

TAPAHTUMATURVALLISUUS:
tiedottaminen, kapasiteetti ja kulkuväylät

Taideyliopiston Sibelius-Akatemia, Seinäjoen yksikkö
Tapahtumaturvallisuus: tiedottaminen, kapasiteetti ja kulkuväylät
ISBN 978-952-5959-63-5
PDF
2014

Kirjoittajat:

Kai Hiltunen (Viestintä, Kriisitiedottaminen)

Juha Koivisto (Tapahtuma-alueen suunnittelu ja yleisökapasiteetti, Kulkuväylät ja liikenne ratkaisut)

Kuvatoimitus: Heidi Välikilä

Oikoluku: Sanatarkka Mediapalvelu Outi Rantala

Taitto: Jarkko Ruonakoski / Hioftu Oy



Sisältö

Esikirjoitus	5
1. VIESTINTÄ.....	9
Viestintä yleisötilaisuudessa.....	9
Viestinnän tarkoitus.....	10
Viestinnän vaatimukset.....	11
Viestinnän työkalut.....	11
Viestinnän haasteet.....	12
Vastuu viestinnästä.....	13
Viestinnän prosessit.....	13
Viestinnän suunnittelu.....	14
Tilannekeskus (TIKE).....	14
2. KRIISITIEDOTTAMINEN.....	19
Kriisiviestintä eli viestintä poikkeustilanteissa.....	19
Kriisi?.....	20
Kriisin henkilöityminen.....	21
Kriisinhallintaryhmä, Crisis Management Team.....	21
Tilannekeskus kriisitilanteessa.....	22
Kriisiviestinnän vaiheet.....	23
Kriisiviestinnän onnistumisen edellytykset.....	23
Mitä on tapahtunut?.....	23
Kriisinhallintaryhmän valmius.....	24
Viestinnän kohteet (kenelle kaikille viesti on välitettävä)?.....	24
Mitä viestitetään?.....	24
Media ja sosiaalinen media.....	25
Missä vaiheessa siirrytään normaali toimintaan?.....	26
Kriisiviestinnän haasteet.....	26
Kriisiviestintäsuunnitelma.....	27
Sosiaalisen median kriisiviestintä.....	28
Negatiivinen palaute ja sen käsittely.....	28
Show Stop -käytäntö.....	29
Kriisiviestintäsuunnitelman tarkastaminen.....	31
Onko kriisi hyödynnettävissä?.....	31
Voiko kriisejä ehkäistä viestinnän avulla?.....	32

3. TAPAHTUMA-ALUEEN SUUNNITTELU JA YLEISÖKAPASITEETTI.....	35
Tapahtuma-alue.....	35
Väylät ja ruuhkapaikat.....	35
Yleisöalueen määrittäminen.....	36
Yleisön profiloiminen.....	37
Yleisömäärän ennakoiminen.....	38
Yleisökapasiteetin määrittäminen.....	38
Malleja yleisökapasiteetin laskemiseen.....	39
Kapasiteetin määrittäminen prosessina.....	41
Sään ja turvallisuusjärjestelyjen merkitys.....	42
4. KULKUVÄYLÄT JA LIIKENNERATKAISUT	45
Liikenne.....	45
Sisään- ja ulostulon suunnittelu.....	47
Sisäänkäyntien mitoitus.....	49
Sisääntulonopeuden arviointi.....	49
Työskentely sisääntuloalueella.....	51
Poistumisväylät.....	51
Poistumisväylien mitoittaminen.....	53
Hätäpoistumisreitit.....	53
Hätäpoistumisreittien mitoittaminen.....	54
LÄHTEET	55
LIIETTEET	
Liite 1: Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma: evakuointireitit.....	56
Liite 2: Tapahtuma-alueen kartta huoltoalueineen ja portteineen.....	58

Esikirjoitus

JOHDE-HANKKEEN TURVALLISUUSKOULUTUS

Julkaisun pääalueet ovat: Tiedottaminen, kriisitiedottaminen, sisään- ja ulostulon suunnittelu sekä tapahtuma-alueen suurimman sallitun yleisömäärän määrittäminen. Tässä julkaisussa keskitytään muutamaosa-alueeseen. Tarkoituksena on täydentää jo olemassa olevia yleisesityksiä tapahtuman turvallisuussuunnittelusta.

Suomessa on kattavasti saatavissa kirjallisuutta tapahtuman järjestämisestä. Yleisötapahtumien turvallisuudesta löytyy myös hyviä yleisesityksiä. Suomessa julkaisujen lähtökohtana on lainsäädäntö sekä tätä täydentävä viranomaisten ohjeistus. Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että tapahtumajärjestäjän ja viranomaisten työnjako ja vastualueet ovat selkeät. Suomessa isoissa yleisötilaisuuksissa sattuneet onnettomuudet ovat harvoin vaatineet ihmishenkiä ja suuronnettomuuksilta on vältytty.

Maailmalla yleisötilaisuuksissa on valitettavasti sattunut lukuisia kymmeniä ihmishenkiä vaatineita onnettomuuksia. Isot onnettomuudet ovat johtaneet turvallisuuskäytäntöjen ja lainsäädännön uudistamiseen monissa maissa. Onnettomuuksia on analysoitu tarkasti turvallisuuseksperttien sekä tutkijoiden toimesta (Roskilde Festival 2000 9 menehtynyttä. Love Parade, Duisburg 2010 21 menehtynyttä. Pukkelpop, Belgia 2011 5 menehtynyttä).

Lisäksi erilaisia kenttätutkimuksia on suoritettu liittyen ulkoilmatapahtumien yleisön käyttäytymiseen, liikkumiseen ja väkimassassa olevaan paineeseen. Varsinkin englantilainen turvallisuuskulttuuri on muuttunut ja sitä on kehitetty tapahtuneiden onnettomuuksien jälkeen. Asiantuntijoiden ja viranomaisten yhteistyönä syntynyt *HSG195 A Guide to Health, Safety and Welfare at Music and Similar Events*, joka tunnetaan paremmin nimellä *The Purple Guide*, on alan perusteos.

Ulkoilmatapahtumissa suurimmat onnettomuudet ja sitä kautta riskit liittyvät alueelle saapumiseen ja poistumiseen, lavan edustojen ruuhkiin ja väliaikaisiin rakenteisiin. Varsinkin alueelle saapuminen ja poistuminen on todettu yllättävän riskialttiiksi. Riskiä voidaan merkittävästi eliminoida paremmalla turvallisuussuunnittelulla.

Johde-hankeessa turvallisuuskoulutuksissa perehdyttiin laajasti isojen yleisötapahtumien turvallisuuskysymyksiin. Tapahtumien turvallisuus koostuu monista eri osa-alueista, ja huolellisella ennakosuunnittelulla on merkittävä rooli tapahtumien onnistuneen läpiviennin kannalla.


Yhteistyössä lontoolaisen Bucks New Universityn kanssa järjestettiin Helsingissä kaksipäiväinen koulutustapahtuma, jonka teemoina olivat riskien ennakoiminen ja niihin varautuminen, tapahtuman turvallisuusjohtaminen sekä erilaisten tilanteiden analysoiminen ryhmätyönä. Kurssin aikana heräsi keskustelua myös kriisitiedottamisesta, ja ilmeni, ettei Bucks New Universityn koulutusohjelmassa ole kriisitiedotuksen kattavaa moduulia.

Johde-hankkeen toimesta osallistuttiin syyskuussa 2010 Hampurissa järjestettyyn Health and Safety -seminaariin. Seminaarissa analysoitiin hiljattain tapahtunutta onnettomuutta Love Parade -festivaalissa Saksan Duisburgissa. Onnettomuudessa menehtyi 21 henkeä. Eurooppalaiset tapahtumaturvallisuusekspertit olivat sitä mieltä, että yksi osatekijä onnettomuudessa oli tapahtuman sisään-tuloväylien virheellinen suunnittelu. Väylien mitoitus ei ollut riittävä odotetulle yleisömäärälle. Valitettavasti usein tapahtumien turvallisuussuunnitteluun on tullut parannuksia vasta tapahtumien onnettomuuksien jälkeen.

Onnettomuuksien huolellinen analysoiminen on tuottanut viime vuosina uutta tietoa ja uutta kirjallisuutta. Tutkimustietoa ja kirjallisuutta on saatavilla runsaasti. Tapahtumien sisään- ja ulostulo on osoittautunut yhdeksi isoimmista riskitekijöistä isoissa yleisötapahtumissa. Alimitoitettut väylät ovat johtaneet ruuhkautumiseen, joka on aiheuttanut tallautumisia ja tukehtumisia. Tapahtumien sisään- ja ulostulon suunnittelu valikoitui yhdeksi julkaisun osa-alueeksi siitäkin syystä, että myös Suomessa tulee riittävästi tiedostaa myös näiden osa-alueiden etukäteissuunnittelun tärkeys.

Johde-hanke on järjestänyt myös kaksi seminaaria turvallisuusasioista MARS-tapahtuman yhteydessä Seinäjoella. Toisessa käsiteltiin väliaikaisia tapahtumarakenteita ja sään aiheuttamia riskejä. Väliaikaisissa rakenteissa tulee käyttää luotettavia alihankkijoita ja osaavaa henkilökuntaa.

Tapahtuman järjestäjän tulee etukäteen selvittää erilaisten rakenteiden sään- ja erityisesti tuulenkestävyys sekä tehdä suunnitelmat rakenteiden käyttörajoituksista ja tilojen evakuoimisesta poikkeavien sääolosuhteiden varalle. Viime vuosina tapahtumien onnettomuuksien jälkeen poikkeavat sääolosuhteet eivät voi olla enää ulkoilmassa tapahtuvan tapahtuman järjestäjälle yllätyksen vaan tilanne, johon tulee etukäteen varautua tapahtuman riskianalyyssissä.



Toisessa seminaarissa MARS-tapahtumassa oli vieraana ruotsalainen turvallisuusasiantuntija Petter Säterhed. Hän kertoi yleisesti tapahtuma-alueen suunnittelusta ja varsinkin erityiskysymyksistä festivaaleilla, joilla on monta lavaa. Eräs osatekijä suunniteltaessa tapahtumia, joissa tapahtuma-alue suunnitellaan vain tiettyä tilaisuutta varten, on tapahtuman yleisökapasiteetin mitoittaminen. Oikean yleisökapasiteetin mitoittamisessa on lukuisia osatekijöitä, jotka tulee ottaa huomioon.

Tapahtumien sisään- ja ulostulon kohdalla Johde-hankkeen seminaareissa on tullut myös esiin se, kuinka mallintamalla voidaan helpottaa turvallisuussuunnittelua. Mallintamisen lähtökohtana on tutkimuksella saadut tulokset yleisötilaisuuksista. Mallintamisen apuvälineenä on käytössä laskutapoja, joiden avulla voidaan arvioida tarvittavien kulkuväylien määrää ja leveyttä eri tilanteissa. Suomessa ei tältä osin ole olemassa vakiintuneita tapoja toimia, ja tähän asiaan Johteen julkaisu tarjoaa myös työkaluja, jotka pohjautuvat kansainvälisiin julkaisuihin ja tutkimuksiin.



Lavan edustalla tarvitaan korvakuulokkeita. kuva: Ville Ketonen

1. Viestintä

VIESTINTÄ YLEISÖTILAISUUDESSA

Tiedonvälittämisen tarpeet sekä välineet ovat lisääntyneet tapahtumissa huomattavasti. Tiedonvälittämisen merkitys tapahtuman onnistumisessa on kasvanut ja toimivan viestinnän tuomia etuja osataan nykypäivänä hyödyntää tehokkaasti. Oikeanlaisella ja hyvin toteutetulla viestinnällä vältytään ylimääräiseltä työltä sekä nopeutetaan eri prosesseja tapahtuman eri vaiheissa sekä vaikutetaan tilaisuuden yleiseen turvallisuuteen.

Viestintä on osa johtamista. Se tukee tapahtumaan laadittujen suunnitelmien toteuttamista ja edesauttaa eri tehtävien hoitamista. Tehokkaan viestinnän edellytyksenä on jatkuva viestinnän tarpeiden tunnistaminen, viestintäosaamisen varmistaminen sekä itse viestinnän tarkoituksenmukainen järjestäminen. Tämä järjestäminen alkaa jo ennakosuunnittelun yhtenä osana jatkuen aina tapahtuman jälkeisiin palavereihin ja viranomaistapaamisiin.

Vastuullisella ja oikeanmukaisella viestinnällä tapahtuma kertoo ulkopuolelle yhteneväisestä, ammattitaitoisesta organisaatiosta aina johdosta rivityöläisiin saakka. Termillä ammattitaitoviestintä tarkoitetaan sitä, että organisaatio tunnistaa itse viestitettävät asiat ja hoitaa viestinnän aktiivisesti, aloitteellisesti ja asiantuntevasti.

Viestinnässä puhutaan myös palveluperiaatteesta. Tapahtumanjärjestäjän kohdalla tämä tarkoittaa kaikkien käytössä olevien viestintäkeinojen avulla pidettävää kontaktia eri sidos- ja asiakasryhmiin tiedon välittämiseksi mahdollisimman tehokkaasti. Näin ollen asiakkaille ja sidosryhmille pystytään tarjoamaan parhaat mahdollisuudet hyödyntää tapahtumassa vietetty aika.

Henkilöstölle tapahtuva viestintä on jopa työhyvinvointiin vaikuttava seikka, ja tärkeimpiä tehtäviä onkin huolehtia siitä, että henkilökunta saa tarvittaessa tietoa ensimmäisenä ja mahdollisimman laajasti. On hyvä myös painottaa työntekijöille, että heillä on myös velvollisuus oman toimensa puitteissa seurata tapahtumaan liittyvää tiedonkulkua ja julkista keskustelua.

VIESTINNÄN TARKOITUS

Viestintää käytetään useaan eri tarkoitukseen, joista tärkein on tiedonvälittäminen. Tieto voi olla toiminnan esittelyä, aikatauluja, tapahtumia tai ihmisten turvallisuuden kannalta tärkeiden määräysten sekä ohjeiden informoimista. Viestintää voidaan käyttää myös vuorovaikutteisen toiminnan aktivoimiseksi, esimerkiksi asiakkaiden ja tapahtumanjärjestäjän välillä. Tämä toiminto on helpottunut sosiaalisen median astuttua suurempaan rooliin massatapahtumien osalta.

Vuorovaikutteisuus alkaa aktiivisesta tapahtumatiedottamisesta, joka taas herättää vastakysymyksiä tai kommentteja, jolloin asiat saadaan pysymään ajankohtaisina pidempään. Esimerkiksi jonkun kuuluisan artistin esiintymistä mainostamalla saadaan fanit herätettyä, ja keskustelu jatkuu vielä keikan jälkeenkin kiivaana, muun muassa fanien keskinäisten kokemusten vertailuna. Tapahtuman jälkimarkkinoilla voidaan vahvistaa tapahtuman brandia.

Megafonien käyttö helpottaa yleisön opastamista. kuva: Ville Ketonen



VIESTINNÄN VAATIMUKSET

Koska kyseessä on paljon ammattitermejä ja -käsitteitä sisältävä toimiala, on kiinnitettävä huomiota myös viestinnän muotoon ja sisältöön. Kaikkia ryhmiä on kohdeltava tasapuolisesti, eikä ketään saa asettaa tietoisesti erityisasemaan. Varsinkin ulkopuolisen viestinnän yksi olennainen vaatimus on sen yleiskielisyys. Tämä tarkoittaa ammattitermien "suomentamista" asiaan perehtymättömille. Näin vältetään tiedotettavan asian epäselväksi jääminen.

Viestinnän tulee olla neutraalia. Painopisteen tulisi siis olla enemmän toteava kuin kantaa ottava. Tiedotettava asia pitäisi saada muotoiltua mahdollisimman kiintoisaksi ja ymmärrettäväksi, jotta se herättää tarpeeksi huomiota vastaanottajassaan.

VIESTINNÄN TYÖKALUT

Sisäistä ja ulkoista viestintää varten on käytössä useita eri työvälineitä. Käytössä ovat radio- ja matkapuhelimet, tiedotteet, haastattelut ja muut median kanssa yhteistyössä toteutettavat viestintäprojektit, tapahtuma-alueen screenit eli isot näyttöruudut, sosiaalinen media, ja kyllä se perinteinen postikin on yhä käytössä. Koska viestintävälineitä ja -tapoja on monia, ei kukaan organisaatiosta voi välttyä jonkinlaiselta viestintätehtävältä.

Tapahtumissa ovat nyt yleistyneet eri radioverkoissa (PMR, VHF, UHF ja Virve) toimivat radio-puhelimet. Isoissa yleisötapahtumissa radiopuhelinten käyttö alkaa olla välttämätöntä. Osa radio-verkoista on lupavapaita, kun taas osa edellyttää Viestintävirastolta haettavaa lupaa. Tapahtumanjärjestäjän kannattaa varmistaa hänelle tulleiden laitteiden luvanvaraisuus, ja yleensä paras apu tähän asiaan on saatavissa radiopuhelimet toimittaneesta yrityksestä tai yhteisöstä. Matkapuhelin on myös edelleen hyödyllinen ja toimiva väline, varsinkin pienissä tapahtumissa.

Sähköinen media eri muodoissaan on tullut jo välttämättömäksi viestintämuodoksi myös tapahtumarintamalla, ja se on parhaimmillaan erittäin tehokas keino hankkia uusia asiakkaita sekä pitää huolta entisistä kävijöistä. Sosiaaliset mediamuodot ovat antaneet uuden kanavan, mutta tuoneet samalla mukanaan myös riskejä. Aiemmin negatiivinen palaute soitettiin tai lähetettiin sähköpostitse tapahtuman järjestäjälle, mutta nykyään palaute käydään laittamassa Facebookin seinälle tai muuhun vastaavaan mediaan. Palautteen julkisuuden vuoksi siihen tulisi reagoida nopeasti, harkitusti ja asiallisesti.

VIESTINNÄN HAASTEET

Organisaation ja asiakkaidenkin suurin viestintään liittyvä ongelma massatapahtumissa on matkapuhelinverkkojen kaatuminen eli kapasiteetin loppuminen runkoverkoista. Tämä vaarantaa myös viranomais toimintaa tapahtumissa. Yleisötilaisuuden ollessa parhaimmillaan yleisön aiheuttama paine matkapuhelinverkoille on kohtuullisen pienellä alueella niin suuri, etteivät niiden kapasiteetit riitä enää kattamaan yhteyksiä.

Joissakin tapauksissa viranomaiset ovat jopa edellyttäneet matkapuhelinoperaattoreilta joitain toimia yhteyksien ylläpitämiseksi, esimerkiksi on todettu, että "linjojen tukkeutuminen" vaikeuttaa myös viranomaisten toimintaa, ei pelkästään tapahtumassa, vaan myös tapahtuma-alueen välittömässä läheisyydessäkin. Tapahtuman järjestäjällä tulee olla matkapuhelinten lisäksi myös muita viestintävälineitä käytössään, koska matkapuhelinten toiminta ei ole luotettavaa isoissa yleisötapahtumissa.

Tapahtuman sisällä suurimpia haasteita on viestinnän saaminen tehokkaaksi ja parhaiten työntekijöitä palvelevaksi. Radiokurilla tarkoitetaan kaiken ylimääräisen jutustelun ja turhan radioliikenteen poistamista kanavilta, jotta ne säilyisivät puhtaasti työkäytössä. Tilanteessa, jossa tapahtuma-alueella tapahtuu jokin vakava onnettomuus, tulee viesti saada perille nopeasti ja tehokkaasti. Tällöin verkoissa ei saa olla toisarvoista viestintää. Radiopuhelimissa on järkevää jaksaa eri käyttäjäryhmät eri radiokanaville, ja turvallisuusorganisaation kanavalla käytetään tiukkaa viestintäprotokollaa.

Tämä radiokurin ylläpitäminen vaatii tiettyä ennakoon tapahtuvaa koulutusta koko henkilökunnalle ja tarvittaessa asiasta voi laatia myös kirjalliset ohjeet, joiden avulla esimiehet voivat ohjata oman vastualueen työntekijöitä oikeanlaiseen toimintaan.

Aiemmin oli suurena ongelmana asiakkaiden tavoitettavuus tapahtuman tai konsertin jo alettua. Erinäisten älylaitteiden aikakaudella on tämäkin ongelma poistumassa. Lisäksi tapahtuma-alueilla olevia näyttöjä eli screenejä osataan hyödyntää viestinnässä paljon tehokkaammin kuin aiemmin. Turvallisuuden osalta on syytä muistaa tehdä jo etukäteissuunnittelussa valmiit screen-tekstit erinäisiä kriisi- tai ongelmatilanteita, esimerkiksi myrskystä varoittamista, varten.

VASTUU VIESTINNÄSTÄ

Tapahtumaan tulee aina nimetä tiedotuksesta vastaavat henkilöt ja heidän vastuualueensa, esimerkiksi sisäinen tiedotus ja ulkoinen tiedotus. Nämäkin pääluokat voidaan tarvittaessa jakaa useampiin lohkoihin, kuten turvallisuuteen liittyviin tai tapahtumaan liittyviin tiedotusvastuisiin.

Henkilökunnan ohjeistuksissa tulee mainita nämä vastuulliset henkilöt sekä se, ovatko rivityöntekijät oikeutettu ja kommentoimaan tapahtumaan liittyviä asioita ulkopuolelle. Karkeana ohjesääntönä on se, että kenen vastuulle asia kuuluu, se myös tiedottaa ja kommentoi eteenpäin.

VIESTINNÄN PROSESSIT

Viestinnällä on aina alku- ja loppupiste. Kaikki alkaa tarpeesta ja päättyy, kun tarve on täytetty, keskustelu käyty loppuun tai viestintään liittyvä tuote tai palvelu on toteutunut. Voi olla, että viestintä jatkuu tästäkin uusien neuvojen, lisätietojen tai muun olennaisen saamiseksi taikka viestinnän havainnut ulkopuolinen taho haluaa osallistua itse keskusteluun.

Viestintään on yleensä määritelty kolme eri prosessia. Niillä on pyritty kuvaamaan toisiinsa liittyviä toimintaketjuja ja resursseja niin, että voidaan saavuttaa tehokkaasti viestinnälle asetetut tavoitteet. Tärkein näistä prosesseista on sisäinen ja ulkoinen viestintä.

Sisäinen ja ulkoinen viestintä kuuluvat osana kaikkien työntekijöiden tehtävää ja erityisesti esimiesasemassa olevilla tämä vastuu on merkittävä. Tässä prosessissa tunnistetaan viestintätarpeet, suunnitellaan ja toteutetaan viestintää eri sidosryhmien tarpeiden mukaisesti sekä seurataan samalla arvioiden sen vaikuttavuutta. Viestinnän tarve voi syntyä osana johtamistoimia tai ennakoivan toiminnan suunnittelussa.

Ennakointi on paras tapa viestiä. Sillä edistetään parhaiten toiminnan vaikuttavuutta. Usein joudutaan selittämään asioita jälkikäteen, jolloin organisaatio reagoi jo tapahtuneeseen tapahtumaan tai siihen liittyvään julkisuuteen.

Viestintätarpeiden määrittämisen jälkeen tehdään päätöksiä, viestitäänkö jo ennakkoon, reagoivasti (jo tapahtuneeseen) vai jätetäänkö kokonaan kommentoimatta asiaa. Kuten tästäkin voi päätellä, viestintätarpeiden määrittäminen joudutaan useimmiten tekemään tapauskohtaisesti, riippuen siitä, kenen kanssa viestitään ja kuka on vastaanottajana. Tämä taas edellyttää, että organisaatiolla on ymmärrys siitä, mitä kukin sidosryhmä odottaa ja miten siihen tarpeeseen voidaan vastata. Jos halutaan miettiä tämä asia loppuun saakka tehokkaaksi, edellyttää se erillistä sidosryhmäanalysointia ennen tapahtuman alkua.

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän tehtäviä ja tuotteita ovat mm.

- Keskitetty tiedotustoiminta
- Viestinnän ja käytännön toiminnan yhteensovittaminen
- Tapahtuman maineeseen merkittävästi vaikuttavien viestintätoimenpiteiden koordinoiminen
- Median tukeminen sekä yhteydenpito
- Tiedotustoiminnan ja tiedotusvastuiden ohjaus
- Viestinnän kehittäminen ja ohjaus
- Viestintä- ja suhdetoimintaan tarvittavien materiaalien toimittaminen
- Suhdetoimintaa tukevat tapahtumat ja tempaukset
- Viestinnän seuranta ja arviointi eri tiedotusvälineistä
- Alan kehityksen seuraaminen
- Kriisiviestintä ja sen suunnittelu

Kaksi muuta prosessia, jotka kuuluvat lähinnä tiedottajien työnkuvaan, ovat viestinnän kehittäminen sekä tulos- ja resurssiohjaus viestinnän osalta.

VIESTINNÄN SUUNNITTELU

Suunnittelun lähtökohtana tulee olla viestinnän vaikuttavuus. Mitä vaativampia tavoitteita viestinnälle asetetaan, sitä monipuolisempia keinoja on oltava käytössä. Suunnitelmallisella ja ennakoivalla viestinnällä voidaan saavuttaa haluttu vaikutus resursseja säästäen ja näin ollen myös kustannus- tehokkaasti. Viestintäsuunnitelmassa määritetään ennakkoon käytössä olevat keinot, resurssit, vastualueet ja -henkilöt, käytettävät kanavat ja kutsut, ajoitus sekä myös seuranta ja arviointi. Tämä viestintäsuunnitelma voidaan tehdä pidemmälle ajalle tai pelkästään tapahtuma-ajaksi. Pelkkä suunnitelman laatiminen ei riitä, vaan on mietittävä myös sen jalkauttaminen organisaation pariin.

Viestinnän seurantaan ja arviointiin kuuluu sen johtaminen ja sisäinen viestintä, mediaseuranta, verkkoviestintä ja palautteiden seuranta. Näiden avulla saadaan helposti selville, onko viestintä tehokasta ja sellaista kuin sen on suunniteltukin olevan. Viestinnän tehokkuutta voidaan arvioida jonkin yksittäisen tapahtuksen pohjalta tai sitten kokonaisuutena, riippuen siitä, kumman tavan organisaatio näkee hyödyllisemmäksi.

TILANNEKESKUS (TIKE)

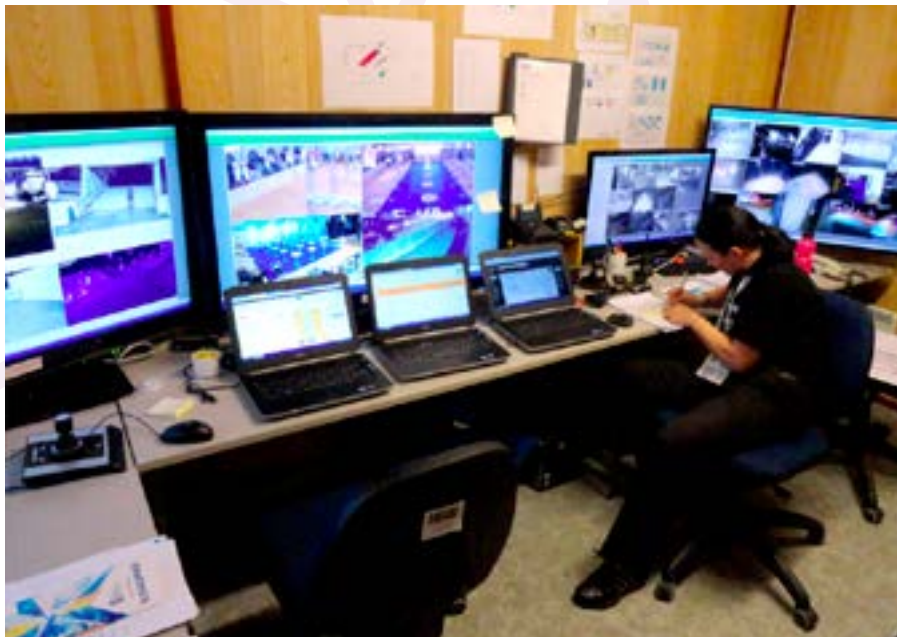
Tapahtumiin on nykyään luotu erillisiä tilannekeskuksia, joiden tarkoituksena on hallita tapahtuma-alueelta tulevaa tietoa ja jakaa sitä oikeisiin paikkoihin. Käytännössä tehtävää hoitaa 1-3 päivystäjää, jotka seuraavat eri lähteistä tulevaa informaatiota ja kirjaavat lokikirjaan tapahtumat. Työvälineinä heillä ovat mm. internet, radiopuhelimet tai skannaava keskus, sääasema tai ostettu sääpalvelu sekä muita viestinnässä tärkeitä työkaluja.

Tilannekeskus toimii ympärivuorokautisesti. Päivystäjät seuraavat eri verkoissa liikkuvaa tietoa ja jos normaalitoiminnoissa on havaittavissa jotain poikkeamaa, he ilmoittavat asiasta vastaavalle henkilölle. Esimerkiksi jos säätilassa on tulossa suuria muutoksia (tuulenopeus kasvaa, rankkasade tulossa tms.), päivystäjät ilmoittavat tästä turvallisuusorganisaatiolle, joka pääsee aloittamaan turvallisuussuunnittelun yhteydessä laaditut ennakoivat toimenpiteet ihmisten ja omaisuuden suojaamiseksi.

Tilannekeskus tekee tiivistä yhteistyötä myös viranomaisten kanssa. Varsinkin poliisi on onnistuneesti huomannut tilannekeskuksen tarjoamat mahdollisuudet järjestäjän ja poliisin välisen yhteistyön parantajana. Näin ollen viranomaistenkaan ei tarvitse olla moneen paikkaan tai henkilöön yhteyksissä, vaan tilannekeskukseen välitetty tieto löytää aina tiensä oikeisiin osoitteisiin.

Tilannekeskus on turvallisuusorganisaation alainen yksikkö, mutta kaikkien tapahtuman osa-alueiden käytössä. Kun tapahtumaan perustetaan tällainen tietokeskus, on varauduttava siihen, että pari ensimmäistä vuotta menee opetellessa sen toimintaan. Onkin siis fiksuja ottaa keskus käyttöön pienissä osissa. Esimerkiksi ensimmäisenä toimintavuotena se vain kerää, muttei välitä tietoa muissa kuin henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa. Toisena vuotena keskus ottaa taas pykälää isomman roolin ja alkaa välittää eri toimijoiden viestejä tarpeen mukaan. Tämä totutteluvaihe kannattaa miettiä tarkoin, jottei sitä koeta jo heti alusta alkaen negatiivisena.

Tilannekeskuksessa pidetään lokikirjaa tapahtuman kulusta. kuva: Ville Ketonen



Käytännössä havaittuja ongelmia tilannekeskuksen toiminnassa on tullut työntekijöiltä, jotka eivät aiemmin ole toimineet tällaisen keskuksen kanssa eivätkä näin ollen vielä osaa sisäistää päivystäjien roolia. Monesti tilannekeskus koetaan myös esimies-asemassa toimivana elimenä, mikä ei pidä paikkaansa. Tilannekeskus voi välittää esimiesten antamia käskyjä, muttei itse anna suoraan näitä lukuun ottamatta kriisijän toimintaa.

Tilannekeskuksen päivystäjiä varten on hyvä luoda jo ennakoon selkeät ohjeet eri tilanteisiin sekä täydelliset yhteystietolomakkeet vastuualueineen. Lisäksi päivystäjät tarvitsevat työssään aivan perustietoja, kuten tapahtuma-alueella sallitut ja kielletyt esineet/aineet sekä lippujen hinnat ja saatavuus.

Tämän keskuksen kautta saatu lokikirja kaikkine tietoineen toimii loistavana työkaluna suunniteltaessa seuraavan vuoden tapahtumaa. Kellonaikojen ja tapahtumapaikkamerkintöjen kautta järjestäjä saa realistista kuvaa siitä, miten resursseja kannattaa sijoittaa seuraavana vuotena ja mitkä ovat olleet ongelmallisia ajankohtia. Tämä taas auttaa budjetoinnissa huomattavasti ja tuo jopa suuria kulusäästöjä erityisesti turvallisuuden puolella.

Viestintä ei ole vain tiedonsiirtoa. Se on myös merkityksien luomista, jakamista ja sisällön tulkitusta. Asian tulee olla tehokkaasti käytettävissä, ajan tasalla ja todenmukaista, jotta sitä voitaisiin hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Viestinnän kanavat kehittyvät jatkuvasti ja sähköisen median merkitys korostuu koko ajan. Tapahtumien viestinnän on pysyttävä kehityksen mukana mukautumalla nopeasti tarpeen vaatiessa sopivaan muotoon, hallittava kaikki käytössä olevat viestintämuodot ja tuotettava tarvittaessa myös visuaalista materiaalia tukemaan sanallista viestintää.





Valaistus ja kyltit ohjaavat oikeaan suuntaan. kuva: Mika Virkkala



Lavan edustalla työskentelevän henkilökunnan tulee olla kokenutta ja ammattimaista. Henkilökunta tulee ohjeistaa tarkasti työskentelystä poikkeustilanteissa.
Kuva: Maria Kokljuschkin / Provinssirock

2. Kriisitiedottaminen

KRIISIVIESTINTÄ ELI VIESTINTÄ POIKKEUSTILANTEISSA

Yleisötilaisuuksien turvallisuuskulttuuri on kehittynyt viime vuosina. Pelastus- ja turvallisuus-suunnitelmissa edellytetään mm. tapahtuman riskianalyysin tekemistä. Tämä on vaikuttanut myös käytännön järjestysvalvonta- ja vartiointitoimintaan. Aiemmin suunnitelmissa riitti riittävän henkilökuntavalmiuden osoittaminen. Nykyään suunnittelulla halutaan ennakoida tapahtuman riskejä ja pyrkiä eliminoimaan niitä sekä tekemään suunnitelmat kriisitilanteiden varalle

On kuitenkin vieläkin olemassa osa-alueita, joihin ei ole kiinnitetty kovin paljon huomiota, ja eräs tärkeimmistä on kriisiviestintä. Yhteisöviestinnän professori Jaakko Lehtonen Jyväskylän yliopistosta on todennut, että kriisi aiheutuu usein harkitsemattomasta tai puutteellisesta viestinnästä taikka viestinnän puutteesta. Oikeanlaisen ja suunnitellun kriisiviestinnän avulla kriisiä ei saada poistettua, mutta hyvin toteutettuna sen avulla saadaan sekä yleisölle että omille työntekijöille asianmukaista ja todenmukaista tietoa. Tämä taas auttaa ihmismassojen hallinnassa sekä tilanteen saattamisessa normaaliksi.

Kriisiviestinnällä tarkoitetaan organisaation tehostettua tiedonvälittämistä ja käsittelyä äkillisen ongelmatilanteen syntyessä. Suunnitteluvaiheessa on mietitty valmiiksi tietyt kynnykset, jolloin siirrytään pois normaaliviestinnästä ja aloitetaan kriisiviestintäproseduuri. Milloin tapahtuman jatkaminen on vaakalaudalla? Vaarantuuko yleisö kyseessä olevan kriisitilanteen vuoksi? Muodostaa-ko yleisö tai joku sen osa uhkaavan tilanteen vai onko tapahtuma-alueen yläpuolelle muodostuva säätily sellainen, että joudumme nostamaan valmiustasoamme? Lyhyesti sanottuna kriisiviestintä astuu voimaan, kun organisaation toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna.

Kriisitilanteessa ei ole aikaa eikä tarkoituksenmukaista kaivella esille lakikirjoja tai etsiä syyllisiä tilanteen selvittämiseksi. Jos viestintä on tässä tilanteessa tyyliä ja niukkaa, herättää se kuuli-joissaan epäluuloja ja vääristää heidän käsityksiään todellisista tapahtumista sekä organisaation tilasta. Kriisiviestintätilanteessa yhteisön on pyrittävä luomaan yhteenkuuluvuuden ja turvallisuuden tunnetta kaikille paikalla olijoille. Puhetilanteissa on myös syytä varautua erilaisiin, jopa yllättäviinkin tunnereaktioihin ja kiinnittää huomiota sanavalintoihin.

Tehostetun viestinnän eli kriisiviestinnän tarkoitus on estää huhujen leviäminen, antaa käytännön ohjeita sekä työntekijöille, sidosryhmille että asiakkaillekin ja antaa oikea kuva tapahtuneesta asiasta ja tilaisuuden turvallisuustilanteesta. Kriisiviestinnän peruslähtökohta on, että tapahtuma ja erityisesti turvajohto on varautunut ennakkoon ja luonut tarvittavat toimintaohjeet poikkeus-tilanteisiin. Tämä edellyttää samanlaista suunnitelman jatkuvaa seuraamista ja päivittämistä kuten pelastussuunnitelmankin, sekä sitä, että henkilökunta, erityisesti esimiestasolla olevat henkilöt, saavat riittävän perehdytyksen tehtäväänsä. Kriisiviestinnästä voi muodostua tapahtuman kannalta eräs kriittisimmistä tekijöistä ja on äärimmäisen tärkeää, että tiedotustoiminta aloitetaan heti, kun se nähdään tarpeelliseksi. Tiedottaminen voidaan jo aloittaa, vaikka tilanne ei olisikaan vielä täydellisesti operatiivisessa hallinnassa.

Kriisiviestinnän päätavoitteet ovat

- Operatiivisen toiminnan turvaaminen
- Oikean tilannekuvan luominen kaikille tahoille
- Välittää tapahtuman näkökulma julkisuuteen tarvittavilla viestintäkeinoilla
- Välittää riittävästi tietoa ja olla vuorovaikutuksessa vaikutuspiirissä olevien ihmisten kanssa

KRIISI?

Kriisillä tarkoitetaan jonkun yksilön tai yhteisön kokemaa poikkeustilannetta, jota ei voida palauttaa normaaliksi aiemmillä ongelmanratkaisumalleilla tai opituilla tiedoilla.

Kriisi itsessään on yleensä määritelty kahteen eri kategoriaan: kehityskriisit (elämäkriisi) ja traumaattinen kriisi. Kehityskriisi syntyy sinällään normaaleista elämäntilanteista, joita voivat olla esimerkiksi lapsen syntymä tai läheisen kuolema. Tästä saammekin hyvän esimerkin siitä, kuinka kriisi voi olla sekä positiivinen että negatiivinen. Lapsen syntymä on iloinen asia, mutta huolimatta ystävien ja sukulaisten etukäteen antamista neuvoista, lapsen syntyminen luo lähtökohtaisesti aina poikkeustilanteen perheen normaaliarkeen. Joudutaan muokkaamaan omaa elämäntapaa lapsiperheelle sopivaksi, etsimään uusia ratkaisuja ja toimintamalleja. Lähiomaisen tai jonkun muun läheisen ihmisen kuolema taas aiheuttaa toisenlaisen poikkeustilanteen. Elämästä katoaa se henkilö, joka on ollut olennainen osa päivittäistä elämää, ja hänen poismenonsa aiheuttaa nyt uuden tilanteen, muuttaa sen tutun ja turvallisen olotilan tuntemattomaksi.

Traumaattinen kriisi kohdataan yleensä äkillisessä, ennalta arvaamattomassa tilanteessa, johon ei ole osattu varautua. Kyseessä voi olla kolari, onnettomuus, vakava loukkaantuminen tai tällaisen tapahtuman silminnäkijäksi joutuminen. Traumaattinen kriisi voi laukaista erinäisiä pelkotiloja ja vaikuttaa negatiivisesti henkilön toimintaan sekä myöhempään elämään.

Tapahtumia mietittäessä turvallisuussuunnittelu painottuu traumaattisen kriisin käsittelyyn ja ennaltaehkäisyyn. On kuitenkin olemassa myös mahdollisuus kehityskriisiin molemmissa muodoissaan, sekä positiivisessa että negatiivisessa mielessä.

Positiivinen kehityskriisi tapahtumalle on esimerkiksi odotettua suurempi asiakasmäärä. Tapahtuma on varautunut ottamaan vastaan 10 000 asiakasta, mutta tulijoita onkin 15 000. Kyseinen yleisötillaisuus onkin kiinnostanut kansalaisia enemmän kuin järjestäjä uskoi, ja nyt tilanne pitää saada taas uudelle, hallittavalle tasolle. Tämähän on melko yleinen tilanne varsinkin uusilla tapahtumilla, joissa ei vielä välttämättä osata ennustaa kävijämääriä. Syyt suuriin poikkeamiin verrattuna ennustettuun ovat moninaiset.

Negatiivinen kehityskriisi taas syntyy siinä vaiheessa, jos alueen palvelut eivät ole kykeneväisiä ottamaan kasvanutta asiakasmäärää vastaan. Tämä taas aiheuttaa levottomuutta ja tyytymättömyyttä asiakkaiden joukossa poikien valitustulvan sekä negatiivisen julkisuuden.

KRIISIN HENKILÖITYMINEN

Jos tapahtuman julkinen kuva on rakennettu joidenkin tiettyjen henkilöiden varaan, on riskinä kriisin sattuessa, että nämä henkilöt joutuvat tahtomattaan astumaan julkisuuteen. Olivatpa he sitten missä tehtävässä tahansa. Tiettyissä tilanteissa tämä aiheuttaa sen, että henkilöiltä pyydetään lausuntoja asioista, joista päättävät muut järjestäjät. Kuinka tätä sitten pystytään ennakoimaan etukäteen?

Roolijakojen tulee olla selvät organisaation sisällä ja myös tiedotusvastuut, kuka tiedottaa mistäkin asiasta. Esimerkiksi on luontevaa, että tapahtuman turvallisuuteen liittyvistä asioista tiedottaa turvallisuuspäällikkö eikä promoottori tai toisin päin, jos kriisin aiheuttaakin bändin tulon peruuntuminen.

Päätöksiä tekevien henkilöiden rooli kasvaa välillä jopa kohtuuttoman kovaksi, kun aletaan joko tietoisesti tai tiedostamatta etsiä syyllisiä tapahtuneeseen. Tämä on asia, joka tulee sisäistävä vastuullisessa tehtävässä toimiessa ja jota tapahtumanjärjestäjän tulisi myös tuoda ilmi nimetessään henkilöitä tehtäviinsä.

KRIISINHALLINTARYHMÄ, CRISIS MANAGEMENT TEAM

Tapahtumiin on hyvä nimetä erillinen kriisinhallintaryhmä, joka kutsutaan koolle vakavissa onnettomuuksissa tai muuten tilaisuuden kulkuun vaikuttavissa asioissa. Ryhmään kuuluu jäseniä sekä tapahtumajärjestäjän puolelta että viranomaisista. Näin saadaan päätäntävaltainen ryhmä koolle, joka voi tehdä tarvittaessa päätöksen jopa koko tilaisuuden enenaikaisesta lopettamisesta. Viranomaiset ovat mukana tuomassa oman näkökantansa asioihin ja heille avautuu näin mahdollisuus osallistua oman lainsäädännön ja ammattitaitonsa kautta vaikuttaa tapahtumaa koskeviin päätöksiin. Koska kyseessä on ns. hätätilanneryhmä, viranomaisten puolelta on edustettuna vain poliisi sekä palo- ja pelastusvoimat. Tarpeen vaatiessa paikalle voidaan kutsua myös muita viranomaisia tilanteen vaatimassa laajuudessa. Tällaisia viranomaistahoja voivat olla esimerkiksi ympäristö-, terveys- ja rakennusviranomaiset.

Esimerkki kriisinhallintaryhmän kokoonpanosta:

- Festivaali johtaja
- Promoottori
- Tuottaja
- Tiedottajat
- Turvallisuuspäällikkö
- Poliisi
- Pelastuslaitos
- Ensihoitokeskus tai muu ensihoitotoiminnasta vastaava taho
- Ensiapuryhmän edustaja

Ryhmän kutumisesta sekä siitä, missä ryhmä kokoontuu, tulee olla laadittuna selkeä suunnitelma. Ryhmän edustajille tulee kertoa tästä tehtävästä sekä ohjeistaa heidät ajan tasalle. Tämä kuuluu yleensä yleisötilaisuuden turvallisuuspäällikön tehtäviin.

TILANNEKESKUS KRIISITILANTEESSA

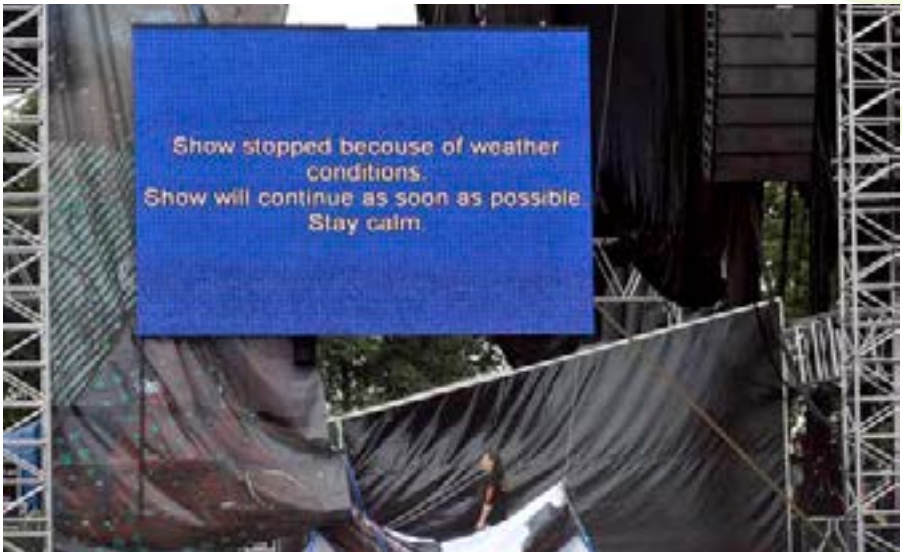
Tilannekeskus nimeää kriisitilannetta hoitamaan oman päivystäjän, joka keskittyy pelkästään annettuun tehtävään. Jos keskuksessa on vain yksi päivystäjä, poikkeustoiminta ajaa normaali-toiminnan edelle. Tämä sen vuoksi, että riskinä on henkeen ja/tai terveyteen taikka materiaaliin kohdistuva vakava uhka.

Tilannekeskus aloittaa tiedonvälittämisen ennalta sovittuihin ryhmiin, esimerkiksi lähestyvistä myrskystä aletaan kommunikoida turva-, lava-, rakennus- ja ensiapuryhmien sekä vastaavien kanssa. Päivystäjä käy ryhmien kanssa läpi toimenpiteitä, jotka on määriteltävä tehtäväksi kyseisessä tilanteessa.

Turvallisuuspäällikkö tai hänen apulaisensa on yleensä fyysisesti tilannekeskuksessa seuraamassa ja ohjeistamassa tilannetta päivystäjän apuna. Kuten arvata saattaa, on päivystäjä melko suuressa roolissa, joten tehtävään suositellaan jo hieman kokeneempaa festivaalityöntekijää, mielellään henkilöä, jolla on jonkin asteinen turvallisuuskoulutus takana (esimerkiksi järjestyksenvalvojakortti).

Samalla, kun tilannekeskus hoitaa ohjeistusta, on sen pystyttävä myös kirjaamaan tehdyt toimenpiteet sekä keräämään kentältä ja eri tietolähteistä tulevaa tietoa, jotta turvallisuuspäälliköllä on käytössään mahdollisimman tarkka kuva tapahtumista. Päivystäjän yhtenä tehtävänä on myös kommunikoida viranomaisten kanssa ja pitää myös heidät ajan tasalla sekä välittää viranomaisten antamia ohjeita ja määräyksiä tilaisuuden henkilökunnalle.

Etukäteen ohjelmoidut tekstit saadaan nopeasti näkyviin näyttötauluihin. kuva: Lehtikuva



KRIISIVIESTINNÄN VAIHEET

Kriisiviestintä voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen:

• Poikkeustilanne

Ensimmäinen vaihe on jonkin poikkeaman syntyminen normaalitoimintaan.

Tilanne huomataan ja siitä ilmoitetaan eteenpäin. Tiedonvälitys alkaa tärkeimmille tahoille ennalta suunnitellusti, ja poikkeamaa aletaan hoitamaan kuntoon.

• Huippuvaihe

Tilanne eskaloituu pahimmilleen, saavuttaa huippunsa ja vaikuttavuutensa. Henkilö- tai materiavahinkoja ei välttämättä ole ehtinyt syntyä, mutta tilannetta hoidetaan äärimmäisellä vakavuudella, ja se pyritään saamaan nopeasti hallintaan.

• Tyyntymisvaihe

Tilanne on saatu hallintaan, lisäonnettomuudet ja -vauriot estettyä, mahdolliset tuhot korjattua tai raivattua. Keskustelu aiheesta vaimenee pikku hiljaa ja organisaatio, media sekä asiakkaat alkavat palata normaalitoimintaan. Erikoisjärjestelyjä puretaan pois ja viestiliikenne vapautetaan normaaliksi.

• Unohtaminen

Aihe alkaa painua unholaan muiden asioiden taakse. Tässä vaiheessa myös tilanteeseen liittynyt jälkiviestintä on lakannut olemasta.

KRIISIVIESTINNÄN ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET

Etukäteen on hankala varautua mihinkään tiettyyn kriisiin tai sen seuraukseen. Jotta järjestäjä ja sen turvaorganisaatio voisivat työskennellä mahdollisimman tehokkaasti hädän hetkellä, on muutamia olennaisia asioita otettava huomioon.

MITÄ ON TAPAHTUNUT?

Yritettäessä saada kuvaa siitä, mitä oikeasti on tapahtunut, on etsittävä vastauksia muutamiin olennaisiin kysymyksiin:

- Mistä tieto on peräisin?
- Vaihteleeko tiedon laatu tai sisältö (esim. eri tieto asiakkailta kuin työntekijöiltä)?
- Kuinka varmistamme oikeat tapahtumat?

Pieneltä vaikuttava ongelma voi olla suuremman kokonaisuuden huippu, minkä vuoksi kaikkiin ongelmailmoituksiin on reagoitava nopeasti ja niiden vaatimalla tehokkuudella. Usein taitamattomasti tai pikaratkaisuin korjattu ongelma voi johtaa vain kriisin hetkelliseen laukeamiseen, mutta pahimmillaan varsinainen ongelma ehtii kasvaa siihen kokoluokkaan, ettei siihen voida enää vaikuttaa ehkäisevästi. Tämän vuoksi kriisinhallinnassa on osattava lukea ennusmerkkejä sekä hallittava suurempia kokonaisuuksia.

Jos saatu tieto on hajanaista, on henkilökunnan lähettäminen kriisi paikalle hyvä keino saada ajan tasalla olevaa tietoa. Tällöin tietoa saadaan nopeasti ja ammattilaisten toimesta tapahtuman johdolle, joka voi sitten tehdä tarvittavat päätökset nopeasti ja tiedottaa asiakkaita.

KRIISINHALLINTARYHMÄN VALMIUS

Kriisinhallintaryhmän jäseniin otetaan yhteyttä heti, kun tiedetään tilanteen vakavuus. Kriisinhallintaryhmää voidaan informoida jo siinäkin tapauksessa, vaikkei heitä tarvitse vielä kutsua koolle. Näin toimimalla he saavat jo mahdollisuuden varautua tulemaan ennalta sovittuun kokoontumispaikkaan, esimerkiksi tuotanto- tai turvatoimistoon.

Organisaation tiedottajat (sisäiset/ulkoiset) on pidettävä koko ajan tilanteen tasalla, jotta he osaavat tarvittaessa vastailta yllättäviinkin kysymyksiin.

VIESTINNÄN KOHTEET (kenelle kaikille viesti on välitettävä?)

Lyhyesti voisi sanoa, että viesti syntyneestä kriisistä on saatava kaikille joita se koskee. Tapahtuman turvallisuussuunnittelussa on jo ennen tapahtuman alkua kartoitettu vastuulliset henkilöt ja heidän toimenkuvansa. Tätä voidaan käyttää hyväksi myös kriisiviestintää mietittäessä. Kohderyhmien lisäksi on myös mietittävä oheisryhmät, ne ryhmät ja ihmiset joihin käsillä oleva kriisi voi vaikuttaa välillisesti.

Jos mietitään tärkeintä kohderyhmää, niin se on ilman muuta oma henkilöstö. He toimivat järjestäjän apuna tilanteen hallinnassa ja näin ollen tarvitsevat realistista tietoa nopeasti. Heidän kauttaan saadaan tietoa etenemään myös asiakaskunnalle ja yhteistyökumppaneille. On kuitenkin muistettava se, että kaikissa vaiheissa ja jokaiselle osapuolelle puhutaan totta. Valheellinen tai spekuloiiva viestintä tekee kriisinhallinnan melkein mahdottomaksi ja saattaa aiheuttaa jopa vakavampia vaaratilanteita alueella. Lisäksi valheesta kiinnijääminen asettaa tapahtuman järjestäjän maineen kovalle koetukselle.

MITÄ VIESTITETÄÄN?

Kriisi aiheuttaa aina tarpeen saada lisää tietoa tapahtuneesta ja sen seurauksista. Kriisiviestintäsuunnitelmassa tulee määritellä tarkasti ensimmäisten viestien sisältö ja kenelle viestit välitetään.

Väärin aseteltu viesti voi laukaista paniikkitilanteen sekä työntekijöissä että asiakkaissa, ja sitä on pyrittävä välttämään mahdollisimman hyvin. Yksinkertaisia keinoja tämän estämiseksi on esimerkiksi miettiä ennakkoon radio-ohjeistusta eli mitä radioverkossa saa sanoa ja mitä ei. Hyvänä mallina tästä ovat sanat pommi tai ase. Niiden käyttö aiheuttaa kuulijassaan heti paniikinomaisen tunteen, joka taas johtaa stressireaktioiden syntymiseen. Stressireaktiot ovat jokaisessa ihmisessä olevia toimintamalleja, joiden tarkoitus on pitää ihminen elossa sekä toimintakykyisenä.



Myös median edustajat tulee pitää ajan tasalla poikkeustilanteessa. On tärkeää, että paikkansa pitävä tieto tulee suoraan tapahtumalta. Kuva: Sami Perälä / Provinssirock

Tiedon on oltava realistista ja ajankohtaista. Jos ihmiset kokevat, etteivät he saa oikeanlaista tietoa, he lähtevät itse selvittämään asiaa, mikä pahimmassa tapauksessa aiheuttaa järjestävälle organisaatiolle lisää ongelmia.

MEDIA JA SOSIAALINEN MEDIA

Sähköisen viestinnän kehittyminen on muuttanut kriisiviestinnän olemusta suuresti ja onneksi enemmän positiiviseen suuntaan. Asianmukainen tieto on mahdollista saada nopeasti suurelle massalle, mikä taas helpottaa tapahtumajärjestäjän työtä. Sosiaalisen median myötä erilaiset onnettomuudet ja muut negatiiviset asiat saavat nopeasti herätettyä useita epävirallisia keskustelija/keskusteluryhmiä, joissa "asiantuntijat" ja "varmaa tietoa" saaneet kertovat muille tilanteesta. Käytännössä on huomattu, että keskusteluissa kerrottuja tapahtumia ei ole ikinä välttämättä edes tapahtunut tai keskusteluissa nimettyjä henkilöitä edes nähty samalla paikkakunnalla.

Kun median edustajat saavat ensiepäilyjä jostain poikkeavasta, heille ilmaantuu totta kai kysymyksiä: Mitä/kuka/miksi/milloin ja millainen vaikutus tapahtuneella on kokonaisuuteen. Tiedottajille pitää olla jo ennalta annettu tarpeeksi valtuuksia, jotta he voivat pitää median edustajat ajan tasalla kurantilla tiedolla. Tiedottajien tulee olla nopeita sekä aktiivisia myös itse tiedon

hankkimisessa ja oltava myös perillä eri medioiden toimintatavoista. Kaikki käsillä ja jaettavissa oleva tieto on fiksuinta antaa saman tien eteenpäin, panttaamalla tietoa voidaan ainoastaan pitkittää kriisin aiheuttamia ongelmia.

Pahin vaihtoehto ulospäin tiedottamisessa on se, että lehdistö ja muu media saa tiedon omien lähteidensä kautta. Näin ollen jatkuva, aukoton ja vilpiton halu tehdä yhteistyötä heidän kanssaan palvelee molempia osapuolia parhaiten.

Sosiaalinen media on osoittautunut myös tapahtumille sekä parhaimmaksi tiedonvälittäjäksi että -antajaksi eri tilanteissa. Kesä 2013 oli ensimmäisiä, jolloin tapahtumissa alettiin laatia myös kriisiviestintäsuunnitelmaa sosiaalista mediaa silmällä pitäen. Tämä suunnitelma liitetään yleensä varsinaisen kriisiviestintäsuunnitelman liitteeksi.

MISSÄ VAIHEESSA SIIRRYTÄÄN NORMAALITOIMINTAAN?

Normaalitoimintaan voidaan palata heti, kun kriisi on saatu hallintaan. Asiasta tiedottamista jatketaan niin kauan kuin tarve vaatii, mutta sisäinen tiedotus ja viestintä voidaan siirtää jo ennen tätä normaalitasolle. On myös tärkeää kertoa kaikille sidosryhmille siirtymisestä normaalitilaan, esimerkiksi radiokanavien vapauttaminen normikäyttöön on tärkeä tieto koko tapahtumaorganisaatiolle.

KRIISIVIESTINNÄN HAASTEET

Kriisiviestinnän tekevät haastavaksi yleensä inhimilliset tekijät. Tapahtumahenkilöstössä työskentelee paljon ihmisiä, joiden normaalielämään tai peruskoulutukseen ei kuulu minkäänlaisten kriisien hallinta, saati sellaisen johtaminen.

Kriisiin, esimerkiksi vakavan onnettomuuden sattua on täysin luonnollista, että paniikki ja stressi aiheuttavat ongelmia oikeanlaisen viestin toimittamiseksi tai toiminnan aloittamiseksi. Toinen asia, mikä vaikuttaa kriisiviestintään, on käytössä olevilla viestintälaitteilla operoiminen. Laitteet koetaan usein liian monimutkaiseksi eikä niiden käyttöä harjoitella tarpeeksi etukäteen.

Eräissä tapauksissa työntekijät ovat kieltäytyneet ottamasta kommunikointivälineitä mukaansa, koska kokevat ne niin hankaliksi. Toisaalta esimiehiltä monesti unohtuu työntekijöiden opastus oikeanlaiseen radiokäyttämiseen ja -käyttöön. Tätä tilannetta helpottamaan on hyvä laatia osaksi pelastus- ja turvallisuussuunnitelmaa myös kirjallinen ohjeistus radiopuhelimille. Tässä ohjeistuksessa voidaan käydä läpi mm. radionkäyttöä eri tilanteissa, kielletyt ilmaisut/sanat, pikaohjeistus radion tekniikasta sekä kutsu- ja kanavalistat. Kaikki ohjeistukset, joita laaditaan työntekijöille, on laadittava siten, että myös asiaan ensimmäistä kertaa tutustuva saa siitä oikeanlaisen käsityksen.

Toinen suuri haaste ovat tekniset ongelmat, jotka voivat liittyä laitteistoihin. Radiopuhelimet ovat yksinkertaisia käyttää, mutta silti kokemattomalle hankalia. Lisäksi radioliikenteessä käytettävä viestintätyyli poikkeaa normaalista keskustelusta, joten sitäkin olisi syytä harjoitella ennakoon tehokkuuden ja yhteisen kielen löytämiseksi.

Työntekijöitä on koulutettava, tuettava ja rohkaistava myös viestinnän osalta. Eri suunnitelmissa laaditut ohjeet, myös kriisiviestinnän osalta, on syytä pitää yksinkertaisina ja selkeinä, jolloin ne jäävät helpoimmin mieleen myös kokemattomille työntekijöille.

KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMA

Yhteiset ja yhtenäiset ohjeet kriisien ajan viestinnästä kuuluvat kriisitoimenpiteisiin. Kriisiviestintäsuunnitelmassa määritellään periaatteet, välineet, sidosryhmät eli yhteistyökumppanit ja vastuuseikat. Kriisiviestintäsuunnitelma kuuluu, ja sen tulee pohjautua, tapahtuman yleiseen viestintäohjeistukseen, ja se kuuluu myös olennaisena osana pelastus- ja turvallisuusohjeistukseen.

Kriisiviestintäsuunnitelmassa suositellaan sisällytettäväksi mm. seuraavat asiat:

- Erilaiset kriisin lajit kuvailuineen
- Viestinnän erityisperiaatteet kriisitilanteissa
- Viestinnän kohderyhmät kriiseittäin
- Vastuuhenkilöt viestinnän osalta
- Kriisinhallintaryhmän kokoonpano ja toiminta
- Viestinnän toimintamallit ja -ohjeet
- Välineet ja käytettävät tilat (tiedotus, CMT:n kokoontuminen, viranomaiset)

Esimerkkipohja kriisiviestintäsuunnitelmasta:

1. **Mitä kriisiviestintä on:** Lyhyesti termin avaaminen ja missä tilanteissa kriisiviestintä astuu voimaan
2. **Kriisiviestinnän tehtävät:** Minkä vuoksi on tällainen erillinen suunnitelma laadittu
3. **Kriisiviestinnän tavoitteet ja periaatteet:** Mikä on suunnitelman merkitys kriisiajan toiminnalle ja kuinka sitä toteutetaan
4. **Kriisin aiheuttajat tapahtumassa:** Etukäteen tehty riskianalysointi, mitkä uhat voisivat toteutua tapahtumassamme
5. **Kriisiviestinnän vastuut ja työnjako:** Tiedotusvastaavat ja heidän vastuualueensa. Lisäksi on syytä kirjata ylös myös rivityöntekijöiden oikeus kommentoida tai olla kommentoimatta kriisin syytä.
6. **Toiminta kriisin tapahduttua:** Konkreettinen ohjeistus organisaation eri osien toiminnasta
7. **Sidosryhmien huomiointi:** Mihin sidosryhmiin otetaan yhteyttä ja milloin? Ovatko jotkut sidosryhmät sellaisia, joille on ilmoitettava jokaisessa tapauksessa?
8. **Yhteys kriisin sattuessa:** Keihin kaikkiin otetaan yhteyttä kriisin sattuessa? Tällaisia voivat olla jopa loukkaantuneen perhe, lähiomaiset tai viranomaiset tarvittavassa laajuudessaan
9. **Yhteystiedot:** Kaikkien vastaavien yhteystiedot (puhelin, sähköposti, mahdollinen radiokutsu) sekä tarvittavat hätänumerot (112, Myrkytyskeskus jne.)

SOSIAALISEN MEDIAN KRIISIVIESTINTÄ

Nykyään on kiinnitettävä huomiota sosiaalisiin medioihin johtuen niiden laajasta suosiosta tapahtumavieraiden piirissä. Monella tapahtumalla on olemassa Facebook-, Twitter- tai Instagram-tili, blogi taikka joku muu vastaava. Kuten on todettu, se on loistava keino pitää asiakkaat hereillä jo ennen tapahtumaa, mutta entä jos sosiaalisessa mediassa tulee tilanne, että sinne on eksynyt tilaisuuden kannalta jotain negatiivista? Mitä tehdä, jos vaikka vahingossa on tullut kirjoitettua sellaista, mitä ei ole tarkoitettu julkisuuteen? Näitä tilanteita silmällä pitäen on syytä huomioida kriisiviestintäsuunnitelmassa myös sosiaalinen media omana lukunaan.

NEGATIIVINEN PALAUTE JA SEN KÄSITTELY

Jos sosiaaliseen mediaan tai tapahtuman kotisivun keskustelupalstalle on tullut negatiivista palautetta, siihen on reagoitava nopeasti. Olipa palautteeseen aihetta tai ei, niin aivan ensimmäisenä on esitettävä anteeksipyyntö tapahtuneesta. Jos henkilö on nähnyt vaivaa kirjoittaakseen siitä julkisesti, niin asia haittaa häntä jollain tavoin ja tapahtumanjärjestäjän ainoa oikea toimenpide on pyytää tätä anteeksi, vaikka asia itsessään tuntuisikin kovin vähäpätöiseltä.

Asiakkaalle ei voida sanoa hänen olevan väärässä tai valehtelevan. Asia, joka on tapahtunut hänelle, tuntuu varmasti hyvinkin todelliselta. Järjestäjän on vaan luotettava asiakkaan sanaan.

Palautetta saanutta asiaa ei ole myöskään viisasta siirtää muiden viaksi (*alihankkijamme toiminnan vuoksi...*). Tämä antaa hyvin äkkiä kuvan, että järjestäjä yrittää pakoilla vastuuta tapahtuneesta. Tilaisuuksissa toimivat alihankkijat ovat sillä hetkellä järjestäjän työntekijöitä, eivätkä kansalaiset välttämättä osaa erottaa kuka on virallisesti kenenkin palkkakirjoilla.

Olisi erittäin suositeltavaa hoitaa asia suoraan asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti. Näin ollen keskustelu olisi hieman vapaampaa ja asiakkaalle jäisi sellainen kuva, että hänen ongelmansa on otettu tosissaan. Jos palaute on annettu julkisesti, on myös kyseiseen mediaan tehtävä selväksi, että asiaa käsitellään. Sivullisille ei saa jäädä mielikuvaa, että tapahtuma on sivuuttanut saadun palautteen tylästi.

Palautteen antajaa on myös muistettava kiittää hänen palautteestaan. Toimintamalleja ja -tapoja on vaikea korjata asiakasystävällisempään muotoon ilman saatuja palautteita, olivatpa ne millaisia tahansa.

Internetissä suurimpia virheitä, mitä voidaan tehdä palautteille, on antaa niihin karkäs tai liian tyyli vastine. Jotkut näin vastanneista ovat myöhemmin selittäneet vastaustaan sarkasmilla tai huumorintajullaan, mutta palveluntarjoajalla ei ole varaa olettaa, että vastapuolella on yhtä kieroitunut huumori kuin vastineen tekijällä. Myös sosiaalisessa mediassa on muistettava viestinnän peruseräahteista neutraalina pysyminen.

Toinen virhe on poistaa palaute ilman vastinetta omilta sivuilta. Se herättää pahimmassa tapauksessa koko maan kattavan vastakampanjan, ja kun tiedonvälittäminen on nykyään helppoa, niin

tämä tapahtuu nopeasti, jopa tunteissa Suomen eteläpäästä aina pohjoiseen saakka. Miksi sitten liian usein syyllistytään tällaiseen? Voi olla, että palautteen lukija on reagoinut siihen liiankin nopeasti tunteiden vielä ollessa kuumimmillaan. Välillä kannattaa ottaa hetki, vetää muutaman kerran syvään henkeä ja miettiä sitten korrektaa vastausta sen sijaan, että poistaisi alkuperäisen viestin.

Tarvittaessa, varsinkin jos tapahtumalla on käytössään useita eri some-muotoja, on hyvä laatia erillinen kriisiviestintäsuunnitelma koskien pelkästään tätä viestintämuotoa. Erityisen tärkeää on nimetä vastuuhenkilöt huolehtimaan oman sosiaalisen mediansa seuraamisesta. Näin vältetään liian pitkiltä viiveiltä ja saadaan kommentoitua palautteita mahdollisimman pian.

SHOW STOP -KÄYTÄNTÖ

Artistin esiintyminen lavalla voidaan joutua keskeyttämään väliaikaisesti häiriön (esim. sähkökatkos, tekniset ongelmat), yleisön turvallisuuden ja/tai terveyden vaarantumisen takia tai alueen evakuoitua varten. Vähintään hetkellisen tapahtuman keskeytymisen voi aiheuttaa esimerkiksi artistin peruuntuminen.

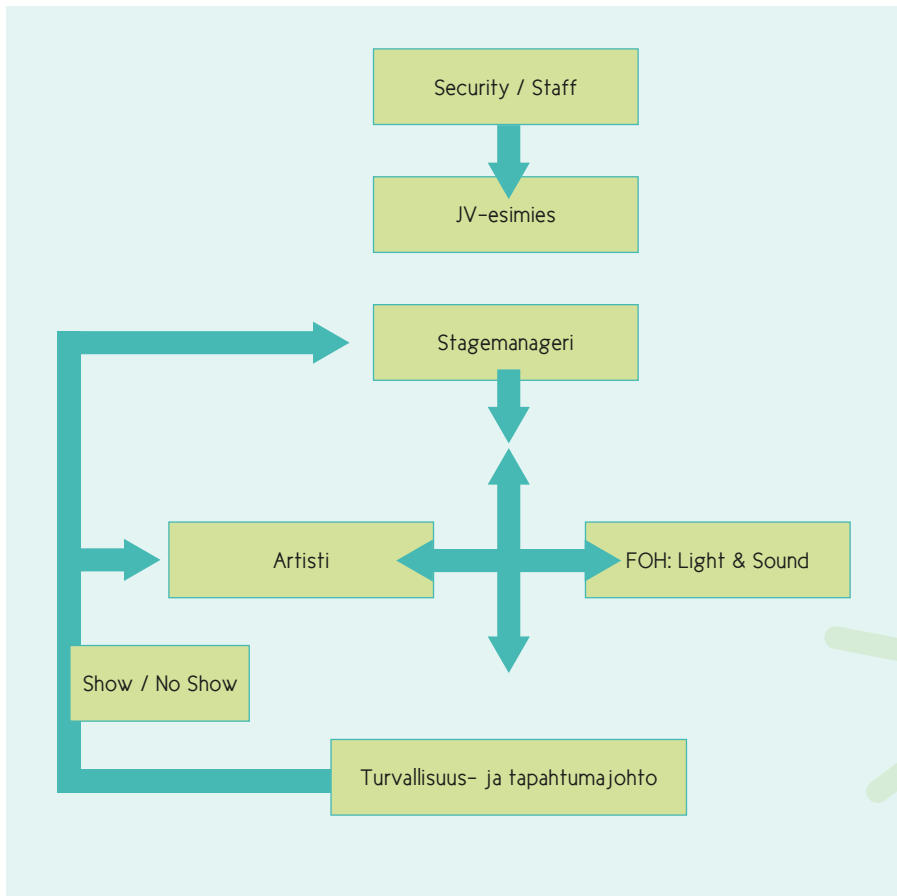
Ennakkoon mietitty Show Stop -käytäntö käydään läpi lavaturvan, lavamanagereiden, tekniikan sekä festivaali johdon kanssa ennen yleisöporttien avaamista. Lisäksi artistien edustajien kanssa käydään etukäteen palaveri, jossa heille selostetaan paikallinen toimintamalli. Artisteille tulee olla nimettyä yhteys henkilö koskien esityksen mahdollista keskeyttämistä. Poikkeustilanteessa artisti on usein paras vaihtoehto saamaan yleisön käyttäytymään halutulla tavalla.

Esiintymisen keskeyttäminen noudattaa tiettyä komentoketjua. Lavan edustojen turvallisuutta tarkkailevat järjestyksenvalvojaryhmien lisäksi myös muu henkilökunta.

Ohessa esimerkkimalli Show Stop -toiminnasta:

1. Havaitessaan yleistä järjestystä tai turvallisuutta uhkaavan vaaran järjestyksenvalvoja ilmoittaa asiasta lohkoesimiehelleen. Hän välittää tiedon saman tien lavamanagerille. Järjestyksenvalvojan on myös itse pyrittävä estämään mahdollisuuksien mukaan vaaratilanteen toteutuminen.
2. Lohkoesimies informoi festivaali- ja turvallisuusjohtoa. Lavamanageri informoi artistin edustajaa kyseisestä tilanteesta ja antaa toimintaohjeet
3. Tekniikka aloittaa omat ohjeiden mukaiset toimenpiteensä lavamanagerin käskystä, esimerkiksi monitorimiksaaja hiljentää lavamonitorit tapahtumateknikoiden antaessa lavalle valkoista valoa ihmisten huomion kiinnittämiseksi. Muut äänet hiljennetään ja puhekanavat jätetään lavalle auki mahdollisia yleisötiedotuksia varten.
4. Tarvittaessa lavamanageri/turvallisuuspäällikkö käskvät screeneille ennalta teknikoille toimitetut viestit, esimerkiksi "Esitys on keskeytetty huonon sään vuoksi. Jatkamme esitystä heti kun se on turvallista. Valitamme häiriötä ja toivomme kärsivällisyyttä. Kiitos!"
5. Kun tilanne on hoidossa tai ohi, turvallisuuspäällikkö tai festivaalijohto antaa luvan lavamanagerille jatkaa keskeytynyttä esitystä tai tiedottajalle mahdollisia lisäohjeita (esim. alueen evakuointi).

Ohessa kaaviona edellä kerrottu Show Stop -proseduurimalli:



On otettava huomioon, että kokoontumislaki määrittelee tapahtumanjärjestäjälle ja hänen edustajilleen oikeuden ja tietyissä tapauksissa jopa velvollisuuden toimia nopeasti yleisön turvallisuuden takaamiseksi ja keskeyttää artistin esiintyminen tilanteen niin vaatiessa ilman ilmoittamista siitä kenellekään. Tämä ei kuitenkaan ole ensisijainen toimenpide esimerkiksi yksittäisellä järjestyksenvalvojalla, vaan tulee kyseeseen ainoastaan vakavissa henkeä ja terveyttä uhkaavissa tilanteissa.

KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMAN TARKASTAMINEN

Kun kriisiviestintää on dokumentoitu eri vaiheissaan huolellisesti, on helppo analysoida eri vaiheissaan, mikä on toiminut suunnitellulla tavalla vai onko jossain vaiheessa kehittämisen varaa. Dokumentoinnin kulmakiviä ovat aloitusajankohta ja kirjauksien sisältö, olennaisina tietoina reagointi-aika kriisiin sekä kuka otti asian hoitoonsa. Myös puhelinliikennettä sekä tekstiviestejä on dokumentoitava, kuten sähköpostiliikennettäkin. Näin saamme mahdollisimman paljon tietoa itsellemme, ja jos eteen tulee esimerkiksi oikeudenkäynti, niin organisaatiolla on tarkat kirjalliset merkinnät, miten tapahtumanjärjestäjä on toiminut tilanteessa. Lisäksi saatu tieto auttaa kehittämään kriisiviestintäsuunnitelmaa sekä koko yleisötilaisuutta tulevana vuosina. Suunnitelmaa voi päivittää myös muiden vastaavien yleisötilaisuuksien kokemusten perusteella.

Jos kriisitilanteen aikana huomataan viestinnän toimimattomuus, on syytä laittaa johonkin merkintä tehdystä havainnosta. Organisaation palatessa taas normaalitoimintaan on hyvä kehittää uusi toimintamalli, jotta suunnitelman ohjeistukset toimisivat jatkossa paremmin.

Suunnitelma on tarkastettava jokaisen yksittäisen yleisötilaisuuden jälkeen. Nykyään ei ole enää hyväksyttävää, että seuraavalle vuodelle vaihdetaan vain suunnitelmasta päivämäärät ja mennään muuten vanhoilla tiedoilla.

ONKO KRIISI HYÖDYNNETTÄVISSÄ?

Kriisitilanne ei etene aina eteenpäin kuin juna, vaan jokaisessa poikkeustilanteessa tulee aina hetkiä, jolloin ei välttämättä tapahdu mitään uutta. Kriisiviestinnän osalta tämä aiheuttaa ongelman, koska ihmiset ja media odottavat koko ajan lisätietoa tapahtuneesta eli jotain tiedonmurusia olisi saatava maailmalle.

Hyviä tapoja nostaa tapahtuman ja sen organisaation mainetta on seesteisinä hetkinä esimerkiksi käydä läpi jo tehtyjä toimenpiteitä kriisin suhteen tai esimerkiksi sitä, kuinka tällaisiin tilanteisiin on valmistauduttu ennakkoon. Suomeksi sanottuna, avataan hieman turvallisuus- ja tapahtumasuunnittelua myös ulkopuolisille. Näin myös tapahtumajärjestäjien ulkopuolisille henkilöille saadaan välitettyä viestiä, että kyseinen tapahtuma on oikeasti kiinnostunut turvallisuudesta ja tässäkin tapahtumassa on pyritty tekemään kaikkensa, jotta näitä ei sattuisi. On myös muistettava kertoa totuudenmukaisesti, jos joku tilanne on tullut yllättäen ja mikä on ollut syynä siihen, että tilanne pääsi yllättämään.

Organisaatiota arvioidaan sen mukaan, miten yhdenmukaisen, uskottavan ja ehyen kuvan ne pystyvät julkisuuteen tuottamaan kriisitilanteesta ja sen ratkaisemisesta.

VOIKO KRIISEJÄ EHKÄISTÄ VIESTINNÄN AVULLA?

Hyvin suunniteltu ja toteutettu viestintä on paras tapa ehkäistä kriisejä ja vähentää jo tapahtuneiden kriisien vaikutusta yleisötilaisuuteen. Se taho, joka saa tehtyä kriisitilanneviestinnässä aloitteen, kykenee synnyttämään luottamusta niin henkilöstössä, asiakkaisissa kuin sidosryhmissäkin, periaatteessa kaikissa, joita toteutumaan päässyt kriisi koskee.

LYHYESTI

- Ota viestintä ja tehostettu viestintä huomioon jo suunnitteluvaiheessa
- Suositus: Erillisen viestintä- ja kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen
- Kouluta oma henkilökuntasi poikkeustilanteita silmällä pitäen
- Varmista, että jokainen organisaatiosi osanen tietää tehtävänsä hädän hetkellä
- Muodosta tilannekuva ja etsi tarvittavat yhteistyökumppanit
- Pyri pitämään aloite omissa käsissäsi
- Kerro kaikki ja heti. Kerro myös se, jos et tiedä jotain mutta muista lupaus asian selvittämiseksi
- Ihmisten turvaaminen on aina tärkeintä, materia tulee toisena
- Pidä omat työntekijäsi ajan tasalla koko tapahtuman ajan
- Ole tavoitettavissa!
- Pyri vaikuttamaan rauhoittavasti yleisilmapiiiriin luomalla turvallisuuden tunnetta ammattimaisella käyttäytymisellä ja varmuudella. Tekemisilläsi ja sanoillasi voi olla suuri merkitys orastavan paniikin hillitsemisessä.
- Pahoittele tapahtunutta viestinnässäsi heti, kun se tuntuu luontevalta
- Jos on tapahtunut jokin virhe tai laiminlyönti, tunnusta se rehellisesti.
- Seuraa uutisointia ja jos havaitset virheellistä tietoa, pyri korjaamaan tieto mahdollisimman pian oikeaksi
- Huolehdi jälkiviestinnästä. Kerro miten tilanne hoidettiin ja miten tulevaisuudessa tullaan varautumaan, ettei vastaavanlainen pääse toistumaan





Ryhmänjohtaja kuuntelee lavahenkilökuntaa ja tähyistäjiä. kuva: Sami Perälä / Provinssirock



Yleisö ryhmittyy alueelle, josta on näkyvyys lavalle. Ilmakuva Proviinsirockista. kuva: AirCam Finland

3. Tapahtuma-alueen suunnittelu ja yleisökapasiteetti

TAPAHTUMA-ALUE

Tapahtuma-alueen suunnittelu alkaa tutustumisella tapahtuma-alueeseen. Tärkeää on jo heti ensivaiheessa pohtia alueen soveltuvuutta yleisötilaisuuden järjestämiseen. Mikäli aluetta on aiemminkin käytetty yleisötilaisuuksien järjestämiseen, aiempien järjestäjien kokemukset antavat arvokasta tietoa alueen suunnittelua varten. Ulkoilmatapahtumissa tulee miettiä, miten sääolosuhteet vaikuttavat tapahtuma-alueen toimivuuteen eli ovatko esimerkiksi suunnittelut ajoneuvoväylät käyttökelpoisia myös sateella.

Tutustuttavia asioita ovat:

- Yleisöalueen maaperä
- Lavan alueen kantavuus
- Huoltoalueet (Backstage)
- Pysäköintipaikat
- Leiriytymisalueet
- Välittömässä läheisyydessä olevat alueet. Onko tilaa jonoille ja ruuhkille?
- Kulkuväylät tapahtuma-alueelle
- Liikenneväylät
- Hätäpoistumisreitit
- Poistumistiet

Tapahtuma-aluetta suunniteltaessa riittävän laadukas ja tarkka karttaphoja on tärkeä apuväline. Karttaan merkittään alueelle tulevat rakennelmat, lavat, myyntipaikat, kohtaamispaikat, ensiapupisteet ja alueen sisäiset kulkureitit. Samalla tulee pohtia, mahtuvatko kaikki alueelle suunnitellut rakenteet ja muut aktiiviteetit käytettävissä olevaan tilaan.

VÄYLÄT JA RUUHKAPAIKAT

Mikäli alueella on useita tapahtumapaikkoja, esiintymislavoja tai muita houkuttavia kohteita, yleisölle on yleisökapasiteetin arvioimisessa otettava huomioon yleisöön käyttäytymiseen ja liikkumiseen liittyviä tekijöitä. Tulee tarkastella alueen sisäisiä väyliä liikuttaessa lavalta toiselle. Tapahtuma-alueen sisäiset väylät eivät saa ruuhkautua sillä tavalla, että niistä aiheutuu yleisölle vaaratilanteita.

Alueen sisäisissä väylissä Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen oppaassa käytetään ohjeistusta: *“Väylien valmiita mitoituksia on vaikea määritellä, mutta kokemus on osoittanut, että kymmenen metrin levyinen kuja sumppuuntuu helposti jo muutaman tuhannen henkilön ihmisvirralla. Sopivana kulkuväylän leveytenä voitaisiinkin pitää noin puolta esiintymislavan edustalla olevan yleisömassan leveydestä.”*

Monen erillisen tapahtumapaikan festivaalissa yleisö ei ole yhtä aikaa samassa paikassa. Toisaalta yleisö ei myöskään jakaudu tasaisesti ympäri aluetta, vaan alueen sisällä on ruuhkahuippuja, joiden pohjalta aluetta tulee suunnitella. Varsinkin konsertinomaisissa tilaisuuksissa lähtökohdan tulee olla se, ettei mikään tapahtuma-alueen osa täyty yli kapasiteetin tapahtuman aikana. Isoissa ulkoilmakonserteissa avoin tila voidaan jakaa eri lohkoihin aitaamalla, ja näin pystytään kontrolloimaan eri lohkojen yleisömäärää tarvittaessa.

YLEISÖALUEEN MÄÄRITTÄMINEN

Festivaalia tai muuta ulkoilmatapahtumaa tehtäessä voidaan ottaa kaksi erilaista lähtökohtaa tapahtuma-alueen suunnitteluun. Aluksi voidaan määritellä suurin sallittu yleisömäärä ja suunnitella ja mitoittaa alue ja palvelut sen mukaan. Toinen tapa on suunnitella alue ja vasta sen jälkeen laskea, kuinka paljon alueelle voidaan enimmillään ottaa ihmisiä sisään.

Lähtökohhta esiintymispaikan yleisömäärän määrittämiseen on tila, joka on yleisön käytössä. Tässä tulee ottaa huomioon myös henkilökunta ja tapahtuman alihankkijoiden henkilöstö sekä heidän vaatimansa tilan määrä. Alueella olevat kiinteät tai väliaikaiset rakenteet vähentävät luonnollisesti käytettävissä olevan neliöiden määrää. Yleisöllä tulee olla näkyvyys ja kuuluvuus esiintymispaikalle joko suoraan tai näyttöjen kautta.

Sisäntulo vaatii riittävän leveät väylät. kuva: Ville Koivisto / Provinssirock



Alueen pinta-alaa tarkasteltaessa ja alueen optimaalista yleisömäärää suunniteltaessa alueen pinta-ala otetaan lähemmän tarkastelun kohteeksi ja käytetään seuraavia määrittelyjä:

- Bruttopinta-ala. Alueen kokonaispinta-ala laskettuna neliöinä (m²)
- Nettopinta-ala. Bruttopinta-alasta vähennetään alueella olevat rakenteet, lava-alueet, taka-alueet, myyntipaikat ja oheisaktiiviteettien vaatimat tilat eli alueet, jotka eivät ole yleisöaluetta.
- Katsomisalue. Tässä alueessa huomioidaan vaan alueet, joista on sekä näkyvyys että kuuluvuus lava-alueelle. Alueesta lasketaan pois esiintymispaikan kuolleessa kulmassa olevat alueet sekä ne muulla tavoin tiedossa olevat alueet, joita yleisö ei käytä. Esimerkiksi miksauskopit muodostavat usein näköesteen, eikä yleisö tätä aluetta käytä konsertin seuraamiseen. Näin voidaan laskea useita esiintymispaikkoja sisältävässä tapahtumassa yksittäisen esiintymispaikan isointa mahdollista yleisömäärää. (Kts. liite 1)

YLEISÖN PROFILOIMINEN

Tapahtuman suunnittelussa tärkeä tekijä on miettiä, minkälaisia kävijöitä tapahtumaan on odotettavissa ja minkälaisia erityistarpeita yleisöllä on tai toisaalta tapoja käyttäytyä vastavissa tilaisuuksissa. Tämä vaikuttaa alueen suunnitteluun sekä tapahtuman turvallisuusratkaisujen mitoittamiseen. Lisäksi tulee ennakoida yleisön palvelutarpeet.

Tapahtumajärjestäjällä on yleensä näkemys siitä, minkälaista yleisöä tapahtumaan on odotettavissa. Tapahtuman suunnitteluvaiheessa mietitään, mille kohderyhmälle tapahtumaa tehdään. Yleisö voi koostua monesta erilaisesta asiakasprofiilista erilaisine tarpeineen. Osa saattaa haluta seurata esitystä lavan edustalta ja osa istua paikallaan.

Huomioitavia seikkoja:

- Yleisön ikärakenne
- Yleisön sukupuoli-jakauma
- Erityisryhmät: Lapsiperheet, apuvälineitä tai avustavia tarvitsevat.
- Mukana kuljetettavat tavarat
- Pukeutuminen
- Esiintyjät
- Fanikulttuuri
- Käyttäytymiskulttuuri
- Päihteiden käyttö
- Tapahtuman ajallinen kesto

Yleisön profiloimista voidaan käyttää lähtökohtana, kun lasketaan, kuinka monta ihmistä neliöllä on esimerkiksi konserttitilaisuudessa lavan edustalla. Suurimmillaan käytetään yleensä lukemaa neljä henkilöä neliöllä. Englantilaisessa The Event Safety Guidessa käytetään haarukkana 1-4 henkilöä neliöllä. Tilaisuuskohtaisen riskianalyysin perusteella määritellään suurin sallittu henkilömäärä.

YLEISÖMÄÄRÄN ENNAKOIMINEN

Suomessa monella tapahtumalla on pitkä historia ja yleisömäärän määrittäminen pohjautuu monen vuoden käytännön kokemukseen. Etukäteissuunnittelusta ja laskennasta huolimatta yleisökapasiteettia on usein mahdotonta yksiselitteisesti ja luotettavasti määrittää. Uuden tapahtumapaikan ollessa kyseessä suositeltavaa on lähteä liikkeelle henkilömäärästä, jonka kohdalla voi olla varma kaikkien eri osatekijöiden toimivuudesta. Tilasta saadun käytännön kokemuksen myötä jatkossa voidaan kapasiteettia nostaa.

Käytännössä tapahtumajärjestäjä suunnittelee alueen ja tämän pohjalta esittää viranomaisille tilaisuudelle suurinta sallittua yleisömäärää. Arviointityössä on suositeltavaa käyttää kokenutta alan ammattilaista apuna. Viranomaisten tehtävä on tarkastella tehtyjä suunnitelmia ja päättää luvan myöntämisestä haetulle määrälle. Isoissa yleisötilaisuuksissa suunnitelmat tarkentuvat prosessin myötä, ja on suositeltavaa olla viranomaisiin yhteydessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

YLEISÖKAPASITEETIN MÄÄRITTÄMINEN

Ulkoilmatapahtumassa yleisökapasiteetin määrittäminen ei ole yksiselitteinen asia, vaan siinä tulee huomioida monia eri tekijöitä: tapahtuman luonne, yleisöprofiili, tapahtuman kesto, yleisön ennakoitava käyttäytyminen (fanikulttuuri), alueen topografia, sään vaikutukset alueen käytettävyyteen, liikennejärjestelyt, hätäpoistumisreitit, väliaikaiset tapahtumarakenteet sekä alueelle suunnitellut palvelut ja niiden tilantarve. Eri tekijät vaikuttavat siihen, kuinka paljon henkilöitä neliölle voidaan käyttää lukemana etukäteislaskelmassa ja toisaalta siihen, kuinka monta neliötä käytettävissä olevasta alueesta voidaan laskea yleisöalueeksi.

Matemaattisilla laskukaavoilla voidaan määrittellä liikenneväyliin, sisään- ja ulosmenojen sekä hätäpoistumisteiden kapasiteetteja. Tapahtuma-alueen kapasiteetti tulee lähtökohtaisesti määrittellä pienimmän nimittäjän mukaan. Sisätiloissa järjestettävissä tapahtumissa yleisön käytössä oleva tila sekä hätäpoistumistiet määrittävät tilan suurimman sallitun yleisömäärän. Samankaltaista ajatusmallia voidaan soveltaa ulkoilmatapahtumissa, mutta lisäksi on huomioitava turvallinen yleisön sisäänpääsy. Ulkoilmatilaisuuksissa pitää myös kyetä alue tyhjentämään riittävän nopeasti ja turvallisesti.

Mikäli tapahtuma-aluetta käytetään ensimmäistä kertaa yleisötapahtumaan, korostuu ennakosuunnittelun merkitys. Huomioitavia seikkoja ovat liikenneväylien riittävyys, tapahtuma-alueen porttien mahdollistama sujuva väkimäärän sisäänotto kohtuullisen ajan kuluessa, tapahtumaan saapuva yleisö ja ennakoitu tilantarve henkilöä kohden sekä hätäpoistumisteiden mitoitus. Suositeltava tapa mitoittaa alueen yleisökapasiteetti on käyttää pienintä lukemaa, mikä tulee eri kriittisistä osatekijöistä: sisäänuloväylät, yleisökäytössä oleva tila laskettuna tapahtuman luonteen mukaisella "henkeä per neliö" -olettamalla sekä alueen poistumisteiden kapasiteetilla.

MALLEJA YLEISÖKAPASITEETIN LASKEMISEEN

Suomessa ulkoilmatapahtumien korkeinta sallittua yleisömäärää ei yleensä lasketa matemaattisten kaavojen kautta. Keskeisessä roolissa on tapahtumajärjestäjän asiantuntemus sekä viranomaistahojen näkemys. Usein kapasiteetti määräytyy aiemmin kokemuksen perusteella samasta alueesta tai palveluiden mitoittamisesta ennakoidulle yleisömäärälle.

Matemaattisia mitoitusmalleja on kehitetty, ja niitä käytetään suunnittelun apuvälineinä. Tapahtuman turvallisuussuunnittelussa voidaan hyödyntää laskennallisia kaavoja, jotka voivat helpottaa tapahtumien järjestäjien ja viranomaisten yhteistyötä ja tarjota välineitä etukäteissuunnitteluun.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen julkaisemassa Tapahtuman turvallisuusoppaassa käytetään yleisesti samaa mitoitusääntöä kuin kiinteissä ravintoloissa eli tilaa tulee olla neliö henkilöä kohden.

Sade vaikuttaa yleisön sijoittumiseen tapahtuma-alueella. kuva: Maria Kokljuschkin / Provinssirock





Turvatarkastus hidastaa yleisön sisäänkäyntiä. kuva: Provinssirock

Tässä tapauksessa mitoituksen lähtökohtana on tarkastella yleisöaluetta kokonaisuutena: "Käytännössä ihmiset pakkaantuvat esityksen aikana tiiviisti lavan läheisyyteen, mutta edellä mainitulla mitoituksella saadaan alueen takaosaan riittävästi väljyyttä ihmisten liikehientää varten."

Toisaalta tilaisuuden luonnetta tulkittaessa voidaan väkimäärän laskentaperusteita tulkita laiveammin: "Mikäli ulkotiloissa järjestettävässä tapahtumassa on vähärisinen yleisöjakauma ja alueella on useita toisistaan riippumattomia poistumisreittejä, voidaan alueen mitoituserusteena käyttää 1-2 henkilöä neliötä kohden."

KAPASITEETIN MÄÄRITTÄMINEN PROSESSINA

Tapahtuma-alueen suurimman sallitun yleisömäärän kohdalla tulee tarkastella neljää eri tekijää:

- Yleisön saapuminen alueelle
- Alueella yleisön käytössä oleva tila
- Yleisöprofiili
- Poistumistiet

Yleisön saapumisessa alueelle tarkastellaan kahta tekijää. Ensinnäkin tulee miettiä asiaa liikennejärjestelyjen kannalta. Millä kulkuvälineillä yleisö saapuu paikalle: junalla, linja-autolla, autoilla, polkupyörillä, jalan tai jollain muulla tavalla? Mahdollistavatko joukkoliikenne, tiestö ja parkkipaikat halutun yleisömäärän pääsemisen tilaisuuteen? Toisena seikkana käydään läpi sisäänpääsyporttien mahdollistama väkimäärän tuleminen varsinaiselle tapahtuma-alueelle. Kuinka nopeasti yleisö on mahdollista ottaa sisään ja kuinka paljon siihen vaikuttavat lippu- ja turvatarkastukset? Tässä yhteydessä käydään myös läpi se, kuinka paljon tilaa on varattu jonottamista varten.

Arvioitaessa alueelle pinta-alan puolesta sallittavaa suurinta väkimäärä tarkastellaan ensin alueen kokonaispinta-alaa. Tästä vähennetään alueen rakenteiden vaatimat tilat sekä alueet, jotka ovat katvealueella eli näköesteen vuoksi käyttämättä jäävät osat alueesta. Lisäksi huomioidaan tapahtuman maaston (kosteus, kasvillisuus) vuoksi käyttämättä jäävät osat. Lisäksi arvioidaan tapahtuman turvallisuusjärjestelyitä, ja asettavatko ne rajoituksia alueelle otettavalle yleisömäärälle.

Yleisöprofiili määrittää sen, kuinka monta henkilöä voidaan ajatella olevan neliöllä. Tiheimmillään voidaan käyttää laskennassa neljää ja pienimmillään yhtä henkilöä neliöllä. Tapahtumasta tehtävän riskianalyysin yhteydessä yhtenä elementtinä profiloidaan tapahtumaan saapuva yleisö ja heidän tapansa käyttäytyä vastaavissa tilaisuuksissa. Näin määritellään tapahtuma-alueen suurin mahdollinen henkilömäärä.

Poistumis- ja hätäpoistumisteiden tulee mahdollistaa alueen tyhjentäminen riittävän lyhyen ajan kuluessa. Poistumisteiden lukumäärän ja leveyden lisäksi määritellään, kuinka nopeasti yleisö on saatavissa alueelta pois. Tässäkin vaikuttavana tekijänä on tapahtuman yleisöprofiili. Tapahtuman riskianalyysissä määritellään kuinka nopeasti alue on saatavissa tyhjäksi. Lyhyimmillään alue olisi saatava tyhjäksi 5 minuutissa ja pisimmillään evakuoimisajaksi määritellään 10 minuuttia.

Näistä eri tekijöistä lasketaan kolme erilaista lukua:

- Sisääntulon mahdollistama yleisömäärä.
- Hyötypinta-alan ja yleisöprofiilin muodostama kapasiteetti
- Poistumisteiden mahdollistama korkein sallittu henkilömäärä.

Turvallisin ratkaisu on käyttää näistä kolmesta eri lukemasta pienintä. Tällä tavalla tapahtuman turvallisuuteen vaikuttavat kolme kriittistä tekijää tulee tarkasteltua erikseen.

SÄÄN JA TURVALLISUUSJÄRJESTELYJEN MERKITYS

Ruotsissa julkaistussa oppaassa (Säkerhetsguide för evenemang) sovelletaan englantilaisen Guide to Safety at Sports Ground laskentakaavoja. Ihanneolosuhteissa voidaan 10 neliön alueelle ottaa 47 henkilöä. Tässä laskentamallissa tulee myös arvioida ulkoisia tekijöitä, jotka voivat madaltaa väkimäärää huomattavasti. Näitä tekijöitä ovat turvallisuusjärjestelyt (T) ja fyysiset olosuhteet (F), joille annetaan arvo välillä 0 - 1.0. Esimerkiksi jos sään takia alueen käytettävyys on puolet huonompi kuin normaalisti, annetaan arvo 0.5. Jos toisaalta turvallisuusjärjestelyt nähdään lähes optimaalisina, annetaan arvo 0.9. Näistä pienempää lukua käytetään laskukaavassa:

$$(F) 0.5 \text{ (säätekijälle annettu arvio)} \times 4.7 \text{ (henkilö neliöllä optimiolettama)} = 2.35 \text{ henkilö / neliö.}$$

Suomessa ei tämän tyyppistä arviointimallia ole olemassa, joten sitä ei käytetä virallisesti kapasiteetin määrittelyssä. Eurooppalaiset alan standardit olisivat hyvä lähtökohta haettaessa tapahtumajärjestäjän ja viranomaisten yhteistä näkemystä alueen mitoittamista.

Ruotsissa on käytössä lisäksi määrittely telttojen (minimissään yli 50 neliön kokoluokka) henkilökapasiteetin mitoittamiseen:

- istuva yleisö 2 henkilöä / m²
- seisomapaikat 3.5 henkilöä / 3.5 m²
- (SS-EN 13782:2005 "Tillfälliga anläggningar - Tält - Säkerhet")

Tapahtuma-alueet voivat olla laajoja kokonaisuuksia, joissa on useita esiintymislavoja sekä yleisölle suunnattuja palveluita. Tällaisessa tapauksessa arvioimisen helpottamiseksi eri tapahtuma-alueen osat voidaan jakaa lohkoiksi suunnitteluvaiheessa ja laskea eri lohkoille erikseen yleisökapasiteetit. Tapahtuma-alueen lohkominen helpottaa myös turvallisuussuunnittelua tapahtuman eri osa-alueiden osalta.



Alueen hyvällä suunnittelulla ehkäistään ruuhkautumista. Ilmakuva Sonispheresta. kuva: Ville Ketonen



Kulkuväylät tulee sijoittaa hyväpohjaiselle ja tasaiselle maaperälle. kuva: Maria Kokljuschkin / Provinssirock

4. Kulkuväylät ja liikenne-eratkaisut

Yleisötapahtumien turvallisuuskäytäntöjä ja lainsäädäntöä on kehitetty tapahtuneiden onnettomuuksien jälkeen. Englannissa urheilukatsomoissa tapahtuneet onnettomuudet sekä Tanskan Roskilden festivaaleilla vuonna 2000 sattunut yhdeksän hengen menehtymiseen johtanut tapah-tuma ovat vaikuttaneet huomattavasti. Saksan Duisburgissa vuonna 2010 tapahtunut 21 hengen vaatinut onnettomuus liittyi tapahtuman sisääntuloväylän ruuhkautumiseen. Onnettomuuksia on analysoitu tarkasti virallisissa tutkimuksissa sekä myös alan ammattilaisten toimesta. Uusia käytäntöjä on kehitetty pohdittaessa tapoja minimoida riskit jatkossa.

Isoja useita ihmishenkiä vaatineita onnettomuuksia on tapahtunut usein tullessa tapahtumaan tai sieltä poistuttaessa. Tapahtuman riskianalyysia tehtäessä erityistä huomiota tulee kiinnittää tapahtuma-alueen läheisyyden liikennejärjestelyihin, yleisön liikkumiseen sisään ja ulos varsinaiselta tapahtuma-alueelta sekä jonotusjärjestelyihin. Sisään- ja ulostuloväylät muodostavat pul-lonkautaan, joka usein johtaa ruuhkautumiseen. Hyvällä suunnitellulla voidaan liikkumiseen liittyviä ongelmia ja riskejä vähentää merkittävästi.

Tapahtumiin saapumista ja poistumista on tutkittu paljon mm. tekemällä kenttätutkimuksia jä-ttikonserteissa, ja näiden pohjalta on luotu työkaluja kulkuväyliä suunnittelemaan. Isojen tapahtu-mien suunnittelussa käytetään apuna tietokone-mallinnuksia, joissa on nähtävissä, millä henkilö-määrillä reittien vetokyky loppuu ja joudutaan tilanteeseen, jossa pahimmillaan on seurauksena väylän tukkeutuminen ja mahdollinen vaaratilanne.

Euroopassa on pelkästään suurten yleisötapahtumien liikennejärjestelyihin erikoistuneita yhtiöitä. Suomessa on hyvin harvoin saman kokoluokan tapahtumia yleisömäärältään, mutta samojen toiminta-periaatteiden käyttäminen parantaa tapahtuman sujuvaa kulkua sekä lisää tapahtumien turvallisuutta.

LIIKENNE

Suurissa tapahtumissa erillisen liikennesuunnitelman tekeminen on osa tapahtuman turvallisuus-suunnittelua. Tapahtumajärjestäjän tulee pohtia, kuinka yleisön on turvallista saapua ja poistua tapahtumasta. Toisaalta tulee pohtia mahdollisuuksia pienentää tapahtuman muulle liikenteelle aiheuttamaa haittaa, tiedottaa lähialueen asukkaille tulevasta tapahtumasta ja pyytää välttämään liikkumista ruuhkaisilla teillä. Erillinen tiedotus paikallislehden kautta saattaa olla tarpeellista ison yleisötapahtuman yhteydessä.

Toisaalta tulee tarkastella asiaa yleisön saapumisen näkökulmasta:

- Onko julkinen liikenne riittävää suunnitellulle yleisömäärälle
- Onko autoilla saapuville tarpeellinen määrä pysäköintipaikkoja
- Ruuhkautuvatko tiet tapahtumaan aiheuttamasta lisääntyneestä liikenteestä
- Ovatko jalankulkijoille olemassa omat reitit tapahtumapaikalle
- Onko polkupyörille järjestetty omat pysäköintipaikat
- Tarvitaanko tapahtumaa varten omaa non-stop-bussipalvelua

Liikenteen ruuhkautuminen lisää onnettomuusriskejä varsinkin, jos yleisö ei pääse paikalle suunnitellussa aikataulussa. Tapahtuman järjestäjän tulee informoida joukkoliikennettä järjestäviä tahoja tulevasta tapahtumasta. Joukkoliikenne tulee mitoittaa vastaamaan tapahtumaan odotettua yleisömäärää. Poikkeava liikenne pitää järjestää mahdollisimman turvallisella tavalla. Auto-, polkupyörä- ja kävelyreittien risteämistä keskenään tulee välttää.

Yhdessä viranomaisten kanssa tulee käydä läpi tarvittavat poikkeusjärjestelyt:

- Tuleeko nopeusrajoituksia madaltaa tapahtuman ajaksi
- Tuleeko teitä sulkea yleiseltä liikenteeltä
- Tuleeko teitä määrittää yksisuuntaisiksi sujuvan liikenteen takaamiseksi
- Tuleeko pysäköimistä kieltää joiltain alueilta
- Missä paikoissa ja mihin aikaan tarvitaan liikenteen ohjaamista
- Tuleeko väliaikaisia liikennemerkkejä ja opasteita sijoittaa teille
- Tarvitaanko puomien ja aitojen sijoittamista liikenneväylille

Liikennejärjestelyistä tulee tiedottaa tapahtumaan saapuvalle yleisölle. Liikennesuunnitelmista on laadittava erillinen kartta, joka toimitetaan viranomaisille sekä pelastuslaitokselle sekä sairaankuljetuksista vastaaville tahoille.

Pysäköinnin suunnittelu on osa ison tapahtuman liikennejärjestelyjä. kuva: Sami Perälä / Provinssirock



Pelastusteiden kohdalla sujuva liikenne pitää pystyä takaamaan. Tämä tulee ottaa huomioon reittejä suunniteltaessa. Lisäksi pelastusajoneuvojen tulee päästä lähelle onnettomuuskohtetta alueen sisällä: "Ulko-alueilla autojen tulisi päästä sujuvasti vähintään viidenkymmenen metrin etäisyydelle onnettomuuskohteesta. Alueella olevista rakennuksista, niiden uloskäytävistä ja varasteistä vastaava etäisyys on kaksikymmentä metriä" (Suurten yleisötilaisuuksien turvallisuusopas). Hälytysajoneuvoreittien tulee olla toimintakuntoisia myös huonojen sääolosuhteiden välittessä ja kantaa myös raskasta ajoneuvoliikennettä. Pelastusteiden leveyden tulee olla vähintään 4,0 metriä ja niiden tulee kantaa raskaiden pelastusajoneuvojen paino eli vähintään 16 tonnia. Pelkästään ambulansseille tarkoitettujen pelastusväylät voivat olla kantavuudeltaan pienempiä, mutta tällöin näiden pelastusteiden painorajoitukset tulee merkitä tekniseen karttaan, joka toimitetaan myös viranomaisille.

Tapahtuman järjestäjän tulee myös tehdä suunnitelmat siitä, kuinka artistien, alihankkijoiden ja oman henkilökunnan järjestetään tarpeellisiin paikkoihin tapahtuma-alueen sisälle. Tapahtuma-alueen sisällä tulee ajoneuvoliikennettä välttää. Tämä tulee huomioida sijoitettaessa alueelle huolto- ja liikennettä vaativia kohteita, kuten saniteettitiloja tai ruokamyyntipaikkoja.

SISÄÄN- JA ULOSTULON SUUNNITTELU

Sisään- ja ulosmenoreitit ovat tapahtumissa hyvin tärkeä tekijä, koska ne muodostavat isossa yleisökeskittymässä pakostakin pullonkaulan yleisön liikkumisessa. Tapahtumissa yleisön saattaa olla mahdollista poistua ja tulla sisään rajoituksetta tapahtuman aikana. Tämä lisää ruuhkautumisen todennäköisyyttä tapahtuman kuluessa. Huolellisella suunnittelulla voidaan vähentää kulkuväyliin liittyviä riskejä.

Sisään- ja ulostuloportit on sijoitettava alueella, jossa molemmin puolin portteja on riittävästi avointa tilaa. Porttialueelle ei tule sijoittaa muuta toimintaa, kuten myyntipaikkoja, ajoneuvoliikennettä tai mitään muuta, joka aiheuttaa ruuhkaa tai väylien käytön kaventumista tai rajoittumista. Toisaalta tällä alueella ei ole syytä myöskään laittaa mitään sellaista, joka kiinnittää yleisön huomion ja saa yleisön pysähtymään kulkuväylälle.

Yleisön siirtymistä voidaan edesauttaa seuraavilla toimenpiteillä:

- Porteilla työskentelevä henkilökunta ohjeistaa yleisöä liikkumaan eteenpäin. Kyltit ja kartat osoittavat selkeästi, mihin suuntaan asiakas voi seuraavaksi siirtyä
- Narikat ja tavaransäilytystilat on sijoitettu riittävän kauaksi porteista. Tällöin ne eivät aiheuta ruuhkautumista varsinaiselle kulkuväylälle.
- Isoissa tapahtumissa sisään- ja ulosmenoväylät on selkeästi erotettu toisistaan.
- Sisään- ja ulosmenoväylien ei saa olla keskenään risteäviä
- Kohtaamispaikalle on varattu tilaa rauhalliselta paikalta porttien läheisyydestä
- Mikäli sisään- ja ulosmenoreitit sijaitsevat lähellä toisiaan, mahdolliselle jonotukselle varatun alueen ei saa estää liikennettä väylillä.



Opastekyltit tulee sijoittaa riittävän korkealle. kuva: Mika Virkkala

Portit tulee sijoittaa alueelle, jossa maaperä on kantavaa kaikissa sääolosuhteissa. Porttien läheisyydessä tulee välttää korkeuseroja tai mutkia. Korkeuserot saattavat aiheuttaa tönimistä ja lisääntyvää painetta ja tätä kautta ruuhkautumista.

Mikäli alueella on useampia sisään- ja ulostuloväyliä tulisi ne sijoittaa siten, että yleisön käyttäisi niitä mahdollisimman tasaisesti. Normaalisti yleisö pyrkii käyttää häntä lähinnä olevaa reittiä. Portit tulee sijoittaa riittävän kauas tapahtuman suurimman huomion keräävistä kohteista, kuten esiintymislavoista. Mikäli reitti risteää esimerkiksi esiintymistä seuraavan yleisön kanssa, on mahdollista, että reitti ruuhkaantuu, eikä sitä voida käyttää suunnitellusti.

Seuraavilla toimenpiteillä voidaan parantaa porttien toimivuutta:

- Väylien ei saa antaa kaventua porttien läheisyydessä ja muodostaa pullonkaulaa.
- Narikkaa ei sijoiteta liian lähelle portteja.
- Yleisöä informoidaan etukäteen reiteistä ja porteista esimerkiksi karttojen avulla sekä kertomalla selkeästi tapahtuman tiedotuksessa, kuinka tapahtumaan saavutaan ja sieltä poistutaan.
- Riittävän näkyvät kylttiratkaisut. Asiakas osaa valita oikean sisäänpääsyportin itselleen.
- Kohtauspaikkoja tai tapaamispisteitä ei sijoiteta porttien läheisyyteen.
- Porttien luona ei sijaitse mitään yleisön huomion vievää asiaa, joka saa ihmiset pysähtymään. Tulee välttää hyvää näkyvyyttä lavalle heti sisään-tulon jälkeen.

- Isoissa tapahtumissa sisään- ja ulostulo ohjataan tapahtuvan eri reittejä pitkin.
- Tapahtuman henkilökuntaa ohjeistetaan toimimisesta porteilla
- Erytishuomiota vaativat asiakkaat ohjataan väylältä sivuun jatkotoimenpiteitä varten.
- Esimerkiksi päälipuissa olevia epäselvyyksiä varten varataan oma tila, jolloin porteilla normaali sisääntuloliike ei pysähdy sen vuoksi.
- Varmistetaan, että portit saadaan avattua ilmoitettuna ajankohtana
- Etukäteen tapahtumaan sisäänkäyntiä jonottavalle yleisölle luodaan selkeät jonotuskaistat ja jonotusjärjestelmä.

SISÄÄNKÄYNTIEN MITOITUS

Tapahtumien sisääntulo- ja ulostuloväylät tulee suunnitella tapahtuman koon mukaan. Suunnittelua vaikeuttaa yleisön saapumisen ennustaminen. Yleisö harvoin saapuu paikalle tasaisesti tapahtuman aukioloaikana. Välillä porteilla voi olla hyvinkin hiljaista ja joinain hetkinä sisääntulo saattaa ruuhkautua pahastikin.

Tapahtuman sisääntulossa tulee huomioida seuraavia tekijöitä:

- Kuinka paljon ihmisiä tapahtumaan odotetaan
- Minkälaisen ajan kuluessa ihmiset saapuvat tapahtumaan
- Mikä on kohtuullinen jonotusaika, jonka kuluessa ihmiset on saatava tapahtuma-alueelle sisään
- Suoritetaanko sisään tultaessa turvatarkastus
- Mikä on saapuvan yleisön demografia
- Onko yleisössä erityisryhmiä (lapsiperheet, liikuntarajoitteiset, apuvälineitä liikkumiseen tarvitsevia)
- Onko yleisöllä mukanaan laukkuja tai muuta tavaraa
- Muut tekijät (päihtymys, mielenilmaukset ym.)
- Säätila

SISÄÄNTULONOPEUDEN ARVIOINTI

Sisääntulon arvioimisessa käytetään perusteena sitä, kuinka monta henkeä tapahtumaan on mahdollista ottaa sisään tunnin aikana. Yhden sisääntuloportin osalta voidaan testata pienellä henkilömäärällä, montako henkeä portista tulee sisään minuutissa. Testaajien tulee käyttäytyä, kuten yleisökin käyttäytyy vastaavassa tilanteessa. Tämä saatu lukema kerrotaan 60:lla ja näin saadaan oletusarvo sille, paljonko yksi portti vetää tunnin aikana.

Englantilaisessa Yellow Guidessa käytetään ohjeellista lukemaa 40. Lisäksi samassa oppaassa suositellaan portin leveydeksi 525 millimetriä. Mikäli yleisöä pystyttäisiin tällä optimivauhdilla ottamaan sisään, olisi yhden portin kautta mahdollista ottaa sisään 2400 henkilöä tunnissa. Sisääntulonopeuteen vaikuttavat portilla tehtävät toimenpiteet, esimerkiksi suoritetaanko sisääntulon yhteydessä lippu- ja turvatarkastuksia. Nämä laskevat sisääntulonopeutta huomattavasti.

Guide to Safety at Sports Grounds –oppaassa turvallisena maksimilukemana pidetään 660 henkeä tunnissa. Tunnin aikana ei voi olettaa sisääntulon tapahtuvan jatkuvasti parhaalla mahdollisella tahdilla. Lippu- ja turvatarkastuksen sisältävän tuloväylän osalta on ajalliset turvamarginaalit huomioiva henkilömäärä 5–8 hengen välillä.

Varsinkin festivaaleilla sisääntulossa saattaa olla kahdentyypisiä portteja. Toisissa suoritetaan lippu- ja turvatarkastus ja toisista saapuvilla kyseiset toimenpiteet on jo tehty. Näitä portteja lasketaan eri sisääntulonopeuksilla.

10 lippu- ja turvatarkastusporttia: 7 henkeä minuutissa
4 porttia, joissa ei tarkastuksia: 40 henkeä minuutissa

Näin saadaan laskukaava

10 porttia X 7 henkeä X 60 minuuttia	= 4200 henkilöä
4 porttia X 40 henkeä X 60 minuuttia	= 9600 henkilöä
	13 800 henkilöä

On huomioitava, että 40 henkeä minuutissa on hyvin korkea lukema, eikä siihen päästä, ellei sisääntulo suju koko ajan optimaalisesti ja häiriöttä. Englantilaisessa isossa konsertissa suoritettiin kenttätutkimuksessa lähtökohtana käytettiin 20 henkeä minuutissa, ja tähän lukemaan päästiin mittauksissa (Lähde: A Comparative Study of Crowd Behaviour at Two Major Music Events. Kemp, Hill, Upton 2004. s. 22).



Sisääntuloalueille ei tule sijoittaa muuta toimintaa.
kuva: Sami Perälä / Provinssirock



Jonotusta ja ruuhkia varten on hyvä suunnitella omat alueet.
kuva: Eetu Kevarinmäki / Provinssirock

Käytettäessä edellisessä laskukaavassa lukemaa 20 henkeä minuutissa päästää 9000 hengen sisääntulonopeuteen tunnissa. Etukäteen porttiratkaisuja suunniteltaessa on suositeltavaa käyttää pienempää lukemaa. Suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon turvamarginaalit. Usein tapahtuman ruuhkahuippu kestää ajallisesti lyhyen ajan. Porttien määrä tulee mitoittaa ruuhkahuippujen mukaan ja muina kuin ruuhka-aikoina portteja voi olla käytössä pienempi määrä.

On myös huomattava, että ruuhkautuminen saattaa johtaa ihmisten sisääntulon hidastumiseen, ja tämäkin on syytä ottaa huomioon etukäteissuunnittelussa. Näitä laskelmia on pidettävä suunta-antavina ja monet paikalliset tekijät vaikuttavat lopputulokseen. Englantilaisessa esimerkitapauksessa käytettiin ammattimaisia erityisesti konserttikäyttöön suunniteltuja portteja sekä yleisön kulunohjaukseen vastaavia aitaamisratkaisuja. Jokaisessa tapahtumassa ja tapahtumapaikassa on omat erityispiirteensä, jotka vaikuttavat lopputulokseen.

TYÖSKENTELY SISÄÄNTULOALUEELLA

Yleisön saapuminen tapahtumaan riippuu monesta tekijästä. Konsertissa ihmiset saapuvat huomattavasti lyhyemmän ajan kuluessa tapahtumapaikkaan kuin festivaalissa. Säätila vaikuttaa myös yleisön viime hetken käyttäytymiseen. Huonolla säällä suurin osa yleisöstä pyrkii saapumaan tapahtuma-alueelle juuri ennen kiinnostavan konsertin alkamista.

Porttityöskentelyssä turvallisuudesta vastaavat henkilöt tarkkailevat tilannetta ja seuraavat henkilömäärän lisääntymistä. Tulevista ruuhkahuipuista informoidaan henkilökuntaa. Radiopuhelinliikenteellä varmistetaan, että tarpeelliset henkilöt pysyvät ajan tasalla ruuhkien kehittymisestä ja osaavat toimia samalla tavalla tilanteen hallitsemiseksi.

Suurissa yleisötapahtumissa on usein mahdotonta välttää sitä, etteivät ihmiset joutuisi jonkin verran jonottamaan. Jonoissa tulee huolehtia siitä, että rauhallisesti jonottavat ihmiset pääsevät ajallaan sisään. Mahdolliset etuilitapaukset tulee karsia pois, koska muutoin yleisö saattaa ruveta käyttäytymään rauhattomasti. Tapahtumajärjestäjän on hyvä varata henkilökuntaa valvomaan jonotusta sekä samalla informoimaan jonottavaa yleisöä tilanteesta. Epätietoisuus lisää yleisön rauhatonta käyttäytymistä ja saattaa johtaa tönimiseen ja ruuhkautumiseen.

POISTUMISVÄYLÄT

Yleisöllä tulee olla mahdollisuus poistua tapahtumasta halutessaan. Poistumistiet tulee merkitä selkeästi opasteilla ja kylteillä. Poistumistiet tulee myös valaista. Lisäksi alueen karttoihin ja opasteisiin tulee merkitä poistumisreitit. Esiintymislavojen luona yleisön tulee pystyä poistumaan molempien lavan sivustojen kautta.

Poistumisteiden sijainnin tulee olla mahdollisimman avoin ja ruuhkaton. Toisaalta poistumistiet eivät saa johtaa liikennöidyille tielle. Yleisön poistuminen vilkkaasti liikennöidyille tiellä aiheuttaa riskitilanteita.



Sisään- ja ulostulo liikenne tulee pitää erillään. kuva: Sami Perälä / Provinssirock

POISTUMISVÄYLIEN MITOITTAMINEN

Tapahtuman normaaleissa olosuhteissa tapahtuvan yleisön poistumisen osalta kohtuullisena aikana pidetään noin 8 – 10 minuuttia (Lähde: Guide to Safety at Sports Grounds. s. 80). Urheilukenttäolosuhteissa tämän ajan puitteissa tapahtuva poistuminen ei herätä yleisössä levottomuutta tai turhautumista. Ulkoilmatapahtumissa tilanteet vaihtelevat olosuhteiden mukaan, mutta suunnittelun lähtökohdana voi käyttää noin 10 minuutin poistumisaikaa.

Ulkoilmatapahtumissa huomioon otettavia seikkoja ovat:

- Poistumisteiden selkeä merkitseminen kylteillä sekä yleisölle tapahtuva opastus.
Henkilökunnan on syytä ohjata poistuvaa yleisöä kohti lähintä ulosmenoa.
- Reittien ja opasteiden valaiseminen tarvittaessa.
- Poistumisteiden sijoittaminen sekä suunnittelu
- Sääolosuhteet
- Riittävän tilan varaaminen poistumisportin läheisyyteen
- Yleisön liikkumiseen vaikuttavat seikat (ikä, liikuntarajoitteiset)
- Tapahtuman luonne (konsertti, festivaali, urheilukilpailu)
- Esiintyjät
- Kellonaika
- Joukkoliikenneaikataulut

Alueelta poistuminen tapahtuu huomattavasti nopeammin kuin sinne saapuminen. Poistumisväylien leveydellä on huomattava merkitys poistumisnopeuteen. Suurimmaksi mahdolliseksi poistumisvauhdiksi arvioidaan 100 henkilöä minuutissa, kun poistumisväylän leveys on vähintään metrin (Guide to Safety at Sports Grounds. s. 83.). Tähän nopeuteen päästään, kun olosuhteet ovat parhaat mahdolliset: kun maasto on tasainen ja ulkoiset olosuhteet ovat hyvät.

Edellä käytettiin esimerkkinä sisääntulossa 13 800 hengen saapumista tapahtumaan tunnin aikana. Väylien tarpeet ulosmenossa voidaan yksinkertaisesti ajatella siten, että ihanneolosuhteissa 10 minuutin aikana yhdestä väylästä poistuu 1000 henkeä (100 minuutissa), 13 800 hengelle tarvitaan noin 14 metrin leveydeltä poistumisväyliä.

Laskukaava poistumisväylissä on:

- Poistumisväylien lukumäärä (oletusarvona leveys 1 metri) X 100 (henkeä) X 10 (minuuttimäärä)
- Esimerkiksi tapahtumassa, jossa on 15 väylää, niin 10 minuutissa 15 000 henkeä voi poistua alueelta.

HÄTÄPOISTUMISREITIT

Tapahtuman riskianalyyssissa joudutaan ottamaan huomioon erilaisia ulkoisia uhkia ja mahdollista tarvetta tyhjentää alue vaaran uhatessa. Huomioitavia ulkoisia uhkia ovat mm. sään ääri-ilmiöt, tulipalo, liikenneonnettomuudet, mielenosoitukset, uhkaukset (pommi tms.) tai mahdollinen uhkaavasti käyttäytyvä henkilö, joka on aseistautunut. Erilaisten ulkoisten uhkien todennäköisyyksiä tulee arvioida, ja tämän pohjalta miettiä tapahtuman valmiustasoa erilaisia uhkia kohtaan.

Toisaalta alueen sisällä saatetaan rakenteita asettaa käyttökieltoon esimerkiksi vaarallisen kovan tuulen vuoksi. Väliaikaisilla rakenteilla on erilaisia kestävyyksiä kovalle tuulelle, ja nämä tiedot tulee pyytää rakenteita toimittavilta tahoilta.

Etukäteen on mahdotonta arvioida mistä suunnasta mahdollinen ulkoinen uhka lähestyy tapahtuma-alueetta. Tästä syystä tulee olla useampi vaihtoehto, minne suuntaan alueen yleisö ohjataan menemään. Normaalisti hätäpoistuminen suoritetaan uhasta pois päin. On myös huomioitava, että normaalisti käytössä olevat poistumisväylät saattavat olla poissa käytöstä. Etukäteen voidaan suunnitella hätäpoistumisreitit, joissa esimerkiksi alueen aita on helposti siirrettävissä ja tätä kautta saadaan riittävän nopeasti ihmiset ulos alueelta.

HÄTÄPOISTUMISREITTIEEN MITOITTAMINEN

Poistumisreittien mitoittamisessa tapahtuman riskianalysissa tulee määrittää, kuinka nopeasti alue on tarvittaessa pystyttävä tyhjentämään. Vaihteluvälinä käytetään 5 – 10 minuutin aikaväliä. Isoriskisessä tapahtumassa alue siis olisi pystyttävä tyhjentämään 5 minuutissa, kun taas matalan riskitason tapahtumassa riittää 10 minuutin aika. Toinen pohdittava seikka on poistumisteiden vetoisuus (flow rate). Tässä määrittelyväli on 40 – 109 henkilöä minuutissa.

Poistumisväylien mitoituksessa käytetään laskukaavaa:

$$\text{poistumisväylien leveys} = \text{henkilömäärä} / \text{poistumisnopeus} / \text{poistumisaika}$$

Esimerkiksi 8000 hengen yleisötilaisuudessa on määritelty alueen tyhjennysajaksi 10 minuuttia ja lähtökohdaksi otetaan se, että tila on pystyttävä tyhjentämään 10 minuutissa. Poistumisreitien leveydessä käytetään tässä tapauksessa määritelmää 1,05 metriä.

Yleisömäärä (8000) jaetaan ulosmenonopeudella (40) ja käytettävissä olevalla ajalla (10 min). Näin saadaan ulosmenoväylien määräksi 20, joka kerrotaan minimileveydellä (1,05 m). Lopputulos on se, että ulosmenoväylien leveydeksi on varattava 21 metriä. Mietittäessä tapahtuma-alueen evakuoimista on myös otettava huomioon se, että osa väylistä saattaa olla riskitilanteessa pois käytöstä, jos mahdollinen riskitilanne on poistumissuunnassa.

Lähteet

LÄHDELUETTELO:

A COMPARATIVE STUDY OF CROWD BEHAVIOUR AT TWO MAJOR MUSIC EVENTS.
Entertainment Technology Press Ltd, 2004

HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT IN THE LIVE MUSIC AND EVENTS INDUSTRY
Entertainment Technology Press Ltd, 2009

THE EVENT SAFETY GUIDE (SECOND EDITION)
HSE Books, 1999

GUIDE TO SAFETY AT SPORTS GROUND (FIFTH EDITION)
DCMS, 2008

SUURTEN YLEISÖTILAISUUKSIEN TURVALLISUUSOPAS
Keski-Uudenmaan pelastuslaitos

SÄKERHETSGUIDE FÖR EVENEMANG
Msb, 2011

MANAGING CROWDS SAFELY (SECOND EDITION)
HSE, 2000

LIITE 1.

PELASTUS- JA TURVALLISUUSUUNNITELMA
Provinssirock 2013





LIITE 2.
 grafiikka: Mediaporras



LAJTI GAIL
LIPUT / TICKETS
SOSMAMANTU / ENTRANCE

5. SERVICE GATE

CAMP PROVINSI
RECEPTION/INFO

WAN FESTIVAL PULSA ENHAKORAGU
ONLY WITH FESTIVAL TICKET ON PRE- SAUD

MAKUNTAMUSEO

CAMP PROVINSI

FESTIVAL GATES
EAST 1 & 5

CLOSED AREA

JALUR TROKELA
80% FREE

TREK TERBUKA
JURANG FREE

MAINLAND STAGE

SERVICE AREA

PRESSIREKKA

FESTIVAL GATES
WEST 2,3 & 4

SERVICE GATE

2.

VP TAG

ANVANTIC

ATTE





JOHDE

www.siba.fi/johde



Turun yliopisto
University of Turku



Aalto-yliopisto
Kauppakorkeakoulu
Pienyrityskeskus



Helsingin kaupunki

PORI



OULU



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



Elinkeino-, tekninen- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013