

# ASIAKASTURVALLISUUDEN RISKIEN HALLINTA

Metsähallitus Luontopalvelut  
31.12.2020

## TIIVISTELMÄ

Tämä raportti on Ympäristöministeriön tilaama selvitys Metsähallituksen Luontopalveluilta kansallispuistojen ja muiden luontokohteiden asiakasturvallisuudesta. Tarkoituksena on selvittää, vaativatko asiakasmäärien huomattava kasvu ja käyttömuotojen monipuolistuminen muutoksia käytön ohjaukseen tai palveluihin käyttäjien turvallisuuden takaamiseksi.

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| JOHDANTO.....   | 3  |
| LUONNON VIRKISTYSKÄYTÖN TARJONTA .....                            | 4  |
| LUONNON VIRKISTYSKÄYTÖN KYSYNTÄ.....                              | 9  |
| Käyntimäärät ja kävijäprofiili .....                              | 9  |
| Metsähallituksen Luontopalvelualueiden näkökulma .....            | 13 |
| Asiakasturvallisuuteen liittyvät viime vuosien haasteet .....     | 14 |
| Kokemukset luonnon virkistyskäytön kysynnän muutoksista .....     | 15 |
| Eri käyttäjäryhmien välillä havaittuja ristiriitatilanteita ..... | 16 |
| Ennakointi lähivuosien kehitykseen .....                          | 17 |
| Näkökulma moottorikelkkailun reitistöön .....                     | 18 |
| Näkökulma metsästyksen.....                                       | 20 |
| VERKKOVIESTINTÄ .....   | 22 |
| RISKIEN HALLINTA.....   | 22 |
| Asiakasturvallisuuden ohjeistus .....                             | 22 |
| Riskikartoitukset ja turvallisuusasiakirjat .....                 | 24 |
| Yhteistyö Turvallisuus- ja kemikaaliviraston kanssa.....          | 24 |
| Asiakasturvallisuus osana matkailun yhteistyötä.....              | 25 |
| Asiakasturvallisuus osana käytön kestävyys seuranta.....          | 25 |
| JOHTOPÄÄTÖKSET .....  | 26 |

## JOHDANTO

Metsähallitus vastaa useista valtion maiden ja vesien julkisista hallintotehtävistä, joiden vastualueet ovat Luontopalvelut ja Eräpalvelut. Metsähallituksen Luontopalvelut hoitaa lähes koko maamme luonnonsuojelualueita, kuten kaikkia kansallispuistoja ja tuottaa asiakkaille maksuttomia retkeilypalveluja. Luontopalveluilla on myös vastuu lukuisista kulttuuriperintökohteista. Metsähallituksen tuottamat hyvät retkeilypalvelut antavat mahdollisuuden kulkea turvallisesti ja luontoa häiritsemättä. Myös luontomatkailuyritysten on helppo kehittää kestävään luontomatkailuun liittyvää toimintaansa näiden palvelujen pohjalta.

Hoidossa olevat luonnonsuojeluun ja retkeilyyn varatut valtion alueet:

- **40** kansallispuistoa
- **19** luonnonpuistoa
- **5** valtion retkeilyaluetta
- **1** maailmanperintöalue
- **12** Lapin erämaa-aluetta
- yli **3000** muuta suojeluohjelma- ym. kohdetta
- sekä kulttuuriperintökohteita:  
n. **380** lailla suojeltua rakennusta,  
n. **2000** muinaisjännöstä.

Ympäristöministeriö tilasi marraskuussa 2020 Metsähallituksen Luontopalveluilta selvityksen kansallispuistojen ja muiden luontokohteiden virkistyskäytön asiakasturvallisuudesta. Selvityksen tavoitteena on tehdä katsaus asiakasturvallisuuden hallinnan tilaan. Lisäksi tarkastellaan, miten kasvaneet kävijämäärät ja kävijärakenteen muutokset huomioidaan palvelumuotoilussa ja käytön ohjauksessa. Selvityksessä kuvataan tiiviisti Luontopalvelujen tarjonta ja kysyntätiedot, käydään läpi käytössä olevat asiakasturvallisuuteen liittyvät asiakirjat, ja esitetään tärkeimmät korjaavat toimenpiteet johtopäätöksissä. Lisäksi raportissa kuvataan henkilöstön näkökulma asiakasturvallisuuteen, turvallisuuden edistäminen matkailun yhteistyössä, turvallisuus osana virkistyskäytön ja matkailun kestävyys seuranta, sekä tärkeimmät luonnon virkistyskäyttöön ja luontomatkailuun liittyvät trendit.

Selvityksen on tehnyt erikoissuunnittelija Matti Tapaninen luonnon virkistys- ja matkailukäytön prosessin ohjausyksiköstä. Selvityksen tueksi on kerätty tietoa Metsähallituksen Luontopalvelujen asiantuntijoilta, Luonnonvarakeskukselta ja Visit Finlandilta. Metsästyksen liittyvästä asiakasturvallisuudesta valmistuu alkuvuonna 2021 erillinen selvitys, mutta tässä raportissa nostetaan esiin metsästyksenkin liittyvän selvityksen tärkeimpiä havaintoja.

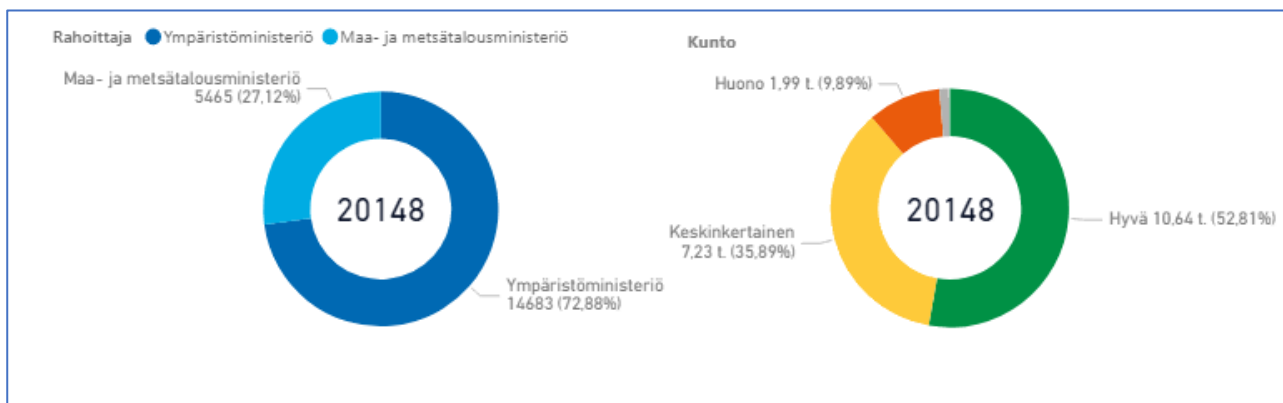
## LUONNON VIRKISTYSKÄYTÖN TARJONTA

Metsähallituksen Luontopalvelut tarjoaa luonnon virkistyskäytön palveluja alueillaan monipuolisesti. Reittejä eri aktiviteeteille on runsaasti ja eri puolella Suomea on vetovoimaisia käyntikohteita. Riskienhallinnan ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta palvelujen laatu ja kunto ovat oleellisia tekijöitä, minkä lisäksi tärkeää on tuotteisiin liittyvä oikeellinen ennakkotieto ja asiakkaiden mahdollisuus palautteen antamiseen retken eri vaiheissa. Erityisen näkökulman riskien hallintaan tekee luonnonolosuhteiden ja vuodenaikojan vaihtelevuus Suomessa.

Retkeilyä tukevia rakennuksia ja rakennelmia on Metsähallituksen hoidossa valtakunnallisesti noin 20 000, joista 73% on Ympäristöministeriön vastuualueella. Näistä huonokuntoisia on vajaa 10%.

| Tyyppi                            | Järvi-Suomi, LP | Lappi, LP   | Pohjanmaa-Kainuu, LP | Rannikko, LP | Yhteensä     |
|-----------------------------------|-----------------|-------------|----------------------|--------------|--------------|
| Asuinrakennukset                  | 30              | 4           | 10                   | 57           | 101          |
| Esterakennelmat                   | 302             | 92          | 95                   | 224          | 713          |
| Harrastus- ja liikuntarakennelmat | 22              | 3           | 13                   | 1            | 39           |
| Kalavesien hoitorakennelmat       | 15              | 1           | 11                   | 8            | 35           |
| Liike- ja majoitusrakennukset     | 37              | 30          | 44                   | 35           | 146          |
| Liikenteen rakennukset            | 1               | 1           |                      |              | 2            |
| Maatalousrakennukset              | 86              | 22          | 45                   | 9            | 162          |
| Muu rakennelma                    | 65              | 39          | 40                   | 84           | 228          |
| Muut rakennukset                  | 170             | 106         | 91                   | 149          | 516          |
| Opastusrakennelmat                | 3301            | 2270        | 1725                 | 1614         | 8910         |
| Opastusrakennukset                | 15              | 10          | 10                   | 24           | 59           |
| Palvelukohteet ja -alueet         | 272             | 84          | 88                   | 108          | 552          |
| Palvelurakennelmat                | 1793            | 2212        | 1649                 | 734          | 6388         |
| Retkeilyrakennukset               | 27              | 288         | 98                   | 24           | 437          |
| Sillat                            | 265             | 460         | 323                  | 101          | 1149         |
| Toimistot ja hallintorakennukset  | 5               | 1           | 2                    | 3            | 11           |
| Tuotantorakennukset               | 8               | 1           | 1                    | 30           | 40           |
| Uitto- ja vesistö rakennelmat     | 1               |             | 1                    | 1            | 3            |
| Vedenottamot                      | 82              | 43          | 25                   | 34           | 184          |
| Veneily-, merenkulun rakennelmat  | 118             | 72          | 102                  | 181          | 473          |
| <b>Yhteensä</b>                   | <b>6615</b>     | <b>5739</b> | <b>4373</b>          | <b>3421</b>  | <b>20148</b> |

Kuva 1. Metsähallituksen Luontopalvelujen hoidossa olevien rakennukset ja rakenteet, sekä niiden jakautuminen luontopalvelualueittain.

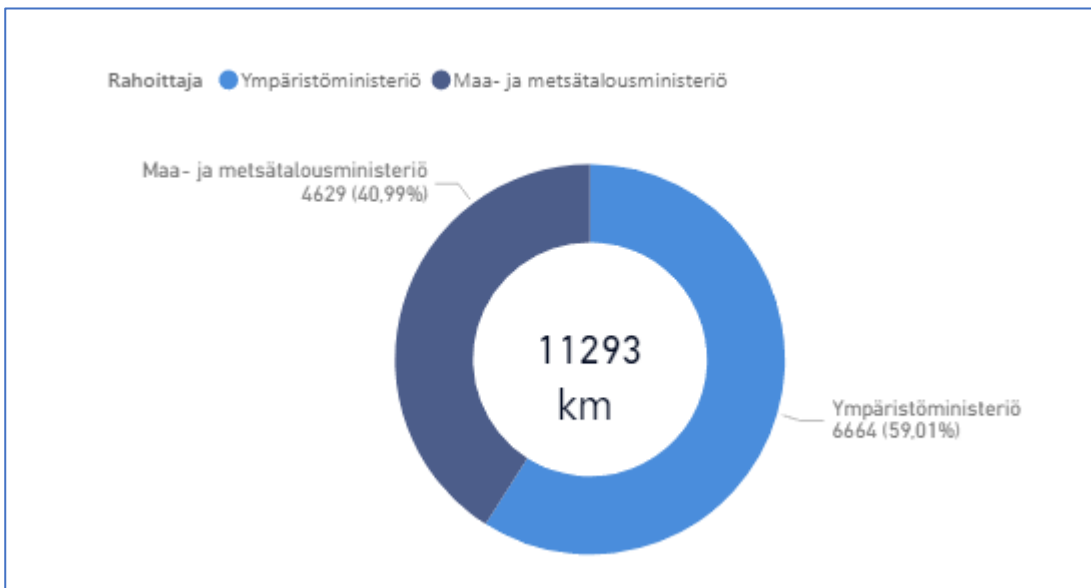


Kuva 2. Metsähallituksen Luontopalvelujen rakenteiden ja rakennusten kunto ja määrän jakautuminen hallinnonaloittain.

Erilaisia reittejä Metsähallitus ylläpitää noin 11 300 kilometriä, joista noin 59% on Ympäristöministeriön vastuualueella. Reittien käytön asiakasturvallisuuden edistämässä korostuu usein yhteistyön merkitys. Esimerkiksi hiihtoreittien talven ylläpidosta vastaa Luontopalvelujen lisäksi Kuusamon kaupunki.

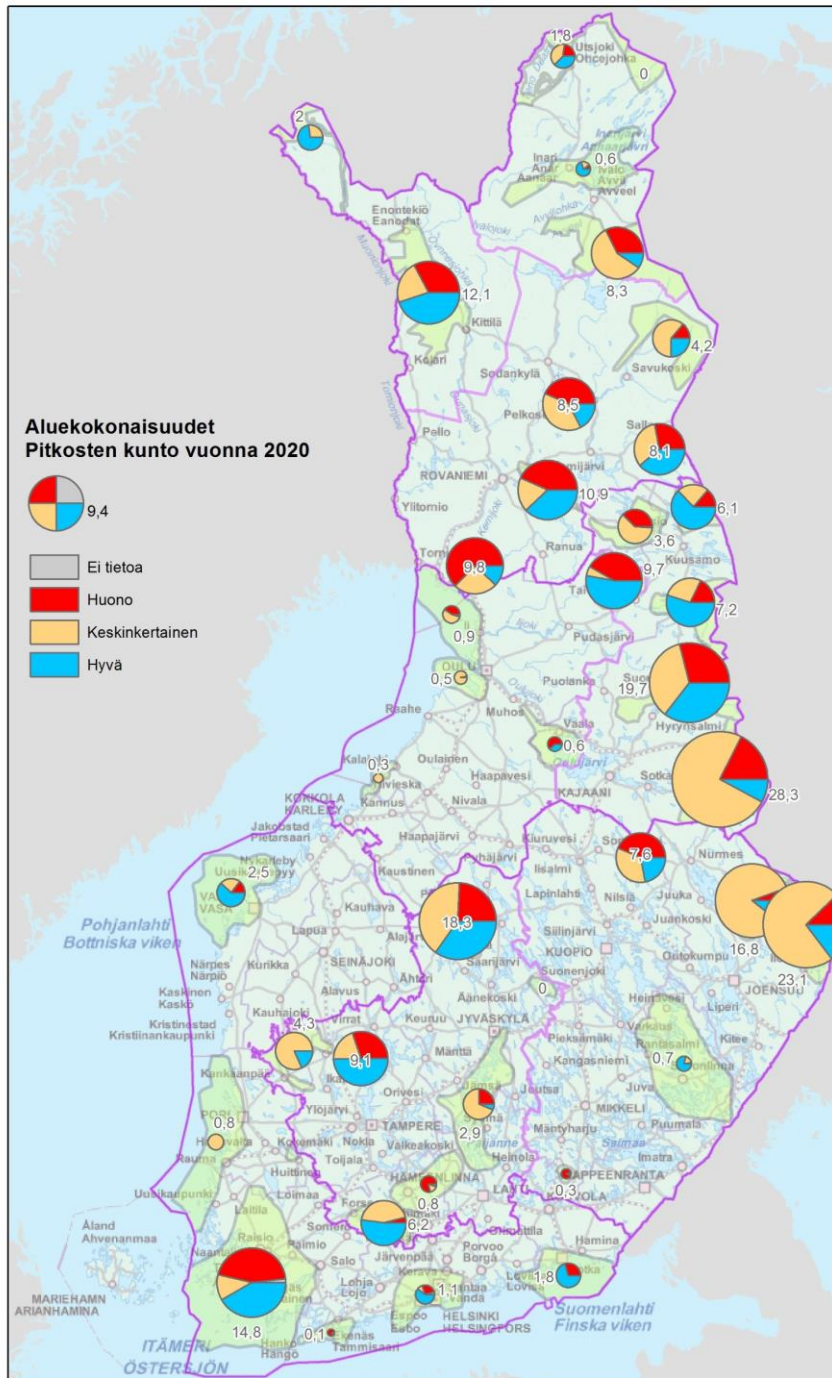
| Alue                        | Huoltoreitit | Kesäreitit | Maastoliikennereitit | Moottorikelkkailureitit | Muut reitit | Taajaamien lähivirkistysreitit | Talvireitit | Vesireitit | Yhteensä   |              |      |
|-----------------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|------|
|                             | 0            |            | 5                    |                         | 3           |                                | 10          |            | 19         |              |      |
| <b>Rannikko, LP</b>         | 5            | 23         | 338                  |                         |             | 1                              |             |            | 367        |              |      |
| Rannikko                    | 5            | 23         | 338                  |                         |             | 1                              |             |            | 367        |              |      |
| <b>Järvi-Suomi, LP</b>      | 17           | 8          | 1107                 |                         | 41          | 7                              | 2           | 69         | 1252       |              |      |
| Itä-Suomi                   | 4            | 1          | 546                  |                         | 41          | 1                              |             | 9          | 603        |              |      |
| Sisä-Suomi                  | 13           | 7          | 561                  |                         |             |                                | 2           | 60         | 649        |              |      |
| <b>Pohjanmaa-Kainuu, LP</b> | 20           | 82         | 1478                 |                         | 2072        | 4                              |             | 281        | 495        | 4433         |      |
| Pohjanlahti                 | 3            | 50         | 399                  |                         | 527         |                                |             | 81         | 1          | 1061         |      |
| Kainuu ja Koillismaa        | 17           | 32         | 1080                 |                         | 1596        | 4                              |             | 201        | 494        | 3424         |      |
| <b>Lappi, LP</b>            | 77           | 88         | 2035                 | 0                       | 2129        | 81                             | 3           | 435        | 454        | 5303         |      |
| Tunturi-Lappi               | 57           | 2          | 486                  | 0                       | 198         |                                |             | 260        |            | 1004         |      |
| Perä-Pohjola                | 4            |            | 596                  |                         | 931         | 5                              | 0           | 11         |            | 291          | 1839 |
| Pohjois-Lappi               | 16           | 86         | 956                  |                         | 1000        | 76                             | 3           | 163        | 163        | 2463         |      |
| <b>Yhteensä</b>             | <b>119</b>   | <b>201</b> | <b>4940</b>          | <b>0</b>                | <b>4201</b> | <b>94</b>                      | <b>5</b>    | <b>786</b> | <b>947</b> | <b>11293</b> |      |

Kuva 3. Metsähallituksen Luontopalvelujen hoidossa olevat reitit, yksikkönä pituus kilometreinä.



Kuva 4. Metsähallituksen Luontopalvelujen hoidossa olevien reittien jakautuminen hallinnonaloittain.

Reittien ja rakenteiden kuntotietoja ylläpidetään palveluvarustuksen tietojärjestelmässä (Pave). Reittien asiakasturvallisuuteen liittyvät useat tekijät ja näitä tarkastellaan tämän raportin eri osioissa. Suuntaa antavan katsauksen reittien asiakasturvallisuuteen rakenteiden turvallisuuden näkökulmasta tarjoaa pitkosten kunto.



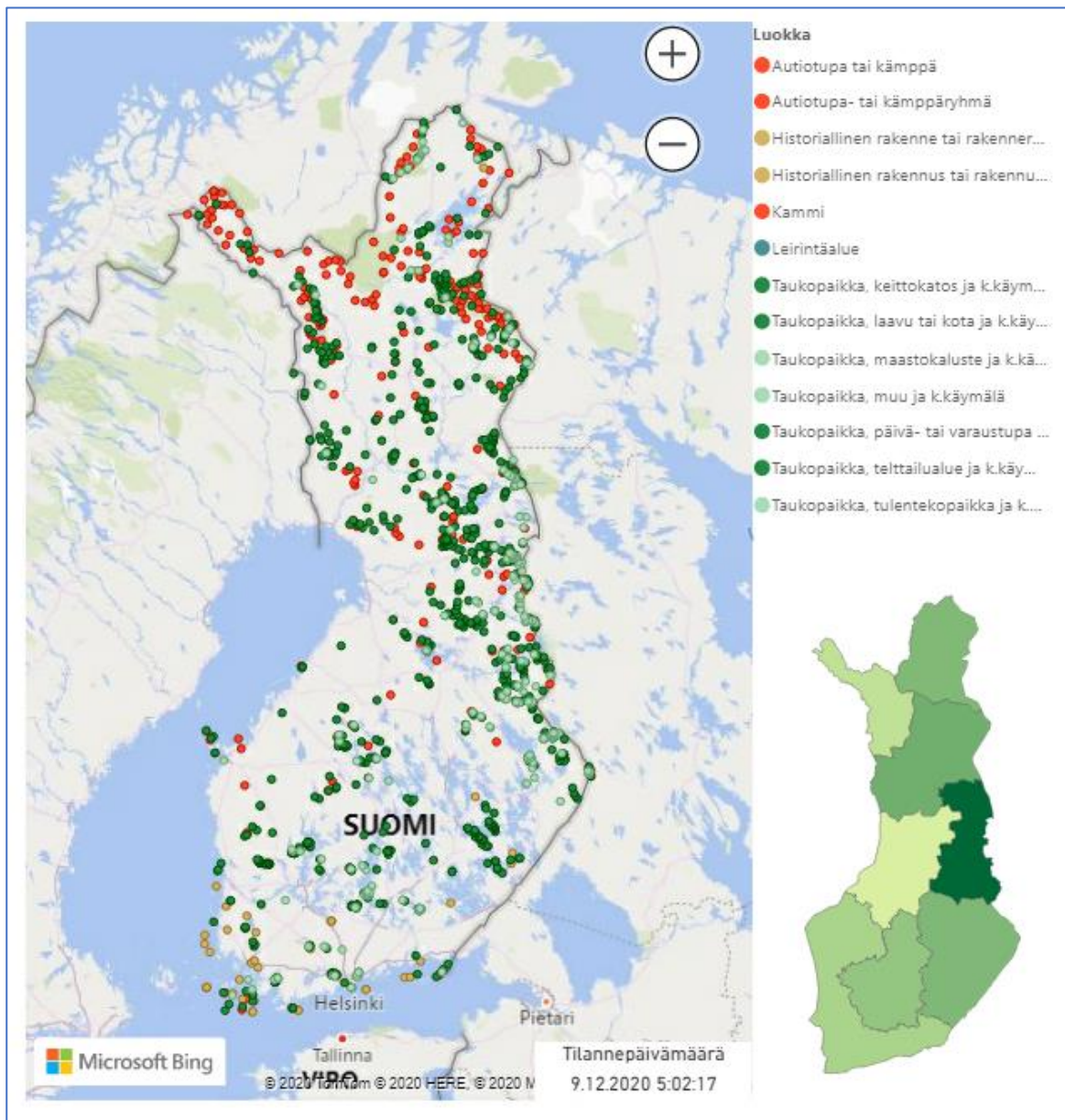
Kuva 5. Metsähallituksen Luontopalvelujen hoidossa olevien reittien pitkospuiden kunto.

Metsähallituksen Luontopalvelujen tarjoamat luonnon virkistyskäytön ja matkailun palvelut ovat hyvin erityyppisiä eri käyntikohteissa. Palvelumuotoiluun vaikuttaa käyntikohteiden luonne, koko ja sijainti, sekä toimintaympäristön tarpeet. Palvelujen määrällistä alueellista jakautumista kuvaa hyvin taukopaikkojen sijoittuminen.

| Alue   | Taukopaikkoja, kpl |
|--|--------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>Järvi-Suomi</b>      | <b>345</b>         |
| <input type="checkbox"/> Itä-Suomi               | 183                |
| <input type="checkbox"/> Sisä-Suomi              | 162                |
| <input type="checkbox"/> <b>Lappi</b>            | <b>494</b>         |
| <input type="checkbox"/> Perä-Pohjola            | 199                |
| <input type="checkbox"/> Pohjois-Lappi           | 182                |
| <input type="checkbox"/> Tunturi-Lappi           | 113                |
| <input type="checkbox"/> <b>Pohjanmaa-Kainuu</b> | <b>408</b>         |
| <input type="checkbox"/> Kainuu ja Koillismaa    | 320                |
| <input type="checkbox"/> Pohjanlahti             | 88                 |
| <input type="checkbox"/> <b>Rannikko</b>         | <b>138</b>         |
| <input type="checkbox"/> Rannikko                | 138                |
| <b>Yhteensä</b>                                  | <b>1385</b>        |

Kuva 6. Taukopaikkojen sijainti puistoalueittain.





Kuva 7. Taukopaikkojen sijainnit.

## LUONNON VIRKISTYSKÄYTÖN KYSYNTÄ

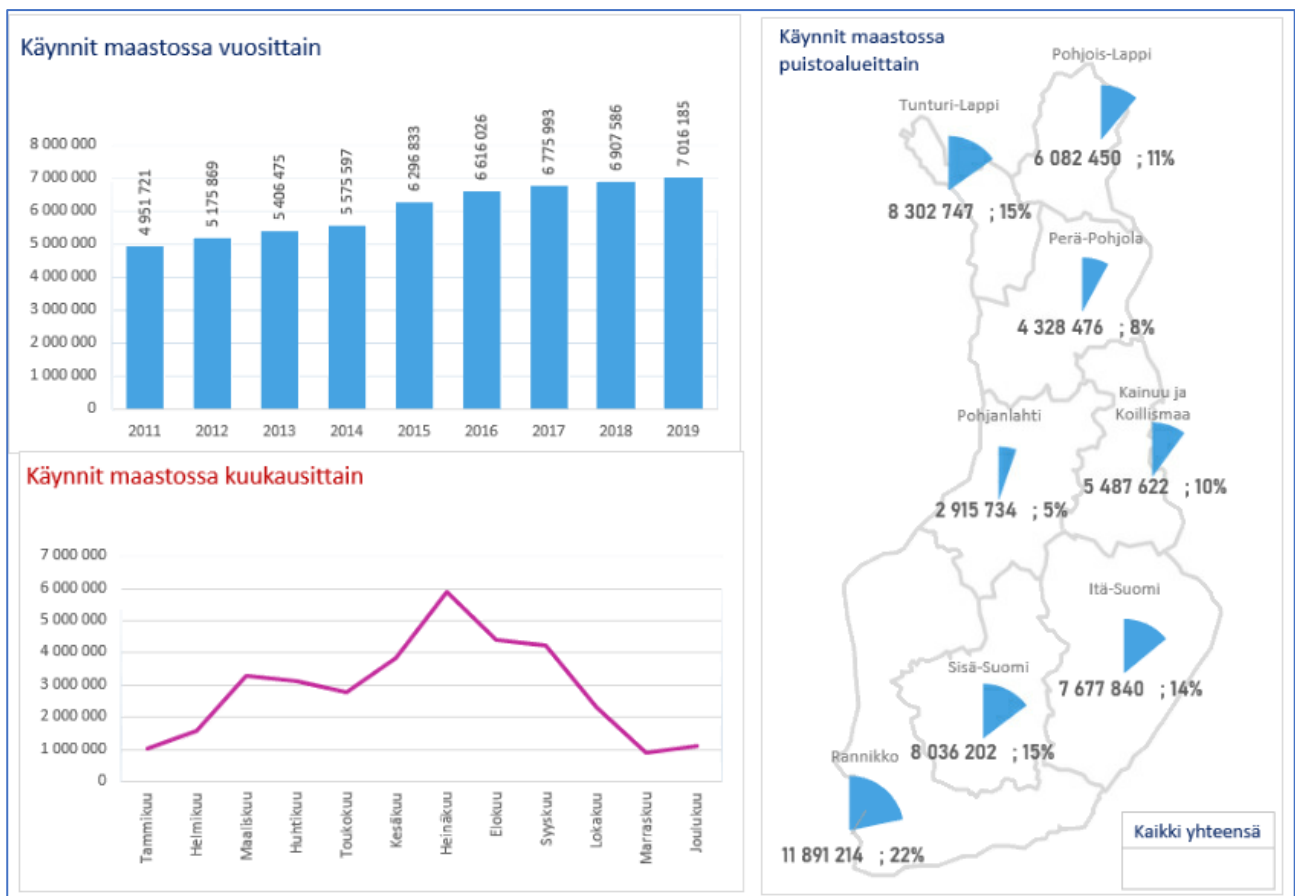
### Käyntimäärät ja kävijäprofiili

Metsähallituksen Luontopalvelut kerää asiakastietoa suojelu- ja retkeilyalueilta ja asiakaspalvelupisteistä. Menetelminä ovat käyntimääräseuranta, alueilla toteutettavat kävijätutkimukset ja asiakaspalvelupisteistä kerättävä jatkuva palaute. Käyntimäärätieto perustuu kävijälaskureihin kaikilla virkistyskäytön ja matkailun kannalta merkittävimmillä kohteilla (kansallispuistot, retkeilyalueet, suosituimmat historiakohteet ja muut

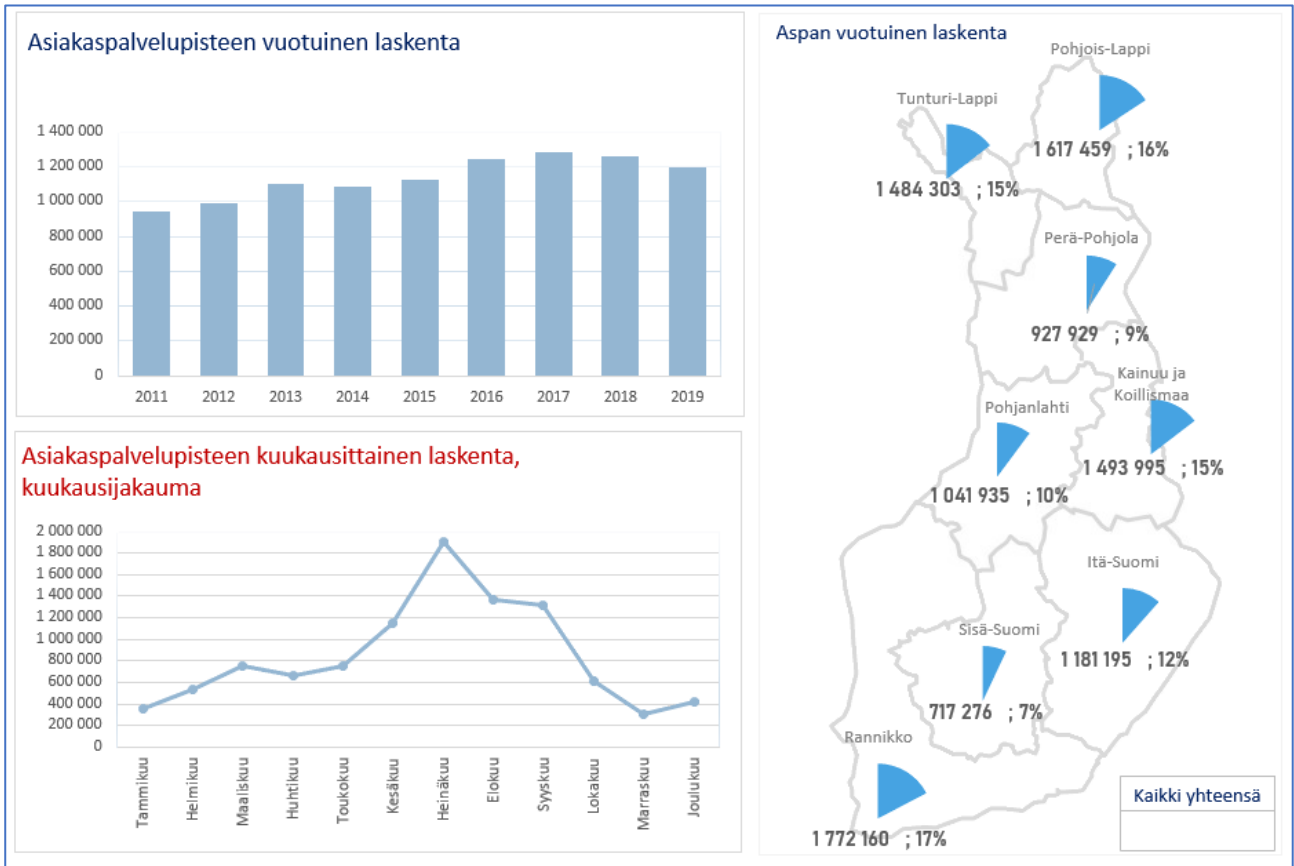
suojelualueet) ja kaikissa asiakaspalvelupisteissä. Muiden Metsähallituksen Luontopalvelujen vastuulla olevilla valtion suojelualueiden osalta tieto perustuu eri lähteistä tuotettuihin arvioihin.

Kävijätutkimuksia toteutetaan yhdenmukaisin menetelmin noin 60 alueella ja niitä toistetaan kullakin alueella 5–10 vuoden välein, virkistyskäytön merkittävyyden mukaan. Näin ollen vuosittain kävijätutkimuksia tehdään keskimäärin seitsemällä alueella. Monissa kysyntää ja vaikuttavuutta kuvaavissa tilastoissa yhdistetään kävijätutkimuksen tietoja käyntimääriin.

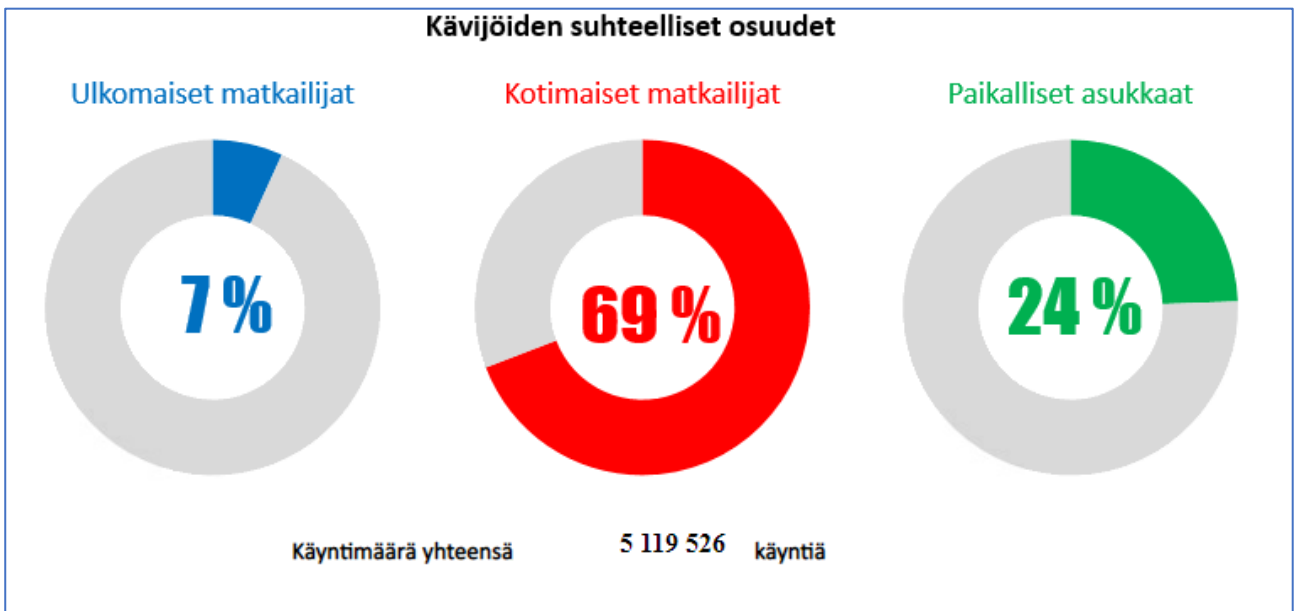
Tilastojen lisäksi kävijätutkimukset tuovat asiakasnäkökulmaa alueiden käytön ja hoidon suunnitteluun ja palvelujen kehittämiseen. Yksittäisten alueiden kävijätutkimukset löytyvät julkaisut.metsa.fi-sivustolta. Tarkempi kuvaus asiakasseurannan menetelmistä Luontopalveluissa löytyy: <https://www.metsa.fi/vapaa-aika-luonnossa/kayntimaarat/>



Kuva 8. Metsähallituksen Luontopalvelujen hoitamien alueiden käyntimäärien kehitys ja osuus puistoalueittain.



Kuva 9. Metsähallituksen Luontopalvelujen asiakaspalvelupisteiden käyntimäärät ja osuuden puistoalueittain.



Kuva 10. Kansallispuistojen kävijöiden suhteelliset osuudet kävijäryhmittäin.

Kävijätutkimusten antavat arvokasta tietoa alueiden kävijäprofiilista ja siinä tapahtuvista muutoksista. Muutokset näkyvät ajallisesti parhaiten tarkastelemalla yksittäisiä käyntikohteita tai tietyn matkailualueen puistoissa tapahtuvaa kehitystä. Tässä raportissa on tarkasteltu valtakunnallisesti kaikkien kävijätutkimusten tuottamaa aineistoa kahdelta viiden vuoden ajanjaksolta (2005-2009 ja 2015-2019). Vertailtaessa uutta aineistoa kymmenen vuoden takaiseen, löytyi 12 selkeää muutostrendiä, joilla on merkitystä asiakasturvallisuuden varmistamiseen:

1. Naisten suhteellinen osuus kävijöistä on kasvussa.
2. Kävijöiden keski-ikä on noussut hiukan. Huomioitavaa on kuitenkin, että yli 65 -vuotiaiden suhteellinen osuus on vahvassa kasvussa.
3. Kävijöiden koulutustaso on korkeampi.
4. Seuruekoot ovat pienentyneet, erityisesti kasvua näkyy yksin retkeilevissä ja lapsiperheiden määrässä. Toisaalta isojen ryhmien suhteellinen osuus on pienentynyt
5. Kansallispuistot ovat yhä useammin matkan tärkein syy eli puistojen merkitys matkapäättöstä tehtäessä on vahvistunut.
6. Aktiviteettien muutoksen vertailu valtakunnallisesti on haastavaa. Selkeässä kasvussa ovat kuitenkin pyöräily, koiran kanssa ulkoilu ja telttailu.
7. Kansallispuistovierailujen yhteydessä yövytään ja käytetään lähialueiden palveluja yhä enemmän. Viipymät matkailualueella ovat kuitenkin lyhentyneet.
8. Virkistysmotiveissa tapahtuneista muutoksista vahvasti esiin nousevat liittyvät luonnon terveysvaikutusten hakemiseen. Eniten ovat vahvistuneet: luonnon kokemisen merkitys, mahdollisuus olla itsekseen, rentoutuminen ja henkisen hyvinvoinnin tavoittelu.
9. Kävijätyytyväisyyden osa-alueet ovat kauttaaltaan nousseet. Kävijät ovat entistä tyytyväisempiä sekä palvelujen määrään, että niiden laatuun.
10. Aluekohtaisia eroja on paljon ja kävijätyytyväisyydessä on haastaviakin kohteita. Yleiskuva asiakastyytyväisyydestä ja esimerkiksi ennako-odotusten täyttymisestä on erittäin positiivinen.
11. Koetuissa häiriötekijöissä on positiivista kehitystä. Ainoastaan liiallinen kävijämäärä häiriötekijänä on pienessä nousussa.
12. Yleinen turvallisuuden kokeminen on säilynyt hyvänä. Etenkin Likert -asteikon ääripää (erittäin hyvä) on parantunut vastauksissa.

Metsähallituksen Luontopalvelut seuraa alueiden kävijäprofiileja systemaattisesti ja johtaa tiedoista erilaisia tunnuslukuja, kuten kävijöiden rahankäytön aikaansaamat paikallistaloudelliset vaikutukset ja kävijätyytyväisyysindeksi. Lisäksi kysyntään liittyviä muutoksia pyritään systemaattisesti ennakoimaan ja tehdään tiivistä yhteistyötä eri tutkimuslaitosten kanssa. Tähän raporttiin pyydettiin luontoaktiviteeteissa ja kävijäryhmissä tapahtuvasta muutoksesta arviota Luonnonvarakeskuksen tutkijoilta. Tiedonkeruun pohjalta on nostettavissa seuraavia näkökulmia:

- Kaupungistumisen seurauksena kasvaa lähiluonnon merkitys. Toisaalta vahvistuva luonnon virkistyskäyttö aiheuttaa kulumista ja ruuhkautumista, minkä seurauksena eri käyttäjäryhmien välisten konfliktien todennäköisyys kasvaa (koronaepidemian aikana esimakua tästä).
- Hakeudutaan kohteisiin, joissa on virkistyskäytön laadukkaita palveluja valmiina.
- Luonnosta saatavat terveys- ja hyvinvointihyödyt tunnistetaan paremmin osana yksilön omaa hyvinvointia. Myös hyödyt yhteiskunnalle tunnistetaan paremmin.
- Työn muutos, ajankäytön joustot, digitaaliset ratkaisut sekä monipaikkainen asuminen lisäävät ulkoilua kaupunkien ulkopuolella. Tämä korostuu seuduilla, joissa on toimivat työskentelymahdollisuudet.

- Ilmastonmuutos vaikuttaa aktiviteettien kirjoon ja alueelliseen jakautumiseen. Lumiaktiviteetit vähenevät Etelä-Suomessa. Toisaalta muutoksiin on jo nyt sopeuduttu, esim. olosuhteiden perässä matkustaminen, keinolumi ja korvaavat ulkoiluharrastukset.
- Taidot luonnossa retkeilyyn voivat muuttua. Varusteet paranevat, mutta taidot ja ymmärrys olosuhteista voi heiketä. Uusia asiakasryhmiä, joiden omien taitojen virhearviointit ja riskien ottaminen voi lisätä vaaratilanteita.
- Luonnon virkistyskäyttöön tarvitaan uusia palveluja eri käyttäjäryhmille. Vähän luonnossa liikkunut voi tarvita erityistä tukea luontoon lähtemiseen.
- Kansalaistiedon merkitys kasvaa. Ihmisten havainnot auttavat seuraamaan luonnossa tapahtuvia muutoksia. Tämä asettaa uusia paineita vuorovaikutuksen parantamiseen palvelujen tuottajan kanssa.
- Terveysturvallisuus on jatkossakin tärkeä matkailun kysyntää määrittävä tekijä.
- Korona epidemian aiheuttama kansainvälisen matkailun notkahtaminen aiheuttaa matkojen uudelleen paketointia etenkin kotimaisille matkailijoille.
- Matkailun painopisteet muuttuvat. Esimerkiksi Etelä-Suomen kohteiden kysyntä tulee entisestään vahvistumaan.

Matkailun kentässä on viime aikoina tehty paljon ennakkointityötä, mikä johtuu osin koronaepidemian aiheuttamien muutosten ymmärtämisen tarpeesta. Luontomatkailun ja asiakasturvallisuuden varmistamisen näkökulmasta keskeisiä havaintoja matkailun kentällä ovat:

- Monet koronaepidemian aikaansaamat muutokset ihmisten kulutuskäyttäytymisessä olisivat tapahtuneet muutoinkin, joskin hitaammin.
- Lähivuosien hitaampi talouskasvu mahdollistaa kaukomatkailun yhä harvemmille. Matkailijat tulevat harkitsevaisemmaksi suunnitellessaan matkaansa.
- FIT matkailu (Free Independent Tourism, massamatkailun vastakohta) jatkaa kasvuaan - vaikutus korkealaatuisen luontomatkailun kasvuna.
- Matkakohteiden viiptymän ja lähimatkailun arvioidaan jatkavan kasvuaan.
- Elämysten hakeminen ja hyvinvoinnin tavoittelemine korostuu entisestään
- Työn ja lomailun joustavaa yhdistämistä tavoitellaan jatkossa enemmän
- Vetovoimainen luonto, vähäinen ruuhkautuneisuus ja palvelujen turvallisuus ovat jatkossa yhä merkittävämpiä kilpailuvaltteja
- Uudet teknologiset ratkaisut ja räätälöidyt palvelut vahvistuvat, toisaalta yhä useammat matkailijat hakevat lomaa teknologian käytöstä
- Kestävä matkailu ja vastuullisuus tulevat entistä tärkeämpään rooliin.

Matkailun ennakkointiin liittyvät näkökulmat kasvattavat entisestään Metsähallituksen Luontopalvelujen hoidossa olevien käyntikohteiden merkitystä. Tämä ei vaikuttaisi vähenevän, vaikka tulevaisuuden suuntana olisikin lähimatkailu. Asiakasturvallisuuden edistäminen matkailussa tulee näin olemaan jatkossakin tärkeää ja se edellyttää yhä toimivampaa yhteistyötä palveluntarjoajien kesken.

## Metsähallituksen Luontopalvelualueiden näkökulma

Metsähallituksen Luontopalvelut jakautuu neljään Luontopalvelualueeseen. Tätä raporttia varten niille tehtiin kysely asiakasturvallisuuden tilasta. Tavoitteena oli saada kenttätiimeiltä, asiakaspalvelutiimeiltä ja matkailuyhteistyötä käytännössä tekeviltä näkemystä asiakasturvallisuuden edistämisen haasteista ja

tulevaisuuden näkymistä. Kysely on toteutettu tiukalla aikataululla ja siihen liittyy varmasti puutteita ja kaikkien näkökulmaa ei ole voitu huomioida. Luontopalvelualueittainen jaottelu kuitenkin antaa hyvän kuvan henkilöstön arjen työhön ja nostaa esiin asiakasturvallisuuteen liittyviä heikkoja signaaleja.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät viime vuosien haasteet

#### Rannikon Luontopalvelut:

- Eksymiset, häiriökäyttäytyminen, huumeet ja alkoholinkäyttö aiheuttavat kasvavassa määrin ongelmia etenkin pääkaupunkiseudulla. Jonkin verran varusteiden varkauksia ja automurtoja. Nämä aiheuttavat myös turvattomuuden tunnetta asiakkaissa.
- Luvattomat tulipaikat ja niiden aikaansaamat riskit.
- Voimakas käytön kasvu ja samanaikainen hallitsematon maastopyöräily aikaansaanut ristiriitoja käyttäjien kesken.
- Eksymiset ja kokemus maasto-opasteiden liian vähäisestä määrästä.
- Kasvanut reittien ulkopuolinen käyttö aiheuttanut riskiä esim. putoamisille jyrkänteiltä.
- Rakenteiden laadun ylläpitäminen, esimerkiksi laituriturvallisuus.

#### Järvi-Suomen Luontopalvelut:

- Pysäköintipaikkojen ahtaus ja autojen suuri määrä aiheuttavat vaaratilanteita jalankulkijoille ja pyöräilijöille vilkkaimmilla alueilla. Vaaratilanteita myös aiheuttanut autoilijoiden liian suuri nopeus. Toisaalta huonokuntoisilla teillä yhä enemmän rengasrikkoja.
- Liukkaat tai huonokuntoiset pitkokset ja liukkaat jyrkät kalliot altistavat nyrjähdysiin ja kaatumisiin. Rakenteiden kunto kokonaisuudessaan ja tähän liittyvä viestinnän onnistuminen maastossa.
- Maastopyöräilijät viikkoilla reiteillä aikaansaavat vaaratilanteita. Myös kaatumisia pyörillä.
- Varomaton tulen käsittely talvella altistaa henkilövahingoille ja rakennetun omaisuuden vahingoille, kesällä myös maastovahingoille. Varomatonta tulenkäyttöä myös vuokratämpillä.
- Myrskyjen ja muiden sään ääri-ilmiöiden kasvu. Esimerkiksi kaatuneet puut.
- Repoveden kansallispuistossa riippusillan romahdus oli suurin ja selkein asiakasturvallisuushaaste. Repovedellä myös luvatonta retkeilyä puolustusvoimien suoja-alueella.
- Virtaavat vedet ja heikot jäät vaaratekijöinä.
- Kävijöillä tapahtunut sairauskohtauksia, uupumisia ja loukkaantumisia reiteillä. Raportoituja eksymisiä tapahtunut vain yksi. Haasteena tiedon välittymisen puutteellisuus pelastuslaitokselta.

#### Pohjanmaan - Kainuun Luontopalvelut:

- Huonokuntoiset pitkokset, polkujen talvinen liukkaus (joka pahenee käytön lisääntyessä), keväällä ja alkukesällä tulvat ja veden korkeus.
- Yleinen tietämättömyys retkeilyn vaatimuksista (mm. talvivarustus, jäällä liikkuminen, valoisan ajan huomioonottaminen) ja kyvyttömyys arvioida omia taitoja
- Ylisuuret odotukset mm. reittien ja taukopaikkojen kunnosta ja ylläpidosta (esim. talvella auraus)
- Pelastuslaitoksen vaikeudet päästä paikkoihin
- Metsähallituksen henkilöstön näkyvyys maastossa on vähentynyt.
- Talvisin metsäautotiet, joilla ei ole talvikunnossapitoa. Eivät ole selkeitä asiakkaille. Myös kesäisin osa metsäautoteistä on aika huonokuntoisia, eivätkä sovellu kaikille autoille.
- Huonokuntoiset rakenteet: pitkokset ja opasteet.
- Vanhat kartat, reittien muutokset eivät aina näy. On todella suuri haaste pitää kartat ajantasaisina netissä, maastossa, myynnissä olevat kartat.
- Moottorikelkkaurien huono kunto ja vaaralliset tienlityskohdat ovat turvallisuusriski.

#### Lapin Luontopalvelut:

- Retkeilijöiden tiedon puute: etukäteistietoa ei osata tai ei haluta selvittää, ei tiedosteta pohjoisten alueiden laajuutta, ei ymmärretä retkeen liittyviä vaatimustasoja, käsite metsäautotie ei ole tuttu.
- Retkeilijöiden kokemattomuus: retkeilytaidot heikentyneet, hakeudutaan liian helposti merkittyjen reittien ulkopuolelle, oman kunnon ja taitojen yliarviointi, huolimaton juomaveden käyttö, tupien talvikäytön erityispiirteitä ei ymmärretä (häikämyrkytys, tulipalo).
- Retkeilijöiden riittämättömät varusteet: alueelle tullaan liian vähin rahavaroin ja luotetaan mahdollisuuden ilmaisesta autiotuvasta tien läheisyydessä, huonot ja vääränlaiset varusteet, liian vähän evästä, toisaalta ylivarautuminen eli liikaa tavaraa mukana, retkeilykartta ja kompassi puuttuu.
- Kulttuurierojen tuomat haasteet: kansainväliset asiakkaat eivät ymmärrä talven erityispiirteitä, kello ja kalenteri määräävät tekemiset eli jätetään huomiotta säätila ja olosuhteet, autoillaan vääriin paikkoihin, retkeilykulttuuria ei tunneta (esim. autiotupien sulkeminen sisältä).
- Luonnonolosuhteiden aiheuttamat vaarat: lumikuormat rakenteissa, myrskyjen lisääntyminen, heikot jäät ja tulvat, sään nopeat vaihtelut, kivikkoiset maastot, Ilmastonmuutoksen seurauksena uusia haasteita.
- Reittien rakenteiden paikoin heikko kunto ja ajoittainen liukkaus.
- Tietoisten riskien ottaminen on kasvanut, esimerkiksi extreme -lajit, retkeily lumivyöryvaaran paikoissa, isot joet ja niiden riskialttiit ylitykset.
- Avun saaminen hätätilanteissa hankalaa tai kestää kauan hankalien maastojen ja pitkien etäisyyksien takia
- Huonot viestintäyhteydet (kaikki liittymät eivät toimi, yhteyksissä katkoksia)
- Ilkivalta, murrot, varkaudet esim. tuvilla (palohälyttimet, tyhjennetyt sammuttimet).
- Sosiaalisessa mediassa on usein väärää tietoa, mikä jää elämään.
- Asiakaspalvelupisteet jäävät retkeilijöiltä löytämättä, jolloin ennakkotieto voi jäädä puutteelliseksi.

#### Kokemukset luonnon virkistyskäytön kysynnän muutoksista

#### Rannikon Luontopalvelut:

- Kävijämäärien kasvua kaikissa asiakasryhmissä. Kasvua ajanvietämisessä ja hengailussa, perinteisemmän retkeilyn sijaan.
- Huonoin varustein liikkuvien kävijöiden määrä kasvanut. Esim. ilman karttaa tai mobiilikarttojen käyttötaitoa. Kaiken kaikkiaan kasvua luonnossa liikkumiseen tottumattomissa asiakasryhmissä.
- Suosituimpien taukopakkojen piknik -tyyppisen retkeilyn kasvu. Paikalle tullaan isolla porukalla ja vietetään aikaa ruokaa valmistaa ja yhdessä ollen.

#### Järvi-Suomen Luontopalvelut:

- Uudet, kokemattomat retkeilijät liikkeellä. Käyntimäärät nousseet merkittävästi.
- Maastopyöräily on lisääntynyt.
- Urheilijat ja kuntoilijat poluilla ovat kasvava joukko ja vauhti on noussut.
- Vesille tulleet SUP-laudat.
- Ensikertalaisia liikkuu alueilla paljon. He tulevat puistoon rinkat selässä mutta täysin ilman tarkempaa retkisuunnitelmaa (leiriytyminen, kaivovedet, kartat). Tarvitsevat ohjeistusta alueen säännöistä, myös luontoon.fi ja retkikartta ovat tuntemattomia, myös kartanlukutaito puuttuu.

- Kaivolla ei osata käyttäytyä, kaivonkannella pestään varpaita ja astioita jne. Kaivovesien laatu onkin ollut heikko useilla alueilla.

#### Pohjanmaan-Kainuun Luontopalvelut:

- Kävijämäärien kasvu, enemmän kokemattomia kävijöitä (monillakin ihan perusasiat luonnossa liikkumisesta hukassa).
- Luontokuvaaminen lisääntynyt, samoin kuvien jakaminen - halu käydä kuvauksellisissa kohteissa. Lisäksi kasvua maastopyöräilyssä ja polkujuoksussa.
- Trendilajit, kuten maastopyöräily, ovat lisääntyneet merkittävästi. Kävijäkunta on nuorentunut ja monipuolistunut. Myös metsästys ja kalastus harrastuksina kiinnostavat entistä enemmän.
- Yhä enemmän käy erityisryhmiä (pyörätuolilla liikkuvia, huonojalkaisia jne.) ja pieniä lapsia/lapsiryhmiä (myös lastenvaunuja) jolloin palvelurakenteet pitäisi olla erityisen hyvässä kunnossa.

#### Lapin Luontopalvelut:

- Kesäretkeilyn määrä on pohjoisen luontoalueilla voimakkaassa kasvussa. Näkyy sekä lähikohteilla, että erämaissa.
- Uusien, vähän kokemusta omaavien osuus on kasvanut. Nuorten ja lapsiperheiden retkeily on kasvanut. Pyöräilijöistä useat ovat aloittelevia maastopyöräilijöitä ja ensikertalaisia yleensäkin retkeilijöinä.
- Tietämättömyys tai välinpitämättömyys kansallispuistoista ja niiden säännöistä.
- Luontoalueilla toimivien matkailuyritysten ja heidän asiakkaidensa määrä on kasvussa. Kansainvälisessä matkailussa erityispiirteitä.
- Pyöräilyn kasvu on ollut voimakasta. Muita kasvussa olevia aktiviteetteja ovat esimerkiksi talvikävely, lumikenkäily, talvipyöräily ja leijahiihto, koirien kanssa retkeily.
- Erilaisten tapahtumien määrä ja koko ovat kasvussa.

Eri käyttäjäryhmien välillä havaittuja ristiriitatilanteita

#### Rannikon Luontopalvelut:

- Taukopaikoilla samaan aikaan illanviettäjiä ja lapsiperheitä, mikä helposti aiheuttaa ristiriitoja.
- Telttailu, elämän äänet ja juhlinta asutuksen läheisyydessä.
- Autoilu kohteisiin ja paikallisten asukkaiden tarpeet etenkin pääkaupunkiseudulla.
- Maastopyöräily, patikointi ja hevosella liikkuminen samalla reitillä aiheuttanut ristiriitatilanteita.
- SUP lautailu ja melonta aiheuttanut ristiriitoja paikallisten mökkiläisten ja matkailijoiden välillä.
- Pysäköintialueilla on ollut vähän kahnasta ruuhkaisina aikoina.
- Saaristossa jossain määrin häiriökäyttäytymistä satamissa, ristiriitoja kävijöiden kesken.

#### Järvi-Suomen Luontopalvelut:

- Kansallispuistojen sisällä olevien yksityisten mökkien ja kiinteistöjen rauhaa rikotaan, tonttien läpi kävellään ja laitureihin rantaudutaan.
- Maastopyöräilijät ja kävelijät ovat olleet napit vastakkain yksittäisissä tapauksissa.
- Kesän kuumimpana sesonkina laittomia tulia ja biletystä joissakin kansallispuistoissa, kansaretkeilijöiden huomautuksista huolimatta meno jatkunut.
- Irti olevat koirat aiheuttavat pelkoa ja sanaharkkaa.



- Isojenkin ryhmien ja järjestöjen luvaton leirytyistä on ilmennyt entistä enemmän.
- ruuhkautuneilla pysäköintialueilla on pysäköity autoja siten, että kaikki eivät pääse poistumaan.

#### Pohjanmaan-Kainuun Luontopalvelut:

- Käyntimäärien kasvusta ja monipuolistumisesta huolimatta isoja konflikteja ei ole esiintynyt.
- Ruuhkaisuus vilkkailla päiväreiteillä ja reittien lähtöpisteillä.
- Eri lajien mahtuminen samoille reiteille aiheuttanut ongelmia: Kesällä samalla reitillä pyöräilijät / kävelijät, talvella monikäyttöreiteillä (pyöräily, hiihto, kävely, lumikenkäily).
- Eri ryhmien väliset konfliktit tietyissä kohteissa. Esimerkiksi kansainvälinen matkailu / jokamiesretkeilijät tai matkailuyritysten kesken. (kv-matkailu, jokamiesretkeilijät, kiipeilijät)
- Koirien irti pitäminen on aiheuttanut ristiriitoja.
- Liminganlahti on linnustoltaan erityinen kohde. Samaan aikaan syksyisin vesilintumetsästystä ja lintujen katseluretkiä, mistä aiheutuu selvä ristiriitatilanne.
- Moottorikelkkailu aiheuttaa ristiriitoja kohteilla, joissa paljon muuta retkeilyä.

#### Lapin Luontopalvelut:

- Valituksia tulipaikkojen siivottomuudesta ryhmien jäljiltä.
- Paikalliset käyttötarpeet / matkailijaryhmät -> lähitulipaikat aina varattuina.
- Patikoijat pelkäävät lujaa meneviä pyöräilijöitä.
- Hiihtäjät vs. kilpahiihtäjät, kummatkin valittavat toisistaan, varsinkin alkutalven rajallisilla latukilometreillä.
- Ulkomaalaiset ryhmät jättävät tuvat siivottomaksi ja muutenkin tupien käyttösääntöjä ei noudateta.
- Kansainvälisten kriisien ja kansojen välisten konfliktien näkyminen matkakohteissa (esim. Siidassa Kiina vs. Hong Kong viime talvena).

#### Ennakointi lähivuosien kehitykseen

#### Rannikon Luontopalvelut:

- Kysyntä uusille reiteille ja etenkin maastopyöräilylle osoitetuille omille reiteille kasvaa.
- Tarve julkiselle liikenteelle ja paremmin toimiville paikoitusratkaisuille kasvaa entisestään.
- Kokemattomien retkeilijöiden kasvu tuo kehittämistarvetta maasto-opasteille.
- Tarve Metsähallituksen henkilöstön näkyvyydelle kasvaa, opastava valvonta sesonkeina.
- Retkietiketin viestintä kaikissa kanavissa korostuu.
- Soveltavaa luontoliikuntaa tarvitsevien määrä tulee vahvistumaan entisestään - esteettömät palvelut.
- Tarve retkeilyn profilointiin ja ennakointiin kasvaa.

#### Järvi-Suomen Luontopalvelut:

- Sähköavusteisten ja kokonaan sähköisten kulkuneuvojen määrä tulee lisääntymään.
- Matkailun yhteistyökumppanit panostavat luontomatkailun kasvuun. Kasvua yritysten tuomassa asiakasmäärässä.
- Retkietiketistä ei tunneta tai siitä ei välitetä. Esimerkiksi roskaaminen ja luvattomat nuotiot.
- Välineet ja keinot luonnossa liikkumiseen monipuolistuvat edelleen. Pyöräily jatkaa kasvuaan. Telttasauvat, riippumatot, tentsilet, puumajat, paljut eli halutaan entistä luksusmaisempaa toimintaa. Extreme-lajien kasvu, kuten kiipeily lisää myös vaaratilanteita.

- Ensikertalaiset retkeilijät ovat olleet kesäaikaan liikkeellä, nyt enenevissä määrin myös talvella, jolloin vaarana ovat kokemattomuus yhdistettynä kylmyyteen, pimeyteen, huonoihin varusteisiin ja heikkoihin jäihin.
- Erilaisten retkeilykursseiden tarve tulee kasvamaan, samoin meidän omien oppimateriaalien. Tarve viestinnän yksinkertaistamiselle (esim. kaikenlainen tulenteke kielletty metsäpalovaroituksen aikaan, myös hormilliset kohteet).
- Tarve Metsähallituksen oman henkilöstön näkyvyydelle tulee vahvistumaan entisestään.
- Retkeilyalueilla ja virkistymetsissä on metsästys sallittu, mutta emme ole törmänneet uhkaaviin tilanteisiin. Voisi tietoenkin tehostaa viestintää metsästysaikoina.
- Maastossa leiriytymisen kasvua on näköpiirissä. Entistä enemmän epätietoisia fiilistelijoita viettää alueilla aikaa yöpyen.
- Erilaisten tapahtumien lisääntyminen, mikä aiheuttaa kulumista ja haasteita käytön ohjaukselle.

#### Pohjanmaan-Kainuun Luontopalvelut:

- Uusien ja kokemattomien kävijöiden huomioiminen viestinnässä edellyttää huomiota. Esimerkiksi retkietiketin jatkojalostaminen, kyltit heikoista jäistä ja muutenkin perusohjeistuksen kasvanut tarve. Varautuminen vielä heikompaan retkeilytaitojen lähtötasoon tulevaisuudessa.
- Tarve entisestään vahvistaa yhteistyötä pelastuslaitoksen ja muiden sidosryhmien kanssa.
- Koronapandemia muutti kysyntää tai etenkin nopeutti muutostrendiä. Ennakoinnin tarve siitä mikä on uusi normaali?
- Käyntimäärien kasvaessa häiriötkin lisääntyvät. Tarvitaan varmasti entistä enemmän neuvontaa ja opastusta. Asiakkaiden tavoittaminen ja ”etsivä asiakasneuvontatyö” nousevat entistä tärkeämmiksi.
- 

#### Lapin Luontopalvelut:

- Koronan myötä asiakkaat ovat halunneet enemmän omia majoitteita, varaus- ja vuokratupien varausten lisääntyminen mahdollista.
- Ilmastonmuutoksen vaikutus matkailuun.
- Retkeilyboomin kasvun jatkuminen.
- Käyntimäärien kasvun ennakointi ja käyntien jakaantuminen uudella tavalla eri vuodenaikoina.
- Tarvetta uudenlaiselle ennakoivalle viestinnälle uusille käyttäjäryhmille.
- Korostuva tarve yhteistyölle eri sidosryhmien kanssa, esimerkiksi harrastajaryhmät ja matkailuyritykset. Käytön ohjaus tulee entistä haastavammaksi, kun eri tahoilla on omaa reittiviestintää.

## Näkökulma moottorikelkkailun reitistöön

Moottorikelkkauria koskeva riskien hallinta ja asiakasturvallisuuden edistäminen ei liity merkittävässä määrin kansallispuistoihin tai muihin suojelualueisiin. Kelkkaurien käyttöön kohdistuu kuitenkin asiakasturvallisuuden erityispiirteitä ja yhteensovittamisen tarvetta suhteessa muihin luonnon virkistyskäytön aktiviteetteihin.

Lainsäädäntöön perustuen moottorikelkkaväylästä jakautuu virallisiin reitteihin, joiden ylläpitäjä on pääsääntöisesti kaupunki tai kunta sekä epävirallisiin uriin, joiden ylläpitäjä valtion mailla on useimmiten Metsähallitus. Metsähallituksella on kuitenkin pitkään ollut varsin vähän resursseja laajan uraverkoston ylläpitoon ja osa uraverkostosta onkin sopimuksilla siirretty jonkun muun tahon ylläpidettäväksi.

Moottorikelkkojen tekniset ominaisuudet ovat kehittyneet niin kutsuttujen vuoristokelkkojen suuntaan ja reittiajo-ominaisuudet ovat jopa heikentyneet. Tämän kehityksen myötä myös kysyntä umpilumen ajoalueille on lisääntynyt. Umpilumialueiden puuttuessa on luvaton maastossa ajaminen lisääntynyt etenkin avoimilla rinnealueilla.

Kokonaisuutena moottorikelkkailun harrastus on kasvussa. Lisäyksestä valtaosa kohdistuu jo ennestään suosituimmille väylille, jotka ovat tyypillisesti virallisia reittejä.

Moottorikelkkaväylästäön merkinnät, opasteet, sillat, portit ja palvelurakenteet ovat useilla alueilla heikossa kunnossa. Urat ovat myös paikoin umpeutumassa vesakoitumisen ja vierustametsien kasvun myötä. Rakenteiden heikko kunto ja urien umpeenkasvu heikentävät suoraan myös asiakasturvallisuutta. Opasteiden ja uramerkkien puutteet ovat johtaneet käyttäjien eksymiseen uralta ja pakottaneet ajoittain turvautumaan pelastuslaitoksen apuun. Reitistön kunnossa olevat puutteet aiheuttavat haastetta myös viestinnälle, sillä reitteihin joudutaan tekemään muutoksia ja niistä voi olla vaikea välittää tietoa kaikille kelkkailijoille. Myös pelastus- ja paikannusmerkit edellyttävät täydentämistä.

Raskaiden moottorikelkkojen käyttö matkailun ohjelmalvelutoiminnassa on lisääntynyt sen jälkeen, kun niiden käyttö virallisilla moottorikelkkareiteillä mahdollistettiin. Kattavaa kartoitusta urien käyttökelpoisuudesta raskaille moottorikelkoille ei ole kuitenkaan tehty, mikä voi aiheuttaa kasvavaa turvallisuusriskiä.

Moottorikelkkailuun liittyy useita eri käyttäjäryhmien välisiä ristiriitatilanteita. Vakavimmat läheltä piti -tapaukset ovat sattuneet metsäautoilla olevilla uraosuuksilla, sillä alkutalven aikana voi samaan aikaan olla liikkeellä sekä autoja, että moottorikelkkoja. Tätä riskiä on vuosien mittaan vähennetty siirtämällä uria pois metsäteiltä esimerkiksi tien peruskorjauksen yhteydessä.

Moottorikelkkaurilla liikkuminen kävellen, hiihtäen, polkupyörällä tai poro- tai koiravaljakolla on sallittua jokamiehen oikeuden perusteella, mikä aiheuttaa riskejä ja eri käyttäjäryhmien välisiä ristiriitatilanteita. Pääosin erilaiset käyttäjät ovat sopineet kohtuullisen hyvin liikkumaan samoilla urilla. Eniten ongelmia on esiintynyt matkailukeskusten läheisyydessä. Joissain tapauksissa on harjoitettu jokamiehen oikeuden nojalla kaupallisena ohjelmapalvelutoimintana koiravaljakkoajelua käyttäen ajoreittinä matkailukeskuksen lähialueen moottorikelkkauria. Siitä on seurannut vaaratilanteita kummallekin käyttäjäryhmälle. Ongelmia on ratkottu etsimällä koiravaljakkotoimintaan omia käyttöoikeussopimuksia.

Selvästi lisääntyvä käyttäjäryhmä moottorikelkkaurilla ovat maastopyöräilijät ja erityisesti sähköavusteisilla maastopyörillä liikkujat. Toistaiseksi ei mitään pahempia ongelmia ole ilmaantunut, mutta sellaisiin on kuitenkin syytä ennakoiden varautua. Myös moottorikelkkailijoille suunnatussa viestinnässä on tarpeellista korostaa muiden käyttäjäryhmien huomioimista.

Konfliktien ja onnettomuusriksin vähentämiseksi suosituilla moottorikelkkailukohteilla on tarpeellista pyrkiä osoittamaan eri käyttäjäryhmät mahdollisuuksien mukaan omille reiteille ja urille.

## Näkökulma metsästyksen

Metsähallituksessa on Luontopalveluiden ja Eräpalveluiden yhteistyönä valmisteilla erillinen metsästyksen turvallisuusselvitys. Turvallisuusselvitys päätettiin tehdä UKK-puistossa lokakuussa 2020 sattuneen valitettavan metsästysonnettomuuden seurauksena. Selvityksessä kartoitetaan mm. ne kansallispuistojen, retkeilyalueiden tai muiden Luontopalveluiden hallinnoimien, erityisen vilkkaan retkeily- tai matkailukäytön kohteena olevat osa-alueet, joissa voisi olla tarpeen yleisen turvallisuuden perusteella hakea metsästyskieltoja aluehallintovirastoilta. Selvityksessä tarkastellaan myös Metsähallituksen lupa-alueiden uudelleen rajaamisen tarvetta taajamien ja kansallispuistojen läheisyydessä. Lisäksi selvityksessä kartoitetaan käytettävissä olevia muita keinoja kuten mm. digitaalisten paikkatietopalvelujen hyödyntämistä metsästysturvallisuuden lisäämiseksi. Metsästyksen turvallisuutta koskeva erillisselvitys valmistuu alkuvuoden 2021 aikana.

Metsähallitus tarjoaa metsästysmahdollisuuksia hallinnassaan olevilla valtion alueilla. Metsästyksen järjestelyistä valtion alueilla vastaa Metsähallituksen Eräpalvelut julkisina hallintotehtävinään. Metsästysmahdollisuuksia valtion alueilla tarjotaan 125:llä pienriistan lupametsästysalueella ja 348:lla hirvenmetsästyksen alueella. Metsähallituksen pienriistan ja hirvenmetsästyksen lupa-alueet koostuvat eteläisessä Suomessa pääosin monikäyttömetsistä, missä harjoitetaan myös metsätaloutta. Lupa-alueisiin sisältyy eteläisessä Suomessa myös sellaisia luonnonsuojelualueita, joilla metsästystä tai hirven ajoa on sallittu. Pohjois-Suomessa Metsähallituksen lupa-alueisiin sisältyy huomattavassa määrin Luontopalveluiden hallinnoimia erämaa-alueita ja muita luonnonsuojelualueita, joissa metsästystä on niiden perustamisasetuksessa sallittu. Lupametsästysalueisiin ei kuitenkaan missään sisälly osia kansallis- tai luonnonpuistoista.

Metsähallituksen lupa-alueilla metsästää vuosittain 40 000 - 50 000 pienriistan pyytäjää ja noin 30 000 hirven pyytäjää. Karhun metsästyksen valtion alueilla osallistuu Metsähallituksen luvalla vuosittain noin 3000

metsästäjää, joista valtaosa metsästää karhua poronhoitoalueella. Metsähallitus on lisäksi solminut noin 2 500 metsästysvuokrasopimusta metsästyseurojen kanssa valtion alueista. Metsästysvuokrasopimukset kattavat joko pienriistan tai hirvieläinten metsästyksen tai molemmat. Metsähallituksen lupaan- tai metsästysvuokraukseen perustuen voidaan valtion alueilla arvioida vuosittain metsästävän yhteensä hieman yli 100 000 henkilöä.

Metsästyslain 8 §:n mukaisesti henkilöllä, joka kotikunta on Lapin tai Kainuun maakuntaan kuuluvassa kunnassa tai Kuusamon, Pudasjärven tai Taivalkosken kunnassa, sellaisina kuin ne olivat 31 päivänä joulukuuta 2014, on oikeus metsästää kotikunnassaan valtion omistamilla alueilla. Kyseisellä alueella asuu metsästäjärekisterin tietojen mukaan noin 58 000 metsästyksen harrastajaa. Metsästyslain 8 §:n kuntien alueella Pohjois-Suomen kansallispuistoissa ja muilla luonnonsuojelualueilla metsästys on pääsääntöisesti sallittu paikallisille asukkaille, samoin kuin myös eteläisen merialueen kansallispuistoissa (Itäinen Suomenlahti, Tammisaari, Saaristomeri). Pohjoisen laajat kansallispuistot ja muut luonnonsuojelualueet soveltuvat yleensä hyvin metsästyksen. Retkeilyreitistöt kattavat vain pieniä osia alueista, ja alueet ovat suurelta osin erämaisia ja luonnontilaisia.

Metsästyslain 8 §:n mukaisten kuntien eteläpuolisessa Suomessa metsästys luonnonsuojelualueilla on pääsääntöisesti kielletty. Luonnonsuojelualueiden perustamissäädöksissä on voitu säätää aluekohtaisesti poikkeuksista metsästyksieltä. Eteläisen Suomen kansallispuistoissa metsästys on pääsääntöisesti kielletty jo perustamissäädöksissä. Eteläisessä Suomessa kansallispuistot ovat usein pienialaisia, ja pääosa niistä on retkeilyreittien kautta tavoitettavissa. Toisaalta pienetkin luonnonsuojelualueet voivat soveltua metsästyksen, mikäli niillä ei ole retkeilyreittejä eikä mainittavaa muuta virkistyskäyttöä, ja mikäli alueet sijoittuvat laajempien metsästysalueiden yhteyteen. Osassa eteläisen Suomen puistoja on perustelluista syistä sallittu metsästystä rajoitetusti jossain muodossa, ja mm. hirven ajo metsästettäväksi puiston ulkopuolella on sallittu Metsähallituksen luvalla useissa kansallispuistoissa.

Kansallispuistojen ja muiden retkeilykohteiden kävijämäärien kasvaessa tulee varmistaa metsästyksen turvallisuus. Metsästäjät vastaavat aina metsästyksensä turvallisuudesta. Henkilökohtaisen vastuun lisäksi on tärkeää, että metsästäjillä on käytettävissään riittävä tieto niistä alueista, joille retkeily erityisesti kohdentuu. Metsästäjien käytössä olevia metsästysaluekarttoja, ml. erityisesti digitaalinen paikkatieto täydennetään sisältämään tieto retkeilyreiteistä ja muista retkeilykäytön painopistealueista. Valtion mailla tapahtuvan metsästyksen lisäksi tulisi tämä varmistaa myös muilla alueilla. Tiedonkulun varmistamista voidaan parantaa yhteistyöllä Metsähallituksen, riistahallinnon eri tasojen, metsästäjäjärjestöjen sekä metsästäjille kaupallisia paikkatietojärjestelmiä kehittävien tahojen kesken.

Ennakoivan tiedonvälityksen lisäksi turvallisuutta voidaan parantaa niin, että metsästäjillä ja muilla luonnossa liikkujilla on mahdollisimman hyvä mahdollisuus havaita toisensa maastossa. Metsästäjiä voidaan ohjeistaa informoimaan tienvarsipasteilla käynnissä olevasta seuruejahdistista, ja luonnossa liikkujia voidaan ohjeistaa pukeutumaan näkyvästi, mikä parantaa myös luonnossa liikkujan yleistä turvallisuutta.

Muutamille erityisen vilkkaassa retkeilykäytössä oleville alueille on haettu metsästyskieltä metsästyslain 23 § nojalla metsästyksen yleisen turvallisuuden vuoksi. Pohjois-Suomen aluehallintovirasto on Metsähallituksen hakemuksen mukaisesti määrännyt metsästyskiellon Syötteen, Taivalvaaran, Rukan ja Juuman alueilla. Alueilla sallitaan ainoastaan hirvenajo ja pienpetopyynti sekä metsästys metsästyslain 41 § mukaisen, Suomen riistakeskuksen myöntämän poikkeusluvan perusteella. Metsästysoikeuden rajoitus on ollut kerrallaan voimassa viisi vuotta. Tarkastelu vastaavan kiellon tarpeellisuudesta on syytä tehdä erityisesti taajamien ja matkailukeskusten läheisyydessä koko maassa. Riistahallinto alueelliselta

(riistakeskuksen alue) ja paikalliselta (riistanhoitoyhdistys) tasolta on syytä osallistaa prosessiin heti määrittelyn alkuvaiheessa.

## VERKKOVIESTINTÄ

Metsähallituksen Luontopalvelujen tärkein kanava palvelujen viestintään on luontoon.fi sivusto, joka sisältää kattavat kohdekohtaiset ohjeet ja ajankohtaiset uutiset esimerkiksi reittien puutteista, tulvista tai muista turvallisuuteen liittyvistä asioista. Myös esteettömät kohteet voi hakea erikseen. Luontoon.fi palvelun tärkeä viime aikojen kehityskohde on reittituotteiden selkeämpi kuvaaminen soveltavuuden näkökulmasta.

Vuonna 2018 Luontoon.fi palvelussa oli noin 13,5 miljoonaa sivujen latausta ja 2,3 miljoona yksittäistä käyttäjää. Vuoden 2019 tietoja ei ole saatavissa, mutta sivujen käyttö on kasvaneiden käyntimäärien ja verkkoviestinnän kehittämistyön seurauksena kasvussa. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta yksi tärkeä elementti kohdetietojen rinnalla on Retkeilijän ABC, joka antaa luonnon virkistyskäytön ohjeita sekä aloittelevalle että kokeneemmalle retkeilijälle.

Ajantasainen paikkatieto retkeilyn palveluista on asiakkaille tarjolla retkikartta.fi palvelussa. Retkikartta on uudistettu vuosina 2019-2020 ja tämän vuoden käyttöennuste on noin 1,3 miljoonaa käyttäjää ja lähes 4 miljoonaa käyntiä.

Sosiaalisen median merkitys asiakasviestinnässä on kasvanut viime vuosina. Metsähallituksen Luontopalvelut ylläpitää Facebook sivuja kansallispuistoista ja muista tärkeimmistä käyntikohteista, minkä lisäksi näkyvyyttä on Twitterissä, Instagramissa ja Youtubessa.

Kansallispuistot ja muut virkistyskäytön ja luontomatkailun kärkikohteet ovat vahvasti esillä kumppanien viestintä ja markkinointiaineistoissa. Metsähallitus varmistaa käyntikohteiden tietojen ajantasaisuutta kumppaniviestinnän keinoin. Matkailuyritysten kanssa viestinnän keinoista ja vastuista linjataan yhteistyösopimuksissa, matkailun alueorganisaatioiden kanssa tehdään jatkuvaa viestinnän yhteistyötä ja Visit Finlandin kanssa yhteistyön tavoitteena on välittää suojelualueiden käytöstä oikeellista tietoa kansainvälisen matkailun toimijoille.

## RISKIEN HALLINTA

### Asiakasturvallisuuden ohjeistus

Metsähallituksen Luontopalveluissa on käytössä vuonna 2019 päivitetty ohjeistus *Asiakasturvallisuus Luontopalveluissa*, jonka ajantasaisuutta tarkastellaan vuosittain. Ohje käsittelee Metsähallituksen Luontopalvelujen hallinnassa olevien suojelu- ja retkeilyalueiden sekä kulttuuriperintökohteiden asiakasturvallisuutta. Näkökulma kohdentuu jokamieheen eli omatoimisesti retkeilevään kävijään, mutta turvallisuutta tarkastellaan myös laajemmin matkailun näkökulmasta. Tavoitteena on löytää parhaat toimintamallit riskien hallintaan ja asiakkaiden turvallisuuden käytännön varmistamiseen.

Ohjeistuksessa asiakasturvallisuuden tarkastelun lähtökohtana on, miten Luontopalvelut voi vaikuttaa turvallisuuden osatekijöihin parantamalla yksityiskohtia ja käytäntöjä kokonaisuuden kannalta toimivimmiksi. Ohjeistuksessa korostuu henkilöstön yhteistyön toimivuus niin asiakaspalvelussa kuin retkeilyrakenteiden ylläpidossa ja huollossa. Myös esimerkiksi tietojärjestelmien sisällön laadun merkitys painottuu ohjeistuksessa.

Ohjeistuksessa määritellyt **asiakasturvallisuuden painopisteet** Metsähallituksen Luontopalveluissa ovat:

- **Riskikartoitus ja turvallisten toimintamallien hakeminen.** Puistoalueiden onnettomuuskirjanpidossa raportoidaan sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet. Lisäksi tärkeimmillä käyntikohteilla määritetään asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit sekä mietitään keinot niiden vähentämiseksi. Selvitys tehdään puistoalueissa asiakaspalvelun ja huollon henkilöstön yhteistyönä vähintään kerran vuodessa helmikuun loppuun mennessä.
- **Viestintä.** Kohdekohtaiseen ja yleisesti turvallista retkeilyä koskevaan ennakkotietoon panostetaan ja tuotetaan monikanavaisesti, jotta asiakkaan on helppo löytää omiin tarpeisiin soveltuva retkikohde. Mahdollisista vaaroista kerrotaan maastossa ja muussa opastusviestintäaineistossa selkeästi, ja hätätilanneohjeet ovat näkyvillä verkkoviestinnässä ja maastossa. Kriisitilanteiden varalta on laadittu erilliset kriisiviestinnän ohjeet.
- **Retkeilyn palveluvarustuksen paikkatietojärjestelmän käyttö.** Rakenteiden kuntoa ja turvallisuutta seurataan maastossa ja raportoimalla. Tiedon ajantasaisuudesta ja tarkkuudesta huolehditaan, jolloin paikkatietojärjestelmä palvelee myös viestinnässä ja pelastustoimissa parhaiten.
- **Yhteistoiminta pelastusviranomaisten kanssa hätätilanteissa.** Suojelu- ja retkeilyalueiden sekä kulttuuriperintökohteiden tietojen (Retkikartta.fi, Luonfoon.fi) hyödyntäminen onnettomuustilanteissa on onnistumisen avaimia. Yhteydenpito pelastusviranomaisiin on tärkeää: esim. paikallistuntemus ja hätätilanteiden harjoittelu.
- **Aktiivinen, valpas ja käytännönläheinen turvallisuuskulttuuri.** Asiakasturvallisuuden käytännön varmistamisessa keskiössä on Luontopalvelujen omien käytänteiden aktiivinen havainnointi ja kehitysideoiden toteuttaminen arjen työssä.

Tiivistetyksi ohjeistuksessa määritellyt asiakasturvallisuuden keskeiset osa-alueet ovat: 1) riskien tunnistaminen ja toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi, 2) velvollisuus huolehtia reittien ja rakenteiden käyttökunnosta, sekä 3) asiakkaiden riittävä informointi retken eri vaiheissa.

Asiakasturvallisuusohjeistusta tukevat keskeiset ohjeet ja työkalut Luontopalveluissa ovat:

- Tapahtumajärjestäjän tarkistuslista.
- Turvallisuusasiakirjamalli (Junior Ranger -leiri).
- Rakennusten pelastussuunnitelma.
- Rakennusten pelastussuunnitelma (kulttuuriomaisuus).
- Ryhmäopastamisen ohjeet.
- Kriisiviestinnän huoneentaulu.
- Asiakasturvallisuuden riskinarviointitaulukko.
- Onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet taulukko.
- Maastopyöräilijän etiketti (Suomen ladun laatima).
- Kämppien ja tupien paloturvallisuusohje.
- Hätätilanteiden kohdekortti.

## Riskikartoitukset ja turvallisuusasiakirjat

Metsähallituksen Luontopalvelujen työkalut riskien hallintaan ovat:

- 1) Asiakasturvallisuusriskien kartoitus ja hallintasuunnitelma
- 2) Turvallisuusasiakirja
- 3) Asiakasturvallisuuskatselmus

Asiakasturvallisuusriskien kartoitus ja hallintasuunnitelmassa potentiaaliset riskit jaotellaan luonnonolosuhteista johtuviin, asiakkaan omista valinnoista johtuviin, maastorakenteista/opasteista/rakennuksista johtuviin, viestinnästä/opastuksista johtuviin, sekä muihin riskeihin. Luokitelluista riskeistä arvioidaan niiden vaikutus ja todennäköisyys, organisaation mahdollisuus vaikuttaa riskien kehittymiseen, sekä riskien hallintatoimenpiteet. Asiakasturvallisuusriskien kartoitus ja hallintasuunnitelmia on voimassa varsin kattavasti. Luontopalvelujen hoidossa olevista virkistyskäytön ja matkailun näkökulmasta merkittävimmiltä kohteilta on valtakunnallisesti yhteensä 58 suunnitelmaa.

Turvallisuusasiakirjat laaditaan riskikartoituksen perusteella tarvittaville kohteille. Näitä on voimassa 22 kappaletta. Asiakirjoissa määritellään esimerkiksi tarkennetut toimintaohjeet, toimintatavat, perehdytykset ja vastuuhenkilöt. Lisäksi tärkeimmille rakennuksille on tehty omat pelastussuunnitelmat.

Oleellinen osa riskien hallintaa ovat puistoalueilla vuosittain tehtävät asiakasturvallisuuskatselmuks, joissa raportoidaan onnettomuudet, läheltä piti tilanteet, riskikartoituksen tila, sekä määritellään turvallisuustyön käytännön toteutus ja jatkokehittäminen. Katselmusten pohjalta tehdään vuosittain valtakunnallinen yhteenveto. Lisäksi onnettomuudet ja läheltä piti -tilanteet kootaan yhteenvetotaulukkoon, jossa tapahtumat luokitellaan yksityiskohtaisesti ja niille määritellään hallintatoimenpiteet ja seuranta. Esimerkiksi vuonna 2019 kirjattiin valtakunnallisesti 43 tapahtumaa, joista kuitenkin vain kolmen onnettomuuden arvioitiin johtuvan Luontopalvelujen vastuulla oleva seikasta (2 asiakkaan kompastumista huonokuntoisilla pitkoksilla ja yksi kompastuminen työmaata ohittaessa).

Onnettomuuksien tapahtuessa Luontopalveluissa on erillinen tiivistetty ohjeistus kriisiviestinnän huoneentaulu. Onnettomuuksien lisäksi ohjeista käytetään esimerkiksi poikkeuksellisten sääolosuhteiden aikaan.

## Yhteistyö Turvallisuus- ja kemikaaliviraston kanssa

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) tehtävän on valvoa ja edistää tuotteiden, palveluiden ja teollisen toiminnan turvallisuutta ja luotettavuutta Suomessa. Vuosien 2016 - 2019 Tukes on tehnyt yhteensä yhdeksän tarkastusta Metsähallituksen Luontopalvelujen kohteisiin:

- Hossan retkeilyalue (2016)
- Pohjanmaan Luontopalvelut (2017)
- Pallas-Yllästunturin kansallispuisto (2018)
- Auttiköngäs (2018)
- Pyhä-Luoston kansallispuisto (2019)
- Urho Kekkosen kansallispuisto (2019)
- Oulangan kansallispuisto (2019)



- Eeron polun retkeilyalue (2019)
- Pyhä-Luoston kansallispuisto (2019)

Tarkastusten lisäksi Tukes on käsitellyt viisi Metsähallituksen palveluihin liittyvää yksittäistä valvontatapausta.

Joulukuussa 2019 Tukes teki kokonaisvaltaisen turvallisuusjohtamistarkastuksen Metsähallituksen Luontopalveluille, minkä suositukset olivat:

- Turvallisuusasiakirjojen laatimisen jatkaminen ja asiakirjojen hyödyntäminen sekä palveluntarjoajien kanssa laadittavissa maankäyttösopimuksissa että hankinnoissa
- Riskien arviointien jatkaminen sekä laadun ja vaikuttavuuden jatkuva seuranta.
- Käytäntöjen tarkentaminen vakavien asiakastapaturmien ilmoittamiseksi Tukeisiin ja onnettomuuksista oppiminen koko organisaation sisällä.
- Myös Tukes kiinnittää jatkossa huomiota siihen, miten onnettomuustietoa voitaisiin jakaa tehokkaammin.
- Asiakasturvallisuusmittareiden kehittäminen ja asiakasturvallisuustilanteen jatkuva seuranta.

Luontopalvelut on ottanut huomioon Tukesin tekemien tarkastusten ja valvontatapausten suositukset oman toiminnan kehittämisessä.

### Asiakasturvallisuus osana matkailun yhteistyötä.

Metsähallituksen Luontopalvelujen tavoitteena on laatia yhteistyösopimukset käyntikohteiden asiakkaita palvelevien matkailuyritysten kanssa. Näissä sopimuksissa linjataan myös asiakasturvallisuuteen liittyvät näkökulmat. Luontopalvelut vastaa sopimusalueen palveluvarustuksen hoidosta, kunnosta ja turvallisuudesta. Yhteistyöyritys vastaa puolestaan itsenäisesti siitä, että sen harjoittama toiminta on kaikilta osin voimassa olevien säädösten mukaista sekä hankkii toiminnassaan mahdollisesti tarvittavat viranomaisluvut ja vakuutukset. Käytännön toiminnassa yhteistyö näkyy yhteisten asiakkaiden laadukkaampana palveluna ja yhteensovitettuna viestintänä, millä on selkeä vaikutus asiakasturvallisuuteen matkan eri vaiheissa.

Matkailun yhteistyön kehittämisen jatkotavoitteena on muun muassa selkeyttää Luontopalvelujen osallisuutta matkailun alueorganisaatioiden toiminnassa ja tuottaa parempaa viestintä- ja perehdytysmateriaalia yhteistyöyrityksille vastuullisesta toiminnasta. Asiakasturvallisuuden varmistaminen on olennainen osa Luontopalvelujen matkailun yhteistyön kehittämistä.

### Asiakasturvallisuus osana käytön kestävyden seuranta.

Metsähallituksen Luontopalveluissa seurataan virkistyskäytön vaikutuksia yksittäisen suojelualueen ekologisen, taloudellisen ja sosiaaliskulttuurisen kestävyden tilaan LAC eli Hyväksyttävän muutoksen rajat - menetelmän avulla. Seurannan tarkoituksena on edistää kestävyden moniulotteista toteutumista sekä havaita mahdolliset epäkohdat ja reagoida niihin. Seuranta pohjautuu Luontopalveluissa ja Eräpalveluissa

voimassa oleviin Kestävän matkailun periaatteisiin ja niitä selittäviin tavoitetiloihin ([metsa.fi/kestava-luontomatkailu](https://metsa.fi/kestava-luontomatkailu)).

Vuonna 2019 kestävyden seuranta tapahtui kymmenellä alueella. Useat alueilla käytössä olevat seurantaindikaattorit liittyvät joko suoraan tai välillisesti asiakasturvallisuuteen. Näitä ovat esimerkiksi virkistyskäytön palvelujen laatu, sekä asiakkaiden kokemus palvelujen laadusta tai häiriötekijöistä. Selkeitä asiakasturvallisuuteen liittyviä ja toimenpiteitä edellyttäviä johtopäätöksiä vuoden 2019 valtakunnallisessa yhteenvetoraportissa oli kaksi: 1) paikoin reittien ja rakenteiden kunto on huono, ja 2) matkailun yhteistyöhön ei ole paikoin riittävästi resursseja. Molempiin on Luontopalveluissa kiinnitetty huomiota ja ohjattu resursseja korjaaviin toimenpiteisiin.

## JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän selvityksen perusteella riskien hallinnan ja asiakasturvallisuuden todetaan olevan hyvällä tasolla Metsähallituksen Luontopalveluissa. Menetelmät riskien hallintaan ja asiakasturvallisuuden edistämiseen ovat riittävät ja ajantasaiset. Asiakastyytyväisyys, mukaan lukien kokemus turvallisuudesta, on jatkuvasti kehittynyt positiiviseen suuntaan. Lisäksi palveluvarustuksen kunnon parantamiseen on saatu viime vuosina hyvin rahoitusta, ja Metsähallituksen Luontopalvelujen perusrahoitus on myös noussut, millä on selkeä merkitys asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Viime vuosien kävijärakenteen muutoksista ja tulevaisuuden trendeistä johtuen on kuitenkin hyvä varautua muutamiin korjaaviin toimenpiteisiin asiakasturvallisuuden säilymiseksi hyvänä jatkossakin:

1. Tärkeimmille käyntikohteille tehtävissä asiakasturvallisuuskatselmuksissa on hyvä tarkastella alueen kysynnässä tapahtuvaa kehitystä ja tehdä tarvittaessa päivitystä riskien tarkasteluun. Joiltakin luonnon virkistyskäytön painopistealueelta riskien hallinnan tarkastelu on vielä tarpeen tehdä tai sitä täydentää. Asiakasturvallisuuteen liittyvien asiakirjojen hallintaa olisi hyvä miettiä tilannekuvan kaltaisella työkalulla. Asiakasturvallisuuskatselmuksissa on hyvä käsitellä fyysisen turvallisuuden rinnalla koettua asiakasturvallisuutta, etenkin vuosina, kun alueelle on valmistunut tuore kävijätutkimus.
2. Tukesin selvitys vuonna 2019: Kun ulkopuolisille palveluntarjoajille myönnetään lupia Metsähallituksen alueiden käyttöön, palveluntarjoajalta kannattaa pyytää turvallisuusasiakirja nähtäväksi, jos lain mukaan palveluista sellainen pitää tehdä (suurin osa ohjelma- ja luontopalveluista, vesillä tapahtuvat palvelut). Tarkastuksella tehtyjen havaintojen mukaan tämä ei ole aina käytäntö. Luontopalvelut on uudistanut matkailuyhteistyön käytänteitä ja edellä mainittu käytäntö on hyvä varmistaa matkailun yhteistyössä.
3. Asiakaspalautteen antamismahdollisuuteen ja yleensäkin asiakkaiden kanssa käytävän vuorovaikutuksen parantamiseen on hyvä miettiä uusia ratkaisuja. Luontopalveluissa on asetettu tavoitteeksi maastopalautejärjestelmän saaminen siten, että viestiminen asiakkaille nopeutuisi ja olisi paremmin alueeseen sidoksissa. Myös asiakkaiden palaute esimerkiksi turvallisuusnäkökohdista saataisiin paikkatietona. Menetelmä palvelisi myös matkailun erityisyhteistyön vuorovaikutuskanavana.

4. Henkilöstöltä kerätyissä näkemyksissä korostui huoli Metsähallituksen vähäisestä henkilökohtaisesta näkyvyydestä alueilla. Toisaalta selkeästi parantunut rahoitustilanne on johtaa kenttähenkilöstön määrän nousuun vuosina 2020 ja 2021. Digitaalisen asiakaspalvelun kehittäminen edesauttaa asiakasturvallisuuden varmistamisessa, mutta viesti ei tavoita kaikkia asiakasryhmiä. Näkyvyyteen on hyvä kiinnittää huomiota esimerkiksi henkilöstön asusteissa. Tärkeimpien reitistöjen lähtöpisteissä ja etenkin kansainvälisen matkailun kärkikohteilla on hyvä parantaa näkyvyyttä kansallispuistoporttien kautta. Mahdollisuuksien mukaan näissä voisi olla kevyitä asiakaspalvelupisteitä.
5. Uusien luonnon virkistyskäytön aktiviteettien kasvu asettaa uudenlaista haastetta käynnin ohjaukselle. Metsähallituksen Luontopalvelujen on hyvä entisestään tiivistää yhteistyötä erilaisten harrastajaryhmien kanssa, jotta käytön kestävyyttä saadaan varmistettua ja eri käyttäjäryhmien välisiä konflikteja vähennettyä.
6. Oikeellisen ja riittävän ennakkotiedon merkitys asiakasturvallisuuden edistämisessä on oleellinen. Tämä korostuu soveltavan luontoliikunnan palveluja tarvitsevilla, joita arvioidaan olevan noin viidennes Suomen väestöstä. Yhteistyötä Sosiaali- ja terveyssektorin järjestöjen kanssa on hyvä kehittää edelleen, jotta viestiä soveltuvista palveluista saadaan tehokkaasti ja kohdennettuna niitä tarvitseville.