

Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toimenpideohjelma 2015-2020

Tämä toimenpideohjelma liittyy Suomenlinnan kestävän matkailun strategiaan, jonka Suomenlinnan hoitokunta (SLHK) on julkaissut vuonna 2015. Kestävän matkailun strategia on tehty yhteistyössä kohteen sidosryhmien kanssa ja se on luettavissa kokonaisuudessaan Suomenlinnan verkkosivuilla: www.suomenlinna.fi/maailmanperinto/hoitokunta-suojelee.

Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toteutumisen varmistamiseksi ja sen ajan tasalla pysymiseksi kirjattu toimenpideohjelma on matkailukohteen toiminnan konkreettinen ohjenuora. Sen toteutumista seurataan ja raportoidaan vuosittain. Toimenpideohjelmaa käydään läpi vuosittain kohteen matkailuverkostotapaamisissa. Samalla keskustellaan toteutumisen tilanteesta ja mahdollisista muutostarpeista. Toimenpideohjelma käsittää sekä isompia projekteja että pienempiä, konkreettisia tehtäviä, jotka varmistavat Suomenlinnan kestävän matkailun strategian toteutumisen.

Toimenpideohjelma kattaa ajanjakson vuodesta 2015 vuoteen 2020. Strategian tavoin myös toimenpideohjelma koskee laajasti Suomenlinnan eri toimijoita, kuten maailmanperintökohteen isäntää Suomenlinnan hoitokuntaa, kohteen matkailupalveluiden tuottajia sekä Helsingin kaupungin virastoja.

Toimenpideohjelmassa esitellään strategiassa valittujen painopistealueiden tavoitteita, joita tarkennetaan erillisillä toimenpiteillä. Ohjelmassa myös määritellään toimenpiteiden toteuttajat sekä aikataulu. Toimenpideohjelman on tarkoitus olla kaikille osallisille käytännön ohje siitä, kuinka yhteiset päämäärät saavutetaan. Ohjelmaa arvioidaan vuosittain ja täydennetään tarvittaessa.



1. Matkailun vaikutusten hallinta ja hyötyjen kotiuttaminen

Miten edistämme?	Toimenpide	Toteuttajat	Aikataulu
Laatimalla kestävän matkailun mittaamista ja seuranta mahdollistavat periaatteet ja niitä konkretisoivat mittarit	Otamme käyttöön Suomenlinnan kestävän matkailun periaatteet ja kestävyiden seurantamenetelmän	SLHK	2016
	Seuraamme asetettuja mittareita säännöllisesti, ennakoimme ja reagoimme mahdollisiin poikkeamiin	SLHK	2017 alkaen
	Sisällytämme kestävyiden periaatteet uusiin vuokra- ja yhteistyösopimuksiin.	SLHK	2018 alkaen
Viestimällä kestävästä matkailusta ja matkailun tuomista positiivisista vaikutuksista	Viestimme kestävän matkailun periaatteet eri kohderyhmille	SLHK, matkailutoimijat	2017 alkaen
	Sisällytämme matkailutoimijoille suunnattuun oppaaseen tietoa kestävässä kohteessa toimimisesta	SLHK	2016
	Päivitämme asukasoppaaseen tietoa kestävästä matkailusta	SLHK	2016
Huomioimalla kävijäturvallisuuden kohteen kokonaissuunnittelussa ja kaikissa kävijöille suunnatuissa tuotteissa ja palveluissa	Teemme turvallisuussuunnittelua kokoamalla turvallisuusasiakirjat kokonaisuudeksi (turvallisuusasiakirja ja pelastussuunnitelma), joka pidetään ajan tasalla	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Toteutamme vuosittaiset kohteen kävijäturvallisuusauditoinnit ja niiden perusteella tarvittavat toimenpiteet	SLHK, oppilaitokset	jatkuva
	Lisäämme turvallisuuteen liittyvää ammattitaitoa järjestämällä koulutusta ja osallistumalla siihen	SLHK, matkailutoimijat	2015, 2016
	Huomioimme kansainvälisten kävijöiden kieli- ja kulttuurierot osana turvallisuutta	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
Vahvistamalla tietovarantoja ja osaamista matkailun vaikutusten hallinnassa	Toteutamme Suomenlinnan pääsymaksututkimuksen päätöksenteon tueksi	SLHK	2016
	Yhdistämme Suomenlinnan kävijätutkimuksen ja paikallistaloudellisten vaikutusten selvityksen ja jatkamme niiden säännöllistä toteutusta ja tulosten viestintää	SLHK	2018
	Tutkimme miten kävijävirroista karttuvaa tuloja voidaan osoittaa Suomenlinnan hyväksi	SLHK, oppilaitokset	2019
Hyödyntämällä käytöhallintaa välineenä matkailun kestäväan kehittämiseen	Selkeytämme toimitilojen käytöhallintaa ja yhdenmukaistamme vuokrasopimuksia ja vuokrauskäytäntöjä	SLHK	2017
	Etsimme työhuoneiden vuokralaisiksi linnoituksen esittelyä ja palvelutarjontaa tukevia, aktiivisesti osallistuvia vuokralaisia	SLHK	2017 alkaen
Ottamalla kävijähallinnan näkökulman aktiivisesti mukaan kaikkiin toimintoihin	Järjestämme säännöllisen foorumin keskustelulle asukkaiden kanssa	SLHK, asukasedustajat ja asukasseura	jatkuva
	Matkailun aiheuttama kohteen kulumisen tunnistetaan ja huomioidaan kohdetta korjaavassa ja ylläpitävässä SLHK:n työohjelmassa	SLHK	jatkuva
	Integroimme SLHK:n tietojärjestelmät tukemaan kävijä- ja käytöhallintaa	SLHK	2017
	Seuraamme säännöllisillä asukastytyväsyytutkimuksilla asukkaiden näkemyksiä kohteen matkailutoiminnoista	SLHK	jatkuva
	Toteutamme turvalliset ja kulttuurimaisemaa säästävät näköalapaikat	SLHK	2019

2. Laadukkaan kävijäkokemuksen ylläpitäminen

Miten edistämme?	Toimenpide	Toteuttajat	Aikataulu
Kehittämällä omien palveluiden ja tuotteiden sekä koko kohteen palveluketjun laatua saadun asiakaspalautteen perusteella	Toteutamme Suomenlinnan Laatutonni-valmennuksen ja osallistumme siihen	SLHK, matkailutoimijat	2015
	Keräämme järjestelmällisesti ja säännöllisesti asiakaspalautetta	SLHK, matkailutoimijat	2016
	Nostamme esiin laatusertifioidut matkailupalveluiden tuottajat Suomenlinnan viestinnässä	SLHK	2016 alkaen
	Otamme käyttöön laatu- ja arviointijärjestelmän	SLHK	2017
	Otamme käyttöön laatu- ja arviointijärjestelmän	Matkailutoimijat	2018 alkaen
	Edellytämme uusissa vuokrasopimuksissa laatu- ja arviointijärjestelmän käyttöä	SLHK	2018 alkaen
Arvioimalla tuotteiden ja palveluiden laatua ja viestimällä tuloksista	Toteutamme kohdennettuja Mystery Shopping -palvelutestauksia	SLHK	jatkuva
	Järjestämme vuosittain yhteisen asiakaspalautteeseen ja laatuun keskittyvän kokemustenvaihtopäivän	SLHK, matkailutoimijat	2016 alkaen
Tukemalla viestinnällä ja matkailuneuvonnalla onnistunutta vierailua Suomenlinnassa	Sitoudumme sovittuihin aukioloaikoihin ja viestimme niistä	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Käytämme aktiivisesti sosiaalisen median kanavia	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Uudistamme aukiolotietokannan ja tapahtumien syöttöjärjestelmän ja otamme sen käyttöön	SLHK, matkailutoimijat	2016
	Julkaisemme lapsiperheille suunnatun kohde-esityksen	SLHK	2016
	Päivitämme Suomenlinnan kohde-esityksen	SLHK	2017
	Huolehdimme Suomenlinnan verkkosivujen hyvästä käytettävyydestä ja uudistamme niitä tarpeen mukaan	SLHK	jatkuva
Kehittämällä palveluiden löydettävyyttä osana Suomenlinnan opastamisen yleissuunnitelmaa	Teemme toimijaopastusuunnitelman ja viestimme siitä	SLHK	2015
	Sitoudumme toimijaopastusuunnitelman mukaiseen opasteiden käyttöön	Matkailutoimijat	2016
	Teemme suunnitelman Rantakasarmin ilmeen yhtenäistämiseksi	SLHK	2015
	Toteutamme toimijaopastusuunnitelman mukaiset opasteet ja arvioimme niiden toimivuutta	SLHK, oppilaitokset	2016
	Selvitämme valaistuksen kehittämisen mahdollisuuksia erityisesti syksyllä ja talvella osana Suomenlinnan valaistussuunnitelmaa	SLHK, Helen	2017
	Selvitämme koko kohteen kattavan langattoman verkon mahdollisuutta osana valaistuksen yleissuunnitelmaa	SLHK, Helen	2017
Kehittämällä osaamista tuotekehityksessä sekä palveluiden paketoinnissa ja ostettavuudessa	Järjestämme osaamista tukevaa koulutusta ja osallistumme siihen	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Kehitämme myynti- ja jakelukanavia	Matkailutoimijat	jatkuva
	Mahdollistamme Suomenlinnan ostettavuuden etukäteen verkkokaupasta	Matkailutoimijat	2017

Syventämällä kävijäkokemusta	Tuotteistamme suljettuja paikkoja osaksi esittelyä: - pumppuhuone - karsserisiipi - ilmavalvontakeskus	SLHK, opastuksista vastaava tahon	2015 2017 2018
	Huomioimme kasvavan aasialaisten kävijöiden määrän ja suuntaamme heille palveluita ja tuotteita	SLHK, matkailutoimijat	2015 alkaen
	Hyödynnämme sovelluksia kohteen esittelyssä - Kehitämme ja lisäämme mobiilireittejä - Kehitämme Skyview-esitystä - Otamme käyttöön uusia sovelluksia nykyisten rinnalle	SLHK SLHK SLHK, matkailutoimijat	2016 2016 2016 alkaen
	Suunnittelemme ja toteutamme Suomen itsenäistymisen merkivuosiin 2017-2018 liittyviä tapahtumia ja tuotteita	SLHK, matkailutoimijat	2016 alkaen
Varmistamalla, että positiivinen kävijäkokemus välittyy myös käyntiä tukevien peruspalveluiden ja rakenteiden kautta	Pidämme kohteen kävijäreitit kunnossa ja siisteinä	SLHK, kaupunki	jatkuvaa
	Toteutamme ympärivuotisen yleisö-wc:n Susisaarelle	SLHK	2016
	Toteutamme kävijöille suunnatut kierrätyspisteet	SLHK	2016
	Toteutamme kierrätyspisteet kokous- ja juhlatiloihin	SLHK	2016
	Parannamme asukkaiden ja toimitilojen vuokralaisten jätteen lajittelumahdollisuuksia	SLHK	2016
	Arvioimme kohteen esteettömyyttä	SLHK, oppilaitokset	2016
	Selkeytämme sisääntulopisteitä Suomenlinnassa ja lisäämme niihin kohdetietoa	SLHK, Liikuntavirasto,	2017
	Parannamme kohteen esteettömyyttä ja saavutettavuutta	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Kehitämme yleisö-wc-opastusta	SLHK	2017
	Laadimme koko Suomenlinnaa koskevan ympäristösuunnitelman, jota hyödynnetään osana toimijoiden ympäristösuunnitelmia	SLHK, matkailutoimijat	2017
	Seuraamme aktiivisesti Kauppatorin kehittämisen kokonaissuunnitelman edistymistä ja painotamme laiturialueen ja lauttaterminaalin merkitystä porttina Suomenlinnaan	Helsingin kaupunki, SLHK	jatkuva

3. Kesäkohteesta ympärivuotiseksi kohteeksi

Miten edistämme?	Toimenpide	Toteuttajat	Aikataulu
Laajentamalla palveluiden aukioloaikoja ja tarjontaa, aloittaen kauden venyttämistä	Tuemme talvella palveluita avoinna pitäviä toimijoita markkinointiyhteistyöllä	SLHK	jatkuva
	Pidennämme yhtenäisen kesäkauden toukokuun alusta syyskuun loppuun	Matkailutoimijat	2017
	Aktivoimme huhti- ja lokakuun viikonloppuja runsaammalla palvelutarjonnalla	Matkailutoimijat	2018
Parantamalla liikenneyhteyksiä kesäkauden pidentämisessä ja viikonloppuliikenteessä talvella	Suunnittelemme yhdessä vesiliikenteen aikataulut	SLHK, HSL, liikennöitsijät	jatkuva
	Varmistamme lisäliikenteen tapahtumissa	SLHK, HSL, liikennöitsijät	jatkuva
	Pyrimme venyttämään vesibussin reittiliikennöintiä syyskuun loppuun asti	SLHK, JT-Line	2017
Huomioimalla ympärivuotisuuden palvelurakenteissa ja toiminnoissa	Varmistamme vuokrattavien kokous- ja juhlatilojen laadukkaan ympärivuotisen käytön	SLHK	jatkuva
	Lisäämme talvella avoinna olevia yleisö-wc:itä	SLHK	2016
	Suunnittelemme kävijöille suositeltavat talvireitit	SLHK	2017
	Takaamme ylläpitotyöt talvireiteillä	SLHK	2017
	Etsimme ratkaisuja kävijäreittien ja palveluiden valaistukseen	SLHK, Helen	2017
Tuottamalla yhteistyössä kohteen ja sen ulkopuolisten toimijoiden kanssa uusia palveluita ja tuotteita, jotka saavat kävijät liikkeelle myös talvikaudella	Etsimme uusia kumppaneita toteuttamaan tapahtumia syksyllä ja talvella	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Osallistumme aktiivisesti syksyllä ja talvella järjestettäviin tapahtumiin	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Edistämme kaupunkilaisille suunnattuja pienimuotoisia tapahtumia syksyllä ja talvella	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Teemme yhdessä palvelupaketteja, jotka helpottavat Suomenlinnan syksyn ja talven ostettavuutta	SLHK, matkailutoimijat	2016
Tekemällä yhtenäistä sanallista ja kuvallista ympärivuotisuutta tukevaa markkinointiviestintää yhdessä	Tuotamme ajankohtaista ja kiinnostavaa viestintämateriaalia Suomenlinnan talvikaudesta	SLHK, toimijat, Visit Helsinki	jatkuva
	Hyödynnämme sosiaalista mediaa osallistamalla kävijät ja muut sidosryhmät markkinointiviestintään	SLHK, Visit Helsinki, Visit Finland, matkailutoimijat	jatkuva
	Edistämme ympärivuotisuutta tukevien tapahtuma-, tv- ja elokuvatuotantojen toteutumista	SLHK	jatkuva
	Vahvistamme mielikuvaa elinvoimaisesta kaupunginosasta, jossa tapahtuu ympäri vuoden ja johon kaikki ovat tervetulleita	SLHK, matkailutoimijat, asukkaat	jatkuva
	Tuotamme talvivideon	SLHK	2016
	Lisäämme viestintäkanaviin talvikuvia ja sanalliseen viestiin ympärivuotisuuden	SLHK, matkailutoimijat, Visit Helsinki, Visit Finland	jatkuva

4. Verkostomaisen toiminnan kehittäminen

Miten edistetään	Toimenpide	Toteuttajat	Aikataulu
Verkostoitumalla, myös yli toimialarajojen	Etsimme aktiivisesti tapahtuma- ja tuotekehityskumppanuuksia	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Etsimme kumppaneita toteuttamaan erilaisiin teemoihin perustuvia retkiä ja kursseja	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Osallistumme verkostotapaamisiin Suomenlinnassa ja muualla	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Järjestämme matkailua ja luovaa alaa yhdistävän työpajan	SLHK	2015
Kehittämällä uusia kansalaisosallistumisen keinoja ja sitouttamalla yleisöä Suomenlinnan suojeluun	Järjestämme World Heritage Volunteers -leirin	SLHK, Allianssi ry	2016
	Selvitämme uusia vapaaehtoistyön mahdollisuuksia Suomenlinnalle	SLHK, oppilaitokset	2016
	Otamme käyttöön uuden vapaaehtoistyön muodon	SLHK, kumppani	2017
	Mahdollistamme asukkaiden osallistumisen Suomenlinnan hoitoon	SLHK	2017
Kehittämällä sidosryhmäviestintää	Vakiinnutamme toimija- ja neuvonnan uutiskirjeen ja kehittämme niitä	SLHK	2015
	Kehitämme toimijoiden käyttöön keskustelun ja dokumenttien jakamisen mahdollistavan alustan	SLHK	2017
Laajentamalla ja tavoitteellistamalla oppilaitosyhteistyötä	Teemme vuosisuunnitelmat yhteistyöstä avainkumppaneiden kanssa	SLHK, oppilaitokset	jatkuva
	Hyödynnämme opinnäytetöitä ja projekteja kestävän matkailun strategian toteutuksessa	SLHK, oppilaitokset	jatkuva
Tekemällä säännöllistä ja vuorovaikutteista verkostoyhteistyötä	Järjestämme säännölliset keskustelufoorumit matkailutoimijoille ja asukkaille	SLHK	jatkuva
	Tutustumme aktiivisesti kohteen muiden matkailutoimijoiden toimintaan	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Järjestämme avointa teemallista koulutusta yhteisiin tavoitteisiin sitoutuneille kumppaneille	SLHK	jatkuva
	Viestimme vapautuvista vuokrattavista liike- ja työtiloista Suomenlinnassa entistä tehokkaammin	SLHK	2016 alkaen
Osallistumalla aktiivisesti verkostoihin ja kehittämishankkeisiin ja säteilemällä osaamistamme muille	Otamme vastuuta kestävän matkailun periaatteiden ulottamisessa kaikkiin Suomen maailmanperintökohteisiin	SLHK	2016
	Otamme vastuuta kansallisen ja pohjoismaisen maailmanperintöyhdistyksen perustamisesta	SLHK	2016
	Osallistumme aktiivisesti Visit Finlandin kärkihankkeisiin	SLHK, matkailutoimijat	2015 alkaen

5. Maailmanperintöarvoista viestiminen

Miten edistetään	Toimenpide	Toteuttajat	Aikataulu
Tekemällä Suomenlinnan maailmanperintöarvot ymmärrettäviksi ja näkyviksi eri sidosryhmille	Kirjoitamme kohteen yleismaailmalliset arvot (OUV) helpommin ymmärrettävään muotoon eri kohderyhmät huomioiden	SLHK, Museovirasto	2016
	Lisäämme maailmanperintöarvoja ja -tietoutta - asukasoppaaseen - toimijaoppaaseen - työhuoneen vuokraajan oppaaseen	SLHK	2016 2016 2017
	Tuomme esille maailmanperintöarvoja ja -tietoutta kävijöille suunnatussa viestinnässä	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Toteutamme näyttelyn maailmanperinnöstä ja Suomen kohteista Suomenlinna-museoon	Museovirasto, ICOMOSin Suomen osasto	2016
	Huomioimme viestinnässä Suomenlinnan 25-vuotisjuhlavuoden maailmanperintökohteena	SLHK	2016
	Tuotamme Skyview-esitykseen perustuvan Rakennusten historia -sovelluksen	SLHK	2016
	Järjestämme seminaarin maailmanperinnöstä Suomenlinnassa	Ehrensverd-seura, SLHK	2016
	Syvennämme matkailuneuvonnan johdantonäyttelyä	SLHK	2017
Perehdyttämällä työntekijät Suomenlinnan maailmanperintöarvoihin	Kehitämme kausi-infoista Suomenlinna-perehdytyksen	SLHK	2016
	Osallistumme vuosittain Suomenlinna-perehdytykseen	SLHK, matkailutoimijat	jatkuva
	Sisällytämme maailmanperintötietouden perehdytysmateriaaleihimme	SLHK, matkailutoimijat	2017
Edistämällä Suomenlinnan tunnettuutta monipuolisena oppimisympäristönä	Tiivistämme yhteistyötä koululaisvierailujen osalta	SLHK, Ehrensverd-seura, Hostel Suomenlinna	2016
	Tuotamme yhdessä kattavan tarjonnan koululaisille Suomenlinnasta	SLHK, matkailutoimijat	2017
	Tuotamme varhaiskasvatus-, koululais- ja oppilaitosryhmien vierailuja varten materiaaleja, jotka tukevat opetussuunnitelmia	SLHK, matkailutoimijat	2017
Kehittämällä maailmanperintökasvatusta	Linjaamme maailmanperintökasvatuksen tavoitteet	Maailmanperintökohteet, ICOMOSin Suomen osasto	2018
	Tuotamme maailmanperintökasvatusta tukevaa materiaalia	Maailmanperintökohteet, ICOMOSin Suomen osasto, Kulttuuriperintökasvatuksen seura	2018