

19.2.2021

Matkailun turvallisuuden kehittäminen Helsingissä

1. Hankintayksikkö

Helsingin kaupunginkanslia
0201256-6
Elinkeino-osasto/Yrityspalvelut
PL20
00099 Helsingin kaupunki
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Sanni Liimatta
puh. +358 40 612 8379
sanni.liimatta@hel.fi
www.hel.fi/matkailuelinkeino

2. Hankinnan kohde

Helsingin kaupungin kaupunginkanslian elinkeino-osaston yrityspalvelut-yksikkö kilpailuttaa konsulttipalveluna matkailun turvallisuuden johtamisen mallin Helsingin alueen matkailun kehittämistä varten.

Kilpailutus toteutetaan osana Matkailun turvallisuuden alueellinen johtaminen –hanke:

<https://www.hel.fi/yritystenhelsinki/fi/matkailuelinkeino/turvallisuus/Matkailun+turvallisuuden+alueellinen+johtaminen/>

Yhteyshenkilönä toimii hankkeen projektipäällikkö Sanni Liimatta. Kehittämistoimissa on mukana hankkeen asiantuntijaryhmä. Asiantuntijaryhmä koostuu matkailu-alan ja elämystalouden asiantuntijoista.

Hankinnassa valitaan yksi palveluntuottaja.

3. Hankekuvaus ja hankinnan tausta

Matkailun turvallisuuden alueellinen johtaminen –hanke kuuluu Työ- ja elinkeinoministeriön alueiden matkailuelinkeinon elpymistä edistäviin kehittämishankkeisiin, joilla tuetaan matkailualueiden mahdollisuuksia kehittää alueensa matkailua, vahvistaa alueensa matkailukehittämisen johtamista ja koordinoitua sekä tehostaa yhteistyötä kansallisen tason toimenpiteisiin. Hankkeen rahoittajana toimii Varsinais-Suomen liitto. <https://tem.fi/alueelliset-matkailun-kehittamishankkeet>

19.2.2021

Matkailun turvallisuuden alueellinen johtaminen –hankkeen ensisijaisena tarkoituksena on luoda matkailun turvallisuuden kehittämisen ja johtamisen malli, jonka avulla Helsinkiin suuntautuvan matkailun turvallisuutta ja sen kokemusta voidaan johtaa suunnitellusti ja kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on, että palautuminen koronapandemiakriisistä nopeutuu ja varautuminen tulevaisuuden kriiseihin paranee valmiin tietoon perustuvan johtamismallin avulla. Samalla voidaan myötävaikuttaa asiakkaiden mielikuvaan turvallisesta matkakohteesta ja parantaa Helsingin kilpailukykyä niin kotimaisena kuin kansainvälisenä matkakohteena.

Tiedolla johtaminen, digitalisaatio ja kestävä matkailu ovat Helsingin matkailun kolme tärkeintä kehittämiskohdetta ja kantavia teemoja myös koronakriisistä ulospääsystä.

4. Hankinnan kuvaus

Matkailun turvallisuuden alueellisen johtamismallin avulla Helsinkiin suuntautuvan matkailun turvallisuutta ja sen kokemusta johdetaan yhteistyössä kaupungin, yritysten, viranomaisten sekä muiden turvallisuustoimijoiden välillä. Hankinnan kohteena on edellä mainitut turvallisuustoimijat yhdistävän, matkailun turvallisuuden alueellisen johtamismallin konseptoinnin muotoilu.

Kohderyhminä toimivat sekä kaupunki että matkailuelinkeinon yritykset. Tuotetun sisällön tulee palvella sekä Helsingin kaupungin, että matkailuelinkeinon yrityskentän tarkoituksiperiä ja tarpeita.

Turvallisuuden johtamismallin tulee pohjautua tietoon perustuviin ja vastuullisiin keinoihin. Johtamismallin tulee olla mahdollisimman hyvin linjassa muiden paikallisen ja kansallisen tason turvallisuustoimijoiden linjausten kanssa. Turvallisuus ollaan sitomassa osaksi Visit Finlandin Sustainable Travel Finland –ohjelmaa, jossa Helsinki on mukana. Helsingin kaupungin omistamalla kaupunkimarkkinointiyhtiö Helsinki Marketing Oy:llä on oma Valitse vastuullisemmin –palvelu, jossa turvallisuus tullaan myös päivittämään osaksi palvelun kriteereitä keväällä 2021. Helsinki kuuluu myös GDS –liikkeeseen (The Global Destination Sustainability Movement), jossa turvallisuus on osa kriisinhallintasuunnitelman kriteeristöä.

Sustainable Travel Finland: <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/vastuullisuus/sustainable-travel-finland>

Valitse vastuullisemmin: <https://www.myhelsinki.fi/fi/valitse-vastuullisemmin>

The Global Destination Sustainability Movement: <https://www.gds.earth/>

4.1 Hankinnan sisältö

Keskeinen osa turvallisuuden johtamismallia on matkailijan toimintaympäristöön vaikuttavien turvallisuustekijöiden määrittäminen (matkailun turvallisuuden ekosysteemin kuvaus).

19.2.2021

Turvallisuuden johtamismallissa tulee selvittää ja visualisoida matkailijan turvallisuuden kannalta keskeinen lainsäädäntö sekä näitä hallinnoivat ja valvovat viranomaiset, sekä kaupungin ja yritysten rooli tässä viitekehyksessä Helsingin matkailualueen profiili ja imago huomioon ottaen.

Nykyisessä tilanteessa korostuu terveysturvallisuuteen liittyvät näkökulmat, mutta matkailun turvallisuuteen liittyy myös lukuisia muita osa-alueita. Turvallisuuden johtamismallissa tulee muodostaa käsitys matkailijan kokonaisturvallisuudesta ja pilkkoa se relevantteihin turvallisuuden osa-alueisiin, joihin voidaan kohdistaa toimenpiteitä.

Turvallisuutta tulee tarkastella sekä turvallisuuskokemuksen (käytäntö) että turvallisuuskäsityksen (mielikuva) näkökulmasta.

Turvallisuuden merkitys ja siitä viestiminen korostuu aiempaa enemmän matkailijan asiakaspolun joka vaiheessa. Osana turvallisuuden johtamismallia tulee kartoittaa, mitä matkailija turvallisuusnäkökulmasta vaatii ja haluaa asiakaspolkunsa eri vaiheissa ja miten näihin tarpeisiin voidaan vastata sekä käytännössä että viestinnässä. Helsingin kaupungin ”Turvallisen matkailu- ja tapahtumakokemuksen tekijät ja toimenpidesuosituksot” tulee huomioida esiselvityksenä työtä varten:
<https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/helsingin-kaupunki-feel-safe-matkailu-tapahtumat.pdf>

Tarjouspyynnössä määritelty hankinta on jaettu kolmeen julkaistavaan osioon, joiden sisältö ja eteneminen on esitelty tarkemmin alla. Hankinnan toteutuksessa näiden kolmen osion työstäminen etenee rinnakkain ja paras lopputulos edellyttää niiden tiivistä linkitystä toisiinsa.

4.1.1 Matkailun turvallisuuden kehittämissuunnitelma

Helsingin kaupungille tulee luoda matkailun turvallisuuden kehittämissuunnitelma, joka julkaistaan digitaalisessa raporttimuodossa. Kaupungin näkökulmasta tärkeää on kaikki relevantit ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät osallistava matkailun turvallisuuden ylemmän tason kehittäminen, jonka avulla voidaan vastaanottaa myös erilaisia tulevaisuuden skenaarioita.

Kaupungin sisäisen matkailun turvallisuuden kehittämissuunnitelman tulee käsittää vähintään seuraavat:

- Selvitys turvallisuuden kannalta keskeisestä lainsäädännöstä
 - Lait, päättäjät ja valvovat viranomaiset
- Selvitys turvallisuuden kannalta oleellisista kaupungin sisäisistä ja ulkoisista sidosryhmistä
 - Alueellisen turvallisuusverkoston luominen yhteistyössä projektipäällikön kanssa
- Kokonaiskuva Helsingin matkailun turvallisuuden tasosta
- Kokonaiskuva tarvittavista kehittämistoimista lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- Tavoitteet lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- Matkakohteen (Helsinki) resilienssi ja kyky ottaa vastaan tulevaisuuden skenaarioita
- Olemassa olevien, kaupungin sisäisten toimintamallien tuominen matkailijan toimintaympäristöön, mm.:
 - Kriisinhallintasuunnitelma ja kriisiviestintä

19.2.2021

4.1.2 Matkailun turvallisuuden käsikirja

Yrityskentän osalta tulee kehittää matkailuelinkeinolle yhteisiä toimintamalleja turvallisuuden lisäämiseksi ja sen viestimiseksi sekä tuottaa koko matkailun toimialalle (majoitus, ravintolat, tapahtumat, ohjelmapalvelut, käyntikohteet yms.) visuaalista ohjeistusta. Kaikki materiaali tulee koota yhteen yrityksille julkaistavaan digitaaliseen turvallisuuden käsikirjaan.

Matkailuelinkeinon yrityksille suunnatun turvallisuuden käsikirjan tulee käsittää vähintään seuraavat:

- Visualisointi turvallisuuden kannalta keskeisestä lainsäädännöstä
 - Lait, päättäjät ja valvovat viranomaiset
 - Kaupungin rooli
 - Yritysten riskinhallinta ja omavalvonta (tarvittaessa työkalujen luominen)
- Matkailijan turvallisuuden osa-alueiden määrittäminen
- Selvitys turvallisuudesta matkailijan asiakaspolun varrella
 - Turvallisen asiakaspolun visualisointi
 - Asiakasrajapinnassa käytettävä ohjeistus ja viestintä kussakin asiakaspolun vaiheessa
 - Toimialan sisäisten toimijoiden linkitys asiakaspolun varrelle

Yritysten osaamistason turvallisuusasioissa tavoitellaan parantuvan turvallisuuskäsikirjan ja siihen liittyvän viestinnän kautta.

4.1.3 Matkailun turvallisuuden digitaalinen johtamistyökalu

Osana matkailun turvallisuuden johtamismallia luodaan digitaalinen johtamistyökalu tukemaan päätöksentekoa niin kehittämistoimenpiteissä kuin kriisitilanteissa.

Helsingin kaupunki toteuttaa eri yhteydessä digitaalisen alustan rakentamisen, joten hankinnan toteutuksessa tulee määrittää matkailun turvallisuuden johtamiseen tarvittavat mittarit, jotka edesauttavat turvallisuuden kehittämistä. Turvallisuuden mittareita tulee voida käyttää tavoitteiden muodostamiseen ja mittaamiseen sekä positiiviseen kriisiviestintään.

Lisäksi tulee tehdä analyysi turvallisuuden kannalta keskeisistä datalähteistä: mitä lähteitä on saatavilla sekä niiden hinnat, rajapinnat ja kyvykkyydet. Toisaalta tulee myös määrittää, mitä turvallisuuden kannalta oleellista dataa ei ole julkisesti saatavilla, ja mitä näin ollen tulisi hankkia.

4.2 Hankinnan prosessista

4.2.1 Aikataulu

Työn tulee alkaa mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään huhtikuun alussa, ja valmistua marraskuuhun 2021 mennessä. Tarkempi aikataulu sovitaan palveluntarjoajan kanssa. Loppulaskutus on hoidettava viimeistään 30.11.2021.

19.2.2021

4.2.2 Elinkeino-osasto

Hankkeen projektipäällikkö, joka edustaa Helsingin kaupungin elinkeino-osastoa, toimii palveluntarjoajan kanssa tiiviissä yhteistyössä.

4.2.3 Benchmarking

Prosessin alkuvaiheessa tulee toteuttaa benchmarking –raportti, jossa kuvataan vähintään kolmen (3) destinaation osalta, miten niissä johdetaan ja kehitetään matkailun turvallisuutta.

5. Tarjouksen sisältö

Palvelun tarjoajan tulee sisällyttää tarjoukseen ainakin seuraavat asiat:

- Kuvaus matkailun turvallisuuden johtamismallista yhdelle A4:lle (PDF) havainnollistettuna
 - Alustava(t) hahmotelma(t) matkailijan turvallisuuden ekosysteemin visualisoinnista: lainsäädäntö ja valvonta, turvallisuuden osa-alueet, matkailijan turvallinen asiakaspolku
 - Kolmen julkaistavan osion (turvallisuuden kehittämissuunnitelma, turvallisuuden käsikirja ja turvallisuuden digitaalinen johtamistyökalu) alustava rakenne (otsikot/osa-alueet)
- Työn etenemissuunnitelma
 - Työvaiheet ja tuntiarvio / työvaihe
 - Suunnitelman sisältö
 - Toteuttamismenetelmät- ja prosessi
 - Sidosryhmäyhteistyön alustava kuvaus ja toteuttamismenetelmät
 - Työssä mukana olevat henkilöt ja tuntimäärät
- Palveluntarjoajan aikaisempi kokemus
 - Kattava kuvaus hankintaan mukaan sidottavien henkilöiden aikaisemmasta kokemuksesta sekä organisaation referenssit vastaavasta projektista
- Viestintäsuunnitelma
 - Viestintä toteutetaan yhteistyössä Helsingin kaupungin elinkeino-osaston sekä viestintäosaston kanssa
- Kokonaishinta sisältäen erittelyn eri työvaiheiden kustannuksista