

FEEL SAFE

hellon

**Helsingin Kaupunki:
Turvallisen matkailu- ja
tapahtumakokemuksen tekijät
ja toimenpidesuosituksset**

15.6.2020



SISÄLLYS

Sivut:

- | | |
|-------|--|
| 3-11 | 1. Tausta |
| 12-15 | 2. Kyselytutkimuksen toteuttaminen |
| 16-23 | 3. Löydökset kyselytutkimuksesta |
| 24-41 | 4. Turvallisuuden tunteen tekijät ja niihin vastaavat toimenpidesuosituksset |
| 42-43 | 5. Toimenpiteiden jalkautus |

Sivut:

- | | |
|--------|--|
| 46-48 | Liitteet: |
| 49-52 | 1. Työpajat |
| 53-57 | 2. Kuluttajien antamat toimenpide-ehdotukset |
| 58-80 | 3. Esimerkkejä toimijoiden omista toimenpiteistä |
| 81-104 | 4. Tutkimuskooste tapahtumat |
| | 5. Tutkimuskooste matkailu |

**FEEL
SAFE**



hellon

1

Projektin tausta

Tausta

Koronaviruksen leviämisen estämiseksi ravintolat jouduttiin sulkemaan asiakkailta 4.4.-1.6.2020 ja tapahtumien osalta tilanne on vielä haastavampi kokoontumisrajoitusten jatkuessa 1.7.2020 saakka. Helsingin kaupunki haluaa auttaa toimijoita palautumaan nopeammin normaaliin liiketoimintaan tuottamalla ymmärrystä tarvittavista toimenpiteistä, jotka tuottavat asiakkaille turvallisuuden tunnetta palveluita käyttäessä ja auttavat toimijoita johtamaan turvallisuuskokemusta.

Projektin taustalla on palvelumuotoilutoimisto Hellonin toteuttama **valtakunnallinen kuluttajatutkimus, jonka mukaan turvallisuuden tunne on yksi tärkeimmistä päätöksentekoon vaikuttavista tekijöistä palveluiden käytön aloittamisessa poikkeustilan jälkeen ja moni kuluttaja aloittaisi palveluiden käytön aikaisemmin poikkeustilan jälkeen, mikäli palveluntarjoaja on huomionnut erityisesti turvallisuuden ja toteuttanut turvallisuutta edistäviä toimenpiteitä.** Projektin aikana Hellon toteutti matkailu- ja tapahtuma-ala kohtaiset kyselytutkimukset kuluttajille. Alojen toimijat pääsivät ideoimaan ja priorisoimaan tarvittavia toimenpiteitä edistämään turvallisuuskokemusta tutkimuksen analyysistä nousseisiin isoimman vaikutuksen turvallisuusteemoihin.





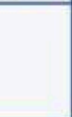




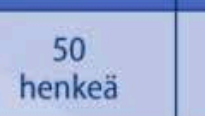
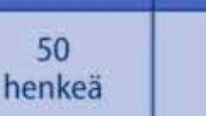







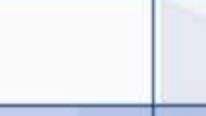
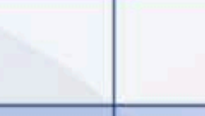


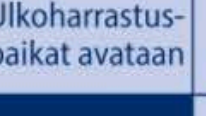
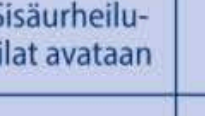





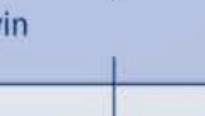


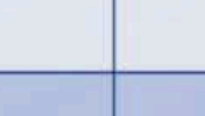
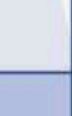
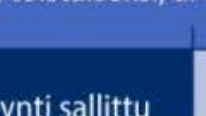
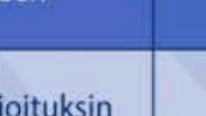




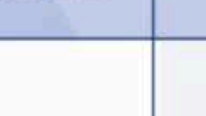

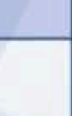



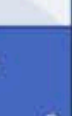
Huomionarvoista on se, että kuluttajien tutkimuksen hetkellä oleva ymmärrys koronaepidemiasta ja sen vaikutuksesta palveluiden turvallisuuteen muuttuu tartuntatilanteen ja virallisten säädösten myötä. **Kuluttajien uskallus ja halukkuus palata palveluiden pariin muuttuu tilanteiden mukaan mutta varmaa on, että kuluttajat seuraavat aiempaa herkemmin toimijoiden ja yrittäjien toimia sekä viestintää tekemistään toimenpiteistä.**

Toivomme, että löydät tästä paketista itsellesi toimenpiteitä ja näkökulmia auttamaan sinua turvallisuuskokemuksen johtamisessa!

Koronavirusrajoitusten purkamisen tilanne

12.6.2020

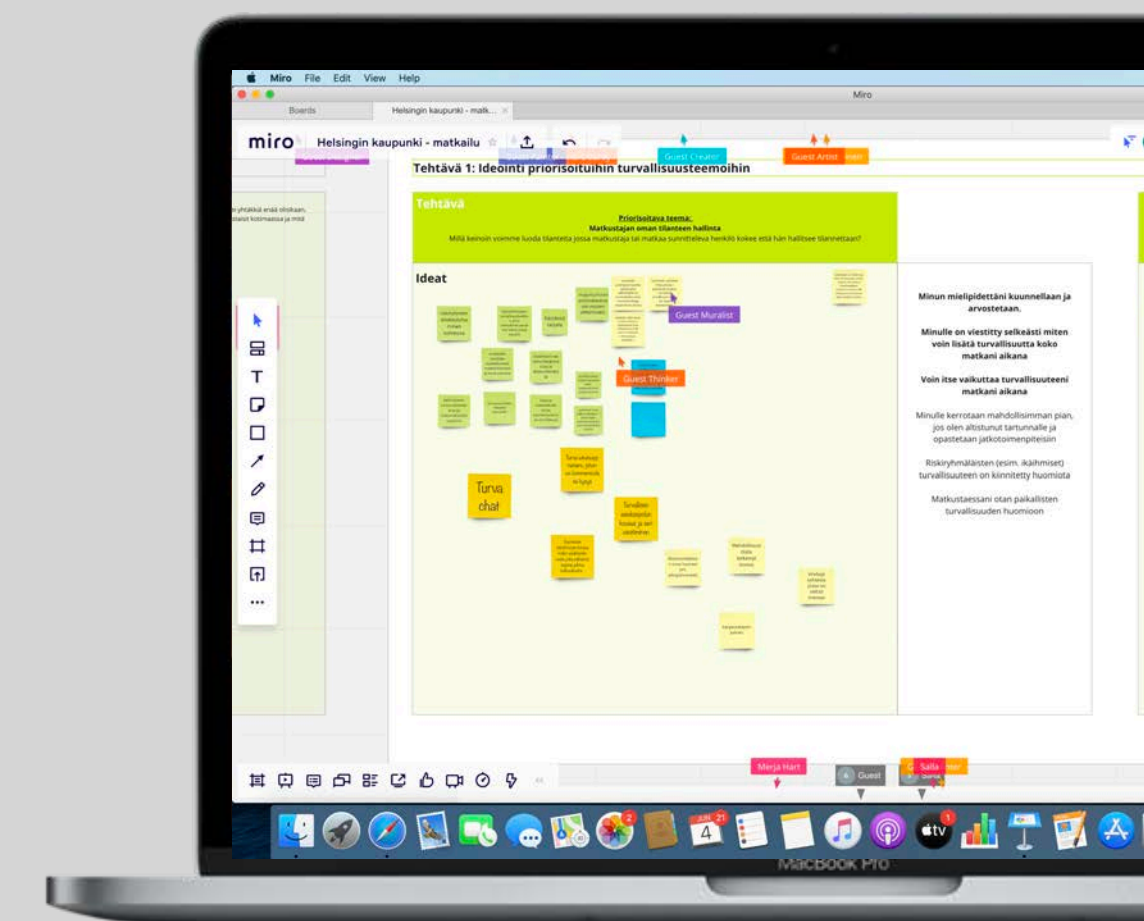
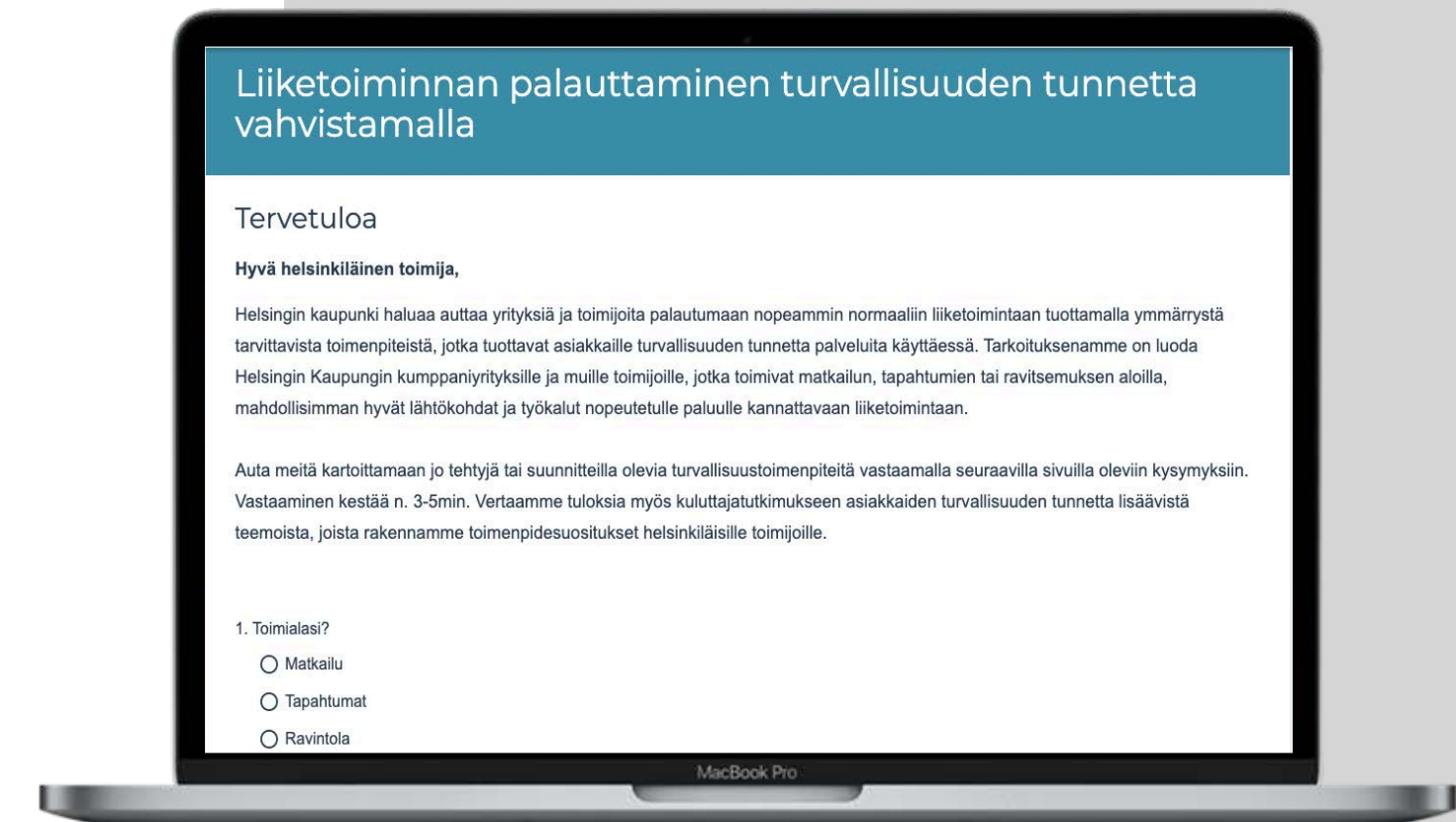
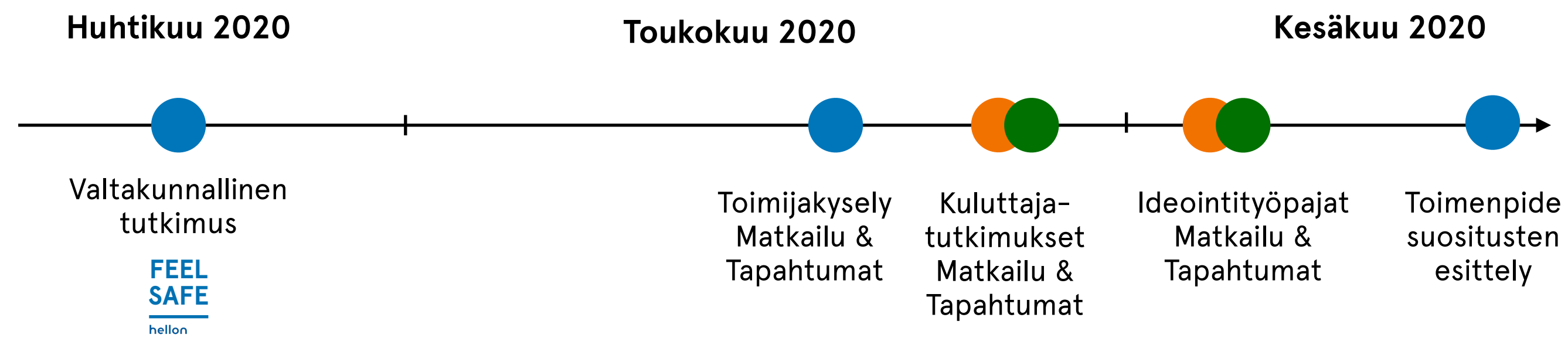
	Kielletty/suljettu		Suositus
	Sallittu erityisjärjestelyin/ Avattu erityisjärjestelyin		Rajoitukset purettu

	4.5.	14.5.	1.6.	15.6.	1.7.	31.7.
Lähiopetus: Varhaiskasvatus ja perusopetus						
Lähiopetus: Lukiot, ammatilliset oppilaitokset, korkeakoulut ja vapaa sivistystyö		 Suositellaan etäopetusta				
Kokoontumisrajoitus	10 henkeä	10 henkeä	50 henkeä	50 henkeä	50 henkeä	50 henkeä
Yli 500 hengen yleisötilaisuudet					voidaan ylittää tietyin poikkeuksin ulkotiloissa	
Nuoriso- ja kerhotilat						
Harrastuspaikat		Ulkoharrastuspaikat avataan	Sisäurheilutilat avataan			
Urheilukilpailut ja -sarjat				 Erityisjärjestelyin		
Lainaaminen kirjastosta						
Julkiset sisätilat			Kokoontumisrajoituksia noudattaen			
Etätyösuositus	 Voimassa toistaiseksi, arvioidaan kesän jälkeen					
Ravitsemisliikkeet	Ruuan ulosmyynti sallittu		Avattu tietyin rajoituksin			
Työmatkaliikenne Schengen-alueella						
Vapaa-ajan matkustus ulkomaille	Vältä matkustamista	Vältä tarpeetonta matkustamista		Vältä tarpeetonta matkustamista pl. Tanska, Norja, Islanti ja Baltian maat		
Vapaa-ajan matkustus kotimaassa	Vältä tarpeetonta matkustamista		29.5. alkaen voi matkustaa turvallisuusohjeita noudattaen			
Vierailut hoitolaitoksissa ja sairaaloissa	Vierailut pääsääntöisesti kielletty		Kieltoa arvioidaan kesäkuun loppuun mennessä			

Tausta

Toimenpidesuosituksien koostaminen on koostettu kolmea lähdettä käyttäen sekä viralliset ohjeistukset huomioiden:

- Alalla toimijoilta kerättiin kyselyllä ymmärrystä heidän tietolähteistään toimenpiteiden suhteen sekä heidän jo tekemistään ja suunnittelemistaan toimenpiteistä
- Kuluttajatutkimus toteutettiin valtakunnallisesti sekä tapahtuma- että matkailualakohtaisesti ja sillä saatiin ymmärrystä kuluttajien turvallisuuden tunteeseen vaikuttavista tekijöistä
- Alakohtaiset ideointityöpajat, joihin osallistui toimijoiden lisäksi myös Helsingin kaupungin edustajia



Tiimi

hellon



André Bardy
Strateginen johtaja



Terhi Silvennoinen
Palvelumuotoilija



Niko Reunanen
Data scientist



Juha Kronqvist
Johtava palvelumuotoilija



Mariann Parts
Asiakkuusjohtaja



Jaakko Wäänänen
CEO



Matkailualan toimijoita
Tapahtuma-alan toimijoita

LUOTTAMUKSEN PALAUTTAMINEN

Meidän kaikkien turvallisuuskokemuksemme on koronakriisin aikana muuttunut.

Hellon on selvittänyt, kuinka kansalaisten luottamus ja mielenrauha palautetaan kriisin jälkeen, jotta asiakkaat saadaan takaisin tuotteiden ja palveluiden äärelle.

Normaalit arjen palvelut saatetaan kokea pelottaviksi, vaarallisiksi tai "likaisiksi". Ne toimijat, jotka pystyvät lupaamaan ja käytännössä myös osoittamaan **asiakkailleen luottamusta, turvallisuutta ja mielenrauhaa edistäviä tekoja**, tulevat pärjäämään sulkujen jälkeisessä ajassa parhaiten, normalisoimaan palvelun käytön nopeammin ja minimoimaan vauriot omassa toiminnassaan.

hellon



FEEL SAFE LUO TURVALLISUUSKOKEMUKSEN VARMISTAMALLA ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMAN

Organisaation näkökulma: *rationaalinen*

- Lainsäädäntö ja regulaatiot
- Toteuttamista ohjaavat:
 - Rajoitukset
 - Prosessit
 - Tuottavuus ja kannattavuustavoitteet



Asiakkaiden näkökulma: *tunnepitoinen*

- Ostopäätökset perustuvat tunteisiin ja kokemuksiin, jotka voivat olla irrationaalisia
- Asiakkaan käyttäytymistä ohjaavat:
 - Läpinäkyvyys ja oikea-aikainen viestintä
 - Ymmärrettävyys ja selkeys
 - Arvo ja hyöty

Tätä organisaatiot
toteuttavat korkeilla
standardeilla



**FEEL
SAFE**
hellon

Luomme toimenpiteitä
jotka lisäävät turvallisuus-
kokemusta

HELLONIN TUTKIMUS

Valtakunnallisen kuluttajatutkimuksemme mukaan turvallisuuden käsitys ja sen vaikutus kuluttajien halukkuuteen alkaa käyttää tiettyjä palveluita uudelleen, on merkittävä.

hellon

77%

kuluttajien mielestä **turvallisuuden tunne** on yksi tärkeimmistä päätöksentekoon vaikuttavista tekijöistä palveluiden käytön aloittamisessa poikkeustilan jälkeen.

*Valtakunnallinen kuluttajatutkimus 1.-2.4.2020, n=405

HELLONIN TUTKIMUS

Valtakunnallisen kuluttajatutkimuksemme mukaan turvallisuuden käsitys ja sen vaikutus kuluttajien halukkuuteen alkaa käyttää tiettyjä palveluita uudelleen, on merkittävä.

44%

Kuluttajista aloittaisi **palveluiden käytön aikaisemmin** poikkeustilan jälkeen, mikäli palveluntarjoaja on huomionnut erityisesti turvallisuuden ja toteuttanut turvallisuutta edistäviä toimenpiteitä.

hellon

*Valtakunnallinen kuluttajatutkimus 1.-2.4.2020, n=405

MAHDOLLISUUDET

Ymmärtämällä suomalaisten tarpeet voimme luoda palvelukokonaisuuksia, joissa uudenlaiset, niin rationaaliset kuin tunnepitoiset tarpeet täyttyvät.

MATKAILUALA

Luodaan parhaat edellytykset sille, että Helsinki, turvallisena vaihtoehtona, valitaan seuraavaksi matkakohteeksi. Luodaan pohjaa tulevaisuudelle, jossa Helsinki mielletään kansainvälisesti turvallisuuden suunnannäyttäjänä.

Tämä edellyttää matkailualan toimijoilta yhteistä ponnistusta turvallisuuskokemuksen varmistamiseksi.

TAPAHTUMA-ALA

Luodaan parhaat edellytykset sille, että ihmiset nopeasti palaavat tapahtumien pariin. Hyvien ensimmäisten tapahtumakokemusten kautta mahdollistetaan alan nopeutettu toipuminen.

Tämä edellyttää tapahtuma-alan toimijoilta yhteistä ponnistusta turvallisuuskokemuksen varmistamiseksi.

Helsingillä, ja koko Suomella, on mahdollisuus profiloitua maailman turvallisimmaksi vierailukohteeksi.



**FEEL
SAFE**

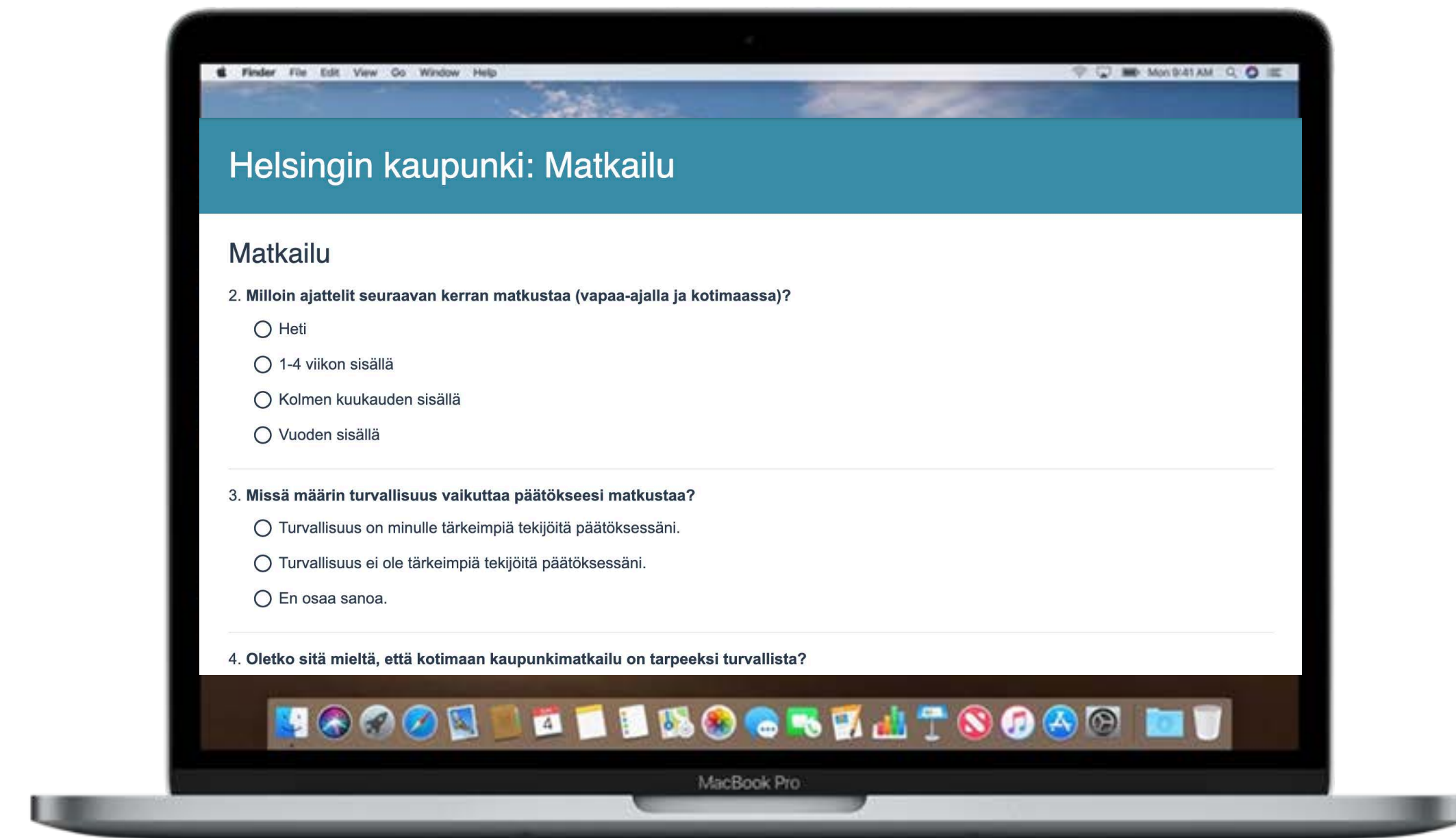
hellon

2

**Kyselytutkimuksen
toteuttaminen**

Yhteenveto kyselytutkimukseen osallistuneista vastaajista

- Tutkimukseen saatiin CINT-paneelin kautta vastauksia yhteensä **N=657 matkailuun** ja **N=646 tapahtumiin**.
- Kyselytutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa ne keskeiset tekijät, jotka vaikuttavat positiivisesti turvallisuuden kokemukseen matkailussa sekä tapahtumiin osallistumisessa.



Matkailu: Turvallisuuden teemat kyselyssä

Arvioimme matkustajien kokemusta tai mielikuvaa nykyisestä palvelusta pohjautuen seuraaviin väittämiin:

1. Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana.
2. Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua matkani aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi.
3. Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin.
4. Saan tietoa ruuhka-ajoista käyntikohteissa, jotta voin suunnitella vierailuni etukäteen.
5. Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet eri käyntikohteissani käydessäni ja palveluita käyttäessäni.
6. Muut asiakkaat kulkuvälineissä, käyntikohteissa ja majoituskohteissa noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin.
7. Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen matkani aikana.
8. Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia.
9. Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota käyntikohteissa.
10. Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa.
11. Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista.
12. Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin.
13. Käyntikohteideni ja majoituskohteeni henkilökunta huolehtii aktiivisesti turvallisuudestani matkani aikana.
14. Matkani aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja että he tulevat töihin terveenä.
15. Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.
16. Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti.
17. Matkailijoita kannustetaan käyttämään julkista liikennettä.
18. Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana.
19. Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon.
20. Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan.

Tapahtumat: Turvallisuuden teemat kyselyssä

Arvioimme osallistujien kokemusta tai mielikuvaa palvelusta pohjautuen seuraaviin väittämiin:

1. Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuuttani koko tapahtuman ajan
2. Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua tapahtuman aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi
3. Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin
4. Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet tapahtumaan tullessa ja sen aikana
5. Muut tapahtumakävijät noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin
6. Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen tapahtuman aikana
7. Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi
8. Oireilevat vierailijat tunnistetaan ja poistetaan tapahtumasta
9. Tapahtumassa suositellaan hengityssuojaimien käyttöä
10. Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota
11. Tapahtumapaikalle matkustamiseen käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti
12. Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin
13. Henkilökunta huolehtii aktiivisesti turvallisuudestani tapahtuman aikana
14. Tapahtuman aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja he tulevat töihin terveenä
15. Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni tapahtuman aikana
16. Tapahtuman aikana otan muiden kävijöiden turvallisuuden huomioon
17. Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan

**FEEL
SAFE**

hellon

3

**Löydökset
kyselytutkimuksesta**

Yleisiä tunnuslukuja vastaajista

MATKAILU

88%

kaikista vastaajista voisi matkustaa kotimaassa vapaa-ajalla riippuen matkustamisen turvallisuudesta.

66%

kaikista vastaajista kokee, että turvallisuus on yksi tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä matkustaa.

45%

kaikista vastaajista kokee, että kotimaan kaupunkimatkailu on tarpeeksi turvallista.

32%

kaikista vastaajista matkustaisi suunniteltua aikaisemmin, jos turvallisuus otettaisiin paremmin huomioon.

TAPAHTUMAT

79%

kaikista vastaajista voisi osallistua tapahtumiin riippuen niiden turvallisuudesta.

61%

kaikista vastaajista kokee että turvallisuus on yksi tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä osallistua tapahtumiin.

26%

kaikista vastaajista kokee että tapahtumiin osallistuminen on tarpeeksi turvallista.

45%

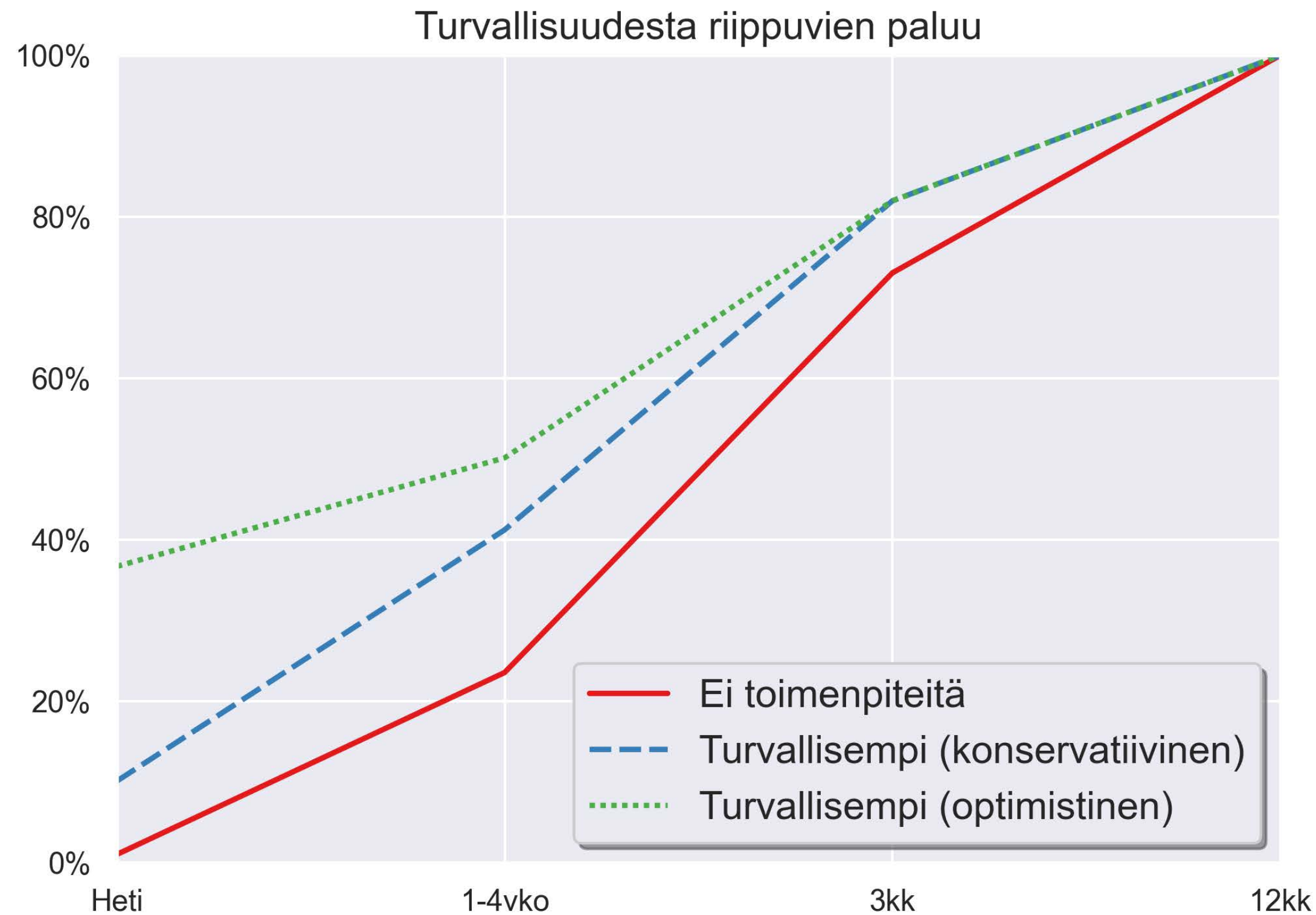
kaikista vastaajista osallistuisi tapahtumiin suunniteltua aikaisemmin, jos turvallisuus otettaisiin paremmin huomioon.

Analyysi koneoppimista hyödyntäen

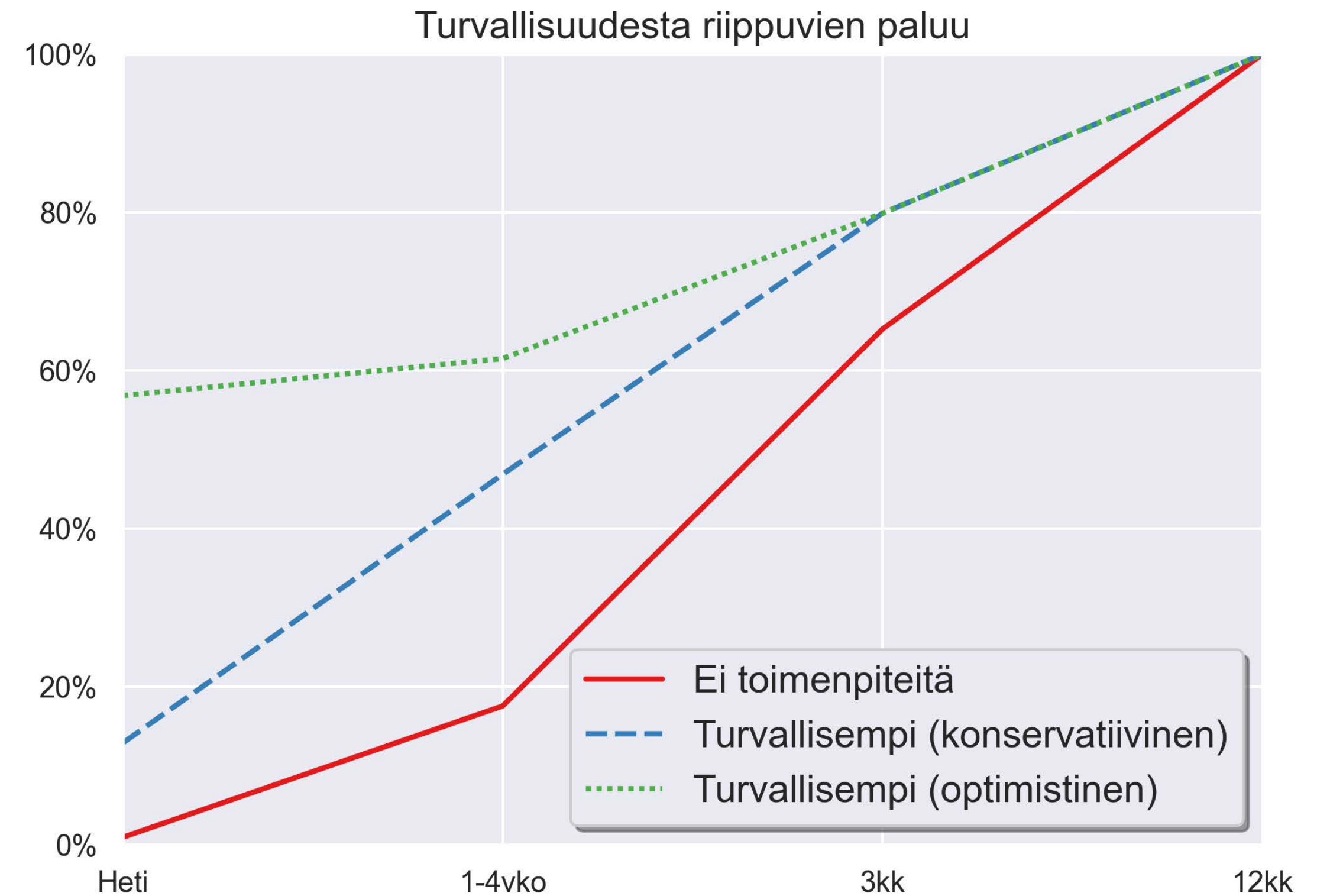
- Asiakasvolyymin muutosta on mallinnettu tilastomatematisella simulaatio-ohjelmistolla, joka on tehnyt 5000 satunnaistoitettua simulaatiota käytetyllä aineistolla.
- Kehityskohteet on tunnistettu matemaattisella koneoppimiseen pohjautuvalla ennustemallilla, joka arvioi eri tekijöiden vaikutusta turvallisuuden tunteen muutokseen. Tämän ennustemallin avulla pystyttiin ohjelmallisesti etsimään tehokkaimmat kehityskohteet satojen yhdistelmien joukosta.

Turvallisuustoimenpiteiden vaikutus kuluttajien aktivoitumiseen

MATKAILU

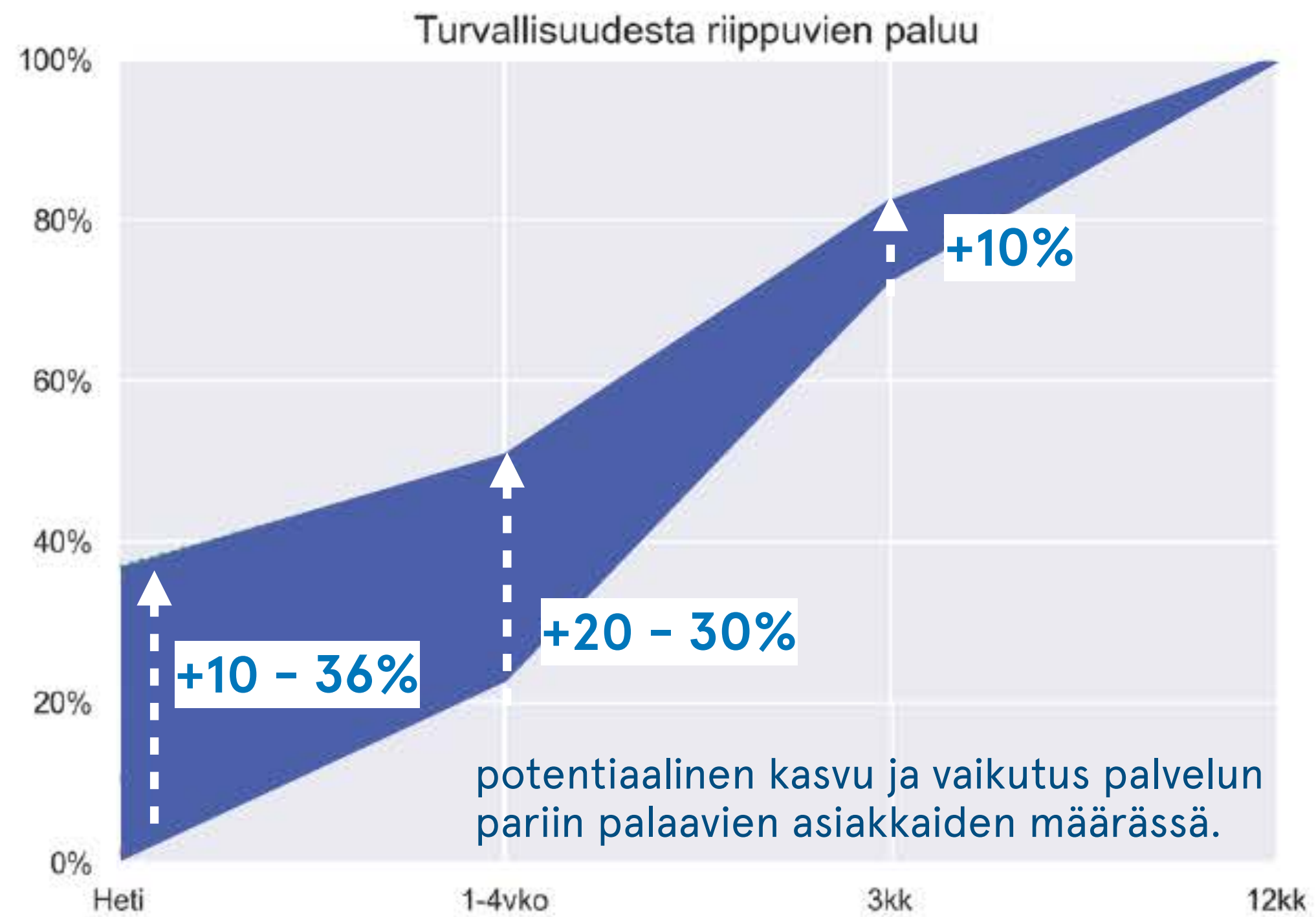


TAPAHTUMAT

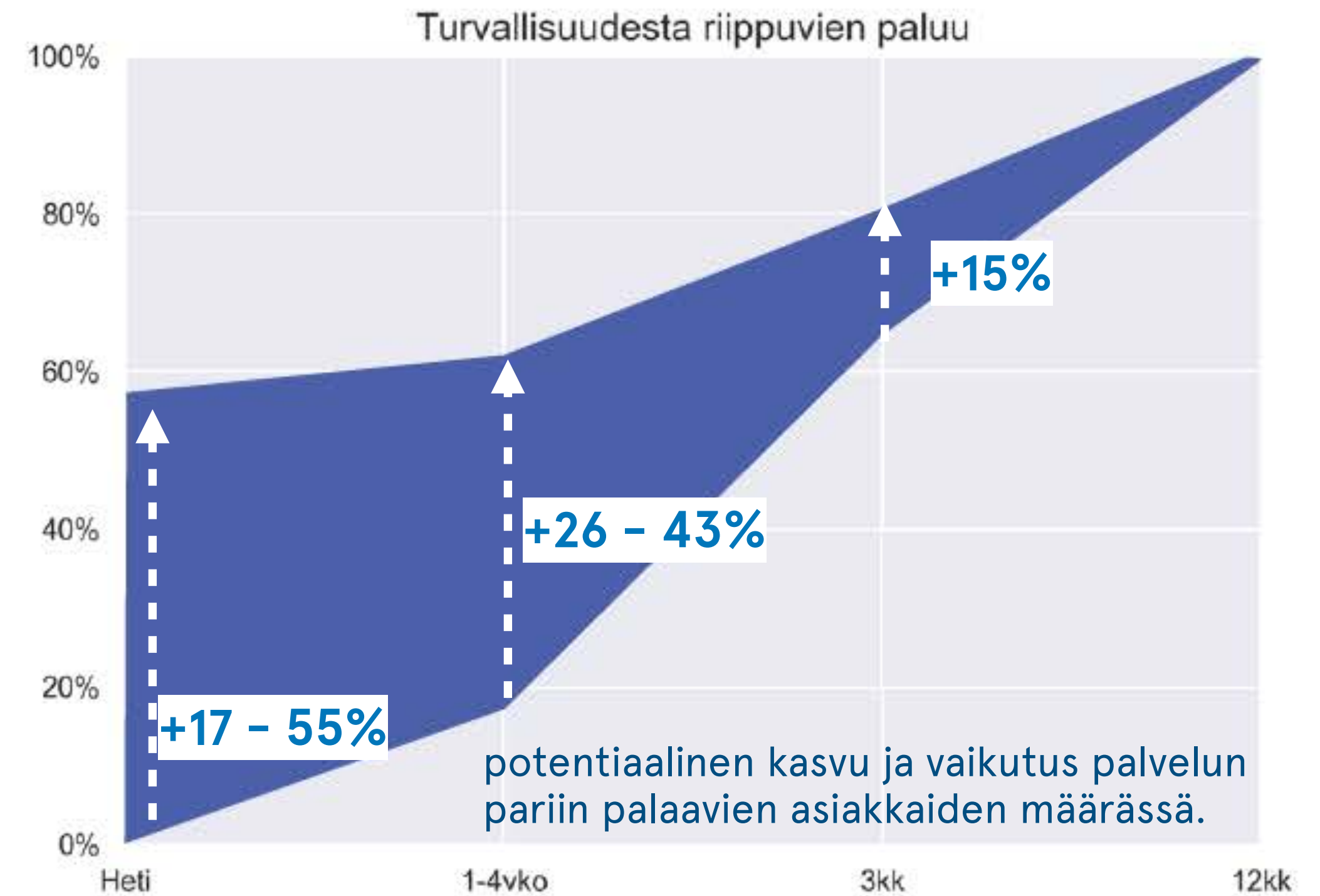


Turvallisuustoimenpiteiden vaikutus kuluttajien aktivoitumiseen

MATKAILU



TAPAHTUMAT



Kehityskohteiden luokittelu

Vaikuttavimmat
kehityskohteet

Näiden kohteiden kehittämällä paremmaksi saadaan suurin kokonaisvaikutus turvallisuudentunteeseen.

Merkittävät
kehityskohteet

Vaikuttavimmat ja merkittävät kehityskohteet tehtynä yhdessä tuottavat suurimman positiivisen kokonaisvaikutuksen.

Turvallisuutta
tukevat
kehityskohteet

Nämä kohteet olisi hyvä pitää vähintään kuluttajan olettamalla tasolla, jotta vältetään turvallisuuden tunteen väheneminen.

Ylläpidettävät
kehityskohteet

Seuraavilla kohteilla on suhteellisesti pienempi vaikutus turvallisuudentunteen lisääntymiseen nykyisestä. Niiden kehittämiseen ei kannata investoida isoimpia resursseja, koska niiden tuottosuhte ei ole yhtä suuri kuin muilla toimenpiteillä.

Matkailu: Kehityskohteet joilla suurin vaikutus

	Matkailijat	Henkilökunta & viestintä	Tilat & hygienia
Vaikuttavimmat kehityskohteet		Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan	Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi
Merkittävät kehityskohteet		Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana	
Turvallisuutta tukevat kehityskohteet	Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana		
Ylläpidettävät kehityskohteet	Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa	Minulle kerrotaan mahdollisimman pian, jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin Matkailijoita kannustetaan käyttämään julkista liikennettä	Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista

Tapahtumat: Kehityskohteet joilla suurin vaikutus

	Tapahtumakävijät	Henkilökunta & viestintä	Tilat & hygienia
Vaikuttavimmat kehityskohteet	Muut tapahtumakävijät noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin.	Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua tapahtuman aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi.	
Merkittävät kehityskohteet		Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin.	
Turvallisuutta tukevat kehityskohteet		Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin	Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.
Ylläpidettävät kehityskohteet	Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota Tapahtuman aikana otan muiden kävijöiden turvallisuuden huomioon	Tapahtuman aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja he tulevat töihin terveenä Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan	Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen tapahtuman aikana Tapahtumapaikalle matkustamiseen käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet tapahtumaan tullessa ja sen aikana

**FEEL
SAFE**

hellon

4

**Mistä tekijöistä
turvallisuuden tunne
syntyy sekä niihin vastaavat
toimenpidesuosituksset**

Toimenpidesuosittelusten ryhmittely



1. Yhteiset toimenpiteet

Toimenpidekokonaisuudet:

- Safe in Helsinki -ohjelma
- Henkilökunta valvoo ja vahvistaa käyttäytymisnormeja
- Feel Safe -tilannehuone



2. Matkailualan toimenpiteet

Toimenpidekokonaisuudet:

- Matkan suunnittelun tukeminen
- Oman tilanteen hallinnan tunteen tukeminen viestinnällä



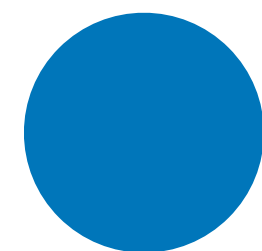
3. Tapahtuma-alan toimenpiteet

Toimenpidekokonaisuudet:

- Tapahtumaan osallistumisen suunnittelun tukeminen
- Opastuksen ja viestinnän keinoin turvallisen tunteen ja käytöksen tukeminen

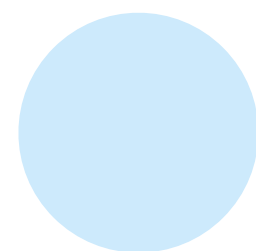
Toimenpite-ehdotusten kategoriat

Jokainen ehdotettu toimenpide esitellään seuraavilla sivuilla osana toimenpidekokonaisuuksia sekä lyhyellä esittelytekstillä kuvattuna. Lisäksi ehdotukset ovat merkitty alla olevan kuvauksen mukaisesti kuvaten sitä aluetta palvelun tuottamisen kategorialla, mitä toimenpide koskee.



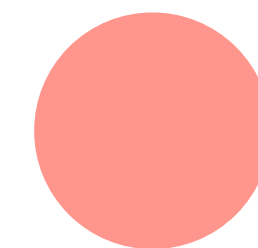
Palvelumalli

Toimenpide muuttaa tai luo uusia käytänteitä palvelumallissa tai liiketoiminnassa (esim. henkilökunnan uusi toimintaohjeistus tai palveluele).



Palveluympäristö

Toimenpide muuttaa tai tuo uutta fyysiseen palveluympäristöön (esim. tilasuunnittelulla muokattavat turvavälin varmistamiset)



Viestintä

Toimenpide koskee tiedottamista joko sisäisesti tai ulkoisesti eri kanavissa.

1. Yhteiset toimenpiteet



Tutkimuksissa ja työpajoissa identifioitiin useita alueita joissa suurin hyöty saavutettaisiin yhdistämällä toimijoiden ja Helsingin kaupungin voimat ja toteutettaisiin yleisiä, kaikkia palveluntarjoajia hyödyntäviä kokonaisuuksia.

Myös kuluttajan kokemuksen kannalta turvallisuuden tunnetta lisääisi yhtenäiset kanavat, joissa samat helposti tunnistettavat visuaaliset elementit tilanteesta tai tarpeesta riippumatta toistuvat ja viestivät yhteisistä pelisäännöistä ja ohjeista.

Yhteiset toimenpidekokonaisuudet:

- **Safe in Helsinki -ohjelma**
- **Henkilökunta valvoo ja vahvistaa käyttäytymisnormeja**
- **Feel Safe -tilannehuone**



Safe in Helsinki -ohjelma



Tuomalla viestintää, visuaalista muotokieltä, viestintäkanavia yhtenäiseen formaattiin voidaan saavuttaa tilanne jossa matkailija kokee että hän todella on oman tilanteensa herra, pystyen luottamaan siihen että hän hallitsee tilannettaan niin matkaa suunnitellessaan kuin sen aikana. Helppokäyttöiset ja helposti

ymmärrettävät palvelut ja viestintä luovat miellyttävän ja turvallisen kokonaiskokemuksen. Vastaavaa ei ole tietääksemme toteutettu muualla maailmassa, eli on myös PR-arvoltaan hyvinkin potentiaalinen kehityssuunta.

Monikanavainen asiakaspalveluohjelma
Alusta, jossa kaikki mahdollinen turvallisuuteen liittyvä asiakaskommunikaatio voidaan käsitellä (chat, puhelin, videopuhelut, palvelupisteet Helsingin solmukohdissa). Yhdestä paikasta tiedon löytyminen luo turvaa ja yhteisiä pelisääntöjä.

Ikonit
Fyysiseen ja digitaaliseen ohjeistamiseen visuaalisesti. Toistuvat samassa muodossa kaikkialla, helppo ymmärtää ja muistaa.

Akkreditointi
Tapa todentaa, että yksittäinen toimija on koulutautunut ja toimii Safe in Helsinki toimintatapojen mukaisesti

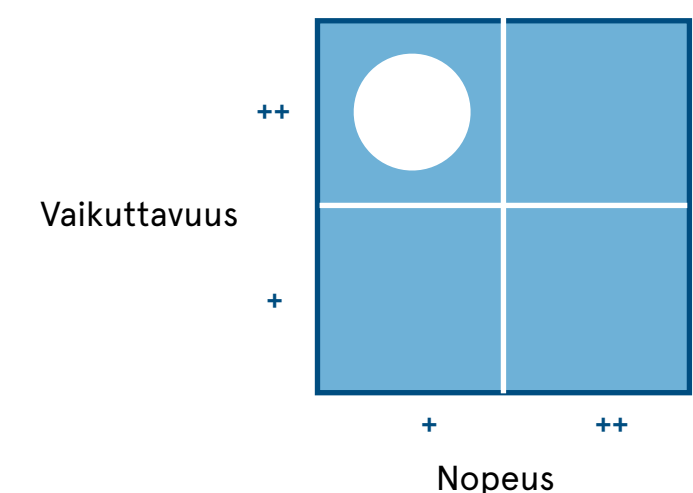
Kieliversiointi
Päämateriaalit olemassa usealla eri kielellä tukemaan viestintää

Saavutettavuus
Erikoistoteutukset esim näkö- ja kuulovammaisille.

Turvallisuuden kommunikaatiomateriaalit
(ennen, saavuttaessa, aikana, jälkeen)

Toimijoiden koulutus (train the trainer)
Koulutusohjelma, joka auttaa Helsingin palveluntarjoajia ohjaamaan ja opastamaan turvallista käyttäytymistä omalle henkilökunnalleen

Opasteet
Muokattavissa olevat pohjat jossa pääteemat ja muotokieli vakio, mutta tilaa räätälöintiin.



Safe in Helsinki palvelupolku

Ennen matkaa

Matkan aikana

Matkan jälkeen

2. Varaaminen

4. Saapuminen

3. Valmistautuminen

5. Paikan päällä

7. Matkan jälkeen

1. Kohteen valinta

6. Paluumatka

Onko Helsinkiin turvallista matkustaa kahden kouluikäisen kanssa...

Mitä jos sairastun...

Hei, Safe in Helsinki chat täällä päivää! Kuinka voin auttaa?

Me oltiin eilen siellä heti aamusta ja oli rauhallista. Laitteisiin pääsi jonottamatta.

Milloin Linnanmäellä on ruuhkaa? Milloin sinne kannattaisi mennä?

Aijaa! Mekin mietittiin sinne menoa. Missä kävitte ja olitte yöitä?

Käytiin kesälomareissulla Helsingissä, oli kyllä huippureissu! Tuntu, ettei tarvinnu yhtään olla huolissaan mistään koronasta

Henkilökunta valvoo ja vahvistaa käyttäytymisnormeja



Sekä matkailijat että tapahtumiin osallistuvat haluavat luottaa henkilökunnan noudattavan turvallisuusohjeita itse ja esimerkiksi vahvistavan kohteen toimintaohjeita. Henkilökunnan myös odotetaan puuttuvan herkästi asiakkaiden käytökseen mikäli ohjeita ei noudateta ja siten luovan turvallisen ympäristön kaikille vieraille.

Henkilökunta on suojattu hyvin työnantajan puolesta ja heille on työhön sopivat suojavarusteet (kasvosuojaimet, visiirit, suojapleksit, käsineet). Henkilökunnalla on selkeä tieto työterveyspalveluiden saatavuudesta ja poissaolokäytännöistä oireita epäillessä. Henkilökunnan ollessa tietoinen työnantajansa toimenpiteistä ja tilanteesta ovat he varmempia työssään.

Tervetuloivotus

Ensimmäinen kontakti henkilökunnan kanssa kriittinen. Tervetuloa toivottava henkilö kertoo samalla top 3-5 asiaa jotka vieraan tulee huomioida turvallisuuden takaamiseksi itselleen ja muille.

Ilmoitusmekanismit

Matalan kynnyksen menetelmät jolla tapahtumavieras voi ilmoittaa turvallisuutta vaarantavaa käyttäytymistä henkilökunnalle.

Ruuhkatilanteiden välttäminen

Tapahtumaan saapuminen ja poistuminen hallitusti ja porrastetusti. Tilasuunnittelu niin että turvavälit syntyvät luonnollisesti, ilman suurta ponnistelua.

Käytännön oppien hyväksikäyttö

Kokemuksista oppiminen oppiminen systemaattisella tavalla ja niistä avoimesti viestiminen yleisölle lisäämään turvallisuudentunnetta.

Henkilökunnan oikaisumetodit

Henkilökunnalla on ohjeet miten puuttua matalalla kynnyksellä ystävällisesti mutta luottamusta herättävällä tavalla ei-toivottuun käytökseen ilman, että muiden asiakkaiden tarvitsee asiasta huomauttaa.

Julkinen "allekirjoitus"

Tapahtumaan osallistuvat veloitetaan julkisesti sitoutumaan turvalliseen käytökseen, esimerkiksi kirjoittamalla oman nimensä suureen plakaattiin jossa päätason turvallisen toiminnan ohjeet.

Henkilökunnan koulutus

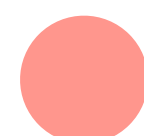
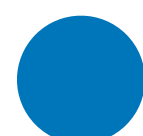
Yrityksen sisäinen koulutus turvallisuustoimenpiteistä ja poikkeusoloissa asiakaskokemuksen tuottamisesta, mikä osoitetaan kaikille ja veloitetaan tutustumaan. Jatkuva koulutuksen täydentäminen tilanteen muuttuessa ja henkilökunta pidetään tietoisena yrityksen toimenpiteistä. Tiedotus ohjelmasta ulospäin luomaan turvallisuuden tunnetta.

Tartunta- tai sairastumistilanne

Ennakkoon viestityt tavat puuttua ja viestiä tilanteissa, jossa tartunta tai sairastuminen ilmenee

Koronasertifikaatti

Hygieniapassin kaltainen koronapassi, jolla varmistetaan, että henkilökunta osaa toimia suositusten ja ohjeiden mukaisesti.



Feel Safe tilannehuone



Ihmisten turvallisuuden tunteeseen vaikuttaa vahvasti pandemian eteneminen. Jos tartuttavuus laskee, myös turvallisuuden tunne paranee ja jos vastaavasti pandemiassa nousee uusia aaltoja, voi turvallisuuden tunne heiketä merkittävästi. Pandemian edetessä ihmiset saavat myös uutta tietoa siitä, miten pandemia käyttäytyy joka osaltaan vaikuttaa asioihin joita koetaan turvalliseksi tai turvattomaksi.

Tämän vuoksi on hyvä luoda yhteisiä mekanismeja, joilla turvallisuuden tunnetta voidaan seurata ja suunnitella sitä vahvistavia toimenpiteitä ns. tilannehuonekokonaisuudella. Tilannehuone mahdollistaa varautumisen ja nopean reagoinnin muuttuviin olosuhteisiin.

Tilannehuone mahdollistaa:

- Aikataulutetun toistettavan tutkimuksen ja kriteerit tutkimuksen käynnistämiseksi (esim. toisen aallon käynnistyminen)
- Toimijoille avoimen, matalan kynnyksen portaalin tiedonsaantiin kuluttajien käyttäytymisestä ja tarpeista turvallisuuskokemuksen johtamiseksi
- Alan parhaiden käytänteiden yhteisen kirjaston

1. Tiedon kerääminen



2. Analyysi ja johtopäätökset



3. Toimenpiteiden suunnittelu ja viestintä



Tilannehuoneen toimintaperiaate

2. Matkailualan toimenpiteet



Toimenpiteiden tulee tukea matkailijan **oman tilanteen hallinnan tunnetta** matkan kaikissa vaiheissa sekä minimoida matkailijan kokemat mahdolliset riskit ympäristöstä ja muiden ihmisten toiminnasta.

Toimenpidekokonaisuudet:

- Matkan suunnittelun tukeminen
- Oman tilanteen hallinnan tunteen tukeminen viestinnällä



Matkailun kehityskohteet joilla suurin vaikutus

Minulle kerrotaan mahdollisimman pian, jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin

Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon

Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota

Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan

Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana

Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana

Oman tilanteen hallinta

Turvalliseksi koettu matka

Ympäristö ja muut ihmiset

Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi

Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia

Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti

Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista

Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa

Matkailu: Johtopäätökset

Turvallisuuden tunne vaikuttaa vahvimmin syntyvän siitä että matkailijalla on luottamus siihen, että hän on ajantasalla, hän hallitsee tilannetta ja pystyy myös itse vaikuttamaan omaan turvallisuuteensa. Hänen turvallisuuden tunne siis syntyy siitä, että hän kokee että **hän itse pystyy hallitsemaan tilannettaan matkan jokaisessa vaiheessa.**

Turvallisuuden tunne korostuu kun yllä oleva yhdistyy siihen, että matkailijan näkökulmasta riskialttein tilanteet, eli **ympäristö ja muiden ihmisten toiminta**, ovat tasolla, joka vastaa hänen odotuksiaan.

Mihin panostaa ainakin:

- 1. Turvavälit "at all times"** – varmista, että kohteessasi ei muodostu ruuhkia ja ahtaita paikkoja, joissa matkailija ei voi ylläpitää turvavälejänsä itse.
- 2. Auta ennakoimaan** – viesti asiakkaalle miten turvallisuustoimenpiteitä toteutetaan kohteessasi ja mitä heiltä odotetaan.
- 3. Palautteen keruu** – kuuntele ja kerää asiakkaan palautetta ja reagoi niihin.
- 4. Henkilökunnan varma ote** – luo yhteiset pelisäännöt ja luo raamit vuoropuheluun asiakkaan kanssa, myös hankalissa tilanteissa.
- 5. Tee hygienia näkyväksi** – huolehdi tiheästi siivouksesta ja velvoita henkilökunta noudattamaan hygieniaohjeita.

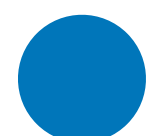
Matkailu – Matkan suunnittelun tukeminen



Ennalta turvalliseksi koettu kohde ja toimenpiteistä tiedottaminen helpottaa matkailijan päätöksen tekoa ja valintaa matkakohteesta ja siellä tehtävistä aktiviteeteistä ja ostettavista palveluista.

Auttamalla matkailijaa etukäteissuunnittelussa voidaan tukea matkailijan tunnetta oman tilanteen hallinnasta.

- Kattavat peruutusehdot**
Selkeästi viestityt kattavat peruutusehdot suunnittelu- ja varausvaiheessa sekä helposta peruutusprosessista viestiminen luovat varmuutta varata matka / majoitus / aktiviteetti muuttuvissa tilanteissa.
- Vierailukohteiden aikatauluttamisen mahdollistaminen**
Viestiminen ruuhkaisimmista ajoista ja etukäteen varattavien aikaikkunoiden mahdollisuus käyntikohteisiin, jolloin kohde voi ennakoida ja rajoittaa vierailijamäärää ja etenkin riskiryhmäläiset voivat hallita omaa riskiään.
- Asiakaspalvelukontaktin vähentäminen**
Online check in/check out mahdollisuuden tarjoaminen ja siitä kerrottu sekä etukäteen että paikan päällä. Etukäteismaksut ja -varaukset, joilla vähennetään asiakaspalvelukontaktin tarvetta.
- Toimenpiteistä viestiminen**
Avoin viestintä ennakkoon toimenpiteistä, joita kohteessa/palveluissa tehty ja miten asiakkaana voi miten toimia oikein kohteessa. Erityisesti tärkeää viestiä riskiryhmät huomioivat toimenpiteet kuten omat aikaikkunat vierailuihin ja turvavälien mahdollistaminen.
- Kaupassakäyntipalvelu**
Majoituspalvelut voivat tarjota ruuan ja tarvikkeiden toimittamista majoituskohteeseen, jolloin matkailija voi välttää kontaktia väkijoukkoihin.
- Turvallisuustuotteet**
Myydään lisäpalveluna turvallisuussettejä, jotta matkan voi aloittaa stressittä tietäen, että paikan päällä itsensä saa suojattua.
- Koko asiakaspolusta huolehtiminen**
Majoitus- ja vierailukohteet viestivät selkeästi miten kohteeseen pääsee eri kulkuvälineillä turvallisesti ja mitä tulee ottaa huomioon. Yhteistyökuviot kuljetustoimijoiden kanssa (esim. Taksi sopimukset) asiakkaille, jotka eivät halua/ pyst käyttämään joukkoliikennettä. Yhteistyössä käytetään yhteistä turvallisuusviestintää visuaalisesti ja sanallisesti.



Matkailu – Oman tilanteen hallinnan tunteen tukeminen viestinnällä



Aktiivinen, ymmärrettävä ja toistuva tiedottaminen tukee matkailijan tunnetta tilanteen hallinnasta kun hän tietää miten hänen ja muiden odotetaan toimivan. Tieto hänen ympäristönsä siivoamisesta,

henkilökunnan toimintatavoista ja keinoista vahvistaa yhteisiä normeja minimoi tunnetta häneen kohdistuvasta riskistä häntä ympäröivien tilojen ja ihmisten osalta.

Safe in Helsinki -infografikka

Kattavasti eri kanavissa ja kontaktipisteissä esiintyvä yhteinen ja selkeä Safe in Helsinki visuaalinen ohjeistus käy tutuksi ja viestii yhteisistä pelisäännöistä.

Käyttäytymisetiketti

Toimijat viestivät vierailta odotettavista käyttäytymistavoista sekä viestivät mitä henkilökunta tekee turvallisuuden eteen ja miten heitä on ohjeistettu.

Asiakaspolku

Turvallisen asiakaspolun kuvaus huomioiden asiakkaan eri kontaktipisteet sekä polun viestiminen niin henkilökunnalle kuin asiakkaille.

Siivoustiheydestä ja -tavoista viestiminen

Kerrotaan aktiivisesti siivousväleistä ja -tavoista ja tehdään hygieniatoimenpiteet näkyviksi. Henkilökunta käyttää näkyvästi käsidesia ja putsaa usein kosketettuja pintoja.

Tilannetiedotukset

Auloissa screenillä pyörivä ajantasainen Suomen ja Helsingin korona- ja hoitotilanteesta sekä mitä kaupungissa tapahtuu sinä päivänä turvallisuuspoliittisesti sekä vinkkejä uusista käyntikohteista, joissa turvavälejä helppo pitää yllä.

Oppaiden työkalut

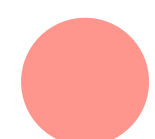
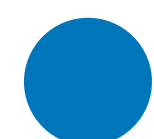
Vierailukohteissa ratkaisut kuten kuulokkeet, mahdollistavat ryhmien ja ryhmässä olevien asiakkaat toisistaan ja oppaasta kauempana olemisen.

Palautekanavat

Matalan kynnyksen palautekanavat asiakkaalle ilmoittaa "väärin toimimisesta" tai parannusehdotuksista sekä toimijalla selkeä prosessi palautteen läpikäyntiin. Myös aktiivinen palautteen keruu asiakkailta ja mahdollisuuksien mukaan altistumisriskistä tiedottaminen.

Asiakasmääristä viestiminen

Palveluntuottajan ilmoittaessa mahdollisimman ajantasaisesti asiakasmäärät, on matkustajan helpompi tehdä valintoja oman matkaohjelman ja aikataulutuksen suhteen.



3. Tapahtuma-alan toimenpiteet



Toimenpiteiden tulee tukea tapahtumakävijän luottamusta siihen että puitteet ja henkilökunta toimii tavalla, joka mahdollistaa ja tukee turvallista käyttäytymistä, erityisesti mitä tulee muiden tapahtumakävijöiden turvallisen käytöksen varmistamiseksi.

Toimenpidekokonaisuudet:

- Tapahtumaan osallistumisen suunnittelun tukeminen
- Opastuksen ja viestinnän keinoin turvallisen tunteen ja käytöksen tukeminen



Tapahtumien kehityskohteet joilla suurin vaikutus

Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota

Tapahtuman aikana otan muiden kävijöiden turvallisuuden huomioon

Muut tapahtumakävijät noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin.

Luottamus muihin vieraisiin

Turvallinen tapahtumakokemus

Luottamus järjestäjään

Puitteet

Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua tapahtuman aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi.

Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin.

Tapahtuman aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja he tulevat töihin terveenä

Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan

Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.

Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen tapahtuman aikana

Tapahtumapaikalle matkustamiseen käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti

Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet tapahtumaan tullessa ja sen aikana

Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.

Tapahtumat: Johtopäätökset

Ihmiset haluavat luottaa siihen, että perusasiat kuten jonottaminen, tilojen ja liikkumisen suunnittelu sekä desinfiointimahdollisuudet, ovat järjestäjän toimesta riittävän hyvällä tasolla.

Omaan turvalliseen toimintaan luotetaan, **muiden kävijöiden toimintaan paljon vähemmän.**

Tapahtumajärjestäjän suuntaan katsotaan toivoen, että he toiminnallaan varmistavat, että kaikki käyttäytyvät turvallisuutta edistävällä tavalla.

Mihin panostaa erityisesti:

- 1. Henkilökunnan varma ote** – luo yhteiset pelisäännöt henkilökunnalle, jotta he tietävät mitä ohjeita itse noudattaa ja että heillä on varma ote ohjata vieraita ja puuttua myös hankalissa tilanteissa.
- 2. Turvavälit “at all times”** – varmista hyvällä suunnittelulla ja aikataulutuksella, että tapahtumakävijät eivät joudu sumppuun.
- 3. Selkeä viestintä** – viesti selkeästi ja kattavasti eri kanavissa asiakkaalle miten turvallinen tapahtumakokemus luodaan ja miten he itse voivat siihen vaikuttaa.
- 4. Hygieniatoimet** – varmista, että kävijöillä on mahdollisuus löytää ja käyttää desinfiointiaineita tai pestä käsiä.
- 5. Suojautuminen** – varmista henkilökunnan asianmukainen suojautuminen ja heille tapahtumaan sopivat suojautumisvälineet.

Tapahtumat – Tapahtumaan osallistumisen suunnittelun tukeminen



Ennalta turvalliseksi koetut järjestelyt ja toimenpiteistä tiedottaminen helpottaa tapahtumaan osallistumista harkitsevan päätöksentekoa. Suunnitteluvaiheessa asiakkaalle on luotava varmuus, että tapahtumajärjestäjä pyrkii turvaamaan

kaikkien osallistujien turvallisuuden ja edesauttamaan paikan päällä turvavälien ja toimintaohjeiden noudattamista.

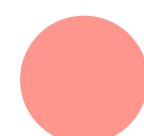
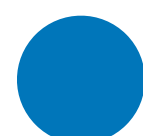
Lipunpalautuskäytännöt
Selkeästi viestityt kattavat peruutusehdot suunnittelu- ja lipunostovaiheessa sekä helposta peruutusprosessista viestiminen luovat varmuutta ostaa liput tilaisuuksiin.

Mahdollisuus tutustua tilaan etukäteen
Helposti lähestyttävää sisältöä siitä miten tapahtumatila on rakennettu, missä desinfiointi- ja käsienpesu mahdollisuudet ovat, miten liikkua ja missä mahdolliset ruuhkautuvat pullonkaulat.

Toimintaohjeistus
Tapahtumavieraalle etukäteen lähetettävä ohjeistus joka sisältää turvallisen käytöksen ohjeet ja säännöt, sekä niksejä siitä miten vieras omalta osaltaan voi edesauttaa onnistuneen tapahtumakokemuksen niin itselleen kuin muille.

Oman tilan varmistaminen
Mikäli mahdollista, luoda järjestelmä jolla kävijä seurueineen varaa itselleen paikan tai tilan jossa turvaväli taattu eikä muita ihmisiä liiku. Esimerkiksi suljettu alue, lohko tai pöytä.

Porrastettu saapuminen
Tapahtumavieraalle hyvissä ajoin kommunikoitu suositeltu saapumisaika jotta turhilta jonotuksilta ja pullonkauloilta välttyttäisiin



Tapahtumat – Opastuksen ja viestinnän keinoin turvallisen tunteen ja käytöksen tukeminen



Selkeä ja oikea-aikainen viestintä koko asiakaspolun aikana eri turvallisuuden osa-alueista luovat mielikuvaa turvallisesta tapahtumasta. Helposti huomioitavat visuaaliset elementit auttavat kävijää tunnistamaan turvallisuuteen liittyvät viestit, oli

se sitten digitaalisessa tai fyysisessä ympäristössä. Erittäin tärkeä osa kokonaisuutta, sillä viestinnän keinoin luodaan ennako-odotukset ja vaikutetaan ihmisten käyttäytymiseen myös paikan päällä.

Viestintä asiakaspolun avainvaiheissa
Viestintä suunniteltu niin että räätälöintiä tehty joka vaiheeseen – tutkimus, ilmoittautuminen, valmistautuminen, saapuminen, aikana, jälkeen.

Vierailijan vastuun alleviivaaminen
Vierailijan oman vastuun korostaminen, varsinkin viestinnässä juuri ennen tapahtumaa, sekä tapahtumapaikalle saavuttaessa. "Meistä jokainen luo turvallisen tapahtuman - tehdään yhdessä!"

Tilaa viihtymiselle
Tapahtumaan tullaan viihtymään ja rentoutumaan. Turvallisuusviestinnän käyttö oikeissa kohdissa muistuttaa hyvistä tavoista, mutta muilta osin vierailijalle jätetään tilaa nauttimaan tapahtuman sisällöstä.

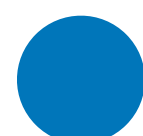
Realiaikainen tilannekuvaus
Ruuhkatilanteiden ja kävijädatan visualisointi, esim. porttien näytöillä ja applikaatioissa, jotta kävijät osaavat suunnitella reittinsä

Turvallisuuskommunikaation visuaalinen identiteetti
Logo, ikonit ja pääohjeet toistuvat aina samassa visuaalisessa formaatissa. Mielellään eroteltu tapahtuman visuaalisesta ilmeestä, ainakin osittain, jotta erottuvat mahdollisimman helposti.

Turvallisuusviestinnän sävy
Jokaisella tapahtumalla on oma identiteettinsä, ja tämä identiteetti voi myös näkyä turvallisuusviestinnässä, kunhan asian ytimen selkeydestä ei tingitä.

Lippu kommunikaatiovälineenä
Fyysiseen tai digitaaliseen lippuun kirjattu tärkeimmät turvallisen käyttäytymisen ohjeet.

Kartat
Digitaaliset ja fyysiset kartat opastamaan ihmisten sujuvaa liikkumista tapahtuma-alueella



**FEEL
SAFE**

hellon

5

**Kuinka jalkauttaa
toimenpiteet**

Jalkauttaminen

Edellä oli paljon tutkimustietoa, ehdotuksia ja suosituksia. Nyt on aika pohtia mitä tehdä tällä tiedolla ja miten jalkauttaa asiakkaiden tarpeet omaan ohjeistukseen ja toimintamalliin sekä pohtia kuinka johdamme omaa turvallisuuskokemustamme.

Suosittelimme seuraavaa:

- Jos olet matkailualan toimija, tutustu vielä rauhassa sivuihin **32-36** sekä liitteisiin. Tapahtuma-alan toimija, tutustu vielä sivuihin **37-41** sekä liitteisiin.
- Kutsu kokoon oma henkilökuntasi ja osallista heitä yhteisen toimintasuunnitelman tekemiseen.
- Peilatkaa ehdotettuja toimenpiteitä nykyiseen suunnitelmaanne ja asiakaspalautteeseen. Jos teillä ei ole viime aikaista asiakaspalautetta, sopikaa henkilökunnan kanssa tapa kysyä sitä vaikkapa suullisesti sekä ylöskirjaus- ja levittämistapa organisaation sisällä. Loistavaa palautetta on toki mukava jakaa aina muille asiakkaillekin!
- Arvioikaa mitkä toimenpiteet ovat teille kriittisimmät toteuttaa nyt tai minkä valmistelu voidaan aloittaa vaikkapa kuukauden päästä. Tehkää tiekartta toimenpiteistä.
- Valmiita aineistoja esimerkiksi turvavälistä tiedottamiseen löytyy usealla eri kielellä mm. THL:n materiaalipankista (www.thl.fi)
- Jakakaa oppeja muiden toimijoiden kanssa, näin voitte saada hyviä vinkkejä itsellennekin.
- Benchmarkkaa myös muita toimijoita maailmalta.

**FEEL
SAFE**

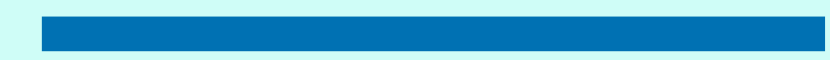
hellon

KIITOS!

Jos sinulla on kysymyksiä tai kaipaat lisätietoa tutkimuksesta, ota yhteyttä: terhi.silvennoinen@hellon.com tai mariann.parts@hellon.com

hellon

**FEEL
SAFE**



hellon

Liitteet

hellon

**FEEL
SAFE**

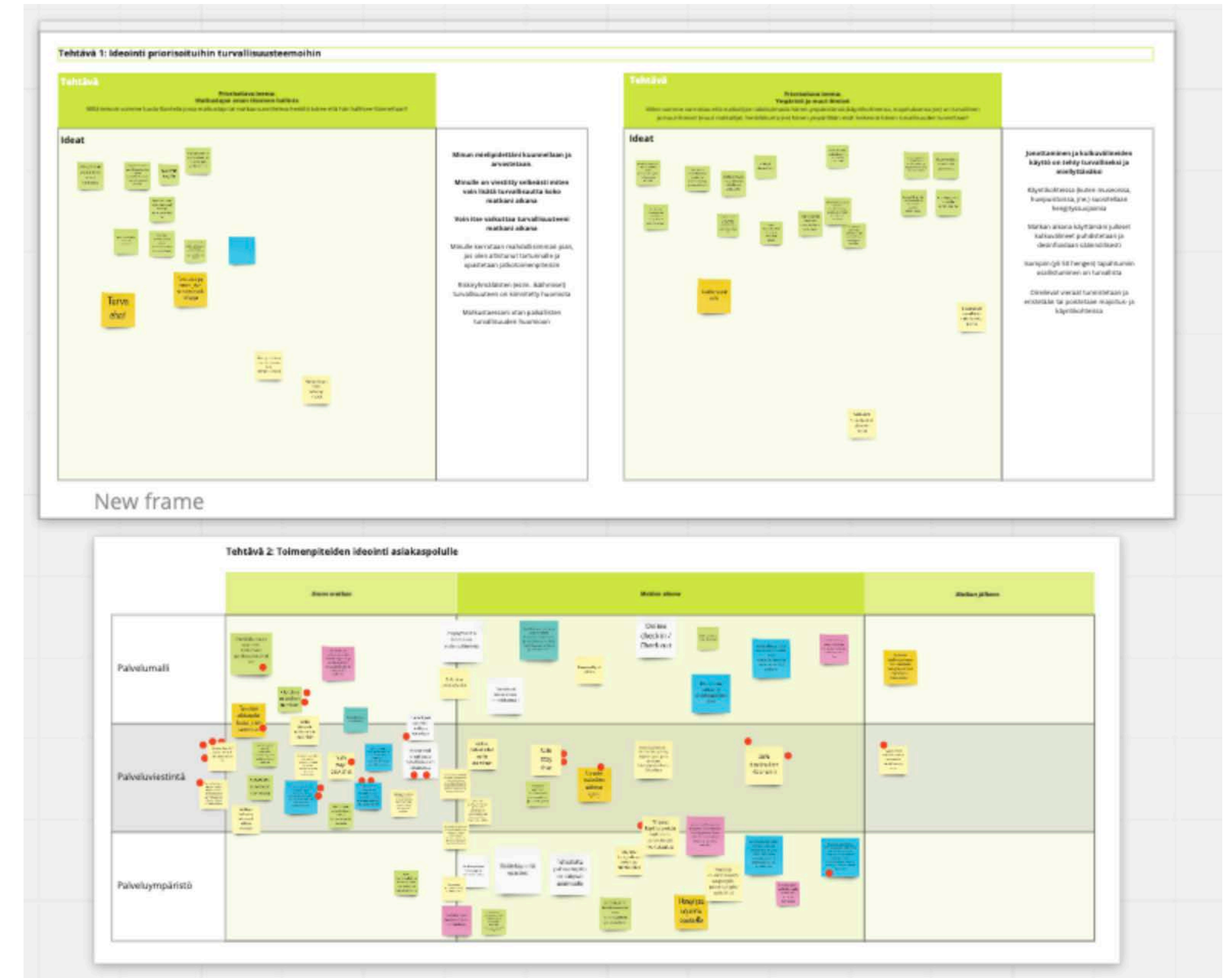
hellon

Liite 1 Työpajat

Matkailu: Työpaja

Työpajaa osallistui 15 matkailu-alan toimijaa 4 Helsingin kaupungin edustajaa.

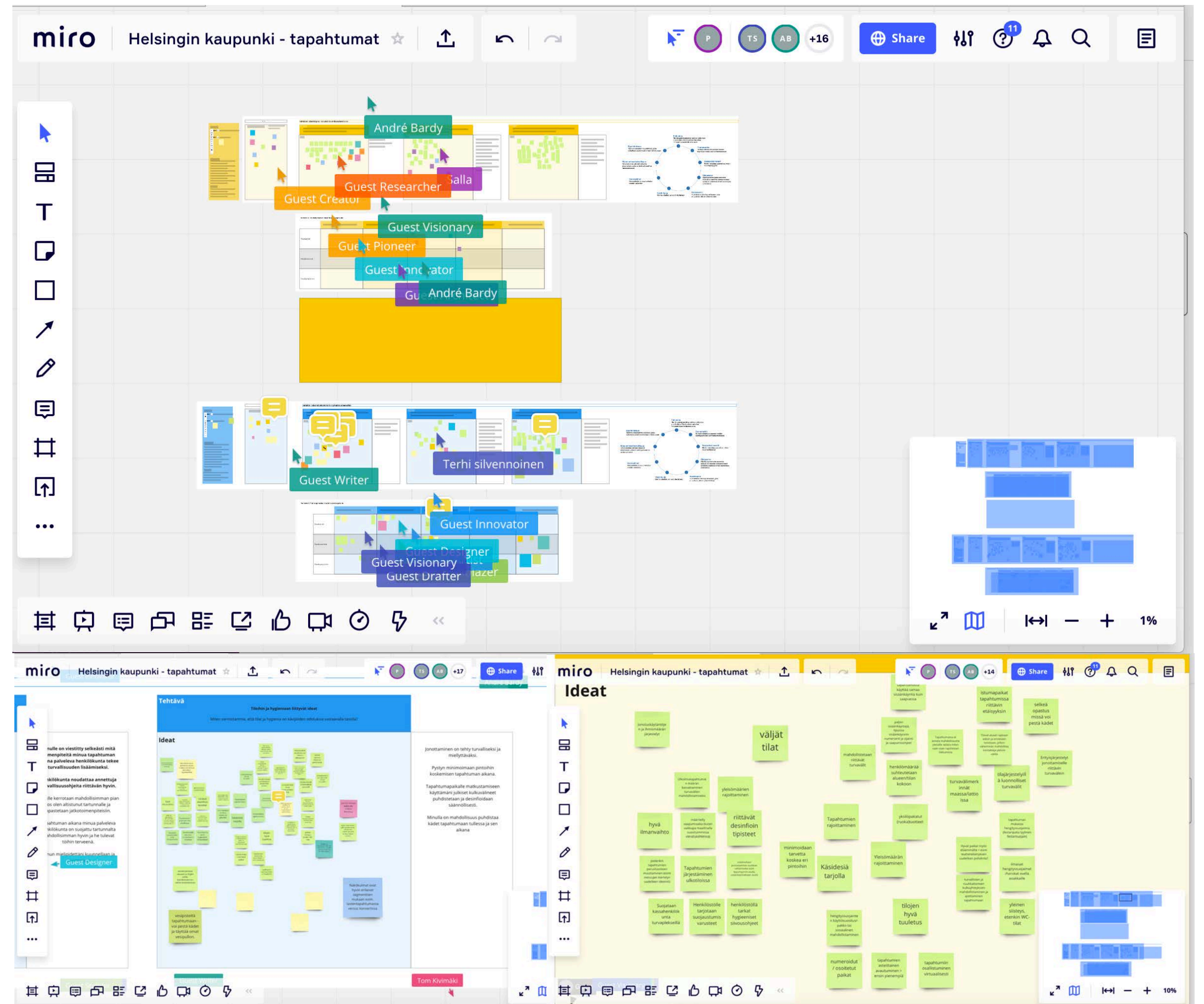
Logistiikan, majoituksen ja käyntikohteiden pienryhmissä osallistujat ideoivat ratkaisuja tutkimuksesta nousseisiin matkailuun liittyviin turvallisuusteemoihin siitä miten matkailijan omaa hallinnan tunnetta voidaan vahvistaa sekä miten estämme muita ihmisiä tai ympäristöä heikentämästä tätä matkailijan turvallisuuden hallintaa. Ideoita konkretisoitiin myös asiakaspolulle ja priorisoitiin.



Tapahtumat: Työpaja

Työpajaa osallistui 18 tapahtuma-alan toimijaa käsittäen tapahtumajärjestäjiä sekä tapahtumataloja, sekä 4 Helsingin kaupungin edustajaa.

Tapahtumatalot ja -järjestäjät omissa pienryhmissään ideoivat ratkaisuja tutkimuksesta nousseisiin tapahtumiin liittyviin turvallisuusteemoihin siitä miten johtaa vieraita sekä henkilökuntaa, niin että turvallinen tapahtumakokemus saadaan mahdollistettua. Ideoita konkretisoitiin myös asiakaspolulle ja priorisoitiin.



**FEEL
SAFE**

hellon

Liite 2 **Kuluttajien antamat
toimenpide-ehdotukset**

Yhteensä noin 2600 ideaa kuluttajilta

MATKAILU



TAPAHTUMAT



MATKAILU: Esimerkkejä kuluttajien toimenpide-ehdotuksista

Turvavälien ylläpito

“Turvavälien ylläpito on vaikeaa, sillä pystyn vaikuttamaan vain omaan käytökseeni ja kaikki muita ihmisiä turvavälit eivät aina kiinnosta.”

“Turvavälit olisi jokaisella muistissa, niskaan ei tarvitse tulla hengittämään.”

Hygieniasta huolehtiminen

“Minulla olisi mahdollisuus pestä käteni joka paikassa missä käyn/pysähdyn matkan aikana.”

Viestintä

“Esimerkiksi mökkilomaa varatessa minulle kerrotaisiin, että mökin pinnat on desinfioitu ja mökkiä on pidetty hetki tyhjänä ennen sinne saapumistani.”

“Ruuhkista tiedotettaisiin paremmin”

“Haluaisin tiedon kohdepaikan koronatilanteesta.”

Muut ihmiset

“Toivoisin, ettei ihmiset ei tulisi liian lähelle esim jonottaessa ja tietäisivät säädökset.”

Ihmismäärä

“Olen riskiryhmäläinen, joten en todennäköisesti voi vierailla kaikkialla. Toivoisin kuitenkin, että olisi kohteita, jotka olisivat erityisen turvallisia. Ehkä olisi hyvä olla jonkinlainen järkevä kohteiden turvallisuusluokitus. En tarkoita, että jotkut kohteet pitäisi luokitella turvattomiksi.”

“Paikkoihin/kulkuvälineisiin otetaan tarpeeksi vähän ihmisiä kerralla”

Henkilökunta

“Lyhyt kuvaus kuinka henkilökunta on koulutettu ottamaan virus huomioon päivittäisessä työssä.”

TAPAHTUMAT: Esimerkkejä kuluttajien toimenpide-ehdotuksista

Turvavälien ylläpito

"Sisäänkäyntejä paljon ja lippuihin merkattu sisäänkäynnin sijainti, numero tai kirjain sekä saapumisohjeet. Sama sisäänkäynti myös poistuessa. Tilavat alueet aidoin eristettynä."

"Ympäri tapahtuma-alueen sijaitsevat muistutukset etäisyyden säilyttämisestä."

Hygieniasta huolehtiminen

"Hyvät käsienpesu ja desinfiointi mahdollisuudet"

"Käsien pesu ja käsidesi vaivattomasti organisoitu. Käsidesilaite täynnä tai täytetään sen tyhjennyttyä"

Viestintä

"Tiedotetaan! Esim. missä mahdollista pestä kädet ja minne mennä jos kokee kipeytyvänsä."

"Selkeä tiedotus tapahtuman järjestelyistä. Esim. Määritelty saapumisaika."

"Turvallisuudesta muistuttaminen mm kaiuttimien kautta."

Muut ihmiset

"Vieraiden tarkistus tullessa. En luota kaikkien omaan arvostelukykyyneen."

"Olisi suositeltavaa tarkistaa, onko joku tapahtumaan osallistujista hiljattain vierailut pandemia-alueella tai ollut tekemisissä sieltä tulevien ihmisten kanssa."

Ihmismäärä

"Riittävän väljä kävijämäärä tapahtuma-alueeseen suhteutettuna."

"Sisällä järjestettävät tilaisuudet olisi mietitty pieniin asioihin asti osallistujan näkökulmasta (esim. wc-ruuhkat)."

Henkilökunta

"Ihmisten tarkkailu ja opastus jos eivät tee suojaohjeita"

Alkoholi

"Toiset ihmiset pidetään kaukana minusta, alkoholin nauttiminen olisi kiellettyä (helpompi muistaa turvavälit)"

**FEEL
SAFE**

hellon

Liite 3

**Esimerkkejä toimijoiden
omista toimenpiteistä**

Matkailu – Toimenpideohjeistusten lähteet

Viralliset lähteet:

- Mara
- THL
- TRAFICOM
- Rajavartiolaitos ja tulli
- Sosiaali- ja Terveysministeriö
- Maa- ja metsätalousministeriö
- Opetus- ja kulttuuriministeriö
- Aluehallintovirasto
- Työterveyslaitos

Muut lähteet:

- Internet: benchmarkkaus ulkomailta esimerkeistä matkailun avaamiseksi
- Kansainvälisten järjestöjen jakamaa materiaalia.
- Isot toimijat, kuten Finavia ja Finnair.
- Uutiset, YLE, Helsingin Sanomat
- Svensk Sjöfart, Suomen Varustamot, Interferry, ECSA, ÅHS, Smittskyddsinstitutet i Sverige
- Yhteistyö viranomaisten, kumppanien, kilpailijoiden ja sidosryhmien kanssa ja jakaen informaatiota ja hyviä toimenpide-ehdotuksia.
- Satamat ja lentokenttä
- Museoiden verkostot & Museoliitto
- Verkostoyhteistyön muodot kuten matkailualan webinaarit

Matkailu – Jo tehdyt tai suunnitteilla olevat toimenpiteet

Viestintä:

- Sisäinen viestintä omille työntekijöille koulutuksen ja opastuksen muodossa toimenpiteistä ja palvelumallista
- Asiakkaille uutiskirjeet ja ohjeistukset verkkosivuilla ja asiakaspalvelussa tiedottaen toimenpiteistä
- B2B asiakkaiden henkilökohtaiset uutiskirjeet ja kohde-esittelyt Zoomin välityksellä matkanjärjestäjille
- Kohteissa kuulutukset, teippaukset julisteet, sähköiset ja paperiset infomateriaalit
- Asiakastiedustelut: terveydentila, ryhmien koko, yhteystiedot
- Aktiivinen tiedottaminen eri medioissa toimenpiteistä
- Turvallisuusvideot
- Kohteen eri toimijoiden yhteiset pelisäännöt ja ohjeistukset asiakkaille

Henkilökunta:

- Ylläpitää asiakkaiden turvavälejä
- Henkilökunta tekee tehokasta siivoamista

Hygienia:

- Turvavälit, hygieniaohjeistus, siivousohjeet, suojarusteet
- Tehostettua siivousta
- Käsisidesipisteet
- Kosketuspintojen säännöllinen puhdistus
- Suojapleksit kassoille
- Suojamaskit ja hanskat asiakastyötä tekevillä
- Suojatarvikkeita asiakkaille
- Vierailukohteissa avoimet narikat poistettu ja vain lokerikot käytössä

Muut toimenpiteet:

- Tilaisuuksien ja palveluiden peruminen tai rajoittaminen
- Alihankkijoiden toimenpiteiden kartoittaminen
- Vierailuaikojen ennakkovaraukset
- Kokoonumisrajoitusten huomioiminen
- Ahtaiden tilojen määräaikainen sulkeminen
- Liikenteenohjausta lisätty luontokohteissa
- Käyttäytymisetiketin luominen asiakkaille
- Uudet digisisällöt kattamaan palvelutarjontaa, esim museot

Tapahtumat - toimenpideohjeistusten lähteet

Viralliset lähteet:

- Aluehallintovirasto
- Mara
- THL
- Sosiaali- ja Terveysministeriö
- Terveystarkastaja omavalvonta
- WHO

Muut lähteet:

- Eri maiden viranomaisten ohjeistukset
- Benchmark internetistä: Ulkomaisten tapahtumien (suunnitellut ja toteutetut) turvallisuus
- Kansainvälisistä lähteistä mm. event safety alliance sekä tapahtumaturvallisuus -verkostoista (FB)

Tapahtumat - Jo tehdyt tai suunnitteilla olevat toimenpiteet

Viestintä:

- Asiakkaiden ohjeistaminen
- Sisäinen viestintä omille työntekijöille koulutuksen ja opastuksen muodossa toimenpiteistä ja palvelumallista
- Asiakkaille reaaliaikainen viestintä asiakasmääristä

Hygienia:

- Turvavälit, hygieniaohjeistus, siivousohjeet, suojarahusteet
- Tehostettu siivous
- Käsisidesipisteet
- Kosketuspintojen säännöllinen puhdistus ja kosketustarpeiden minimointi
- Yksilöpakattuja tuotteita (ruokapuolella)
- Suojamaskit ja hanskat asiakastyötä tekevillä
- Suojapleksit
- Kosketusvapaat hanat, tehokas ilmastointi ja korkeat sekä väljät tilat

Muut toimenpiteet:

- Yleisö määrrien rajoittaminen
- Ohjekirjan luonti viranomaisten määräysten ja suositusten, sekä alan eri kansainvälisten tahojen suositusten ja ohjeistusten pohjalta
- Tapahtumien peruminen tai rajoittaminen
- Oman ajan varaamisella riskiryhmille osassa tapahtumia
- Jonotuskäytäntöjen ja kulkusuuntien järjestelyt turvavälien ylläpitämiseksi
- Sisääntulojen porrastaminen ja reaaliaikainen viestintä ruuhkien välttämiseksi

**FEEL
SAFE**

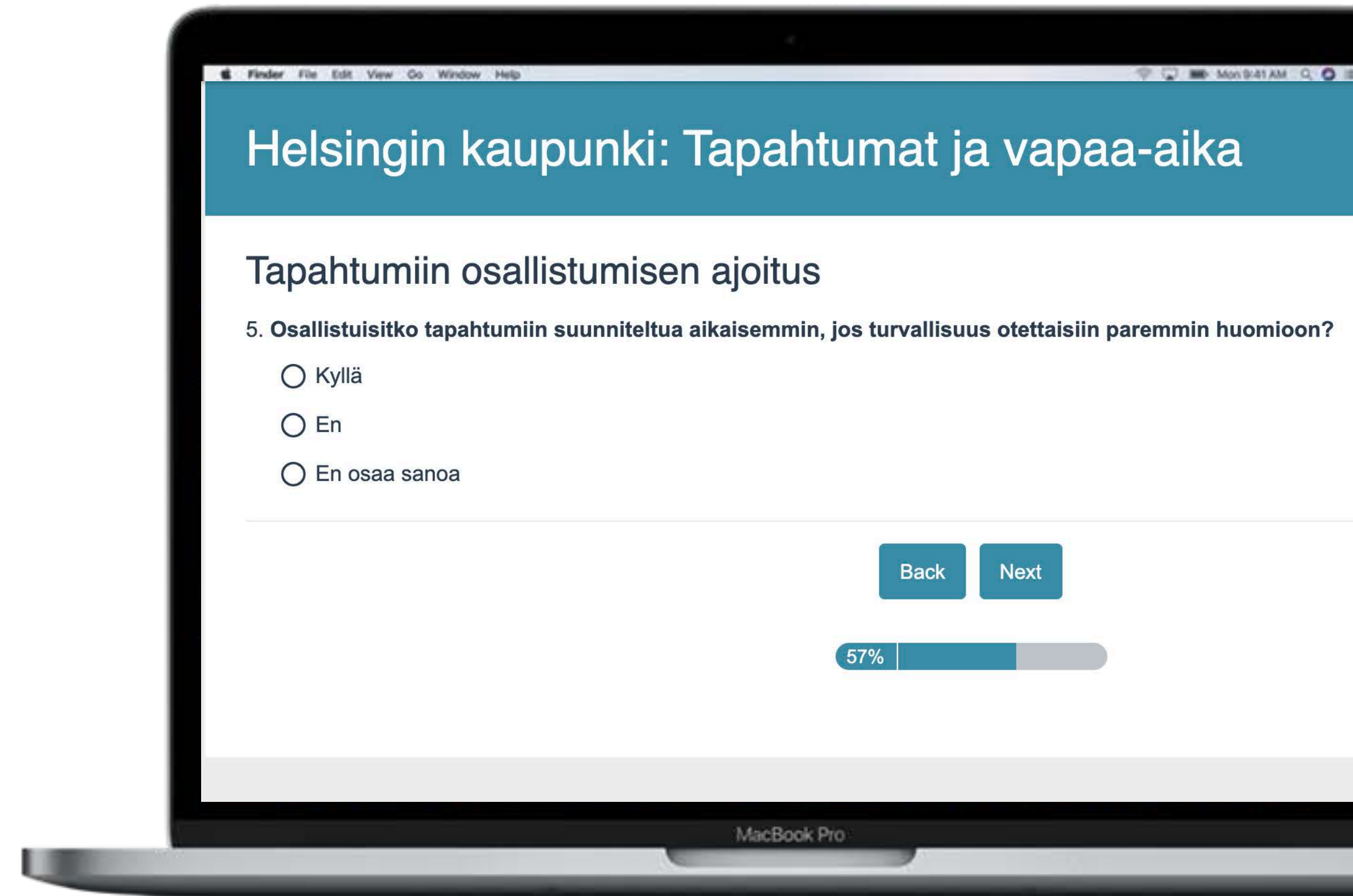
hellon

**Liite 3 Tutkimuskooste
Tapahtumat**

Tapahtumat - Yhteenveto

kyselytutkimukseen osallistuneista vastaajista

- Kyselytutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa ne keskeiset tekijät, jotka vaikuttavat positiivisesti turvallisuuden kokemukseen.
- Tutkimukseen saatiin yhteensä 646 vastausta CINT-paneelin kautta.



Tapahtumat - Yleisiä tunnuslukuja vastaajista

- Suurin osa vastaajista olisi valmiita osallistumaan tapahtumiin turvallisuuden ollessa kunnossa
- Selvästi yli puolella vastaajista turvallisuus on tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä osallistua tapahtumiin.
- Vain noin neljännes vastaajista on vakuuttunut, että tapahtumaturvallisuus on heille tarpeeksi hyvin otettu huomioon.
- Lähes puolet vastaajista olisivat valmiita aikaistamaan tapahtumiin osallistumista jos oikeanlaisiin turvallisuustoimenpiteisiin ryhdyttäisiin. Luku on samalla tasolla kuin aiemmassa tutkimuksessamme (44%).

79%

kaikista vastaajista voisi osallistua tapahtumiin riippuen niiden turvallisuudesta.

61%

kaikista vastaajista kokee, että turvallisuus on yksi tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä osallistua tapahtumiin.

26%

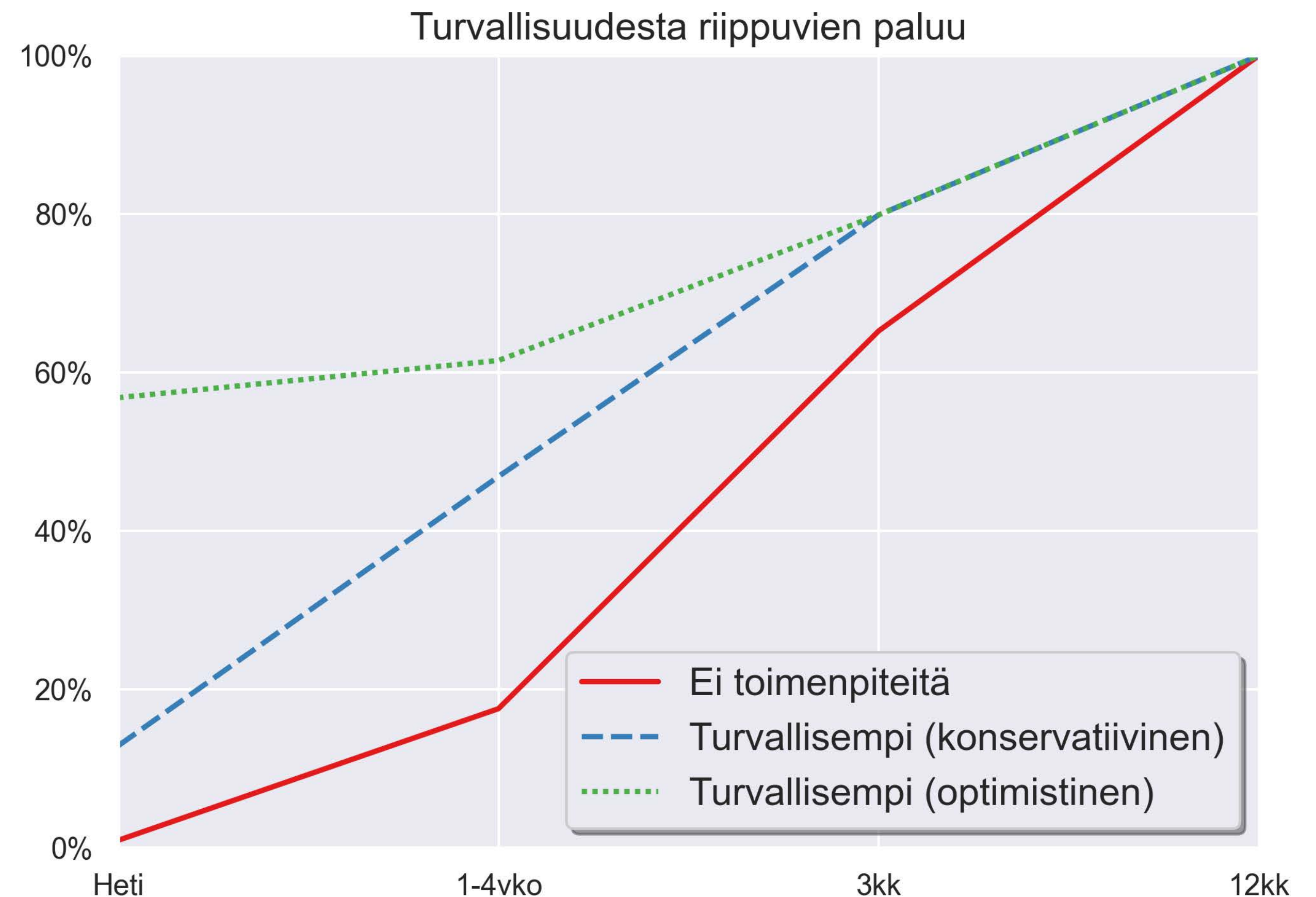
kaikista vastaajista kokee, että tapahtumiin osallistuminen on tarpeeksi turvallista.

45%

kaikista vastaajista osallistuisi tapahtumiin suunniteltua aikaisemmin, jos turvallisuus otettaisiin paremmin huomioon.

Tapahtumat - Turvallisuustoimenpiteiden vaikutus tapahtumiin osallistumisessa

- Vastauksiin perustuva matemaattinen simulaatio estimoii, että toimenpiteillä olisi hyvin merkittävä vaikutus lähiajan käyttäytymiseen.
 - Heti: 17%-55% kasvu
 - 1-4 vko sisällä: 26%-43% kasvu
- On huomioitava, että kysely kertoo vastaajien tuntemuksista vastaamisen aikaan ja on riippuvainen heidän tämänhetkisestä käsityksestä epidemian tilasta.



Tapahtumat - Turvallisuuden teemat kyselyssä

Arvioimme osallistujien kokemusta tai mielikuvaa palvelusta pohjautuen seuraaviin väittämiin:

1. Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuuttani koko tapahtuman ajan
2. Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua tapahtuman aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi
3. Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin
4. Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet tapahtumaan tullessa ja sen aikana
5. Muut tapahtumakävijät noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin
6. Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen tapahtuman aikana
7. Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi
8. Oireilevat vierailijat tunnistetaan ja poistetaan tapahtumasta
9. Tapahtumassa suositellaan hengityssuojaimien käyttöä
10. Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota
11. Tapahtumapaikalle matkustamiseen käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti
12. Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin
13. Henkilökunta huolehtii aktiivisesti turvallisuudestani tapahtuman aikana
14. Tapahtuman aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja he tulevat töihin terveenä
15. Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni tapahtuman aikana
16. Tapahtuman aikana otan muiden kävijöiden turvallisuuden huomioon
17. Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan

Tapahtumat - Vaikuttavimmat kehityskohteet

Näiden kohteiden kehittämällä paremmaksi saadaan suurin vaikutus tapahtumaosallistujien turvallisuudentunteeseen.

- Matkustajien turvallisuuskokemuksessa korostui erityisesti muiden tapahtumakävijöiden käyttäytyminen ja vuorovaikutus heidän kanssaan.
- Tärkeimpänä turvallisuuteen vaikuttava yhdistelmänä nousi esiin se, kuinka hyvin muut noudattavat ohjeita ja miten hyvin henkilökunnan toimenpiteet turvallisuuden lisäämiseksi on viestitty.
- Lisäkombinaationa nousi esiin henkilökunnan turvallisuusohjeiden noudattaminen.

Prioriteetti 1

- **Muut tapahtumakävijät noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin.**
- **Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua tapahtuman aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi.**

Prioriteetti 2

- Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin.

Tapaukset - Oletustasolla pidettävät

Nämä kohteet olisi hyvä pitää vähintään kuluttajien olettamalla tasolla, jotta vältetään turvallisuuden tunteen väheneminen.

- Turvallisemmaksi koettu jonottaminen
- Lisää tunnetta osallistujille, että heistä huolehditaan

Pitä nämä oletetulla tasolla

- Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.
- Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin

Tapahtumat - Toimenpiteet joilla pienin vaikutus

Seuraavilla kohteilla on suhteellisesti pienin vaikutus turvallisuudentunteen lisääntymiseen nykyisestä. Niiden kehittämiseen ei kannata investoida suuria resursseja, koska niiden tuottosuhte ei ole yhtä suuri kuin muilla toimenpiteillä.

Pienempi fokus näihin kohteisiin

- Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen tapahtuman aikana
- Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota
- Tapahtuman aikana otan muiden kävijöiden turvallisuuden huomioon
- Tapahtumapaikalle matkustamiseen käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti
- Tapahtuman aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja he tulevat töihin terveenä
- Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan
- Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet tapahtumaan tullessa ja sen aikana

Tapahtumat - Kehityskohteet prioriteettien mukaan

	Tapahtumakävijät	Henkilökunta & viestintä	Tilat & hygienia
Prioriteetti 1	Muut tapahtumakävijät noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin.	Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua tapahtuman aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi.	
Prioriteetti 2		Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin.	
Tukitaso 1		Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin	Jonottaminen on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.
Tukitaso 2	Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota Tapahtuman aikana otan muiden kävijöiden turvallisuuden huomioon	Tapahtuman aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja he tulevat töihin terveenä Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan	Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen tapahtuman aikana Tapahtumapaikalle matkustamiseen käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet tapahtumaan tullessa ja sen aikana

**FEEL
SAFE**

hellon

**Asiakkaiden antamat
toimenpide-ehdotukset**

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET TEEMOITETTUNA

Turvavälien ylläpito

- Erityisjärjestelyt jonottamiselle
- Istumapaikat riittävin etäisyyksin
- Jonottaessa oikeasti kunnan turvavälit, joihin työntekijät puuttuisivat mikäli ei noudatettaisi kunnolla
- Jonotusnumerot
- Todella huolellinen suunnittelu, jossa turvavälien pitäminen on huomioitu koko ajan: tapahtumaan saapumisesta, siellä olemisesta, poistumiseen asti.
- Maahan piirretyt turvarajat, joiden avulla turvavälin pitäminen on helpompaa.
- Porrastettu sisäänpääsy

“Sisäänkäyntejä paljon ja lippuihin merkattu sisäänkäynnin sijainti, numero tai kirjain sekä saapumisohjeet. Sama sisäänkäynti myös poistuessa. Tilavat alueet aidoin eristettynä.”

Hygieniasta huolehtiminen

- Desifointipisteitä tarpeeksi
- Hengityssuojaimen käyttöpakko kaikilla.
- Hengityssuojain, hyvä opastus ja vaihteittain eteneminen
- Sisätiloissa maskien käyttö
- Hanskat
- Ilmaiset käsidesit suojahanskat ja maskit
- Flunssassa ei tulisi kukaan
- Kuumeen mittaus
- Oireilevat tunnistetaan ja poistetaan
- Valvottu käsien pesu
- Ettei tarvitsisi käsin koskea mihinkään
- Käsidesi, kasvomaski, kertakäyttöhanskat. Pyyntö ettei kipeenä tulisi
- Omat alkoholittomat juomat sallitaan

“Olisi suositeltavaa tarkistaa, onko joku tapahtumaan osallistujista hiljattain vierailut pandemia-alueella tai ollut tekemisissä sieltä tulevien ihmisten kanssa.”

Viestintä

- Avoin viestintä toimista
- Hyvissä ajoin lähetettävät ohjeet
- Kerrotaan etukäteen, mitä toimenpiteitä tehdään, jotta mahdollisimman hyvin vältetään altistuminen koronavirukselle
- Jatkuva tiedottaminen ja turvaohjeiden antaminen.
- Riittävä tiedottaminen riskeistä
- Selkeät toimintaohjeet esim. lipun oston yhteydessä ja liput ostettava ennakkoon
- Suunnitelmien julkisuus
- Selkeä tiedotus tapahtuman järjestelyistä. Esim. Määritelty saapumisaika
- selkeä viestintä järjestäjän toteuttamista turvallisuustoimenpiteistä
- Selkeä viestintä miten tapahtumissa on otettu turvallisuusasiat huomioon

“Tiedotetaan! Esim. missä mahdollista pestä kädet ja minne mennä jos kokee kipeytyvänsä.”

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET TEEMOITETTUNA

Tila

- Tapahtuma on ulkona
- Enemmän ulkona olevia tapahtumia
- Rajoitus 50 henkilöön, ulkotapahtuma
- Henkilömäärä suhteutetaan alueen kokoon
- Hyvä paikka myös etäämmältä
- Tilojen ilmanvaihdosta huolehtiminen
- Hyvät vessamahdollisuudet
- Istumapaikat riittävin etäisyyksin.
- Messutyypisiä vaellustapahtumia ei järjestetä
- Tilan järjestely siten, että turvaväli muihin syntyy kuin itsestään

Henkilökunta

- Hyvä suunnittelu
- Järjestelmällisyys
- Riittävästi asianmukaisesti suojattua henkilökuntaa opastamassa
- Henkilökunta ohjeistaa ja tarvittaessa komentaa
- Henkilökunnan ammattitaito
- Henkilökuntaa riittävästi
- Enemmän vartijoita

Alkoholi

- Alkoholitarjoilu pois
- Alkoholin anniskelukielto
- Ei tarjoilua
- Päihteettömyys

”Toiset ihmiset pidetään kaukana minusta, alkoholin nauttiminen olisi kiellettyä (helpompi muistaa turvavälit)”

Ihmismäärä

- Ihmisiä sopiva määrä, ei ruuhkia
- Ei järjestetä suuria yleisötapahtumia
- Ei liian suuri yleisö
- Ei päästetä ihmisiä paljoa kerralla
- Henkilömäärän rajoitukset ja valvonta toteutumisesta.

Vieraat

- Ihmisten järkevä käyttäytyminen ja muiden huomioon ottaminen
- Jos ihmiset osaisivat yskiä hihaan
- Ennakko-ilmoittautuminen ja kirjallinen sitoumus, että ottaa muut huomioon
- Huomioida muita
- Ihmiset jotka eivät noudata turvamääräyksiä poistetaan tapahtumasta
- Kaikki lähtee ihmisistä

”Vieraiden tarkistus tullessa. En luota kaikkien omaan arvostelukykyyhin.”

**FEEL
SAFE**



hellon

**Toimijoiden omat
toimenpiteet**

Toimenpideohjeistusten lähteet

Viralliset lähteet:

- Aluehallintovirasto
- Mara
- THL
- Sosiaali- ja Terveysministeriö
- Terveystarkastaja omavalvonta
- WHO

Muut lähteet:

- Eri maiden viranomaisten ohjeistukset
- Benchmark internetistä: Ulkomaisten tapahtumien (suunnitellut ja toteutetut) turvallisuus
- Kansainvälisistä lähteistä mm. event safety alliance sekä tapahtumaturvallisuus -verkostoista (FB)

Jo tehdyt tai suunnitteilla olevat toimenpiteet

Viestintä:

- Asiakkaiden ohjeistaminen
- Sisäinen viestintä omille työntekijöille koulutuksen ja opastuksen muodossa toimenpiteistä ja palvelumallista
- Asiakkaille reaaliaikainen viestintä asiakasmääristä

Hygienia:

- Turvavälit, hygieniaohjeistus, siivousohjeet, suojarahusteet
- Tehostettu siivous
- Käsisidesipisteet
- Kosketuspintojen säännöllinen puhdistus ja kosketustarpeiden minimointi
- Yksilöpakattuja tuotteita (ruokapuolella)
- Suojamaskit ja hanskat asiakastyötä tekevillä
- Suojapleksit
- Kosketusvapaat hanat, tehokas ilmastointi ja korkeat sekä väljät tilat

Muut toimenpiteet:

- Yleisö määrrien rajoittaminen
- Ohjekirjan luonti viranomaisten määräysten ja suositusten, sekä alan eri kansainvälisten tahojen suositusten ja ohjeistusten pohjalta
- Tapahtumien peruminen tai rajoittaminen
- Oman ajan varaamisella riskiryhmille osassa tapahtumia
- Jonotuskäytäntöjen ja kulkusuuntien järjestelyt turvavälien ylläpitämiseksi
- Sisääntulojen porrastaminen ja reaaliaikainen viestintä ruuhkien välttämiseksi

**FEEL
SAFE**



hellon

Yhteenveto

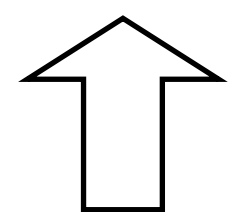
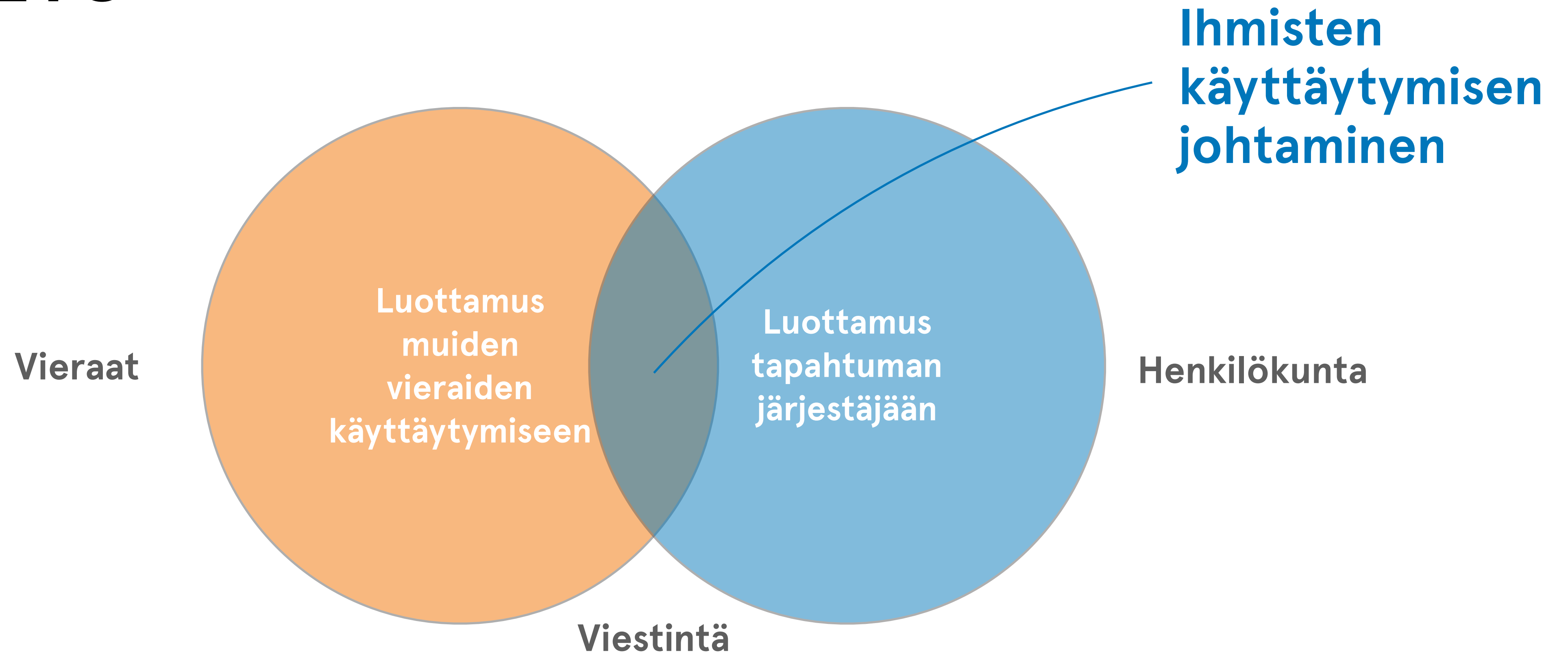
YHTEENVETO

Ihmiset tuntevat luottavan siihen että perusasiat, kuten jonottaminen, tilojen ja liikkumisen suunnittelu sekä desinfiointimahdollisuudet, ovat järjestäjän toimesta riittävän hyvällä tasolla.

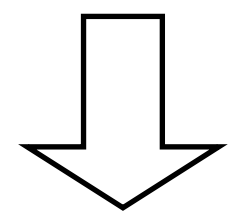
Omaan turvalliseen toimintaan luotetaan, muiden kävijöiden toimintaan paljon vähemmän.

Tapahtumajärjestäjän suuntaan katsotaan, toivoen että he toiminnallaan varmistavat että kaikki käyttäytyvät turvallisuutta edistävällä tavalla.

YHTEENVETO



Lisäarvo-alueet



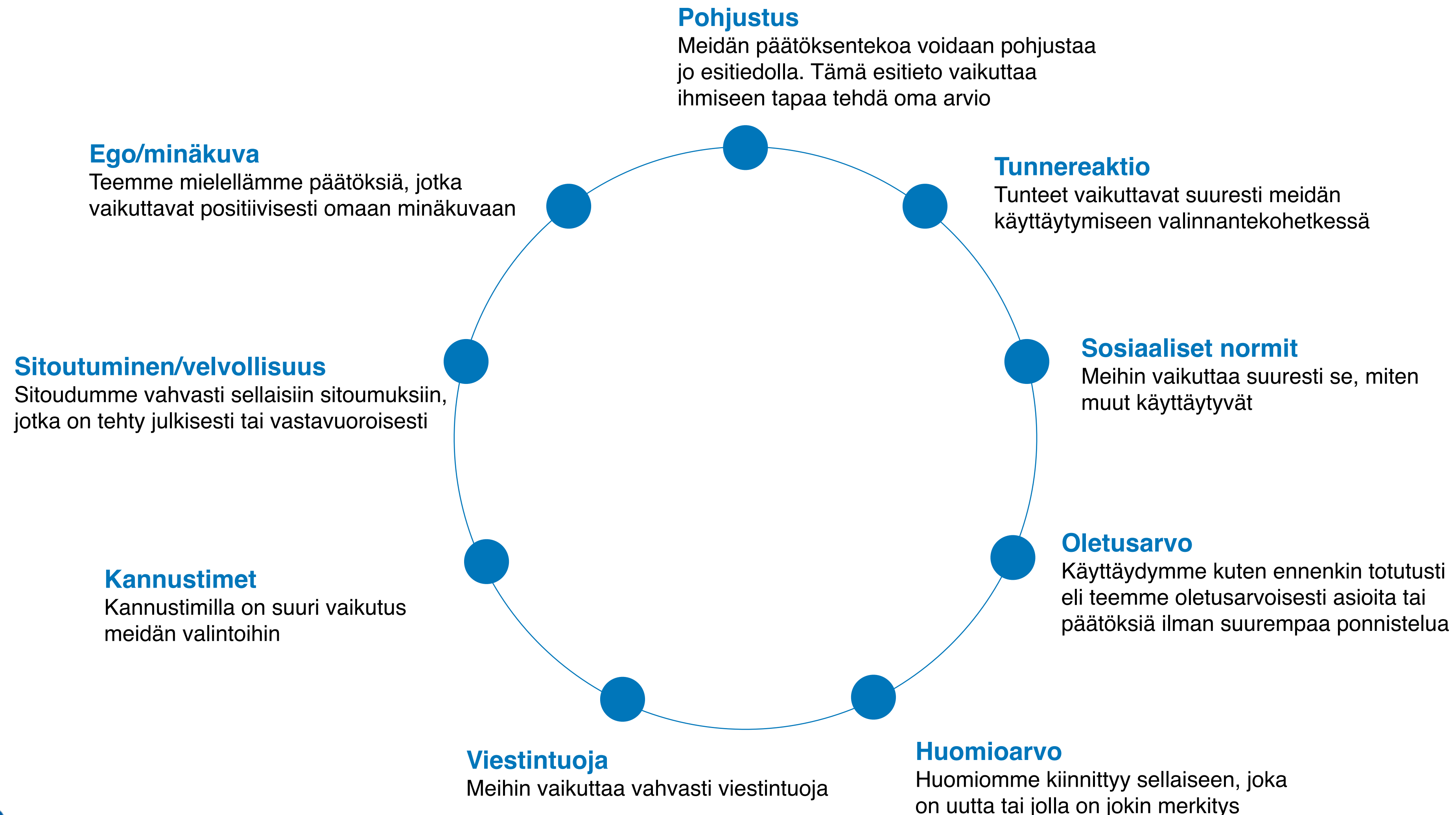
Perusasiat

Viestintä

Puitteet

Hygienia // Turvavälit // Ihmismäärä // Tila

MINDSPACE - KÄYTTÄYTYMISEN MUUTOSMALLI



Sitoutuminen/velvollisuus: easyJet sitoumus

- easyJet on näkyvästi ja proaktiivisesti tuoneet esille sitoumustaan tehdä kaikkensa asiakkaidensa turvallisuuden takaamiseksi
- Monikanavainen Euroopan-laajuinen kampanja

<https://www.tiktok.com/@who?lang=en>

easyJet

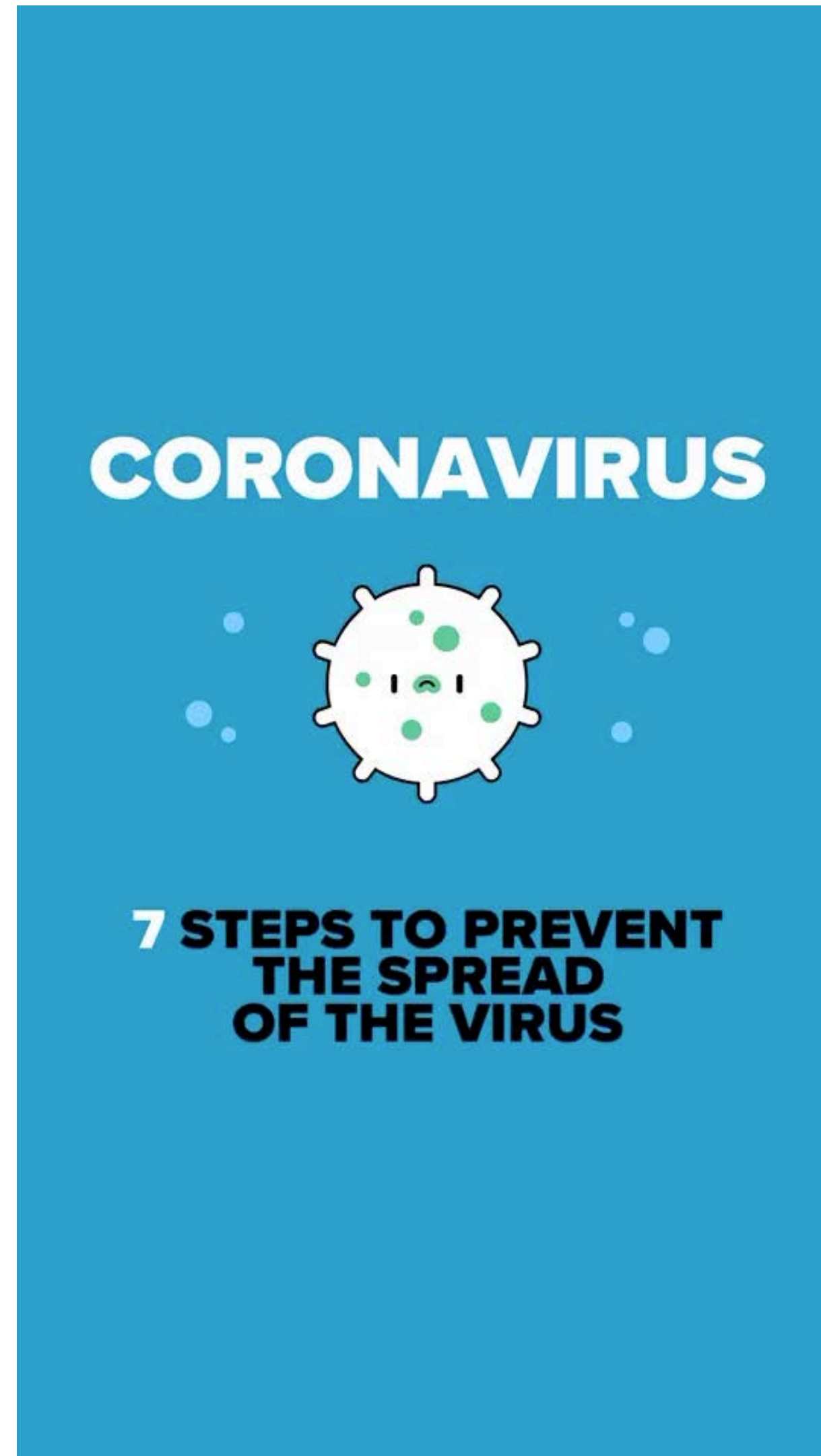


*“In light of COVID-19, we’re launching our ‘Europe with Confidence Pledge’. A **promise to you, our customers, that we’ll look out for your wellbeing**, reaffirm our commitment on sustainability, and continue to offer great value.”*

Pohjustus: Lyhyet infovideot TikTokissa

- WHO on hyödyntänyt suosittua TikTok alustaa lisätessään ymmärrystä koronasta.
- Videot ovat pisimmillään 30 sekunnin mittaisia ja keskittyvät selkeästi asian viestimiseen.

<https://www.tiktok.com/@who?lang=en>



Huomioarvo: Pandemic design system

- Saksalainen visuaalisen suunnittelun toimisto on julkaissut ilmaiseen käyttöön joukon toimenpiteitä ilmaisevia ikoneja.
- Kokoelma sisältää yhteensä 29 eri ikonia ja esimerkkejä niiden soveltamisesta käytäntöön.



<https://www.peter-schmidt-group.de/projekte/cases/pandemic-design>

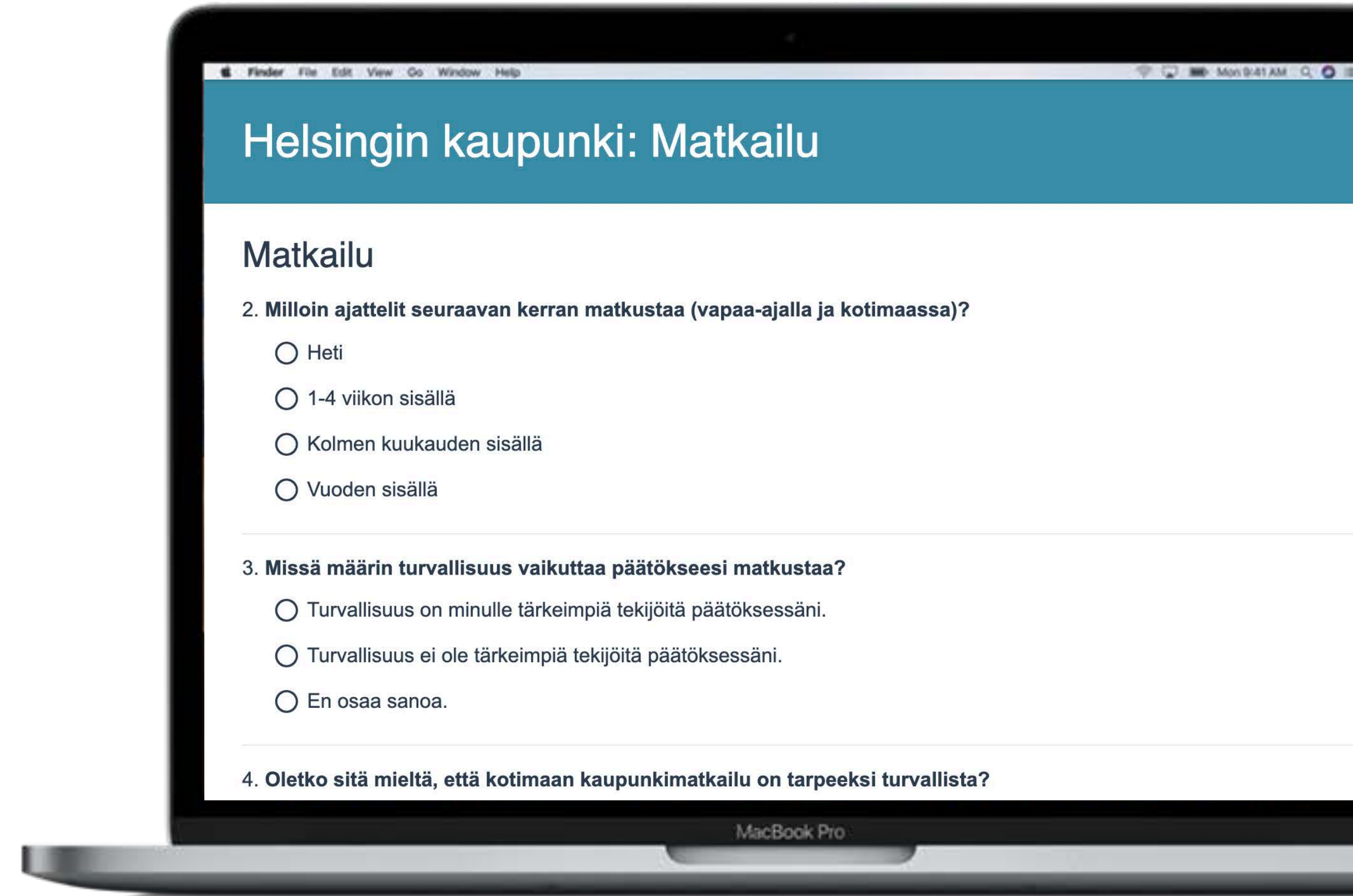
**FEEL
SAFE**

hellon

**Liite 4 Tutkimuskooste
Matkailu**

Yhteenveto kyselytutkimukseen osallistuneista vastaajista

- Tutkimukseen saatiin yhteensä 657 vastausta CINT-paneelin kautta.
- Kyselytutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa ne keskeiset tekijät, jotka vaikuttavat positiivisesti turvallisuuden kokemukseen matkailussa.



Yleisiä tunnuslukuja vastaajista

- Suurin osa vastaajista olisi valmiita matkustamaan kotimaassa turvallisuuden ollessa kunnossa.
- Kahdella kolmasosta vastaajista turvallisuus on tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä matkustaa. Luku on matalampi kuin aiemmassa keskiarvokysymyksessämme koskien palveluita yleisesti (77%).
- Alle puolet vastaajista koki, että kaupunkimatkailu on tarpeeksi turvallista, joten toimenpiteitä tarvitaan.
- Noin kolmasosa vastaajista olisi valmis aikaistamaan matkustamista jos oikeanlaisiin turvallisuustoimenpiteisiin ryhdyttäisiin.

88%

kaikista vastaajista voisi matkustaa kotimaassa vapaa-ajalla riippuen matkustamisen turvallisuudesta.

66%

kaikista vastaajista kokee, että turvallisuus on yksi tärkeimpiä tekijöitä päätöksessä matkustaa.

45%

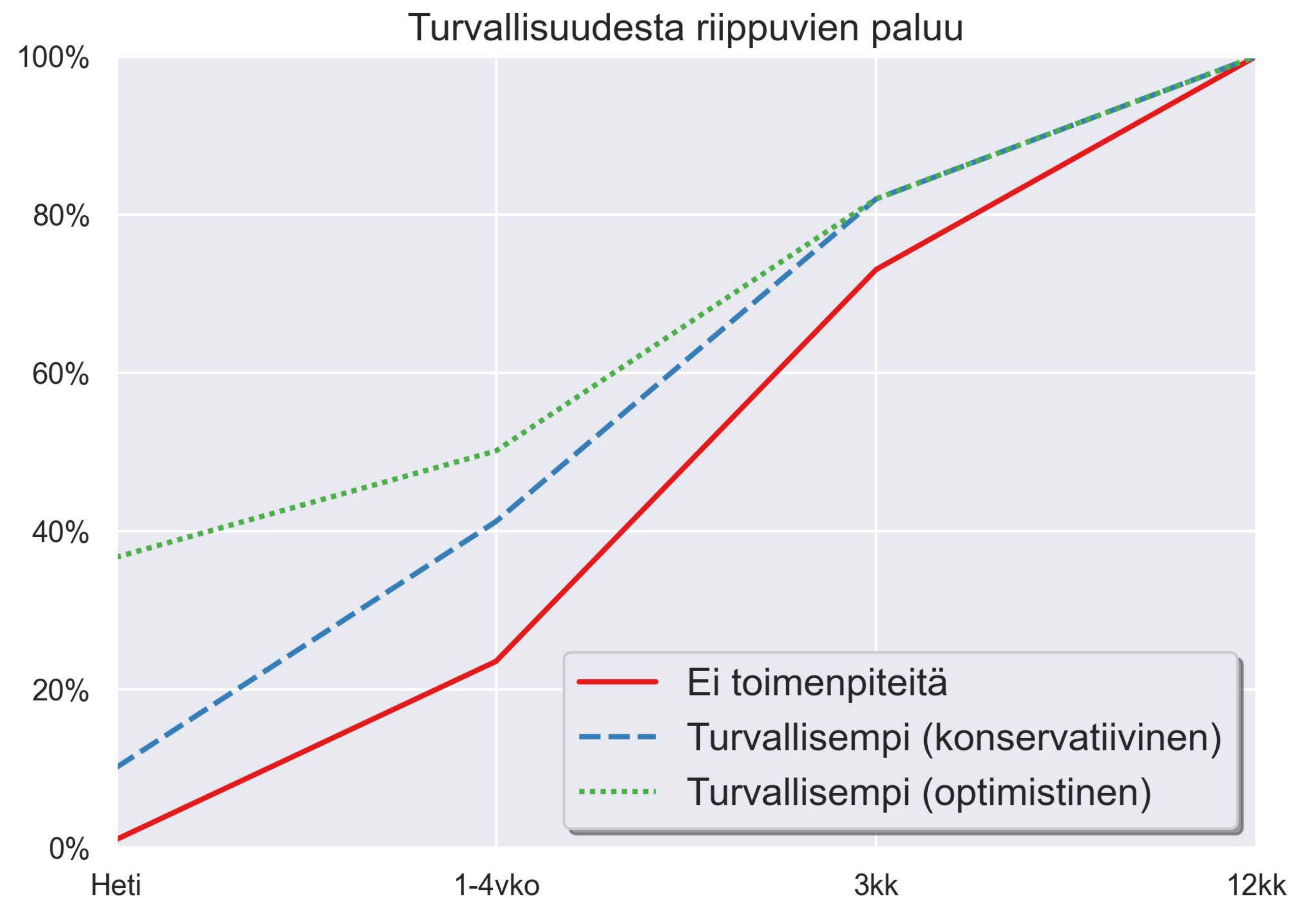
kaikista vastaajista kokee, että kotimaan kaupunkimatkailu on tarpeeksi turvallista.

32%

kaikista vastaajista matkustaisi suunniteltua aikaisemmin, jos turvallisuus otettaisiin paremmin huomioon.

Turvallisuustoimenpiteiden vaikutus matkustamiseen

- Vastauksiin perustuva matemaattinen simulaatio estimoii, että toimenpiteillä olisi hyvin merkittävä vaikutus lähiajan käyttäytymiseen.
 - Heti: 10%-36% kasvu
 - 1-4 vko sisällä: 20%-30% kasvu
- On huomioitava, että kysely kertoo vastaajien tuntemuksista vastaamisen aikaan ja on riippuvainen heidän tämänhetkisestä käsityksestä epidemian tilasta.



Turvallisuuden teemat kyselyssä

Arvioimme matkustajien kokemusta tai mielikuvaa nykyisestä palvelusta pohjautuen seuraaviin väittämiin:

1. Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana.
2. Minulle on viestitty selkeästi mitä toimenpiteitä minua matkani aikana palveleva henkilökunta tekee turvallisuuden lisäämiseksi.
3. Minulle kerrotaan mahdollisimman pian jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin.
4. Saan tietoa ruuhka-ajoista käyntikohteissa, jotta voin suunnitella vierailuni etukäteen.
5. Minulla on mahdollisuus puhdistaa kädet eri käyntikohteissani käydessäni ja palveluita käyttäessäni.
6. Muut asiakkaat kulkuvälineissä, käyntikohteissa ja majoituskohteissa noudattavat turvallisuusohjeita riittävän hyvin.
7. Pystyn minimoimaan pintoihin koskemisen matkani aikana.
8. Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia.
9. Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota käyntikohteissa.
10. Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa.
11. Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista.
12. Henkilökunta noudattaa turvallisuusohjeita riittävän hyvin.
13. Käyntikohteideni ja majoituskohteeni henkilökunta huolehtii aktiivisesti turvallisuudestani matkani aikana.
14. Matkani aikana minua palveleva henkilökunta on suojattu tartunnalta mahdollisimman hyvin ja että he tulevat töihin terveenä.
15. Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi.
16. Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti.
17. Matkailijoita kannustetaan käyttämään julkista liikennettä.
18. Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana.
19. Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon.
20. Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan.

**FEEL
SAFE**



hellon

**Löydökset
kyselytutkimuksesta**

Vaikuttavimmat kehityskohteet

Näiden kohteiden kehittämällä paremmaksi saadaan suurin vaikutus matkustajien turvallisuudentunteeseen.

- Tärkeimpänä turvallisuuden tunnetta lisäävänä kombinaationa nousi esiin jonottaminen kohteisiin, kulkuvälineiden käyttö matkan aikana ja se, että heitä kuunnellaan ja arvostetaan.
- Tähän yhdistettynä matkailijat kaipaavat selkeätä tietoa ja ohjausta toimenpiteistä matkansa aikana, jolloin he itse voivat parantaa omaa turvallisuuttaan.

Prioriteetti 1

- **Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi**
- **Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan**

Prioriteetti 2

- **Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana**

Nykyisellä tasolla pidettävät toimenpiteet

Nämä kohteet olisi hyvä pitää vähintään nykyisellä tasolla, jotta vältetään turvallisuuden tunteen väheneminen.

- Tutkimuksissa on noussut epäluottamus muiden kanssamatkustajien toimia kohtaan, jolloin turvallisuuden varmistaminen itse on tärkeää. Tätä tulisi tukea viestinnällä, puhdistautumisvaihtoehtoilla ja reitti- tai käyntikohdevalintamahdollisuuksilla.

Pidä nämä oletetulla tasolla

- Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana

Toimenpiteet joilla pienempi vaikutus

Seuraavilla kohteilla on suhteellisesti pienempi vaikutus turvallisuudentunteen lisääntymiseen nykyisestä. Niiden kehittämiseen ei kannata investoida suuria resursseja, koska niiden tuottosuhte ei ole yhtä suuri kuin muilla toimenpiteillä.

Pienempi fokus näihin - prioriteettejä tukevat toimet

- Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia
- Minulle kerrotaan mahdollisimman pian, jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin
- Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota käyntikohteissa
- Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa
- Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista
- Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti
- Matkailijoita kannustetaan käyttämään julkista liikennettä
- Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon

**FEEL
SAFE**



hellon

**Asiakkaiden antamat
toimenpide-ehdotukset**

YLEISTÄ EHDOTETUISTA TOIMENPITEISTÄ

- Toimenpiteissä korostuivat paljon julkisuudessa esillä olleet asiat, kuten turvavälien pitäminen ja käsidesin käyttö.
- Henkilökunnan rooli eri kohteissa ja matkan vaiheissa korostui
- Viestinnän ja tiedottamisen rooli kohosi myös merkittäväksi osa-alueeksi



TOIMENPIDE-EHDOTUKSET TEEMOITETTUNA

Turvavälien ylläpito

- Matkustajamäärien rajoittaminen kulkuvälineissä ja käyntikohteissa, jotta tilaa turvaväleille
- Kuljetuskapasiteetin kasvattaminen, jotta vähemmän matkustajia yhtä kuljetusvälinettä kohti
- Huomioteipit
- Istuminen sallittua vain yksin penkeillä

“Turvavälien ylläpito on vaikeaa, sillä pystyn vaikuttamaan vain omaan käytökseeni ja kaikki muita ihmisiä turvavälit eivät aina kiinnosta.”

“Turvavälit olisi jokaisella muistissa, niskaan ei tarvitse tulla hengittämään.”

Hygieniasta huolehtiminen

- Desinfiointi ja hygienian tehostaminen kaikissa matkan vaiheissa (kulkuvälineet, asemat, hotellit, ravintolat, julkiset vessat)
- Desinfiointivälineitä on hyvin näkyvillä ja käytettävissä
- Käteismaksuista kieltäytyminen
- Tarjotaan mahdollisuus desinfiointiin itse, esim. puhdistusliinojen esilläolo hotellihuoneessa
- Hengityssuojaimet joukkotilaisuuksissa
- Ilmaiset hengityssuojat ja käsidesit
- Julkiset paikat desinfioidaan riittävän usein
- Käsien pesun mahdollistaminen usein
- Kauppoihin kertakäyttöhanskat
- Maskeja lentokentällä

“Minulla olisi mahdollisuus pestä käteni joka paikassa missä käyn/pysähdyn matkan aikana.”

Viestintä

- Avoin ja suora tiedottaminen asiakkaille siivoamistiheydestä, kävijämääristä ja turvallisuustoimenpiteistä.
- Tiedottaminen käyntikohteiden siivoustiheydestä
- Ilmoitetaan ruuhka-ajoista ja varaukset ovat joustavia
- Tiedottaminen jos kohteessa on/ei ole ollut tartuntoja.
- Lyhyt kuvaus kuinka henkilökunta on koulutettu ottamaan virus huomioon päivittäisessä työssä
- Tieto sairaalapaikkojen riittävydestä
- Tieto altistumisesta

“Esimerkiksi mökkilomaa varatessa minulle kerrotaisiin, että mökin pinnat on desinfioitu ja mökkiä on pidetty hetki tyhjänä ennen sinne saapumistani.”

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET TEEMOITETTUNA

Muut ihmiset

- Aivastetaan/ yskitään oikein
- Ei kipeänä liikkeelle
- Etäisyyksien noudattaminen
- Yhteinen kansalaisvastuu turvallisesti toimimisesta ja koronan vakavasti ottamisesta
- Rajoilla kuumemittaus ja valvottu pakollinen karanteeni

“Toivoisin, ettei ihmiset ei tulisi liian lähelle esim jonottaessa ja tietäisivät säädökset.”

Henkilökunta

- Bussikuskit suojaileksit
- Henkilökunnan terveydestä ja sairaslomista tiukka huolenpito
- Henkilökunnan varautuminen poikkeusoloihin
- Ohjeiden ja turvavälien noudattamista valvova henkilökunta puuttuu tilanteeseen, jos ohjeita ei noudateta.
- Henkilökunta ravintoloissa/hotelleissa/mökeissä/huoltoasemilla osoittaisi vastuullisuutta pandemiaan liittyvissä riskeissä esimerkiksi turvaväleillä ja suojavaarusteilla.
- Henkilökunta antaa ohjeita

“Lyhyt kuvaus kuinka henkilökunta on koulutettu ottamaan virus huomioon päivittäisessä työssä.”

Ihmismäärä

- Ihmismäärän rajoittaminen, jottei synny ruuhkia
- Suurten yleisötapahtumien rajoittaminen
- Henkilömäärän rajoitukset ja valvonta toteutumisesta
- Riskiryhmäläisten aikatauluttaminen kohteissa

“Olen riskiryhmäläinen, joten en todennäköisesti voi vieraila kaikkialla. Toivoisin kuitenkin, että olisi kohteita, jotka olisivat erityisen turvallisia. Ehkä olisi hyvä olla jonkinlainen järkevä kohteiden turvallisuusluokitus. En tarkoita, että jotkut kohteet pitäisi luokitella turvattomiksi.”

Muut

- Enemmän matkoja luontoon
- Epäluotettavien lentoyhtiöiden sulkeminen
- Tapahtumien siirtäminen ulkoilmaan
- Peruutusosoikeudet

**FEEL
SAFE**



hellon

**Toimijoiden omat
toimenpiteet**

Toimenpideohjeistusten lähteet

Viralliset lähteet:

- Mara
- THL
- TRAFICOM
- Rajavartiolaitos ja tulli
- Sosiaali- ja Terveysministeriö
- Maa- ja metsätalousministeriö
- Opetus- ja kulttuuriministeriö
- Aluehallintovirasto
- Työterveyslaitos

Muut lähteet:

- Internet: benchmarkkaus ulkomailta esimerkeistä matkailun avaamiseksi
- Kansainvälisten järjestöjen jakamaa materiaalia.
- Isot toimijat, kuten Finavia ja Finnair.
- Uutiset, YLE, Helsingin Sanomat
- Svensk Sjöfart, Suomen Varustamot, Interferry, ECSA, ÅHS, Smittskyddsinstitutet i Sverige
- Yhteistyö viranomaisten, kumppanien, kilpailijoiden ja sidosryhmien kanssa ja jakaen informaatiota ja hyviä toimenpide-ehdotuksia.
- Satamat ja lentokenttä
- Museoiden verkostot & Museoliitto
- Verkostoyhteistyön muodot kuten matkailualan webinaarit

Jo tehdyt tai suunnitteilla olevat toimenpiteet

Viestintä:

- Sisäinen viestintä omille työntekijöille koulutuksen ja opastuksen muodossa toimenpiteistä ja palvelumallista
- Asiakkaille uutiskirjeet ja ohjeistukset verkkosivuilla ja asiakaspalvelussa tiedottaen toimenpiteistä
- B2B asiakkaiden henkilökohtaiset uutiskirjeet ja kohde-esittelyt Zoomin välityksellä matkanjärjestäjille
- Kohteissa kuulutukset, teippaukset julisteet, sähköiset ja paperiset infomateriaalit
- Asiakastiedustelut: terveydentila, ryhmien koko, yhteystiedot
- Aktiivinen tiedottaminen eri medioissa toimenpiteistä
- Turvallisuusvideot
- Kohteen eri toimijoiden yhteiset pelisäännöt ja ohjeistukset asiakkaille

Henkilökunta:

- Ylläpitää asiakkaiden turvavälejä
- Henkilökunta tekee tehokasta siivoamista

Hygienia:

- Turvavälit, hygieniaohjeistus, siivousohjeet, suojarahusteet
- Tehostettua siivousta
- Käsisidesipisteet
- Kosketuspintojen säännöllinen puhdistus
- Suojapleksit kassoille
- Suojamaskit ja hanskat asiakastyötä tekevillä
- Suojatarvikkeita asiakkaille
- Vierailukohteissa avoimet narikat poistettu ja vain lokerikot käytössä

Muut toimenpiteet:

- Tilaisuuksien ja palveluiden peruminen tai rajoittaminen
- Alihankkijoiden toimenpiteiden kartoittaminen
- Vierailuaikojen ennakkovaraukset
- Kokoontumisrajoitusten huomioiminen
- Ahtaiden tilojen määräaikainen sulkeminen
- Liikenteenohjausta lisätty luontokohteissa
- Käyttäytymisetiketin luominen asiakkaille
- Uudet digisisällöt kattamaan palvelutarjontaa, esim museot

**FEEL
SAFE**



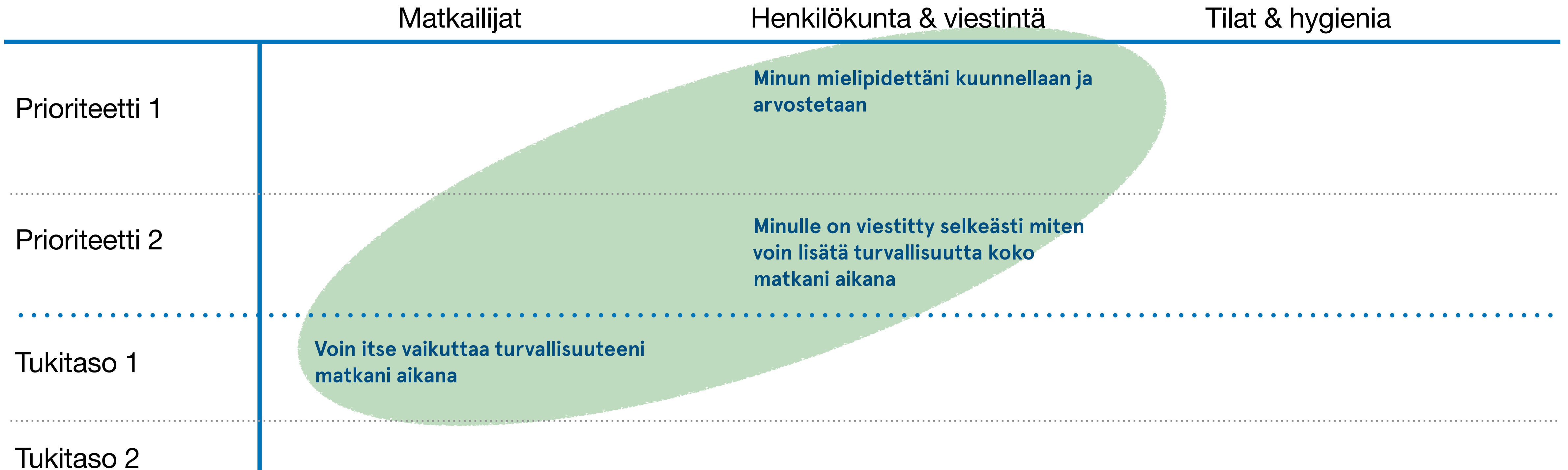
hellon

Yhteenveto

Kehityskohteet prioriteettien mukaan

	Matkailijat	Henkilökunta & viestintä	Tilat & hygienia
Prioriteetti 1		Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan	Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi
Prioriteetti 2		Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana	
Tukitaso 1	Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana		
Tukitaso 2	Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa	Minulle kerrotaan mahdollisimman pian, jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin Matkailijoita kannustetaan käyttämään julkista liikennettä	Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista

FOKUS



Oman tilanteen hallinta

FOKUS

Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan

Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana

Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana

Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi

Oman tilanteen hallinta

Ympäristö ja muut ihmiset

FOKUS

Minun mielipidettäni kuunnellaan ja arvostetaan

Minulle on viestitty selkeästi miten voin lisätä turvallisuutta koko matkani aikana

Voin itse vaikuttaa turvallisuuteeni matkani aikana

- Minulle kerrotaan mahdollisimman pian, jos olen altistunut tartunnalle ja opastetaan jatkotoimenpiteisiin
- Matkustaessani otan paikallisten turvallisuuden huomioon
- Riskiryhmäläisten (esim. ikäihmiset) turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota

Oman tilanteen hallinta

Jonottaminen ja kulkuvälineiden käyttö on tehty turvalliseksi ja miellyttäväksi

- Käyntikohteissa (kuten museoissa, huvipuistoissa, jne.) suositellaan hengityssuojaimia
- Matkan aikana käyttämäni julkiset kulkuvälineet puhdistetaan ja desinfioidaan säännöllisesti
- Isompiin (yli 50 hengen) tapahtumiin osallistuminen on turvallista
- Oireilevat vieraat tunnistetaan ja eristetään tai poistetaan majoitus- ja käyntikohteissa

Ympäristö ja muut ihmiset

YHTEENVETO

Turvallisuuden tunne vaikuttaa vahvimmin syntyvän siitä että matkailijalla on luottamus siihen että hän on ajan tasalla, hän hallitsee tilannetta ja pystyy myös itse vaikuttamaan omaan tilanteeseensa. Hänen turvallisuuden tunne siis syntyy siitä että hän kokee että **hän itse pystyy hallitsemaan tilannettaan** matkan jokaisessa vaiheessa.

Turvallisuuden tunne korostuu kun yllä oleva yhdistyy siihen että matkailijan näkökulmasta riskialttiimmat tilanteet, eli **ympäristö ja muiden ihmisten toiminta**, ovat tasolla joka vastaa hänen odotuksiaan.

Ympäristö ja muut ihmiset



Oman tilanteen hallinta: Marta Scarampi lentohaalarit

- Hengittävä, koko vartalon peittävä puku jota voi pitää vaatteiden päällä matkailun ajan (näyttämättä astronautilta).

This 'travel jumpsuit' was designed for flying in a pandemic

If you have to fly, you'll want to fly in this.



<https://www.fastcompany.com/90504048/this-travel-jumpsuit-was-designed-for-flying-in-a-pandemic>