

Ella Joutsen

**TURVALLISUUDEN HALLINTA LAPIN MATKAILUN
OHJELMAPALVELUISSA: sesonkityöntekijöiden rooli**

Pro gradu -tutkielma

Matkailututkimus

Lapin Yliopisto

2024

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Turvallisuuden hallinta Lapin matkailun ohjelmapalveluissa: sesonkityöntekijöiden rooli

Tekijä: Ella Joutsen

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu -työ

Sivumäärä: 62 + 2 liitettä

Vuosi: 2024

Tiivistelmä

Lapin matkailu on jatkuvassa kasvussa, ja talven matkailusesongit tuovat alueelle suuren määrän turisteja sekä sesonkityöntekijöitä. Turvallisuus on keskeinen osa matkailukokemusta, ja sesonkityöntekijät ovat merkittävässä roolissa tämän turvallisuuden varmistamisessa. Lapin matkailulle ominaista on sesonkivuonteisuus ja siten myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus, joka voi taas aiheuttaa haasteita turvallisuuden hallinnan näkökulmasta (Rantala & Valkonen, 2011, s. 590). **Tutkimukseni tavoitteena** on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta Lapin matkailun ohjelmapalveluissa ja miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää turvallisuuskäytäntöjen kehittämisessä.

Tutkimuksen **teoreettinen viitekehys** perustuu riskienhallinnan periaatteisiin ja palvelumuotoilun menetelmiin. Riskienhallinnan teoria auttaa tunnistamaan, arvioimaan ja hallitsemaan matkailuun liittyviä riskejä, kun taas palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat käytännön työkaluja turvallisuuskäytäntöjen parantamiseksi. **Päätutkimuskysymykseni** on: Millainen rooli sesonkityöntekijöillä on turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailussa? **Osatutkimuskysymyksiä** tutkimuksessani ovat: Mitkä tekijät vaikuttavat sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta? Miten riskienhallinnan periaatteita voidaan soveltaa sesonkityöntekijöiden turvallisuutta edistävän roolin tukemisessa? Miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää sesonkityöntekijöiden roolin vahvistamisessa turvallisuuden hallinnassa?

Käytän tutkimuksessani laadullisia menetelmiä saadakseni syvällistä tietoa sesonkityöntekijöiden roolista ja kokemuksista turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailussa. Tutkimuksen **aineisto** koostuu sesonkityöntekijöiden teemahaastatteluista. Tämä lähestymistapa mahdollistaa joustavuuden ja syvällisyyden, mikä on välttämätöntä aiheen perusteelliselle ymmärtämiselle. Aineiston analyysimenetelmänä käytän sisällönanalyysyä, joka on systemaattinen tapa tunnistaa, analysoida ja raportoida aineiston teemoista.

Tutkimukseni tulosten mukaan sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta vaikuttavat etenkin koulutuksen kattavuus, perehdytyksen käytännönläheisyys ja resurssien riittävyys. Sesonkityöntekijöiden vastuu ulottuu asiakkaiden turvallisuuden varmistamisesta oman ja työyhteisön turvallisuuden ylläpitoon. Palvelumuotoilun menetelmät, kuten työntekijäpolkujen ja kriittisten pisteiden analysointi tarjoavat hyödyllisiä välineitä turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen ja tukevat työntekijälähtöistä lähestymistapaa, joka vahvistaa sitoutumista turvallisuuteen.

avainsanat: matkailutoimiala, turvallisuuden hallinta, ohjelmapalvelut, riskienhallinta, sesonkityöntekijät, palvelumuotoilu

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	5
1.1 Tutkimuksen tausta	5
1.2 Tutkimusasetelma.....	7
1.3 Aikaisempi tutkimus aiheesta.....	9
1.4 Tutkielman kulku ja rakenne	13
2. RISKIENHALLINNAN JA PALVELUMUOTOILUN INTEGROINTI MATKAILUN TURVALLISUUDEN HALLINNASSA.....	14
2.1 Turvallisuus matkailualalla	14
2.2 Sesonkityöntekijät ohjelmopalveluissa	15
2.3 Riskienhallinnan periaatteet matkailualalla.....	17
2.4 Riskienhallinnan palvelumuotoilu.....	20
3. TEORIAOHJAAVA SISÄLLÖNANALYYSI SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISTA	22
3.1 Laadullinen tutkimus	22
3.2 Teemahaastattelu	23
3.3 Haastattelujen toteutus	24
3.4 Teoriaohjaava sisällönanalyysi	26
3.5 Tutkimusetiikka, tutkijan positio ja laadullisen tutkimuksen luotettavuus	28
4. SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN KYVYT JA MAHDOLLISUUDET HALLITA TURVALLISUUTTA	30
4.1 Perehdytyksen ja koulutuksen rooli turvallisuuden hallinnassa.....	30
4.2 Työympäristön ja -olosuhteiden vaikutus turvallisuuteen.....	32
4.3 Kulttuurierot turvallisuuden hallinnassa	35
5. RISKIENHALLINTA JA SEN SOVELTAMINEN SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSROOLIN TUKEMISESSA	38
5.1 Riskien tunnistaminen ja ennakointi	38
5.2 Riskien arviointi ja hallinta	40
5.3 Riskienhallintatoimenpiteiden seuranta ja arviointi	43
6. PALVELUMUOTOILUN MAHDOLLISUUDET TURVALLISUUSKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMISESSÄ.....	45
6.1 Työntekijäpolku ja sen kriittiset pisteet	45
6.2 Asiakkaiden vastaanotto ja valmistelu	47

6.3 Turvallisuusohjeistus.....	48
6.4 Aktiviteetin suorittaminen.....	49
6.5 Aktiviteetin päätös ja arviointi	51
6.6 Turvallisuuskäytäntöjen kehittäminen sesonkityöntekijöiden näkökulmasta	52
7. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	54
8. KIITOKSET	58
LÄHTEET.....	59
LIITE 1. Viesti haastateltaville	63
LIITE 2. Teemahaastattelurunko.....	64

1. JOHDANTO

Turvallisuus on kaiken toiminnan perusta matkailualalla, jonka merkityksen olen kokenut konkreettisesti työskennellessäni matkailualalla ohjelmapalveluiden parissa useamman vuoden ajan. Tämä henkilökohtainen kokemus on osoittanut minulle, kuinka turvallisuus vaikuttaa suoraan sekä työntekijöiden että matkailijoiden kokemuksiin, ja kuinka se voi muodostaa perustan onnistuneelle matkailuelämykselle.

Sesonkityöntekijät ovat merkittävässä roolissa Lapin matkailun mahdollistamisessa ja siten myös turvallisuuden varmistamisessa. He kohtaavat päivittäin useita turisteja ja ovat usein ensimmäisiä henkilöitä, joiden puoleen käännytään ongelmatilanteissa. Näin ollen sesonkityöntekijöiden osaaminen ja valmiudet toimia turvallisuuden hallinnassa sekä turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa on kriittistä. Sesonkityöntekijöiden tärkeästä roolista huolimatta heidän näkemysensä ja kokemuksensa turvallisuuden hallinnasta ovat jääneet toistaiseksi vähäiselle huomiolle tutkimuksen parissa. Sesonkityöntekijöiden kenttätöön kokemukset tarjoavat ainutlaatuisen näkökulman siihen, miten turvallisuuskäytännöt toimivat käytännössä ja millaisilla toimenpiteillä turvallisuuden hallintaa voidaan kehittää. Sesonkityöntekijöiden kokemusten tutkiminen voi täten rikastuttaa matkailualan tutkimusta ja tuoda uusia näkökulmia turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen.

1.1 Tutkimuksen tausta

Matkailun turvallisuus tarkoittaa matkailuprosessin sujuvuuden ja häiriöttömyyden varmistamista ja se kattaa koko palveluketjun lähtöpisteestä matkakohteeseen ja takaisin (Niemisalo & Iivari, 2013, s. 132). Turvallisuuden hallinta ei ole kuitenkaan yksittäisten toimijoiden harteilla, vaan se vaatii laajaa yhteistyötä eri toimijoiden verkostoissa ja ketjuissa. Yksin toimimalla ei voida saavuttaa optimaalista turvallisuustasoa, kuten Iivari (2017, s. 22) toteaa. Lisäksi matkailualan erityispiirteet, kuten sesonkiluonteisuus vaikuttavat merkittävästi alan riskienhallintaan ja turvallisuusjohtamiseen (Iivari, 2012, s. 22).

Matkailualan toimijat, kuten yritykset ja niiden työntekijät, viranomaiset sekä paikallisyhteisöt ovat vastuussa siitä, että turvallisuus säilyy korkealla tasolla. Lapin matkailun turvallisuusverkostossa on mukana satoja henkilöitä, ja verkoston keskeisiä toimijoita ovat Lapin alueelliset

matkailuorganisaatiot, korkeakoulut, Lapin liitto, Lapin aluehallintavirasto, pelastuslaitokset, metsähallitus, Lapin sairaanhoitopiiri sekä vapaaehtoinen pelastuspalvelu VAPEPA. Iivari ja Niemisalo (2013, s. 46–48) toteavat, että negatiivisten mielikuvien sijaan laajalla yhteistyöllä turvallisuus voidaan kääntää vahvuudeksi, kilpailukyvyksi sekä innovatiivisen yritystoiminnan mahdollistajaksi Lapin matkailussa.

Tämä laaja ja monialainen yhteistyö luo luottamusta ja varmistaa, että matkailijat voivat nauttia kokemuksistaan ilman tarpeettomia huolia. Matkailun turvallisuuden ylläpito ei ainoastaan suojele matkailijoita, vaan se edistää myös matkailukohteen kestävästä kehitystä ja parhaimmillaan positiivinen turvallisuusmielikuva on yritykselle kilpailuetu. Tärkeä osa matkailun turvallisuutta on matkailijalle syntyvä turvallisuuden tunne, mihin vaikuttavat kaikki matkailijan palvelupolun aikana tapahtuvat kohtaamiset. (Visit Finland, Kestävän matkailun opas.) Laajan yhteistyön ohella yksittäisten matkailuyritysten odotetaan huolehtivan asiakkaidensa turvallisuudesta parhaalla mahdollisella tavalla ja turvallisuusverkostossa toimimisen ohella monet Lapin matkailuyritykset ovat kehittäneet omia riskienhallinnan käytäntöjä (Helameri, ym., 2023). Kun turvallisuus toteutuu suunnitellulla tasolla, asiakkaat eivät välttämättä kiinnitä siihen huomiota, mutta turvallisuuden pettäessä katseet kääntyvät yrityksen ja siten työntekijöiden suuntaan. (Niemisalo & Iivari, 2013, s. 129.)

Matkailun turvallisuuden tutkimuksen merkitys on korostunut viime vuosina, erityisesti pandemioiden ja sotien myötä. Helameri, Iivari, Nisula ja Satokangas (2023) korostavat strategisen riskienhallinnan ja kriisijohtamisen tarvetta matkailualalla. Heidän tutkimuksensa Lapin matkailuyrityksistä osoittaa, että systemaattinen riskienhallinta vaihtelee suuresti yritysten välillä. Helameri ym., (2023) tutkimuksessa kehitettiin malli, joka tarjoaa työkaluja riskienhallinnan alkuvaiheissa oleville yrityksille. Tutkimuksessani hyödynnän heidän kehittämää mallia osana teoreettista viitekehystäni, kun käsittelen riskienhallinnan strategioita Lapin matkailussa, sesonkityöntekijöiden kontekstissa.

Tutkimusaiheeni on ajankohtainen ja se resonoi vahvasti henkilökohtaisten kokemusteni ja ammatillisten tavoitteideni kanssa, mikä tekee tutkimuksesta erityisen inspiroivan. Ohjelmalveluiden parissa työskentely on antanut minulle käytännön ymmärryksen alan toiminnasta ja haasteista. Olen havainnut, kuinka turvallisuus on keskeinen osa matkailupalveluita ja se vaikuttaa suoraan sekä työntekijöiden, että matkailijoiden kokemuksiin. Omakohtaisten kokemusteni lisäksi tutkimukseni rajaus ohjelmalvelualan sesonkityöntekijöihin tarjoaa mahdollisuuden

syventää ymmärrystä heidän erityisistä rooleistaan turvallisuuden hallinnassa. Lisäksi ohjelma- palvelualan työntekijät kohtaavat ainutlaatuisia haasteita, jotka liittyvät riskienhallintaan. Sivua- aineena olen opiskellut palvelumuotoilua ja soveltanut palvelumuotoilun menetelmiä työelä- mässä, joten myös sen vuoksi olen päättänyt hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä tutki- muksessani.

1.2 Tutkimusasetelma

Tutkimuksen päätavoitteena on selvittää:

- *Millainen rooli sesonkityöntekijöillä on turvallisuuden hallinnassa Lapin matkai- lussa?*

Osatutkimuskysymysten avulla pyrin saamaan vastauksen päätutkimuskysymykseeni. Osatut- kimuskysymykset ovat seuraavat:

- *Mitkä tekijät vaikuttavat sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta?*
- *Miten riskienhallinnan periaatteita voidaan soveltaa sesonkityöntekijöiden turvalli- suutta edistävän roolin tukemisessa?*
- *Miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää sesonkityöntekijöiden roo- lin vahvistamisessa turvallisuuden hallinnassa?*

Tutkielman teoreettinen viitekehys yhdistää riskienhallinnan teorian ja palvelumuotoilun me- netelmät turvallisuuskäytäntöjen kehittämisessä. Riskienhallinta on prosessi, jonka tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita riskejä tehokkaasti (Hopkin, 2018, s. 27). Matkailualalla ris- kienhallinta on välttämätöntä, koska se paitsi parantaa matkailijoiden turvallisuutta, myös edis- tää heidän kokonaisvaltaista matkailukokemustaan. Palvelumuotoilu puolestaan keskittyy pal- velukokemuksen parantamiseen esimerkiksi kartoittamalla asiakaspolkuja ja tunnistamalla pal- veluiden kriittisiä pisteitä. Palvelumuotoilun menetelmiä, kuten palvelupolkujen kartoitusta, asiakas- ja työntekijäprofiilien luomista sekä prototypointia voidaan käyttää apuna paranta- maan turvallisuuskäytäntöjä. (Jauhari & Bharwani, 2017, s. 48.)

Toteutan tutkielman laadullisin tutkimusmenetelmin. Laadulliset menetelmät soveltuvat hyvin tutkielmaani, koska laadullisten menetelmien avulla on mahdollista saada syvällistä

ymmärrystä sesonkityöntekijöiden roolista turvallisuuden hallinnassa. Ne mahdollistavat myös tutkimukseen osallistujien kokemusten, näkemysten sekä tunteiden ymmärtämisen. Tutkielmani aineiston kerään sesonkityöntekijöiden teemahaastatteluista, jotka toteutan syksyn 2024 aikana. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumuoto, jossa haastattelun teemat ovat etukäteen määriteltyjä, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys voivat vaihdella tilanteen mukaan (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 66). Tämä menetelmä mahdollistaa joustavuuden ja syvälisten vastausten saamisen haastateltavilta, jotka työskentelevät sesonkityöntekijöinä matkailualla.

Analysoin haastatteluista keräämäni aineiston sisällönanalyysimenetelmällä, joka on systemaattinen menetelmä tekstien merkitysten ja sisältöjen ymmärtämiseksi (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103). Sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston analysoinnin joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaa ohjaavasti. Tutkimuksessa käyttämäni teoriaohjaava sisällönanalyysi hyödyntää teoreettisia kytkentöjä, mutta analyysi ei perustu suoraan teoriaan, vaan teoria toimii analyysia ohjaavana kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi s. 133.)

Aineiston analysointi etenee seuraavasti: Ensimmäisenä vaiheena on aineiston keruu, eli nauhoitan ja litteroin haastattelut tarkasti, jotta kaikki merkityksellinen tieto tulee huomioiduksi analyysissa. Toisena vaiheena on aineiston pelkistäminen, missä poistan haastatteluista epäolennaisuudet ja keskityn tutkimuksen kannalta keskeisiin sisältöihin. Kolmantena vaiheena on aineiston luokittelu ja teemoittelu, eli jaottelen aineiston teemoihin ja alaluokkiin, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini. Viimeisenä vaiheena on aineiston tulkinta ja johtopäätökset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini ja tutkimukseni teoreettiseen viitekehykseen.

Tutkielmassani sovellan asiakaspolkujen kartoitusta kartoittamalla työntekijäpolkuja. Tavoitteenani on haastattelujen avulla ymmärtää sesonkityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä, jotta voin tunnistaa kriittiset pisteet, joissa turvallisuusriskit voivat ilmetä. Sesonkityöntekijöiden rooli on erityisen keskeinen turvallisuuden hallinnassa, sillä he ovat usein matkailijoiden ensimmäinen kontakti ja heidän tehtävänä on toteuttaa ja valvoa turvallisuusprotokollia. Sesonkityöntekijöiden työskentelyyn vaikuttavat useat tekijät, kuten koulutus, kulttuurinen tausta ja kielitaito. Näitä tekijöitä on tutkittu esimerkiksi kansainvälisen matkailun kontekstissa ja on todettu, että monikulttuurinen osaaminen ja hyvä kielitaito ovat erityisen tärkeitä turvallisuusohjeita ymmärtämisessä ja konfliktien välttämässä (Zhang, 2023, s. 55).

1.3 Aikaisempi tutkimus aiheesta

Turvallisuus ja matkailu alkoivat yhdistyä tieteelliseksi teemaksi vasta 1990-luvun alussa. Siten tutkimuskohteena matkailun turvallisuus on nuori ja sitä koskeva teoria, että käsitteistö vaativat kehittämistä. (Iivari, 2017, s. 192.) Parin viime vuosikymmenen aikana turvallisuuden hallinta matkailualalla on saanut kuitenkin yhä enemmän huomiota tutkimuksen parissa. Matkailun turvallisuus käsittää laajan kirjon eri tekijöitä, jotka vaikuttavat niin matkailijoiden kuin työntekijöiden kokemuksiin sekä yleiseen turvallisuudentunteeseen. Aikaisempi tutkimus on osoittanut, että turvallisuus on keskeinen tekijä matkakohteen houkuttelevuudessa ja matkailijoiden päätöksenteossa. Saarinen ja Tervo (2010, s. 87) korostavat, että turvallisuus on tärkeä osa matkailukokemusta erityisesti Lapissa, missä luonto-olosuhteet voivat olla ajoittain haastavia. Heidän tutkimuksensa mukaan matkailuyritykset Lapissa ovat kehittäneet erilaisia strategioita turvallisuuden hallitsemiseksi, mutta sesonkityöntekijöiden roolia ei tutkimuksessa ole tarkasteltu laajemmin.

Erityisesti riskienhallinta on ollut aktiivisen tutkimuksen kohteena viime vuosina. Riskienhallinnan teoria tarjoaa kehyksen riskien tunnistamiseen, arviointiin sekä hallintaan, mikä on olennaista matkailun turvallisuuden hallinnassa. Ritchie ja Jiang (2019, s. 2) korostavat, että matkailualan organisaatioiden on kehitettävä systemaattisia riskienhallintastrategioita, jotka kattavat kaikenlaiset riskit luonnonkatastrofeista terveysuhkiin. Lisäksi heidän mukaansa riskienhallinnan periaatteiden soveltaminen matkailukohteissa on osoittautunut tehokkaaksi keinoksi vähentää matkailijoiden altistumista erilaisille riskeille, ja se taas parantaa heidän turvallisuuskokemustaan.

Sesonkityöntekijöiden rooli turvallisuuden hallinnassa on jäänyt tutkimuskentällä vähemmälle huomiolle. Useat tutkimukset ovat kuitenkin korostaneet sesonkityöntekijöiden koulutuksen tärkeyttä turvallisuuden hallinnassa. Esimerkiksi Zhangin (2023) mukaan sesonkityöntekijöiden asianmukainen koulutus on merkittävässä roolissa turvallisuuden hallinnassa. Myös Rantala ja Valkonen (2011) käsittelevät tutkimuksessaan turvallisuutta Lapin kaupallisessa luontomatkoissa, erityisesti ohjelmapalveluiden kontekstissa. Heidän mukaansa turvallisuus on keskeinen osa matkailupalveluita, ja huomauttavat, että sesonkityöntekijöiden koulutuksella on merkittävä vaikutus turvallisuuden hallintaan. Myös Häikiön ja Kangasniemen (2016) tutkimus tukee näkemystä siitä, että sesonkityöntekijöillä on keskeinen rooli turvallisuuden hallinnassa. Heidän tutkimuksensa painottuu kulttuurienväliseen turvallisuusviestintään Lapin

ohjelmapalveluissa. Lisäksi aikaisemmissa tutkimuksissa on käsitelty sesonkityöntekijöiden merkitystä matkailualan joustavuuden ja tehokkuuden kannalta. Baum ja Hagen (1999, s. 303) tutkivat sesonkityöntekijöiden roolia matkailupalveluiden tuottamisessa ja he totesivat, että sesonkityöntekijöiden koulutus ja perehdytys ovat keskeisessä roolissa työtehtävissä onnistumista.

Ohjelmapalveluiden turvallisuutta on käsitelty laajasti Suomessa 2000-luvun alusta lähtien, ja sekä yritykset, että viranomaiset ovat kiinnittäneet enemmän huomiota turvallisuuteen. Syynä siihen on etenkin ohjelmapalveluiden kysynnän ja tarjonnan kasvu. (Lapin liitto, 2008, Rantalan ja Valkosen, 2011 mukaan.) Siitä huolimatta ohjelmapalvelualan päivittäisistä turvallisuuden liittyvistä käytännöistä on saatavilla vain vähän tutkimustietoa. (Rantala & Valkonen, 2011, s. 582.)

Verhelä (2007) on kirjoittanut kattavan teoksen ohjelmapalveluiden turvallisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Kirjassa on esitetty teoreettista taustaa turvallisuustyön toteuttamiseen matkailualan yrityksissä, mutta myös käytännön esimerkkejä ja vinkkejä palveluiden toteuttamiseen. Lisäksi Komppula (2006, s. 138) on tutkinut laadukkaiden matkailutuotteiden kehittämistä ja todennut, että turvallisuus on olennainen osa matkailukokemusta. Aikaisemmassa tutkimuksessa näkyy myös lisääntynyt kiinnostus matkailualan turvallisuuteen liittyvän data-analytiikan ja teknologian hyödyntämiseen. Yang, Li, G. ja Li, Y. (2020, s. 193) tutkivat miten big datan ja älykkään teknologian avulla voidaan ennakoida ja hallita riskejä matkailukohteissa, mikä parantaa matkailijoiden turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia.

Palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat hyödyllisiä työkaluja turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen. Palvelumuotoilun periaatteet keskittyvät asiakaskokemusten parantamiseen ja palveluprosessien optimointiin, mikä tekee siitä erityisen soveltuvan työkalun matkailun turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen. Stickdorn ja Schneider (2011, s. 133) osoittavat, että palvelupolkujen kartoitus ja käyttäjäprofiilien luominen voivat auttaa tunnistamaan kriittisiä kohtia palveluprosessissa, mukaan lukien turvallisuuteen liittyvät tekijät. Tämä viittaa siihen, että palvelumuotoilun menetelmien yhdistäminen riskienhallintaan voi tuottaa parannuksia matkailun turvallisuuteen. Myös Jauhari ja Bharwani (2017) ovat käsitelleet palvelumuotoilun ja turvallisuusnäkökulmien yhdistämistä. Heidän tutkimuksensa osoittaa, että palvelumuotoilun avulla voidaan parantaa turvallisuutta ja luoda miellyttävämpiä asiakaskokemuksia.

Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämisestä turvallisuuden hallinnassa on saatavilla vain vähän tutkimustietoa etenkin matkailun kontekstissa, mutta Suomessa erilaisten hankkeiden avulla on kehitetty konkreettisia työkaluja turvallisuuden kehittämiseen palvelumuotoilun keinoin. Esimerkiksi TUOKIO-hankkeessa on edistetty yritysten turvallisuusmuotoiluosaamista Pohjois-Pohjanmaalla. Hankkeen toimenpiteisiin kuului muun muassa turvallisuusmuotoilun työpajojen järjestäminen. (Hokkanen, ym., 2023, s. 4.) Tutkimukseni pyrkii osaltaan paikkaamaan tätä tutkimusaukkoa tarjoamalla lisätietoa palvelumuotoilun menetelmien soveltamisesta turvallisuuden hallintaan matkailualan kontekstissa.

Tehdyt toimenpiteet Lapin matkailun turvallisuuden kehittämiseksi

Aikaisemman tutkimuksen lisäksi Lapissa on toteutettu konkreettisia toimenpiteitä matkailun turvallisuuden parantamiseksi. Näitä toimenpiteitä ovat johtaneet sekä paikalliset asiantuntijat että viranomaiset. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutin (MTI) perustama turvallisuusverkosto on ollut tärkeässä roolissa matkailualan turvallisuuden kehittämisessä Lapissa. Verkosto on yhdistänyt matkailuyrityksiä, asiantuntijoita sekä viranomaisia edistäen turvallisuuskäytäntöjen kehittämistä ja tiedon jakamista. Tämän verkoston kautta saatu tieto ja kehitetyt käytännöt loivat vahvan pohjan Lapin matkailun turvallisuustoimenpiteille. (Iivari & Niemisalo, 2013, s. 45.)

Myös turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) on ollut keskeisessä roolissa Lapin matkailun turvallisuuden kehittämisessä. Tukesin toimet ovat täydentäneet turvallisuusverkoston aloitteita, ja yhdessä ne ovat edistäneet turvallisuuskäytäntöjen kehittämistä koko Lapin alueella. Tukesin toimenpiteisiin on kuulunut muun muassa matkailuyritysten turvallisuusjohtamisen kehittäminen, joka kattaa laajan kirjon toimintoja aina palvelumuotoilusta konkreettisiin turvallisuustoimenpiteisiin. Tukes on järjestänyt koulutuksia ja työpajoja matkailuyrityksille, joissa on käsitelty turvallisuusjohtamisen käytäntöjä sekä riskienhallinnan strategioita. Lisäksi Tukes on ollut mukana kehittämässä ja valvomassa matkailukohteiden turvallisuussertifikaatteja, joiden avulla varmistetaan, että kohteet täyttävät tietyt turvallisuusvaatimukset. Nämä sertifikaatit ovat olleet keskeisessä roolissa matkailijoiden luottamuksen lisäämisessä ja turvallisuuskulttuurin vahvistamisessa alueella. (Tukes-ohje, 2015.)

Jaakko Leinonen, joka toimii Tukesin ylitarkastajana, on ollut merkittävässä roolissa kehittämässä turvallisuuskäytäntöjä erityisesti ohjelmapalveluiden kentällä Lapin matkailualalla.

Leinonen on korostanut riskienhallinnan merkitystä matkailun turvallisuuden parantamisessa ja ollut mukana laatimassa useita turvallisuusohjeistuksia ja -suunnitelmia, jotka on otettu käyttöön alueella. (Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja, 2021, s. 24.) Lisäksi Lapin matkailun turvallisuuden kehittämiseksi on myös toteutettu erilaisia yhteistyöhankkeita, joissa ovat olleet mukana niin matkailuyritykset, oppilaitokset kuin turvallisuusasiantuntijat. Syksyllä 2022 osallistuin Rovaniemellä yhteen tällaiseen viranomaisten ja turvallisuusasiantuntijoiden suunnittelemaan ja järjestämään turvallisuusharjoitukseen. Harjoitukseen osallistui yli sata matkailualan työntekijää useasta eri yrityksestä Lapista. Nämä turvallisuusharjoituksessa suoritettavat konkreettiset harjoitukset edistävät yritysten turvallisuusosaamista sekä tukevat onnettomuustilanteiden ennaltaehkäisyä (Iivari, 2014, s. 10).

Lisäksi STF-merkki (Sustainable Travel Finland) on yksi keinoista, joilla pyritään edistämään kestävä matkailua ja siten myös parantamaan matkailijoiden turvallisuutta Suomessa. STF-merkin tavoitteena on varmistaa, että matkailukohteet ja -yritykset noudattavat kestävä kehityksen periaatteita, mukaan lukien turvallisuuden ja riskienhallinnan käytännöt. STF-merkin saaminen edellyttää, että matkailuyritys sitoutuu jatkuvaan kehittämiseen ja turvallisuuskäytäntöjen parantamiseen. (Visit Finland, kestävä matkailun opas.)

Esimerkiksi Taigavire – Elämyksiä luonnossa -yritys on jäsenenä Posion matkailuyhdistyksessä, joka on ensimmäisenä suomalaisena matkailualueena saanut Visit Finlandin kestävä matkailun STF-merkin vuonna 2020. Taigavire panostaa turvallisuuden hallintaan monin tavoin varmistukseksi sekä työntekijöidensä että asiakkaidensa turvallisuuden. Yritys on esimerkiksi tehnyt riskienarviointeja ja laatinut toimintasuunnitelman kriisitilanteiden varalta. Taigaviren yrittäjät ovat myös suorittaneet matkailualan turvallisuuspassi -koulutuksen, ja yritys tarjoaa myös henkilöstölleen mahdollisuuden vastaavaan koulutukseen. (Taigavire.fi, 2023.) Siten STF-merkin saaneet matkailuyritykset, kuten Taigavire, eivät vain tarjoa vastuullisia matkailupalveluita, vaan ne myös edistävät turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Sekä STF-merkki, että toimenpiteet ja yhteistyöhankkeet ovat osaltaan edistäneet Lapin matkailun turvallisuuden kehittämistä. Ne ovat luoneet perustan, jonka päälle voidaan jatkossa rakentaa entistä turvallisempia ja houkuttelevampia matkailukohteita niin työntekijöiden kuin matkailijoiden näkökulmista. Tällä tutkimuksella pyrin täyttämään tutkimuksellista aukkoa tarkastelemalla, miten sesonkityöntekijät voivat vaikuttaa turvallisuuden hallintaan Lapin matkailussa.

1.4 Tutkielman kulku ja rakenne

Seuraavassa luvussa esittelen tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat keskittyen riskienhallinnan teoriaan ja hyödyntämiini palvelumuotoilun menetelmiin. Kolmannessa luvussa avaam tarkemmin sitä, millaisia tutkimusmenetelmiä olen hyödyntänyt ja kuinka olen päätenyt valitsemiini menetelmiin. Lisäksi luvun kolme alaluvussa pohdin tutkimusetiikkaa sekä tarkastelen omaa asemaani tutkijana suhteessa tutkittavaan aiheeseen.

Järjestän tutkimuksen tulokset tutkimuskysymysten mukaisesti. Viidennessä, kuudennessa ja seitsemännessä luvussa analysoin ja tulkitsen tutkimustuloksia suhteessa teoreettiseen viitekehukseen ja aiempaan tutkimukseen. Johtopäätösluku kokoaa yhteen tutkimuksen keskeiset tulokset ja lisäksi luvussa tarkastelen, miten tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiini ja mitä uutta tietoa ne tuovat matkailualan turvallisuuden näkökulmasta. Lopuksi tiivistän tutkimuksen keskeiset löydökset ja esitän suosituksia käytännön toimijoille, kuten matkailuyrityksille. Lisäksi arvioin tutkimuksen rajoituksia ja esitän ehdotuksia jatkotutkimusaiheiksi.

2. RISKIENHALLINNAN JA PALVELUMUOTOILUN INTEGROINTI MATKAILUN TURVALLISUUDEN HALLINNASSA

Matkailun turvallisuus on käsitteenä moniulotteinen, ja sitä voidaan rakentaa ja ylläpitää käytännön tasolla vain yhteistyössä eri toimijoiden ja verkostojen avulla. Näin ollen yksittäisen toimijan on mahdotonta varmistaa matkailuprosessin sujuvuus ja turvallisuus, mikä korostaa verkostoihin perustuvien turvallisuusratkaisujen merkitystä. (Iivari, 2017, s. 22.) Tässä luvussa tarkastelen riskienhallinnan teorian ja palvelumuotoilun menetelmien soveltamista sesonki-työntekijöiden roolin vahvistamiseksi turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailun ohjelmapalveluissa.

2.1 Turvallisuus matkailualalla

Matkailun turvallisuus tarkoittaa matkailuprosessin sujuvuuden ja häiriöttömyyden varmistamista. Tämä prosessi koostuu useista osatekijöistä, kuten matkailijasta, matkailuyrityksestä työntekijöineen, matkailualueesta sekä sen ulkoisesta ja sisäisestä toimintaympäristöstä. Matkailun turvallisuus kattaa koko palveluketjun lähtöpisteestä matkakohteeseen ja takaisin. (Niemisalo & Iivari, 2013, s. 132.) Matkailuun liittyy myös useita erityispiirteitä, jotka vaikuttavat merkittävästi alan riskienhallintaan ja turvallisuusjohtamiseen (Iivari, 2012, s. 22). Tästä syystä matkailualan riskienhallinta vaatii matkailualan toimijoilta joustavuutta ja kykyä sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja haasteisiin, joita matkailuun liittyvät riskit voivat aiheuttaa. Tällaisia haasteita Lapin matkailussa ovat esimerkiksi nopeasti muuttuvat sääolosuhteet ja matkailun sesonkiluonteisuus.

Matkailun turvallisuus yhdistää kaksi erilaista turvallisuuden ulottuvuutta: valtiokeskeisen turvallisuuden (*security*) sekä yksilöä lähempänä olevan pehmeämmän (*safety*) turvallisuusajattelun elementit. Valtiokeskeinen turvallisuuskäsitys keskittyy ulkoisiin uhkiin, kuten terrorismiin, luonnonkatastrofeihin ja poliittisiin levottomuuksiin. Kun taas yksilön näkökulmasta turvallisuus tarkoittaa henkilökohtaista turvallisuuden tunnetta ja hyvinvointia, joka voivat vaihdella suuresti eri matkailijoiden välillä. Tällöin turvallisuus kietoutuu vahvasti matkailijan subjektiivisiin kokemuksiin, jotka voivat sisältää esimerkiksi luottamusta paikallisiin palveluihin ja tunteeseen siitä, että kaikki matkailuun liittyvät turvallisuusriskit ovat hallinnassa. (Niemisalo & Iivari, 2013, s. 130–131.)

Niemisalo ja Iivari (2013, s. 131) painottavat, että matkailun turvallisuutta on tarkasteltava prosessina, joka ei rajoitu pelkästään tiettyihin ennalta määrättyihin toimenpiteisiin. Turvallisuus on jatkuva prosessi, joka vaatii monien eri tekijöiden huomioimista ja kehittämistä. Tämä prosessi ei koske vain matkailijoiden turvallisuuskokemuksia, vaan myös työntekijöiden hyvinvointia ja yritysten kykyä hallita riskejä ja sopeutua muutoksiin toimintaympäristöstä. Turvallisuusprosessin ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa joustavuutta ja valmiutta reagoida muuttuviin olosuhteisiin, jotta sekä matkailijat että matkailualan toimijat voivat toimia turvallisesti ja tehokkaasti.

Turvallisuus kulttuurisena käsitteenä

Turvallisuus on vahvasti kulttuurisidonnainen käsite, ja kulttuurierot vaikuttavat merkittävästi organisaatioiden toimintaan ja turvallisuuskäytäntöjen muodostumiseen. Kulttuuritaustamme vaikuttaa siihen, miten havainnoimme sosiaalisia tilanteita, mitä aistimme ja havainnoimme ja miten tulkitsemme nämä aistit ja havainnot. Tämä kulttuuritausta vaikuttaa siten myös inhimilliseen turvallisuuden tulkintaan ja kokemiseen. Eri maissa on erilaisia näkemyksiä turvallisuudesta, eikä ulkopuolinen voi aina tietää, mikä toimii parhaiten missäkin tilanteessa. Siten kokemukset ja parhaat käytännöt turvallisuuden hallinnasta ei ole aina siirrettävissä eri kulttuureista ja organisaatioista toisiin. Turvallisuus koetaan ja siihen asennoidutaan kulttuurisidonnaisesti, eikä olemassa ole universaalia viitekehystä, jonka mukaan turvallisuutta voidaan ymmärtää. (Iivari, 2012, s. 20–21.)

Turvallisuuskulttuuri taas koostuu useista elementeistä, jotka yhdessä vaikuttavat organisaation turvallisuuskäytäntöjen tehokkuuteen. Näihin elementteihin kuuluvat muun muassa johdon sitoutuminen, työntekijöiden osallistuminen, avoin viestintä, jatkuva oppiminen ja turvallisuusprosessien systemaattinen arviointi sekä parantaminen. Guldenmund korostaa, että johdon aktiivinen osallistuminen ja sitoutuminen on avainasemassa turvallisuuskulttuurin kehittämisessä ja ylläpitämisessä. (Guldenmund 2000, s. 229–230.)

2.2 Sesonkityöntekijät ohjelmapalveluissa

Matkailuala, erityisesti ohjelmapalveluala on vahvasti riippuvainen osaavasta ja koulutetusta henkilökunnasta, sillä työntekijät ovat avainasemassa tarjottaessa turvallisia ohjelmapalveluita. Esimerkiksi safariopaat tekevät työtään hyvin itsenäisesti ja kantavat vastuuta paitsi

asiakkaiden viihtymisestä, myös heidän turvallisuudestaan ohjelmapalveluiden aikana. Suomessa turvallisuutta säädellään lakien avulla, mutta ohjelmapalveluiden turvallisuus määritellään lopulta käytännössä, johtuen monimutkaisista toimintaympäristöistä (Rantala & Valkonen, 2011, s. 582).

Ohjelmapalvelut voidaan määritellä usealla eri tavalla, mutta yhteistä kaikille määritelmille on se, että ohjelmapalveluita ovat elämykset, jotka eivät kuulu majoitus-, ravitsemus- tai kuljetusjärjestelyihin. Verhelä ja Lackman (2003, s. 17) määrittelevät ohjelmapalvelut matkustusohjelman osiksi, joihin asiakas osallistuu joko seuraajana tai aktiivisena toimijana. Ohjelmapalvelualalle Lapissa on ominaista sesonkiluonteisuus ja siihen liittyvä työntekijöiden tiheä vaihtuvuus. Tämä vaihtuvuus voi aiheuttaa haasteita turvallisuuden hallinnan kannalta, sillä kaikki uudet työntekijät eivät vielä kauden alussa ole perillä matkailualan käytänteistä Lapissa (Rantala & Valkonen, 2011, s. 590.) Sesonkityöntekijät saapuvat Lappiin jopa tuhansien kilometrien päästä, mutta myös lähempää, esimerkiksi Etelä-Suomesta. Etenkin ohjelmapalveluiden kentällä useat sesonkityöntekijät ovat ensikertalaisia, jolloin turvallisuuskoulutuksien merkitys korostuu entisestään (Iivari, 2012, s. 145.)

Sesonkityöntekijät ovat keskeisessä roolissa turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailualalla, sillä heidän osaamisensa, asenteensa ja toimintatapansa vaikuttavat suoraan matkailijoiden turvallisuuskokemukseen. Asiakkaat seuraavat aktiivisesti oppaiden toimintaa ja ottavat heistä mallia miten eri tilanteissa tulee toimia. Oppaan rauhallinen ja varma läsnäolo auttaa luomaan asiakkaisissa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta, joka toimii myös tärkeänä esimerkkinä siinä, miten erilaisiin tilanteisiin suhtaudutaan ja miten niissä toimitaan. (Valkonen, 2011, s. 161, Veijolan, Hakkaraisen ja Nousiaisen, 2013, s. 179 mukaan).

Zhang (2023, s.73) korostaa, että monikulttuurinen osaaminen ja hyvä kielitaito ovat erityisen tärkeitä turvallisuusohjeiden ymmärtämisessä ja konfliktien välttämässä. Sesonkityöntekijöiden koulutus on keskeisessä roolissa siinä, millaiset valmiudet heillä on hallita turvallisuuteen liittyviä tilanteita. Hyvin suunniteltu koulutusohjelma, joka kattaa riskienhallinnan periaatteet ja palvelumuotoilun menetelmät, voi merkittävästi parantaa sesonkityöntekijöiden kykyä toimia vastuullisesti ja tehokkaasti erilaisissa tilanteissa.

Ohjelmapalvelurytyksissä turvallisuusperehdytyksen syvyys voi vaihdella sen mukaan, onko kohderyhmänä vakituinen henkilöstö, sesonkityöntekijät vai vuokratyövoima. Henkilöstön turvallisuusosaamisen laatu ei kuitenkaan henkilöstön sisällä saisi olla merkittävää. Ensikertalainen sesonkityöntekijä usein luottaa ohjelmapalvelurytyksessä siihen, että kokeneempi opas toimii tositilanteessa. On totta, että ensikertalaisen turvallisuusosaaminen ja rutiinit ovat vielä pinnallisia, mutta olisi väärin väittää, että pisimpään yrityksessä toimineet oppaat edustaisivat parhaita turvallisuusosaamista tai asennetta. Kokemus tuo varmuutta sekä oikeanlaisia toimintamalleja, mutta rutiineihin voi myös turtua. (Iivari, 2012 s. 145–146.)

2.3 Riskienhallinnan periaatteet matkailualalla

Hopkinin (2018) mukaan riskienhallinta on systemaattinen prosessi, jonka tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja hallita riskejä mahdollisimman tehokkaasti. Riskillä tarkoitetaan poikkeamaa odotetusta tilanteesta ja yleensä riski-sanaa käytetään kuvaamaan onnettomuuden mahdollisuutta. Mikäli riski toteutuu, niin se voi aiheuttaa merkittäviä arvonmenetyksiä, jotka voivat olla rahallisia, terveydellisiä, yhteiskunnallisia tai ympäristöön liittyviä. (Kuusela & Ollikainen, 2005, s. 16–17.) Matkailun sesonkiluonteisuus luo erityisiä haasteita riskienhallinnalle, sillä matkailukohteet joutuvat mukautumaan nopeasti vaihteleviin matkailijamääriin ja erilaisiin turvallisuusuhkiin eri sesonkien aikana (Baum & Lundtrop, 2001, s. 1). Tämä tekee riskienhallinnasta sesonkiluonteisessa matkailussa erityisen vaativaa ja se edellyttää huolellista ja ennakoivaa suunnittelua.

Matkailualalla riskit jaetaan tyypillisesti strategisiin, operatiivisiin, taloudellisiin ja maineeseen liittyviin riskeihin (Kendrick, 2015, s. 15). Tässä tutkielmassa keskityn erityisesti operatiivisiin riskeihin, sillä ne ovat erityisen merkittäviä matkailualalla. Operatiiviset riskit liittyvät suoraan matkailualan päivittäisiin toimintoihin sekä asiakaskokemuksiin (Ritchie & Jiang, 2019, s. 47). Operatiivisten riskien hallinnassa pätee samat periaatteet kuin muidenkin riskien hallinnassa. Tärkeintä on ennakoiva lähestymistapa, joka keskittyy mahdollisten ongelmien ehkäisyyn pelkän reagoinnin sijaan (Helameri, ym., 2023, s. 9).

Lapin matkailussa riskienhallinta on erityisen tärkeää monimutkaisista ja vaihtelevista toimintaympäristöistä johtuen. Toiminta-alueet saattavat vaihdella merkittävästi, mikä tuo mukanaan erilaisia haasteita, kuten vaihtelevia luonnonolosuhteita, joita on vaikea ennakoida (Helameri ym., 2023, s. 9). Sääolosuhteet muokkaavat ja muuttavat reittien pintarakenteita, joten

sesonkityöntekijöiden on ennakoitava säämuutoksia ja mukauttaa turvallisuusohjeita sään vaatimusten mukaisesti. Tämä korostaa työntekijöiden roolia olosuhteiden aktiivisina arvioijina, jotta matkailijoille voidaan tarjota turvallinen kokemus erilaisissa sääolosuhteissa. (Rantala, Valtonen & Markuksela, 2011, s. 289.)

Lapin matkailussa ohjelmapalvelut, kuten moottorikelkkasafarit ja koiravaljakkoajelut ovat suosittuja aktiviteetteja ja ne kasvattavat suosiotaan jatkuvasti. Vuonna 2021 tehdyn Lapin matkailun elinkaaristen aluevaikutusten selvityksen mukaan matkailun toimialasektoreista ohjelmapalvelut kasvattivat eniten osuuttaan liikevaihdosta. Vuonna 1995 ohjelmapalveluiden osuus oli 9 % ja vuonna 2019 jo 29 %. (Lapin matkailun kumulatiiviset aluetalousvaikutukset- selvitys, 2021, s. 15.)

Näiden aktiviteettien toteutus tapahtuu useimmiten ohjatusti, mikä lähtökohtaisesti vähentää riskejä, kun mukana on riittävästi koulutettuja oppaita. Turvallinen ohjelmapalvelu edeltää suuren määrän taustatyötä, joka realisoituu asiakkaalle turvallisena elämyksenä. (Iivari, 2012, s. 150.) Alla olevassa kuvassa (kuvio 1.) on listattuna hyvän riskienhallinnan tunnusmerkkejä.

HYVÄN RISKIENHALLINNAN TUNNUSMERKKEJÄ:

- Riskienhallinnalla on johdon tuki ja sitoutuminen.
- Henkilöstö sitoutuu riskienhallintaan.
- Riskienhallinta on osa yrityksen turvallisuusjohtamista.
- Vastuut ja roolit on määritelty selkeästi.
- Toimenpiteet ovat mahdollisimman selkeitä ja yksikertaisia.
- Heikot signaalit havaitaan ajoissa.
- Palautteet kerätään, analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.
- Yhteistyö alihankitaketjun ja sidosryhmien kanssa.

Kuvio 1. Hyvän riskienhallinnan tunnusmerkkejä (Iivari, 2012, s. 133).

Kuvio 1. esittelee hyvän riskienhallinnan keskeisiä piirteitä, jotka ovat erityisen tärkeitä matkailualalla. Kuvio korostaa ennakoivan riskienhallinnan periaatteita, kuten jatkuvaa riskien tunnistamista, arviointia ja hallintatoimenpiteiden suunnittelua.

Tutkimukset ovat osoittaneet, että riskienhallintaperiaatteiden soveltaminen matkailussa voi merkittävästi parantaa turvallisuutta. Esimerkiksi Zhong, ym., (2023) ovat osoittaneet, että riskienarviointimallit voivat tehokkaasti ennustaa ja vähentää matkailuun liittyviä riskejä. Matkailualalla riskienhallinta käsittää laajan kirjon potentiaalisia riskejä, jotka voivat vaikuttaa matkailijoiden ja työntekijöiden turvallisuuteen. Näihin riskeihin kuuluvat muun muassa luonnonolosuhteet ja sesonkityöntekijöiden osaaminen.

Myös Helameri, ym., (2023) korostavat, että riskienhallinnassa keskeisenä teemana on ennakointi. Ennakoivan riskienhallinnan periaatteet, kuten jatkuva riskien tunnistaminen, analysointi ja toimintatapojen kehittäminen ovat merkittävässä roolissa Lapin matkailun ohjelmalveluiden turvallisuuden hallinnassa. Helameri ym. ovat kehittäneet tutkimuksessaan matkailualalle riskienhallinnan prosessin, joka painottaa ennakoivaa lähestymistapaa ja systemaattisuutta riskien tunnistamisessa, arvioinnissa, hallinnassa ja seurannassa. Tämä malli sisältää useita työkaluja, kuten riskilistauksen, joka ohjaa yrityksiä tunnistamaan matkailualan tyypillisiä riskejä. Hyödynnän tutkimuksessani kyseistä mallia, koska se tarjoaa selkeän ja systemaattisen lähestymistavan, joka auttaa tunnistamaan ja arvioimaan riskejä.

Helamerin ym. tutkimuksen tavoitteena oli tehdä riskienhallinnasta käytännönläheistä, selkeää ja helposti sovellettavaa myös pienille matkailuyrityksille, joilla ei ole suurten organisaatioiden resursseja. Pilotoinnissa mukana olleet yritykset totesivat mallin soveltuvan hyvin matkailualalle. Mallin mukaisia riskienhallintatoimenpiteitä suositellaan tarkasteltavaksi kahdesti vuodessa eri sesonkeihin liittyen. Helameren ym., (2023) kehittämän mallin mukaan riskienhallintaprosessi koostuu systemaattisista vaiheista, jotka on integroitu yrityksen toimintaan ja vuosikelloon, jolloin riskienhallinnan toimenpiteet ajoitetaan eri sesonkien mukaan. Mallin keskiössä on riskienarvioinnin ja -hallinnan prosessi. Riskienhallintaprosessi alkaa **riskien tunnistamisella**. Tämä vaihe sisältää mahdollisten vaaratilanteiden ja riskitekijöiden kartoittamisen, jotka voivat vaikuttaa matkailijoiden ja työntekijöiden turvallisuuteen. Matkailualalla tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sää- ja maasto-olosuhteiden arviointia. Seuraavana vaiheena on **riskien arviointi**.

Riskien tunnistamisen jälkeen vuorossa on niiden todennäköisyyden ja vaikutusten arviointi. Tämä auttaa priorisoimaan riskit ja suunnittelemaan hallintatoimenpiteet tehokkaasti. Kolmantena vaiheena on **riskien hallinta**. Tämä vaihe sisältää toimenpiteiden suunnittelun ja toteutuksen riskien minimoimiseksi. Matkailun parissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi

turvallisuusohjeiden ja -käytäntöjen kehittämistä sekä henkilöstön koulutusta. Lopuksi *riskienhallintatoimenpiteitä seurantaan ja arvioidaan jatkuvasti*, jotta ne voidaan päivittää muuttuviin olosuhteisiin sopiviksi. Tämä kokonaisvaltainen lähestymistapa parantaa turvallisuutta sekä liiketoiminnan jatkuvuutta.

2.4 Riskienhallinnan palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on asiakaslähtöinen ja systemaattinen lähestymistapa, jonka tavoitteena on parantaa palveluiden laatua ja käyttäjäkokemusta. Tuulaniemi (2011, s. 24) määrittelee palvelumuotoilun prosessiksi ja työkaluvalikoimaksi, joka toimii hyvänä kehikkona palveluiden kehittämiseen. Matkailualalla palvelumuotoilun periaatteet voivat auttaa kehittämään turvallisuuskäytäntöjä ja toimenpiteitä, jotka vastaavat paremmin sekä matkailijoiden että sesonkityöntekijöiden tarpeisiin. Palvelumuotoilun menetelmät, kuten palvelupolkujen kriittisten pisteiden tunnistaminen auttavat ymmärtämään, miten turvallisuuden hallintaa voidaan kehittää sesonkityöntekijöiden näkökulmasta. Jauhari ja Bharwani (2017, s. 85) korostivat tutkimuksessaan palvelumuotoilun ja turvallisuusprotokollien yhdistämisen tehokkuutta hotellialalla ja he osoittivat, että hyvin suunnitellut turvallisuustoimenpiteet voivat merkittävästi parantaa asiakastytyväisyyttä sekä turvallisuuskäsityksiä.

Palvelumuotoilun menetelmiin kuuluu muun muassa asiakaspolkujen kartoitus sekä palvelujen prototyyppiointi. Näiden menetelmien avulla voidaan tunnistaa kriittisiä pisteitä, joissa turvallisuus saattaa vaarantua ja kehittää ratkaisuja näiden riskien hallitsemiseksi (Stickdorn & Schneider, 2011, s. 120). Palvelumuotoilun avulla voidaan myös kehittää työntekijöiden koulutusta ja prosesseja, mitkä parantavat heidän valmiuksiaan kohdata ja hallita turvallisuustilanteita. Palvelumuotoilun ja riskienhallinnan yhdistäminen tarjoaa kattavan lähestymistavan matkailualan turvallisuuden kehittämiseksi. Yhdistämällä nämä kaksi menetelmää voidaan luoda kokonaisvaltaisia ratkaisuja, jotka huomioivat sekä riskienhallinnan systemaattisuuden että palvelumuotoilun asiakaslähtöisyyden. Käytän tutkimuksessani työntekijäpolkujen kartoituksia palvelumuotoilun menetelmänä. Kyseinen menetelmä auttaa visualisoimaan ja analysoimaan työntekijöiden kokemuksia eri kriittisissä pisteissä. Tavoitteenani on selvittää menetelmän avulla sesonkityöntekijöiden kohtaamat mahdolliset riksit.

Työntekijäpolkujen kartoituksessa pyritään ymmärtämään työntekijöiden näkökulmasta heidän polkunsa organisaatiossa alusta loppuun. Tämä menetelmä tarjoaa visuaalisen esityksen, joka

kuvaa työntekijöiden kokemukset eri vaiheissa. Meyer ja Schwager (2007, s.120) korostavat, että työntekijäpolkujen kartoitus auttaa tunnistamaan kriittiset kosketuspisteet, joissa työntekijöiden kokemukset voivat parantua tai heikentyä merkittävästi.

Kartoituksen ensimmäinen vaihe on tiedonkeruu, jonka toteutan aikaisemmin mainitsemillani teemahaastatteluilla. Haastatteluiden jälkeen analysoin haastatteluaineiston teoriaohjaavalla sisällönanalyysimenetelmällä ja analyysin pohjalta rakennan visuaalisen kartan työntekijäpolusta ja sen kriittisistä pisteistä. (ks. s. 46). Työntekijäpolkujen kartoituksen jälkeen avaan työntekijäpolun vaiheita luvussa kuusi ja pohdin erityisesti kriittisten pisteiden roolia turvallisuuden hallinnassa. Työntekijäpolkujen kartoitus paljastaa paitsi nykyiset haasteet ja mahdolliset ongelmat, mutta tarjoaa myös mahdollisuuden parantaa työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta. Stickdorn ja Schneider (2011, s. 112) huomauttavat, että visuaalisten työkalujen, kuten työntekijäpolkukarttojen käyttö auttaa selkeyttämään monimutkaisia palveluprosesseja ja tunnistamaan keskeiset kehityskohteet.

Tutkielmani turvallisuuskäsitys pohjautuu ennen kaikkea kokonaisvaltaiseen turvallisuuden hallintaan ja se sisältää sekä valtiokeskeisen turvallisuuden (security) että yhtiön näkökulman turvallisuuteen (safety). Tämä tarkoittaa sitä, että turvallisuutta ei tarkastella vain ulkoisten uhkien, kuten luonnonkatastrofien kautta, vaan myös yksilön subjektiivisena kokemuksena turvallisuudesta arkipäivän tilanteissa. Tämä turvallisuuskäsitys näkyy palvelumuotoilussa erityisesti siten, että tutkielmani painopiste on työntekijäkokemuksessa. Työntekijäpolkujen ja kriittisten pisteiden kartoittamisen avulla pyrin varmistamaan, että kaikki tutkielmani kannalta oleelliset näkökulmat tulevat huomioiduiksi.

Kokonaisuudessaan tutkielmani teoreettinen viitekehys luo kattavan lähestymistavan matkailun turvallisuuden hallintaan yhdistämällä riskienhallinnan periaatteet ja palvelumuotoilun työkalut. Tämä yhdistelmä mahdollistaa sesonkityöntekijöiden roolin tutkimisen turvallisuuden hallinnassa huomioiden sekä järjestelmälliset riskienhallinnan periaatteet että yksilöiden kokemukset eri vaiheissa työntekijäpolkuja. Näin tutkielmani täyttää teoreettisen viitekehyksen pääotsikon lupauksen tarkastella matkailun turvallisuuden hallintaa kokonaisvaltaisesti ja käytännönläheisesti.

3. TEORIAOHJAAVA SISÄLLÖNANALYYSI SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISTA

Tässä luvussa esittelen tutkimuksessa käyttämäni menetelmät ja kuvaan tarkemmin sitä, miten keräsin haastatteluaineiston. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelut, jotka mahdollistavat tutkittavan aiheen syvällisen tarkastelun. Tutkimukseni aineisto koostuu seitsemästä haastattelusta, joiden avulla kartoitin sesonkityöntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia heidän roolistaan turvallisuuden hallinnassa. Lisäksi käsittelen seuraavissa alaluvuissa omaa asemaani tutkijana sekä tutkimusetiikkaan liittyviä kysymyksiä. Näiden tekijöiden tarkastelu luo perustan tutkimuksen tulosten ymmärtämiselle ja arvioinnille.

3.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimukseni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, joka keskittyy sesonkityöntekijöiden roolin tarkasteluun turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailun ohjelmapalveluissa. Valitsin tutkielmaani laadullisen tutkimusmenetelmän, koska se pyrkii ymmärtämään ilmiöitä syvällisesti käyttäytymisen merkityksistä ja konteksteista käsin, tuoden esiin tutkittavien näkemykset ja kokemukset erilaisissa tilanteissa (Hirsjärvi & Hurme, 2022, s. 27). Laadullinen tutkimus on luonteeltaan aineistovetoista, eli aineiston tuottamisella ja sen analyysillä on keskeinen rooli siinä, millaiseksi tutkimus lopulta muodostuu. Tämä lähestymistapa mahdollistaa monien samanaikaisten ja toisiinsa kytkeytyvien tekijöiden tarkastelun, jotka yhdessä vaikuttavat tutkimuksen lopputuloksiin. (Kallinen & Kinnunen, 2021.)

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista subjektiivisuus. Tutkijan on tunnistettava ja eriteltävä miten hänen oma toimintansa kietoutuu tutkimusprosessin eri vaiheisiin. Tutkijan paikan reflektointi liittyy tähän subjektiivisuuteen, eli tutkijan tulee olla selvillä omista tutkimukseen liittyvistä ennakkokäsityksistään. (Kallinen & Kinnunen, 2021.) Siten tutkijana olen pyrkinyt siihen, että lähdin tekemään tutkimusta mahdollisimman vähin ennako-oletuksin. On kuitenkin tärkeää tiedostaa, että täysin neutraalia asemaa on mahdoton saavuttaa.

3.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava ja se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelussa vuorovaikutus on suuressa roolissa ja haastattelijalla on mahdollista saada vastausten takana olevia motiiveja ei-kielellisten vihjeiden kautta. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 34.) Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumuoto, jossa haastattelun aiheet ovat ennalta määriteltäviä, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys voivat vaihdella haastattelutilanteen mukaan. Teemahaastattelun avoimuus sallii haastateltavalle tilaa tuoda esiin omat näkemyksensä, mutta samalla tutkija voi varmistaa, että tutkimuksen kannalta keskeiset aiheet käsitellään kattavasti. Teemahaastattelua käytettäessä on tärkeää haastatteluteemojen suunnittelu ja teema-alueiden tulee olla riittävän laajoja, jotta tutkittavan ilmiön moninaisuus pääsee esille. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 66–67).

Haastatteluiden alussa hyödynsin visuaalista karttaa (ks. liite 2) tukemaan keskustelun jäsentämisessä ja turvallisuusriskeihin liittyvien havaintojen konkretisoinnissa. Toteutin kartan tekoälyn avulla ja se kuvaa ohjelmopalvelualan yritystä Lapissa. Kartan avulla haastateltavat pystyivät osoittamaan, missä he näkivät turvallisuusriskejä ja mitkä alueet koettiin turvallisiksi. Kartan käyttö osoittautui erittäin hyödylliseksi, koska se viritti ajatukset aiheen pariin ja keskustelut etenivät johdonmukaisesti kohti turvallisuuteen liittyvien teemojen syvällisempää käsitelyä.

Haastattelun teema-alueiksi muodostui: *turvallisuus sesonkityön ja työntekijän näkökulmasta, riskien hallinta sekä turvallisuuden palvelumuotoilu*. Teemat suunnittelin niin, että ne kattaisivat laajasti turvallisuuden hallinnan eri ulottuvuudet sesonkityöntekijöiden näkökulmasta. Teemojen alle muotoilin valmiiksi kysymyksiä haastateltaville, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys vaihtelivat tilanteen mukaan. Näiden teemojen suunnittelu pohjautui tutkimukseni teoreettiseen viitekehykseen, jossa yhdistyy riskienhallinnan periaatteet ja palvelumuotoilun menetelmät.

Riskienhallinnan teoreettinen tausta tarjoaa työkalut tarkastella, kuinka turvallisuuden hallinnan prosessit jäsentyvät matkailualalla sesonkityöntekijöiden näkökulmasta. Riskienhallinta korostaa systemaattisuutta riskien tunnistamisessa, arvioinnissa ja hallinnassa, mikä heijastuu myös haastattelukysymyksiin, joissa kartoitan työntekijöiden kokemuksia ja havaintoja työssään ilmenevistä riskeistä ja niiden hallintakeinoista. Näin teemat turvallisuuden ja

riskienhallinnan ympärillä ohjaavat keskustelua siihen, kuinka nämä riskit ilmenevät käytännön työssä ja millaisia toimenpiteitä niiden hallitsemiseksi on toteutettu.

Teemana turvallisuuden palvelumuotoilu antaa mahdollisuuden tutkia, miten turvallisuus ja riskienhallinta voivat integroitua osaksi sesonkityöntekijöiden kokemuksia ja palveluprosessia. Palvelumuotoilun periaatteet kuten työntekijäpolkujen kriittisten pisteiden analysointi voi auttaa hahmottamaan missä vaiheissa turvallisuus saattaa vaarantua, ja miten prosesseja voidaan parantaa. Siten tutkimukseni teoreettinen viitekehys ohjaa haastatteluiden rakennetta tarjoten välineitä analysoida turvallisuuden hallintaa kokonaisvaltaisesti sekä riskien hallinnan että palvelumuotoilun näkökulmista.

3.3 Haastattelujen toteutus

Tutkimukseni aineisto koostuu seitsemästä teemahaastattelusta, jotka olen kerännyt syksyn 2024 aikana. Menetelmänä haastattelussa etuna on se, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla ajatellaan olevan tietoa tutkittavasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 86). Hyödynsin siten omia kontaktejani matkailualalta sopivien haastateltavien löytämisessä, mikä auttoi valitsemaan juuri tutkimuksen kannalta relevantteja henkilöitä haastateltaviksi. Haastatteluihin valikoitui sesonkityöntekijöitä, jotka edustivat mahdollisimman erilaisia taustoja, kuten työkokemuksia ja työnkuvia, sekä Lapin matkailualueelle tyypillisiä osaajia. Ohjelmanpalveluala sisältää useita erilaisia työtehtäviä, joten valitsemalla haastateltavat taustoiltaan ja kokemuksiltaan erilaisiksi sain mahdollisimman kattavan kuvan tutkittavasta aiheesta. Kaikki haastateltavat työskentelevät tai ovat työskennelleet eri ohjelmanpalvelualan yrityksissä tai saman organisaation eri toimipisteessä.

On tärkeää informoida haastateltavia ennen haastatteluun suostumista siitä, millaisesta haastattelusta on kyse (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 86). Siten lähetin mahdollisille haastateltaville etukäteen haastattelukutsun (ks. liite 1), jossa kerroin tutkimuksen tarkoituksen, haastattelun aiheen sekä käytettävän menetelmän. Tämän ansiosta osallistujat tiesivät etukäteen, mihin heitä pyydetään osallistumaan, ja he pystyivät halutessaan valmistautumaan haastatteluun. Toteutin haastatteluita sekä kasvokkain, että Teams-yhteyden avulla ja yhden haastatteluista tein puhelimitse.

Ennen varsinaisia haastatteluita toteutin yhden esihaastattelun. Esihaastattelun tarkoituksena on testata haastattelurunkoa, aihepiirien järjestystä sekä kysymysten muotoilua (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 72). Esihaastattelu osoittautui erityisen tärkeäksi tutkimukseni kannalta, sillä sen tulokset ohjasivat merkittävästi haastateltavien valintaa ja haastattelujen lopullista rakennetta.

Alkuperäisenä suunnitelmani oli haastatella myös ulkomaalaisia sesonkityöntekijöitä, mutta esihaastattelu sai minut tarkastelemaan uudelleen, kuinka paljon lisäarvoa ulkomaalaisten sesonkityöntekijöiden haastattelut toisivat aineistoon. Vaikka ulkomaalaisten työntekijöiden näkökulmat olisivat varmasti tuoneet lisää syvyyttä tutkimukseen, niin tulin siihen lopputulokseen, että suomalaisilta työntekijöiltä saatu tieto kattoi tutkimukseni kannalta merkittävät kysymykset. Tämä valinta mahdollisti sen, että pystyin tekemään haastattelut huolellisesti ja käsittelemään aineistoa syvällisesti ilman aikataulupaineita. Lisäksi esihaastattelun tulosten perusteella muokkasinkin hieman kysymysten muotoilua, ja ajatukseni visuaalisen kartoituksen käytöstä selkeytyi. Huomasin, että muutama kysymyksistä johdatteli haastateltavaa, joten tein kysymyksistä esihaastattelun perusteella mahdollisimman objektiivisia.

Anonymiteetin varmistaminen haastatteluissa on ensisijaisen tärkeää, jotta osallistujat voivat jakaa tietojaan ilman pelkoa tunnistettavuudesta ja tutkijan tulee käyttää sellaista kirjoitustapaa, joka ei leimaa tutkittavia millään tavalla (Kuula, 2006, s. 61). Siten anonymiteetin varmistamiseksi poistin haastatteluista kaiken henkilökohtaisen tiedon, kuten nimet ja muut tunnistettavat piirteet. Anonymiteetin säilyttämiseksi määrittelin haastateltaville koodit, jotka näkyvät taulukossa. Analyysin helpottamiseksi käytän haastateltavien työnkuvan alkukirjaimia, ja nämä valitut kirjaimet säilyvät koko analyysin ajan. Tämä lähestymistapa varmistaa, että osallistujien anonymiteetti säilyy suojattuna samalla, kun voin analysoida tietoja tehokkaasti. Osallistujien iät olen esittänyt tutkimuksessa ikähaarukoina, esimerkiksi 30–34, koska tarkat iät eivät ole tutkimuksen kannalta oleellisia. Ikähaarukoiden käyttö antaa riittävän käsityksen osallistujien iästä tutkimuksen näkökulmasta, säilyttäen samalla heidän anonymiteettinsä. Alla olevassa taulukossa 1. on haastateltavien perustiedot.

Taulukko 1. Haastateltavien perustiedot

Haastateltava	Ikä	Työnkuva	Sesonkivuodet
H1	30–34	Huskyopas	1
M2	25–29	Moottorikelkkaopas	6
T3	25–29	Tonttuopas	2
S4	20–24	Safariopas*	9
P5	30–34	Poro-opas	5
S6	25–29	Safariopas*	5
L7	50–54	Lumikenkäilyopas	3

* Safari-oppaat tekivät monia eri ohjelmapalvelualan safareita.

Teemahaastattelut osoittautuivat erittäin toimivaksi aineistonkeruumenetelmäksi tutkimuksessani. Haastateltavat vastasivat kysymyksiin avoimesti ja keskustelut olivat sujuvia sekä antoisia. Sesonkityöntekijöiden asiantuntevat näkemykset ja kokemukset toivat arvokasta tietoa tutkimukseen. Haastattelujen kesto vaihteli 30–60 minuutin välillä, ja tallensin ne puhelimeni nauhoitustoiminnolla. Haastattelut litteroin tekstimuotoon ja aineistoa kertyi 60 sivua. Haastatteluiden alussa sain haastateltavilta suullisen suostumuksen haastatteluun ja samalla kerroin vielä tutkimuksen aiheesta ja tutkimusetiikan keskeisistä periaatteista, kuten haastatteluiden nauhoittamisesta ja niiden käytöstä vain tutkimustarkoitukseen.

3.4 Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Tutkimukseni nojaa sosiaalisen konstruktionismin paradigmaan, jossa todellisuus nähdään sosiaalisesti rakentuneena ja jatkuvasti muovautuvana (Gergen, 1985, Niska, ym., 2024, s. 16 mukaan). Tästä näkökulmasta tarkasteltuna turvallisuuden hallinta ja sen merkitykset matkailualalla eivät ole universaaleja tai objektiivisia, vaan ne syntyvät myös sosiaalisten ja kulttuuristen kontekstien kautta. Vaikka tutkimukseni ei lähtökohtaisesti pohjautu epistemologiseen asemointiin, niin konstruktionistinen paradigma ohjaa tutkimukseni sisällönanalyysia ja vaikuttaa tiedon tuottamisen tavoitteisiin. Erityisesti riskienhallinnassa ja palvelumuotoilussa tämä

ilmenee siten, että tarkastelen sesonkityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä yksilöllisinä ja kontekstisidonnaisina.

Laadullisen tutkimuksen analyysin voi jakaa kahteen eri ryhmään. Ensimmäiselle ryhmälle on tyypillistä, että analyysia ohjaa tietty teoreettinen tai epistemologinen aseointi, kuten esimerkiksi fenomenologis-hermeneuttinen analyysi. Toisessa ryhmässä ovat ne analyysimuodot, joita ei lähtökohtaisesti ohjaa teoria tai epistemologia, mutta joihin voidaan soveltaa suhteellisen vapaasti monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia. Sisällönanalyysi kuuluu tähän jälkimmäiseen ryhmään. Tutkimukseni aineiston analyysissä käytän sisällönanalyysia, joka on systemaattinen menetelmä tekstien merkitysten ja sisältöjen ymmärtämiseksi. Sisällönanalyysi menetelmän avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta ja monet laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103).

Sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston analysoinnin joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaa ohjaavasti. Tutkimuksessa käyttämäni teoriaohjaava sisällönanalyysi hyödyntää teoreettisia kytkentöjä, mutta analyysi ei perustu suoraan teoriaan, vaan teoria toimii analyysia ohjaavana kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 133.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on tiiviisti sidoksissa aineiston keruuseen. Tutkija on tutkimusprosessin keskeinen työkalu, ja hänen osallistumisensa aineistonkeruutilanteessa käynnistää analyysin. (Puusa, ym., 2020; Tuomi & Sarajärvi, 2018.) Haastattelujen aikana aloitin alustavan analyysin kirjaamalla ylös puheesta esiin nousevia havaintoja. Kiinnitin huomiota erityisesti toistuviin teemoihin ja huomioihin, jotka esiintyivät useissa haastatteluissa. Näin analyysiprosessi käynnistyi jo haastattelujen aikana.

Sisällönanalyysin seuraava vaihe oli haastatteluaineiston litterointi, jonka tein heti haastattelun jälkeen. Litteroin aineiston lähes sanasta sanaan varmistaakseni, että kaikki merkityksellinen tieto tulee huomioiduksi analyysissa. Tämän jälkeen luin aineiston useaan otteeseen, jotta sain kokonaiskuvan siitä, millaisia keskeisiä teemoja ja ilmiöitä haastatteluista nousee esiin. Seuraavan vuorossa oli aineiston luokittelu, joka on olennainen osa analyysiprosessia (Hirsjärvi & Hurme, 2009, s. 147).

Luokittelussa lähdin liikkeelle aineistosta nousseiden teemojen ja ilmiöiden tunnistamisesta ja järjestelystä. Ensimmäisessä vaiheessa pelkistin aineistosta esiin nousseet keskeiset havainnot, minkä jälkeen järjestin ne ylä- ja alaluokkiin tutkimuskysymysten ja teoreettisen viitekehyksen

mukaisesti. Luokittelu auttoi tekemään aineistosta helpommin hallittavan ja mahdollisti sen, että pystyin tulkitsemaan aineistoa systemaattisesti. Muodostamani luokat toimivat analyysin työvälineinä ja ne tukivat teoreettisten johtopäätösten tekemistä sesonkityöntekijöiden roolista turvallisuuden hallinnassa. Tämän luokittelun avulla oli mahdollista yhdistää aineistosta nousseet yksittäiset havainnot laajempiin käsitteellisiin kokonaisuuksiin ja muodostamistani yläluokat toimivat hieman muokattuina tuloslukujeni otsikkoina. Alaluokat taas muodostivat tuloslukujeni alaluvut.

3.5 Tutkimusetiikka, tutkijan positio ja laadullisen tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusetiikka on keskeinen osa tieteellistä tutkimusta, ja sen tavoitteena on varmistaa tutkimuksen luotettavuus, rehellisyys ja kunnioitus osallistujia kohtaan. Tutkimusetiikan näkökulmasta on oleellista huomioida, että tutkijana omat taustani vaikuttavat siihen, miten tulkiten ja kerään aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 34.) Työkennellessäni ohjelmapalvelualalla olen saanut erilaisia näkemyksiä sesonkityöntekijöiden roolista, mikä voi tuoda tutkimukseen syvempää ymmärrystä, mutta myös se asettaa haasteita objektiivisuuden ylläpitämiselle. Siten on erityisen tärkeää, että tunnistan oman positioni tutkijana. Tiedostan, että omat kokemukseni voivat vaikuttaa tutkimuksen toteutukseen ja tulkintaan, joten pyrin refleктоimaan ennakkoletuksiani koko tutkimusprosessin ajan. Tämä reflektiivisyys parantaa tutkimuksen laatua ja eettistä kestävyyttä. (ks., TENK, 2012.)

Noudatan tutkimuksessani hyvän tieteellisen käytännön periaatteita, jotka on määritelty tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeissa. Näihin periaatteisiin kuuluu muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa. (TENK, 2012.) Tutkimusmenetelmiä valitessani ja toteuttaessani otan huomioon tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaiset ja eettisesti kestävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät.

Sesonkityöntekijät ovat tutkimuksen keskiössä, ja on erityisen tärkeää, että heidän oikeuksiaan kunnioitetaan koko tutkimusprosessin ajan. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistujille annetaan kattavasti tietoa tutkimuksen tarkoituksesta, menetelmistä ennen osallistumiseen suostumista. Osallistujille taataan mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta milloin tahansa ilman seuraamuksia. Lisäksi haastateltavien

henkilöllisyys suojataan ja kerätyt tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Haastatteluista saatuja tietoja ei käytetä muihin tarkoituksiin, kuin mitä tutkimukseen osallistujille on ilmoitettu. (TENK, 2012.)

Huomion arvoista on myös se, että haastattelututkimuksessa haastattelijan ja haastateltavan välillä voi olla eri tasoisia yhteyksiä. Mitä läheisempiä yhteydet ovat, sitä tärkeämpää on ottaa huomioon niiden vaikutukset tutkimusprosessiin ja tuloksiin (Eriksson & Kovalainen, 2008). Haastateltavista kaksi oli minulle entuudestaan tuttuja, joten siten tutkimuksessa olen kiinnittänyt erityistä huomiota siihen, että tutkijan ja haastateltavien välisen suhteen vaikutukset ovat huomioitu haastatteluiden toteutuksesta aineiston analyysiin. Lisäksi nimenomaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyvä kriittinen vaihe on aineiston käsittely ja sen analyysi (Hakala, 2024). Näistä syistä pyrin ottamaan aineiston analyysissä huomioon kaikki tutkimuskysymysten kannalta oleelliset yhteydet ja niiden vaikutukset analyysin tuloksiin.

4. SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN KYVYT JA MAHDOLLISUUDET HALLITA TURVALLISUUTTA

Tämä analyysiluku pohjautuu tutkimuksen ensimmäiseen osatutkimuskysymykseen: *Mitkä tekijät vaikuttavat sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta?* Seuraavissa alaluvuissa tarkastelen sitä, mitkä tekijät tukevat tai vaihtoehtoisesti hankaloittavat sesonkityöntekijöiden kykyä hallita turvallisuutta heidän päivittäisessä työssään. Aineiston analyysistä nousi esille useita tekijöitä ja näistä keskeisimpiä olivat perehdytys ja koulutus, työympäristö ja sen olosuhteet, kulttuurierot sekä työnantajan tarjoama tuki ja resurssit. Näiden tekijöiden tarkastelu ja analysointi tarjoaa ymmärryksen siitä mitkä tekijät voivat joko parantaa tai heikentää sesonkityöntekijöiden kykyä toimia turvallisesti.

4.1 Perehdytyksen ja koulutuksen rooli turvallisuuden hallinnassa

Aineiston analyysin perusteella perehdytyksen laajuus ja syvyys oli suoraan vaikutuksessa siihen, miten sesonkityöntekijät kokivat omat valmiutensa ja osaamisensa hallita turvallisuutta. Havainto tukee Iivarin (2012, s. 145) näkemystä siitä, että perehdytyksen ja koulutuksen merkitys korostuu erityisesti ohjelmapalvelualan sesonkityöntekijöiden kohdalla, sillä heidän työskentelynsä on usein sesonkiluonteista ja siten lyhytaikaista, mikä tekee tehokkaasta ja kattavasta perehdytyksestä erityisen tärkeää. Aineistosta kävi ilmi, että jokainen sesonkityöntekijä oli saanut perehdytyksen työhönsä ja sen laatu ja syvyys vaihteli yrityksestä ja työtehtävästä riippuen. Aineiston mukaan puutteellinen perehdytys johti epävarmuuden tunteisiin ja tilanteisiin, joissa sesonkityöntekijöiden toiminta painottui enemmän improvisointiin kuin suunnitelmalliseen toimintaan. Huskyoppaana työskennellyt sesonkityöntekijä kertoi, kuinka vastaan saattoi tulla tilanteita, joissa täytyi reagoida nopeasti täysin uusiin tilanteisiin.

-- alkuunhan se oli just, että kävi tosi paljon niitä tilanteita et piti reagoida asioihin parhaimmillaan sekunnin kahden sekunnin sisällä ja asia oli semmoinen mitä sä et ole koskaan tehnyt ja kun se reagoitava asia on semmoinen, että jos sä et reagoi niin todennäköisesti jollekin asiakkaista käy huonosti, niin se kuulostaa yhdistelmänä vähän räjähdysherkältä. (H1)

Tämä havainto tukee Baumin ja Hagenin (1999, s. 303) tutkimuksen tuloksia, jossa korostetaan sesonkityöntekijöiden koulutuksen ja perehdytyksen merkitystä työtehtävien onnistumisessa.

Puutteellinen perehdytys voi johtaa tilanteisiin, joissa työntekijän on pakko improvisoida, mikä voi lisätä riskejä turvallisuuden näkökulmasta.

Haastatteluaineiston analyysistä kävi ilmi, että perehdytyksen laatu ja laajuus vaihtelevat huomattavasti eri ohjelmapalvelualan yrityksissä, mutta jokainen haastateltava oli käynyt jonkinlaisen koulutuksen ennen työsuhdetta eräopaskoulutuksen myötä ja/tai työnantajan puolesta työsuhteen aikana. Esimerkiksi kaikilla haastattelemillani sesonkityöntekijöillä oli työsuhteen aikana voimassa oleva ensiapukoulutus. Analyysin mukaan perehdytyksen laajuus vaihteli myös saman organisaation sisällä eri työtehtävien välillä. Esimerkiksi tonttuoppaana työskennellyt kertoi perehdytyksensä olleen hyvä, mutta välillä vastaan tuli yllättäviä työtehtäviä joihin perehdyttäminen oli suppeaa tai olematonta: *Mä ajoin paljon (moottori)kelkkaa ja sitten mietin paljon sitä, että mitä jos siinä olisi ollut joku, joka ei olisi ikinä ajanut kelkkaa, koska siihen ei perehdytty ja annettiin vain avain käteen (T3)*. Vastaavanlainen kokemus oli myös toisella sesonkityöntekijällä: *Tietyissä asioissa tuntuu, että saatettiin aika hyvinkin perehdyttää, mutta sitten osassa asioissa oltiin vähän, että no hyvinhän toi sulta menee ja sitten laitettiin vaan tekemään (H1)*.

Haastateltavien kokemukset tukevat Rantalan ja Valkosen (2011, s. 590) näkemystä siitä, kuinka ohjelmapalvelualalla työntekijöiden tiheä vaihtuvuus voi aiheuttaa haasteita turvallisuuden hallinnan kannalta, koska kaikki uudet työntekijät eivät vielä kauden alussa ole perillä matkailualan käytänteistä Lapissa. Aineiston analyysin perusteella sesonkiluonteisiin työsuhteisiin liittyy riski, että perehdytyksessä ehditään keskittymään vain perusasioihin, jolloin harvemmin vastaan tulevat tilanteet saattavat jäädä perehdytyksen ulkopuolelle. Siten työnantajien tulisi kehittää järjestelmällisiä perehdytys- ja koulutusohjelmia, jotka varmistavat, että työntekijöiden riskienhallinnan taso vastaa työn vaatimuksia.

Kokemuksen vaikutus turvallisuuden hallintaan

Aineiston analyysin myötä voin todeta, että sesonkityöntekijöiden aikaisempi kokemus ohjelmapalvelualalta vaikutti merkittävästi siihen, miten he suhtautuivat turvallisuuden hallintaan ja miten varmoiksi he kokivat itsensä erilaisissa, etenkin yllättävissä tilanteissa. Kokemattomilla työntekijöillä oli alussa enemmän epävarmuutta, mutta heidän kykynsä hallita turvallisuutta kehittyi sesongin tai sesonkien aikana käytännön työn kautta. Analyysin mukaan kuitenkin myös kokeneemmat työntekijät toivoivat kertauskoulutuksia ja päivitystä ohjeistuksista. Tämä

havainto tukee Iivarin (2012, s. 145–146) näkemystä siitä, että kokemus tuo varmuutta, mutta samalla on tärkeää, että kokeneemmatkin työntekijät saavat jatkuvaa tukea ja päivitystä turvallisuusohjeisiin.

Aineiston analyysistä nousi esille, että työnantajilla oli korkea luottamus työntekijöiden kykyyn sopeutua ja oppia käytännön työssä. Tämä näkyi esimerkiksi siten, että työnantajat eivät aina varmistaneet, että kaikilla oli tarvittavat pätevyydet tai riittävä kokemus uusissa työtehtävissä. Lumikenkäilyoppaana työskennellyt haastateltava pohti, että kysytäänkö uusilta sesonkityöntekijöiltä esimerkiksi voimassa olevista ensiapukoulutuksista: *Mä just mietin, että ei mulla ainakaan täällä ole ikinä kysytty vielä sellaisia* (todistuksia) (L7). Haastateltava vertasi tilannetta siihen, että Etelä-Suomessa matkailualalla työskennellessään lähes ensimmäisenä tehtävänä uudessa työsuhteessa oli viedä työnantajalle kopio suoritetuista koulutuksista, kuten anniskelupassista. Vastaavaan käytäntöä hän ei ollut kohdannut työskennellessään matkailualalla Lapissa.

Analyysistä nousi useaan kertaan esiin sanonta ”opitaan tekemällä”. Tämä korostaa sitä, että sesonkityöntekijöiden oppiminen ja kehittyminen tapahtuu usein käytännön työssä:

-- tekemällä oppii ja sitten kun yhdenkin kauden teki, niin loppukaudesta alkoi jo olemaan tilanne, että aika tuota erikoisia tilanteita sai käydä, että ne olisivat oikeasti yllättäviä itselleen. (H1)

Tämä ”opitaan tekemällä” -lähestymistapa on kuitenkin haasteellinen sesonkiluonteisella alalla, jossa monet työntekijät ovat mukana vain yhden sesongin. Kun työntekijällä ei ole mahdollisuutta jäädä pidemmäksi aikaa oppimaan ja kehittämään taitojaan, niin perehdytyksen ja koulutuksen rooli korostuu entisestään. Näin ollen on tärkeää, että perehdytys on riittävän kattava ja suunnitelmallinen, jotta työntekijät voivat saavuttaa tarvittavan turvallisuusosaamisen jo varhaisessa vaiheessa ilman, että heidän täytyy luottaa pelkästään ”tekemällä oppimiseen”.

4.2 Työympäristön ja -olosuhteiden vaikutus turvallisuuteen

Matkailualaan liittyy useita erityispiirteitä, jotka vaikuttavat merkittävästi alan turvallisuuden hallintaan ja näitä erityispiirteitä ovat esimerkiksi vaihtelevat sääolosuhteet (Iivari, 2012, s. 12). Nämä erityispiirteet nousivat usein esiin aineiston analyysissä. Aineiston analyysin mukaan Lapin matkailussa työympäristö on usein haastava: pimeys, lumi, vesistöt sekä nopeasti

vaihtuvat ja kylmät sääolosuhteet ovat osa työarkea, ja ne vaativat työntekijöiltä tietämystä ja valppautta. Työympäristön erityispiirteiden vuoksi työnantajien tarjoama tuki on tärkeässä roolissa. Analyysin mukaan monet työnantajat pyrkivät aktiivisesti varmistamaan, että työntekijöillä on riittävät varusteet ja välineet, jotka tukevat turvallista työskentelyä haastavissa olosuhteissa. Esimerkiksi haastateltavat mainitsivat, että työnantajat tarjosivat poikkeuksetta asianmukaisen vaatetuksen pakkasessa työskentelyyn sekä esimerkiksi otsalamppuja, jotka paransivat näkyvyyttä pimeissä olosuhteissa. Tämä havainto osoittaa, että yrityksillä on valmiuksia vastata turvallisuushaasteisiin tarjoamalla käytännön ratkaisuja, jotka helpottavat työntekijöiden toimintaa vaativissa olosuhteissa.

Analyysin perusteella työympäristöllä ja sääolosuhteilla on merkittävä vaikutus turvallisuuden hallintaan mikä tukee Rantalan ym. (2011, s. 289) havaintoa siitä, että sääolosuhteet voivat vaikuttaa etenkin reittien kuntoon ja siten edellyttää sesonkityöntekijöiltä jatkuvaa valmiutta ennakoita säämuutoksia ja mukauttaa turvallisuusohjeita sään vaatimusten mukaisesti. Tämä korostaa työntekijöiden roolia olosuhteiden aktiivisina arvioijina, jotta matkailijoille voidaan tarjota turvallinen kokemus erilaisissa sääolosuhteissa.

Aineiston analyysin mukaan haastavat olosuhteet eivät kuitenkaan ole aina yksiselitteisesti negatiivinen tekijä, vaan niihin voidaan varautua huolellisella suunnittelulla ja ennakoivilla toimenpiteillä. Moottorikelkkaoppaana työskennellyt kuvasi tätä seuraavasti:

Totta kai sitten välistä on tullut vastaan luonnon aiheuttamia vaaroja reitillä, et on kaatuneita puita ja tuulen kasaamia penkkoja, jotka ovat epätasaisia. Mutta kun reittejä tarkkaillaan ja huolletaan säännöllisesti, niin nämä voidaan huomata ajoissa. (M2)

Tämä havainto osoittaa sen, että ennakoivat toimenpiteet ja aktiivinen seuranta voivat parantaa turvallisuutta ja vähentää sesonkityöntekijöiden kokemaa epävarmuutta. Toisaalta analyysistä nousi esille sen, että työympäristön olosuhteet voivat olla myös turvallisuutta heikentävä tekijä erityisesti silloin, kuin paikallistuntemus oli huono:

Työ aloitettiin joulumarraskuussa. Niin siinä tulee heti se pimeys vielä kaiken lisäksi niin sehän vielä tuo semmoista lisähaastetta siihen, että sä et edes oikein näe siellä metsässä, että mitä siellä milloinkin tapahtuu, että sä joudut vähän niinku siinä vaiheessa, kun sä vielä opettelet sitä työtä, niin joudut tekee sen siten kaikkein hankalimman kautta. (H1)

Tämä havainnollistaa, että paikallistuntemuksen puute voi tuoda lisähaastetta turvallisuuden hallintaan etenkin silloin, kun työskentelyolosuhteet ovat lähtökohtaisesti haastavat pimeyden vuoksi.

Sesonkityöskentelyn luonteeseen kuuluu ajoittain kiire ja suurten ryhmien hallinta. Analyysin perusteella kiire vaikuttaa siihen, miten huolellisesti turvallisuustoimenpiteitä noudatetaan. Muutama haastateltava kertoi, että kiireisimpinä aikoina turvallisuuskäytäntöjen noudattaminen saattoi jäädä vähemmälle huomiolle, kun paine saada tehtyä työ ajallaan kasvoi. Tonttuopas kuvasi tilannetta seuraavasti:

Sä et edes uskalla soittaa ihan pikkujutuista, koska sä tiedät, että kaikilla on hirveän kiire ja sit se kiire voi vaikuttaa siihen, että sitten vähätellään niitä riskejä ja niiden mahdollisuuksia. (T3)

Kiire voi johtaa tilanteisiin, joissa työntekijät eivät raportoi vaaratilanteista, koska he eivät halua lisätä työtaakkaa kollegoilleen ja tämä voi heikentää turvallisuuden hallintaa. Sen vuoksi on tärkeää, että organisaatiot tarjoavat riittävästi resursseja ja aikaa turvallisuuskäytäntöjen noudattamiseen myös kiireen keskellä.

Aineiston analyysistä nousi vahvasti esille se, kuinka tärkeässä roolissa kollegoiden tuki oli turvallisuuden tunteen rakentumisessa. Kollegoiden tuki ilmeni erityisesti haastavissa tilanteissa, joissa yksittäisen työntekijän täytyi reagoida nopeasti tai tehdä turvallisuuteen liittyviä päätöksiä. Haastateltavat kuvailivat kollegoiden tukea seuraavasti:

-- et jos siinä jotain sattui, niin tiesi sen et aina oli varmasti kaveri auttamassa. (P5)

Meitä oli aika vähän siellä töissä, mutta jotenkin oli semmoinen olo, että jos tapahtui siellä safarin aikana jotakin erikoista niin aina piti olla se luotto kollegaan, että hän pärjää kyllä tuolla, että minä hoidan tämän niin hän kyllä hoitaa tuon. (H1)

-- kollegatuki on hyvä, että jos jotakin sattuu, niin pystyy puhumaan kollegoille ja ne ymmärtää sit sen tilanteen. Niin se on niinku tärkeä siinä joo. (S4)

Siten havaintojeni mukaan kollegoiden keskinäinen tuki ei pelkästään paranna työntekijöiden turvallisuuden tunnetta, vaan myös auttaa omaksumaan parhaita käytäntöjä ja jakamaan tietoa

parhaista turvallisuuskäytännöistä. Tämä tuki voi vähentää riskejä ja lisätä varmuutta, sillä työntekijät tietävät, että he voivat luottaa tiimiinsä ja saada apua tarvittaessa. Tällainen yhteisöllinen tuki on erityisen tärkeää sesonkityöntekijöille, jotka usein kohtaavat uusia työympäristöjä.

4.3 Kulttuurierot turvallisuuden hallinnassa

Analyysin mukaan kulttuurierot ovat merkittävä tekijä turvallisuuden hallinnassa, sillä turvallisuuskäytännöt -ja asenteet sekä tietoisuus riskeistä voivat vaihdella huomattavasti eri kulttuuritaustoista tulevien työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Havainto tukee Iivarin (2012, s. 20–21) näkemystä, jonka mukaan kulttuuritaustamme vaikuttaa siihen, miten havainnoimme sosiaalisia tilanteita, mitä aistimme ja miten tulkitsemme nämä aistit ja havainnot. Iivarin mukaan tämä kulttuuritausta vaikuttaa siten myös inhimilliseen turvallisuuden tulkintaan ja kokemiseen. Eri maissa on erilaisia näkemyksiä turvallisuudesta, eikä ulkopuolinen voi aina tietää, mikä toimii parhaiten missäkin tilanteessa. Siten kokemukset ja parhaat käytännöt turvallisuuden hallinnasta ei ole aina siirrettävissä eri kulttuureista ja organisaatioista toisiin.

Aineiston analyysin mukaan etenkin ulkomaalaiset asiakkaat saattoivat nähdä esimerkiksi vauhdin ja riskinoton osana elämystä, mikä voi johtaa siihen, etteivät he noudata annettuja turvallisuusohjeita. Sen seurauksena työntekijöiden on vaikea hallita turvallisuutta, koska heidän täytyy jatkuvasti valvoa ja puuttua asiakkaiden käyttäytymiseen, mikä taas voi lisätä stressiä ja heikentää työn ja turvallisuuden hallinnan tunnetta. Tonttuoppaana työskennellyt kuvasi, kuinka asiakkaiden asenteet saattoivat poiketa paikallisista standardeista: *Moni ei ehkä osaa edes murehtia sellaisia riskejä, mitä on mahdollista tapahtua, koska ei olla niistä tietoisia. Ja se on kyllä nähty* (T3). Tämä havainnollistaa tilannetta, jossa turvallisuuskäytännöt voi jäädä toteutumatta.

Iivarin (2012) mukaan turvallisuus koetaan ja siihen asennoidutaan kulttuurisidonnaisesti, eikä olemassa ole universaalia viitekehystä, jonka mukaan turvallisuutta voidaan ymmärtää. Aineiston analyysistä korostui etenkin tilanteet, joissa kulttuuritaustat erosivat merkittävästi toisistaan. Haastateltavat kertoivat, kuinka työntekijöiden erilaiset taustat voivat aiheuttaa epäselvyyksiä käytännön tilanteissa:

Jos jossain maassa, vaikka on totuttu, että ei ole ihan niin justiinsa että käytetään esim vilkkua risteyksessä vai ei. Niin tän tyyppisiä tilanteita on ollu et oletetaan että täällä toimitaan samalla tavalla kun omassa kotimaassa, missä voi käytäntö olla ihan erilainen. Pitää varmistaa, että kaikki on samalla viivalla. (M2)

Tuntuu ainakin, että ranskalaiset oppaat on semmoisia, että no kyllä kaikesta selviää ja ei se ole niin justiinsa ja sitten pitää just korostaa, että hei tää on oikeasti tärkeä asia. (S4)

Nämä havainnot kuvastavat tilanteita, jossa eri kulttuuritaustasta tulevat eivät välttämättä tunnista ympäristön riskejä tai ymmärrä annettujen ohjeiden merkitystä, koska heidän turvallisuuskäsityksensä poikkeaa paikallisista normeista. Tämä osoittaa sen, että turvallisuuskäytännöt eivät aina siirry eri kulttuureista toiseen automaattisesti, vaan ne vaativat selkeää viestintää, koulutusta ja safarioppaan (S4) sanoin: *toistoa, toistoa ja toistoa.*

Aineiston analyysin perusteella kielimuuri nousi keskeiseksi tekijäksi turvallisuuden hallinnassa erityisesti asiakkaiden ja sesonkityöntekijöiden välisessä kommunikaatiossa. Sen sijaan sesonkityöntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa kielimuuri ei sen sijaan ollut yhtä merkittävä haaste. Analyysin mukaan sesonkityöntekijöiden kielitaito oli yleisesti ottaen hyvä, ja yhteisen kielen avulla monista tilanteista selvittiin sujuvasti. Tämä korostaa yhteisen kielen merkitystä ja tukee Zhangin (2023, s. 73) havaintoa siitä, että monikulttuurinen osaaminen ja hyvä kielitaito ovat erityisen tärkeitä turvallisuusohjeiden ymmärtämisessä ja konfliktien välttämässä.

Analyysistä nousi esiin myös sesonkityöntekijöiden demografisten taustojen, kuten iän ja sukupuolen, merkitys turvallisuuden hallinnassa. Demografiset tekijät voivat vaikuttaa niin työyhteisön dynamiikkaan kuin työntekijöiden asenteisiin työtä ja turvallisuuskäytäntöjä kohtaan. Esimerkiksi poro-oppaana työskennellyt haastateltava kertoi, että sukupuoli ja ikä saattoivat vaikuttaa tapaan, jolla työhön suhtaudutaan: -- *mä en ehkä tiedä, että onko niinkään työkavereista niinku että mistä tulet. Mut ehkä enemmänkin se sukupuoli ja ikä* (P5). Myös safariopas toi esiin sukupuolen merkitykset toimintatavoissa: *Kyl sukupuoli vaikuttaa. Oon huomannut et miehet yleensä ajattelee, että näytetään taitoja ja sit lähdetään liian lujaa* (moottorikelkoilla) (S6).

Nämä havainnot vahvistavat Niemisalón ja Iivarín (2013, s. 130–131) näkemyksiä, joiden mukaan turvallisuus on vahvasti subjektiivinen kokemus. Henkilökohtainen turvallisuudentunne voi vaihdella merkittävästi eri sesonkityöntekijöiden välillä riippuen esimerkiksi heidän taustoistaan ja aikaisemmista työkokemuksista.

Aineiston analyysi osoittaa, että sesonkityöntekijöiden kyky hallita turvallisuutta on monien tekijöiden summa, jossa perehdytys, kokemus, työympäristö, kollegoiden tuki, kulttuurierot ja demografiset tekijät vaikuttavat toisiinsa. Erityisesti perehdytyksen laatu ja laajuus näyttäytyvät merkittävänä tekijöinä, jotka joko vahvistavat sesonkityöntekijöiden valmiuksia tai altistavat heitä epävarmuuden tunteisiin ja improvisointiin. Nämä havainnot korostavat kuitenkin myös sitä, kuinka tärkeää on ottaa huomioon työntekijöiden yksilölliset piirteet ja asenteet, kun pyritään ylläpitämään ja kehittämään turvallisuutta matkailualalla.

5. RISKIENHALLINTA JA SEN SOVELTAMINEN SESONKITYÖNTEKIJÖIDEN TURVALLISUUSROOLIN TUKEMISESSA

Riskienhallinnan periaatteiden soveltaminen on olennainen osa matkailualan turvallisuuden hallintaa, erityisesti kun kyseessä ovat vaihtelevat ja vaativat työolosuhteet. Tässä analyysiluvussa tarkastelen, miten riskienhallinnan periaatteet voivat tukea sesonkityöntekijöiden roolia turvallisuuden hallinnassa. Hyödynnän luvussa Helameri ym., (2023) kehittämää mallia, joka tarjoaa systemaattisen lähestymistavan riskien tunnistamiseen, hallintaan ja arviointiin matkailualalla. Jaan luvun alalukuihin Helamerin ym. mallin mukaisesti riskien tunnistamisesta niiden arviointiin saakka ja käsittelen erityisesti tutkimukseni toista osatutkimuskysymystä: *Miten riskienhallinnan periaatteita voidaan soveltaa sesonkityöntekijöiden turvallisuutta edistävän roolin tukemisessa?*

5.1 Riskien tunnistaminen ja ennakointi

Helameri, ym., (2023) korostavat, että riskienhallinnassa keskeisenä teemana on ennakointi. Ennakoivan riskienhallinnan periaatteet, kuten jatkuva riskien tunnistaminen, analysointi ja toimintatapojen kehittäminen ovat merkittävässä roolissa Lapin matkailun ohjelmalveluiden turvallisuuden hallinnassa. Riskien tunnistaminen on ensimmäinen askel riskienhallintaa ja samalla yksi riskienhallinnan tärkeimmistä vaiheista, sillä riskien tunnistaminen ajoissa mahdollistaa ennakoitavat toimenpiteet ja riskien tehokkaan hallinnan. Riskien tunnistamisvaiheessa pyritään kartoittamaan kaikki potentiaaliset vaara- ja riskitilanteet, jotka voivat vaikuttaa matkailijoiden ja työntekijöiden turvallisuuteen, jotta voidaan kehittää toimenpiteitä niiden minimoimiseksi.

Aineiston analyysin perusteella sesonkityöntekijöiden työarjessa oli monia tilanteita, joissa riskit olivat hyvin tiedostettu, mutta toisinaan niiden systemaattinen tunnistaminen ja dokumentointi puuttui kokonaan tai osittain. Tiedon puute, kiire ja kokemuksen vähäisyys vaikuttivat siihen, että mahdollisiin riskeihin ei aina ehditty puuttua riittävällä tarkkuudella. Tämä korostaa perehdytyksen ja jatkuvan koulutuksen merkitystä riskienhallinnassa. Safarioppaana työskennellyt sesonkityöntekijä tiivisti asian näin: *Kyllä me yritetään painottaa asiakkaille aina ja op-paillekin, jotka on uusia, että miten tää homma toimii. Mutta eihän tota hommaa riskittömäksi mitenkään saa (S4).*

Tämä viittaa siihen, että täysin riskittömien olosuhteiden luominen on mahdotonta, ja siksi olennaista on keskittyä riskien ennakoivaan hallintaan, kuten Helameri ym., (2023) korostavat.

Riskien ennakointi korostui analyysissä erityisesti siinä, miten sesonkityöntekijät varautuivat odottamattomiin tilanteisiin. Esimerkiksi ensiapupakkauksien ja lisävaatteiden mukana pitäminen oli konkreettinen tapa varautua mahdollisiin riskeihin. Seitsemästä haastateltavasta kuusi mainitsi, että ensiapupakkausten tarkistaminen ja niiden mukana pitäminen safareilla on osa päivittäisiä rutiineja. Safariopas S6 kuvasi varautumista seuraavasti: *Niin paljon tapahtui kaikkea et oli kokoajan varpaillaan, et mitä vaan voi sattua. Ja aina oli mukana ensiapulaukut (S6).* Tämä osoittaa, että sesonkityöntekijät tiedostivat riskien ennakoinnin merkityksen ja he pitivät sitä tärkeänä osana työskentelyä.

Analyysin perusteella moottorikelkkojen käyttö nousi keskeiseksi riskitekijäksi, joka vaatii huolellista hallintaa. Moottorikelkat ovat olennainen osa ohjelmapalveluiden infrastruktuuria ja niitä käytetään safareiden lisäksi esimerkiksi tavaroiden kuljettamiseen. Haastateltavat mainitsivat useasti, että moottorikelkat muodostavat erityisen riskin tilanteissa, joissa samat reitit ovat sekä kelkkailijoiden että jalankulkijoiden käytössä.

Usein ihmiset kävelevät samoilla urilla, joilla moottorikelkat ajavat, ja kulman takaa voi tulla kelkka suurella nopeudella. Tämä lisää törmäysten riskiä, varsinkin ahtaissa paikoissa, kuten työpaikkani ympäristössä, missä moottorikelkoilla piti joskus ajaa päivän aikana. Tällaisissa tilanteissa kuljettajien täytyy olla erityisen varovaisia ja ajaa hitaasti, jotta mahdollisilta haavereilta vältytään. Erityisesti pienten lasten läsnäolo lisää riskiä, koska he voivat tehdä arvaamattomia liikkeitä. (H1)

Lisäksi analyysistä nousi myös esille konkreettisia onnettomuustilanteita moottorikelkkojen kanssa, kuten tapaus, jossa moottorikelkka putosi sulaan veteen:

Yhdellä meidän kelkkasafarilla yksi meidän oppaista ajoi sulaan kelkalla. Saatiin hänet pois sieltä ja soitettua ensiapu paikalle ja kaikki tämmöiset. Satu in olemaan vielä ainut suomea puhuva opas meidän porukassa. (S4)

Nämä esimerkit osoittavat, kuinka tärkeää on varmistaa, että moottorikelkkareitit ovat suunniteltu turvallisiksi ja selkeiksi, jotta mahdollisilta vaaratilanteilta voidaan välttyä.

Lapin matkailualan ohjelmalveluissa husky- ja porosafarit ovat suosittuja aktiviteetteja ja ne tuovat mukanaan omat erityiset turvallisuushaasteensa. Aineiston analyysin mukaan eläinten kanssa työskentelyyn liittyvät riskit olivat hyvin tiedostettuja, mutta samalla haastavia ennakoida, koska eläinten käyttäytymistä ei voi täysin ennustaa. Huskyoppaana työskennellyt haastateltava kuvasi eläinten kanssa työskentelyä seuraavasti:

*Koirat kyllä tiesivät mitä tehdä, mutta sitten se, että ne ovat kuitenkin eläviä olen-
toja, niin siinä on aina semmoinen mahdollisuus, että voi tapahtua jotain aivan
odottamatonta. (H1)*

Tämä havainnollistaa, kuinka eläinten kanssa työskennellessä riskienhallinta vaatii erityistä tarkkaavaisuutta ja valmiutta reagoida äkillisiin tilanteisiin.

5.2 Riskien arviointi ja hallinta

Riskien tunnistamisen jälkeen seuraavana vaiheena on niiden todennäköisyyden ja vaikutusten arviointi. Tämä vaihe auttaa priorisoimaan riskit ja suunnittelemaan toimenpiteet tehokkaasti niiden hallitsemiseksi. Aineiston analyysistä korostui se, että matkailun sesonkiluonteisuus luo erityisiä haasteita riskienhallinnalle etenkin vaihtelevien toimintaympäristöjen vuoksi. Havainto tukee Baumin ja Lundropin (2001, s. 1) näkemystä siitä, että matkailukohteet joutuvat mukautumaan nopeasti vaihteleviin matkailijamääriin ja erilaisiin turvallisuusuuhkiin eri sesonkien aikana ja se luo haasteita matkailualan riskienhallinnalle. Tämä jatkuvasti muuttuva toimintaympäristö edellyttää organisaatioilta joustavuutta ja kykyä mukauttaa turvallisuuskäytäntöjä.

Riskien arvioinnin merkitys korostui analyysissä etenkin reittihuollon näkökulmasta, sillä reitien kunto ja turvallisuus ovat kriittisiä tekijöitä niin työntekijöiden kuin matkailijoiden turvallisuuden kannalta. Moottorikelkkaopas korosti reittihuollon tärkeyttä seuraavasti: *Pitää tarkastaa reitit ja ennen niitä safareita pitäisi olla hallussa, että mihin menee, missä kunnossa siellä on se ympäristö ja tietenkäin että kalusto on kunnossa (M2)*. Tämä tukee Helamerin, ym., (2023, s. 9) teoriaa siitä, että operatiivisten riskien hallinnassa pätee samat periaatteet kuin muidenkin riskien hallinnassa. Tärkeintä on ennakoiva lähestymistapa, joka keskittyy mahdollisten ongelmien ehkäisyyn pelkän reagoinnin sijaan.

Kolmantena vaiheena on *riskien hallinta*. Tämä vaihe sisältää toimenpiteiden suunnittelun ja toteutuksen riskien minimoimiseksi. Matkailun parissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi turvallisuusohjeiden ja -käytäntöjen kehittämistä sekä henkilöstön koulutusta. (Helameri, ym., 2023.) Aineiston analyysin perusteella perehdytys ja koulutus ovat avainasemassa sesonkityöntekijöiden valmiuksissa riskien hallinnassa. Henkilöstön kouluttaminen esimerkiksi ensiavun antamisessa auttoi varmistamaan, että työntekijöillä on valmiudet toimia haastavissa ja yllättävissä tilanteissa. Tämä koulutus myös lisäsi työntekijöiden itseluottamusta ja paransi valmiuksia odottamattomien riskien kohtaamiseen. Safarioppaana työskennellyt tiivistä koulutuksen merkityksen seuraavasti:

Aika usein sattui jotakin niin oli tärkeää, että oli niitä (ensiapu)taitoja. Ei tarvinnut olla antamassa ensiapua mut täytyi kuitenkin olla sen tilanteen päällä. (S5)

Huskyoppaan mukaan ensiapukoulutus oli tehty erityisen käytännönläheiseksi, mikä paransi valmiuksia todellisissa tilanteissa:

Ennen varsinaisen sesonkikauden alkua oli ensiapukoulutus, joka oli kyllä, sanotaanko näin, että tuli myös käyttöön sitten sillä kyseisellä kaudella. Muutama ensiapukoulutuksen oon käynyt niin toi oli ihan mun suosikki. Se oli tehty sillä tavalla hyvin, että siellä oli vähän niin kun simuloitu niin sanotusti tällöisiä tilanteita mitä voisi käydä tällöisessä kyseisessä työssä, niin se oli erittäin hyvä osio. En mä koskaan ennen ensiapukoulutuksessa saanut tommoisista koulutusta et ne tilanteet käydään läpi, niin se oli erittäin hyvä lisä. (H1)

Tämä havainto korostaa käytännönläheisen koulutuksen merkitystä turvallisuuden hallinnassa. Käytännönläheinen koulutus ei pelkästään tarjoa teoreettista tietoa, vaan mahdollistaa myös käytännön taitojen harjoittelun, mikä on olennaista työssä. jossa erilaisia turvallisuusriskejä kohdataan päivittäin. Lisäksi käytännönläheinen koulutus voi antaa työntekijöille mahdollisuuden tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa riksienhallinnassa, mikä voi vahvistaa heidän itseluottamustaan ja siten valmiutta toimia tositilanteissa.

Aineiston analyysin perusteella perehdytyksestä nousi kuitenkin esille myös puutteita ja haasteita. Useat haastateltavat kokivat, että koulutuksen jälkeen vastuu opittujen asioiden ylläpitämisestä siirtyi liiaksi sesonkityöntekijän harteille:

*Meillä oli kaikille ensiapukoulutukset ja uusille oppaille oli safariopaskoulutus niin siinä tuli aika hyvin käytyä läpi kaikkea. Mutta sitten kun ne oli kerran ope-
teltu niin sitten ne niin kun jäivät sun omalle vastuulle. (S5)*

Tämä havainto viittaa siihen, että vaikka koulutus oli hyödyllistä, niin jatkuvan tuen puute ja harjoittelun vähäisyys saattoivat heikentää turvallisuuden hallintaa. Erityisesti käytännön tilanteissa, kuten moottorikelkalla ajamisessa olisi kaivattu harjoittelua enemmän. Huskyopas kuvasi sitä seuraavasti:

-- oli niitä tilanteita, että piti ajaa umpihankeen tai kaivaa kelkkaa lumesta, niin tuli semmoinen olo, että mä niinku tavallaan tiedän et miten tää menee, mutta sitten se kuitenkin olisi pitänyt harjoitella sitä kyllä enemmän (H1).

Myös nämä havainnot tukevat Iivarin (2012) näkemystä siitä, että kokemus tuo varmuutta, mutta samalla on tärkeää, että kokeneemmatkin työntekijät saavat jatkuvaa tukea ja päivitystä turvallisuusohjeisiin.

Analyysin mukaan myös työn hektisyys ja kiire vaikuttivat riskienhallintaan. Useat haastateltavat toivat esiin, että kiireessä turvallisuuskäytännöistä saatettiin joutua tinkimään, ja resursien niukkuus lisäsi haasteita. Tämä näkyi erityisesti tilanteissa, joissa työntekijöiden määrä eri riittänyt kattamaan kaikkia tehtäviä turvallisesti.

Monesti tuli sellainen olo, että olisin itse halunnut tehdä eri tavalla, mutta sitten kun se sesonkityö on niin hektistä ja siinä on aika tiukat aikataulut niin sitten joutuu tehdä asioita niin miten mä en olisi halunnut niitä tehdä ja se se johtuu kyllä aivan täysin siitä, että meitä oli liian vähän. (H1)

Hieman toisenlainen kokemus kiireestä oli moottorikelkkaoppaana työskennelleellä: *Tietenkin joskus on ollut tilanteita missä on missä on kiirettä, ja silloin ne resurssit on vähän tiukemmalla. Mutta kyllä aina on perusasioihin aikaa ja tukea (M2).* Haastateltavat kokivat kiireen vaikutuksen riskienhallintaan eri tavoin, mikä voi johtua paitsi työpaikan resurssien riittävyydestä, mutta myös aikaisemmista kokemuksista ja henkilökohtaisista käsityksistä siitä, mitkä katsotaan riittäväksi turvallisuustasoksi.

Analyysistä kävi ilmi myös se, että asiakkaiden käyttäytyminen voi muodostaa merkittävän turvallisuusriskin. Jokainen haastateltavista kertoi, että asiakkaille annettiin aina ennen retkiä selkeät turvallisuusohjeet. Osa asiakkaista ei kuitenkaan noudattanut annettuja ohjeita, mikä lisäsi vaaratilanteiden mahdollisuutta ja asetti oppaat haastavaan asemaan turvallisuuden hallinnassa.

-- itse asiakkaat on aina riski. Et vaikka niitä kuinka kouluttaa ja opastaa, niin se on aina isoin muuttuja se itse asiakas. (M2)

Se safetyspeak on se mistä lähdetään liikkeelle et koitetaan painottaa asiakkaille, et hei kuunnelkaa, mutta se että kuunteleeko ne oikeasti, on aina toissijainen. (S4)

No Turistien kanssa sä et oo ikinä missään turvassa. (P7)

Tämä havainnollistaa, että vaikka riskienhallintaa voidaan tukea hyvällä perehdytyksellä ja koulutuksella, asiakkaiden toiminta on merkittävä muuttuja, johon ei voida täysin vaikuttaa enakoivin toimenpitein.

Lisäksi kaksi haastateltavaa toi esille vastuunvapauslomakkeet osana moottorikelkkailun riskienhallintaa. Moottorikelkkailu on tunnistettu riskialttiiksi aktiviteetiksi, joten vastuunvapauslomakkeet ovat tärkeä keino rajata yrityksen ja myös työntekijän vastuuta turvallisuuden hallinnassa.

Sitten totta kai moottorikelkksafareilla on vastuunvapaus lomakkeet, jotka sitten sinällään mua vapauttaa siitä vastuusta. Että koska kerron kuinka siellä täytyy toimia, ja jos aiheutuu onnettomuus siitä huolimatta, niin siitä ei voi sitten syyttää minua tai reittiä koska koska ne on mun toimesta varmistettu että sitten se on asiakkaan vastuulla. Mutta iso osa on kyllä minun vastuulla että koen isoksi osaksi sen mun roolin siinä(turvallisuuden hallinnassa). (M2)

Tämä havainto korostaa oppaiden kokemaa moraalista vastuuta asiakkaiden turvallisuudesta, vaikka vastuunvapauslomakkeet voivat vähentää juridista vastuuta.

5.3 Riskienhallintatoimenpiteiden seuranta ja arviointi

Helameri, ym., (2023) kehittämän mallin mukaan riskienhallintatoimenpiteitä seurantaan ja arvioidaan jatkuvasti, jotta ne voidaan päivittää muuttuviin olosuhteisiin sopiviksi. Tämä kokonaisvaltainen lähestymistapa parantaa turvallisuutta sekä liiketoiminnan jatkuvuutta. Aineiston

analyysin mukaan riskien seuranta oli monissa yrityksissä vakiintunut käytäntö. Kuusi seitsemästä haastateltavasta kertoi, että vaaratilanteista tehtiin raportit, joissa käytiin läpi tapahtumat ja arvioitiin, miten tilanteessa toimittiin. Huskyopas kuvasi käytäntöä seuraavasti:

Meillä oli siellä ainakin tapana silleen, että jos tapahtuu joku tällöinen vaaratilanne, niin se kuka oli siinä ikään kuin ensimmäinen silminnäkijänä, tai siis niinku kuitenkin lähimpänä oli tekemisissä siinä, niin tämä kyseinen opas sitten kirjoitti semmoisen raportin miten on hoidettu ja kuka oli tekemässä mitään ja kellonajat ja päivämäärät ja miten siinä kävi. (H1)

Tämä käytäntö edustaa riskienhallinnan jatkuvaa arviointia ja oppimista, joka parhaimmassa tapauksessa kehittää turvallisuuskäytäntöjä ja lisää työntekijöiden tietoisuutta. Havainto tukee Niemisalonen ja Livanen (2013, s.131) näkemystä siitä, että matkailun turvallisuutta on tarkasteltava prosessina, joka ei rajoitu pelkästään tiettyihin ennalta määrättyihin toimenpiteisiin, vaan turvallisuus on jatkuva prosessi, joka vaatii monien eri tekijöiden huomioimista ja kehittämistä. Tämä prosessi ei koske vain matkailijoiden turvallisuuskokemuksia, vaan myös työntekijöiden hyvinvointia ja yritysten kykyä hallita riskejä ja sopeutua muutoksiin toimintaympäristöstä. Turvallisuusprosessin ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa joustavuutta ja valmiutta reagoida muuttuviin olosuhteisiin, jotta sekä matkailijat että matkailualan toimijat voivat toimia turvallisesti ja tehokkaasti.

6. PALVELUMUOTOILUN MAHDOLLISUUDET TURVALLISUUSKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMISESSÄ

Palvelumuotoilu tarjoaa käytännönläheisiä menetelmiä, joiden avulla voidaan kehittää turvallisuuskäytäntöjä työntekijä- ja asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilun menetelmiin kuuluu muun muassa asiakas- ja työntekijäpolkujen kartoittaminen ja niiden kriittisten pisteiden tunnistaminen. (Stickdorn & Schneider, 2011). Näiden menetelmien avulla voidaan hahmottaa palveluprosessit ja tunnistaa turvallisuuden kannalta kriittiset kohtaamispisteet, joissa vaaratilanteita voi syntyä. Seuraavissa alaluvuissa tarkastelen aineiston analyysin perusteella sesonkityöntekijöiden palvelupolkua sekä sen kriittisiä pisteitä, jotka voivat vaikuttaa turvallisuuden hallintaan. Luku vastaa tutkimukseni viimeiseen osatutkimuskysymykseen: *Miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää sesonkityöntekijöiden roolin vahvistamisessa turvallisuuden hallinnassa?*

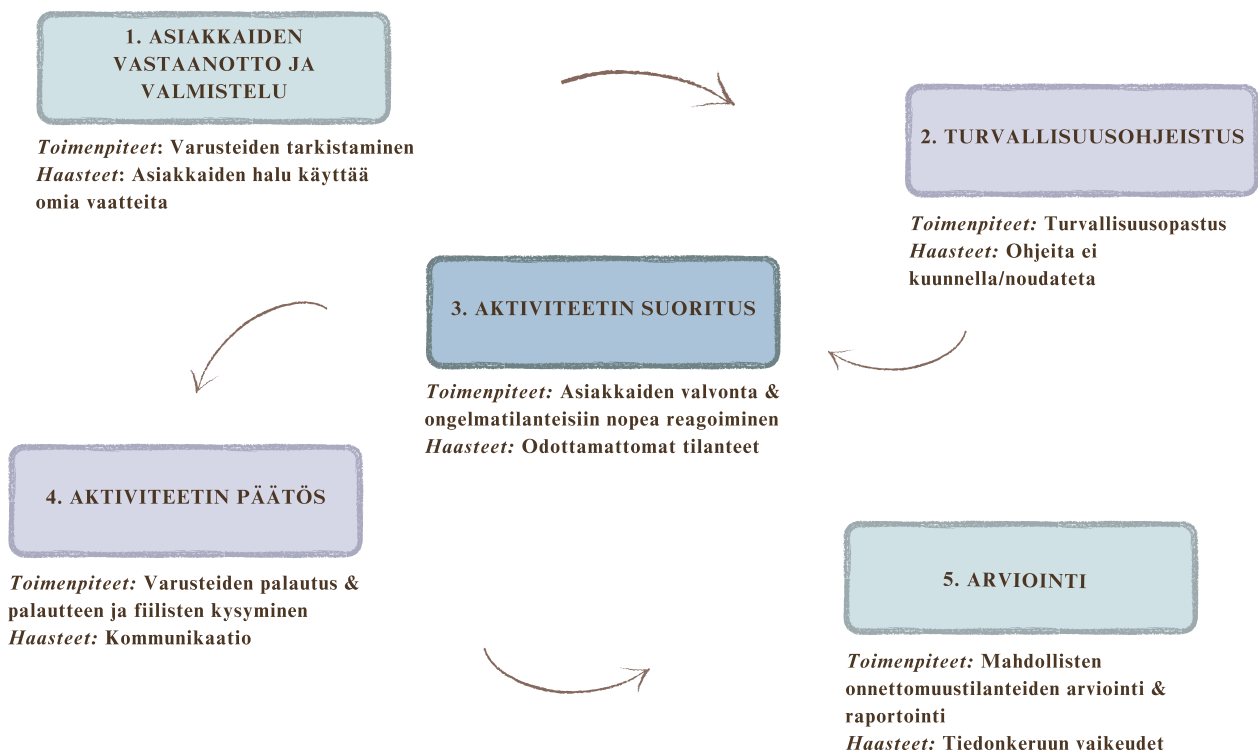
6.1 Työntekijäpolku ja sen kriittiset pisteet

Palvelumuotoilun näkökulmasta turvallisuuden hallinta voidaan nähdä osana asiakkaan ja työntekijän palvelupolkua. Aineiston analyysin mukaan työntekijän palvelupolku sesonkityössä kattaa laajasti erilaisten tilanteiden ja aktiviteettien hallinnan aina asiakkaiden vastaanottamisesta ongelmatilanteiden hoitamiseen. Analyysistä ilmeni se, että sesonkityöntekijät kohtaavat useita, erilaisia riskialttiita tilanteita, jotka voidaan tunnistaa ennakoivasti. Esimerkiksi perehdytysvaiheessa tapahtuvan tiedon jakaminen ja käytännön harjoittelu voivat olla ratkaisevana tekijänä siinä, kuinka työntekijät kykenevät hallitsemaan turvallisuusriskejä käytännössä.

Meyer ja Schwager (2007, s. 120) korostavat, että työntekijäpolkujen kartoitus auttaa tunnistamaan kriittiset kosketuspisteet, joissa työntekijöiden kokemukset voivat parantua tai heikentyä merkittävästi. Siten työntekijäpolun kriittisten pisteiden tarkastelu on erityisen tärkeää turvallisuuden hallinnan näkökulmasta, sillä ne osoittavat, missä kohdin riskit ovat suurimmat. Aineiston analyysin mukaan kriittisiä pisteitä voi ilmetä missä tahansa vaiheessa palvelupolkua, mutta tietyissä kohdissa niiden merkitys korostuu erityisesti. Näihin kriittisiin pisteisiin paneutuminen mahdollistaa turvallisuuskäytäntöjen kehittämisen ennakoivasti ja samalla se tukee sesonkityöntekijöiden roolia turvallisuuden hallinnassa.

Vaikka kaikkien haastateltavien työtehtävät olivat erilaisia ja he työskentelivät eri organisaatioissa, asiakkaiden kanssa vietetty aika ja työntekijöiden rooli turvallisuuden hallinnassa johdatteli analyysin mukaan samaa kaavaa. Sesonkityöntekijöiden työtehtäviin kuului usein myös toki muita tehtäviä kuin asiakkaiden kanssa vietetty aika, mutta tässä analyysissä keksityn lähinnä palvelupolkuun, joka tapahtuu asiakaskohtaamisten aikana. Stickdorn ja Schneider (2011, s. 112) huomauttavat, että visuaalisten työkalujen, kuten työntekijäpolkukarttojen käyttö auttaa selkeyttämään monimutkaisia palveluprosesseja ja tunnistamaan keskeiset kehityskohdeet. Tämän perusteella olen laatinut visuaalisen kartan (kuvio 2.) sesonkityöntekijän palvelupolusta turvallisuuden hallinnan näkökulmasta ja seuraavissa osioissa käsittelen tarkemmin, mitä kussakin palvelupolun vaiheessa tapahtuu ja miksi ne tapahtumat ovat turvallisuuden kannalta merkittäviä.

TYÖNTEKIJÄPOLKU TURVALLISUUDEN VARMISTAMISESSA



Kuvio 2. Työntekijäpolku turvallisuuden varmistamisessa

Tämä visuaalinen esitys tarjoaa selkeän ja jäsennellyn kuvan sesonkityöntekijöiden palvelupolusta turvallisuuden varmistamisessa. Jokainen kuvion vaihe on kriittinen, ja siinä tapahtuvat toimet vaikuttavat turvallisuuden hallintaan.

6.2 Asiakkaiden vastaanotto ja valmistelu

Työntekijöiden palvelupolku alkaa valmistautumisella asiakkaiden vastaanottamiseen. Tämä vaihe on kriittinen, sillä se luo pohjan koko aktiviteetin turvallisuudelle. Analyysin mukaan valmisteleviin tehtäviin voi kuulua esimerkiksi reittien huoltaminen ja varusteiden tarkistaminen ennen asiakkaiden saapumista kohteeseen. Huolellisella reittihuollolla varmistetaan, että kulkureitit ovat turvallisia ja siten voidaan minimoida riskejä ennen varsinaisten asiakaskoh- taamisten alkamista. Tämä tukee Ivarin (2012, s. 150) näkemystä siitä, että turvallinen ohjel- mapalvelu edeltää suuren määrän taustatyötä, joka realisoituu asiakkaalle turvallisena elämyk- senä.

Asiakkaiden saavuttua kohteeseen työntekijöiden on varmistettava, että asiakkaat ovat asian- mukaisesti pukeutuneita ja varustautuneita aktiviteettien vaatimusten mukaisesti. Tämä vaihe voi sisältää asiakkaiden opastamista esimerkiksi säänmukaisen pukeutumisen tärkeydestä ja varusteiden oikeanlaisesta käytöstä.

-- toinen firma hoitaa sen pukemisen, joka oli monessa tilanteessa aika mielen- kiintoista, mutta taas päästään siihen, että oliko se tuota sen firman välinpitä- mättömyyttä vai sen yksittäisen asiakkaan välinpitämättömyyttä niin ehkä kallis- tuisin siihen jälkimmäiseen enemmän. (H1)

Sitten ne (asiakkaat) puetaan asianmukaisin varustein ja siinä pitää olla kyl tosi tarkkana. Kypärä on tosi tärkeä ja ne me aina katottiin oppaiden toimesta et ne on sopivat ja laitettiin ne kiinni. Jos ei laitettu niin sitten ne remmit saattoi olla auki. (S6)

Työntekijät kantavat suurta vastuuta siitä, että asiakkaat saavat oikeanlaiset varusteet, kuten haalarit ja kypärät ja ymmärtävät myös niiden merkityksen. Tämä on tärkeää erityisesti siksi, että asiakkaat eivät aina tiedosta varusteiden turvallisuusmerkitystä.

Analyysin mukaan varustamisen ohella tässä vaiheessa palvelupolkua on myös tärkeää, että työntekijät pystyvät luomaan turvallisen ja luottamusta herättävän ympäristön. Ensivaikutel- man merkitys on suuri; se voi vaikuttaa siihen, miten asiakkaat suhtautuvat turvallisuuskäytän- töihin.

Kyllä se vaikuttaa, että miten se opas käyttäytyy siinä asiakkaiden nähden, että jos itse panikoi niin kyllähän asiakkaatkin panikoivat, että se kyllä oppaan käytös niinku suoraan heijastuu siihen (asiakkaiden käyttäytymiseen). (S4)

Työntekijän tulisi olla rauhallinen ja varma, mutta samalla osoittaa vakavaa suhtautumista turvallisuusasioihin. Havainto tukee näkemystä siitä, että asiakkaat seuraavat aktiivisesti oppaiden toimintaa ja ottavat heistä mallia miten eri tilanteissa tulee toimia. Oppaan rauhallinen ja varma läsnäolo auttaa luomaan asiakkaissa luottamusta ja turvallisuuden tunnetta, joka toimii myös tärkeänä esimerkkinä siinä, miten erilaisiin tilanteisiin suhtaudutaan ja miten niissä toimitaan. (Valkonen, 2011, s. 161, Veijolan, Hakkaraisen ja Nousiaisen, 2013, s. 179 mukaan).

Aineiston analyysin mukaan työntekijäpolun **kriittinen piste** tässä vaiheessa palvelupolkua on se, että työntekijöillä on riittävästi resursseja tarkistaa, että asiakkailla on kaikki tarvittavat varusteet ja että he ymmärtävät niiden käytön tärkeyden. Resurssien riittämättömyys voi johtaa siihen, että tarkastukset tehdään hätäisesti. Lisäksi oppaiden käytöksellä voi olla merkittävä rooli siinä, miten asiakkaat kunnioittavat turvallisuuskäytäntöjä.

6.3 Turvallisuusohjeistus

Seuraavassa vaiheessa työntekijäpolkua annetaan perusteelliset turvallisuusohjeet ennen aktiviteetin alkamista. Tämä vaihe on kriittinen, siellä sen aikana annettujen ohjeiden tarkoituksena on ennaltaehkäistä vaaratilanteita ja varmistaa, että asiakkaat myös tuntevat olonsa turvalleksi. Analyysin mukaan on tärkeää, että työntekijät antavat ohjeet selkeästi ja ymmärrettävästi, jotta kaikki asiakkaat, riippumatta kielitaidosta tai kulttuuritaustasta, voivat omaksua tarvittavat tiedot. Erityisesti moottorikelkkojen käyttöön liittyvän ohjeistuksen tärkeys nousi haastatteluissa useaan otteeseen esille:

-- ja se että niitten(moottorikelkkojen) kanssa pitää olla todella varovaisia, painotetaan sitä turvallisuutta siinä aika paljon. (M2)

-- sitten pidetään oppitunti siitä, miten kelkalla ajetaan ja lähdetään letkassa ajamaan. Ekaks mennään tosi hiljaa, jonka jälkeen tsekkasin millainen porukka oli kyseessä. (S6)

Etenkin moottorikelkkasafareilla asiakkaiden ymmärrys kelkkojen turvallisesta käytöstä on ratkaisevan tärkeää, sillä pienikin virhe tai sääntöjen laiminlyönti voi johtaa vakaviin vaaratilanteisiin. Ohjeistuksen aikana käydään läpi esimerkiksi se, miten ajoneuvoa käytetään ja miten

liikutaan turvallisesti osana ryhmää. Tässä vaiheessa työntekijän tulee myös osata lukea ryhmää, jotta hän huomaa kuinka ohjeet on omaksuttu ja onko ryhmässä jännittyneitä tai epävarmoja asiakkaita.

Tässä vaiheessa työntekijäpolkua **kriittisiä pisteitä** ovat selkeä opastus ja työntekijöiden kyky arvioida asiakkaiden valmius aktiviteetteihin. Jos asiakkaat eivät ymmärrä ohjeita tai niitä annetaan liian nopeasti, saattaa turvallisuus vaarantua. Analyysistä nousi esille myös se, että toisinaan asiakkailla saattaa olla ennako-oletukset aktiviteetin luonteesta. Esimerkiksi poro-opaana työskennellyt kuvasi tilannetta seuraavasti:

Kerrottiin nää turvallisuusjutut ja tosi moni oli tietenkin pettyneitä, kun tuolla tosiaan talutettiin porot, eli mentiin kävelemään. Kun lisää sitä riskiä paljon, jos porot ei ole kiinni missään. (P5)

Tämä osoittaa, että työntekijöiden tulee varmistaa, että asiakkaat ymmärtävät ohjeiden taustalla olevan logiikan ja ohjeiden tarkoituksen vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tällöin asiakkaat sitoutuvat todennäköisemmin noudattamaan ohjeita ja ymmärtävät, miksi tiettyjä rajoituksia on asetettu.

6.4 Aktiviteetin suorittaminen

Kolmas vaihe työntekijäpolussa on aktiviteetin suorittaminen, jolloin työntekijöiden rooli turvallisuuden valvonnassa korostuu entisestään. Aineiston analyysin mukaan aktiviteetin aikana riskit kasvavat, ja todennäköisimmin onnettomuudet tapahtuvat juuri tässä vaiheessa. Kuitenkin näiden riskien todennäköisyyttä voidaan hallita monin eri keinoin, mikä vaatii sesonkityöntekijöiltä jatkuvaa tilannetajua, valppautta ja kykyä tehdä nopeita päätöksiä. Aineiston analyysin mukaan työntekijöiden on seurattava jatkuvasti asiakkaiden käyttäytymistä ja kyettävä reagoimaan nopeasti vaaratilanteisiin, jotka voivat syntyä esimerkiksi sääolosuhteiden muuttuessa tai asiakkaiden toiminnasta johtuen.

-- jos siellä jollain on jotain ongelmaa, niin siihen sitten koitetaan puuttua mahdollisimman äkkiä ja koitetaan keksiä ratkaisua, että mitenkäs tämä nyt hoidetaan täällä kolmenkymmenen asteen pakkasessa keskellä metsää pimeässä niin aina keksitään sitten vauhdista jotakin. (H1)

Työntekijöiden on siten oltava valmiita improvisoimaan ja tekemään ratkaisuja nopeasti, jotta he voivat reagoida nopeasti tilanteisiin. Tämä taas edellyttää hyvää tuntemusta toimintaympäristöstä ja kykyä ennakoida mahdollisia vaaroja.

Kriittisiä pisteitä tässä vaiheessa työntekijäpolkua on useita, ja ne riippuvat paljolti siitä, millainen aktiviteetti on kyseessä. Analyysin mukaan yksi kriittisistä pisteistä on ryhmäkoon hallinta, sillä isommissa ryhmissä yksittäisten asiakkaiden seuraaminen on haastavampaa kuin pienemmissä ryhmissä.

-- ajaessa kaikki riippuu siitä, että onko niinku minkä kokonen ryhmä et pitää tietenkkin tarkistaa et hei onhan kaikki matkassa ja et varsinkin, jos joku pelkää niin kysellä et onko kaikki ok. Sit pitää kattoo et pitääkö vaihtaa kuskia jos joku ei enää uskalla ajaa. Siinä matkalla se tarkistaminen montaa kertaa et onks kaikki hyvin on tärkeetä. (S4)

Aineiston analyysin mukaan etenkin isojen ryhmien kanssa työntekijöiltä odotettiin aktiivista vuorovaikutusta ja asiakkaiden tarpeiden ja kykyjen jatkuvaa arviointia, mikä voi vaatia useita pysähdyksiä matkan varrella.

Toinen analyysistä esiin noussut kriittinen piste on turvallisuuden liittyvät tekniset ratkaisut etenkin moottorikelkkasafareilla. Moottorikelkkasafarit ovat erityisen riskialttiita, koska niihin voi liittyä suuret nopeudet ja ajoneuvon hallintaan liittyviä haasteita:

Asiakkaat ei saisi käynnistää kelkkaa, että me käydään käynnistämässä ne, että ne ei niinku vahingossakaan aja niillä tai tee mitään hassua että sitten siellä samalla pystyy kysellä että kaikki ok. (S4)

Me lähdetään aina niillä ekoavaimilla liikkeelle, että ei kaasua pohjaan missään vaiheessa. Sitten jos on joku pitkä safari, niin sitten voidaan jossakin vaiheessa jos vaikuttaa et kaikki ok niin sitten voidaan mennä kovempaa mut yleensä kyllä niillä hitailla avaimilla mennään. (S4)

Kelkoissa on rajoitusavaimet ja joidenkin kohdalla pysyi ottamaan ne rajoitusavaimet pois. Otettiin tauolle avaimet pois kelkoista. Sitten siinä lanssaamisvaiheessa sattui eniten. Jos yksin laitto kelkat pois, niin kyllä aika usein siinä pelti kolisi. (S6)

Rajoitusavainten käyttö liittyy vahvasti myös riskienhallintaan. Avainten käyttö mahdollistaa nopeuden hallinnan ryhmän valmiuksien mukaan.

Lisäksi aineiston analyysin perusteella sääolosuhteet muodostavat kriittisen pisteen talvikaudella, jolloin pakkasen voi aiheuttaa merkittäviä haasteita sekä työntekijöille että asiakkaille. Analyysin mukaan sesonkityöntekijät kohtasivat useita tilanteita, joissa asiakkaat eivät olleet pukeutuneet sääolosuhteiden mukaisesti. Jokainen haastateltava kertoi vähintään yhdestä tilanteesta, jossa he olivat reagoineet tilanteeseen, jossa asiakkaalla oli kylmä.

On kymmeniä kertoja ollu itkevät lapset mukana, kun ei ole ollut tarpeeksi vaatetta päällä. (S6)

-- sä koitat aikuiselle miehelle sanoa, että hei tee tällaisia liikkeitä, kun lämmittelet sormia. Niin saatetaan heilauttaa kättä yhden kerran ja sitten tungetaan ne taskuun. (L7)

Asiakkaiden ja uusien sesonkityöntekijöiden neuvominen sääolosuhteiden huomioimisessa on tärkeää ja työntekijöiden tulee olla varautuneita toimimaan tilanteissa, joissa asiakkaan terveys on vaarassa kylmyyden vuoksi. Analyysin mukaan selkeät ohjeet ja havainnollistaminen esimerkiksi sormien liikuttelusta voi ennaltaehkäistä kylmyyden tuottamia ongelmia, mutta kuten lumikenkäilyoppaana työskennellyt kuvaili yllä, aina selkeät ohjeistuksetkaan eivät auta, jos kylmästä kelistä ei ole aikaisempaa kokemusta.

6.5 Aktiviteetin päätös ja arviointi

Aineiston analyysin mukaan työntekijäpolun viimeinen vaihe on aktiviteetin päätös ja sen jälkeinen arviointi. Tämä vaihe ei ainoastaan pääty aktiviteetin suorittamiseen, vaan toimii myös perustana turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseksi. Työntekijöiden tehtävänä on tässä vaiheessa varmistaa, että asiakkaat ovat päässeet turvallisesti perille, ja arvioida, onko aktiviteetti vastannut heidän odotuksiaan. Turvallisuuden näkökulmasta on erityisen tärkeää, että mahdolliset vaara- tai ongelmatilanteet dokumentoidaan huolellisesti ja niistä keskustellaan aktiivisesti.

Tässä vaiheessa työntekijäpolkua korostuu järjestelmällinen tiedonkeruu (ks. alaluku 5.3). Jos vaaratilanteita eri raportoida asianmukaisesti, turvallisuuskäytäntöjen kehittäminen jää sattumanvaraiseksi. Aineiston analyysin perusteella **kriittinen piste** tässä vaiheessa palvelupolkua

on tiedonkeruu mahdollisista ongelmista tai vaaratilanteista, jotka saattoivat jäädä huomaamatta aktiviteetin aikana. Asiakkaat eivät aina raportoi pienistä loukkaantumisista tai läheltä piti -tilanteista, mikä voi johtua siitä, etteivät he esimerkiksi ymmärrä tilanteen vakavuutta. Tilanteiden selvittäminen jälkikäteen voi olla haastavaa, joten aktiivinen keskustelu asiakkaiden kanssa on avainasemassa myös aktiviteetin loppupuolella. Näin ollen aktiviteetin päätös- ja arviointivaihe on tärkeä niin asiakkaiden hyvinvoinnin, kuin turvallisuuden kehittämisen kannalta.

6.6 Turvallisuuskäytäntöjen kehittäminen sesonkityöntekijöiden näkökulmasta

Vain yksi seitsemästä haastateltavasta oli osallistunut työpaikallaan turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen, mikä viittaa siihen, ettei sesonkityöntekijöiden näkemyksiä usein hyödynnetä turvallisuuskäytäntöjen suunnittelussa tai kehittämisessä. Kysyin haastateltavilta, miten turvallisuuskäytäntöjä voitaisiin heidän näkökulmastaan kehittää ja vastaukset toivat esille useita hyviä ehdotuksia, mikä osoittaa sesonkityöntekijöiden potentiaalin toimia aktiivisina turvallisuuden hallinnan kehittäjinä.

Useat haastateltavat korostivat kertauskoulutuksen tarvetta myös kokeneille oppaille:

Yleensä ekana päivänä on se turvallisuuskoulutus niin sitten siinä kohtaa on kaikki muukin työhön liittyvä mielessä. Niin helposti ne asiat unohtuu siinä kauden edetessä. Niin ois hyvä joku kertaus tai lisäkoulutuksia sitten niinku pitkin kautta. (S4)

Voisi olla aina turvallisuusinfo kaikille oppaille, myös niille, jotka ollut ennen töissä oppaana. Mut sit se on ongelma et miten se info saataisiin mielekkääksi. (S6)

Mun mielestä joka kausi pitäisi alkaa ihan oikealla kertauksella turvallisuusasioista. (L7)

Ivarin (2012, s. 145–146) mukaan kokemus tuo varmuutta, mutta rutiineihin voi myös turtua, ja turvallisuuteen liittyviä toimenpiteitä saatetaan alkaa pitää itsestäänselvyyksinä. Tämä korostaa tarvetta jatkuvalle, systemaattiselle turvallisuuskoulutukselle, jotta kaikkien ohjelmapalvelualan sesonkityöntekijöiden toimintamallit pysyvät ajantasaisina.

Lisäksi moottorikelkkojen käyttöön kaivattiin lisää koulutusta. Analyysin mukaan asiakkaat voivat toisinaan ajautua pois reiteiltä umpihankeen, jolloin sesonkityöntekijöiltä tarvitaan osaamista saada kelkat turvallisesti takaisin reitille.

Joskus asiakkaat vahingossa ajaa pehmeään lumeen, niin ois hyvä jos sellasta (umpihangessa ajoa) treenattais aina kaikkien uusien työntekijöiden kanssa.
(S4)

Aineistosta nousi myös esille, että toimintaohjeisiin olisi hyvä paneutua huolella, jotta tilanteen sattuessa kaikilla on tiedossa, miten toimia. Tämä parantaisi työntekijöiden valmiuksia toimia nopeasti esimerkiksi onnettomuuden sattuessa ja selkeyttäisi vastuuhenkilöiden rooleja eri tilanteissa.

-- käytäis läpi sesongin alussa, että jos sattuu se tulipalo tai ihan mitä tahansa niin ois tiedossa kaikki semmoset kokoontumispaikat ja se et kuka siinä on sitten vastuussa sinä päivänä, että kuka laskee sen, että montako asiakasta meillä siellä on. (P5)

Kaiken kaikkiaan haastatteluaineiston analyysistä nousee esiin tarve kehittää turvallisuuskäytäntöjä työntekijälähtöisesti ja ottaa sesonkityöntekijöiden näkemykset osaksi turvallisuuskäytäntöjen suunnittelua. Tällainen lähestymistapa voisi tukea turvallisuuskulttuurin vahvistamista, sillä silloin työntekijät kokevat olevansa osa turvallisuusprosesseja ja sitoutuvat turvallisuuskäytäntöihin aktiivisemmin, kun heidän asiantuntemustaan ja kokemuksiaan arvostetaan.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Olen tarkastellut tutkimuksessani sesonkityöntekijöiden roolia turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailualan ohjelmapalveluissa. Tavoitteenani oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta Lapin matkailun ohjelmapalveluissa ja miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää turvallisuuskäytäntöjen kehittämisessä. Tutkimukseni edustaa laadullista tutkimusotetta ja tutkimuksen aineisto koostui seitsemästä ohjelmapalvelualan sesonkityöntekijän haastattelusta. Litteroitua aineistoa kertyi 60 sivua ja aineiston analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys perustui turvallisuuden hallintaan ja palvelumuotoilun periaatteisiin.

Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat edustivat kattavasti Lapin matkailun ohjelmapalvelualan tyypillisiä osaajia, joiden työtehtävät liittyvät Lapin ominaiseen ohjelmapalvelutarjontaan. Vaikka Lapissa työskentelee muitakin ohjelmapalvelualan sesonkityöntekijöitä, kuten hiihto- ja ratsastusoppaita, rajasin tutkimuksen siten, että tarkastelu kohdistui erityisesti yleisempiin ja riskienhallinnan näkökulmasta keskeisiin ohjelmapalveluihin.

Tulosten yhteenveto

Ensimmäinen osatutkimuskysymykseni oli, *mitkä tekijät vaikuttavat sesonkityöntekijöiden kykyyn edistää turvallisuutta?* Suorittamani aineiston analyysin perusteella sesonkityöntekijöiden vastuulla on, että asiakkaat noudattavat turvallisuusohjeita, käyttävät asianmukaisia varusteita ja liikkuvat turvallisesti vaihtelevissa ja toisinaan haastavissa olosuhteissa. Lisäksi sesonkityöntekijöiden tulee osata toimia vaaratilanteissa, jotka voivat vaihdella etenkin sääolosuhteiden, asiakkaiden käyttäytymisen tai odottamattomien haasteiden mukaan. Tulosten mukaan ohjelmapalvelualan sesonkityöntekijöiden vastuulla ei ole ainoastaan asiakkaiden turvallisuus, vaan myös heidän oma ja kollegoiden turvallisuus läpi koko aktiviteetin.

Aineiston analyysin perusteella kävi ilmi, että sesonkityöntekijöiden turvallisuuskoulutuksen kattavuus ja laatu ovat avainasemassa onnistuneen turvallisuuden hallinnan varmistamisessa. Sesonkityöntekijöiden työsuhteet ovat usein lyhyitä ja määräaikaista työsuhteita. Koulutus voi siitä syystä jäädä suppeaksi, mikä tekee säännöllisistä kertauskoulutuksista erityisen tärkeitä. Tehokas ja käytännönläheinen perehdytys auttaa uusia, mutta myös kokeneempia työntekijöitä ymmärtämään ja hallitsemaan mahdolliset turvallisuusriskit. Tuloksissa korostui, että kiire ja

resurssien niukkuus heikentävät työntekijöiden mahdollisuuksia noudattaa turvallisuuskäytäntöjä.

Toinen osatutkimuskysymykseni tarkasteli, *miten riskienhallinnan periaatteita voidaan soveltaa sesonkityöntekijöiden turvallisuusroolin tukemisessa?* Tutkimukseni tulokset toivat esiin, että tehokas perehdytys, säännölliset kertauskoulutukset ja turvallisuuskäytäntöjen jatkuva kehittäminen ovat olennaisia. Lyhyet ja määräaikaiset työsuhteet tuovat haasteita perehdytykseen, mutta käytännönläheinen koulutus ja selkeät ohjeistukset auttavat sesonkityöntekijöitä toimimaan turvallisuutta edistävästi. Lisäksi riskien systemaattinen tunnistaminen ja dokumentointi mahdollistavat turvallisuuskäytäntöjä pitkäjänteisen kehittämisen.

Kolmas osatutkimuskysymykseni koski sitä, *miten palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää turvallisuussääntöjen kehittämisessä?* Tulosteni mukaan työntekijäpolkujen ja niiden kriittisten pisteiden tarkastelu tarjoavat hyödyllisiä välineitä turvallisuuden kehittämiseen. Laatimani työntekijäpolku auttoi hahmottamaan, mitkä kohdat palvelupolussa ovat kriittisiä turvallisuuden kannalta. Tämä lähestymistapa tuki myös työntekijälähtöistä kehittämistä, jolloin työntekijöiden omia näkemyksiä kuunnellaan ja hyödynnetään.

Osatutkimuskysymyksiäni avulla sain vastauksen päätutkimuskysymykseen: *Millainen rooli sesonkityöntekijöillä on turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailualueella?* Tutkimukseni tulosten mukaan sesonkityöntekijöillä on merkittävä rooli turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailualueella, sillä he ovat usein suoraan vastuussa asiakkaiden turvallisuudesta ja vaikuttavat ratkaisevasti siihen, miten turvallisuus toteutuu käytännön työssä. Sesonkityöntekijöiden moninainen rooli asettaa heidät turvallisuuskulttuurin keskiöön: he eivät ainoastaan toteuta turvallisuusohjeita, vaan luovat omalla esimerkillään turvallisuuden tunnetta asiakkaille ja muille työntekijöille. Lisäksi heidän tulee hallita yllättäviä tilanteita, jotka voivat ilmetä esimerkiksi sääolosuhteiden vaihtelusta, asiakkaiden käyttäytymisestä tai resurssien niukkuudesta. Tämä asettaa vaatimuksia sesonkityöntekijöiden koulutukselle ja osaamisen jatkuvalla päivittämiselle.

Tutkimus osoittaa, että turvallisuuskulttuurin vahvistaminen edellyttää sekä systemaattista riskienhallintaa että työntekijälähtöistä kehittämistä. Jokainen haastateltava toi esiin turvallisuuden olevan keskeinen osa heidän työtään, mutta samalla ilmeni puutteita koulutuksen ja tuen jatkuvuudesta. Erityisesti kokeneet työntekijät kaipaavat säännöllistä päivitystä turvallisuuskäytäntöihin, sillä rutiinit voivat aiheuttaa turtumista ja heikentää valmiuksia reagoida

yllättäviin tilanteisiin. Sesonkityöntekijät eivät pelkää toteuta annettuja turvallisuusohjeita, vaan he ovat myös keskeisessä asemassa turvallisuuskulttuurin rakentajina. Heidän vastuullinen ja valpas asenteensa luo turvallisuuden tunnetta sekä asiakkaille että työyhteisöille. Työntekijälähtöinen lähestymistapa turvallisuuskäytäntöjen kehittämisessä, jossa työntekijöiden näkemyksiä kuullaan ja arvostetaan, voi vahvistaa sitoutumista turvallisuustoimenpiteisiin ja tukea Lapin matkailualan laadun varmistusta.

Jokainen haastateltava korosti turvallisuuden hallinnan olevan olennainen osa heidän työtään ja heidän asiantuntevat näkemykset tukevat turvallisuuskäytäntöjen jatkuvaa kehittämistä. Vaikka tulosten mukaan haasteita turvallisuuden hallinnassa esiintyy, aineiston analyysistä käy ilmi, että monet yritykset pyrkivät aktiivisesti kehittämään turvallisuuskäytäntöjään ja ottamaan huomioon työntekijöidensä erilaiset tarpeet ja näkemykset turvallisuudesta.

Tutkimuksen rajoitukset ja jatkotutkimusaiheet

Vaikka tutkielman asetelma tarjosi kattavat vastaukset tutkimuskysymyksiini ja toi esiin sesonkityöntekijöiden keskeisen roolin turvallisuuskäytäntöjen kehittämisessä, täydentävät menetelmät ja erilaiset tiedonkeruun ajankohdat olisivat voineet syventää tuloksia. Keräsin tutkimuksen aineiston sesongin ulkopuolella, mikä saattoi osaltaan vaikuttaa tuloksiin. Sesongin aikana kerätty aineisto olisi voinut tarjota erilaisia näkökulmia esimerkiksi kiireen vaikutuksesta turvallisuuteen. Lisäksi työntekijöiden käytännön toimintojen havainnointi olisi tarjonnut mahdollisuuden tarkastella, miten turvallisuuskäytännöt toteutuvat käytännössä. Havainnoinnin tulisi tapahtua talven aikana, joten ajankohdallisesti minulla ei ollut mahdollista toteuttaa sitä tässä tutkimuksessa. Siten havainnointi ja muiden palvelumuotoilun menetelmien käyttö tarjoaisivat jatkotutkimukselle kiinnostavia mahdollisuuksia. Näiden vaihtoehtojen hyödyntäminen voisi antaa entistä kattavampia näkemyksiä turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseksi Lapin matkailualan ohjelmapalveluissa.

Lisäksi tutkimukseni rajautui suomalaisten sesonkityöntekijöiden näkemyksiin. Siten jatkotutkimusta voisi tehdä etenkin tarkastelemalla ulkomaalaisten sesonkityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, kuinka heidän näkökulmastaan kulttuuriset ja kielitaitoon liittyvät erot vaikuttavat turvallisuuskäytäntöihin. Myös hiljaisen tiedon systemaattinen kerääminen ja jakaminen voisi olla erityisen hyödyllistä, sillä kokeneiden ja aikaisemmin sesonkityössä olleiden

työntekijöiden toiminta ja mallit tarjoavat arvokasta oppia turvallisuuskäytäntöjen ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Tutkimukseni tuo uutta tietoa sesonkityöntekijöiden turvallisuusroolista Lapin matkailualalla ja korostaa heidän merkitystään turvallisuuskulttuurin ylläpitäjinä ja kehittäjinä. Tulokset tarjoavat hyödyllistä tietoa niin matkailualan yrityksille kuin alan koulutuksesta vastaaville tahoille. Olen saanut vastaukset tutkimuskysymyksiini ja syventänyt ymmärrystäni matkailualan turvallisuuden hallinnasta. Tämä tutkielma oli vasta pintaraapaisu koko aiheeseen, mutta sen löydökset voivat tarjota lähtökohdan tulevalle tutkimukselle ja käytännön kehitystoimille matkailualalla. Kokonaisuudessaan tutkimusprosessi on ollut opettavainen ja merkityksellinen, ja koen tutkineeni aihetta, jolla on mahdollisuus edistää turvallisempaa ja kestävämpää Lapin matkailua.

8. KIITOKSET

Ensinnäkin kiitos haastateltaville, jotka antoivat aikaansa ja asiantuntemustaan tämän tutkielman toteuttamiseksi. Teidän avoimuutenne ja kokemustenne jakaminen oli korvaamaton osa tutkimusta ja ilman teitä tämä työ ei olisi nyt tässä.

Iso kiitos kuuluu myös kaikille niille tahoille, jotka mahdollistivat tutkielman tekemisen. Eri-tyisesti haluan kiittää joustavia työnantajiani, jotka tukivat tutkielman tekemistä ja mahdollisti tarvittavan ajan keskittyä tähän työhön.

Suurikiitos ohjaajalleni Marialle, joka tarjosi asiantuntevia neuvoja ja rakentavaa palautetta tutkielman eri vaiheissa. Kiitos kuuluu myös Lapin Matkailuyhdistykselle saamastani stipendistä, joka mahdollisti keskittymisen tutkielman kirjoittamiseen.

Lopuksi kiitos perheelle ja ystäville, jotka olivat tukena ja kannustamassa tämän matkan varrella!

LÄHTEET

- Baum, T., & Hagen, L. (1999). Responses to seasonality: The experiences of peripheral destinations. *International Journal of Tourism Research*, 1. (s. 299–312).
- Baum, T., & Lundtorp, S. (2001). *Seasonality in Tourism*. Pergamon.
- Eriksson, P., & Kovalainen, A. (2008). *Qualitative Methods in Business Research*. Sage Publications.
- Guldenmund, F. W. (2000). The nature of safety culture: A review of theory and research. *Safety Science*, 34(3). (s. 215–257). Haettu 1.9.2024 osoitteesta: <https://www.nrc.gov/docs/ML1025/ML102500633.pdf>
- Hakala, J. T. (2024). *Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle*. Gaudeamus.
- Helameri, S., Iivari, J., Nisula, T., & Satokangas, S. (2023). *Kohti turvallisempaa matkailuliiketoimintaa: Strategisen riskienhallinnan ja kriisijohtamisen kehittäminen Lapin matkailualalla*. Lapin yliopisto. Haettu 1.5.2024 osoitteesta: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/818077/38_2023_Kohti_turvallisempaa_matkailuliiketoimintaa.pdf
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2009). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö* ([2. painos]). Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of risk management: understanding, evaluating and implementing effective risk management*. Kogan Page Publishers.
- Häikiö, S., & Kangasniemi, U. (2016). Tour guides' perceptions of intercultural safety communication in Finnish Lapland. *Matkailututkimus*, 12(2), (s. 21–32). Haettu 29.8.2024 osoitteesta: <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/95753>
- Iivari P. (2012). *Matkailun turvallisuus: Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset* (1. p.). Rovaniemen ammattikorkeakoulu
- Iivari, P. (2014). *Turvallisuusharjoitukset yritysten käyttöön. Matkailuyrityksen varautuminen poikkeaviin tilanteisiin*. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 36/2014. Haettu 10.8.2024 osoitteesta: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-067-5>
- Iivari P. (2017). *Matkailun turvallisuus*. Teoksessa Edelheim, J., Ilola, H., & Björk, P. (2017). *Matkailututkimuksen avainkäsitteet*. Lapland University Press.

Iivari, P., & Niemisalo, N. (2013). Lapin matkailun turvallisuusjärjestelmä – projekteista prosesseihin, lineaarisesta ajattelusta systeemeihin. *Matkailututkimus*, 9(1), (s. 45–48). Haettu 1.7.2024 osoitteesta: <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/90883>

Jauhari, V., & Bharwani, S. (2017). Managing customer experience in the hospitality industry: A study on the integration of service design and safety. *Journal of Hospitality Management*, 62, (s. 48–49).

Kallinen, T., & Kinnunen, T. (2021). Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Haettu 2.9.2024 osoitteesta: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>

Kendrick, T. (2015). *Identifying and managing project risk: essential tools for failure-proofing your project*. Amacom.

Komppula, R. (2006). Developing the Quality of a Tourist Experience Product in the Case of Nature-Based Activity Services. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6(2). (s. 136–149).

Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino.

Kuusela H. & Ollikainen R. (2005). Riskit ja riskienhallinta-ajattelu. Teoksessa Kuusela H. & Ollikainen R. (toim.) Riskit ja riskienhallinta. Tampereen yliopisto, Tampere 2005. Haettu 1.7.2024 osoitteesta: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65418/riskit_ja_riskienhallinta_2005.pdf?sequen

Lapin liitto. (2021). *Matkailun aluetalousselvityksen tulokset*. Haettu 15.11.2024 osoitteesta: https://www.lapinliitto.fi/wp-content/uploads/2022/05/Kristian-Sievers_Matkailun-alue-talousselvityksen-tulokset.pdf

Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding customer experience. *Harvard business review*, 85(2)

Niska, M., Venäläinen, S., Olakivi, A., Cañada, J. A., Berg, P., & Vastapaino. (2024). *Sosiaalinen konstruktionismi: Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista*. Vastapaino. Haettu 29.10.2024 osoitteesta: <https://doi.org/10.58181/VP9789523970458>

Niemisalo, N. & Iivari, P. (2013). Matkailuyrityksen turvallisuussuunnittelu. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 129–143). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Hokkanen, L., Virkkula M., Aro, P., Korva, S. (2023). Oamk Journal 153/2023 – Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu

Puusa, A., Juuti, P., & Aaltio, I. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.

Rantala, O., & Valkonen, J. (2011). Safety in Wilderness Guiding in Finnish Lapland. *Current Issues in Tourism*, 14(6). (s. 581–593). Haettu 1.9.2024 osoitteesta: <https://doi.org/10.1080/13683500.2010.548548>

Ritchie, B. W., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: Launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis and disaster management. *Annals of Tourism Research*. Haettu 10.8.2024 osoitteesta: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102812>

Saarinen, J., & Tervo, K. (2010). Safety and security in tourism: Recovery marketing after crises. Teoksessa P. Keller & T. Bieger, *Managing Change in Tourism: Creating Opportunities - Overcoming Obstacles* (s. 81–95). Erich Schmidt Verlag GmbH & Co.

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking: Basic, tools, cases*. BIS Publishers.

Taigavire. (2023) Kestävän matkailun kehittämissuunnitelma 2024–2026. Haettu 11.9.2024 osoitteesta: https://taigavire.fi/fi_FI/tietoja-meista/vastuullisuussuunnitelma

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: TENK

Tuomi, J., & Sarajarvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. (2015). *Ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistäminen: Tukes-ohje 2/2015*. Haettu 1.8.2024 osoitteesta: <https://tukes.fi/documents/5470659/6410920/Tukes-ohje+2-2015+Ohjelmapalveluiden+turvallisuuden+edistaminen/6bfb2e72-1a3b-4c9a-8f54-1fa3b5dcb123/Tukes-ohje+2-2015+Ohjelmapalveluiden+turvallisuuden+edistaminen.pdf?version=1.3&t=1658491460862>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Talentum Media Oy.

Veijola, S., Hakkarainen, M., & Nousiainen, J. (2013). Matkailu työnä. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 173–185). Lapland University Press.

Verhelä, P. (2007). *Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus*. Edita.

Verhelä, P. & Lackman, P. (2003). Matkailun ohjelmapalvelut –matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo: WSOY.

Vetoapua matkailun tulevaisuuteen, turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (2021). haettu 10.8.2024 osoitteesta: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/495129/D_2_2021_Vetoapua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Visit Finland. Sustainable Travel Finland -ohjelma. Haettu 1.6.2024 osoitteesta: <https://stfhub.visitfinland.com/guide>

Yang, E. C. L., Li, G., & Li, Y. (2020). The impact of tourism on COVID-19: A critical review and lessons from past pandemics. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45. (s. 191–199).

Zhang, X. (2023). The Role of Seasonal Workers in Tourism Safety Management. *Journal of International Tourism Studies*, 29(1), (s. 55–70)

LIITE 1. Viesti haastateltaville

Moikka!

Olen matkailututkimuksen maisterivaiheen opiskelija Lapin Yliopistosta ja teen Pro gradu tutkielmani, jonka aiheena on sesonkityöntekijöiden rooli turvallisuuden hallinnassa Lapin matkailun ohjelmapalveluissa. Tutkimukseni tavoitteena on syventää ymmärrystä siitä, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia turvallisuuden hallintaan liittyy sesonkityöntekijöiden näkökulmasta.

Etsin haastateltavaksi ohjelmapalvelualalla Lapissa työskenteleviä/työskennelleitä henkilöitä. Osana tätä tutkimusta haluaisin kutsua sinut osallistumaan teemahaastatteluun, jossa keskustelme kokemuksistasi ja näkemyksistäsi turvallisuuteen liittyen. Haastattelu kestää noin 45–60 minuuttia, ja haastattelut toteutan etäyhteyksin Teamsin kautta. Toteutan tutkimukseni aineistonkeruun syksyn 2024 aikana, sinulle sopivana ajankohtana.

Haastateltavana sinulla on oikeus keskeyttää haastattelu ja/tai osallistuminen tutkimukseen milloin vain. Haastattelut tallennetaan ja litteroidaan ja haastattelusta kerättyä aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen. Haastattelun osallistuvan henkilöllisyystiedoista käsitellään vain ikää, kansallisuutta, työnkuvaa ja kokemusvuosia matkailualalla, muuten aineisto on täysin anonyymi. Haastattelusta kerätty aineisto tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua.

Toivon, että vastaat tähän viestiin 30.9.2024 mennessä sähköpostitse, jos olet halukas ilmoittautumaan tutkimukseeni.

Jos sinulla on kysyttävää tai haluat lisätietoja tutkimuksesta, vastaan mielelläni! 😊

Ystävällisin terveisin
Ella Joutsen

LIITE 2. Teemahaastattelurunko



Kuva haastattelun alkuun.

1. Taustatiedot:

- Ikä:
- Työkokemus matkailualalla (sesonkeina):
- Työnkuva:

2. Turvallisuus sesonkityön ja työntekijän näkökulmasta

- Mitkä ovat pääasialliset työtehtäväsi?
- Millaiseksi koet työnantajan tuen turvallisuuden hallinnassa?
- Kuinka tärkeänä pidät turvallisuuden hallintaa omassa työssäsi?
- Miten yleisesti ottaen arvioisit Lapin matkailun turvallisuuden tasoa ohjelmapalvelualalla?

3. Kysymykset kartan pohjalta ja riskien hallinta

- Miksi merkitsit juuri nämä alueet?
- Oletko kohdannut turvallisuusriskejä näillä alueilla?
- Miten näiden alueiden riskit näkyvät sesonkityöntekijöiden arjessa?
- Miten kyseisiä riskejä hallitaan tällä hetkellä?

- Onko sinulla tukea ja resursseja näiden riskien hallintaan?
- Avoin kysymys riskeistä

4. Turvallisuuden palvelumuotoilu

- Kuvaile asiakkaan palvelupolkua yrityksessänne?
- Miten koet roolisi matkailijoiden turvallisuuden varmistamisessa palvelupolun eri vaiheissa?
- Oletko osallistunut turvallisuuskäytäntöjen kehittämiseen työpaikallasi? Jos olet niillä tavoin?
- Onko sinulla ehdotuksia siitä, miten turvallisuuskäytäntöjä voitaisiin kehittää sesonki-työntekijöiden näkökulmasta?

5. Kulttuurierot ja turvallisuus

- Kuinka kulttuurierot vaikuttavat turvallisuusviestintään ja käytäntöihin työssäsi?
- Miten kulttuuritausta vaikuttaa turvallisuuskäytäntöjen omaksumiseen työssäsi?

Haluatko lisätä vielä jotain, mikä ei ole tullut puheeksi?