



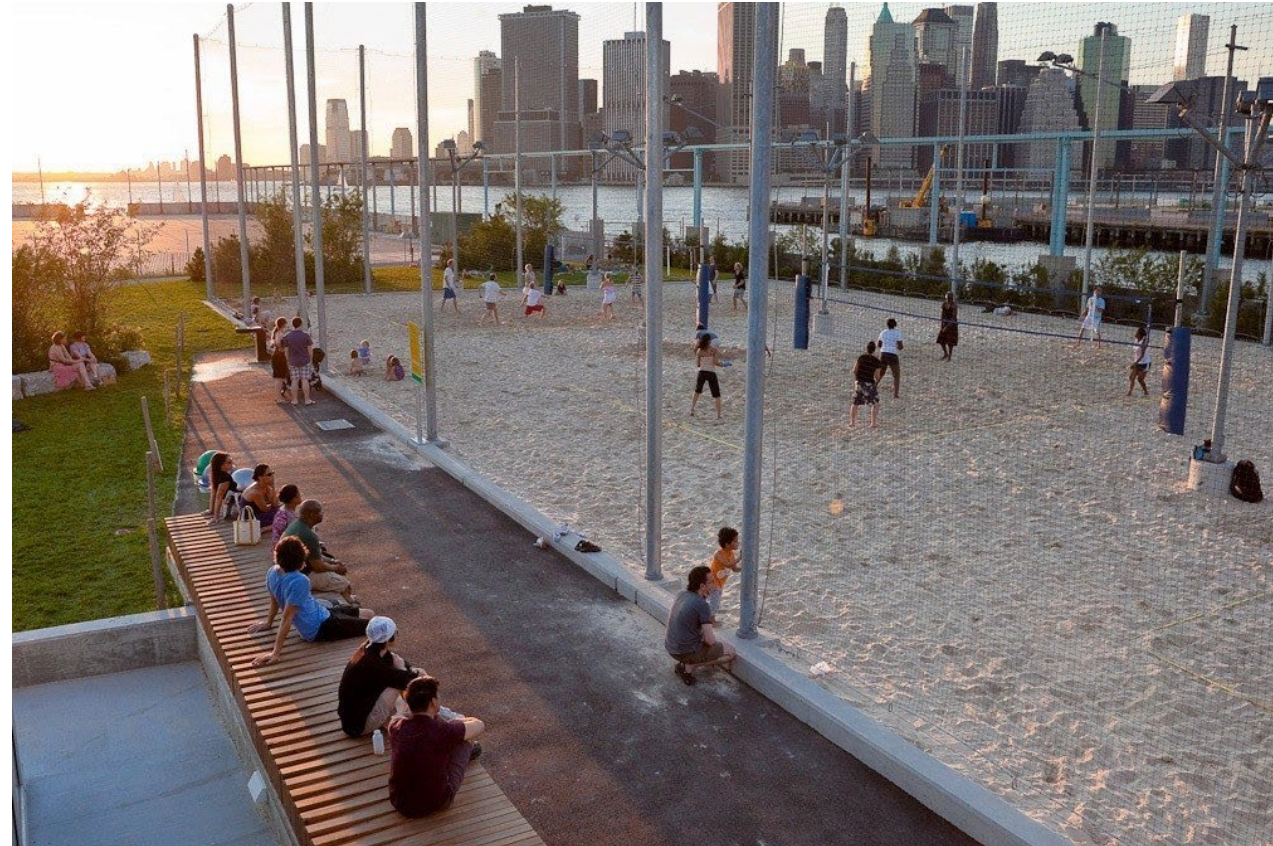
eHOSPITALITY

Covid-19-kriisiviestintä eräissä Euroopan matkakohteissa

Lehtori Susanna Saari, Turun ammattikorkeakoulu

Taustaa

- Teen väitöskirjaa aiheesta "Urban Wellness Destination".
- Väitöskirjani tulee koostumaan kolmesta vertaisarvioidusta artikkelista ja yhteenvetoluvusta
- Tämä pieni selvitys oli osa laajempaa analyysia, jonka tuloksena syntyi ensimmäinen artikkelini: [In Search For New Urban Tourism Niche. Could European Cities Be Destinations For Urban Wellness Providing Food for Body, Mind and Spirit?](#)
- Julkaistu 22.4.2022 julkaisussa "Tourism and Hospitality Research".



[Kuva: Peer 4 Beach Brooklyn Bridge Park, NY](#)

”

Matkailun
kriisiviestintää on
tutkittu
matkailukohteiden
näkökulmasta vähän.
(Volo, 2008)



NEWS



**Kraków fights against the coronavirus
related crisis**



Covid-19 – useful information

Kriisejä on riittänyt...

- Kahden viime vuosikymmenen aikana matkailualaan ovat vaikuttaneet:
 - Syyskuun 11. päivän terrori-iskut (2001)
 - SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) vuonna 2003
 - Intian valtameren tsunami (2004)
 - Maailmanlaajuiset talouskriisit vuosina 2008-2009
 - MERS (Middle East Respiratory Syndrome) vuonna 2015
- Lisäksi on ollut mm. terrori-iskuja, hurrikaaneja ja tulvia.

(Volo, 2008; Gössling yms., 2020; Ioannides ja Gyimóthy, 2020).



Viestintä on olennainen osa DMO:n* toimintaa.

Kriisiviestinnästä

- Erityyppisten riskien hallinta kuuluu kansalliselle, alueelliselle ja paikalliselle tasolle, mukaan lukien matkailuviranomaiset, kuten DMO:t (Volo, 2008).
- Matkailualan yksityinen sektori on myös tärkeä toimija kokonaisviestinnässä (Volo, 2008).
- Zhai et al. (2019) mukaan odottamattomat kriisit vaikuttavat kohdeorganisaatioihin, joilla ei ole aikaa kehittää viestintästrategioita.
- Menneisyys on osoittanut, että matkailualalla on kyky toipua, joka on osoitus sen kestävyydestä (Ioannides ja Gyimóthy, 2020; Gössling et al., 2020).
- Matkailijat etsivät nopeaa, luotettavaa ja selkeää tietoa, joka on nykyisin saatavilla enimmäkseen digitaalisesti eli Internetin kautta.



**Tapa, jolla kriisistä viestitään,
vaikuttaa suuresti matkakohteen
brändimielikuvaan. (Volo, 2008)**

Kohdebrändistä

- Matkakohteen kriisit vaikuttavat merkittävästi matkakohteen maineeseen (Helm ja Tolsdorf, 2013), joka puolestaan vaikuttaa kohteen brändimielikuvaan (Su yms., 2020).
- Matkailijat matkustavat kohteisiin, joissa tautien tarttumisriski on mahdollisimman pieni (Sánchez-Cañizares yms., 2020; Zheng yms., 2021).
- Vaikka viestin konteksti on negatiivinen ”kriisi”, voidaan informatiivisen sisällön avulla luoda positiivista mielikuvaa matkakohteesta tai sen palveluista. Tästä syystä myös kriisiviestintään tulee panostaa.

visit.com analyysiä

Laadullinen sisältöanalyysi

- Verkkoanalyysien lähtökohtana oli European Cities Marketingin ([ECM](#)) verkkosivusto.
 - **HUOM! 31.3.2022 alkaen ”City Destinations Alliance”**
- Tutkimuksen alkaessa ECM:ään kuuluu jäseniä yli 115 suurimmasta kaupungista 39 Euroopan maasta. Tähän tutkimukseen valittiin vain Euroopan unionin (EU) maat, mukaan lukien Iso-Britannia (pre-Brexit).
- Tutkimuksessa keskityttiin ”kakkostason” eli vähemmän ilmeisiin matkailukaupunkeihin, ja aina kun se oli mahdollista, analyysihin valittiin kaksi tällaista kaupunkia kaikkien mahdollisten jäsenten luettelosta maittain.
- Analysoin 32 visit.com-sivustoa heinäkuussa 2020 manuaalisesti tätä tarkoitusta varten luodun Excel-taulukon avulla.
- Analyysissä käytettiin induktiivista päättelyä, ja menetelmä on samankaltainen kuin lähestymistapa, jota esimerkiksi ”toimittaja” voisi käyttää etsiessään tietoa (Volo, 2008).

Miten eurooppalaiset matkakohteet ovat reagoineet nykytilanteeseen ja tiedottaneet siitä potentiaalisille matkailijoilleen?

Sisällönanalyysin kriteereissä oli viisi kohtaa seuraavasti:

1. Korona/Covid -19, mainitaan aloitussivulla ja sivuilla on Koronaan liittyvää tietoa (esim. matkaneuvonta).
2. Turvallisuutta ja/tai hygieniaa korostetaan osana annettuja tietoja.
3. Uusia/innovatiivisia palveluja/tuotteita korostetaan (Covid-19:n ansiosta).
4. Palveluja/tapahtumia peruttu tai siirretty (Covid-19:n vuoksi).
5. Jotain mainitsemisen arvoista (Mitä? Verkkosivun ”snip” tallennettu)

Tulokset pähkinänkuoressa (N=32)

- 11 kohdetta 32:sta ei maininnut Koronaa tai Covid -19:ää lainkaan verkkosivuilla heinäkuun 2020 alussa.
- 14 matkakohdetta korosti turvallisuutta ja/tai hygieniaa osana verkkosivuilla annettua informaatiota.
- Viidessä kohteessa esiteltiin uusia palvelu- tai tuoteinnovaatioita, ja vain kahdessa kohteessa tuotiin esiin tapahtumien peruuntumisia Koronan vuoksi.
- Puolella kohteista oli viidennessä kategoriassa "jotain mainitsemisen arvoista", esimerkiksi virtuaalikierroksia.

Kierros tuloksista



SIGHTSEEING
DAY TRIPSTER'S TOURS AND TOP LISTS
The travel app includes the most thrilling city, culture and nature tours in Espoo!

OUTDOOR ACTIVITIES
TIPS FOR CYCLING IN ESPOO
Check out cycling tips and hop on a bike.

EVENTS
EXPERIENCE AN EVENTFUL ESPOO
Summer events

CORONAVIRUS (COVID-19): INFORMATION FOR VISITORS



If you have any questions regarding entry to Denmark, including transit, please contact the Danish police hotline: +45 70 20 60 44

VisitAalborg 

Things to do Eat & Drink Accommodation Plan your trip What's on? Outside Aalborg 

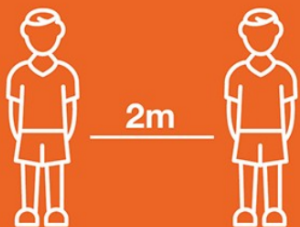
[Tourist](#) [Convention](#) [Corporate](#)

Coronavirus 2019-nCoV Q&A

Croatia welcomes tourists back



SCROLL



INSTRUCTIONS FOR PASSENGERS

Turku and Turku region welcome all travellers to enjoy summer in our region! During your trip it's good to keep in mind some basic instructions. You can check them here.

RECOMMENDED

[GETTING TO TURKU](#)[TOURIST INFORMATION](#)[EAT MY TURKU](#)[SHOP ONLINE](#)

Coronavirus (COVID-19) - Effects on Tourism and Travelling

Visit Turku follows the restrictions and recommendations instructed by the Finnish government and the Finnish Institute for Health and Welfare (THL) and urges everyone to act responsibly and follow all the recommended guidelines. At the moment companies and businesses in our region are operating normally or with certain restrictions issued by the authorities.

2.

Terveysturvallisuus
& hygienia esillä



SI RIPARTE IN SICUREZZA!

SAFE RESTART!

REDÉMARRAGE EN SÉCURITÉ !



SAFE RESTART!

All the **Museums** are working to obtain a **safe restart**. The procedures for entry will follow the necessary regulations regarding social distancing, with restricted entry and sanitization according to the...

The Tourism Office - Centre has officially reopened, complying with all hygiene and safety measures.



Important information

We are pleased to announce that our ONLYLYON Tourist Office on Place Bellecour reopened on Tuesday the 2nd of June. This opening also marks the resumption of our guided tours and our partners' activities. In addition, you can contact us online or by telephone if you have any questions or requests.

Last updated date : 17/06/2020

Amsterdam is open to discover, but stay safe and always adhere to the additional safety regulations. [Read more](#)

Coronavirus may impact your visit to Amsterdam



Info about coronavirus (COVID-19)



How to safely travel to Amsterdam



Safe ways to explore ou

zendesk chat

Do you have
questions?
Chat with
us!



3. Uusia/
innovatiivisia
palveluja

TORINO IS READY TO WELCOME YOU

**Our hospitality is exceptional! 2 NIGHTS
OUT OF 3 ARE FREE OF CHARGE**



Coronavirus

Holidays in Munich are finally possible again! Hotels and guesthouses can welcome guests again, museums and galleries are open, guided tours are possible, and gastronomy is allowed to serve guests inside and outside. Strict hygiene regulations apply to all attractions and service providers. All important information about the coronavirus and your stay in Munich can be found here.

See you soon in Munich!

// See you in Munich





[« Back](#)

A⁺ A⁻

Microtourism around Poznań

Summer is ahead of us - a time for holiday relaxation. The coronavirus has stirred up quite a bit, however, we are not giving up and we are back in the game. So slow down the pace, take a big breath and head out for micro-tours around Poznań!



OPEN SERVICES AND IDEAS FOR SUMMER FUN 2020 IN ESPOO SUMMER 2020

5. “Muuta
mainitsemisen
arvoista”

Enjoy Ghent, even from your own couch!

You don't have to be in Ghent at the moment to enjoy it. Thanks to the cultural institutions, we can let you enjoy all the Ghentian beauty. From virtual tours to live streams and digital archives.



Visit #greecefromhome

It's time to stay safe and connected, being inspired and learning – maybe more now than ever before.

Visit our webpage [#greecefromhome](#) or stay tuned on our [Greece from Home YouTube Channel](#) where we share our love for Greece – connecting you with Greeks doing amazing things and letting you experience the best of Greece right now.

At the same time, sit back, relax and let our [Facebook posts](#), [InstaPosts](#), [Tweets](#) and [Pinterest boards](#) entertain you! Till we meet again [#staysafe](#).

- 🕒 [Thessaloniki](#): The Thessaloniki Tourism Organization has released a video introducing a virtual reality (VR) travel application launched to promote Thessaloniki's sites of interest to potential travelers to visit once it is safe to travel again. Thessaloniki's VR app is available on Google Play and the App Store.

Unable to travel? We bring Amsterdam to you



Discover Amsterdam on a virtual visit



Explore the Amsterdam Area (from home)

Many of Amsterdam's most famous attractions, including the Keukenhof flower gardens and Zaanse Schans, have closed, but you can see the sights while staying safely at home.



Amsterdam Weekend Guide

Discover Amsterdam with our special e Weekend Guide. for books to read virtual experience from the safety of

Do you have a question? Chat with us!

Ajatuksia tuloksista

- Kohdeorganisaatioiden viestintästrategioiden terävöittäminen tulevien kriisien varalta on tärkeää
- Myös ”negatiivinen” asia voidaan viestiä niin, että se synnyttää positiivisia ajatuksia ja tunteita
- Kohdeorganisaatioiden on myös oltava ketterämpiä palvelutarjontansa kehittämisessä, esimerkiksi virtuaalipalvelujen lisääminen on tärkeää matkakohteiden kilpailukyvyn säilyttämiseksi tulevaisuudessa.



Kiitos



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO



VARSINAIS-SUOMEN LIITTO
EGENTLIGA FINLANDS FÖRBUND
REGIONAL COUNCIL OF SOUTHWEST FINLAND