaation tai projektin laatujärjestelmän arviointia. Arviointi perustuu usein määrämuotoiseen tarkastuslistaan tai standardiin. Niihin sisältyvien kriteereiden perusteella tarkastellaan itse laatujärjestelmää sekä turvallisuuden käytänteitä ja tarkastetaan, että toiminta on tavoitteiden mukaista. Tarkastuksessa saatuja tuloksia verrataan kriteereihin. Johtopäätöksenä saadaan arvioitavan kohteen "etäisyys" arviointikriteereistä. Mikäli etäisyys ylittää sallitun kynnyksarvon, on arvioinnin kohteessa tehtävä olennaisia toiminta- ja prosessimuutoksia.

Katselmus tarkoittaa myös eräänlaista arviointia, mutta se on luonteeltaan epävirallisempaa. Teknisen katselmuksen (technical review) tarkoituksena on vaiheen päättymisen toteaminen. Siinä katsotaan, että kaikki vaaditut asiat on suoritettu ja asetetut kriteerit on täytetty. Todentaminen ja kelpoistaminen puolestaan ovat tuotteen ja palvelun laadun tarkastelua. Tarkastusmenettely (inspection) on todentamisenmenettely, jolla dokumentti tarkastetaan vertaamalla sitä spesifikaatioon. Kelpoistamisessa tarkastetaan tuotteen ja palvelun sopivuutta käyttötarkoitukseensa (subjektiivinen eli koettu laatu). Keinona voi olla vaikka kenttätestaus tai käytettävyydestaus.

Auditointi tehdään, kun tiedetään, millaisia seikkoja on tarve auditoida. Auditoinnin päävaiheet ovat suunnittelu, auditointitoteutus, raportointi ja prosessikorjausten seuranta. Auditointi perustuu aina valittuun laatudokumenttiin ja laatustandardiin. Laatujärjestelmäauditoijan työvälineitä ovat standardi, laatudokumentaatio, kysymyslistat sekä muistiinpanovälineet ja aikaisempia auditointien tulokset. Auditointi perustuu auditoijan tekemiin havaintoihin, joita saadaan esimerkiksi haastattelujen ja työtapojen tarkastelujen avulla. Auditoijan on arvioitava todellista toimintaa. Joskus voi olla vaarana se, että auditoija arvioi väärää ilmiötä tehden sen avulla johtopäätöksiä arvioinnin kohteesta. Tästä käy esimerkkinä vaikka sopimusriskien arviointi, jolloin yritykseen keskittyvässä arvioinnissa voi jäädä huomiotta alihankkijoiden aiheuttamat riskit koko arvoketjulle. Auditoinnin kohteen tarkastelun jälkeen auditoija kirjoittaa raportin, jossa havainnot kirjataan. Organisaation johto toteuttaa kehittämissuunnitelmat, joita raportin perusteella esitetään.

Auditointi voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen auditointiin. Sisäinen auditointi arvioi yrityksen laatujärjestelmää. Auditoinnin tavoitteena on saada selville, miten organisaatio ja sen prosessit toimivat käytännössä. Näin saadaan esille sekä toimivia että myös kehitettäviä kohteita. Sisäisen auditoinnin suorittaa auditointikohteesta riippumaton osapuoli. Sisäinen auditointi antaa tietoa johdon katselmusta varten. Ulkoisen auditoinnin toimittaa yrityksen ulkopuolinen henkilö. Ulkoinen auditointi on virallisempaa verrattuna sisäiseen auditointiin.

Ulkoisessa laadunvarmistuksessa asiakkaalle (päähankkijalle, alihankkijalle) annetaan mahdollisuus seurata sekä valvoa yrityksen prosessien toimintaa ja laatujohtamista sekä turvallisuusjohtamista niiltä osin kuin se on hänelle oleellista varmuuden ja luottamuksen kannalta. Ulkoinen auditointi on sisäistä auditointia muodollisempi varmistustoimenpide. Auditoinnin toteuttamiseen sisältyvät esimerkiksi henkilöstön haastattelut, toimintoprosessien seurannat, asiakirjatarkistukset sekä poikkeamien kirjaamiset. Henkilöstöön kohdistuva auditointi eli tarkastus arvioi henkilöstöhallinnon rakenteita ja toimivuutta sekä henkilöstön toimintaa itsessään. Henkilöstön kehittämistarpeet arvioidaan auditoinnissa. Myös henkilöstön määrälliset ja laadulliset tarpeet arvioidaan yrityksen toiminnan näkökulmasta.

Katselmus on virallista tai epävirallista arviointia organisaation toimintatavoista, tavoitteista ja tuloksista. Katselmusta voidaan käyttää arviointitapana silloin, kun kyse ei ole auditoinnista, joka on puolestaan virallistettu ja auktorisoitu arviointi. Katselmus voi toki edeltää auditointia, kuten kenraaliharjoitus ennen varsinaista esitystä. Katselmuksessa arvioija tulee paikan päälle kohteeseen tutustumaan olosuhteisiin ja suorittamaan arvioinnin havainnoimalla, osallistumalla ja haastatelluilla. Johdon katselmus on katselmustoiminnan erityissovellus. Johdon katselmuksessa yrityksen/organisaation johto toteuttaa vastuutaan johdon toimintapolitiikan toteutuksen ja koko organisaation tuloksen seurannassa. Johdon katselmuksissa arvioidaan koko yritystä ja organisaatiota. Katselmus on hyvin lähellä seurannan (monitoring) menettelytapaa, jolla tarkoitetaan suunnitelmallisesti tehtyjä havaintoja tai mittauksia sen arvioimiseksi, onko prosessi (erityisesti sen kriittiset kohdat) hallinnassa. Seuranta voi tukeutua pelkästään raportointiin, kun katselmuksessa puolestaan havainnoidaan osallistumalla prosessiin ja palveluketjuun.

Katselmuksesta ei saa aiheutua kohtuutonta haittaa organisaation päivittäiselle toiminnalle, asiakkaille ja henkilökunnalle. Ihanne olisi se, että ulkopuolista ja objektiivista arviointia tarvitseva organisaatio tilaa katselmuksen asiantuntevaksi ja kriittiseksi tunnetulta taholta. Tällöin katselmuksesta on suurin hyöty katselmuksen kohteelle, joka haluaa kehittää toimintaansa. Katselmuksesta pidetään pöytäkirjaa, joka annetaan tiedoksi asianosaiselle ja muille katselmukseen kutsutuille henkilöille. Pöytäkirjassa on oltava tiedot arvioijan tekemistä havainnoista sekä asianosaisen tekemistä huomautuksista.

5 RISKIENHALLINTA MATKAILUALALLA

”Henkilökohtaisesti olen aina valmis oppimaan, vaikka en välittäisikään tulla opetetuksi.”
(Winston Churchill)

5.1 Riskienhallinnan yleiset perusteet

5.1.1 Tunnistaminen, ryhmittely ja analyysi

Riskien arviointi, hallinta ja riskianalyysi ovat yritystoimintaan läheisesti liittyviä käsitteitä. Riskien hallinta on olennainen ja näkyvä osa turvallisuusjohtamisen työkalupakkia, jolla toimintaympäristön aiheuttamaa epävarmuutta pyritään jäsentämään ja hallitsemaan. Myös matkailun toimialalla riskien hallinta lähtee yritystasolta, pääasiassa yritysjohdosta ja työntekijöistä. Yritysjohdon asenne ja osaaminen nousevat tärkeimmiksi tekijöiksi. Yritysjohdon tulee oma-aloitteisesti sitoutua tai johto tulee sitouttaa ulkopuolelta tulevilla kannusteilla ja vaatimuksilla. Omistajat ja viranomaiset toimivat viime kädessä yritysjohdon sitouttajina turvallisuuteen. Johto puolestaan antaa esimerkin työntekijöille ja koko työyhteisölle riskienhallinnan prioriteeteista.

Riskien hallinta tuo organisaatiolle lisäarvoa turvallisuuden lisäksi myös laadun varmistukseen. Sen vuoksi riskienhallinta on olennainen osa kaikkia organisaation prosesseja sekä päätöksentekoa. Yritysturvallisuusajattelun lisäksi riskien hallintaan tulee ottaa mukaan myös strateginen taso (valtakunnalliset ohjelmat) sekä aluetaso, jossa ratkaisevia toimijoita ovat kunnat, matkailukeskukset ja maakunnat (alueviranomaiset).

Puhuttaessa riskeistä pitää ensin määritellä, mikä on vaara. Vaara on mahdollinen vahingon lähde tai vahingon mahdollistava tilanne. Riski puolestaan on sellaisen tapahtuman mahdollisuus (voidaan ilmoittaa myös tilastonumeroina), joka aiheuttaa tai josta seuraa henkilövahinkoja tai aiheutuu ympäristö-, kulttuuri- tai taloudellisille arvoille menetyksiä. Riski kohdistuu henkilöön, ympäristöön ja tuotantoon. Useimmiten ulkopuolinen asiantuntija löytää sellaisia riskejä ja haasteita, joita or-

ganisaation sisällä ei ole tullut ajateltua. Riskien kartoituksen alkuvaiheessa on siis suositeltavaa käyttää ulkopuolista asiantuntijaa apuna.

Vaaroja ja ei-toivottuja tilanteita tunnistamalla löydetään uhat, joita vastaan pyritään suojautumaan. Riskien hallinnassa tiedostetaan ei-toivottujen tapahtumien luonne ja laajuus sekä määritellään hyväksyttävä riskitaso. Riski on ei-toivotun tapahtuman todennäköisyys kertaa seuraukset. Perinteisesti on ajateltu, että riskien hallinta lähtee riskilajien tunnistamisesta (ks. esim. Miettinen 1999, 50–51). Turvallisuuden (riskien) hallinta on kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista toimintaa turvallisuuden edistämiseksi. Se pitää sisällään kaikki ne menettelytavat ja toiminnot, joilla hyvään kokonaisturvallisuuteen päästään. Toiminta perustuu kiinteään yhteistyöhön yrityksen koko henkilöstön kanssa. Lakisääteinen turvallisuustaso asettaa organisaatiolle minimivaatimuksen, joka on täytettävä kaikissa olosuhteissa. Sen päälle tulee yrityksen riskinoton aiheuttama turvallisuuden muutos, joka aiheuttaa yrityksen harkinnanvaraisen lisän (tai vähennyksen) turvallisuustasoon.

Aivan ensimmäinen tehtävä on kuitenkin tunnistaa yrityksen toimintaympäristö eli konteksti sekä siinä operoivat lähimmät ja tärkeimmät sidosryhmät. Toimintaympäristön analyysi sisältää myös organisaation (yrityksen) toimintakyvyn ja riskienhallintakapasiteetin arvioinnin. Tämän jälkeen siirrytään varsinaiseen riskien arviointiin. Riskien arvioinnilla tarkoitetaan vaaran tunnistamista, jossa yritetään selvittää, aiheuttaako tutkittava tekijä vaaraa ihmiselle, omaisuudelle ja ympäristölle.

Riskejä voidaan ryhmitellä monella eri tavalla. Ulkoiset ja sisäiset riskit, tiedostetut ja tiedostamattomat riskit, vanhat ja uudet riskit sekä välilliset ja välittömät riskit kuuluvat yleisimmin käytettyihin riskiryhmittelyihin. On olemassa myös muita tapoja ryhmitellä riskejä, kuten tapahtuman seurausten (vähäinen, haitallinen, vakava) tai tapahtuman todennäköisyyden (epätodennäköinen, mahdollinen, todennäköinen) mukaan tapahtuva luokittelu. Matkailuyrityksessä tärkeää voi olla luokittelu henkilöriskeihin ja omaisuusriskeihin. Riskien kartoituksessa ja ryhmittelyssä käytetään useita edellä mainittuja luokittelutapoja auttamaan riskien tunnistamistyötä. Haastavinta on riskien tunnistaminen ja sen jälkeinen luokittelu erilaisiin toteutumisen ja vakavuuden asteisiin.

Aikaisempi kokemus poikkeavien tilanteiden arvioinnista ja johtamisesta auttaa riskien ryhmittelyssä ja analysoinnissa. Riskianalyysi on yrityksen ja organisaation työkalu tulevaisuuden tuomien haasteiden vastaamiseen. Riskianalyysi on yksityiskohtainen tekninen tutkintaprosessi, jossa selvitetään ei-toivotut tapahtumat. Analyysi antaa kuvan siitä, mitä tunnettuja riskejä on olemassa ja miten ne vaikuttavat toteutuessaan. Analyysin tuloksena organisaation vaihtoehtoiset toimenpiteet mitoitetaan kustannustehokkaasti vastaamaan riskien todennäköisyyksiin. Riskianalyysissä siis tutkitaan, minkälainen, missä, milloin, miten ja miksi riski voi toteutua. Riskilajeja

ovat liiketoiminta-, kilpailu-, suhdanne-, investointi-, tuote- ja henkilöstöriskit. Markkinointi- ja rahoitusriskien lisäksi yrityksen toimintaan kohdistuu lukuisia normaaliaikojen häiriötilanteita, joihin rikollisuusriskitkin voitaneen sisällyttää.

Riskianalyysi on sikäli kulttuurista riippumatonta toimintaa, että riskien ilmaantumisen ja torjunnan lainalaisuudet pätevät globaalisti. Tämä tarkoittaa, että matkailuun liittyvää riskianalysointia voi tehdä samoilla menetelmillä kuin muunkin elinkeinon riskianalyysiä missä päin maailmaa tahansa. ISO 31000:2009 -standardi määrittelee riskienhallinnan periaatteet ja ohjeet. Standardi on tarkoitettu maailmanlaajuisesti yritysten, yhdistysten ja julkisen sektorin organisaatioiden käyttöön. Standardi avaa riskienhallinnassa käytettävät termit, määritteet ja prosessit.

Osana rikollisuusriskien hallintaa Samociuk, Iyer & Lehtosuo (2004) esittävät väärinkäytöksiä ennaltaehkäisevän ja paljastavan riskianalyysityön terävöittämistä yrityksissä. Väärinkäytösten, kuten petosten ja varkauksien hallintastrategia kuuluu osana yrityksen yleistä riskienhallintaa. Psykologisten ja sosiaalisten riskien tunnistaminen ja ennakointi on haasteellinen tehtävä tekniselle riskikartoitustyölle. Lisäksi niiden vaikutuksia on hankala ennustaa.

HYVÄN RISKIENHALLINNAN TUNNUSMERKKEJÄ OVAT:

- Riskienhallinnalla on johdon tuki ja sitoutuminen.
- Henkilöstö sitoutuu riskienhallintaan.
- Riskienhallinta on osa yrityksen turvallisuusjohtamista ja sitä kautta päivittäisjohtamista.
- Vastuut ja roolit on määritelty selkeästi.
- Keskeiset käsitteet on määritelty.
- Toimenpiteet ovat mahdollisimman selkeitä ja yksinkertaisia erityisesti toiminnan alussa.
- Heikot signaalit havaitaan ajoissa.
- Palautteet kerätään, analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.
- Riskienhallinta tapahtuu yhteistyössä alihankintaketjun ja sidosryhmien kanssa.
- Raportointi on säännöllistä.

Yrityksen riskianalyysiin kuuluu pääperiaatteena a) organisaation toimintaympäristön määrittely, b) riskien tunnistaminen, c) riskien arviointi, d) riskien priorisointi, ja e) riskien hallintaan kuuluvat valinnat. Turvallisuusalalla sopimus yhteisistä käsitteistä on ollut jatkuva haaste. Turvallisuusjärjestelmien moninaisuudesta johtuen terminologia on ongelmallista.

Riskien hallinnalla tarkoitetaan kokonaisnäkemystä olemassa olevista vaaroista sekä järjestelmällistä tutkimusta siitä, miten vaaroista aiheutuvat menetykset voidaan minimoida sekä miten voidaan valita edullisimmat hallintakeinot. Riskienhallinta räätälöidään aina yrityksen näköiseksi. Riskienhallinta kannattaa alkuun järjestää yksinkertai-

sesti, perustason vaatimusten mukaiseksi. Riskienhallinta on yrityksen ja organisaation tukiprosessi, joka kannattaa liittää organisaation vuosittaisiin suunnitteluprosesseihin esimerkiksi työsuojeluteeman yhteyteen. Riskienhallinnan tilanpäivitysten tulee tietenkin tapahtua useammin, esimerkiksi neljännesvuosittain. Tällöin varmistutaan siitä, että riskienhallinta ei jää irralliseksi organisaation muusta toiminnasta.

Riskienhallinnan prosessikuvaukset tulisi kirjoittaa organisaation riskienhallintapolitiikkaan. Prosessin vaiheita ovat 1) toimintaympäristön ja oman toiminnan analyysi, 2) toteutuneet tapahtumat omassa toiminnassa ja muualla, 3) oman toiminnan riskien arviointi, 4) riskien hallinnan järjestäminen ja 5) seuranta ja päivittäminen. Riskienhallintapolitiikka määrittelee riskienhallinnan tavoitteet, painopisteet, vastuut, seurannan toteuttaminen, prosessit ja niiden kytkeytyminen organisaation johtamiseen. Hajallaan olevan riskitiedon hallinnasta pitää päästä kokonaisnäemykseen, joka kattaa strategiset ja operatiiviset riskit sekä talousriskit (bisnesriskit) ja vahinkoriskit.

5.1.2 Kartoituksen analyysikehikko

Riskien kartoituksessa analysoidaan sekä yrityksen sisäinen että ulkoinen toimintaympäristö. Riskin analyysissä lähdetään riskin tunnistamisesta. Ensin pitää tietää, mikä on riski. Esimerkiksi tulva on harvoin esiintyvä uhka eli riskinä pieni. Analyysin tehtävä on ensin löytää nimi riskille ja sen toteutumisen todennäköisyys. Riskin suuruus perustuu tutkimustietoon. Intuitiivista aivoriihimenetelmää käytetään tutkimustiedon lisäksi riskin arviointiin. Monesti tuttu riski mielletään pienemmäksi kuin tuntematon riski. Tunnistamaton riski on kuitenkin suurin riski. Thaimaan tsunami voidaan laskea tällaiseksi tunnistamattomaksi riskiksi, jonka toteutuminen aiheutti suuret menetykset. Toteutumisen todennäköisyydet ja seurausten subjektiiviset arviointimenetelmät voivat viedä analyysiä harhaan, mutta toisaalta intuitiivinen metodi kykenee löytämään sellaisia riskitekijöitä, joita ei aiemmin ole tapahtunut tai otettu huomioon. Riskianalyysin tarkoitus on tunnistaa myös tuntemattomat riskit ja löytää keinot niiden vähentämiseen. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin jälkeen etsitään menetelmät riskien hallintaan tai ehkäisyyn.

Yritykseen kohdistuvat ulkoiset ja sisäiset riskit riippuvat huomattavassa määrin yrityksen koosta, sijainnista, toimialasta ja toimintakokemuksesta. Useimmiten kaikkia vaaroja ei kyetä huomioimaan. Erilaisia tarkistuslistoja ja vakioituja luetteiloita (joita löytyy tämänkin teoksen sivuilta) voi käyttää apuna riskien kartoituksessa ja arvioinnissa.

Riskien hallinta puolestaan vaatii sekä sisäisiä että ulkoisia turvallisuusratkaisuja, toimintaohjeita, koulutusta ja välineistöä. Riskien hallinnan toimintatavat jakautuvat riskin ottamiseen (hyväksymiseen), riskin välttämiseen (toteutumisen elimi-

nointi), riskin siirtämiseen (vakuuttaminen) ja riskin alentamiseen eli pienentämiseen siedettävälle tasolle (esimerkkinä vaikka panssaroidut arvokuljetusajoneuvot).

Riskien hallinta on organisaation tavoitetilä. Riskienhallinta rakentuu päätöksenteosta ja sen mukaisesta toiminnasta, jolla yritetään viime kädessä ennaltaehkäistä riskin arvioinnissa esille tulleita riskejä. Riskien hallinta ei ole enää tieteellistä toimintaa, vaan sitä ohjaavat myös talouden, politiikan ja sosiaalisen elämän lainalaisuudet sekä ihmisten käsitykset ja asenteet. Riskien hallinta vertailee erilaisia toimenpidevaihtoehtoja ja valitsee sopivimmat (kustannustehokkaimmat) keinot riskien vähentämiseksi tai eliminoimiseksi. Kaikkien riskien hallitseminen on mahdotonta. Päätöksenteossa pitää kyetä tekemään tärkeysjärjestyksen pohjalta valintoja, joiden vaikutus on tehokkain annettujen resurssien puitteissa. Riskien hallintaan on kehitetty erilaisia työkaluja, joita on tarjolla kaikille (ks. esimerkiksi <http://www.pk-rh.com>).

MATKAILUYRITYKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYYSISSÄ KÄYDÄÄN LÄPI:
<p>Yrityksen sisäinen toimintakenttä</p> <ul style="list-style-type: none"> - yrityksen tavoitteet, strategiat ja niihin kuuluvat tehtävät - palvelutuotantoprosessit, avainprosessit - yrityksen toimintaan läheisesti liittyvät osapuolet - johtajisto ja henkilöstö
<p>Ulkoisen toimintakenttä</p> <ul style="list-style-type: none"> - ulkoisen toimintaympäristön yleinen tila (vakaumus, rikollisuus, häiriötekijät) - yhteistyö toimintaympäristön kanssa, kanssakäymisen tavat - tärkeimmät ulospäin menevät ja sieltä tulevat signaalit, tuotteet, palvelut
<p>Riskien tunnistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - organisaation toimintaan vaikuttavien tekijöiden (sisäisten ja ulkoisten) luettelointi - alueelliset ja paikalliset riskit
<p>Riskien arviointi</p> <ul style="list-style-type: none"> - riskien realisoitumisen todennäköisyydet - riskien toteutumisen vaikutukset (positiiviset ja negatiiviset)
<p>Riskien asettaminen tärkeysjärjestykseen</p> <ul style="list-style-type: none"> - riskien järjestäminen toteutumis- ja vaikuttavuusjärjestykseen - riskien ryhmittely ja luokittelu (sisäiset–ulkoiset, lyhyen tähtäimen, pitkän tähtäimen)
<p>Riskien torjunnan ja hallinnan keinojen valinta</p> <ul style="list-style-type: none"> - skenaarioiden eli tulevaisuuden vaihtoehtoisten tapahtumakuvausten laatiminen - suunnitelmien laatiminen eri skenaarioiden varalta ottaen huomioon todennäköisimmät ja epätodennäköisimmät tapahtumakulut sekä lievästi haitalliset että ylivoimaiset skenaariot
<p>Riskientorjuntasuunnitelman laatiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - yksittäisten riskienhallintamenetelmien integroiminen kokonaissuunnitelmaksi - mahdollisimman kustannustehokkaiden riskienhallintamekanismien kehittäminen - suunnitelman toteutumisen seuraaminen ja korjausten tekeminen saatujen kokemusten mukaan

Monipuolinen riskien tunnistaminen ja suojauskeinojen hallinta kuuluvat yrityksen käytännön tason turvallisuuskulttuuriin, jonka jokainen yrityksessä ja organisaatiossa toimiva henkilö sisäistää oman työtehtävänsä vaatimassa laajuudessa. Turvallisuuskulttuurin tavoitteena on työntekijöiden ja asiakkaiden oikeuksien ja intressien varmistaminen sekä omaisuuden suojaaminen. Vaarojen ja riskien eri muodot ja syyt pitää kyetä tiedostamaan ja niistä tulee kerätä tietoa aktiivisesti. Missä ja milloin tahansa ilmaantuvien vaarojen aikaista tunnistamista pitää harjoitella. Turhaa riskinottoa ja vaarallisiin tilanteisiin ja paikkoihin joutumista pitää välttää. Muiden keräämää kokemusta ei pidä aliarvioida, vaan hyviä vihjeitä kannattaa kerätä. Uusia ideoita voi syntyä toisten kertomista asioista.

Taulukko 4. Vaaratilanteiden tarkistuslista (laatinut Vesa Koivumaa)

YRITYKSEN YLEISET RISKIT:	MATKAILUKESKUSKOHTAISIA RISKEJÄ:
<input type="checkbox"/> tulipalo <input type="checkbox"/> vesivahinko <input type="checkbox"/> sähkökatko <input type="checkbox"/> sairaustapaus <input type="checkbox"/> ilmastoinnin pysähtyminen <input type="checkbox"/> onnettomuus sisä- tai ulkoalueella <input type="checkbox"/> evakuointitilanne <input type="checkbox"/> rikollinen toiminta <input type="checkbox"/> asiakkaan eksyminen <input type="checkbox"/> tietovuoto – varausjärjestelmä, henkilöstö <input type="checkbox"/> sopimuksissa määritellyt vastuut – alihankkijat/työsopimukset/tms. <input type="checkbox"/> muut riskit yritystoiminnasta riippuen	<input type="checkbox"/> lumivyöryt, lumimyrskyt <input type="checkbox"/> ympäristötuho <input type="checkbox"/> tulvat <input type="checkbox"/> ääripakkanen <input type="checkbox"/> lumikuorma <input type="checkbox"/> energianhuolto <input type="checkbox"/> sähkönjakelu <input type="checkbox"/> vesihuolto <input type="checkbox"/> metsäpalot (rakennukset, henkilöt, auttajat) <input type="checkbox"/> kaukolämpö tai muu lämmitys <input type="checkbox"/> kiinteistöongelmat <input type="checkbox"/> liikenne ja kuljetukset (maa, vesi, ilma) <input type="checkbox"/> vaarallisten aineiden kuljetukset <input type="checkbox"/> tiestön kunto <input type="checkbox"/> tietoliikenne ja puhelinten toimivuus <input type="checkbox"/> työturvallisuus <input type="checkbox"/> perusterveydenhuollon palvelut <input type="checkbox"/> epidemia / pandemia <input type="checkbox"/> ruoan hygienia <input type="checkbox"/> säteilyvaara / kemikaalionnettomuus <input type="checkbox"/> katuturvallisuus ja asuinalueturvallisuus <input type="checkbox"/> yleisten tilojen turvallisuus <input type="checkbox"/> rikollisuus (väkivalta, ympäristö, raja, talous, rikoksen uhrin asema) <input type="checkbox"/> alkoholi <input type="checkbox"/> avohoidon lisääntyminen (lääkitys) <input type="checkbox"/> viranomaisten saatavuus <input type="checkbox"/> ambulanssityhjiö <input type="checkbox"/> mielenosoitukset <input type="checkbox"/> työtaistelut <input type="checkbox"/> henkilöön kohdistuvat tapaturmat ja onnettomuudet
HUOMIOITAVAA: <input type="checkbox"/> avun saapuminen arvioitava (pitkät välimatkat, puhelinten kuuluvuus) <input type="checkbox"/> yhteistyömahdollisuudet eri toimijoiden kesken (viranomaiset – yritykset – VAPEPA) <input type="checkbox"/> yritysten välinen yhteistyö hätätilanteessa <input type="checkbox"/> työntekijän perehdyttäminen ja jatkuva kouluttaminen <input type="checkbox"/> yhteisten toimintamallien harjoittelu <input type="checkbox"/> tiedotusvastuut ja tiedotuskanavat <input type="checkbox"/> ohjeiden ja opastuksen eri kieliversiot <input type="checkbox"/> asiantuntija-avun hyödyntäminen <input type="checkbox"/> tarpeelliset turvallisuushenkilöt, kuten järjestyksenvalvojat ja vartiointi <input type="checkbox"/> isot onnettomuudet ja resurssien hyödyntäminen <input type="checkbox"/> yrityksen tarvitsemat erityiset turvavarusteet (mm. tuolihissipelastus, muut) <input type="checkbox"/> uusien yritysten liittäminen verkostoon	

Riskien tunnistaminen, analyysi ja hallinta on prosessi, jossa sovellettavalla viestinnällä organisaation sisälle ja ulospäin voidaan ennaltaehkäistä pelkoja ja epävarmuuksia. Myös muiden kuin asiantuntijatahojen, vaikkapa esimerkiksi työntekijöiden, pitää voida saada osallistua prosessin eri vaiheisiin. Yleensä tämä riskikartoituksen alussa tarvittava osallistujavaihe kuuluu olennaisesti riskien tunnistamiseen, koska henkilöiden kokemustausta voi tuoda mukaan uusia ajatuksia. Yrityksen johdon pitää muistaa, että työntekijä on paras oman työpisteensä asiantuntija. Onnistuakseen riskianalyysiin kuuluvan viestinnän pitää olla kaksisuuntaista. Viestintä lisää luottamusta johdon kykyyn hallita riskejä, jolloin erilaiset ennustamattomat sosiaaliset ja psykologiset riskit vähenevät ja turvallisuusasenne kehittyy myönteiseen suuntaan.

5.1.3 Poikkeavien tilanteiden dokumentointi

Kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa matkailuyritystä kirjaamaan vaaraa aiheuttaneet läheltä piti -tilanteet sekä suorittamaan niiden perusteella palvelun riskejä alentavat toimenpiteet. Tämä on myös mm. pelastuslain henki. Jos toiminnanharjoittaja saa tietoonsa tai hänen tulisi ammattitaitonsa perusteella hallussaan olevien tietojen perusteella pystyä päättämään, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta aiheutuu vaaraa jonkun terveydelle tai omaisuudelle, hänen on ilmoitettava tästä välittömästi valvontaviranomaiselle. Toiminnanharjoittajan on samalla ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin, kuten toiminnan keskeyttämiseen tai vaarallisen tavarantoimituksen keskeyttämiseen tai markkinoilta poistamiseen, hän on jo ryhtynyt vaaran takia.

Kuluttajaturvallisuuslaissa määritelty ilmoittamisvelvollisuus koskee myös ns. läheltä piti -tilanteita. Kuluttajaviraston ohjeen (10/2006) mukaan toiminnanharjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti -tilanteet sekä tiedossa olevat syyt onnettomuuksiin. Yritykset eivät välttämättä ole motivoituneita raporttoimaan tilanteista yrityksestä eteenpäin. Sen sijaan yrityksen sisällä tilanteet käydään usein läpi hyvinkin tarkkaan ja niistä otetaan opiksi. Työntekijä ohjautuu kirjaamaan läheltä piti -tilanteet, kun yrityksen sisäisessä koulutuksessa käydään läpi tapausesimerkkejä siitä, miten riskejä voidaan pienentää ja mitä hyötyä tästä on yrityksen toiminnalle ja työturvallisuudelle.

Olosuhteet ja tilanteet, joihin liittyy keskimääräistä vakavampia riskejä, pitää tunnistaa, jotta ne voidaan hallita. Läheltä piti -tilanteet ovat vaaratilanteita, jotka kertovat turvallisuusjärjestelmän puutteista. Puutteet voivat esiintyä palvelutoiminnan eri osissa, (turvallisuus)johtamisessa ja henkilöstön toimintatavoissa sekä tiedoissa ja asenteissa. Ennakointi on tässä kohden myös oman toiminnan merkittävimpien riskien tunnistamista. Riskin realisoitumiselle on huomattava todennäköisyys mikäli ei-toivottu asia tai useita pienempiä tapauksia on tapahtunut aikaisemmin.

Jossain määrin voidaan väittää, että pienet yritykset ovat suuria yrityksiä nopealiikkeisempiä ja joustavampia muuttamaan toimintojaan vaaratilanteen sattuessa. Pienet yritykset myös tunnistavat vaaratilanteen herkästi. Informaatio- ja päätöksentekoketju on PK-yrityksissä lyhyt, mikä nopeuttaa tilanteen korjaamista. Pienessä yrityksessä läheltä piti -tilanteiden tunnistamisherkkyyttä kasvattaa myös se tosiasia, että vähäinenkin tapahtuma voi laukaista kohtalokkaan tapahtumaketjun, josta pieni yritys ei omilla resursseillaan selviä. Läheltä piti -tilanteet soveltuvatkin tapaturmia paremmin turvallisuustason seurantaan, sillä onnettomuudet ovat seurausta puutteellisista toimintatavoista. Vaaratilanteiden raportoimiseksi on kiinnitettävä huomiota turvallisuuskulttuuriin, sillä syyllisten etsiminen ei motivoi kertomaan vaaratilanteista.

Vaara- ja poikkeustilanteiden kirjaamisen tekniikka vaihtelee yrityksittäin. Toisilla on käytössä sähköinen rekisteröinti ja osalla yrityksistä ylläpidetään manuaalista lomakkeistoa. Tapahtumailmoituslomake löytyy Turvallisuus- ja kemikaaliviraston sivuilta (www.tukes.fi). Myös Suomen Hiihtokeskusyhdistys tarjoaa jäsenyritysten käyttöön sähköisen lomakkeen, jolla voi ilmoittaa erilaisista poikkeustilanteista.

Tapaturmien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen on osa suunnitelmallista tapaturmien torjuntaa. Kirjaamista ei ole syytä tehdä pelkästään korvaus- ja vastuuasioiden vuoksi. Yrityksessä kannattaa hyödyntää turvallisuuspoikkeamista karttuvaa tietoa monipuolisesti tapaturmien ehkäisyssä. Tapahtumatiedot prosessoidaan sitten erilaisilla palaute- ja koulutuspäivillä siten, että yksittäinen yritys ei ole käsittelyn kohteena, vaan poikkeava ilmiö (tapaturmajoukko) ja sen korjaamismekanismit käydään läpi. Kirjaamisen avulla tarkkaillaan, missä, milloin ja minkälaisia tapaturmia tapahtuu ja mitkä tekijät niitä aiheuttavat. Lisäksi osoitetaan korjaus-, muutos- ja kunnostustarpeet sekä havaitaan tapaturmien määrän muutokset, jolloin kirjaaminen toimii laatumittarina.

Tapahtumailmoitusten tietoa hyödynnetään tapaturmien ehkäisyssä käymällä läpi seuraavia asioita:

- Minkälainen tapaturma tapahtui.
- Miten tapaturma sattui.
- Mihin aikaan ja keiden ohjauksessa tapaturma tapahtui.
- Mitkä asiat vaikuttivat tapaturman tapahtumiseen.
- Onko vastaava tilanne tapahtunut aikaisemmin.
- Miten estetään tilannetta toistumasta.
- Miltä yksikön tapaturmatilanne näyttää.
- Miten korjaavat toimenpiteet vaikuttavat.
- Kenen/keiden johdolla korjaavia toimenpiteitä suoritetaan ja valvotaan.

Yhteiset käytännöt ovat tärkeitä, koska niiden avulla kaikki tietävät, kuinka erilaisissa tilanteissa toimitaan turvallisuutta edistäen. Sovittujen toimintamallien avulla

ehkäistään ennalta vaaratilanteita sekä luodaan turvallisuutta edistävää arkista toimintakulttuuria. Kaikkien tiedossa olevat toimintakäytännöt ovat hyödyksi myös erityistilanteissa. Yhteisiä käytäntöjä tarvitaan retkillä, poikkeus- ja uhkatilanteissa, tapaturmissa tai vaikka lapsen ja iäkkään henkilön katoamistilanteessa. Helposti saatavilla olevat kirjalliset ohjeet auttavat yhteisten käytäntöjen rakentamisessa.

Käytettiinpä tapahtumailmoituksissa mitä menetelmää tahansa, järjestely ei saa olla monimutkainen. Tilanteiden raportointi tulee sisällyttää samanaikaisesti muun kirjaamistyön yhteyteen, jotta aikaa ei kuluisi liikaa yhden asian suorittamiseen. Yrityksen johdon velvollisuus on järjestää vaaratilanteiden kirjaaminen tehokkaaksi sekä tiedottaa tilanteiden läpikäymisen tärkeydestä koko työyhteisölle. Erilaisia kannusteita voidaan luonnollisesti soveltaa. Työyhteisössä sovitaan menettelytapa ilmoitusten ja asiakaspalautteiden keräämiseen. Raportointikeinona voi olla intranet tai lomake.

Henkilöstöä motivoi myös henkilökohtaisen palautteen antaminen välittömästi tai seurantakaussittain sekä mahdollisuus seurata ilmoituksen ja toimenpiteiden etene- mistä. Seuranta voi olla näkyvillä esimerkiksi ilmoitustaululla tai intrassa. Jokainen tapaus pitää kytkeä yrityksen riskiarviointiin. Johto tekee yhdessä henkilökunnan kanssa riskikartoituksen ja -analyysin sekä päivitetyn riskienhallintasuunnitelman ilmoitettujen tapauksen pohjalta. Kaikista ilmoitetuista tapauksista tehdään säännöllisin väliajoin seikkaperäinen riskianalyysi sekä päivitetään riskienhallintajärjestelmä. Riskienhallintajärjestelmä on organisaation turvallisuusjohtamisen tärkein työkalu.

5.1.4 Tilastojen ongelma

Matkailun tutkimus- ja kehittämistyö tarvitsee tilastoja. Laadukkaat tilastot ovat olennainen työkalu myös alueellisessa ja kansallisessa riskienhallinnan kehittämistyössä. Suomessa pitää kuitenkin tuottaa järjestelmällistä tilastointia matkailuturvallisuuteen vaikuttavista ilmiöistä. Turvallisuustapahtumien tilastointitekniikkaa on kehitettävä, jotta kovaa dataa saataisiin tutkimuksen ja kehitystyön pohjaksi. Tarvetta on sekä laajoille tilastointikokonaisuuksille, kuten onnettomuustilastot (henkilövahingot ja omaisuusvahingot) ja liikennetilastoinnit. Lisäksi tarvitaan hienojakoista yksityiskohtatilastointia kuten läheltä piti -tilanteiden rekisteröinti, joka on todettu puutteelliseksi. Myöskään rinneonnettomuuksia ei tilastoida keskitetysti ja maastoliikenteen turvallisuustapahtumista ei jää kattavia tilastoja.

Onnettomuus- ja tapaturmatilastoinnista pitäisi esimerkiksi liikenneonnettomuuden sattuessa käydä selville, onko osapuolena matkailija, ulkopaikkakuntalainen, ollaanko liikkeellä omalla ajoneuvolla, vuokra-autolla ja liittykö tapahtuma ammattiliikenteeseen. Tilastointijärjestelmämme ei anna riittävästi tietoa siitä, onko matkailijoiden osallisuus liikenneonnettomuuksissa lisääntynyt. Lisäksi tarvittai-

siin tietoa loukkaantumisen asteesta. Puuttuu siis järjestelmä, jolla tiedettäisiin, mitä matkailuliikenteessä tapahtuu. Vakuutusyhtiöillä on kattava korvaus- ja tapaturmatietokanta, mutta paikkatietojärjestelmä puuttuu. Työsuojelupiirien tilastointikäytännöt on myös todettu puutteellisiksi. Piireistä ei ole saatavissa sinne tulleiden yhteydenottojen ja niistä eteenpäin johtaneiden jatkotoimien tilastoja vuosittain.

Verhelä (2007, 24–25) on todennut, että matkailun ohjelmalveluelinkeinosta tai toimialasta ei ole mahdollista saada ajan tasalla olevaa ja totuudenmukaista lukumäärätietoa, koska palveluja tuotetaan ja toteutetaan hyvin erilaisissa yrityksissä. Toimialaluokitukset ja -katsaukset eivät anna luotettavaa lukumäärätietoa ohjelmalveluiden tuottajista, vaan palvelut jakaantuvat usean toimialan sisälle. Palvelujen tarjoajia on todennäköisesti huomattavasti enemmän kuin tilastot osoittavat.

Tilastoinnin ongelma on huolenaiheena kansainvälisesti. Tim A. Bentley ja Stephen J. Pagen (2006, 156) mukaan matkailuun liittyvät terveys- ja turvallisuuskysymykset tunnetaan huonosti useissa maissa. Todellisuus jää hämärän peittoon, koska kansalliset tapaturmatilastot ovat usein puutteelliset ja ylipäätään tilastointi matkailun osalta on kehittymätöntä. Uusi-Seelanti ja Skotlanti mainitaan yleensä hyvinä esimerkkeinä matkailun turvallisuuden tutkimuksessa ja tilastoinnissa. Myös Havaiji Yhdysvalloissa on usein esillä globaalisti johtavana alueena turvallisuuden kehittämisohjelmien ja verkoston rakentamisessa (Wilks 2006, 327). Suomessa tilastointi, matkailutilastointi mukaan lukien, noudattaa yleensä hallinnollisia aluerajoja ja -jakoja, mistä johtuen kuntataso on useimmiten pienin virallinen tilastoinnissa sovellettava aluetaso. Matkailukeskusten, joista osa on kuntaa pienempiä toiminnallisia keskuksia, tilastollinen sosiaalis-taloudellinen analysointi on sen vuoksi haasteellista. Valtakunnallisessa matkailustrategiassa matkailukeskusvetoinen kehittäminen on linjattu yhdeksi keskeiseksi teemaksi, joten matkailukeskusten sosioekonomisesta kehityksestä ja merkityksestä aluetalouteen ja -kehitykseen tarvitaan luotettavaa ja vertailukelpoista tutkimustietoa nykytilan määrittämiseksi sekä ennakoinnin, seurannan ja arvioinnin tueksi.

Matkailun kvantitatiivinen aluetutkimus perustuu tilastoihin. Suomessa tilastoinnista eli tilastotietojen tuottamisesta, ylläpidosta ja kehittämisestä huolehtii pääasiassa Tilastokeskus. Tilastokeskuksen tilastointitaso kohdistuu pitkälti hallinnollisiin alueyksiköihin, kuten maakuntiin, seutukuntiin ja kuntiin.

Matkailukeskusten rajaaminen ympäristöstään on haasteellista, koska osa keskuksista on kuntaa pienempiä toiminnallisia yksiköitä, mutta osa puolestaan ulottuu usean kunnan alueelle. Paikkatietotekniikan ja -aineistojen avulla kuntaa pienemmistä matkailukeskuksista voidaan kuitenkin rakentaa omia, hallinnollisista aluerajoista vapaita, joustavasti muutettavia tilastointiyksiköitä. Näin matkailukeskusten nykytilaa ja kehitystä on mahdollista analysoida ja arvioida yhtenäisellä ja vertailu-

kelpoisella tekniikalla ja aineistopohjalla. Tämä tuo myös läpinäkyvyyttä matkailukeskusten tarkasteluun.

Tilastokeskukselta, ja eräiltä muilta tilastotietoa tuottavilta viranomaisilta, on mahdollista jo nyt saada paikkatietopohjaista aineistoa väestöstä, taloudesta, kesämökeistä ja rakennuksista. Esimerkiksi poliisi ylläpitää tilasto- ja paikkatietodataa kuntaa pienemmilläkin alueyksiköillä. Tutkijat ovat nähneet tarpeelliseksi selvittää tarkemmin esimerkiksi yöpymisvuorokausitietojen ja yritysrekisteritietojen (liikevaihto, henkilötyövuodet) työstäminen paikkatietopohjaisiksi aineistoiksi. Paikkatietoaineistojen käytön haasteellisuus liittyy aineistojen saatavuuden ohella niiden kalliiseen hintaan. Paikkatietoaineisto antaa puolestaan mahdollisuuksia esimerkiksi pelastuspalvelukarttojen laatimiselle ja matkailukeskusten mökkialueiden paikantamista palvelevana pelastusdatana.

Tilastoinnin puutteellisuudet tunnustetaan koko Euroopan unionin tasolla. Euroopan parlamentin kannanotossa vuodelta 2007 käsitellään uudistettua eurooppalaista matkailupolitiikkaa. Kannanotto puuttuu myös tilastointiin. Parlamentin mukaan tilastointi- ja tiedonkeruutapoja tulisi harmonisoida EU:n alueella (European Parliament 2007). EU:ssa on käytetty matkailu- ja vapaa-ajan turmien tilastoinneissa seuraavanlaisia luokkia:

- hätäensiapuhoidot
- hoitopäivät sairaalassa
- vakavat onnettomuudet.

Euroopan unionin tasolla on ilmeinen tarve puuttua palveluiden turvallisuuden varmistamiseen. Erityistä huomiota on kiinnitetty nimenomaan palveluita koskevan tilastoaineiston keräämiseen (Euroopan unionin neuvoston kannanotto 1.12.2003). EU:n komissio on selvittänyt mahdollisuuksia esimerkiksi matkailussa ja vapaa-ajalla tapahtuneiden onnettomuuksien ja tapaturmien systemaattiseen tilastointiin. Komission mukaan eurooppalaisilla kuluttajilla tulisi olla mahdollisuus päästä internetin välityksellä palvelusten turvallisuutta koskeviin tilastoihin ja tietopankkeihin. Jokaisen jäsenmaan tulisi komission mukaan tuottaa dataa matkailun ja vapaa-ajan sektorin tapaturmista. Pitkällä tähtäimellä kaavailaan palveluiden tuottajien velvollisuudeksi tarjota kuluttajien käyttöön toimintaansa liittyvää tapaturmatilastointia. Lisäksi jäsenmaiden tulee tuottaa työtaturmatilastoja, jotka yhdessä palvelusten turvallisuuteen liittyvän datan kanssa syötetään komission EUROSTAT-järjestelmään (Resolution 2003).

Useat EU-maat vievät onnettomuustilastot tällä hetkellä EHLASS-tietokantaan. Tietokannan ongelmana ovat kuitenkin kattavuuspuutteet sekä valtioittain että aktiviteettilajeittain. Esimerkiksi Hollannissa 13 sairaalan ensiapuasemat rekisteröivät koti- ja vapaa-ajantapaturmat, mutta vain seitsemän sairaalaa vie tilastot EHLASS-

tietokantaan. Empiirinen tilastoanalyysi edellyttää kattavaa dataa. Sen vuoksi EU-laajuiset vertailututkimukset ovat nojautuneet kansalliseen tilastoaineistoon, jota valtiot tarjoavat ja joita löytyy eri tutkimuslaitoksista. Suomessa tarvitaan kansallista tilastokoordinaatiota tai tilastopankkia, josta matkailun turvallisuuden data on löydettävissä.

Lapin keskussairaala on kerännyt Traumax-tietokantaan keskussairaalaan tulleet matkailu- ja vapaa-ajan tapaturmien potilastapaukset. Valtakunnallisesti ainutlaatuisessa aineistossa on tuhansia potilashavaintoa, joiden perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä muun muassa tapaturman tapahtumapaikasta, aiheutuneen vamman laadusta, hoitopäätöksestä sekä potilaiden ikä-, sukupuoli- ja kotipaikkajakaumasta. Traumax vahvistaa valtakunnallista matkailuturvallisuuden tutkimustoimintaa sekä antaa käytännön tietoa turvallisuuden ja laadun kehittämiseen matkailukeskuksissa.

5.2 Matkailun riskipiirteet

5.2.1 Asiakkaiden käyttäytymisen preferenssit

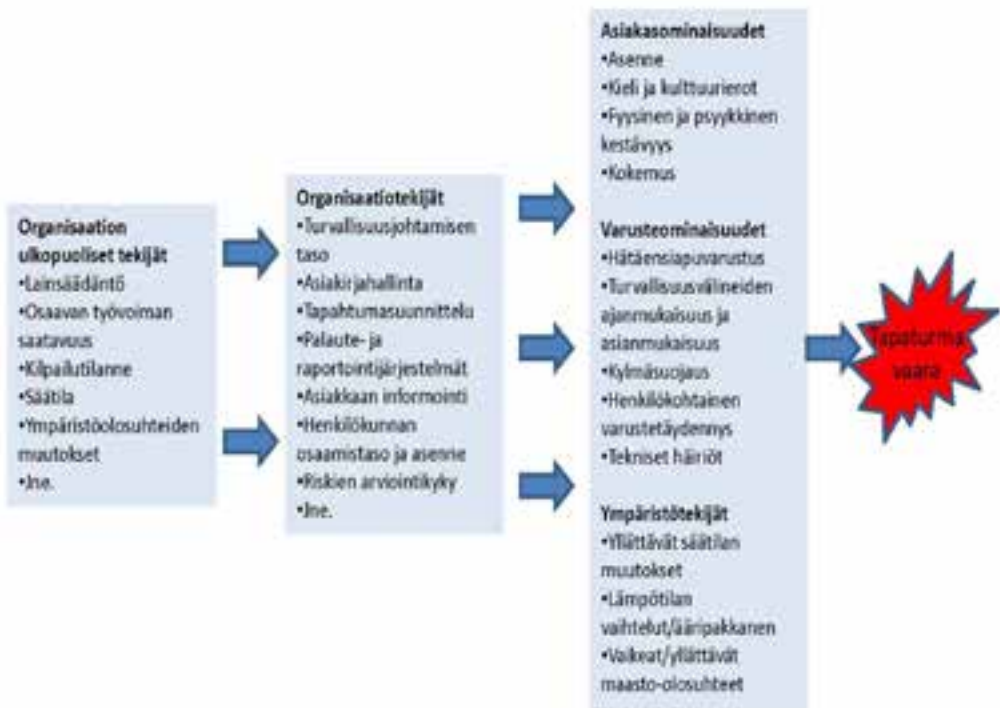
Matkailuelinkeinon turvallisuuden ja jatkuvuuden varmistaminen edellyttää matkailuun liittyvien riskien kartoittamista ja riskien hallintajärjestelmän luomista. Elämme koko ajan moniulotteisessa riskiavaruudessa, jossa eri riskien toteutumisen todennäköisyydet vaihtelevat. Yritysturvallisuusajattelun mukaisesti riskien hallinta lähtee yritystasolta, toisin sanoen yrityksen johdosta ja työntekijöistä. Riskienhallinnan ketju ja turvallisuuden yhteistyö sisältää matkailukeskusalueen, kunnan ja maakunnan tasot. Ketju ulottuu myös rajojen yli. Ulkomaalainen matkanjärjestäjä on aina mukana turvallisuuden arvoketjussa, mikäli kyseisellä matkanjärjestäjällä on sopimus suomalaisen toimijan kanssa.

Riskien arviointi on laaja-alaista ja järjestelmällistä vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista ja niiden merkityksen arvioimista työntekijän, asiakkaan ja sivullisen turvallisuudelle ja terveydelle. Riskien arvioinnin tavoitteena ei ole pelkästään palvelun, vaan myös työn turvallisuuden parantaminen. Riskienhallinnan kokonaisuus on laajentunut yrityksestä ja organisaatiosta koskemaan myös matkailualueita tai vaikka hiihtokeskusta kokonaisuutena. Valtakunnallisessa matkailustrategiassa on huomioitu matkailukeskusten riskien ennakointi osana asiakkuuksien hallintaa ja asiakkuusprosessien johtamisen tason parantamista. Tällä puolestaan tavoitellaan palveluketjun katkeamattomuutta, jatkuvuutta ja laatua (KTM 2006, 45).

Riskienhallintajärjestelmän tavoitteeksi tulee asettaa kyky ennaltaehkäistä ei-toivottuja tapahtumia (häiriöitä), tunnistaa häiriötilanne sekä kyky toimia kaikissa poikkeustilanteissa. Riskienhallintaan perinteisesti sisältyy myös riskin siirto (va-

kuuttaminen), riskin ositus (esimerkiksi paloväliseinät) ja riskin hyväksyminen. Matkailualan toimijoiden koulutus ja tietojen säännöllinen päivittäminen, yritys- ja matkailukeskuskohtaiset turvallisuussuunnitelmat ja muut turvallisuuteen liittyvät asiakirjat sisältyvät riskienhallinnan käytännön toimenpiteisiin. Dokumentaatio on kuitenkin vain pieni osa turvallisuuden hallinnan kokonaisuudessa. Asiakirjat ovat näkyvä ja käsin kosketeltava ilmentymä turvallisuuskulttuurista.

Matkailija voi omalla käytöksellään vaikuttaa sekä itseensä että henkilökuntaan ja muihin matkailijoihin kohdistuvan riskin suuruuteen. Rento lomatunnelma voi ilmetä esimerkiksi välinpitämättömänä käytöksenä ja ohjeista piittaamattomuutena. Ryhmissä liikuttaessa sosiaalinen paine voi aiheuttaa vakaviakin riskejä, kun oma suorituskunto yliarvioidaan toteutettaessa haasteellisempia aktiviteetteja. Pahimmissa tapauksissa riskien otto voi johtaa vakavaan onnettomuuteen tai sairauskohtaukseen. Ryhmäpaine voi toisaalta tuoda kurinalaisuutta ja alentaa riskejä.



Kuvio 12. Riskilähteiden jaottelu Bentley & Page (2006) mukaelleen

Luonto, rakennettu matkailuympäristö ja infrastruktuuri muodostavat etenkin ulkomaalaisille matkailijoille kohonneen riskitekijän. Talviolosuhteet ovat tuntemattomat suurimmalle osalle ulkomaalaisista matkailijoista ja heidän käsitys kylmästä poikkeaa olennaisesti. Suojautuminen kylmää ja muita ääriolosuhteita vastaan voi

jäädä ulkomaalaisella hyvinkin puutteelliseksi ilman opastusta ja ohjausta. Pitkät etäisyydet ja matkailun voimakas kasvu lisäävät edelleen tarvetta riskinhallinnalle.

Voidaan eritellä useita syitä siihen, miksi matkailija, paikallinen asukas tai työntekijä ottaa riskejä. Toiminnasta ei ehkä ymmärretä aiheutuvan riskejä. Tämä johtuu puutteellisista tiedoista tai vaillinaisesta tilannetajusta. Toinen syy voi olla se, että riskinotolla odotetaan saavutettavan etua itselle. Etu voi olla ajan säästöä, ryhmästäuksen nousua ja itsensä voittamista. Myös jännityksen etsiminen, vaaran hallinnan kokeminen ja auktoriteettien vastainen toiminta tarjoavat selityksiä riskikäyttäytymiselle. Mikäli haitalliset seuraukset ovat tuntemattomia ja harvinaisia, voi syntyä illuusio siitä, että omat taidot ovat riittäviä riskin hallitsemiseen. Onnistuminen läheltäpiti-tilanteissa lisää uskoa omiin kykyihin. Seurauksena on yhä vaativampien riskien ottaminen. Ilman rangaistusta ei opita. Riskinotossa hyödyt ovat usein välittömiä, mikä kannustaa jatkamaan samaan malliin. Oikaisu sulan veden yli moottorikelkalla tuo ajansäästöä. Kun koetaan, että tehtävä helpottuu ja nopeutuu, jää riskinotto pysyväksi toimintatavaksi. Väärään toimintatapaan totutaan.

Matkakohteeseen puolestaan liitetään riskikäsitteitä, jotka vaikuttavat matkakohteen valintaan. Tutkimusten mukaan matkailijat jakautuvat riskinottohalun ja riskinkantokyvyn mukaan karkeasti kolmeen luokkaan:

1. paikkasidonnainen riskiajattelu
2. teemasidonnainen riskiajattelu
3. riskineutraalit.

Osa matkailijoista liittyy riskit tiettyihin alueisiin ja he varovat menemästä sellaisille alueille ja valtioihin, joissa heidän mukaansa riskitaso on kohonnut sietokyvyn yläpuolelle. Tällaisia mielikuvia voidaan kiinnittää esimerkiksi Israeliin, Venäjään, Balille tai Indonesiaan. Käsitteiden näiden alueiden turvattomuudesta perustuu usein tiedotusvälineistä muodostettuun mielikuvaan, joka on vaikeasti korjattavissa paikkasidonnaisesti ajattelevien matkailijoiden keskuudessa. Paikkasidonnaiset mielikuvat edellyttävät laajahkoa yleistietoa kansainvälisistä asioista sekä säännöllistä tiedotusvälineiden seuraamista. Paikkaan liitettävä mielikuva voi muuttua epäedulliseksi hyvinkin nopeasti, mikäli alueella tapahtuu jotain vakavaa. Riskialueilla matkustaneiden tuttavien kertomuksilla on myös merkittävä vaikutus tiedotusvälineiden lisäksi.

Osa matkailijoista puolestaan muodostaa riskimielikuvan ensisijaisesti aktiviteettiteeman ja matkailupalvelutyypin mukaisesti, ei niinkään aluekohtaisesti. Teemasidonnainen mielikuva on voinut muodostua omakohtaisesta kokemuksesta tai yleisestä käsityksestä, joka kohdistuu kyseiseen palvelutyyppeihin. Kohonneen riskimielikuvan teemoja voivat olla esimerkiksi kalliokiipeily, koskenlasku ja sukeltaminen. Aktiviteettipainotteinen mielikuvamuodostus kehittyy pitkän ajan kuluessa

ja on varsin pysyvä. Tällaisilta henkilöiltä ottaa aikansa, ennen kuin he lähtevät ko-keilemaan uusia markkinoille tulevia seikkailuaktiviteetteja.

Riskineutraalit matkailijat eivät koe alueellisen tai teemasidonnaisen kynnyksen rajoittavan heidän matkustuspäätöstään. Riskineutraalit koettavat pitäytyä rationaalisessa ajattelussa nojautuen faktoihin, numerotietoihin ja hallitusten antamiin matkustussuosituksiin. Joukosta löytyy myös riskihakuisia matkailijoita, joille seikkailu ja elämys koostuvat vaaran tunteesta ja itsensä voittamisesta.

Uudessa-Seelannissa vuonna 2003 tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että ympäristötekijät sekä asiakkaan käyttäytymiseen ja ominaisuuksiin liittyvät tekijät muodostivat merkittävimmän osan seikkailumatkailun riskikartasta. Varusteisiin ja tapahtuman järjestämiseen sekä johtamiseen liitettävät riskifaktorit eivät yllä merkittävyydessään edellä mainittujen tasolle (Bentley & Page 2006, 162).

5.2.2 Henkilökuntarakenteen merkitys riskienhallinnassa

Oppaiden ja sesonkityöntekijöiden sekä majoitusliikkeen henkilökunnan merkitys päivittäisten riskien hallinnassa on ratkaiseva. Matkailuyrityksessä johtajan lisäksi henkilökunnan rivijäsenkin on turvallisuusosaaja. Pelastusharjoituksissa olemme voineet nähdä hyviä esimerkkejä henkilökunnan edustajista, jotka ovat kyenneet hoitamaan onnettomuustilanteen tyylikkäästi. Parhaimmillaan yrityksen henkilöstölle on luotu yhteiset käytänteet. Turvallisuusmanuaalit ovat hyvä työkalu yhtenäisen kulttuurin ja sisällön luomisessa.

Riskejä voidaan tunnistaa ja vähentää koulutuksen ja ohjeiden avulla sekä opastuksen selkeyttämisellä ja kulttuureja ymmärtävällä viestinnällä. Oppaille ja kausityöntekijöille sekä vuokratyöväelle ei pidä kuitenkaan kasata liikaa velvoitteita ja paineita. Vaarana on, että kokeneelle oppaalle kertyy murskaava määrä paineita mahdollisten onnettomuustilanteiden varalta. Tulee muistaa, että turvallisuus lähtee yrityksen johdosta, joka on viime kädessä vastuussa siitä, mitä yrityksessä tapahtuu. Henkilökunnan vastuut ja velvollisuudet eivät aina ole selviä onnettomuuden sattuessa. Usein joudutaan menemään näyttökysymyksiin, kun arvioidaan, toimiko henkilö tuottamuksellisesti vai hyvässä uskossa.

Mikäli matkailu painottuu sesonkeihin, joudutaan tukeutumaan kausityöntekijöihin, joita voi saapua kauempaakin matalan sesongin alueilta. Lappiin esimerkiksi saapuu Etelä-Suomesta merkittävä määrä kausityöntekijöitä talven vilkkaimmille kuukausille. Työntekijöitä tulee myös mm. Ranskasta, Espanjasta ja Britanniasta. Kausityöntekijöitä koulutetaan vuosittain satoja henkilöitä. Etenkin ohjelmapalveluyrityksissä valtaosa henkilökunnassa on sesonkiaikana ensikertalaisia.



Kuva 8. Maastoliikenneonnettomuus aiheuttaa pahaa jälkeä ja on haasteellinen pelastustehtävä myös sulan maan aikaan. Mönkijä ajoi poromatkoajaryhmän päälle korkealla tunturin rinteessä. Onnettomuudessa tuli useita loukkaantuneita, kuljettaja mukaan lukien törmätessään lopulta puuhun. Onneksi tämä kuva on Levillä pidetystä harjoituksesta syyskuulta 2010. Oppailla oli tilanne hallinnassa alusta saakka. (Kuva: Pekka Iivari)

Turvallisuusosaamiseen vaikuttaa oppaan sekä koko henkilökunnan kokemus työstä ja siinä esiintyvistä riskeistä ja poikkeustilanteista. Turvallisuusperehdytyksen syvyys voi vaihdella yrityksessä sen mukaan, onko kohderyhmänä vakituinen henkilöstö, sesonkityöläinen vai vuokratyövoima. Turvallisuusosaamisen laatu vaihtelu ei henkilöstön sisällä kuitenkaan saa olla merkittävää.

Nuori ja ensikertalainen sesonkityöläinen luottaa ohjelmalveluyrityksessä siihen, että kokenempi opas toimii oikein tositilanteessa. Nuoren oppaan tai sijaisen turvallisuusosaaminen ja rutiinit ovat usein vielä pinnallisia. Olisi väärin väittää, että kaikkein vanhimmat ja kauimmin yrityksessä toimineet oppaat edustaisivat parhaita turvallisuusosaamista tai -asennetta. Ikä ja kokemus tuovat toki varmuutta sekä oikeansuuntaisia toimintamalleja. Toisaalta voi käydä niin, että työhön ja rutiineihin turtuu eikä ammatillinen havainnointi mahdollisista riskeistä toimikaan herkkien sensoreiden kautta.

Matkailualan vahvoin ammattiliittoihin lukeutuva Palvelualojen ammattiliitto PAM on kiinnittänyt huomiota henkilökunnan turvallisuuteen ja turvallisuusosaimiseen. Matkailuoppaiden, eräoppaiden ja erikoisalojen oppaiden ainoana valtakunnallisena liittona Suomen Opasliitto voi omalta osaltaan vaikuttaa jäsenistönsä turvallisuus- ja laatuosaamiseen esimerkiksi koulutuksen ja neuvonnan avulla.

Maassamme toimii lisäksi erityisalojen oppaiden järjestöjä. Esimerkiksi freelanceroppaat työskentelevät pääsääntöisesti kaupunkiympäristöissä. Freelanceroppaiden kansallinen yhteistyöelin on kiinnittänyt huomiota oppaiden turvallisuusosaimiseen ja suosittelee turvallisuusasiakirjan laatimista myös freelanceroppaille. Vapaina ammatinharjoittajina toimivat freelanceroppaat on voitu rinnastaa yksin työskenteleviin matkailun mikroryttäjiin, joilla ovat hyvin rajalliset resurssit turvallisuussuunnitteluun.

5.2.3 Kieli- ja kulttuurierojen merkitys

Kieli- ja kulttuurierot muodostavat matkailussa yleisen läpileikkaavan perustan riskien synnylle ja niiden realisoitumiselle. Kielierot, kielitaidottomuus ja kulttuurinen tapa reagoida vaaraan aiheuttavat lisätarpeen olla varovainen tai harkita tarkemmin toimintojaan. Tosin periaatteessa matkailija kohtaa samat turvallisuusriskit kuin kohdemaan asukkaatkin. Onnettomuustilanteissa kielitaidottomuus aiheuttaa reaktiokitkaa ja puutteellista toimintaa. Kulttuurierot puolestaan vaikuttavat tapaan reagoida eri ilmiöihin, tulkita niitä ja ymmärtää asioiden merkityksiä. Kulttuurierot vaikuttavat myös tapaan ymmärtää turvallisuuden sisältö sekä menetelmiin järjestää (tai olla järjestämättä) turvallisuus siten kuin se kohdemaassa on ollut tapana tai kuten sen lainsäädäntö edellyttää.

Ruotsin Jukkasjärvellä sattui koiravaljakkoturma 20.12.2011. Valjakko-opas odotti ensin auton ja lähti sitten eteenpäin ylittämään tietä. Välittömästi saapui toinen auto, joka törmäsi tietä ylittäneeseen valjakkoon, jossa oli neljä matkailijaa ja yksi opas. Valjakkokuljettajalla oli väistämismisvelvollisuus. Matkailijoina oli amerikkalainen pariskunta sekä 26-vuotias slovakkimies ja 21-vuotias brittinainen. Myös opas oli ulkomaalainen. Onnettomuus tapahtui iltapäivällä. Oli pimeää ja lumisade. Auto kaatui tien sivuun ja sen alle jäi kaksi matkailijaa. Koirat selvisivät. Paikalle pysähtyi kaksi linja-autoa, joista aloitettiin ensiaputoimet. Kaikille auttajille tarjottiin myöhemmin kriisiapua Kiirunassa. Pelastuspalvelu tuli paikalle 15 minuutissa. Myöhemmin illalla Kiirunan kunnan tiedotteen mukaan amerikkalainen 73-vuotias mieshenkilö kuoli vammoihin. Amerikkalaisen puoliso, 71-vuotias vakavasti loukkaantunut nainen, vietiin Kiirunan kautta Uumajaan yliopistosairaalaan. Samalla paikalla sattui tammikuussa 2002 koiravaljakon ja linja-auton yhteentörmäys, jossa kuoli 55-vuotias tukholmalainen nainen. Tuolloin valjakkokuljettaja tuomittiin kuolemantuottamuksesta ja vamma aiheuttamisesta. Tuomio oli kaksi vuotta ehdollista.

Esimerkkinä kielitaidottomuuden aiheuttamasta reaktiokitkasta voidaan mainita ohjeiden ja opasteiden puutteellinen ymmärtäminen. Kielierot vaikeuttavat lisäksi viestintää onnettomuudessa. Kieli ja kulttuuri määrittelevät myös keinot ja painotukset, joilla turvallisuustieto saadaan sisäistettyä. Ulkomaisten matkailijoiden lisäksi kieli- ja kulttuurieroista johtuvat riskit koskettavat myös maahanmuuttajia ja kansainvälisiä opiskelijoita sekä maassa väliaikaisesti työskenteleviä tai oleskelevia ulkomaiden kansalaisia.

Kieliversiot opasteista, tiedottaminen sekä ohjeistus hätäilmoituksen laatimiselle mm. englanniksi vähentävät riskejä ja madaltavat asiakkaiden kokemaa kynnystä toimia riskitilanteissa. Nämä eivät kuitenkaan saa olla temppuja, joilla luodaan yritykseen vääränlaista turvallisuuden tunnetta. Matkailijoiden kohtaamat turvallisuusriskit liittyvät heidän omaan käyttäytymiseensä, heitä palvelevan henkilökunnan ammattitaitoon sekä luonnon, rakennetun ympäristön ja infrastruktuurin aiheuttamiin riskeihin. Matkailuun liittyy luonnollisesti myös tie- ja luontoliikku- misesta sekä erilaisesta moottoriliikennekulttuurista tai palvelukulttuurista johtuvia riskejä, jotka ovat riippumattomia sekä yrityksen että matkailijan kulttuuri- ja kielitaustasta.

Tekninen varustautuminen on luonnollisesti oma erikoisalueensa matkailun turvallisuuden rakentamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ohjelmapalveluyritysten asiakkaille jaetaan asianmukaiset asusteet aktiviteetteihin sekä talvella että sulan maan aikana. Sen sijaan suurempana vaarana on yksittäisten matkailijoiden ja omatoimimatkailijoiden kylmettyminen ja eksyminen. Ulkomaalaiset matkailijat eivät ole tottuneet liukkauteen, ja liukastumisista aiheutuneet vammat ovat yleisimpiä matkailijoille aiheutuneita onnettomuuksia. Liukastumisten estämiseksi tulee kiinnittää erityisesti huomiota hiekoitukseen niillä alueilla, missä matkailijat liikkuvat. Matkailijoiden opastaminen ja ohjeistaminen talviseen pukeutumiseen ja liikkumiseen on tärkeä osa matkailutiedottamista. Voimien ja energian loppuminen retkeilijältä, liian pitkät taipaleet sekä sään muutokset ovat yleisiä riskejä, joista asiakasta tulee informoida. Reitistöjen käytössä tulee huomioida varustetarve sen mukaan, miten pitkistä ja vaativasta reittiosuudesta on kyse. Matkailukeskusten lähiliikku- misreiteille voidaan varustautua keveämmin kuin keskipitkälle tai pitkälle vaellusreiteille. Yritys voi laatia reittipituuden mukaiset varustautumisstandardit (ns. varustepaketit) asiakkaille.

5.2.4 Omatoimimatkailun riskit suuremmat kuin ohjatussa safaritoiminnassa

Kuluttajaviraston ja Tukesin ohjeissa puhutaan suuririskisistä ohjelmapalveluista, joissa on mukana esimerkiksi seikkailuohjelmapalveluita. Ohjeissa luetellaan suuririskisyyden kriteerit. Ohjelmapalveluyritysten henkilökunnan tulee kyetä muuttamaan ohjelmaa ja suorituspaikkoja luonto- ja sääolosuhteiden muutosten mu-

kaisesti. Myös turvallisuussuunnitelmien on joustettava ajan ja tilanteen mukaan. Muutosten mahdollisuudet pitää osata suunnitelmissa ennakoida. Riskien vähentämiseksi tarvitaan karttoja ja reittiselostuksia myös muilla kuin suomen kielellä. Riskienhallinta tehostuu kun luonnon- ja sääolosuhteista ja luonnossa liikkumisen periaatteista tiedotetaan yksittäiselle matkailijalle ja matkailijaryhmälle ennakkoon. Tässä yhteydessä pitää muistuttaa matkailijalle myös henkilökohtaisen terveydentilan vaikutuksesta reitiltä suoriutumiseen.

SUURIRISKISIÄ TOIMINTOJA OVAT ESIMERKIKSI:

- kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnot
- korkean paikan aktiviteetit
- maanalaiset toiminnot
- ääri-ilmastolliset toiminnot
- heikon näkyvyyden toiminnot/pimeätoiminnot
- maastoratsastus
- pitkäkestoiset maastoaktiviteetit
- toiminnot, joissa käytetään moottoriajoneuvoja
- toiminnot, joissa on tulipalon vaara
- vesiaktiviteetit
- vetovarjolentäminen.

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) kansallisessa valvontaohjelmassa on mukana useita kuluttajapalveluja uimarannoista ratsastukseen ja kiipeilykeskuksiin. Kaikista valvontaohjelman mukaisista palveluista laskettelu- ja rinnepalveluissa todetaan lukumääräisesti eniten turvallisuuteen liittyviä tapahtumia. Tilastojen ja tapaturmaraporttien mukaan yksittäisistä ohjelma-aktiviteeteista suuria riskejä piilee lisäksi lumilautailussa ja moottorikelkkailussa. Huvi- ja perhepuistojen sekä eläinpuistojen kävijävolyymit ovat suuria, mutta niissä sattuu suhteellisesti vähän tapaturmia.

Poikkeavia tilanteita sattuu huomattava määrä laskettelurinteillä, joilla tietysti on myös suuri määrä käyttäjiä suhteessa useisiin muihin aktiviteetteihin. Laskettelu osalta tulee kiinnittää erityistä huomiota rinnehuoltoon, valvontaan ja laskettelijoiden opastukseen myös muilla kielillä kuin suomella. Rinnekäyttäytymistä valvova ja opastava SkiPatrol-toiminta on tullut osaksi rinneturvallisuutta luomalla järjestystä rinnekäyttäytymiseen sekä tarjoamalla neuvoja rinteessä toimimiselle. Vielä tänäkin päivänä voi törmätä rinteiden rakenteellisiin turvallisuusongelmiin, joita syntyy esimerkiksi aikuisten ja lasten mäkien integroidusta käytöstä ja puutteellisesta eristämisestä toisistaan.

Kokemus, käyttäytyminen ja tieto vaikuttavat riskien olemassaoloon ja suuruuteen. Lisäksi riskifaktoreita, ns. perifeerisiä ehtoja, ovat varusteet ja ympäristö. Varusteiden osalta riskikarttaan vaikuttavat mm. ennakoimaton tekninen ongelma

ja suunnittelun puutteet. Ympäristö generoi lisäriskejä mm. yllättävistä sääolojen muutoksista ja muista luonnonilmiöistä, kuten esimerkiksi lumivyöryistä. Eri aktiviteeteissa riskifaktorit vaihtelevat erilaisin painotuksin. Yksittäisen aktiviteetin, esimerkiksi ohjelmapalvelun, kohdalla on mahdollista osoittaa vahvin ja merkittävin inhimillinen riskitekijä.

Moottorikelkkasafarit, koiravaljakkoajelut ja porosafarit ovat suosittuja ulkomaalaisten keskuudessa ympäri Suomen. Useimmiten ulkomaalaiset nauttivat ohjelmapalveluista ohjatusti, jolloin riskejä saadaan pienemmiksi. Turvana on tällöin riittävä määrä koulutettuja ja kokeneita oppaita. Turvallinen safari tai muu ohjelmapalvelu edeltää lukuisan määrän näkymätöntä taustatyötä, joka realisoituu asiakkaalle turvallisena elämyksenä. Valmisteleva työ sisältää esimerkiksi reittisuunnittelua, reittien ylläpitoa, reitin käytettävyyden varmistamista sekä infrastruktuurin, kuten alikulkutunneleiden, siltojen ja reittimerkintöjen rakentamista ja ylläpitoa.

”Turvallinen kelkkasafari muodostuu safariyrytyksestä, safarioppaasta ja reitistöstä. Arvot ja asenne, koulutus ja perehdytys, vastuuhenkilöt ja turvallisuussuunnitelmat, varusteet ja kelkat sekä huolto muodostavat turvallisuuden kulmakivet.” (Erkki Karjalainen, Kuusamon maastoliikenneseminaari 11.11.2010)

Lapin olosuhteissa kesäaktiviteetteihin ei osallistu niin suuria matkailijamääriä kuin talviaktiviteetteihin. Sen sijaan Etelä-Suomessa kesä- ja kaupunkimatkailu vetää merkittäviä matkailijamääriä kotimaasta ja ulkomailta. Kesäaktiviteeteista riskialttiimpia ovat veneilyyn ja luonnossa liikkumiseen liittyvät ohjelmat. Esimerkiksi koskenlaskun, jokiveneristeilyjen ja mönkijäsafareiden riskejä voidaan alentaa oppaiden koulutuksella ja reittien parantamisella sekä teknisellä varustelulla. Yksittäisten matkailijoiden luonnossa liikkumisen riskejä voidaan vähentää tiedotuksella, opasteilla ja kartoilla, jotka tulee olla suomenkielen lisäksi tärkeimpien matkailijaryhmien kielillä ja vähintäänkin englannin kielellä. Tiedotteiden tulee koskea kulloistakin aktiviteetteja. Esimerkiksi omatoimikelkkailijoille tulee olla tarjolla moottorikelkkailuun ja sen riskeihin keskittyvää tiedotetta vuokraavissa yrityksissä.

Matkailun yleisimmät vaaratilanteet

- liukastuminen
- sairauskohtaus
- tekniset viat (tietotekniikka, sähkö, vesi, lämpö ja ilmastointi)
- rikokset (varkaus, ulkopuolisten henkilöiden tunkeutuminen yritykseen/opilaitokseen)
- tulipalo (myrkykaasut)
- liikenneonnettomuus, reittionnettomuus, rinneonnettomuus

- saastunut vesi (tunturikeskusten putkistokapasiteetista vain 20 % käytössä kesäaikana)
- uhkaukset (sähköiset, sanalliset tai puhelin)
- henkilön katoaminen (ei tule töihin, mahdollinen lukkiutuminen kiinteistöntiloihin, eksyminen reitillä)
- turvallisuuskulttuurin puuttuminen (mm. lukitsemattomat ovet, tietojen näkyvyys kaikille, hälläväliä-asenne puutteita kohtaan).

Vaikutukset

- henkilö- ja omaisuusvahingot
- taloudelliset vahingot (mm. vakuutusten hintojen nousu ja omavastuiden kottuminen, sopimussuhteiden purkautuminen)
- poissaolojen lisääntyminen
- toiminnan häiriintyminen sekä mahdollinen keskeytyminen
- mainetappiot.

Toimenpiteitä

- turvallisuusasenteen ja -kulttuurin kasvattaminen (koulutusten järjestäminen teemoittain, pistotiedotteiden levittäminen esimerkiksi turvallisuusteemoittain sähköisesti)
- raportointijärjestelmän puuttuminen (minne tietoja voi lähettää, miten ne huomioidaan ja miten niihin puututaan)
- henkilökunnalle viestintä turvallisuuspuutteista ja niihin puuttumisesta tärkeää
- henkilökunnan velvollisuutta tiedostaa mm. alkusammutuskaluston ja lääkekaapin sijainnista samoin kuin poistumisteiden toimintakunnosta
- vastuuhenkilöiden nimeäminen esimerkiksi kerroksittain (sammutus, poistumiseen liittyvät toimet, lääkekaapin tarkastus, EA-osaaminen)
- asiakkaalle annettava/vuokrattava reppu, jossa esimerkiksi GPS-laite
- massaviestinnän mahdollisuuden tarkistaminen (keskuskuulutuslaitteet, paloilmoinlaitteet, massatekstiviestien lähettäminen keskuksen kautta, suusta suuhun tiedon levittäminen).

5.2.5 Liikenne ja logistiikka sekä turvallisuus

Syksyiset ja talviset liikenneolosuhteet voivat aiheuttaa ylimääräisiä riskejä matkailijoille, jotka eivät ole tottuneita talvisiin tieolosuhteisiin. Ajokulttuuri heidän lähtömaassaan voi poiketa suomalaisesta tavasta käyttäytyä liikenneväylillä. Riskien vähentämiseksi esimerkiksi autovuokraamojen henkilökunnan tulee opastaa ja ohjeistaa asiakkaitaan aivan samoin kuin moottorikelkkoja vuokraavat yritykset informoivat ulkomaalaisia ja kotimaisia vuokraajia olennaisista olosuhdeseikoista ja tekniikan käytettävyydestä.

Bussiliikenne kasvaa joulusesongin aikana voimakkaasti koko maassa. Monet kuljettajat ovat matkailukohteeseen nähden ulkopaikkakuntalaisia. Säädösten mukaiset sammuus- ja ensiapuvälineet löytyvät kyllä linja-autoista ja tilausajoneuvoista, mutta kylmäsuojavarustuksessa on usein toivomisen varaa. Viime aikoina on puhuttu myös tarpeesta asentaa lisää kiinteitä käsisammuttimia busseihin. Lisäksi poistumisteiden sujuvoittamista on kaavailtu.

Tilausliikenteen turvallisuusnäkökohdat muodostavat tärkeän osan erilaisten matkailutapahtumien palveluketjusta. Tämä asettaa haasteita perustienpitoon ja keliseurantaan. Teiden kunto tulee tarkistaa ruuhkahuipun aikana ja esimerkiksi Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tiehallinnon kautta voi pyytää tiestön kitkatietoja ja tarvittaessa erityistä hiekoitusta. Tapahtumien turvallisuussuunnitelmissa käsitellään myös bussien käytön aiheuttamat erityistarpeet. Kuljettajien välinen sekä kuljettajien ja kohdepaikan välinen kommunikaatio tulee hoitaa luotettavasti. Busseille tulee varata tarpeeksi pysäköinti- ja kääntymistilaa.

Lentoliikenteen aiheuttamasta riskistä käydään ajoittain keskustelua myös julkisuudessa. Onnettomuusriski on vähäinen, mutta kuitenkin olemassa. Tämä on huomioitu viranomaisten ja terveydenhuollon erityissuunnitelmissa sekä kuntien valmiussuunnitelmissa. Valmius- ja pelastussuunnitelmissa huomioidaan myös alueella olevat matkailijat ja viestinnän mahdollistavat kielitaitovaatimukset.

5.2.6 Esteetön matkailu ja erityisryhmät

Suomen perustuslain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perustuslain lisäksi maankäyttö- ja rakennuslaki, maankäyttö- ja rakentamisasetus sekä Suomen rakentamismääräyskokoelma edellyttävät esteettömän ympäristön luomista. Matkailun kehitystrendeissä Suomen ja Euroopan väestön ikääntyminen asettavat vaatimuksia riskienhallinnan kehittämiseksi lähivuosina. Lisäksi esteettömän matkailun mahdollisuuksia tulee edistää. Kehitys tähän suuntaan tuo kasvavia liiketoimintamahdollisuuksista. Hyvinvointi, terveys ja "Wellness"-ajattelu ovat matkailun kasvavia trendejä. Tutkittua tietoa tarvitaan ikääntyvien ja muiden erityisryhmien turvallisuuskokeuksista ja -tarpeista. Tutkimuskenttä on tältä osin lähes neitseellinen vertailevalle tutkimukselle maailmaan laajuisesti. Aihe tukee myös esimerkiksi valtakunnallista hyvinvointistrategiaa.

Esteetön matkailu tarkoittaa matkailupalveluiden tarjoamista liikunta- ja aistirajoitteisille sekä muille erityisryhmille, jotka tarvitsevat erityisrakenteita tai räätälöityjä palveluita voidakseen nauttia täysipainoisesti matkailuelämyksistä. Esteettömän

matkailun merkitys kohoaa väestön ikääntyessä. Erityisryhmien valmius ja resurssit matkailuun ovat sekä kotimaassa että maailmanlaajuisesti lisääntymässä. Maailmassa on eri arvioiden mukaan noin 700 miljoonaa ihmistä, joilla on jonkinasteinen liikkumisen tai aistin rajoite. Ryhmään kuuluu karkeasti laskettuna joka kymmenes henkilö väestössämme. Ikääntymisestä ja muista tekijöistä johtuen 12–15 % potentiaalisesta matkailuasiakaskunnasta on pysyvästi tai väliaikaisesti esteellisiä (UNWTO 1996, 94). Tätä asiakaskuntaa ei siis voi pitää marginaalisena matkailuyritystoiminnankaan kannalta.

Suomessa esteettömän matkailun markkinointi on alkuvaiheessa. Yritysten valmiudet vastaanottaa erityisryhmiä vaihtelevat alueittain, toimialoittain ja yrityksen perinteiden mukaan. Maankäyttö- ja rakennuslainsäädäntö asettaa lähinnä teknisiä vaatimuksia esteettömyydelle. Rakenteellisten esteiden purkamisen ohella huomiota tulee kiinnittää myös palveluosaamiseen. Henkilökunnan palveluasenne ja -osaaminen muodostuvat merkittäväksi kilpailutekijäksi erityisryhmien matkailun edistämisessä. Matkailuyritysten infrastruktuuri ja palveluosaaminen ovat esteettömyyden osalta vielä lapsenkengissään. Tämä todetaan useissa tutkimuksissa, joita on tehty esimerkiksi Haaga-Heliassa tai Rovaniemen ammattikorkeakoulussa. Maassamme toimii majoitusliikkeitä, joissa esimerkiksi pyörätuolilla liikkuville asiakkaille tarkoitettut huoneet sijoittuvat yläkerroksiin. Nettiselailu paljastaa lisää. Suomen matkailukeskusten sivustot ovat esteettömyyttä koskevilta sisällöiltään ja kieliversioiltaankin puutteellisia. Internet-sivustot toimisivat kuitenkin tärkeänä virikkeenä kansainväliselle ryhmälle, joka harkitsee esteettömyysmatkailua suomalaiseen kohteeseen.

Intiassa ja eräillä Tyynenmeren alueilla esteetön matkailu on nousemassa näkyvään asemaan kansallisissa matkailu- ja markkinointistrategioissa. Etelä-Euroopassa mennään myös vauhdilla eteenpäin. Euroopan aurinkorannikolla on viime aikoina ryhdytty monipuolisiin markkinointiponnisteluihin esteettömyysryhmien suuntaan. Tämä ilmenee hyvin esimerkiksi internetistä. Aiheen markkinointi on ratkaistu eri tavoin. Joillakin matkailualueilla ja valtioissa löytyy tietoa yritysten ja kaupunkien sivustoilta. Toisaalla taas tutkimuslaitokset ja yhdistykset tarjoavat tietoa sivustoillaan.

MATKAILUN ERITYISRYHMIÄ
1) Ulkomaalaiset - kielitaito - kulttuurierot
2) Vanhukset - toiminta rauhallista, kevyttä ja ikäryhmälle sopivaa
3) Lapset - selkeät säännöt - keskittymiskyky ja ohjeiden ymmärtäminen
4) Aistirajoitteiset - selkeät ja yhteiset komennot - selkeät käsimerkit
5) Liikuntarajoitteiset - infrastruktuurin toimivuus - apuvälineiden käyttö
6) Kehitysvammaiset - toiminta leikinomaista - avustavan henkilöstön rooli painottuu
7) Muut erityisryhmät - ylipainoiset - erityisnuoret - sairaat (lääkitys) - väliaikaisesti esteelliset (raskaana olevat)

Tekniset innovaatiot ja panostaminen erityisryhmille tarjottaviin matkailupalveluihin nostavat esteettömän matkailun merkittäväksi mahdollisuudeksi perusinfrastruktuuriltaan hyvin varustelluilla matkailualueilla. Talvi- ja luontomatkailun ohella kokous- ja kongressimatkailu kasvattavat suosiotaan. Hyvinvointialan tieteelliset kongressit voidaan suunnata myös erityisryhmille. Suomessa olisi mahdollisuus luoda yhteisiä eurooppalaisia normeja ja standardeja ja mittareita matkailun esteettömyystason osoittamiseen yrityksissä ja matkailualueilla. Esteettömän matkailun kehittäminen myös tutkimuksen keinoin parantaisi elinkeinon toimintaedellytyksiä sekä antaisi vahvan lisänsä matkailun turvallisuuden ja laadun tutkimukselle Suomessa.

Tahtotilan lisäksi tarvitaan mm. analyysityökaluja, jolla voidaan arvioida matkailupalveluita tarjoavan yrityksen ja sen henkilöstön valmiudet vastaanottaa erityisryhmiä. Suomesta löytyy niukalti yrityksiä, jotka olisivat erikoistuneet esteettömän matkailun mittaamiseen, arviointiin ja kehittämiseen kaikki esteettömyysryhmät huomioiden. Maassamme olisi tarvetta mm. esteettömyyttä osoittavan standardiluokituksen käyttöönottoon. Aihe on sen verran tuore, että vasta syksyllä 2009 ryhdyttiin Helsingissä kurssittamaan rakennetun ympäristön esteettömyyskartoittajia. Hekään eivät erikoistu matkailuympäristöjen arvioimiseen, mikä on oma erikois-

alansa. Lisäksi rakennetun ympäristön arvioinnissa ei keskitytä henkilöstön palveluosaamisen tasoon.

Esteettömyysmittauksissa käytetään lukuisia kriteereitä. Matalataajuuksinen palo-varoitin, akustinen ovikello, induktiosilmukka, suojakaiteet, luiskat ja laskettelukelkat ovat esimerkkejä kriteereistä. Tarkistuslista on pitkä ja vaikuttaa mekaaniselta. Se tarjoaa kuitenkin pohjan myös laadullisiin arvioihin ja keskusteluihin yrityksen kehittämisstrategioista. Esteettömyysanalyysissä huomioitaisiin yleisimmät erityisryhmät. Utta olisi myös se, että eri kansallisuuksien ja kulttuurien tuomat vaatimukset esteettömälle matkailulle otetaan tarkastelun alle. Esteettömyyden arviointityökalulla olisi maailmanlaajuinen potentiaali matkailun laadullisessa kehittämisessä. Kehittäminen ei saisi kestää liian kauan. Markkinoille löytyy pian tulijoita, myös eurooppalaisia palveluyrityksiä.

Nykytila-analyysin perusteella voitaisiin antaa yritykselle esteettömyyslausunto toimenpidesuosituksineen. Infrastruktuurin ja muiden rakenteiden osalta kehittäminen vie vuosia, mutta palveluosaaminen paranisi nopeastikin. Matkailun turvallisuudella on yhteys myös rakennetun ympäristön laatuun sekä kehittämiseen. Kaupunkitilan turvallisuus esimerkiksi esteettömyyden näkökulmasta edellyttää yhdyskuntasuunnittelun kautta tapahtuvaa pitkäjänteisyyttä.

Oikea-aikaista ja täsmällisesti suunnattua markkinointia ei sovi unohtaa. Esteettömyysanalyysiin voidaan liittää mukaan myös yritykselle annettava esteettömyystunnuksen käyttöoikeus ja henkilöstölle myönnettävät tunnuskortit esteettömyyden toteutumisesta. Matkailupalveluyritysten laatujärjestelmää tulee näiltä osin kehittää. Turvallisuus ja esteettömyys tuovat vahvan lisän yrityksen laatujohtamiselle. Jatkossa tämä merkitsi myös määrääjain tapahtuvaa auditointia, jossa palvelun laatu tarkistetaan. Auditointi puolestaan avaisi uusia elinkeinomahdollisuuksia siihen erikoistuneille yrityksille maailmanlaajuisesti. Näin on saatu otettua tärkeä askel kohti paljon puhuttua hyvinvointimatkailua maassamme.

Esteettömyyttä tarvitsevat ryhmät kannattaisi huomioida matkailuyritysten ja -aluiden strategioissa yhä kiinnostavampana asiakasryhmänä karsinoimatta heitä kuitenkaan ns. perinteisten matkailijaryhmien silmistä. Se on jatkossa vahvoilla, joka voi tarjota palveluita ja elämyksiä kaikille. Kilpailu kiristyy myös matkailusektorilla. Suomessa ainakin muutaman matkailualueen tai useamman yrityksen ryppään kannattaa profiloitua esteettömään matkailuun. Suomessa on yhtäaikaaisesti meneillään useita esteettömyyshankkeita, mutta hankkeiden välinen vuoropuhelu ja käytänteiden vaihto on puutteellista. Vaikuttavuutta tehostettaisiin yhteen kokoavalla työllä, johon osallistuisivat vammaisjärjestöt, yritykset, tutkimus- ja oppilaitokset sekä viranomaiset.

5.3 Sopimusturvallisuus ja aineettoman varallisuuden suojaaminen

5.3.1 Sopimustoiminnan riskit

Sopimustoiminta lukeutuu yrityksen taloudellisen turvallisuuden osa-alueeseen yhdessä vakuutusten kanssa. Paljon puhutaan tällä hetkellä ulkomaisen matkanjärjestäjän sopimus pohjasta ja sen aiheuttamasta riskistä suomalaiselle yritykselle. Riski on tietenkin todellinen, mutta ulkomaisella matkanjärjestäjällä ei välttämättä ole ketunhäntä kainalossa tuodessaan sopimus pohjansa esille. Sen taustalla voi olla matkanjärjestäjän vakuutusyhtiö, joka vaatii sopimuksilta tiettyjä muutoseikkoja. Mahdollisimman kattava taloudellinen turvallisuus edellyttää ulkomaisen matkanjärjestäjän tai päähankkijan asettamien turvallisuusvaatimusten ja normien täyttämistä. Päähankkijan suorittama turvallisuusauditointi ratkaisee, päästäänkö sopimukseen.

Sopimusriskit muodostavat yhden vakavimmista matkailuyrityksen taloudellisista kriisilähteistä. Alihankintaketjujen pidentyminen ja matkailutoiminnan kansainvälistyminen ovat lisänneet sopimuksien sisältöön keskittyvän asiantuntemuksen tarvetta. Yritykset joutuvat perehtymään englanninkielisiin sopimuksiin, joihin on piilotettu monenlaisia ”miinoja”. Näiden miinojen laukeaminen voi viedä yrityksen vararikkoon. Sopimusmaailma on muuttunut kovasti viimeisen 20 vuoden aikana. Alun perin laadittiin etupäässä suullisia sopimuksia tuttujen toimijoiden kanssa. Tällaiset sopimuskäytännöt olivat voimassa vielä 1980- ja 1990-luvuillakin.

Kuluvalla vuosituhanella on siirrytty kirjallisiin ja hyvin yksityiskohtaisiin sopimuksiin anglosaksisen sopimuskulttuurin mukaisesti, kun ulkomaiset matkanjärjestäjät ovat tulleet enenevässä määrin suomalaisten yritysten kumppaneiksi. Ulkomaiset matkanjärjestäjät ovat samalla kasvaneet kooltaan voimakkaasti ja usein kotimaisella yrityksellä on vain yksi tai kaksi ulkomaista suurta matkanjärjestäjää, jotka tuovat asiakkaita yritykselle. Riippuvuus ulkomaisista ja suurista matkanjärjestäjistä on ratkaisevasti lisääntynyt. Sopimustoiminnasta on samalla tullut kasvotonta ja sopimusten tekeminen on muuttunut työlääksi ja kalliiksi. Sopimukset ovat myös lyhytkestoisia. Ne solmitaan yleensä yhdeksi kaudeksi kerrallaan. Usean kauden sopimukset ovat käyneet harvinaisemmiksi. Ei ole mitenkään yllättävää, että sopimuskielenä käytetään lähes yksinomaan englantia.

Sopimukset ovat muuttuneet hyvin yksityiskohtaisiksi, koska sopimuksissa yrityksen tarjoama palvelu puretaan osiin ja palveluiden sisältö kuvataan hyvin seikkaperäisesti sekä tarkoilla laatuvaatimuksilla. Hinta muodostuu näiden palvelukokonaisuuksien osatekijöistä. Suomessa toimivan sopimusosapuolen eli palvelutuottajan riskeihin vaikuttaa sekin, että maksuehdot muotoillaan takapainotteisiksi. Rahoitusriskihän kasvaa takapainotteisuuden lisääntyessä. Rahoituskulu

puolestaan jää palvelun tuottajalle. Suuri sopimusosapuoli pyrkii luonnollisesti dominoimaan ehtoja esimerkiksi sitomalla palveluntuottajan sekä määrän että laadun toteuttamiseen. Palvelun tuottamisesta saatava hinta tulisi suhteuttaa sopimusoidellisiin riskeihin, mutta suomalaisen PK-yrityksen neuvotteluvoima ei käytännössä ole kovin suuri. Saatavia voi joutua odottelemaan tovin varsinkin silloin, kun ulkomainen matkanjärjestäjä on sesongin jälkeen poistunut Suomesta.

Nykyisin suuntaus on se, että matkanjärjestäjät tekevät suoria sopimuksia palvelun tuottajan kanssa. Aikaisemmin suomalainen Incoming-toimisto oli yleensä välissä puskurina jakamassa riskiä. Nykyisin on menty myös siihen, että esimerkiksi ketjun viimeinen palvelun tuottaja tekee suoraan sopimuksen ulkomaisen matkanjärjestäjän kanssa. Pieni palvelun tuottaja (alihankkija) ottaa tässä kohden ison riskin. Sopimusriskien näkökulmasta suomalainen isompi/keskitetympi palveluntuottaja kannattaa edelleen pitää välissä.

Oikeudenkäyntipaikkaan tulee aina kiinnittää huomiota sopimusta solmiessa. Se on eräs tärkeimmistä yksityiskohdista matkanjärjestäjän ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa. Oleellisinta on, minkä maan lainsäädäntöä noudatetaan ja missä on käräjäpaikka. Vastapuoli voi yrittää sitoa sopimuksen Englannin tai Kyproksen lakiin "the jurisdiction of the English courts (where English law applies) or the Cypriot courts (where Cypriot law applies)". Sanomattakin on selvää, että pääsääntöisesti tulee pyrkiä Suomen lain soveltamiseen ja suomalaiseen oikeuspaikkaan, "Contract shall be governed for all purposes by the laws of Finland". Kannattaa yrittää saada sopimukseen esimerkiksi ehdoksi riidat välimiesoikeudessa, oikeuspaikaksi Helsinki ja jos intressi on pienempi kuin 50 000, niin oikeuspaikaksi paikallinen käräjäoikeus, esimerkiksi Rovaniemen käräjäoikeus. Toinen vaihtoehto olisi määritellä oikeudenkäyntipaikaksi jokin puolueeton länsimainen välitystuomioistuin, esimerkiksi Tukholma.

Eräät suomalaiset matkailuyritykset ovat pyrkineet ennaltaehkäisemään sopimusriskejä laatimalla vastineeksi oman sopimusohjan, jonka mukaisena yhteistyökumppanuus pyritään käynnistämään. Sopimusohjissa voidaan myös viitata EU-lainsäädäntöön esimerkiksi Britannian omien käytänteiden sijasta. Suomesta on saatavissa asiantuntemusta sopimusten tulkintaan ja sopimussisältöjen muotoiluun.

Lainsäädäntökulttuuri vaihtelee Euroopan alueella hyvin paljon. Tämä vaihtelu näkyy erinomaisen selvästi esimerkiksi vahingonkorvauskäytännöissä. Harvoin tullaan ajatelleeksi, että vahingonkorvausten mitoitukset ja käytänteet vaihtelevat maittain EU-alueella. Meillä Suomessa aineettomasta kärsimyksestä saa muutamia satasia, mutta Britanniassa korvaukset voivat olla jopa 100 000 € aineettomasta kärsimyksestä, kivusta ja särystä. Suomalainen korvauskäytäntö lähinnä korvausmäärän osalta on yllättänyt esimerkiksi ne italialaiset matkailijat ja omaiset, jotka olivat osallisia vuonna 2005 Tornion Korpikylässä sattuneessa koiravaljakkoturmassa. Italiassa on totut-

tu suurempiin summiin kuin Suomessa. EU-alueella on monia asioita harmonisoitu, mutta vahingonkorvausmenettelyt ovat kansallisia. Nämä asiat pitäisi saattaa matkailijoiden tietoon, jotta yllätyksiä ei tulisi. Kukin matkailija voisi sitten oman henkilökohtaisen vakuutusjärjestelmän kautta lisätä vahingonkorvausturvaansa. Tässä yhteydessä on syytä muistuttaa, että matkailuyrityksen riskienhallintaa hoidetaan myös vahinkovakuutuksen sekä vastuu- ja oikeusturvavakuutuksen avulla.

Tässä tullaan myös verkostovastuuseen, joka vielä kehitellään lainsäädännön teoriatasolla. Vakuutusyhtiöiden jälleenvakuuttamisjärjestelmästä saataneen malleja verkostovastuun toteuttamiseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että verkoston sisällä olevat tahot keskinäisesti vastaavat eri asioista, mm. riskeistä, lain tasolla. Ketjutettuun riskienhallintaan sisältyy, että palvelun tuottajan pitää varmistua alihankkijan vastuunkantokyvystä. Alihankkijalla pitää olla vastuuvakuutus, laadunvarmistusjärjestelmä ja oikeusturvavakuutus, jonka tulee kattaa minimissään 100 000 euroa. Riitaantuminen ulkomaisen matkanjärjestäjän kanssa merkitsee oikeudenkäyntikuluna vähintään 100 000 euroa. Jos riideltävä intressi on suuruudeltaan 80 000 euroa, se kannattaa maksaa suoraan pois. Vastuuvakuutus suhteutetaan aina sopimusriskiin. Oikeusturvavakuutuksen tason ylläpitäminen on puolestaan suhteessa sopimusoikeudellisiin riskeihin.

Tyypillisesti ulkomaisten matkanjärjestäjien englanninkielisissä sopimuksissa säädellään mm. sitä, että palveluntuottaja ei saa tarjota muille tahoille palveluita alemmalla hinnalla kuin sopimusosapuolelle *"not to give lower rates or more favourable conditions to other agents or operators"*. Jos näin tekee, katsotaan se herkästi sopimusrikkomukseksi. Pankkitakuu vaaditaan palveluntuottajalta poikkeuksetta. Sopimukseen olisi hyvä saada sisällytettyä sellainen lause, että korvataan suora vahinko, ei välillisiä *"only the direct damages of such default, however in maximum up to the price of the offered service of which the substandard service and delivery concerns"*. Suora vahinko tarkoittaa käytännössä matkan hinnan korvaamista, joka siis asetetaan korvauskatoksi. Vastapuolelle ei kannata antaa mahdollisuutta pienten rikkomusten korvaamiseen. Tällaiseksi voidaan tulkita esimerkiksi asiakkaan sähköpostiin vastaamattomuus alle 2 vuorokauden kuluessa, joka siis voi olla sopimusrikkomus. Sopimukseen tulisi saada lause *"essential material breach"*, joka ei tarkoita pieniä vähäpätöisiä sopimusrikkomuksia, vaan osoittaa matkan toteutumiseen liittyviä asioita. Jos sopimuksessa puolestaan lukee *"liquidated damages"*, tarkoittaa se, että mikä tahansa rikkomus laukaisee vaatimuksen matkanjärjestäjän puolelta.

Matkanjärjestäjä vaatii nykyisin yksityiskohtaisia selvityksiä esimerkiksi siitä, missä on lähin terveyskeskus, mikä on hoitoviive ja millä terveyskeskukseen mennään. Sopimuksissa viitataan usein siihen kuuluisaan pikkupräänttiin, joka kuitenkin harvoin luetaan, *"document which the Owner has read and unconditionally accepts"*. Siinä on lueteltu ne raskaimmat ehdot. Pienellä kirjoitettu teksti otetaan suurennuslasin alle, kun jotain sattuu. Oma aktiivisuus on tärkeintä sopimuksen laadinnassa.

Tapaturman tai vahingon hoidon on tapahduttava heti ja Suomessa. Tärkeää on oman henkilökunnan kouluttaminen ja oma dokumentointi kaikista tapahtumista, myös asiakaspalautteesta.

On vaikeaa luoda sellaista sopimus pohjaa, jolla kaikki ongelmat ratkaistaisiin. Mikäli pohja voitaisiinkin tehdä, sellainen pohja on jo kolmen kuukauden kuluttua vanhentunut. Yrityksen kannalta olennaista olisikin perehtyä matkailualalta saata viin aikaisempiin sopimusriitaesimerkkeihin. Näistä voitaisiin esimerkiksi listata ne tärkeimmät karikot, jotka sopimusten sisällöissä tulisi välttää.

Sopimusturvallisuudessa kyse on asiakas-palveluntuottaja -suhteen häiriöttömyydestä ja oikeuksien varmistamisesta, mutta myös päähankkija-alihankintaketjun oikeusturvasta. Hankintaketjujen pidentyessä ja kansainvälistyessä sopimustoiminnan systematisoimiseen tulee kiinnittää huomiota. Kirjallisten sopimusten tärkeys käy ilmi erityisesti riskien realisoituessa. Realisoitumisen jälkeinen juridiikka on kallista. Ennaltaehkäisevä juridiikka sen sijaan tulee edullisemmaksi sekä yritykselle että yhteiskunnalle. Voidaan nähdä, että yritystasolla turvallisuussuunnitelmat palvelevat molempaa juridiikan muotoa. Jos jotain sattuu, niin on näyttää, että tämä kohta on hoidettu lain mukaan. Samalla suunnitelmat auttavat ennaltaehkäisemään epätoivottuja tapahtumia.

5.3.2 Immateriaalioikeuksien suojaaminen

Matkailuelinkeino ei ole riittävästi kiinnittänyt huomiota aineettoman varallisuuden suojaamiseen. Aineettoman varallisuuden merkitys yrityksen arvонуomisessa on monissa yrityksissä perinteisiä varallisuuseriä suurempi. Aineettomaan omaisuuteen tehdyillä investoinneilla onkin nähty olevan suurempi positiivinen vaikutus tuotannon ja tuottavuuden kasvuun kuin mitä aineellisen omaisuuden investoinneilla on ollut. Aineettoman omaisuuden hyödyntäminen on yrityksille suuri kilpailuetu ja tuottavuuden lähde. Matkailuliiketoiminta on monilta osin luovaa alaa, jossa syntyy uutta aineetonta varallisuutta. Kilpailukyvyyn säilyttämiseksi tämä varallisuus tulisi pyrkiä suojaamaan kopioinnilta, plagioinnilta ja suoranaiselta varastamiselta. Tullilla on merkittävä viranomaisrooli tuoteväärennosten ja piraattikopioiden torjunnassa. Tulli on julkaissut yleisön käyttöön vihjepuhelinnumeron, johon voi ottaa yhteyttä epäiltäessä tuoteväärennöstä. Suomessa toimii esimerkiksi antipiratismiyhdistys, joka pyrkii estämään tuoteväärennosten ja piraattikopioiden valmistusta, kauppaa, jakelua ja muuta levitystä.

Tavaratuotannossa on kiinnitetty vahvasti huomiota immateriaalioikeuksiin, joita puolestaan palveluliiketoiminnan kulttuurissa ei ole asetettu keskiöön. Ongelmana on, että esimerkiksi yrityksen tunnusten, kuten nimen, logon ja rekisteröityjen tavaramerkkien merkitystä ei ole riittävästi tiedostettu tai huomioitu jo liiketoiminnan suunnittelussa. Aikaisempi tutkimus- ja kehittämistoiminta aineettoman varalli-

suuden osalta on kuitenkin painottunut lähes yksinomaan teknologiayrityksiin, joiden immateriaalioikeudelliset kysymykset ovat osittain toisentyypisiä verrattuna palvelualoihin (Turunen & Lamminpää 2011). Aineettoman varallisuuden kehittämiseen ja hallintaan liittyvät asiat ovat läsnä yrityksen toiminnassa koko elinkaaren ajan ja tästä syystä olisi tärkeää kehittää yrityksen valmiuksia havaita, milloin esimerkiksi immateriaalioikeuksia koskevia asioita on tullut ajankohtaiseksi.

Immateriaalioikeuksiin kiinnitetään perinteisesti huomiota liian myöhään, vasta yrityksen elinkaaren myöhemmässä vaiheessa, esimerkiksi liikkeenluovutuksen tai sukupolvenvaihdoksen yhteydessä. Suomessa ja Skandinaviassakin on perinteenä avoin ja vapaa tutkimustiedon käyttö, joten oppilaitosjärjestelmämmekin on vasta alkuvaiheessa aineettoman varallisuuden tunnistamisessa ja suojaamisessa. Yleensä tunnemme vain patentin merkityksen, mutta tällöin ei mielletä, että samaan perheeseen kuuluvat esimerkiksi tekijänoikeus, verkkotunnukset ja tavaramerkit. Yrittäjiltä, mutta myös oppilaitoksilta ja yritystoiminnan tukiverkostolta, puuttuu ymmärrystä siitä, miten immateriaalioikeuksia voidaan liiketoiminnassa hyödyntää.

Alan johtaviin tutkijoihin kuuluvan Annamari Turusen (Turunen & Lamminpää 2011) mukaan yrityksen immateriaalisen varallisuuden suojaaminen olisi hyvä toteuttaa aina osana yrityksen liiketoimintastrategiaa. Laajemmasta lähestymistavasta voi olla erityistä hyötyä luovilla aloilla aineettomien resurssien muodostaessa keskeisen osan liiketoimintaa. Matkailuelinkeino sisältyy monilta osin luovien alojen perheeseen sekä kulttuuriteollisuuden ja elämysteollisuuden käsitteisiin. Eräs keino sisällyttää aineetonta varallisuutta ja immateriaalioikeutta koskevat asiat yrityksen liiketoimintastrategiaan, on dokumentoida immateriaalinen varallisuus. Tarvitaan myös työvälineitä. Maassamme on kehitetty erilaisia tietokantoja ja neuvontaverkostoja auttamaan aineettoman varallisuuden suojaamisessa.

Suomessa velvoitetut perustehtävät turvallisuuden ylläpitämisessä pätevät hyvin pitkälle myös ulkomailla tapahtuvaan yritys- ja tuotantotoiminnan järjestämiseen. Pitää muistaa, että lainsäädäntö asettaa minimivaatimukset, mutta turvallisuustasoa voidaan kohottaa huomattavasti omaehtoisilla turvallisuuslisäyksillä. Turvallisuustyön lähtökohtana ei pitäisi olla lait, asetukset, määräykset ja ohjeet, vaan turvallisuustyön tulisi olla päivittäistä asioiden huomioimista. Maalaisjärkeä saa käyttää ja asenne ratkaisee. Matkailun turvallisuuspassi käy hyvin esimerkkinä vapaaehtoisesta turvallisuuslisäyksestä. Turvallisuuspassin suorittamista arvostetaan huomattavan paljon matkailuliiketoiminnan kentällä. Liikenneturvallisuus, tilojen ja laitteiden turvallisuus, ympäristön laatu, henkilökunnan osaaminen, hygienian taso ja rikollisuuden torjunta kuuluvat matkailun turvallisuuden osatekijöihin ja samalla myös yritys- ja turvallisuuden sisältökysymyksiin. Edellä luetellut tekijät määrittelevät matkailijan lisäksi myös matkailuyrittäjien ja työntekijöiden turvallisuuden tason.

6 TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI

”Joka ei pelkää tulevaisuutta, voi nauttia tästä hetkestä.” (Thomas Fuller)

6.1 Yleistä ennakoinnista

6.1.1 Ennakointi osana päivittäistä liiketoimintaa

Ennakoinnin tulisi olla osa kaikkea elinkeinotoimintaa. Ennakointi edistää elinkeinon ja yrityksen (organisaation) kestäväää toimintaa sekä jatkuvuutta. Turvallisuustyö edellyttää ennakoivaa otetta. Riskienhallintaan johtava riskien kartoitusprosessi on samalla ennakointia. Ennakointi on siis sisäänrakennettuna mukana riskienhallinnan määritelmässä. Erityisesti mikro- ja PK-yrityksille sekä matkailukeskuksille sovellettava ennakoinnin toimintamalli palvelee myös alueen kokonaisturvallisuuden kehittämistä.

Ennakoinnilla kartoitetaan tulevaisuutta ja valmistaudutaan erilaisiin tulevaisuuksiin. Ennakointi ei ole ennustamista ja ennusteiden laadintaa, vaan tulevaisuuden kehityssuuntien arviointia, niihin varautumista ja haluttuun tulevaisuuteen johtavan kehityspolun valintaa. Valtioneuvoston ennakointiverkosto määrittelee ennakoinnin seuraavasti: ”Ennakoinnilla tarkoitetaan järjestelmällistä, osallistavaa prosessia, jossa kerätään tietoa, arvioidaan ja analysoidaan sitä ja laaditaan visioita keskipitkän ja pitkän aikavälin tulevaisuudesta. Tulevaisuuden ennakoinnilla pyritään parantamaan tulevaisuuteen vaikuttavien päätösten tietopohjaa.”

ERÄITÄ NÄKÖKOHTIA ENNAKOINTIIN

- Tulevaisuus ei ole ennustettavissa eikä ennalta määrätty.
- Ennakointi on aktiivista ja osallistavaa tulevaisuuden tekemistä.
- Haluttu tulevaisuus pitää määritellä.
- Tulevaisuus tehdään itse, tulee siis ryhtyä käytännön toimiin.
- Ennakoinnissa voidaan vaikuttaa kehityspolkuun, jotta päästään paremmin haluttuun tavoitteeseen.
- Ennakoinnilla pitää varautua useisiin eri tulevaisuusvaihtoehtoihin.
- Tehdään tulevaisuutta.
- Tunnistetaan megatrendit.
- Voimme vaikuttaa tulevaisuuteen teoillamme ja valinnoillamme eli päätöksillämme.
- Arvokeskustelulle on tilaa ja sitä pitää käydä omassa yksikössä ja lähiverkostossa.
- Ennakointi perustuu järjestelmällisesti kerättyyn laaja-alaiseen/ajankohtaiseen tietoon.
- Ei ole tulevaisuuden ennustamista kristallipallosta.
- On poikkitieteellinen, jatkuva prosessi.
- On jäsenettyä tiedon hankintaa, kuten tieteen tekeminen.
- Ennakoinnissa käytetään monia erilaisia menetelmiä.
- Verkostojen merkitys korostuu ennakoinnissa.
- Ennakointiin kuuluu verkostoituminen, osallistaminen, megatrendien ja heikkojen signaalien tunnistaminen.
- On tiedon jakamista.
- Tuloksena on yhteinen tavoitetilä.
- Oleellista on ennakoinnin tulosten käytännön hyödyntäminen.
- On osallistumista ja vaikuttamista kehityksen kulkuun.
- Ennakointi on toimintamallina päivittäisessä liiketoiminnassa.

Tekesin (www.tekes.fi) mukaan ennakointi, muutosten analysointi ja strateginen ketteryys korostuvat nopeasti muuttuvassa maailmassa. Ennakointi tunnistaa elinkeinoelämän, tieteen ja teknologian sekä yhteiskunnan muutosvoimia sekä uusia luo perustaa innovaatioympäristössä tapahtuvalle strategiatyölle. Ennakointi avaa keskusteluun usein yllättäviäkin näkökulmia sekä tulevia mahdollisuuksia (myös uhkia ja haasteita), jotka voivat muutoin jäädä pimentoon. Yritystasolla ennakointi yhtenäistää ja systematisoi yrityksen tiedonhallinnan ja tiedon hyödyntämisen käytäntöjä kehittäen yrityksen omaa oppimista toimintaympäristön hallinnassa. Ennakointi valmentaa organisaation herkkyyttä tunnistaa toimintaympäristön muutoksia.

Tulevaisuuden tutkimus ja ennakointi perustuvat laajaan osaajaverkostoon. Suomessa on useita ennakointiin perehtyneitä laitoksia ja organisaatioita. Kansallinen ennakointiverkosto (KEV) ylläpitää kaikille avoimia verkkosivuja www.foresight.fi, jotta ennakointitieto ja keskustelijat kohtaisivat. Kansallisen ennakointiverkoston tavoitteena on nostaa suomalaisen yhteiskunnan uudet haasteet ja mahdollisuudet aiempaa ripeämmin keskusteltaviksi, tutkittaviksi ja päätettäviksi. Ennakoinnin nettisivusto on tarkoitettu yhtä lailla asiantuntijoille, päätöksentekijöille kuin tu-

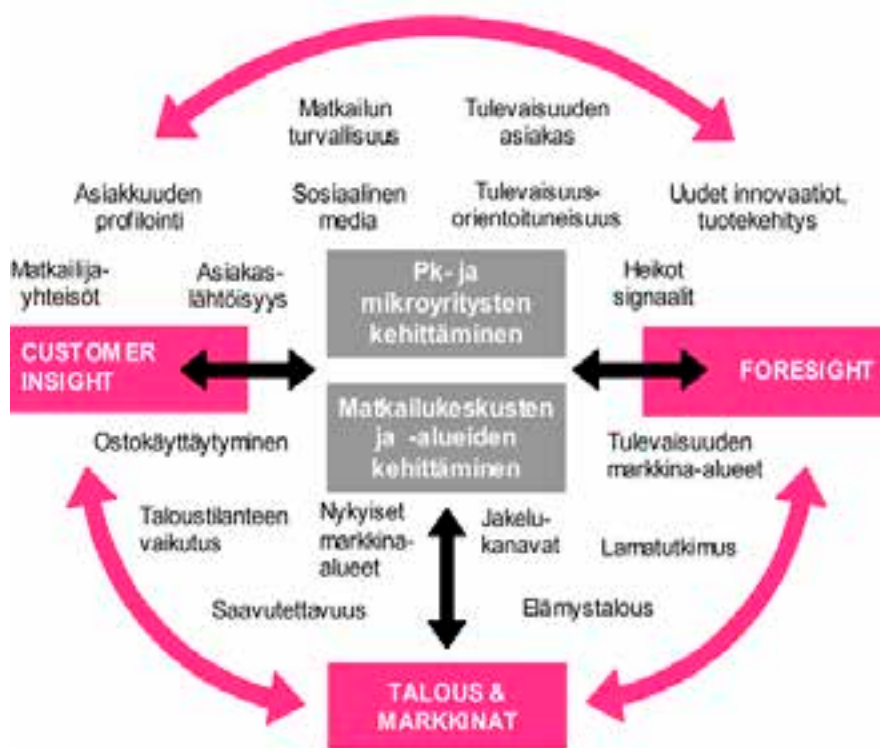
levaisuuskeskustelusta kiinnostuneille kansalaisille. Ennakointi on noussut osaksi menestyvien yritysten liiketoiminnan strategioita sekä verkostomaisesti toimivien yksiköiden keskinäistä yhteistoimintaa. Organisaatioissa ja yrityksissä voidaan käyttää omia sisäisiä ennakkoinnin resursseja tai vaihtoehtoisesti ennakoitipalvelut voidaan hankkia ympärillä olevasta tukiverkostosta. Myös näiden ulkoisten ja sisäisten resurssien yhdistelmiä voidaan käyttää ennakkoinnin toteuttamiseksi.

Matkailun edistämiskeskuksen (MEK) mukaan skenaarioita, trendianalyysyjä ja tulevaisuutta luotaavia visioita on laadittu ja laaditaan niin Suomessa kuin maailmassakin runsain mitoin koko ajan. Ennakointi hyödyntää tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä ja ennakointi soveltaa tulevaisuuden tutkimusta käytännön tasolle. Informaatiosta ei ole pulaa. Lähdeaineistoa on liki rajattomasti (MEK 2006). Ennakointi voi olla myös olemassa olevan havaintodatan muodostamaa todennäköistä tulevaisuutta. Pelkästään peruutuspeiliin katsomalla ei kuitenkaan voi nähdä eteenpäin. Täytyy ajaa myös kaukovaloilla lähivalojen ohella.

Ennakkoinnin tavoitteena on tuottaa tietoa strategisen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi. Sen vuoksi on tärkeää, että ennakointiin osallistuvat myös ne toimijat, jotka tietoa tarvitsevat. Ennakoivalla liiketoimintaotteella tapahtuva yrityksen johtaminen varmistaa yrityksen toiminnan jatkuvuuden sekä minimoi toimintaympäristön muutoksista johtuvia riskejä ja niiden vaikutuksia. Ennakointi tuo matkailuyrityksen liiketoimintaan ja strategiaan tulevaisuuspainotteista ajattelua.

6.1.2 Mitä ennakkoinnilla tavoitellaan?

Uusi turvallisuuskäsitys on yksi seitsemästä Adjiedj Bakasin megatrendistä, jotka sävyttävät tulevaisuuden matkailua (MEK 2006, 10). Turvallisuuden perustavanlaatuisesta asemaa kuvastaa hyvin se, että vuonna 2004 MEK valitsi keskeisimmiksi matkailun kehitykseen vaikuttaviksi päämuuttujiksi matkailun turvallisuuskokemuksen sekä maailmantalouden kehityksen vakauden. Tämä peruskehikko on säilynyt myös myöhemmissä skenaarioraporteissa (ks. esim. MEK 2006, 18).



Kuvio 13. Matkailun ennakoitiedon tarve (Ennakoinnista kilpailukykyä Lapin matkailulle -projekti)

Turvallisuuden ennakoinnilla on Suomessa perinteisesti ymmärretty työskentelyolosuhteiden järjestämistä mahdollisimman riskittömiksi (www.tyosuojelu.fi). Siinä keskeisinä toimijoina ovat työsuojelupiirit, työpaikat, työterveyshuolto ja henkilöstöjärjestöt. Tavoitteena on ollut turvallisten ja terveellisten työympäristöjen luominen, minkä katsotaan kohottavan myös työn tuottavuutta. Lainsäädäntö edellyttää työnantajaa ja työntekijää ennaltaehkäisemään onnettomuuksia sekä yhteistyötä työturvallisuuden ylläpitämiseksi sekä sen tehostamiseksi (Työturvallisuuslaki 738/2002).

JATKUVALLA MATKAILUKESKUSKOHTAISELLA TURVALLISUUSENNAKOINTI-TOIMINNALLA PYRITÄÄN

- alueen yhteisen tulevaisuuden tekemiseen
- alueen yritysten, viranomaisten, kehittämis- ja tutkimusorganisaatioiden, järjestöjen sekä koulutuksen järjestäjien verkostoitumiseen ja yhteistyön lisäämiseen
- aluetta koskevien megatrendien, trendien, heikkojen signaalien ja villien korttien tunnistamiseen
- aluetta ja yrityksiä tulevaisuudessa kohtaavien riskien tunnistamiseen ja näiden pohjalta sellaisten varautumisstrategioiden laatimiseen, joiden avulla alueen eri toimijat yhteistuumin voivat vaikuttaa haluttujen tulosten saavuttamiseen
- alueellisen kilpailukyvyyn tukemiseen ja kasvun edistämiseen
- ennakoitietiedon tuottamiseen päätöksenteon pohjaksi, auttamaan koulutuksen kohdentamista ja vaikuttamaan koulutuksen sisältöön
- elinkeinon jatkuvuuteen ja riskien minimoimiseen.

Organisaatioiden painopistealueet ennakoinnissa vaihtelevat suuresti. Monien systemaattisten ennakoitintekniikoiden lähtökohta on ollut puolustuksen suunnittelussa; sotilaalliset laitokset käyttävät yhä tällaisia työkaluja uusien uhkien, vastustajien, hätätilanteiden ja strategioiden tutkimisessa. Infrastruktuuria, esimerkiksi patojen, voimaloiden tai liikenneverkkojen rakentamista ja sijoittamista, koskevissa päätöksissä hyödynnetään usein pitkän aikavälin kehityksen arviointia. Tällä hetkellä vakuutusyhtiöt, maankäytön suunnittelijat ym. tutkivat tarkkaan ilmastonmuutokseen liittyviä kysymyksiä skenaarioanalyysin tai muiden vastaavien menetelmien avulla. Osa työstä toteutetaan hyvin kapea-alaisesti esimerkiksi ekstrapoloimalla tai mallintamalla yksinkertaisia väestöllisiä tai taloudellisia trendejä. Monet laitokset toteuttavat kuitenkin kattavampia ja laaja-alaisempia ennakoitihankkeita, joissa on mukana useita eri toimijoita ja verkostoja.

Turvallisuusennakointi on luonnollisesti vahvasti esillä myös esimerkiksi ajoneuvo-teollisuuden julkaisuissa. Onnettomuustutkintalautakunnan työllä pyritään ennakoidaan turvallisuutta ottamalla opiksi tapahtuneista vahingoista ja onnettomuuksista. Länsi-Suomen poliisijohdon ja Turun kauppakorkeakoulun Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen yhteistyönä käynnistettiin vuonna 2004 ennakoitipainotteinen Poliisin toimintaympäristö muutoksessa -hanke. Hankkeessa kehitettiin ennakoitiohjelmaa, jonka avulla poliisin ja koko turvallisuusalan toimintaympäristön kehitystä ja muutosta voidaan seurata. Sosiaali- ja terveysministeriö puolestaan painottaa ennakoitinta omien toimintayksiköidensä turvallisuussuunnittelussa. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi vuonna 2005 turvallisuussuunnitteluoppaan, joka auttaa toimintayksiköiden johtoa ja turvallisuushenkilöstöä laatimaan riskien arviointiin perustuvan turvallisuussuunnitelman.

Matkailun turvallisuus on eräs monista teemoista ennakoitityön alla. Turvallisuuden ennakointi lähtee hyvin konkreettisista yrityslähtöisistä tietotarpeista. Mat-

kailuturvallisuuden ennakoitintoiminta palvelee sekä tutkimuksen että myös elinkeinon kehittämisen tarpeita. Ennakoinnissa hyödynnetään tällä hetkellä olemassa olevaa tietoa kehitystrendeistä sekä signaaleista, joista voi muodostua ratkaisevia ominaisuuksia tai ilmiöitä tulevaisuudessa. Ennakoinnin tavoitteena on tuottaa tietoa strategisen suunnittelun ja päätöksenteon tueksi. Sen vuoksi on tärkeää, että ennakointiin osallistuvat myös ne toimijat, jotka tietoa tarvitsevat. Olennaista on, että ennakoinnissa saatetaan yhteen muutoksen kannalta keskeiset avaintoimijat ja tulevaisuutta koskevat tietolähteet, jotta voidaan laatia strategisia visioita ja kehittää ennakoitiosaamista.

Taulukko 5. Ennakoinnin hyödyt ja ennakoinnattomuuden haitat

ENNAKOINTI EDESAUTTAA	ENNAKOINTIAJATTELUN PUUTE
Oikeansuuntaisiin toimenpiteisiin	Voi viedä harhaan
Hallittuun kehitykseen	Lisää kriisiytymisen mahdollisuutta
Eloonjäämiseen	Organisaation alasajo uhkaa
Resurssien optimointiin	Tuhlaa resursseja
Toimintaympäristövaihtelun sietokykyä	Altistaa poikkeustilanteille
Proaktiivisuuteen	Aiheuttaa reaktiivisuutta

Ennakoinnin tavoitteet tukevat yrityksen strategiaa. Ennakointi antaa yritykselle mahdollisuuden varautua tulevaisuuden erilaisiin vaihtoehtoihin. Yrityksessä tehtävät päätökset ovat samalla ennakoitua, joilla on ratkaiseva merkitys jatkuvuuden kannalta. Mikro- ja PK yritysten näkökulmasta ennakoitua on järkevää järjestää ensisijaisesti matkailukeskustasolla, mikä varmistaa jokseenkin yhtenäisen käytännön matkailukeskusalueella sekä ennakoitiedon mahdollisimman laajan hyödyntämisen niiden parissa, jotka siitä hyötyvät.

6.1.3 Ennakoinnin monitasoisuus

Ennakointi tapahtuu organisaatiotasolla joko organisaation (esimerkiksi yrityksen) eri osastoissa tai organisaatiossa ylimmän johdon ohjauksessa. Osastotasolla tapahtuva ennakoitua palvelee yrityksen ja organisaation päämäärää, mutta myös osastoille asetettuja erityistavoitteita. Ennakointitoiminta on yritystasolla tehokkainta, kun prosessiin osallistuu eri toimintojen kannalta keskeinen johto- ja asiantuntijajoukko sekä tarvittaessa yrityksen strategian näkökulmasta ensisijaiset ulkopuoliset asiantuntijat ja päätöksentekijät. Näitä voivat olla esimerkiksi päähankkijoiden tai alihankkijoiden edustajat sekä tärkeimpien asiakasryhmien ja työntekijäryhmien edustajat. Myös tutkimus- ja oppilaitosten edustajia kannattaa ottaa mukaan ennakointiin erilaisten organisaatioiden kanssa.

Ennakointi on toimintatapa, joka kuuluu jokaiselle työntekijälle organisaatiossa. Työntekijän tieto ja osaaminen ovat arvokkaita ennakointiprosessissa. Matkailuyrityksen läheltä piti -tilanteiden havainnointi käy hyvänä esimerkkinä työntekijän ratkaisevasta roolista. Olennaista on, että ennakoinnissa saatetaan yhteen päätöksenteon ja muutoksen kannalta keskeiset avaintoimijat sekä tulevaisuutta koskevat tietolähteet, jotta voidaan laatia strategisia visioita ja kehittää ennakointitaitoja. Tämä soveltuu sekä yritystasoiseen ennakointiajatteluun että toimintaperiaatteeksi myös matkailukeskus- ja aluetasolla.

Taulukko 6. Turvallisuuden ennakoinnin hyödyt verrattuna ennakointia harjoittamattomaan yritykseen

REAKTIIVINEN ORGANISAATIO	ENNAKOIVA ORGANISAATIO
Keskittyy onnettomuuksiin johtaneisiin tapah- tumaketjuihin	Ymmärtää, että poikkeustilanteet johtuvat monimutkaisista kytkennöistä
Etsii yksittäisiä tekijöitä	Sisällyttää turvallisuuskulttuurin osaksi nor- maalia toimintaa
Kokee ympäristövaihtelun uhkaksi	Vaihtelu on normaalia ja myös mahdollisuus
Perustaa ratkaisut vaihtelun rajoittamiseen (säännöt, rutiinit, standardit)	Huomioi riskivaihtelun ratkaisuisissaan
Toimii hierarkkisesti pitkillä vastuuketjuilla	Selkeät vastuut, mutta joustava ja nopea vaste

Ennakointia on tarpeen kuitenkin jalkauttaa matkailuelinkeinoon. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti (MTI) on valinnut ennakoinnin yhdeksi kolmesta painopistealueesta turvallisuuden ja tuotekehityksen ohella. Rovaniemellä toimiva matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti on ottanut matkailun ennakoinnin koordinoinnin kansalliseksi tehtäväkseen. Instituutti on juossut kokoon matkailun ennakoinnin verkostoa, josta on muodostunut kansallinen rakenne ja joka kokoa yhteen usean tutkimuslaitoksen ja kehittämisorganisaation ennakointiosaamisen. Tämä rakenne on myös matkailun turvallisuudelle äärimmäisen tärkeä. Turvallisuuden teema voi palvella ennakoinnin teemana kansallisessa ennakoinnin verkostossa ja voi kytkeä yritys- ja matkailukeskuslähtöisen ennakointityön kansallisiin ennakointirakenteisiin. Yritys ja organisaatio puolestaan luovat ennakointikulttuurin kaikkeen toimintaansa.

Kaikki painoalat tukevat luontevasti toisiaan. Ennakoinnin näkökulmaa voidaan ja tulee soveltaa myös turvallisuustoimintaan ja tuotekehitykseen. MTI toimii resurs-
sina ja tukiyksikkönä matkailutoimialalla tapahtuvaan ennakointiin kansallisesti ja alueellisesti.

Matkailuliiketoiminnan kentässä ennakkoinnin rooli on saamassa jalansijaa myös yritystasolla. Yritykset ovat kiinnostuneita sekä ennakkoinnista että ylipäättään tutkimustiedosta. Yhtäpitävästi on nähty myös se, että yritys ei voi yksin käynnistää ennakkointitoimintaa tai edes hyötyä siitä. Ennakointia ei ole järkevä nähdä erillisenä osana yrityksen tai matkailukeskuksen päivittäistä työtä. Ennakointi tulee integroida muun johtamisen sekä arviointi- ja palautetoiminnan kanssa, jotta siitä saadaan paras hyöty olemassa olevilla tehtävävastuilla, jolloin puhutaan horisontaalisesta ennakkointiprosessista.

6.2 Ennakkoinnin toimintamallin hahmottaminen

6.2.1 Verkostomainen toimintatapa

Matkailuelinkeino tarvitsee ennakkointitietoa paikallisella, alueellisella ja kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. Ennakointityö voidaan järjestää ainoastaan verkostomaisena ratkaisuna. Tavoitteena on verkoston kautta koota yhteen koko Suomen kattavasti matkailualan ennakkointia tukeva tieto ja osaaminen. Kansallinen matkailun ennakkoinnin verkosto pyrkii vastaamaan matkailukentän ennakkointitiedon tarpeeseen ja tuottamaan kansainvälisesti ja valtakunnallisesti relevanttia tietoa jaettavaksi verkoston kautta matkailukentän käyttöön. Verkosto rakentuu erilaisista solmukohdista, joille nimettyjen yhteyshenkilöiden kautta voidaan tavoittaa hyvin laajalti matkailukentän eri toimijoita. Ennakointiverkosto antaa mahdollisuuden yhdistää akateeminen tutkimusosaaminen sekä yritystä käytännön tasolla palvelevaa asiantuntijatyötä.

Suomalaisia ennakkointiasiantuntijoita ja päätöksentekijöitä yhteen kokoava kansallinen ennakkointiverkosto pyrkii nostamaan suomalaisen yhteiskunnan uudet haasteet ja mahdollisuudet aiempaa ripeämmin keskusteltaviksi, tutkittaviksi ja päätettäviksi. Kansallisen ennakkointiverkoston ohjausryhmä seuloa vuosittain muutossignaaleja ja valitsee niistä keskeisimmät jatkotyötä varten. Teemakohtaiset asiantuntijaryhmät tutkivat aiheitaan työpajoissa. Vuosien varrella käsitellyjä teemaryhmien aihealueita ovat olleet mm. internet, yritystoiminnan tulevaisuus, mielenterveys ja henkinen pääoma, oppiminen ja koulutus sekä julkisen sektorin rooli ja tehtävät. Teemaryhmissä on mukana parhaita suomalaisia ennakkointiasiantuntijoita ja päätöksentekijöitä yksityiseltä ja julkiselta sektorilta, tutkimusmaailmasta sekä kansalaisjärjestöistä. Teemaryhmien tehtävänä on tunnistaa tulevaisuuden epävarmoja kehitystrendejä ja heikkoja signaaleja sekä hahmottavat niiden yhteiskunnallisia vaikutuksia.



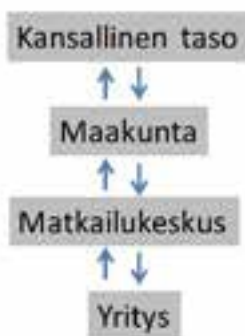
Kuvio 14. Kansallinen matkailun ennakointiverkosto vuonna 2010 (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2011)

Kansallisessa matkailun ennakkoinnin asiantuntijaverkostossa on edustajia mm. SITRAsta, MEKistä, Haaga-Perhosta, tulevaisuuden tutkimuksen verkostoakatemiasta ja Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutista. Työpohjaksi kehitetään matkailun ennakkoinnin työpajan asialista. Ennen asiantuntijaverkoston kokoontumista, pyydetään osallistujia miettimään annettuja erityisiä teemakysymyksiä ja mahdollisesti toimittamaan ennakkoon vastaukset koordinoivalle taholle (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutille), joka tekee yhteenvedon. Työpohja toimii kokoontumisten alustuksena ja vastausten pohjalta voidaan tehdä teemakohtaisia ennusteita.

Verkostomuotoinen toiminta on tyyppillistä ennakkoinnissa ja myös välttämätöntä. Turvallisuuden ennakointityön konkreettinen tehtävä on käydä keskustelua kehityssuunnista ja muutoksista ja laatia tiedonkeruun ja omien näkemysten pohjalta matkailualueen palveluiden tulevaisuuskuvat ja hahmotella riskienhallinnan strategioita valitun tulevaisuuskuvan saavuttamiseksi. Ennakointiverkoston tulee huolehtia siitä, että tietoa on saatavilla ja näkemyksiä esitettynä yhteisen alueellisen tulevaisuuden saavuttamiseksi.

Ennakoinnin monimuotoisuus ja laatuvaatimukset edellyttävät verkostomaista menettelytapaa. Kukin osallinen tuottaa verkoston yhteiseen käyttöön sitä tietoa, jonka tuottamisessa ja tulkinnassa se on paras asiantuntija. Eri toimijoiden yhteinen ennakointitoiminta on väline yhteisen tulevaisuustilannekuvan luomiseen. Ennakoivan organisaation tulee kuitenkin ensiksi tunnistaa oman toiminnan kannalta oleellisin lähiverkosto. Tämä edellyttää verkostokuvausta, joka avaa myös ennakoinnin kannalta olennaisen resurssipoolin. Verkostokuvauksen osoittaman yhteistyörakenteen osallistuminen ennakointiprosessiin on välttämätöntä matkailun ja sen turvallisuuden laaja-alaisuuden varmistamiseksi. Verkostokuvaus osoittaa matkailuyrityksen turvallisuudenhallinnan lähiverkoston, johon tässäkin katsauksessa usein viitataan. Verkoston pitää olla avoin, vapaaehtoinen ja ketterä. Verkosto on herkkä aistimaan muutoksia ympärillään.

Verkostosidonnaisuuksien selvittämisen ohella samanaikaisesti ennakointitoiminta rytmitetään vertikaaliseen ennakointiprosessiin eli eri tasojen suorittamaan ennakointityöhön, jonka keskinäinen vuorovaikutus tuottaa jokaiselle olennaisia lähtötietoja. Matkailukeskustasolla tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että laatutyöryhmien ja/tai alueyhdistysten ja -osakeyhtiöiden käyttämä ja tuottama ennakointitieto vietään yritysten kaikkien osapuolten käyttöön. Kunnan toimintojen tuottama tieto (esimerkiksi maankäytön suunnittelu) menee puolestaan suoraan yrityksiin ennakoinnin lähtötiedoiksi. Yritysten päätökset puolestaan vaikuttavat matkailukeskusalueen ja kunnan toimintaan. Tärkeimpiä alueellisesti vaikuttavia päätöksiä ovat tietysti yritystoiminnan käynnistämiseen ja lopettamiseen liittyvät ratkaisut mutta myös päätökset toiminnan laajentamisesta ja toimintasuunnan muutoksista.



Kuvio 15. Ennakoinnin kansalliset tasot. Ennakointia tehdään "alhaalta ylös" ja "ylhäältä alas". Ylimpänä on luonnollisesti kansainvälinen taso.

Matkailukeskus nähdään toiminnalliseksi kokonaisuudeksi, jonka merkitys yrityksen turvallisuussuunnittelulle, ennakoinnille ja kriisinhallinnalle on ratkaiseva. Matkailukeskus, tai matkailualue, toimii samalla linkkinä yrityksen ja kunnan tur-

vallisuussuunnittelulle. Matkailukeskus toimii yrityksen lähimpänä ennakkoinnin resurssina ja viitekehyksenä. Lähtökohtana on se, että matkailukeskuksessa toimiva yritys voisi pääsääntöisesti käyttää keskuksen laatutyön ja turvallisuuden resursseja omassa ennakkoinnissaan. Matkailukeskus on katsottu tarkoituksenmukaiseksi ennakkoinnin kokonaisuudeksi paikallistasolla, koska matkailuorganisaation/PK-yrityksen lähiverkostot ja hankintaketjut/arvoketjut muodostuvat valtaosaltaan matkailualueen kehyksessä.

Matkailuliiketoiminnan kausiluonteisuus tulee myös ottaa huomioon eräänä matkailuelinkeinon merkittävänä erityispiirteenä. Tästä seuraa, että yritys luo turvallisuustoiminnoilleen vuosikellon, minkä mukaan noudatetaan vuotuista suunnittelun, ennakkoinnin ja riskienhallinnan rytmiä. Vuosikellolla tarkoitetaan säännöllisesti vuoden kierron tai kausien kierron mukaan toistuvaa koulutusten ja harjoitusten sykliä. Vuosikellon mukaiset toimenpiteet voidaan sopia yhteisesti matkailualueella ja vaikka turvallisuuden arvoketjun sisällä. Yhteisesti voidaan esimerkiksi sopia, että tietyt koulutukset pidetään ennen sesonkia. Sesongin jälkeen puolestaan pidetään verkoston yhteinen palautetilaisuus, jossa käydään läpi sesongin aikana ilmenneitä ongelmia, realisoituneita riskejä ja löydettyjä hyviä käytänteitä. Samalla saadaan aineistoa matkailukeskuskohtaisen ennakkoinnin tueksi.

Matkailukeskuskohtainen turvallisuuden ennakointi integroidaan osaksi muuta maakunnallista ja sitä kautta valtakunnallista matkailualan ennakointityötä. Alueellista ja yritysکوhtaista ennakointia ei pidä toteuttaa muista toimista irrallaan. Usein jää huomaamatta se, että ennakointi on siis myös organisaation sisäistä verkottumista. Ennakointi tulee sisällyttää osaksi nykyisiä toimenpiteitä, kehittämisohjelmia ja strategiaprosesseja, sillä muuten tulokset voivat olla vaikeita täytäntöön pantaviksi ja toiminnasta muodostuu erillinen raskas prosessi. Erityisen tärkeää on, että ennakointi tulee osaksi yrityksen johtamista ja matkailualueen informaatioresurssia.

Ennakointi on suuressa määrin dynaaminen oppimisprosessi, jossa on huomioitava alan erikoisluonne ja muuttuva toimintaympäristö. Keskeisten asiantuntijoiden ja alueen päätöksentekijöiden on siihen sitouduttava ja nostettava esille matkailu-alaa ja sen turvallisuutta koskevat erityiskysymykset. Kansainvälisyys on pidettävä mukana sisäänrakennettuna tavoitteena. Tärkeää olisi esimerkiksi selvittää, mitä esimerkiksi kanadalaiset tai venäläiset yritykset näkevät megatrendeinä, trendeinä, heikkoina signaaleina ja vilheinä kortteina. Tässä tullaankin kansainväliseen ennakkoinnin verkoston strategiseen resurssiin.

Miten toimijat saadaan sitoutettua ennakointiin? Ennakointiin osallistujien tulee pitää tulevaisuuden ennakointityötä tärkeänä asiana, ja heillä täytyy olla sellainen asema edustamassaan organisaatiossa, että heillä on mahdollisuus edistää yhdessä sovittuja tavoitteita ja että osallistajat ovat hyvin selvillä tulevaisuuden arvioinnista

ja siihen tähtäävistä suunnitelmista. Ennakointia ei tule ymmärtää kertaluonteiseksi toiminnaksi, vaan prosessimaiseksi tavaksi edistää osallisuutta pitkän aikavälin strategisena turvallisuusajatteluna. Tämä edellyttää, että matkailualueella on yhteishenkilönä turvallisuuden ja laatutyön koordinaattori, joka ymmärtää perusasiat ennakoitiprosessin etenemisestä.

6.2.2 Tiedon hankinnan ja hallinnan kysymykset

Ennakointi tulisi nähdä sekä määrällisenä että laadullisena ennakoitina, jossa asetetaan tarkat tavoitteet ja viedään läpi suunnitelmallinen strategiaprosessi. Ennakoinnin elementteinä ovat tulevaisuutta koskevan tiedon hankinta, osallistuminen, verkottuminen ja jatkuvan toiminnan luominen. Ennakointitoiminta hyödyntää tietoa ja näkemyksiä eri aloilta ja eri organisaatioista, ja se myös edistää yhteysien luomista näiden välille. Ennakointiin pyritään yleensä saamaan mukaan sekä tutkijoita että käytännön toimijoita, kuten päättäjiä ja kyseessä olevan alan yrittäjiä, jotta pitkän aikavälin kehityskulkuja koskeva tieto voidaan kytkeä päättäjien strategiseen ajatteluun. Matkailualueellinen ennakointi on parhaimmillaan yritysten, kunnan, tutkimusyksiköiden ja koulutuksen yhteinen kehittämistehtävä, joka johtaa yhteiseen näkemykseen turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä ja kehityssuunnista.

Matkailualueen turvallisuustilaa kuvaavien indikaattoreiden valinta tulisi pohjautua asiantuntijoiden ja yritysten yhteiseen näkemykseen. Tietojen tehokasta käyttöä varten tulisi olla käytössä ennakoinnin datapankki, johon olisi koottuna ja päivitetyn ajan kohtainen ennakoinnissa tarvittava tietoaines mahdollisimman kattavasti.

Ennakoitiprosessin onnistumisen kannalta on tärkeää, että perustiedot löytyvät yhdestä paikasta sähköisesti ja tietoa on riittävästi. Matkailijasegmenttien kehittyminen erityisesti kansallisuuksien ja kulttuureiden osalta, poikkeus- ja läheltä piti -tilanteiden raportointi, erilaisten tutkimusten tulokset sekä uusien palveluiden riskikartat käyvät esimerkkeinä ennakoinnin tarvitsemasta aineistosta. Ennakoinnin onnistumisen, pitkäjänteisyyden ja tietojen ajantasaisuuden kannalta on välttämätöntä, että tietomassan keräämisestä ja sen käsittelystä vastaa nimetty taho. Tiedonkeruun aikaperspektiivi on nykyhetkessä, lähitulevaisuudessa (5 vuotta) ja 10–20 vuoden päässä. On tärkeää kytkeä ennakoinnin tulokset strategiaan tavoiteasiakirjoihin, matkailustrategiaan ja matkailun tutkimusstrategiaan. Ajallisesti ennakoitityön tulisi kulkea käsi kädessä strategiatyön, turvallisuusasiakirjojen laatimisen sekä turvallisuuskoulutuksen kanssa. Ennakoinnin sähköinen foorumi ja tietokanta toimivat informaatioresursseina, jotka voidaan perustaa osana jo jotain olemassa olevaa portaalia.

Taulukko 7. Poikkeavien tilanteiden tunnistus ennakoinnin apuvälineenä (peruskartoitus)

LÄHELTÄ PITI -TILANTEET

- Kerätään säännöllisesti
- Kerätään säännöllisesti ja käsitellään henkilöstön kanssa
- Ei kerätä

ONNETTOMUUS- JA TAPATURMAKIRJANPITO

- Kyllä
- Ei
- Ei tarvita

UUDEN TUOTEIDEAN RISKIEN KARTOITTAMINEN ENNEN TUOTTEEN KÄYTTÖÖNOTTOA

- Kyllä
- Ei
- Ei tarvita

TAVANOMAISESTA POIKKEAVIEN ASIAKASRYHMIEN JA ASIAKASTARPEIDEN TUNNISTAMINEN

- Kyllä
- Ei

HENKILÖSTÖN HYVINVOINNIN JA TYÖTURVALLISUUDEN KARTOITUS (HENKILÖSTÖBAROMETRI)

- Käytössä
- Ei

6.2.3 Ennakoinnin prosessi ja menetelmät

Yritys ja muu organisaatio on voinut harjoittaa ennakointia tiedostamatta erityisesti sitä, että kyse on nimenomaan ennakoinnista tai että ennakointitoiminnasta olisi tehty organisaatiossa erillinen päätös. Ennakointi on voinut olla osa toimintoja, vaikkapa markkina-alueen talouden seurantaa ja siitä tehtäviä ostovoimajohtopäätöksiä, tai asiakkaiden tarpeiden muutosten arviointia. Täysipainoisen ennakointitoiminnan käyttöönotto ja prosessin läpivieminen edellyttää kuitenkin organisaatiossa tehtyä päätöstä siitä, että yrityksen käytettävissä oleva sisäinen ja ulkoinen tieto systematisoidaan ennakoinnin tueksi. Verkoston käyttäminen ennakoinnin tarpeeseen tarkoittaa myös sitä, että verkoston jäsenet ovat yhdessä tiedostaneet ennakoinnin merkityksen ja tehneet prosessista keskinäisen päätöksen. Päätös ennakoinnista on strateginen ja osoittaa organisaation henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille tahtotilan, jonka päämääränä on organisaation jatkuvuuden varmistaminen ja tuloksellinen toiminta.

Erilaiset ennakoinnin menetelmät ovat varsin vieraita yritysmaailmassa. Syitä siihen on monia. Ongelmana on muun muassa se, että tulevaisuuden suunnittelu on usein vähäistä niukkojen henkilö-, aika- ja tietoresurssien vuoksi. Ennakoinnin menetelmiin ei ole ollut mahdollisuutta ja aikaa perehtyä. Yritysmaailmassa tämä ongelma korostuu erityisesti mikro- ja PK -yritysten keskuudessa. Pienissä yrityksissä käsitys

ennakoinnista voi olla hämärä. Käsite antaa mielikuvan akateemisen maailman erikoisuudesta jolla ei ole yhteyttä reaalityodellisuuteen. Suurilla globaaleilla toimijoilla ennakointi sen sijaan kuuluu olennaisena osana liiketoiminnan johtamiseen, jopa julkisen hallinnon organisaatioita vahvemmin.

Keskeinen tavoite alueellisessa ennakoinnissa on aluetta tulevaisuudessa kohtaavien haasteiden tunnistaminen ja näiden pohjalta sellaisten toimintastrategioiden laatiminen, joiden avulla alueen eri toimijat yhteistuumiin voivat vaikuttaa haluttujen tulosten saavuttamiseen. Turvallisuuden ennakointi lähtee liikkeelle toimintaympäristön kuvauksesta. Toimintaympäristön kuvauksen tarkoituksena on varoittaa ajoissa merkittävistä muutoksista. Huomiota ei kiinnitetä ainoastaan selkeisiin trendeihin vaan myös heikkoihin signaaleihin, jotka kertovat uudenlaisesta kehityksestä ja viittaavat siihen, että suunnitelmia tulisi muuttaa. Tärkeiden muutosten varhaisten oireiden huomaaminen auttaa meitä varautumaan niihin mahdollisimman aikaisin.

Toimintaympäristön kuvaus on analyysi organisaation lähiympäristön ja pitkien trendien vaikutuksista organisaation tämän hetkiseen toimintaan. Toimintaympäristön analyysin tavoitteena on hahmottaa yrityksen nykyinen toimintaympäristö ja siinä odotettavissa olevat muutokset tai muutostekijät. Toimintaympäristön muutos edellyttää kehittämään matkailualueelle ennakointiohjelman tai ainakin ennakointimenetelmiä toimintaympäristön ja turvallisuuden kehittymisen ja havaitsemisen apuvälineeksi. Toimintaympäristön analyysissä käydään läpi yritykset/organisaation taloudellinen, poliittinen, sosiaalinen ja teknologinen ympäristö. PK-yrityksen resursseihin nähden toimintaympäristön analyysistä ei saa muodostua raskasta tehtävää. Suositeltavaa onkin, että toimintaympäristön keskeisiä muutostekijöitä ei analysoida pelkästään ennakoinnin tarpeita varten vaan että työllä on myös laajempi arvon yrityksen liiketoiminnan perusteiden luomisessa. Liiketoimintatarkastelun yhteydessä suoritettu toimintaympäristöanalyysi käy pääsääntöisesti hyvin lähtötiedoiksi myös ennakoinnin tarpeisiin.

MATKAILUN TURVALLISUUDEN ENNAKOINNIN KRIITTISIÄ KYSYMYKSIÄ

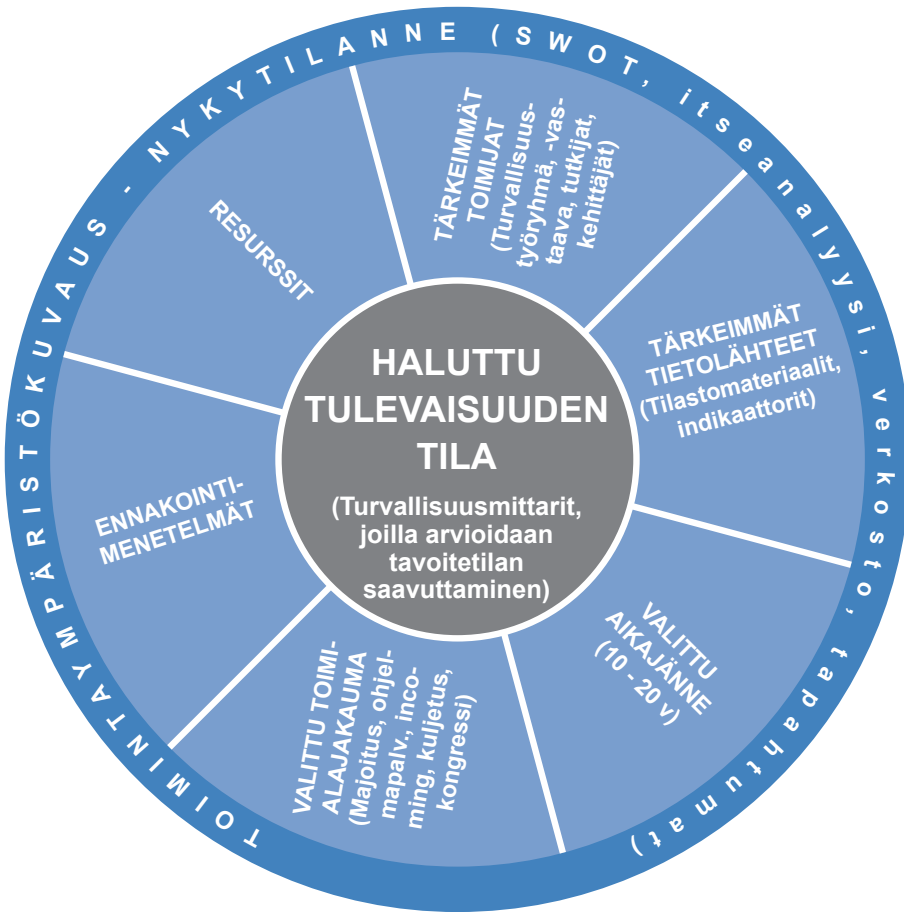
- olemassa olevan riskitiedon tehokkaampi hyödyntäminen (esim. läheltä piti -tilanteet)
- uusien palveluiden riskit
- uudet kulttuurit asiakkaina ja yrittäjinä
- pelastuspalveluiden ja muiden turvallisuusresurssien kehitysnäkymät
- turvallisuusjohtamisen tulevaisuuden vaatimukset
- asenteiden ja arvostusten kehitys sekä lainsäädännön muutokset
- tutkimustiedon käytettävyys yritys- ja matkailukeskustasolla
- eri tahojen laaja osallistaminen ennakointiprosessiin
- toimivan kytkennän luominen matkailun kansalliseen ennakointiin
- ennakointitiedon tuominen yritysten käyttöön

Turvallisuusympäristön nykytila-analyysi tarkoittaa toimintaympäristön tarkastelua turvallisuuden näkökulmasta. Turvallisuusteemalla painotettu toimintaympäristöanalyysi havainnoi turvallisuuden oleelliset muutostekijät organisaatioon ja sen vaikutusverkostolle. Turvallisuusympäristöanalyysin jälkeen kartoitetaan yrityksen käytössä olevat turvallisuusresurssit, joilla turvallisuusjohtaminen ja siihen sisältyvä riskienhallinta sekä ennakointitoiminta toteutetaan. Yrityksellä on käytössä ulkoisia ja sisäisiä ennakointiresursseja, jotka muodostuvat asiantuntijoista ja teknisistä ratkaisuista. Osastojen analyysivastaavat ja yrityksen turvallisuusjohto lukeutuvat sisäisiin ennakointiresursseihin.

Kansallinen matkailun ennakoinnin verkosto (johon kuuluvat myös alueelliset korkeakoulut) sekä liikeyhteistyö ja pää- ja alihankkijoiden ennakointijärjestelmät sisältyvät sen sijaan yrityksen käytössä oleviin ulkoisiin resursseihin. Matkailualueen turvallisuus-, laatu- ja ennakointityö ovat niin ikään ulkoisia resursseja, jotka ovat kuitenkin läheisesti yrityksen käytössä, jopa osittain sen päätösvallassa.

Turvallisuuden heikkojen signaalien tunnistaminen on tärkeä ja mahdollisesti haastavin osa ennakointia. Turvallisuusohjelmien liittyvä ammatillinen havainnointi yrityksessä ja matkailukeskuksessa tarkoittaa myös heikkojen signaalien tunnistamista. Esimerkkinä voidaan mainita läheltä piti -tilanteet, jotka ovat ennakoinnin kannalta merkityksellisiä signaaleja. Ne tosin eivät ole kaikissa tapauksissa määritelmän mukaisia heikkoja signaaleja vaan selkeitä varoituksia.

Läheltä piti -tilanteet ovat harmillista, mutta arvokasta tietoa erityisesti pienille yrityksille, jotka voivat muuttaa toimintaansa, ennen kuin harvinaisen, mutta vakava onnettomuus sattuu. Jossain määrin voidaan väittää, että pienet yritykset ovat suuria yrityksiä nopealiikkeisempiä ja joustavampia muuttamaan toimintojaan vaaratilanteen sattuessa. Pienet yritykset myös tunnistavat vaaratilanteen herkästi ja informaatio- ja päätöksentekoketju on lyhyt, mikä nopeuttaa tilanteen korjaamista. Läheltä piti -tilanteet soveltuvatkin tapaturmia paremmin turvallisuustason seurantaan, sillä onnettomuudet ovat seurausta puutteellisista toimintatavoista. Vaaratilanteiden raportoimiseksi on kiinnitettävä huomiota turvallisuuskulttuuriin, sillä syyllisten etsiminen ei motivoi kertomaan vaaratilanteista.



Kuvio 16. Tulevaisuuden tekemisen malli. Matkailun turvallisuuden ennakoinnin prosessi ja sisältökuvaus.

Tavoitetilajohtoisessa analyysissä turvallisuuden päämäärä asetetaan sekä sanallisesti että mitattavaan muotoon. Tavoiteanalyysi ei kuitenkaan ole tekninen prosessi, vaan alueen, toimialan ja yrityksen arvot määrittelevät turvallisuustavoitetilan. Se voi olla esimerkiksi mitattavissa turvallisuuskokemusten ja tyytyväisyyden mukaan ja/tai tapaturmien sekä onnettomuuksien määrän kehityksenä. Tavoitetilan mittaristo muodostuu sekä objektiivisista että subjektiivisista indikaattoreista.

Lisäksi on tärkeää pyrkiä kuvaamaan myös näkemyksiä tavoiteltavista päämääristä, toimenpiteiden tärkeysjärjestyksestä, ongelmista ja strategioista. Nykytilan analyysissä on kartoitettava toimialaan vaikuttavia muutostekijöitä ja huomioimaan ympäristössä tapahtuvia kehityskulkuja sekä niiden vaikutuksia toimialaan, asiakaskuntaan ja henkilöstöön. Analyysi ottaa huomioon vaikutukset palvelun ja turvallisuuden

arvoketjuun, josta yritys on välittömästi riippuvainen. Lisäksi ennakoidaan kriittisiä menestystekijöitä, ympäristön muutostekijöitä ja keskeisiä kehityskohteita.

Tavoitetilaan päästään loogisen polun kautta. Organisaation ja yrityksen turvallisuusjohtamisella, osana strategista johtamista, luodaan keinot ja välitavoitteet päämäärän saavuttamiseksi. Haluttu turvallisuustila tulee olla mitattavissa laadullisin ja määrällisin kriteerein. Mittaus antaa todellisen etäisyyden nykytilanteen ja halutun tilan välillä. Tulevaisuuteen projisoitu todennäköisyysarvio tapahtumista voidaan tehdä esimerkiksi analysoimalla läheltä piti -tilanteita. Tällaisessa ennakkoinnissa ei välttämättä muodosteta tavoitetilaa, vaan tutkitaan mihin nykyinen kehityspolku johtaa, mikäli toimintatapoja yrityksessä ei muuteta.

Toimintaympäristön kuvan ja nykytilanteen kartoitus tarjoavat lähtöasetelman loogisen polun löytämiselle ja tulevaisuuden tavoitteen saavuttamiseen vaikuttaville olosuhdetekijöille. Turvallisuuden nykytilannekuvauksessa on oleellista suorittaa riskikartoitus, jossa voidaan käyttää esimerkiksi SWOT-analyysikehystä. Lisäksi tulee tietää, minkälaisia poikkeavia tapahtumia on yrityksen toiminnassa sattunut (esimerkiksi läheltä piti -tilanteet ja onnettomuudet). Nykytilanteen kuvauksessa kartoitetaan resurssit, joista tärkeimpänä voidaan pitää turvallisuuden verkostokuvausta. Resurssikuvauksessa hyödynnetään verkostokuvauksen sisältöä siten, että selvitetään tärkeimmät toimijat, joita ovat viranomaiset, turvallisuuden työryhmät, yrityksen henkilöstö (turvallisuusvastaava), omistajat, johto sekä ulkopuoliset tutkijat ja kehittäjät. Heille jokaiselle tulee rooli siinä vaiheessa, kun luodaan strategiaa haluttuun turvallisuustilaan pääsemiseksi.

Verkostokuvaus osoittaa, mikä on turvallisuuden arvoketjun sen osan laajuus, jossa yritys on välittömästi mukana ja kuinka laaja on turvallisuuteen vaikuttava yhteistyöverkosto. Sekä nykytilan kuvauksessa että halutun tavoitetilan mittauksessa tarvitaan määrällisten ja laadullisten indikaattoreiden lisäksi tilastomateriaalia ja tutkimuksia sekä yrityksen/organisaation sisältä että ulkopuolelta. Aikajänteen valinta määrittelee luonnollisesti tulevaisuudentilan kuvauksen osuvuuden tai kehityspolun ennakkointitarkkuuden. Aikajänteeseen määritellään välitavoitteet sekä mittauspisteet, joissa arvioidaan, ollaanko tavoitetilaa saavuttamassa ja minkälaisia korjaustoimenpiteitä tulisi tehdä.

Ennakkointi voidaan tehdä hienojakoisesti eri toimiala- tai palvelulajijakaumalle. Mitä erikoistuneempi on ennakoitava ympäristö ja tapahtuma, sitä tarkempia ennakkointikuvauksia saadaan aikaiseksi. Tässä yhteydessä voidaan puhua esimerkkinä, vaikka erityisryhmien matkailun lisääntymien ja sen aiheuttamat turvallisuus- ja laatuvaateet, tai lumiaktiiviteeteissa tapahtuvat trendimuutokset. Toisaalta erikoistuminen ja osa-alueittainen tarkastelu voi jättää huomiotta laajemman kokonaisuuden tapahtumavaikutukset kyseiseen erikoisalaan. Turvallisuusverkoston sitomi-

nen ennakointiin varmistaa laaja-alaisen turvallisuuskäytännön sisällyttämisen yrityksen ja aluekohtaiseen ennakointiin.

Kuten aikaisemmin on mainittu, ennakkoinnin menetelmiä on käytössä huomattava määrä (Kuosa 2009, 20). Menetelmä valitaan käytettävän perusaineiston, ennakointitarpeen sekä käytettävien resurssien perusteella. Ennakointi tarjoaa systemaattisen menetelmän olemassa olevan tiedon järjestämiselle, jäsentämiselle ja hyödyntämiselle. Ennakoinnin kannalta relevantin tiedon löytäminen ja analysointi tapahtuu systemaattisten ja sovitujen menetelmien avulla.

Asiantuntijatietoon perustuvilla vuorovaikutusmenetelmillä pyritään tuomaan esille perusteltuja mielipiteitä ja mielipiteiden taustalla olevia arvioita. Niillä pyritään kuvaamaan näkemyksiä tulevaisuudesta, trendeistä tai tapahtumista, jotka voivat johtaa vaihtoehtoisin tulevaisuuksiin.

Tunnetuimpia ennakkoinnin menetelmiä ovat tilastollinen jatkuvuusanalyysi (extrapolaatio, tietokonesimulaatio), asiantuntija-arvioinnit (Delfoi-menetelmä, asiantuntijakirjoitelmat), verkostotapaamiset (seminaarit, konferenssit) ja yksilöllisen luovuuden jalostaminen (skenaariotyöpajat, fiktiokirjoitelmat). Menetelmät voidaan siis jakaa karkeasti määrällisiin (tilastot, matemaattiset, empiiriset) ja laadullisiin (kirjoitelmat, visioinnit ja narratiivit). Tuotokset ovat yhtäältä visionaarisia, aktivoivia ja haastavia (kuten skenaariot) tai toisaalta käytännöllisiä, konkreettisia ja toimintasuuntautuneita (esimerkiksi muistilistat). Numeeristen tietojen avulla voidaan vain harvoin tutkia ilmiöiden dynamiikkaa syvällisemmin ja ne perustuvat käsitteisiin ja indikaattoreihin, jotka ovat yleensä hyvin rajallisia ja antavat yksipuolisen kuvan tarkasteltavista kysymyksistä. Käytännössä ennakkoinnissa ei voi käyttää yksinomaan määrällisiä menetelmiä ja niiden tuloksia. Onkin määritettävä, missä määrin tällaisia menetelmiä on järkevää käyttää.

TOIMINTAYMPÄRISTÖKUVAUKSEN JA RESURSSIKARTOITUKSEN TARVITSEMÄÄ PERUSTIETOAINEISTOA VOIDAAN KERÄTÄ YRITYKSISTÄ, MATKAILUKESKUKSISTA JA VIRANOMAISILTA SEURAAVAN KYSYMYSPALETIN KAUTTA:

Matkailukeskusrakenne

- Mistä toimijoista (esim. yritykset, julkisen sektorin organisaatiot) matkailukeskus koostuu? Mitkä organisaatiot osallistuvat turvallisuuden kehittämiseen? Mitkä ovat mielestänne matkailukeskuksen kärki-/veturiyrityksiä?
- Mihin suuntaan veturiyritykset kehittyvät seuraavien 5–10 vuoden aikana?

Kehitysnäkymät

- Millaisia muutoksia matkailualalla/matkailukeskuksessa on tapahtunut viimeisen 5–10 vuoden aikana? Miten muutokset ovat näkyneet ja vaikuttaneet?
- Mitkä näette alan merkittävimpinä kehitystrendeinä ja muutostekijöinä, jotka vaikuttavat alaan ja erityisesti turvallisuuteen seuraavan 5–15 vuoden aikana? Voitte peilata muutoksia esim. seuraavista näkökohdista: muutokset asiakastarpeissa, asiakasrakenteessa ja käyttäytymisessä, muutokset palveluiden / tuotteiden käytössä, muutokset palveluissa ja teknologisessa kehityksessä ja alan sisäisissä innovaatioissa, alan yritys- ja omistusrakenteissa, esim. kansainvälisyys
- Millaisia muutoksia uskotte tapahtuneen 10–15 vuoden kuluttua nykyhetkeen verrattuna?
- Missä toimialan alueella näette olevan merkittäviä riskikohtia/kasvumahdollisuuksia tai mahdollisuuksia kokonaan uudentalaiselle liiketoiminnalle? Entä uskotteko joidenkin nykyisten liiketoimintojen katoavan tai vähenevän merkittävästi?
- Minkä tekijöiden varaan yrityksen, matkailukeskusalueen ja maakunnan kilpailukyky mielestänne rakentuu?
- Miten uskotte näiden tekijöiden ja alueen kilpailukyvyn kehittyvän tulevaisuudessa?
- Millaiset teknologiat tai innovaatiot näette mielestänne tulevaisuuden riskienhallinnan avainteknologioina?
- Millaisia riskejä katsotte yritykseenne ja matkailualueeseen kohdistuvan ja miten viranomaisten, oppilaitosten (koulutusjärjestelmän), kuntien ja yritysten tulisi niihin toimillaan puuttua?

Koulutus ja osaaminen

- Millaisia ennakoinnin ja turvallisuuden koulutustarpeita yrityksellänne ja matkailualueella mielestänne tällä hetkellä on? Kuinka hyvin ja kattavasti näihin tarpeisiin vastaavia koulutuspalveluita on kokemuksenne mukaan saatavilla?
- Millaisilla keinoilla voitaisiin mielestänne vastata tulevaisuuden riskeihin ja haasteisiin?
- Tehdäänkö yrityksessä ennakoivaa työtä? Onko joku henkilöstöstä vastuutettu ennakointiin?

Erialaisten menetelmien käyttöön ja tilaisuuksien läpivientiin on olemassa yksityiskohtaisia ohjeistuksia. Esimerkiksi skenaariotyöpaja, joka ylempänä mainittiin, tarvitsee vähintään yhden vetäjän. Hänellä on hyvä olla avustajia tekemässä muistiinpanoja, tallentamassa fläppitauluille ym. kirjoitettua materiaalia ja avustamassa yhteenvedojen laatimisessa. Skenaariotyöpajat vievät yleensä ainakin päivän, mutta usein saadaan kulumaan kaksi tai kolmekin päivää. Työpajoihin voi osallistua enimmillään noin 30 henkilöä. Tällainen määrä on tosin liian suuri skenaarion yksityiskohtaiseen työstämiseen. Yksittäisiä skenaarioita rakennetaan usein pienissä ryhmissä, noin 6–12 henkilöä. Skenaariotyöpajassa osanottajat aloittavat yleensä tutkimalla ennakoitihanketta varten laadittua taustamateriaalia, SWOT-analyysiä, aihetta koskevia tutkimuksia, skenaarioiden kannalta relevanttia Delfoi-materiaalia.

TURVALLISUUDEN ENNAKOINTI INTEGROIDAAN OSAKSI MUUTA MAAKUNNALLISTA JA SITÄ KAUTTA VALTAKUNNALLISTA MATKAILUALAN ENNAKOINTITYÖTÄ, JOTA PARHAILLAAN KEHITETÄÄN MATKAILUALAN TUTKIMUS- JA KOULUTUSINSTITUUTISSA. MALLI ON SAMALLA ENNAKOINNIN YHTEISTYÖN TOIMINTAMALLI.
Turvallisuuden ennakointiprosessin sisältö on seuraava: - turvallisuuden nykytilan kartoittaminen (lähtötilanne, SWOT, itseanalyysi) - verkostoyhteistyö (laajuus, riittävyys) - turvallisuussuunnitelmat (onko olemassa ja missä laajuudessa) - turvallisuustapahtumat (onnettomuudet, läheltä piti -tilanteet.) - toimintaympäristön/turvallisuusympäristön nykytilakartoitus
Omat resurssit - riskienhallinnan kapasiteetti (vastuutettu henkilöstö, tietoresurssit, turvallisuuden hankintaketju / ulkoistus) - kokemus turvallisuus- ja ennakointityöstä
Haluttu tulevaisuudentila - turvallisuusmittarit, joilla arvioidaan tavoitetilan saavuttamista - matkailukeskuskohtaisesti sovitut tavoitteet ja indikaattorit - toimialan kansalliset indikaattorit
Tärkeimmät toimijat - matkailualueen turvallisuustyöryhmä - yrityksen turvallisuusvastaava - tutkijat ja kehittäjät (turvallisuusasiantuntijat) - lähiverkoston keskeiset henkilöt
Tärkeimmät tietolähteet - tilastomateriaalit - indikaattorit - tutkimukset - haastattelut
Valittu aikajänne - 10–20 vuotta
Valittu toimialajakauma - majoitus, ohjelmanpalvelut, incoming, kuljetus, elämys, kokous ja kongressi
Ennakointimenetelmät - työpajat, seminaarit, sisäinen ja ulkoinen sparraus, verkostosopimukset, osallistuminen hankkeisiin ja työryhmiin - ennakoinnin teemapäivät matkailukeskusalueella
Jatkuvuus - yritysten saama tieto (web-alustan käyttäjät, osallistuminen tilaisuuksiin, uutiskirjeet, tietopaketit, artikkelit) - säännöllinen uutiskirje yrityksille alueorganisaatioiden, kauppakamarien, yrittäjäjärjestöjen. yms. kautta.

Skenaariomenetelmällä voidaan luoda kuvaa tulevaisuudesta, toivotusta, uhkaavasta ja mahdollisesta. Jotkut skenaariotyöpajat aloittavat asiantuntijaryhmän laatimista, luonnosmaisista taustaskenaarioista, joita ne kehittävät edelleen (tämä on suosittu lähestymistapa yrityssovelluksissa), kritisoiivat tai käyttävät tavoitteellisten skenaarioiden rakentamisen lähtökohtana.

Työpajat voivat toimia usealla eri tavalla, niissä voidaan esimerkiksi käyttää jonkin verran aivoriihiiä. Aivoriihet ovat yleinen ryhmätyömenetelmä. Aivoriiehen kuuluu vapaan ideoinnin vaihe, jonka jälkeen käydään järjestynyttä keskustelua syntyneistä ideoista. Aivoriiehellä pyritään vähentämään osanottajien estoja ja näin saamaan heidät tuottamaan hyvinkin "villejä" ideoita; siinä innostetaan luovuutta ja perinteisiin kaavoihin sitoutumatonta ajattelua. Myös tavallisesta poikkeavat näkemykset otetaan mukaan keskusteluun jo varhaisessa vaiheessa. Yleensä työpajat kuitenkin käynnistyvät siten, että tarkastellaan sellaisia kehitystä ohjaavia ja muokkaavia tekijöitä, joilla voi olla suuri vaikutus tapahtumien suuntaan. Ne voivat edistää jotakin kehitystä ja johtaa tiettyihin tulevaisuuksiin.

Laajemman joukon osallistuvuus on yhteistä kaikille menetelmille. Osallistuvuuden tulee yleensä koostua usean eri toimialan ja kokemuspiirin henkilöistä, mutta myös toimialakohtaista tai yhden sektorin osallistuvuutta voidaan käyttää niissä tapauksissa, joissa halutaan mennä syvemmälle johonkin tiettyyn teemaan. Yhteistä on myös tilaisuuksien vetäminen menetelmäasiantuntijoiden voimin. Menetelmän valinta on kriittinen tekijä ennakkoinnin onnistumisen ja tavoitteen kannalta. Valinta riippuu myös käytössä olevista resursseista. Menetelmien käytössä on olemassa myös muotivirtauksia, jotka vaihtelevat aikojen kuluessa. Lisäksi valintaan vaikuttaa aikaisemmin saatu kokemus tietystä menetelmäpaketista.

Skenaariot, aivoriihet, SWOT-analyysit, asiantuntijapaneelit, Delfoi ja haastattelut ovat yleisimmin käytettyjä ennakkoinnin menetelmiä. Ennakoinnissa voidaan hyödyntää myös useita menetelmiä rinnakkain. Ennakointitoiminnassa asiantuntijapaneelien tärkein tehtävä on yleensä yhdistää erilaiset aineistot ja muut hanketta varten tuotetut "panokset" - lausunnot, tutkimusraportit ja ennakointimenetelmien tuotokset. Paneeli tarjoaa näkemyksen analyysin kohteena oleviin aiheisiin liittyvistä tulevaisuuden mahdollisuuksista ja tarpeista. Ennakointiin liittyvän verkostoitumistavoitteen kannalta on tärkeää, että saatetaan yhteen erilaisia toimijoita, jotka eivät tavallisesti tapaa-innovaattoreita, rahoittajia, päättäjiä, akateemisia tutkijoita ja innovaatioiden käyttäjiä.

Nelikenttää (SWOT) käytetään yleisesti yrityksissä ja laajempien aivoriihien "lämmittelymenetelmänä". SWOT on hyvä erityisesti suunnitteluprosessin alkuvaiheessa ja se esillä työpajoissa, joissa on useita osallistujia. Useat organisaatiot käyttävät ympäristöanalyysiä, jolla kartoitetaan meneillään olevia tärkeitä trendejä ja joilla tunnistetaan oman toiminnan kannalta avainpelaajat. Asiantuntijapaneelit voivat luoda yleiskatsauksen tärkeimpiin kehitystrendeihin tai keskittyä syvemmin johonkin erityisasiaan. Asiantuntijapaneeleissa käytetään yleensä SWOT-analyyseja lähtökohtina ja aivoriihityöskentelyä sidonnaisuuksista vapaana "villinä" ajatteluna kehityssuuntien ja tulevaisuudenkuvien arvioimiseksi. Delfoi-menetelmä on monivaiheinen asiantuntijatyöskentelyyn, joka perustuu asiantuntijoiden mielipiteisiin jostain tietystä kehityssuunnasta. Delfoi on varsin raskas ja aikaa vievä menetelmä.

Matkailuyrityksen näkökulmasta käyttökelpoisimpina ennakkoinnin menetelminä voidaan pitää SWOT-analyysiä, aivoriieheä ja asiantuntijatyöpajaa ns. turvallisuus-verstaasta. Nämä menetelmät voidaan ottaa käyttöön verkoston sisäisinä työkaluina. Yrityksen sisäinen ennakkoinnin työpaja on mahdollista järjestää jonkin henkilöstökokouksen, erityisesti turvallisuuden koulutuspäivän yhteyteen. Ennakkoinnin työpajassa käydään läpi yrityksen toiminnassa saatu havaintotieto/tapahtumatieto ja arvioidaan tiedon merkitys sekä mahdolliset tapahtumaketjut tulevaisuudessa. Työpajan perusteella tehdään riskiarvioinnit ja päätökset varautumisesta erilaisiin tulevaisuuksiin/tapahtumaketjuihin.

MATKAILUYRITYSTEN JA VIRANOMAISVERKOSTON OSOITTAMIA ENNAKOINNIN TARPEITA

Lähde: Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä, verkostohaastattelut

Kansallisuuksien väliset erot turvallisuuskokemuksissa
 Kulttuurierot turvallisuusinformaation vastaanotto- ja ymmärtämismekanismeissa
 Ulkomaalaistaustaisten matkailijoiden reagointi kriisitilanteessa
 Kulttuurien muutos yrityksissä ja matkailijavirrassa
 Eri kulttuurien ja lähtömaiden kansalaisten motoristen taitojen eroavaisuudet
 Maahanmuuton vaikutus siihen miten eri kulttuureista tulevia matkailijoita kohdellaan
 Ulkomaalaiset matkailurakentajina
 Ikääntyneet ja muut erityisryhmät matkailijoina
 Skenaariovaihtoehtoja mahdollisista turvallisuuskuiluista
 Auerakenteen muuttuminen sekä väestönkehitys
 Maankäytön suunnittelu ja toimintojen sijoittaminen
 Omatoimimatkailun riskienhallinta
 Lainsäädännön muutokset ja sopimusturvallisuus sekä oikeusturva
 Turvallisuusjohtamisen kehittäminen matkailuyrityksissä
 Rikollisuuden muutokset, omaisuusrikollisuus ja maksuvälinepetosten kehittyminen
 Sosiaalisen median vaikutus asiakassaavutettavuuteen
 Ilmastonmuutoksen vaikutukset riskienhallintaan
 Kaivoshankkeiden aiheuttama tarve ennakkointiin ja vaikutus liikenteeseen
 Pandemiat ja terrorismiuhkakuvat

On suositeltavaa järjestää ennakkointiverstaat ja asiantuntijatyöpajat ensisijaisesti matkailualuekohtaisina tilaisuuksina, millä varmistetaan riittävän laaja-alainen asiantuntemus ja toimialaedeutus. SWOT on erityisen käyttökelpoinen menetelmä yrityksen sisäisen käytännön lisäksi myös matkailualueen työpajatilaisuuksissa. Voimakkaasti asiantuntijavetoisia menetelmiä kuten Delfoi voidaan soveltaa laajempien alueiden tai kansallisesti yhden toimialan sisällä määrävuosina.

6.2.4 Ennakointimallin rakentaminen

Toimenpiteet voidaan vaiheistaa useille tasoille. Ensimmäinen taso muodostuu yrityskohtaisesta sparrauksesta, jossa suoritettava ennakointi on yksinkertaisin mikrotonen toimenpide. Se hyödyttää suoraan yhden yrityksen turvallisuusjohtamista. Ensimmäisen tason ennakoinnissa saadaan yrityksen omat luottamukselliset tietoresurssit (esimerkiksi läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen) tehokkaasti analysoidua. Toimenpide edellyttää tueksi asiantuntijaa. Toimenpide voidaan joustavimmin toteuttaa alueen turvallisuusvastaavan organisoimana. Toimenpide on yrityksen kannalta tehokas, mutta sitoo työvoimaa ja ulkopuolista asiantuntijaresurssia varsin paljon ainakin alkuvaiheessa. Tavoitteena on se, että yrityksen sisäinen tieto voidaan analysoida ja hyödyntää maksimaalisesti yrityksen omana työinä jatkossa prosessimaisesti.

Matkailualuekohtainen (tunturikeskus) ennakointiverstas ja työpaja muodostavat toisen tason ennakointitoimenpiteen, joka käyttää lähiverkoston osaamis- ja tietoresursseja sekä yritysten että alueen käyttöön. Toimenpide on tehokas ulkopuolisen asiantuntijasparraajan näkökulmasta. Toisen tason ennakointityön teho kasvaa, mikäli ensimmäinen taso on voitu suorittaa siihen mennessä mahdollisimman laajasti vaikka ennakkotehtävänä. Tämä toimii erityisesti niissä tapauksissa, mikäli sparraava asiantuntija ei ole ehtinyt kaikkiin yrityksiin.

Usean matkailualueen tai maakunnan laajuinen kokonaisuus muodostaa kolmannen tason, jossa voidaan kustannustehokkaasti käyttää myös kansallisia ja alueellisia erityisasiantuntijoita. Kolmannen tason ennakointitoimenpide (seminaarit, asiantuntijapajat) suoritetaan edellisiä tasoja harvemmin, mutta se antaa laajennettua näkökulmaa ja syötteitä 1. ja 2. tasojen työskentelyille. Kolmas taso myös kokoaa yhteen edellisten tuottaman tiedon jalostaen sen yleisimmiksi ilmiöiksi ja trendeiksi.

7 KRIISIN HALLINTA MATKAILUALALLA

”Ei tyyntä meri taitavaa merimiestä tee.” (englantilainen sananparsa)

7.1 Kriisin yleispiirteet

7.1.1 Kriisi on muutos

Kriisi on olennainen osa kansantalouden ja yrityksen taloussyökljen vaiheita sekä ihmisyksilön elämää. Ihmisyksilön tasolla kriisi on sellainen elämäntilanne ja tapahtuma, jota aikaisemmat kokemukset ja opitut toimintatavat eivät enää riitä selittämään. Tilanteen ymmärtäminen muodostuu tällöin ylivoimaiseksi. Kriisi on aina muutos, ratkaiseva käänne, jonka jälkeen organisaatio, sitä ympäröivä maailma ja yksilöt ovat erilaisia verrattuna kriisiä edeltävään aikaan.

Eri toimialat ja sektorit kohtaavat erityyppisiä kriisejä. Stafford et al. (2006, 308) määrittelevät matkailun alalla kriisinhallinnan seuraavasti: *”The planning, coordination, and execution of response and recovery strategies to tourism and hospitality business crises caused by natural disasters, epidemics, terrorist attacks, and management failures.”* Edellä mainittu määritelmä rajoittaa kriisin syntymisen lähinnä turvallisuusongelmien realisoitumiseen, vaikka johtamisen virheet (management failures) voivat sisältää hyvin monenlaisia syitä erilaisille kriiseille. Yrityksen kriisi liittyykin useimmiten taloudellisen perustan järkkymiseen.

Olemme muuttuneet riskiyhteiskunnaksi ja osittain myös kriisiyhteiskunnaksi, jossa erilaiset kriisit toistuvat säännöllisesti. Riskiyhteiskunnan käsitteellä kuvataan elinympäristömme teknisten, taloudellisten ja sosiaalisten rakenteiden monimutkaistumista. Erityisesti teknisen rakenteen haavoittuvuus laukaisee nyky-yhteiskuntamme kriisialttiuden sekä kriisien laajan ulottuvuuden. Sähköstä riippuvainen digitaalinen ja verkottunut maailma tulee seuraavan parinkymmenen vuoden kuluessa muuttamaan matkailun sisäisiä prosesseja ja jopa matkailun luonnetta. Riskit

voivat realisoitua maantieteellisesti missä vain. Erilaisten kehitysvaihtoehtojen (skenaarioiden) muodostaminen sekä alueellisesti että valtakunnallisesti on nousemasa erityiskysymykseksi, johon tulee tarttua viranomaisten ja yritysten yhteistyönä.

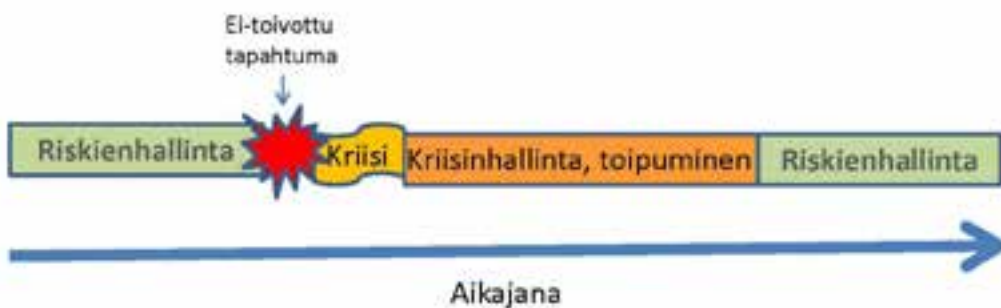
Kriisien tyypilliset aiheuttajat voidaan luokitella seuraavasti:

1. **Onnettomuudet**, jotka ovat yritysten kriisihallinnassa nopeimmin kehittyviä yhtäkkisiä ja yllättäviä kriisejä. Onnettomuuksia ovat mm. tulipalot, räjähdykset, päästöt, luonnonmullistukset tai henkilövahingot. Tällaiset tilanteet ja tapahtumat vaikeuttavat merkittävästi palvelujen tuottamista ja aiheuttavat uhkaa henkilöstölle, asiakkaille ja ympäristölle. Matkailuyrityksen turvallisuussuunnittelussa ja matkailuelinkeinon valmiuden kehittämisessä erilaiset onnettomuustyypit mielletään kriisien pääasialliseksi lähteeksi.
2. **Väkivaltaan** perustuvia kriisejä ovat mm. pommiuhka, kiristys, ryöstö/tunkeutuminen, sabotaasi tai tietomurrot. Väkivallanteot ovat tahallisesti yritykseen, yrityksen toimitiloihin tai sen henkilöstöön ja asiakkaisiin kohdistettuja tekoja ja niiden tarkoitus on toimitilojen ja/tai henkilöiden vahingoittaminen.
3. **Henkilöstökriisi** voi kehittyä esimerkiksi irtisanomisista, irtisanoutumisista, laakoista, syrjinnästä tai työsuojelun ja työhyvinvoinnin ongelmista. Henkilöstökriisit ovat usein organisaation johtamiskulttuurin aiheuttamia ongelmia.
4. **Taluskriisit** voivat aiheutua tuotanto- tai toimituskatkoksista, virheellisistä bisnesstrategioista, kilpailutilanteen muutoksista, raaka-ainepulasta tai laaduttomista (palvelu)tuotteista.
5. **Toimialakriisit** voivat saada alkunsa onnettomuuksista tai laiminlyönneistä toimialan sisällä, mutta ei välttämättä yrityksessä, ympäristö- ja eläinsuojelu- liikkeiden toiminnasta tai vaikka alaa kohtaavasta boikotista.
6. **Julkisuus-kriisit, ns. mainekriisit** saavat usein alkunsa harkitsemattomista lausunnoista, salailusyytöksistä, taitamattomasta viestinnästä tai virheellisistä huhuista ja uutisista.

Nykyajan kriiseille tyypillistä on se, että monet samaan suuntaan vaikuttavat negatiiviset asiat ja tapahtumat laukaisevat nopean kriisiytymiskehityksen, jota on vaikea hallita. Yleensä usean asian on täytynyt mennä yhtäaikaaisesti pieleen, että riski on lauennut. Sama lainalaisuus koskee myös kriisin syntymistä riskin realisoitumisen jälkeen. Kriisi yllättää lähes aina. Kuvaava esimerkki tästä yllättävyydestä on vuonna 2003 hyväksytty yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia. Strategiassa ei osattu ottaa huomioon ulkomailla tapahtuvaa laajamittaista katastrofia, jossa osapuolina on mahdollisesti satoja suomalaisia. Kaakkois-Aasian tsunami avasi silmämme myös tällaiselle mahdollisuudelle. Ulkomaisessa matkailukohteessa tapahtunutta kriisiä oli kuitenkin harjoiteltu puoli vuotta tsunamia aikaisemmin. Kriisin jälkeiseen aikaan valmistaudutaan viestinnästä saatujen opetusten soveltamisella käytäntöön, toimintojen uudelleenorganisoinnilla, henkilöstön valmiuksien kehittämisellä ja uusien tuotantoteknologioiden kehittämisellä ja käyttöönotolla.

7.1.2 Yrityksen kriisi

Yrityksen kriisi voi aiheutua ulkoisista ja sisäisistä tekijöistä. Ulkoisia tekijöitä ovat mm. tuotteen ja palvelun kysyntävaihtelut, luottopolitiikka asiakasyritysten maksuvalmiudet, taloussyklin vaihe, poliittis-oikeudellinen epävakaus, onnettomuudet ja tapaturmat, henkilömenetykset, valtiollinen sääntely, inflaatio ja kansainvälinen kilpailu. Sisäisiä tekijöitä ovat mm. virheellinen markkina-ajattelu, tuotteiden alhainen laatu, resurssien väärinkäyttö, johtamistaitojen ja turvallisuuskulttuurin puutteet sekä koko organisaatiokulttuurin vinoutumat.



Kuvio 17. Yrityksen ja organisaation aikajana riskienhallinnasta kriisin kautta kriisinhallintaan sekä takaisin normaalitilaan. Toisena vaihtoehtona on katastrofi organisaation kannalta, mikäli kriisinhallinnassa ei onnistuta.

Yrityksessä kaikenlainen poikkeava tilanne voi eskaloituvan tapahtumaketjun kautta laukaista kriisin. Kriisi voi kohdata yritystä samalla tavalla kuin yksilöä tai yhteiskuntaakin. Yrityksen kriisi koskettaa suoranaisesti sen johtoa, työntekijöitä ja asiakkaita. Välilliset vaikutukset ulottuvat alihankkijoihin, päähankkijoihin, ympäröivään yhteiskuntaan ja maineeseen – koko arvoketjuun. Kriisissä syntyy myös yhteisöllisyyttä. Tapahtunut asia tunnetaan omaksi ja koetaan henkilökohtaisesti, vaikka ei oltaisiakaan välittöminä osapuolina. Kriisissä koetaan myös uskonnollisia ja rituaalisia merkityksiä, jotka tuovat turvallisuuden tunnetta ja rauhoittavat tilannetta.

Kriisinhallinta yritystoiminnassa liittyy läheisesti yrityksen riskienhallintapolitiikkaan. Riskienhallintapolitiikka pyrkii kartoittamaan, analysoimaan, ennakoimaan ja hallitsemaan riskejä, niin liiketoimintariskejä kuin henkilö- ja omaisuusriskejäkin. Hyvällä riskienhallinta-ajattelulla kyetään varautumaan myös kriiseihin. Riskienhallinta ei kuitenkaan kokonaisuudessaan ennakoiki ja ratkaise kriisin aiheuttamia seuraamuksia. Jos riskienhallinta on ennakoivaa ja ennaltaehkäisevää yrityksen poikkeustilanteiden hallintaa, on kriisinhallinta puolestaan riskin realisoitumisen aiheuttaman lyhyt- tai pitkäaikaisen poikkeustilanteen johtamista ja rajoittamista sekä normaalitilanteen saavuttamisen ja jatkuvuuden turvaamisen

menettelyä. Yritys voi ja sen pitää tukeutua kriisin hallinnassa turvallisuuden verkostoonsa. Valtion, alueellisten toimijoiden ja kuntien tehtävänä on luoda elinkeinotoimelle mahdollisimman riskittömät toimintaolosuhteet. Erilaisten kriisien välttäminen on myös yhteiskuntien ja valtioiden intressissä. Kestävä taloudellinen kasvu vaikuttaa myös valtioiden ja alueiden elinvoimaan ja kriisinsietokykyyn.

Riskeihin ja kriiseihin varautuminen ei ole itsestäänselvyys matkailualalla. Otetaan esimerkiksi Kelownan alue Brittiläisessä Kolumbiassa, joka on tunnettu metsäpaloalttiudestaan. Kelownan alueella on tutkittu sekä alueen että siellä olevien matkailuyritysten valmiuksia vastata metsäpalojen aiheuttaman riskiin ja niistä syntyviin kriiseihin (Hystad ym. 2006). Vuonna 2003 tehdyn tutkimuksen mukaan noin 27 % alueen yrityksistä oli tietoisia siitä, että alueen hallinnolla oli olemassa valmiussuunnitelma (Emergency Plan) metsäpalojen varalta. Tutkimuksessa havaittiin, että ainoastaan 5 % yrityksistä sisältyi tuohon suunnitelmaan. Noin 26 % yrityksistä oli laatinut jonkinasteisen pelastussuunnitelman, mutta vain 4 % yrityksistä tunnisti nimenomaan metsäpalot merkittäväksi uhkaksi. Kolme neljästä yrityksestä ei ottanut metsäpaloja lainkaan huomioon suunnitelmissaan. Suurimmalla osalla yrityksiä ei ollut myöskään kriisi- ja toipumissuunnitelmaa, vaikka metsäpalojen aiheuttamat matkailutulomenetykset olivat merkittäviä kolmen vuoden aikana metsäpaloista. Niin Kelownassa kuin muuallakin on havaittu, että suuremmilla yrityksillä varautumisen ja suunnitelmien taso on korkeampi kuin pienyrityksissä.

Niinkin turvallinen matkakohde kuin Skotlanti kärsi pahoin suu- ja sorkkataudista 2000-luvun alussa (Irvine & Anderson 2006). Suu- ja sorkkataudin vaikutuksia koskeneissa tutkimuksissa on todettu, että imago ja mielikuvat faktojen sijasta aiheuttavat suurimman vaikutuksen matkailijavirtaan.

Ennakointi on olennainen osa myös kriisinhallintaa. Yrityksen kriisinhallinta-ajattelu rakentuu olettamuksista, että kriisejä voidaan odottaa ja ennustaa ja niihin tulee valmistautua. Kriisistä voidaan karkeasti erottaa seuraavat vaiheet: kriisin esiaste, varsinainen kriisi sekä kriisin jälkimainingit (ns. post-crisis-vaihe). Myös organisaation ja yrityksen aikaisemmat kriisikokemukset auttavat tulevissakin tilanteissa. Aikaisemmat kriisikokemukset eivät ole lainkaan paha tai tuomittava asia. Tapahtumista voidaan ottaa oppia. Voidaan jopa ajatella niinkin, että kokenut yritys on yleensä etulyöntiasemassa uusiin tulokkaisiin nähden, mikäli yritys on analysoinut aikaisemmat kriisinsä sekä kehittänyt johtamista, mittareita ja palautejärjestelmiä niiden perusteella. Talouden signaaleja tarkkaan seuraavat matkailuyritykset kykenivät esimerkiksi ennakoimaan Ukrainan talouskriisin vuoden 2009 alkupuolella tai Britannian punnan devalvoitumisen vaikuttavan olennaisesti kyseisistä maista Suomeen saapuvaan matkailijavirtaan.

Taulukko 8. Matkailua kriisiyttäneitä tapahtumia maailmalta

Terrorismi	
Jolon panttivankikriisi	2000
911 iskut Yhdysvaltoihin	2001
Balin pommi-iskut Indonesiassa	2002, 2005
Madridin junapommit	2004
Lontoon pommi-iskut	2005
Sharm el-Sheikh pommi-iskut Egyptissä	2005
Luonnonkatastrofit	
Maanjäristys Turkissa (7,4 richteriä)	1999
Tulvat Keski-Euroopassa	2002
Helleaalto Euroopassa (kuumin kesä 500 vuoteen)	2003
Etelä- ja Kaakkois-Aasian tsunami	2004
Katrina-myrsky New Orleans	2005
Yhdysvaltain maastopalot	2007
Kreikan maastopalot	2007-2009
Hirmumyrsky Myanmarissa	2008
Maanjäristys Kiinassa (7,9 richteriä)	2008
Onnettomuudet	
Tshernobyl	1986
Estonian uppoaminen	1994
Helikopterin mereensyöksy Tallinna–Helsinki	2005
Malagan Bussiturma	2008
Madridin lento-onnettomuus	2008
Lento-onnettomuus Atlantilla	2009
Epidemiat	
Hullun lehmän tauti Iso-Britannia	1996
Suu- ja sorkkatauti, Iso-Britannia	2001
SARS Kiina	2003
Lintuinfluenssa	2003
Sikainfluenssa	2009

Olosuhteet ja tilanteet, joihin liittyy keskimääräistä vakavampia riskejä, pitää tunnistaa, jotta ne voidaan hallita. Samanlaisina toistuvat läheltä piti -tilanteet ovat vaaratilanteita, jotka kertovat turvallisuusjärjestelmän puutteista. Puutteet voivat esiintyä palvelutoiminnan eri osissa, (turvallisuus)johtamisessa ja henkilöstön toimintatavoissa sekä tiedoissa ja asenteissa. Täytyy edelleen toistaa tässä yhteydessä, että heikkojen signaalien tulkintakyky antaa avaimet hyvälle kriisinhallinnalle. Koskaan ei kuitenkaan voida toimia täydellisen tiedon perusteella. Jatkuvaan muutokseen ja epävarmuuteenkin tulee sopeutua. Epätietoisuutta ja epävarmuutta on hallittava, tai ainakin siinä on osattava luovia. Tämä edellyttää luonnollisesti varhaisen tunnistamisen ja puuttumisen (intervention) mekanismia organisaatiossa.

7.2 Yksilö ja kriisi

7.2.1 Kriisi tunneperäisenä reaktiona

Elämme nykyisin varsin turvallisessa yhteiskunnassa, jossa kansalaisia suojellaan yhteisvastuullisesti. Olemme yksilöinä kovin valmistautumattomia yhteiskunnallisiin kriisitilanteisiin ja henkilökohtaisiinkin kriiseihin. Tapanamme on pitää asioiden sujumista itsestään selvänä. Olemme tavallaan ulkoistaneet mielestämme riskien ja kriisien kohtaamisen ja hallinnan. Vastuu sälytetään mielellään muualle, yhteiskuntaan, yritykseen ja vakuutusyhtiöön. Kohdallemme osuva kriisi tai ei-toivottava tapahtuma tulee aina yllätyksenä. Jos jotakin ikävää tapahtuu, haluamme löytää tapahtuneelle vastuullisen tahon. Ainakin asialle halutaan löytää meitä tyydyttävä selitys.

Traumaperäisiä stressireaktioita aiheuttavia stressitilanteita osuu Suomessa vuosittain ainakin 100 000 henkilölle. Elinaikainen riski joutua onnettomuuden tai traumaattisen tapahtuman uhriksi on hyvin suuri, vaihdellen 40–90 % välillä tutkimuksista riippuen. Yli kaksi kolmasosaa ihmisistä kokee merkittävän traumaattisen tapahtuman jossakin elämänsä vaiheessa. Vaikean stressitapahtuman kokeneista arviolta 20–30 prosentille kehittyy traumaperäinen stressihäiriö. Ihmisen aiheuttamien suuronnettomuuksien jälkeen keskimäärin 30–40 prosenttia ja luonnononnettomuuksien jälkeen 10–30 prosenttia kärsii traumaperäisestä stressihäiriöstä noin vuoden kuluttua tapahtumasta (Hynninen & Upanne 2006, 8–9).

Elämään kuuluvista normaaleista kriiseistä yleensä selvittää omien voimavarojen ja läheisten tuen avulla. Elämässä voi tapahtua myös yllättäviä ja henkisesti järkyttäviä tilanteita, joihin ei voi varautua etukäteen, eivätkä ihmisen normaalit selviytymiskeinot aina riitä tilanteen hallintaan. Tällaisia tapahtumia tai tilanteita kutsutaan traumaattisiksi eli äkillisiksi kriiseiksi (Saari ym. 2009, 9–11).

7.2.2 Yksilön kriisivaiheet

Yksilötasolla traumaattisen kriisin vaiheita ovat psykiatri Johan Cullbergin (1991) mallin mukaan sokki, reaktiovaihe, läpityöskentelyvaihe sekä uudelleensuuntautumisvaihe (Psykologia 2010). Traumaattinen kriisi koetaan ensivaiheessa siten, että ihmisen maailma pirstoutuu hetkeksi ja hän joutuu sokkiin. Sokkivaiheessa (1–3 vrk) ihmiset saattavat tehdä mitä tahansa tavallisesta poikkeavaa ja informaatio ei mene perille (Nurmi 2006, 166–167). Tulevista toimenpiteistä kertova ja muistamista vaativa informaatio täytyy sokkipotilaalle antaa kirjallisena.

Noin 20–30 prosenttia sokissa olevista reagoi lamaantumalla tai hysterialla (paniikilla). Tämän vaiheen tarkoitus on toimintakyvyn säilyttäminen hallitsemattomassa tilanteessa ja muiden ärsykkeiden sulkeminen ulos välitöntä selviytymistä

edellyttävistä aistihavainnoista. Kriisin ensimmäinen oire on epätodellinen olo. Sokkivaiheen tehtävänä on suojella ihmismieltä sellaiselta tiedolta, mitä se ei pysty vastaanottamaan (Hammarlund 2010, 100).

Kokemusten mukaan noin neljännes ihmisistä reagoi rauhallisesti poikkeavaan tilanteeseen, kuten tulipaloon. He ovat niitä, jota kykenevät auttamaan pelastustoiminnassa mielekkäällä tavalla. Suurin osa ihmisistä muuttuu ensin avuttomiksi ja yliaktiivisiksi. Heistä tosin enemmistö palautuu piankin ainakin osittain toimintakykyisiksi. Noin kymmenesosa ihmisistä reagoi jokseenkin täydellisellä kontrollin menetyksellä.

Sokissa olevan ihmisen perusturvallisuudesta tulee huolehtia ja mahdollisuuksien mukaan tulee informoida tulevista toimenpiteistä. Sokkivaiheen tukena on henkinen ensiapu tai defusing, joka on siis eri asia kuin reaktiovaiheessa auttava jälkipuinti, debriefing. Näistä menetelmistä kerrotaan lyhyesti tuonnempana. Jos näiden tukimenetelmien jälkeen emotionaalinen stressi edelleen jatkuu, tarvitaan jatkohoittoa eli psykoterapiaa.

Henkinen ensiapu (psykykinen ensiapu, defusing) on kriisin alkuvaiheessa eli sokkivaiheessa annettavaa psykologista tukea, jota kuuluu saada sekä pienissä että suurissa onnettomuuksissa (Palosaari 2008, 198). Henkisellä ensiavulla tarkoitetaan läheisten ja ammattihenkilöiden antamaa apua sekä huolenpitoa koko ihmisestä, tunne-elämästä ja ihmissuhteista.

YKSILÖT JA JOSSAIN MÄÄRIN MYÖS ORGANISAATIOT KÄYVÄT KRIISIN VAIHEITA YKSILÖLLISESTI LÄPI:

1. sokkivaihe	lyhyt hetki–muutama vuorokausi
2. reaktiovaihe	4–6 viikkoa
3. läpityöskentelyvaihe	½–1 vuosi
4. uudelleen suuntautumisen vaihe tapahtumasta on tullut osa ihmisen historiaa, itsetunto palaa hiljalleen	

(Juha Mustonen, Sallan kunta, 2010)

Reaktiovaiheessa (1–3 päivän jälkeen) mieli avautuu pohtimaan, mitä tapahtuma merkitsee henkilölle itselleen. Psykykinen tasapaino on kuitenkin löytämättä ja mieli on altis vaikutteille. Myös tunnereagointi on voimakasta. Reaktiovaihe saattaa kestää myös useita viikkoja ja on kriisiprosessin vaikein vaihe, jolloin ihminen yrittää saada käsitystä tapahtuneesta. Ihminen kysyy, miksi ja miten kaikki tapahtui. Voimakkaat ajatukset ja tunteet ovat ominaisia reaktiovaiheelle. Syyttäminen, syyllisyydentunnot, aggressio ja viha ovat yleisiä tunneilmiöitä. Niiden tarkoitus on suojata trauman kokenutta omilta tunteiltaan (Nurmi 2006, 167).

Reaktiovaihetta seuraa läpityöskentelyvaihe muutaman vuorokauden jälkeen tapahtumasta. Läpityöskentelyvaiheessa tapauksessa mukana ollut henkilö alkaa hyväksyä tapahtuman ja uuden elämäntilanteensa. Hän voi myös keskittyä yhä enemmän arjen askareisiin. Reaktiovaihe voi kestää useita kuukausia ja jopa vuosia (Nurmi 2006, 167). Tuona aikana asiat alkavat asettua kohdalleen ja kriisiprosessi hidastuu. Ihminen pyrkii luomaan etäisyyttä tapahtumaan ja kaipaa yksinoloa käsitelläkseen kokemustaan rauhassa.

Läpityöskentelyvaiheessa yksilö ei pääsääntöisesti halua puhua tapahtuneesta muiden kanssa. Hän vetäytyy ihmissuhteista, ja työpäivä saattaa tuntua ylivoimaiselta. Läpityöskentelyvaiheessa traumaattinen asia ei ole kuitenkaan koko ajan mielessä. Psyykkiset ja fyysiset oireet ja tuntemukset vähenevät. Tyypillisiä oireita ovat muisti- ja keskittymisvaikeudet, sillä osa ihmisen tarkkaavaisuudesta kohdistuu traumaattisen kokemuksen käsittelyyn.

Viimeisenä kriisin vaiheena on uudelleen suuntautuminen, jolloin muutoksiin on sopeuduttu ja elämä jatkuu. Mielen vallanneet trauma-ajatukset väistyvät. Tämä vaihe on nuorille helpompi kuin vanhemmille ihmisille. Uudelleen suuntautumisen vaihe alkaa vähitellen ja itsetunto palaa asteittain. Myös erityistoimenpiteet lakkaavat ja yhteydenpito sekä tukitoiminta normalisoituvat. Kaikkia vaiheita viimeisenä seuraavassa sopeutumisvaiheessa kokemukset on liitetty ihmisen kokonaisvaltaiseen elämänasenteeseen ja tunteisiin. Vaikea asia on jäänyt taakse muistojen joukkoon.

7.2.3 Henkilön tukeminen

Yllättävintä voi olla se, että myös lapset ja alaikäiset voivat muuttua aggressiivisiksi ja väkivaltaisiksi poikkeavassa tilanteessa. Tiedetään tapauksia, että matkailuyrityksen henkilökunta on joutunut rahoittelemaan onnettomuuden tai poikkeavan tilanteen johdosta aggressiivisiksi muuttuneita lapsia tai nuoria. Lasten hillitseminen ja suojaaminen on erityisen vaativaa, mikäli ollaan maastossa ja vanhemmat ovat jostain syystä toimintakyvyttömiä.

Kriisitilanteen välittömään henkiseen tukeen kuuluu defusing eli purkuistunto, jolla tarkoitetaan välittömästi traumaattisen tapahtuman jälkeistä pienryhmäistuntoa. Erona henkiseen ensiapuun defusing on tarkoitettu ryhmää varten. Defusingin tarkoituksena on purkaa nopeasti traumaattisen tapahtuman päällimmäiset kokemukset ja ajatukset, ja normalisoida ne sekä rauhoittua ja palata arki- ja työrutiineihin. Istunto purkaa järkytystä ja sokkia sekä suunnittelee lähituntien tulevaisuutta. Henkistä tukea tulisi tarjota automaattisesti ja välittömästi traumaattisen tapahtuman tai tilanteen jälkeen. Kuuntelu, rauhoittelu ja ylivireystilan tuulettaminen ovat tuen tärkeimpiä piirteitä. Välittömästi tapahtuman jälkeen pidettävässä purkukeskustelussa varaudutaan myös ottamaan vastaan seuraavan päivän lehtiotsikot.

Lisäksi istunnon tarkoituksena on auttaa trauman kokeneita huomaamaan reaktioidensa samankaltaisuudet ja sen kautta lieventää psyykkisiä jälkireaktioita.

Defusing sopii asiakkaiden, henkilökunnan ja auttajien henkiseen tukemiseen, varsinkin pienten traumaattisten kriisitilanteiden ja läheltä piti -tilanteiden jälkeen. Defusing ei vielä tunkeudu syvälle tunnereaktioihin, mikä on debriefingin eli jälkipuinnin tarkoitus. Defusing tulisi käynnistää mahdollisimman pian kriisitilanteen jälkeen. Kriisiryhmän vetäjän harkittavaksi jää se, otetaanko purkutilaisuuteen mukaan kaikki tapahtumassa mukana olleet vai ryhmitelläänkö henkilöt esimerkiksi henkilökunnan edustajiin ja asiakkaisiin erikseen vai asiakkaiden sisällä ryhmiin sen mukaan, onko kyseessä kohteena olleen omainen, sivullinen tai ulkomaalainen, jolle olisi hyvä saada järjestettyä purkutilanne omalla äidinkielellään. Perhe on olennainen yksikkö myös kriisiterapian näkökulmasta. Tunnettu norjalainen kriisipsykologi Atle Dyregrov (2001) on korostanut, että yksilön kriisi on myös perheen kriisi. Tästä seuraa se, että koko perhe tarvitsee kriisiterapiaa, mikäli sen jäsentä on kohdannut vakava tapahtuma.

Henkilökunnan ollessa purkutilaisuuden kohteena ryhmän vetäjät voivat olla työyhteisön ulkopuolisia tai sisäisiä tukihenkilöitä. Suositeltavina vetäjinä ovat työyhteisön kriisiryhmän tai työterveyshuollon jäsenet. Työyhteisön sisäinen vetäjä ei voi olla läheinen työtoveri eikä esimies eikä kriisitilanteessa mukana ollut. Kahden vetäjän läsnäolo on suositeltavaa. Heidän tehtävänä on luoda mahdollisimman luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri.

Tapahtumaan liittyvän poliisitutkinnan ja mahdollisesti esitutkinnan käynnistämiseksi on tärkeää, että osallisten kuulemiset suoritetaan mahdollisimman pian tapauksen jälkeen. Sokissa olevaa ihmistä voidaan kuulla, mutta ei luonnollisestikaan kuulustella. Kuuleminen tarkoittaa, että mukana olleen havainnot dokumentoidaan muistiinpanoin ja nauhoituksin mahdollisimman tuoreeltaan. Osallisten hallussa olevaa kuvamateriaalia (esimerkiksi kännyköistä ja kameroista) pyydetään myös poliisin käyttöön. Poliisi suorittaa kuulemisen hoitohenkilöstön läsnä ollessa. Hoitohenkilökunta muodostuu pääosin terveyskeskusten kriisiryhmistä vahvistetuna ja seurakuntien päivystävillä ryhmillä.

Kriisiryhmän tehtävänä on pitää yllä ja kehittää valmiutta kriisitilanteiden rakentamiseen sekä tehdä äkillisissä kriisitilanteissa tarvittavaa psyykkistä kriisityötä. Moniammatilliseen ja poikkihallinnolliseen kriisiryhmään voi kuulua lisäksi esimerkiksi rikosuhripäivystyksen henkilöstöä. Mahdollisimman aikainen kuuleminen on tutkinnan kannalta merkityksellistä, koska defusing-istunnossa tapahtuu mielikuvien ja havaintojen kontaminoitumista. Istunnossa hyvin herkästi omaksutaan muiden havaintoja, tulkintoja, kertomuksia ja mielikuvia, joista sitten kerrotaan omina kokemuksina. Poliisi saa osallisten ensikuulemisessa myös arvokasta tietoa pelastustoimien järjestämiseksi ja ohjaamiseksi.

Ensikuuleminen on suoritettava hienovaraisesti, mistä poliisia on hyvin ohjeistettu nykyisin. Poliisin on syytä todeta istunnon alkaessa, että tapauksen kertominen poliisille palvelee henkisen jälleenrakennustyön aloittamista. Poliisin rooli ja merkitys tilaisuudessa on oltava kristallinkirkas myös hoitohenkilökunnalle, joka pyrkii joskus suojelemaan potilasta poliisilta. Usein esimerkiksi onnettomuuksien (myös maastoliikenteessä) jälkeen poliisi käy henkisen ensiavun ryhmässä kuulemassa uhrien käsityksiä onnettomuudesta. Tämä voi olla uhreille ja omaisille joskus kiusallista, mutta toimenpide on välttämätön tutkinnan nopean käynnistämisen vuoksi.

KRIISIRYHMÄN KOKOONPANO (ESIMERKKINÄ INARIN KUNTA):

- terveyskeskuksen työntekijöitä (mielenterveys- ja perheneuvolan työntekijät, lääkäri, terveydenhoitajia, sairaanhoitaja)
 - sosiaalityöntekijä
 - seurakunnan työntekijöitä (diakoniatyöntekijät, pappeja)
 - palopäällikkö
 - poliisi
 - ambulanssiyrittäjä
 - opettaja
 - yksityisiä kiinnostuneita alalle kouliintuneita henkilöitä.
- (Kimmo Kovanen 2010)

Debriefing- eli jälkipuintiryhmä kootaan reaktiovaiheessa. Jälkipuintia ei järjestetä heti raskaan tapahtuman jälkeen. Esimerkiksi fyysisesti loukkaantuneita ei altisteta jälkipuinnille. Ihmistä ei pidä asettaa kertomaan voimakkaista aistivaikutelmistaan yksityiskohtaisesti liian aikaisin. Alkuvaiheessa tarjotaan vain lepoa, lämpöä, lämmintä juomaa ja hellävaraista kohtelua.

Debriefing eli jälkipuinti-istunto on nimenomaan reaktiovaiheen tukimenetelmä. Se on osa psykososiaalista tukea, jonka tarkoituksena on saattaa toipumisprosessi hyvään alkuun ja auttaa muodostamaan tapahtuneesta realistinen kokonaiskuva. Traumaattisen kokemuksen käsittely jälkipuintina on tehokkainta kolmen päivän sisällä tapahtuneesta, sillä sen jälkeen mieli alkaa sulkeutua (Palosaari 2008, 101–102). Jälkipuintitilaisuus järjestetään kuitenkin vasta mahdollisen ensimmäisen poliisi-kuulemisen ja muiden ammatillisten selvittelyjen jälkeen, kun vastuukysymykset on varmistettu, kuten aikaisemmin tässä kirjassa asiaa kuvattiin.

Jälkipuintiryhmissä kohdataan, keskustellaan, kuunnellaan ja ennen kaikkea välitetään. Ihmismieli työstää tapahtuneen merkitystä ja kytköksiä muihin asioihin. Myös tulevaisuuden rakentaminen alkaa jälkipuinti-istunnossa. Reaktiovaiheessa on tärkeää, että osalliseen pidetään säännöllisesti yhteyttä ja häntä autetaan arjessa muodostaen hänelle kiinnekohta vielä häilyvässä todellisuudessa. Tärkeää on myös kysellä trauman kokeneen vointia ja jaksamista lähipäivien aikana, jopa viikkojen-

kin kuluttua, jolloin nähtäisiin jatkohoidon tarve. Pitää kuitenkin aina muistaa, että tavalliset lähimmäiset ja ystävät antavat arvokkainta kriisiapua (Hammarlund 2010, 26). Oma työyhteisö ja henkilökunta muodostavatkin sitten seuraavan suojaavan kehän avun tarvitsijan ympärille. Kriisiapua voi ja saa antaa kuka tahansa henkisesti tasapainoinen ihminen, jollei tämä itse tarvitse tukea ja vahvistusta. Tärkeintä on läsnäolo, ei niinkään aktiivinen toiminta tai perehtyneisyys psykologiaan.

7.2.4 Jälkipuinnin soveltaminen yrityksessä

Suomessa jälkipuinnin eli debriefingin käyttö on laajentunut vuosien varrella ja menetelmää tarjotaan uhreille ja heidän omaisilleen, läheisilleen sekä silminnäkijöille. Suomessa ja Norjassa menetelmää voivat käyttää vain ammattilaiset, kun taas muualla maailmassa sen käyttäjät saattavat olla vapaaehtoisauttajia. Debriefing kehittyy ja muuttuu jatkuvasti. Kriisitilanne on tärkeää puhua jonkun kanssa läpi. Jos niitä ei selvitetä, kokemukset ja pelkotilat ponnahtavat esille seuraavissa kriiseissä (Kantola 2010). Uusi kriisi pohjautuu aina edelliseen kriisiin.

DEBRIEFING-ISTUNNON KULKU

- 1) kokoonpano
 - 2) rauhallisen tilanteen varmistaminen
 - 3) faktojen läpikäynti
 - 4) ajatusten, mielikuvien, tunteiden läpikäynti
 - 5) reaktioiden normalisointi
 - 6) katseen luominen eteenpäin
 - 7) mahdollisesta tilanneseurannasta sopiminen.
- (Kimmo Kovanen, Inarin kunta 2010)

Kriisiryhmissä maksimimäärä tulisi olla noin kymmenkunta ihmistä, jotta kaikkia osallisia voidaan kuulla. Salli Saaren (2008) mielestä jälkipuinnissa suurten ryhmien haitat ovat suuremmat kuin edut. Hänen mielestään yli 15 henkilön jälkipuintiryhmä on suuri. Suureen ryhmään liittyvä keskeinen ongelma on, että kaikki eivät voi eivätkä halua puhua omista henkilökohtaisista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan, sillä aikaresurssi ei siihen riitä. Ryhmä on usein heterogeeninen, joten tunteiden käsittelyssä ei päästä syvällisyyksiin. Esimiehen osallistuminen jälkipuintiin ei ole aina hyödyllistä. Tämä asia on kuitenkin tilannekohtainen, joka arvioidaan erikseen. Varsinkin läheltä piti -tilanteet ja vakavat työskentelyvirheet vaativat esimiehen läsnäoloa istunnossa.

Alaa käsittelevä tutkimus ei yksioikoisesti tue debriefingin käyttöä ja hyötyjä kaikkien yksilöiden kohdalla. Pitkissä seurantatutkimuksissa on todettu, että osa ihmisistä hyötyy, osa ei hyödy. Jotkut voivat saada jopa haittavaikutuksia. Jos samaan debriefing-istuntoon tulee monia eri tavoin ja eritasoisesti trauman aiheuttajan koskettamia hen-

kilöitä, voi tunteiden ja tilanteen syvällinen käsittely olla haitallista heille, jotka eivät ehkä ole olleet samalla tavoin onnettomuuden tai tapahtuman ytimessä kuin jotkut toiset ryhmässä olevat. Näille henkilöille itse käsittelyprosessi voi aktivoida juuri tästä syystä kokemuksen syvemmän traumaattisen ulottuvuuden kuin mitä ilman tällaisessa ryhmässä tapahtuvaa asioiden käsittelyä tapahtuisi. Tukea hekin tarvitsevat, mutta erilaista. Toki tätäkin näkökulmaa voidaan pitää mahdollisuuksien mukaan aktiivisena ryhmäkokoontapana rakennettaessa (Salmi 2011).

Pitää aina muistaa, että osallistuminen jälkipuintiin on vapaaehtoista. Debriefingistä kieltäytyminen voi johtua leimautumisen tai psyykkisen hajoamisen pelosta. Tapahtuman kokenut ei aina katso tarvitsevansa erikseen järjestettyjä jälkipuintikeskusteluja. Joskus henkilö voi kokea, että ystävien tai perheen kanssa puhuminen on usein riittävä kriisistä selviytymisen keino. Tai tapahtuneesta ei ole tarvetta puhua, sillä siitä ei ole aiheutunut mitään vaikeita tilanteeseen liittyviä reaktioita (Saari 2008, 182).

Poikkeustilanteen, lähinnä onnettomuuden, sattuesssa palo-, pelastus- ja poliisiviranomaiset informoivat onnettomuuden uhreja kriisiryhmän tarjoamasta palvelusta. Ensimmäisinä paikalle saapuvat viranomaiset ottavat yhteyttä kriisiryhmään. Kriisiryhmän vastuullinen työntekijä puolestaan ottaa yhteyttä uhreihin sopien jatkotoimista. Suuronnettomuuksissa pelastustoimien johto-organisaatio ottaa kriisiryhmän käyttöönsä. Henkilöltä (uhrilta ja osalliselta) on aina kysyttävä, saako häntä koskevia tietoja antaa henkisen ensiavun kriisityöryhmälle. Tapana on, että poliisi pyytää asiakkaalta luvan siihen, että kriisiryhmän edustaja ottaa henkilöön yhteyttä. Poliisi voi jättää asiakkaalle kriisiryhmän yhteystiedot. Myös matkailuyrittäjän on hyvä tietää tällainen menettelytapa. Poliisin sijasta yrittäjä tai yrityksen työntekijä voi varmistaa asiakkaalta, haluaako tämä keskustella henkisen ensiavun asiantuntijoiden kanssa. Yrityksessä tulisi aina olla saatavilla kriisiryhmien yhteystiedot sekä esitteitä kieliversioineen. Seurakunta voi tarvittaessa myös toimia vetäjänä kriisiryhmässä, jos käsiteltäviä henkilöryhmiä on paljon.

Onnettomuuden, tapaturman tai läheltä piti -tilanteen seurauksena käynnistyvät mahdolliset oikeuskäsittelyt, julkisuuskeskustelut ja työtehtävämuutokset voivat pitkittää sekä työntekijän että asiakkaan henkilökohtaista kriisijaksoa ja siitä toipumista. Uhrin omainen tai esimies voi lähteä etsimään syyllistä, jolloin yrityksen työyhteisö kriisiytyy uudelleen. Työyhteisöä voivat rasittaa usean henkilön työstä pois jääminen tai sen harkinta ja sairauslomat traumaattisen stressin seurauksena. Traumaattinen tapahtuma vaikuttaa ainakin lyhyellä tähtämellä työtyytyväisyyteen alentamalla työmotivaatiota. Toisaalta se voi, paradoksaalista kyllä, vaikuttaa myös ammattitaidon vahvistumiseen ja positiivisiin muutoksiin työpaikan rutiineissa. Esimerkiksi tarkkaavaisuus ja valppaus voi lisääntyä erityisesti yövuoroissa ja yksintyöskentelyssä, mikäli työpaikalla on aikaisemmin koettu jotakin poikkeuksellista (Aziza 2010, 57).

7.3 Yhteisöllinen organisointi

7.3.1 Yrityksen kriisityö

Kriisityöllä tarkoitetaan kaikkea kriisitoimintaa henkisestä ensiavusta pitkäkestoihin kriisiterapioihin. Pelastusharjoituksissa ja henkilökuntakoulutuksissa on havaittu, että matkailuyritykselle sekä majoitus- ja ravitsemusliikkeen henkilökunnalle tulee tarjota koulutuksen ja harjoittelun kautta valmiudet kohdata psykososiaalisissa kriisissä olevia asiakkaita ja omaisia. Yrityksmaailmassa ymmärretään jo nykyisin varsin hyvin, että työpaikalla, erityisesti korkeariskisillä aloilla (poliisi, pelastustoimi, terveyskeskukset), pitää olla pelastussuunnitelman ja laajemman turvallisuusasiakirjan ohella myös selkeä kriisisuunnitelma. Yrityksellä ja muulla organisaatiolla tulee luonnollisesti pelastuslain ja -asetuksen määrittämissä tapauksissa olla kirjallinen pelastussuunnitelma. Nykyisin kuitenkin suositellaan turvallisuusasiakirjaa kaikille yrityksille ja organisaatioille. Suunnitelmissa, jotka sisältävät kriisi(viestintä)suunnitelman, ohjeistetaan henkilökunnan ja johdon toimintaa onnettomuus- ja tapaturmatilanteessa sekä muussa erityistilanteessa. Suunnitelmassa on oltava henkilöstön ja asiakkaiden tukemista koskevia ohjeita kriisi-, vaara- ja väkivaltatilanteiden varalta.

Yleensä yrityksissä ymmärretään kriisin hallinnan ja viestinnän merkityksellisyys, mutta prosessin suunnittelu ja harjoittelu ovat jääneet toteuttamatta. Usein yritykset, jotka ovat aiemmin kohdanneet kriisin, eivät ole juuri ottaneet opiksi tapahtuneista. Kriisiviestinnän kohdalla yleinen ongelma yrityksissä on, ettei yrityksillä ole suunnitelmia tai harjoiteltuja toimintamalleja erilaisten kriisien varalle. Kriiseistä voidaan ottaa oppia, mutta ei pidä odottaa, että seuraavalla kerralla toimitaan täysin samalla tavalla kuin edellisessä kriisissä (ks. esim. Jääskeläinen 2010).

Yrityksessä voidaan ottaa ratkaisevia askelia kriisin ennakkoinnin suuntaan. Esimiehellä ja työnjohdolla tulee olla riittävät tiedot kriisituen tarpeen ymmärtämiseksi ja tuen järjestämisestä. Turvallisuusasiakirjaan sisältyvässä kriisisuunnitelmassa tulee myös antaa tietoa siitä, miten purku- ja tukikeskustelut sekä jälkipuinti hoidetaan. Kielitaito- ja kulttuurikysymykset ovat matkailussa erityisenä haasteena. Tapahtuneen purkaminen tulisi aloittaa mahdollisimman pian myös niiden ulkomaalaisten henkilöiden osalta, jotka ovat olleet mukana kriisitilanteessa. Henkisen ensiavun toimenpiteiden suunnittelussa on huomioitava riittävätkö tulkkipalvelut onnettomuustilanteessa ja kuinka alueen ja paikkakunnan kielitaitoisen väestön osaaminen hyödynnetään.



Kuva 9. Suuronnettomuusharjoitus Saariselän XXI Pelastuspalveluseminaarissa. Skenaariona charterbussin ja henkilöauton onnettomuus. (Kuva: Vesa Koivumaa)

Matkailuyrityksen kriisinhallinta monimutkaistuu, mikäli uhreina ja osapuolina on ulkomaalaisia. Matkailuyrityksellä ei ole velvollisuutta tietää, mistä tulkkeja saa kriisitilanteisiin, mutta pääsääntö on, että kaikki kielitaidollinen apu myös yrityksestä on tarpeen ja tulee ottaa käyttöön mahdollisimman nopeasti. Henkisen ensiavun ryhmä kunnassa ja/tai Suomen Punainen Risti järjestävät tulkkipalvelun. Henkisen ensiavun kriisiryhmä voi järjestää tulkin paikalle, mutta tulkin saamisessa voi kestää jopa useita vuorokausia. Suomen Punaiselta Ristiltä saa ulkomaan kielellä kriisiapua tilattaessa. Hyvällä yritysten välisellä yhteistyöllä on voitu luoda erityisosaajien pooleja, joissa yrityksen tukeutuvat toisiinsa. Esimerkiksi harvinaisen kielen osaaja voi löytyä naapurirytyksestä. Internetissä kriisiapua tarjoaa esimerkiksi www.tukinet.fi.

Todennäköisimpien erityistilanneskenaarioiden mukaisia harjoituksia on pidettävä säännöllisesti yrityksen omina harjoitteina, yrityksen lähiverkoston kanssa ja yhteistyössä paikallisen henkisen ensiavun ryhmän kanssa. Viranomaiset ovat yrityksen keskeisiä kumppaneita, joilta saa neuvoja ja ohjeita sekä lääkehuollosta että psykososiaalisen tuen järjestämisestä työpaikalla. Matkailuyrityksen kriisinhallintasuunnitelma lukeutuu osaksi yrityksen turvallisuusasiakirjaa tai vaihtoehtoisesti

pelastussuunnitelmaa. Matkailualueen kriisisuunnitelma ja sen laatimis- ja päivittä-misaikataulu tulee puolestaan yhdistää tunturikeskuskohtaiseen pelastussuunnitelmaan joko sen liitteeksi tai suoraan pelastussuunnitelman sisältöihin.

Yrityksen kriisinhallintasuunnitelman runko rakentuu johdanto-osasta, ongelmalanteiden tunnistamisesta, skenaarioanalyysistä (kuvataan mahdolliset tapahtumaketjut), toimintamalliosiosta (yhteydenotto yrityksen kriisinhallintaorganisaatioon ja muu soittolista sekä hälytysketju), kriisin mahdollisten osapuolten tunnistamisesta (asiakkaat ja heidän omaiset, työntekijät ja heidän omaiset, palveluntuottajat), viestinnän suunnitelmasta toimenpiteineen ja harjoituksista. Matkailuyritysten laatimat kriisinhallintasuunnitelmat ovat reilusti alle kymmensivuisia tiiviitä asiakirjoja, joiden sisältö on selkeästi ilmaistu. Kriisinhallintasuunnitelmien tärkeimpänä osiona pidetään yleensä kriisiviestinnän suunnitelmaa/kaaviota.

Jotkut suuret ja imagoherkät (pörssi)yritykset ovat solmineet yhteistyösopimuksen henkistä ensiapua ja kriisihoitoa tarjoavien yksityisten yritysten ja psykologien kanssa. Erilaiset skenaariot ja tapahtumat on suunniteltu ja harjoiteltu etukäteen tällaisen yrityksen kanssa. Toisinaan tapaa sellaisia ratkaisuja, että julkisuudessa näkyvän yrityksen johto tai henkilökunta on ohjeistettu kääntymään yksityisen palveluntarjoajan puoleen julkisen terveydenhuollon sijasta. Matkailualalla toimivan PK-yrityksen kannalta tämä ns. yksityinen malli lienee harvinainen eikä kovin tarkoituksenmukainenkaan, mutta on hyvä tietää sellaisenkin vaihtoehdon olemassaolo.

Tässä yhteydessä kannattaa ottaa esille myös yrittäjäomistajan kriisipsykologiset tarpeet. Yrittäjä jää usein vähälle huomiolle tämänpäiväisessä kriisinhallintakeskustelussa, jota dominoi asiakkaiden, työntekijöiden ja sivullistenkin hyvinvoinnista huolehtiminen. Yrittäjää ei saa jättää yksin, jos yritys menee alta vaikka tulipalon seurauksena. Tarvitsemme vahvan tukiverkoston myös hänen henkisen hyvinvointinsa turvaamiseksi.

Erityinen huoli on tällä hetkellä maahanmuuttajien ja muun ulkomaalaisväestön kriisitukipalvelujen tasosta ja saatavuudesta sekä onnettomuus- että rikosuhritilanteissa. Esimerkiksi Rikosuhripäivystys on viime aikoina kehittänyt valmiuksiaan toimia ulkomaalaisten rikosten uhrien hyväksi tarjoten myös apua ulkomaalaisille matkailijoille, jotka ovat joutuneet rikoksen tai onnettomuuden uhriksi (Alanne-Kunnari 2010).

Kuntiin perustettujen kriisiryhmien ja kunnan johtoryhmän velvollisuus on huolehtia henkisen ensiavun saatavuudesta. Kuntien kriisiryhmissä on edustajia terveyskeskuksen henkilöstöstä, seurakunnan edustajista ja Suomen Punaisesta Rististä. Kunnan palopäällikkö sekä terveyskeskuksen psykososiaalisen avun asiantuntijat ja SPR:n edustajat paikkakunnalla ovat matkailuyrityksen tärkeimmät ulkopuoliset kumppanit suunniteltaessa kriisinhallintaa ja kriisiviestintää. Myös aikaisemmin jo

mainitun Rikosuhripäivystyksen asiantuntemusta on hyvä käyttää apuna kriisinhallinnan suunnittelussa sekä kriisiviestinnän harjoittelussa.

Suunnittelutyötä kannattaa kuitenkin ensisijassa tehdä matkailualuekohtaisena tai tunturikeskuksen yhteistyönä oman kunnan sisällä. Matkailualuekohtaisessa kriisinhallinnan suunnittelussa on se etu, että laajana yritys yhteistyönä voidaan laatia resurssikortit ja harjoituksia, jotka lisäävät kriisinsietokykyä myös yksittäisessä yrityksessä. Resurssikortti ja sitä edeltävä resurssikartoitus osoittavat alueella käytettävissä olevat välineet ja osaamisen onnettomuus- ja tapaturmatilanteessa. Henkilöstön ja välineiden yhteiskäyttö pelastus- ja kriisitilanteessa muodostaa erään tärkeän teeman matkailualuekohtaisiin (kriisi)harjoituksiin.

7.3.2 Työyhteisö elää mukana

Yksilön kriisi on aina myös työyhteisön kriisi. Oma henkilöstö on luonnollisesti lähin ja tärkein yhteisö, jonka kanssa kriisin läpiviemisen ja viestinnän pelisäännöt sovitaan. Unohtaa ei sovi myös yrityskumppaneiden, kuten alihankkijoiden ja päähankkijoiden sekä lähiverkoston (matkailukeskuksen) muiden yritysten merkitystä yhteisten strategioiden ja kriisisuunnitelmien laatimisessa sekä harjoittelemisessa. Samalla yritys saa arvokasta aineistoa kriisi(viestintä)suunnitelman laatimiseen.

Katastrofitilanteen jälkeen yrityksen henkilökunnan tulisi kokoontua yhteen ja purkaa tunteensa, ajatuksensa ja kokemuksensa yhdessä tilanteessa mukana olleiden kanssa, mikäli se vain on mahdollista ja jokseenkin vaivattomasti järjestettävissä. Ketään ei pitäisi päästää työpaikalta kotiin tai uuteen työvuoroon, ennen kuin hänelle on henkistä ensiapua ja tukea tarjottu. Jos henkilökuntaa on paljon ja monessa eri yksikössä eivätkä kaikki pääse paikalle, olisi tarpeellista tällaisten tilanteiden jälkeen jakaa lehtinen, jossa on selvitetty traumaattisen kriisin selviytymiskeinoja ja tarjolla olevia tukitoimenpiteitä.

Työyhteisössä tapahtuva jälkipuinti on yleensä hyvin tehokas työympäristöä kohentava psykososiaalinen toimenpide. Jälkipuinnin avulla yritys (organisaatio) ja sen jäsenet saavat opastusta ja tietoa ryhmän ja yksilön psykologisista valmiuksista ja tavoista reagoida tapahtuneeseen. Työyhteisössä syntyy ilmapiiri, joka kannustaa käsittelemään voimakkaita kokemuksia. Välittömänä tuloksena on psyykkisen stressin ja uupumisen ennaltaehkäisy. Asianmukainen ja selkeä tiedottaminen tapahtuneesta, odotettavissa olevista ongelmista ja käytettävissä olevista tukipalveluista edistää psykososiaalista toipumista. Työyhteisössä oikein ajoitetulla ja hoidetulla kriisituella on pitkällä tähtäimellä yrityksen kilpailukykyä ja yhtenäisyyttä edistävä vaikutus.

Kriisisuunnitelman laatiminen lähtee liikkeelle käytettävissä olevien resurssien ja vasteen kapasiteetin arvioinnilla. Näin saadaan selville tärkeimmät puutteet vas-

teessa ja olemassa olevassa suunnitelmassa. Samalla koordinoiva ryhmä (laaturyhmä, turvallisuusryhmä) voi suuntautua arvioinnissa havaittujen puutteiden korjaamiseen. Kriisisuunnittelun (valmiussuunnittelun) toisessa vaiheessa alueen laatu/turvallisuusryhmä nimeää henkilön/henkilöitä valmistelevaan käytännössä kriisisuunnitelmaa yhdessä alueen viranomaisten, järjestöjen ja muun verkoston kanssa. Matkailukeskusalueen kriisisuunnitelma on paikallisen kunnallisen turvallisuussuunnitelman kanssa julkinen ja avoin paperi poiketen siten varsin paljon perinteisestä valmiussuunnitelmasta. Kriisisuunnitelman laadinnassa painopiste on henkisen ensiavun ja viestinnän järjestämisessä. Suunnitelman tulee olla mahdollisimman tiivis, jotta laadintaan käytettävä työpanos ei muodostu ylivoimaiseksi. Pääasiana on informoida ja sitouttaa alueen yritykset yhteiseen suunnitelmaan ja harjoitteisiin sekä avata yrityksille ja lähiverkostolle käytettävissä olevaa henkisen ensiavun järjestelmää yhteystietoineen.

7.3.3 Toimintamalleja hiotaan harjoituksissa

Yritys voi omatoimisesti valmentautua erilaisiin poikkeustilanteisiin. Maassamme läpivietyjen katastrofi- ja pelastusharjoitusten tavoitteena on pääsääntöisesti ollut viranomaisyhteistoiminnan kehittäminen. Jatkossa tarvitaan yhä enemmän sellaisia harjoituksia, jotka suunnitellaan ja suoritetaan yritysverkostovetoisesti. Viranomaisvetoisten mittavien pelastusharjoitusten rinnalle tarvitaan yritysten yhdessä asiantuntijan kanssa järjestämiä pienharjoituksia ns. päivittäisharjoituksia, joissa käydään läpi yleisimpiä tapaturma-, onnettomuus- ja rikosmuotoja, joita yritys voi kohdata käytännön toiminnassaan.

Yksittäisten yritysten mielestä yritykset ovat usein liian pieniä tai niiden toiminta liian vaatimatonta erillisen kriisi- ja toipumissuunnitelman laatimiseen. Yritys ehkä mielellään näkisi, että tällaisen suunnitelman laatimisen vastuu on ensisijassa kunnalla, matkailualueella ja matkailun markkinointiorganisaatioilla. Matkailuorganisaatioilla tuleekin olla oma roolinsa kriisisuunnitelmien laatimisessa. Organisaatiot voivat esimerkiksi antaa asiantuntija-apua ja verkostoja yritysten omien suunnitelmien ja harjoitusten laadintaan sekä julkisuuden hallintaan.

Taulukko 9. Esimerkkejä yrityksen päivittäisharjoitteista

Teema	Asia, johon keskitytään	Kriisiviestinnän teema
Etsintätehtävä	Kaluston ja henkilöstön käyttö	Yritys-viranomais -kommunikaatio
Liikenneonnettomuus	Lisäonnettomuuksien ehkäisy	Tapahtumassa osallisten keskinäinen viestintä
Tulipalo laavulla	Alkusammutustaito	Evakuointiviestintä
Sairauskohtaus	Ensiaputaito	Viestintä omaisten, läheisten kanssa
Ruokamyrkytys	Asiakashuolto	Asiakasryhmäviestintä
Poikkeavan henkilön käsittely	Henkilökunnan vertaisapu	Yrityksen sisäinen viestintä
Uhkaus	Sisäinen hälyttäminen	Henkilökohtainen kriisiapu
Omaisuusvarkaus	Ammatillinen havainnointi	Ennaltaehkäisevät toimet
Myrskytuho/luonnonkatastrofi	Yrityksen evakuointi	Viestintäjärjestelmien toimivuus

Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti kehittää matkailuyritysten harjoitustoimintaa monialaisesti. Instituutti on yhdessä matkailun turvallisuusverkoston kanssa järjestänyt hotellien pelastusharjoituksia, joissa toimii tarkkailijoina ja arvioitsijoina yritysten lisäksi järjestöjen edustajia, viranomaisia, oppilaitosten henkilöstöä ja opiskelijoita sekä kuntien edustajia. Kokemukset ovat rohkaiseva. Moniammatillisuus lisää ratkaisevalla tavalla harjoituksista saatavaa hyötyä.

Matkailukeskuksissa yritysten oman vastuun lisääntyminen merkitsee myös sitä, että yritysten keskinäistä yhteistoimintaa täytyy hioa poikkeustilanneharjoituksissa. Sekä suuriin pelastusharjoituksiin että päivittäisharjoituksiin tulee liittää mukaan kriisinhallinta ja kriisiviestintä yrityksessä. Kriisityö ja tilanteen purkaminen matkailuyrityksessä tapahtuneen onnettomuuden jälkeen vaativat etukäteisharjoittelua. Yritysvetoisissa harjoituksissa näkökulma painottuu asiakkaan, henkilöstön ja turvallisuusjohtamisen suuntaan. Matkailukeskusalue tai tunturikeskus muodostaa sopivan mittakaavan päivittäisharjoituksiin mutta myös suuronnettomuus- ja katastrofiharjoituksiin. Päivittäisharjoitukset tuovat aina päivitettävää tietoa myös yrityksen pelastussuunnitelmaan ja muihin turvallisuusasiakirjoihin.

Harjoituksessa hiotaan toimintamalleja ja kehitetään yhteistyötä tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Harjoituksen suunnittelussa lähdetään liikkeelle tavoitteesta, joka harjoituksella tulee saada aikaan työyhteisön, verkoston tai alihankintaketjun osamisessa. Yritysten mukanaolo erilaisissa valmius-, onnettomuus- ja pelastusharjoituksissa on yhä tärkeämpää. Harjoitusten suunnittelussa tulee huomioida yritysten

tarjoama potentiaali, joka on vielä varsin hyödyntämätön voimavara. Yritykset ylläpitävät elintärkeää infrastruktuuria ja toimivat erinomaisia resurssilähteinä myös viranomaisille poikkeavissa tilanteissa. Matkailualan yrityksillä on varusteiden ja välineiden lisäksi myös erityisosaamista, kuten kielitaitoa tai ensiapuosaamista. Tällaiset resurssit tulisi kartoittaa matkailualuekohtaiseen resurssikorttiin, joka toimii yhteenvedona erilaisiin poikkeustilanteisiin varautumisessa.

HARJOITUSSUUNNITELMAN RUNKO	
1. Ajankohta	(päivämäärä ja kelloaika, harjoituksen kesto)
2. Paikka	(mahdollisimman tarkasti, koordinaatit)
3. Harjoitustyypyi	(viranomaisharjoitus, päivittäisharjoitus, yritys-harjoitus)
4. Harjoituksen johtaja	
5. Turvallisuuspäällikkö	(toimii harjoituksen riskien arvioijana)
6. Maaliryhmä johtajineen	(harjoituksen "uhrin")
7. Harjoitushenkilöstö	(harjoitettava henkilöstö, viranomaiset, järjestöt, yritysedustajat)
8. Harjoitusjoukot	(yleisö, joka toimii esimerkiksi asiakkaina ravintolassa)
9. Harjoituksen kuvaus	(skenaario mitä on tapahtunut, erityisasiat, joihin kiinnitettävä huomiota)
10. Valmistelevat toimenpiteet	(briiffaukset, preppaukset)
11. Muu toiminta	(esimerkiksi tuote-esittelijöiden läsnäolo)
12. Viestiliikenne	(missä verkossa ja millä järjestelmillä toimitaan)
13. Varautuminen	(mitkä yksiköt päivystävät harjoituksessa tapahtuvan oikean onnettomuuden varalta)
14. Materiaali	(rakennusmateriaalit, EA-tarvikkeet, esittelymateriaalit, kylmäsuojaus, potilaskortit, teltat, jne.)
15. Ryhmäyöteemat	(mitä kokonaisuuksia käsitellään ja miten ne puretaan)
16. Briefing ja debriefing	(erityistavoitteet kriisin hallinnalle)
17. Harjoituksen turvallisuussuunnitelma	
18. Harjoituksesta tiedottaminen	(sisäinen ja ulkoinen tiedotustoiminta vastuuhenkilöineen)
19. Harjoituksen dokumentointi	(harjoituksen videokuvaaminen, kirjaaminen organisaation pelastussuunnitelmaan / turvallisuusasiakirjaan)
20. Harjoitusalueen kartta	
21. Harjoituksen toimintaorganisaatio kaaviona	
22. Puhelinnumerot	

7.4 Viestinnän onnistuminen

7.4.1 Kriisiviestintä pysyväksi harjoitusteemaksi

Kriisiviestintä on noussut merkittäväksi osaksi yritysten turvallisuusjohtamista 2000-luvun aikana. Yleinen ongelma yrityksissä on, ettei yrityksillä ole suunnitelmia tai harjoiteltuja toimintamalleja erilaisten kriisien varalle. Erityisesti kriisiviestintään kiinnitetään vielä vähänlaisesti huomiota pelastusharjoituksissa. Kriisitalanteissa toimiminen vaatii yrityksen johdolta hyvää kriisinhallintakykyä, viestinnän hallitsemista sekä johtamistaitoja. Kriisiviestintä on erityisen tärkeä osa kriisin hallintaa. Kriisiviestinnässä luodaan kohtaamistilanne, jossa eri toimijat ja kriisin osapuolet ovat vuorovaikutuksessa erilaisia viestintäkanavia hyödyntäen. Kriisin kohdatessa tiedontarve kasvaa huomattavasti. Tilanteen eskaloitumisen ja paniikin estäminen edellyttävät tiedon saantia ja tiedon tarjontaa. Yrityksellä voi olla tässä tärkeä rooli vaikkakin on selvää, että julkishallinnon (siviili)kriisissä viranomaiset vastaavat tiedottamisesta ja kriisin hoidosta. Viranomainen voi puolestaan olla avainasemassa myös yrityksen kriisin hallinnassa ja tiedottamisessa kriisin aiheuttajasta riippuen. Kriisiviestintä tulee harjoitella ja ennakoita samalla tavalla kuin kriisin hallintaa ylipäätään.

Häiriö- ja kriisitalannetyypit voidaan jakaa kriisiviestinnän kannalta kolmeen tasoon. Häiriötilanne on erityisesti huomioitava tapahtuma. Se voi olla jokin tavanomaisesta poikkeava tilanne, kuten erittäin huono sää. Kriisitalanne on puolestaan merkittävä tapahtuma, kuten esimerkiksi Islannin tulivuorenpurkaus ja siitä johtuva lentoliikenteen kaaos. Äärimmäinen kriisitalanne on kriittinen tapahtuma, kuten lento-onnettomuus tai tulipalo. Äärimmäisen kriisitalanteen sattuessa tiedotustilaisuus tulee järjestää kahden tai viimeistään kolmen tunnin kuluttua tapahtuneesta (Huhtamaa 2010).

Valmistautuminen kriisiviestintään merkitsee ohjeiden laatimista, työnjaon selkeyttämistä, valmentamista ja harjoittelua erilaisten tilanteiden varalle. Erityisen tärkeää on sopia matkailukeskuskohtaisista vastuista ja toimintaperiaatteista kriisin viestinnässä ja tiedottamisessa. Kriisin viestintään on syytä varautua henkisesti luomalla mielikuvia niistä tilanteista, joissa viestintää voi tarvita. On sitä parempi, mitä enemmän erilaisia poikkeustilanteita keksitään, kirjataan ja harjoitellaan. On oltava tiedossa, mitä eri tahot sekä yrityksessä että sen ulkopuolella tekevät kriisiviestinnässä. Vastuuhenkilöt tulee nimetä ja toimintaketjut määritellä jokaiseen kuviteltoon tilanteeseen.



Kuva 10. Monialainen pelastusharjoitus Saariselällä XXII Pelastuspalveluseminaarissa 14.10.2011. Skenaariona matkustajaliikenneonnettomuus (Kuva: Pekka Iivari)

Vastuuhenkilöiden puhelinnumerot ja muut tarpeelliset yhteystiedot kootaan kriisiviestintäkorttiin. Kortin mallipohja on saatavissa Pekka Iivarin (2011) laatimasta Yrityksen kriisi ja sen hallinta -julkaisusta. Kortti tulee olla avainhenkilöillä mukana aina työtehtävissä liikuttaessa. Kortti voi olla mukana myös vapaa-ajalla, koska usein johtohenkilöt joutuvat varautumaan kriisiviestintätilanteeseen vuorokauden ajasta riippumatta. Päivystävällä viestintävastaavalla kortti on aina mukana. Matkailuyrityksessä viestintäkortti kuuluu esimerkiksi oppaan repun varustukseen. Yrityksen sisällä voidaan sopia myös siitä, että kaikki työntekijät pitävät kriisiviestintäkorttia mukanaan. Lisäksi tärkeät numerot talletetaan kännyköihin. Yrityksessä sovittujen työvuorolistojen ja vastuiden mukaisesti tiedetään, kuka on velvollinen tulemaan töihin vapaa-ajallaan kriisin sattuessa. Kun vastuuhenkilöt ja heidän keskinäinen viestintäketjunsä on kirjattu kriisiviestintäkorttiin, tärkeää on harjoitella viestintää käytännössä. Vasta näin voidaan luottaa siihen, että valittu toimintamalli on sopiva kulloiseenkin tilanteeseen. Virheet ja kehityskohdat löydetään helpoimmin käytännön harjoitustilanteessa.

1. Pelasta, anna ensiapu.
2. Hälytä.
3. Tee välitön tapahtumailmoitus yrityksen päivystäjälle/johdolle.
4. Estä lisävahingot, merkitse onnettomuuspaikka reitin ja tien tulosuuntiin.
5. Aja kelkka tai ajoneuvo reitin molempiin tulosuuntiin näkyväksi tulpaksi.
6. Suojaa potilaat ja asiakkaat kylmältä.
7. Vastuuta lapset terveille ja hyväkuntoisille.
8. Tilanneraportti yrityksen päivystäjälle/johdolle.
9. Ota varakännykkä käyttöön, puhelimet alkavat soida tässä vaiheessa.
10. Ota valokuvia tapahtumapaikalta.
11. Seuraa loukkaantuneiden, asiakkaiden ja oman henkilökunnan vointia.
12. Seuraa myös omaa vointiasi koko ajan.

Kriisiviestintäohje on avainasemassa kriisiviestintään valmistautumisessa. Ohje erilaisine tapahtumakuvauskuksineen sisällytetään yrityksen turvallisuuskansioon, josta voi kriisitilanteessa tarkastaa nopeasti muuttuvia tietoja, kuten yhteystietoja. Onkin erittäin tärkeää, että ohje pidetään jatkuvasti ajan tasalla. Ohjeeseen tulee löytyä yrityksen sähköisestä kriisitoimintakansioista, jossa sitä on helppo päivittää. Sanomattakin on selvää, että ohje laaditaan eri kieliversioina, jotta se on käyttökelpoinen yrityksen ulkomaiselle henkilökunnalle. Manuaalisessa kansiossa säilytettävän ohjeen pitää olla päivittyneenä ja tarvittaessa tulosteena selattavissa. Pelkästään sähköiseen järjestelmään ei pidä tukeutua, koska se voi kaatua pahimman tilanteen aikana. Kriisiviestintäohje ei saa koskaan sisältää vanhentunutta tietoa. Ohjeen on oltava hyvin selkeä ja helposti luettava, jotta siitä on hyötyä kriisitilanteessa. Ohjeesta ei ole hyötyä, ellei sitä ole harjoiteltu etukäteen. Harjoitukset kuuluvat oleellisena osana kriisiviestintään.

Matkailuelinkeinon kansallisten toipumissuunnitelmien lisäksi paikalliset viestintä- ja toipumissuunnitelmat vaikuttavat ratkaisevalla tavalla elinkeinon kykyyn valmistautua kriiseihin sekä palautua takaisin normaalitilaan. Suunnitelmien tulee antaa myös väljyyttä kohdata hyvin erilaisia kriisejä. Yksityiskohtaisia suunnitelmia ei voi laatia kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin. Tavoitteena on saada trimmattua kriisinhallinnan rakenteet kuntoon ja määriteltyä kriisiviestinnän perustoimet vastuihin sekä yrityksessä että sen lähiverkostossa. Kansallinen matkailuviranomainen on viime kädessä vastuussa elinkeinon toipumissuunnitelmasta ja kriisinhallinnan sekä kriisiviestinnän tukemisesta matkailualueilla.

7.4.2 Viestintä on kohtaamista

Onnettomuuden tapahtuessa multimediaviestit lähtevät liikkeelle sekunneissa. Onnettomuuden osallisten ja sivullisten lähettämät viestit tavoittavat myös omaiset nopeammin kuin viralliset yhteydenotot asiaa hoitavilta viranomaisilta. Erilaiset blogit ja keskustelupalstat täyttyvät hyvin nopeasti asiallisista ja asiattomista kommentteista. Tiedon valtaväylien nopeus asettaa vaatimuksia matkailuyrityksen kyvyille

kommunikoida kriisin ja onnettomuuden eri osapuolten kanssa, ennen kuin virallinen taho ottaa viestintävastuun tapahtumasta. Toimittajien tehtävä on hankkia tietoa ja tulkita sitä. Mikäli tiedotusvälineet eivät ole saaneet riittävästi tietoa vastuunalaisilta tahoilta, ne alkavat etsiä itse tietoa, selityksiä ja huhuja. Tämä voi aiheuttaa sen, että tapahtuman mahdolliset uhrit ja osalliset ovat entistäkin alttiimpia tiedotusvälineille.

Kriisitilanteita varten tulee olla etukäteen tiedossa henkilö, joka antaa medialle lausuntoja. Voi olla, että yrityksessä sovitaan täydellinen pidättäytyminen lausunnoista ja annetaan pelastusviranomaisten kommentoida tapahtunutta. Media esittää kriisitilanteissa lukuisia kysymyksiä, joihin ei kaikkii edes pysty varautumaan. Kriisin hetkellä on tärkeää, ettei tapauksesta arvailta mitään, vaan kerrotaan tiedossa olevat tosiasiat. Asioita ei saa vähätellä eikä syyllisiä tai syytä tapahtumiin tarvitse alkuvaiheessa miettiä. Turhaa kai sanoakaan, että valehtelulla tai tosiasian kiistämällä aiheutetaan minimissään vakavia mainetappioita ja maksimissaan menetetään ihmishenkiä, mikäli virheelliset lausunnot ovat vaikuttaneet pelastustilanteeseen. Nykyajan tiedottamisesta pitää oppia ainakin se, että valheesta jää aina kiinni. Kriisiviestinnässä tulee myös muistaa, että ihmisten henki ja turvallisuus menevät aina kaiken muun edelle.

KRIISITIEDOTTAMISESSA PITÄÄ SEECKIN ET AL. (2008, 123) MUKAAN HUOMIOIDA SEURAAVAA:

- käytettävä selkeitä kaikkien ymmärtämiä käsitteitä (ei "tekninen vesi", kuten Nokian vesikriisissä)
- tapahtuma- ja tilannekuva pitää olla ajan tasalla
- tiedottamisen määrä ja monikanavaisuus riittävää
- tiedotteiden sisältöjen vastattava tiedon tarpeita
- tiedottaminen aktiivista, proaktiivista, mutta ei reaktiivista
- verkkosivujen ajantasaisuus, tiedot vanhentuvat erittäin nopeasti
- esittää sympatia uhreille, kohdata ihminen sekä antaa kriisille (tutut) kasvot
- tiedotettava myös valtakunnallisessa ja kansainvälisessä mediassa
- tiedotettava myös vierailla kielillä, myös ensitiedotteet ja koteihin jaettavat tiedot myös englanniksi ja ruotsin kielellä
- lisätiedot ja puhelinnumerot riittävästi ja oikein
- puhelinpalvelun riittävyys on turvattava, puheluiden ylivuotojärjestelyt toimiviksi
- paikkakunnan luottamushenkilöt ja sidosryhmät (SPR, VAPEPA) mukaan tiedotusrinkiin
- IRC ja Facebook muistettava vähintään viestinnän seurannassa
- keskustelupalstoja ja blogeja seurattava koko ajan ja mahdollisuuksien mukaan tulee korjata siellä esiintyviä väärinkäsityksiä ja virheitä.

Ritchie et al. (2003) ovat tutkineet suu- ja sorkkataudin kriisiviestintää Britanniassa erityisesti matkailuelinkeinon näkökulmasta. Suu- ja sorkkatauti iski matkailuun voimallisesti vuosina 2000–2002. Britannian kansallinen matkailuviranomainen oli laiminlyönyt kriisijohtamissuunnittelun. Korjaavat toimenpiteet tulivat liian myöhään taudin jo aiheuttaessa selkeästi tappioita matkailuliiketoiminnalle asiakkai-

den kohdemielikuvien muodostuessa tiedotusvälineiden uutisoinnin perusteella. Viestinnän strategiat ja harjoitukset sekä kriisinhallinnan suunnitelmat puuttuivat yleisesti myös paikallistasolta (Ritchie et al. 2003, 208–209). Kriisiviestintä on mitä suurimmassa määrin myös mielikuvien hallintaa.

Liikenneonnettomuuden, kuten esimerkiksi katastrofiskenaariona pidetyn turistibussionnettomuudenkin, osalta harjoiteltuja toimintamalleja on runsaasti poliisilla ja pelastustoimella. Pelastustoimi, poliisi ja sairaalat ovat mukana kriisin tiedottamisessa samoin kuin pelastusoperaatioissa. Myös matkailuyrityksillä ja matkanjärjestäjillä on roolinsa onnettomuustapausten viestinnässä, kuten olemme saaneet havaita esimerkiksi Malagan bussionnettomuuden ja tsunamikriisin yhteydessä. Työnjako on selvä. Potilastiedotuksesta omaisille vastaavat lääkärit ja pelastus- ja poliisitöiminnan tiedotuksesta poliisi, myös pelastuslaitos omalta osaltaan. Sama koskee esimerkiksi räjähdysonnettomuutta.

TRAUMAATTISEN STRESSIN ENNALTAEHKÄISYOHJEET

Itsehoito

- riittävä lepo, rentoutuminen ja virkistäytyminen
- terveelliset elämäntavat
- fyysisen ja psyykkisen kunnon ylläpito
- sosiaalisten suhteiden ylläpito
- ammatillisen tiedon ja taidon kehittäminen
- työyhteisön tuki
- tasapaino työtehtävien ja osaamisen välillä
- tunteistasi ja tapahtuneesta puhuminen
- faktojen selvittäminen
- antaa ajan parantaa
- työn jatkaminen kohtuullisesti
- nautintoaineiden käytön pitäminen vähäisenä ehkäistäkseen hermostosi ylivireyttä
- veden juominen

Työtovereiden tuki

- ole sympaattinen kuuntelija
- tue ja ole läsnä
- älä jätä yksin
- vältä syyllistämistä
- kysele kuulumisia
- ohjaa jatkotukeen

Esimiehen tuki

- huolehtia ylikuormituksen ehkäisemisestä
- antaa arvostusta ja tarvittavaa tukea, ohjausta ja palautetta
- säännölliset keskustelutilaisuudet
- ongelmien ja ristiriitojen välitön käsitteleminen
- huomioida yksilöllisyys, inhimillisyys ja elämäntilanteet
- kunnioittaa työntekijän rajoja työn ja yksityiselämän välillä
- kysellä vointia myös työajan ulkopuolella

(Aziz 2010).

Yritys ei lähde julkisuudessa arvailemaan syitä. Tapahtumien syiden pohdinta julkisuudessa on tutkivien viranomaisten tehtävä. Onnettomuuksissa menehtyneiden tai pelastuneiden nimiluetteloihin liittyvät ongelmat näyttävät toistuvan tavalla tai toisella useimmissa kriiseissä (Huhtala & Hakala 2007, 69). Psykososiaalisesta tuesta tiedottaminen sekä kriisipuhelinnumeroiden julkistaminen on ajoitettava myös etupainotteisesti.

Yhteiskunnallinen kriisi on julkinen, kun taas yrityksen kriisi on joko julkinen, osittain julkinen tai täysin ei-julkinen. Yrityksen kriisi on julkinen, kun tapahtuu onnettomuus tai rikos, jolla on laajaa yhteiskunnallista vaikutusta ja joissa osapuolina ovat yrityksen ulkopuoliset toimijat. Molemmille kriisityypeille, sekä yksityiselle että julkiselle kriisille, yhteistä on nyt ja tulevaisuudessa verkkoyhteisöjen synty. Internetin tiedotuskanavien kautta välitetään tietoa monipuolisesti ja nopeasti, usein nopeammin kuin virallisten tahojen uutisoinnin kautta. Tieto on tärkeintä, mitä kriisistä ja kriisissä halutaan. Pitää kertoa kaikki, mitä tiedetään. On kerrottava faktat, tulee myötäelää ja tietotoiveita pitää ennakoida.

Organisaation mediaseuranta tulee järjestää vähintäänkin kriisin ajaksi. Media-seuranta palvelee tilannekuvan luomista. Lisäksi mediaseurannan tuloksena saadaan aineistoa analyysille kriisin jälkeen. Tilanteen ollessa kiivaimmillaankin pitäisi jonkun ehtiä pitämään tapahtumapäiväkirjaa, ns. sotapäiväkirjaa, johon kirjataan kriisin aikana tehdyt tärkeimmät toimenpiteet. Tapahtumapäiväkirja on hyvä apu, mikäli asioita joudutaan selvittämään jälkikäteen. Samalla päiväkirjaan koottuja tietoja voidaan käyttää jatkossa yrityksen sisäisessä koulutuksessa. Yrityksen kriisiä ja sen hallintaa (Iivari 2011) käsittelevän kirjan liitteenä on esimerkkinä Lapin lääninhallituksen pelastusosaston päivystäjän tilannepöytäkirja, joka on laadittu Tornion koiravaljakkoturman yhteydessä.

Organisaation tulee suorittaa myös toiminnan itsearviointi kriisin jälkeen. Analyysiä palvelee mahdollisimman yksityiskohtainen mediatiedon tallentaminen kriisin eri vaiheissa. Huhtala & Hakala (2007, 155) ovat luoneet kehyksen mediaseurannan järjestämiselle. Siinäkin on otettava huomioon myös kansalaisten kirjoittama aineisto esimerkiksi keskustelupalstoille. Huhtalan ja Hakalan tutkimuksen jälkeen sosiaalinen media, Facebook ja IRC esimerkkeinä, on vallannut alaa henkilökohtaisessa tiedonvälityksessä globaalisti. Verkkoviestintä on nykyisin tärkein tiedottamisen voimavara ja alusta.

KRIISIViestintäsuunnitelman muistilista			
Tehtävä	Milloin tehty?	Kuka vastaa?	Muuta asiaan liittyvää muistettavaa
Kriisiviestintäsuunnitelman ja ohjeen laatiminen			
Kriisiviestintäsuunnitelman ja ohjeen päivitys			
Näkyvyys, selailuoikeudet ja ajantasaisuus sisäisessä verkossa			
Suunnitelma ja ohje manuaalisessa turvakansiossa			
Suunnitelma ja ohje yrityksen perehdytyskansiossa			
Kriisiviestintäkortin monistaminen kaikille työntekijöille			
Kriisiviestintäkortin täyttämisen ja käytön ohjeistus			
Suunnitelman, ohjeen ja kortin kieliversioiden laatiminen			
Mahdollisen tiedotustilaisuuden paikan ja välineistön selvittäminen			
Mahdollisen tiedotuksen käännöspalveluista sopiminen			
Kriisiviestinnän harjoitusten suunnittelu			
Suunnitelman läpikäynti terveystarkastajan/paloviranomaisen kanssa			
Suunnitelman läpikäynti tärkeimpien pää- ja alihankkijoiden kanssa			

Verkon tiedotteiden sisältöä ja verkkolukutaitoa pitää analysoida jatkuvasti kriisin ajan ja sen jälkeen. Nykyisin media ei säästä ketään yhteydenotoilta. Kun jotain tapahtuu, on tiedotettava verkkosivujen ja lehdistön kautta. Johtosuhteiden pitää toimia ja tiedon on kuljettava portaalta toiselle nopeasti. Mediaa varten pitää valmistautua. Verkkoviestinnän merkitystä ei voi vähätellä, koska se lienee tärkein viestinnän muoto nykyisin.

NOKIAN VESIKRIISI OPETTI, ETTÄ

1. varoitussignaalit tulee huomata ajoissa, niiden syyt selvittää ja niihin pitää reagoida (hiljaiset varoitussignaalit, läheltä piti -tilanteet)
2. kriisin leviäminen organisaation tai tapahtumapaikan ulkopuolelle tulee estää (rajoitetaan esimerkiksi taloudellisia vaikutuksia)
3. normaalitoimintojen jatkuminen tulee turvata (muut palvelut pyörivät edelleen)
4. organisaation tulee oppia kriisistä (palaute ja sen arviointi järjestettävä)
5. maineenhallinta pitää organisoida
6. resurssien saatavuus on varmistettava (muistettava esimerkiksi sidosryhmien antama tuki)
7. päätöksenteon on perustuttava riittävään tietoon ja todenmukaiseen tilannekuvaan.

Ei voida odottaa, että yrityksissä ja kuntien tasolla kriisiviestintä olisi loppuun asti hiottua, kun valtion mittakaavassakin viestintäkäytännöt ovat verraten uusia (ks. esim. Huhtala & Hakala 2007, 185; Seeck et al. 2008, 28). Jokaisessa tapauksessa kriisi nostaa esiin johtajan. Kriisi myös tarvitsee johtajan, joka pienessä yrityksessä henkilöityy johtajaomistajaan. Todellinen johtaja kriisissä ei kuitenkaan välttämättä ole se, jonka mandaattiin johtajuus muodollisesti kuuluisi. Työyhteisön keskuudesta voi nousta karismaattista johtajuutta vakavan tilanteen yhteydessä.

Viestinnässä pitäisi huomioida eri ryhmien tiedontarpeet. Ryhmiä ovat välittömät uhrin heidän omaiset ja läheiset, kuntalaiset, suuri yleisö, oman organisaation jäsenet ja sidosryhmät. Kriisiviestintä, tilannekuvatoiminnot ja kriisijohtaminen muodostavat kriisissä keskeisen kolmion, joiden väliset suhteet ja informaatiokulku tulee varmentaa ja harjoitella normaalioloissa. Kriisijohtaminen on strategista johtamista ja myös poliittista johtamista, koska siinä on painotettava asioista ja muodostettava tavoitteita.

7.4.3 Hyvä tiedottaminen pelastaa paljon

Tiedottamisen järjestäminen on erityisen tärkeää heti onnettomuuden tai muun poikkeuksellisen tapahtuman jälkeen. Omaispalvelupuhelimen linjat (esimerkiksi poliisissa ja ulkoministeriössä suuronnettomuustapauksissa) avataan välittömästi. Puhelimessa vastaajina toimivat kokeneet psykiatrian ammattihenkilöt. Heidän tehtäviin kuuluu ohjaus ja neuvonta sekä mahdollisuuksien mukaan yhteyksien järjestäminen uhrien ja omaisten välille. Omaispalvelupuhelimen kautta saa tiedon, onko läheinen sairaalassa ja missä yksikössä hän sijaitsee. Uhrien ja osallisten vointia koskevat tiedustelut ohjataan hoitavaan yksikköön. Tarvittaessa tieto tarkistetaan johtokeskuksesta, minkä jälkeen tieto välitetään omaisille. Tässä yhteydessä on muistettava, että tietoja ei voida antaa menehtyneistä. Tämän tiedon välittää aina poliisiviranomainen.

Rauhallinen tila, esimerkiksi kokoustila, tulee varata ripeästi käyttöön omaisia varten heti onnettomuudesta saadun tiedon jälkeen. Henkilökunta alkaa myös kerätä omaisten nimiä ylös. Rauhallinen ja turvallinen tila rauhoittaa omaisia ja antaa henkilökunnalle mahdollisuuden toimia järjestelmällisemmin. Omaisia ei missään

vaiheessa jätetä ilman huolenpitoa. Kokoontumispaikan tulee olla hyvin saavutettavissa. Yrityksellä olisi hyvä olla lista sopivista kokoontumistiloista tällaisia tarpeita varten. Henkilökunnan tulee olla käytettävissä mitä erilaisimpiin kysymyksiin. Paikalle saapuu myös henkisen ensiavun edustajia keskustelemaan omaisten kanssa. Kokoontumispaikalla on oltava vastuullinen johto, joka varmistaa, että huolenpito toimii käytännössä. Paikalle varataan juotavaa ja pientä purtavaa. Uhrien tiedot kirjataan ja omaiset saavat yhteyden toisiinsa.

Matkailuyrityksen tulee varautua toimimaan läheistukena, tiedon lähteenä ja yhteydenoton kohteena ainakin kriisin alkuvaiheessa. Yrityksen henkilökunnan tulee kertoa tapahtumasta (tapaturma, onnettomuus) rauhallisesti sen verran kuin voi ja tietää asiasta. Yritys itse päättää, mitä kertoo asiasta julkisuuteen. Yleensä tiedotusvastuu julkisten tiedotusvälineiden osalta on pelastuslaitoksella, poliisilla tai muilla viranomaisilla. Uutta tietoa annetaan kaikille omaisille yhtä aikaa sitä mukaa, kun tietoa tulee henkilökunnalle.



Kuva 11. Päivittäisharjoitus Saariselällä järjestetyssä XXI Pelastuspalveluseminaarissa. Skenaariona onnettomuus laavulla. (Kuva: Vesa Koivumaa)

Kriisikeskukseksi yrityksessä soveltuva tila on myös medialta rauhoitettu ja sen tarkoituksena on mm. yhteyksien järjestäminen ja tiedon välittäminen uhrien omaisten ja viranomaisten välille. Uhrien ja omaisten osalta huolehditaan perustarpeista

(ruokailu, lepo). Keskussairaalassa käytäntö on sellainen, että suuronnettomuuden tapahduttua sairaala suljetaan tiedotusvälineiltä. Kaikki onnettomuuteen liittyvä sekä sairaalan sisäinen että ulkoinen tiedottaminen tapahtuu sairaalan auditorioon perustetun tiedotuskeskuksen kautta. Tiedotusvastuut on selkeästi määritelty. Tiedottamisesta vastaa ohjeistuksen mukaisesti sairaalan johto.

Varsinaisia pelastustoimia johtavan johtokeskuksen viereen perustettu kriisitoimintaryhmä vahvistetaan poliisilla. Poliisi kysyy perustiedot henkilöiltä sekä tapahtuman kulun henkilöiden näkemänä ja kokemana. Matkailuyrityksen henkilökunnan edustaja ja matkanjärjestäjän edustaja tulee olla saatavilla kriisin purkamistilaisuuteen sekä psykososiaalisen hoidon eri vaiheissa. Osapuolilla herää kysymyksiä mm. omaisista, matkan keskeytymisestä, kotimaan kriisiryhmien yhteystiedoista ja vakuutusasioista. Lasten mukanaolo tekee purkamistilaisuuden vieläkin haastavamaksi. Alueen kriisiryhmällä tulee olla valmiina informaatiolomakkeita jaettavaksi uhreille ja silminnäkijöille. Lomakkeissa neuvotaan tunnistamaan omat poikkeavat reaktiot sekä annetaan tärkeimpiä yhteystietoja omalla äidinkielellä.

Kentällä toimivat oppaat joutuvat ensimmäisenä kriisinhallinnan tosiasioiden eteen matkailun ohjelmapalveluyrityksessä. Onnettomuus- tai erityistilanteessa opas ryhtyy ensimmäisiin toimenpiteisiin, joilla epäselväkin tilanne otetaan haltuun. Tässä tehtävässään opas tarvitsee muistilistan, joka löytyy repusta. Lista voi olla laminoitu kortti, jossa toimenpidejärjestys ja yhteydenottoaavio numeroineen on lueteltu.

Kuten aikaisemmin todettiin, voidaan henkisen ensiavun ja jälkipuinnin tarpeissa kääntyä myös niiden yksityisten yritysten puoleen, jotka tällaisia asiantuntijapalveluita tarjoavat. Myös kriisiviestinnän teknisten menetelmien kehittäminen avaa mahdollisuuksia yritystoiminnalle.

Hyvänä esimerkkinä uusien teknisten ratkaisujen kehittämisestä voidaan mainita Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän verkostoon kuuluva oululainen Eubicom Oy, joka on kehittänyt etäohjattavan ja liikuteltavan hätäviestitaulun.

Hätäviestitaulusta hyötyvät pelastus- ja turvallisuusalan toimijat sekä muut tahot, joilla on tietyissä tilanteissa yleisölle kohdistuvia viestintätarpeita. Hätäviestitaululla voidaan tiedottaa poikkeavissa tilanteissa, esimerkiksi onnettomuuspaikalla.



Hätäviestitaulua voidaan käyttää myös henkilöiden suojaamisen ja liikenteenohjauksen apuvälineenä sekä muissa tiedottamiseen liittyvissä tilanteissa. Sähköisellä ja kriisitilanteissa myös akku-toimisella viestintäalustalla voidaan palvella yhtäaikaaisesti eri kieliryhmiä ja useita eri kohdeyleisöjä, mikä on omiaan vähentämään mm. hätäkeskukseen kohdistuvaa kuormitusta

Opas on ohjelmopalveluyrityksen henkilökunnasta todennäköisesti se ensimmäinen henkilö, joka käynnistää kriisiviestinnän ensitoimenpiteet. Majoitusliikkeessä toiminnan käynnistää todennäköisesti vastaanottovirkailija. Kentällä toimivan oppaan on saatava välittömästi tuekseen päivystävä henkilö yrityksen kiinteästä toimipisteestä. Avustava henkilö huolehtii kriisiviestinnän jatkon, tuen lähettämisen tapahtumapaikalle ja varmistelee oman listansa mukaan, että kriisinhallinnan osalta suunnitellut toimenpiteet on toteutettu.

Kiinteässä toimipisteessä työskentelevä päivystävä tai avustava henkilö käynnistää oman listansa mukaisen kriisinhallinnan toimenpiteet sekä kriisiviestinnän vastuuketjun yrityksessä. Tämä on ensisijainen tukeutumisvaihtoehto kentällä ja tapahtumapaikalla toimivalle työntekijälle. Vaihtoehtoisesti voidaan tapahtumapaikalla toimivan avuksi järjestää muu henkilökuntaan kuuluva työntekijä. Kriisinhallinta on paljon muutakin kuin välittömien pelastustoimenpiteiden suorittamista maastossa. Ohessa on lueteltu runkoa kentällä toimivan oppaan muistikorttiin. Runko soveltuu myös muun henkilöstön kohtaamiin erilaisiin poikkeustilanteisiin.

MUISTILISTAA YRITYKSEN JOHDOLLE

1. Laatikaa kriisinhallintasuunnitelma ja kriisiviestintäohje pelastussuunnitelman liitteeksi tai erilliseksi turvallisuusasiakirjaksi.
2. Varmista, että suunnitelmassa on yksiselitteinen toimenpide- ja hälytyslista yhteystietoineen.
3. Varmista, että kriisiviestintäohjeessa on lyhyt ja yksiselitteinen muistilista/toimenpidekaavio.
4. Kartoittakaa yrityksestä ja lähiverkostosta psykososiaalisen työn osaajat ja tukihenkilöt.
5. Osallistukaa rohkeasti pelastusharjoituksiin, joissa on mukana myös kriisiviestintää.
6. Järjestäkää yrityksessä pienimuotoinen pelastusharjoitus viestintäosioineen.
7. Kerätkää harjoitusten kokemukset yhteen ja käykää niitä läpi yrityksenne koulutuspäivänä.
8. Tarkistakaa ajoittain mahdollinen kriisikeskustila yrityksenne sisällä.
9. Oppikaa tuntemaan tärkeimmät henkisen ensiavun yhdyshenkilöt sekä kutsukaa heidät mukaan alueen yhteisiin teemapäiviin.

MUISTILISTAA HENKILÖSTÖLLE

1. Noudata annettuja toimintaohjeita.
2. Seuraa sisäisiä ja mahdollisuuksien mukaan myös ulkoisia viestintäkanavia.
3. Katkaise huhuilta siivet äläkä levitä perätöntä ja varmistamatonta tietoa.
4. Seuraa työkaverisi jaksamista, hae tarvittaessa apua itsellesi ja työkaverillesi.
5. Pidä esimiestäsi ajan tasalla toiminnastasi.
6. Jatka normaaleja työtehtäviäsi, mikäli et saa uusia toimintaohjeita.

Kun akuutti tilanne on ohi, järjestetään tarvittaessa purkukeskustelu, jossa ovat mukana henkisen ensiavun toiminnassa olleet auttajat. Purkukeskustelu tapahtuu tässä kirjassa aikaisemmin esitetyillä periaatteilla. Tarvittaessa työterveyshuolto kutsutaan mukaan purkukeskusteluun. Myös auttajat tarvitsevat auttajaa sekä tilanteen aikana että varsinkin sen jälkeen.

Kriisinhallinnan kommunikointi henkilöstölle ei onnistu koskaan täysin. Kuten tiedetään, on henkilöstön käsitys riittävästä tiedon kulusta yhtä paljon mielikuvien kuin todellisten indikaattoreiden tuottamaa. Hyvä kommunikointi kuitenkin lisää yrityksen tehokkuutta. Huonon kommunikoinnin seurauksia ei tässä tarvitse edes valaista. Informaation määrän lisäksi tärkeämpää on informaation luotettavuus ja saavutettavuus sekä kriisin alkuvaiheessa myös nopeus.

HENKILÖSTÖSTÄ VOIDAAN ERITELLÄ SEURAAVAT RYHMÄT, JOILLA ON ERILAINEN POTENTIAALI KRIISITILANTEESSA:

1. ensiluokkaiset asiantuntijat
2. vahvan ammattitaidon omaavat työntekijät
3. strategisen ajattelun henkilöstö sekä ideoijat
4. hallintohenkilökunta
5. henkilöt, joilla on merkittäviä tiedotusväline- ja hallintosuhteita yrityksen ulkopuolella
6. konfliktihenkilöt, jotka vaikuttavat ilmapiiriin negatiivisesti
7. kyseenalaistajat
8. rivityöntekijät.

8 MATKAILUTURVALLISUUDEN KOULUTUS JA TUTKIMUS

"Absence of normal means presence of abnormal"

8.1 Tutkintoon johtava opetus

8.1.1 Matkailun turvallisuus ja laatu mukana opetuksessa

Turvallisuus on priorisoitu korkealle myös suomalaisessa opetusjärjestelmässä. Opetushallituksen mukaan (Opetushallitus 2009) matkailun keskeisiä arvoja ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja liiketoiminnan tuloksellisuus. MARATA-alan perusopetuksen tulee sisältää mm. hygieniaosaamisen, anniskeluosaamisen, tietoturvallisuuden ja työturvallisuuden sekä EA 1:a vastaavat ensiaputaidot. Tiedotus turvallisuuden sisällöistä on kirjavaa eri oppilaitosten sivustoilla. Hotelli- ja ravintola-alan restonomikoulutuksessa turvallisuus on monipuolisemmin esillä. Turvallisuus on sisällytetty tutkintoperusteissa eri osa-alueisiin.

Turvallisuus minimissään tarkoittaa henkilökohtaisesta turvallisuudesta huolehtimista, hygieniaosaamiseen liittyviä säädöksiä sekä hätäensiapukoulutusta ja EA 1 vastaavat ensiaputaidot. Kurssivaihtoehdoissa on minimivaatimuksina esillä lainsäädännön edellyttämät työsuojelu-, kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset.

Turvallisuus on korostuneesti esillä matkaoppaan sekä luonto- ja eräoppaan ammattitutkinnoissa ja ohjelmanpalveluihin erikoistuneilla opintolinjoilla. Esimerkiksi Savon ammatti- ja aikuisopisto tarjoaa moottorikelkkailun turvakurssia. Järjestyksenvalvontakurssi on joissain oppilaitoksissa tarjolla myös MARATA-alalla vapaaehtoisena opetusjaksona. Suomessa on tarjolla myös turvallisuussuunnitelmien ja -asiakirjojen sisältöjä matkailun ohjelmanpalveluiden ammattitutkinnoissa ja on useita muita MARATA-alan turvallisuutta koskevia kursseja.

Turvallisuusalan perustutkinnon tutkintovaatimuksissa löytyy kytkentöjä matkailuun ja matkustusturvallisuuteen. Matkailu, liikematkailu ja tavarankuljetukset lisäävät turvallisuusalan opetuksen perusteiden mukaan turvallisuuspalveluiden tarvetta. Tietoturvallisuus ja riskienhallinta sekä globaalit uhkakuvat korostuvat turvallisuusalan (siviilikoulutus) opetussisällöissä. Erityistä matkailullista näkökulmaa ei turvallisuusalan koulutuksissa opeteta, ei myöskään palvelualojen turvallisuutta.

Matkailualaa ei ole erityisesti huomioitu turvallisuusalan perustutkinnon, vartijan ammattitutkinnon ja turvallisuusalan erikoisammattitutkinnon opetussuunnitelmissa. Horisontaalinen yhteistyö on kokonaan hyödyntämättä turvallisuusalan perustutkinnon ja MARATA-alan välillä.

Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinnon perusteissa on mukana matkustusturvallisuus ja tietoturvallisuus. Tekijänoikeus, tietoturva ja tietosuoja on esillä tieto- ja viestintätekniiikan osuutena opetuksessa. Tietoturvallisuus on vahva turvallisuuden osa-alue myös toisen asteen koulutuksessa. Kaikkien päivitettyjen perustutkintojen yhteisten opintojen osuudessa on tieto- ja viestintätekniiikkaa, jossa käsitellään tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosuojaohjeita ja -määräyksiä.

Osassa restonomi-tutkinnon kursseja laatu ja turvallisuus on yhdistetty. Matkailun restonomikoulutuksessa turvallisuus ilmenee yleisluontoisesti tai vapaavalintaisesti usean osa-alueen huomioivina kursseina. Opetuksen sisältö on usein syvällisempää, mikäli alaa on opetettu kauan ja oppilaitoksella on perinteitä turvallisuuskoulutuksessa.

Lisäksi mukana opetusaineissa ovat työturvallisuus ja hygienia, turvallisuusriskit ja riskianalyysien laadinta, EA 1 ja 2 sekä turvallisuusjohtaminen. Matkailun koulutusohjelmissa ovat kurssit matkailuun liittyvistä sairauksista sekä erityisryhmistä. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelmissa paneudutaan turvallisuus- ja ympäristöjohtamiseen hotellissa. Oppilas voi suorittaa myös matkailun turvallisuuspassin (MATUPA) sisällöt kaikissa matkailualan oppilaitoksissa. Toimialakohtaisista valmiuksista tarjolla on mm. anniskelupassi, hygieniapassi sekä omavalvontaa käsittelevä lainsäädäntö. Matkailuturvallisuuden teemoista eniten ovat esillä majoituspalveluiden turvallisuuden, tapahtumien turvallisuus, luontomatkailemisen turvallisuus sekä laatujärjestelmät, standardit ja sertifikaatit. Matkailijan ja asiakkaan turvallisuuden kysymyksistä eniten ovat esillä hätätilanteet ja jälkihoito, kylmäsuojaus sekä erityisryhmät ja ensiaputaidot. Jäte- ja ympäristölainsäädäntö sekä jokamiehenoi-keudet ovat puolestaan luontomatkailemisen lainsäädännöllisistä asioista useimmin esillä koulutusohjelmissa.

Matkailun peruskoulutuksessa turvallisuusosaaminen luodaan ensiapukursseilla ja ns. passien tai niiden sisällön suorittamisella. Erityisissä suuntautumisvaihtoehtoissa, kuten luontomatkailemisen ja matkaoppaan koulutuksessa turvallisuus

saa enemmän huomiota. Turvallisuuden tekninen puoli (security) mutta myös matkailijan turvallisuus (safety) korostuvat matkailualan koulutuksessa. Kokonaisuudet vielä puuttuvat ja esimerkiksi ympäristöturvallisuus on esillä niukasti. Ammattikorkeakoulutasolla olisi mahdollisuudet luoda laaja näkökulma turvallisuuteen ja sen kouluttamiseen. Hotelli-, ravintola- ja catering-alalla turvallisuus ja terveellisyys kuuluvat keskeisiin arvoihin asiakaspalvelussa ja liiketoiminnassa.

**TURVALLISUUSALAN KOULUTUSTA KORKEAKOULUISSA JÄRJESTÄVÄT
(VUODEN 2011 TILANNE)**

- Turun ammattikorkeakoulu: Turvallisuuspäällikön erikoistumisopinnot (30 op)
- Laurea: Turvallisuusalan koulutusohjelma (210 op) tradenomi
- Laurea: Turvallisuusosaamisen koulutusohjelma (90 op) tradenomi, ylempi amk
- Laurea: Sisäisen turvallisuuden erikoistumisopinnot (30 op)
- Tampereen ammattikorkeakoulu: Security MBA
- Oulun seudun ammattikorkeakoulu: Turvallisuusalan erikoistumisopinnot (30 op) ja turvallisuusjohtamisen erikoistumisopinnot (30 op)
- Avoin amk: yksittäisiä kursseja, esimerkiksi aula- ja turvapalvelut (5 op), tietosuoja ja tietoturvallisuus (3 op), tietoturvallisuuden kehittäminen organisaatiossa (3 op)
- TKK Dipoli: Turvallisuusjohdon koulutusohjelma (40 op), tietoturvallisuuden ko (23 op), turvallisuusalan pätevytymisohjelma (Master of Security 90 op)
- Poliisiammattikorkeakoulu: poliisin perustutkinto (165 op)
- Maanpuolustuskorkeakoulu: sotatieteiden kandidaatti (180 op) ja maisteri (120 op).

Matkailun turvallisuus kiinnostaa opiskelijoita myös gradun aiheena yliopistoissa. Lapin yliopiston luontomatkailun kursseilla perehdytään luontomatkailun turvallisuuteen lainsäädännön ja kansallisuistojen virkistyskäytön näkökulmasta. Yliopistojen lisäksi ammattikorkeakouluissa ja toisen asteen oppilaitoksissa on tehty turvallisuusaiheisia opinnäytetöitä eri puolilla Suomea. Opinnäytetyöt ovat nykyisin hyvin löydettävissä oppilaitosten ylläpitämistä tietokannoista.

Oppaiden ja kausityöläisten (turvallisuus)koulutuksen taso on noussut viimeisten vuosien aikana, mutta koulutuksesta huolimatta nuoret sesonkityöntekijät voivat olla kokemattomia käsittelemään suuriakin asiakasryhmiä. Joissakin tilanteissa joukkojen hallinta ehkäisee suurempien onnettomuuksien ja kriisien puhkeamista. Oppaalta edellytetään ammatillisen havainnoinnin lisäksi omatoimisuutta ja uskallusta puuttua epäkohtiin. Matkailualan oppilaitoksen näkökulmasta tärkeää on myös se, kuinka hankkeissa ja erilaisissa projekteissa muodostuva tieto sekä kehitettävät toimintamallit ja verkostot voidaan hyödyntää opetuksessa. Oppilaitoksista valmistuvat osaajat ja ammattilaiset tulee olla varustettuna uusimmalla matkailuturvallisuustiedolla heidän siirtyessään elinkeinoelämän ja julkisen hallinnon palvelukseen. Hankeprosessien integroiminen oppilaitosten opetussuunnittelurytmiin on haasteellista ja samalla välttämätöntä.

Matkailualalla toimivien sesonkityöntekijöiden koulutus ja perehdyttäminen yrityksissä vahvistavat turvallisuuden perustaa päivittäisessä työssä. Koulutuksen ja perehdyttämisen vaikuttavuutta lisätään pelastuslaitoksen ja muiden viranomaisten sekä kuntien ja yritysten yhteistyöllä. Koulutusmateriaalia, kuten esimerkiksi pelastuskarttoja, tulee kehittää yhdessä viranomaisten ja oppilaitosten kanssa. Matkailuyritysten vakinaisia työntekijöitä tulee kouluttaa myös säännöllisesti, koska esimerkiksi lainsäädäntö muuttuu.

Turvallisuus ja toimintakyky sisältyvät elinikäisen oppimisen avaintaitoihin, kuten esimerkiksi kestävä kehitys, viestintä- ja mediaosaaminen. Matkailu-, hotelli- ja ravintola-alan perustutkintoon sekä näiden koulutusalojen ammattitutkintoon johtavassa opetuksessa turvallisuus on useimmiten sisällytetty opetussuunnitelmaan. Tosin vain harvoilla oppilaitoksilla on netissä nähtävillä kurssikuvauksia. Käytännössä oppilaitokset tarjoavat mahdollisuuden suorittaa anniskelu- ja hygieniapassin, joka voidaan lunastaa omalla kustannuksella. Anniskelu- ja hygieniapassin kustannukset vaihtelevat oppilaitoksittain.

Opetussisällöissä tarvitaan lisäksi eläinturvallisuuden ja eläinten hyvinvoinnin kysymyksiä, asiakasturvallisuutta ja sopimusten riskejä sekä turvallisia reittejä matkailurakentamisen kysymyksiä mukaan lukien jää- ja lumirakentaminen. Myös turvallisuusjohtamisen opetus voidaan nähdä olennaiseksi matkailuturvallisuuden koulutuksen kehittämisessä.

Hanke- ja kehittämistyössä ilahduttavaa on ollut havaita, että elinkeino kokonaisuudessaan ja siinä toimivat yritykset kysyvät yhä aktiivisemmin turvallisuustietoutta. Elinkeinon sisältä kohdistuu myös painetta mustien lampaiden saattamiseksi ruotuun. Yksi villisti toimiva yritys voi tahrata matkailukeskuksen tai maakunnan maineen, erityisesti mikäli jotain sattuu. Porkkanan pitää olla suurempi kuin kepin turvallisuuskulttuurin luomisessa.

Matkailun turvallisuuspassin sisältö on saatavissa suomeksi, venäjäksi ja englanniksi. Passikoulutuksessa käydään mm. läpi matkailuyritysten turvallisuutta ohjaavat pelastus ja tuoteturvallisuuslainsäädäntö. Matkailun turvallisuuspassikoulutus on löytänyt paikkansa ja siitä on tullut pysyvä käytäntö. Tätä on tietysti kovasti edesauttanut se, että passin koulutussisältö on tullut matkailun toisen asteen oppilaitosten opetussuunnitelmiin.

Koulutukseen osallistuvat voivat lunastaa turvallisuuspassin, joka on voimassa 5 vuotta, jonka jälkeen tiedot tulee päivittää. Passi on erinomaisen hyvä vapaaehtoinen turvallisuuslisäys matkailuyrityksen turvallisuusjohtamiseen ja sisäiseen osaamiseen. Matkailun turvallisuuspassihanke sai Turvallisuuden tunnustuspalkinnon vuonna 2006. Suomen pelastusalan keskusliitto SPEK hallinnoi valtakunnallisen Matkailualan turvallisuuspassi (Matupa) -koulutuksen rekisteripalveluja.

Rinnevalvontaan ja -opastukseen keskittyvä Ski Patrol -koulutus sai alkunsa Suomen hiihtokeskusyhdistyksen (SHKY) aloitteesta. Euroopassa yleinen rinneturvallisuuden valvoja oli Suomessa tuntematon käsite, mutta tarve tällaiselle toiminnalle oli selkeästi olemassa. Ski Patrol -työntekijöiden tehtävänä on valvoa rinneturvallisuutta, tarvittaessa pelastaa ja antaa ensiapua sekä opastaa ja neuvoa laskettelijoita. Koulutus kestää yhden vuoden.

Kannusteilla on huomattava merkitys turvallisuustietoisuuden lisäämisessä. Suomen Palopäällystöliitto ry on yhdessä Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n, Finanssialan keskusliiton ja turvallisuuslaitokset.fi kanssa perustanut matkailu- ja ravintola-alan turvallisuuspalkinnon alan turvallisuustoiminnan edistämiseksi.

8.2 Turvallisuusvalmennus

8.2.1 Valmentajia valmennettava

Koulutusten ja yrityssparrausten merkitys on olennainen matkailuturvallisuuden kehittämisessä. Osallistava vertaiskoulutus on osoittautunut yhdeksi tehokkaimmista menetelmistä verkoston sisäisen osaamisen kehittämisessä ja tiedon siirtämisessä muiden verkostojäsenten käyttöön. Vertaiskoulutuksessa turvallisuus saa kasvot ja nimet. Näin toimintamallin jatkuvuus varmistuu mahdollisten hankkeiden jälkeen. Vertaiskoulutuksen menetelmällä päästään myös irti konsulttikeskeisestä koulutusajattelusta kohti pysyviä oppimisen käytäntöjä sekä jatkuvuutta ja koulutuksen haltuunottoa verkoston sisäisesti. Jatkuvuuden turvaaminen on ratkaisevan tärkeää matkailualueen ja sitä ympäröivän yhteiskunnan välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Vertaiskoulutusmenetelmän kustannustehokkuuttakaan ei voi vähätellä. Viranomaiset ja yritykset lähtevät yleensä liikkeelle matalalla kynnyksellä, kun yhteinen etu on pelissä. Vertaiskouluttautumisella luodaan viranomaisille ja yrittäjille mahdollisuus puhua toisilleen ja ratkaista yhteisiä haasteita matkailukeskustasolla.

Suomen oppilaitoksissa ei kouluteta suoranaisesti matkailuturvallisuuden asiantuntijoita. Heidän rekrytoitumispohjansa on kirjava. Kouluttajia ja asiantuntijoita on tullut alalle esimerkiksi puolustusvoimista, pelastustoimesta, poliisista, majoitus- ja ravitsemusalalta, yksityiseltä turvallisuusosalta sekä terveydenhoidon sektorilta. Erilaisista tietotekniikan ja kaupallisen alan koulutuslinjoista on myös päädytty turvallisuusalalle. Matkailuturvallisuusasiantuntijoiden täydennyskouluttamiseen olisi maassamme tarvetta. Esimerkiksi turvallisuuspäällikkökoulutuksen kaltainen erikoistumiskurssi toimisi oivallisena alustana matkailuturvallisuuden asiantuntijan muodolliselle pätevoittämiseksi. Turvallisuusasiantuntijaksi kehitytään pitkäjänteisellä ja uskottavalla työllä. Turvallisuuden kentän laajuus edellyttää verkostomaista yhteistyöpoolia, jossa jokainen osaa oman ja suhteellisen kapean siivun turvallisuudesta.

Turvallisuusalan oppilaitokset, kuten Laurea-ammattikorkeakoulu voivat tiivistää kumppanuusverkostoa, jonka sisällä sovitaan erikoistumisesta, työnjaosta sekä asiantuntija- ja kouluttajavaihdosta. Kumppanuuksien solmiminen on tulevaisuutta. Esimerkiksi Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti ja Lapin Urheiluopisto ovat solmineet sisäasianministeriön kanssa kumppanuussopimuksen matkailuturvallisuuden koulutuksesta ja tiedonvaihdosta. Turvallisuuskoulutus, jonka mitoitus vaihtelee tarpeiden mukaan, toimii perusmenetelmä sekä silmien avaamiselle, tietojen päivittämiselle että oikeiden toimenpiteiden käynnistämiseksi. Matkailualalla eritasoisista turvallisuuskoulutuksesta on ollut tarjolla jo parikymmentä vuotta. Koulutukset eivät ole tasalaatuisia. Miia Suvanto (2007) on todennut, että matkailuturvallisuuskoulutuksen määrä ja laatu vaihtelevat yrityksissä huomattavan paljon.

Tietotason kohotessa myös kouluttajien täytyy nostaa osaamistaan. Yritykset ja muut kohderyhmät muuttuvat entistä vaativimmiksi turvallisuuskoulutuksen laadun ja sisältöjen osalta. Yritysten kannalta katsottuna koulutuksen ja kurssituksen tulee olla tavoitteellista ja hyvin käytännönläheistä. Jotain näkyvää ja kilpailukykyä edistävää pitää saada aikaan koulutuksen kautta. Vanhojen asioiden kertaus ei vie eteenpäin, vaan jokaista asiaa tulee syventää sekä ajankohtaisten esimerkkien että tulevaisuuteen suuntautuneiden arvioiden muodossa. Matkailun turvallisuuspassi on vahva lisä turvallisuusosaamisen kohottamiselle, mutta päivän koulutus ei yksinään riitä. Tällä hetkellä on nousemassa kysymys myös turvallisuuskouluttajien kokemuksesta ja pätevyydestä. Valmennuksen ja yrityskoulutuksen merkitys korostuu entisestään, kun turvallisuuden yksityistyessä yritysten omavalvonnan merkitys kasvaa ja omat vastuut lisääntyvät.

8.2.2 Uskottavuus ja laaja-alainen osaaminen valttia

Kouluttajan pitää olla uskottava yrityksen näkökulmasta. Matkailualan kouluttajia ovat opettajat, konsultit ja muut alalla koulutustehtävissä pää- tai sivutoimisesti työskentelevät henkilöt. Koulutusteeman aiheesta riippuen kouluttajien taustakirjo voi olla laaja. Matkailuliiketoiminnan kokemus oman yrityksen puitteissa ei kuitenkaan olisi haitaksi matkailualan turvallisuuskouluttajalle. Vakiintunut klisee on se, että yrittäjä puhuu samaa kieltä toisen yrittäjän kanssa. Lisäksi tarvitaan kuitenkin syvällistä ymmärrystä, ja mieluiten myös kokemusta, järjestöjen antamista mahdollisuuksista, viranomaistoiminnasta ja viranomaisten tavasta lähestyä aihetta. Pitää myös muistaa, että kouluttaja opettaa koko olemuksellaan, ei pelkästään sanoilla.

Turvallisuusasiantuntijan tulee olla aktiivinen osallistuja. Kannanotot, artikkelit, lausunnot julkisuudessa ja tutkimukset lisäävät asiantuntijan tunnettavuutta ja uskottavuutta. Suhteellisen tuntemattomalta asiantuntijalta vaaditaan suurin työosaamisensa esilletuomisessa. Tunnetut vanhat nimet myyvät jo itsessään. Toisaalta turvallisuusala muuttuu ja uudistuu nopeaan tahtiin, mikä antaa mahdollisuuksia uusille kyvyille tulla tunnetuiksi erikoisosaamisellaan. Yritysten ja viranomaisten

välillä on lähtökohtaisesti kulttuurikuilu, joka on ylitettävissä. Viranomaiset voivat ajatella, että yritykset eivät osallistu riittävästi heidän järjestämiin tilaisuuksiin. Yritykset puolestaan voivat nähdä viranomaiset kontrolloivina osapuolina, jotka lähinnä lisäävät töitä muutenkin hektiseen aikatauluun.

Yrityksissä turvallisuusasioita hoitavat (johtavat) riskienhallintapäälliköt, turvallisuuspäälliköt ja valmiusjohtajat. Nimityksiä on monenlaisia. Koulutustaustaa ei tule pitää ainoana autuaaksi tekevänä asiana. Tärkeämpää on se, minkälaista työkokemusta henkilölle on vuosien varrella kertynyt ja mikä on henkilön asenne turvallisuuskulttuurin kehittämiseen organisaatiossa. Oleellista on sekin, mitä turvallisuusalaan liittyviä kirjallisia tuotoksia henkilö on saanut aikaan. Yhtä tärkeänä pidetään niiden koulutusten tasoa ja laatua, mitä henkilö on vuosien varrella pitänyt.

Matkailuturvallisuuden kouluttajan pitää osata käyttää hyväksi niitä lukuisia uuden tiedon lähteitä, joita korkeakoulumaailma ja tutkimusyhteisöt tarjoavat. Kukaan kouluttaja tai mikään järjestelmä ei ole uskottava ilman tutkimustietoa. Nykyaikaisen kouluttajan tulee osata katsoa myös eteenpäin. Kyky varautua tulevaan ja kommunikoinnin osaaminen tulevaisuudenkuvien osalta yritysten suuntaan onnistuu parhaiten aikaansa seuraavalta ja tehokkaasti verkostoituneelta kouluttajalta. Kouluttajan ammatti- ja yrittäjätausta pitää olla myös kunnossa.

Niin yritysturvallisuudessa kuin matkailun turvallisuuden kehittämisessäkin törmää kirjaviin koulukuntiin. Tästä muodostuvaa haastetta ei voi jättää huomiotta jatkossakaan. Turvallisuustyössä on vaarana se, että kouluttajat ja asiantuntijat kaventuvat johonkin omaan erityisteemaan, joka heijastuu heidän (meidän) kaikessa toiminnassa. Siinä missä yhdet painottavat suunnitelmien ja dokumenttien tärkeyttä, toiset taas ovat teknologiauskovaisia ja kolmannet puolestaan pysyvät uskollisina maastoharjoitusten merkitykseen. Jokainen on omalta osaltaan oikeassa, mutta samalla voi osa turvallisuuden kirjosta jäädä huomioimatta. Asiantuntijoiden yhteinen ja koottu panos tuo yrittäjälle ja verkostolle optimaalisen hyödyn.

Hyvä turvallisuuden myyjä tarjoaa prosessia ja lopputuotetta ei asiantuntijaa itseään. Turvallisuus on sidottu tiettyyn hetkeen. Se on poikkileikkaustilanne, joka muuttuu ajan myötä. Siispä turvallisuuden asiantuntijapalveluiden tarjoaja tiedostaa, että asiakas ei välttämättä osaa pyytää aikaperspektiivillä ja elinkaarikustannuksilla varustettua turvallisuutta. Usein asiakas keskittyy tämänhetkisen tilanteen parantamiseen. Elinkaariajattelussa puolestaan otetaan huomioon yrityksen ja organisaation koko toiminnan ajan kustannukset, tapahtumat ja osaamiskertymät. Hetkellisestä tilanteen parantamisesta tulisikin päästä elinkaaren vaatimiin toimenpiteisiin ja mittausjärjestelmiin. Tulevaisuus huolettaa, mutta sen arviointiin ei ole välineitä. Turvallisuusasiantuntijan pitää kyetä oman sektorinsa ja substanssialueensa tulevaisuuden visiointiin. Ennakointi- ja arviointipalvelut tuovat oivan lisän, jota muutama turvallisuusyritys Suomessa pitää työkalupakissaan.

8.2.3 Pysyteltävä ajan hermolla

Asiantuntijan tehtävänä on pitää itsensä aallon harjalla oman erikoisalueen tietämyksessä. Asiantuntijapalvelut yleensä ja turvallisuussektori erityisesti eivät siedä tarjottavan tiedon, tekniikan ja prosessien viivästymiä ja vanhentuneisuutta. Ammattiosaamisen ylläpidossa on sekä työntäviä eli passiivisia impulsseja että vetäviä eli aktiivisia vaikutteita. Jälkimmäisiin eli aktiivisiin tekijöihin kuuluvat ammattitaidon tuoma kyky ja motivaation antama halu pitää itsensä päivitettyinä. Passiivisena tekijänä on tietysti kilpailutilanteen tuoma pakko ylläpitää taitoja. Asiantuntijalle ja yritykselle on edullista se, että pystymme pitämään itsemme ja organisaatiomme aktiivisena koko toimintakentän laajuudelta. Tällainen lähtökohta antaa parhaimmat mahdollisuudet myös uusien innovaatioiden syntymiselle. Innovaatiotodennäköisyyksien kasvattamisella saattaakin olla arvaamaton merkitys yrityksen kilpailukyvyille tulevaisuudessa.

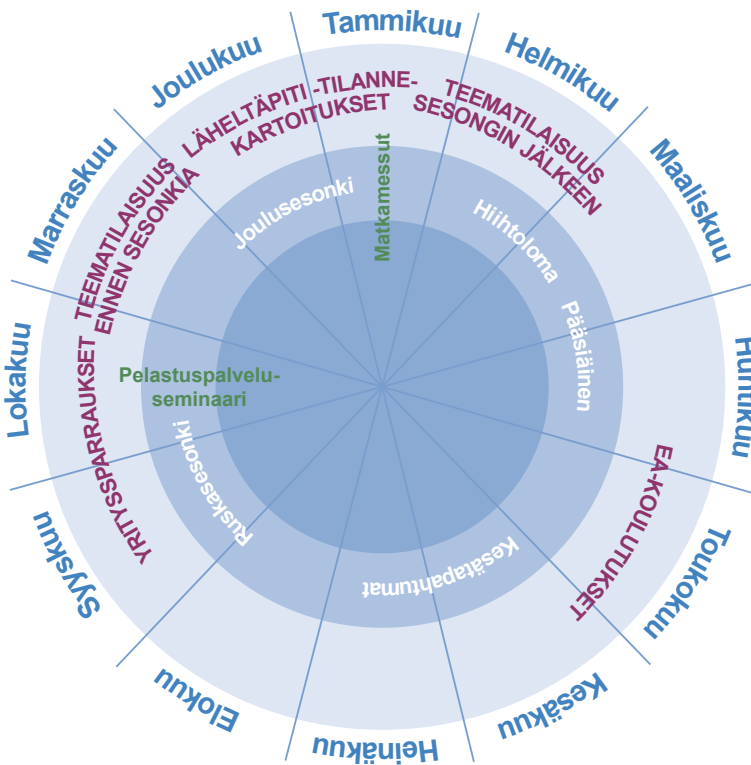
Asiantuntija on henkilö, jolla on erityisen vahvaa osaamista joltakin tiedon tai taidon alueelta. Turvallisuusosalalla asiantuntijaksi kehittyy yhtäaikaaisesti tekemällä (työskentelemällä) ja opiskelemalla (kouluttautumisella) ja opettamalla. Omien tietojen ja taitojen uudistaminen tapahtuu opiskelemalla alaa. Pelkästään tekemiseen keskittyminen ei takaa asiantuntijuuden kehittymistä. Ja pelkästään opiskelu ja kouluttautuminen eivät anna niitä välttämättömiä taitoja, joita asiantuntija tarvitsee tietojen soveltamisessa käytäntöön. Itse ei voi julistautua asiantuntijaksi. Ympäristö ja verkosto suovat tämän arvon sen ansaitsevalle.

Turvallisuuden asiantuntijapalveluiden myymisessä on päästävä pois tuottaja-/myyjäkeskeisestä ajattelusta prosessi- ja asiakaskeisyyteen. Asiantuntijapalveluita pitää ajatella prosessina, jonka lopputulos ratkaisee. Tärkeää ei ole se, kuka myy ja mitä, vaan se, miten asiakas kokee lopputuloksen. Lisäksi tulee olla keinot mitata asiantuntijapalveluiden vaikuttavuus. Ainakin pitää yrittää nähdä palveluiden todelliset vaikutukset loppukäyttäjän näkökulmasta. Samalla on uskallettava korostaa sitä, että asiakas on osa lopputulosta, palvelun todellista vaikutusta. Voimme myydä tietoturvaohjelmia tai turvallisuuspäällikköpalveluitä yritykselle, mutta yrityksen johdon ja henkilöstön pitää ymmärtää, että heidän valmiudet ja menettelytavat kuitenkin viimekädessä vaikuttavat turvallisuustilanteeseen.

Asiat painottuvat tietysti omien osaamisalueiden ja vahvuuksien mukaisesti sekä suodattuen mahdollisesti oman liikeidean kautta. Paras lopputulos matkailuyrityksen ja matkailukeskuksen kannalta kuitenkin saadaan siten, että yhdistetään jokaisen osaaminen jatkumoksi, joka ulottuu riskienhallinnasta kriisinhallintaan sisältäen turvallisuuden arvoketjun lähtöpisteestä kohteen kautta takaisin lähtöpisteeseen sekä palvelutuotanto- ja alihankintaketjun koko skaalan. Näin saadaan hoidettua yritysturvallisuuden kokonaisuus matkailualueen laajuisesti. Teemakohtaisissa

koulutuksissa on huomioitava alueiden erityispiirteet ja matkailukeskusten erilaiset asiakasprofiilit. Verkostojen muodostaminen on ratkaisu osaamisen laajentamiseen ja viranomaistoimintojen yhteensovittamiseen. Laajasta turvallisuusverkostosta löytyy jokaiselle osa-alueelle ja teemalle paras asiantuntija.

Koulutuksen ja muun kehittämisen haasteena on matkailuyrittämisen kausiluonteisuus. Matkailun turvallisuusjärjestelmä voi antaa kuvan ”staattisesta” toiminnasta, mutta tässä pitäisi muistaa se, että matkailuturvallisuutta edistetään joustavasti, huomioiden toimivuus ajassa ja alueessa, kunkin tilanteen vaatimalla tavalla sekä vuosikellon että pitkien prosessien periaattein. Turvallisuuden kokonaisjärjestelmän kehittämisessä tulee huomioida myös tunturikeskusten/matkailukeskusten ulkopuolella sijaitsevat matkailuyritykset sekä muu elinkeinotoiminta.



Kuvio 19. Vuosikello matkailualueen tapahtumien tueksi ja rytmittämiseksi

Yritysten valmennukseen ja koulutukseen pitää sisältyä käytännön harjoittelua. Ihminen oppii vain viidenneksen pelkästään kuuntelemalla, mutta jo kolmasosan pelkästään katselemalla. Kaikkein tehokkaimmin ihminen oppii ottamalla kaikki aistit käyttöön ja tekemällä itse. Erityisen tehokkaasti opitaan tekemällä uudelleen eli kertaamalla ja harjoittelemalla.

Maassamme on järjestetty mm. hotellin evakuointiharjoituksia, koiravaljakko-onnettomuusharjoituksia, moottorikelkkasafarin onnettomuusharjoituksia, hiihtokeskusten tuolihissin pelastusharjoituksia, bussi- ja lentoliikenneonnettomuusharjoituksia, vesi- ja meripelastusharjoituksia, etsintäharjoituksia sekä rinneonnettomuusharjoituksia. Harjoitukset ovat antaneet ensiarvoisen tärkeää tietoa johtamisesta, kommunikaatiovälineiden toiminnasta, viranomaisten ja yritysten yhteistoiminnasta sekä luonnonolosuhteiden vaikutuksesta lopputulokseen. Käytännön harjoitukset ovat välttämätön osa matkailun turvallisuustyötä ja yrityksen riskienhallintaa.

8.3 Matkailuturvallisuuden tutkimus

8.3.1 Tutkimus laajan turvallisuuden käsitteen mukaisena

Maailmalla matkailun turvallisuus sai laajaa huomiota syyskuun 2001 terroriisujen jälkeen. Terrorismin vaikutukset ovatkin eräs laajimmin tutkituista turvallisuusaiheista matkailussa, vaikka terrorismin tutkimus matkailussa on verraten nuori ilmiö (ks. esim. Essner 2003, 3). Terrorismin lisäksi matkailun turvallisuustutkimuksessa ovat säilyneet ajankohtaisina aiheina ympäristökatastrofit, sodat, infektiosairaudet, huumausainerikollisuus, näpistely- ja varkausrikollisuus sekä katurikollisuus (Floyd et al. 2003, 23). Mikään paikka maailmassa ei ole suojassa näiltä ilmiöiltä. Myös ilmastonmuutos on nähty turvallisuushaasteita aiheuttavana tekijänä, jolla on vaikutusta myös matkailun turvallisuuteen (ks. esim. UNWTO 2003, 50). Onkin ymmärrettävää, että tutkimusintressit ovat suuntautuneet näihin globaalisti ravisteleviin teemoihin. Toisaalta tulisi pitää huoli siitä, että laaja turvallisuuskäsite ymmärretään pitää mukana matkailun turvallisuuden tutkimuksessa. Laaja turvallisuuskäsite sisältää sosiaalisen, taloudellisen ja fyysisen turvallisuuden, jossa toimijoina ja tutkimuksenkin kohteena ovat poliisin lisäksi mm. sosiaali- ja terveystoimi, pelastusviranomaiset, koulutustoimi, vapaaehtoisjärjestöt ja rajaturvallisuus. Matkailun turvallisuus asettaa haasteita kaikille edellä mainituille tahoille. Turvallisuuden sisäänrakennetun laatuominaisuuden lisäksi turvallisuuskäsitteen laajuus on haaste turvallisuuden kouluttajille ja kehittäjille.

Matkailun turvallisuuden tutkimuksessa tulee huomioida globaalien intressien lisäksi myös paikalliset tarpeet. Itse asiassa paikalliset tutkimuskysymykset kattavat suuren osan laajasta tutkimusvolyymista. Tulosten kautta halutaan löytää käytännön ratkaisumalleja työelämä- ja yrityslähtöisiin ongelmiin.

Suomalaisen matkailuturvallisuustutkimuksen profiili muodostuu subarktisen ja perifeerisen alueen vaatimien turvallisuustarpeiden kytketymisestä korkean teknologia osaamiseen ja globaaleihin turvallisuustarpeisiin. Tärkeää on ymmärtää esimerkiksi maamme maaseutualueiden perinteisen sosiaalisen turvallisuuskä-

sityksen jatkumo nykyaikaan, mikä antaisi kulttuuripohjaisen selitysmallin mahdollisille riskienhallinnan erityispiirteille yritystoiminnassa. Sosiaalinen turvallisuuskäsitys muodostuu opituista käytänteistä sekä suullisesta ja kokemusperäisestä turvallisuuden hallinnasta, jossa kirjallisilla aineistolla ja normatiivisilla papereilla on suhteellisen vähäinen rooli. Elämänmuoto ja kulttuuri ovat voineet muokata turvallisuusosaamisen, esimerkiksi juuri erämaaolosuhteissa, jopa hallinnon asettamia vaatimuksia tiukemmaksi. Sosiaaliseen turvallisuuskäsitykseen liittyy myös turvallisuuden laaja käsite sekä henkilöverkostojen ratkaiseva merkitys.

Suomeen saapuu tulevaisuudessa matkailijoita yhä kaukaisemmilta lähtöalueilta. Tarve opastaa matkailijoita heidän oman turvallisuuskäsityksensä mukaisesti lisääntyy. Tutkittua tietoa turvallisuuskulttuurien eroista ei käytännössä ole. Sama koskee ulkomaalaisten saapumista matkailuyrittäjiksi Suomeen ja EU-alueelle. Yritysten ja yksilöiden verkostoituminen, turvallisuustietoisuus ja riskienhallintamekanismit eivät saa merkittävästi poiketa eri kulttuuritaustaisten yrittäjien välillä.

8.3.2 Globaalin turvallisuusdynamiikan paikalliset ilmentymät

Kasvava matkailu on lisännyt myös siihen kohdistuvaa tutkimustoimintaa sekä tarvetta edelleen kehittää ja laajentaa tutkimuskenttää. Suomessa matkailua tutkitaan yliopistoissa, ammattikorkeakouluissa, tutkimuslaitoksissa ja näiden lisäksi erilaisissa yksityisissä ja julkisissa matkailun kanssa tekemisissä olevissa organisaatioissa. Tutkimusten laajuus vaihtelee perustutkimuksesta soveltavaan tutkimukseen ja täsmäselvityksiin. Alueelliset elinkeinolähtöiset kehittämishankkeet ovat tuottaneet runsaan valikoiman erilaisia selvityksiä, joista voidaan ammentaa lähtökohtia syvällisemmälle tutkimustoiminnalle. Tutkimus, kehittäminen ja koulutus muodostavat toiminnallisen kolmion, jonka kärjet ovat toisistaan riippuvaisia. Matkailun turvallisuus on toistaiseksi levännyt kehittämisen varassa. Turvallisuuden integroitu koulutus tuli voimallisesti kuvaan mukaan vasta 2000-luvulla. Systemaattinen tutkimus on vasta vauhdittumassa.

Akateemiseen kentän näkökulmasta matkailu on monitiedealue, jossa ilmiötä tarkastellaan mm. sosiologian, taloustieteen, markkinoinnin, maantieteen ja historia-tieteen lähtökohdista. Lisäksi voidaan mainita vaikkapa psykologian ja jopa psykiat-rian panos matkailun ja matkailuturvallisuuden tutkimukselle (Kingsbury & Brunn 2003, 42). Matkailun poikkitieteellisyys tarjoaa laajan mutta vaikeasti täsmennettävän tutkimuskentän. Tästä voidaan johtaa väittäjä, että matkailun turvallisuuden tutkimuksen on kyettävä monitieteisesti integroimaan turvallisuuden teoriat ja yritysturvallisuuden tutkimusmenetelmät sekä ammentamaan aineksia käyttäytymistieteistä. päätöksentekoteorioista ja jopa sosiaalipsykologiasta.

Turvallisuus ja matkailu yhdistettiin akateemiseksi kysymykseksi 1990-luvun alkupuolella. Ensimmäinen matkailun ja turvallisuuden yhdistävä kansainvälinen oppikirja, *Tourism, Crime and International Security Issues*, julkaistiin vuonna 1995 (Pizam & Mansfeld, 1995). Matkailun turvallisuus on siten tutkimuskohteena verraten nuori. Matkailuturvallisuuden teoria on jatkuvasti valinkauhassa. Joitakin askelia teoriamuodostuksen suuntaan on otettu esimerkiksi Haifan yliopistossa Israelissa. Haifasta käyvät esimerkkeinä Yoel Mansfeld ja Abraham Pizam (1996), jotka ovat esittäneet joitakin perusformuloiteja matkailuturvallisuusteorialle. Heidän mukaansa teorian tulisi vastata mm. siihen, miksi rikollisuus, terrorismi, mellakat, sodat, epidemiat ja siviiliyhteiskunnan turvattomuus löytävät tiensä matkailukeskuksiin. Lisäksi teorian pitäisi vasta kysymykseen rikoksenteelijän motiiveista ja turvallisuustapahtumien vaikutuksista matkailuun elinkeinona ja kohdepaikkakuntiin/paikallisyhteisöihin. Teorian kautta voitaisiin heidän mukaansa ymmärtää, miten matkailu elinkeinona, matkailijat, kohdealue ja tiedotusvälineet reagoivat turvallisuustapahtumien aiheuttamiin kriiseihin ja poikkeustilanteisiin. Käytännön tasolla voitaisiin hakea vastauksia myös siihen, minkälaisia ennaltaehkäisy- ja toipumismekanismeja voidaan soveltaa yksityisellä ja julkisella sektorilla.

Yoel Mansfeldin ja Abraham Pizamin (2006, 3) mukaan maailmassa on jo riittävässä määrin laadittu tapaustutkimuksia, joiden perusteella voidaan ryhtyä yleistämään tiettyjä ilmiöitä ja sitä kautta muodostamaan lähtökohtia teorialle. Tutkitut aihealueet voidaan kiteyttää kolmeen ryhmään:

1. Turvallisuustapahtumien tyyppi ja luonne
2. Turvallisuustapahtumien vaikutus
3. Osapuolten ja sidosryhmien reaktiot turvallisuustapahtumiin.

Mansfeldin ja Pizamin mukaan lähtökohtaisesti turvallisuustapahtumat vaikuttavat negatiivisesti. He rajoittuvat kuitenkin rikollisuuden, terrorismin, sotien ja poliittisen rauhattomuuden vaikutuksiin eli Security-tason ilmiöihin. Turvallisuustapahtumien vaikuttavuus riippuu taajuudesta, vakavuudesta, sijainnista, motiiveista ja kohteista. Mitä paremmin matkakohde on varautunut turvallisuustapahtumiin ja niistä aiheutuviin kriiseihin, sitä nopeammin yritys ja matkailualue toipuvat tapahtumista. Lukuisista tapaustutkimuksista voidaan johtaa empiirisiä yleistyksiä, jotka vievät yksittäisten tapausten johtopäätökset astetta käsitteellisemmälle tasolle. Mansfeldin ja Pizamin kirjassa esitetyt tapaustutkimukset keskittyvät pääosin kovan turvallisuuden tapahtumiin. Epidemiat ja rikollisuus lähestyvät kuitenkin yhteisöllisen turvallisuuden ilmiöitä, jotka kuuluvat puolestaan Safety-tason turvallisuustutkimuksen kenttään.

Haifan yliopistossa esitetyt teorialähtökohdat edustavat pääosin ns. kovan turvallisuuden (Security) vaikutteita, jotka ovat ymmärrettäviä Lähi-idän alueen näkökulmasta. Kauempaa globaalilta tasolta katsottuna matkailun turvallisuus tarvitsee

erottuakseen tiedonalana tai tieteenalana selkeitä kovan turvallisuuden tai pitäisikö sanoa perinteisen turvallisuuden ilmiöitä. Kovan turvallisuuden ongelmien syyt sekä ennaltaehkäisyn yhteiskunnalliset ja sosiaaliset verkostot ovat jääneet riittävästi pohtimatta Haifan koulukunnalta. Esimerkiksi Peter Tarlow (2006, 38–39) toteaa rikollisuuden torjunnan osallisista seuraavaa: *“Dealing with crime requires clear guidelines in which police, security professionals, legal professionals (such as district attorneys), and the tourism industry works together.”* Hyvinvointiyhteiskunnan ennaltaehkäisevä mekanismi syrjäytymisen katkaisussa jää tässä varsin kapea-alaisessa rikostorjunta-ajattelussa huomiotta.

Pohjoismainen hyvinvointiajattelumalli toisi tarvittavan lisänsä sekä teoriakehykseen että turvallisuuden käsitteen laajentamiseen. Tässä yhteydessä tulee tiedostaa, että matkailun turvallisuuden perus- ja soveltavasta tutkimuksesta muodostuu vakavasti otettava akateeminen ala, joka sisältää merkittävän tutkimuspotentiaalin. Matkailuun ja turvallisuuteen vahvasti perehtyneet tutkijat voivat vaikuttaa teoriamuodostukseen tulevaisuudessa. Kehittävän tutkimuksen näkökulmasta teoriamuodostus ei saa dominoida tutkimuksen tavoitteita. Kehittävä tutkimus soveltaa tuotetun tiedon elinkeinoelämän ja yritysten käyttöön, mutta tuottaa myös uutta tietoa ja osaamista kentälle. Kehittävä tutkimus toimii yrityssparrauksen menetelmin eikä tutkimusta ja valmennusta voida jyrkästi erottaa toisistaan. Elinkeinoelämän käytännönläheiset teemat odottavat ratkaisuaan kehittävän tutkimuksen menetelmin. Kehittävässä tutkimuksessa on syytä välttää liian akateemista lähestymistapaa.

Laaja valikoima kansainvälisiä julkaisuja käsittelee matkailun turvallisuutta. Suomessa tuotetut teoreettiset julkaisut ovat kuitenkin harvinaisia. Matkailun turvallisuuden tutkimuksella ovat vahvat perinteet saksalaisella kielialueella, josta löytyy mm. alpiturismin kokemuksia luotaavaa tutkimustoimintaa. Myös Venäjällä, esimerkiksi Venäjän tiedeakatemian Sotshin instituutissa, tutkitaan matkailun turvallisuutta.

8.3.3 Suomalainen tutkimus

Kuten jo todettiin edellisessä luvussa, Suomessa ei ole kehittynyt systemaattisesti järjestetyn matkailuturvallisuustutkimuksen perinnettä. Opinnäytetöiden aiheet ovat pääsääntöisesti yksittäisten opiskelijoiden kiinnostuksen tulosta. Suomessa ei ole suoritettu jatkotutkintoja matkailuturvallisuudesta, vaikka turvallisuusalan jatko-opiskelu on mahdollista. Tutkijakoulutus matkailuturvallisuudessa on haasteellista myös teoriamuodostuksen nuoruudesta johtuen. Toisaalta kentän neitseellisyys voi tuoda mielenkiintoisia mahdollisuuksia. Mahdollisuudet kasvavat, kun monialaisuus ja monitieteisyys otetaan johtotähdiksi.

Globaali muutosten ja kansainvälisten suhteiden alalla tutkitaan kansainvälisiä konflikteja ja kriisejä mukaan lukien ympäristökysymyksiin ja energiantuottamiseen

(esim. ydinvoimalat) liittyvät konfliktit. Sotilaallisen tutkimuksen puolella keskitytään myös räjähteisiin, kemiallisiin aineisiin, aseisiin, elektroniikkaan, kuten tutkiin, tietoturvaan ja turvan mallintamiseen.

Turvallisuus liittyy myös raja-alueiden, maailmanpolitiikan, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kysymyksiin. Rauhantutkimuksen alalla kaikki tutkimus liittyy laajan turvallisuuskäsitteen kattamaan turvallisuuden tutkimukseen. Myös Barentsin alueen taloudellisen ja poliittisen kehityksen tutkimuksella on vahvoja turvallisuuskytkentöjä.

Teknologiaturkimuksessa turvallisuus on esillä mm. maastoajoneuvojen ja kiinteistöjen tutkimuksessa sekä tietoturvallisuuden, öljyvahinkojen ja meriturvallisuuden tutkimukseen. Myös viranomaisten tietojärjestelmät ja satelliittipaikannus on mainittu teknologiaturkimuksen sektorilla.

Sisäisen turvallisuuden tutkimuksessa on mukana meriturvallisuuden lisäksi rajaturvallisuus (mm. rajan ylitykseen liittyvät turvallisuuskysymykset), ympäristöturvallisuus, kriisinhallinta, korkeakouluturvallisuus, poliisitoiminnan tutkimus, huumausaine- ja talousrikollisuus, poliisin toimintaympäristömuutokset, yritysturvallisuus, tulvien hallinta, viranomaistoiminnan turvallisuus sekä sosiaalinen turvallisuus.

Sisäisen turvallisuuden tutkimukseen ja kehittämiseen voidaan sisällyttää myös matkailun turvallisuusjärjestelmien kehittäminen ja luontomatkailuun tai vaikka laskettelukeskusten turvallisuuteen liittyvät teemat, pelastussuunnittelu, pelastustoimen tutkimus, turvallisuuskulttuurin ja riskienhallinnan kehittäminen, onnettomuuksien ennaltaehkäisy, yhteistoiminnan kehittäminen ja yhteiskunnan kriisivaikutuminen.

Oikeustieteen alaan kuuluvaa turvallisuustutkimusta on esimerkiksi rikosoikeus-, rikosprosessi- ja ihmisoikeustutkimus. Yksityisyyden suoja matkailussa mainitaan esimerkkinä tutkimusteemasta, jolla on sekä henkilöön, oikeusalaan että matkailuun kohdistuvaa turvallisuusvaikutusta. Oikeustieteellisiä ulottuvuuksia kylläkin sisältyy useisiin muihin tutkimusotsakkeisiin, joita tässä on lueteltu. Lääketieteen, kemiallisten aineiden ja biomateriaalien tutkimustoiminnassa ovat esillä kylmärisikit, erityisryhmien palvelut, asiakas- ja potilasturvallisuus, kemialliset aineet, biolääketiede, biomateriaalit ja genetiikka (virus) sekä tarttuvat taudit.

Henkilöön ja yksilöön liittyvä turvallisuustutkimus toimii läheisesti mm. edellä mainittujen lääketieteellisten teemojen kanssa. Tutkimustoiminta sisältää mm. työturvallisuuden ja teknologian kehittämistä. Esimerkkeinä tutkimusteemoista mainitaan vaatetuksen, sisäilmaongelmien, asiakas- ja potilasturvallisuuden, henkilö- ja paikkatiedon suojaan, ergonomiaan, työtapojen ja suojavälineiden käyttöön, kuluttajaturvallisuuden sekä liikunnan ja teknisen työn turvallisuuteen oppilaitosmaailmassa.

Matkailun verkostoyliopiston tietokannasta sekä ammattikorkeakoulujen opinnäytetietokannasta voidaan löytää matkailun turvallisuutta käsitteleviä opinnäytetöitä. Tieteenaloista maantiede profiloituu myös tämän aiheen parissa. Aiheet ulottuvat paikallisista kysymyksistä globaalisti heijastaviin tapahtumiin. Painotus on kuitenkin paikallisissa kysymyksissä. Väistämättä voidaan todeta, että ajankohtaisimmat ja näkyvimät (globaalit) tutkimusteemat, kuten terrorismi, saavat eniten julkisuutta, poliittista tukea ja sitä kautta myös tutkimusrahoitusta.

Matkailun laajan turvallisuuden käsite edellyttää myös tulevaisuuteen orientoitunutta tutkimustoimintaa, skenaariotutkimusta, paikallisen sosiaalisen yhteisön huomioimista sekä ympäristön ja ääriolosuhteiden aiheuttamien turvallisuusriskien tutkimustoimintaa. Tilaa uusille mielenkiintoisille avauksille on olemassa. Kasvavaa mielenkiintoa herättää esimerkiksi psykograafisten ominaisuuksien tarkastelu riskikokemuksen muodostumisessa. Kulttuurisella taustalla on vaikutuksensa näiden ominaisuuksien luonteeseen. Matkailuturvallisuuden ennakointi puolestaan kytkeytyy kansalliseen matkailun ennakkoinnin verkostoon, mikä tuo uusia työkaluja mm. riskienhallinnalle.

MATKAILUTURVALLISUUDEN TUTKIMUKSESSA VOIDAAN AINEISTONA KÄYTTÄÄ MM.

1. onnettomuustilastoja
2. läheltä piti -tilanteita
3. blogikirjoittelua
4. haastatteluja
5. palauteaineistoa.

Omatoimi- ja seikkailumatkailun kehittyminen tuo luonnollisesti mukanaan omat varautumis-, valmennus- ja tietotarpeensa. Uusien matkailu- ja seikkailutuotteiden ennakointi auttaa yritysten ja viranomaisten valmiuksien kehittämisessä. Tätä kautta nousevat esiin myös mm. uusien pelastuspalvelukäytäntöjen ja -teknologioiden tarpeet. Lisäksi saadaan innovaatioita uusille tuotteille mm. kylmäsuojaamisessa. Lääkinnällisen terveydenhuollon verkostot ja kylmäsuojaus ovat myös tärkeitä tutkimuskokonaisuuksia matkailun turvallisuusnäkökulman kannalta. Ala pitää sisällään vahvaa innovaatiopotentiaalia. Erityisliikuntaryhmille suunnatulla kylmäsuojateknologialla voi olla lisääntyvää tarvetta tulevaisuudessa.

Kylmäsuojateknologian kehittäminen on meillä Suomessa vielä alkuvaiheessaan mutta vauhtiin on päästy. Innovatiivista yrittäjyyttä on kehittynyt mm. hypotermialta suojaavien kylmäsuojausratkaisujen ympärille. Esimerkiksi rovaniemeläinen Heat-It-yritys etenee menestyksellisesti lämpötuotteiden ja potilaan kylmäsuojausratkaisujen kehittäjänä ensihoidon yhteyteen. Kunnat ja muut julkiset tahot hyö-

dyntävät parhaillaan kylmäsuojaamisen laiteratkaisuja, eivät tosin vielä riittävästi. Turvallisuus on luonnollisesti sisäänrakennettuna myös muihin tutkimusteemoihin, kuten kestävään kehitykseen, matkailukohteen imago tutkimuksiin ja tuote-evaluaatioihin.

MATKAILUTURVALLISUUDEN TUTKIMUSTOIMINNAN TAVOITTEENA ON

- edistää matkailustrategiassa määriteltyjen laatutavoitteiden sekä tutkimus- ja opetustoiminnan toteutumista
- toteuttaa matkailun tutkimusohjelmaa
- luoda alueellinen ja valtakunnallinen menestystekijä strategisen elinkeinon ja turvallisuusosaamisen välisestä yhteistyöstä (matkailun ja elämäntuotannon klusteri yhdistettynä turvallisuuden klusteriin)
- vahvistaa Suomea turvallisen matkailun kohteena
- verkostoida matkailuturvallisuuden tutkijat kansallisesti ja kansainvälisesti vahvaksi tutkimusinstrumentiksi
- jalkauttaa turvallisuustietoa yritys kentälle ja kehittää yhteistyötä yritysten kanssa
- toteuttaa tieteellisesti kestävää turvallisuuden perus- ja soveltavaa tutkimustoimintaa kansainvälisissä verkostoissa.

Turvallisuutta sivuavista tutkimusaloista voidaan ottaa esimerkiksi semiotiikan tutkimus, joka tarjoaa mahdollisuuksia kulttuurisidonnaisuuksista riippumattomien kuvantamis- ja havainnollistamismenetelmien käyttämiseen turvallisuustyössä käytännön tasolla, esimerkiksi ohjelmanpalveluissa. Matkailuoikeus käy myös esimerkkinä alasta, jonka opettaminen ja tutkiminen vahvistavat omalta osaltaan matkailun turvallisuusjärjestelmän erityisosaamista.

Matkailuturvallisuuden tutkimuksen käynnistämiseksi nähdään tärkeäksi kartoittaa meneillään olevat matkailuturvallisuuden tutkimukset ja selvitykset. Turvallisuuden tutkimuksen ympärille kehitettävien hankekokonaisuuksien aiheet nousevat valtakunnallisista ja alueellisista matkailuelinkeinon tarpeista. Turvallisuuden tutkimuksen tulee noudattaa matkailun tutkimusohjelman linjauksia, joiden mukaan hankkeiden tulee olla aluelähtöisesti matkailuelinkeinon ja/tai muiden sidosryhmien tarpeisiin vastaavia. Tutkimusohjelmien akateemista ja tieteellistä painoarvoa ei kuitenkaan voida sulkea pois. Elinkeinoelämän tarvelähtöisyys ja akateeminen tiedelähtöisyys on kyettävä sovittamaan yhteen.

LÄHTEET

- Aaltonen Jenni 2002.** Yhdysvaltoihin kohdistuneen terrori-iskun vaikutukset Rovaniemen talvimatkailuun 2001–2002. Rovaniemen ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Matkailun koulutusohjelma.
- Alanne-Kunnari Päivi 2010.** Kriisit ja niiden hallinta Rikosuhripäivystyksen näkökulmasta. Luento kriisinhallinnan ja kriisiviestinnän teemapäivänä Sallassa 14.1.2010. 'Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi'-hanke.
- Aziza Päivi 2010.** Kriisitalanteiden jälkeinen emotionaalinen stressi ja henkinen tuki hoito- ja kätilötyössä. Stressaako liika empatia? Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma, kätilötyön suuntautumisvaihtoehto. Tampereen ammattikorkeakoulu. 91 s.
- Ahonen Mari 2006.** Suomalainen matkailututkimus. – kartoitus Suomen matkailututkimuksen nykytilasta ja sen kehittämiseen liittyvistä näkemyksistä. Kauppa- ja teollisuusministeriö, Matkailun edistämiskeskus ja Matkailualan verkostoyliopisto.
- Bentley Tim A., Stephen J. Page 2006.** Tourist Injury. In Wilks, Jeff, Donna Pendergast & Peter Leggat (eds.): *Tourism in Turbulent Times. Towards Safe Experiences for Visitors.* *Advances in Tourism Research Series.* pp 155–168. Elsevier Ltd. 357 p.
- Bishop Ana 1997.** Health, Safety and Security in leisure and tourism. Hodder Leisure & Tourism in Action. 40 p.
- Burke W.W. 1997.** The new agenda for organization development, *Organizational Dynamics*, Vol. 26 pp. 6–20.
- Buzan Barry 1991.** People, States & Fear. An Agenda for International Security Studies in the Post Cold War Era. Second Edition. Lynne Rienner Publishers, Boulder Colorado. 393 p.
- Campbell David 1992.** Writing Security. United States Foreign Policy and the Politics of Identity. University of Minnesota Press. 289 p.
- Chilton Paul 1996.** Security Metaphors: Cold War Discourse from Containment to Common House. New York. Peter Lang.
- Church Andrew & Tim Coles 2007 (eds.):** *Tourism, Power and Space.* Routledge Contemporary Geographies of Leisure, Tourism and Mobility. London and New York, 295 p.
- Coxon Christopher 2006.** Safety in the Dive Tourism Industry of Australia. In Wilks, Jeff, Donna Pendergast & Peter Leggat (eds.): *Tourism in Turbulent Times. Towards Safe Experiences for Visitors.* *Advances in Tourism Research Series.* pp 199–215. Elsevier Ltd. 357 p.

- Cullberg Johan 1991.** Tasapainon järkkyyssä. Keuruu: Otava.
- Dyregrov Atle 2001.** Early intervention – a family perspective. *Advances in Mind-Body Medicine*, 17, 9–17.
- Essner Jonathan 2003.** Terrorism's Impact on Tourism: What the Industry May Learn from Egypt's Struggle with al-Gama'a al-Islamiya? IPS 688 – Security and Development Dr. Laurance, December 2003.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2001/95/EY**, annettu 3 päivänä joulukuuta 2001, yleisestä tuoteturvallisuudesta [EYVL L 11, 15.1.2002].
- European Council Recommendation 1986.** Council Recommendation of 22 December 1986 on fire safety in existing hotels, 86/666/EEC, OJ L 384, 31.12.1986, pp. 60–68. Suositus 86/666/ETY, annettu 22 päivänä joulukuuta 1986.
- European Parliament 2007.** Resolution of 29 November 2007 on a renewed EU Tourism Policy: Towards a stronger partnership for European Tourism.
- Evira 2011.** Ruokamyrkytykset Suomessa 2009. Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran julkaisuja 2/2011.
- Eviran määräys hygieniaosaamisesta 1/2009.** Elintarviketurvallisuusvirasto 2.4.2009.
- Floyd Myron F., Gibson Heather, Pennington-Gray Lori & Brijesh Thapa 2003.** The effect of Risk Perceptions on Intentions to Travel in the Aftermath of September 11, 2001. In Hall Michael C., Timothy Dallen J. & David Timothy Duval, 2003 (eds.). *Safety and Security in Tourism*. pp 19–38.
- Hammarlund Claes-Otto 2010.** Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Suomentanut Riikka Toivanen. Tietosanoma. Jelgava Printing House, Latvia 2010. 308 s.
- Harper Dee Wood Harper 1996.** The Tourist and His Criminal. *Patterns in Street Robbery*, pp 125–137 in Mansfeld Yoel & Abraham Pizam eds. *Tourism, Crime and Security Issues*. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Hautamäki Antti 2009.** Luova talous ja kulttuuri innovaatiopolitiikan ytimessä. Opetusministeriön julkaisuja 2009:30.
- Hirvi Jukka 2010.** Turvallisuuskulttuurin arviointi ja kehittäminen puolustusvälineellisuuden yrityksessä. Tampereen teknillinen yliopisto, 104 s.
- Hobbes Thomas 1651.** *The Leviathan*. New York: Prometheus Books. 1988. 197 s.
- Huhtala Hannele & Salli Hakala 2007.** Kriisi ja viestintä: yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Huhtamaa Leena 2010.** Kriisiviestinnän organisoituminen lentoasemilla. Finavia Oy:n viestintäasiantuntijan luento kriisinhallinnan ja kriisiviestinnän teemapäivänä Sallassa 14.1.2010. 'Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi' -hanke.
- Hynninen Tuula & Upanne Maila 2006.** Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämissaasteet. Raportteja 2/2006. Helsinki: Stakes.
- Hystad Perry & Peter Keller 2006.** Disaster management: Kelowna tourism industry's preparedness, impact and response to a 2003 major forest fire. In Publication: *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Saturday, April 1 2006.
- HÄKE 2009.** Häätokeskuslaitoksen tilastoja tammi–joulukuu 2009. www.112.fi.

- Iivari Pekka 2007.** Yritysturvallisuus ja Venäjä. Turvallisuusnäkökohtien huomioiminen liiketoiminnan kehittämisessä Venäjällä. Rovaniemen ammattikorkeakoulu, julkaisusarja C 15. 176 s.
- Iivari Pekka 2011.** Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Kriisinhallinta osana turvallisuusjohtamista matkailuyrityksessä. Sisäasiainministeriön julkaisuja 8/2011.
- Irvine, W. & Anderson, A. R. 2005.** The impacts of foot and mouth disease on a peripheral tourism area, *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 19(2-3), pp. 47–60.
- Jääskeläinen Juhana 2010.** Kriisiviestinnän toteutus suuryrityksen tuotantoyksikössä. Laurea-ammattikorkeakoulu, Leppävaara. Turvallisuusalan koulutusohjelman opinnäytetyö. 48 s.
- Kantola Hanna 2010.** Kriisipsykologin esitelmä kriisinhallinnan ja kriisiviestinnän teemapäivänä Sallassa 14.1.2010. 'Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi' -hanke.
- Kerko Pertti 2001.** Turvallisuusjohtaminen. PS-kustannus, Aavaranta-sarja no. 49. Porvoo: WS Bookwell Oy. 368 s.
- Keskuskauppakamari ja Helsingin seudun kauppakamari 2008.** Yritysten rikosturvallisuus. Riskit ja niiden hallinta.
- Kingsbury Paul T. & Stanley D. Brunn 2003.** Freud, Tourism, and Terror: Traversing the Fantasies of Post-September 11 *Travel Magazines*. In Hall Michael C., Timothy Dallen J. & David Timothy Duval, 2003 (eds.). *Safety and Security in Tourism*. pp 39–61.
- Koivumaa Vesa 2011.** Verkostokuvaus. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmähankkeen julkaisuja 2011.
- Kovanen Kimmo 2010.** Kriisipsykologin luento kriisinhallinnan ja kriisiviestinnän teemapäivänä Saariselällä 19.1.2010. 'Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi' -hanke.
- KTM 2006.** Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013. KTM elinkeino-osaston julkaisuja 21/2006. 104 s.
- KTM 2007.** PK-yritysten tietoturvakysely 2006. Yhteenveto 8.2.2007.
- Kuluttajaviraston ohje 10/2006.** Kuluttajaviraston ohje kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista. Kuluttajaviraston julkaisusarja 10/2006.
- Kuosa Tuomo 2009.** Towards, the Dynamic Paradigm of Futures Research. How to grasp a complex futures problem with multiple phases and multiple methods. Turku School of Economics, series A-8:2009. 229 p.
- Laitinen Heikki, Vuorinen Marko & Antti Simola 2009.** Työturvallisuuden ja -terveyden johtaminen. Helsinki: Tietosanoma. 494 s.
- Lapin Kansa 2009.** Kapinoivat työntekijät syynä brittien painajaislomaan. Lapin kansan verkkosivut 21.12.2009, klo. 1025, päivitetty 22.12.2009 klo. 2301.
- Mansfeld Yoel ja Abraham Pizam 2006.** *Tourism Security and Safety. From Theory to Practice. The Management of Hospitality and Tourism Enterprises Series.* 361 S. Elsevier.
- Manuele, Fred A. 1997.** *On the Practice of Safety*, 2nd ed., John Wiley and Sons, New York.
- MEK 2006.** Matkailu vuonna 2020 – faktaa ja fiktiota.
- Miettinen Juha E. 1999.** Tietoturvallisuuden johtaminen – näin suojaat yrityksesi toiminnan. Jyväskylä: Kauppakaari Oyj. Gummerus kirjapaino Oy.
- Miettinen, Juha E. 2002.** Yritysturvallisuuden käsikirja. Käytännön tietoa yrityksille. Helsinki: Kauppakaari.

- Morgan Damian & Kay Dimmock 2006.** Risk Management in Outdoor Adventure Tourism. In Wilks, Jeff, Donna Pendergast & Peter Leggat (eds.): *Tourism in Turbulent Times. Towards Safe Experiences for Visitors. Advances in Tourism Research Series.* pp 171–184. Elsevier Ltd. 357 p.
- Mustonen Juha 2010.** Kriisit ja niistä selviytyminen. Luento kriisinhallinnan ja kriisiviestintän teemapäivänä Sallassa 14.1.2010. 'Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – koulutus, verkosto ja ennakointi' -hanke.
- Nurmi Lasse 2006.** Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita. 215 s.
- Palosaari Eija 2008.** Lupa särkyä: kriisistä elämään. Helsinki: Edita.
- Pendergast Donna 2006.** Tourist Gut Reaction: Food Safety and Hygiene Issues. In Wilks, Jeff, Donna Pendergast & Peter Leggat (eds.): *Tourism in Turbulent Times. Towards Safe Experiences for Visitors. Advances in Tourism Research Series.* pp 143–154. Elsevier Ltd. 357 p.
- Pikkermaat Birgit 2004.** Der Wert der Sicherheit in alpinen Destinationen aus KUNDEN- und Anbietersicht, in Hinterhuber, H.H./Pechlaner, H./Kaiser M.-O./Matzler, K. (edit, Hrsg) *Kundenmanagement als Erfolgsfaktor.*
- Pizam Abraham and Mansfeld Yoel (eds.) 1995.** *Tourism, Crime and Security Issues.* Chichester, UK: John Wiley & Sons. 330 p.
- Psykologia 2010.** Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä – suositus hyvistä käytännöistä. Suomen psykologiliiton ja Suomen psykologisen seuran tieteellinen neuvottelukunta. http://www.tieteellinenneuvottelukunta.psykologi.fi/documents/Kriisityo_suositus_2010.pdf.
- Resolution 2003.** Council Resolution of 1 December 2003 on safety of services for consumers (2003/C 299/01). Official Journal of the European Union 10.12.2003.
- Ritchie Brent W., Dorrell Humphrey, Miller Daniela & Grahon A. Miller 2003.** Crisis Communication and Recovery for the Tourism Industry: Lessons from the 2001 Foot and Mouth Disease Outbreak in the United Kingdom. In Hall Michael C., Timothy Dallen J. & David Timothy Duval, 2003 (eds.). *Safety and Security in Tourism.* pp 199–216.
- Robinson Mike & Priscilla Boniface 1998 (eds.).** *Tourism and Cultural Conflicts.* CABI Publishing. 314 p.
- Saari Salli 2008.** *Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Viides painos.* Helsinki: Otava.
- Roper C., Grau J. & L. Fischer 2006.** *Security Education, Awareness, and Training. From theory to practice.* Massachusetts: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Saari Salli, Kantanen Irja, Kämäräinen Leena., Parviainen Kaisa, Valoaho Sari & Yli-Pirilä Pia (toim.) 2009.** *Hädän hetkellä – psyykkinen ensiavun opas.* Suomen Punainen Risti. Helsinki: Duodecim.
- Saksan standardisointivirasto.** Deutsches Institut für Normung. www.din.de.
- Salmi Jarmo 2011.** Kriisiviestintää ja jälkipuintia koskeva sähköpostikeskustelu 11.2.2011. Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmän verkostokumppaneiden lausuntoja.
- Samociuk, Martin, - Iyer Nigel – Lehtosuo, Kimmo 2004.** *Väärinkäytösten torjunta. Käytännön opas. Yrityskirjat.* Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 143 s.
- Sarjan Akop Aigazovitsh & Svetlana Ivanovna Pustovoitenko 2008.** О необходимости разработки механизма безопасности туризма. Сочинский научно-исследовательский центр Российской Академии наук. <http://www.socionet.ru, kizilova.socionet.ru/files/BEZOPASNOST.doc>.

- Seeck Hannele, Heidi Lavento & Salli Hakala 2008.** Kriisijohtaminen ja viestintä. Tapaus Nokian vesikriisi. Suomen kuntaliitto. Acta nro 206. 285 s.
- Sergejeva Julia 2008.** Yrityksen turvallisuuskulttuuri Lapin läänin ja Murmanskin alueen matkailualan ohjelmapalveluyrityksissä. Opinnäytetyö. Lapin yliopisto.
- Van der Sman C., A. van Marle, J. Eckhardt & D. van Aken 2003.** Risks of certain sports and recreational activities in the EU. The Role of Services. Consumer Safety Institute. Euroopan Unionin kuluttajavirasto. http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/news/rep_risk_sport_en.pdf.
- Stafford Greg, Larry Yu, and Alex Kobina Armoo 2006.** Crisis Management and Recovery. How Washington, DC, Hotels Responded to Terrorism. In Mansfeld Yoel & Abraham Pizam (eds.). *Tourism Security and Safety. From Theory to Practice. The Management of Hospitality and Tourism Enterprises Series.* pp 291–311. 361 S. Elsevier.
- Van Steen, J. (toim.) 1996.** Safety performance measurement. Institution of chemical engineers, Warwickshire (UK). 135 s.
- Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013.** Kauppa- ja Teollisuusministeriön julkaisuja 21/2006.
- Suvanto Miia 2007.** Matkailuturvallisuuden koulutus suomalaisissa yrityksissä. Ammatillinen opettajankoulutus, Hämeen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöjulkaisuja 14/2007. 33 s.
- Sylvest Janne, Saarinen Hanna-Maija & Anders Olivarius 2008.** Hotel Safety. Policy Department. Report Requested by the European Parliament's committee on Internal Market and Consumer Protection (IMCO).IP/A/ALL /FWC/2006-105/LOT 3/C1/SC6. Economic and Science Policy.
- Tarlow Peter E. 2006.** A Social Theory of Terrorism and Tourism, in Mansfeld & Pizam ed ss 33 – 48. In Manfeld & Pizamissa (eds): *Tourism Security and Safety. From Theory to Practice. The Management of Hospitality and Tourism Enterprises Series,* 361 p, Elsevier.
- Turunen Annamari & Suvi Lamminpää 2011.** Luovat alat ja IPR Lapissa 2011: Selvitys Lapin luovan toimialan yritysten aineettomaan varallisuuteen liittyvistä valmiuksista. Lapin yliopiston oikeustieteellisiä julkaisuja. Sarja C 58. Rovaniemi: Lapin yliopisto/Oikeustieteiden tiedekunta/Varallisuus oikeuden instituutti (ICLU).
- Turvallinen elämä jokaiselle.** Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Valtioneuvoston yleisistunto 8.5.2008. Sisäasiainministeriön julkaisuja 16/2008.
- Työsuojeluhallinto 2008.** Turvallisuusjohtaminen. Työsuojeluhallinnon työsuojeluoppaita ja -ohjeita 35, Tampere: Multiprint Oy.
- Valtanen Anu 2008.** Onnistunut matkailuelämys. Turun kauppakorkeakoulu. Liiketalouden ja markkinoinnin pro gradu -tutkielma.
- Valtioneuvoston periaatepäätös** Suomen matkailupolitiikasta 21.12.2006.
- Valtiovarainministeriö 2010.** Sosiaalisen median tietoturvaohje. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä 4/2010.
- Valvira 2009.** Talousveden laadun turvaaminen erityistilanteissa. Versio 2.0, päivitetty 1.4.2009.
- Verhelä Pauli 2007.** Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Matkailuyrittäjä-sarja. Helsinki: Edita Prima Oy. 166 s.

- Verhelä Pauli & Pekka Lackman 2003.** Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy. 248 s.
- Wilks Jeff 2006.** Continuing Challenges for Tourist Health, Safety and Security. In Wilks, Jeff, Donna Pendergast & Peter Leggat (eds.): *Tourism in Turbulent Times. Towards Safe Experiences for Visitors.* Advances in Tourism Research Series. pp 323 – 335. Elsevier Ltd. 357 p.
- Wilson Irvine and Alistair R. Anderson 2006.** The Effect of Disaster on Peripheral Tourism Places and the Disaffection of Prospective Visitors, pp 169 – 186 in Mansfeld Yoel & Abraham Pizam (eds.). *Tourism Security and Safety. From Theory to Practice.* The Management of Hospitality and Tourism Enterprises Series. 361 S. Elsevier.
- UNWTO 1996.** Tourist Safety and Security. Practical Measures for Destinations. Madrid Spain, 179 p.
- UNWTO 2003.** Climate Change and Tourism Proceedings of the 1st International Conference on Climate Change and Tourism Djerba, Tunisia, 9-11 April 2003.
- YK 2003.** United Nations Guidelines for Consumer Protection (as expanded in 1999). Department of Economic and Social Affairs. United Nations, N.Y. 2003.
- Zaharov Vladimir Jakovlevitsh, Blinov Andrei Olegovitsh & Dmitri Valerjevitsh Havin 2007.** Antikrizisnoje upravljenje. Teoria i praktika. Kriisinhallinnan teoria ja käytäntö. Moskova: Unity. 287.

LIITTEET

LIITE I

Turvallisuusasiantuntija Vesa Koivumaan laatimat harjoitustehtävät yrityksille ja matkailun turvallisuusverkostolle Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – osaamis- ja palvelurakenteet hankkeen teematilaisuuksissa. Tässä liitteessä on kuvattu tehtävissä käytetyt Case-onnettomuustapaukset.

Tavoite

Hankkeen yhtenä tavoitteena on ollut kehittää yritysten riskienhallintakykyä ja varautumista mahdollisia vahinko- ja onnettomuustilanteita varten. Yhtenä työkaluna teematilaisuuksissa on käytetty todellisia tapauksia, joita on muokattu koulutustarkeoitukseen. Yritykset voivat hyödyntää harjoitusmallia sisäisessä henkilöstökoulutuksessaan.

Harjoitustilanteissa yrittäjät, viranomaiset, järjestöjen ja oppilaitosten edustajat joutuvat keskittymään kirjoitettujen tapausten perusteella omien alueidensa tilanteeseen samantyyllisen tilanteen tapahtuessa omalla alueella tai yrityksessä.

Case-harjoitus

Tapahtumien kulku on esitetty kirjallisena niin, että tilanteen voi kuvitella tapahtuvan omalla toiminta-alueella. Harjoitus on toteutettu hankkeen teematilaisuuksissa eri alueilla samanlaisina.

Harjoitustilanteessa osallistujat tutustuvat case-tapauksiin ryhmänä. Tämän jälkeen on vastattu kysymyksiin:

1. Minkälainen on oman yrityksen varautuminen vastaavanlaisen tapahtuman osalta?
2. Mikä on matkailualueen varautumiskyky vastaavanlaisen tapahtuman osalta? Tunnistavatko yritykset, viranomaiset, järjestöt tai oppilaitokset varautumiskyvyn alueella?
3. Mikä on henkilökunnan osaaminen kuvatuissa tilanteissa?
4. Miten tiedotus ja viestintä on suunniteltu? Sisäinen ja ulkoinen viestintä on huomioitava.
5. Miten onnettomuus- ja vahinkotilanteista uutisointi huomioidaan yrityksessä, organisaatiossa, järjestössä tai oppilaitoksessa?

Harjoituksen vetäjälle on laadittu muistilista, jota vetäjä voi hyödyntää harjoituksen purkutilanteessa. Kysymyslomakkeet ja muistilista ovat liitteenä case-tapahtumakerptomusten jälkeen. Samat lomakkeet on tarkoitettu käytettäväksi kaikissa esimerkkitalanteissa. Lomakkeita voi muokata omien lähtökohtien ja tarkoituserien mukaisesti.

SÄHKÖKATKO

Rajuilma on kaatanut puita sähkölinjoille useilla eri paikkakunnilla. Sähköt katkeavat kello 21.00. Töissä on normaali määrä henkilöstöä. Eletään marraskuun viimeistä viikkoa, jolloin matkailusesonki on alkamassa ja matkailijoita on paikkakunnalla noin puolet sesonkiajan suurimmasta matkailijamäärästä. Pakkasta on keskimäärin -15 Celsiusta vuorokausittain. Sähkökatko kestää alustavien tietojen mukaan noin kolme (3) vuorokautta.

HOTELLIN TULIPALO

Hotellissa on syttynyt tulipalo, majoitusaste on tapahtumahetkellä 75 %. Majoittujista 30 % on ulkomaalaisia, englantilaisia, ranskalaisia sekä italialaisia. Majoittuneet asiakkaat käyttävät alueen ohjelmapalveluita, kuten moottorikelkka-, koiravaljakko- ja porosafareita. Tulipalo syttyy kello 19.00 illallisen aikaan, jolloin asiakkaita on ravintolassa noin 70 henkilöä, loput ovat joko huoneissaan tai ostoksilla.

MOOTTORIKELKKAONNETTOMUUS

Isä ja poika ovat vuokranneet moottorikelkan. Isä antaa pojalleen luvan ajaa kelkalla itse istuen takana.

Poika on 14-vuotias, eikä hänellä ole aiempaa kokemusta moottorikelkalla ajamisesta. Säätila on selkeä ja ajoura selkeästi merkitty ja hyvässä kunnossa. Poika painaa kaasua liikaa lähtiessään liikkeelle, jolloin kelkka syöksyy suoraan päin edessä olevaa puuta kovalla vauhdilla. Kello on tapahtumahetkellä 13.00.

Paikalle saapunut toinen kelkkailija on tehnyt hätäilmoituksen. Tieto yrityksiin saadaan muiden silminnäkijöiden kautta näiden saapuessa matkailukeskukseen.

KOIRAVALJAKKO-ONNETTOMUUS

Amerikkalainen ja espanjalainen pariskunta osallistuvat koiravaljakko safarille. Asiakkaat istuvat valjakon kyydissä oppaan toimiessa ajajana. Liikennöidyn ajotien ylityksen yhteydessä valjakko jää tiellä ajaneen auton yliajamaksi. Yksi matkustaja kuolee ja toinen joutuu tehohoitoon. Muut osalliset selviävät vähin vammoin. Tapahtumahetkellä tien pinta pöllyää kevyttä lunta ja on hämärää. Tapahtumaaikaan kello on 15.00. Opas odotti yhden auton ohittavan ylityspaikan, jonka jälkeen lähtee jostain syystä liikkeelle kohtalokkain seurauksin.

OPPAAN SAIRAUSKOHTAUS

Ison matkailuyrityksen alihankkijayrityksen oppaana toimiva keski-ikäinen mieshenkilö saa sydänkohtauksen. Elvytysyrityksistä huolimatta opas menehtyy. Oppaan tehtävänä on taluttaa poroa asiakkaiden istuessa kyydissä. Asiakkaina tapahtuma hetkellä oppaalla on ulkomaalainen perhe, johon kuuluu äiti, isä ja kaksi lasta. Asiakkaita alueella on noin kaksisataa (200), joista kaksikymmentä (20) näkee tilanteen ja seuraavat tilannetta. Yksi opas ja yksi matkailija (lääkäri ammatiltaan) antavat puhallus- painelu elvytystä niin pitkään, kunnes ensihoitoyksikkö

on paikalla. Tämän jälkeen potilas nostetaan ambulanssiin ja viedään lähimpään sairaalaan. Tapahtumapaikka sijaitsee kymmenen (10) kilometrin päässä majoituspaikasta, joten kuljetus tapahtuu linja-autoin. Linja-autojen aikataulu on sovittu asiakkaiden kuljettamiseksi alueelle aamulla kello 09.00. Paluukuljetus on sovittu kello 14.00. Tapahtuma-aika on kello 11.00.

RYHMÄTYÖN KYSYMYKSET

1. Minkälainen on oman yrityksen varautuminen vastaavanlaisen tapahtuman osalta?
2. Mikä on matkailualueen varautumiskyky vastaavanlaisen tapahtuman osalta? Tunnistavatko yritykset, viranomaiset, järjestöt tai oppilaitokset varautumiskyvyn alueella?
3. Mikä on henkilökunnan osaaminen kuvatuissa tilanteissa?
4. Miten tiedotus ja viestintä on suunniteltu? Miten sisäinen ja ulkoinen viestintä on huomioitava?
5. Miten onnettomuus- ja vahinkotilanteista uutisointi huomioidaan yrityksessä, organisaatiossa, järjestössä tai oppilaitoksessa?

Ajankohtainen oppikirja, joka pureutuu turvallisuuteen yhtenä tärkeimmistä matkailun osa-alueista.

Teos sisältää uutta tietoa matkailun turvallisuudesta sekä tilanteesta Suomessa. Matkailun turvallisuus Suomessa ei ole vain kansallinen trendi tai valtioiden rajoja noudatteleva ilmiö. Matkailun turvallisuus on yhä alttiimpi globaaleille muutoksille ja haasteille, mitä kartoitetaan teoksessa monipuolisesti ja kattavasti.

Turvallisuusalan asiantuntijan Pekka Iivarin laatimassa oppikirjassa esitellään matkailun turvallisuuteen liittyvät tärkeimmät käsitteet ja säädökset. Teos ohjeistaa kehittämään ja arvioimaan matkailun turvallisuutta muun muassa turvallisuusjohtamisen, riskienhallinnan, ennakoinnin ja kriisinhallinnan näkökulmista.

Oppikirja on tarkoitettu erityisesti matkailualan opiskelijoiden, opettajien, kouluttajien ja tutkijoiden käyttöön. Teos sisältää myös hyviä turvallisuuden hallinnan työkaluja ja ohjeita alan yrittäjille käytännönläheisesti kirjoitettuna.

1.painos
ISSN 1239-775X
ISBN 978-952-5923-38-4 (nid.)
ISBN 978-952-5923-39-1 (ePub)

