

# Hautajärven luontotalon asiakastutkimus 2007



Outi Huhtala  
Metsähallitus, Pohjanmaan luontopalvelut  
Hautajärventie 414  
98995 Hautajärvi  
puh. 0205 64 6832  
outi.huhtala@metsa.fi

Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Hautajärven luontotalo esittelee monipuolisesti Oulangan kansallispuiston pohjoisosan suoluontoa ja suon merkitystä ihmiselle. Kuva: Minna Koramo.



© Metsähallitus 2008

ISSN 1235-8983  
ISBN 978-952-446-662-2 (pdf)

# Hautajärven luontotalon asiakastutkimus 2007



# KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	31.12.2008
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	5962/52/2008
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Oulangan kansallispuisto		
NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI	Oulanka FII101645		
ALUEYKSIKKÖ	Pohjanmaan luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Outi Huhtala		
JULKAISUN NIMI	Hautajärven luontotalon asiakastutkimus 2007		
TIIVISTELMÄ	<p>Oulangan kansallispuiston Hautajärven luontotalo Sallassa on yksi Metsähallituksen palveluita tarjoavista asiakaspalvelupisteistä. Luontotalon laajennus ja näyttelyn uusiminen valmistuivat vuonna 2006, ja vuonna 2007 toteutettu asiakastutkimus oli ensimmäinen laaja mielipidekartoitus luontotalon palveluista.</p> <p>Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin yhtenäisellä menetelmällä Metsähallituksen vakioidulla lomakkeella, joten tutkimuksen tulokset ovat vertailukelpoisia muiden vastaavien luontokeskuksissa tehtyjen tutkimusten kanssa. Yhtenäiset menetelmät mahdollistavat muutosten seurannan myös Hautajärven luontotalon myöhempiä asiakastutkimuksia tehtäessä.</p> <p>Tutkimusaineistoa kerättiin maaliskuusta lokakuuhun; hiljaisena aikana 3 päivänä viikossa ja sesonkiaikana 4 päivänä viikossa. Satunnaisuutta aineiston otantaan lisättiin arpomalla tutkimusaineiston keruupäivät. Tällä pyrittiin myös vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta. Kaikkiaan vastauksia saatiin 372 kpl.</p> <p>Suurin osa kävijöistä oli 45–64-vuotiaita ja miehiä ja naisia oli lähes yhtä paljon. Suomalaisia kävijöitä tuli eniten Sallasta (31 %), Helsingistä (21 %) ja Kuusamosta (13 %). Ulkomaalaisia oli 8 % kävijöistä ja heistä kolmannes tuli Saksasta. Valtaosa kävijöistä tuli 2–5 hengen seurueissa ja omalla autolla.</p> <p>Noin puolelle vastanneista Hautajärven luontotalo oli yksi matkan suunnitelluista kohteista, mutta peräti 37 % saapui luontotalolle ennalta suunnittelematta. Yli puolet kävijöistä oli Hautajärvellä ensimmäistä kertaa. Keskimääräinen oleskeluaika luontotalossa oli noin tunti. Vilkkaimmat kaudet olivat kesä- ja heinäkuu.</p> <p>Luontotalon palveluita pidettiin melko hyvinä. Eniten kiitosta annettiin wc-tiloista, kahvilapalveluista sekä henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta, vähiten myyntituotteiden sopivuudesta sekä tiedonsaannista moottorikelkkailusta. Saaduista palautteista saatiin arvokasta tietoa luontotalon toiminnan kehittämiseksi.</p>		
AVAINSANAT	Oulanka, Hautajärven luontotalo, asiakastutkimus		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 112		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-662-2
SIVUMÄÄRÄ	40 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

# PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	31.12.2008
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	5962/52/2008
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Oulanka nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Oulanka FII101645		
REGIONENHET	Österbottens naturtjänster		
FÖRFATTARE	Outi Huhtala		
PUBLIKATION	Kundundersökning vid Hautajärvi naturhus 2007		
SAMMANDRAG	<p>Oulanka nationalparks naturhus Hautajärvi i Salla är ett av Forststyrelsens kundtjänstställen. Utbyggnaden av naturhuset och förnyandet av utställningen blev klara år 2006, och denna år 2007 gjorda kundundersökning är den första omfattande opinionsundersökning om naturhusets tjänster.</p> <p>Data till kundundersökningen insamlades med Forststyrelsens standardiserade formulär, så att undersökningens resultat är jämförbara med resultaten för motsvarande kundundersökningar som har gjorts i övriga naturum. Standardmetoderna möjliggör också en uppföljning av förändringar i samband med kommande kundundersökningar vid Hautajärvi naturhus.</p> <p>Materialet insamlades från mars till oktober; under lugnare tider 3 gånger i veckan och under högsäsongen 4 gånger i veckan. Slumpmässigheten i urvalsförfarandet utökades genom att man lottade ut vilka dagar materialet insamlas. Det slumpmässiga urvalet minskar risken för att subjektiva faktorer inverkar på undersökningen. Man fick in sammanlagt 372 svar.</p> <p>Merparten av besökarna var 45–64 år gamla, och andelen män och kvinnor var ungefär lika stor. De flesta finländska besökare kom från Salla (31 %), Helsingfors (21 %) och Kuusamo (13 %). 8 % av besökarna var utlänningar, och en tredjedel av dem kom från Tyskland. Majoriteten av kunderna kom i sällskap på 2–5 personer och med egen bil.</p> <p>För ungefär hälften av svararna var Hautajärvi naturum ett planerat resmål, men för rentav 37 % var naturumbesöket inte planerat på förhand. Över hälften av svararna besökte Hautajärvi för första gången. Besökarna vistades i genomsnitt en timme i naturhuset. De livligaste månaderna var juni och juli.</p> <p>Tjänsterna vid naturhuset ansågs vara tämligen goda. Mest beröm fick toalettutrymmena, kafétjänsterna och den personliga kundtjänsten, minst de saluförda produkterna samt informationen om snöskoteråkning. Responsen gav värdefull information om hur vi kan vidareutveckla verksamheten vid naturhuset.</p>		
NYCKELORD	Oulanka, Hautajärvi naturhus, kundundersökning		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 112		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-662-2
SIDANTAL	40 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

# Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	8
2.1 Luontokeskuksen tai palvelupisteen kuvaus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät .....	8
3 TULOKSET .....	10
3.1 Asiakasrakenne.....	10
3.1.1 Perustiedot .....	10
3.1.2 Seuruetiedot .....	11
3.2 Käynti luontokeskuksessa tai palvelupisteessä.....	12
3.2.1 Kohteen tärkeys .....	12
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset .....	12
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen .....	15
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	15
3.2.5 Saapuminen Hautajärven luontotaloon.....	16
3.2.6 Tietolähde .....	18
3.3 Asiakastyytyväisyys .....	19
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	19
3.3.2 Onnistuminen.....	20
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi .....	21
3.4 Vapaamuotoiset ajatukset.....	22
3.5 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	22
4 TULOSTEN TARKASTELO JA YHTEENVETO .....	24
LIITTEET	
Liite 1 Aineiston keruuajataulu .....	25
Liite 2 Vastanneiden asuinkunnat .....	28
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja matkan muut kohteet.....	30
Liite 4 Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	35
Liite 5 Suomenkielinen kyselylomake .....	37

# 1 Johdanto

Hautajärven luontotalossa suoritettiin maaliskokuussa 2007 asiakastutkimus, jossa kävijöiltä kysyttiin kirjallisesti heidän mielipiteitään luontotalosta ja sen palveluista. Asiakastutkimus oli ensimmäinen laaja ja kattava mielipidekartoitus Hautajärven luontotalon palveluista. Luontotalo avattiin 1992 opastustupana. Vuonna 2006 valmistui luontotalon laajennushanke, jossa mm. uusittiin näyttely sekä laajennettiin kahvilatiloja. Näyttelyn teemana säilyi edelleen suoluonto, mutta nyt se toteutettiin nykyaikaisella ääni- ja valotekniikalla sekä tasokkailla valokuvilla ja maalauksilla. Luontotalon kahvilatilat ovat osa näyttelyä; kahvilatilan seinillä pidetään vaihtuvia näyttelyitä ja osan tilasta voi sulkea erilliseksi esitys- ja kokoustilaksi.

Hautajärven luontotalo sijaitsee Sallan kunnassa Hautajärven kylässä; 45 km Sallasta ja 75 km Kuusamosta (kuva 1).



**Kuva 1.** Hautajärven luontotalon sijainti. © Metsähallitus 2008, © Genimap Oy, Lupa L 5293.

Vuosittainen kävijämäärä on noin 8 000, joista noin neljännes on ulkomaalaisia (27 % vuonna 2007). Yhteistyö lähialueiden tunturikeskusten ja muiden matkailu-yrittäjien kanssa on tärkeää ja sitä lisätään jatkuvasti. Esimerkiksi alkutalvella 2007 Rukalta tulleille brittiläisille charterryhmille luontotalo avattiin tilauksesta.

Myös paikallisten ja kyläläisten huomioiminen luontotalon toiminnassa on keskeisellä sijalla, onhan luontotalo aikoinaan saatu tänne juuri Hautajärven kylätoimikunnan ripeän toiminnan ansiosta. Luontotalossa järjestetäänkin monenlaisia tapahtumia yhteistyössä kyläläisten kanssa.

## 2 Asiakastutkimuksen toteutus

### 2.1 Luontotalon kuvaus

Hautajärven luontotalo esittelee Oulangan kansallispuistoa, Karhunkierrosta ja alueen historiaa sekä tutustuttaa pohjoisen suoluonnon erityispiirteisiin. Luontotalosta saa tietoa myös retkeilystä, alueen palveluista ja Metsähallituksesta. Luontotaloon ja sen näyttelyihin tutustuminen on maksutonta, ja luontotalon toiminnasta vastaa Metsähallitus. Hautajärven luontotalo on avoinna maaliskuun alusta syyskuun loppuun joka päivä klo (9)10–16(17) ja lokakuussa arkisin klo 9–16. Vuonna 2007 Hautajärven luontotalossa kävi 8 000 asiakasta.

Luontotalon pysyvä näyttely Suomi – suomaa tutustuttaa kävijän pohjoisen suoluonnon erityispiirteisiin sekä alueen historiaan, erityisesti paikalliseen niittykulttuuriin. Pysyvän näyttelyn lisäksi on vaihtuvia luontoaiheisia näyttelyitä. Luontotalolla on myös käsikirjasto, lasten leikkipaikka ja kahvila, jossa myydään kahvilatuotteiden lisäksi matkamuistoja (ks. myös taulukko 1).

**Taulukko 1.** Hautajärven luontotaloa kuvaavat tärkeimmät tiedot.

HAUTAJÄRVEN LUONTOTALO	
<b>Valmistumisajankohta</b>	Avattu 15.7.1992 Laajennettu 2006, jolloin mm. uusittiin näyttely ja laajennettiin kahvilatiloja
<b>Sijainti</b>	Hautajärven kylä, Salla
<b>Kävijämäärät</b>	8 000, käsinlaskenta (2007)
<b>Palvelut</b>	Luontotalo, jossa asiakasneuvonta ja opastus. Kahvila, matkamuistoja. Av-esitystiila / kokoustiila. Pysyvä Suomi – suomaa näyttely ja vaihtuvia näyttelyitä.
<b>Erityistä</b>	Luontotalon sijainti: ”nippa nappa napapiirillä”.

### 2.2 Aineisto ja menetelmät

Luontotalossa toteutetun asiakastutkimuksen aineisto kerättiin yhtenäisellä menetelmällä ja vakioidulla lomakkeella (liite 5) siten, että tutkimuksen tulokset ovat vertailukelpoisia muiden Metsähallituksen asiakaspalvelupisteissä tehtyjen tutkimusten kanssa. Yhtenäiset menetelmät mahdollistavat muutosten seurannan myös Hautajärven luontotalossa myöhempiä asiakastutkimuksia tehtäessä.

Aineistoa kerättiin Hautajärven luontotalolla 1.3.–31.10.2007. Keruupäiviä oli 3 viikossa hiljaisena aikana (1.3.–31.5. sekä 1.9.–31.10.) ja 4 viikossa sesonkiaikana (1.6.–31.8.). Keruupäiviä oli yhteensä 117 (taulukko 2). Kullekin viikolle arvottiin varsinaiset keruupäivät (viikonpäivä ja kelloaika). Tällä tavalla pyrittiin lisäämään satunnaisuutta otantaan sekä vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta. Keruupäivän pituudet olivat 3 tuntia hiljaisena aikana (aamupäivä klo 10–13 ja iltapäivä klo 13–16) ja sesonkiaikana 4 tuntia (aamupäivä klo 9–13 ja iltapäivä klo 13–17) (liite 1). Otokseen poimittiin kaikki keruupisteiden ohittaneet yli 15-vuotiaat henkilöt saapumisjärjestyksessä. Jokaiselle lomakkeen täyttäneelle annettiin arpalipuke, jonka täyttämällä osallistui viiden esinepalkinnon arvontaan. Asiakastutkimuksen kokonaistavoitteeksi asetettiin 500 täytettyä lomaketta. Lomakkeita oli tarjolla suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä.



**Taulukko 2.** Hautajärven luontotalon asiakastutkimuksen otantakehikko 2007.

<b>Paikka</b>	<b>Kohderyhmä</b>	<b>Havainnot (tavoite)</b>	<b>Keruupäiviä</b>
Hautajärven luontotalo	Kaikki asiakkaat	500	117
<b>Yhteensä</b>		<b>500</b>	<b>117</b>

Lomakkeita saatiin täytettyinä 372 kpl, eli 74 % asetetusta tavoitteesta. Tutkimuksen aikana pidettiin keruupäiväkirjaa, johon merkittiin palautetut lomakkeet sekä kieltäytymiset ja kieltäytymisen syy. Asiakastutkimukseen kieltäytyi vastaamasta 10 henkilöä, yleisin syy oli, ettei asia kiinnostanut.

Tutkimuksessa saadut lomakkeet 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

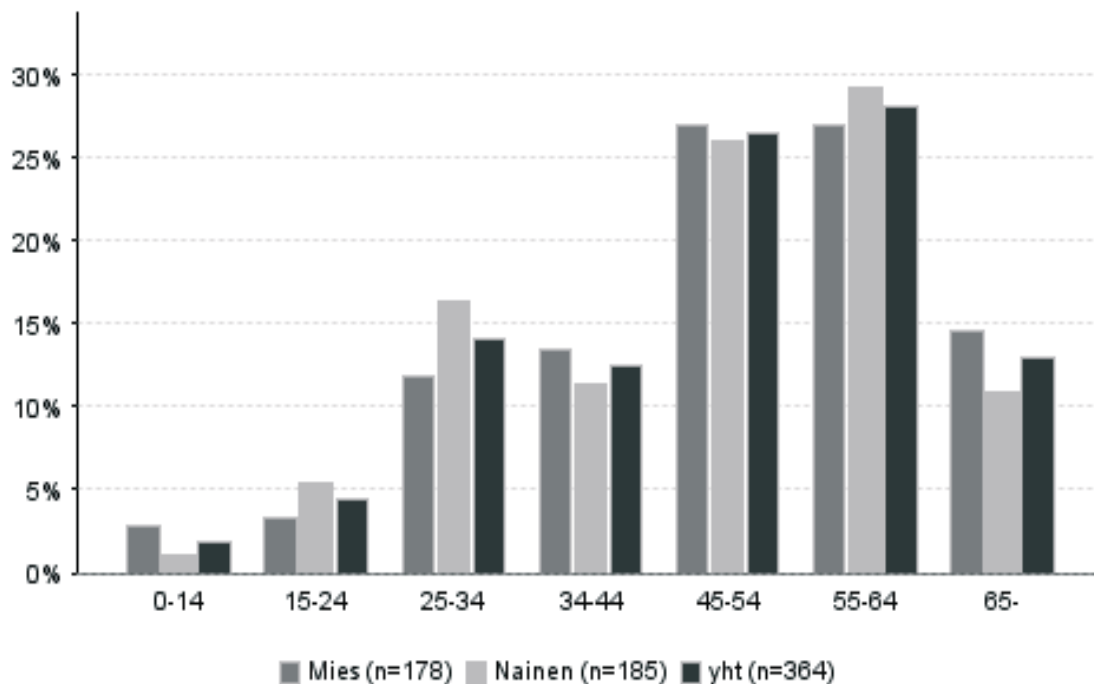
### 3.1.1 Perustiedot

Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma oli varsin tasainen, sillä sukupuolensa ilmoittaneista 49 % oli miehiä ja 51 % naisia (taulukko 3). Yli puolet kävijöistä oli 45–64-vuotiaita (kuva 2). Kävijöillä oli useimmiten opistotasoinen tutkinto (34 %), ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto (19 %) tai he olivat käyneet ammattikoulun (19 %) (taulukko 4).

Suurin osa kävijöistä oli suomalaisia (92 %), ja tulivat luontotalolle useimmiten Sallasta (31 % kävijöistä), Helsingistä (21 %) tai Kuusamosta (13 %). Tutkimukseen vastanneita oli 110:ltä eri paikkakunnalta (liite 2). Ulkomaalaisia kävijöitä oli 8 % ja heistä noin kolmannes tuli Saksasta (taulukko 5).

**Taulukko 3.** Vastanneiden sukupuolijakauma Hautajärven luontotalolla 2007.

Sukupuoli	Kpl	%
Mies	180	49
Nainen	186	51
<b>Yhteensä</b>	<b>366</b>	<b>100</b>



**Kuva 2.** Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

**Taulukko 4.** Vastanneiden ammatillinen koulutus.

<b>Ammatillinen koulutus</b>	<b>Kpl</b>	<b>%</b>
Ammattikoulu	67	19
Opistotasoinen tutkinto	119	34
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	36	10
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	66	19
Ei ammatillista tutkintoa	62	18
<b>Yhteensä</b>	<b>350</b>	<b>100</b>

**Taulukko 5.** Vastanneiden kotimaa.

<b>Kotimaa</b>	<b>Kpl</b>	<b>%</b>
Suomi	341	92
Saksa	12	3
Yhdistynyt kuningaskunta	5	1
Sveitsi	3	1
Yhdysvallat	2	1
Alankomaat	2	1
Itävalta	2	1
Kanada	2	1
Tšekki	1	0
Ranskan tasavalta	1	0
Ruotsi	1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

### 3.1.2 Seuruetiedot

Valtaosa kävijöistä (85 %) tuli Hautajärven luontotalolle 2–5 hengen seurueessa (taulukko 6). Vastanneista 8 % ilmoitti tullessa yksin ja 7 % oli saapunut 6 tai useamman hengen seurueessa. Joka kymmenennessä seurueessa oli alle 15-vuotiaita, ja liikuntaesteisiä oli viidessä seurueessa (taulukko 7). Seurueista 57 % koostui oman perheen jäsenistä, 27 % ystävistä ja 11 % muista sukulaisista (taulukko 8).

**Taulukko 6.** Hautajärven luontotalolla vuonna 2007 vastanneiden seuruetiedot.

<b>Seurueen koko</b>	<b>Kpl</b>	<b>%</b>
Yksin	30	8
2–5 hengen seurue	309	85
6 tai useamman hengen seurue	26	7
<b>Yhteensä</b>	<b>365</b>	<b>100</b>

**Taulukko 7.** Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Hautajärven luontotalolla.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Seurueen koko yhteensä	335	3,1	3,44	2	2	2	4	61
Alle 15-vuotiaita	35	1,8	1,03	1	1	2	2	6
Liikuntaesteisiä	5	1,4	0,55	1	1	1	2	2

**Taulukko 8.** Seurueen koostumus Hautajärven luontotalolla 2007.

Seurueen koostumus	Kpl	%
Oman perheen jäsenet	192	57
Muut sukulaiset	38	11
Ystävät	90	27
Työtoverit	12	4
Koululuokka	2	1
Eläkeläisryhmä	1	0
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaat	1	0
Jokin muu	3	1
<b>Yhteensä</b>	<b>339</b>	<b>100</b>

## 3.2 Käynti luontotalossa

### 3.2.1 Kohteen tärkeys

Hautajärven luontotalo oli yksi matkan suunnitelluista kohteista 54 %:lla vastaajista, 37 % ilmoitti luontotalon olevan ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella ja 9 % ilmoitti luontotalon olevan matkansa ainoa tai tärkein kohde (taulukko 9). Matkan pääkohteet ja muut matkan kohteet käyvät ilmi liitteestä 3.

**Taulukko 9.** Hautajärven luontotalon tärkeys matkakohteena.

Kohteen tärkeys	Kpl	%
Matkasi ainoa tai tärkein kohde	31	9
Yksi matkasi suunnitelluista kohteista	191	54
Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	132	37
<b>Yhteensä</b>	<b>354</b>	<b>100</b>

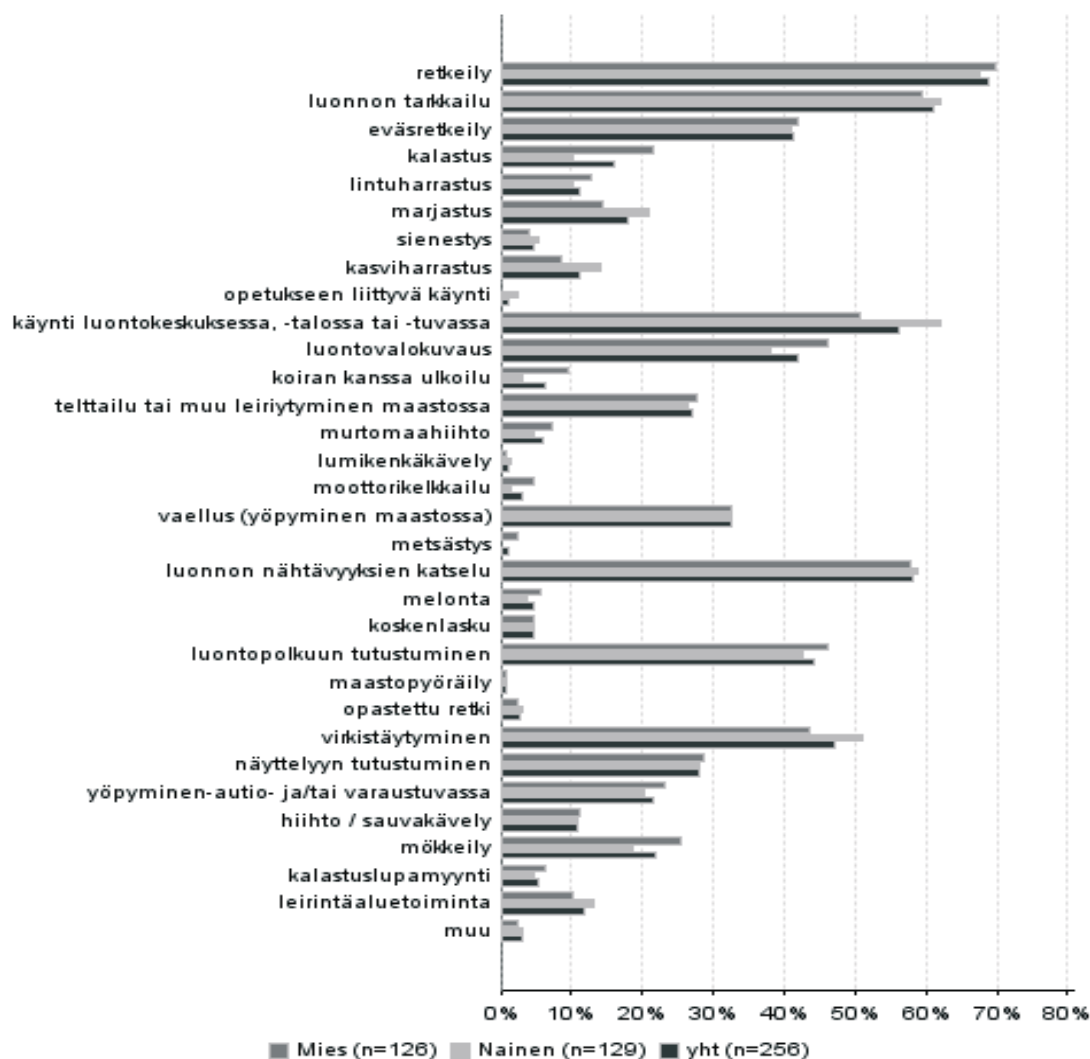
### 3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Luontotalossa käynnin yhteydessä vastaajat harrastivat erilaisia aktiviteetteja ympäröivässä luonnossa. Kävijöiltä kysyttiin, kuinka montaa erilaista aktiviteettiä he harrastivat tällä käynnillään. Puolet kävijöistä osallistui 1–6 aktiviteettiin ja puolet seitsemään tai useampaan (taulukko 11).

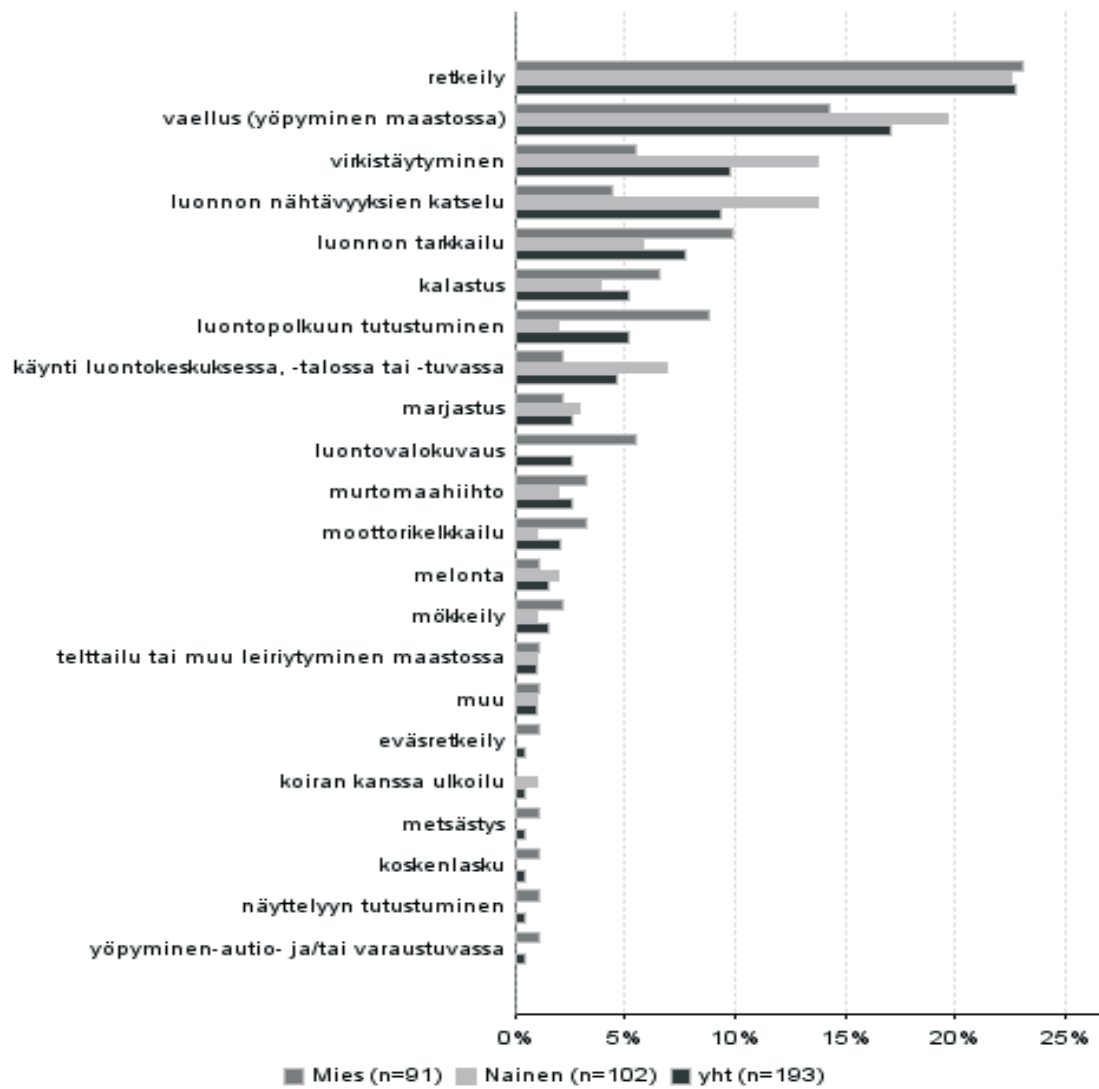
Yleisimmät harrastukset olivat retkeily (69 %), luonnon tarkkailu (62 %) ja luonnon nähtävyyksi- en katselu (58 %) (kuva 3). Tärkein aktiviteetti oli sekä miehillä että naisilla retkeily (kuva 4). Seuraavaksi tärkeimpiä harrastuksia olivat vaellus, virkistäytyminen ja luonnon nähtävyyksien katselu.

**Taulukko 10.** Harrastusten lukumäärä Hautajärven luontotalolla ja lähistön luontokohteissa tämänkertaisen luontotalolla käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3 aktiviteettia	34	27	30	23	64	25
4–6 aktiviteettia	32	25	37	29	70	27
7–9 aktiviteettia tai enemmän	27	21	28	22	55	21
10 aktiviteettia tai enemmän	33	26	34	26	67	26
<b>Yhteensä</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>129</b>	<b>100</b>	<b>256</b>	<b>100</b>



**Kuva 3.** Vastanneiden pääasialliset harrastukset Hautajärven luontotalolla ja lähistön luontokohteissa tämänkertaisen luontotalolla käynnin yhteydessä.



**Kuva 4.** Vastanneiden tärkeimmät harrastukset tällä käynnillä Hautajärven luontotalolla ja lähistön luontokohteissa.

### 3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Tutkimuksessa kysyttiin, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä tämän vierailunsa yhteydessä. Vastanneista 52 % ilmoitti käyneensä tai aikovansa käydä Kuusamossa, 45 % Sallassa, 30 % Rukalla, 27 % Oulangan luontokeskuksessa ja Kiutakönkällä sekä 27 % Karhunkierroksella (taulukko 11).

**Taulukko 11.** Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillään Hautajärven luontotalolla. Käynnillä oli mahdollista vierailla useammassa paikassa.

Käyntikohte	Kpl	%
Tuntsa, Pohjois-Salla	32	9
Salla	160	45
Sallatunturin alue	91	26
Kalliovaaran retkeilypolku, hiidenkirnut	19	5
UKK-reitti	25	7
Karhunkierros	95	27
Keroharjun reitti	16	5
Oulangan kanjoni	101	28
Oulangan luontokeskus, Kiutaköngäs	96	27
Pieni Karhunkierros -reitti	78	22
Juuman alue	85	24
Valtavaaran luonnosuojelualue	26	7
Rukatunturi	108	30
Riisitunturin kansallispuisto	20	6
Palvelupiste Karhuntassu	22	6
Kuusamo	185	52
Mualla	72	20
<b>Yhteensä</b>	<b>355</b>	

### 3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Hautajärven luontotalossa viivytettiin keskimäärin noin 1 tunti (taulukko 12). Vastanneista 61 % oli ensikertalaisia (taulukko 13). Miehet olivat hieman kokeneempia Hautajärven luontotalon kävijöitä kuin naiset. Yli kolmasosa kävijöistä oli käynyt luontotalolla viimeisten kahden vuoden aikana (taulukko 14). Keskimäärin luontotalolla oli käyty 4 kertaa, mutta enimmillään jopa 50 kertaa.

**Taulukko 12.** Käynnin kesto Hautajärven luontotalolla, minuitteja.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Oleskeluaika kohteessa	372	53,2	35,52	0	30	60	60	240

**Taulukko 13.** Käynnin toistuvuus Hautajärven luontotalolla.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	102	58	120	66	222	61
Käynyt aikaisemmin	75	42	63	34	139	39
<b>Yhteensä</b>	<b>177</b>		<b>183</b>		<b>361</b>	

**Taulukko 14.** Aikaisempien käyntikertojen määrä Hautajärven luontotalolla viimeisten kahden vuoden aikana.

Aikaisemmat käyntikerrat	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Käynnit viimeisten 2 vuoden aikana	139	3,8	5,50	0	2	2	4	50

### 3.2.5 Saapuminen Hautajärven luontotaloon

Suurin osa (78 %) vastanneista saapui Hautajärven luontotalolle henkilöautolla (taulukko 15). 13 % kävijöistä tuli linja-autolla ja 9 % henkilöautolla ja asuntovaunulla tai matkailuautolla.

Kesä- ja heinäkuu ovat selvästi vilkkaimmat kuukaudet Hautajärven luontotalossa, sillä silloin saatiin yhteensä 46 % kaikista vastauksista (taulukko 16). Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin elokuussa ja syyskuussa. Vähiten vastauksia saatiin lokakuussa. Viikonpäivistä eniten vastauksia saatiin lauantaisin ja torstaisin (taulukko 17). Suurin osa vastaajista kävi luontotalossa aamupäivän ja puolenpäivän aikaan klo 10–14 (taulukko 18).

**Taulukko 15.** Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Hautajärven luontotalolle. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

Kulkuneuvo	Kpl	%
Henkilöauto	290	78
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	35	9
Linja-auto	48	13
Tilausbussi (ryhmämatka)	4	1
Juna	23	6
Lentokone	20	5
Moottoripyörä	5	1
Polkupyörä	8	2
Taksi	1	0
Jokin muu	24	6
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>371</b>	



**Taulukko 16.** Saapuminen Hautajärven luontotalolle ja vastaaminen kuukausittain.

Kuukausi	Saapumis-pvm		Vastauspvm	
	kpl	%	kpl	%
Maaliskuu	20	5	20	5
Huhtikuu	22	6	22	6
Toukokuu	25	7	25	7
Kesäkuu	90	24	90	24
Heinäkuu	82	22	82	22
Elokuu	66	18	66	18
Syyskuu	59	16	59	16
Lokakuu	8	2	8	2
<b>Yhteensä</b>	<b>372</b>	<b>100</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

**Taulukko 17.** Saapuminen Hautajärven luontotalolle ja vastaaminen viikonpäivittäin.

Viikonpäivä	Saapumis-pvm		Vastaus pvm	
	kpl	%	kpl	%
Maanantai	42	11	42	11
Tiistai	39	10	40	11
Keskiviikko	57	15	57	15
Torstai	61	16	59	16
Perjantai	53	14	54	15
Lauantai	68	18	68	18
Sunnuntai	52	14	52	14
<b>Yhteensä</b>	<b>372</b>	<b>100</b>	<b>372</b>	<b>100</b>

**Taulukko 18.** Saapuminen Hautajärven luontotalolle ja vastaaminen vuorokauden ajan mukaan.

Kellonaika	Saapumis-pvm		Vastauspvm	
	kpl	%	kpl	%
8:00–9:59	27	7	10	3
10:00–11:59	118	33	119	32
12:00–13:59	120	33	119	32
14:00–15:59	80	22	91	25
16:00–17:59	17	5	29	8
<b>Yhteensä</b>	<b>362</b>	<b>100</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

### 3.2.6 Tietolähde

Vastaajilta kysyttiin, mistä he olivat saaneet tietoa alueesta. 28 %:lle paikka oli entuudestaan tuttu, ja 27 % oli saanut tietoa tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta (taulukko 19). Esitteistä tai oppaista oli saanut tietoa 21 %, kartoista 19 % ja Metsähallituksen verkkosivuilta 18 % kävijöistä.

**Taulukko 19.** Tietolähteet, joista vastaajat olivat saaneet tietoa Hautajärven luontotalosta. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon.

Tietolähde	Kpl	%
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	43	12
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	94	27
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	63	18
Muilta www-sivuilta	15	4
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	74	21
TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	6	2
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	18	5
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	10	3
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	99	28
Kartoista	65	19
Maasto-opasteista	1	0
En osaa sanoa	15	4
Muualta	45	13
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>348</b>	

## 3.3 Asiakastyytyväisyys

### 3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Kävijät olivat varsin tyytyväisiä Hautajärven luontotalon palveluihin (taulukko 20). Parhaat arvot saivat wc-tilat (keskisarvo 4,7 asteikolla 1–5, jossa 1 = erittäin huono ja 5 = erittäin hyvä), kahvilapalvelut (ka 4,6) sekä henkilökohtainen asiakaspalvelu (ka 4,6). Ainoa palvelu, jonka keskiarvo jäi alle neljän oli tiedonsaanti moottorikelkkailusta (ka 3,8). Tämä selittyy osaksi sillä, että suurin osa lomakkeista saatiin kesäaikaan, jolloin moottorikelkkailu ei ole ajankohtaista.

**Taulukko 20.** Hautajärven luontotalon palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arvointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskinen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	276	76	0	0	5	46	49	4,4	78
Tiedonsaanti retkeilystä	253	69	1	0	8	44	47	4,4	106
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	118	32	3	3	23	36	35	4,0	232
Tiedonsaanti moottorikelkkailusta	84	23	2	11	23	33	31	3,8	262
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	259	71	0	2	20	51	27	4,0	89
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	94	26	2	1	14	39	44	4,2	250
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	259	71	0	0	7	29	64	4,6	86
Ryhmäopastus	60	16	2	3	13	43	38	4,1	283
Luonnontuntemuksen edistäminen	201	55	0	0	15	44	40	4,2	141
AV-esitys	88	24	1	1	22	42	34	4,1	248
Lapsille suunnatut palvelut	71	19	1	8	17	35	38	4,0	266
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	61	17	5	2	13	31	49	4,2	275
WC	291	80	0	0	3	26	70	4,7	60
Kahvila- tai ravintolapalvelut	337	92	0	0	5	33	61	4,6	16
Luontokeskuksen käsikirjasto	142	39	1	2	12	32	53	4,3	202
Matkailuneuvonta	160	44	1	1	9	39	49	4,3	183
Kirjallinen opastamateriaali	219	60	0	2	10	44	44	4,3	125
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	209	57	0	1	17	42	40	4,2	130
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	271	74	0	1	13	45	41	4,3	77
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>365</b>								

### 3.3.2 Onnistuminen

Asiakkailta kysyttiin myös, kuinka hyvin luontotalolla onnistuttiin palveluiden tarjonnassa (taulukko 21). Parhaat arvosanat saivat sisätilojen toimivuus ja siisteys, näyttely sekä perille löytäminen. Huonoimmaksi arvioitiin myyntituotteiden sopivuus, jota 3 % asiakkaista piti melko tai erittäin huonona ja 31 % keskinkertaisena.

**Taulukko 21.** Hautajärven luontotalon onnistuminen palvelun osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
			erittäin huonosti	melko huonosti	keskinkertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
	n	%							
Tiedon saanti palveluista etukäteen	334	92	1	4	18	45	33	4,04	0,87
Perille löytäminen (esim. opasteet)	358	99	0	1	9	27	62	4,49	0,74
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	345	95	0	1	6	36	57	4,47	0,69
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	354	98	0	1	2	17	80	4,76	0,53
Näyttely	353	97	0	0	6	35	59	4,54	0,61
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	344	95	0	1	12	41	46	4,32	0,72
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	339	93	1	2	31	40	27	3,90	0,83
Ennako-odotuksieni täytyminen	342	94	0	1	11	46	43	4,31	0,69
Elämysten tarjoaminen	339	93	0	2	17	45	37	4,16	0,77
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>363</b>								

### 3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Hautajärven luontotalon valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi 4,35. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontotalon onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta. Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Molemmista osa-alueista Hautajärven luontotalo sai arvosanaksi yli 4, joten asiakkaat olivat melko tyytyväisiä palveluihin (taulukko 22).

**Taulukko 22.** Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi Hautajärven luontotalolla. Asteikko: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,04	Tiedonsaanti luonnosta	4,42
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,49	Tiedonsaanti retkeilystä	4,37
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,47	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,97
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,76	Tiedonsaanti moottorikelkkailusta	3,80
Näyttely	4,54	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,02
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,32	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,21
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,90	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,57
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,31	Ryhmäopastus	4,13
Elämysten tarjoaminen	4,16	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,23
		AV-esitys	4,07
		Lapsille suunnatut palvelut	4,00
		Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,18
		WC	4,67
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,55
		Luontokeskuksen käsikirjasto	4,35
		Matkailuneuvonta	4,34
		Kirjallinen opastemateriaali	4,31
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,20
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,26
<b>Aluekohtainen keskiarvo</b>	<b>4,34</b>		<b>4,32</b>
<b>Vertailukelpoinen keskiarvo</b>	<b>4,34</b>		<b>4,38</b>
<b>Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi</b>		<b>4,33</b>	
<b>Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi</b>		<b>4,35</b>	

### 3.4 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoista palautetta antoi 45 lomakkeen täyttäneitä (12 %). Palautteissa keuhuttiin luontotalon palvelua, näyttelyä sekä Karhunkierros-reittiä, mutta myös negatiivista palautetta annettiin mm. Hautajärven luontopolusta (luontopolku oli poissa käytöstä kesäkauden 2007; reitin pystyi kyllä kiertämään, mutta siellä ei ollut luontopolkutauluja), linja-autoyhteyksistä sekä lupien myynnistä. Osa vastanneista oli antanut palautetta Metsähallitukselle kuulumattomista asioista, kuten Sallan kunnan retkeilyreiteistä. Nämä palautteet välitettiin eteenpäin oikeille tahoille. Kehittämisehdotuksissa otettiin esille esim. majoitustilat ja toivottiin luontotalon kirjastoon enemmän vieraskielisiä hakuteoksia. Kaikki vapaamuotoiset palautteet on koottu liitteeseen 4.

### 3.5 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

Asiakailta kysyttiin Hautajärven luontotalon aukioloaikojen sopivuutta ja miten niitä tulisi kehittää. 95 % vastaajista oli tyytyväisiä aukioloaikoihin (taulukko 23). Kehittämisehdotuksissa tuli enimmäkseen esille aukioloaikojen pidentäminen illasta. Muita kehittämisehdotuksia olivat, että luontotalo aukeaisi aikaisemmin, olisi talvella viikonloppuisin auki ja että aukioloajat laitettaisiin tienvarteen varsinkin talvella. Lisäksi toivottiin, että kalastusluvat saisi puhelinpalvelulla ja muutenkin kehitettäisiin kalastuslupien saantia.

Asiakailta kysyttiin myös todennäköisyyttä tulla uudestaan kohteelle ja suosittelevatko he kohdetta muille. Peräti 76 % vastanneista aikoo tulla uudelleen todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti (taulukko 24). Vain 2 % piti erittäin epätodennäköisenä uudelleen tulemistä. Luontotalon kävijät olivat erittäin tyytyväisiä käyntiinsä, sillä 93 % aikoo suositella kohdetta muille.

**Taulukko 23.** Hautajärven luontotalon aukioloajan sopivuus.

Aukioloajan sopivuus	Kpl	%
Kyllä	347	95
Ei	19	5
<b>Yhteensä</b>	<b>366</b>	<b>100</b>

**Taulukko 24.** Vastanneiden todennäköisyys tulla uudelleen Hautajärven luontotalolle. Asteikko: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

	n	erittäin todennäköisesti		todennäköisesti		ehkä		epätodennäköisesti		erittäin epätodennäköisesti		Med	Keskiarvo	Keskihaj.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Tuleeko uudelleen	362	162	45	112	31	77	21	5	1	6	2	4	4,2	0,92

**Taulukko 25.** Vastanneiden todennäköisyys suositella Hautajärven luontotaloa muille. luontotalolle. Asteikko: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

	n	erittäin todennäköisesti		todennäköisesti		ehkä		epätodennäköisesti		erittäin epätodennäköisesti		Med	Keskiarvo	Keskihaj.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Suosittaleeko muille	356	226	63	106	30	23	6	1	0	0	0	5	4,6	0,63

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan luontotalon myyntituotteiden soveltuvuutta tarpeisiinsa. 25 % vastanneista ostaisi erittäin todennäköisesti retkeily- ja ulkoilukarttoja, 16 % ostaisi kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustettuja pinssejä tai hihamerkkejä ja 15 % ostaisi tunnuksilla varustettuja asusteita (taulukko 26). Erittäin epätodennäköisiä ostoksia olivat useimmille luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit, tutkimusjulkaisut ja selvitykset, luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t tai videot sekä luontoaiheiset lelut ja pelit, mutta jotkut ostaisivat mahdollisesti niitäkin.

Kysymyksessä pystyi ehdottamaan jotain muuta myyntituotetta. Tällaisia ehdotti 48 asiakasta, ja niitä olivat mm. elintarvikkeet, hyttyspäähine, koriste-esineet, puuaiheiset käsityöt, retkeilyvarusteet (hihnat tms.), sytytin, uistimet ja lipat.

**Taulukko 26.** Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Hautajärven luontotalolla. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin todennäköisesti	todennäköisesti	ehkä	epätodennäköisesti	erittäin epätodennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	346	98	25	26	21	6	22	3,27	1,46
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	342	97	12	20	27	13	27	2,77	1,36
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	341	97	5	10	25	19	41	2,17	1,20
Luontokuvateokset, kirjat	342	97	7	15	34	14	30	2,55	1,26
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	342	97	4	11	24	20	41	2,17	1,20
Kansallispuisto ym. luontojulisteet	341	97	7	19	23	20	31	2,50	1,29
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	342	97	15	17	28	15	25	2,80	1,37
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hiha merkit jne.	343	97	16	13	21	16	35	2,59	1,46
Luontoaiheiset (pehmo) -lelut, pelit ym.	339	96	8	11	22	19	41	2,25	1,30
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	332	94	3	5	19	17	56	1,84	1,11
Muu	169	48	9	4	18	7	62	1,91	1,34
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>353</b>								

## 4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Asiakastutkimuksen mukaan Hautajärven luontotalon tyypillinen asiakas on retkeilystä, luonnon tarkkailusta ja luonnonnähtävyyksien katselusta kiinnostunut opistotasoisien tutkinnon suorittanut keski-ikäinen henkilö. Valtaosa kävijöistä tulee henkilöautolla 2–5 hengen seurueissa, jotka koostuvat useimmiten oman perheen jäsenistä. Luontotalossa käynti on yksi matkan suunnitelluista kohteista, muita tärkeimpiä kohteita olivat Kuusamo, Salla, Oulangan luontokeskus ja Karhunkierros-vaellusreitti.

Eniten kävijöitä Hautajärven luontotalossa oli asiakastutkimuksen mukaan kesä- ja heinäkuussa. Tosin kävijätilastojen mukaan elokuu oli kesäkuuta vilkkaampi ja syyskuussakin kävi melkein yhtä paljon asiakkaita kuin kesäkuussa. Tästä voitaneen päätellä, että kun kävijöitä on ollut enemmän niin henkilökunnalla ei ole ollut niin paljoa aikaa kerätä asiakastutkimuksia.

Mielipiteissään palveluista asiakkaat olivat tyytyväisimpiä sisätilojen toimivuuteen ja siisteyteen, henkilökohtaiseen asiakasneuvontaan sekä pysyvään näyttelyyn. Asiakasneuvonta korostuu luonto- ja retkeilytiedon saamisessa sekä lupiin liittyvässä asiakaspalvelussa.

Suurimmalle osalle kävijöistä Hautajärven luontotalo oli entuudestaan tuttu. Alueesta oli saatu tietoa myös tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta. Osa oli löytänyt luontotalolle myös esitteiden, oppaiden, karttojen tai Metsähallituksen verkkosivujen tietojen avulla.

Tämän kyselyn perusteella selkeimpiä kehittämiskohteita Hautajärven luontotalossa ovat myyntituotteet, tiedonsaanti moottorikelkkailusta sekä av-esitykset. Näihin kohtiin kiinnitetään huomiota toiminnansuunnittelussa.

Jatkossa pyritään lisäämään yhteistyötä Sallan kunnan ja muidenkin lähiseutujen matkailutoimijoiden kanssa sekä myös Metsähallituksen Lapin luontopalvelujen kanssa. Hautajärven luontotalo ei nykyiselläänkään toimi pelkästään Oulangan kansallispuiston opastuspisteenä, sillä asiakkaat mieltävät talon myös Sallan kunnan ja miksei koko Lapin lääninkin infopisteenä.



## Aineiston keruuajataulu

### Aikataulu 2007

Merkkien selitykset:

ap = aamupäivä (klo 10–13 tai 9–13), ip = iltapäivä (klo 13–16 tai 13–17)

maaliskuu 2007							
päivä	14.3.	15.3.	16.3.	20.3.	22.3.	25.3.	27.3.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ap	ip	ap	ip	ip	ip
tavoite	2	2	2	2	2	2	2
kpl	1	2	1	6	2	1	2
lomakkeet yhteensä, kpl							15

maaliskuu - huhtikuu 2007							
päivä	29.3.	1.4.	3.4.	5.4.	6.4.	9.4.	12.4.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ap	ip	ap	ap	ap
tavoite	2	2	2	2	2	2	2
kpl	5	1	2	0	2	2	0
lomakkeet yhteensä, kpl							12

huhtikuu 2007							
päivä	15.4.	18.4.	19.4.	22.4.	26.4.	27.4.	29.4.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ap
tavoite	2	2	2	2	2	2	2
kpl	1	0	4	1	2	2	4
lomakkeet yhteensä, kpl							14

huhtikuu - toukokuu 2007							
päivä	30.4.	1.5.	5.5.	8.5.	10.5.	13.5.	15.5.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ip	ip	ap	ip	ip	ap
tavoite	2	2	2	2	2	2	2
kpl	1	0	2	0	2	2	1
lomakkeet yhteensä, kpl							8

toukokuu – kesäkuu 2007							
päivä	17.5.	19.5.	22.5.	25.5.	27.5.	31.5.	1.6.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ip	ap	ap	ap	ap	ip
tavoite	2	2	2	2	2	2	2
kpl	4	4	4	3	0	3	3
lomakkeet yhteensä, kpl							21

kesäkuu 2007							
päivä	2.6.	4.6.	5.6.	7.6.	9.6.	11.6.	13.6.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ap	ip	ip	ip	ap
tavoite	3	3	4	4	6	6	6
kpl	4	0	1	2	7	8	6
lomakkeet yhteensä, kpl							28

LIITE 1. 2(3)

kesäkuu 2007							
päivä	16.6.	17.6.	18.6.	21.6.	22.6.	23.6.	26.6.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ap	ip	ap	ap	ip	ip
tavoite	6	6	6	6	6	6	6
kpl	7	6	5	6	3	4	6
lomakkeet yhteensä, kpl							37

kesäkuu - heinäkuu 2007							
päivä	27.6.	29.6.	1.7.	2.7.	4.7.	5.7.	8.7.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ip	ip	ip	ap	ip
tavoite	6	6	7	7	7	7	7
kpl	15	7	2	3	10	4	10
lomakkeet yhteensä, kpl							51

heinäkuu 2007							
päivä	10.7.	11.7.	13.7.	15.7.	17.7.	19.7.	20.7.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ip	ap	ip	ap	ap	ip
tavoite	7	7	7	7	7	7	7
kpl	3	3	3	7	2	9	3
lomakkeet yhteensä, kpl							30

heinäkuu - elokuu 2007							
päivä	21.7.	23.7.	25.7.	27.7.	29.7.	30.7.	2.8.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ip	ip	ap	ip	ap
tavoite	7	7	7	7	7	7	7
kpl	3	6	6	2	5	1	3
lomakkeet yhteensä, kpl							26

elokuu 2007							
päivä	4.8.	5.8.	6.8.	7.8.	9.8.	11.8.	14.8.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ap	ap	ip	ap	ip	ip
tavoite	7	7	7	7	7	6	6
kpl	6	0	0	0	8	6	0
lomakkeet yhteensä, kpl							20

elokuu 2007							
päivä	15.8.	16.8.	18.8.	20.8.	21.8.	23.8.	25.8.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ap
tavoite	6	6	6	6	6	6	6
kpl	2	9	8	3	5	1	2
lomakkeet yhteensä, kpl							30

elokuu 2007							
päivä	27.8.	29.8.	30.8.	1.9.	3.9.	5.9.	7.9.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ap	ap	ip	ap	ip	ip	ap
tavoite	6	6	6	6	6	6	6
kpl	6	0	7	6	12	4	0
lomakkeet yhteensä, kpl							35

syyskuu 2007							
päivä	9.9.	10.9.	12.9.	14.9.	15.9.	17.9.	19.9.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ip	ip	ap	ap	ip	ap
tavoite	4	4	4	4	4	4	4
kpl	3	1	0	1	3	7	2
lomakkeet yhteensä, kpl							17

syyskuu - lokakuu 2007							
päivä	20.9.	22.9.	24.9.	26.9.	27.9.	30.9.	1.10.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ap	ap	ap	ap	ip
tavoite	4	4	4	4	4	4	2
kpl	0	3	2	0	0	15	0
lomakkeet yhteensä, kpl							20

lokakuu 2007							
päivä	4.10.	6.10.	9.10.	12.10.	14.10.	16.10.	17.10.
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt
aika	ip	ap	ip	ip	ap	ap	ip
tavoite	2	2	2	2	2	2	2
kpl	3	0	0	2	0	0	0
lomakkeet yhteensä, kpl							5

lokakuu 2007							
päivä	20.10.	23.10.	26.10.	28.10.	30.10.		
paikka	Lt	Lt	Lt	Lt	Lt		
aika	ip	ap	ap	ip	ap		
tavoite	2	2	2	2	2		
kpl	1	2	0	0	0		
lomakkeet yhteensä, kpl							3

**Vastanneiden asuinkunnat**

Asuinkunta	kpl	%
Salla	31	10
Helsinki	21	7
Kuusamo	13	4
Oulu	9	3
Kemijärvi	9	3
Lahti	7	2
Kuopio	7	2
Kajaani	7	2
Mikkeli	6	2
Seinäjoki	6	2
Tampere	6	2
Turku	5	2
Kerava	5	2
Kangasala	5	2
Vantaa	5	2
Espoo	5	2
Humppila	5	2
Hollola	4	1
Jyväskylä	4	1
Kokkola	4	1
Mäntsälä	4	1
Rovaniemi	4	1
Ruovesi	4	1
Pori	4	1
Paltamo	3	1
Porvoo	3	1
Saarijärvi	3	1
Muhos	3	1
Nivala	3	1
Kirkkonummi	3	1
Lappeenranta	3	1
Juankoski	3	1
Hämeenlinna	3	1
Iisalmi	3	1
Dragsfjärd	2	1
Halikko	2	1
Asikkala	2	1
Imatra	2	1
Jalasjärvi	2	1

Janakkala	2	1
Keminmaa	2	1
Lempäälä	2	1
Kalvola	2	1
Kotka	2	1
Noormarkku	2	1
Nurmijärvi	2	1
Nurmo	2	1
Orimattila	2	1
Parainen	2	1
Köyliö	2	1
Nastola	2	1
Suolahti	2	1
Siilinjärvi	2	1
Vaasa	2	1
Vammala	2	1
Raisio	2	1
Rautalampi	2	1
Riihimäki	2	1
Pertunmaa	2	1
Pälkäne	2	1
Tornio	1	0
Piikkiö	1	0
Pernaja	1	0
Pyhäjärvi	1	0
Pyhäntä	1	0
Pyhäselkä	1	0
Salo	1	0
Sauvo	1	0
Savonranta	1	0
Vesilahti	1	0
Virrat	1	0
Ylitornio	1	0
Ylöjärvi	1	0
Tuusula	1	0
Uusikaarlepyy	1	0
Uusikaupunki	1	0
Anjalankoski	1	0
Sodankylä	1	0
Säkylä	1	0

Naantali	1	0
Kylmäkoski	1	0
Kälviä	1	0
Paimio	1	0
Oulunsalo	1	0
Orivesi	1	0
Kuortane	1	0
Kolari	1	0
Korsnäs	1	0
Lohtaja	1	0
Loimaa	1	0
Lohja	1	0
Maarianhamina	1	0
Masku	1	0
Lemi	1	0
Kempele	1	0
Kalajoki	1	0
Kannus	1	0
Karttula	1	0
Keitele	1	0
Joensuu	1	0
Juuka	1	0
Järvenpää	1	0
Kaarina	1	0
Askola	1	0
Himanka	1	0
Hirvensalmi	1	0
Hyvinkää	1	0
Hämeenkyrö	1	0
Ikaalinen	1	0
Isokyrö	1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>312</b>	<b>100</b>

**Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja matkan muut kohteet**

<b>Matkan pääkohde tai pääkohteet</b>	<b>kpl</b>
Ala-Kitka, Oulankajoki	2
Ei ole pääkohdetta. 3-4 viikkoa kiertelyä Lapissa ja kalastusta.	1
Ei päämäärää	1
Ei tietoa sinne mennään minne nokka näyttää :)	1
Hirvasvaaran ympäristö Oulankajoki.	1
Kairiver	1
Kansallispuiston retkikohteet	1
Karhujärvi	1
Karhunkierros	5
Karhunkierros, Valtavaaran luonnonsuojelualue, Posio, Ruka	1
Keroharjun reitti	1
Kitka	1
Kitkajoki	1
Kitkajoki, Suomutunturi	1
Kiutaköngäs	1
Kiutaköngäs, Myllykoski	1
Koillis-Suomi	1
Koko Koillismaa ja sen luonto. Mitä ehtii 2 viikossa nähdä.	1
Kotipaikka	1
Kuusamo	2
Kuusamo, Karhunkierroksen osat	1
Kuusamo, Pyhä	1
Kuusamo, Ruka	1
Kuusamon seutu, Salla, UKK? (Ei tarkkaa matkakohdetta)	1
Kuusamo-Ruka	1
Kuusamo-Salla	1
Käsivarsi	1
Käynti hautausmaalla	1
Lappi Suomessa ja Norjassa	1
LAPPI SUOMI + NORJA	1
Lomailu Naruskan Haltiassa.	1
Lomamatka	2
Luontotalo (Hautajärvi)	1
Mummolassa käynti	1
Mökkeily	1
Mökki ja mummola	1
Mökki Kursussa	1
Mökki Kursussa, Salla	1
Mökki Käylässä	1
Oulangan kanjoni	2
Oulangan kanjoni, Juuman alue	1

Pienen Karhunkierroksen alue	1
Pieni Karhunkierros	1
Pieni Karhunkierros ja Sallatunturin alueen kävelyreitit.	1
Pieni Karhunkierros, Sallatunturin alueen retkeilyreitit	1
POHJOIS-LAPPI	1
Potkuvaara ja Oulangan kanjoni	1
Puolukan poiminta	1
Pyhä Luosto alue	1
Pyhä-Luosto -alueella vaeltaminen	1
Pyhätunturi	1
Retkeily Kuusamo-Salla alueella	1
Ruka	4
Ruka ympäristöineen.	1
Ruka, Kiutaköngäs, Pieni Karhunkierros	1
RUKA, KUUSAMON KAUPUNKI, SALLA, POSIO, INARI	1
Ruka, Pikku Karhunkierros	1
Ruka, Kuusamo, Kiutaköngäs, Pieni karhunkierros	1
Salla	9
Salla / Kuusamo	1
Salla ja sen ympäristö, Tuntsa	1
Salla ja Tuntsa	1
Salla, kelomökki siellä	1
Salla, Sallatunturi, Sallan hiihtokeskus	2
Sallapäivät, Kitkalla uinti, Revontulihotelli	1
Salla-Ruka	1
Sallatunturi	2
Sallatunturin "lomaviikko"	1
Sotajoki	1
Sukulaisten tapaaminen	1
Suomi, Savukoski	1
Suomutunturi	1
Tien tarkastus	1
Tulppio, Aatsinki	1
Tuntsa	1
Tuntsa Jussantupa	1
Tuntsa, Sodankylä	1
Työmatkalla	1
Törmälä	1
Utsjoki, Norjan Nordkapp	1
Valtavaara, Pieni Karhunkierros, Posio, Loukamo	1
VUOKATTI, RUKA, SALLA, INARI	1
Yleinen moottorikelkkailu	1
Ylläs	1
Ylä-Juumajärvi + Harrisuvanto (kalastus)	1
<b>Yhteensä</b>	<b>106</b>

<b>Matkan muita kohteita</b>	<b>kpl</b>
Alueen marjastus- ja kalastuskohteet.	1
Bensan haku	1
Eastern Finland border from Kuhmo to Norway.	1
Ei ole suunniteltu, Karhunkierros on seuraava	1
Finland	1
Hautajärven + muiden paikallisten kohdeiden tutkiskelu	1
Hiidenkirnut	1
Hiihtoviikko Sallassa.	1
Hossa	2
Juuma, Ruka	1
Jyrävä, Kallioportti, Oulangan luontokeskus, Juuma ym. Karhunkierros	1
Kairijoki	1
Kairiver	1
KALLIOVAARAN LUONTOPOLKU / HIIDENKIRNUT	1
Karhunkierroksen alkupiste	1
Karhunkierros	17
Karhunkierros Ruka-Hautajärvi	1
Karhunkierros Rukalta pohjoiseen.	1
Karhunkierros, Kerojärven reitti	1
Karhunkierros, Ruka	2
Karhunkierros-trail	2
Karhunkierroksen muut tärkeät kohteet.	2
Keroharjun reitti	2
Kerojärvi	2
Kevo, Inari	1
Kitkajoki	1
Kiutaköngäs, Salla	2
K-kauppa	1
Koko reitti Rukalle ja sen "kohteet"	1
Korouoma	1
Koti, Porolampi	1
Kuusamo	2
Kuusamo, Oulangan kansallispuisto	1
Kuusamo, Ruka, Karhunkierros	1
Kylmäluoma, Syöteen luontokeskus, Oulangan luontokeskus	1
Mökillä Hautajärvellä	1
Mökillä käynti	1
Mökkimme on lähellä.	1
Ollut Ruka, josta lähdin Karhunkierrokselle ja palaan sinne myös linja-autolla.	1
OSP-juhla Seutulassa	1
OSP-juhla Seutulassa + kyläily	1
Oulangan kanjoni	1
Oulangan kanjoni, Kerojärvi	1
Oulangan kanjoni, Kiutaköngäs	1
Oulangan kanjoni, Pieni Karhunkierros, Riisitunturi, Kiutaköngäs, Kuntivaara...	1
Oulangan kansallispuistossa käynti.	1



Oulangan kansallispuisto ja koko Karhunkierros	1
Oulangan luontokeskus, Rukatunturi	2
Oulangan luontotalo	1
Oulanka	1
Oulanka kanjoni	1
Oulanka visitor centre	1
Oulanka, Juuma	1
Oulanka, Pieni Karhunkierros ja Ruka	1
Oulanka, Riisitunturi, Konttainen, Kumpuvaara, Sarvivaara, Kitkajoki	1
Oulanka/Karhunkierros	1
Oulankajoki	2
Palotunturi	1
Poropuisto	2
Poropuisto, Sallan keskusta	1
Poropuisto, Sallatunturi	1
Pyhätunturi, tuttavien mökki Hirvasvaarassa.	1
Pyhätunturin ja Oulangan luontotalo	1
Retkeilyreitit	1
Ruka	4
Ruka - Karhunkierroksen lähtöpiste	1
Ruka (Karhunkierroksen päätepisteenä), leirintäalue Rukalla tai Kuusamon Tro- piikissa	1
Ruka Karhunkierros	1
Ruka Kiutaköngäs Riisitunturi	1
Ruka Oulanka	1
Ruka, Kuusamo	1
Ruka, Kuusamo, Salla	1
Ruka, Kuusamon Tropiikki, Tropiikin mökit.	1
Ruka, pieni karhunkierros, Oulangan kansallispuisto	1
Rukalta-Hautajärvelle	1
Ruka-Salla-Tuntsa-Kemijärvi	1
Salla	4
Salla - Oulanka - Kuusamo	1
Salla - Savukoski - Inari	1
Salla tunturialue	1
Salla, Ruka, Kuusamo	1
Salla, Sallatunturi, Ruka, Kuusamo	1
Salla, Savukoski, Inari	1
Salla, Utsjoki, Vuoroja	1
Sallapäivät	2
Sallatunturi	1
Sallatunturi hissit/rinteet	1
Satunnainen	1
Sodankylä filmifestivaalit, Kalevalakylä	1
Sodankylä filmifestivaalit, Kuhmo Kalevalakylä, Savukoski	1
Taivalkoski, Suomussalmi	1
Tankavaara Kilpisjärvi	1

Tuntsan erämaa	1
Tuttavien mökki, Hirvasvaara	1
Tutustua ko. kuntaan	1
Törmälä	2
Utsjoki	1
Valokuvaukseen liittyvät kohteet + kumppanin kalastus	1
Various National Parks	1
<b>Yhteensä</b>	<b>134</b>

## Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Vapaamuotoinen palaute		
ei määritelty	muu	Mielenkiintoinen kohde
ei määritelty	kehu	- hyvä palvelu - siisti ja rauhallinen kahvio, viihtyisät tilat
ei määritelty	kehu	Tällaisia paikkoja tarvitaan. Hienoa että Metsähallitus satsaa tällaisiin paikkoihin
ei määritelty	kehu	Kiitokset kahvista
Lvk– Retkeily - Polttopuuhuolto	valitus	Retkeilyalueille ja tulentekopaikoille puita. Esim. Kovalammen rannalla on nuotiopaikka, jossa liiteri, mutta ei kalikan kalikkaa liiterissä. Nyt olivat panneet palamaan jo yhden istuinpenkeistä. Voi olla niin, että jos puita ei tuoda paikalle niin on varmaa, että polttavat penkit tulevan syksyn aikana.
Lvk– Retkeily - Reitit	kehittämisehdotus	Voisiko kehittää talvista hihtoreittiä tästä Kiutakönkääle, vai onko jo sellainen?
Lvk– Retkeily - Reitit	valitus	The signs were sometimes a bit confusing - e.g. the Pieni Karhunkierros is marked with an orange colour like Karhunkierros, so we accidentally walked the Pieni Karhunkierros for a while until we noticed we're on a wrong way.
Lvk– Retkeily - Reitit	valitus	Luontopolun aloituspaikka oli vaikea löytää.
Lvk– Retkeily - Reitit	valitus	Ei selviä opasteita luontopolulle. Olisi voinut olla tietokylttejä luontopolulla.
Lvk– Retkeily - Reitit	kehu	Kiitos hyvin huolletusta reitistä, kokonaisuudessaan kaikki oli huollettu mahtavasti. Tänne tulen toistekin!!!
Lvk– Retkeily - Muut palvelurakenteet	kehittämisehdotus	Harkittavaksi maksu retkeilijöille polttopuiden ym. varustelukulujen katteeksi.
Lvk– Retkeily - Muut palvelurakenteet	kehittämisehdotus	I hope there will be a real parking area for Keroharjun Polku in Niitselys.
Lvk– Retkeily - Metsästys ja kalastus	valitus	Kalastuslupien saanti on tehtävä helpommaksi ja joustavammaksi!!! Automaatti opastustuvalla tai nettimyynti.
Lvk– Retkeily - Metsästys ja kalastus	valitus	Lupien myynti, välimatkat pitkät, eikä joka paikassa ole laajakaistayhteyttä ja tulostinta
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Keskus palvelee Karhunkierroksella kävijöitä ja luonnosta kiinnostuneita.
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Saimme ystävällistä palvelua
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Palvelu oli LOISTAVAA!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Kiitos hyvästä palvelusta!!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Jatkakaa samaan malliin
Lvk– Aspa - Luonto-opastus	kehu	KIITOS
Lvk– Aspa - Näyttelyt	kehittämisehdotus	Paikka on siisti aistillisen rauhallinen- sitä myöhdenkös(?) hiukan ehkä aneeminen. Toivottavasti ette kuitenkaan pirstä mölyllä ja tai yleisellä "marsipaanimössöllä" Mut jotata - vaan en keksi, lisä eloa hallitusti.
Lvk– Aspa - Näyttelyt	kehu	As a native speaker of English I congratulate you on the excellence of the English translations of your exhibits. Michael Branch Professor

Lvk- Aspa - Näyttelyt	kehu	Kiitokset hyvästä kahvista, asiakaspalvelusta ja hienoista näyttelyistä.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	kehu	Thank you! I learned a lot about mire ecosystems through your exhibits and books. It helped me learn more about the nature. I traveled through over the past 5 days
Lvk- Aspa - Näyttelyt	kehu	Hyvin siisti Näyttelyt hyvin
Lvk- Aspa - Tapahtumat	kehittämisehdotus	Would have liked English titles for the photography (changing) exhibition
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	it is a pity that none of the books on "local" animals is in Finish only - that is to say the extended ( ), for the photographs have english ( ). We could do with English, German, French or Swedish. It is a pity there are no pretty postcards of Oulanka neither here nor elsewhere. The Park is so beautiful!
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	nice centre but relatively few information in English
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehu	Tsemppiä, hieno ja siisti paikka. Mukavia juttuja muualtakin kuin täältä.
Joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvä idea	kehittämisehdotus	Busseja Hautajärvelle kulkee aika huonosti. Monet aloittavatkin siksi Karhunkierroksen Ristikalliolta Hautajärven sijaan (tai lopettavat sinne)
Joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvä idea	kehittämisehdotus	Useampia busseja Kuusamosta ja Rukalta Hautajärvelle, kiitos.
Joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvä idea	valitus	There is a bad public transport up here just one bus at 10 am. If I walk the hole trail it is not possible to take the bus in Ruka without sleeping in Hotel. There should be a tent place camping area in Ruka. (here) of the bus leaves in the afternoon
Joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvä idea	valitus	Hautajärvelle pääsee linja-autolla vain kerran päivässä, hankala siis tulla Karhunkierroksen aloituspisteelle.
Joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvä idea	valitus	Kuusamosta oli vaikea löytää edullista majoitusta, joka tarvittiin koska Karhunkierros-Bussin aikataulut eivät osuneet juna-bussiaikataulujen kanssa yhteen.
Muu	muu	Oli kiva vihdoin päästä tänne!
Muu	kehittämisehdotus	Retkeilyvarustevuokraus?
Muu	kehittämisehdotus	Majoitustiloja
Muu	valitus	Rukakeskus- työmaa häiritsee palveluja.
Muu	valitus	Kysymys 10. Erityisryhmille suunnatut palvelut - erittäin huono: ovella kynnykset
Muu	valitus	Netissä on huonosti Sallan kunnan tarjoamat retkeilyreitit. Tässä olisi korjattavaa Oulankaa lukuun ottamatta. Moni suunnittelee etukäteen esim. 1/2 v. ennen suunniteltua matkaa. Uskoisin Sallassa olevan reittejä.
Muu	valitus	Doors too heavy / hand to open
Muu	valitus	Olemme yrittäneet päästä luontotaloon useamman kerran, mutta se on aina ollut suljettu.
Muu	kehu	Tack!
Muu	kehu	Kiitos tästä. Lappi on mahtava. Katsottavaa riittää.
Muu	kehu	Hyvää jatkoa, oli mukava pistäytyä.

## Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	haastattelu / itse	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



# Hautajärven luontotalo

## Asiakastutkimus 2007

### 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** Hautajärven luontotalossa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontotalon henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan viisi kirja – tai esinepalkintoa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

**KIITOKSET ETUKÄTEEN!**

**1. Milloin saavuit Hautajärven luontotalolle?**

päivämäärä \_\_\_\_\_ ja kellonaika \_\_\_\_\_

**2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Hautajärven luontotalolla tänään?**

noin \_\_\_\_\_ tuntia ja \_\_\_\_\_ minuuttia

**3. Missä päin muualla vierailit tai suunnittelet vierailevasi tällä käynnillä?**

(merkitse tarvittaessa useampi kohta)

- Tuntsa, Pohjois-Salla
- Salla
- Sallatunturin alue
- Kalliovaaran retkeilypolku, hiidenkimut
- UKK-reitti
- Karhunkierros
- Keroharjun reitti
- Oulangan kanjoni
- Oulangan luontokeskus, Kiutaköngäs
- Pieni Karhunkierros -reitti
- Juuman alue
- Valtavaaran luonnonsuojelualue
- Rukatunturin alue
- Riisitunturin kansallispuisto
- palvelupiste Karhuntutassa
- Kuusamo
- muualla, missä? \_\_\_\_\_

**4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi tänne?**

(merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- 1  henkilöauto
- 2  henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
- 3  linja-auto
- 4  tilausbussi (ryhmämatka)
- 5  juna
- 6  lentokone
- 7  moottoripyörä
- 8  polkupyörä
- 99  jokin 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

liikuntaesteisiä? \_\_\_\_\_ henkilöä

**6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Hautajärven luontotalolla?**

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

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

	5	4	3	2	1
	erittäin			erittäin	
	hyvin			huonosti	

tiedonsaanti palveluista etukäteen ○ ○ ○ ○ ○

perille löytäminen (esim. opasteet) ○ ○ ○ ○ ○

ulkoalueiden toimivuus ja siisteys ○ ○ ○ ○ ○

sisätilojen toimivuus ja siisteys ○ ○ ○ ○ ○

näyttely ○ ○ ○ ○ ○

tiedon saanti minulle tärkeistä asioista ○ ○ ○ ○ ○

myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini ○ ○ ○ ○ ○

ennakko-odotuksieni täytyminen ○ ○ ○ ○ ○

elämysten tarjoaminen ○ ○ ○ ○ ○

**8. Ovatko aukioloaikamme sopivat?**

kyllä ○ ei ○

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9. Matkan jälkeen...**

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

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

tuletko uudelleen kohteelle? ○ ○ ○ ○ ○

suositteletko kohdetta muille? ○ ○ ○ ○ ○

**10. Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Hautajärven luontotalolla?**

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 rastita vaihtoehto ”en käyttänyt palvelua”.

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

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en käyttänyt palvelua
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
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"/>
luontotalossa 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, moottorikelkkailu, 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"/>
video / dvd-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"/>
kahvilapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontotalon käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kirjallinen opastemateriaali		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Hautajärven luontotalosta 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	5	4	3	2	1	erittäin epätodennäköisesti
	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"/>	
tutkimusiulkaisut, 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. luontojulistheet		<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, hihamerkit 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"/>	

**12. Kävitkö tai aiotko käydä Oulangan kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tällä käynnilläsi?**  
kyllä  ei  → siirry kysymykseen 13

**Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?** (merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- |  |  |   |
|--|--|---|
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily                                  | 15 <input type="checkbox"/> luontovalokuvaus                   | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen            |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu                         | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu              | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily                        |
| 6 <input type="checkbox"/> eväretkeily                               | 20 <input type="checkbox"/> telttailu /leiriytyminen maastossa | 86 <input type="checkbox"/> opastettu retki                       |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus                                  | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto                     | 92 <input type="checkbox"/> virkistäytyminen                      |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus                            | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely                    | 93 <input type="checkbox"/> näyttelyyn tutustuminen               |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus                                | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu                  | 96 <input type="checkbox"/> yöpyminen autio- ja/tai varaustuvassa |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys                                | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa)      | 110 <input type="checkbox"/> hiihto / sauvakävely                 |
| 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus                           | 36 <input type="checkbox"/> metsästys                          | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily                             |
| 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti               | 55 <input type="checkbox"/> luonnon nähtävyyksien katselu      | 205 <input type="checkbox"/> lupien osto                          |
| 14 <input type="checkbox"/> käynti luontokeskuksessa tai<br>-talossa | 64 <input type="checkbox"/> melonta                            | 207 <input type="checkbox"/> leirintäaluetoiminta                 |
|  | 65 <input type="checkbox"/> koskenlasku                        | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____                     |

**Mikä valitsemasi vaihtoehto oli tai on mielestäsi kaikkein tärkein tällä käynnilläsi?**

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [ \_\_\_\_\_ ]

**13. Kuinka usein olet käynyt Hautajärven luontotalossa ennen tätä käyntiä?**

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana \_\_\_\_\_ kertaa

**14. Onko Hautajärven luontotalo tällä matkalla...**

matkasi ainoa tai tärkein kohde?

yksi matkasi suunnitelluista kohteista?

Muita kohteita ovat: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ennalta suunnittelemaan kohde matkan varrella?

Matkasi pääkohde/kohteet ovat: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**15. Mistä sait tietoa Hautajärven luontotalosta?**

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä

tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta

Metsähallituksen [www.sivuilta](http://www.sivuilta)  
([www.metsa.fi](http://www.metsa.fi) tai [www.luontoon.fi](http://www.luontoon.fi))

muilta [www.sivuilta](http://www.sivuilta)

esitteistä tai oppaista (retkeilyopas, ym)

TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista

seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta

alueen yrityksiltä (ohjelmalvelut, majoitus)

paikka on minulle entuudestaan tuttu

kartoista

en osaa sanoa

muualta, mistä? \_\_\_\_\_

**16. Mitä tämänkertaisesta vierailusta Hautajärven luontotalossa jäi päällimmäisenä mieleesi?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**17. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuinkuntasi?**

[ \_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_

**18. Sukupuoli ?** 1  mies 2  nainen

**19. Syntymävuosi?** [ \_\_\_\_\_ ]

**20. Ammatillinen koulutus?** (merkitse korkein taso)

ammattikoulu

opistotasoinen tutkinto

alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto

ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto

ei ammatillista tutkintoa

**KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!**

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

## Sarja A

- No 177 Sarvanne, H., Tanskanen, A. & Yrjölä, R. 2008: Linnansaaren kansallispuiston linnustoselvitys vuonna 2005. 47 s. (verkkojulkaisu)
- No 178 Boström, M & Ekebon, J. 2008: Undervattensinventeringar på Jungfruskär 2005. 33 s. (verkkojulkaisu)
- No 179 Hilska, S. 2008: Laidunnuksen vaikutus kasvillisuuteen Espoon Laajalahdella. 56 s. (verkkojulkaisu)

## Sarja B

- No 97 Pääkkönen, J. R. 2008: Luontokeskus Petolan asiakastutkimus 2006. 40 s. (verkkojulkaisu)
- No 98 Räsänen, H. 2008: Raja-Karjalan alueen yritystutkimus 2007. 72 s. (verkkojulkaisu)
- No 99 Halsti, C. 2008: Vattajanniemen kävijätutkimus 2006. 79 s. (verkkojulkaisu)
- No 100 Huhta, A. 2008: Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimus 2006–2007. 52 s. (verkkojulkaisu)
- No 101 Hemmilä, T. 2008: Repoveden kansallispuiston kävijätutkimus 2008. 51 s. (verkkojulkaisu)
- No 102 Halme, T. 2008: Pihlajaveden Natura 2000 -alueen kävijätutkimus 2007. 55 s. (verkkojulkaisu)
- No 103 Lindblom, H. 2008: Saimaan alueen yritystutkimus 2007. 63 s. (verkkojulkaisu)
- No 104 Hemmilä, T. 2008: Itäisen Suomenlahden kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 48 s. (verkkojulkaisu)
- No 105 Hemmilä, T. 2008: Itäisen Suomenlahden kansallispuiston yritystutkimus 2007. 26 s. (verkkojulkaisu)
- No 106 Nyman, H.-E. 2008: Besökarundersökning i Ekenäs skärgårds nationalpark 2007. 50 s. (verkkojulkaisu)
- No 107 Kettunen, A. & Berghäll, J. 2008: Kurjenrahkan kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 59 s. (verkkojulkaisu)
- No 108 Puolakka, E. 2008: Inarin retkeilyalueen kävijätutkimus 2006–2007. 64 s. (verkkojulkaisu)
- No 109 Puolakka, E. 2008: Inarin retkeilyalueen yritystutkimus 2006–2007. 55 s. (verkkojulkaisu)
- No 110 Puolakka, E. 2008: Siidan asiakastutkimus 2007–2008. 54 s. (verkkojulkaisu)
- No 111 Seppänen, S. 2008: Hossan retkeilyalueen kävijätutkimus 2007. 73 s. (verkkojulkaisu)

ISSN 1235-8983  
ISBN 978-952-446-662-2 (pdf)

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:

[www.metsa.fi/julkaisut](http://www.metsa.fi/julkaisut)