

Turvallinen ja asiakaslähtöinen opastaminen

Turvallisuus luontomatkailussa, teoriasta käytäntöön -webinaari

3.11.2021

Erkki Ollila, Erikoissuunnittelija

Metsähallitus, Luontopalvelut





Taustaa

- "REILA –reittimerkintöjen turvallisuus, pilottialueena Lappi" –projekti.
www.reittimerkinnat.fi
- Tavoitteena oli koota ohjeistus, jonka avulla opastekokonaisuuden suunnittelu ja toteuttaminen edistäisi reittien turvallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä.
- Ohjeistus käsittelee opastekokonaisuutta riskienhallinnan näkökulmasta ja pitää mukana asiakaslähtöisen palvelujen muotoilun näkökulman.
- Taustalla vahvasti
 - Kuluttajaturvallisuuslaki, Huolellisuusvelvoite, informointivelvoite
 - Selvitykset: asiakkaat, ylläpitäjät, ohjeistukset
 - Asiakkaan polun huomioiminen kokonaisuudessaan



MURTOMAAHIITO, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Aakenushiito

↔ 25.8 km ▾ 174 m
⌚ 4.0 h ▲ 227 m
● Vaikea



MURTOMAAHIITO, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Kesänkijärven latulenkki

↔ 9.0 km ▾ 81 m
⌚ 1.3 h ▲ 81 m
● Helppo



MURTOMAAHIITO, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Kukastunturin hiihto

↔ 29.0 km ▾ 363 m
⌚ 4.5 h ▲ 363 m
● Vaikea



MURTOMAAHIITO, ÄKÄSLÖN

Luosun Lenkki

↔ 26.3 km ▾
⌚ 5.0 h ▲
● Helppo



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Kesänkijärven kierros

↔ 5.6 km ▾ 46 m
⌚ 2.0 h ▲ 54 m
● Helppo



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Kukastunturin kierros

↔ 20.2 km ▾ 409 m
⌚ 6.5 h ▲ 409 m
● Keskipaikea



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Pirunkurun ponnistus

↔ 8.0 km ▾ 268 m
⌚ 3.0 h ▲ 275 m
● Keskipaikea



Retkikartta, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Totovaaran tunturireitti

↔ 13.4 km ▾ 258 m
⌚ 4.5 h ▲ 257 m
● Keskipaikea



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Tuomikurun kierros

↔ 6.3 km ▾ 139 m
⌚ 2.5 h ▲ 137 m
● Keskipaikea



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Varkaankurunpolku

↔ 3.5 km ▾ 78 m
⌚ 1.5 h ▲ 86 m
● Helppo

Tavoitteena laadukas kärkituote

- **Ulkoilureitistö on alueen kärkituote!**
- Useita toimijoita eri tasoilla:
 - Reitin suunnittelijat, tekijät, huoltajat, merkitsijät, myyjät, markkinoijat, mainostoimistot, kaavoitus, rahoitus, matkailuyritykset...
- Kuka huolehtii kokonaisuudesta? Tarjonta, kysyntä?
- Reitistö muodostaa tarjonnan, reitit kohteineen tuotteita.

Kuvat: retkikartta.fi, yllas.fi



MURTOMAAHIITO, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

MURTOMAAHIITO, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

MURTOMAAHIITO, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Aakenushiito

↔ 25.8 km
⌚ 4.0 h
● Vaikea

Kesänkijärven latulenkki

↔ 9.0 km
⌚ 1.3 h
● Helppo

Kukastunturin hiihto

↔ 29.0 km
⌚ 4.5 h
● Vaikea



MURTOMAAHIITO, ÄKÄSLÖN



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Kesänkijärven kierros

↔ 5.6 km
⌚ 2.0 h
● Helppo



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Kukastunturin kierros

↔ 20.2 km
⌚ 6.5 h
● Keskipaikea



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Pirunkurun ponnistus

↔ 8.0 km
⌚ 3.0 h
● Keskipaikea

Luosun Lenkki

↔ 26.3 km
⌚ 5.0 h
● Helppo



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Totovaaran tunturireitti

↔ 13.4 km
⌚ 4.5 h
● Keskipaikea



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Tuomikurun kierros

↔ 6.3 km
⌚ 2.5 h
● Keskipaikea



RETKEILY, PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO

Varkaankurunpolku

↔ 3.5 km
⌚ 1.5 h
● Helppo

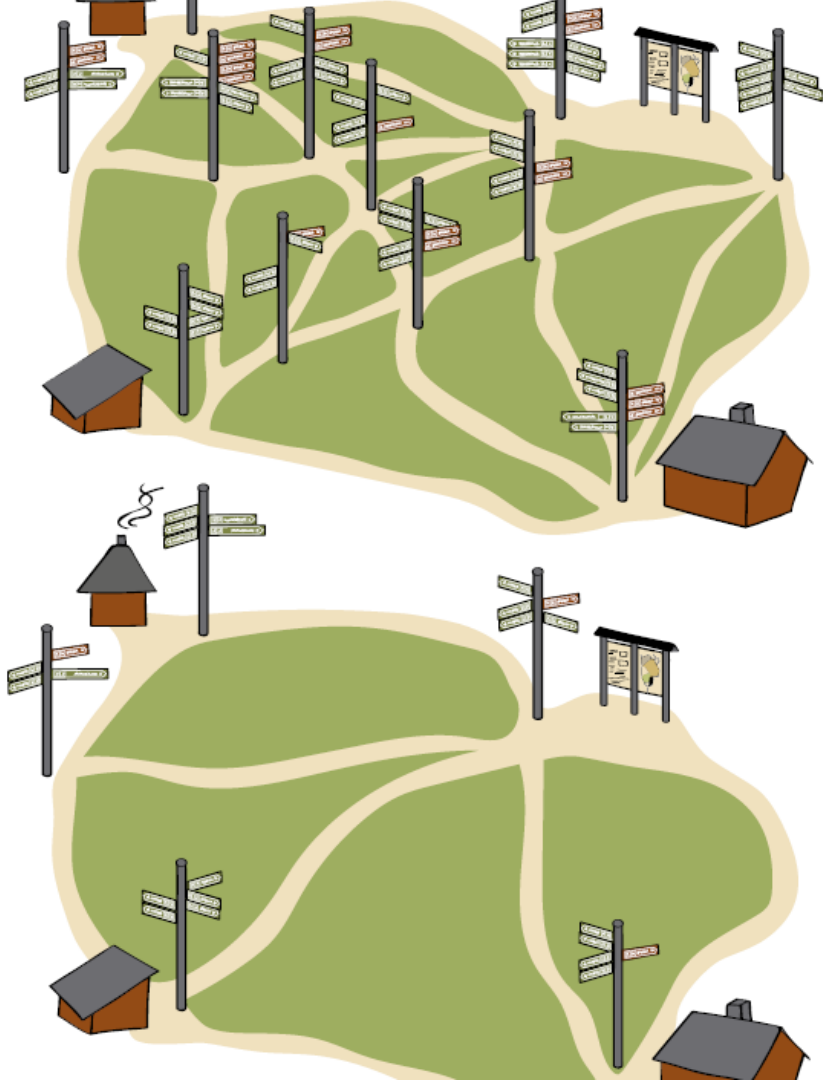
Tavoitteena koko alueelle laadukas kokonaisuus

- Asiakas näkee koko polun
- Mielikuvasta karttapalveluun, reitin lähtöpaikalta palautteen jättämiseen.
- Kokonaisuuden hallinta ylläpidon ja asiakkaan näkökulmasta? Järjestelmät?
- Viestintä asiakkaalle: oikea mielikuva, ohjeet, turvallisuus.
- Kärkituotteen täytyy olla turvallinen ja laadukas.

Kuvat: retkikartta.fi, yllas.fi



Kuvat: Metsähallitus/Sini Kestilä, Erkki Ollila



Reitin tai reitistön suunnittelu

- Opastamalla ei voida korjata huonoa reittisuunnittelua
- Yksinkertaisuus ja loogisuus
- Kohderyhmä
- Vaativuus
- Riskien arviointi – miten opastuksen avulla vaikutetaan havaittuihin riskeihin?

Opastekokonaisuus:

Reitin ominaisuudet

Opastekokonaisuudessa

VAIN LUME

VAIN LUME

KÄYTTÖ

KÄYTTÖ KES

Suunnittelijan on mietittävä esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:

- Erottuuko kulku-ura hyvin muusta maastosta ja onko siinä risteäviä polkuja?
- Onko reitti ympärivuotisessa käytössä, vai merkitäänkö se vain kesä- tai talviaikaiseen käyttöön?
- Pitäisikö opasteiden näkyä myös hämärässä ja pimeässä?
- Voiko sään muutokset vaikuttaa viittojen ja merkkien näkemiseen?
- Millaiset käyttäjät reitillä liikkuvat?
- Millä eri kulkutavoilla reitillä liikutaan?
- Mitä vaatimuksia edellä mainitut asiat asettavat opastekokonaisuudelle?

VAARA SUURITIETYS-
SA KOHDASSA

Kal

TALVIREITTI LOSSA RISTEÄVÄÄ

Tal

lun

avien symbolien
selkeys

- Jatkuvan merkinnän ja muiden merkkien kontrasti
- Erottuvuus luonnon muodoista.



Kuvat Joel Kauppinen Metsähallitus

Reittien lähtöpaikat

- Tietojenantovelvollisuus, info lähtöpaikalla
- Lähtöpaikan sijainti
 - Eri kohderyhmät
 - Liityntä kulkuneuvoista: auto, julkiset
 - Muut palvelut: vuokraamot, ravintolat...
- Opastus lähtöpaikalle
 - Kaava-alueen haasteet
 - Viitoitus
 - Loogiset kulkuväylät
 - Tie- ja katuviitoitus
 - Lähtöpaikan ulkonäkö
 - Muista asiakkaan koko polku!





Reittien ja kohteiden nimeäminen

- Suunnistaminen
- Paikantaminen
- Pelastaminen
- Nimet täsmälleen samoja
 - Viitat, kohteet, taulut, kartat, viestintä, markkinointi
- Nimivalinnat tärkeitä
- Nimetyt reitit
 - Tuotteita – oma tarinansa, käsite?
- SEO

Viitoitus



Reitinnimiviitta

- Nimetyn reitin nimi, kulutavan symboli(t)
- Suuntanuoli
- Jatkuvan reittimerkinnän tapa, mikäli nimetyllä reitillä käytetään omaa väriä tai tunnusta.
- Tässä viitassa on ilmoitettu kierroksen kokonaispituus suluissa

Viitoitus



Etäisyysviitta

- Kohteen nimi
- Etäisyys kohteeseen.
- Alle kilometrin etäisyydet ilmoitetaan metreinä, lyhenteenä m: 300 m
- yli kilometrin matkat ilman km -lyhennettä
- Alle 1-5 km matkalla yhden desimaalin tarkkuudella = 1,0 → 4,9
- 5 km ja pidemmällä matkalla kilometrin tarkkuudella = 5 →
- Kohteen tyyppi ja/tai siellä olevat palvelut symbolein
- Mahdolliset kulkutapojen symbolit

Viitoitus

Paikannimiviitta

- Kohteen nimi
- Kohteessa olevat palvelut tarpeen mukaan
- Ylläpitäjän logo



Suuntaviitta

- Suuntanuoli
- ei tekstiä
- kulkutavan symboli



PAAVINHATTU

< ALISEN RITAJÄRVEN KIERROS 4.8 >

KANNAS  0.8 >

LOUHI  0.8 >

RITARJÄRVENTIE  1.0 >

< HARJUNPÄÄNTIE  1.6

kuva: Kyltti.fi // Jani Hanhijärvi



Lähtöpaikan opaste

- Ennakkotiedot tiedonantovelvoitteen mukaisesti
- Opaste antaa reitin käyttäjälle tiedot, joiden perusteella hän osaa toimia reitillä omatoimisesti ja turvallisesti
- Reitin käyttöohje, sisältö tehdään reitin ja sillä olevien merkintöjen mukaan
- Liika ahtaus vaarana; kaikkea ei ole pakko ahtaa yhteen karttaan
- Eri aktiviteettien ja vuodenaikojen erikseen?



Jatkuva reittimerkintä

- Merkin sijoituspaikka
 - Puun rungot, erilliset tolpat, kivet, kannot – niin että näkyy
- Merkin muoto ja väri
 - Luonnon muodoista erottuva muotoilu ja väri: teräväreunainen, säännöllinen muoto
 - Kirkas väri
 - Kontrasti taustan kanssa – esteettömyys!
 - Heijastava?
- kulku-ura ohjaa kulkijaa luonnollisesti

kuvat: Viro / RMK
Pyhä-Luosto, Ylläs, Evo / Metsähallitus
Fiskars trail center / Marko Halttunen

Lisätietoja

- Reittimerkintäohjeistus
- Reittimerkinnat.fi
- SFS 4424 Ulkoilun ja liikunnan merkit –standardi
- Tukes
- Kuntaliitto: Kunnan osoitejärjestelmä, Ohjeet ja suositus. Paikannusmerkin käyttö

Ohjeistus omaksi?



www.reittimerkinnat.fi



Paperiversio: Lähetä nimi ja postiosoite



Erkki.ollila@metsa.fi



www.metsa.fi



@metsahallitus_forststyrelsen



@metsahallitus