



Turvasatanen

NÄKÖKULMIA TURVALLISUUDEN HUOMIOIMISEEN
AMMATTIMAISESSA WILDLIFE-MATKAILUSSA

Kajaanin ammattikorkeakoulu
Outdoors Finland



KALASTUS VAELLUS PYÖRÄILY MELONTA **WILDLIFE** HEVOSMATKAILU





Johdanto

Käsillä olevassa oppaassa esitetään turvallisuuden hyvät käytännöt eläinten katselu- ja kuvausmatkailuun liittyvissä matkailupalvelutuotteissa. Opas on tarkoitettu erityisesti matkailuyrittäjille, mutta käytännöiden tuntemisesta on hyötyä kaikille luonnon tarjoamista elämyksistä nauttiville. Hyvät käytännöt on koottu ensimmäistä kertaa maassamme yksiin kansiin.

Oppaassa esitetyt turvallisuuden hyvät käytännöt lisäävät omalta osaltaan mahdollisuuksia nauttia luonnon ympäristön elämyksistä ja todennäköisyyttä havaita kohde, jota on tultu katsomaan. Lisäksi käytännöt minimoivat toiminnan aiheuttamaa häiriötä ympäristölle ja kohdelajeille. Käytännöt toteuttavat lainsäädäntöä toiminnan tasolla sekä tarjoavat yhtenäisen toimintatavan elinkeinolle.

Turvallisuuden käytännöitä sovelletaan ansiotarkoituksessa, järjestötoiminnassa tai muutoin järjestetysti tapahtuvaan eläinten katseluun ja luonnon tarkkailuun. Käsillä olevan oppaan soveltamisala kattaa luonnon katseluun ja tarkkailuun liittyvän toiminnan. Ohjeistus soveltuu myös Wilderness-teemaisille eräpalveluille kuten huskyt ja hiihtovaellukset.

Käsillä olevien hyvien käytännöiden laadittamisessa on otettu huomioon kansainvälisen kestävän matkailun neuvoston (the Global Sustainable Tourism Council GSTC) ja Ruotsin ekomatkailuyhdistyksen asettamat kriteerit ympäristöl-

lisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväälle matkailulle. Lisäksi työssä on otettu soveltuvin osin huomioon valmis-teilla olevan eurooppalaisen ekomatkailun standardin (the European Ecotourism Labelling Standard – EETLS) tavoitteet, sisällöt ja kriteerit.

Käytännöt edistävät asiakas- ja työturvallisuuden lisäksi myös tarkkailtavien kohteiden ja ympäröivän paikallisyhteisön turvallisuutta. Asiakirja osoittaa elinkeinon sitoutuvan itsesääntelyä kautta sosiaalisesti, taloudellisesti ja ympäristöllisesti kestävään elinkeinotoimintaan. Myös muut luonnonkäyttäjät voivat soveltaa tässä paperissa esitettyjä vastuullisen toiminnan periaatteita.

Opas on laadittu Kajaanin ammattikorkeakoulun toteuttamassa Turvallisuus eläinten katselu- ja kuvausmatkailussa -hankkeessa joka keskittyy eläinten katselu- ja kuvausmatkailun turvallisuuden kehittämiseen. Hankkeen on rahoittanut maaseuturahasto elinkeinojen kehittämishankkeena. Hankkeen ohjausryhmän lisäksi työtä on operatiivisella tasolla ohjannut käytännösääntöryhmä, jossa jäsenenä ovat olleet:

- Hook Terhi, Outdoors Finland (MEK)
- Keränen Jaana, Wild Taiga
- Korhonen Kaisa-Leena, femEmare Oy
- Kortelainen Eero, Erä-Eero T:mi Eero Kortelainen
- Lamminsalo Olli, Kuusamon Lintumatkat Oy

- Logeais Sabrina, Taiga Spirit
- Määttä Jani, Martinselkosen Eräkeskus
- Määttä Markku, Martinselkosen Eräkeskus
- Peltomäki Jari, Finnature Oy
- Piirainen Urpo, EräPiira
- Pirttimaa Tuomo, Karhu-Kuusamo Oy
- Rautiainen, Lassi, Wildlife Safaris Finland Oy
- Rautiainen, Sami, Wildlife Safaris Finland Oy
- Sirkka Markus, Sirkka Image
- Tapaninen Titta, Kajaanin ammattikorkeakoulu
- Tauriainen Suvi, Osuuskunta Feel
- Veteläinen Pekka, Karhu-Kuusamo Oy

Oppaan kirjoittaminen käynnistettiin tammikuussa 2012 pidetyssä kokouksessa, johon osallistui matkailuelinkeinon lisäksi mm. porotalouden edustajia, viranomaisia ja oppilaitosten edustajia. Asiakirjan luonnos oli kommentoitavana Facebook -alustalle perustetussa keskusteluryhmässä kesällä 2013. Lisäksi luonnos lähetettiin sidosryhmälausunnoille syyskuussa 2013. Oppaan kirjoitti Pekka livari matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutista ja taiton teki Jaana Kontinen Matkailu- ja ympäristövalmennus Entra Ky:stä.

Sisällysluettelo

Turvallisuuskäytänteiden lähtökohdat	4
Käytänteiden tarkoitus.....	4
Käsitteitä.....	5
Ammattimainen luonnon katselutoiminta	6
Wildlife elämystuotteena.....	6
Wildlife-toiminnan erityispiirteet	7
Aktiviteettikuvaukset	8
Linnut.....	8
Suurpedot ja muut maanisäkkäät	8
Hylkeet ja norpat	8
Muu luonnonympäristö.....	8
Wildlife-toimintaa tukevat ohjelmalvelut.....	9
Turvallisuus ammattimaisessa luonnon katselutoiminnassa	10
Säädöspohjaa	10
Huolellisuusvelvollisuus.....	11
Riskienhallinnan periaatteet.....	12
Toiminnasta aiheutuvia riskejä	13
Poikkeavien tilanteiden dokumentointi	14
Yleiset periaatteet oppaan käytössä	15
Rakenteet.....	16
Viestintä	17
Wildlife-matkailutuotteen sidosryhmät.....	18
”Käytännönsäätö” eli ammattimaisen luonnon tarkkailun periaatteet	19
Sovellettavuus.....	19
Ammattiosaaminen.....	20
Ohjelmalvelutilanteeseen valmistautuminen	22
Rakenteet.....	24
Käyttäytyminen tarkkailupaikalla	25
Siirtyminen kohteeseen/kohteesta	26
Timantit	27
Wildlife -matkailua toteutetaan seuraavien periaattein.....	27
LIITE 1: Kuvaus piilokojujen rakennuspiirroksia varten	28
Malliasiakirjapohja	29
Keskeinen lainsäädäntö	29
Lähteet	29



Kuva: Katja Hagelstam-Tanttu

Julkaisija:
Turvallisuus eläinten katselu- ja kuvausmatkailussa -hanke, Kajaanin ammattikorkeakoulu. Hankkeen on rahoittanut maaseuturahasto elinkeinojen kehittämishankkeena.

Matkailun edistämiskeskus, Outdoors Finland 2013
www.visitfinland.com / www.mek.fi

Kuvat:
Visit Finland Media Bank
(kannen kuva: Guido Muratore),
Erä-Eero T:mi Eero Kortelainen
Metsähallitus
Titta Tapaninen
Pekka livari

Taitto:
Entra Ky, www.entra.fi



**KALASTUS VAELLUS
PYÖRÄILY MELONTA
WILDLIFE HEVOSMATKAILU**



Kuva: Tea Karvinen

Turvallisuuskäytänteiden lähtökohdat

Käytänteiden tarkoitus

Hyvien turvallisuuskäytänteiden tarkoituksena on edistää yhteisesti hyväksytyjä menettelytapoja asiakkaiden, työntekijöiden ja toimintaympäristön turvallisuuden varmistamiseksi elinkeinotoimintana tapahtuvassa eläinten ja muun luonnon katselussa sekä ammattimaisessa valokuvaamisessa (Wildlife-matkailu). Tavoitteena on ylläpitää ja kehittää toimialan korkeaa laatua ja kestävyyttä sekä lisätä matkailijoiden sekä paikallisen väestön kiinnostusta vastuullisesti toimivaa Wildlife-aktiiviteettia kohtaan. Yhteiset käytännöt ovat tärkeitä, koska niiden avulla kaikki tietävät, kuinka erilaisissa tilanteissa toimitaan turvallisuutta edistäen. Sovittujen toimintamallien avulla ehkäistään ennalta vaaratilanteita sekä luodaan turvallisuutta edistävää päivittäistä toimintakulttuuria.

Eläinten katselu ja valokuvaaminen on valittu yhdeksi kehitettäväksi teemaksi valtakunnallisessa Outdoors Finland -aktiiviteettien kehittämissuunnitelmassa. Teema on vielä suhteellisen uusi ja turvallisuuden kehittämistyötä tehdään laaja-alaisena verkostoyhteistyönä Wildlife-matkailun kilpailukyvyä edistämiseksi.

Alalla on vahva kasvupotentiaali ja palvelutuotevalikoima laajenee jatkuvasti. Wildlife-elinkeinoon kasvaessa yhteisten turvallisuuskäytänteiden luominen on

noussut menestystekijäksi ja elinkeinon jatkuvuutta varmistavaksi toimenpiteeksi. Lakisääteisen turvallisuustyön lisäksi tarvitaan vapaaehtoisia käytänteitä ja toimintatapoja, joilla voidaan tukea elinkeinon omatoimista varautumista riskeihin. On hyvä muistaa, että palvelut on toteutettava turvallisesti myös silloin kun kyse ei ole elinkeinotoiminnasta. Omatoimisen varautumisen ja omavalvonnan kautta on saatavissa selkeitä hyötyjä organisaatiolle. Johdon ja henkilöstön omaksumat omavalvonnan periaatteet toteuttavat kuluttajaturvallisuuslainsäädäntöä sekä kehittävät turvallisuuskulttuuria, mikä tehostaa mm. onnettomuuksien ennaltaehkäisyä. Riskit eivät tällöin tule henkilöstölle yllätyksinä. Samanaikaisesti asiakaspalvelun taso usein paranee. Omavalvonnasta ei saa kuitenkaan muodostua raskasta järjestelmää organisaation sisälle.

Elinkeino toteuttaa ennakoidun ja vastuullista liiketoimintaa pitämällä aloitteen hyvien käytänteiden laatuominaisuuksissa omassa käsissään. Turvallisuusajattelu tukee yritysten muuta kehittämistoimintaa, varmistaa korkean laatuominaisuuden, luopuu positiivista kuvaa Suomesta sekä auttaa markkinoinnissa.

Suomessa arvioidaan olevan eri toimialoilla yhteensä noin 6 700 luontomat-

kailuyritystä, kun mukaan ei lueta ravitsemusyrityksiä (Petäjäistö & Selby 2012). Wildlife-tuotteen asiakasmäärät ovat kasvaneet huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Asiakkaista yli kolmannes on harrastajakuvaajia. Bongareita on neljäsosa ja ammattikuvaajia viidennes asiakkaista (Järviluoma 2013).

Lapsiperheiden määrä asiakkaina on kasvamassa ja asiakaskuntaan on tulossa yhä enemmän tavallisia luonnon harrastajia nykyisten kuvaajien ja kuvauksen tai luonnon erityisharrastajien sijaan. Lisäksi ikääntyneet, erityisryhmät ja ulkomaalaiset matkailijat ovat yhä kiinnostavampia asiakasryhmiä. Kajaanin ammattikorkeakoulussa (Järviluoma 2013) tehdyn selvityksen mukaan valtaosa (63 %) Wildlife-yritysten asiakkaista on ulkomaalaisia, joiden tärkeimmät lähtömaat ovat Iso-Britannia, Saksa, Hollanti ja Norja. Venäläisten, kiinalaisten, amerikkalaisten ja australialaisten asiakkaiden määrän odotetaan kasvavan lähivuosina.

Turvallisuuden merkitystä korostaa myös se, että asiakaskunta ja paikallinen väestökään eivät välttämättä tunne villieläinten käyttäytymistä. Alaan kohdistuu korkeita laatuvaatimuksia, mikä lisää paineita yrittäjille rakentaa uusia, entistä tasokkaampia katselurakennelmia ja majoituspaikkoja sekä oheishjelmia.

Käsitteitä

Elinkeinoharjoittaja/toiminnanharjoittaja: yksityinen henkilö, yritys, yhdistys, kerho, kunnan nuorisotoimi, seurakunta jne., joka elinkeinotoimintaan liittyen (esimerkiksi maksua vastaan tai kylkiäisenä) tarjoaa palvelua kuluttajille.

Ohjattu ohjelmalvelu: Kuluttajalle tarjottava palvelu, joka suoritetaan esim. ohjaajan, oppaan tms. valvonnassa, ohjauksessa tai seurannassa.

Omatoiminen ohjelmalvelu: Kuluttajalle palveluna tarjottava omatoiminen retki, vaellus tms., jossa vastiketta vastaan saadaan käyttöön opastusta, materiaalia, varusteita, ruokaa ym.

Pelastussuunnitelma: Pelastuslainsäädännön [pelastuslaki (379/2011) 15 § ja pelastustoimiasetus (407/2011) 1, 2 ja 3 §] edellyttämä pelastussuunnitelma.

Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011) asettaa perusvaatimuksia palvelujen, myös matkailupalveluiden, turvallisuudelle.

Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeet: Kuluttajaviraston julkaisu 9/2003, jossa on esitetty ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Ohjeiden tarkoituksena on määrittää ohjelmalveluiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, lisätä ohjelmalveluiden turvallisuutta ja tehostaa valvontaa sekä ennaltaehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia.

Turvallisuusasiakirja: Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n sekä valtioneuvoston



Kuva: Ismo Pekkarinen

asetuksen (1110/2011) mukainen toiminnanharjoittajan laatima kirjallinen asiakirja, jossa on määritelty ohjelmalvelun toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita esim. henkilöstön tehtävänjako, riskien arviointi, turvallisuussuunnitelma, avunhlyttämisjärjestelyt erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin. Kuluttajaturvallisuuslain mukainen turvallisuusasiakirja voidaan tarvittaessa yhdistää esim. pelastussuunnitelmaan.

Turvallisuussuunnitelma: Toiminnanharjoittajan laatima ohje yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen turvalliseen toimintaan.

Vaara: Tekijä tai olosuhde, joka voi saada aikaan fyysisesti, psyykkisesti tai taloudellisesti haitallisen tapahtuman.

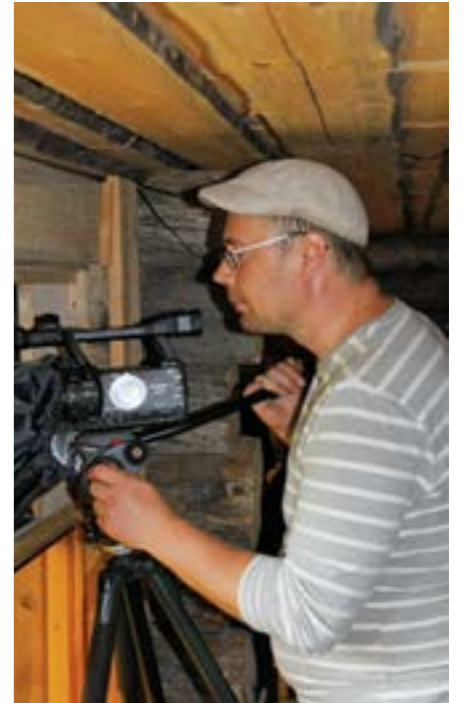
Riski: Vaarallisen tapahtuman todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden tulo.

Riskien arviointi: Laaja-alaista ja järjestelmällistä vaarojen ja terveyshaittojen tunnistamista sekä niiden merkitysten arvioimista turvallisuudelle, terveydelle ja omaisuudelle. Tavoitteena on parantaa turvallisuutta.

Turvallisuus: Toiminta on turvallista, jos siihen liittyvät riskit ovat hyväksyttäviä. Turvallisuudella tarkoitetaan kokonaisvaltaista fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta niin, ettei kenellekään aiheudu loukkaantumista tai vammautumista eikä horjuteta tarpeettomasti psyykkistä taseapainoa.

Luontomatkat: matkustamista luontoon siten, että siellä liikutaan lihasvoimin tai luonnonvoimien avulla ja että elämys muodostuu luonnossa liikkumisesta ja luonnon vaikutuksesta (Lackman & Verhelä 2003). Vetovoimaisuus ja aktiviteetit perustuvat oleellisilta osiltaan luonnonympäristöön ja siellä toteutettavaan toimintaan. Tämä määritelmä sallisi myös motorisoidun liikkumisen, mutta korostaa luonnon asemaa toimintaympäristönä ja tapahtumapaikkana (Saarinen 2002).

Wildlife: Wildlife-matkailu on luontomatkatilun osa-alue, joka sisältää lintujen, suurpetojen, sekä muiden nisäkkäiden, kasvien, luonnonilmäiden ja luonnontuotteiden tarkkailua, katselua, kuuntelua ja kuvaamista luontaisessa ympäristössä. Keskeisenä elementtinä on luonnonhavainnoinnin synnyttämä elämyksellisyys. Eläinten katselu ja kuvaaminen ovat siis osa laajempaa Wildlife-aktiiviteettia ja



Kuva: Kimmo Salminen

Wildlife-matkailun käsitettä. Wildlife-toimintoihin sisältyy ihmisen ja kohde-eläimen vuorovaikutus, jossa myös eläimet tekevät aktiivista havainnointia ja riskien arviointia.

Ammattimainen luontokuvaus: Ammattimainen kuvaaminen on ansiotarkoituksessa tapahtuvaa kuvaamista ja audiovisuaalista tallentamista. Luontokuvaaminen on kasviston, eläimistön, maaperän ja luonnon ilmiöiden kuvaamista sekä maiseman eri ulottuvuuksien kuten metsien, soiden, järvien, tuntureiden, jokien ja kulttuurimaisemien kuvaamista vuodenaikavaihteluineen. Periaatteessa mikä tahansa kuva voi olla ammattimainen, mikäli kuvalle löytyy asiakkaita.

Eläinten katselulla ja tarkkailulla tarkoitetaan luonnoneläimistön ammattimaisesta, harrastusluonteista tai vapaa-ajan käyttöön liittyvää katselua ja tarkkailua, joka voi tapahtua omatoimisesti tai järjestettyinä palveluina.

Bongaus: Bongaus on kohdehavainnointia, jossa käytetään kohteesta tehtäviin havaintoihin liittyviä laskenta- ja pisteytysmenetelmiä. Bongaaminen kytketään pääsääntöisesti lintuharrastukseen, jossa lintubongari käy katsomassa jotain lintua, jonka joku muu on ilmoittanut oleilevan jollain tietyllä paikalla. Termiä bongaus käytetään virheellisesti lintuharrastuksesta yleensä, mutta kyseessä on vain yksi harrastuksen osa.



Kuva: Robert Smith

Ammattimainen luonnon katselutoiminta

Wildlife elämystuotteena

Wildlife-aktiviteetit käsittävät niin maalla kuin vesistöissäkin (järvi, joki, meri) ja veden alla sekä ilmasta tapahtuvan eläinten ja muiden luontokohteiden tarkkailun, katselemisen, kuuntelun kuin kuvaamisen kohteen luontaisessa elinympäristössä kestävän matkailun periaatteet huomioiden. Toiminta tuo työtä ja toimeentuloa erityisesti maaseutualueille, missä työllistyminen on perinteisesti haasteellista. Toimintaympäristötekijöistä turvallisuudelle haasteen aiheuttaa se, että monet eläintenkatseilu- ja -kuvauspaikat ovat kaukana pääteiltä ja asutuksesta sekä julkisista palveluista. Elinkeinoon kasvaessa myös tuotteen saavutettavuuteen tulee kiinnittää huomiota. Lisäksi esimerkiksi pelastusresurssit voivat olla kaukana ja yrityksen oman osaamisen merkitys korostuu poikkeavien tilanteiden hallinnassa.

Wildlife-termi on laajentunut koskemaan myös muuta luonnon tarkkailua kuten esimerkiksi revontulien katselua ja kuvaamista, jopa maisemasta nauttimista. Wildlife-matkailu yhdistää paikallisen kulttuurin, luonnosta nauttimisen ja elinkeinotoiminnan kokonaisuudeksi, jolle on ratkaisevaa toimia kestävyyden ja vastuullisuuden periaattein. Hyvin monen tyyppinen luonnon havainnointi ja tarkkailu voi tuottaa Wildlife-matkailulle tyypillisiä elämyksiä. Merkittävä osa luonnon kokemisesta on omatoimista havainnointia, jossa ei ole mukana jär-

jestettyä opastusta ja yritystoimintaa. Käsillä oleva opas on laadittu ensisijaisesti matkailuyrittäjille, jotka tarjoavat eläinten sekä muun luonnon katselua ja kuvaamista ammattimaisena matkailutoimintana. Turvallisuuden käytännöistä on kuitenkin huomattavasti hyötyä myös omatoimiselle luonnossa liikkujalle.

Ala on kasvussa maailmanlaajuisesti. Eläimet halutaan nähdä niiden luontaisessa ympäristössä. Eläinten katselu ja kuvaaminen on osa laajempaa Wildlife-aktiviteettia ja Wildlife-matkailua. Suomessa Wildlife-matkailun kohteet ovat suurpetoeläinpainotteisia, mikä on ollut lisäkannusteena turvallisuuskäytänteiden muodostamisessa. Turvallisuuden hyvät käytännöt ovat mukana yritystoiminnan kaikissa vaiheissa ja palvelutuotteeseen sisäänrakennettuna.

Luonnon katselu järjestettynä matkailutuotteena edellyttää huolellista suunnittelua ja ennakoivaa liiketoimintaotetta turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi sekä epätoivottujen tapahtumien ja ympäristöseurausten ennaltaehkäisemiseksi. Toiminnan ei tule rasittaa luontoa tai aiheuttaa vaaraa tarkkailtaville kohteille, asiakkaille, työntekijöille ja paikalliselle yhteisölle. Kestävän luontomatkailun periaattein tapahtuva katselutoiminta ottaa huomioon ympäristölliset, taloudelliset ja sosiokulttuuriset tekijät muodostaen ta-

sapainon näiden kesken (www.metsa.fi).

Kestävä matkailu käyttää luontoresursseja optimaalisella tavalla suojelemaan luonnon perintöä ja monimuotoisuutta. Lisäksi kestävään matkailuun liittyy matkailukohteiden paikallisyhteisöjen sosiaalisten ja kulttuuristen piirteiden huomioon ottaminen ja arvostaminen. Tämä tarkoittaa mm. taloudellisten ja sosiaalisten hyötyjen jakautumista sekä osallistumisen mahdollistamista kaikkien asianosaisten kesken. Kestävä matkailu seuraa toiminnan vaikutuksia ja tekee tarvittava korjauksia jotta häiriöitä ei pääse syntymään (UNWTO (2004).

Turvallisuuden kehittäminen tapahtuu osana yrityksen laatutyötä. Asiakastytytyväisyyden jatkuva seuraaminen ja mittaaminen ovat merkittävä osa laadun seuranta. Systemaattisimmin se tapahtuu yleisissä laatujärjestelmissä mutta yrityksen tuotteiden laatua voi kehittää myös omatoimisesti. Laatu voidaan osoittaa myös käytännön kautta. Esimerkiksi yrityksen tuotteiden mukanaolo merkittävän ulkomaisen matkanjärjestäjän ohjelmassa tai toimialajärjestön markkinoitkohteena voi olla osoitus riittävästä laadusta (VisitFinland, Vientikelpoisuuden kriteerit). Markkinoille tulevien uusien tuotteiden laadun, ja sen mukana myös turvallisuuden, kehittämiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Wildlife-toiminnan erityispiirteet

Matkailullisesti laadukas tuote on ammattimaisesti toteutettu kestäväällä tavalla, luonnon ja kohdelajin hyvinvoinnin ehdoilla, paikallisesti ja alueellisesti hyväksyttävällä tavalla ja turvallisesti. Huomioon tulee kuitenkin ottaa myös muiden toimialojen, kuten poronhoidon kohtuulliset ja tarpeelliset intressit.

Luonnon tarkkailuun keskittyvä elinkeino koostuu hyvin monenlaisesta aktiviteetista/kohdelajista, mikä tekee yhteisen turvallisuuskäytännöjen laatimisesta haasteellisen. On kuitenkin nähty tarpeelliseksi laatia ensivaiheessa yhteiset pelisäännöt, jotka kattavat mahdollisimman laajan kirjon aktiviteetteja. Samalla tämä edellyttää laaja-alaista näkökulmaa ohjeistuksen laatimisessa. Tämä auttaa ohjaamaan elinkeinoa omavalvonnan suuntaan ja kiinnittämään huomiota turvallisuuden merkitykseen osana laatua.

Aktiviteettiin liittyy osaltaan luonnon suojeleminen ja tiedon välittäminen eläimistä, kasveista ja muusta luonnon ympäristöstä. Kohde-eläin on osapuolena katselutapahtumassa, jonka ei saa aiheuttaa vaaraa myöskään eläinten turvallisuudelle ja hyvinvoinnille.

Tuote sisältää kohderyhmälle ja lajisidonnaisesti sopivan katselu-/kuvaamispaikan ja opastuksen pienryhmissä. Opastus voi tapahtua myös vieraalla kielellä. Muut palvelun osat (kojun/katselutornin käyttö, vesistöliikkuminen, ruokailu, eväspaketti, majoitus, lentokenntäkuljetus, saunominen, jne.) voidaan tilata tai liittää tuotteeseen. Tuotteeseen liittyvät olennaisesti myös matkan varrella sekä tarkkailukohteessa olevat paikallinen kulttuuri, nähtävyydet, äänet, valaistusolosuhteet, maisemat, eläimistö ja kasvillisuus. Matka katselupaikalle (erämaa, kansallispuisto, lintujen muuttoreitit ym.) voidaan toteuttaa mm. kävellen, meloen tai ratsastaen. Kattavasta infrastruktuurista (mm. metsäautotiet) johtuen katselupaikkojen läheisyyteen on mahdollisuus päästä mm. autolla, moottorikelkalla ja saaristoaluksella.

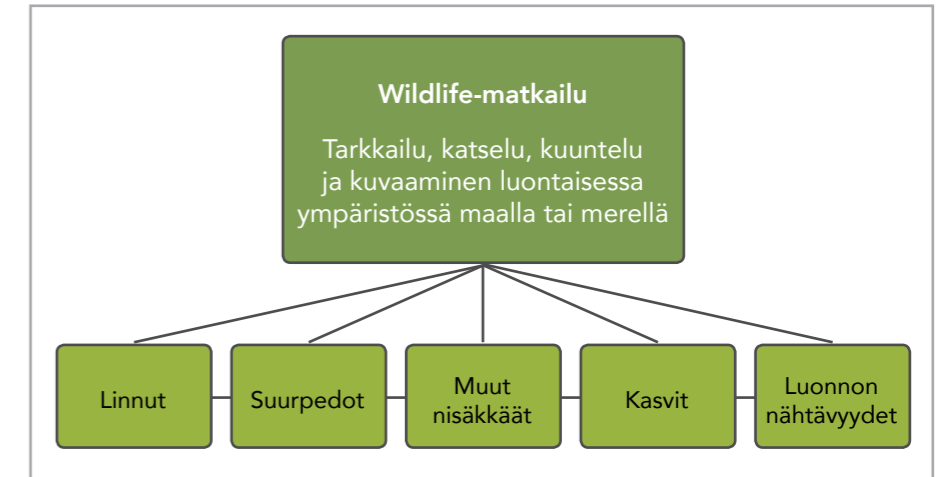
Pääsääntöisesti tuotteet ovat sulan maan ajan tuotteita, joskin jonkin verran talvitarjontaa on olemassa. Tuotteen keston osalta painopiste on lyhyissä, yleisimmin 1-2 vuorokauden mittaisissa tuotteissa. Lisäksi tarjolla on muun muassa seitsemän vuorokautta kestävä katselupaketti. Kestoltaan pisin tarjolla ollut tuote oli 14 vuorokauden mittainen linturetki. Pitkät tuotteet on tarkoitettu lähinnä ammattikuvaajille, matkailijat

käyttävät yleensä lyhytkestoisempia palvelutuotteita. Tuotteiden räätälöinti asiakaskunnan toiveiden mukaan on yleistä.

Katselutuotteelle on luonteenomaista kohteiden sijainti liikenteellisesti ja asutuksellisesti syrjäisillä alueilla maaseudulla, saaristossa ja jopa erämaaympäristössä ja metsässä. Puhelimen kuuluvuus ei ole välttämättä 100 % kattavaa. Viranomaisten toimintavalmiusajat muodostuvat pitkiksi ja yritysten oman osaamisen ja omavarautumisen merkitys korostuu. Katselutoiminta tapahtuu usein alueilla, joissa toimii myös muita ammattikuntia, kuten rajavartiolaite ja metsähallitus sekä luonnon käyttöön nojaavia elinkeinoja kuten metsänhakuut ja porotalous. Edellä mainitut seikat aiheuttavat erityisvaatimuksia turvallisuusriskien ennaltaehkäisemiselle sekä elinkeinojen yhteensovittamiselle.

Osalla asiakkaista on myös liikuntarajoitteita. Yrittäjä saa pääosin tiedon etukäteen, jos asiakkaat kuuluvat johonkin erityisryhmään.

Suomen vahvuuksia Wildlife-matkailussa ovat harva asutus ja laajat erämaa-alueet, jotka mahdollistavat eläinten katselun luonnonmukaisissa olosuhteissa. Neljä vuodenaikaa luo erilaisia olosuhteita ja tilanteita. Kesän valoisaat yöt tarjoavat mahdollisuuksia tuottoisalle katselu- ja kuvaustoiminnalle. Wildlife-matkailussa, kuten muussakin matkailutoiminnassa, ongelmana on sesongin lyhyys.



Kuva 1. Eläinten katselun ja valokuvaamisen kehittämisstrategia 2009–2013 (Matkailun Edistämiskeskus)



Kuva: Jari Peltomäki



Kuva: Tea Karvinen

Aktiviteettikuvaukset

Linnut

Lintumatkailua on Suomessa kehitetty ammattimaisesti 90-luvun alusta lähtien. Lintumatkailu on maailmalla kasvava ala. Lintujen tarkkailussa/kuvauksessa vetovoimaisimmat lajiryhmät ovat pöllöt, kotkat ja muut petolinnut, tikat, metsäkanalinnut, itäiset varpuslinnut (kuukkeli, lapintiainen, sinipyrstö, pohjansirkku, isokäpylintu jne.) sekä muutamat kahlaajalajit ja vesilintulajit.

Vuosittain Suomessa käy yli tuhat ulkomaalaista lintumatkailijaa, jotka tuovat yli miljoonan euron matkailutulot (2009). Lintumatkailijat viipyvät keskimäärin viikon Suomessa ja tekevät kiertomatkoja. He käyttävät rahaa noin 175–250 €/päivä.

Suurpedot ja muut maanisäkkäät

Suomessa on viime vuosien aikana kehittänyt suurpetoihin liittyvää luontomatkailua. Tämän elinkeinohaaran kehittymiseen liittyy odotuksia eri puolilla maata. Erityisesti Suomen itäisissä kunnissa harjoitetaan luontokuvausta sekä eläinten ja lintujen katselutoimintaa, joissa eläimiä houkutelaa paikalle tuodun ravinnon eli haaskan avulla.

Haaskapaikkojen läheisyyteen on sijoitettu koju, josta voi hiljaisuudessa kuvata, kuunnella ja katsella haaskan syöntiin tulevia villieläimiä. Toimintaa harjoitetaan sekä omilla että kyseiseen tarkoitukseen vuokratuilla mailla. Tarkkailtavista/ kuvattavista suurpedoista vetovoimaisimmat eläimet ovat karhu, ahma ja susi. Muista nisäkkäistä vetovoimaisimmat ovat hirvi, majava, liito-orava ja lepakko.



Kuva: Kimmo Salminen



Kuva: Anneli Hongisto

Hylkeet ja norpat

Hylkeet ja norpat ovat tunnettuja katselekohteita, jotka liittyvät vesielementin lisääntymiseen Wildlife-käyttöön. Tärkeimpiä katselealueita ovat muun muassa norppa-alue Saimaalla sekä Varsinais-Suomen ja Pohjois-Pohjanmaan hyljealueet.

Muu luonnonympäristö

Laajan käsitteen mukaan Wildlife-matkailuun voidaan sisällyttää myös revontulien ja maiseman tarkkailu ja kuvaaminen sekä esimerkiksi porotilavierailut. Nämä tarkkailun osa-alueet voivat olla päätuotteita tai perinteisemmän suurpeto- ja lintutarkkailun oheiselämyksiä. Jokainen tarkkailun osa-alue on turvallisuusominaisuuksien ja riskien osalta hieinan toisistaan poikkeava.

Wildlife-toimintaa tukevat ohjelmapalvelut

Eläinten katselu- ja tarkkailutoimintaa kuten luontomatkailua yleensäkin voidaan harjoittaa hyvin monella tavalla ja erilaisia ohjelmapalveluita soveltaen. Seuraavat liikkumistavat ovat kasvattamassa suosiotaan tai ainakin ovat potentiaalisia myös Wildlife-matkailussa.

Välimeren rannikkoalueella yleistynyt varjoliito (paragliding) tarjoaa mahdollisuuden myös lintujen (esimerkiksi kotkien) tarkkailuun. Kuvaaminen tosin on haasteellista tällä menetelmällä. Suomessa varjoliitminen on vielä pienimuotoinen harrastus ja sillä on merkitystä lähinnä rannikkoalueilla. Tunnetumpi riippuliito on läheinen sukulaislaji varjoliidolle. Varjoliitämisen riskit liittyvät säätilaan, kokemukseen, reittisuunnitteluun ja turvallisuusasenteeseen. Turvallisuustietoa saa varjoliitoyhdistyksiltä, esimerkiksi www.varjoliito.fi ja Suomen Ilmailuliitosta www.ilmailuliitto.fi

Polkupyörällä tai maastopyörällä tapahtuva retkeily voidaan kestäväällä tavalla kytkeä luonnon tarkkailuun. Pyörällä liikuminen tukeutuu yleisiin tieliikenneväyliin, maastopyöräreitteihin tai luontoon maanomistajan luvalla. Tarkkailupisteiltä tai kohteisiin tapahtuvat siirtymiset voidaan suorittaa kesäaikaan polkupyörällä. Riskit kytkeytyvät tieliikenteeseen, liikenneväylien ylityksiin, kaatumisnettomuuksiin ja varusteiden kuntoon. Turvallisuusohjeita tarjoaa mm. Suomen Pyöräilyunioni ry.

Melonta ja soutu ovat luonnonläheisiä harrastus- ja retkimuotoja, joissa pääsee tutustumaan sellaisiin katseluympäristöihin, jotka olisivat muutoin saavuttamattomissa. Suomen melonta- ja soutuiliitto on julkaissut seikkaperäiset turvallisuusohjeet melonnalle ja soudulle: www.melontajasoutuiliitto.fi/turvallisuus

Eläimillä suoritettavat ohjelmapalvelut kuuluvat luontaisena osana matkailun palvelutuotekirjoon. Eläinten käyttö matkailun elämyksen toteuttamisessa on jatkuvassa kasvussa. Eläimet muodostavat samalla tärkeän tekijän matkailuyrityksen laadun ja turvallisuuden hallinnassa. Asiakkaiden lisäksi myös työntekijät sekä matkailupalvelun koko hankintaketju hyötyvät siitä, että eläimillä tuotettava palvelu on laadukasta, eettisesti kestävä ja turvallista.

Ratsastaen tapahtuva matkailu voi olla maasto- tai vaellusratsastusta, reki- tai kärryjelua tai muita hevoselämyksiä. Vaellusratsastuksen kysyntä on kasvanut



Kuva: Mikko Ryhänen

voimakkaasti ja ratsastukseen voidaan oheistuotteeksi yhdistää luonnon havainnointi. Suurimmat loukkaantumiskäsit liittyvät hevosen selästä putoamiseen. Toiminnassa noudatetaan Suomen Ratsastajainliiton (www.ratsastus.fi) turvallisuusohjeita ja -suosituksia.

Rekikoiratoiminta voi ohjelmapalveluna tarjota väylän myös Wildlife-elämyksiin. Koirien käyttö luonnollisesti rajoittaa eläinten katselua ja tarkkailua, mutta voi avata mahdollisuuksia uusiin elämyspaiketteihin muiden luonnonilmiöiden havainnoinnissa.

Lisäksi esimerkiksi porotilamatkailussa on kehitetty laadunhallintaa, jossa kiinnitetään huomiota turvallisuus- ja ympäristöasioihin. Porotilamatkailuyritysten laatutyöstä saa lisätietoa esimerkiksi Porotilamatkailuyritysten laatukäsikirjakoelmasta (Kumentola 2012).

Vesistöissä ja sukeltamalla tapahtuvassa ohjelmapalvelussa on tiedostettava, että valtion omistamille merialueille on perustettu seitsemän suojelualuetta, joiden tarkoituksena on suojella erityisesti harmaahylkeitä ja niiden elinympäristöjä. Liikkuminen on kielletty hylkeiden suojelualueilla ympäri vuoden puolen merimailin sisään jäävällä alueella suojelualuekarttaan merkitystä luodosta tai luotoryhmästä ilman Metsähallituksen lupaa. Liikkuminen puolen merimailin säteen ulkopuolella luodosta tai luotoryhmästä on sallittu 16.6.–31.1. ja muulloin vain Metsähallituksen luvalla. Virallisilla vesikuluväylillä voi liikkua hylkeiden suojelualueillakin ilman Metsähallituksen lupaa. Lisätietoja ja alueiden sijainnit Metsähallituksen sivuilta www.metsa.fi

Sukeltamisessa voidaan soveltaa esimerkiksi Sukeltajaliitto Ry:n laatimaa turvallisuussuunnitelmaa, joka löytyy sivustolta: www.sukeltaja.fi. Suunnitelmissa on kuvattu yleisimpiä sukeltamiseen liittyviä riskejä.

Ahvenanmaalla kaikki sukeltaminen on luvanvaraista. Lupia myöntää Ahvenanmaan maakuntahallitus, ja hakemuskaavake löytyy Materiaalisalkusta.



Kuva: Krista Keltanen



Kuva: Hendrik Morkel

Turvallisuus ammattimaisessa luonnon katselutoiminnassa

Säädöspohjaa

Ammattimainen luonnon katselutoiminta on ohjelmapalvelutuote, joka noudattaa lainsäädännön asettamia turvallisuusvaatimuksia. Ohjelmapalvelutuotteen tulee noudattaa kuluttajaturvallisuudesta annettua lainsäädäntöä sekä soveltuvin osin muuta turvallisuuslainsäädäntöä (esimerkiksi pelastuslaki, maastoliikennelaki ja ympäristölainsäädäntö). Lisäksi tuotteen tulee noudattaa Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeistusta ohjelmapalveluiden turvallisuudesta. Ohjelmapalveluita ovat mm. erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten sisä- ja ulkotiloissa, taajamissa, maastossa, ilmassa, vesillä ja tiellä tapahtuvat ohjelma-, seikkailu-, elämys-, luonto- ja liikuntapalvelut. Ohjelmapalveluja tarjotaan myös muiden palvelujen yhteydessä, esimerkiksi huvipuistossa tai yleisötilaisuuksissa.

Ohjelmapalvelu tai siihen osallistuminen ei saa olla kuluttajaturvallisuuslain 5 §:ssä tarkoitettulla tavalla vaarallista kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Ohjelmapalvelu ei saa myöskään aiheuttaa vaaraa tai haittaa sen vaikutus-

piirissä oleville muille henkilöille esim. sivullisille ja ohikulkijoille. Palvelun tulee olla ympäristön huomioivaa ja kestävä kehityksen mukaista. Työntekijöiden turvallisuus tulee huomioida työturvallisuuslain (738/2002) edellyttämällä tavalla. Toiminnassa noudatetaan myös muita lainsäädännön edellyttämiä toimenpiteitä sekä toteutetaan Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeita ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi.

Kuluttajaturvallisuuslain tavoitteena on ehkäistä ennakoita terveys- ja omaisuusvaaroja asettamalla toiminnanharjoittajalle huolellisuus- ja informointivelvoite. Arvioitaessa toiminnanharjoittajan huolellisuutta kiinnitetään huomiota hänen tietoisuuteensa toimintaansa liittyvistä riskeistä, toimenpiteistä riskien minimointiin ja vaaratekijöiden poistamiseen sekä kuluttajille välitettyyn informaation palveluun sisältyvistä riskeistä.

Kuluttajaturvallisuuslaissa ei säännellä korvausvastuuta koskevia kysymyksiä, jotka ratkeavat vahingonkorvauslain

(412/1974) säännösten perusteella. Siinä ei myöskään lähtökohtaisesti säännellä kuluttajansuojalaissa (38/1978) säädettyistä seikoista eikä rikosoikeudellisista kysymyksistä. Lisää aihetta koskevia säädöksiä löytyy tämän asiakirjan liitteestä.



Kuva: Titta Tapaninen

Huolellisuusvelvollisuus

Toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Toiminnanharjoittajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot kulutustavarasta ja kuluttajapalvelusta, ja hänen on arvioitava niihin liittyvät riskit (5 §, Kuluttajaturvallisuuslaki).

Huolellisuusvelvoitteen täyttymistä arvioitaessa tärkeässä osassa on asianmukaisesti toteutettu riskiarviointi. Toiminnanharjoittajan on suoritettava huolellinen riskinarviointi ennen toiminnan käynnistymistä. Riskinarviointia tehdään säännöllisesti koko toiminnan ajan. Riskinarvioinnissa käydään läpi mahdollisen vahinko- tai onnettomuustapauksen todennäköisyys sekä asiakkaille, työntekijälle ja sivullisille kohdistuvien seurausten vakavuus. Kaikessa toiminnassa tulee pyrkiä onnettomuus- ja vahinkotapahtumien ennaltaehkäisyyn.

Positiivisen turvallisuuskulttuurin omaava organisaatio:

- kerää, analysoi ja jakaa tietoa poikkeavista tapahtumista;
- mahdollistaa raportointikäytännön, jossa työntekijät, asiakkaat ja yhteistyökumppanit voivat ilmoittaa virheistä (myös omista virheistä) ja vaaratilanteista;
- rohkaisee ja palkitsee työntekijöitä antamaan ehdotuksia turvallisuuden kehittämiseksi;
- muokkaa toimintatapojaan muuttuvassa toimintaympäristössä;
- osoittaa teoillaan ja asenteillaan olevansa vastuullinen arvoketjun ja alihankintaketjun osa.

Toiminnanharjoittajan (ohjelmapalveluyrityksen) tulee olla riittävän selvillä toimintansa aiheuttamista ympäristövaikutuksista ja riskeistä sekä muista kestävä matkailun periaatteista. Tuotteet on suunniteltava ja toteutettava niin, että mahdolliset haitat voidaan minimoida. Yritykset vastaavat oman/omien tuotteensa/tuotteidensa tuotekehitystyön osalta erityisesti laadusta ja turvallisuudesta.

Turvallisuus on keskeinen osa toiminnan laatua ja merkittävä megatrendi matkailualalla. Matkailun asiakkaiden ja yhteiskumppaneiden turvallisuustietoisuus ja turvallisuusvaatimukset ovat kasvussa. Matkailija tekee päätöksen kohteestaan yhä useammin kohteen imagon, turvallisuuden ja eettisyyden perusteella ja



Kuva: Titta Tapaninen

Suomeen liitetään vahva turvallisuuden mielikuva (MEK 2011). Turvallisuudella on siten liiketoiminnallista ja markkinoinnillista merkitystä yrityksen jokapäiväisissä operaatioissa.

Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa toimintaympäristöön, välineisiin ja suorittajiin. Toimintaympäristötekijöitä ovat mm. ilmasto- ja sääolosuhteet, toimintaan liittymättömät sivulliset henkilöt, rakenteet ja toiminnalle asetettu vaatimustaso. Välineisiin liittyviä tur-

vallisuustekijöitä ovat mm. koneiden ja laitteiden kunto, käytettävyys ja saattavuus. Toiminnan suorittajia ovat ihmiset; asiakkaat ja työntekijät. Käsillä olevassa asiakirjassa on otettu huomioon tämä kolmijako turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä.



Kuva: Guido Muratore

Riskienhallinnan periaatteet

Päivittäistä turvallisuustyötä tehdään riskienhallinnan menetelmillä. Puhuttaessa riskeistä pitää ensin määritellä, mikä on vaara. Vaara on mahdollinen vahingon lähde tai vahingon mahdollistava tilanne. Riski puolestaan on sellaisen tapahtuman mahdollisuus (voidaan ilmoittaa myös tilastonumeroina), joka aiheuttaa tai josta seuraa henkilövahinkoja tai aiheutuu ympäristö-, kulttuuri- tai taloudellisille arvoille menetyksiä.

Toiminnanharjoittajan odotetaan tukevan harjoittamansa elinkeinon riskit ja niiden ennaltaehkäisyä. Riskit pitää tunnistaa, arvioida ja ennaltaehkäistä ennen toiminnan aloittamista. Riskien tunnistaminen tarkoittaa tietoisuutta niistä toiminnan aiheuttamista vaaroista jotka voivat kohdistua asiakkaaseen, työntekijään, sivulliseen sekä ympäristöön ja omaisuuteen. Tätä sanotaan myös riskien kartoittamiseksi. Riskien arvioinnilla tarkoitetaan vaarojen aiheuttamien vahinkojen vakavuutta ja todennäköisyyttä. Riskien hallinta tarkoittaa niitä keinoja joilla vaaratilanteita ennaltaehkäistään.

Riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on prosessi, jossa sovellettavalla viestinnällä organisaation sisälle ja ulospäin voidaan ennaltaehkäistä pelkoja ja epävarmuuksia. Myös muiden kuin asiantuntijatahojen, vaikkapa esimerkiksi työntekijöiden, pitää voida saada osallistua prosessin eri vaiheisiin. Yleensä tämä riskikartoituksen alussa tarvittava

osallistujavaihe kuuluu olennaisesti riskien tunnistamiseen, koska henkilöiden kokemustausta voi tuoda mukaan uusia ajatuksia. Yrityksen johdon pitää muistaa, että työntekijä on paras oman työpisteensä asiantuntija. Onnistuakseen riskienhallintaan sisältyvän viestinnän pitää olla kaksisuuntaista. Viestintä lisää luottamusta johdon kykyyn hallita riskejä, jolloin erilaiset ennustamattomat sosiaaliset ja psykologiset riskit vähenevät ja turvallisuusasenne kehittyi myönteiseen suuntaan.

Hyvän riskienhallinnan tunnusmerkkejä ovat:

- Riskienhallinnalla on johdon tuki ja sitoutuminen
- Henkilöstö tuntee riskienhallinnan tavoitteet ja menetelmät
- Riskienhallinta on osa yrityksen turvallisuusjohtamista ja sitä kautta päivittäisjohtamista
- Vastuut ja roolit on määritelty selkeästi
- Jatkuva riskien havainnoista ja raportoinnista ei tehdä monimutkaista ja vaivalloista
- Heikot signaalit havaitaan ajoissa
- Palautteet kerätään ja analysoidaan sekä toteutetaan korjaavat toimenpiteet
- Riskienhallinta tapahtuu yhteistyössä alihankintaketjun ja sidosryhmien kanssa
- Raportointi on säännöllistä.

Turvallisuusjohtaminen on puutteellista, mikäli yrityksessä tai sen alihankintaketjussa sattuu huomiota herättävään usein poikkeavia tilanteita, kuten tapaturmia, vahinkoja, häiriöitä tai läheltä piti -tilanteita. Epämukavat ja vaaralliset työolot viestivät nekin puutteista johtamisessa ja menettelytavoissa. Viesti tulee usein asiakkailta tai työntekijöiltä palautejärjestelmän kautta. Yrityksessä ja organisaatiossa on usein niin, että työntekijän turvallisuudesta huolehtimisen taso kieli myös yleisemmästä turvallisuusasenteesta esimerkiksi asiakasta kohtaan.

Yritys voi omatoimisesti valmentautua erilaisiin poikkeustilanteisiin. Kannattaa toteuttaa säännöllisesti yritysten yhdessä asiantuntijan kanssa suunniteltavia pienharjoituksia ns. päivittäisharjoituksia, joissa käydään läpi yleisimpiä tapaturma-, onnettomuus- ja rikosmuotoja. Tärkeää on, että harjoitusten teemat koetaan käytännönläheisiksi.

Perusteita riskien arviointiin löytyy esimerkiksi Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (TUKES) sivustolta: www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaarallinen-tavara-tai-palvelu/Perusteita-riskinarviointiin/

Toiminnasta aiheutuvia riskejä

Wildlife-matkailuun sisältyvät riskit voidaan jaotella kaikkiin katselutuotteisiin soveltuviin yleisriskeihin sekä laji- ja aluekohtaisiin erityisriskeihin. Yleisriskit liittyvät luontomatkailuriskeihin kuten pitkiin etäisyyksiin, viranomaispalveluiden saatavuuteen, puhelinten kuuluvuuteen erämaailmoissa, ilmastoon ja säätilaan, asiakkaiden ja oppaiden osaamisen tasoon, fyysiseen kuntoon sekä asenteeseen ja käyttäytymiseen. Asiakasnäkökulmasta riskit liittyvät mm. ulkona olemiseen: maastossa liikkumisen terveysriskeihin, säähän ja pakkaamiseen ja ymmärrykseen vallitsevista olosuhteista. Lisäksi riskejä syntyy käytettävistä välineistä ja laitteista (koneet, ajoneuvot ym.). Muut eläimiin liittyvät riskit kuuluvat normaaliin metsässä ja luonnossa liikkumisen riskeihin. Näitä ovat mm. punkkien ja myyrien levittämät taudit, hirvikärpäset ja esim. hyttysten aiheuttamat allergiset reaktiot. Näihin voidaan varautua parhaiten asianmukaisella pukeutumisella ja esimerkiksi hyttysverkoilla.

Asiakkaiden ikä lisää riskiä niin sairauksien kuin erityisesti tapaturmien kannalta. Liukastumiset, kompastumiset ja putoamiset ovat ohjelmapalveluissa yleisimpiä onnettomuuksien syitä. Vanhemmille osallistujille näitä voi sattua herkemmin ja erityisesti niiden seuraukset voivat olla vakavampia kuin nuoremmille osallistujille.

Karhujen ja muiden suurpetojen tarkkailussa erityisriskit (toimialakohtaiset riskit) liittyvät pääasiassa kojun rakenteeseen, ihmistoimintaan tottumiseen (habituaatio) sekä varsinaiseen kohtaamistilanteeseen eläimen kanssa (Tapaninen 2010). Hämärän aikaan liikuttaessa riski törmätä kojun läheisyydessä oleilevaan karhuun on kohonnut. Yöllä tapahtuvia siirtymisiä kuvauspaikoilla tai niiltä pois tulisi välttää. Riskiä lisää myös kulkeminen kojulle tai kojulta karhun normaalin liikkumisreitit poikki.

Rakenteiden ja rakennelmien kestävyys liittyi merkittäviä turvallisuushaasteita erityisesti karhujen ja muiden suurpetojen tarkkailussa. Karhun tiedetään ruokaa tavoitellessaan rikkoneen rakennelmia, vaikka ihmishahjoilta on toistaiseksi Suomessa vältetty. Riski lisääntyy, jos haaskamateriaalia sijoitetaan kuvauskojun välittömään läheisyyteen lähikuvien varmistamiseksi tai kuvauskojun sisällä säilytetään ruoka-tarvikkeita. Kojun läheisyydessä oleileva emokarhu voi esimerkiksi törmäystilanteessa omalla painollaan rikkoa heikkorakenteisen kojun seinän. Riski liittyy erityisesti kevytrakenteisiin siirreltäviin kuvauskojuihin tai -teltoihin. Lisäksi on huomioitava kojun paloturvallisuus, sillä

osassa kojuista käytetään nestekaasulämmittämiä ja osa yrittäjistä sallii tupakoinnin kojuissa (Tapaninen 2010, 30).

Kuvaus- ja katselupaikkojen läheisyydessä saatetaan myös varastoida eläinainesta myöhempää haaskanpitoa varten. Kuvaus- ja katselupaikoille suoritettujen katselmuksien perusteella haaskanpidon ongelmaksi ympäristönsuojelun kannalta on muodostunut haaskojen, lähinnä ruhojen epäesteettisyys, luiden leviäminen ympäristöön, roskaantuminen, mahdollinen pinta- ja pohjavesien pilaantuminen, jätteiden hyödyntäminen sekä mahdollinen paikallinen hajuongelma kesäisin. Haaskat voivat olla ongelma asiakkaalle elämystuotteen kokemisessa.

Merellä ja vesistöissä tapahtuvan katselutoiminnan erityisriskit eroavat maalla tapahtuvan toiminnan harjoittamisesta. Alukselta tapahtuvaan toimintaan turvallisuuteen sovelletaan mm. vuokravene-toimintaan liittyviä vaatimuksenmukaisuussäädöksiä. Lisäksi tulee tuntee muun muassa yksityisille saarille ja luonnonsuojelualueille rantautumiseen liittyvät säädökset. Riskitekijöitä ovat aina esimerkiksi veneeseen meno ja poistuminen. Sukeltamalla tai lentämällä tapahtuva tarkkailu sisältää myös erityisiä riskejä, joiden hallinta edellyttää vahvaa kokemusta ja harjoittelua.

Sukeltaminen on jokamiehen oikeuden nojalla periaatteessa vapaata kaikille kaikissa sellaisissa paikoissa, missä uiminenkin. Tähän yleisperiaatteeseen on kuitenkin eräs poikkeus. Suoja-alueilla sukeltamiseen vaaditaan lupa, vaikka muu liikkuminen on siellä sallittua. Lisäksi merialueilla on tietyillä alueilla rajoitettu liikkumista ylipäätään, mikä vaikuttaa myös sukellusmahdollisuuksiin näillä alueilla. Sukeltamisen tulee tapahtua ammattitaitoisen sukellusjohtajan alaisuudessa.

Lintujen tarkkailun erityisriskit liittyvät tarkkailtavan lajin käyttäytymiseen ihmistä kohtaan. Linnun mahdollinen aggressiivisuus johtuu kuitenkin ihmisen varomattomasta käyttäytymisestä ja riskin ottamisesta. Oppailla ja asiakkailta on käytössä suojalait. Asiakkaita neuvotaan pysymään ryhmässä, mikä vähentää lintujen hyökkäämisen todennäköisyyttä. Erityisen aggressiivisista yksilöistä alan harrastajat tiedottavat toisilleen mm. tekstiviestien välityksellä. Yrityksen on syytä huolehtia, että ko. tiedot ovat kullakin oppaalla ajan tasalla. Asiakkaita neuvotaan välttämään em. alueita ja kulkemaan lintujen lähellä mieluiten ryhmässä.

Myös tarkkailun toteutus voi aiheuttaa erityisriskejä, mikäli käytetään esimerkiksi vesikulkuneuvoja. Ihminen voi toiminnallaan aiheuttaa tarpeettomia riskejä myös tarkkailtavalle eläinlajille tai muulle eläimistölle ja kasvistolle.

Katseluretellä tulee kiinnittää huomiota elintarvikehuoltoon. Matkaa varten on varattava riittävästi laadukkaita elintarvikkeita ja ruokailun järjestäminen tulee niveltää katselutapahtumaan sopivaksi. Maastossa tapahtuva ruokailu on aina haaste toiminnanharjoittajalle. Erityisruokavaliotarpeet pitää muistaa selvittää hyvissä ajoin ennen retkeä. Elintarvikehygienian on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Ammattimainen luonnon tarkkailutoiminta ottaa huomioon ja soveltaa toiminnassaan myös sidosryhmien laatimia turvallisuuskäytänteitä. Esimerkiksi Metsähallitus on laatinut kansallispuisto-alueiden turvallisuussuunnitelmia sekä luontopalveluiden asiakasturvallisuuden periaatteita, joiden sisällöt tulee ottaa huomioon Wildlife-toimintaa näillä alueilla järjestettäessä.



Kuva: Pekka Iivari



Kuva: Tiina Laitinen

Poikkeavien tilanteiden dokumentointi

Kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa matkailuyritystä kirjaamaan vaaraa aiheuttaneet läheltä piti -tilanteet sekä suorittamaan niiden perusteella palvelun riskejä alentavat toimenpiteet. Jos toiminnanharjoittaja saa tietoonsa tai hänen tulisi ammattitaitonsa perusteella hallusaan olevien tietojen perusteella pystyä päättämään, että kulutustavarasta tai kuluttajapalvelusta aiheutuu vaaraa jonkun terveydelle tai omaisuudelle, hänen on ilmoitettava tästä välittömästi kuluttajaturvallisuusvalvontaviranomaiselle. Toiminnanharjoittajan on samalla ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin, kuten toiminnan keskeyttämiseen tai vaarallisen tavaran jakelun keskeyttämiseen tai markkinoilta poistamiseen, hän on jo ryhtynyt vaaran takia.

Ilmoitus kunnan valvontaviranomaiselle on tehtävä täyttämällä oheinen lomake (oma lomakkeensa tuotteille ja palveluille) ja toimittamalla se välittömästi kuluttajaturvallisuusviranomaiselle (ohjeet lomakkeessa). Olennaista on, että ilmoitus tehdään heti, kun joku yrityksessä on saanut tietää vaarasta. Ilmoitus on tehtävä, vaikka täydellisiä tietoja tuotteesta tai vaarasta ei olisikaan käytettävissä. Tietoja voidaan täydentää myöhemmin.

www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaarallinen-tavara-tai-palvelu/Ilmoitus-valvontaviranomaiselle/

Kuluttajaturvallisuuslaissa määritelty ilmoittamisvelvollisuus koskee myös läheltä piti -tilanteita. Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjelmavalvontasuojelman mukaan toiminnanharjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti -tilanteet sekä tiedossa olevat syyt onnettomuuksiin. Yrityksen sisällä tilanteet käydään läpi hyvinkin tarkkaan ja niistä otetaan opiksi. Työntekijä ohjautuu kirjaamaan läheltä piti -tilanteet, kun yrityksen sisäisessä koulutuksessa käydään läpi tapausesimerkkejä siitä, miten riskejä voidaan pienentää ja mitä hyötyä tästä on yrityksen toiminnalle ja työturvallisuudelle.

Olosuhteet ja tilanteet, joihin liittyy keskimääräistä vakavampia riskejä, pitää tunnistaa, jotta ne voidaan hallita. Ennakointi on tässä kohden myös oman toiminnan merkittävimpien riskien tunnistamista. Riskin realisoinnille on huomattava todennäköisyys mikäli ei-toivottuja tapauksia on tapahtunut aikaisemminkin eikä toimintatapoja ole muutettu.

Käytettiin tapahtumailmoituksissa mitä menetelmää tahansa, järjestely ei saa olla monimutkainen. Läheltä piti -ilmoitukset tulee tehdä ripeästi ja vakavissa vaaratilanteissa on ryhdyttävä toimimaan välittömästi vaaran poistamiseksi. Tilanteiden kirjallinen raportointi tulee sisältää samanaikaisesti muun kirjaamistyön yhteyteen. Yrityksen johdon velvollisuus on järjestää vaaratilanteiden kirjaaminen tehokkaaksi sekä tiedottaa läheltä piti -tilanteiden läpikäymisen tärkeydestä koko työyhteisölle. Erilaisia kannusteita voidaan luonnollisesti soveltaa. Työyhteisössä sovitaan menettelytapa ilmoituksen ja asiakaspalautteiden keräämiseen. Raportointikeinona voi olla intranet tai lomake.

Henkilöstöä motivoi myös henkilökohdaisen palautteen saaminen välittömästi tai seurantakausittain sekä mahdollisuus seurata ilmoituksen ja toimenpiteiden etenemistä. Jokainen tapaus pitää kytkeä yrityksen riskiarviointiin. Johto tekee yhdessä henkilökunnan kanssa riskiarviointia ja -analyysin sekä päivitetyn riskienhallintasuunnitelman ilmoitettujen tapausten pohjalta.

Yleiset periaatteet oppaiden käytössä

Oppaiden ja sesonkityöntekijöiden sekä majoitusliikkeen henkilökunnan merkitys päivittäisten riskien hallinnassa on ratkaiseva. Yrityksen (oppaiden) toiminnan tulee ilmentää positiivista turvallisuuskulttuuria. Matkailuyrityksessä johtajan lisäksi henkilökunnan rivijäsenenkin on turvallisuusosaaja. Turvallisuus- ja kemikaaliviraston ohjeen mukaan ohjelmapalveluyrityksen henkilökunnalla tulee olla toiminnan luonne ja laatu huomioon ottaen riittävät kieli-, ensiapu-, pelastus- ja alkusammutustaidot. Kaikkien työntekijöiden on osattava hälyttää apua ja tiedettävä erilaiset keinot avun hälyttämiseksi. Oppaat osaavat käyttää kulkuvälineitä (ajoneuvot, kanootit), sekä viestintävälineitä, ml. VHF radio. Oppaiden tulee myös osata laatia turvallisuussuunnitelmia.



Kuva: Tea Karvinen

Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään yksi ensiapukoulutuksen (vähintään SPR:n EA1 tai vastaavat tiedot ja taidot) ja alkusammutuskoulutuksen saanut henkilö työvuoroa kohti. Ensiapu- ja pelastustaitovaatimukset ovat suuremmat silloin, kun toiminta tapahtuu maastossa tai taajama-alueen ulkopuolella. Tällöin ohjaajien (oppaiden) ensiaputaitona tulee olla vähintään SPR:n EA2 -tasoinen koulutus (tai vastaavat tiedot ja taidot) sovellettuna suoritettaviin toimintoihin. Myös kielitaitovaatimukset ovat suuremmat silloin, kun palveluja tarjotaan pääosin ulkomaalaisille osalistujille.

Ensiapukoulutuksen saaneiden henkilöiden koulutuksen kertaus on järjestettävä riittävän usein. Wildlife-yritystoiminta toteuttaa korkealaatuaista koulutusta oppaille, jotka tuntevat ympäristön kestävyyden, kuluttaja- ja työturvallisuuden sekä hyvien toimintatapojen periaatteet. Oppaat ovat suorassa kontaktissa asiakkaisiin ja muodostavat siten erityisen käyntikortin katselutotteelle. Opas välittää ja tulkitsee havaintoelämyksen asiakkaalle edustaen siten merkittävää auktoriteettia myös turvallisuuden ja laadun toteuttamisessa. He osaavat "lukea" kohde-eläimiä, ymmärtävät näiden käyttäytymisen muutoksia tulkitsemalla signaaleja.

Oppaan tulee kyetä arvioimaan etukäteen ryhmän kyky kulkea erilaisissa maastoissa. Hyvä käytäntö on aloittaa helpos- ta maastosta ja siirtyä mahdollisuuksien mukaan vaativampiin olosuhteisiin. Joskus ratkaisu on myös eriyttämisessä, eli osa ryhmästä ei tule vaativimpiin paik-

koihin. Vaaran paikkoja ovat esimerkiksi jyrkät lintutornien portaat, liukkaus ja epätasaiset, joskus jyrkätkin, polut sekä eksyminen. Pitää muistaa, että eläinten kulkureittien ylitykset voivat aiheuttaa vaaratilanteita.

Yrityksen vanhat ja kokeneet työntekijät ovat keskeisessä asemassa myös turvallisuuskulttuuriin vaikuttajina. Turvallisten käytäntöjen oppimisessa keskeistä on sopivan perehdyttäjän valitseminen uusien oppaiden käyttöön. Hyvän luonto-oppaan ominaisuuksia ovat palveluhalukkuus, herkkyyden, joustavuus, optimismi, innostuneisuus, itseluottamus, uskottavuus, kiinnostus ihmisiin, huumorintaju, kertomiskyky, paikallistuntemus, luonnontuntemus, kielitaito ja organisaatiotaito. Yleisellä tasolla puhuttaessa oppaan velvollisuuksiin kuuluvat muun muassa seuraavanlaisia tehtäviä (Hemmi 2005b, 573–574):

- Tuntee katseltavan lajin ja luonnonympäristön sekä Wildlife-toiminnan erityisvaatimukset
- Asiakkaiden turvallisuuden, terveyden ja mukavuuden turvaaminen ja varmistaminen
- Kohteliaan ja laadukkaan asiakaspalvelun hallinta
- Huomioida kulttuurierojen aiheuttamat vaikutukset toimintaan ja mielenkiintoon huomioon ja varmistaa, että jokainen saa tarpeittensa mukaista palvelua ja informaatiota
- Opastettavien ryhmien ja niiden jäsenen vuorovaikutussuhteiden hallinta
- Matkan kustannustehokas toteutus
- Kouluttaa itseään laadukkaaksi op-

paaksi, joka osaa informoida ja viihdyttää asiakkaitaan asianmukaisesti tilanteen vaatimalla tarkkuudella (tilannetajuisuus)

Wildlife-toiminnassa noudatetaan lakeja ja eettisiä ja moraalaisia velvoitteita, jotka koskevat suojelualueiden hoitoa, paikallisyhteisöä ja asiakkaita. Opas jalkauttaa nämä periaatteet käytännön tasolle. Oppaan turvallisuusosaamiseen vaikuttaa oppaan sekä koko henkilökunnan kokemus työstä ja siinä esiintyvistä riskeistä ja poikkeustilanteista. Yrityksessä tapahtuvan turvallisuusperehdytyksen syvyys voi vaihdella yrityksessä sen mukaan, onko kohderyhmänä vakituinen henkilöstö, sesonkityöläinen vai vuokratyövoima. Turvallisuusosaamisen laatu vaihtelee ei henkilöstön sisällä kuitenkaan saa olla merkittävää.

Riskejä voidaan tunnistaa ja vähentää koulutuksen ja ohjeiden avulla sekä opastuksen selkeyttämisellä ja kulttuureja ymmärtävällä viestinnällä. Oppaille ja kausityöntekijöille sekä vuokratyöväelle ei pidä kuitenkaan kasata liikaa velvoitteita ja paineita. Vaarana on, että kokeneelle oppaalle kertyy murskaava määrä paineita mahdollisten onnettomuustilanteiden varalta. Tämän välttämiseksi henkilökunnan vastuiden ja velvollisuuksien tulee olla selvillä ennen mahdollisen onnettomuuden sattumista. Tulee muistaa, että turvallisuus lähtee yrityksen johdosta, joka on viime kädessä vastuussa siitä, mitä yrityksessä tapahtuu. Henkilökunnan vastuut ja velvollisuudet eivät aina ole selviä onnettomuuden sattuessa.



Kuva: Pekka Iivari



Kuva: Antero Aaltonen

Rakenteet

Maankäyttö- ja rakennuslain 166 §:n mukaan rakennuksen omistajan on pidettävä rakennus ympäristöineen sellaisessa kunnossa, että se jatkuvasti täyttää terveellisyyden, turvallisuuden ja käytökelpoisuuden vaatimukset. Omistaja on vastuussa rakennuksen ylläpidon ja huollon laiminlyönnistä aiheutuneesta vahinkotapahtumasta. MRL 168 § säätelee kevyistä rakennelmista ja pienehköistä laitoksista, joihin käytännössä luetaan kaikki sellaiset rakennelmat, jotka eivät ole luvanvaraisia. Myös kevyen rakennelman ja pienehkön laitoksen tulee terveellisyydeltään, turvallisuudeltaan ja ulkoasultaan täyttää kohtuulliset vaatimukset. Hyvän rakentamisen tunnusmerkkejä ovat yksinkertaisuus, turvallisuus ja kestävyys sekä käyttäjän näkökulman huomiointi. Rakennusluvan vaatimiin kohteisiin sovelletaan rakennusmääräyksiä (mm. rakennuskortit ym. lakien määräykset), mutta niitä kannattaa soveltaa myös sellaisiin retkeilyrakenteisiin, mitkä eivät ole luvanvaraisia.

Rakenteiden tulee olla käyttöturvallisia, siis oikein mitoitetuiksi käyttöön nähden ja teknisesti turvallisissa käyttökunnossa. Vaaralliset rakenteet tulee asettaa käyttökieltoon ja poistaa tai korjata. Rakenteiden kunnosta tulee huolehtia niin, ettei niistä aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Kunnossapidon edellytyksenä on, että tiedetään niiden kunto sekä niihin mahdollisesti liittyvät turvallisuusriskit. Tässä yhteydessä on hyvä muistuttaa esimerkiksi katselukojujen tuuletuksen ja ilman saannin turvaamisesta kun asiakkaat ovat kojussa.

Katselupaikalle vievää tai sieltä tulevaa reittiä ei ohjata sellaisille maastokohdille, jotka ovat selvästi vaarallisia kulkijalle. Mikäli reiteillä tai rakenteissa ilmenee terveydelle tai omaisuudelle vaaraa aiheuttava tekijä, se tulee poistaa riittävän tehokkaalla tavalla siten, että kuluttajalle ei enää aiheudu riskitekijästä vaaraa. Vaaratekijän ilmenemisellä tarkoitetaan esimerkiksi onnettomuutta, vaaratilannetta tai toiminnanharjoittajan tai muun

tahon havaitsemaa tavaraan tai palveluun liittyvää vaaratekijää.

Luonnon tarkkailussa toimivat Wildlife-yritykset ovat kehittäneet käyttökelpoisia rakennusratkaisuja muun muassa katselussa tarvittaville kokuille ja lintutorneille. Kokeneilta yrittäjiltä voi saada hyviä neuvoja ja konsultaatiota rakennusratkaisujen toteuttamiseen. Lisäksi esimerkiksi metsähallitus on kehittänyt mallirakennelmia, esteettömiä lintutorneja ja reittirakennelmia. Myös erilaiset viestitaulut ja opasteet muodostavat rakennelmia, joiden sijoitteluun, ulkoasuun ja informatiivisuuteen tulee kiinnittää huomiota.

Viestintä

Toiminnanharjoittajan tulee luotettavalla tavalla varmistautua ennen palvelun suorittamista siitä, että kuluttajat ovat ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Tämä tarkoittaa sitä, että kuluttajat ovat sekä kuulleet että ymmärtäneet ohjeet ja myös muistavat ne sekä osaavat soveltaa käytäntöön. Jos toiminnanharjoittaja tarjoaa palveluita muun kuin suomen- tai ruotsinkielisille kuluttajille, on hänen yhtälailla varmistauduttava siitä, että vieraskieliset palvelukseen osallistujat ovat ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset ohjeet. Varmistuminen voidaan tehdä esimerkiksi kirjallisella tai suullisella kuulemisella, jos kyseessä on erityisen vaikea ja suuria riskejä sisältävä palvelus. Vanha totuus on, että kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa.

Kuluttajapalvelusten osalta ei ole säädetty erityistä kielivaatimusta palvelusten riskitietojen antamisessa. Kielivaatimusten osalta kuluttajapalveluksissa on toimittava tilanteen mukaan. Jos kaikki

palvelukseen yksittäistapauksessa osallistuvat henkilöt ovat suomenkielisiä, ei ennen palveluksen aloittamista suullisesti kerrattavia turvallisuusohjeita sillä kertaa tarvitse kertoa myös ruotsiksi. Tämä on tärkeää tietoa esimerkiksi kentällä toimivan matkailuoppaan näkökulmasta.

Turvallisuusasioihin perehdyttäminen voidaan toteuttaa esimerkiksi oppaan antamana vieraskielisenä opastuksena, osaavan tulkin avulla, asiakkaiden kielille käännettyllä turvallisuustiedotteella tai opasteilla (kyllit). Palveluntarjoajan tulee kuitenkin ennen palvelun suorittamista varmistautua, että palveluun osallistuvat ovat saaneet ja ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. Riittävä kielitaito lienee usein selkein ja varmin kommunikointitapa.

Vaikka toiminnanharjoittaja varmistaa, että kuluttaja on ymmärtänyt turvallisuusohjeet, on toiminnanharjoittaja silti ensisijaisessa vastuussa palveluksen turvallisuudesta. Jos toiminnanharjoittaja

edellyttää kuluttajaa allekirjoituksellaan vahvistamaan, että hän on lukenut/omaksunut turvallisuusohjeet, ei vastuu toiminnan turvallisuudesta tällöinkään siirry kuluttajalle. Tällainen menettely ainoastaan antaa kuluttajille kuvan turvallisuusohjeiden tärkeydestä.

Jos toiminnanharjoittaja ei voi varmistautua siitä, että kuluttajat ovat ymmärtäneet palveluun liittyvät, turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot, toiminnanharjoittajan on pidättäytyttävä tarjoamasta palvelua tällaisille kuluttajille. Suomessa ei tunneta oman vastuun periaatetta juridisessa mielessä. Toiminnanharjoittaja tai rakenteiden omistaja ei voi poistaa vastuutaan pystyttämällä kyltin ”käyttö omalla vastuulla” tai allekirjoittamalla vastuuvapauslausekkeen, jolla vastuu siirretään asiakkaalle. Toki tämä antaa kuluttajalle signaalin siitä, että palvelun aikana tulee huolehtia turvallisuudesta.



Kuva: Mikko Ryhänen

Wildlife-matkailutuotteen sidosryhmät

Eläintenkatsele- ja -kuvauspalveluja matkailutuotteina tarjoavien yritysten tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat yrityksen oman alueen matkailumarkkinoinnista ja yhteismarkkinoinnista vastaavat organisaatiot, toiset matkailupalveluita ja Wildlife-tuotteita tarjoavat yritykset sekä ulkomaiset matkanjärjestäjät. Aikaisem-

min puhuttiinkin jo esimerkiksi metsähallituksen turvallisuussuunnitelmien ja -ohjeistusten merkityksestä Wildlife-toiminnan järjestämisessä.

Maanomistajat ja maanomistusolot vaikuttavat paikoin ratkaisevasti Wildlife-matkailun kehittämiseen. Kiinteiden

rakenteiden sijoittaminen sekä haaskalta kuvaaminen edellyttävät maanomistajan lupaa. Lisäksi ilmoitusviranomaisia ovat ELY:n ympäristöhallinto sekä kunnan terveystarkastaja ja eläinlääkäri.

WILDLIFE-TURVALLISUUDEN SIDOSRYHMÄT		MATKAILIJAKATEGORIAT
Alihankkijat	Metsähallitus	Ammattikuvaajat
Yrityksen henkilökunta	Riistakeskus	Harrastekuvaajat
Terveystarkastajat	Riistanhoitoyhdistys	Koululaisryhmät
Pelastuslaitos	Tiedotusvälineet	Lehdistövieraat
Poliisi	Rakennusvalvonta	Toimintakykyrajoitteiset
Rajavartiolaitos	Muut ohjelmapalvelut	Elämysmatkailijat
Alueen matkailuyhdistys	RKTL	Ohjelmapalveluasiakkaat
Toimialan kattojärjestö	Aluehallintovirasto	Kannustematkailijat
Porotalous	EVIRA	Perhematkailijat
Metsästäjät	TUKES	Yritysvieraat/benchmarking
Marjastajat/sienestäjät	Laitte- ja rakennevalmistajat	Tuotetestaajat
Muut paikalliset luonnon käyttäjät	Koulutus, tutkimus	Incoming/jälleenmyyjät
Retkeilijät	Järjestöt	MICE -sektori
Mökkiläiset	Hunaja- ja lammastalous	
Kalanviljely	Muu riistatalous	
Muut kuvaajat	Alueen matkailuorganisaatio	
Rahoittajat	MEK	

Taulukko 1. osoittaa Wildlife-matkailun olemassa olevien ja potentiaalisten sidosryhmien laaja-alaisuuden ja monipuolisuuden.



Kuva: Hendrik Morkel

”Käytännesatanen” eli ammattimaisen luonnon tarkkailun periaatteet

Sovellettavuus

Asiakirjassa esitetään turvallista luonnon tarkkailua tarjoavien yritysten toimintaperiaatteet mahdollisimman käytännönläheisesti kirjoitettuina. Käytänteet toteuttavat turvallista ja laadukasta katselutoimintaa sekä työntekijöille että asiakkaille. Samalla käytänteet ovat riittävän joustavia Wildlife-matkailun erilaisiin tilanteisiin ja aktiviteetteihin.

Turvallisuuskäytänteet täydentävät lainsäädännön asettamia oikeuksia ja velvoitteita. Käytänteissä ei ole tarvetta toistaa lainsäädännön määräyksiä eikä käytänteissä luoda lain tulkintaa. Käytänteet toimivat ohjenuorana, jolla tarjotaan turvallisuuteen liittyvät perusteet kaikel-

le ammattimaiselle tarkkailutoiminnalle. Lajikohtaiset eroavaisuudet tulevat esille lähinnä eläinten käyttäytymisen ja niiden aiheuttamien riskien eroavaisuuksissa.

Ammattitaitoinen toiminnanharjoittaja tunnistaa keskeiset riskit kulloisenkin eläinlajin osalta. Myös kuluttajaturvallisuuksalainsäädäntö lähtee siitä, että toiminnanharjoittaja tuntee aktiviteettiin liittyvät riskit ja on ryhtynyt toimenpiteisiin niiden ennaltaehkäisemiseksi. Käytänteiden kirjoittamisessa on tavoiteltu myös muotoa, joka auttaa kentällä toimiville matkailuoppaille annettavien ohjeistusten laatimisessa ja perehdytyskansioiden sisältöjen rakentamisessa.

Käytännesatanen on jaoteltu ammatti-osaamisen, aktiviteettiin valmistumisen, paikan päällä tapahtuvan toteutuksen ja siirtymisen osa-alueisiin. Lisäksi mukaan on otettu rakenteisiin liittyvät hyvät käytännöt.



Kuva: Kimmo Salminen

Ammattiosaaminen

- Toiminnan tavoitteena on lisätä asiakkaiden elämyksiä, tietoa, iloa ja myönteisiä luontokokemuksia.
- Toiminnanharjoittajan tulee tuntea keskeinen lainsäädäntö joka ohjaa aktiviteettia. Kuluttajaturvallisuuslain-säädäntö edellyttää tietyiltä palvelun tarjoajilta turvallisuusasiakirjan tekemistä. Turvallisuusasiakirjan ylläpitäminen on veloitteen olemassaolosta riippumatta hyvä tapa varmistaa palvelun turvallisuutta. Toiminnanharjoittaja laatii kuluttajaturvallisuuslain mukaisen turvallisuusasiakirjan ja pelastuslain mukaisen pelastussuunnitelman. Tarvittaessa turvallisuusasiakirja voidaan sisällyttää osaksi pelastussuunnitelmaa. Asiakirjoja päivitetään säännöllisesti riskien ja toimintaympäristön tai palvelun muuttuessa.
- Toiminnanharjoittajan tulee huolehtia siitä, että kaikki tarpeelliset luvat, ilmoitukset ja muut järjestelyt on hoidettu hyvissä ajoin ennen toiminnan alkamista.
- Toiminnanharjoittaja suorittaa kattavan riskienkartoituksen ja muut kuluttajaturvallisuuslain mukaiset toimenpiteet.
- Toiminnanharjoittaja ja oppaat tuntevat alueen ekologian, tarkkailtavien lajien käyttäytymisen, tarpeet sekä reaktiot ihmisen läsnäoloon. Osallistujilla on käytössään vähintään yksi opas, jolla on toiminnasta kokemusta vähintään 2 vuotta.
- Mainonta ja sitä tukevan materiaalin sisältö vastaa todellisuutta sekä edistää ympäristön kestäväää käyttöä. Mainonnassa ei luvata asiakkaalle liikaa tai luoda katteettomia odotuksia.
- Tarinan kerronnan taito kuuluu myös ammattiosaamiseen. Tehokas kommunikointi turvallisuusasioista on osa tarinankerronnan taitoa.
- Elinkeino toimintana suoritettava eläinten katselu ja ammattivalokuvaaminen tapahtuu ensisijaisesti toiminnanharjoittajan vastuulla ja valvonnassa.
- Toiminnanharjoittajan tulee nimetä yrityksen turvallisuusvastaava sekä hänen varahenkilönsä. Turvallisuusvastaavan ja varahenkilön nimi, yhteystiedot ja tehtävät on merkittävä turvallisuusasiakirjaan ja niiden on oltava kaikkien henkilökuntaan kuuluvien tiedossa.
- Toiminnanharjoittaja laatii erilliset turvallisuussuunnitelmat katseluretkille, jotka poikkeavat pääsäännöstä. Tällaisia voivat olla vaikkapa katselumatkat ulkomaille, joita toiminnanharjoittaja järjestää harvakseltaan.
- Toiminnanharjoittajalla on kriisiviestintän suunnitelma, jolla varaudutaan onnettomuus- ja muiden poikkeustilanteiden sisäiseen ja ulkoiseen viestintään.
- Henkilökuntaa tulee olla riittävästi ottaen huomioon toiminnan laatu ja laajuus sekä asiakkaiden määrä, taitotasot ja mahdolliset erityisvaatimukset.

juus sekä asiakkaiden määrä, taitotasot ja mahdolliset erityisvaatimukset.

- Toiminnanharjoittaja noudattaa yleisesti hyväksyttyä laatujärjestelmää tai on selkeästi dokumentoinut omat laatu prosessit.
- Kestävän luontomatkailun periaattein tapahtuvaa toimintaa tulee harjoittaa vastuullisella tavalla ympäristöstä huolehtien ja paikallisia tapoja sekä kulttuuria huomioiden. Toiminta ei häiritse, tuhoa tai muuta alueen kasvistoa tai eläimistöä. Toiminta aiheuttaa mahdollisimman vähän rasitusta luonnolle ja huolehditaan siitä, että toiminnasta aiheutuva jäte ei jää luontoon.
- Haaskojen perustamisessa ja käytössä noudatetaan käyttöä koskevia ohjeita. Olemassa olevaa kuvaushaaskaa ei saa käyttää hyväksi metsästyksessä. Haaska tulee sijoittaa siten, että asiakkaan ja petoeläimen törmääminen toisiinsa vältetään. Haaskaa ei sijoiteta esimerkiksi asiakkaiden siirtymäreitille. Haaskaruokinnan laatuun ja esteettisyyteen on kiinnitettävä huomiota. Pyritään siihen, että ravintohoukuttimen laatu olisi villieläimelle luonteva.
- Toiminnalla ei häiritä poronhoidolle kriittisiä alueita kuten vasoma-alueet, merkintäpaikat, kesä- ja syyslaitumet sekä kuljetus- ja kulkureitit.
- Yhteistyösopimukset metsähallituksen luontopalveluiden kanssa ovat suositeltavia mikäli toimitaan suoje-lualueilla.
- Toiminta ei saa aiheuttaa vaaraa muulle elinkeinotoiminnalle tai alueella liikkuville henkilöille.
- Toiminnanharjoittaja tuntee jokamiehen oikeuteen liittyvät säännöt, joista asiakkaita informoidaan. Lisäksi noudatetaan muita asiakas- ja tarkkailukäyttäytymisen hyviä tapoja, joista kerrotaan asiakkaille ennen aktiviteettia.
- Tarkkailussa noudatetaan lajikohtaisia minimietäisyyksiä. Normaali ruokintaetäisyys esimerkiksi mäntymetsässä on 30–40 metriä karhulle. Sitä kauempana oleva ruokinta vaatisi puuston poistamista, mikä ei puolestaan ole kestävä toiminnan mukaista.
- Toiminnanharjoittaja on määritellyt selkeät enimmäisrajat sääilmöiden, esimerkiksi tuulen ja lämpötilan suhteen.

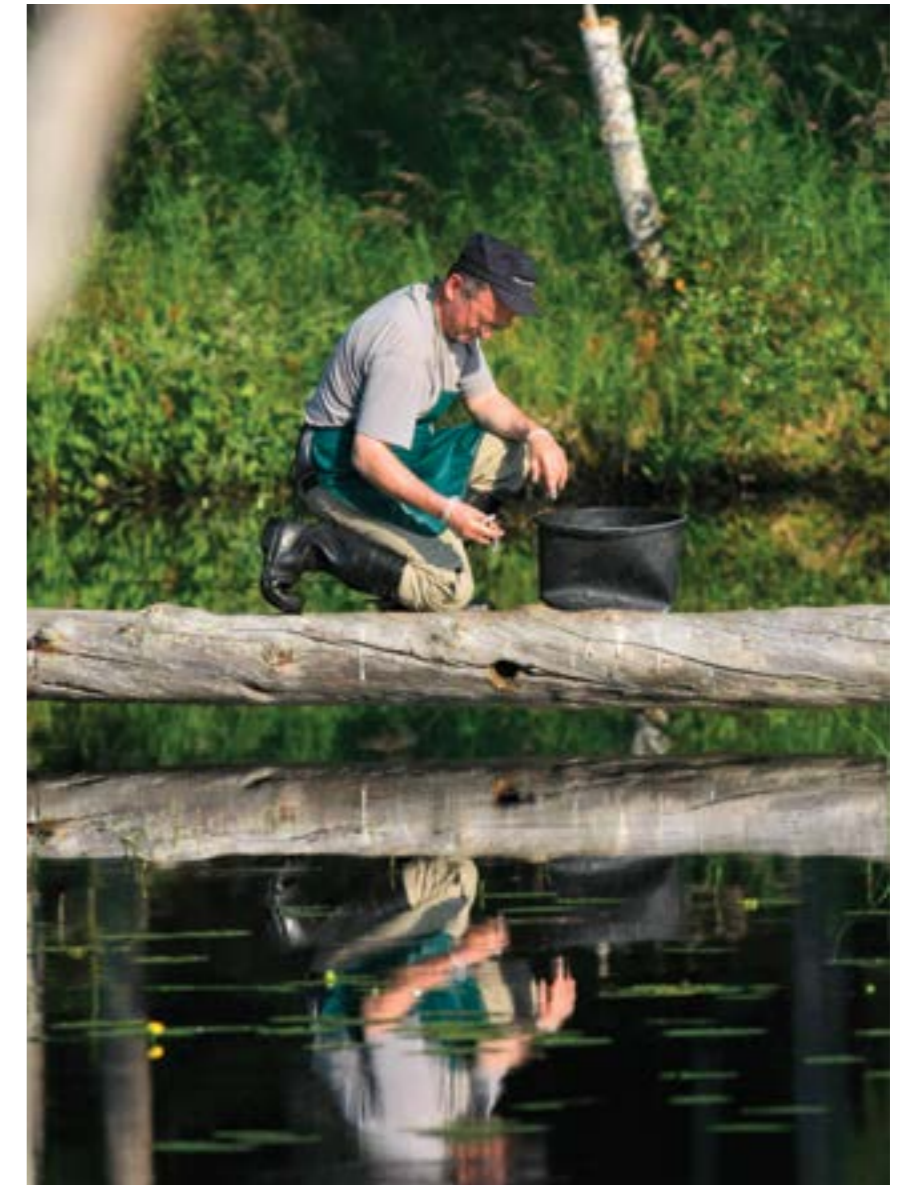
- Vesiliikennevälineillä asiakkaita kuljettavat toiminnanharjoittajat ovat suorittaneet vuokraveneen kuljettajutkinnon.
- Toiminnanharjoittaja varmistaa alihankkijoiden varusteiden ja toiminnan lainmukaisuuden (esimerkiksi turvallisuusasiakirjan olemassaolon) ja varmistaa esimerkiksi veneilytoiminnan osalta alihankkijan veneen varustuksen ja katsastuksen voimassaolon.
- Toiminnanharjoittaja käyttää turvallisuuteen perehdytettyjä oppaita. Uudet oppaat perehdytetään toimintaan henkilökohtaisesti. Varmistutaan oppaan riittävästä kommunikointitaidoista asiakkaiden kanssa, esim. oppaan riittävästä kielitaidosta.
- Työharjoittelussa olevia (esimerkiksi opiskelijoita) tulee käyttää pääsääntöisesti vain varsinaisen henkilökunnan ohjauksessa ja apuna. Toiminnanharjoittajan tulee varmistaa, että harjoittelijoilla on riittävät edellytykset toimia turvallisesti.
- Toiminnanharjoittajan tulee ottaa työsuhteessa oleville henkilöille lakisääteiset henkilövakuutukset (eläke- ja tapaturmavakuutukset).
- Lakisääteisten vakuutusten lisäksi toiminnanharjoittajan on hyvä vakuuttaa itsensä ja henkilökuntansa vapaaehtoisten vapaaehtoisten tapaturmavakuutusten lisäksi ainakin toiminnanvastuuvakuutuksella. Vastuuvakuutuksen kattavuus tulee arvioida tapauskohtaisesti. Lisäksi voidaan harkita erilaisia vapaaehtoisia ryhmävakuutuksia tilaisuuteen osallistuville tai varmistaa, että osallistujien tapaturmavakuutus on muulla tavoin hoidettu. Vakuutuksiin liittyy aina omavastuu ja korvauskatto sekä vakuutusehdoissa olevat rajoitukset. Myös oikeusturvavakuutus kuuluu kattavaan riskienhallintaan.
- Oppaalle varmistetaan riittävä lepo katselutoiminnan aikana ja palautuminen ohjelmopalvelun suorittamisen jälkeen. Lepohetki on esimerkiksi tunnin mittainen 8 h katselu-/opastusperiodin jälkeen. Lepohetki tulee järjestää myös asiakkaalle.
- Toiminnanharjoittajalla on käytössä palautejärjestelmä, jossa asiakkaat, työntekijät ja mahdollisuuksien mukaan myös paikalliset asukkaat voivat kommentoida tuotetta, sen kestävyttä, laatua ja turvallisuutta.

Palautejärjestelmä sijaitsee myös yrityksen internetsivustolla. Myös turvallisuusasioista löytyy olennainen perustieto internetsivustolta.

- Koko henkilökunnalle tulee järjestää vähintään kerran vuodessa, esim. ennen kauden alkamista, turvallisuus-koulutusta ja valmiusharjoitus, jolloin kerrataan käytännössä hälyttämistoimenpiteet, pelastus- ja sammutusvälineiden käyttö, elvytys ja toiminta tavallisimmassa sairaskohtaustapauksissa ja tapaturmissa. Erityisesti tulee harjoitella pelastustoimenpiteitä ja henkilöstön yhteistoimintaa. Erikois- ja hätätilanteita tulee harjoitella todellisissa toimintamaastoissa ja erilaisissa olosuhteissa. Harjoituksia voidaan pitää yhteistyössä esim. pelastusviranomaisten ja toisten toiminnanharjoittajien kanssa. Koulutukset ja harjoitukset kannattaa merkitä turvallisuusasiakirjaan. Toiminnanharjoittaja pyrkii järjestämään pelastus-

ja turvallisuusharjoituksia säännöllisin väliajoin sekä osallistumaan muihin harjoituksiin.

- Toiminnanharjoittajan tulee varmistaa, että suorituspaikealle (katselupaikalle) tai sen läheisyyteen voidaan toimittaa apua tai hänen on tehtävä toimintasuunnitelma hätätilanteen varalle. Pysyvien suorituspaikeiden (katselupaikoiden) on oltava pelastuslaitoksen tiedossa ja toiminnanharjoittajan tulisi ottaa etukäteen yhteyttä pelastuslaitokseen/sairaankuljetukseen tarkkan pelastamispaikan määrittämiseksi. Myös mahdolliset pelastushelikopterin laskeutumispaikeat tulee selvittää. Toiminnanharjoittajan on hyvä selvittää etukäteen, mikä on paikallisen pelastuslaitoksen todellinen toimintavalmiusaika eli aika hälytyksen tekemisestä kohteelle saapumiseen sekä toimintaresurssit. Tässä esiin tulleet tiedot merkitään turvallisuusasiakirjaan.



Kuva: Kimmo Salminen



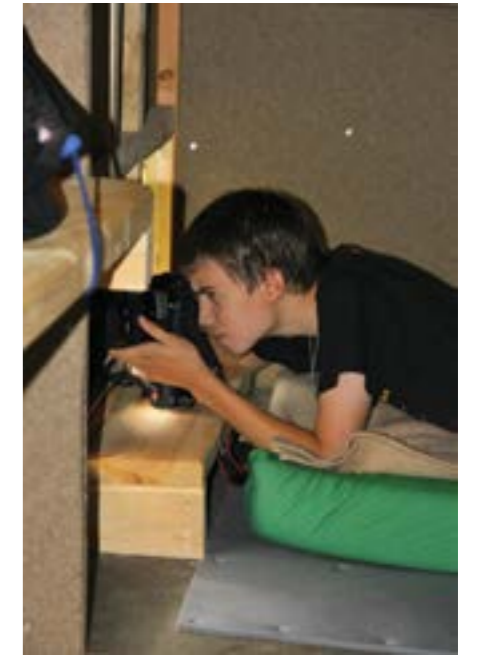
Kuva: Pekka Iivari

Ohjelmapalvelutilanteeseen valmistautuminen

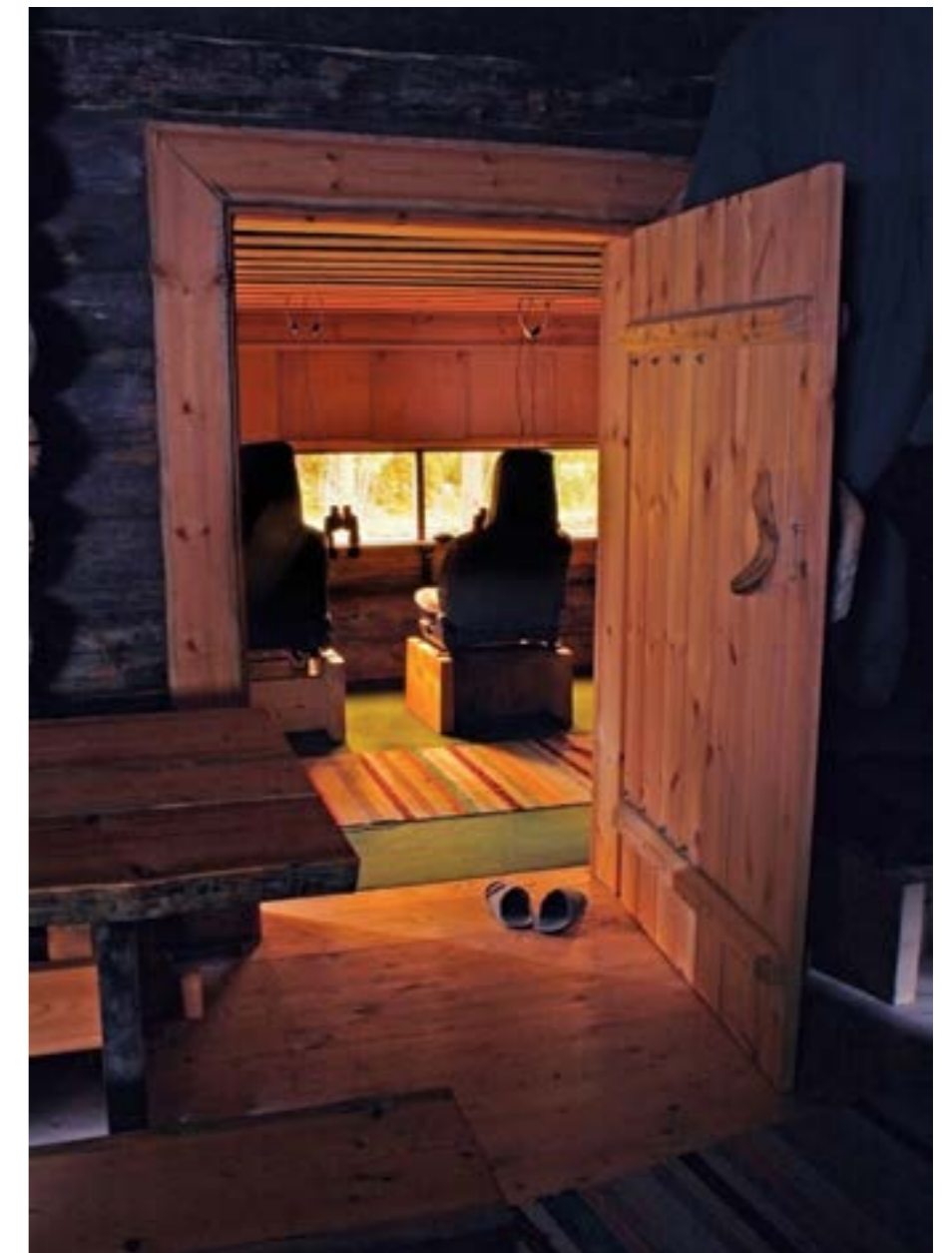
32. Osallistujille tulee ennen ohjelman alkua kertoa osallistujan ymmärtämällä kielellä ohjelman mahdolliset fyysiset tai psyykkiset vaaratekijät. Ulkomaalaisille osallistujille tulee antaa riittävästi opastusta ja ohjausta, ja ohjeiden ymmärtäminen tulisi varmistaa.
33. Osallistujille tulee antaa ohjeet, miten toimitaan mahdollisessa hätätilanteessa ja miten hälytetään apua sekä kuka on ohjelman vastuuhenkilö. Osallistujille tulee jo etukäteen antaa kartat sekä selkeät ohjeet kojulta poistumiseksi tai avun hälyttämiseksi (koordinaatit, piirroksiset ohjeet myös kojun seinälle). Suorin reitti kojulta lähimmälle autotielle tulisi myös olla asiakkailta tiedossa.
34. Osallistujille tulee antaa toimintaohjeet eksymisen varalta. Toiminnanharjoittajalla on suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet eksymistapausten varalle. Eksymistapauksia varten oppailla tulee olla kaikkien asiakkaiden puhelinnumerot. Kun on perusteltua syytä olettaa henkilön kadonneen tai loukkaantuneen, tulee katoamistapaukset ilmoittaa poliisille. Näissä tapauksissa poliisi johtaa etsintää. Myös vaihtoehtoisista toimintatavoista, kuten pillin tai auton äänimerkin käyttämisestä eksymistapauksissa, tulee muistuttaa oppaita ja asiakkaita.
35. Toimintaohjeista tulee ilmetä myös, mitä tehdään onnettomuuden jälkeen: kuka tiedottaa onnettomuudesta omassa organisaatiossa, osallistujien omaisille, tiedotusvälineille; kuka tekee ilmoituksen viranomaisille (terveystarkastaja, poliisi, työsuojelupiiri); miten jälkihoito järjestetään; miten sattuneet onnettomuudet raportoidaan ja analysoidaan.
36. Oppailla on asiakkaille tarkoitettu ohjeistus (vähintään myös englannin kielellä) siltä varalta, että opas on toimintakyvytön.
37. Toiminnanharjoittaja varmistaa etukäteen erityisryhmien (esimerkiksi liikuntarajoitteiset) tuoman haasteen käyttämällä ennakkotietolomakkeita.
38. Erityisesti on valvottava/huolehdittava lapsista ja toimintarajoitteisista. Alle 18-vuotiailla osallistujilla tulee olla huoltajan suostumus. Toiminnanharjoittajan tulee varmistaa suostumus luotettavasti (esim. huoltajan allekirjoituksella varustettu suostumus). Jos alle 18-vuotiaat osallistuvat huoltajan suostumuksella, mutta huoltaja ei ole paikalla, tulisi toiminnanharjoittajan kerätä huoltajien yhteystiedot, jotta heihin saadaan tarvittaessa yhteys.
39. Asiakkaita pyydetään huomioimaan, että heillä on oma lääkitys mukana myös niitä tilanteita varten, että katselupaikoilla/kohteissa joudutaan olemaan oletettua kauemmin.
40. Osallistujille tulee ennen toiminnan suorittamista kertoa, että osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistujia ei saa pakottaa mukaan toimintaan. Osallistujilla saattaa esim. työyhteisössä olla kova sosiaalinen paine tehtävän suorittamiselle. Henkilökunnan tulee selvittää tilanne hienovaraisesti ja varautua siihen, että osallistujalla on mahdollisuus olla suorittamatta tehtävää.
41. Toiminnanharjoittaja kertoo hyvissä ajoin asiakkaille riittävät tiedot tarvittavasta vaatuksesta, henkilökohtaisesta varustuksesta (esimerkiksi kiikarit, kamerat) ja fyysisen kunnan edellytyksistä. Ennen ohjelman alkua, toiminnanharjoittajan tulee tarkastaa, että osallistujilla on toiminnan edellyttämä, asiallinen vaatetus, joka suojaa riittävästi esim. sääolosuhteilta. Toiminnanharjoittajan tulee tarvittaessa varustaa osallistujat suojaavilla vaatteilla.
42. Asiakkaalle on hyvä kertoa etukäteen, mikäli katselualueella voi altistua allergiareaktioita aiheuttaville hyönteisten pistoille tai eläinten välittämille tartuntataudeille.
43. Toiminnanharjoittajalla on tarvittaessa mahdollisuus luovuttaa kameroita ja kiikareita käyttöön sekä riittävä vaatetusta ulkona oleskelua varten.
44. Osallistujat tulee ohjeistaa petoeläimen satunnaisten kohtaamisen varalta.

45. Toiminnanharjoittaja ja opas informoivat, ohjaavat ja valvovat asiakkaita ja heidän turvallisuutta koko aktiiviteetin ajan.
46. Katseluretkä ei toteuteta pimeään vuorokauden aikaan, ellei katselutuotteen elämyssisältö tai tarkkailtava eläinlaji sitä edellytä.
47. Säätilan muutokset voivat vaikuttaa turvallisuuteen ja katselutilanteen laatuun. Oppaiden tulee olla tietoisia tarkkailujakson sääennusteesta.
48. Kaikkien työntekijöiden tiedossa tulee olla henkilöstön tehtäväjako (kuka pelastaa, antaa ensiapua, hälyttää apua, menee opastamaan jne.) ja johtamisvastuun määräytyminen onnettomuustilanteessa.
49. Toiminnanharjoittaja neuvottelee maanomistajan kanssa alueen käytön ehdoista. Maanomistajan tai maanhaltijan lupa tarvitaan mm. haaskapaikan pitoon, linnunpönttöjen ripustamiseen ja riistakameroiden asentamiseen.
50. Taajamien läheisyydessä tapahtuva suurpetotarkkailu aiheuttaa kohonneen riskin sivullisille. Taajamien läheisyydessä harrastetaan lenkkeilyä, suunnistusta, maastopyöräilyä ym. nopeita sekä äänettäviä lajeja, jolloin karhut joutuvat helpommin yllätyksi.
51. Kommunikaatiosta ja mahdollisuuksien mukaan tarkkailun eri vaiheiden kelloajoista sovitaan ennen kojuihin siirtymistä. Näin vältetään esimerkiksi paluuseen liittyviltä epäselvyyksiltä tai turhalta ja riskialttiilta kulkemiselta kojujen/tarkkailupisteiden välillä.
52. Oppaat eivät kanna mukanaan voimankäyttövälineitä (kaasusumutin tms.). Näiden käyttöön sisältyy tarpeettomia riskejä.
53. Matkapuhelimen toimivuus ja akkujen latauksen riittävyys on varmistettava. Mahdolliset toimintamaaston katvealueet on oltava henkilökunnan tiedossa. Oppailla on käytettävissä puhelin/VHF-radio tai satelliittipuhelin hätätilanteita varten.
54. Oppailla on käytössä muistilista asiakkaiden ohjeistamiseen (esimerkiksi salamavalon käyttö, kännykän käyttö, roskien käsittely, kehon lämpötilan seuranta, ruokailutilanteet, WC:n käyttö, toiminta oppaan ollessa toimintakyvytön, alueen kartta...)

55. Opastettavien ryhmien koko sovelletaan tarkkailtavan lajiryhmän edellytysten mukaiseksi. Yksin liikkumista vältetään samoin kuin liian suuria ryhmiä. Ryhmien koko sovitetaan myös opasmäärän mukaisesti. Katselupaikalla kerrallaan liikkuvan ryhmän maksimikoko on 15 henkilöä/opas.
56. Tarkkailualueelle ei jalkaudu montaa opastettavaa ryhmä yhtä aikaa. Pitäydytään yhdessä yhtenäisessä ryhmässä.
57. Jokaisella retkellä on mukana ensiaputaitoinen opas.



Kuva: Kimmo Salminen



Kuva: Kimmo Salminen

Rakenteet

58. Kuvaus- ja katselukojut sekä lintu-ornit tulisi sijoittaa riittävän kauas asutuksesta, reiteistä, porotalouden ja muiden elinkeinojen rakenteista ja harjoittamispaikoista.
59. Käytettävien rakenteiden tulee olla kestäviä ja turvallisia sekä niissä suoritettavaan toimintaan soveltuvia. Rakenteiden tulee täyttää olemassa olevat turvallisuusvaatimukset (esim. rakennusmääräykset sekä mahdolliset standardit ja ohjeet). Rakenteet on tehty hyvää rakentamistapaa noudattaen kestäviksi, turvallisiksi, esteettömiksi ja suoritettavaan toimintaan sekä ympäristöön soveltuviksi.
60. Kojut, tornit ja muut rakenteet mukaan lukien majoituskohteet ja WC:t pidetään siisteinä ja kunnossa.
61. Karhun tarkkailukojun seinämateriaaliksi suositellaan vähintään 9 mm kovalevyä tai vastaavaa. Lisäksi kojun tulee olla haju- ja äänieristetty ja haju- ja äänen johtamista varten kojuun tulee rakentaa 6-8 metriä korkea hajuputki. Noudatetaan karhukojulle laadittua rakentamistapaohjetta. Kojussa tulee olla myös sisä-WC ja riittävästi naukkokko-/vaateripustusmahdollisuuksia.
62. Mitään ravinnoksi kelpaavaa ei tule säilyttää kuvauskojussa ja haaskamateriaalia ei tulisi sijoittaa kojujen välittömään läheisyyteen.
63. Ikkunan alapuolelle sijoittuvan kuvausaukon reunat tulee vahvistaa. Kuvausaukoihin tulisi asentaa kuvauspussit (kangas, joka voidaan nyöriillä kiristää kuvausaukkoon sijoitetun objektiivin ympärille), jotka eristävät äänen lisäksi myös hajua. Kuvausaukon korkeudelle asennetaan tukitaso.
64. Kojujen turvallisuutta voidaan lisätä sähköpaimenilla sekä tekemällä kojuihin haju- ja äänitiiviitä.
65. Häätäilmoituksen (112) ohje on helposti havaittavalla paikalla kojussa/tarkkailupisteessä vähintään suomeksi ja englanniksi mutta myös muilla asiakaskielillä, esimerkiksi venäjäksi.
66. Hyvin varustetussa tarkkailupisteessä on ensiapulaukku, palo- ja kaasuväroitin, sammutuspeitto ja käsisammutin näkyvästi esillä tai helposti havaittavissa. Palontorjuntaan tarvittavat laitteet ovat välttämättömiä sellai-



Kuva: Kimmo Salminen

- sessä tarkkailupisteessä, jossa on lämmitys ja keittomahdollisuus.
67. Toimipisteissä, kulkuvälineissä, majoitustiloissa ja leiripaikoilla tulee olla riittävä määrä (riskien mukaista) huollettua alkusammutuskalustoa. Alkusammutuskalusto on sijoitettava näkyvälle paikalle ja helposti saataville sekä merkittävä selvästi.
68. Jätteiden keräysastiat oltava kojussa ja jätteet otettava mukaan kojulta/tarkkailupaikalta palatessa.
69. Katselupaikalle menevälle reitille laitetaan informaatiotaulu alueella tapahtuvasta eläinten tarkkailusta. Taulussa voidaan esimerkiksi pyytää välttämään alueella liikkumista. Maastossa liikkuminen on jokamiehen oikeus joten liikumisrajoitukset ja varsinkin liikkumisen kieltäminen voi olla kyseenalaista.
70. Katselua pyritään suorittamaan samoilta tarkkailupaikoilta. Tämä antaa

kohde-eläimelle varmuuden siitä, että ihmisen käyttäytyminen on enustettavissa.

71. Koneille ja laitteille nimetään vastuuhenkilö, jonka nimi ja yhteystiedot on merkittynä turvallisuusasiakirjaan. Koneet ja laitteet tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti. Koneiden ja laitteiden tarkastuksesta ja huollosta tulee tehdä huoltosuunnitelma ja niistä pidetään huoltopäiväkirjaa.
72. Toiminnanharjoittajan hallinnassa olevat ja palveluiden suorittamisessa käytettävät rakenteet (mukaan lukien esim. pitkospuiden ja vetolauttojen kunto) tulee huoltaa ja tarkastaa säännöllisesti. Huollosta ja tarkastuksesta tehdään huoltosuunnitelma ja niistä tulee pitää huoltopäiväkirjaa. Huollolle ja tarkastukselle nimetään vastuuhenkilö, jonka nimi ja yhteystiedot tulee olla merkittynä turvallisuusasiakirjaan.

Käyttäytyminen tarkkailupaikalla

73. Osallistujan tulee noudattaa saamia neuvoja ja ohjeita sekä ottaa omassa toiminnassaan huomioon myös muiden osallistujien turvallisuus.
74. Oppaat ovat asiakkaiden mukana koko retken ajan. Opas ja hyvin kokeneet luonnossa liikkujat (esimerkiksi ammattimaiset kuvaajat) voivat erikseen sopia, että oppaan ei tarvitse olla koko ajan läsnä. Tällaisessa tilanteessa opas voi huolehtia esimerkiksi ryhmän viennistä ja noudosta.
75. Katselupaikoilla pysytään ryhmänä ja opas pysyy ajan tasalla henkilöiden lukumäärästä. Asiakkaiden ei tule joutua/mennä tarpeettoman kauaksi oppaista.
76. Alkoholilla ei tarjolla missään vaiheessa katselun aikana. Asiakas saatikka henkilökunnan jäsen ei osallistu katselutoimintaan alkoholin vaikutuksen alaisena. Päihteiden käytön ehdottomasta kiellosta tulee ilmoittaa selkeästi esim. osallistumismaksun yhteydessä ja etukäteen jaettavissa ennakkotiedoissa, jotta asia ei tule osallistujille yllätyksenä. Ennakotiedoissa tulee myös ilmoittaa, että asiakkaiden toimintakunto voidaan tarkastaa ennen ohjelmalveluun osallistumista. Toiminnanharjoittajalla on aina mahdollisuus ja velvollisuus estää tai keskeyttää palvelun suorittaminen turvallisuusseikkoihin vedoten.
77. Tupakointi on kielletty maastossa/katselualueella. Toiminnanharjoittaja/opas osoittaa tarvittaessa erillisen tupakointipaikan.
78. Avotulen käyttö on kielletty, ellei siitä ole erikseen sovittu oppaan/toiminnanharjoittajan ja maanomistajan kanssa. Avotuli tehdään sille etukäteen määriteltyyn tulisijaan tai nuotiopaikalle.
79. Hajusteiden ja parfyymien käyttöä ennen katselutapahtumaa ja sen aikana vältetään.
80. Matkailijaryhmän koko vaikuttaa tarkkailun kohteeseen samalla tavalla kuin etäisyys. Mitä enemmän ihmisiä on liikkeellä, sitä todennäköisemmin se häiritsee tarkkailtavaa eläinlajia. Mitä lähempää tarkkaillaan, sitä varmemmin kohde häiriintyy.



Kuva: Kimmo Salminen

81. Tarkkailutilanteessa aiheutettu melu ja ihmisen haju vaikuttavat kohde-eläimen käyttökseen kuten myös ihmisen nopea ja ennakoimaton liikkuminen sekä liikkuminen kohde-eläimen suuntaan.
82. Kojussa vältetään äänestä keskustelua sekä muuta äänen/melun tuottamista. Melua voi syntyä esimerkiksi kuvaamisen yhteydessä sekä tavaroiden putoamisesta tai hakemisesta.
83. Salamavaloja ei käytetä eläinten katselutapahtumassa. Myös muut kameran apuvalot voivat häiritä kohdetta.
84. Tarkkailukojulta ei poistuta, mikäli karhu on vielä näkyvässä ruokintapaikalla tai on muuten välittömässä läheisyydessä. Karhukojulta poistuttaessa kannattaa liikkua äänekäästi, jotta karhua ei yllätetä.
85. Katselukojun ympäristössä tapahtuva muu toiminta saattaa tuottaa häiriötä karhun normaaliin käyttökseen lisäen turvallisuusriskejä. Tätä toimintaa havainnoidaan ja sen vaikutukset arvioidaan. Muuta toimintaa voi olla esimerkiksi satunnainen marjastaja joka kulkeutuu kojun läheisyyteen. Lisäksi katselualueella voi liikkua esimerkiksi rajavartiota, poromiehiä tai muita ammattihenkilöstöä, joille voi aiheutua vaaratilanteita.
86. Osallistujien hyvinvointia tulee tarkkailla aktiviteetin aikana mm. hypotermian, lämpöuupumisen, kuivumisen, paleltumisen, väsymisen, sairastumisen tai pelkotilojen vuoksi.
87. Elintarvikkeita ja vettä tulee varata riittävästi katselutapahtumaa varten. Mikäli elintarvikkeita tarjotaan maastossa, noudatetaan valtakunnallista Elintarviketurvallisuusviraston (EVIRA) ulkomyyntiohjetta. Maastossa/katselutoiminnassa tarvittavat elintarvikkeet tulee pakata ilmatii- viesti ja kestävästi säiliöön. Elintarvikkeita tarjoavalla yrityksellä tulee olla toimintansa riskien hallintaan riittävä omavalvontasuunnitelma.
88. Varmistetaan, että asiakkaat eivät tahallisesti tai huolimattomuuttaan ruoki eläimiä omilla eväillään tai evästähteillä/roskilla.
89. Toiminnanharjoittaja/oppaat pitävät kirjaa luonnonilmiöistä, tarkkailtavien kohteiden käyttäytymisestä sekä tarkkailun laatu- ja turvallisuusnäkökohdista (esimerkiksi rakenteiden kuntoon) liittyvistä havainnoista.
90. Kirjataan ja ilmoitetaan havainnot mahdollisista vahingoittuneista eläimistä.
91. Läheltä piti -tilanteet kirjataan ja käydään läpi yrityksen henkilöstön kesken sekä toimitaan kuluttajaturvallisuuksilain edellyttämällä tavalla.
92. Torju omalta osaltasi luontoon kohdistuvaa rikollisuutta. Havainnoi poikkeuksellinen toiminta (esimerkiksi linnunmunien kerääminen ja laiton metsästys) sekä ilmoita siitä tarvittaessa viranomaisille.

Siirtyminen kohteeseen/kohteesta

93. Siirtymisissä vältetään melua ja roskaamista. Riittävä valaistus on oltava turvallisuuden vuoksi. Liikkumista/siirtymistä pimeään aikaan tai huonon näkyvyyden vallitessa karhukojulle/-kojulta tulisi välttää.
94. Mootoriajoneuvoja käytetään ainoastaan välttämättömään liikkumiseen ja ryhmän turvallisuuden varmistamiseen.
95. Opas ajaa yleensä itse. Joissain tapauksissa myös asiakasryhmän vetäjä voi ajaa autoa, mutta silloin on varmistettava heidän kokemuksensa, ajotapansa, säännösten ja olosuhteiden tuntemus. Erityistä huomiota on syytä kiinnittää talvisissa oloissa ajamisen taitoihin ja kokemukseen.
96. Kaikissa autoissa ja vesiliikennealuksissa on EA-varustus. Mukana pidetään myös muita tarvittavia turvallisuusvälineitä (esimerkiksi pelastusliivit, kypärät).
97. Siirtymisessä ei aiheuteta häiriötä alueen muulle käytölle eikä aiheuteta kohonnutta onnettomuusriskiä. Siirtymisessä käytetään tarkoitukseen osoitettuja reittejä, liikenne- ja vesiväyliä.
98. Siirtymisessä vältetään eläinten kriittisiä elinympäristöjä (lisääntymisalueet, poikastuotanto).
99. Toiminnanharjoittaja tarkastaa säännöllisesti siirtymäreittien turvallisuuden. Tämä tarkoittaa esimerkiksi puskiensa raivaamista karhunkatselukojulle johtavalta reitiltä.

100. Saarikohteisiin on laadittu omat turvallisuusohjeet, joista mallina esimerkiksi www.purjehtija.fi/tiedostot/MALLI%20Saaritukikohdan%20turvallisuussuunnitelma.pdf



Kuva: Kimmo Salminen

Timantit

Wildlife -matkailua toteutetaan seuraavin periaattein

1. Toiminta tapahtuu luontoa kestävästi käyttäen ja toimintaympäristöä arvoitaen. Kiinnostusta luonnon ilmiöihin ylläpidetään ja kehitetään tarjoamalla laadukkaita ja turvallisia elämyksiä aidossa ympäristössä.
2. Osallistujien odotuksiin vastataan ammattitaitoisella ja palveluvaltaisella toimintatavalla. Katseluretki lisää elämyksellisyttä ja eikä häiritse tarkkailtavan kohteen elämää.
3. Sidosryhmien tarpeet otetaan huomioon käymällä säännöllistä vuoropuhelua alueen elinkeinojen, luonnon käyttäjien ja asukkaiden sekä paikallisyhteisön kanssa erilaisten tarpeiden ja toimintojen yhteensovittamiseksi.
4. Toiminnalla vaikutetaan myönteisesti paikkakunnan ja alueen työllisyyteen, elämäntapaan, toimeentuloon ja elinmahdollisuuksiin.
5. Toiminnassa kunnioitetaan paikallista kulttuuria ja huomioidaan elinkeinon kohdistuvat toiveet ja kehittämissesitykset
6. Markkinointia toteutetaan vastuullisesti ja hyviä tapoja noudattaen. Tuotteesta jaetaan totuudenmukaista tietoa monipuolisia viestintäkanavia hyödyntäen.



Kuva: Kimmo Salminen

LIITE 1: Kuvaus piilokojujen rakennuspiirroksia varten

- Yleistä: Siirrettäviä kojuja kaksi erikoista: 2 hlön koju ja 4 hlön koju.
- Rakennusmateriaalien tulee olla sellaisia, että niitä voi hankkia lähes joka rautakaupasta. Materiaalivaihtoehtoja voi olla eri hintaluokista.
- Äänieristys: lattialla kokolatiamatto ettei kengät kopise tai tavaroiden tiptahtaminen aiheuta kolinaa, ovi ei saa paukahtaa kiinni laittaessa
- Lämpöeristys: lämpöeristys toimii samalla äänieristyksenäkin ja kojuja voi käyttää ympärivuotisesti
- Kuvausaukot eri suuntiin 1-2 kpl kuvaaja, kuvausaukoissa oleva vesitiivis maastokangas kiristetään kameran linssin/vastavalosuojan ympärille. Kuvausaukot pitää pystyä peittämään silloin kun siellä ei olla ettei vesi sada sisään tms.
- Katseluikkuna kuvausaukkojen yläpuolella, katon räystäslippa tarpeeksi pitkä ettei vesi sada ikkunoihin, ikkunoissa heijastava kalvo etteivät eläimet pelästy ikkunasta katsojia
- Sisäkorkeus huomioitava niin että siellä pääasiassa istutaan, mutta pitää päästä kulkemaan sisään
- Sisällä kuvausluukkujen kohdilla liikuttavat istuimet (selkänöjällä)
- Kuvausaukkojen alapuolella (sisällä) tarpeeksi leveä taso videopäille (videopäät kiinteät)
- Sisäpuolella hyllyjä tavaroiden säilyttämistä varten ylhäällä
- Tarpeeksi pitkä tuuletusputki ilmanvaihtoon
- Joku koju voisi olla tehty kahlaajakuvausta varten ja silloin kuvausaukot lähellä lattianpintaa

Malliasiakirjapohjia

- Riskienarviointilomake (esim www.pk-rh.com)
- Ilmoitus vaarallisesta kuluttajapalvelusta (TUKES), ohjeistus ja lomake Tukesin verkkosivuilta: www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaatumuksia-palveluntarjoajalle/#Vaarallisesta%20palvelusta%20ilmoittaminen
Lomake palautetaan sen kunnan kuluttajaturvallisuusvalvontaan, jonka alueella vaaran aiheuttanut palvelu suoritettiin.
- Kriisiviestinnän suunnittelulomake, jossa voi käyttää lähteenä esim. www.intermin.fi/download/24889_082011.pdf
- Ohje turvallisuusasiakirjan laatimiseksi” (Tukesin verkkosivut <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaatumuksia-palveluntarjoajalle/#Turvallisuusasiakirja>)

Keskeinen lainsäädäntö

YSL – Ympäristönsuojelulaki (86/2000)

YSA – Ympäristönsuojeluasetus (169/2000)

JL – Jätelaki (1072/1993)

JA – Jäteasetus 1390/1993

Eläinsuojelulaki (4.4.1996/247)

Luonnonsuojelulaki (20.12.1996/1096)

VL – Vesilaki (264/1961)

MRL – Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)

MRA – Maankäyttö- ja rakennusasetus (895/1999)

Vesiliikennelaki (463/1996)

Vesiliikenneasetus (124/1997)

Asetus yhteentörmäämisen ehkäisemiseksi sisäisillä kulkuvälineillä (252/1978)

Trafin määräys vuokraveneiden laitteista ja varusteista 20.12.2012, TRAFI/9900/03.04.01.00/2012

Merenkulun ympäristönsuojelulaki (1672/2009)

Sivutuoteasetus – Euroopan parlamentin ja komission asetus (EY) N:o 1774/2002 muiden kuin ihmisravinnoksi tarkoitettujen eläimistä saatavien sivutuotteiden terveysturvaa koskeista

MMM:n asetus N:o 1022/2000 – Maa- ja metsätalousministeriön asetus N:o 1022/2000 eläinjalteen käsittelystä

MMM:n asetus N:o 1374/2004 – Maa- ja metsätalousministeriön asetus N:o 1374/2004 eläimistä saatavien sivutuotteiden hävittämisestä syrjäisillä alueilla sekä kuolleiden lemmikkieläinten hävittämisestä

Kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)
Valtioneuvoston asetus eräitä kuluttajapalveluja koskevasta turvallisuusasiakirjasta (1110/2011)”
Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004)”

Lisäksi keskeisiä ovat Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (1774/2002) muiden kuin ihmisravinnoksi tarkoitettujen eläimistä saatavien sivutuotteiden terveysturvaa koskeista maa- ja metsätalousministeriön asetus N:o 850/2005 eräitä eläimistä saatavia sivutuotteita käsittelevien laitosten valvonnasta ja eräiden sivutuotteiden käytöstä.

Lähteet

The European Ecotourism Labelling Standard – EETLS. Developed by the ECO-DESTINET Network, 2009.

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations. www.gstccouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/criteria-for-destinations.html

Imatran Seudun Kehitysyhtiö Oy 2004. Matkailun Ohjelmalvelujen Normisto MoNo.

Järviuoma Jari 2013. Eläintenkatsematkailun yritystoiminnan nykytila ja riskienhallintakartoitus 2012. Kajaanin ammattikorkeakoulu, Turvallisuus eläinten katse- ja kuvausmatkailussa -hanke.

Kainuun ympäristökeskus 2005. Haaskojen käyttöä koskeva ohjeistus.

Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003.

Kumentola Aila 2012. Porotilamatkailuyritysten laatukäsikirja. Pienten matkailuyritysten turvallisuusopas – matka kohti turvallisuutta. Pienten matkailuyritysten turvallisuus. Porotilamatkailu – Laadulla tulosta, osat 1, 2 ja 3. Lapin yliopisto.

Lackman Pekka ja Pauli Verhelä 2003. Matkailun ohjelmalvelut: Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. Porvoo WSOY.

MEK 2011. Suomen tunnettuus ja mielikuva. Iso-Britannia, Ranska, Saksa. Voitto, Helsinki. Visit Finland, 2011. 135 s.

MEK 2008a. Eläintenkatse- ja -kuvaus matkailutuotteena. Lähtötilannekartoitus 2008. Matkailun edistämiskeskus.

MEK 2008b. Eläinten katse- ja valokuvaamisen kehittämissuunnitelma 2009–2013. Matkailun edistämiskeskus, matkailun teemaryhmä.

Petäjäistö Leena & Ashley Selby 2012. Luontomatka-yritystoiminta Suomessa. Metlan työraportteja. www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2012/mwp246.htm

Metsähallitus. Kestävän luontomatka-yritystoiminnan periaatteet luonnonsuojelualueilla. [www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luonnonsuojelu/suojelualueidenhoitojakytto/virkistuskayttojaluontomatka/kestavanluontomatk/Sivut/Kestavanluontomatk/luontomatk/periaatteetluonnonsuojelualueilla.aspx](http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luonnonsuojelu/suojelualueidenhoitojakytto/virkistuskayttojaluontomatka/kestavanluontomatk/Sivut/Kestavanluontomatka/luontomatk/periaatteetluonnonsuojelualueilla.aspx)

Saarijärvi, Jarkko (2002) Luontomatka-yritystoiminnan ja tutkimus Suomessa. Metlan työraportteja 20. Saatavilla Internet-osoitteesta: www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2005/mwp020.htm

Svenska Ekoturismföreningen. Kvalitetsmärknings Naturens Bästa. www.ekoturism.org/naturensbasta/kriterier/index.asp.

Tapaninen Titta 2010. KARHUIHIN LIITTYVÄT TURVALLISUUSRISKIT KARHUN KATSELU- JA KUVAUSMATKAILUSSA. Opin-äytetyö, Kajaanin ammattikorkeakoulu, Restonomi (ylempi AMK). Matkailun koulutusohjelma, 18.6.2010.

VisitFinland. Vientikelpoisuuden kriteerit MEKin yhteismarkkinoinnissa. www.mek.fi/wp-content/uploads/2013/05/MEK_Vientikelpoisuus.pdf

Muistiinpanoja



Muistiinpanoja



KALASTUS VAELLUS PYÖRÄILY MELONTA **WILDLIFE** HEVOSMATKAILU



maaseuturahasto

Outdoors
Finland
TRADE



Visit Finland