



**BUSINESS  
FINLAND**

**VISIT FINLAND**

**Matkailun poikkeustilanneviestinnän  
kansallinen suunnitelma  
TIIVISTELMÄ**

Suunnitelma luotu: 04/2018  
Versio 1.2: 10/2019

# Matkailun poikkeustilanneviestinnän kansallinen suunnitelma

- **Taustaa**

- Kansainväliset matkailijat ovat levittäytyneet jo kattavasti läpi Suomen ja mahdollisen kriisitilanteen sattuessa uhreina tai tapahtuman kanssa kosketuksissa voi olla myös kansainvälisiä matkailijoita. Ulkomainen media kiinnostuu tapahtumasta hetkessä.
- Kansainväliselle medialle tarvitaan nopeasti yhteisesti sovittua viestintää mahdollisten Suomi-imagoon kohdistuvien negatiivisten vaikutusten kontrolloimiseksi.

- **Suunnitelman tavoite, tarkoitus ja rajaus**

- Suunnitelmassa luodaan kansalliset raamit, roolitukset ja toimintaohjeet poikkeustilojen varalta matkailualueiden ja kansallisten tahojen yhteistyölle ja viestintätoiminnalle.
- Suunnitelma rajautuu koskemaan poikkeustilanteessa pääasiassa ulkomaisen median ja ulkomaisten matkanjärjestäjien kanssa viestimistä ja toimimista. Muun viestinnän hoitavat tutkiva viranomaisinen, mahdollinen kohdeyritys ja sen verkostot.

# Raamit, roolit ja toimintaohjeet

- **Raamit**

- Visit Finlandin tehtäviin poikkeustilanteessa kuuluu matkailuun ja viestintään liittyvä koordinaatio kohdealueen kanssa sekä sen kanssa yhdessä sovittu viestintä ulkomaisen median suuntaan.
- Valtakunnallinen matkailuviestinnän turvallisuusverkosto on luotu poikkeustilanteessa tarvittavaa nopeaa yhteydenpitoa ja viestintää varten.
- Verkoston avulla poikkeustilanteessa tarvittavat tahot tavoitetaan nopeasti tilannekuvan muodostamiseksi ja yhteisen viestin luomiseksi tapahtumasta tiedottamista varten.

- **Suunnitelmaan liittyvät vastuulliset toimijat**

- Kriisin kohdannut alue tai yritys
- Visit Finland kriisiviestintätiimi
- Valtakunnallinen turvallisuustyöryhmä
- Valtakunnallinen matkailun turvallisuusverkosto

# Kriisiviestintäprosessi ja tiimi

## Visit Finlandin kriisiviestintätiimi:

- On vastuussa matkailuun liittyvästä kriisiviestinnästä kansainväliselle medialle ja matkailun toimijakentälle sekä mahdollisesta muusta siihen liittyvästä yhteistyön koordinaatiosta.
- Koordinaatioketju osoittaa, ketkä henkilöt Visit Finlandissa kuuluvat poikkeustilanteen toimijajoukkoon ja miten vastuu siirtyy:
  - Paavo Virkkunen, Executive Vice President -> Kristiina Hietasaari Director, Head of Travel Business Development -> Mervi Toivonen, Director, Head of Global Sales Promotion

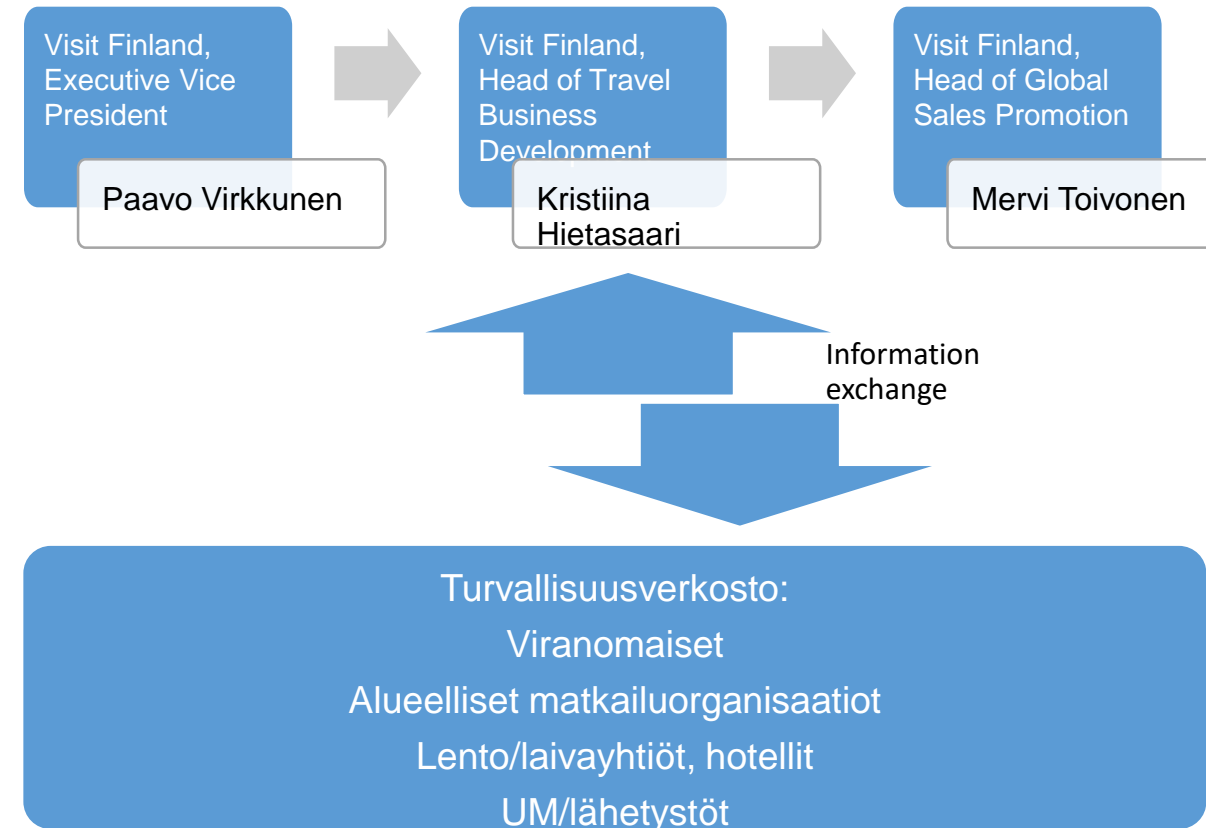
## Valtakunnallinen matkailun turvallisuusverkosto:

- On toimijaverkosto kriisitilanteessa niiden jäsenten osalta, kuin tilanne vaatii. Se on olemassa poikkeustilanteessa tarvittavaa nopeaa yhteydenpitoa ja viestintää varten.

## Valtakunnallinen turvallisuustyöryhmä:

- Työryhmän tehtävänä on tarkastella turvallisuustilannetta, todeta mahdollisten toimenpiteiden ja koulutusten tarve sekä päättää tarvittavat muutokset poikkeustilannesuunnitelmaan.

## Visit Finlandin kriisiviestintätiimi ja koordinaatioketju



# Kriisiviestintäprosessi ja tiimi

- **Valtakunnallinen matkailun turvallisuusverkosto:**
  - Kokoonpano:
    - Tutkiva viranomaisena, poliisi, keskusrikospoliisi, SM, Supo
    - TEM
    - UM ja sen kautta ulkomaan edustustot
    - Business Finland Oy Visit Finland
    - Visit Finlandin ulkomaan edustajat ja PR-toimistot
    - Suurimmat Visit-organisaatiot Suomessa (matkailun alueorganisaatiot)
    - Muut merkittävät matkailutoimijat: Finnair, Finavia, laivayhtiöiden edustus
  - Verkoston jäsenten yhteystiedot on jaettu verkoston jäsenille.

# Poikkeustilanneviestinnän roolit

- Jos kriisitilanne kohdistuu johonkin yksittäiseen yritykseen, on sillä vastuu omasta viestinnästään. Suuryrityksillä on omat vakiintuneet ja harjoitellut turvallisuuskäytänteet ja yrityskohtainen viestintäpolitiikka hätätapauksia varten.
- Mikäli yritys tai matkailualue (esim. alueorganisaatio) tarvitsee tai haluaa valtakunnallisten toimijoiden tukea, on edellä kuvattu turvallisuusverkosto käytettävissä.
- Kansainvälistä matkailua koskevan viestinnän osalta Visit Finland tukee ja avustaa alueellista matkailuorganisaatiota tai yritystä viestinnän sisällöissä ja koordinoi viestinnän kohdistamista käyttäen hyväksi Visit Finlandin kansainvälistä verkostoa.
- Muun viestinnän hoitaa tutkiva viranomainen ja yritys itse oman ohjeistuksensa ja resurssiensa mukaisesti.
- Turvallisuusverkosto tukee, tuottaa osaltaan sisältöä ja informaatiota ja toimii viestin välittäjänä.
- Alueen matkailutoimijoiden pääasiallinen rooli on toimia oman alueensa turvallisuusviranomaisten ohjeiden mukaan.

# Poikkeustilanneviestinnän toimintaohjeet

- Visit Finland toimii kontaktina ulkomaisen median tiedusteluille, jotka saapuvat joko Visit Finlandin ulkomaan edustajien tai PR-toimistojen kautta, suoraan Visit Finlandiin tai matkailun alueorganisaation kautta.
- Visit Finland tuottaa mallipohjan mediatiedotteelle, jota alueorganisaatio voi käyttää kriisiviestintäänsä.
- Visit Finland on määritellyt kriisiviestintään kuuluvan tiimin sekä prosessin ja etenee sen mukaisesti viestinnässä.
- Poikkeustilanteen aikana yhteydenpito toimijoiden välillä tapahtuu turvallisuusverkoston jäsenten kautta.

# Kriisiviestintä

## Tutkiva viranomainen viestii

Viestintävastuu tutkivalla viranomaisella ja pelastusviranomaisilla, joiden viestintään perustuu matkailuun liittyvä viestintä

## Kohdeyritys viestii

Tapahtuman kohteena oleva yritys viestii kriisin vaikutuksesta omaan toimintaansa, siitä miten se vaikuttaa asiakkaisiin, miten asiakkaista huolehditaan ym.

## Visit Finland kriisiviestintätiimin koordinaatiovastuu ulkomaiselle medialle

Jos alue/yritys tarvitsee kansallista tukea viestintään, matkailun turvallisuusviestinnän koordinaatiosta eteenpäin ulkomaiselle medialle ja ulkomaisille asiakkaille vastaa Visit Finlandin kriisiviestintätiimi; komentoketju ja spokes persons (Koordinaatiovastuu)

- tiimi kerää informaatiota poliisin ja viestivien yritysten viestintäkanavista
- ottaa yhteyttä valtakunnalliseen turvallisuusverkostoon
- ottaa yhteyttä kyseisen alueen turvallisuussuunnitelmassa nimettyyn tahoon

## Turvallisuusverkosto ja alue

Kriisiviestintätiimi valmistelee viestinnän sisällön vastuussa olevan viranomaisen tietoihin perustuen ja sopii turvallisuusverkoston jäsenten ja erityisesti kriisialueen matkailutoimijan kanssa viestinnän aikataulusta ja sisällöistä.



BUSINESS  
FINLAND

Lisätietoja suunnitelmasta:

Mervi Toivonen [mervi.toivonen@businessfinland.fi](mailto:mervi.toivonen@businessfinland.fi)

Terhi Hook [terhi.hook@businessfinland.fi](mailto:terhi.hook@businessfinland.fi)



Visit Finland