

Maasto-opasteet vastuullisen retkeilyn edistäjänä

Liisa Neuvonen



Tekijä Liisa Neuvonen	
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma, Restonomi Yamk	
Opinnäytetyön nimi Maasto-opasteet vastuullisen retkeilyn edistäjänä.	Sivu- ja liitesivumäärä 45+6
<p>Luonnossa liikkuminen ja retkeily ovat ennennäkemättömän suosittua. Maastossa liikkuu paljon eri tiedoin ja taidoin varustettuja retkeilijöitä. Kävijämäärien kasvaessa ja monipuolistuvien luonnossa olemisen tapojen myötä, myös lieveilmiöt lisääntyvät. Vastuullinen retkeily on erittäin tärkeää, jotta luonnonsuojelualueet, kuten kansallispuistot, kestävät lisääntyneen käytön, eikä luonnon monimuotoisuus vaarannu entisestään.</p> <p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja, Metsähallituksen Rannikon Luontopalvelut on havainnut, että suosittujen luontokohteiden lieveilmiöt ovat lisääntyneet. Työn tavoitteena on selvittää, voidaanko maasto-opasteilla vaikuttaa retkeilijöiden käyttäytymiseen niin, että se on vastuullista. Tutkimus kohteena on Nuuksion kansallispuiston Haukanholman alue.</p> <p>Opinnäytetyössä aihetta lähestytään käsittelemällä vastuullisuutta ja erityisesti mitä se tarkoittaa retkeilyn kontekstissa. Aiheeseen perehdytään vastuullisen retkeilyn ja retkeilyn käyttäytymissäännösten avulla. Työssä haetaan vastauksia siihen, voiko maasto-opasteet toimia luontokohteessa kävijähallinnan välineenä. Maasto-opasteilla tarkoitetaan reittiviitoja, reittimerkkejä, infotauluja sekä kohdeopasteita.</p> <p>Opinnäytetyö on tehty syksyn 2020 ja alkukesän 2021 välisenä aikana. Tutkimusmenetelmänä työssä on palvelumuotoilu, jonka menetelmien avulla kartoitettiin asiakasymmärrystä Nuuksion kansallispuiston kävijöistä ja heidän tarpeistaan sekä toiveistaan. Haastattelut ja havainnointi tehtiin marraskuun ja joulukuun 2020 aikana.</p> <p>Tutkimuksen tulokset vahvistivat toimeksiantajan olettamuksia siitä, että maasto-opasteilla voidaan edistää useiden retkeilijöiden vastuullista käyttäytymistä. Maasto-opasteiden sijoittelun ja sisältö tulee olla käyttäjälähtöistä, jotta ne edistävät vastuullisuutta.</p>	
Asiasanat Vastuullisuus, retkeily, maasto-opaste, kävijähallinta	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kehittämistutkimuksen toimeksiantaja ja tutkimuskohde	3
2.1	Metsähallitus ja Rannikon Luontopalvelut	3
2.2	Nuuksion kansallispuisto ja Haukanholman telttailualue.....	4
2.3	Haukanholman telttailualueen maasto-opasteet.....	6
3	Vastuullinen retkeily	8
3.1	Vastuullisuus käsitteenä.....	8
3.2	Vastuullisuus retkeilyssä	8
3.3	Retkeilyn käyttäytymissäännöstö	10
4	Luontokohteen kävijähallinta maasto-opasteiden avulla	13
4.1	Kävijähallinta käsitteenä.....	13
4.2	Luontokohteiden asiakasprofiilien tunnistaminen	14
4.3	Maasto-opasteet kävijähallinnan välineenä	16
5	Tutkimuksen suorittaminen.....	18
5.1	Tutkimusmenetelmänä palvelumuotoilu	18
5.2	Haastattelut.....	20
5.2.1	Teemahaastattelut	21
5.2.2	Avoimet haastattelut.....	22
5.3	Havainnointi	25
6	Tutkimustulokset	27
6.1	Teemahaastattelut	27
6.2	Avoimet haastattelut	31
6.3	Havainnointi	32
7	Pohdinta.....	35
7.1	Kehittämissuhteet.....	36
7.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	37
7.3	Oma oppiminen.....	38
	Lähteet	41
	Liitteet.....	46
	Liite 1. Rannikon Luontopalvelut 2019.....	46
	Liite 2. Haukanholman telttailualueen palvelurakenteet.....	47
	Liite 3. Vastuullisen retkeilyn muistilista.....	48
	Liite 4. Haastattelulomake, teemahaastattelut	49
	Liite 5a. Havainnointilomake.....	50
	Liite 5b. Havainnointilomake.....	51

1 Johdanto

”Laittomia nuotioita, vapaana juoksevia koiria, metelöintiä... Saako sikailusta sakkoja?” Otsikoi YLE artikkelissa Nuuksion kansallispuistossa järjestetystä Retkiratsia-valvontatempauksesta (YLE, 2019). Metsähallitus kutsui Yleisradion toimittaja Juha-Matti Mäntylän mukaan valvontatempaukseen, katsomaan miltä loppukesäinen lauantai-ilta näyttää suosituksessa Nuuksion kansallispuistossa. Asiasta tietämätön saattaisi äkkiseltään ajatella, että alueelta löytyisi vain luonnonrauhaa ja nuotion rätinää. Vastuuttomasta käyttäytymisestä ja lisääntyneiden kävijämäärien mukanaan tuomista lieveilmiöistä kertoo muun muassa se, että syksyllä 2020 järjestetyissä talkoissa vapaaehtoiset purkivat lähes 350 laitonta nuotiopaikkaa ympäri Nuuksion kansallispuistoa (Erä 2020.)

Koronakevät räjäytti luontomatkailun ja retkeilyn varsinaiseksi buumiksi, toteaa Tapani Leppänen Latu & Polku-lehden Retkeilyn hullu vuosi -artikkelissa, jatkaen ettei sille näy loppua (Leppänen, 2021, 28). Jo ennestään vilkas Nuuksion kansallispuisto sai osansa tästä buumista, kun erityisesti pääkaupunkiseudun asukkaat aloittivat ryntäyksen luontoon koronapandemian suljettua harrastustoiminnan ja Uudenmaan rajat keväällä 2020. Suomen kolmanneksi suosituimman kansallispuiston (Metsähallitus 2020c) kävijämäärät ovat kasvaneet ja se on tuonut mukanaan harmillisia lieveilmiöitä. Vastuutonta käyttäytymistä, välinpitämättömyyttä sekä silkasta tietämättömyydestä johtuvia väärinkäytöksiä havaitaan alueella liian paljon. Luonnonsuojelualueille ja muille luontokohteille haitallista, vastuutonta toimintaa on esimerkiksi roskaaminen, laiton tulentekeo, väärissä paikoissa leiriytyminen, häiriökäyttäytyminen, virhepysäköinti sekä välinpitämättömyys luontoa ja muita retkeilijöitä kohtaan.

Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluissa on seurattu kävijämäärien kehitystä ja havaittu vastuuttoman käytöksen lisääntyneen. Vähäisten resurssien takia tilanteeseen ei ole pystytty puuttumaan sen vaatimalla tavalla. Resurssien lisäksi on puuttunut tieto siitä, mikä olisi vaikuttavin tapa edistää vastuullista retkeilyä ja karsia luonnonsuojelualueita ja siellä retkeileviä riivaamat lieveilmiöt pois. Metsähallituksessa tiedetään, että Nuuksion kansallispuistossa olevat retkeilyrakenteet ja opasteet ovat pääosin puutteellisia, vanhentuneita tai eivät syystä tai toisesta tavoita nykykäyttäjiä toivotulla tavalla.

Tämän opinnäytetyön aihe on maasto-opasteet vastuullisen retkeilyn edistäjänä. Tavoitteenani on selvittää, voidaanko maasto-opasteilla vaikuttaa retkeilijöiden käyttäytymiseen, niin että se on vastuullisempaa. Jokaista retkeilijää kun ei voida olla henkilökunnan puolesta ohjaamassa toimimaan oikein, niin voidaanko maasto-opasteilla hoitaa asia sen sijaan? Opinnäytetyössäni maasto-opasteilla tarkoitetaan kansallispuiston kävijöiden opastamiseen ja ohjaamiseen suunniteltuja ja maastoon asennettuja opasteita. Ne sisältävät

muun muassa erilaiset reittiviitat, reittien varrella olevat reittimerkinnät, tulentekopaikkojen ohjeistukset ja infotaulut.

Kansallispuistojen asiakkaiden käyttäytymistä voidaan ohjata erilaisin opastusviestinnän keinoin. Keskityn työssäni opastusviestinnän yhteen osa-alueeseen, maasto-opasteisiin. Tarkastelen työssäni yhden Nuuksion kansallispuiston suosituimman telttailualueen, Haukanholman maasto-opasteiden nykytilaa ja esitän kehitysehdotuksia niiden kehittämiseksi vaikuttavammiksi, tavoitteena vastuullisempi retkeily alueella.

Työssä haetaan vastauksia pääongelmaan, miten Nuuksion kansallispuistossa voidaan edistää vastuullista retkeilyä maasto-opasteiden avulla? Ongelmaan pureudutaan muutamasta eri näkökulmasta. Mitä tarkoittaa vastuullinen retkeily? Mikä tekee maasto-opasteesta liikkumista ja käyttäytymistä ohjaavan? Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys maasto-opasteista ja miten maasto-opasteiden tulisi huomioidaan eri retkeilijäprofiilit?

Ideaalitilanteessa alueen maasto-opasteet uusitaan ja ne lisäävät retkeilijöiden vastuullista käyttäytymistä niin Haukanholmassa, kuin muuallakin Nuuksion kansallispuistossa. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää koko Nuuksion kansallispuiston maasto-opasteiden kehittämisessä. Parhaat opit voidaan viedä myös muille puistoalueille ja organisaatioille, jotka opastavat ulkoilijoita maastossa.

Tämän tutkimustyön avulla tuodaan näkyväksi myös palvelumuotoilun hyödyt kansallispuiston maasto-opasteiden ja muiden retkeilyrakenteiden kehittämisessä. Tutkimuksen aikana kerättyä aineistoa retkeilijöiden toiveista ja tiedontarpeista on mahdollista hyödyntää, kun Nuuksion kansallispuistoa hallinnoiva Rannikon Luontopalvelut kehittävät maasto-opasteita.

Tein tutkimustyön aikana retkeilijä- ja asiantuntijahaastatteluita sekä havainnoin retkeilijöitä. Osallistuin myös kansallispuistojen asiakasprofiilien eli retkeilijäprofiilien laatimiseen. Koen, että tämän opinnäytetyön löydösten sekä Metsähallituksen vuonna 2020 pilotoimien palvelumuotoilukokeilujen, avulla voimme ymmärtää kävijöitä ja heidän ajatuksiaan paremmin. Tämä auttaneeh kehittämään Haukanholman telttailualueen opasteita, jotta retkeilijöiden on luontevaa toimia oikein, vastuullisesti.

2 Kehittämistutkimuksen toimeksiantaja ja tutkimuskohde

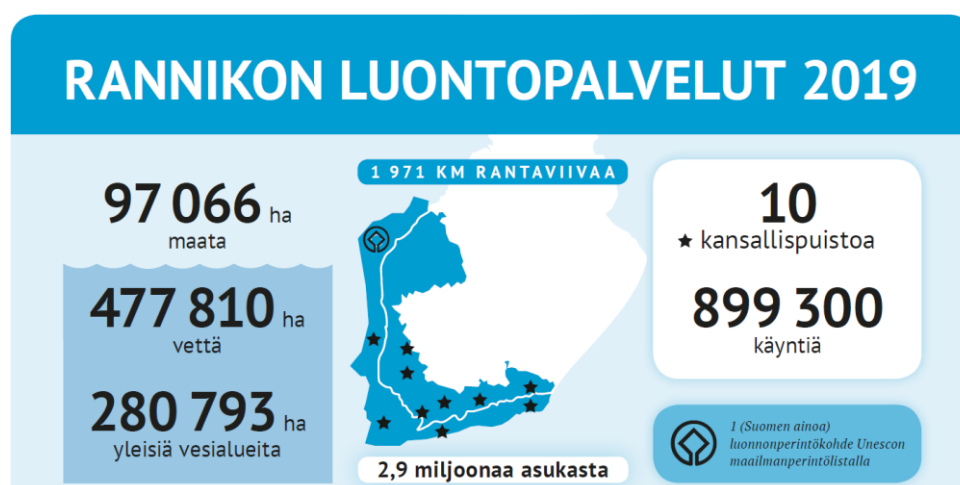
Tässä luvussa esitellään lyhyesti kehittämistutkimuksen toimeksiantaja ja tutkimuskohde. Työn toimeksiantaja on Metsähallituksen Rannikon Luontopalvelut ja kehittämistutkimuksen tutkimuskohde on Nuuksion kansallispuistossa sijaitseva suosittu Haukanholman telttailualue. Kappaleessa käsitellään myös Haukanholman palvelurakenteiden ja maasto-opasteiden nykytilaa.

2.1 Metsähallitus ja Rannikon Luontopalvelut

Metsähallitus, viralliselta nimeltään suomeksi Metsähallitus, ruotsiksi Forststyrelsen ja pohjoissaameksi Meahciráđđehus, on valtion liikelaitos, joka käyttää, hoitaa ja suojelee valtion maa- ja vesiomaisuutta, yhteensä noin kolmasosaa Suomen pinta-alasta. Liikelaitoksella on neljä vastuualuetta, mitkä ovat Metsähallitus Metsätalous Oy, Metsähallitus Kiinteistökehitys, Luontopalvelut ja Eräpalvelut (Metsähallitus 2021c).

Metsähallituksen Luontopalvelut huolehtii sille säädetyistä julkisista hallintotehtävistä, kuten esimerkiksi luonnonsuojelu-, erämaa- ja retkeilyalueiden hoidosta ja käytöstä. Luontopalvelut hallinnoivat ja ylläpitävät Suomen 40 kansallispuistoa sekä kymmeniä muita luonto- ja historiakohteita, joita on esimerkiksi Kilpisjärvellä Mallan luonnonpuisto, Vaasan edustalla Merenkurkun maailmanperintöalue ja Helsingin edustalla Vallisaari (Metsähallitus 2020b; Metsähallitus 2021b).

Luontopalvelut on jaettu neljään alueyksikköön, Rannikon, Järvi-Suomen, Pohjanmaa-Kainuun ja Lapin Luontopalveluihin. Kotkasta Vaasaan sijoittuvalla Rannikon Luontopalvelualueella on kymmenen kansallispuistoa sekä useita luonnonsuojelu- ja historiakohteita. Nuuksion kansallispuisto on osa Rannikon Luontopalvelualueetta (Metsähallitus 2021b).



Kuva 1. Rannikon Luontopalvelut 2019 lukuina (mukailen Metsähallitus 2019b)

2.2 Nuuksion kansallispuisto ja Haukanholman telttailualue

Vuonna 1994 luonnonsuojelualueeksi perustettu Nuuksion kansallispuisto on pääkaupunkiseudulla, Espoon kaupungin, Kirkkonummen sekä Vihdin kuntien alueella. Se sijaitsee Nuuksion järviylängöllä, noin 30 kilometrin päässä Helsingin keskustasta. Erityisesti sen sijainnin, hienon luonnon ja jatkuvasti monipuolistuvan palvelutarjonnan vuoksi Nuuksion kansallispuisto on yksi Helsingin seudun merkittävimmistä luonto- ja lähivirkistyskohteista. Nuuksion kansallispuistossa käy kotimaisten ja ulkomaisten matkailijoiden lisäksi paljon Helsingin seudun asukkaita (Metsähallitus 2017, 15–16). Nuuksion kansallispuisto oli vuonna 2020 kaikkien Suomen 40 kansallispuistojen käyntimäärien vertailussa kolmanneksi suosituin, 367 500 yksittäisellä käynnillä (Metsähallitus 2021a).

Metsähallituksessa uskotaan Nuuksion kansallispuiston käyntimäärien jatkavan kasvamistaan. Viitteitä siihen antaa jo ennen koronapandemiaa alkanut luonnossa liikkumisen suosio sekä luonto- ja lähimatkailutrendien kasvu (Metsähallitus 2020c). Kansallispuiston ja sen lähialueiden palvelutarjonta tulee todennäköisesti kehittymään entisestään, sillä alueella toimii jo nyt useita aktiivisia luontomatkaluun sidoksissa olevia yrityksiä (Nuuksio Lakeland 2021). Käyntimäärien kasvuun vaikuttanee myös kansallispuiston lähialueiden mahdollinen asutuksen lisääntyminen, Espoon kaupungin suunnittelemien kaavoitushankkeiden myötä (Espoon kaupunki 2021).

Nuuksion kansallispuistossa on runsaasti retkeilypalveluita, joihin kuuluu esimerkiksi telttailualueet, tulentekopaikat, merkityt reitit ja maksuttomat pysäköintialueet. Nuuksion järviylängöllä toimii kymmeniä yrittäjiä, jotka tarjoavat erilaisia ravintola-, majoitus- ja luontomatkailupalveluita kansallispuistossa ja sen lähialueilla (Metsähallitus 2021c). Kansallispuiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee vetovoimainen vierailukohde Suomen luontokeskus Haltia, joka houkuttelee koko alueelle runsaasti kävijöitä (Suomen luontokeskus Haltia 2021).

Haukanholman telttailualue sijaitsee Nuuksion kansallispuiston suosituimman virkistys- ja luontomatkailuvyöhykkeen sisällä. Telttailualueella on monenlaista ja viipymältään eri kestoista käyttöä. Osa retkeilijöistä piipahtaa siellä evästauolla, jotkut yöpyvät, osa viettää kokonaisen päivän tai jopa useamman. Alueella käy myös muun muassa koulu-, harraste- ja yritysryhmiä (Metsähallitus 2021c). Nuuksion kansallispuiston puistomestari Teemu Laine arvioi, että Haukanholmassa käy vuosittain noin 35 000 henkeä. Laineen mukaan alueen suosituimmat vierailuajankohdat sijoittuvat alkukesään ja syksyyn (Laine 16.11.2020.)

Haukanholman telttailualue on vain noin kilometrin päässä kansallispuiston suosituimman sisääntuloportin Haukkalammen pihapiiristä ja pysäköintialueista. Esteetön ulkoilureitti telttailualueelle on helppoutensa ja maisemiensa takia suosittu. Alueelle pääsee pyörätuolilla avustettuna ja lastenrattaiden kanssa kulku on helppoa. Haukanholmassa on Metsähallituksen ylläpitämiä retkeilypalveluita, jotka mahdollistavat helpon ja vastuullisen retkeilyn. Retkeilijöiden käytössä on puuvaja ja polttopuita, kolme virallista tulentekopaikkaa, joista yksi on esteetön keittokatos, kuivakäymälä ja uimalaituri. Maastoon on myös tasattu muutamia paikkoja teltojen pystyttämistä varten. Haukanholman telttailualue on aina vapaasti ja veloituksetta käytettävissä, lukuun ottamatta liiketoimintaa harjoittavia yrityksiä. Yrittäjät maksavat alueen käytöstä Metsähallitukselle 1,22 euroa käyttökorvausta per asiakas Metsähallitukselle (Laine 26.11.2020; Metsähallitus 2021e.)



Kuva 2. Kartassa Nuksion kansallispuiston Haukkalammen lähialueet, mukaan lukien Haukanholman telttailualue (mukaillen Metsähallitus 2019a)

Alueen helppo saavutettavuus ja viime vuosina kasvaneet käyntimäärät ovat lisänneet lieveilmiöitä. Haukanholmassa ja muuallakin Nuksion kansallispuistossa on havaittu häiritsevää ja päihtynyttä käytöstä, roskaamista, varkauksia sekä luontoon että retkeilyrakenteisiin kohdistunutta ilkivaltaa. Vilkkaimpina aikoina Haukanholman telttailualueen palvelu-

rustus ei ole riittävä, esimerkiksi tulentekopaikkoja ei ole kävijämäärään verrattuna tarpeeksi. Valitettavasti osa retkeilijöistä hakeutuu ruuhkaisilta alueilta telttailualueen laitamille leiriytymään ja usein myös laittomien tulien äärelle. Yksittäisen retkeilijän mielestä ehkä mitättömältä tuntuva laitton käyttö lisää kuitenkin kovalla käytöllä olevan Haukanholman ympäristön kulumista. Laittoman toiminnan on myös havaittu madaltavan entisestään myös muidenkin retkeilijöiden kynnystä toimia vastuuttomasti (Laine 26.11.2020.)

Haukanholman telttailualueen ruuhkautumisen ja siellä tapahtuvan vastuuttoman retkeilyn lisäksi yksi telttailualueen isoimmista haasteista on sen sijainti yksityisomistuksessa olevien mökkitonttien läheisyydessä, saman Haukkalammen ympärillä. Yhteentörmäyksiltä paikallisten mökkiläisten, Metsähallituksen ja retkeilijöiden välillä ei olla välttytty, kun käyntimäärät ja lieveilmiöt ovat lisääntyneet (Laine 26.11.2020.)

2.3 Haukanholman telttailualueen maasto-opasteet

Tutkimuksen taustatyönä tarkastellaan Haukanholman telttailualueen palvelurakenteita ja maasto-opasteita. Ennako-oletuksena on, että maasto-opasteista suurimman osan kunnossa, ajantasaisuudessa, sijainnissa sekä määrässä on kehitettävää ja parantamisen varaa. Oletus perustuu tutustumiskäyntien aikana tehtyihin havaintoihin sekä valvontakierroksilla havaittuihin epäkohtiin, kuten laittomien tulien jälkiin ja kaadettuihin puihin. Ennako-oletukset on muodostuneet myös vuosien varrella Metsähallituksen henkilökunnan ja retkeilijöiden antamien palautteiden johdosta.

Haukanholman telttailualueella on kolme rakennusta, jotka ovat puuvaja, keittokatos sekä kahden kuivakäymälän ja huoltovaraston yhdistelmä. Telttailualueella on kolme virallista tulentekopaikkaa, joista yksi on keittokatoksessa. Tulentekopaikkojen yhteydessä on siirrettäviä pöytäpenkkejä evästelyä varten. Teltoja varten on muutama soralla tasattu alue ja rannassa on uimalaituri, josta voi myös rantautua kanootilla. Alueen läpi kulkee huolto-reitti, jota henkilökunta voi käyttää esimerkiksi täydentäessään puuvajaa ja tyhjentäessään kuivakäymälöitä (Metsähallitus 2021f).

Haukanholmassa on useita maasto-opasteita, joissa muistutetaan vastuullisesta retkeilystä ja annetaan retkeilijöille ohjeita. Opasteiden sisällöt ovat ajankohtaisia, mutta suurin osa niistä on huonokuntoisia, epäsiistejä ja puutteellisia. Maasto-opasteet on asennettu telttailualueelle vuosikymmenten saatossa. Ensimmäiset jo kansallispuiston perustamisen aikoihin vuonna 1994, viimeisimmät koronapandemian alkuaikoina keväällä 2020 (Laine 26.11.2020.)

Alueella on yksi kiinteä opastetaulu, joka toimii telttailualueen kohdeopasteena. Keittokatos ja puuvajan seinään on kiinnitetty tulentekoon ja metsäpalovaroituksiin liittyvät laminoidut ohjekyltit. Nuotiopaikkojen rakenteisiin on kiinnitetty pieniä kylttejä, jotka muistuttavat tulentekokiellosta metsäpalovaroituksen aikana. Puuvajan seinässä on koronaviruksen huomioimiseen liittyvät huomiokyltit sekä metsäpalovaroituksen voimassaolosta kertova, suljettava luukku. Ajatuksena on, että luukku avataan, kun metsäpalovaroitus on voimassa ja asiasta muistuttava kyltti näkyy. Luukku suljetaan, kun alueella ei ole metsäpalovaroitusta. Käytännössä kansallispuiston henkilökunnalla ei ole tämänkaltaiseen toimintaan resursseja, joten luukku on usein kiinni. Kuivakäymälässä on Metsähallituksen käymäläohjeet. Telttailualueen laitamalla on epävirallinen telttailukiellosta muistuttava laminoitu kyltti. Telttailualueelle johtavan sorastetun ulkoilureitin varrella on pieniä esteettömästä reitistä kertovia merkkejä.

3 Vastuullinen retkeily

Tässä luvussa käsitellään vastuullisuutta ja sitä mitä sillä tarkoitetaan retkeilyn kontekstissa. Luvussa käsitellään myös luonnossa liikkumiseen liittyviä käyttäytymissääntöjä.

3.1 Vastuullisuus käsitteenä

Vastuullisuuden pyrkimyksenä on yhteiskunnallisten hyötyjen sekä ympäristön ja sosiaalisen hyvinvoinnin tavoittelu (Dedolli-Yasa, 2019, 13). Kuluttaja ja yritys voi olla vastuullinen usealla tavalla. Yritysvastuusta käytettäviä termejä on muun muassa kestävä kehitys, yritysvastuu, yhteiskuntavastuu sekä sosiaalinen vastuu (Juutinen & Steiner 2010, 19). Juutisen ja Steinerin (2010, 20) mukaan kestävä kehitys on kehitystä, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa.”

Tässä opinnäytetyössä vastuullisuudella tarkoitetaan retkeilijöiden käyttäytymiseen ja luonnossa liikkumiseen liittyvää vastuullisuutta. Jokainen päivittäisen valinnan voidaan ajatella vaikuttavan kokonaisuuteen ja niitä voi tarkastella myös vastuullisuuden näkökulmasta (EK, 2019, 4). Ympäristövastuullisuuden kerrotaan Ympäristökasvatus -kirjassa olevan yksilön tai yhteisön tarkoituksellista pyrkimistä vastata oman toimintansa ympäristövaikutuksista (Cantell ym. 2020, 89).

3.2 Vastuullisuus retkeilyssä

Suomen luontokeskus Haltian luontokasvatuspäällikkö Elina Pilke kiteyttää vastuullisen retkeilyn sisältävän luonnossa liikkujan vastuullisia valintoja, jotka ovat tuttuja arjesta, mutta retkeilyn kontekstissa. Pilkkeen mukaan vastuullinen retkeily sisältää paljon erilaisia valintoja, jotka liittyvät muun muassa matkustamiseen ja kohteen valintaan ja etäisyyteen, ruokailuun ja eväiden hankintaan sekä niistä syntyvien jätteiden minimointiin ja kierrätykseen. Retkeilyvarusteisiin liittyvät valinnat ovat esimerkiksi lainaus, vuokraus ja kestävien tuotteiden ostaminen suhteutettuna todelliseen tarpeeseen. Pilke korostaa, että vaikuttavimmat vastuullisuusvalinnat tehdään ennen retkeä. Hän mainitsee myös, että luonnon kunnioittaminen tulisi olla retken arvopohjana, jolloin toiminta on todennäköisemmin vastuullista (Pilke 24.11.2020).

Luontokohteiden käyntimäärien kasvaessa, myös lieveilmiöt lisääntyvät. Luonnonsuojelualueille ja muille luontokohteille haitallista, vastuutonta toimintaa on esimerkiksi roskaaminen, laitton tulenteko, väärissä paikoissa leirytyminen, häiriökäyttäytyminen, virhepysäköinti sekä välinpitämättömyys luontoa ja muita retkeilijöitä kohtaan. Viime vuosina myös Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluissa on ymmärretty, että monien, etenkin

satunnaisten retkeilijöiden, luonnossa liikkumisen tiedot ja taidot ovat usein puutteelliset ja kaipaavat vahvistamista (Metsähallitus 2020c; Pilke 2020). Retkeilyn lieveilmiöt syntyvät tietämättömyydestä, ajattelemattomuudesta ja välinpitämättömyydestä sanoo Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluiden puistonjohtaja Harri Karjalainen Latu & Polku -lehden Retkeilyn hullu vuosi – artikkelissa (Leppänen 2021, 31.) Karjalainen toteaa, että kokeneiden retkeilijöiden voi olla vaikea ymmärtää uusien retkeilijöiden tietämättömyyttä. Aiemmin retkeilykulttuurin tietotaito periytyi muilta retkeilijöiltä, mutta nykyään luonnossa liikkuu paljon myös kokemattomia ulkoiljoita (Leppänen 2021, 31.) Vastuuttomuus voi olla myös ajattelemattomuutta. Netissä jaettavat retkivinkit ja kuvat houkuttelevat käyttäjiä helposti alueille, jonne sitä hallinnoiva taho ei tarkoituksella heitä ohjaa, esimerkiksi uhanalaisten lajiesiintymien takia (Leppänen 2021, 32.)

Retkeilyyn ja ulkoiluun erikoistunut kauppaketju Partioaitta Oy viestii vastuullisen retkeilyn olevan koko ulkona liikkumisen ja luonnosta nauttimisen ajattelu- ja toimintatapa. Partioaitan kiteytyksen mukaan vastuullinen retkeily perustuu yhteisiin pelisääntöihin, joilla suojellaan luontoa, otetaan huomioon kanssaretkeilijät ja maanomistajien oikeudet. Partioaitan verkkosivujen mukaan pelisäännöt opastavat muun muassa roskien käsittelyyn, tulien tekkoon, leiriytymiseen, luonnontuotteiden keräilyyn ja kalastukseen sekä lemmikkien kanssa luonnossa liikkumiseen (Partioaitta 2020). Scandinavian Outdoor -kauppaketjun vastuullisen retkeilyn muistilistassa korostetaan, että luonto on tärkein, sillä moni retkeilykohde on ensisijaisesti luonnonsuojelualue (Scandinavian Outdoor 2021).



Kuva 3. Retkeilyvälinekauppaketju Scandinavian Outdoor jakoi syksyllä 2020 myymälöissään asiakkaille vastuullisesta retkeilystä muistuttavia postikortteja. Valokuva postikortin kuvapuolesta (mukaillen Scandinavian Outdoor 2020)

Helsingin kaupungin vastuullisen retkeilyn ohjeistuksessa painotetaan, että ihmisillä on vastuu luonnon hyvinvoinnista. Oikeilla valinnoilla ja toimintatavoilla suojellaan luontoa. Vastuullisuus korostuu, kun luontokohteiden käyntimäärät kasvavat, mutta jokaisen yksittäisen kulkijan toiminnalla on myös väliä, esimerkiksi tulta käsiteltäessä (Helsingin kaupunki 2021).

Vastuullinen retkeilijä tavoittelee leave no trace-periaatetta, eli pyrkii jättämään mahdollisimman vähän jälkiä itsestään. Leave No Trace Center for Outdoor Ethics on Yhdysvaltalaislähtöinen, maailmanlaajuisesti toimiva yhteisö, joka kouluttaa ihmisiä ja edistää toimia, jotka tukevat vastuullista retkeilyä. He ovat listanneet Haukkalammen telttailualueellekin sopivan seitsemän kohdan muistisäännön vastuulliseen retkeilyyn:

1. Suunnittele ja valmistaudu.
2. Suosi valmiita reittejä ja leiripaikkoja.
3. Hävitä ja lajittele jätteet oikein.
4. Jätä luonto niin, kuin löysit sen.
5. Minimoi leiriytymisestä syntyvät vaikutukset (ole huolellinen tulen kanssa).
6. Kunnioita luontoa.
7. Huomioi muut retkeilijät.

(Leave No Trace Center for Outdoor Ethics 2020).

3.3 Retkeilyn käyttäytymissäännöstö

Luonnossa liikkumisen ja siellä virkistäytymisen mahdollistamiseksi on lailla säädetty käyttäytymissääntöjä. Jokamiehen oikeudet antavat kaikille, kansalaisuudesta huolimatta, oikeuden liikkua ja nauttia luonnossa olemisesta lain turvaamana. Näitä oikeuksia voidaan kuitenkin rajoittaa luonnonsuojelualueilla, kuten kansallispuistoissa, luonnonsuojelulain (3 luku 20 §) nojalla annettavalla järjestyssäännöllä (Ympäristöministeriö, 2012,129). Vastuullisen retkeilyn ohjeistuksia, joilla ei ole lain antamaa suojaa, on esimerkiksi Metsähallituksen ja Ympäristöministeriön yhteinen Retkietiketti (Metsähallitus 2021d).

Jokamiehen oikeudella tarkoitetaan jokaisen oikeutta käyttää tietyin ehdoin luontoa huolimatta siitä, kuka alueen omistaa tai on sen haltija. Jokamiehen oikeudet antavat kaikille mahdollisuuden muun muassa kulkea luonnossa jalan, pyörällä, meloen ja ratsain, sekä onkia, sienestää ja marjastaa. Jokamiehen oikeudet eivät kuitenkaan oikeuta pihapiireissä liikkumiseen, tulentekoon, tehokkaaseen kalastukseen, kuten virvelöintiin ja verkkokalastukseen tai moottoriajoneuvolla liikkumiseen luonnossa. Lakiin on kirjattu, että jokamiehen oikeudet eivät oikeuta aiheuttamaan vähäistä haittaa enempää maanomistajalle, maankäytölle tai luonnolle (Metsähallitus 2020a).

Jokamiehen oikeus sallii:

- liikkumisen jalan, pyörällä, hiihtäen luonnossa, kuten metsissä ja vesistöissä,
- ratsastuksen,
- oleskelun ja yöpymisen tilapäisesti siellä, missä liikkuminenkin on sallittua,
- sienien, luonnonmarjojen ja rauhoittamattomien kasvien keräämisen,
- onkimisen ja pilkkimisen,
- veneilemisen, uimisen ja peseytymisen vesistöissä sekä kulkemisen jäällä.

Jokamiehen oikeus ei salli:

- maanomistajan maankäytön haittaamista,
- piholla, istutuksilla tai viljelyksessä olevilla pelloilla kulkemista,
- kasvavien puiden vahingoittamista, eikä kaatamista,
- kaatuneen tai kuivuneen puun tai sen osien ottamista,
- Sammaleen tai jakälän keräämistä,
- avotulentekoa toisen maalle,
- kotirauhaa häiritsemistä esimerkiksi leiriytymällä liian lähellä asumuksia,
- ympäristön roskaamista,
- Moottoriajoneuvolla ajamista maastossa,
- Lintujen pesien ja poikasten häiritsemistä tai vahingoittamista,
- eläinten häiritsemistä,
- kalastamista ja metsästämistä ilman asianomaisia lupia.

Kuvio 1. Jokamiehen oikeuden pääkohdat (mukaan Ympäristöministeriö 2012; Ympäristöministeriö 2021)

Kansallispuistot ovat luonnonsuojelualueita, jossa jokamiehen oikeuksia voidaan rajoittaa järjestyssäännöllä. Suomessa Metsähallitus on kansallispuistoja hallinnoiva laitos ja se antaa järjestyssäännön (Finlex 2021). Järjestyssäännön avulla kansallispuiston virkistyskäyttöä voidaan ja keskittää valmiiden palveluiden, kuten kuivakäymälöiden, keittokotosten ja tulentekopaikkojen ääreen. Rajoitukset liittyvät usein juuri leiriytymiseen sekä alueella liikkumiseen (Metsähallitus 2009). Nuuksion kansallispuistossa leiriytyminen on sallittu vain erikseen merkityillä telttailualueilla. Ratsastus ja pyöräily on rajoitettu maaston kulumisen ja käytön ohjaamisen takia vain erikseen merkityille reiteille, eikä se näin ollen ole sallittu joka puolella kansallispuistoa (Metsähallitus 2009).

Suomen luonnonsuojelulaissa (SDK 1096/1996) 18 pykälässä liikkumisen rajoittamisesta luonnonsuojelualueella sanotaan kansallispuistojen osalta näin:

Kansallispuistossa voidaan joko alueen perustamispäätökseen tai aluetta koskevaan järjestyssääntöön otettavalla määräyksellä kieltää tai rajoittaa liikkumista, leiriytymistä, maihinnousua sekä veneen, laivan tai muun kulkuneuvon pitämistä. Liikkumis- ja maihinnousukiello tai -rajoitus edellyttää, että alueen eläimistön tai kasvillisuuden säilyminen sellaista vaatii (Finlex 2021).

Kansallispuistojen järjestyssäännöt ovat luettavissa Metsähallituksen ylläpitämällä luonnon.fi –sivustolta, kansallispuistojen omilta sivuilta. Usein järjestyssääntö tai sen tiivis-

telmä on nähtävillä myös jollain kansallispuiston infotauluista ja karttaesitteessä. Lähtökohtana on, että retkeilijällä on velvollisuus tarkistaa alueen voimassa oleva järjestys-sääntö, sekä noudattaa sitä (Metsähallitus 2020f).

Moraaliseksi käyttäytymissäännöksi voidaan kutsua esimerkiksi keväällä 2020 Metsähallituksen ja Ympäristöministeriön yhdessä laatimaa Retkietikettiä. Kuten arkeen ja juhlaan tarkoitetut etiketit yleensä, Retkietiketti on laadittu helpottamaan toimintaa luonnossa. Tämän vastuullisen retkeilyn ohjeistuksen on tarkoitus auttaa retkeilijöitä toimimaan vastuullisemmin sekä kunnioittamaan luontoa ja kanssaretkeilijöitä. (Metsähallitus 2020d).

Vastuullisen retkeilyn Retkietiketti on tiivistetty viiteen helposti ymmärrettävään kohtaan:

1. *Kunnioita luontoa – älä muuta sitä. Pidä lemmikit kytkettynä.*
2. *Suosi merkittyjä reittejä ja noudata eri liikkumistapoja koskevia sääntöjä. Tarkista retkikohteesi liikkumisrajoitusalueet ja -ajat.*
3. *Leirydy vain sallituille paikoille. Älä tiskaa tai peseydy suoraan vesistöissä. Noudata autiotupien sääntöjä.*
4. *Tee tulet vain sallituille paikoille, suosi retkikeitintä. Älä tee tulta metsä- tai ruohikkopalovaroituksen aikana.*
5. *Älä roskaa (Metsähallitus, 2020d).*



Kuva 4. Vastuullisen retkeilyn ohjenuoraksi laadittu Retkietiketti on tiivistetty viiteen helposti ymmärrettävään kohtaan (Metsähallitus 2020d)

4 Luontokohteen kävijähallinta maasto-opasteiden avulla

Tässä luvussa käsitellään luontokohteiden kävijähallintaa yleisesti ja maasto-opasteiden roolia sen osana. Luvussa esitellään myös Metsähallituksen laatimat asiakasprofiilit, joita on hyödynnetty kansallispuistojen palveluiden kehittämisessä.

4.1 Kävijähallinta käsitteenä

Pohjoismaiden ministerineuvosto (The Nordic Council of Ministers) tuotti vuonna 2019 Pohjoisten kansallispuistojen kävijähallinta-julkaisun. Siinä kävijähallinta käsite määritellään joukoksi toimenpiteitä, joilla voidaan hallita ja vaikuttaa kävijöiden käyttäytymiseen vierailukohteissa erilaisten konkreettisten ja strategisten toimenpiteiden avulla (Pohjoismaiden ministerineuvosto 2021).

Kävijähallintaa tehdään jatkuvasti ympärillämme, esimerkiksi kauppakeskuksissa, liikenteessä, museoissa ja lentokentällä, kuten myös kansallispuistoissa. Kävijöitä ohjataan lähtökohtaisesti toiminnan sujuvoittamiseksi ja turvallisuuden ylläpitämiseksi. Kävijähallinnalla voidaan vaikuttaa merkittävästi asiakkaan kokemuksen palvelun laatuun. Sofia Ala-Rantala toteaa kävijähallintaa analysoivassa tutkimuksessaan, että kävijähallinnan avulla pyritään usein suojelemaan kohdetta kävijöiden aiheuttamilta tuhoilta kuten eroosiolta, kohteen kulumiselta ja tihutöiltä. Hän mainitsee, että hyvin toteutetulla kävijähallinnalla voidaan myös parhaimmillaan vähentää henkilöstökustannuksia ja tuoda yritykselle tuloja tai muita hyötyjä (Ala-Rantala 2015).

Kävijähallintatekniikat ovat tekniikoita, joilla pyritään vähentämään kävijöiden aiheuttamia vaikutuksia sekä itse kohteeseen että lähiympäristöön. Kävijähallintatekniikat voidaan jakaa kahteen osaan; niihin, jotka ovat suunniteltu säätelemään tarjontaa ja niihin, jotka on suunniteltu hallinnoimaan kysyntää. Näillä tekniikoilla yritetään kasvattaa esimerkiksi jonkin tapahtuman tilan kapasiteettia vastaanottaen kävijöitä ilman, että tila itsessään vahingoittuisi tai kävijän kokemus kärsisi (Ala-Rantala 2015).

Kansallispuistot ovat vetovoimaisia, osittain ruuhkaisia luontokohteita, jossa kävijähallinnalle on perustelunsa. Kansallispuistot ovat luonnonsuojelualueita ja niissä alueiden ekologisesta kestävydestä on pidettävä erityisen hyvää huolta. Metsähallituksen Luonnon virkistys- ja matkailukäytön päällikkö Sakari Kokkonen toteaa Latu & Polku-lehdessä, ettei retkeilijöiden määrä ole Suomen kansallispuistoissa vielä kriittisen korkea. Hän pohtii artikkelissa, että hyvällä käyttäjien ohjauksella sekä hyväkuntoisella retkeilyrakenteilla, kuten parkkipaikoilla, tulentekopaikoilla ja reiteillä, alueiden käyntimäärät voivat kasvaa edelleen, luonnonsuojelun kärsimättä (Leppänen 2021, 31–32.)

Kävijähallintaa on suoraa ja epäsuoraa, kirjoittaa Davina Stanford vastuullista matkailua käsittelevässä tutkielmassaan (2006, 65). Epäsuora kävijähallinta koetaan Stanfordin mukaan suoraa kävijähallintaa tehokkaammaksi, koska se perustuu usein vapaaehtoisuuteen. Suorat eli Stanfordin mukaan kovat menetelmät rajoittavat käyttäjän vaihtoehtoja, kun taas epäsuorat eli pehmeät tavat perustuvat käyttäytymiseen vaikuttamiseen, esimerkiksi tietoa lisäämällä, kiellon sijaan (Stanford, 2006, 65–66). Kävijähallinta ei ole Stanfordin (2006, 65) mukaan vaan ohjaamista ja rajoittamista varten, vaan sen avulla asiakkaille voidaan luoda edellytykset toimia vastuullisesti.

Suorien kävijähallinnan tapojen on tutkittu olevan tehokkaita, jos niihin on olemassa hyvät perusteet. Stanford mainitsee, että käyttäjät ovat usein myös kieltojen kannalla, jos niiden tavoitteena on esimerkiksi hillitä maaston kulumista suositulla retkeilyalueella (Stanford, 2006, 65).

Suoria ja epäsuoria kävijähallinnan tapoja	
Kävijähallinnan laatu	Esimerkkejä kävijähallinnan tavoista
Suora (kova)	<ul style="list-style-type: none"> • sakottaminen, • kieltoalueet, • säännöt, määräykset ja rajoitukset • luvitus • varauskohteet • viranomaisvalvonta
Epäsuora (pehmeä)	<ul style="list-style-type: none"> • retkeilyrakenteiden käyttäjälähtöinen suunnittelu ja toteutus • käyttäjien ympäristökasvatus • käytönohjaus soveltuvilla alueilla • käyttömaksut mm. pysäköintimaksut ruuhka-aikoina • reittisuunnittelu

Kuvio 2. Suoria ja epäsuoria kävijähallinnan tapoja (mukaillen Stanford, 2006)

4.2 Luontokohteiden asiakasprofiilien tunnistaminen

Asiakasprofiilit ovat keskeinen asiakkaita tutkittaessa kerätyn tiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Niihin luokitellaan erilaiset esiin tulleet toiminnan mallit ja motiivit. (Tuulaniemi 2011, 154). Yksittäiset havainnot ovat tärkeitä, mutta kehittämisen kannalta on tärkeämpää huomioida suuremman ryhmän yhtenäiset toimintamallit (Tuulaniemi 2011, 154–155). Asiakasprofiilit ovat Tuulaniemen mukaan arkkityyppejä, jotka auttavat ihmisten käyttäytymisen, motivaatioiden, arvojen, asenteiden ja haasteiden ymmärtämistä (2011, 154–156).

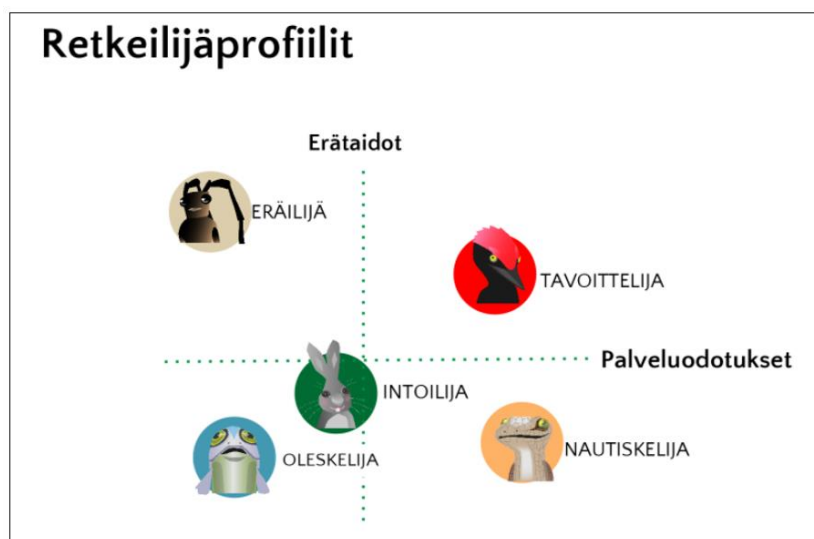
Luontokohteissa ympäri Suomea, erityisesti Nuuksion kansallispuistossa, vieraillee monenlaisia retkeilijöitä. Pinnalla olevien hyvinvointi- ja ulkoilutrendin vahvistuminen sekä

vuonna 2020 alkanut koronapandemia on kannustanut ihmisiä hakeutumaan luontoon ennennäkemättömissä määrin. Luontokohteissa on nykyään paljon aiempaa enemmän aloittelevia retkeilijöitä, muun muassa uussuomalaisia (Laine 26.11.2020.)

Metsähallituksen selvityksen mukaan luonto tarjoaa suurimmalle osalle kulkijoista elinvoimaa ja hyvinvointia. Metsähallitus kertoo, että kansallispuistot ovat tärkeitä paikkoja myös liikunnalle, jota harrastetaan alueilla runsaasti (Metsähallitus, 2020). Luonnossa liikutaan monilla eri motiiveilla. Latu & Polku-lehden mukaan metsä on jollekin kirkko, toiselle suorituspaikka ja kolmannelle statuspäivitys (Leppänen 2021, 33.)

Vuoden 2020 aikana Metsähallituksen Rannikon Luontopalvelut toteutti asiakastutkimuksen, jonka tavoitteena oli kerätä tietoa Metsähallituksen hallinnoimien kansallispuistojen kävijöistä sekä lisätä ymmärrystä heidän toiveistaan ja tarpeistaan. Tietoa kerättiin Nuuk-sion kansallispuistossa maastohaastatteluilla, etnografialla sekä valtakunnallisella, sähköisellä verkkoyhteisöllä, nimeltään Retkeilijäyhteisö (Nylund 2020).

Tuulaniemi kirjoittaa Palvelumuotoilu-kirjassa, että asiakkaiden ymmärtäminen on palvelumuotoilussa palveluita kehittävälle yritykselle kriittistä (2011,155). Metsähallituksen palvelumuotoilijan Susanne Nylundin mukaan asiakastutkimuksessa kerättyä asiakastietoa hyödynnettiin käyttäytymiseen ja motivaatioon perustuvien asiakasprofiilien, tässä tapauksessa Retkeilijäprofiilien laatimiseen. Retkeilijäprofiilien avulla kansallispuiston eri asiakasryhmien sekä heidän käyttäytymisensä ymmärtäminen on helpompaa ja niistä toivotaan olevan hyötyä alueiden palveluiden kehittämisessä (Nylund 2020).



Kuva 5. Retkeilijäprofiilit-nelikenttä esittelee Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluiden vuonna 2020 laatimat viisi asiakasprofiilia sekä niiden sijoittumisen erätaitoja ja palveluodotuksia kuvaavaan nelikenttään (mukaiillen Nylund 2020)

Retkeilijäprofiilit muodostettiin kiinnittämällä huomiota siihen, mitkä asiat erottivat käyttäjäryhmät toisistaan. Tutkimuksessa hankittiin tietoa muun muassa asiakkaiden luontosuhteesta, retkeilytaidoista, asenteista vastuullisuuteen, retken kestosta sekä odotuksista kansallispuistojen palvelutasoon (Nylund 2020). Tutkimustuloksista tunnistettiin viisi erilaista asiakasprofiilia, jotka perustuvat käyttäytymiseen sekä motivaatioon. Ne muodostettiin laadullisen datan pohjalta, vertaillen käyttäjäryhmiä erottelevia ominaisuuksia. Retkeilijäprofiilit nimettiin eräilijäksi, intoilijaksi, nautiskelijaksi, oleskelijaksi ja tavoittelijaksi (Nylund 2020). Tässä tutkimustyössä tehtyjä asiakasprofiileja käytettiin tausta-aineistona, kun selvitettiin maasto-opasteiden vaikutusta vastuulliseen käyttäytymiseen.

4.3 Maasto-opasteet kävijähallinnan välineenä

Ulkoilualueilla on yleisesti tapana ohjata ja opastaa kävijöitä maasto-opasteilla. Niitä on esimerkiksi infotaulut, reittiviitat ja reittimerkit. Maasto-opasteiden tehtävänä on muun muassa helpottaa kävijöiden liikkumista luontokohteessa, ohjata käyttöä tietyille alueille, kuten valmiiksi rakennetuille ja huolletuille taukopaikoille sekä edesauttaa vastuullista retkeilyä (Ollila, 15.12.2020.) Maasto-opasteilla, esimerkiksi luontopolun tauluilla tai telttailualueen kohdeopasteilla voidaan tehdä myös ympäristökasvatusta, jolla voi olla positiivinen vaikutus retkeilijöiden käyttäytymiseen sekä luontosuhteen vahvistumiseen (Pilke 24.11.2020.)

Useat suosittu ulkoilualueet ovat luonnonsuojelualueita, vaikkei se aina olekaan käyttäjille itsestäänselvyys. Helsingin kaupungin vastuullista retkeilyä ohjeistavassa Pysy polulla – vastuullinen retkeily Helsingin luonnossa – julkaisussa muistutetaan, että luonnonsuojelualueiden tärkein tehtävä on alueen luonnonsuojelu, huolimatta siitä, että ne ovatkin usein erittäin vilkkaita retkeilyalueita (Helsingin kaupunki 2021b). Ulkoilijoille tulee välillä yllätyksenä, että luonnonsuojelualueiden käyttöä rajoitetaan usein rauhoitusmääräyksillä, esimerkiksi ohjaamalla, rajoittamalla ja kieltämällä joitain maastoa kuluttavia toimintoja, kuten ratsastusta, polkupyöräilyä ja majoittumista (Laine 26.11.2020.)

Maaston vaurioituminen ja kuluminen on vilkkaissa ulkoilukohteissa yleistä. Käyttäjien ohjaaminen poluille ja rakennetuille reiteille, muun muassa opasteiden ja jopa aitojen avulla, kuten Helsingin Kallahdenharjulla, on ensisijaisen tärkeää, jotta ympäröivä luonto säilyy ennallaan. Pysy polulla – oppaan mukaan tallaamisen seurauksena osa kasvillisuudesta voi hävitä, polut leventyä sekä uusia polkuja voi muodostua, eikä luonto välttämättä palaudu käyttöpaineen hellitettyä ennalleen (Helsingin kaupunki 2021b).

Ollila ja Kestilä huomauttavat Turvallinen ja asiakaslähtöinen opastekokonaisuus -julkaisussaan, että retkeilijän kannalta on loppujen lopuksi sama, kuka luontokohteen opastuksesta vastaa – merkittävämpää on, että opasteet on suunniteltu yhtenäiseksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi (Ollila & Kestilä. 2018, 10).

5 Tutkimuksen suorittaminen

Kehittämistutkimukseni aihe on Maasto-opasteet vastuullisen retkeilyn edistäjänä. Kehittämistutkimuksessa haetaan vastauksia siihen, voidaanko maasto-opasteilla vaikuttaa retkeilijöiden käyttäytymiseen ja näin edistää vastuullista retkeilyä luonnonsuojelualueilla. Työssä tarkastellaan Nuuksion kansallispuiston Haukanholman telttailualueita esimerkitapauksena.

Työn tutkimuskysymyksiksi valikoitui vastuulliseen retkeilyyn ja asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittyvät teemat. Työllä pyritään selvittämään sitä, mitä vastuullinen retkeily on. Työn aikana etsitään vastauksia siihen, mikä tekee maasto-opasteesta liikkumista ja käyttäytymistä ohjaavan ja mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys maasto-opasteista.

Tässä yhteydessä maasto-opasteilla tarkoitetaan Metsähallituksen Luontopalveluiden tekemiä, kansallispuiston kävijöiden opastamiseen sekä ohjaamiseen suunniteltuja ja maastoon asennettuja kylttejä, viittoja ja merkkejä. Niitä on esimerkiksi telttailualueiden palveluista kertovat kohdeopasteet, reittiviitat ja infotaulut.

Kehittämistutkimuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun työkaluja. Vastauksia tutkimuskysymyksiin haettiin pääsääntöisesti teemahaastattelujen ja avointen haastatteluiden avulla. Haastatteluiden lisäksi aineistoa hankittiin havainnoimalla.

5.1 Tutkimusmenetelmänä palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämis- ja innovointimenetelmä, jossa yhdistyy samanaikaisesti analyyttinen ja intuitiivinen tapa (Tuulaniemi 2009, 10–11). Analyyttisellä lähestymistavalla tarkoitetaan asioiden tarkastelua loogisen päättelyn, todellisten asioiden, asiakastutkimusten sekä kerätyn dataan pohjalta. Intuitiivinen tapa tarkoittaa taitoa nähdä ja hahmottaa mahdollisuuksia ja tulevaisuutta (Tuulaniemi 2009, 10–11).

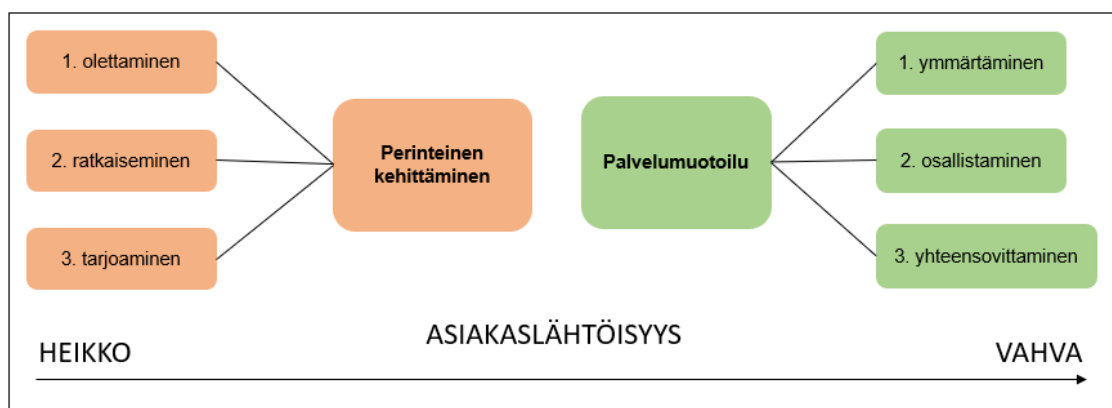
Tuulaniemi tiivistää kirjassaan *Palvelumuotoilu* (2011), ettei palvelumuotoilu ole uusi innovaatio, vaan keino yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu on Tuulaniemen mukaan jatkuvasti uudistava tapa kehittää uutta. Sen avulla organisaatiot saavat työkaluja uusien palveluiden innovointiin sekä jo käytettävien palveluiden parantamiseen. Se voi myös helpottaa strategisten mahdollisuuksien havaitsemista (Tuulaniemi 2011, 24).

Palvelumuotoilun avulla voidaan selvittää asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä kehittää toimintaan niiden pohjalta. Palvelumuotoilussa asiakas on kehittämisen keskiössä (Mietti-

nen, Raulo & Ruuska 2011, 13). Palvelumuotoilun lähtökohtana on muodostaa mahdollisimman hyvä palvelukokemus asiakkaalle. Siinä voidaan onnistua, kun keskitytään palvelutilanteen kriittisiin pisteisiin ja optimoidaan palvelun eri vaiheet, työtavat, vuorovaikutus, tilat ja luovutaan palvelua huonontavista tekijöistä (Tuulaniemi 2009, 26).

Satu Miettisen toimittamassa Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen - kirjassa (2011,13) kerrotaan palvelumuotoilussa käytettävän muotoilusta tuttuja menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Yleisesti palveluita on ollut tapana kehittää asiakaspalautetta sekä markkinatutkimusta hyödyntäen. Miettisen toimittamassa kirjassa todetaan, että palvelumuotoilun avulla kehittämisessä on mukana asiakaskokemuksen hyödyntämisen (2011). Miettinen kirjoittaa, että palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. Palvelumuotoilussa kehittäminen tehdään niiden pohjalta yhteensovittain (Miettinen ym. 2011, 13).

Koiviston, Säynäjäkankaan ja Forsbergin kirjassa Palvelumuotoilun bisneskirja (2019, 48–49) kerrotaan, että perinteisessä, luonteeltaan organisaatio- tai asiantuntijälähtöisessä kehittämisessä vaiheet voi usein kiteyttää olettamuksiin, valmiisiin ratkaisuihin ja niiden pohjalta tarjoamiseen. Palvelumuotoilun merkittävin ero tähän on vahvassa asiakaslähtöisyydessä. Koskisen, Säynäjäkankaan ja Forsbergin mukaan perinteinen kehittäminen ja palvelumuotoilu voivat olla toistensa vastakohtia. He toteavat, että useimmiten kehittämistä tehdään kuitenkin näiden kahden tavan välillä (Koivisto ym. 2019, 48–49).



Kuvio 3. Palvelumuotoilun kehittämisote pähkinänkuoressa, jossa kuvataan havainnollisesti perinteisen kehittämisen ja palvelumuotoilun erot (mukaillen Koivisto ym. 2019, 48)

Metsähallituksen Luontopalveluissa on totuttu kehittämään kansallispuistojen palveluita lähes yksinomaan sisäisesti, organisaation asiantuntijoiden toimesta. Kehitystyössä on ra-

jallisten resurssien takia jouduttu usein painottamaan kustannustehokkuutta sekä palveluvarustuksen, esimerkiksi kuivakäymälöiden ja puuliitereiden, huollon helppoutta. Asiakaslähtöisyys ei ole ollut kehityksen keskiössä. Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden sivuuttaminen tai selvittämättä jättäminen on monessa tapauksessa johtanut siihen, että olemassa olevat palvelut eivät aina vastaa todellista tarvetta tai ne ovat usein puutteellisia. Esimerkiksi maasto-opasteiden kieliversioissa on usein puutteita monikieliseen käyttäjäkuntaan verrattuna tai esteettömäksi luokitellun tulentekopaikan viereinen kuivakäymälä ei ole pyörätuolilla saavutettavissa (Laine 26.11.2020.)

Erkki Ollilan ja Sini Kestilän kirjoittamassa turvallinen ja asiakaslähtöinen opastekokonaisuus- oppaassa maasto-opasteiden kehittämiseen on annettu hyvät eväät. Ollila toteaa haastattelussa, että palvelumuotoilun tarjoamien työkalujen hyödyntäminen asiakasymmärryksen lisäämisessä sekä maasto-opasteiden kehittämisessä on Metsähallituksessa vielä lapsenkengissä (Ollila 4.12.2020.)

Tässä kehittämistutkimuksessa asiaa voidaan havainnollistaa Haukkalammen telttailualueen osalta oletuksella, jonka mukaan kaikki alueen retkeilijät osaavat tehdä nuotion, vaikkei se urbaanissa kansallispuistossa ole enää mikään itsestäänselvyys. Tällä hetkellä Metsähallituksen Rannikon Luontopalvelut ovat ratkaisseet asian niin, että telttailualueen puuvajaan on tuotu puupöllejä, kirves ja saha. Retkeilijöille tarjotaan valmiit tulentekopaikat ja heidän oletetaan toimivan halutulla tavalla, vastuullisesti (Laine 26.11.2020.)

Kansallispuistojen käyttäjäkunta ja heidän tarpeensa, erityisesti pääkaupunkiseudulla sijaitsevassa Nuuksion kansallispuistossa, on monipuolistunut. Metsähallituksen Luontopalvelut eivät palvele enää vain retkeilijöitä reppuineen ja makkaroineen, vaan varsin heterogeeniseen asiakaskuntaan kuuluu heidän lisäksi merkittävässä määrin matkailijoita, ulkoilusta nauttivia kaupunkilaisia sekä erilaisten aktiviteettien ja tapahtumien myötä alueelle saapuvia (Laine 26.11.2020.) Tämän saman havainnon voi tehdä myös neljän vuoden välein Metsähallituksen tekemän kävijätutkimuksen tuloksista (Metsähallitus 2017).

5.2 Haastattelut

Erilaisia aineistonhankintamenetelmiä vertaillen, päädyttiin valitsemaan tutkimushaastattelut ensisijaiseksi menetelmäksi kerätä tietoa. Hanna Vilkkä toteaa kirjassaan Tutki ja Kehitä (2015, 122), että laadullisessa tutkimuksessa aineiston voi kerätä usealla eri tavalla. Vilkkä (2015,122) sanoo, että kaikki ihmisen tuottama materiaali kertoo jotain laadusta ja on näin ollen potentiaalista ainesta haastatteluille. Haastatteluista on tullut syno-

nyymi laadulliselle tutkimukselle, vaikka tämä ajattelutapa vääristää ja kaventaa laadullisen tutkimusmenetelmän mahdollisuuksia. Haastattelut ovat Vilkan (2015,122) mukaan vain yksi monista tavoista kerätä aineistoa laadullisessa tutkimuksessa.

Tutkimuksen aineistoa hankittiin teemahaastatteluilla, joista käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu (Vilka 2015, 124) sekä asiantuntijoiden kanssa käydyillä avoimilla haastatteluilla. Teemahaastattelussa käsitellään tutkimusongelman teemoja tai tärkeimpiä aiheita, joilla voidaan kerätä vastauksia tutkimusongelmaan (Vilka 2015, 124).

Tässä tutkimustyössä haluttiin lisätä asiakasymmärrystä sekä ymmärtää nykytilan taustoja. Haukanholman telttailualueen käyttäjille tehdyt laadukkaat teemahaastattelut ja asiantuntijoiden kanssa käydyt avoimet haastattelut koettiin tavoitteiden saavuttamisessa hyödylliseksi menetelmäksi. Vilka (2015,124–126) toteaa, että teemahaastatteluissa tutkimusongelmasta valitaan tärkeimmät teemat ja aiheet, joihin haetaan haastatteluilla vastauksia. Avoin haastattelu on puolestaan keskustelu, joka käydään tutkimusongelman aihepiiristä.

Haastatteluita tehtiin yhteensä 11 kappaletta, joista kahdeksan oli teemahaasteluja ja kolme avoimia asiantuntijahaastatteluja. Teemahaastattelut toteutettiin Haukanholman telttailualueella. Vastaajina oli satunnaisesti valikoitunut, heterogeeninen joukko erilaisia retkeilijöitä. Asiantuntijahaastatteluun osallistui neljä luonnonvirkistyskäytön asiantuntijaa, kolmesta eri organisaatiosta. Nämä haastattelut tehtiin etäyhteyksin. Avoimilla haastatteluilla kerättiin tietoa asiakkaiden opastamisen taustoista ja siitä, miten tiettyihin nykytilan ratkaisuihin on päädytty.

5.2.1 Teemahaastattelut

Teemahaastatteluiden pohjaksi laadittiin lomake (liite 4), jonka kysymykset perustuivat tutkimuskysymyksiin. Ne jaettiin neljään eri teemaan. Kysymykset käsitelivät vastaajan asiakasprofiilia, tiedontarpeita, maasto-opasteita sekä vastuullista retkeilyä.

Asiakasprofiilia koskevilla teemakysymyksillä oli tarkoitus selvittää, mitä Metsähallituksen laatimaa Retkeilijäprofiilia hän edustaa. Vastaajaa pyydettiin kuvailemaan itseään retkeilijänä, kertomaan retkeilyhistoriastaan sekä siitä, miten usein ja miten pitkäkestoisilla retkillä käy. Vastaajan toivottiin kuvailevan myös omaa luontosuhdettaan.

Tiedontarpeita käsittelevissä kysymyksissä hankittiin aineistoa siitä, millaista tietoa haastateltavat kokivat tarvitsevansa ennen retkeä ja mistä lähteistä he mahdollisesti etsivät sitä. Heiltä kysyttiin myös, että oliko retken aikana noussut tiedontarpeita ja mistä niihin

kysymyksiin saatiin vastauksia. Maasto-opasteista kysyttiin, että onko niistä vastaajan mielestä ollut hyötyä tiedonsaannissa ja mitä ajatuksia Haukanholman nykyiset opasteet herättivät? Retkeilijöiltä kysyttiin heidän ajatuksiaan siitä, muuttuuko heidän tiedontarpeensa, jos retken luonne muuttuu. Esimerkkeiksi päiväretki, yön yli retki tai juoksulenkki.

Kolmas teema käsitteli fyysisiä maasto-opasteita. Erillisellä lomakkeella kerättiin vastauksia siitä, mitä asioita telttailualueella olevissa kohdeopasteissa tulisi olla. Vastaajilta haettiin näkemyksiä siitä, millaisia heidän mielestään on toimivat ja hyvät maasto-opasteet. Heidän pyydettiin myös ajattelevan, että mikä heidän mielestään tekee maasto-opasteista käyttäytymistä ja liikkumista ohjaavaa. Tässä yhteydessä toivottiin vastauksia myös siihen, miten Metsähallituksen tulisi kehittää viestintää ja mikä on Metsähallituksen rooli opastusviestinnässä

Lopuksi kysyttiin, mitä vastaajien mielestä vastuullinen retkeily tarkoittaa ja millaista vastuutonta toimintaa he ovat mahdollisesti havainneet. Haastattelun viimeisenä kysymyksenä haluttiin tietää, voidaanko maasto-opasteilla edistää vastuullista retkeilyä ja miten se tulisi heidän mielestään tehdä.

Haastattelut kestivät keskimäärin 35 minuuttia. Niiden avulla saatiin kerättyä arvokasta taustamateriaalia. Kiitokseksi vastaajat saivat vapaaliput Suomen luontokeskus Haltiaan. Haastatteluiden vastaukset kirjattiin puhtaaksi muistiinpanojen pohjalta, jonka jälkeen niitä voitiin analysoida. Haastattelutilanteet olivat välittömiä keskustelutuokioita, jotka etenivät valmiin haastattelurungon (liite 4) avulla eteenpäin.

5.2.2 Avoimet haastattelut

Avoimiin haastatteluihin pyydettiin asiantuntijoita kolmesta eri organisaatiosta. Vilkan (2015, 126–127) mukaan avoimessa haastattelussa keskustellaan vapaasti tutkimusongelman aihepiiristä. Vilka kirjoittaa, että haastateltava voi itse valita näkökulmat, jolla aiheetta lähestytään (Vilka 2015, 126–127).

Metsähallituksen edustaja taustoitti valtakunnallisia maasto-opastamisen käytäntöjä. Muiden virkistyskäyttöalueita hallinnoivien organisaatioiden edustajat kertoivat mielestään olennaisia asioita maasto-opasteista ja niiden vaikutuksesta ulkoilijoiden vastuulliseen käyttäytymiseen.

Maasto-opasteet vastuullisen retkeilyn edistäjänä -tutkimus Asiantuntijahaastattelut	
Nimi, titteli	Organisaatio
Erkki Ollila, erikoissuunnittelija	Lapin Luontopalvelut, Metsähallitus
Silva Sallamaa, erikoissuunnittelija	Uudenmaan virkitysalueyhdistys Uuvi ry
Sini Veuro, suunnittelija	Uudenmaan virkitysalueyhdistys Uuvi ry
Tiina Saukkonen, luonnonhoidon suunnitteluvastaava	Helsingin kaupunkiympäristön toimiala

Kuvio 4. Avoimet haastattelut, joihin osallistui kuusi asiantuntijaa

Metsähallituksen Lapin Luontopalveluiden Erkki Ollila on kirjoittanut yhdessä Sini Kestilän kanssa turvallinen ja asiakaslähtöinen opastekokonaisuus -julkaisun (Lapin ammattikorkeakoulu, 2018), joka on käytössä myös Metsähallituksessa. Ollila on myös ollut vahvasti mukana Pallas-Yllästunturin kansallispuiston maasto-opasteiden kehittämisessä sekä valtakunnallisesti tehnyt töitä opastusasioiden kehittämiseksi.

Uudenmaan virkitysalueyhdistys Uuvi Ry:n (myöhemmin Uuvi) suunnittelijat Silva Sallamaa ja Sini Veuro esittelivät Uuvin uudistuneita maasto-opasteita ja taustoittivat ratkaisuja, joita he olivat tehneet suunnitellessaan retkeilijöiden opastamista alueillaan.



Kuva 6. Uuvin maasto-opaste Palakosken ulkoilualueella Vihdissä (mukaillen Uuvi 2020)

Uuvi on 19 Uudenmaan kunnan rahoittama yhdistys, jonka tarkoituksena on turvata ja kehittää uusmaalaisten mahdollisuuksia luonnossa virkistäytymiseen, ulkoiluun ja luontoliikuntaan (Uuvi 2020). Yhdistyksellä on yli 40 luontokohdetta ympäri Uuttamaata, joissa he tarjoavat maksuttomia retkeilypalveluita 1,6 miljoonalle jäsenkuntiensa asukkaalle, sekä luonnollisesti myös muillekin, luonnossa virkistäytymisestä kiinnostuneelle (Uuvi 2020). Uuvin retkeilykohteet ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että Uudellamaalla on nykyään erittäin monipuoliset luonnossa virkistäytymismahdollisuudet (Uuvi 2020.)

Uuvin brändi uudistettiin muutama vuosi sitten. Tätä ennen sen hallinnoimat hienot luontokohteet olivat huonosti esillä. Niistä oli myös vaikea löytää tietoa. Virkistysalueiden maasto-opasteet olivat sekavia, osittain vanhentuneita ja uudistusta vailla. Alkusysäys maasto-opasteiden uusinnalle tuli huonokuntoisten retkeilyrakenteiden uusintatarpeesta (Sallamaa & Veuro 3.12.2020.)

Helsingin keskuspuiston maasto-opasteiden uusinnasta vastaava Tiina Saukkonen esitteli 1,2 miljoonan euron hankkeen, jonka myötä erittäin aktiivisessa virkistyskäytössä olevan Helsingin keskuspuiston kaikki maasto-opasteet päivitetään ja johdonmukaistetaan. Kaupungin keskustassa sijaitsevan Töölönlahden ja Pohjois-Helsingissä sijaitsevan Paloheinän väliin sijoittuva Keskuspuisto on laaja luontoalue, jossa käydään muun muassa nauttimassa lähiluonnosta, virkistäydytään, kuntoillaan sekä sen läpi kuljetaan (Saukkonen 2020.)

Helsingin kaupunki uudistaa parhaillaan suosittua Keskuspuiston opasteita. Nykyiset opasteet ovat puutteellisia, virheellisiä tai niitä ei enää ole. Alueen käyttö on myös monipuolistunut viime vuosina ja uudenlaisia opasteita tarvitaan ulkoilijoiden ohjaamisessa. Merkittävä muutos on tapahtunut talviaikaisessa käytössä, lisääntyneen talvipyöräilyn ja jalan liikkumisen myötä (Saukkonen 4.12.2020).



Kuva 7. Havainnekuva uudistettavasta maasto-opasteesta Helsingin keskuspuistossa (mukaillen Helsinki 2021a)

5.3 Havainnointi

Haastatteluiden avulla saadaan Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan selville se, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. He toteavat, että haastatteluiden avulla ei kuitenkaan saada selville sitä, mitä todella tapahtuu. Havainnointi on keino ymmärtää, toimivatko ihmiset niin, kuin kertovat, vai onko puheet ja teot eriäviä (2009, 212). Satu Miittinen ja Mikko Koivisto (2009, 187–189) kirjoittavat, että etnografiset menetelmät, kuten asiakkaiden havainnointi on hyödyllinen tapa kerätä tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä.

Havainnoinnin merkittävimpana etuna on sen avulla saatava välitön ja suora tieto havainnoitavan toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointi sopii hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi, koska siinä kerätään tietoa todellisen elämän kulusta, eikä tiedonkeruun tilanne ole keinotekoinen (Hirsjärvi ym. 2009, 213).

Menetelmän varjopuolena on se, että havainnoitsija voi läsnäolollaan häiritä tilannetta (Hirsjärvi ym. 2009, 213). Havainnoitavien käytös voi Haukanholman telttailualueen tapauksessa muuttua merkittävästi, kun läsnä on ulkopuolinen tutkimuksen tekijä. Vastuuton käytön, kuten laittomien tulien tekeminen ja puiden kaataminen tapahtuu monesti silloin, kun Haukanholman telttailualueella ei ole muita retkeilijöitä (Laine 26.11.2020.)

Havainnoinnin avulla voidaan kerätä elintärkeää tietoa palvelusta. Konkreettisten havaintojen tekeminen auttaa ymmärtämään palvelun käyttäjää ja hänen valintojaan palvelutilanteessa. Menetelmä tarjoaa myös mahdollisuuden havaita kehityskohteita palvelussa (Tuulaniemi 2011, 150).

Haukanholman telttailualueella suoritettiin osallistavaa havainnointia. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan tässä havainnoinnin lajissa havainnoija pyrkii osaksi tutkittavaa ryhmää fyysisesti, kuten myös sosiaalisesti, eli puhumaan heidän kieltään ja osaksi heidän maailmaansa (Hirsjärvi ym. 2009, 214–216). Haukanholmassa tarkkailtiin retkeilijöiden käyttäytymistä ja heidän tekemiä valintoja, muun muassa tulenteon suhteen. Retkeilijöiden kanssa keskusteltiin esimerkiksi maasto-opasteita ja vastuullisesta retkeilystä. Havainnoinnin tueksi käytössä oli havainnointilomake (liitteet 5a ja 5b).

Tavoitteena oli tunnistaa retkeilijöiden hiljaisia tarpeita (Palvelumuotoilu Palo Oy 2021) eli ymmärtää, mitä Haukanholman telttailualueella tapahtuu ja vaikuttaako alueen maasto-opasteet ihmisten käyttäytymiseen. Alueella havainnoitiin kahtena loppusyksyn viikonloppuna, 7.–8.11. ja 20.–21.11. neljä tuntia kerrallaan, yhteensä 16 tuntia. Koleasta syysästä huolimatta alueella kävi runsaasti retkeilijöitä.

6 Tutkimustulokset

Tällä opinnäytetyöllä haettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka koskivat maasto-opasteiden vaikutusta vastuulliseen käyttäytymiseen. Tutkimuksen aikana haluttiin selvittää, mitä vastaajien mielestä vastuullinen retkeily tarkoittaa. Mikä heidän mielestään tekee maasto-opasteesta liikkumista ja käyttäytymistä ohjaavan. Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys maasto-opasteista ja miten maasto-opasteiden kehitystyössä tulisi huomioidaan eri retkeilijäprofiilit.

Aineistoa hankittiin kahdella eri menetelmällä, jotka olivat haastattelut ja havainnointi. Haastattelut sisälsivät satunnaisten retkeilijöiden teemahaastattelut ja luonnon virkistyskäytön ammattilaisten avoimet haastattelut. Avoimilla haastatteluilla kerättiin aineistoa muun muassa vastuullisesta retkeilystä ja retkeilyalueen nykytilasta. Havainnointia suoritettiin Haukanholman telttailualueella. Havainnointitutkimuksen aikana pyrittiin ymmärtämään alueen käyttäjien hiljaisia signaaleja.

6.1 Teemahaastattelut

Haukanholman telttailualueella haastateltujen (N=8) mielestä vastuullinen retkeily on luonnon kunnioittamista, varovaisuutta avotulen kanssa, roskista huolehtimista, alueen sääntöjen mukaan toimimista sekä sitä, että alue jätetään ennalleen tai jopa parempaan kuntoon, kuin se oli saavuttaessa. Eräs haastateltava esimerkiksi kertoi siivoavansa telttailualueen keittokatoksen ja kuivakäymälän aina alueella oleskellessaan.

Vastuulliseen retkeilyyn kuuluu vastaajien mukaan luonnon kunnioittaminen. Heistä useampi korosti myös sitä, ettei alueen muita käyttäjiä tule häiritä omalla käytöksellään. Musiikin soittaminen stereoista oli useamman (N=4) vastaajan mielestä vastuutonta toimintaa. Muiden kulkijoiden huomioimista pidettiin tärkeänä, etenkin koronapandemian aikana. Haastateltavat olivat tiedostaneet, että Haukanholmassa on liian vähän retkeilyrakenteita, joka aiheuttaa esimerkiksi keittokatoksen ja tulentekopaikkojen ruuhkautumista.

Mitä vastuullinen retkeily mielestäsi tarkoittaa?
Ei jätetä itsestä jälkiä. Jätetään alue mielummin siistimmäksi, kuin se oli tullessa.
Varovaista käyttäytymistä tulen kanssa. Metsäpalovaroituksen huomioiminen.
Viedään omat ja mahdollisesti muidenkin roskat pois
Ei katkota oksia tai tuhota luontoa muuten
Ei häiritä luontoa, eikä muita retkeilijöitä
Luonnon kunnioittamista
Toimitaan alueen sääntöjen mukaan

Kuvio 5. Vastuullinen retkeily. (N=8)

Retkeilijöiltä kysyttiin, ovatko he hakeneet kyseistä retkeä ennen ja/tai sen aikana tietoa jostain kanavasta. Kolme vastaajaa sanoi, että oli etsinyt matkapuhelimellaan ajankoh- taista tietoa, muun muassa mahdollisesta maastopalovaroituksesta, Haukkalammen opastuvan aukioloajoista sekä alueen reiteistä. Yksi haastateltava oli tyytyväinen maas- tossa oleviin opasteisiin ja sanoi löytäneensä etsimänsä tiedon Haukanholman kohde- opasteesta, vaikka totesi sen olevankin vanhan näköinen ja näin ollen vähän arveluttava.

Tietoa oli heidän mukaansa kiitettävästi tarjolla, mutta se on pirstaloitunut. Maasto-opas- teilla voidaan heidän mielestään edesauttaa sitä, että ennakkoon valmistautumattomatkin retkeilijät saavat muun muassa alueen palveluista ja vastuullisesta retkeilystä tietoa.

Tiedontarpeet: mistä hait tietoa?
Google
Metsähallituksen luontoon.fi
Pääkaupunkiseudun retkeilyopas
En hakenut tietoa, alue on tuttu entuudestaan
Mökki lähellä. Ei tiedontarpeita
Parkkipaikan opastaulusta
Visit Espoon nettisivulta

Kuvio 6. Tiedontarpeet retkeä ennen ja sen aikana (N=7)

Vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että maasto-opasteet koettiin tärkeiksi (N=8). Niiden nykytila tosin jakoi mielipiteitä. Osa koki ne huonoiksi ja vanhentuneiksi (N=5), kun taas muutama (N=2) sanoi niiden olevan todella hyviä. Kirjavat, vuosien saatossa alueelle tuodut opasteet koettiin informatiivisina, mutta vanhentuneet ja huonokuntoiset opasteet olivat useamman vastaajan mielestä epäuskottavia ja niiden ajantasaisuutta epäiltiin (N=3).

Vastaajista osa (N=3) sanoi, ettei ollut kyseisellä vierailukerralla kiinnittänyt mitään huomiota Haukanholman maasto-opasteisiin. Kaksi vastaajaa sanoi vilkaisseensa keittokatoksen seinään kiinnitettyjä ohjakylttejä, muttei jaksanut lukea niitä kokonaan.

Mielestäsi tärkeimmät asiat telttailualueen kohdeopasteessa ovat:
Kartta telttailualueesta ja 'olet tässä'-tieto.
Kartta koko kansallispuistosta reitteineen ja palveluineen
Yhteystiedot alueen hallinnoijalle
Metsäpalovaroituksen tarkistuksesta muistutus
Roskien käsittelyohjeet (roskaton retkeily)
Retkeilyn pelisäännöt / retkietiketti
Järjestyssäännöt
Koordinaatit hätätilanteita varten
Luontotietoa alueesta

Kuvio 7. Tärkeimmät asiat telttailualueen kohdeopasteessa. (N=8)

Asiakaslähtöinen maasto-opaste on vastauksien (N=7) mukaan ajantasainen. Vanhentuneet ja huonokuntoiset maasto-opasteet saattavat yhden vastaajan mielestä jopa heikentää vastuullista käyttäytymistä. Hänen mukaansa osa retkeilijöistä saattaa kokea, ettei vanhentunut opaste ole enää voimassa.

Haastateltavien mukaan alueen yhtenäiset opasteet tuovat niihin uskottavuutta. Retkeilijöiden on heidän mukaansa helpompi kiinnittää niihin huomiota ja mahdolliset toisarvoiset viestit, kuten mainokset, eivät vie liikaa huomiota. Yhtenäinen opasteilme koettiin myös kansallispuistobrändin vahvistamisen kannalta tärkeäksi (N=2).

Monikielisyys nousi esiin jokaisessa kahdeksassa haastattelussa. Suomen ja englannin lisäksi ruotsia pidettiin niin sanottuna pakollisena pahana, joka on tärkeä olla opasteissa. Haastateltavat olivat havainneet, että Nuuksion kansallispuistossa puhutaan paljon muitakin kieliä, kuin suomea ja ruotsia. He nostivat esiin kiinan, venäjän, viron ja arabian kielet. Maasto-opasteet voivat yhden vastaajan mukaan olla ainoa lähde, josta tietoa alueella toimimisesta haetaan. Niillä voi siis heidän mukaansa olla merkittävästi vaikutusta vastuullisuuden lisääntymiseen alueella.

Maasto-opasteiden tulee olla selkeitä, tekstiä ei saa olla liikaa ja kuvien sekä symbolien käyttöä tulisi suosia. ”Luontotieto olisi kiva lukea, etenkin silloin, kun istuskelee ja odottelee makkaran paistumista” totesi eräs haastateltava. Hänen mukaansa luontotietoa voisi olla enemmän esimerkiksi juuri keittokatoksessa, jossa vietetään aikaa. Hän ei kannattanut parkkipaikkojen laidalla olevia isoja opastauluja, jossa on runsaasti informaatiota. Hänen mukaansa parkkipaikalta halutaan vaan äkkiä maastoon, eikä siinä ehdi tai malta jäädä lukemaan opastauluja.

Perheretkeilijäksi itseään tituleeraava henkilö sanoi, että opasteissa tulisi ehdottomasti olla myös lapsille jotain. Hän sanoi, että luontokasvatuksen tulee alkaa jo nuoresta pitäen ja kansallispuiston opasteilla voidaan tehdä sitä. Opastaulujen humoristisia kuvituksia keuhuttiin, ”lapsi haluaa aina tutkia opastaulut tarkkaan, koska kuvat ovat niin hauskoja” hän totesi.

Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys maasto-opasteissa?
Ajantasainen
Yhtenäiset opasteet koko alueella (jotta mainokset erottuvat virallisista opasteista)
Monikielinen. Ainakin suomi, ruotsi ja englanti. Suosituilla alueilla tarvitaan jatkossa myös muita kieliä.
Selkeät fontit ja värit
Ei liikaa tekstiä
Symbolit ja kuvat: havainnoillistavat usein tekstiä paremmin
Eri asiakasryhmien huomioiminen. Opasteissa tulee olla jotain myös lapsille.

Kuvio 8. Asiakaslähtöisyys maasto-opasteissa. (N=8)

6.2 Avoimet haastattelut

Hyviä käytänteitä haettiin haastatteluiden avulla kolmelta eri toimijalta. Aktiiviselta ja viime vuosina voimakkaasti uudistuneelta Uudenmaan Virkistysalueyhdistys UUVI Ry:ltä, lukuisia luontokohteita pääkaupunkiseudulla hallinnoivalta Helsingin kaupungilta sekä Metsähallituksen Luontopalveluista.

Uuvin asiantuntijoiden mielestä laadukkaat maasto-opasteet mahdollistavat vastuullisen retkeilykäyttäytymisen. Sallamaa ja Veuro (3.12.2020) kertoivat havainneensa, että urbaaneissa luontokohteissa vieraillee paljon aloittelevia ja ennakolta valmistautumattomia henkilöitä. Heille tulee tarjota helposti tietoa paikan päällä luontokohteessa, ei vaan verkkosivuilla, opaskirjoissa ja esitteissä. Sallamaan ja Veuron mielestä virkistysalueen ylläpitäjän pitää tuntea kävijänsä ja opastaa heitä sen mukaan. Maasto-opasteita ei voi heidän mukaansa suunnitella vain oletusten perusteella.

Uuvi on panostanut kestäviin ja helposti muokattaviin maasto-opasteisiin. Kantavana ajatuksena on ollut, että kaikki retkeilyrakenteet ovat satsatun ja fiksun näköisiä, sekä tarvittaessa myös raskasrakenteisia ja ilkeältä kestäviä, jolloin ne pysyvät paikoillaan opastamassa kävijöitä (Sallamaa & Veuro 3.12.2020.)

Helsingin kaupungin julkaisemassa Pysy polulla – vastuullinen retkeily Helsingin luonnossa todetaan, että hyvin suunniteltu ja toteutettu opastus tekee keskuspuiston helpommin saavutettavaksi ja näin ollen tutuksi ulkoilijoille. Ajatus siitä, että alueella on hyvät opasteet ja siellä on helppo liikkua vahvistaa oppaan mukaan alueen identiteettiä (Helsingin kaupunki 2021).

Tiina Saukkosen (4.12.2020) mukaan Helsingin ulkoilualueilla kaivataan selkeästi maastoon merkittyjä reittejä. Keskuspuistossa ongelmaksi on muodostunut talvisin reittien käyttötarkoituksen muutos. Jalan ja pyörällä kuljettaville ulkoilureiteille tehdään lumisina talvina ladut, jolloin niillä saa sääntöjen mukaan vain hiihtää. Reittien merkinnät ovat puutteelliset, mutta myös ajatus siitä, että talvella kuljetaan vain suksilla, on Saukkosen mukaan vanhentunut. Keskuspuiston opasteita kehitettäessä tarkastellaan myös reittien käyttötarkoitusta ja niitä linjataan tarvittaessa uudestaan. Talvella Keskuspuistoon pääsee jatkossa myös jalan ja pyörällä (Saukkonen 4.12.2020)

Vastuullisen retkeilyn edistämiseksi Helsingin kaupunki on käynnistänyt useamman harrastajaryhmien ja vapaaehtoisten kanssa tehtävän yhteistyön. Saukkonen mainitsee, että esimerkiksi maastopyöräilijöiden osallistaminen Keskuspuiston reittien suunnitteluun on edesauttanut vastuullisempaa harrastamista kaupungin luontokohteissa. Hän toteaa, että

kun harrastaja tuntee jonkun reitin tai kohteen omakseen, hän toimii siellä usein vastuullisemmin ja edellyttää sitä myös muilta harrastajilta (Saukkonen 4.12.2020.)

Keskuspuiston opasteet uusitaan ja yhtenäistetään kauttaaltaan. Niihin lisätään kaupungin brändi ja ilme, jolloin ne tukevat alueen identiteetin vahvistumista. Saukkonen (4.12.2020) kokee, että yhtenäiset opasteet helpottavat myös alueella liikkumista.

Metsähallituksen Lapin Luontopalveluiden Erkki Ollila tiivistää asiakaslähtöisyyden maasto-opasteissa tarkoittavan sitä, että ne tarjoavat helposti oleellisen informaation lukijalleen. Hänen mielestään opasteiden materiaaleilla tai väreillä ei ole niin suurta merkitystä. Sen sijaan sillä on, että välitettävä viesti pystytään antamaan ymmärrettävästi asiakkaille (3.12.2020.)

Maasto-opasteista tekee Ollilan mukaan liikkumista ja käyttäytymistä ohjaavaa järkevä logiikka. Reittiviittojen, opastaulujen ja reittimerkkien on oltava helposti havaittavia sekä ne tulee olla sijoiteltu oikein. Runsaasti tietoa sisältävä infotaulu ei välttämättä palvele parkkipaikalla, vaan se kannattaa viedä sinne, missä ihmiset viettävät aikaa, esimerkiksi tulenteleopaikalle. Nykyään ei Ollilan mukaan voida enää olettaa kaikkien retkeilijöiden osaavan retkeilytaitoja, joten alueita ylläpitävillä organisaatioilla on velvollisuus jakaa heille tietoa oikeista käyttäytymistavoista. Ollila mainitsee myös, että esimerkiksi telttailualueen rajat tulee merkitä maastoon, jolloin retkeilijöiden ei tarvitse sitä itse päähkäillä (Ollila 3.12.2020)

Maasto-opasteilla voidaan myös kannustaa ulkoilijoita maastoon. Maastoon merkityt ja hyvin opastetut reitit, esimerkiksi lumikenkäilyyn ja maastopyöräilyyn, houkuttelevat kuljijoita. Ollila mainitsee, että valmiita reittejä tuotteistamalla voidaan vanhoillekin poluille houkutella uusia asiakkaita. Reittien hyvä merkintä on myös toimiva keino kävijähallintaan (Ollila 3.12.2020)

6.3 Havainnointi

Teemahaastattelujen lisäksi Haukanholman telttailualueella suoritettiin havainnointia. Menetelmä on Tuulaniemen (2011, 150) mukaan erinomainen tapa kerätä todellista tietoa siitä, miten palveluita käytetään. Havainnoinnin aikana seurattiin retkeilijöiden käytöstä etäämmältä sekä soluttautuen heidän seuraansa. Havainnoista nousi seitsemän kohtaa, jotka koskevat myös Haukanholman telttailualueen retkeilyrakenteita, ei yksistään maasto-opasteita.

Ensimmäisenä havainnoitsija huomasi, että muutama henkilö etsi kuivakäymälää ja kuuli retkeilijän toteavan, ettei alueella ole sellaista. Todellisuudessa kuivakäymälä on noin 75

metrin päässä keittokatoksesta, isojen kuusien suojassa. Keskustelussa ilmeni myös, että käymälän puutteen takia retkeilijät olivat tehneet tarpeensa läheisten kivien taakse.

Toiseksi havaittiin, että retkeilijät olivat levittäytyneet laajalle alueelle, eikä kolmen tulentekopaikan ympärille mahtunut kaikki halukkaat. Huomion arvoista on, että muutamat seurueet olivat vallanneet kokonaiset tulentekopaikan tukikohdakseen, jolloin muilta estyi pääsy niille.

Kolmas havainto liittyi polttopuihin. Alueen puuvajaan tuodaan niin sanottuja raakapuita, jotka tulentekijän pitää vielä sahata ja pilkkoa pienemmiksi. Ideaalitulenteessa tämä vähentää polttopuumenekkiä, koska sopivien polttopuiden eteen pitää nähdä vaivaa. Tällä kertaa havaittiin, että puita poltettiin myös pilkkomatta isolla liekillä, jolloin niiden kulutus kasvaa helposti tarpeettoman isoksi.

Neljäs havainto liittyy keittokatokseen, joita on vain yksi Haukanholman telttailualueella. Ruuhkaisuuden takia muutama seurue jatkoi matkaansa. Hyvän sään ansiosta retkeilijöistä suurin osa piti taukonsa alueen rantakallioilla ja laiturilla.

Viidenneksi havaittiin, että retkeilijät etsivät alueelta roskasäiliötä. Yleinen jättepiste löytyy Haukkalammen pihapiiristä vajaan kilometrin päästä, joten Haukanholman telttailualueella ei ole jätteiden keräystä. Alueella noudatetaan Metsähallituksen Roskaton retkeily -käytäntöä, joka on "vie mennessäsi se, mitä toit tullessasi" (Metsähallitus 2020h). Tästä huolimatta alueelta löytyi jonkin verran roskaa, muun muassa sammutusvesiämpäreistä.

Kuudentena havaittiin laittomien nuotioiden jäljet, joita oli ilmestynyt alueelle havainnointiviikonloppujen välissä telttailualueen läheisyyteen. Polttopuut oli ilmeisemmin haettu puuvajasta, mutta ruuanlaittoa varten oli kolme nuorta mäntyä katkaistu ja niistä oli tehty kolmijalka.

Viimeisin erillinen havainto liittyi yleisemmin kesäkaudella tapahtuvaan juhlimiseen. Keittokatoksessa iltaa vietti iloinen seurue. He olivat tulleet juhlimaan yhden seurueen jäsenen syntymäpäivää ja suunnittelivat olevansa alueella yötä. Heidän käytöksensä oli havaintojen perusteella vielä soveliaista. Käytös muuttuu vastuuttomaksi silloin, jos ryhmä metelöi häiritsevästi, esimerkiksi soittamalla musiikkia kovalla tai valtaamalla tulentekopaikan niin, ettei muilla retkeilijöillä ole mahdollisuutta käyttää sitä.

Havainnoinnin aikana tehdyt huomiot:

Kuivakäymälälle ei ole opastetta.

Muutama retkeilijät käveli kilometrin päähän huussiin, koska ei tiennyt alueella olevan kuivakäymälää. Osa kertoi tehneensä tarpeensa kiven taakse.

Seurueet omissa oloissaan

Koronan takia seurueet pitivät reiluja turvavälejä. Havaittiin, että muutamat seurueet olivat vallanneet tulentekopaikkoja itselleen tukikohdaksi, jolloin muilla ei ollut pääsyä niille.

Polttopuita ei sahattu pieneksi, nuotiossa paloi isot pöllit

Ajattelematon käytös voi vaikuttaa merkittävästi polttopuun menekkiin. Puuhuoltoa ei ehditä ruuhka-aikoina järjestämään niin usein, kuin puun menekki vaatisi.

Keittokatoksessa ruuhkaa

Retkeilijöitä oli ruuhkaksi asti ja heille kaikille ei ollut katoksessa tilaa. Muutama seuraa jatkoi ruuhkan takia matkaansa.

Retkeilijät etsivät alueelta roskasäiliötä.

Roskia löytyi puuvajassa ja keittokatoksessa sekä maastosta. Roska-astioiden puute hämmästytti muutamaa retkeilijää. Sammutusvesiämpäreitä käytettiin roskiksina.

Laittomat nuotiot

Maastosta löytyi vanhoja nuotion pohjia, jossa oli poltettu laittomasti tulta.

Juhlat käynnistymässä

Keittokatoksessa oleili iloinen seuraa musiikkia soittaen, syöden ja kaljaa juoden. Käytös havainnoinnin aikana vielä maltillista.

Kuvio 9. Koonti havainnoinnin päähuomioista

7 Pohdinta

Luonnossa liikkuminen on nyt todella suosittua, etenkin näin koronapandemian aikana. Olen työssäni Metsähallituksessa ja luontoharrastusteni myötä ymmärtänyt, että Nuuksion järviylänkö on monelle pääkaupunkiseutulaiselle lähes synonyymi retkeilyalueelle. Karrikoidusti voin sanoa, että Nuuksio tunnetaan ja sinne osataan mennä. Tuttuuden takia kansallispuistossa sijaitsevan Haukkalammen pääportin kautta onkin helppo paikka aloittaa retki luontoon. Haukanholman sijainti vajaan kilometrin päässä autoilta ja reitin helppous ovat oman arvioni mukaan alueen suosion salaisuudet.

Vastuullisuudesta puhutaan todella paljon, esimerkiksi yritystoimintaan ja ympäristöön liittyvissä asioissa. Tässä työssä vastuullisuutta käsiteltiin käyttäytymiseen liittyvänä, vastuullisena retkeilynä. Nuuksiossa kävijämäärät ovat nousseet ja asiakasprofiilit monipuolistuneet. Parin viime vuoden aikana Metsähallituksessa on ymmärretty, että Nuuksion suosituilla tulentekopaikoilla harrastetaan kaupunkien puistoista tuttua eväretkeilyä. Puistoon ei havaintojeni mukaan läheskään aina tulla vain luonnon ja sen suojelevarvojen takia, vaan vetovoimatekijöinä voi usein olla vain sijainti, ilmaiset palvelut sekä mahdollisuus helppoon retkeilyyn.

Suurin osa alueen kävijöistä toimii vastuullisesti, mutta välillä Haukanholman telttailualueella voi mielestäni verrata jopa kesäfestarialueeksi, ainakin muovipussissa kilisevistä retkieväistä päätellen. Toisaalta ihmisten suuri määrä ei välttämättä ole asia, mikä on luonnonsuojelualueelle haitallisinta. Huolestuttavaa on se, miten pieni joukko holtittomasti käyttäytyviä retkeilijöitä toimii alueella. Luulen, ettei läheskään kaikki ymmärrä alueen suojiota ja sen kävijämääriä. Saatetaan helposti ajatella, ettei siitä ole isoa harmia, jos yksi seurue kaataa puun ja tekee siitä nuotion. Seurueita saapuu kansallispuiston henkilökunnan mukaan toinen toisensa jälkeen, jolloin piittaamattoman käytöksen vaikutukset alkavat näkyä. Vastuuton käytös ruokkii usein vastuutonta käytöstä. Maastosta löytyvää nuotion pohjaan on havaintojen mukaan huomattavasti matalampi kynnys tehdä uudestaan tulet, kuin perustaa uusi tulipaikka.

Tietoperustassa käsitellään retkeilyn käyttäytymissäännöstöstä ja niiden eroja. Moni retkeilee Nuuksion kansallispuistossa jokamiehenoikeuksin, eikä välttämättä ymmärrä, ettei luonnonsuojelualueella päde samat säännöt, kuin esimerkiksi monikäyttömetsissä. Yllättäen tulenteko ajatellaan usein jokamiehenoikeudeksi, vaikka sen saa tehdä vain hätätilanteessa ilman maanomistajan lupaa.

Kävijähallinta on tietoperustassa käsitelty asia. Sen avulla retkeilijöitä voidaan ohjata alueille, jossa se on luonnon kantokyvyn kannalta kestävä. Paras kävijähallinnan väline kansallispuistoissa on laadukkaan retkeilyinfrastruktuurin rakentaminen sinne, minne käyttäjät halutaan. Herkkää lajistoa tai suojeltavaa maastotyyppiä, Nuuksiossa esimerkiksi siliikaattikalliot, voidaan suojella rakentamalla pitkospuista, sorastettuja reittejä, siltoja ja portaita. Suurin osa kävijöistä suosii helppoja reittejä, jossa kulku on mukavaa.

7.1 Kehittämisehdotukset

Haastatteluiden ja havaintojen avulla saatujen tulosten pohjalta ehdotan neljää kehittämisehdotusta, jolla voi olla vaikutusta Haukanholman retkeilijöiden käyttäytymiseen. Löydökset eivät ole toimeksiantajalle uusia, mutta tästä työstä he voivat saada vahvistusta olemassa oleviin kehityssuunnitelmiin.

Ensimmäinen kehitysehdotus liittyy alueen maasto-opasteiden ulkonäköön. Tulosten mukaan kaikkien maasto-opasteiden yhtenäistäminen Metsähallituksen uuden brändin mukaiseksi tuo niille uskottavuutta. Maasto-opasteiden tulee olla visuaalisesti selkeitä ja ajantasaisia, jotta ne huomataan. Symbolien käyttöä tulee lisätä, sillä niillä voidaan tulosten mukaan karsia kieliversioiden tarvetta. Infotauluissa ja telttailualueen kohdeopasteissa tulee olla selkeä kartta ja 'olet tässä'-merkintä. Maasto-opasteiden, erityisesti infotaulujen ja kohdeopasteiden olla materiaalia, joka on helppo pitää puhtaana ja mahdollista vaihtaa, jos niihin tehdään päivityksiä tai jos kylttejä joudutaan uusimaan esimerkiksi ilki-vallan takia. Näkyvyyden parantamiseksi reittiviitoissa ja reittimerkeissä olisi hyvä olla heijastimet tai ne tulisi olla heijastavaa materiaalia, jotta ne voi havaita myös pimeässä valon avulla.

Toinen kehitysehdotus liittyy maasto-opasteiden sijoitteluun. Asiakkaan polku parkkipaikalta telttailualueelle pitää tunnistaa. Retkeilijöiden tarkempi havainnointi ja palvelumuotoilusta tuttujen kontaktipisteiden tunnistaminen on tärkeää, jotta tiedetään miten suurin osa retkeilijöistä käyttäytyy ennen alueelle tulemistä ja siellä ollessa. Opasteiden sijoittelussa on tärkeä miettiä, missä asiakkaat luonnostaan viettävät aikaa ja missä heitä palvelee nopeasti vilkastava opaste. Haastatteluissa nousi esiin se, että taukopaikolle olisi hyvä sijoittaa esimerkiksi luontotietoa sisältäviä opastauluja. Haukanholman telttailualueella tulee myös merkitä alueen rajat, jolloin retkeilijät tietävät missä on sallittua majoittua ja missä ei.

Kolmas kehittämissuunnitelma liittyy maasto-opasteiden, erityisesti infotaulujen ja kohdeopasteiden sisältöön. Vastuullisen toiminnan edesauttamiseksi maastossa on tutkimustulosten

mukaan tärkeää jakaa perustietoa alueen säännöistä sekä retkietiketistä. Opasteiden sisällöt tulee suunnitella niin, että ne palvelevat myös lapsia. Lapsiperheitä retkeilee alueella paljon ja lasten luontokasvatus on sijoitus tulevaisuuteen. Kun opasteista, etenkin infotauluista ja kohdeopasteista tehdään lapsia kiinnostavia, havaintojeni mukaan myös heidän kanssaan retkeilevät aikuiset malttavat pysähtyä niiden ääreen. Sisältöjen suunnittelussa tulee hyödyntää Metsähallituksessa olevaa luontokasvatusosaamista. Opastauluihin voi niiden mielenkiinnon lisäämiseksi liittää myös pieniä tehtäviä, niin lapsille, kuin aikuisillekin. Tehtävät voivat liittyä esimerkiksi ympäröivän luonnon havainnointiin, retkietikettiin, sääntöihin ja retkeilytaitoihin.

Neljäs kehittämis ehdotus liittyy vastuulliseen retkeilyyn kannustamiseen. Haukanholmassa tunnetaan jo entuudestaan ne alueet, missä toistuvasti palaa laittomat tulet. Näille paikoille tulee viedä kiinteä maasto-opasteet, jossa kerrotaan mitä alueella saa tehdä ja mitä ei saa tehdä. Opasteiden avulla voidaan luoda ajatus, että aluetta hallinnoidaan, eikä siellä voi käyttäytyä holtittomasti.

Maasto-opasteilla voidaan havaintojen ja haastatteluiden perusteella vaikuttaa käyttäytymiseen. Niiden lisäksi on tärkeää, että toimeksiantaja kehittää Haukanholman palveluvälineistä niin, että se vastaa nykyistä ja mahdollisesti kasvaa kävijämäärää. Tulenteko on edelleen merkittävässä roolissa Nuuksiossa retkeilevien keskuudessa. Laillisia tulentekopaikkoja sekä muuta infrastruktuuria, kuten laadukkaampi ja esteetön käymälä sekä suurempi keittokatos on alueella tarpeen, jotta retkeilijät voivat toimia oikein.

7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Palvelumuotoilu on vielä niin uusi tutkimusmenetelmä, ettei sillä ole vakiintunut luotettavuuden arviointiin käytäntöjä. Sen arviointiin voi soveltaa laadullisen tutkimusmenetelmän vakiintuneita käsitteitä (Vilkka 2021), jotka ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys (Puusa & Jaati 2020, 11). Uskottavuus liittyy tutkimuksen tuloksiin ja siihen miten ne otetaan vastaan. Koetaanko ne todeksi ja onko aineiston keruu sekä analysointi tehty huolella. Luotettavuus on sitä, miten tutkija kykenee todistamaan sen, että on onnistunut valitsemaan oikeat menetelmät sekä lähestymistavat tutkimuksen suorittamiseen. Luotettavuus todistetaan avaamalla tutkimuksen eri vaiheet niin, kuin ne ovat tapahtuneet. Eettisyys on sitä, että tutkija noudattaa eettisiä periaatteita työn aikana (Puusa & Jaati 2020, 11).

Tutkimustyöhön haastatellut henkilöt antoivat suostumuksensa heidän vastausten hyödyntämiseen tässä työssä, lähdemerkinnät huomioiden. Maastohaastatteluihin osallistuneiden retkeilijöiden henkilötietoja en kerännyt. Identifioin heidät henkilötietojen sijaan numeroin. Maastohaastatteluihin osallistuneiden nimet, asuinpaikkakunnat, eivätkä muut henkilöihin liitettävät tunnisteet ole tiedossa. Noudatin asiantuntijahaastattelujen osallistujien henkilötietojen käsittelyssä Metsähallituksessa käytössä olevaa EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaista käsittelyohjetta.

Tutkimuksen katsotaan olevan luotettava, kun sen tutkimuskohde ja analysoitu aiheisto sopivat yhteen, eikä siinä ole huomioitu toisarvoisia tekijöitä, kuten satunnaisuuksia (Vilka 2015, 196). Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa nousee esiin kysymys siitä, oliko haastateltavien määrä oikea. Sitä ei määritelty etukäteen, vaan kuten kvalitatiivisessa tutkimuksessa on käytäntönä, aineiston riittävyys määräytyy sen kylläisyyden, eli saturaation avulla. Saturaatio tarkoittaa sitä, että aineisto on riittävän laaja, kun haastatelluilla ei enää saada tutkimuskysymyksiin uutta tietoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2009, 181–182). Marraskuu ei ollut ajankohtana kuitenkaan ideaali, koska se ei ole varsinaista retkeilyseasonkia, mutta Haukanholmassa oli tutkimuksen kannalta riittävästi retkeilijöitä.

Kysymysten laatu on myös asia, jota olen pohtinut. Sainko asettamillani kysymyksillä vastauksia niihin asioihin, johon oikeasti etsin tietoa? Teemahaastatteluiden henkilöt valikoituivat satunnaisesti, joten vastausten luotettavuudesta ei voida olla mitenkään varmoja. Havainnollistavaa on se, että kysyttäessä maasto-opasteiden laadusta, osan mielestä Nuuksiossa ne olivat erinomaiset, kun taas muutamat kokivat niiden olevan huonoja. Kyseessä on mielipiteet, ei niinkään absoluuttinen totuus. Huomion arvoista on myös se, että haastatelluista vain 25% sanoi harrastavansa yön yli kestäviä retkiä. Heidän tiedontarpeensa telttailualueella olivat erilaiset, kuin pikaisella evästauolla siellä kävijät. Pohdittavaksi jää, olisiko haastatteluiden tulokset olleet erilaiset, jos niihin olisi valittu jokaisesta retkeilijäprofiilista edustaja ja jos haastatteluotanta olisi ollut laajempi.

Tutkimus saavutti mielestäni tavoitteensa, vaikkakin jos se toistettaisiin, lähdetäisiin tietoa keräämään varmasti vähän eri tavalla. Luulen, että hyödyntäisin asiakasprofiileja sekä työpajatyöskentelyä haastattelujen ja havainnoin lisäksi.

7.3 Oma oppiminen

Tämän opinnäytetyön tekemistä voi lähes tulkoon verratta lisäkin kirkon rakentamishankkeeseen. Tätä ei sentään tehty 40 vuotta, mutta yksi iäisyys kuitenkin. Työhön ryhtyminen oli kaikkein hankalinta ja tyhjän paperin pelko aiheutti tuskaa. Opinnäytetyöprosessissa oli

isoja haasteita, aiheen rajausta, tutkimuksen tekeminen, tutkimusmenetelmä ja laadukkaan tutkimustekstin kirjoittaminen.

Aloitin opinnäytetyöprosessin kolme kertaa ja jokaisella kerralla työn aihe oli eri. Tunnistan levottoman sieluni, joka haasteiden edessä havittelee helposti jotain uutta ja mahdollisesti mielenkiintoisempaa tai alitajuisesti helpompaa työtä. Onnistuin kuitenkin pitäytymään maasto-opasteisiin liittyvässä aiheessani, koska koin sen mielenkiintoiseksi. Vastuuton käytös ja luontokohteissa lisääntyvät lieveilmiöt huolestuttavat minua. En usko jyrkkiin kieltoihin ja kieltokylltien naulaamiseen joka puolelle. Haluan uskoa, että suurin osa ihmisistä on pohjimmiltaan järkeviä ja he toimivat oikein, jos heitä tuupataan ystävällisesti oikeaan suuntaan, eli esimerkiksi Nuuksiossa heitä opastetaan ja ohjeistetaan riittävästi.

Tutkimuksen tekeminen ei ole osaamisalaani ja koin sen työlääksi, ainakin ajatuksen tasolla. Tämä tutkimustyö jäi varsin pinnalliseksi elämän muiden ja prioriteettitilalla tärkeämpien asioiden jaloissa. Huomaan ajattelevani, että jos nyt olisin aloittamassa opinnäytetyötä, tekisin asiat varsin toisella tavalla. Tai sitten en. Sain tutkimuksen tekemiseen arvokasta vetoapua Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluiden palvelumuotoilijalta ja kollegaltani, joiden avulla laadin kysely- ja havainnointilomakkeet ja keskustelin aiheesta. Haastattelut olivat mielestäni tämän tutkimustyön parasta antia. Kävin mielenkiintoisia keskusteluja ammattilaisten kanssa vastuullisuudesta ja työni aiheesta.

Tietoperusta on otsikkotasolla mielestäni varsin kelvollinen, mutta kiireisiin vedoten lähteet ja etenkin niiden välinen vertailu jäi laihaksi. Löysin mielestäni muutaman todella mielenkiintoisen lähdekirjan, joihin uppouduin ammatillisesta mielenkiinnosta. Mainittakoon esimerkiksi Hannele Cantellin, Essi Aarnio-Linnanvuoren ja Sirpa Tanin 2020 kirjoittama Ympäristökasvatus-kirja.

Tutkimusmenetelmien kirjo antaa mahdollisuuksia, mutta myös onnistui sekoittamaan minut. Rautalangasta väännettynä aloin päästä menetelmien eroista selville, mutten vieläkään voi sanoa hallitsevani niitä erityisen hyvin. Käsittelin tässä työssä palvelumuotoilun teoriaa, mutta käytännön askeleet tutkimuksen teossa jäivät kapeiksi. Palvelumuotoilussa minua kiehtoo ajatus siitä, että asiakas on kaiken keskiössä. Miten vanhanaikaisestikaan vielä vuonna 2021 huomaan palveluita kehitettävän ympärillämme. Vaikka tässä työssä palvelumuotoilu ei pääse oikeuksiinsa, olen minä oppinut siitä taas muutaman asian lisää ja haluan edelleen oppia siitä lisää teoriassa ja käytännön työssä.

Tutkimustekstin kirjoittaminen ja aiheiden riittävä laajuus, samalla oikeanlainen rajaus oli mielestäni varsin haastavaa. Esimerkiksi vastuullisuus-termistä minun oli vaikea löytää sopivaa lähdemateriaalia. Vastuullisesta retkeilystä puolestaan löysin runsaasti materiaalia, jolloin sitä piti rajata ja karsia reilusti.

Minusta ei todennäköisesti tule tutkijaa, mutta asiakkaiden ymmärtäjänä ja heidän tarpeisiin vastaajana haluan kehittyä entisestään.

Lähteet

Ala-Rantala, S. 2015. Messuilla on tunnelmaa Kävijähallinta-analyysi Suomen Kädentaidot 2014 -messuista Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87013/Ala-Rantala_Sofia.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Luettu: 20.12.2020.

Cantell, H, Aarnio-Linnanvuori, E & Tani, S. 2020. Ympäristökasvatus. Kestävän tulevaisuuden kirja. PS-Kustannus, Jyväskylä

Dedolli-Yasa, S. 2019. Tee maailmasta parempi paikka. Opas vastuullisempiin valintoihin. Viisas Elämä Oy, Helsinki.

EK 2019. Vastuullisuuden suunnannäyttäjät. Käytännön työkaluja ja esimerkkejä yritysvastuun johtamiseen. Luettavissa: https://ek.fi/wp-content/uploads/EK_Vastuullisuusjulkaisu_final_net_11.9.2019.pdf. Luettu: 19.5.2021.

Erä 2020. Nuuksion kansallispuistosta siivottiin noin 350 laitonta nuotiota. Luettavissa: <https://eralehti.fi/2020/10/25/nuuksion-kansallispuistosta-siivottiin-yli-350-laitonta-nuotiota/>. Luettu: 10.5.2021.

Espoon kaupunki 2021. Espoon pohjois- ja keskiosien yleiskaava, 722300. Luettavissa: https://www.espoo.fi/fi-FI/Asuminen_ja_ymparisto/Kaavoitus/Yleiskaava/Vireilla_olevat_yleiskaavat/Espoon_pohjois_ja_keskiosien_yleiskaava_722300. Luettu: 21.4.2021.

FINLEX 2021. Suomen luonnonsuojelulaki (SDK 1096/1996). Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961096#a1096-1996>. Luettu: 8.5.2021.

Helsingin kaupunki 2021a. Keskuspuiston opastus. Luettavissa: <https://kaupunkitilaohje.hel.fi/kortti/keskuspuiston-opastus/>. Luettu: 8.4.2021.

Helsingin kaupunki 2021b. Pysy polulla – vastuullinen retkeily Helsingin luonnossa. Luettavissa: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/luonto-ja-viheralueet/luontoretket/pysy-polulla/>. Luettu: 28.4.2021.

Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P, 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki

Juutinen, S & Steiner, M-L, 2010. Strateginen yritysvastuu. WSOYpro, Helsinki.

- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy, Helsinki.
- Laine, T. 16.11.2020. Puistomestari. Metsähallitus, Rannikon Luontopalvelut. Sähköposti
- Laine, T. 26.11.2020. Puistomestari. Metsähallitus, Rannikon Luontopalvelut. Haastattelu. Nuuksion kansallispuisto.
- Leppänen, T. 2021. Retkeilyn hullu vuosi. Latu & Polku, 1, 28–33.
- Leave No Trace Center for Outdoor Ethics, 2021. The 7 principles. Luettavissa: <https://lnt.org/why/7-principles/>. Luettu: 20.4.2021.
- Metsähallitus 2009. Nuuksion kansallispuiston järjestyssääntö. Luettavissa: <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Js/nuuksio-jsfin.pdf>. Luettu: 20.4.2021.
- Metsähallitus 2017. Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus 2015–2016. Luettavissa: <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b229.pdf>. Luettu: 20.11.2020.
- Metsähallitus 2019a. Nuuksion kansallispuiston Haukanholman lähialueen kartta. Luettavissa: <https://julkaisut.metsa.fi/julkaisut?Text=Nuuksio>. Luettu: 3.12.2020.
- Metsähallitus 2019b. Rannikon Luontopalvelut 2019 lukuina. Ala-Härkönen, O. 1.12.2020. Viestintäpäällikkö. Rannikon Luontopalvelut. Sähköposti.
- Metsähallitus 2020a. Jokamiehen oikeudet - ja velvollisuudet. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/jokamiehenoikeudet>. Luettu: 16.11.2020.
- Metsähallitus 2020b. Kansallispuistot - Upeinta Suomea Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/kansallispuistot>. Luettu: 9.11.2020.
- Metsähallitus 2020c. Käyntimääriä suojelu- ja retkeilyalueilla sekä asiakaspalvelupisteissä. Luettavissa: <https://www.metsa.fi/kayntimaarat>. Luettu: 17.11.2020.
- Metsähallitus 2020d. Retkietiketti. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/retkietiketti>. Luettu: 9.11.2020.

Metsähallitus 2020f. Ohjeet ja säännöt. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/nuuksio/ohjeetjasaannot>. Luettu: 20.11.2020.

Metsähallitus 2021a. Käyntimäärät maastossa. Luettavissa: <https://www.metsa.fi/vapaa-aika-luonnossa/kayntimaarat/kayntimaarat-maastossa/>. Luettu: 16.4.2021.

Metsähallitus 2021b. Metsähallituksen Luontopalvelut. Luettavissa: <https://www.metsa.fi/luontopalvelut>. Luettu: 15.5.2020.

Metsähallitus 2021c. Nuuksion palvelut. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/nuuksio/palvelut>. Luettu: 20.4.2021.

Metsähallitus 2021d. Näin toimimme. Luettavissa: <https://www.metsa.fi/metsahallitus/nain-toimimme/>. Luettu: 4.5.2021.

Metsähallitus 2021e. Sopimustyypit suojelualueilla. Luettavissa: <https://www.metsa.fi/vastuullinen-liiketoiminta/matkailuyhteistyö/luontomatkailuyrittäjyys/matkailupalvelut-suojelu-alueilla/>. Luettu: 10.5.2021.

Metsähallitus 2021f. [retkikartta.fi/haukanholma](https://www.retkikartta.fi/haukanholma). Luettavissa: <https://www.retkikartta.fi/>. Luettu: 29.5.2021.

Metsähallitus 2021h. Vie mennessä se, minkä toit tullessa. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/roskatonretkeily>. Luettu: 10.5.2021.

Miettinen, S & Koivisto, M. 2009. Designing Services with Innovative Methods. Otava book printing Ltd, Keuruu.

Miettinen, S., Raulo, M., Ruuska, J. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy, Helsinki

Nuukio Lakeland 2021. Palvelut kartalla. Luettavissa: <https://www.nuukiolakeland.fi/palvelut-kartalla>. Luettu: 10.5.2021.

Nylund, S. 2020. Metsähallituksen Retkeilijäprofiilit. Powerpoint-esitys. 14.10.2020. Luettu: 15.11.2020.

Ollila, E. & Kestilä, S. 2018. Turvallinen ja asiakaslähtöinen opastekokonaisuus. Lapin ammattikorkeakoulu. Sarja D. Muut julkaisut 1/2018.

Ollila, E. 3.12.2020. Erikoissuunnittelija. Metsähallitus, Lapin Luontopalvelut. Puhelinhaastattelu.

Palvelumuotoilu Palo Oy 2021. Palvelumuotoilun menetelmä – havainnointi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2021/2/17/palvelumuotoilun-menetelma-havainnointi>. Luettu: 10.5.2021.

Partioaitta 2021. Vastuullinen retkeily. Luettavissa: <https://www.partioaitta.fi/oppaat/vastuullinen-retkeily/>. Luettu: 15.1.2021.

Pilke, E. 2020. Retkietiketti - miten retkeillä ryhmän kanssa vastuullisesti? Powerpoint-esitys, Lumoava luonto -webinaari 28.10.2020. Luettu: 15.11.2020.

Pilke, E. 24.11.2020. Luontokasvatuspäällikkö. Suomen luontokeskus Haltia. Haastattelu. Nuuksion kansallispuisto.

Pohjoismaiden ministerineuvosto (Nordic Council of Ministers) 2019. Kävijähallinta pohjoismaisissa puistoissa. Luettavissa: <http://norden.diva-ptal.org/smash/get/diva2:1296532/FULLTEXT01.pdf>. Luettu: 15.4.2021.

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy, Helsinki

Sallamaa, S. & Veuro, S. 3.12.2020. Suunnittelijat. Uudenmaan virkistysalueyhdistys UUVI Ry. Microsoft Teams-haastattelu.

Saukkonen, T. 4.12.2020. Suunnitteluvastaava. Helsingin kaupunki. Microsoft Teams-haastattelu.

Scandinavian Outdoor 2021. Vastuullisen retkeilijän muistilista. Luettavissa: <https://scandinavianoutdoor.fi/elamaa-ulkona/vastuullisen-retkeilijan-muistilista/>. Luettu: 26.4.2021.

Stanford, D. 2006. Responsible tourism, responsible tourists: What makes a responsible tourist in New Zealand. Luettavissa: <http://researcharchive.vuw.ac.nz/bitstream/handle/10063/367/thesis.pdf?sequence=2>. Luettu: 5.5.2021.

Suomen luontokeskus Haltia 2021. Koe Nuuksion kansallispuisto. Luettavissa: <https://haltia.com/>. Luettu: 10.5.2021.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy, Helsinki

Uudenmaan Virkistysalueyhdistys UUVI Ry 2020. Luettavissa: <https://uuvi.fi/fi/yhdistys/>
Luettu: 4.12.2020.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

YLE. 2019. Laittomia nuotioita, vapaana juoksevia koiria, metelöintiä... Saako sikailusta sakkoja? Yle lähti erätarkastajien matkassa kansallispuistoon. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10958872>. Luettu: 10.5.2021.

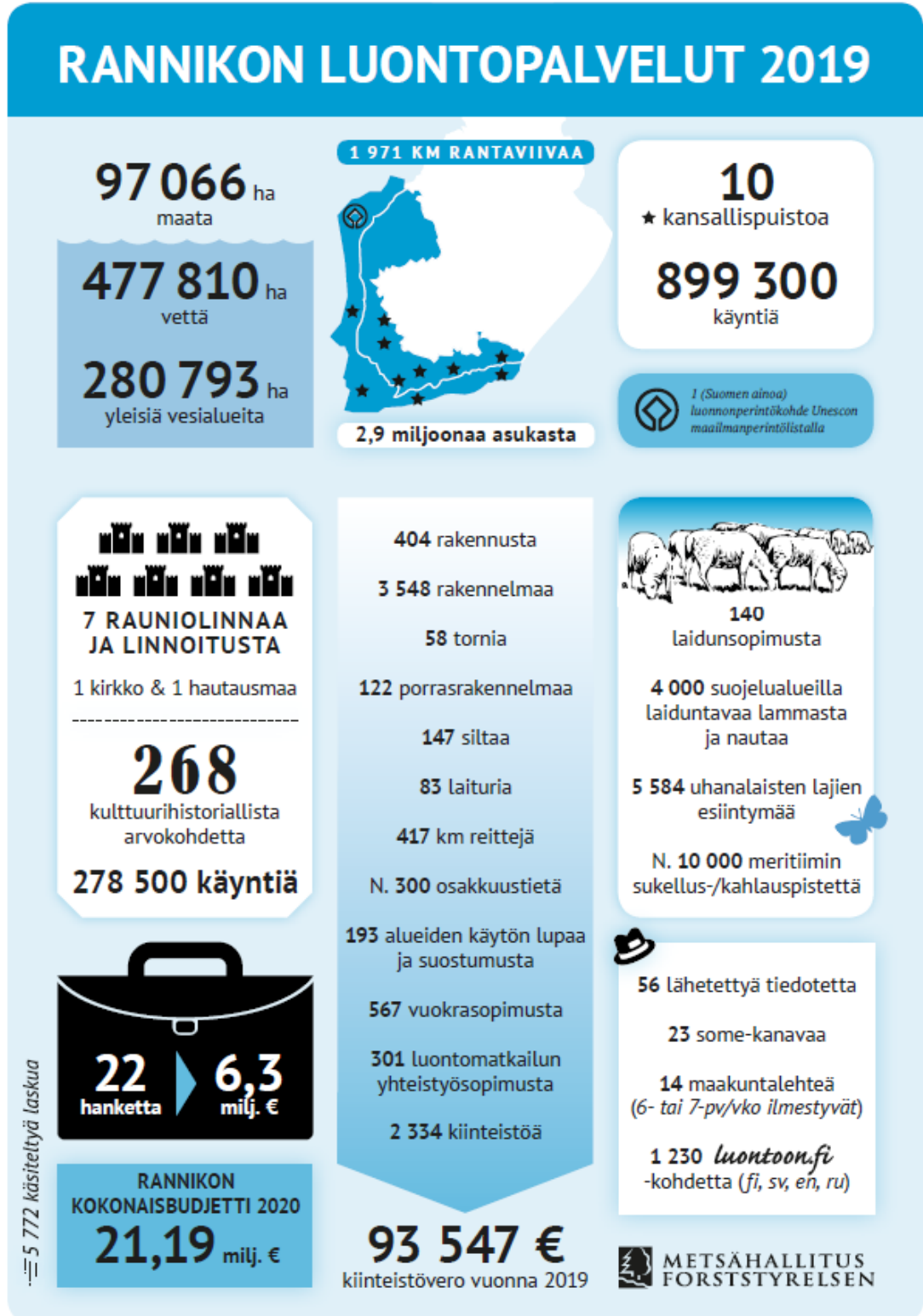
Ympäristöministeriö 2012. Jokamiehen oikeudet ja toimiminen toisen alueella. Lainsäädäntöä ja hyviä käytänteitä. Luettavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38797/SY30_2012_Jokamiehenoikeudet.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 8.5.2021.

Ympäristöministeriö 2021. Jokamiehen oikeudet. Luettavissa: [https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Luonto/Jokamiehenoikeudet\(16989\)](https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Luonto/Jokamiehenoikeudet(16989)). Luettu: 22.4.2021.

Liitteet

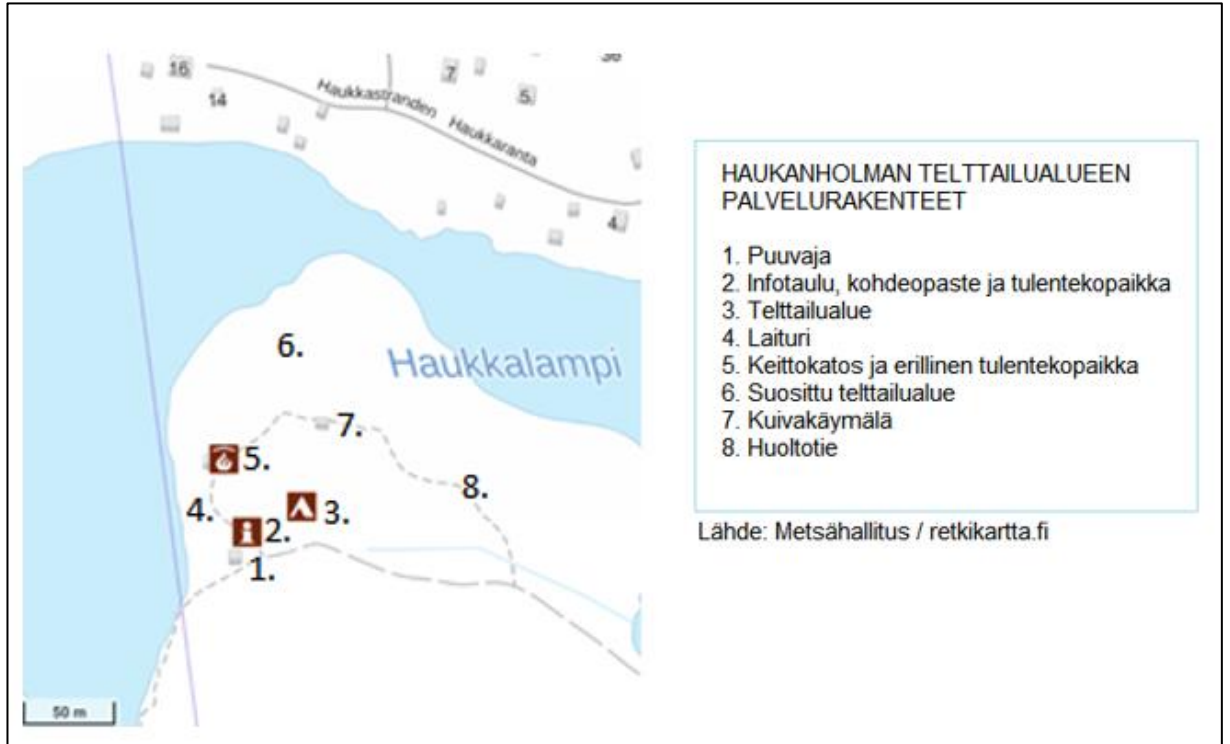
Liite 1. Rannikon Luontopalvelut 2019

Kuva esittelee tiivistetysti numeroina Metsähallituksen Rannikon Luontopalveluiden toimintaa vuonna 2019. Ala-Härkönen 2019. Julkaistu luvalla.



Liite 2. Haukanholman telttailualueen palvelurakenteet

Kuvassa Haukanholman telttailualueen suurpiirteinen kartta ja palvelurakenteet. Metsähallitus. 2021).



Liite 3. Vastuullisen retkeilyn muistilista

Valokuva Scandinavian Outdoor -kauppaketjun vastuullisesta retkeilystä muistuttavasta postikortista



www.scandinavianoutdoor.fi



- 1 LUONTO ON TÄRKEIN**
Moni retkeilykohde on perustettu ensisijaisesti luonnonsuojelua varten.
- 2 HYÖDYNNÄ MERKITYJÄ REITTEJÄ**
Suuret kävijämäärät kuluttavat luontoa. Lintujen pesimäaikaan voi olla liikkumisrajoituksia.
- 3 SELVITÄ ETUKÄTEEN SALLITUT LEIRIPAIKAT**
Kannattaa tutkia Metsähallituksen kohteita Luontoon.fi-sivustolla.
- 4 VIE ROSKAT MUKANASI**
Kohteissa ei ole yleensä roskahuoltoa. Suunnittele vähäroskaiset eväät.
- 5 KÄYTÄ ENSISIJAISESTI RETKIKEITINTÄ**
Tulet saa tehdä vain maanomistajan luvalla, mikäli ei ole metsäpalo- tai ruohikkopalovaroitusta.

MAASTOHAASTATTELU HAUKANHOLMAN TELTTAILUALUEELLA

Retkeilijäprofiili:

1. Kuvaile itseäsi retkeilijänä. *Tällä kysymyksellä on tarkoitus selvittää, mitä profiilia retkeilijä edustaa.*
Apukysymykset: Oletko retkeillyt pitkään? Käytkö usein retkillä? Minkä tyyppisillä retkillä? Millainen on luontosuhteesi?

Tiedontarpeet (Informaatio-arvo):

2. Mitä tietoa tarvitsit ennen retkeä? Jos etsit tietoa, mistä etsit sitä?
Apukysymys: Osaatko nimetä kanavia, esim. luontoon.fi vai haetko tietoa esim. googlettamalla?
3. Oletko hakenut tietoa retken aikana? Jos olet, mitä? Mistä?
4. Mitä ajatuksia Haukanholman nykyiset opasteet sinussa herättävät?
Apukysymys: Oliko Haukanholman maasto-opasteista hyötyä tiedonsaannissa?
5. Miten tiedontarpeesi muuttuvat retken luonteen ja keston muuttuessa?
Peitaa, millainen retkeilijä on ja minkä tyyppisiä retkiä tekee.
 - Päiväretki nuotiolla evästellen
 - Yön yli retki
 - Juoksulenkillä tai sienestämässä
 - Muilla retkillä, millä ja miten?

Yleisemmin maasto-opasteista (Opasteiden visuaalisuus):

6. Mielestäsi tärkeimmät asiat, mitkä pitää olla telttailualueen kohdeopasteissa?
Mukana erillinen lomake, josta vastaaja valitsee mielestään tärkeimmät tai lisää omia ajatuksia.
7. a. Millainen on mielestäsi toimiva/hyvä opaste?
b. Mikä mielestäsi tekee maasto-opasteesta liikkumista ja käyttäytymistä ohjaavan?
8. Miten kehittäisit Nuuksion kansallispuiston nykyistä opastusta ja (MH:n) viestintää ylipäätään?
9. Mikä on mielestäsi MH:n rooli opastuksessa?
Viranomaisviestijä? Voiko viestintä olla humoristista?

Vastuullinen retkeily:

10. Mitä vastuullinen retkeily mielestäsi tarkoittaa? Entä mitä vastuutonta käytöstä olet kohdannut?
11. Voiko maasto-opasteilla mielestäsi edesauttaa vastuullista retkeilyä? Miten?

PVM ja aika:
Haastattelija:

**Maasto-opasteiden vaikutus vastuulliseen käyttäytymiseen
HAVAINNOINTILOMAKE**

Haukanholman telttailualue

1. Päivämäärä ja kellonaika:
2. Havainnoija:
3. Säätila:
4. Kuvaile yleiskuvaa ja tunnelmaa:
5. Arvioi koko telttailualueen ihmismäärä:
6. Kuinka monta eri porukkaa tai ryhmää alueella on? (yksittäinen retkeilijät = yksi porukka)
7. Kuvaile porukoita yksitellen: ryhmän koko, iät, mitä tekevät? Mitä kieliä puhuvat? Ovatko päihtyneitä/nauttivatko alkoholia? Mikä on porukoiden retkeilyn motiivi: ovatko retkellä vai esimerkiksi juhlimassa?

- | | | |
|--|-------|----|
| 8. Onko metsäpalovaroitus voimassa?
<small>Huom! Jos kyllä, tulenteko sallittu vain keittokatoksessa.</small> | Kyllä | Ei |
| 9. Onko tulentekopaikoilla tulet? | Kyllä | Ei |

Liite 5b. Havainnointilomake

10. Havaitaanko laittomia tulia Haukanholman niemessä
Jos kyllä, merkitse rastilla karttaan sijainti

Kyllä Ei



11. Havaitsetko holtitonta tai vastuutonta käytöstä? Esimerkiksi roskaamista,
rakenteiden väärinkäyttöä tms.?

12. Huomioivatko asiakkaat alueen maasto-opasteita?

13. Havaitsetko asiakkailla tiedontarpeita? Millaisia? Esimerkiksi pohdiskelua käymälän
tai roskakorin sijainnista?

14. Muuta huomioitavaa, väärinkäytöksiä tai erityistä mainittavaa?