

Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimus 2009



Lisätietoja tutkimuksesta:

Kalajoen meriluontokeskus
Jukupolku 5
85100 Kalajoki
p. 020 564 7007
kalajoki@metsa.fi

Översättning: Firma Pimma Åhman

Kansikuva: Meriluontokeskuksen esineistöön kuuluu vanha hylkeenpyyntivene, fälpaatti.
Kuva: Metsähallitus / Laura Sartamo



© Metsähallitus 2012

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkajulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-446-903-6 (pdf)

Laura Sartamo

**Kalajoen meriluontokeskuksen
asiakastutkimus
2009**



METSÄHALLITUS

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	12.6.2012
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	5169/50/2012
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Kalajoen Hiekkasärkät sekä siihen liittyvät Natura-alueet: Rahjan saaristo, Vihas-Keihäslahti, Siiponjoki, Maristonpakat ja Kalajoen suisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Rahjan saaristo FI1000005, Vihas-Keihäslahti FI1000007, Kalajoen suisto FI1000012, Siiponjoki FI1000040, Maristonpakat FI1000058		
ALUEYKSIKKÖ	Pohjanmaan luontopalvelut		
TEKIJÄ	Laura Sartamo		
JULKAISUN NIMI	Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimus 2009		
TIIVISTELMÄ	<p>Kalajoen meriluontokeskus on Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupiste. Luontokeskus sijaitsee 8 km Kalajoen keskustasta etelään, Kalajoen Hiekkasärkillä, ja se esittelee Perämeren alueen luontoa pääteemoinaan maankohoamisilmiö, hiekka ja meri. Näyttelyssä voi tutustua Perämeren alueen luontoon ja kulttuuriperintöön kuvien, tekstien, tietokonepelien ja filmien avulla. Meriluontokeskus on avattu vuonna 2007.</p> <p>Tutkimus on ensimmäinen luontokeskuksessa tehty asiakastutkimus, ja se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä meriluontokeskuksen omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös jatkuvalla palautteella.</p> <p>Aineisto kerättiin vuonna 2009 kesäkuun lopulta marraskuulle. Sesonkiaikana aineistoa kerättiin kahtena päivänä viikossa ja sesongin ulkopuolella kerran viikossa. Päivät arvottiin etukäteen, mutta keruusuunnitelmaan tuli joitakin muutoksia jälkikäteen.</p> <p>Meriluontokeskuksessa vierailaan useimmiten oman perheen jäsenten kanssa, ja perheeseen kuuluu usein lapsia. Meriluontokeskukseen tullaan pääasiassa omalla autolla. Vastanneista reilulla puolella oli ammattikoulutus tai opistotasoinen koulutus. Lähiympäristön luontokohteissa tutkimukseen vastanneet harrastivat yleisimmin kävelyä ja uintia. Monesti meriluontokeskuksen asiakkaat ovat myös ympäröivän matkailualueen, Kalajoen Hiekkasärkkien, matkailuyritysten asiakkaita. Meriluontokeskus on asiakkailleen usein suunnittelematon kohde, jonne toisinaan päädytään jopa sattumalta. Monille kävijöille tämä käynti oli niin ikään ensimmäinen käynti. Meriluontokeskusta pidetään toimivana ja siistinä paikkana, joka tarjoaa elämyksiä ja tietoa luonnosta. Ennakoon asiakkaat kokivat saaneensa melko vähän tietoa paikasta, mutta kuitenkin koettiin, että perille löydettiin hyvin. Henkilökohtaiseen asiakaspalveluun ja yleisötietokoneeseen oltiin myös tyytyväisiä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä luontokeskuksen toimintaa ja asiakaspalvelua. Samoin niitä voidaan hyödyntää kehitettäessä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa koko Kalajoen Hiekkasärkkien alueella.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Kalajoen meriluontokeskus, Rahjan saaristo		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 168		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-903-6
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	45 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	12.6.2012
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	5169/50/2012
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Kalajoen Hiekkasärkät och angränsande Naturaområden: Rahja skärgård, Vihas–Keihäslähti, Siiponjoki, Maristonpakat och Kalajoki älvmyrning		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Rahjan saaristo FI1000005, Vihas–Keihäslähti FI1000007, Kalajoen suisto FI1000012, Siiponjoki FI1000040, Maristonpakat FI1000058		
REGIONENHET	Österbottens naturtjänster		
FÖRFATTARE	Laura Sartamo		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Kalajoki naturum för havsmiljö 2009		
SAMMANDRAG	<p>Kalajoki naturum för havsmiljö är ett av Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställen. Naturumet ligger på Kalajokis sanddyner, dvs. Kalajoen Hiekkasärkät, 8 km söder om Kalajoki centrum. I naturumet berättas om Bottenvikens natur och huvudteman är landhöjning, sand och hav. Utställningen presenterar naturen och kulturarvet vid Bottenviken med bilder, texter, data-spel och filmer. Naturumet för havsmiljö öppnades år 2007.</p> <p>Denna undersökning är den första kundundersökningen i Kalajoki naturum. Den gjordes med Forststyrelsens standardiserade metoder, så att resultaten är jämförbara med Forststyrelsens övriga motsvarande kundundersökningar och kommande kundundersökningar i Kalajoki naturum. Kundbelåtenheten mäts också med hjälp av fortlöpande respons.</p> <p>Materialet till kundundersökningen insamlades mellan slutet av juni och november 2009. Under säsongen samlades materialet in två dagar i veckan och utanför säsongen en gång i veckan. Insamlingsdagarna lottades ut på förhand, men under arbetets gång gjordes vissa ändringar i insamlingsplanen.</p> <p>De flesta kunder i naturumet för havsmiljö kom dit med sin egen familj, i vilken det ingick flera barn. Besökarna kom till naturumet huvudsakligen med egen bil. Drygt hälften av svararna hade en yrkesexamen eller examen på institutnivå. De vanligaste aktiviteter som svararna idkade i naturumets närhet var promenad och simning. Ofta var naturumets kunder också kunder hos turistföretagen på det omgivande turistområdet, Kalajoen Hiekkasärkät. Naturumet var för många ett oplanerat besöksmål, och somliga kom till naturumet av en slump. För många svarare var det fråga om det första besöket i det här naturumet. Kunderna tyckte att naturumet var snyggt och fungerade väl och erbjöd upplevelser och information om naturen. Kunderna ansåg att de fått ganska lite förhandsinformation om stället men att de ändå hittade lätt fram. De var också nöjda men den personliga kundtjänsten och kunddatorn.</p> <p>Undersökningens resultat kan utnyttjas då Forststyrelsen utvecklar naturumets verksamhet och kundtjänst. De kan därtill användas då man utvecklar samarbetet med övriga aktörer inom turistbranschen på hela Kalajoen Hiekkasärkät-området.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Kalajoki naturum för havsmiljö, Rahja skärgård		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 168		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-903-6
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	45 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät	9
3 TULOKSET	12
3.1 Asiakasrakenne.....	12
3.1.1 Perustiedot	12
3.1.2 Seuruetiedot	13
3.2 Käynti meriluontokeskuksessa	14
3.2.1 Kohteen tärkeys	14
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	14
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	16
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	16
3.2.5 Saapuminen meriluontokeskukseen.....	17
3.2.6 Tietolähde	20
3.3 Asiakastyytyväisyys	20
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet meriluontokeskuksesta ja sen palveluista	20
3.3.2 Onnistuminen.....	23
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	24
3.4 Valinnaiset kysymykset.....	25
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa	25
3.4.2 Ostohalukkuus	25
3.4.3 Aukioloaikojen sopivuus	26
3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja asiakaspalvelupisteiden tuntemus	27
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	27
4 TULOSTEN TARKASTELU	28
LÄHTEET	30
LIITTEET	
Liite 1 Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimuksen 2009 otantakehikko	31
Liite 2 Aineiston toteutunut keruu-aikataulu	32
Liite 3 Vastanneiden asuinkunnat	33
Liite 4 Vastajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	34
Liite 5 Käyntien alueellinen jakautuminen.....	36
Liite 6 Alueet, joista meriluontokeskuksessa haettiin tietoa	37
Liite 7 Muut tunnetut Metsähallituksen palvelupisteet	38
Liite 8 Suomenkielinen kyselylomake	39
Liite 9 Kalajoen meriluontokeskuksen sijainti sekä lähialue palveluineen.....	44
Liite 10 Rahjan saaristo palveluineen.....	45

1 Johdanto

Kalajoen meriluontokeskus sijaitsee Kalajoen kaupungissa, valtatie 8:n varressa, Kalajoen Hiekkasärkkien matkailualueella ja monien matkailukohteiden välittömässä läheisyydessä (kuva 1). Lähistöllä on myös viisi Natura-aluetta. Hiekkasärkät on suosittu matkailukohde etenkin kesäaikaan. Vuonna 2002 Kalajoella oli kirjattuja yöpymisiä lähes 155 000 (Hynönen & Kutilainen 2004). Osa näistä matkailijoista on luonnollisesti myös meriluontokeskuksen asiakkaita.

Meriluontokeskuksen tarkoituksena on tarjota tietoa Perämeren maankohoamisrannikon luonnosta ja luontokohteista, mm. läheisestä Metsähallituksen hallinnoimasta Rahjan saaristosta. Sinne ohjautuvat myös Perämeren ja Rokuan kansallispuistoihin liittyvät yhteydenotot.

Asiakastutkimuksia tehdään Metsähallituksen asiakaspalvelupisteistä. Vakioidulla menetelmällä tehtyjen tutkimusten tuloksia voidaan vertailla muiden luontokeskusten tutkimustulosten kanssa ja niiden perusteella voidaan kehittää luontokeskusten toimintaa. Tämä asiakastutkimus on Kalajoen meriluontokeskuksen ensimmäinen. Asiakastutkimus tehdään viiden vuoden välein.

Koska kyseessä on Kalajoen meriluontokeskuksen ensimmäinen asiakastutkimus, ei saaduille asiakastiedoille ole vertailukohtaa. Asiakaspalautetta on meriluontokeskuksessa kerätty tähän asti jatkuvana palautteena ja myös suullisesti annettu palaute on otettu huomioon. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakaskunnan mielipiteitä meriluontokeskuksesta hieman pintaa syvemmältä. Erityisesti haluttiin kartoittaa asiakkaiden toiveita aukioloajoista, jotka meriluontokeskuksessa eivät vielä ole vakiintuneet.



Kuva 1. Kalajoen meriluontokeskuksen sijainti. © Metsähallitus 2012, © Maanmittauslaitos 1/MML/12.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Kalajoen meriluontokeskus on avattu vuonna 2007. Luontokeskuksen tarkoituksena on tarjota tietoa Perämeren maankohoamisrannikon luonnosta ja luontokohteista, mm. Rahjan saaristosta ja Perämeren kansallispuistosta. Meriluontokeskus sijaitsee Kalajoen Hiekkasärkillä, valtatie 8:n varressa. Meriluontokeskuksen sijainti sekä lähialueet palveluineen käyvät ilmi liitteiden 9 ja 10 kartoilta.

Hiekkasärkät on suosittu matkailukohde etenkin kesäaikaan. Tässä tutkimuksessa Hiekkasärkkien matkailualueella tarkoitetaan aluetta, joka ulottuu Rahjan Satamatieltä Vihaslahdelle (liite 9). Alueen vetovoimatekijä on n. 3,5 km pitkä rannanmyötäinen hiekkadyynialue, jonka läheisyydessä sijaitsee useita majoitus- ja ravintolayrityksiä, golfkenttä, ravirata, Lohilaakson kalastusalue, kylpylä SaniFani ja vesipuisto Jukupark. Meriluontokeskus sijaitsee kylpylähotelli Sanin kanssa samassa rakennuksessa, kylpylä SaniFanin välittömässä läheisyydessä.

Hiekkasärkkien matkailualueen läheisyydessä on viisi Natura-aluetta: Rahjan saaristo (liite 10), Siiponjoki, Vihaslahti–Keihäslahti, Maristonpakat ja Kalajoen suisto (liite 9). Rahjan saaristo ja Siiponjoki ovat matkailualueen lähiluontokohteita, niin myös Hiekkasärkiltä Vihaslahdelle ulottuva lankkupolku. Rahjan saaristossa on veneilyluontopolku, jonka varrella on opastauluja ja nuotiopaikkoja. Rahjan saaristossa on myös kaksi autiotupaa ja Lepäsen vuokratupa, jonka vuokrauspalvelua hoidetaan meriluontokeskuksesta. Talvisin Särkkien alueella on hiihtolatuja ja moottori-kekkailureittejä.

Hiekkasärkkien ohella Kalajoen tärkeimpiä matkailukohteita ovat vanha markkinapaikka Plassi ja kalastusmuseo Kalajoen keskustan läheisyydessä sekä Tyngän mylly Kalajoen Tyngän kylällä (liite 9).

Luontokeskuksen pysyvä näyttely ”Hiekka” sijaitsee kolmessa kerroksessa ja esittelee maankohoamisrannikon luontoa sekä biologisesta että geologisesta näkökulmasta. Lisäksi näyttelyyn on tuotu kulttuurinen näkökulma matkailun ja elinkeinojen muodossa. Näyttely sisältää paljon audiovisuaalista aineistoa, filmejä, tietokonepelejä jne. Lapsiasiakkaille meriluontokeskuksessa on oma soppensa, jossa pyörii lapsille tarkoitettu filmi, sekä puuhanurkkaus, jossa on värityskuvia ja pelejä. Vaihtuvina näyttelyinä on ollut mm. Metsähallituksen kiertäviä näyttelyitä, paikallisten taidepiirien teoksia sekä valokuvia. Meriluontokeskus on avoinna ympäri vuoden.

Kesäsesongin ulkopuolella meriluontokeskuksessa vierailee satunnaisten kävijöiden ohella tilausryhmiä sekä koululais- ja päiväkotiryhmiä. Meriluontokeskus tekee yhteistyötä alueen yrittäjien kanssa, ja esimerkiksi samassa rakennuksessa sijaitsevasta hotellista ohjataan vierailijoita meriluontokeskukseen.

Meriluontokeskuksen käyntimäärät ovat nousseet vuodesta 2008, jolloin kävijöitä oli liki 20 000. Vuonna 2009 päästiin jo 28 000 kävijään. Selvästi vilkkain kuukausi on heinäkuu: vuoden 2009 heinäkuussa kävijöitä oli noin 13 000. Vuosien 2007 ja 2008 kävijätilastot ovat osittain puutteellisia ja mahdollisesti myös virheellisiä laskurin kalibroinnissa ja laskurin paikan sääntelyssä olleiden ongelmien vuoksi.

Taulukkoon 1 on tiivistetty tärkeimmät tiedot Kalajoen meriluontokeskuksesta. Lisää ajankohtaista tietoa löytyy Metsähallituksen Luontoon.fi-verkkopalvelusta (Metsähallitus 2010).

Taulukko 1. Kalajoen meriluontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2009.

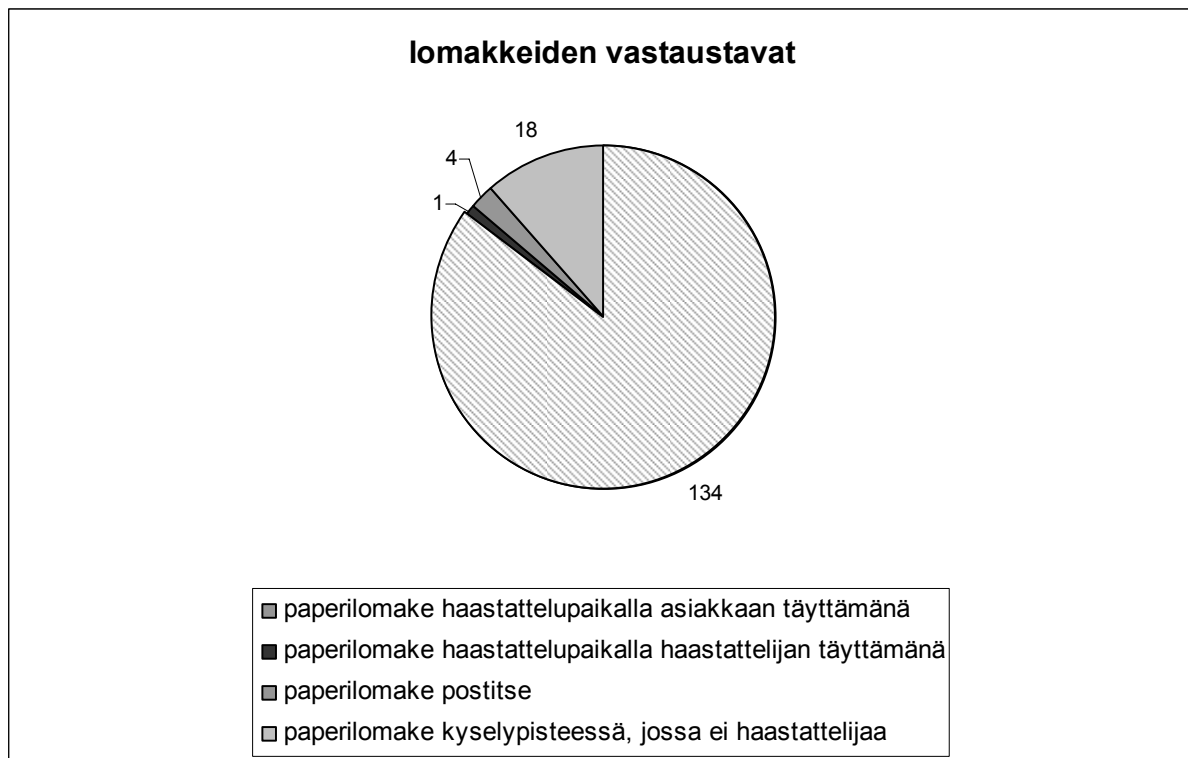
KALAJOEN MERILUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	2007
Sijainti	Kalajoen kaupungissa, Kalajoen Hiekkasärkillä, alueen matkailupalveluiden välittömässä läheisyydessä
Käyntimäärä	28 000
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Asiakasneuvonta ja opastus– Metsähallituksen luontopalvelujen tuottamien tuotteiden ja palveluiden esittely ja tuotemyynti– Yhteistyökumppaneiden palveluiden esittely– Matkailualueen, Rahjan saariston ja Kalajoen muiden luontokohteiden retkeilyneuvonta sekä Perämeren ja Rokuan kansallispuistojen asiakaspalvelu– Pysyvä näyttely ja AV-esitykset, vaihtuvia näyttelyitä– Tapahtumat ja teemapäivät
Erityistä	Ympäriällä Kalajoen Hiekkasärkkien matkailualue

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä meriluontokeskuksen omien, tulevaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineisto kerättiin vakiodulla kyselylomakkeella, jota muokattiin Kalajoen meriluontokeskukselle sopivaksi (liite 8). Asiakkaat täyttivät lomakkeen luontokeskuksessa pääasiassa itse aineiston kerääjän läsnä ollessa.

Meriluontokeskuksen asiakkaita mahdollisimman hyvin edustavan otoksen saamiseksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki meriluontokeskuksen 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät (liite 1). Vastaajan ikä arvioitiin silmämääräisesti. Kyselylomakkeita oli suomenkielen lisäksi ruotsiksi ja englanniksi. Henkilöstön vähyden vuoksi tavoitteeksi määriteltiin 180 vastauslomaketta. Tavoitteen arvioitiin toteutuvan 30 keruupäivällä, mikä tarkoitti keskimäärin 6 lomaketta päivässä. Koska aineistonhankintaan sisältyi myös sesongin ulkopuolisia aikoja, jaettiin keruupäivät ja -tavoitteet keruuajalle luontokeskuksen oletettujen kävijämäärien suhteessa. Keruupäivät arvottiin etukäteen.

Keruuu suunnitelman (toteutunut aikataulu liitteessä 2) mukaisesti aineiston keruun oli tarkoitus tapahtua meriluontokeskuksessa 27.6–18.11.2009. Marraskuun keruupäivät kuitenkin peruuntuvat. Kesäsesonki huomioitiin aineiston keruussa siten, että vilkkaimmalle lomakaudelle (1.7.–9.8.2009) arvottiin kaksi keruupäivää viikossa ja hiljaisemmalle ajalle vain yksi. Keruupäivän pituus oli viikolla 4 tuntia, joka tarkoitti joko aamu- tai iltapäivää ja viikonloppuisin 5 tuntia, aika jonka luontokeskus oli avoinna. Aineiston keruuta hoiti vain yksi opas, joten muiden tehtävien vuoksi aineiston kerääminen saattoi tilapäisesti häiriintyä. Asiakastutkimuslomakkeita oli esillä myös varsinaisten keruuajojen ulkopuolella, joten halutessaan asiakas sai täyttää lomakkeen myös itsenäisesti. Lomakkeiden vastaustapojen jakauma on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2. Vastauslomakkeiden jakauma Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimuksessa 2009 (n = 157). Vastauksia saatiin 162, mutta viisi vastausta jouduttiin hylkäämään.

Keruu suunnitelmasta käyvät ilmi toteutuneet keruupäivät ja niiden keruutavoitteet sekä kerätyt lomakkeet (liite 2). Alkuperäiseen keruu-aikatauluun tuli useita muutoksia, mutta väliin jääneet päivät pyrittiin korvaamaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi aineiston keruu päättyi aiottua aikaisemmin sairastumisen vuoksi ja näin kolme viimeistä keruupäivää jäivät toteutumatta. Tämä saattaa osaltaan vääristää tuloksia siten, että loma-ajan kävijät ovat edustettuina sesongin ulkopuolisen ajan kävijöitä voimakkaammin.

Sesonkiaikana vastausten saamisen ajankohdalla ei ollut suuria eroja, vastaukset jakautuivat melko tasaisesti aamu- ja iltapäiville. Sen sijaan säätilalla oli suurempi merkitys lomalaisten mielenkiintoon ylipäänsä tutustua meriluontokeskukseen tai vastata asiakastutkimukseen. Myöhemmin syksyllä aamuun sijoittuvat keruupäivät tuottivat hieman vähemmän vastauksia.

Yleisin syy siihen, ettei lomaketta asiakkaalta saatu, oli kieltäytyminen tai asiakkaan poistuminen luontokeskuksen yläovesta kulkematta paluumatkallaan enää keruupisteen ohi. Kieltäytymisen syyt liittyivät usein lapsiin tai muihin mielenkiinnon kohteisiin, kuten uimiseen ja kauniiseen ilmaan, eikä tutkimukseen näin ollut aikaa tai kiinnostusta osallistua. Monet asiakkaat myös kokivat, etteivät voi vastata asiakastutkimukseen, jos ovat ”vain pikaisesti käyneet” luontokeskuksessa.

Vastauksia saatiin yhteensä 162, joten alkuperäisestä tavoitteesta jäätin hieman. Viisi vastausta jouduttiin hylkäämään hyvin vajaan täytön vuoksi, joten lopullinen vastausten määrä oli 157. Tuloksia voidaan kuitenkin pitää sikäli merkitsevinä, että edustettuina ovat meriluontokeskuksen sesonkiaikaiset asiakasryhmät, joita ovat alueen lomailijat ja lapsiperheet.

Monissa vastauksissa näkyi kiinnostuksen puute tai kyllästyminen pitkään kyselyyn, ja kohtia oli jätetty vastaamatta tai kuitattu yhdellä viivalla sen sijaan, että olisi vastattu jokaiseen kohtaan erikseen. Joiltakin vastaajilta unohtui, että kyselyssä oltiin kiinnostuneita vain ja ainoastaan me-

neillä olevasta käynnistä. Tämä näkyi mm. retken harrastuksissa, sillä niissä oli lueteltu ajan-kohtaan sopimattomia toimintoja, joita oli selvästi harrastettu jollain muulla käynnillä.

Perhekunnille oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta. Tämä saattoi vääristää ikä- ja sukupuolijakaamaa. Vielä todennäköisemmin vääristyminen näkyy asuinkuntajakaumassa, koska muutamakin lisähenkilö olisi muuttanut merkittävästi yksittäisen kunnan sijoittumista kävijöiden kotikuntien joukossa.

Harrastusten kohdalla tuloksia saattaa vääristää tulkinnanvaikeus siinä, minkä asiakas on tulkinnut luontokohteeksi. Osa vastaajista ei selvästikään mieltänyt hiekkarannalla kävelyä luontokohteessa harrastetuksi toiminnaksi, vaan uskoi luontokohteen tarkoittavan jotakin erikoista. Kysymyksen muotoilu ”Kävitkö tai aiotko käydä Rahjan saaristossa tai muissa lähistön luontokohteissa?” saattoi johtaa osaa vastaajista harhaan ja huomio kiinnittyi vain saaristoon. Luontokohteet tuleekin nimetä tarkemmin seuraavassa tutkimuksessa. Uinnin osalta tuloksissa saattoi näkyä uiminen myös kylpylässä tai vesipuistossa. Tämä tulisikin erottaa seuraavien tutkimusten kysymystenasettelussa, jotta mahdollisimman vähän väärinkäsityksiä pääsisi syntymään.

Meriluontokeskuksen palveluita arvioitaessa heikoimmat arvosanat saivat tiedonsaanti moottori-
kelkkailusta sekä vesillä liikkumisesta ja lupiin liittyvästä asiakaspalvelusta. On kuitenkin huomattava, ettei meriluontokeskuksen palveluihin sisälly lupamyyntiä, joten palvelun laadun kysyminen oli harhaanjohtavaa. Jatkossa pitäisikin muokata tutkimuslomakepohjaa vastaamaan paremmin kunkin asiakaspalvelupisteen palveluita.

Kyselylomakkeiden tiedot tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet):

- Moodi on tyyppiarvo, joka kuvaa aineiston yleisintä arvoa.
- Mediaani ilmaisee muuttujan keskimmäisen arvon jakaen havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan.
- 25 %:n prosenttipiste ilmaisee sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu neljäsosa havaintoaineistosta, ja 75 %:n prosenttipiste sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu kolme neljäsosaa havainnoista.

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

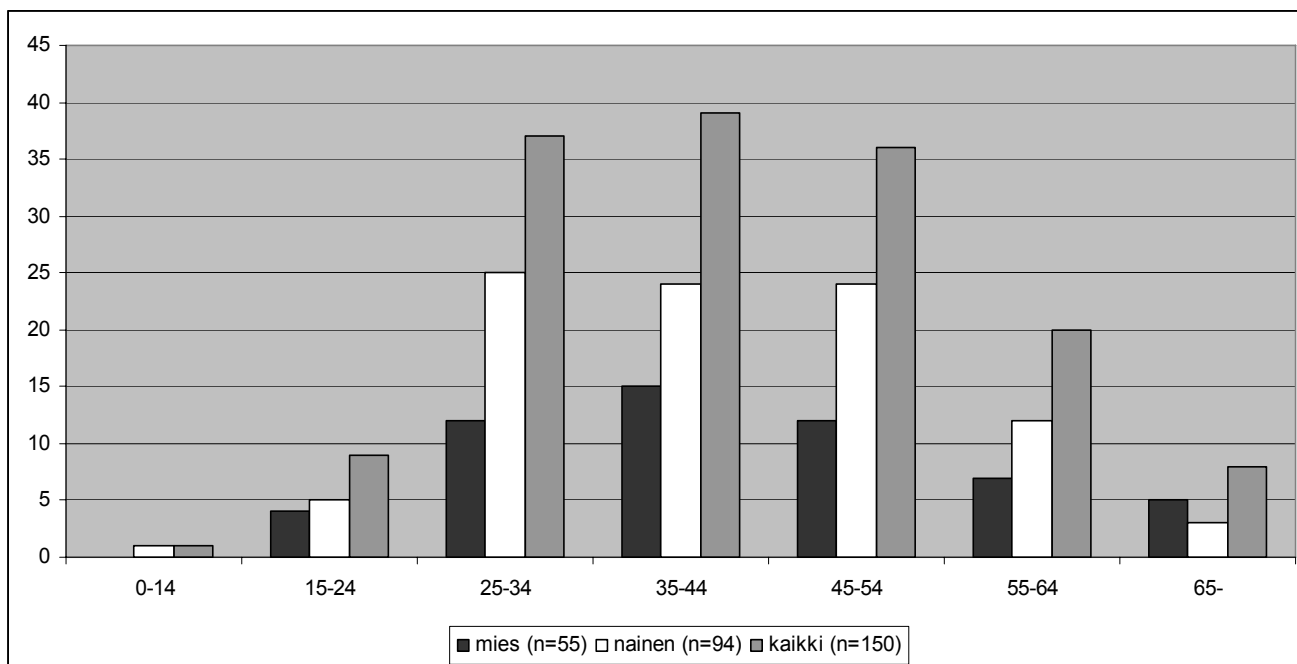
3.1.1 Perustiedot

Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimukseen vuonna 2009 vastanneista enemmistö (63 %) oli naisia (taulukko 2). Kaksi vastaajaa jätti sukupuolensa ilmoittamatta. Yhteensä 75 % vastanneista sijoittui ikäluokkiin 25–34, 35–44 ja 45–54 vuotta suurimman ikäluokan ollessa sekä miehissä että naisissa 35–44-vuotiaat (kuva 3). Vastaajista vanhin oli 74-vuotias mies ja nuorin 11-vuotias naispuolinen asiakas. Vastaajien keski-ikä oli 42 vuotta.

Vastanneista 147 ilmoitti koulutuksensa. Heistä 13:lla ei ollut ammatillista tutkintoa lainkaan (taulukko 3). Runsaalla puolella kaikista vastanneista oli ammattikoulu- tai opistotasoinen tutkinto, ja ylempi tai alempi korkeakoulututkinto oli 37 %:lla. Naiset olivat hieman korkeammin koulutettuja kuin miehet.

Taulukko 2. Asiakastutkimukseen vastanneiden sukupuolijakauma Kalajoen meriluontokeskuksessa vuonna 2009.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	57	37
Nainen	98	63
Yhteensä	155	100



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan Kalajoen meriluontokeskuksessa vuonna 2009.

Taulukko 3. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan Kalajoen meriluontokeskuksessa vuonna 2009.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	15	28	23	25	39	27
Opistotasoinen tutkinto	14	26	26	28	40	27
Ylempi yliopisto- tai korkea-koulututkinto	11	21	19	20	30	20
Alempi yliopisto- tai korkea-koulututkinto	6	11	19	20	25	17
Ei ammatillista tutkintoa	7	13	6	6	13	9
Yhteensä	53	100	93	100	147	100

Meriluontokeskuksen asiakkaat ovat kotoisin eri puolilta Suomea. Asiakastutkimukseen vastanneet edustivat 77 eri kuntaa. Vastanneista vain yksi asui ulkomailla.

Eniten asiakkaita oli lähialueilta; 23 % meriluontokeskuksen kävijöistä oli Oulusta, Ylivieskasta, Kalajoelta tai Kokkolasta (liite 3). Yksittäisistä kunnista kävijöitä oli Oulun ja Ylivieskan jälkeen eniten Helsingistä. Yhdessä muualta Uudenmaan alueelta kotoisin olevien kanssa heidän osuutensa edustaa 14 % kaikista asiakkaista. Yksittäisiä kävijöitä meriluontokeskukseen näyttää tulevan ympäri Suomea.

Tarjolla oli vastauslomake myös ruotsiksi ja englanniksi, mutta yhtään vieraskielistä asiakasta ei aineiston kerääjän haaviin tarttunut.

3.1.2 Seuruetiedot

Kalajoen meriluontokeskuksessa vierailtiin useimmiten oman perheen tai muiden sukulaisten kanssa, 2–5 hengen seurueissa. Seurueiden koot on esitetty taulukossa 4 ja koostumus taulukossa 5.

Seurueen keskimääräinen koko oli 4 henkilöä. Alle 15-vuotiaiden osuus seurueissa oli melko suuri, 87, mikä selittyy lapsiperheiden suurella määrällä meriluontokeskuksen ja koko Kalajoen Hiekkasärkkien asiakaskunnassa. Keskimäärin seurueessa oli kaksi lasta. Liikuntaesteisiä asiakastutkimukseen osallistuneiden seurueissa oli ainoastaan 4.

Taulukko 4. Seurueiden koko Kalajoen meriluontokeskuksessa vuonna 2009.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	11	7
2–5 hengen seurue	124	81
6 tai useamman hengen seurue	19	12
Yhteensä	527	100

Taulukko 5. Seurueiden koostumus Kalajoen meriluontokeskuksessa vuonna 2009.

Seurue	kpl	%
Oman perheen jäsenet	112	77
Muut sukulaiset	17	12
Ystävät	12	8
Työtoverit	2	1
Opiskeluryhmä	1	1
Eläkeläisryhmä	1	1
Kerho, yhdistys tms.	1	1
Yhteensä	146	100

3.2 Käynti meriluontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Kalajoen meriluontokeskuksen asiakkaat löytävät paikalle hyvin usein ennalta suunnittelematta ja sattumalta. Vastaajista 58 % ilmoitti meriluontokeskuksen olevan ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella (taulukko 6). Vain viisi prosenttia oli tullut varta vasten meriluontokeskukseen.

Kun meriluontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista, niin 11 vastaajaa mainitsi matkan muiksi kohteiksi Jukuparkin ja kahdeksan kylpylä SaniFanin (liite 4). Kun meriluontokeskus oli ennalta suunnittelematon kohde, olivat matkan pääkohteet useimmin Jukupark (11), hotelli Sani (5), hiekkasärkät yleensä (5) ja kylpylä SaniFani (3) (liite 4). Kalajoki oli myös ns. kauttakulkukohde mm. matkalla Vaasaan, Kuusamoon, Raaheen, Ylivieskaan, Ouluun, Ranualle ja Turkuun.

Taulukko 6. Kalajoen meriluontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	kpl	%
Ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella	88	58
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	56	37
Matkan ainoa tai tärkein kohde	7	5
Yhteensä	151	100

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

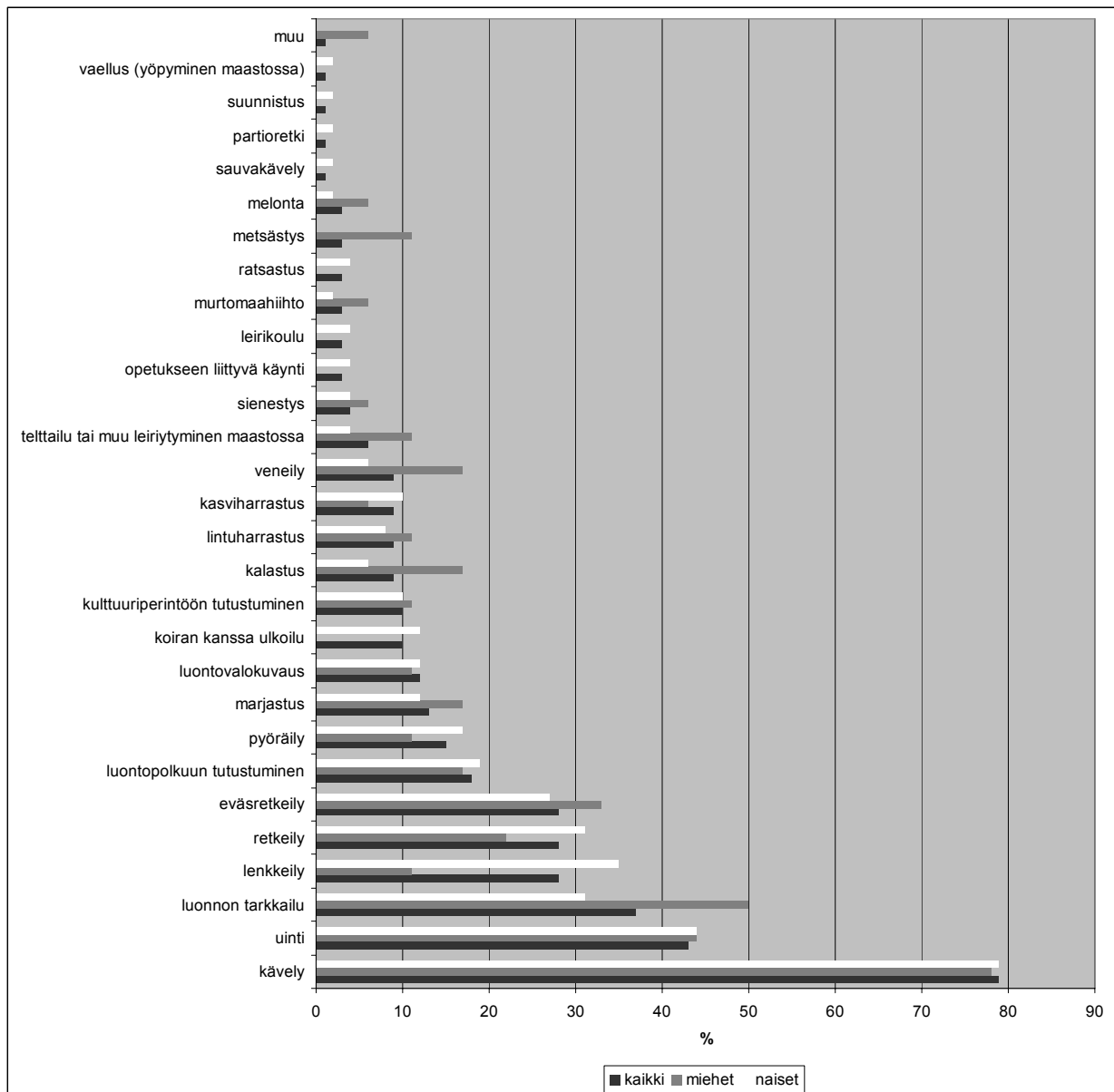
157 vastaajan joukosta 67 ilmoitti harrastaneensa lähistön luontokohteissa jotain, tämä on noin 43 % vastaajista. Harrastusten suosio on esitelty kuvassa 4. Meriluontokeskuksen kävijöiden ylivoimaisesti suosituin ulkoiluharrastus lähistön luontokohteilla oli kävely, jota 79 % vastanneista ilmoitti harrastaneensa. Kävelyn suosiossa ei ollut juuri eroa miesten ja naisten välillä.

Seuraavaksi eniten suosiota sai uinti, jota oli harrastanut 43 % vastanneista. Tätä tulosta saattaa vääristää se, että matkailualueella on kylpylä ja vesipuisto, joissa uimisen osa saattoi mieltää myös tässä tarkoitetuksi harrastukseksi. Esimerkiksi joissakin vielä lokakuulla saaduissa vastauksissa uinti ilmoitettiin kyseisellä käynnillä toteutetuksi harrastukseksi. Teoriassa se on mahdollista, mutta käytännössä kuitenkin on todennäköisempää, että syyslomaa vietettiin uimalla kylpylässä. Kohtaan ”muu” oli yksi vastaaja ilmoittanut harrastavansa vesiurheilua.

Vastaajille tuotti myös jonkin verran vaikeuksia määrittellä ”luontokohte”. Monet vastaajat näyttivät mieltävän luontokohteen joksikin erikoiseksi sen sijaan, että luontokohteena voidaan pitää vaikkapa matkailualueen hiekkarantaa.

Kysymykseen, mikä oli kaikkein tärkein harrastus kyseisellä käynnillä, vastasi vain 41 asiakasta. Kävely ja uinti mainittiin useimmin tärkeimmiksi.

Useimpien ohjelmaan kuului kyseisellä matkalla 1–3 harrastusta (52 % vastanneista). Monissa vastauksissa nimettiin keskenään samantyyppisiä harrastuksia, kuten kävely ja lenkkeily, sekä harrastuksia, jotka toteutuvat alueella liikuttaessa ”itsestään”, kuten luonnon tarkkailu. 4–6 harrastusta mainitsi 34 % vastanneista ja tätä useampaa ilmoitti harrastaneensa 12 %. Joiltakin lomakkeen täyttäneiltä oli selvästi jäänyt huomiotta, että tulisi ilmoittaa ainoastaan kyseisen käynnin aikana harrastetut toiminnot. Tämä näkyi mm. talvisten lajien mainintoina, vaikka asiakastutkimuksen aineistonkeruun aikana niiden harrastaminen ei ollut mahdollista.



Kuva 4. Harrastukset, joihin vastaajat ilmoittivat osallistuvansa lähistön luontokohteilla kyseisellä luontokeskusvierailullaan.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Haastattelulomakkeen kysymyksessä 3 kartoitettiin asiakkaiden muita vierailukohteita Kalajoen Hiekkasärkillä tai lähialueella luonto- ja kulttuurikohteet mukaan lukien (liitteet 9 ja 10). Ylivoimaisesti eniten meriluontokeskuksen asiakkaat olivat käyneet kylpylä SaniFanissa, jossa ilmoitti vierailleen 54 % vastanneista. Lähes yhtä moni (50 %) oli käynyt Kalajoen keskustassa. Kolmanneksi suosituin kohde oli Jukupark (33 %). Varsinaiset luonto- ja kulttuurikohteet näyttivät olleen vähemmän suosittuja. Käyntien jakautuminen on esitetty taulukossa 7.

Taulukossa 7 nimettyjen kohteiden ulkopuolelta oli mainittu useita vierailukohteita, joista suosituimmat olivat hiekkasärkkien ranta-alueet (11 mainintaa), Tapion Tupa (3), rantapolut (2), Ravintola Merisärkkä (2), Ravintola Dyyni (2), Basaaritori (2), käsityöpajat (2), Törmälä (2) ja Kokkola (2) (liite 5).

Taulukko 7. Vastanneiden vierailut lähialueen kohteilla meriluontokeskuksessa käynnin yhteydessä. Vastauksessa oli mahdollista valita useampi kohde.

Käyntikohde	kpl	%
Kylpylä SaniFani	78	54
Kalajoen keskusta	73	50
Jukupark	48	33
Muualla, missä?	35	24
Lohilaakso	25	17
Plassin alue	22	15
Tyngän mylly	16	11
Kalastusmuseo	8	6
Siiponjoki	6	4
Kallan saaret	5	3
Rahjan saaristo	5	3
Vastanneita yhteensä	145	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Meriluontokeskuksessa kulutettiin aikaa keskimäärin 45 minuuttia. Lyhimmät vierailut kestivät vain noin 10 minuuttia, ja pisimmillään meriluontokeskuksessa vietettiin yli kaksi tuntia. Lomakkeen kysymykseen ”milloin saavuit meriluontokeskukseen” kirjattiin usein aika, jolloin henkilö tuli tutkimuspisteeseen, ja vastaajasta tuntui usein hankalalta arvioida jälkikäteen meriluontokeskuksessa jo kuluttamaansa aikaa. Vastanneiden käynnin kestoa on eritelty tarkemmin taulukossa 8.

Tutkimukseen osallistuneista 40 (n = 155) oli käynyt meriluontokeskuksessa aiemmin (taulukko 9). Tämä on noin 26 % tutkimukseen vastanneista asiakkaista. Aiemmin luontokeskuksessa oli vierailtu keskimäärin 2–3 kertaa, mutta yksi vastaaja kertoi käyneensä jopa 10 kertaa. Naiset olivat olleet hieman ahkerampia vierailijoita, mutta heistäkin 70 % ilmoitti olevansa meriluontokeskuksessa ensimmäistä kertaa.

Taulukko 8. Vastanneiden käynnin kesto Kalajoen meriluontokeskuksessa.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnin kesto, minuutteja	157	45,8	23,23	10	30	40	60	150

Taulukko 9. Vastanneiden käynnin toistuvuus Kalajoen meriluontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa meriluontokeskuksessa	46	81	69	70	115	74
Käynyt aikaisemmin	11	19	29	30	40	26
Yhteensä	57		98		155	

3.2.5 Saapuminen meriluontokeskukseen

Meriluontokeskukseen tultiin useimmiten omalla henkilöautolla (85 % vastanneista) ja toiseksi eniten matkailuautolla tai henkilöauto-vaunuyhdistelmällä (13 %) (taulukko 10).

Taulukossa 10 on esitetty myös meriluontokeskuksen vierailijoiden viimeisimmäksi käyttämät kulkuneuvot. Kaikki vastaajat eivät ilmoittaneet viimeksi käytettyä välinettä. Mikäli kulkuneuvoja oli ilmoitettu vain yksi, on tämä tallennuksessa kirjattu myös viimeisenä käytetyksi.

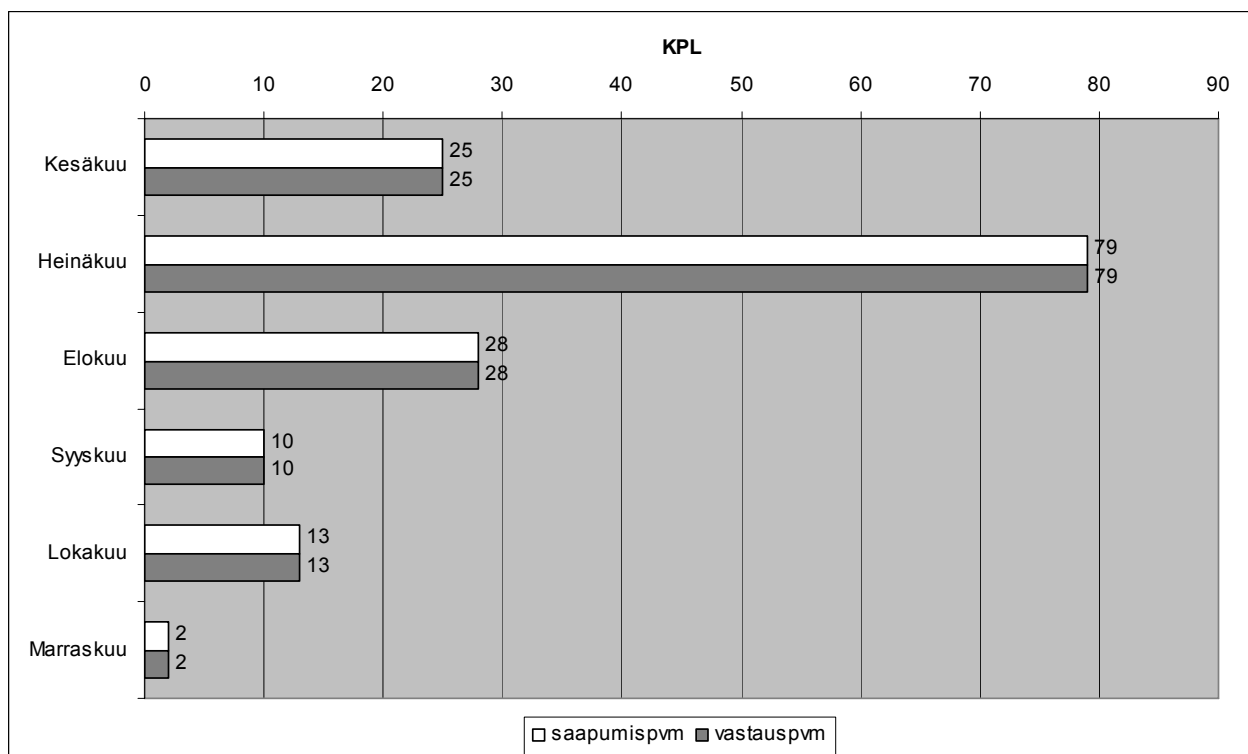
Taulukko 10. Kulkuneuvot, joita vastaajat käyttivät matkallaan Kalajoen meriluontokeskukseen. Matkaan on voitu käyttää useampaa kulkuvälinettä.

Kulkuneuvo	Kaikki kulkuneuvot		Viimeisin kulkuneuvo	
	kpl	%	kpl	%
Henkilöauto	131	85	96	77
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	20	13	13	10
Linja-auto	5	3	3	2
Tilausbussi (ryhmämatka)	4	3	2	2
Juna	5	3		
Lentokone	1	1		
Polkupyörä	3	2	3	2
Jalan	3	2	5	4
Jokin muu	1	1	2	2
Vastanneita yhteensä	155	100	124	100

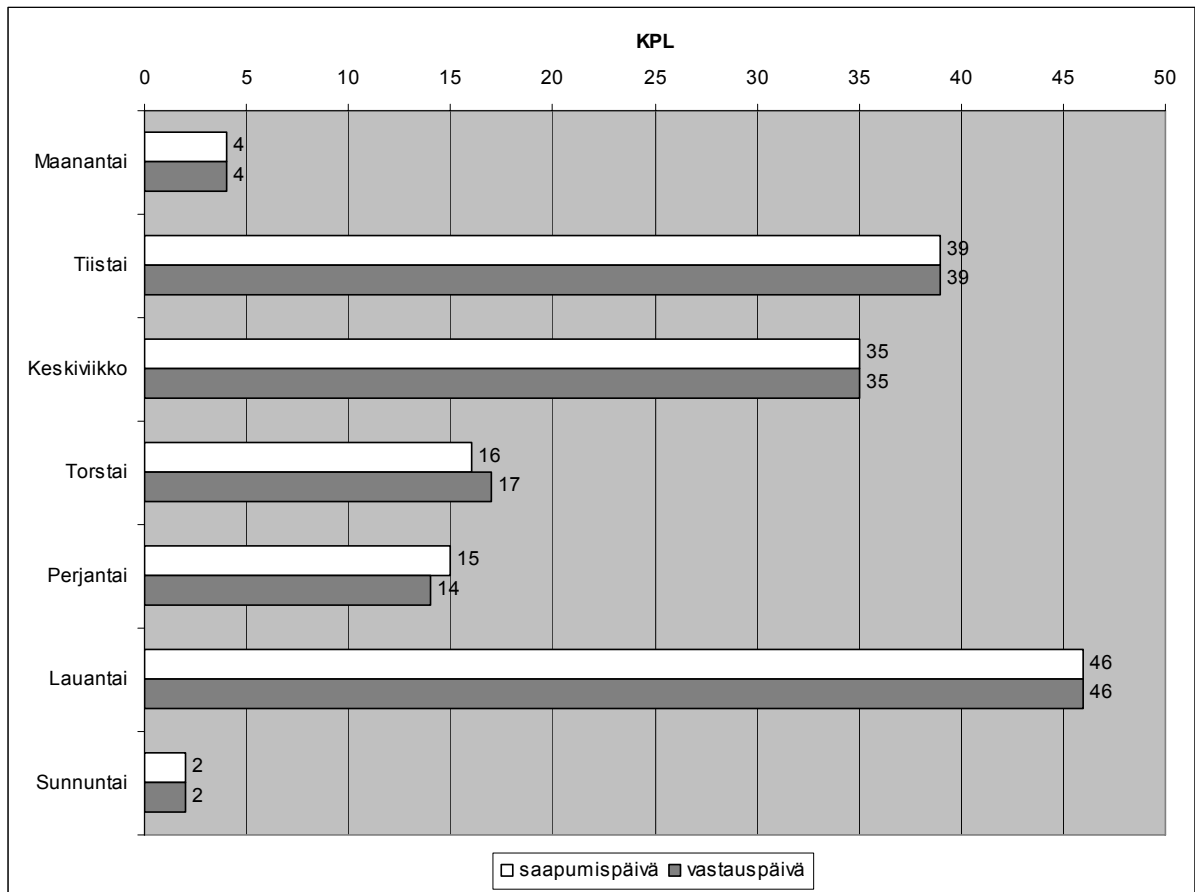
Meriluontokeskuksen vilkkain kuukausi oli heinäkuu, jolloin vastauksia saatiin 79, siis puolet kaikista asiakastutkimuksen vastauksista (kuva 6). Tulos oli odotettu, sillä lomakausi on tällöin parhaimmillaan koko Hiekkasärkkien alueella.

Viikonpäivistä tuottoisin oli lauantai (46 vastausta) ja sen jälkeen melko tasaväkisinä seurasivat tiistai ja keskiviikko (39 ja 35 vastausta). Vastausten jakaantuminen viikonpäiville on esitetty kuvassa 7. Tuloksia saattaa osaltaan vääristää keruuajankohtien epätasainen jakautuminen arvonnassa viikonpäivien kesken. Lisäksi meriluontokeskus oli sunnuntaisin avoinna ainoastaan heinäkuun ajan, joten sunnuntaisin ei ollut niin usein mahdollisuutta lomakkeen täyttämiseen kuin muina päivinä. Lauanlaisin keruupäivä oli pituudeltaan viisi tuntia (klo 10–15), kun muina päivinä keruu-aika ajoittui aamupäivään tai iltapäivään ja kesti neljä tuntia.

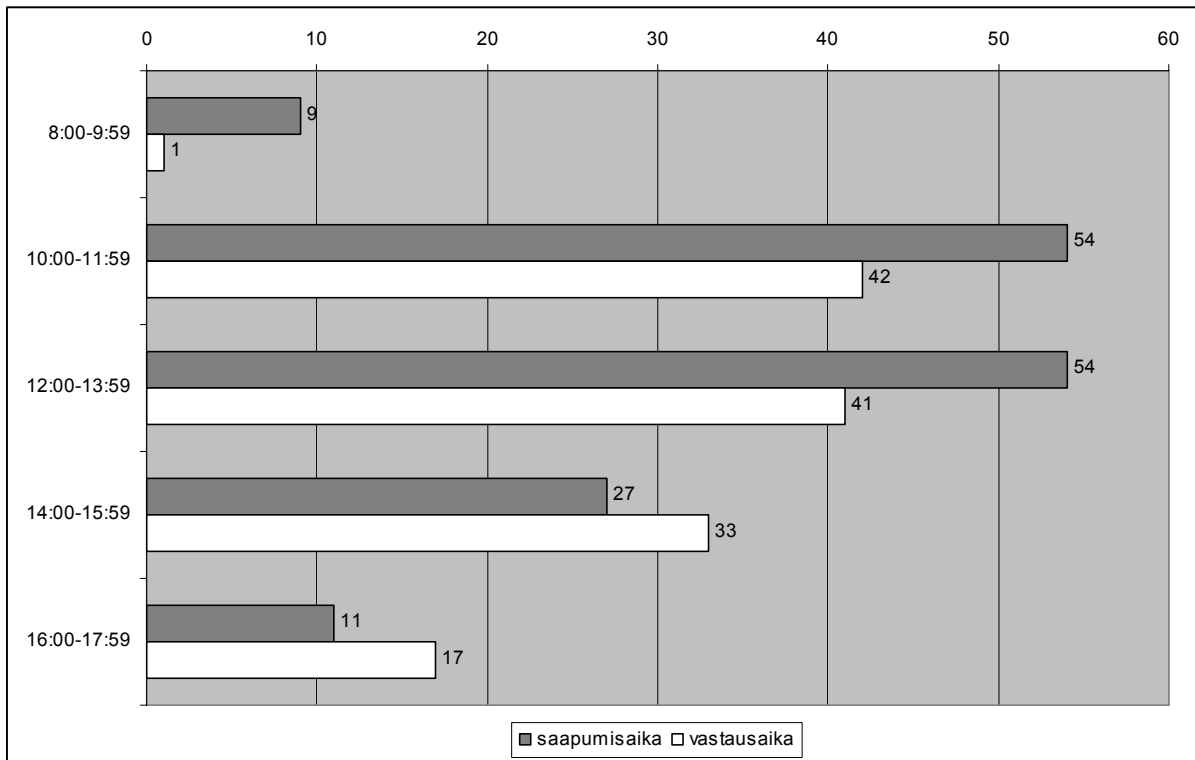
Eniten vastauksia saatiin aamupäivän klo 10 ja iltapäivän klo 16 välillä (kuva 8). Huomioitavaa on, että meriluontokeskus oli vuonna 2009 avoinna maanantaista perjantaihin klo 9–17 ja lauantaisin klo 10–15.



Kuva 6. Saapuminen Kalajoen meriluontokeskukseen ja vastausten määrä eri kuukausina (n = 157).



Kuva 7. Saapuminen meriluontokeskukseen ja vastausten määrä viikonpäivittäin (n = 157).



Kuva 8. Saapuminen meriluontokeskukseen ja vastausten määrä vuorokaudenajan mukaan (n = 157).

3.2.6 Tietolähde

Tärkein tietolähde, jonka kautta meriluontokeskuksesta oli saatu tietoa, oli ystävät, tuttavat tai sukulaiset. Tätä kautta oli tietoa saanut 26 % vastanneista (taulukko 11).

Toiseksi eniten tieto leviää esitteiden ja oppaiden kautta. Meriluontokeskuksella oli kesällä 2009 useita ilmoituksia alueen matkailuesitteissä. Merkittäviä tiedon tarjoajia ovat matkailualueella lisäksi yritykset, joista monet tekevät yhteistyötä meriluontokeskuksenkin kanssa ohjaten asiakaitaan sen asiakkaiksi.

Taulukko 11. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Kalajoen meriluontokeskuksesta vuonna 2009. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	37	26
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	31	22
Paikka on entuudestaan tuttu	26	18
Alueen yritykset (esim. ohjelmopalvelut, majoitus)	16	11
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	14	10
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	15	10
TV / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	13	9
Muut www-sivut	12	8
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	10	7
Muu	7	5
Ulko-opasteet	1	1
En osaa sanoa	1	1
Vastanneita yhteensä	143	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet meriluontokeskuksesta ja sen palveluista

Meriluontokeskuksen palveluita arvioitiin asteikolla 1 = erittäin huono, ...5 = erittäin hyvä. Arviot palveluiden laadusta on esitetty kuvassa 9 ja niiden keskiarvot kuvassa 10. Tarjolla olevista palveluista parhaimmiksi arvioitiin tiedonsaanti luonnosta, yleisötietokone ja WC. Huonoimmiksi arvioitiin tiedonsaanti moottorikelkkailusta ja vesillä liikkumisesta sekä lupiin liittyvä asiakaspalvelu.

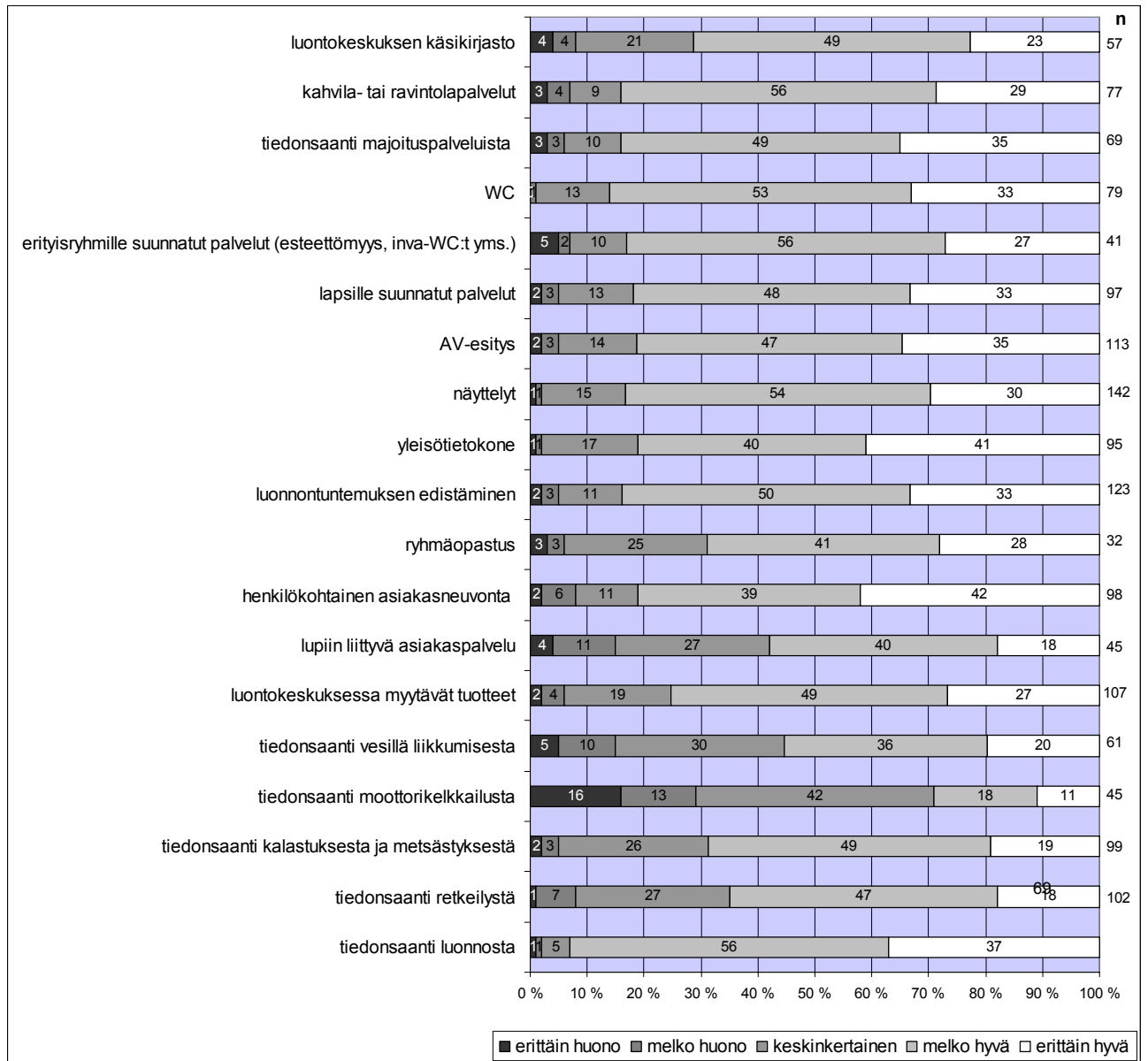
Meriluontokeskuksessa ei myydä lainkaan Metsähallituksen lupia, joten arviot tästä palvelusta perustunevat niihin harvoihin kyselyihin, joiden perusteella kyselijä on opastettu eteenpäin, tai sitten kävijän omatoimisesti näyttelystä löytämään tietoon. Lisäksi monilta vastaajilta näytti jääneen huomaamatta vaihtoehto ”en käyttänyt”, jolloin arvioita annettiin sellaisistakin palveluista, joita ei ollut tarjolla ja joista vastaajalla ei näin voinut olla kokemusta (mm. ryhmäopastuksen arviointi päivinä, jolloin sitä ei ollut tarjolla tai lupien myyntiin liittyvä asiakaspalvelu). Tällöin arvioksi annettiin usein ”keskinkertainen” tai ”huono”, jolla tuotiin kenties esiin mielipidettä palvelun puuttumisesta. Moottorikelkkailureiteistä taas tarjotaan tietoa vain talviaikaan, mitä kesällä kyselyyn vastanneet eivät luonnollisesti voineet tietää.

Meriluontokeskuksella ei ole omaa yleisökäymälää eikä omia ravintola- tai kahvilapalveluja, joten näiden arviointi saattoi monilla asiakkailla kohdistua myös matkailualueen muihin palveluntarjo-

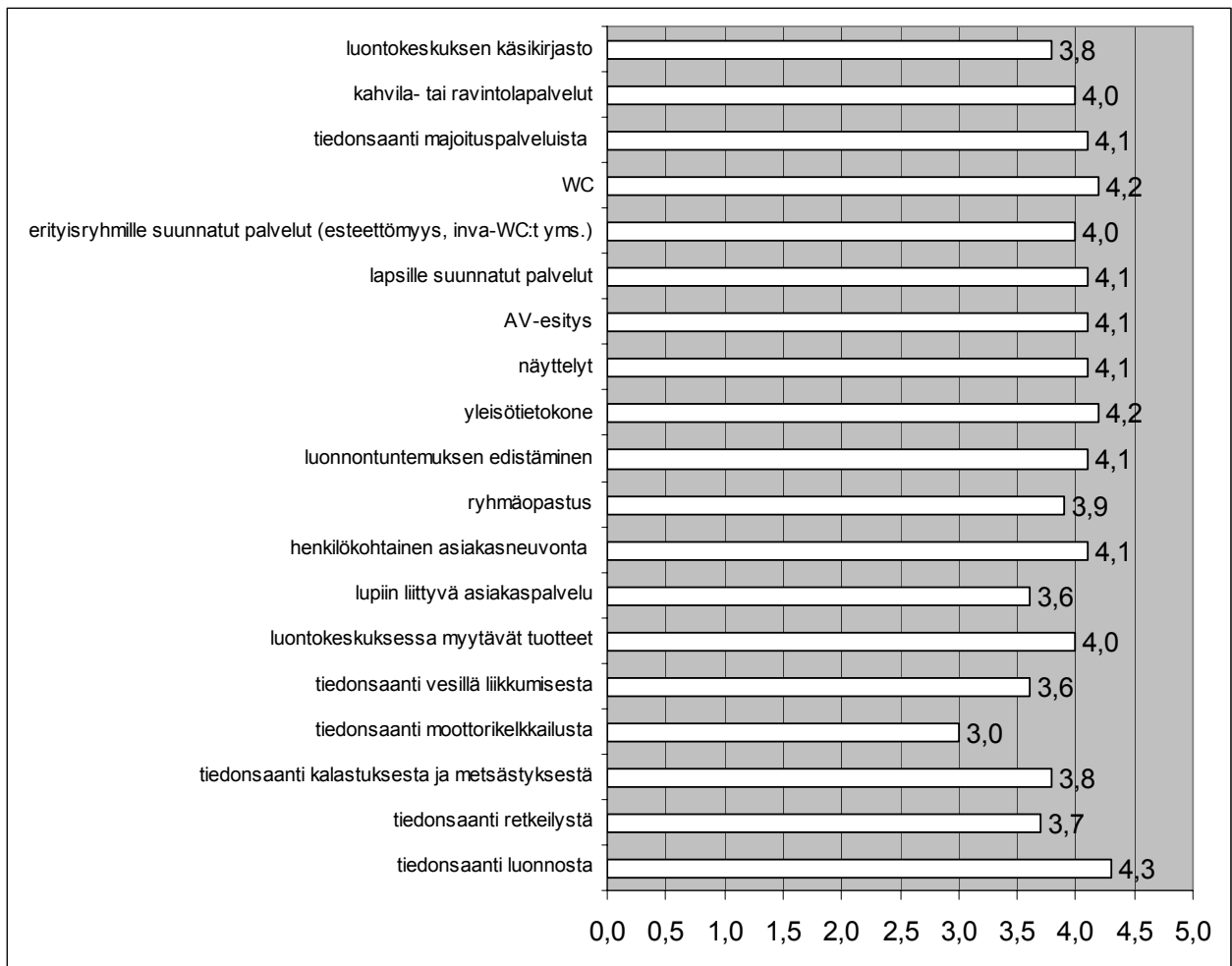
ajiin. Näitä haastattelussa kysyttäessä aineiston kerääjä viittasi hotellin tiloihin, joissa nämä palvelut ovat lähimpänä myös meriluontokeskuksen asiakkaille. Myös majoituspalveluiden arviointi saattoi kohdistua Hiekkasärkkien matkailualueen muihin yrittäjiin.

Palveluita kommentoitiin vapaasti muutamassa vastauslomakkeessa:

- elämys- ja oppimiskokemus
- akvaarioita tms. olisi voinut olla. Tai edes täytettyjä eläimiä!
- ötökkäpienoismallit herättivät kiinnostusta.



Kuva 9. Kalajoen meriluontokeskuksen palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta vuonna 2009 (n = käyttäneet ja arvioineet).

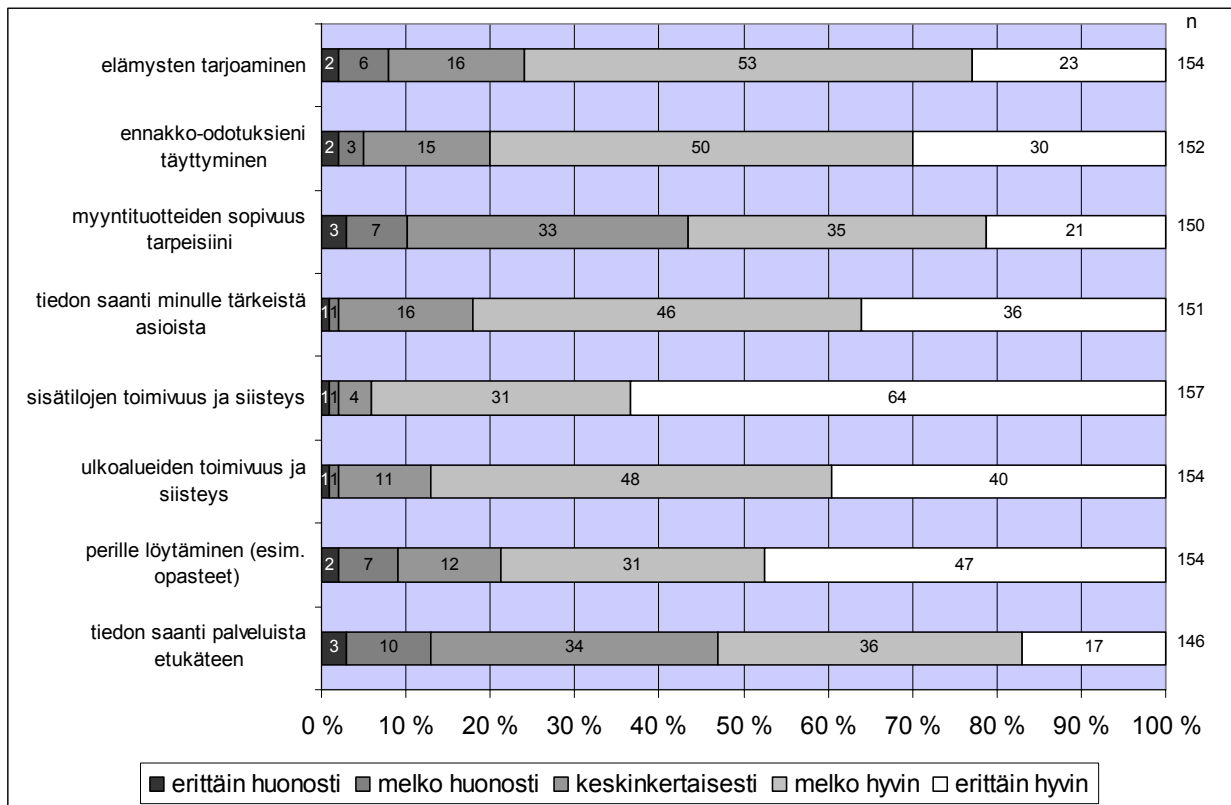


Kuva 10. Kalajoen meriluontokeskuksen palveluiden laadun arviointi, keskiarvot. Arviointi: 1 = erittäin huono, ...5 = erittäin hyvä.

3.3.2 Onnistuminen

Lomakkeen kysymykseen ”kuinka hyvin mielestäsi onnistuimme seuraavissa asioissa” annettujen vastausten mukaan parhaiten meriluontokeskuksessa onnistuttiin sisätilojen siisteydessä ja toimivuudessa. Tämän oli yli 60 % vastanneista arvioinut erittäin hyväksi. Myös ulkoalueet koettiin vähintään melko siisteiksi ja perille löytäminen helpoksi. Suullisesti annettiin palautetta tupakan-tumppien suuresta määrästä ulkoalueilla.

Suurin kehittämisen tarve olisi tämän tutkimuksen mukaan etukäteen tarjottavan tiedon tarjonnassa, jonka lähes 50 % vastanneista koki keskinkertaiseksi tai sitä huonommaksi. Lähes yhtä paljon on kehitettävää myyntituotteiden valikoimassa. Onnistumisen mittarit arvioineen on esitetty kuvassa 11.



Kuva 11. Kalajoen meriluontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla.

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Kalajoen meriluontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,03 (taulukko 12). Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot meriluontokeskuksen onnistumisesta palvelujen tuottamisessa sekä palveluiden ja tuotteiden laadusta (lomakkeen kysymykset 8 ja 9.) Arviointi tapahtui asteikolla 1–5, jossa 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä. Meriluontokeskuksen asiakkaat olivat kohtuullisen tyytyväisiä palveluihin, sillä molemmilla osa-alueilla arvioiden keski-arvot olivat noin 4.

Taulukko 12. Asiakastyytyväisyyden osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi Kalajoen meriluontokeskuksessa vuonna 2009 (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,55	Tiedonsaanti luonnosta	4,29
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,15	Tiedonsaanti retkeilystä	3,74
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,25	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,81
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,57	Tiedonsaanti moottorikelkkailusta	2,96
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,15	Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	3,56
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,65	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	3,95
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,02	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,56
Elämysten tarjoaminen	3,89	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,12
		Ryhmäopastus	3,88
		Luonnontuntemuksen edistäminen	4,08
		Yleisötietokone	4,19
		Näyttelyt	4,10
		AV-esitys	4,10
		Lapsille suunnatut palvelut	4,07
		Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	3,98
		WC	4,18
		Tiedonsaanti majoituspalveluista	4,10
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,04
		Luontokeskuksen käsikirjasto	3,84
Aluekohtainen keskiarvo	4,03		3,92
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,03		3,92
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		3,98	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi	4,03		

3.4 Valinnaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioiduista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin neljä. Ne olivat kysymyslomakkeen (liite 8) kysymykset 7 ”Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi meriluontokeskuksessa?”, 10 ”Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita meriluontokeskuksesta tällä käynnilläsi?”, 15 ”Ovatko aukioloaikamme sopivat?” ja 20 ”Tiedätkö muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä?”

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Tässä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin nimeämään alueet, joilta hän haki tietoa kyseisellä käynnillään meriluontokeskuksessa. Vastauksessa tuli kirjata erikseen alueet noin 10 km:n säteellä ja mahdolliset muualla Suomessa olevat alueet.

Vain 73 henkilöä oli ylipäänsä vastannut kysymykseen. Näistä 6 ilmoitti, ettei hakenut mitään tietoa ja peräti 33, ettei etsinyt mitään erityistä tietoa, vaan yleistietoa alueesta, Kalajoesta tai Hiekkasärkistä (liite 6). Hiekkasärkät oli nimetty erikseen 16 vastauksessa. Vastauksista ei aina käy ilmi, tarkoittaako vastaaja Hiekkasärkkien matkailualueetta (liite 9) vai hiekkasärkkiä hiekkamuodostelmana. Samoin tulkinnanvaraa on vastauksessa ”Kalajoki”: tarkoittaako vastaaja itse jokea vai kenties kaupunkia. Hiekkasärkät on käsitteenä laaja ja sisältää koko matkailualueen, laajimmillaan jopa Kalajoen kaupungin, jolloin vastausten tulkinta tältä osin vaikeutuu.

Kuudessa vastauksessa oli selkeämmin nimetty paikka, kuten Rahja tai Siiponjoki, ja joissakin vastauksissa tiedonhaku koski tiettyä aihepiiriä, kuten kalastusta tai meriluontoa yleensä. Vastauksista käy selvästi ilmi, että Kalajoen meriluontokeskukseen tullaan harvoin hakemaan jotakin tiettyä aluetta koskevaa tietoa, sen sijaan asiakkaat tutustuvat Hiekkasärkkien luontoon yleisemmällä tasolla.

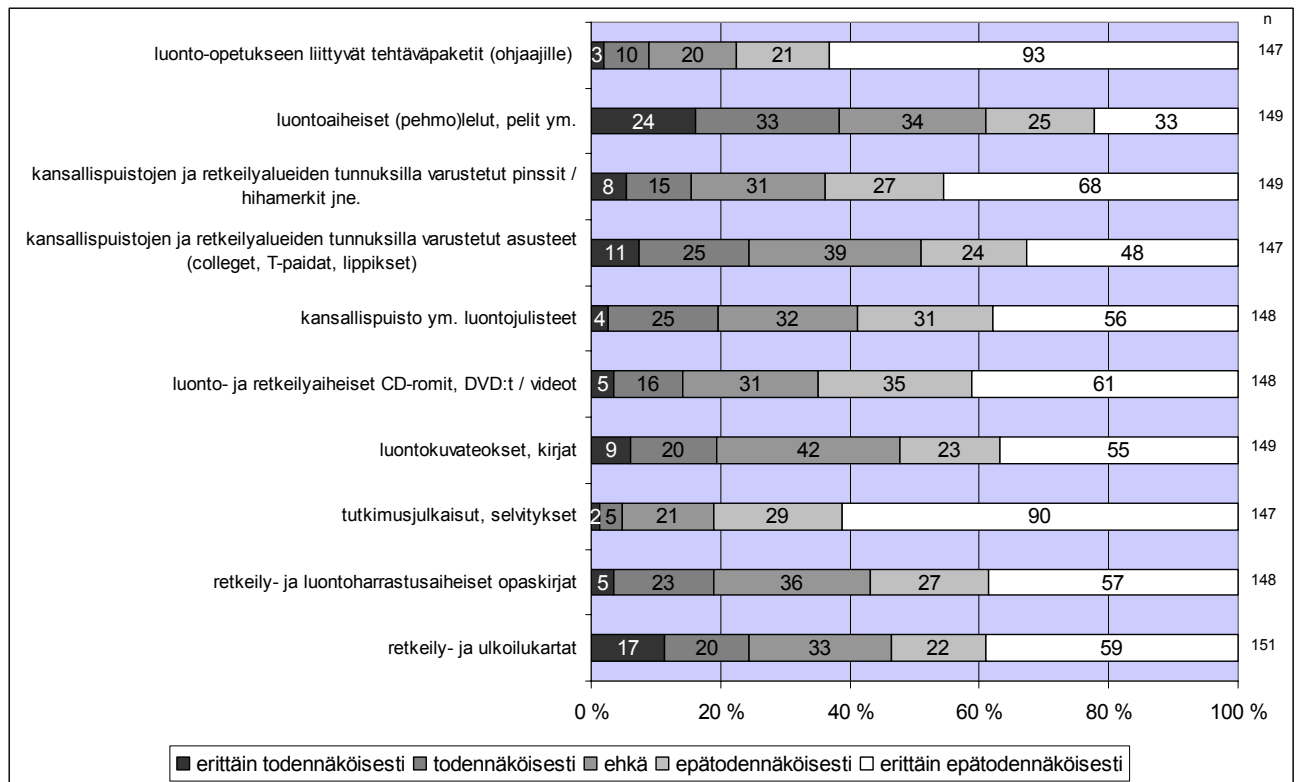
Muuta Suomea koskevaa tietoa haki 7 vastaajaa, mutta hekin enimmäkseen yleistietoa. Kaikki vastaukset on lueteltu liitteessä 6.

3.4.2 Ostohalukkuus

Lomakkeen kysymyksellä 10 kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä meriluontokeskuksen myyntituotteista ja todennäköisyyttä niiden ostamiseen.

Suosituimpia olivat lapsille suunnatut myyntituotteet, kuten pehmolelut ja pelit. Myös retkeily- ja ulkoilukarttoja ostettaisiin todennäköisesti – tällä hetkellä alueen ulkoilukarttaa jaetaan meriluontokeskuksessa veloitusetta. Vähiten mielenkiintoa saivat osakseen tutkimusjulkaisut ja selvitykset, eikä näitä tällä hetkellä meriluontokeskuksen valikoimissa ole. Myyntituotteiden ostotodennäköisyydet on esitetty kuvassa 12.

Tuloksia tarkasteltaessa tulee pitää mielessä, että meriluontokeskus ei ensisijaisesti ole ostospaikka, vaan tuotemyynti toimii ”siinä sivussa”. Useimmat ostokset ovat pieniä tuliaisia tai muistoja omaan käyttöön. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että meriluontokeskuksen myyntituotevalikoima on tällä hetkellä hyvä eikä tarvetta uusiin myyntiartikkeleihin juuri ole.



Kuva 12. Vastanneiden todennäköisyys ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillä Kalajoen meriluontokeskuksesta. Vain osa tuotteista kuului luontokeskuksen tämän hetkiseen valikoimaan.

3.4.3 Aukioloaikojen sopivuus

Vastanneista 93 % (n = 148) oli sitä mieltä, että meriluontokeskuksen aukioloajat ovat sopivat. Asiakastutkimuksen aineistonkeruun aikana meriluontokeskus oli avoinna arkisin klo 9–17 ja lauantaisin 10–15. Sunnuntaisin meriluontokeskus oli suljettu lukuun ottamatta heinäkuuta, jolloin se oli avoinna klo 10–15.

Vastaajista 7 % toivoi laajempia aukioloaikoja. Kehittämisehdotukset on kirjattu seuraavassa:

- Liian lyhyet
- Lisää viikonloppuaukioloja
- Sunnuntaisin auki
- Pidempään auki
- Klo 19 saakka illalla
- Voisi olla auki myöhempään, Jukuparkin sulkeuduttua
- Voisi olla pidempään
- Kesällä pidemmät aukioloajat
- Hieman pidempään saisi olla auki
- Voisi olla 24/7
- Hotellin asiakkailta olisi juuri iltaisin luppoaikaa päivän ulkoilujen ja uintien jälkeen.

Yhteenvedona voidaan todeta, että meriluontokeskuksen aukioloajat tyydyttävät suurinta osaa asiakkaista, mutta pidemmät aukioloajat voisivat etenkin kesäaikaan olla tarpeen. Matkailualueen kohteista lapsiperheitä houkuttavat etenkin kylpylä SaniFani ja vesipuisto Jukupark, jotka aukeavat klo 11. Ennen niiden aukeamista moni tulee vierailulle meriluontokeskukseen. Saapumisajankohdista käy ilmi, että aamun tunteina meriluontokeskuksessa on asiakkaita eniten klo 10 ja 12

välillä, joskin ero puolen päivän jälkeisiin tunteihin on pieni (kuva 8 sivulla 19). Meriluontokeskus sulkeutui tutkimusajankohtana arkisin kello 17 ja viikonloppuisin kello 15, joten pidennettyjen aukioloaikojen merkitystä kävijämääriin on vaikea ennustaa.

3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja asiakaspalvelupisteiden tuntemus

Kysyttäessä asiakkaiden tuntemia muita Metsähallituksen asiakaspalvelupisteitä saatiin vastauksia yhteensä 62 kpl. Luku on noin 39 % kaikista asiakastutkimukseen vastanneista. Kaksi vastaajaa kertoi käyneensä useassakin Metsähallituksen toimipisteessä, mutta ei nimennyt paikkoja erikseen. Neljä vastaajaa puolestaan kertoi käyneensä jossain toimipisteessä, mutta ei muistanut nimeä. Useissa vastauksissa mainittiin lisäksi muita Metsähallitukselle kuuluvia paikkoja, kuten kansallispuistoja tai muita alueita, joissa ei kuitenkaan ole varsinaista asiakaspalvelupistettä. Mukaan mahtui myös joitakin paikkoja, joilla ei ole mitään tekemistä Metsähallituksen kanssa.

Eniten mainintoja saivat Koli (12 mainintaa), Pallas (8) ja Syöte (8). Monissa vastauksissa oli nimetty jokin tietty alue, kuten Ylläs tai Kuusamo. Tuloksissa nämä on yhdistetty kussakin paikassa sijaitsevaan luontokeskukseen, koska on oletettavaa, että asiakas on pisteessä käynyt, jos tietää kyseisessä paikassa sellaisen olevan. Em. tapauksissa maininta ”Ylläs” tuo siis maininnan Kellokkaalle ja ”Kuusamo” Oulangan luontokeskukselle. Vastaajien mainitsemat kohteet on lueteltu liitteessä 7.

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia oli kirjattu 6 kpl. Palaute oli enimmäkseen positiivisia kommentteja ja meriluontokeskuksen toimintaan liittyviä kehittämissuhteita. Vapaan palautteen kommentit olivat seuraavat

- Lapset tykkäävät eläinhahmoista, sellaisia olisi saanut olla enemmän
- Tunnistuspelejä voisi olla myös aikuisille
- Uusi hissi, koska se juuttui pari kertaa
- Turilas ja Jäärä elokuvat oli hyviä :)
- Viihtyisä paikka! Ja hyvällä paikalla hotellin yhteydessä. Kiva, että sisäänpääsy oli ilmainen
- Kiva paikka niin aikuisille kuin lapsille.

Lomakkeisiin kirjattujen kommenttien lisäksi aineistonkerääjä kirjasi ylös asiakastutkimuksen yhteydessä suullisesti annettua palautetta. Nämä palautteet sisälsivät kiitoksia ilmaisuudesta sekä yhden huomautuksen ranta-alueiden epäsiisteydestä.

4 Tulosten tarkastelu

Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimukseen osallistui 162 vastaajaa, mutta viisi vastausta jouduttiin hylkäämään. Vain yksi vastaaja ilmoitti asuvansa muualla kuin Suomessa. Muut vastanneet olivat kotoisin eri puolilta Suomea: 150 km:n säteeltä oli 24 % vastanneista ja seuraavaksi eniten (14 %) heitä oli Uudenmaan alueelta ja pääkaupunkiseudulta. Matkailualueen matkailijat näkyvät siis myös meriluontokeskuksen asiakaskunnassa. Vastanneista 63 % oli naisia. Useimmiten meriluontokeskuksessa käytiin oman perheen jäsenten kanssa ja vastaaja oli useimmin 35–44-vuotias. Keskimäärin perheen koko oli 4 henkeä ja alle 15-vuotiaita mahtui seurueisiin yhteensä peräti 87. Yli puolet vastanneista ilmoitti koulutustasokseen ammattitutkinnon tai opistotasaisen tutkinnon.

Vaikka asiakastutkimuksen aineisto jäi pieneksi, voidaan sitä silti pitää merkitsevänä lomailijoiden kohdalla, jotka muodostavat suurimman osan meriluontokeskuksen satunnaiskävijöistä. Tutkimuksesta puuttuivat pääasiassa talvikauden satunnaiskävijät sekä kokousasiakkaat ja muut ryhmät, joita käy lähinnä kesäsesongin ulkopuolella. Aineistonkeruupäivinä vastausten määrään vaikutti suuresti säätila. Kauniina päivänä ihmisillä oli kiire ulos aurinkoon, eikä aikaa tutkimuslomakkeen täyttämiseen löytynyt. Lisäksi lomalaiset kokivat lomakkeen raskaaksi täyttää, eikä ”lomalla jaksu tuollaisia”. Myös lapsista huolehtiminen oli usein syynä kieltäytymiseen.

Suuri osa kävijöistä (58 %) saapui meriluontokeskukseen käyntiään ennalta suunnittelematta. Usein matkan muita kohteita olivat Hiekkasärkät yleisesti, vesipuisto ja kylpylä sekä hotelli. Tiedonsaanti palveluista etukäteen koettiin heikohkoksi. Ilmeisesti osa asiakkaista ei ole lomamatkaa suunnitellessaan tiennyt meriluontokeskuksen olemassaolosta, vaan on saanut tiedon vasta paikan päällä, eikä näin ole enakkoon tietoa edes hakenut. Tätä arviota tukevat myös aineistoa kerättyessä kuullut kommentit. Meriluontokeskuksen näkyvyyttä tuleekin vahvistaa matkailualueen verkkosivuilla ja enakkomarkkinointiaineistoissa. Vastaajista 74 % vieraili meriluontokeskuksessa ensimmäistä kertaa. Tulos oli odotettu, sillä meriluontokeskus perustettiin vasta vuonna 2007.

Aikaa meriluontokeskuksessa kulutettiin keskimäärin 45 minuuttia. Nopeimmat vierailut kestivät vain 10 minuuttia ja pisimmillään aikaa kului jopa kaksi tuntia. Meriluontokeskuksessa vietetyn ajan pidentäminen voisi olla yksi kehittämisen kohde. Käytännön kokemuksen perusteella näyttää siltä, että pikaiset kävijät kiertävät ainoastaan ensimmäisen kerroksen edes huomaamatta, että näyttely jatkuu yläkertaan. Parannusta on pyritty saamaan aikaan rappukäytävän seinille kiinnitettyjen julisteiden ja asiakasneuvojan tarjoaman lyhyen ”tietoisun” avulla. Lastenvaunujen kanssa kulkevia ja liikuntarajoitteisia opastetaan hissien käytössä.

Asiakkaat saapuvat meriluontokeskukseen enimmäkseen omalla henkilöautolla (85 %) tai matkailuauto/-vaunuyhdistelmällä (13 %). Jalan tai pyörällä tultiin todennäköisesti alueen matkailuyrittäjien majoituspaikoista.

Vastaajista 43 % ilmoitti harrastaneensa lähistön luontokohteissa jotain. Ylivoimaisesti eniten oli harrastettu kävelyä (79 %), seuraavaksi suosituin harrastus oli uinti. Tuloksia saattaa vääristää tulkinnanvaikeus siitä, minkä asiakas on ymmärtänyt luontokohteeksi. Osa vastaajista ei selvästikään mieltänyt hiekkarannalla kävelyä luontokohteessa harrastetuksi toiminnaksi, vaan uskoi luontokohteen tarkoittavan jotakin erityistä. Kysymyksen muotoilu (”Kävitkö tai aiotko käydä Rahjan Saaristossa tai muissa lähistön luontokohteissa?”) saattoi johtaa osaa vastaajista harhaan ja huomio kiinnittyi vain saaristoon. Uinnin kohdalla tuloksissa saattoi näkyä myös uiminen kylpylässä tai vesipuistossa. Esimerkiksi vielä lokakuulla annetuissa vastauksissa harrastukseksi ilmoitettiin uinti. Se on teoriassa mahdollista, mutta todennäköisempää kuitenkin on, että syyslomaa vietettiin kylpylässä.

Meriluontokeskuksessa on jaossa kartta, joka ohjaa alueen liikunta- ja ulkoilureiteille. Kartassa näkyvät niin rannalla kulkevat lankkupolut kuin Siiponjoen luontopolkukin ja Rahjan saariston veneilyluontopolku. Kartasta on tällä hetkellä jaossa viimeiset kappaleet, eikä uutta painosta tällä tietoa ole tulossa. Jotta asiakkaat voitaisiin ohjata Kalajoen alueen luontokohteille, olisi ehdottoman tärkeää saada vastaava uusi kartta. Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaat lunastaisivat kartan myös pientä maksua vastaan.

Kävijöiden muita vierailukohteita kysyttäessä kävi edelleen ilmi alueen luontokohteiden suhteellisen vähäinen tuntemus. Eniten oli vierailtu kylpylä SaniFanissa ja toiseksi eniten Kalajoen keskustassa. Varsinaiset luontokohteet, Rahjan saaristo ja Siiponjoen luontopolku, saivat vain joitakin mainintoja. Kulttuuriperintökohteet Plassi ja Kallan saaret saivat niin ikään vain joitakin mainintoja. Toisaalta Kalajoen Hiekkasärkät ei lomakohteena ole imagoltaan ensisijaisesti luontolomakohte, ja tämä tosiasia saattaa suunnata luontokohteista kiinnostuneet lomailijat muualle.

Asiakastutkimukseen saatiin eniten vastauksia heinäkuussa, joka on koko Kalajoella paras lomakuukausi. Viikonpäivistä lauantai oli tulokseltaan paras, tosin sunnuntaisin meriluontokeskus oli avoinna ainoastaan heinäkuussa, eikä tällöin tehty aktiivista aineistonkeruuta. Muita melko vilkkaita päiviä olivat tiistai ja keskiviikko. Eniten meriluontokeskuksessa käyntejä näytti ajoittuvan päivän mittaan klo 10 ja 14 välille.

Useimmiten meriluontokeskuksesta saatiin ennakkoon tietoa tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta (26 %). 22 % vastanneista oli saanut tiedon jostakin esitteestä tai oppaasta. Noin 9 % vastanneista oli osunut paikalle sattumalta tai näkemänsä ulkokyltin opastamana.

Tiedonsaanti luonnosta, yleisötietokone sekä WC arvioitiin meriluontokeskuksen parhaiksi palveluiksi. Heikoimmat arvosanat saivat tiedonsaanti moottorikelkkailusta ja vesillä liikkumisesta sekä lupiin liittyvä asiakaspalvelu. Meriluontokeskuksen palveluihin ei kuitenkaan sisälly lupamyyntiä, joten kyseisen palvelun laadun kysyminen tutkimuksessa oli harhaanjohtavaa. Moottorikelkkailukarttaa on jaossa talviaikaan, joten kelkkailusta saa silloin enemmän tietoa. Lapsille suunnatut palvelut arvioitiin pääsääntöisesti hyviksi, mutta myös joitakin kehittämisehdotuksia tuli. Perheen pienimmille toivottiin lisää tekemistä.

Meriluontokeskuksen asiakastytyväisyysindeksi oli 4,03 asteikolla 1–5. Parhaiten onnistuttiin sisätilojen siisteydessä ja toimivuudessa. Eniten kehittämisen tarvetta olisi palveluista saatavan ennakkotiedon tarjonnassa ja myyntituotteiden valikoimassa. Kun kysyttiin ostohalukkuutta erikseen, olivat asiakkaat kuitenkin useimmin halukkaita ostamaan niitä myyntiartikkeleita, joita meriluontokeskuksessa on jo tarjolla. Näitä olivat pehmolelut ja pelit sekä retkeilykartat, joita meriluontokeskuksessa on nyt jaossa vapaasti. Myyntituotteiden arviointiin vaikuttaa todennäköisesti eniten se, suunnitteleekeko vastaaja ylipäänsä hankkivansa mitään, ja siksi tämä tutkimuksen perusteella ei ole tarvetta oleellisesti muuttaa luontokeskuksen myyntituotevalikoimaa.

Pitkään kyselykaavakkeeseen kyllästymisen näkyi eniten palvelujen laadun arvioinnissa. Usein arviointi oli jätetty kesken tai kaikki vaihtoehdot oli kuitattu viivalla. Osa vastaajista oli myös arvioinut palveluja, joita ei ollut tarjolla. Nämä oli usein arvioitu melko huonoin arvostanoin, kenties kannanottona palvelun puuttumiseen. Esimerkiksi ryhmäopastusta, joka sai keskimääräistä heikomman arvosanan, ei juuri ollut tarjolla asiakastutkimuksen aineistonkeruupäivinä, koska tutkimusta ja opastuksia hoiti sama henkilö.

Aukioloajat sopivat 93 %:lle vastaajista, mutta 7 % oli sitä mieltä, että meriluontokeskuksen tulisi olla avoinna myöhempään. Vuonna 2010, tämän tutkimuksen teon jälkeen, aukioloaikoja muutettiin kesän ajaksi siten, että aukioloa siirrettiin tunnilla eteenpäin ja viikonlopun aukioloa laajennettiin. Nähtäväksi jää lisääkö aukioloajan pidennys kävijämääriä. Meriluontokeskukseseen on myös suunnitteilla akvaario, joka lisää lapsiasiakkaiden viihtymistä

Lähteet

Hynönen, A. & Kutilainen, S. 2004: ”Elämää cityyn ja särkille”. Kalajoen matkailun kehittäminen. – Nordia tiedonantoja 2/2004.

Metsähallitus 2010: Kalajoen meriluontokeskus. – Luontoon.fi-verkkopalvelu. <<http://www.luontoon.fi/kalajoki>>, viitattu 12.7.2010.

Kalajoen meriluontokeskuksen asiakastutkimuksen 2009 otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havainnointi (tavoite)	Keruu-aikaa
Kalajoen meriluontokeskus	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	180	30
Kertymä yhteensä		162	25

LIITE 2.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Kalajoen meriluontokeskus

Keräyksen pituus: 4 h (5h)

Kesä-heinäkuu

Päivä	27.6.	30.6.	4.7.	8.7.	11.7.	16.7.	21.7.	22.7.	24.7.	28.7.
Aika	10–15	9–13	10–15	9–13	10–15	13–17	13–17	9–13	9–13	9–13
Tavoite	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9
Kerättyjä	13	13	9	11	9	7	11	9	10	9

Elokuu

Päivä	2.8.	4.8.	6.8.	13.8.	22.8.	26.8.
Aika	10–15	9–13	9–13	9–13	10–15	13–17
Tavoite	8	8	8	4	4	4
Kerättyjä	3	4	7	4	6	9

Syyskuu

Päivä	1.9.	10.9.	15.9.	26.9.
Aika	13–17	13–17	9–13	10–15
Tavoite	4	4	4	4
Kerättyjä	1	1	0	8

Lokakuu

Päivä	2.10.	7.10.	15.10.	20.10.	22.10.	
Aika	9–13	9–13	13–17	9–13	13–17	
Tavoite	4	4	5	5	5	
Kerättyjä	1	0	2	2	6	
YHTEENSÄ						162

Vastanneiden asuinkunnat

Asuinkunta	kpl	%
Oulu	13	9
Ylivieska	10	7
Helsinki	8	5
Rovaniemi	7	5
Kalajoki	6	4
Kokkola	5	3
Tampere	5	3
Toholampi	3	2
Kuopio	3	2
Joensuu	3	2
Jyväskylä	3	2
Isokyrö	2	1
Alavieska	2	1
Hattula	2	1
Himanka (Kalajoki 1.1.2010)	2	1
Kannus	2	1
Lahti	2	1
Kontiolahti	2	1
Kauhajoki	2	1
Uusikaupunki	2	1
Nousiainen	2	1
Lapua	2	1
Pihtipudas	2	1
Pyhäjoki	2	1
Pieksämäki	2	1
Oulainen	2	1
Rautavaara	2	1
Pietarsaari	1	1
Raahe	1	1
Rauma	1	1
Lieksa	1	1
Mikkeli	1	1
Muhos	1	1
Muonio	1	1
Nokia	1	1
Nurmijärvi	1	1
Oulunsalo	1	1
Parikkala	1	1
Vaasa	1	1

Vihti	1	1
Tarvasjoki	1	1
Tohmajärvi	1	1
Ähtäri	1	1
Tornio	1	1
Tuusula	1	1
Utajärvi	1	1
Ruovesi	1	1
Seinäjoki	1	1
Soini	1	1
Sotkamo	1	1
Tammela	1	1
Kemi	1	1
Keuruu	1	1
Kiiminki	1	1
Kirkkonummi	1	1
Salo (Kisko)	1	1
Kotka	1	1
Kouvola	1	1
Kuhmo	1	1
Lapinlahti	1	1
Karkkila	1	1
Kuusamo	1	1
Köyliö	1	1
Kemijärvi	1	1
Hollola	1	1
Hyvinkää	1	1
Ii	1	1
Iitti	1	1
Ilmajoki	1	1
Ilomantsi	1	1
Haukipudas	1	1
Aura	1	1
Haapavesi	1	1
Janakkala	1	1
Vantaa	1	1
Järvenpää	1	1
Kajaani	1	1
Yhteensä	148	100

LIITE 4.

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet

Matkan muut kohteet, kun meriluontokeskus oli yksi suunnitelluista kohteista	kpl
SaniFani kylpylä	5
Jukupark	4
Jukupark, SaniFani	2
Jukupark, Iohilaakso	1
Jukupark, Ylivieska	1
Kalajoki ja meri	1
Kirkko	1
Koko Kalajoki	1
Kuusamo, Oulanka, Vaasa	1
Hiekkasärkät	1
Kylpylä, kylästely	1
Leirintäalue	1
Luontokohteet	1
Luontopolut, Jukupark	1
Muut alueen kohteet	1
Mökkiloma särkillä	1
Plassi, kalastusmuseumo	1
Raahe, joku paikka	1
Ranta, Jukupark	1
Fäboda	1
Siiponjoki	1
Särkät, meri, Jukupark	1
Uimaranta	1
Viikko-osake	1
Yhteensä	32

Matkan pääkohde tai pääkohteet, kun meriluontokeskus oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	kpl
Jukupark	8
Hiekkasärkät	5
Hotelli Sani	5
Sanifani kylpylä	3
Ei suunniteltuja	2
Lomailu	2
Motocross kisat	2
Jukupark/Kuusamo	1
Kalajoki ja Ylivieska	1
Jukupark ja uimaranta	1
Jukupark ja Oulu	1
Länsi-Suomi	1
Mökkeily	1
Rahja	1
Ranua	1
Suomi	1
Särkät, uinti	1
Turku	1
Työmatka	1
Ympäri Suomea	1
Yhteensä	41

LIITE 5.

Käyntien alueellinen jakautuminen

Muut käyntikohteet	kpl
Hiekkasärkät	9
Ranta / rantapolut	4
Tapion Tupa	3
Törmälä	2
Ei mitään suunnitelmaa	2
Basaaritori	2
Ravintola Dyyini	2
Kokkola	2
Ravintola Merisärkkä	2
Käsityöpajat	2
Iso-Pahkala	1
Kalajoen kirkko	1
Laamalaakso	1
Leirintäalue	1
Natura-alue	1
Rahjan kylä	1
Ravit	1
Rompetori	1
Yhteensä	38

Alueet, joista meriluontokeskuksessa haettiin tietoa

Alue tai aihe
Tietoa Kalajoesta (9)
Hiekkasärkät (9)
Tietoa alueelta (5)
Yleistietoa (7)
Ei mitään erityistä (4)
Siiponjoki (4)
Yleistä meriluontotietoa 3
Perämeri (2)
Tietoa dyyneistä (2)
Rahjan saaristo (2)
Ajan kuluksi kiertelen
Maisemat ja seututuntemus
Särkkien synty
Maankohoaminen, matkailun vaikutus luontoon
Kalajoki, Hiekkasärkkien muodostuminen
Yleisesti kaikki, särkkien muodostuminen
Särkkien luonto
Alueen eläin- ja kasvilajeja, historiaa
Vuorovesi (yleistietoa), Maankohoaminen
Internet-päätte
Hiekkasärkät, kivilajit
Eläintietoja
Katseltiin mielenkiinnolla kaikkea niinkään hakematta mitään erityistä.
Kansallispuistoja
Maankohoamisrannikon kehitys, lintujen tunnistus, Hilman hotelli
Aurinko, meri
Hiekkasärkistä, kylpylästä
Kartta, kalastus, hylkeenpyynti
Kalajoen hiekkasärkät, kalalajit, sukellus
Maankohoaminen
Geologiaa
Paikallistietoutta
Koulutaulut
Luontokohteista
Kalajoki ympäristöineen
Kaikkea
Tyypillinen alueen luonto, ympäristön/ilmaston muutokset
Meren läheisyydellä olevista alueista
Kalastus, melonta Keski-Suomi
Yteri
Pyhäjoki
Yppäri
Luonnon historia, kulttuuri ym.
Yhteensä 73

LIITE 7.

Muut tunnetut Metsähallituksen palvelupisteet

Palvelu- tai toimipiste	mainintoja
Koli	12
Pallas	8
Syöte	8
Kellokas/Ylläs	8
Siida	6
Oulanka	6
Lusto / Punkaharju	6
Hailuoto	5
Hossa	5
Sinisimpukka	5
Kilpisjärvi	4
Petola	4
Etiäinen	4
Tunturi-Lappi	4
Seitseminen	3
Utsjoki	2
Salamajärvi	2
Ruunaa	2
Ruka	2
Pyhätunturi	2
Evo	2
Punkaharju	2
Peuranpolku	2
Karhuntassu	1
Tammisaaren Luontokeskus	1
Oskari	1
Luontokeskus Pyhätunturi	1
Häme	1
Lappi	1
Valkeinen (Lestijärvi)	1
Useita, käymme niissä yleensä matkoillamme	1
Useita	1
Tiedän suunnilleen kaikki	1
Rokua	1
Repovesi	1
Rautalammit	1
Ranuan eläinpuisto	1
Raivio	1
Pyhtää	1
Perämeri	1
Oulun toimipiste	1
Nimiä en muista, mutta usein tulee käytyä Pohjois-Suomessa	1
Kevo	1
En tiedä	1
En muista, jossain Lapissa	1
En muista nimiä	1
Vastauksia yhteensä	62

Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS

Kalajoen meriluontokeskus

Asiakastutkimus 2009



Täyttöohjeet:

Asiakastutkimuksella kerättävää tietoa käytetään hyväksi Metsähallituksen asiakaspalvelun kehittämisessä. Toivomme Sinun vastaavan tämän lomakkeen jokaiseen kysymykseen ja pyydämme ottamaan huomioon seuraavat ohjeet:

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin **henkilökohtaisesti** merkitsemällä yksi rasti vastausympyrään (○). Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollista valita useampi vaihtoehto, merkitse vastauksesi vastausruutuihin (□). Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus siihen varattuun kohtaan.
3. Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Kalajoen meriluontokeskuksessa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontokeskuksen henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan neljä Perämeren kansallispuisto – paitaa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Kalajoen meriluontokeskus

Asiakastutkimus 2009

1. Milloin saavuit meriluontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

3. Missä päin muualla vierailit tai suunnittelet vierailevasi tällä käynnillä? (merkitse tarvittaessa useampi kohta)

1. Jukupark
2. Kylpylä SaniFani
3. Plassin alue
4. Kalastusmuseo
5. Kalajoen keskusta
6. Kallan saaret
7. Tyngän mylly
8. Rahjan Saaristo
9. Siiponjoki
 Lohilaakso
99. Muualla, missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi luontokeskukseen? (merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- 1 henkilöauto
2 henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
3 linja-auto
4 tilausbussi (ryhmämatka)
5 juna
6. taksi
7 lentokone
99 muu, mikä? _____

4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi? Merkitse numero -> _____

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä
(vastaaja mukaan luettuna)

joista _____

alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (jos kaikki lähes sa- _____

man ikäisiä, ilmoita yleisin _____

syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Kalajoen meriluontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- oman perheen jäsenistä
 muista sukulaisista
 ystävistä
 työtovereista
 koululuokasta
 päiväkotiryhmästä
 opiskeluryhmästä
 eläkeläisryhmästä
 ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista
 kerhosta, yhdistyksestä tms.
 jostakin muusta, mistä? _____

7. Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi meriluontokeskuksessa?

Meriluontokeskuksen läheisyydessä (n. 10 km säteellä)

Muualla Suomessa

8. Kuinka hyvin mielestäsi onnistuimme seuraavissa asioissa? (vastaa jokaiselle riville)

(5 = erittäin hyvin, 4 = melko hyvin, 3 = keskimukaisesti, 2 = melko huonosti, 1 = erittäin huonosti)

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
tiedonsaanti palveluista etukäteen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
perille löytäminen (esim. opasteet)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ulkoalueiden toimivuus ja siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
sisätilojen toimivuus ja siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
tiedon saanti minulle tärkeistä asioista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ennakko-odotuksieni täyttyminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
elämysten tarjoaminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

9. Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi meriluontokeskuksessa? Vastaa jokaiseen kohtaan ja arvioi tällä käynnillä käyttämäsi palvelun tai tuotteen laatu. Mikäli et ole käyttänyt palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä laadun arviointikohta tyhjäksi ja rasti vaihtoehto "en ole käyttänyt palvelua".

Laadun arviointi asteikolla 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinkertainen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					en ole käyttänyt	
	erittäin hyvä	5	4	3	2		1
tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti moottorikelkkailusta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti vesillä liikkumisesta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, puunosto tms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yleisötietokone		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen näyttelyt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AV-esitys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti majoituspalveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
meriluontokeskuksen käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita meriluontokeskuksesta tällä käynnilläsi?

(vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Ole ystävällinen ja vastaa jokaiseen kohtaan

(5 = erittäin todennäköisesti, 4 = melko todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = melko epätodennäköisesti, 1 = erittäin epätodennäköisesti)

	erittäin todennäköisesti					erittäin epätodennäköisesti
	5	4	3	2	1	
retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
tutkimusjulkaisut, selvitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontokuvateokset, kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kansallispuisto ym. luontojulistet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hi-hamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Rahjan Saaristossa tai muissa lähistön luontokohteissa?1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen **Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?**

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 21 <input type="checkbox"/> maastohiihto retkiladuilla |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 24 <input type="checkbox"/> lumikenkäily |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 27 <input type="checkbox"/> uinti |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen | 32 <input type="checkbox"/> veneily |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus | 33 <input type="checkbox"/> melonta |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 16 <input type="checkbox"/> partioetki | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 35 <input type="checkbox"/> maastoratsastus |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 36 <input type="checkbox"/> metsästys |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

11b. Mikä valitsemasi vaihtoehto oli tai on mielestäsi kaikkein tärkein tällä käynnilläsi?

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt meriluontokeskussa ennen tätä käyntiä?tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko meriluontokeskus tällä matkalla...

- matkasi ainoa tai tärkein kohde?
- yksi matkasi suunnitelluista kohteista?
Muita kohteita ovat: _____
- ennalta suunnittelemaan kohde matkan varrella?
Matkasi pääkohde/kohteet ovat: _____

14. Mistä sait tietoa meriluontokeskuksesta? (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

- toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä
- tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta
- Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)
- muilta www-sivuilta
- esitteistä tai oppaista (retkeilyopas, ym)
- TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista
- seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta
- alueen yrityksiltä (ohjelmapalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- muualta, mistä _____

17. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen**18. Syntymävuosi? [_____]****19. Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)**

- ammattikoulu
- opistotasoinen tutkinto
- alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
- ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
- ei ammatillista tutkintoa

15. Ovatko aukioloaikamme sopivat?kyllä ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää? _____

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuinkuntasi?

[_____] _____

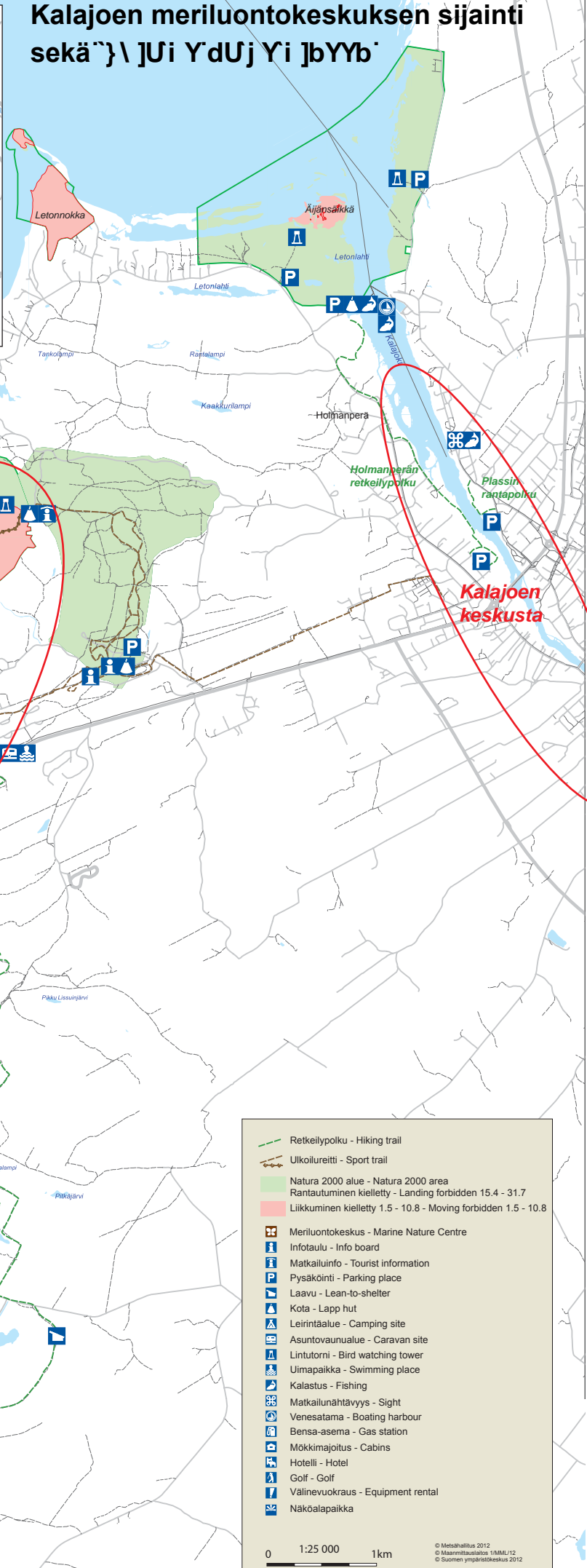
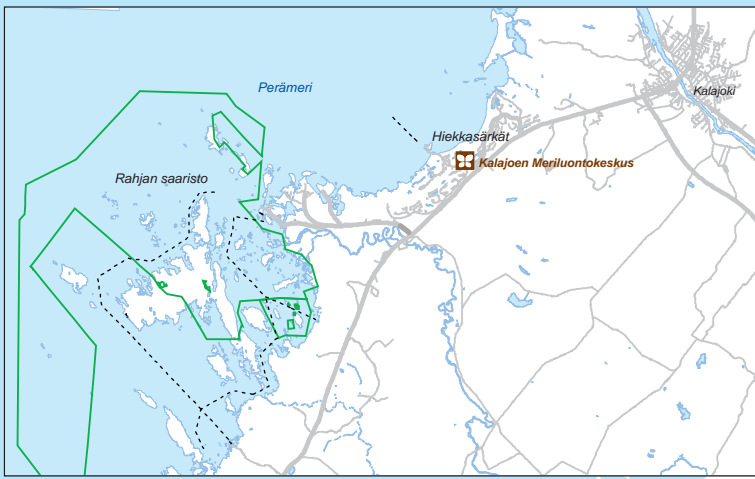
20. Muut Metsähallituksen palvelupisteet

Tiedätkö muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä? Kirjoita nimet, jotka tiedät:

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Kalajoen meriluontokeskuksen sijainti sekä ”\ \]Uj YdUj Yi]bYYb”

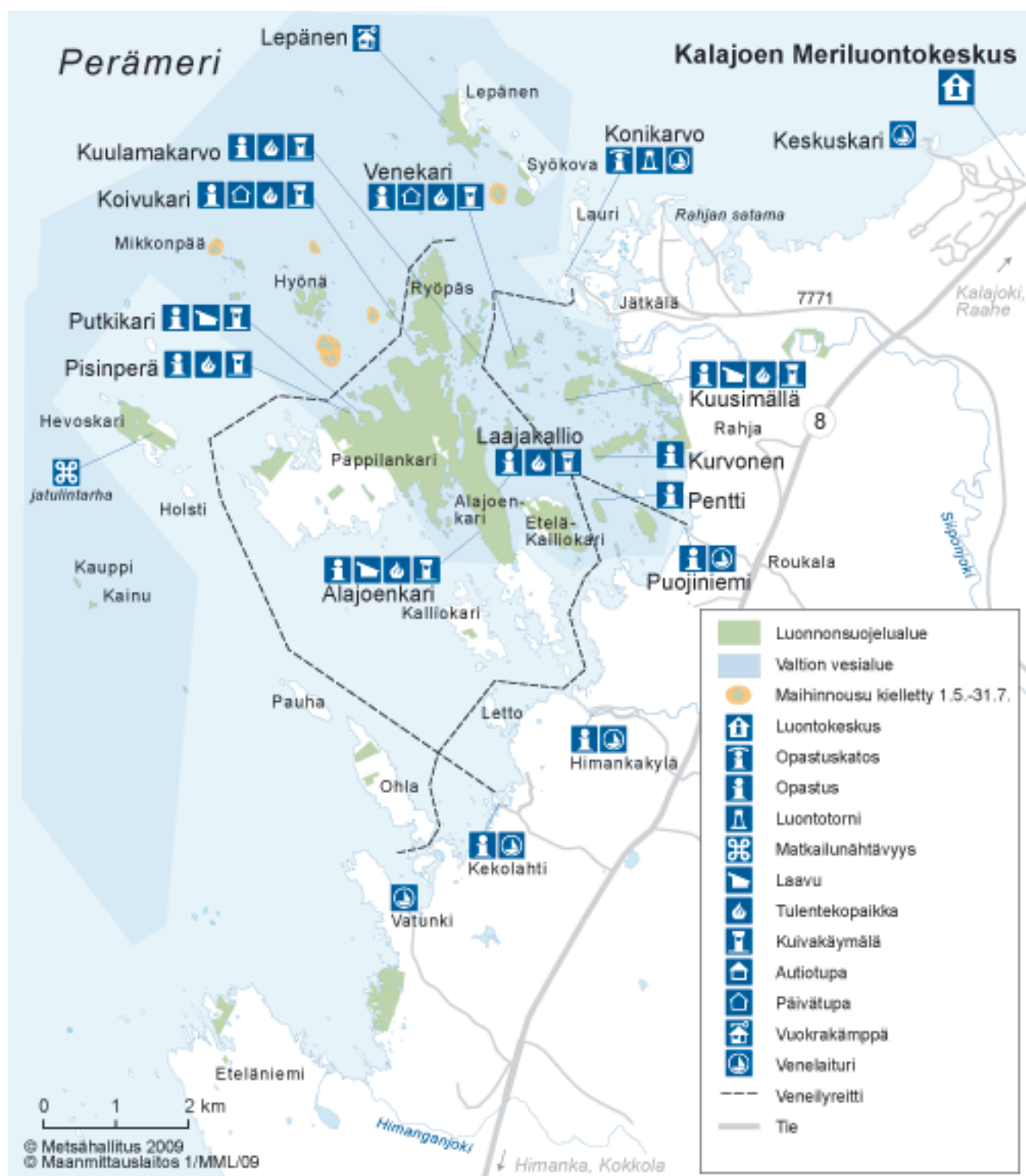


Hiekkasärkkien matkailualue
Meriluontokeskus

Kalajoen keskusta

	Retkeilypolku - Hiking trail
	Ulkoilureitti - Sport trail
	Natura 2000 alue - Natura 2000 area
	Rantautuminen kielletty - Landing forbidden 15.4 - 31.7
	Liikkuminen kielletty 1.5 - 10.8 - Moving forbidden 1.5 - 10.8
	Meriluontokeskus - Marine Nature Centre
	Infotaulu - Info board
	Matkailuinfo - Tourist information
	Pysäköinti - Parking place
	Laavu - Lean-to-shelter
	Kota - Lapp hut
	Leirintäalue - Camping site
	Asuntovaunualue - Caravan site
	Lintutorni - Bird watching tower
	Uimapaikka - Swimming place
	Kalastus - Fishing
	Matkailunähtävyys - Sight
	Venematama - Boating harbour
	Bensa-asema - Gas station
	Mökkimajoitus - Cabins
	Hotelli - Hotel
	Golf - Golf
	Välinevuokraus - Equipment rental
	Näköalapaikka

Rahjan saaristo palveluineen



Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 191 Yliniva, M. & Keskinen, E. 2010: Perämeren kansallispuiston vesimakrofytyt – peruskartoitus ja näytteenottomenetelmien vertailu. 66 s.
- No 192 Juutinen, R. ym. 2010: Lähteikköjen ennallistamistarve – kasviyhteisöjen ja ympäristön rakenteen tarkastelu. 59 s.
- No 193 Juutinen, R. (toim.) 2010: Lähteikköjen ennallistamistarve – hyönteislajiston tarkastelu ja koko hankkeen yhteenveto. 133 s.
- No 194 Konu, H. & Kajala, L. 2012: Segmenting Protected Area Visitors Based on Their Motivations. 72 s.
- No 195 Hokkanen, T. 2012: Itäisen Suomenlahden saaristolinnuston pitkäaikaismuutokset – erityisesti vuosina 1992–2011. 174 s.

Sarja B

- No 160 Rantatalo, K. & Ylläsjärvi, J. 2011: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston kävijätutkimus 2010. 110 s.
- No 161 Metsähallitus 2012: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2011. 65 s.
- No 162 Mäkelä, M.-H. 2012: Isojärven kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 61 s.
- No 163 Mansikkaviita, R. 2012: Salamajärven kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 66 s.
- No 164 Ellä, A.-M. 2012: Puurijärven ja Isonsuon kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 44 s.
- No 165 Kärenlampi, R. & Pyykkönen, T. 2012: Rokuan kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 54 s.
- No 166 Pyykkönen, T. 2012: Oulujärven retkeilyalueen kävijätutkimus 2011. 62 s.
- No 167 Huovinen, H. & Nivasalo, P. 2012: Lemmenjoen kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 60 s.

Sarja C

- No 116 Metsähallitus 2012: Värriön luonnonpuiston, Tuntsan erämaan ja Peurahaaran hoito- ja käyttösuunnitelma 2010–2025. 78 s.
- No 117 Metsähallitus 2012: Revonneva–Ruonnevan, Haarasuon ja Huhtaneva–Luminevan Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2010–2025. 46 s.
- No 118 Nieminen, I. 2012: Syötteen kulttuuriperinnön tuotteistamissuunnitelma 2011. 47 s.
- No 119 Metsähallitus 2012: Kalajoen rannikon Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2012–2022. 107 s.
- No 120 Kyöstilä, M., Sulkava, P., Rauhala, T. & Ylläsjärvi, H. 2012: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston reitistösuunnitelma 2011. 98 s.
- No 121 Metsähallitus 2012: Simojärven ja Soppanan Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2011–2025. 77 s.

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkajulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-446-903-6 (pdf)

www.metsa.fi/julkaisut