

Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008



Airi Kallunki
airi.kallunki@metsa.fi
p. 0205 64 6052, 040 482 9750

Översättning: Tmi Pimma Åhman

Kansikuva: Kiutaköngäs
Kuvaaja: Markku Pirttimaa



© Metsähallitus 2010

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-772-8 (pdf)

Airi Kallunki

Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008



KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	3.5.2010
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	1369/52/2010
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Oulangan kansallispuisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Oulanka FII101645		
ALUEYKSIKKÖ	Pohjanmaan luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Airi Kallunki		
JULKAISUN NIMI	Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008		
TIIVISTELMÄ	<p>Oulangan kansallispuistossa sijaitseva Oulangan luontokeskus on Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupiste. Oulangan maisemaa hallitsevat mäntymetsät, jokilaaksot hiekkatormineen ja koskineen sekä laajat suoalueet. Eliölajisto on rikas ja alueella viihtyvät monet uhanalaiset kasvi- ja eläinlajit. Luontokeskuksen pysyvän näyttelyn pääteema on Oulangan muuttuva jokilaakso ja virtavesi. Näyttely esittelee alueen ainutlaatuista luontoa, esihistoriaa, niittykulttuuria ja vedenalais-ta elämää. Pysyvän näyttelyn lisäksi luontokeskuksen kahvilassa on vuosittain vaihtuvia näyttelyjä.</p> <p>Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin koko vuoden 2008 ajalta, viikoilla 2–52. Täytettyjä vastauslomakkeita saatiin yhteensä 513.</p> <p>Asiakastutkimuksen perusteella tyypillinen Oulangan luontokeskuksen asiakas on noin 50-vuotias opistotasaisen tutkinnon suorittanut henkilö, joka tulee luontokeskukseen lähiseudulta, Oulusta tai Helsingistä henkilöautolla oman perheen tai ystävien kanssa, 2–5 hengen seurueessa. Kävijöistä noin 60 % vieraillee alueella ensimmäistä kertaa ja suurelle osalle Oulangan luontokeskus on yksi matkan suunnitelluista kohteista. Keskimääräinen oleskeluaika luontokeskuksessa on noin puoli-toista tuntia. Vilkkaimmat kuukaudet ovat heinä- ja elokuu. Ulkomaisten kävijöiden osuus on 16 %.</p> <p>Luontokeskuskäynnin yhteydessä harrastetaan erilaisia aktiviteetteja, joista yleisimmät ja tärkeimiksi luokitellut aktiviteetit liittyivät Oulangan ainutlaatuiseseen luontoon. Tärkeimmät harrastukset ovat luonnosta nauttiminen ja luonnon tarkkailu.</p> <p>Oulangan luontokeskuksen palveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Eniten kiitosta annettiin henkilökohtaisesta asiakasneuvonnasta, luontokeskuksessa esitettävistä av-esityksistä sekä kirjallisesta esittelymateriaalista. Eniten parannuksia toivottiin lupiin liittyvään asiakaspalveluun, tiedonsaantiin kalastuksesta ja metsästyksestä sekä lapsille suunnattuihin palveluihin. Luontokeskuksessa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleen upea Kiutakönkään vesiputous, kaunis luonto ja hienot jokimaisemat.</p> <p>Asiakastutkimuksessa kysyttiin myös mielipidettä elektronisesta infopisteestä, Patikkapaikasta. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että Patikkapaikka on informatiivinen, kiinnostava, helppokäyttöinen ja monipuolisesti asioita esittävä.</p> <p>Asiakastutkimuksessa saatu palaute on arvokasta tietoa parannettaessa Oulangan luontokeskuksen palveluita sekä kehitettäessä toimintaa paremmin kysyntää vastaavaksi.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Oulanka, kansallispuisto, luontokeskus		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 131		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-772-8
SIVUMÄÄRÄ	51 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	3.5.2010
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	1369/5272010
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Oulanka nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Oulanka FI1101645		
REGIONENHET	Österbottens naturtjänster		
FÖRFATTARE	Airi Kallunki		
PUBLIKATION	Kundundersökning vid Oulanka naturum år 2008		
SAMMANDRAG	<p>Oulanka naturum i Oulanka nationalpark är ett av Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställen. Landskapet i Oulanka domineras av tallskogar, älvdalar med sandbrinkar, forsar och vidsträckta myrområden. Artrikedomen är stor och på området förekommer ett flertal hotade växt- och djurarter. Huvudtemat för naturumets permanenta utställning är Oulankas föränderliga älvdal och det rinnande vattnet. Utställningen berättar om områdets unika natur, förhistoria, ängskultur och undervattensliv. I naturumet finns inte bara den permanenta utställningen utan i caféet ordnas en utställning som byts ut varje år.</p> <p>Materialet till kundundersökningen insamlades under hela året 2008, under veckorna 2–52. Vi fick in 513 ifyllda svarsblanketter.</p> <p>Enligt kundundersökningen är en typisk kund i Oulanka naturum en ca 50-årig person, som har en examen på institutnivå och kommer från närområdet, Uleåborg eller Helsingfors med personbil, tillsammans med sin familj eller vänner, i sällskap på 2–5 personer. Ungefär 60 % av besökarna besökte området första gången, och för största delen var Oulanka naturum ett av de planerade målen för resan. Den genomsnittliga tid som kunderna tillbringade i naturumet var ca en och en halv timme. De livligaste månaderna i naturumet var juli och augusti. 16 % av besökarna var utlänningar.</p> <p>I samband med naturumbesöket idkade besökarna olika slags aktiviteter. De allmännaste och som viktigaste angivna aktiviteterna hängde ihop med Oulankas unika natur. De viktigaste aktiviteterna var att njuta av naturen och att göra naturobservationer.</p> <p>Svararna var mycket nöjda men tjänsterna i Oulanka naturum. Av tjänsterna uppskattades mest personlig kundtjänst, AV-föreställningarna i naturumet samt det skriftliga presentationsmaterialet. Mest förbättringar önskade sig svararna i den kundtjänst som gäller olika tillstånd, informationen om fiske och jakt samt tjänsterna för barn. I svararnas minne fastnade av besöket i naturumet först och främst det ståtliga vattenfallet Kiutaköngäs, den vackra naturen och det fina älvlandskapet.</p> <p>I kundundersökningen utreddes också besökarnas åsikter om det elektroniska infostället Patikkapaikka. Största delen av svararna ansåg att Patikkapaikka var informativt, intressant och lätt att använda och att det presenterade saker på ett mångsidigt sätt.</p> <p>Kundundersökningen gav värdefull respons med tanke på hur man ska kunna förbättra Oulanka naturums tjänster och utveckla verksamheten att bättre motsvara efterfrågan.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Oulanka, nationalpark, naturum		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUM- MER	Metsähallituksen luonnonsojelujulkaisuja. Sarja B 131		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-772-8
SIDANTAL	51 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	10
3 TULOKSET	12
3.1 Asiakasrakenne.....	12
3.1.1 Perustiedot	12
3.1.2 Seuruetiedot	14
3.2 Käynti luontokeskuksessa	16
3.2.1 Kohteen tärkeys	16
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrasteet	16
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	19
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	19
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	20
3.2.6 Tietolähde	21
3.3 Asiakastytyväisyys	22
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	22
3.3.2 Onnistuminen.....	24
3.3.3 Asiakastytyväisyysindeksi.....	25
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	26
3.4.1 Ostohalukkuus	26
3.4.2 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	27
3.4.3 Elektroninen infopiste Patikkapaikka	27
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	28
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	29
LÄHTEET	30
Liite 1 Otantakehikko ja toteutunut keruusuunnitelma	31
Liite 2 Suomenkielinen kyselylomake	34
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja muut kohteet	38
Liite 4 Vierailusta jäi päällimmäisenä mieleen	43
Liite 5 Elektronisen infopisteen Patikkapaikan vapaat kommentit	50

1 Johdanto

Oulangan kansallispuistoon tehdään vuosittain noin 165 000 käyntiä. Kansallispuisto on myös kansainvälisesti tunnettu, ja kävijöistä ulkomaalaisten osuus on noin 15–20 %. Koillis-Suomen elinkeinostrategiassa 2005–2010 on Koillis-Suomen alueen kansainvälisesti tunnetuimmaksi tuotteeksi nimetty Oulangan kansallispuisto ja vaellusreitti Karhunkierros (Palosaari & Kauppinen 2005).

Oulangan kansallispuiston halki kulkee tunnettu retkeilyreitti Karhunkierros. Alueella on runsaasti erilaisia polkuja ja päiväreittejä, uusimpina Kiutaköngkään ja Oulangan kanjonin päiväreitit sekä Oulankajoen melontareitti. Oulangan kansallispuistossa luonnon suojelu ja kasvavan luontomatkailun paineet on sovitettu niin onnistuneesti yhteen, että puisto sai vuonna 2002 kansainvälisen PAN Parks -sertifikaatin.

Oulangan luontokeskus sijaitsee keskellä Oulangan kansallispuistoa (kuva 1). Se on ympärivuotisesti avoinna oleva Metsähallituksen asiakaspalvelupiste. Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti asiakaspalautelomakkeella ja saatua palautetta hyödynnetään kehitettäessä luontokeskuksen toimintaa paremmin kysyntää vastaavaksi.



Kuva 1. Oulangan kansallispuiston sijainti. © Metsähallitus 2010, © Karttakeskus, Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Vuonna 2008 Oulangan luontokeskuksessa vieraili 67 104 asiakasta. Suurimmalla osalla käynnin pääkohteena oli Kiutaköngäs ja samalla vierailtiin myös luontokeskuksessa. Retkeilyreitti Karhunkierros kulkee luontokeskuksen kautta, joten luonnollisesti luontokeskus toimii Karhunkierroksen vaeltajille levähdyspaikkana. Kesäaikaan Oulankajoella liikkuu myös kalastajia; luontokeskuksesta kalastajat voivat lunastaa jokialueelle tarvittavat kalastusluvut. Luontokeskuksen lähellä sijaitsevat Hiidenlammen ja Rytisuon luontopolut sekä Kiutaköngään päiväreitti. Talvella Hiidenlammen ja Rytisuon luontopolut toimivat lumikenkäreitteinä. Talvisin retkeilijöitä palvelee myös erämaalatu Kiutaköngäältä Juumaan (26 km).

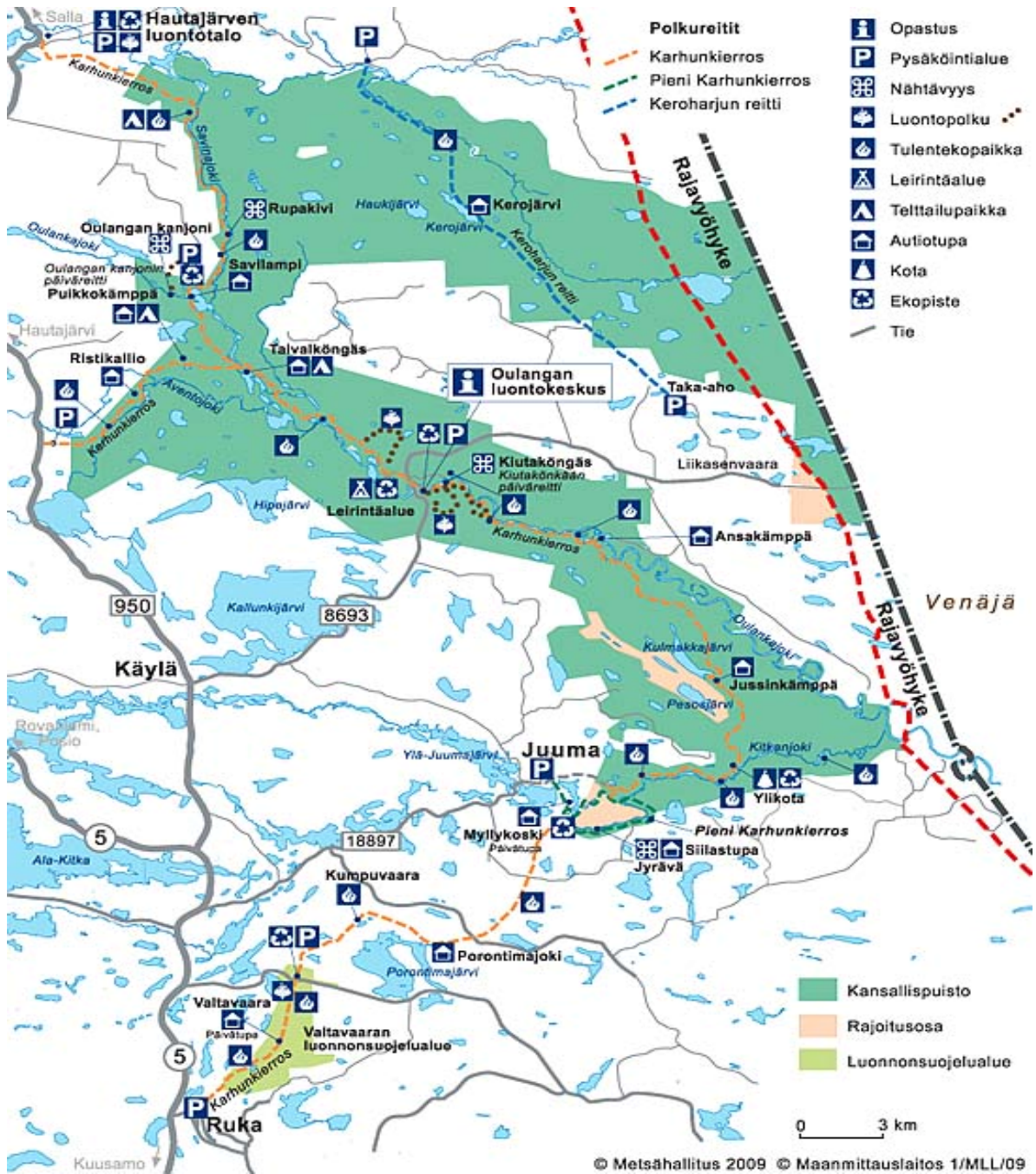
Luontokeskuksen auditoriossa (noin 40 hengelle) esitetään luontoaiheisia videoita, ja se soveltuu myös luento- ja kokoustilaksi. Luontokeskuksessa on luontokirjasto sekä lasten puuhanurkkaus. Myynnissä on Oulanka-tuotteita, retkeilykarttoja, opaskirjoja sekä kalastuslupia. Vuodesta 2002 luontokeskus on ollut avoinna ympäri vuoden päivittäin: 1.10–31.3 klo 10–16 ja 1.4.–30.9. klo 10–18. Luontokeskuksessa on kaksi vakituista työntekijää. Tilapäisiä sesonkityöntekijöitä on 2–3, ja heidän työsuhteensa on 2–6 kk. Luontokeskuksesta on matkaa Kuusamoon 56 km ja Rukan matkailukeskukseen 30 km (taulukko 1, kuva 2).

Luontokeskuksessa oleva elektroninen infopiste Patikkapaikka esittelee Kuusamon, Posion, Taivalkosken ja Suomussalmen sekä Venäjän puolella olevan Paanajärven kansallispuiston luontokohteita innostaen kävijöitä kokeilemaan erilaisia retkeilymuotoja: vaeltamista, lumikenkäilyä, melontaa ja kulttuuriretkeilyä. Infopistepalvelussa esitellään lähiseudun tarjoamat matkailupalvelut. Tietoa saa mm. matkailualueen majoitus- ja ruokailumahdollisuuksista, ohjelmopalveluista ja välineiden vuokraamisesta. Patikkapaikka esittelee kohteet ja palvelut kuudella kielellä – suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, venäjäksi ja ranskaksi.

Luontokeskuksen yhteydessä toimii kahvila. Lokakuun 2008 alusta Safari Cafe Susi aloitti uutena kahvilana tarjoten luontokeskuksen aukioloaikojen rajoissa kahvila- ja ruokapalveluja, safari-foa ja myyntiä sekä retkeilyvälineiden vuokrausta.

Taulukko 1. Oulangan luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2008.

OULANGAN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	1988
Sijainti	Kuusamossa, Oulangan kansallispuiston sydämessä Oulankajokilaaksossa
Käyntimäärä	67 104 (v. 2008)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Asiakasneuvontaa ja opastusta ympärivuotisesti– Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti– Alueen yrittäjien palveluiden esittely– Retkeilyneuvonta– Pysyvä näyttely ja multivisio– Luontokirjasto ja lastennurkkaus– Kahvilapalvelut
Erityistä	Luontokeskusta on laajennettu ja Oulanka – Virtaa -näyttely uusittu 2001–2002.



Kuva 2. Oulangan luontokeskus sijaitsee Oulangan kansallispuistossa Oulankajoen varrella. © Metsähallitus 2010, © Maanmittauslaitos 1/MML/10.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä, ja tutkimus on vertailukelpoinen Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimuksien kanssa. Yhtenäiset menetelmät mahdollistavat myös muutosten seurannan tehtäessä myöhemmin vastaavia tutkimuksia. Oulangan luontokeskuksen ensimmäinen asiakastutkimus toteutettiin vuonna 2003 (Hentilä 2003), ja se on osittain vertailukelpoinen tämän tutkimuksen kanssa.

Nyt tehdyn asiakastutkimuksen aineisto kerättiin Metsähallituksen vakioidulla kyselylomakkeella, jota muokattiin Oulangan luontokeskukselle sopivaksi (liite 2). Asiakkaat täyttivät lomakkeen itse luontokeskuksessa. Postin välityksellä palautui 9 lomaketta. Asiakastutkimusaineistoa kerättiin suomen-, ruotsin-, englannin- ja saksankielisillä lomakkeilla (taulukko 2).

Oulangan luontokeskuksen kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen saamiseksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksessa vierailevat 15 vuotta täyttäneet henkilöt (liite 1). Tavoitteena oli saada vähintään 500 vastauslomaketta ja tavoitteen arvioitiin toteutuvan 77 keruupäivällä, mikä tarkoittaisi keskimäärin 10 lomaketta päivässä. Keruupäiviä jouduttiin kuitenkin lisäämään yli puolella alkuperäisestä suunnitelmasta, jotta otantakehikon mukaiseen tavoitteeseen päästiin.

Keruusuunnitelman (liite 1) mukaisesti asiakastutkimuksen aineisto kerättiin viikkojen 2–52 aikana. Aineiston keruusta vastasivat luontokeskuksen asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt, jotka perehdytettiin aineiston keruuseen etukäteen laaditun suunnittelukansion pohjalta. Keruusuunnitelmassa otettiin huomioon sesongin vaikutus siten, että hiljaisena aikana (tammi-huhtikuu, maras-joulukuu) tehtiin 1 keruupäivä viikossa, touko-lokakuussa 2 keruupäivää viikossa, kesä-, elo-, ja syyskuussa 3 keruupäivää viikossa ja luontokeskuksen vilkkaimpana aikana heinäkuussa 4 keruupäivää viikossa. Kullekin viikolle arvottiin varsinaiset keruupäivät (viikontähti ja kellonaika). Keruupäivän pituudeksi päätettiin 3–4 tuntia siten, että hiljaisena aikana aamupäivä tarkoitti klo 10–13 ja iltapäivä klo 13–16 ja vastaavasti sesonkiaikana aamupäivä oli klo 10–14 ja iltapäivä klo 14–18.

Aamupäivälle asetetut keruumäärät eivät aina toteutuneet, joten keruusuunnitelman ulkopuolisia päiviä ja päivittäisiä keruujakoja muutettiin enemmän iltapäivälle. Aina ei kuitenkaan päivittäistä lomakemäärää saavutettu, vaikkakin heinä- ja syyskuussa tuli joitakin todella ”muhkeita” päiväsaaliita.

Saatujen vastausten lukumäärä oli 513. Näin ollen aineiston minimimitavoitteeksi asetettu 500 lomaketta ylitettiin. Hiljaisena aikana keruu eteni suunnitelman mukaisesti. Sesonkina, luontokeskuksen asiakasmäärien kasvaessa, vaati aineiston kerääminen resursseja ja asiakasneuvojilta aktiivisuutta muistaa kiireen keskellä esittää asiakkaille tutkimukseen vastaamista. Loppuvuodesta vastaajien aktiivisuutta heräteltiin myös tarjoamalla kahvit luontokeskuksen kahvilassa.

Osassa vastauksista paistaa selvästi kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkähkään kyselyyn. Tämä näkyi mm. vastaamatta jättämisinä tai pitkien arviointilistojen kuitaamisena yhdellä viivalla sen sijaan, että jokainen kohta olisi rastitettu. Lisäksi joitakin vastaajilta unohtui, että kyselyssä oltiin kiinnostuneita vain ja ainoastaan meneillään olevasta käynnistä eikä koko vuoden aikana tehdyistä retkistä Oulangalle. Unohtuminen näkyi mm. retken aktiviteeteissa: niissä oli lueteltu ajankohtaan sopimattomia aktiviteetteja, joita oli selvästi harrastettu jollain muulla käynnillä.

Perhekunnille ja ystäväryhmille oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta. Tämä saattoi vääristää ikä- ja sukupuolijakaumaa ja näkyy asuinkuntajakaumassa, koska muutamakin lisähenkilö olisi muuttanut merkittävästi yksittäisen kunnan sijoittumista kävijöiden kotikuntajakaumassa. Vastaajista huomattavan suuri määrä, 345, jätti ilmoittamatta asuinkuntansa.

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.

Taulukko 2. Suomen, ruotsin, englannin ja saksan kielellä vastanneiden osuudet Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimuksessa vuonna 2008.

Lomakkeen kieli	kpl	%
Englanti	32	6
Ruotsi	13	3
Saksa	42	8
Suomi	426	83
Yhteensä	513	100

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

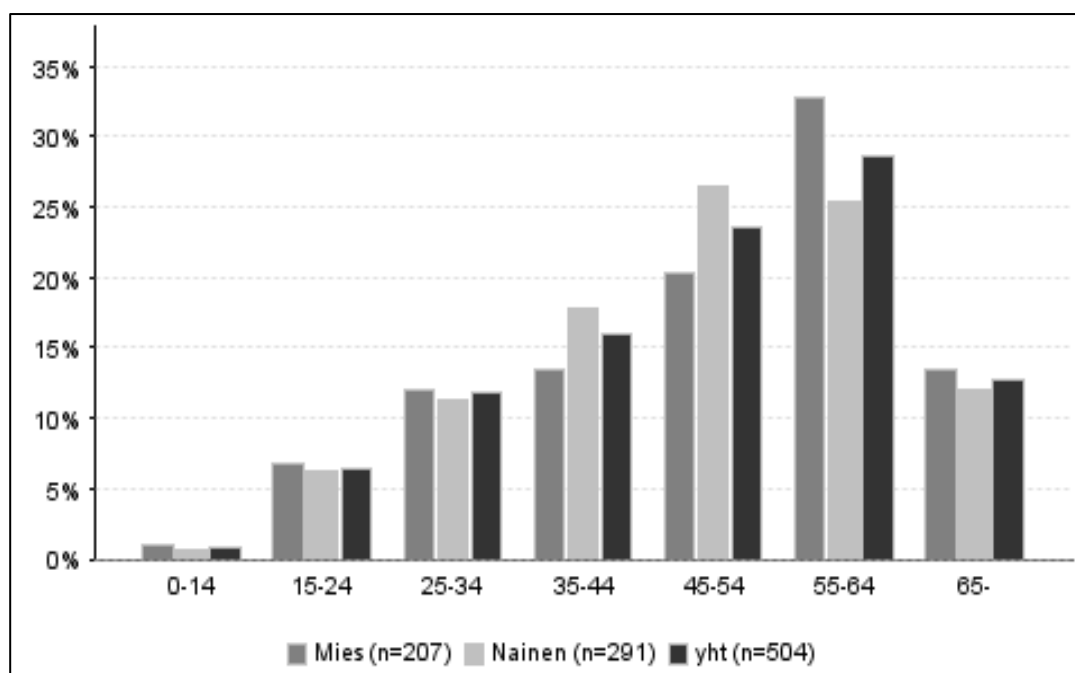
3.1.1 Perustiedot

Oulangan luontokeskuksen vuoden 2008 asiakastutkimukseen vastasi yhteensä 513 asiakasta. Vastanneiden sukupuolijakauma oli naisvaltainen, sillä vastanneista naisia oli 59 % ja miehiä 41 % (taulukko 3).

Vastanneissa miesten suurin ikäluokka oli 55–64-vuotiaat ja naisten 45–54-vuotiaat. Näihin kahteen ikäluokkaan kuului 59 % kaikista vastanneista. Yli 65-vuotiaiden osuus oli melkein yhtä suuri miehissä ja naisissa. Vanhin vastaaja oli 84-vuotias ja nuorin 12-vuotias. Vastanneiden keski-ikä oli 49 vuotta. Kaikista vastaajista 15–25-vuotiaita oli 6 % (kuva 3).

Taulukko 3. Vastanneiden sukupuolijakauma Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	209	41
Nainen	296	59
Vastanneita yhteensä	505	100



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan (n = vastanneiden lukumäärä).

Koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä 38 % oli suorittanut alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (taulukko 4). Vertailtaessa korkeammin koulutettuja ei naisten ja miesten määrässä ollut suurta eroa. Vastanneista 33 % oli suorittanut opistotasaisen tutkinnon ja 17 % ammattikoulun.

513 vastaajasta 345 jätti ilmoittamatta asuinkuntansa. Asuinkunnan ilmoittaneet olivat ympäri Suomea. Yksittäisistä kunnista eniten kävijöitä oli Kuusamosta. Seuraavina olivat isot kaupungit – Oulu, Helsinki, Jyväskylä ja Espoo. Taulukossa 5 on esitetty kaikkien niiden kuntien kävijämäärät, joista oli vähintään 2 vastannutta.

Asiakastutkimukseen vastanneista 16 % oli kotoisin muualta kuin Suomesta. Parhaiten edustettuja maita olivat Saksa ja Alankomaat, joista oli yhteensä 9 % vastanneista. Loput 8 % jakaantuivat Ruotsin, Ison-Britannian, Sveitsin, Australian, Tsekin, Yhdysvaltojen ja Israelin kesken (taulukko 6).

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	41	21	41	14	83	17
Opistotasoinen tutkinto	55	28	101	35	159	33
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	21	11	42	15	64	13
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	56	28	66	23	123	25
Ei ammatillista tutkintoa	24	12	35	12	60	12
Yhteensä	197	100	285	100	489	100

Taulukko 5. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	kpl	%
Kuusamo	14	8
Oulu	13	8
Helsinki	10	6
Jyväskylä	9	5
Espoo	7	4
Kajaani	5	3
Kuopio	5	3
Tampere	5	3
Riihimäki	4	2
Joensuu	4	2
Aura	4	2
Haukipudas	3	2
Hyvinkää	3	2
Kempele	3	2
Lapua	3	2
Saarijärvi	3	2
Nurmes	3	2
Rauma	3	2

Taulukko 6. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	430	84
Saksa	35	7
Alankomaat	11	2
Ruotsi	6	1
Iso-Britannia	6	1
Sveitsi	5	1
Australia	4	1
Tšekki	4	1
Yhdysvallat	2	1
Israel	2	1
Italia	1	0
Puola	1	0
Tanska	1	0
Belgia	1	0
Unkari	1	0
Intia	1	0
Irlanti	1	0
Yhteensä	512	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 5 % Oulangan asiakastutkimukseen vastanneista matkusti yksinään. Suurin osa, 77 %, kävi Oulangan luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa (taulukko 7) seuruekoon mediaanin ollessa kolme henkilöä.

Erilaisissa seurueissa matkanneista neljännes ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita (taulukko 8). 24 vastaajan seurueessa oli liikuntaesteinen henkilö. Suurimmassa seurueessa matkasi 50 henkilöä ja alle 15-vuotiaita oli enimmillään seurueessa mukana 36. Alle 15-vuotiaiden lukumäärän mediaani oli kuitenkin vain kaksi.

Suurin osa, 96 %, seurueessa matkanneista oli liikkeellä oman perheen jäsenten, sukulaisten tai ystävien seurassa. Työtovereiden, koululuokkien, kerhojen ja ohjelmapalveluyritysten yritysasiakkaiden kanssa matkalla olleita oli yhteensä vain 4 % (taulukko 9).

Taulukko 7. Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	26	5
2–5 hengen seurue	389	77
6 tai useamman hengen seurue	89	18
Yhteensä	504	100

Taulukko 8. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Oulangan luontokeskuksessa.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	478	5,1	6,87	2	2	3	5	50
Alle 15-vuotiaita	112	3,4	5,79	1	1	2	3	36
Liikuntaesteisiä	24	1,4	1,06	1	1	1	1	6

Taulukko 9. Seurueen koostumus Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008.

Seurueen koostumus	kpl	%
Oman perheen jäsenet	360	72
Muut sukulaiset	39	8
Ystävät	80	16
Työtoverit	5	1
Koululuokka	7	1
Eläkeläisryhmä	1	0
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaat	3	1
Kerho, yhdistys tms.	1	0
Jokin muu	3	1
Yhteensä	499	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Tutkimukseen vastanneista Oulangan luontokeskuksen asiakkaista 17 % piti luontokeskusta matkansa tärkeimpänä kohteena (taulukko 10). 71 % vastaajista ilmoitti, että luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista ja 12 %:lle se oli ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella.

Taulukko 10. Oulangan luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	kpl	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	84	17
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	347	71
Ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella	59	12
Yhteensä	490	100

Luontokeskuksessa käyntiin liittyi yleensä lähialueen nähtävyyksiin ja luontopolkuihin tutustuminen. Noin kilometrin päässä luontokeskuksesta sijaitsee Kuusamon kuuluisimpiin nähtävyyksiin kuuluva Kiutaköngäs ja luontokeskuksen pihapiiristä lähtevät Hiidenlammen ja Rytisuon luontopolut sekä Kiutakönkään päiväreitti.

Vapaamuotoisissa vastauksissa sai ilmoittaa luontokeskuksen lisäksi matkan muut tärkeimmät kohteet. Muita kohteita ilmoitettiin yhteensä 270, joista Rukalle oli eniten käyntejä (99 mainintaa). Muita mainittuja kohteita olivat Pieni Karhunkierros ja Karhunkierros. Liitteessä 3 on lueteltu matkan tärkeimmät kohteet.

Matkan pääkohteita oli ilmoitettu 55 vastauksessa (liite 3). Sekä matkan muut kohteet että pääkohteet sijaitsivat suurimmalta osin luontokeskuksen lähistöllä, Oulangan kansallispuistossa tai Ruka–Kuusamo-matkailualueella. ”Muualla, missä” -kohtaan 38 vastaajaa ilmoitti, että Oulanka on yksi käyntikohde pohjoisen kiertolomamatkalla, ja ilmoitti pääkohteekseen mm. Nordkapin, Lapin, Pohjois-Norjan tai pohjoisessa sijaitsevan toisen kansallispuiston.

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrasteet

Luontokeskuskäynnin yhteydessä harrastettiin erilaisia aktiviteetteja ympäröivässä luonnossa. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli osallistunut tai aikoi osallistua luonnossa tekemiseen tällä matkallaan. Vastaajista 72 % ilmoitti harrastavansa luonnosta nauttimista, 64 % luonnon tarkkailua, 63 % luonnon nähtävyyksien katselua ja 46 % luontovalokuvausta (taulukko 11). 47 % ilmoitti tutustuvansa alueen luontopolkuihin ja 51 % vieraili luontokeskuksessa. Vastanneista 31 % oli tutustunut luontokeskuksen näyttelyyn ja 33 % oli käyttänyt luontokeskuksen kahvilan palveluja.

Vastanneista 79 % osallistui yhdestä kuuteen erilaiseen aktiviteettiin, tosin 8 % mainitsi harrastaneensa yli kymmentäkin erilaista asiaa (taulukko 12).

Taulukko 11. Vastanneiden harrasteet Oulangan luontokeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa tämännäköisen Oulangan luontokeskuksessa käynnin yhteydessä vuonna 2008. Tärkeimmät harrasteet on lihavoitu.

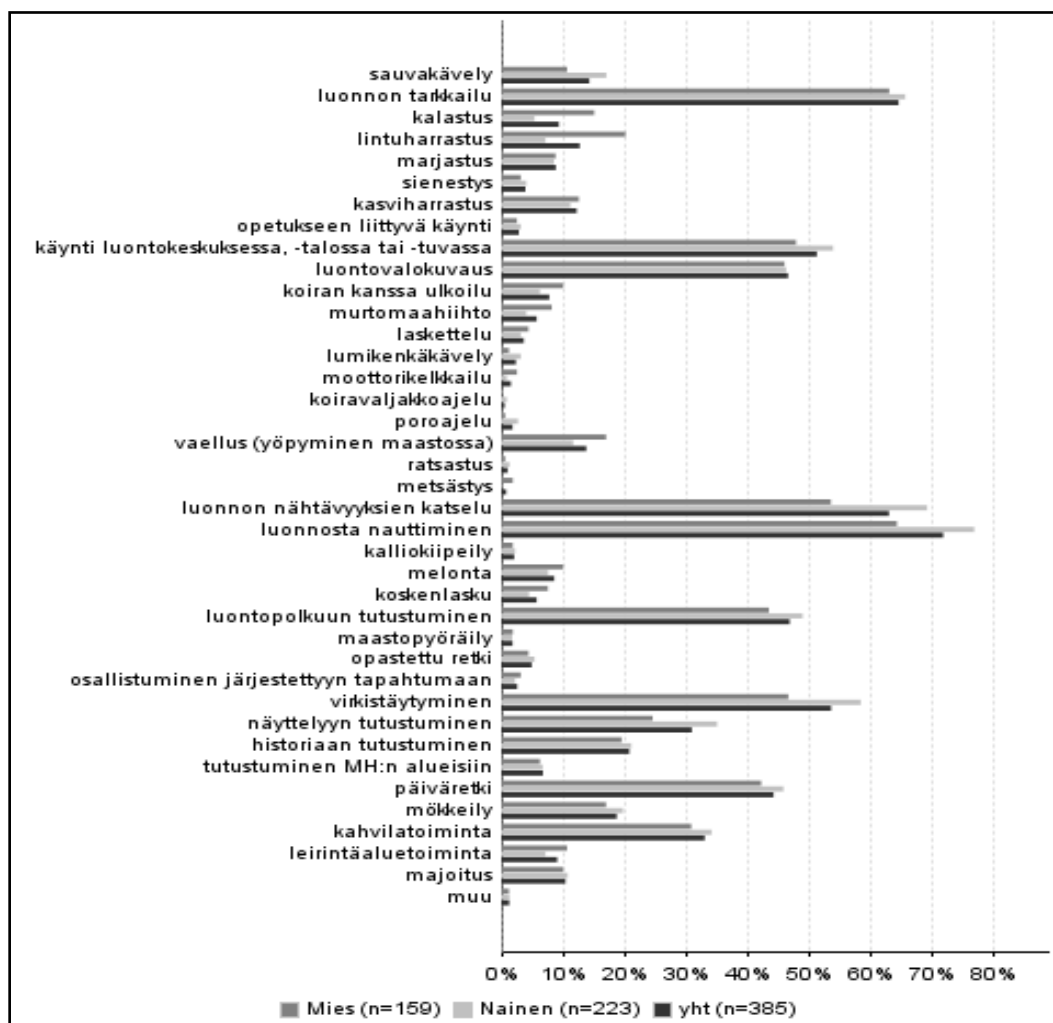
Harrastus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Sauvakävely	17	11	38	17	55	14
Luonnon tarkkailu	100	63	146	65	248	64
Kalastus	24	15	12	5	36	9
Lintuharrastus	32	20	16	7	49	13
Marjastus	14	9	19	9	34	9
Sienestys	5	3	9	4	15	4
Kasviharrastus	20	13	25	11	47	12
Opetukseen liittyvä käynti	4	3	7	3	11	3
Käynti luontokeskuksessa, - talossa tai -tuvassa	76	48	120	54	197	51
Luontovalokuvaus	73	46	103	46	179	46
Koiran kanssa ulkoilu	16	10	14	6	30	8
Murtomaahiihto	13	8	9	4	22	6
Laskettelu	7	4	7	3	14	4
Lumikenkäkävely	2	1	7	3	9	2
Moottorikelkkailu	4	3	2	1	6	2
Koiravaljakkoajelu	0	0	2	1	2	1
Poroajelu	1	1	6	3	7	2
Vaellus (yöpyminen maastossa)	27	17	26	12	53	14
Ratsastus	1	1	3	1	4	1
Metsästys	3	2	0	0	3	1
Luonnon nähtävyyksien katselu	85	53	154	69	242	63
Luonnosta nauttiminen	102	64	171	77	276	72
Kalliokiipeily	3	2	5	2	8	2
Melonta	16	10	17	8	33	9
Koskenlasku	12	8	10	4	22	6
Luontopolkuun tutustuminen	69	43	109	49	180	47
Maastopyöräily	3	2	4	2	7	2
Opastettu retki	7	4	12	5	19	5
Osallistuminen järjestettyyn ta- pahtumaan	5	3	5	2	10	3
Virkistäytyminen	74	47	130	58	206	54
Näyttelyyn tutustuminen	39	25	78	35	119	31
Historiaan tutustuminen	31	19	47	21	80	21
Tutustuminen MH:n alueisiin	10	6	15	7	26	7
Päiväretki	67	42	102	46	170	44
Mökkeily	27	17	44	20	72	19
Kahvilatoiminta	49	31	76	34	127	33
Leirintäaluetoiminta	17	11	16	7	35	9
Majoitus	16	10	24	11	40	10
Muu	2	1	3	1	5	1
Yhteensä	159		223		385	

Taulukko 12. Vastanneiden harrasteitten lukumäärä Oulangan luontokeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Oulangan luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Harrasteitten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3 aktiiviteettia	106	48	94	41	207	45
4–6 aktiiviteettia	76	34	77	34	155	34
7–9 aktiiviteettia	24	11	38	17	65	14
10 aktiiviteettia tai enemmän	16	7	18	8	35	8
Yhteensä	222	100	227	100	462	100

Yleisimmät ja tärkeimmiksi luokitellut aktiviteetit ja harrasteet Oulangan kansallispuiston alueella liittyivät alueen ainutlaatuisuuteen ja kauniiseen luontoon ja toteutuivat ”automaattisesti” alueella käytäessä. Näitä olivat luonnosta nauttiminen, luonnon nähtävyyksien katselu tai luonnon tarkkailu, virkistäytyminen, vaellus ja päiväretkeily. Samalla käynnillä vierailtiin myös luontokeskuksessa ja tutustuttiin sen tarjoamiin palveluihin. Vastaajista löytyi myös luontovalokuvauksen, kalastuksen ja murtomaahiihdon harrastajia.

Luonnosta nauttiminen nimettiin tärkeimmäksi harrasteeksi (72 %), eikä harrasteen sukupuolijakaumassa ole suurta eroa (kuva 4). Murtomaahiihdon, kalastuksen ja lintuharrastuksen mainitsivat tärkeimmäksi aktiviteetiksi selvästi useammin miehet ja luonnon nähtävyyksien katselun sekä näyttelyyn ja historiaan tutustumisen taas naiset.



Kuva 4. Tärkeimmät aktiviteetit, joihin vastanneet osallistuivat tai aikoivat osallistua tällä käynnillä Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Kysymyksessä 3 (liite 2) kysyttiin, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä tämän vierailunsa yhteydessä. Suurin osa vastaajista oli käynyt lähialueen kohteissa: 84 % oli käynyt tai aikoi käydä Kiutakönkällä ja 20 % Kiutakönkään päiväreitillä. Pienellä Karhunkierroksella oli käynyt tai aikoi käydä joka kolmas. Oulangan kanjonin päiväreitillä aikoi käydä 16 % ja Hautajärven luontotalolla 7 % vastanneista. Kaikki edellä mainitut reitit ja kohteet sijaitsevat Oulangan kansallispuiston alueella.

Lähialueen kohteista Rukan matkailukeskuksessa aikoi käydä 42 % vastanneista (taulukko 13). Muista lähialueiden kohteista Riisitunturin kansallispuistossa vieraili tai suunnitteli vierailevansa 6 % vastanneista, Hossan retkeilyalueella 6 % ja Kylmäluoman retkeilyalueella 2 %.

Taulukko 13. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä Oulangan luontokeskuksessa. Käynnillä oli mahdollista vierailla useammassa paikassa.

Käyntikohte	kpl	%
Kiutaköngäs	422	84
Ruka, matkailukeskus	208	42
Pieni Karhunkierros, Juuma	148	30
Kiutakönkään päiväreitti	100	20
Oulangan kanjoni / päiväreitti	79	16
Karhunkierros	56	11
Oulangan kansallispuiston leirintäalue	44	9
Valtavaaran luonnonsuojelualue	43	9
Hautajärven luontotalo	36	7
Oulangan tutkimusasema	35	7
Hossan retkeilyalue	30	6
Riisitunturin kansallispuisto	28	6
Rytisuon luontopolku	16	3
Iivaaran suojelualue	13	3
Korouoman luonnonsuojelualue	10	2
Kylmäluoman retkeilyalue	8	2
Keroharjun reitti	5	1
Närängän luonnonmetsät	2	0
Vastanneita yhteensä	501	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin noin 1 h ja 20 minuuttia, mutta pisimmillään luontokeskuksessa ja lähiympäristössä viihdyttiin noin 1 vuorokausi ja 6 tuntia (taulukko 14). Kävijöistä oli ensikertalaisia 60 % (taulukko 15). Vastaajista 40 % ilmoitti käyneensä luontokeskuksessa aikaisemmin ja miehet olivat hieman naisia kokeneempia Oulangan luontokeskuksen kävijöitä. Aiemmin luontokeskuksessa käynyt vastaaja oli vierailut siellä viimeisten kahden vuoden aikana keskimäärin kaksi kertaa ennen tätä käyntiä (taulukko 16).

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin kesto Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008, minuitteja.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	513	136,5	116,11	0	60	120	180	1 850

Taulukko 15. Vastanneiden käynnin toistuvuus Oulangan luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	107	57	150	62	261	60
Käynyt aikaisemmin	81	43	90	38	172	40
Yhteensä	188		240		433	

Taulukko 16. Vastanneiden aikaisempien käyntikertojen määrä Oulangan luontokeskuksessa

Aikaisemmat käyntikerrat	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit viimeisten 2 vuoden aikana	172	2,7	2,79	0	1	2	3	20

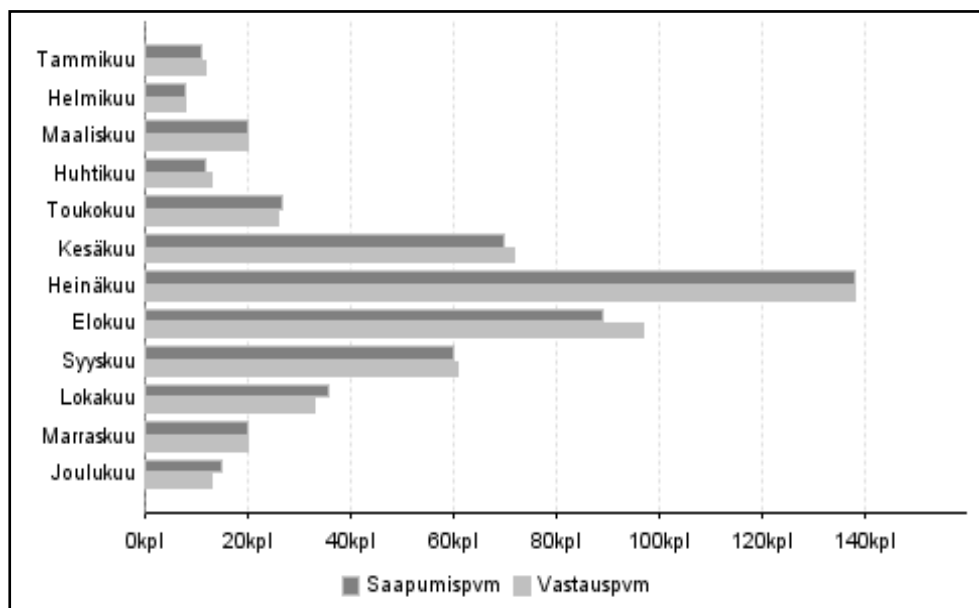
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Suurin osa vastanneista matkusti Oulangan luontokeskukseen joko henkilöautolla (68 %) tai henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä tai matkailuautolla 12 % (taulukko 17).

Käyntimääriltään vilkkaimmat kuukaudet olivat kesä-, heinä- ja elokuu, jolloin saatiin noin 40 % vastauksista (kuva 5). Luontokeskukseen saavutaan useimmin torstaisin, lauantaisin tai sunnuntaisin. Tulokseen vaikuttaa kuitenkin se, että arvotut keruupäivät osuivat hyvin epätasaisesti eri viikonpäiville ja, että hiljaisina päivinä saatiin luontokeskuksen asiakkaat kattavammin mukaan tutkimukseen kuin kiireisinä päivinä.

Taulukko 17. Viimeisin kulkuneuvo, jota vastanneet käyttivät matkallaan Oulangan luontokeskukseen. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

Viimeisin kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	243	68
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	41	12
Linja-auto	12	3
Tilausbussi (ryhmämatka)	16	5
Lentokone	1	0
Polkupyörä	1	0
Tilausvene tai -alus	1	0
Jalan	20	6
Hiihtäen	11	3
Taksi	7	2
Jokin muu	2	1
Yhteensä	355	100



Kuva 5. Saapuminen Oulangan luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain vuonna 2008 (n = 513).

3.2.6 Tietolähde

Asiakaskyselyyn osallistuneet olivat saaneet Oulangan luontokeskusta koskevaa tietoa monipuolisesti erilaisista lähteistä. Tärkein yksittäinen tietolähde on ollut vanha kunnan ”puskaradio”; vastaajista 39 % ilmoitti tietolähteekseen tuttavat, ystävät ja sukulaiset (taulukko 18). Toiseksi tärkein lähde (33 %) olivat esitteet ja oppaat, kolmanneksi Metsähallituksen verkkosivut, joiden kautta oli saanut tietoa 23 % vastaajista.

10 % vastanneista sai tietoa seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta. Vastaajista kolmannes ilmoitti, että paikka on jo entuudestaan tuttu. TV, kartat, opasteet ja alueen yritykset olivat vähiten käytettyjä tietolähteitä; nämä oli mainittu vain 7 % vastauksista. Alueen yrityksiltä oli saanut luontokeskusta koskevaa tietoa 4 %. ”Muualta”-vaihtoehto tarkoitti lähinnä henkilökohtaista kontaktia tai, että asiakas oli saapunut kohteeseen sattumalta.

Taulukko 18. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Oulangan luontokeskuksesta vuonna 2008. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	61	12
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	196	39
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	115	23
Muilta www-sivuilta	47	9
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	163	33
TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	17	3
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	49	10
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	22	4
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	163	33
Kartoista	1	0
Maasto-opasteista	1	0
Muualta	27	5
Vastanneita yhteensä	499	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Oulangan luontokeskuksessa tarjolla olleista palveluista saivat vastanneilta parhaimmat arviot henkilökohtainen asiakasneuvonta, av-esitys, tiedonsaanti luonnosta ja retkeilystä sekä kirjallinen opastusmateriaali (taulukko 19 ja kuva 6). Heikoimmiksi arvioitiin lapsille suunnatut palvelut, lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu), tiedonsaanti kalastuksesta, erityisryhmille suunnatut palvelut sekä tapahtumat. Heikoimmiksi arvioitujen osa-alueidenkin keskiarvo ylitti kuitenkin keskinkertaisen tason ollen 3,9 asteikolla 1–5.

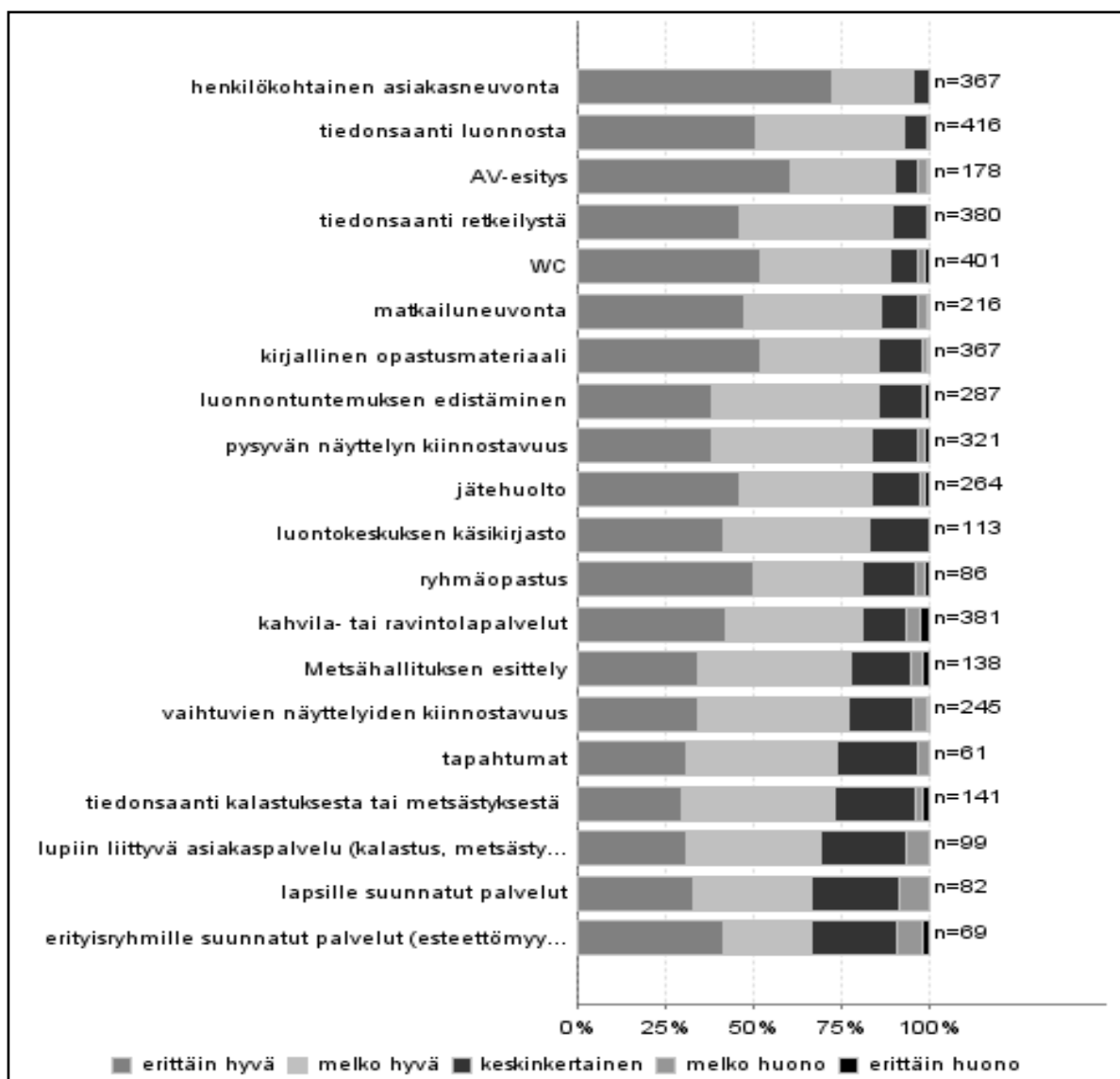
Taulukko 19. Oulangan luontokeskuksen palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keski-arvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskinkertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	416	81	0	0	6	43	51	4,4	93
Tiedonsaanti retkeilystä	380	74	0	0	9	44	46	4,4	124
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	141	28	1	2	23	43	30	4,0	353
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	99	19	0	6	24	38	31	3,9	392
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	367	72	0	0	4	23	72	4,7	133
Ryhmäopastus	86	17	1	2	15	31	50	4,3	413
Luonnontuntemuksen edistäminen	287	56	1	1	13	47	39	4,2	194
AV-esitys	178	35	1	2	7	30	61	4,5	313
Lapsille suunnatut palvelut	82	16	0	9	24	34	33	3,9	406
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	69	14	1	7	25	25	42	4,0	411
WC	401	78	1	2	8	37	52	4,4	102
Kahvila- tai ravintolapalvelut	381	75	3	3	13	39	43	4,1	119
Luontokeskuksen käsikirjasto	113	22	0	0	17	42	42	4,2	378
Tapahtumat	61	12	0	3	23	43	31	4,0	428
Matkailuneuvonta	216	42	0	3	10	39	48	4,3	274
Metsähallituksen esittely	138	27	1	4	17	43	35	4,1	350
Jätehuolto	264	52	1	2	14	38	46	4,3	233
Kirjallinen opastusmateriaali	367	72	1	1	13	34	52	4,4	134
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	245	48	0	4	18	43	34	4,1	251
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	321	63	1	2	13	46	38	4,2	169
Lomakkeita yhteensä	511								

Lapsille suunnattuja palveluja oli käyttänyt 16 % luontokeskuksen kävijöistä. Heistä 67 % arvioi lapsille suunnatut palvelut melko hyväksi tai erittäin hyväksi. Vastaavasti 9 % oli arvioinut lapsille suunnatut palvelut erittäin huonoiksi tai huonoiksi. Erityisryhmille suunnattuja palveluja oli käyttänyt 14 %. Näistä 8 % arvioi erityisryhmille suunnatut palvelut erittäin huonoiksi tai melko huonoiksi.

Luontokeskuksen pysyvään näyttelyyn oli tutustunut 321 vastaajaa ja heistä 84 % piti näyttelyä melko hyvänä tai erittäin hyvänä. Vastaajista 15 % oli sitä mieltä, että näyttely oli erittäin huono, melko huono tai keskinkertainen.

Kahvilapalveluja oli käyttänyt 381 vastaajaa (75 % kaikista vastaajista). Kahvilan taso oli määriteltä melko hyväksi tai erittäin hyväksi yhteensä 82 % vastauksista.



Kuva 6. Vastanneiden mielipiteet Oulangan luontokeskuksen palvelujen laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Oulangan luontokeskuksen onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin kysymyksellä 7 (liite 2). Parhaat arvot saatiin sisätilojen ja ulkoalueiden toimivuudesta ja siisteydestä. Näiden keskiarvot asteikolla 1–5 olivat 4,61 ja 4,54 (taulukko 20). Onnistuneena pidettiin myös opasteita (4,51), ennakko-odotusten täyttymistä (4,49) ja elämysten tarjoamista (4,47).

Tiedon saanti palveluista etukäteen (ka 4,20) ja myyntituotteiden sopivuus (ka 3,86) olivat luontokeskuksen palveluiden heikoimpia kohtia (taulukko 20).

Taulukko 20. Oulangan luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla vuonna 2008. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskin-kertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	492	97	1	2	12	47	38	4,20	0,78
Perille löytäminen (esim. opasteet)	497	98	1	2	6	28	63	4,51	0,78
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	493	97	0	0	3	37	59	4,54	0,62
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	495	97	0	0	3	29	67	4,61	0,62
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	496	98	1	1	7	36	54	4,43	0,73
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	488	96	1	5	26	41	26	3,86	0,91
Ennakko-odotuksieni täytyminen	495	97	0	0	7	37	55	4,47	0,68
Elämysten tarjoaminen	492	97	0	0	9	35	55	4,45	0,70
Vastanneita yhteensä	508								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Oulangan luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,37 asteikolla 1–5. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 7 ja 9). Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Luontokeskus sai molemmista osa-alueista arvosanaksi yli 4, joten asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä palveluihin (taulukko 21).

Taulukko 21. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Oulangan luontokeskuksessa 2008.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,20	Tiedon saanti luonnosta	4,43
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,51	Tiedon saanti retkeilystä	4,36
ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,54	Tiedon saanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,98
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,61	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,95
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,43	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,68
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,86	Ryhmäopastus	4,27
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,47	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,22
Elämysten tarjoaminen	4,45	AV-esitys	4,48
		Lapsille suunnatut palvelut	3,91
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	3,99
		WC	4,37
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,15
		Luontokeskuksen käsikirjasto	4,25
		Tapahtumat	4,02
		Matkailuneuvonta	4,31
		Metsähallituksen esittely	4,07
		Jätehuolto	4,27
		Kirjallinen opastusmateriaali	4,36
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,07
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,18
Aluekohtainen keskiarvo	4,38		4,28
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,38		4,34
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,33	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,37	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

Oulangan luotokeskuksessa haluttiin myös tietoa asiakkaiden ostokäyttäytymisestä sekä vierailun kohokohdista. Näiden selvittämiseksi lomakkeeseen lisättiin kysymykset 10 (Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Oulangan luotokeskuksesta tällä käynnilläsi?) ja 15 (Mitä tämänkertaisesta vierailusta Oulangan luotokeskukseen jäi päällimmäisenä mieleesi?). Lisäksi kysyttiin yksi nimenomaan tätä tutkimusta varten muotoiltu kysymys: 8. Tutustuitko elektroniseen infopisteeseen tällä käynnilläsi Oulangan luotokeskuksessa?

3.4.1 Ostohalukkuus

Kysymyslomakkeen (liite 2) kohdassa 10 kartoitettiin asiakkaiden halukkuutta ostaa määrättyjä tuotteita. Vastanneista 27 % ostaisi erittäin todennäköisesti retkeily- ja ulkoilukarttoja, 16 % kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustettuja asusteita (colleget, T-paidat, lippikset) ja 13 % matkamuittoja (taulukko 22). 69 % vastanneista arveli ostavansa erittäin epätodennäköisesti luonto-opastukseen liittyviä tehtäväpaketteja, 64 % kalastus- metsästys- ja moottorikelkkalu-
pia, 53 % tutkimusjulkaisuita ja selvityksiä sekä 50 % luontoaiheisia (pehmo)leluja ja pelejä.

Taulukko 22. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Oulangan luotokeskuksessa (1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti).

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	487	97	26	9	15	22	27	3,14	1,56
Retkeily- ja luontoharrastusaiheet opaskirjat	479	96	34	19	19	16	12	2,53	1,40
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	474	95	53	23	14	6	4	1,83	1,10
Luontokuvateokset, kirjat	475	95	37	18	26	12	7	2,34	1,29
Luonto- ja retkeilyaiheet CD-romit, DVD:t / videot	474	95	49	20	16	12	4	2,03	1,22
Kansallispuisto ym. luontojulisteet	470	94	41	18	21	11	9	2,28	1,33
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	480	96	34	15	19	16	16	2,65	1,48
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	473	94	44	18	17	11	10	2,26	1,38
Luontoaiheet (pehmo)lelut, pelit ym.	473	94	50	17	17	10	5	2,04	1,26
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	468	93	69	15	8	4	3	1,57	1,03
Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	472	94	64	10	11	7	8	1,85	1,32
Matkamuitot (erilaiset pientarvikkeet)	476	95	32	11	25	20	13	2,72	1,42
Muu	202	40	76	3	5	4	12	1,73	1,41
Yhteensä	501								

3.4.2 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Kysymyslomakkeen (liite 2) kohdassa 15 asiakkailta tiedusteltiin vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita. Vastauksen sai muotoilla vapaasti. Palautteista suurin osa oli yleisluontoisia kehuja ja kiitoksia. Luontokeskuksen av-esityksiin kohdistui kiitoksia ja moitteita, vapaamuotoisissa kommentteissa toivottiin mm. uudempaa filmiaineistoa Karhunkierrosta ja av-esitystä kommentoitiin ”vähän aneemiseksi” dia-esitykseksi. Kaunis, koskematon luonto, Kiutakönkään vesiputous, koskien komeat kuohut sekä jylhä luonnonmaisema toistuvat useissa vastauksissa.

Oulangan luontokeskuksen vahvuudeksi voidaan todeta ystävällinen, avulias ja hyvä palvelu. Alueen luontopolut, siisteys, viihtyisyys ja reittien helppokulkuisuus sekä luontokeskuksen näyttely nousivat myös mainittujen asioiden joukkoon.

”Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita” kirjattiin yhteensä 432 kpl. Nämä palautteet on lueteltu liitteessä 4.

3.4.3 Elektroninen infopiste Patikkapaikka

Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimuksessa kysyttiin aluekohtaisena kysymyksenä mielipidettä elektronisesta infopisteestä Patikkapaikasta. Elektroninen infopiste Patikkapaikka perustettiin Euregio Karelia Naapurisuusohjelmaan kuuluvan Interreg-hankkeen ”Oulanka–Paanajärvi – Erämaita, Elämyksiä ja Hyvinvointia” aikana, 2005–2007. Hankkeen tavoitteena oli luontomatkojen edellytysten parantaminen Oulangan ja Paanajärven puistoparin palveluita kehittämällä. Hanke tuotti viisi elektronista infopistettä, jotka sijoitettiin Palvelupiste Karhunkierrosta, Oulangan luontokeskukseen, Hautajärven luontotaloon ja Hossan luontokeskukseen. Palvelu on myös Sallan Poropuistossa ja Posion matkailuneuvonnassa Pentik-mäellä. Lisäksi patikkapaikka löytyy Venäjän puolelta Paanajärven kansallispuiston opastuskeskuksesta Pääjärveltä sekä Louhen kaupungintalosta.

Patikkapaikkapalvelussa esitellään Sallan, Kuusamon, Posion, Taivalkosken ja Suomussalmen alueilla sekä Venäjän puolella olevia luontokohteita. Retkeilijöitä houkutellessaan tutustumaan kohteisiin kaikkina neljänä vuodenaikana. Infopiste innostaa kävijöitä kokeilemaan monia retkeilymuotoja, esimerkiksi lumikenkäilyä, melontaa ja kulttuuriretkeilyä, sekä kertoo, missä kyseistä retkeilyä voi harrastaa. Tietoa annetaan myös matkailualueen majoitus- ja ruokailumahdollisuuksista, ohjelmajärjestelyistä ja välineiden vuokraamisesta. Patikkapaikka esittelee kohteet ja palvelut kuudella kielellä – suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, venäjäksi ja ranskaksi.

Oulangan luontokeskuksessa Patikkapaikka sijaitsee aulassa asiakaspalvelupisteen vieressä, jolloin asiakasneuvojan on helppo ohjata asiakkaita tutustumaan palveluun. Patikkapaikan palvelut on esitelty suurella plasmanäytöllä lyhyin tekstikuvauksin sekä kohdetta esittelevin hienoin kuvin. Lisäksi kaikista retkeilyreiteistä on esillä kartta-aineistoa. Asiakkaat voivat tutustua Patikkapaikkaan omatoimisesti. Patikkapaikan aineistoa ei voi tulostaa eikä sitä ole esillä Luontoon.fi-sivustolla.

Kaikista vastaajista (513) Patikkapaikkaan tutustui yhteensä 133 (26 %). Ulkomaalaisten osuus oli 11 % (9 vastaajaa). Vastaajista 84 % antoi Patikkapaikasta kirjallista palautetta. Heistä suurin osa oli sitä mieltä, että Patikkapaikka on erittäin kiinnostava, selkeä ja hyvin toteutettu. Patikkapaikka on käytettävyydeltään informatiivinen ja toteutettu riittävän yleisellä tasolla, havainnollisuudessa on onnistuttu hyvin. Patikkapaikka on hyödyllinen, helppokäyttöinen ja monipuolisesti asioita esittävä, se on kiva tapa aloittaa päivä luontokeskuksessa.

Luontokeskuksen henkilökuntaa kiiteltiin Patikkapaikan käytön opastuksesta. Patikkapaikan kuvat saivat kiitosta. Harmiteltiin toisaalta ajanpuutetta, jonka vuoksi tarkempi tutustuminen Patikkapaikkaan jäi vähäiseksi. Yksi vastaaja ilmoitti, että Patikkapaikka ei jäänyt erikoisesti mieleen, vaan oli keskinkertainen. Vastaajista neljä toivoi kohteista ja aktiviteeteista videoleikkeitä, myös paikkojen nimet pitäisi Patikkapaikassa olla paremmin esillä. Myös selailuun toivottiin opastusta. Kaikki Patikkapaikkaan liittyvät vapaat kommentit on esitetty liitteessä 5.

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia kirjattiin 4 kpl ja ne ovat taulukossa 23. Vapaamuotoista palautetta oli annettu myös kyselylomakkeen kohdassa 15, yhteensä 432 kpl. Nämä palautteet on lueteltu liitteessä 4.

Taulukko 23. Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.

Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Ei määritelty	Ystävällinen palvelu
Valitus	Tarvitaan tuoreita retkieviäitä, sämpylöitä, piiraita omasta keittiön uunista leivottuja ja vahvaa kahvia.
Kehu	Metsähallitukselle kiitos pitäkää nämä alueet kaikkien saatavilla. Ei valjasteta koskia sähköntuotantoon.
Kehu	K8: Erittäin mielenkiintoinen ja alueesta kertova. Suomestakin löytyy aarteita joita ei ole tuhottu.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Oulangan asiakastutkimukseen osallistuneista 84 % oli suomalaisia ja 16 % ulkomaisia asiakkaita. Vastanneiden sukupuolijakauma oli naisvaltainen, sillä vastanneista naisia oli 59 % ja miehiä 41 %. Vastanneiden keski-ikä oli 49 vuotta. Ulkomaista parhaiten edustettuja olivat Saksa ja Alankomaat, joista oli 9 % vastanneista, muista maista oli yksittäisiä kävijöitä.

Tyypillinen kävijä liikkui pienessä 2–5 hengen seurueissa, joka koostui omasta perheestä (52 %) tai ystäväistä (28 %). Kävijöistä suurin osa (80 %) saapui Oulangan luontokeskukseen omalla autolla. 24 vastaajan seurueessa oli mukana liikuntaesteinen henkilö. Miehistä 57 % vieraili alueella ensimmäistä kertaa, vastaava naisten osuus oli 62 %. Vastanneista 71 % ilmoitti Oulangan luontokeskuksen olevan yksi matkan suunnitelluista kohteista, 17 %:lle luontokeskus oli matkan tärkein tai ainoa kohde. Vastaajista 12 % saapui luontokeskukseen ennalta suunnittelematta. 60 % oli Oulangalla ensimmäistä kertaa. Keskimääräinen oleskeluaika alueella oli noin puolitoista tuntia. Vilkkaimmat kuukaudet olivat heinä- ja elokuu.

Luontokeskuksessa vuonna 2003 tehdyssä asiakastutkimuksessa vastanneiden keski-ikä oli 43 vuotta (Hentilä 2003). Viidessä vuodessa keski-ikä on noussut kuudella vuodella. Molemmissa tutkimuksissa seuruekoko sekä seurueen rakenne olivat samat. Vuoden 2008 tutkimuksessa ensikertalaisten osuus kävijöistä oli hieman kasvanut; vuonna 2003 ensikertalaisten osuus oli 53 %, vuonna 2008 luku oli 60 %. Suomalaisten ja ulkomaisten vastaajien osuutta ei voitu verrata, koska vuoden 2003 asiakastutkimuksessa suomalaisten ja ulkomaisten kävijöiden tietoja ei erotettu toisistaan liian pienen ulkomaalaisosuuden vuoksi.

Luontokeskuksen tunnettavuus on lisääntynyt viiden vuoden aikana. Vuonna 2003 vastaajista vain 7 % ilmoitti luontokeskuksen olevan matkan tärkein tai ainoa kohde. Vuonna 2008 luku oli 17 %.

Pääasialliset aktiviteetit molemmissa tutkimuksissa liittyivät luontoon; luonnon tarkkailu, luonnon nähtävyyksien katselu, luonnosta nauttiminen, virkistäytyminen sekä tutustuminen alueen luontopolkuihin ja päiväreitteihin. Vuoden 2003 asiakastutkimuksen tärkeimmiksi aktiviteeteiksi ja motiiveiksi mainittiin myös luontoon tutustuminen, rentoutuminen ja yhdessäolo perheen kanssa. Näistä kahta jälkimmäistä ei kysytty vuonna 2008. Vuoden 2003 tutkimuksessa tärkeäksi koettiin omien taitojen kehittäminen, lisätietojen hankkiminen ja luontokeskuksen näyttelyyn tutustuminen (Hentilä 2003).

Vuonna 2008 vastanneista 79 % osallistui yhdestä kuuteen erilaiseen aktiviteettiin. Tosin 8 % vastaajista mainitsi harrastaneensa yli kymmentäkin erilaista aktiviteettia. Vuonna 2003 oli 1–6 aktiviteettia harrastanut 93 % ja yli kymmentä erilaista aktiviteettia 1 % vastaajista. Vuoden 2008 asiakastutkimuksessa korostuvat enemmän luonnon, nähtävyyksien ja maiseman tarkkailu aktiviteettien sijaan.

Luontokeskuksen onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin asteikolla 1–5. Parhaat arvosanat vuoden 2008 asiakastutkimuksessa saatiin sisä- ja ulkotilojen toimivuudesta ja siisteydestä. Onnistuneena pidettiin myös perille löytämistä (esim. opasteita), ennakko-odotusten täyttymistä ja elämysten tarjoamista. Tiedon saanti palveluista etukäteen ja myyntituotteiden sopivuus olivat onnistuneet heikoimmin. Luontokeskuksen palveluista parhaat laatuarviot saivat henkilökohtainen asiakasneuvonta, av-esitys, tiedonsaanti luonnosta ja retkeilystä sekä kirjallinen opastusmateriaali. Laadultaan heikoimmiksi arvioitiin lapsille suunnatut palvelut, lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu), tiedonsaanti kalastuksesta sekä erityisryhmille suunnatut palvelut ja tapahtumat.

Vuoden 2003 tutkimukseen vastanneet antoivat parhaimmat arvot henkilökunnan asiakaspalvelusta, yleisestä siisteydestä ja perille löytämisestä. Huonoimmiksi arvioitiin opastettu tutustuminen luontokeskukseen, luontokeskuksen vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus ja yläkerran asiakaspäätteet.

Asiakastytyväisyysindeksi oli tämänkertaisessa tutkimuksessa 4,37, kun se vuonna 2003 oli 4,25. Indeksejä ei kuitenkaan voi täysin vertailla keskenään, koska ne muodostuvat eri tekijöistä.

Vuoden 2008 tutkimuksessa toivottiin lisää lapsille suunnattuja palveluja ja tapahtumia. Käytännössä uutta tietoa on hyödynnetty mm. uusien tapahtumien suunnittelussa ja lapsille kohdennettujen palvelujen kehittämisessä. Yhteistyötä paikallisten koulujen ja päiväkotien kanssa on lisätty ja lapset huomioidaan tapahtumia suunniteltaessa, mm. Oulangan kevätieha -tapahtumaa on laajennettu kahdelle hiihtolomasesonkiviikolle ja myös luontokeskuksen lasten puuhanurkkausta uudistetaan. Yhteistyötä paikallisten järjestöjen kanssa on lisätty ja luontokeskuksen palveluista tiedottamista on tehostettu alueellisissa markkinointikanavissa.

Lähteet

Hentilä, T. 2003: Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2003. – Raportti, Metsähallitus, Pohjanmaan luontopalvelut, Kuusamo. 22 s.

Palosaari, K. & Kauppinen, T. (toim.) 2005: Koillis-Suomen elinkeinostrategia 2005–2010. – Koillis-Suomen Aluekeskus, Naturpolis, Kuusamo. 32 s.

Otantakehikko ja toteutunut keruusuunnitelma

Paikka	Kohderyhmä	Havaintoja: tavoite/toteuma	Keruupäiviä: tavoite/toteuma
Oulangan luontokeskus	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	500/513	77/142

Aineiston keruuaikataulu

Merkkien selitykset:

Hiljainen aika: ap = aamupäivä (klo 10-13), ip = iltapäivä (klo 13-16)

Sesonki: ap = aamupäivä (klo 10-14), ip = iltapäivä (klo 14-18)

Tammikuu-helmikuu 2008...

<i>päivä</i>	Ti 15.1.	To 17.1.	Ke 23.1.	Su 27.1.	Ti 29.1.	Pe 1.2.	Su 3.2.
<i>kello</i>	ip	ip	ip	ip	ap	ap	ip
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3
<i>kpl</i>	1	1	2	1	3	1	1
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							10

Helmikuu-maaliskuu 2008...

<i>päivä</i>	Pe 15.2.	Ma 18.2.	Su 24.2.	Ke 27.2.	Pe 29.2.	Ti 4.3.	Ti 11.3.
<i>kello</i>	ip	ap	ip	ap	ap	ip	ip
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3
<i>kpl</i>	2	1	1	1	1	3	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							11

Maaliskuu 2008...

<i>päivä</i>	To 13.3.	Pe 14.3.	Ti 18.3.	To 20.3.	Pe 21.3.	La 22.3.	Ke 26.3.
<i>kello</i>	ap	ap	ap	ip	ap	ap	ap
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3
<i>kpl</i>	1	2	1	2	1	1	3
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							11

Maaliskuu-huhtikuu 2008...

<i>päivä</i>	Su 30.3.	Ma 31.3.	Ti 1.4.	To 3.4.	Ti 8.4.	Pe 11.4.	La 12.4.
<i>kello</i>	ip	ip	ap	ip	ap	ap	ip
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3
<i>kpl</i>	1	1	1	1	1	1	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							8

Huhtikuu-toukokuu 2008

<i>päivä</i>	Ti 15.4.	La 26.4.	Su 27.4.	Ti 29.4.	To 1.5.	Pe 2.5.	Su 4.5.
<i>kello</i>	ap	ip	ip	ip	ip	ip	ap
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	4	4	4
<i>kpl</i>	3	1	1	1	3	1	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							12

Toukokuu 2008...

<i>päivä</i>	Ma 5.5.	Pe 9.5.	Su 11.5.	Ke 14.5.	To 15.5.	Ke 21.5.	To 22.5.
<i>kello</i>	ip	ip	ap	ip	ip	ip	ap
<i>tavoite</i>	4	4	4	4	4	4	4
<i>kpl</i>	1	1	6	4	3	3	3
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							21

Kesäkuu 2008...

<i>päivä</i>	Su 1.6.	Ke 4.6.	To 5.6.	Pe 6.6.	La 7.6.	Su 8.6.	Ke 11.6.
<i>kello</i>	ip	ip	ap	ap	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	4	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	4	1	3	4	3	5	5
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							25

Kesäkuu 2008...

<i>päivä</i>	To 12.6.	La 14.6.	Su 15.6.	Ti 17.6.	Ke 18.6.	To 19.6.	Pe 20.6.
<i>kello</i>	ap	ip	ip	ap	ap	ap	ap
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	7	2	5	3	1	4	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							24

Kesäkuu-heinäkuu 2008...

<i>päivä</i>	Ma 23.6.	Ti 24.6.	To 26.6.	Su 29.6.	Ma 30.6.	Ti 1.7.	Ke 2.7.
<i>kello</i>	ap	ap	ap	ip	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	2	1	9	5	4	1	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							24

Heinäkuu 2008...

<i>päivä</i>	To 3.7.	La 5.7.	Ti 8.7.	To 10.7.	Pe 11.7.	La 12.7.	Su 13.7.
<i>kello</i>	ip	ip	ip	ip	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	4	5	9	6	6	10	8
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							48

Heinäkuu 2008...

<i>päivä</i>	Ma 14.7.	Ke 16.7.	To 17.7.	La 19.7.	Su 20.7.	Ma 21.7.	Ti 22.7.
<i>kello</i>	ap	ip	ip	ip	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	3	7	8	1	10	10	1
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							40

Heinäkuu-elokuu 2008...

<i>päivä</i>	To 24.7.	Pe 25.7.	Su 27.7.	Ma 28.7.	Ti 29.7.	To 31.7.	Pe 1.8.
<i>kello</i>	ip	ap	ip	ip	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	17	2	9	16	1	7	3
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							55

Elokuu 2008...

<i>päivä</i>	La 2.8.	Su 3.8.	Ma 4.8.	To 7.8.	Pe 8.8.	La 9.8.	Su 10.8.
<i>kello</i>	ip	ip	ip	ip	ip	ip	ap
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	3	5	15	4	3	11	6
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							47

Elokuu 2008...

<i>päivä</i>	To 14.8.	La 16.8.	Su 17.8.	Ti 19.8.	Pe 22.8.	La 23.8.	Su 24.8.
<i>kello</i>	ip	ip	ap	ap	ip	ap	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	5	2	4	4	7	6	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							30

Elokuu-syyskuu 2008...

<i>päivä</i>	Ti 26.8.	Ke 27.8.	To 28.8.	Pe 29.8.	Ma 1.9.	Ti 2.9.	Ke 3.9.
<i>kello</i>	ip	ap	ip	ip	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	9	1	2	2	5	2	7
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							28

Syyskuu 2008...

<i>päivä</i>	To 4.9.	Ma 8.9.	Ti 9.9.	Ke 10.9.	To 11.9.	La 13.9.	Su 14.9.
<i>kello</i>	ap	ap	ip	ip	ip	ip	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	7	7	7	7
<i>kpl</i>	4	3	5	9	4	6	3
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							34

Syyskuu-lokakuu 2008...

<i>päivä</i>	To 25.9.	La 27.9.	Ma 29.9.	To 2.10.	La 4.10.	Su 5.10.	Ma 6.10.
<i>kello</i>	ap	ip	ip	ip	ip	ap	ip
<i>tavoite</i>	7	7	7	3	3	3	3
<i>kpl</i>	4	5	2	4	4	2	5
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							28

Lokakuu-marraskuu 2008...

<i>päivä</i>	To 9.10.	Ti 14.10.	Su 19.10.	La 25.10.	Ke 29.10.	To 30.10.	La 8.11.
<i>kello</i>	ip	ip	ip	ip	ap	ip	ip
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	2	2	2
<i>kpl</i>	3	7	1	5	1	1	10
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							28

Marraskuu 2008...

<i>päivä</i>	Ke 19.11.	Pe 21.11.	La 22.11.	Ti 25.11.	Ke 26.11.	Pe 28.11.	
<i>kello</i>	ip	ip	ip	ip	ip	ap	
<i>tavoite</i>	2	2	2	2	2		
<i>kpl</i>	1	2	6	4	1	1	
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							15

Joulukuu 2008...

<i>päivä</i>	Ti 2.12.	Ke 10.12..	Su 21.12.	Ma 29.12.	Ti 30.12..		
<i>kello</i>	ip	ip	ip	ip	ap		
<i>tavoite</i>	2	2	2	2	2		
<i>kpl</i>	3	3	3	2	2		
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							13

LIITE 2.

Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	haastattelu / itse	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Oulangan luontokeskus

Asiakastutkimus 2008

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** Oulangan luontokeskuksessa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontokeskuksen 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 Oulangan luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Oulangan luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

(merkitse tarvittaessa useampi kohta)

- Kiutaköngäs
 Kiutakönkään päiväreitti
 Karhunkierros
 Pieni Karhunkierros, Juuma
 Hautajärven luontotalo
 Oulangan kanjoni / päiväreitti
 Oulangan kansallispuiston leirintäalue
 Rytisuon luontopolku
 Keroharjun reitti
 Oulangan tutkimusasema
 Valtavaaran luonnonsuojelualue
 Ruka, matkailukeskus
 Riisitunturin kansallispuisto
 Korouoman luonnonsuojelualue
 Närängän luonnonmetsät
 livaaran suojelualue
 Kylmäluoman retkeilyalue
 Hossan retkeilyalue
 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
 16 jalan
 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 Oulangan luontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- oman perheen jäsenistä
 muista sukulaisista
 ystävistä
 työtovereista
 koululuokasta
 päiväkotiryhmästä
 opiskeluryhmästä
 eläkeläisryhmästä
 ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista
 kerhosta, yhdistyksestä tms.
 matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä
 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)

	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"/>	<input type="radio"/>	
perille löytäminen (esim. opasteet)	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	
sisätilojen toimivuus ja siisteys	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	
myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	
elämysten tarjoaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

8. Tutustuitko elektroniseen infopisteeseen tällä käynnilläsi Oulangan luontokeskuksessa?kyllä ei

Kerro mielipiteesi palvelusta (käytettävyys, kiinnostavuus, hyödyllisyys ym)

9. Mitä mieltä olet käyttämäsi palveluiden ja tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Oulangan luontokeskuksessa?

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 käyttänyt palvelua".

Laadun arviointi asteikolla: 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinen, 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"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksessä	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
WC	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen käsikirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tapahtumat	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
Metsähallituksen esittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jätehuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kirjallinen opastemateriaali (esitteet ym)	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Oulangan luontokeskuksesta 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 todennäk.	5	4	3	2	1	erittäin epätodennäk.
	retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tutkimusjulkaisut, selvitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuisto ym. luontojulisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuistojen / retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit, hihamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luvut (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. 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)

- | | | |
|---|---|--|
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 86 <input type="checkbox"/> opastettu retki |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 32 <input type="checkbox"/> koiravaljakkoajelu | 87 <input type="checkbox"/> osallistuminen järjestettyyn tapahtumaan |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 33 <input type="checkbox"/> poroajelu | 92 <input type="checkbox"/> virkistäytyminen |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 93 <input type="checkbox"/> näyttelyyn tutustuminen |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 35 <input type="checkbox"/> ratsastus | 95 <input type="checkbox"/> historiaan tutustuminen |
| 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 36 <input type="checkbox"/> metsästys | 107 <input type="checkbox"/> tutustuminen MH:n alueisiin |
| 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 55 <input type="checkbox"/> luonnon nähtävyyksien katselu | 108 <input type="checkbox"/> päiväretki |
| 14 <input type="checkbox"/> käynti luontokeskuksessa / -talossa | 56 <input type="checkbox"/> luonnosta nauttiminen | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily |
| 15 <input type="checkbox"/> luontovalokuvaus | 58 <input type="checkbox"/> kalliokiipeily | 202 <input type="checkbox"/> kahvilatoiminta |
| 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 64 <input type="checkbox"/> melonta | 207 <input type="checkbox"/> leirintäaluetoiminta |
| 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 65 <input type="checkbox"/> koskenlasku | 220 <input type="checkbox"/> majoitus |
| 24 <input type="checkbox"/> laskettelu | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [____]

12. Kuinka usein olet käynyt Oulangan luontokeskuksessa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Oulangan luontokeskus 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 Oulangan luontokeskuksesta?

(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? _____

15. Mitä tämänkertaisesta vierailusta Oulangan luontokeskukseen jäi päällimmäisenä mieleesi?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

17. Sukupuoli ? mies nainen

18. Syntymävuosi? [_____]

19. 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.

LIITE 3.

Vastaaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja muut kohteet

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
Asuntovaunulla Pohjanlahden ympäri	1
Doing daily tracks	1
Ferien in Ruka	1
Forssen	1
Hiihto mökillä.	1
Hiihtoloma Rukan lähistöllä.	1
Isosyöte	1
Juuma	1
Juuma, pikku karhunkierros	1
Kajaani	2
Karhunkierros	1
Kiutaköngäs, Kylmäluoma	1
Korpihilla Ritva Kokko, Tolva	1
Kosket	1
Ksntojärvi	1
Kuusamo, Kaakamo	1
Käylä	1
Lappi	1
Lappi, Lofootit, Norja	1
Luontokeskus, Kiutaköngäs	1
Luontonähtävyydet, retket luonnossa, Oulankajoki melonta, Ristikallio, Julma Ölkky	1
Luontopolku	1
Melominen Oulankajoella, Ristikallio, Juuma	1
Mökkeily	2
Mökkeily Rukalla.	1
Mökkilomalla, Ranuan eläinpuisto, joulupukin pajakylä	1
Oulangan tutkimusasema	1
Pieni karhunkierros, rukatunturi	1
Pohjois-Norja ja Lappi	1
Pääsykoe ja lääkäriissä käynti	1
Riipisen matkamuistot.	1
Ruka	10
Ruka, Jyrävä	1
Ruka, Kuusamo	1
Ruka, Kuusamon tropiikki	1
Ruka, laskettelu, hiihto.	1
Rukakeskus	1
Ruka-mökkeily	1
Rukatunturi	1
Salla	1
Salla ja Kuusamo	1
Sarvivaara	1
Sukulointi	1
Suvanto, Posio	1
Yhteensä	55

Muita kohteita	kpl
Andere parks, naturgebiete	1
Arktikum, Puustelli, Kuusamo, Tolva, Siida, Aitje Jokkmokk, Lapland	1
Arktikum; Rovaniemi	1
Autorundreise Finland	1
Den lilla stugan på andra gidanälven, här jag föddes,	1
Ei muita varsinaisia kohteita; Pohjois-Suomen katselu	1
Einige im rahmen einer naturstudienreise	1
Finland rundreise	1
Größere Städte, Lapland. Karelien	1
Hammerfest	1
Helsinki	1
Helsinki, Turku, Seenplatte, Lapland: Pallastunturi, Inari, Utajärvi, UKK, Utsjoki, Pyhä, Karelian	1
Hiihtoreitit	1
Hossa, livaara, Syöte, Liminganlahti, Martinaapa, Siikalampi.	1
Hossa	1
Hossa, Ruka	1
Hossa, Syöte	1
Hossan värikalliot, Ruka, Kuusamon Tropiikki	1
livaara	1
Iso-Syöte	2
Julma Ölkky, Jyrävä	1
Julma Ölkky, Suomussalmi	1
Julma-Ölkky, Suurpetokeskus	1
Julmä Ölkky, Juuma (Niskakoski)	1
Juuma	4
Juuma Myllykoski	1
Juuma, Käylä, Ruka, Suurpetokeskus	1
Juuma, ladut, Kuusamo	1
Juuma, Lapland	1
Juuma, Oulangan luontokeskus	1
Juuma, pieni Karhunkierros	1
Juuma, Ruka	2
Juuma, Ruka, Kuusamo	1
Juuma, Ruka, Kuusamon Tropiikki, Oivanki ym	1
Juuma, Rukan luonto.	1
Juuma-Pieni karhunkierros, Suomussalmi: raatteen sotahistoria ja museotie	1
Jäkälämutka, Liikanen	1
Jäkälämutka, rajapuomi	1
Kansallispuiston reitit, leirintäalue	1
Kantojärvi	1
Karhunkierroksen osia, Ruka	1
Karhunkierros	3
Karhunkierros Juuma, koko Kuusamo. Eka piti olla Syöte..	1
Karhunkierros loppuun asti, sairaus kuitenkin pysäytti	1
Karhunkierros, Hautajärvi, Ruka	1
Karhunkierros, Myllykoski	1
Karhunkierros, Riisitunturi, Kiutaköngäs, Kuusamo	1
Karhunkierros, Ristikallio	1
Karhunkierros, Rukatunturi, Valtavaara	1
Kirkeness, Nordkapp, Lofoten	1
Kirkot, matkamuisto + kahvila, Rukan rinteet	1
Kitkajoen kosket, Kuusamon Tropiikki, Ruka, Hossan värikallio	1
Kitkajoki	1
Kitkajoki, Myllykoski	1

Kitkajoki, Ruka, Juuma	1
Kitkajoki, Rukatunturi, Niskakoski, Juuma	1
Kittilä, Inari	1
Kiutaköngäs	3
Kiutaköngäs, Ruka, Hiidenkirnu Rovaniemi, Karhunkierros	1
Kiutaköngäs, Sirkkapuro, Juuma	1
Kiutaköngäs, Vuotungin pelloilla hanhet ym. linnut	1
Kokko Kuusamo, lintujen kevätmuuton seuraaminen, valokuvaus.	1
Koko Lappi	1
Koli, Lieksa, Rovaniemi	1
Koli, Ruka, Rovaniemi	1
Koli, Vuokatti, Ruka, Lieksa, Nurmes-Bombatalo, Kiutaköngäs, Airisniemi,	1
Konttaisen valloitus	1
Korouoma	1
Korouoma, Ruka, VilliPohjolan erämökit	1
Korouoma, villi pohjolan vuokramökit, Ruka	1
Kuusamo	1
Kuusamo lähiympäristöineen	1
kuusamo yleensä	1
Kuusamo, Hammerfest, Lofoten, UKK-park	1
Kuusamo, Ruka, Käylän kalasviljelylaitos.	2
Kuusamon cityyn ja Rukaan tutustuminen.	1
Kuusamon muut nähtävyydet ja omalla mökillä oleilu	1
Kuusamon Tropiikki	2
Kuusamon Tropiikki, Ruka	1
Kuusamon Tropiikki, Ruka, Hossan värikalliot	1
Kuusamo-Ruka	1
Kylmäluoma	1
Kylmäluoma, itä-Suomi, Lappi	1
Lappi, Norja, Kuusamo	1
Laskettelu Rukalla	1
Leirintäalue, vaellus, melontavaellus	1
Lemmenjoki, Mallan luonnonpuisto	1
Levi, Pallas	2
Lieksa, Kivijärvi	1
Lieksa; mökki, Kivijärvi	1
Liikanen, Jäkälämutka, rajapuomi	1
Lintualueet Kuusamossa	1
Loma Rukalla.	2
Luosto, ametistikaivos	1
Luosto, Karigasniemi, Vesisaari	1
Matka Nordkapp	1
Muut pohjoisen kansallispuistot	2
Myllykoski	2
Mökki	2
Mökki, =kalastus	1
Nature around	1
Naturparks	1
Nordkapp, Saariselkä, Kiilopää, Luosto	1
North Cape, Kirkeness, Muurmansk and Finland (oulanka)	1
Northern Finland and Norway, Nordkapp	2
Oivangin nuorisokeskus, Ruka	1
Oivanki, Ruka.	1
Osa karhunkierrosta, Ristikallio, Oulangan luontokeskus	1
Oulangan leirintä	1
Oulangan tutkimusasema. Ruka	1
Oulu, Inari, Vardo, Varanger	1

Pallas-Yllästunturi, karhunkierros trail	1
Pernaja	1
Pieni Karhunkierros	3
Pieni Karhunkierros, Julma Ölkky, Ruka	1
Pieni karhunkierros, Karhunkierros, Kitkajoki, Kuusamo (rovaniemi: Auttiköngäs, Ounasvaara)	1
Pieni Karhunkierros, Kitkajoen villinreitin koskenlasku	2
Pieni karhunkierros, koskenlasku.	1
Pieni Karhunkierros, Kuusamon Tropiikki, kesäkelkkarata	1
Pieni karhunkierros, pohjoisen kävelyreitti	1
Pieni Karhunkierros, Riisitunturi, Jäkälämutka, Rukatunturi	1
Pieni Karhunkierros, Ruka, Hossa	1
Pieni karhunkierros, Rukan "maisemat"	1
Pieni karhunkierros, Rukan vaarat	1
Pieni Karhunkierros, Sallatunturi	1
Pikku Karhunkierros	1
Pikku karhunkierros, Ruka	1
Pohjois-Norja	2
Pohjois-Norja, Ruka, Utsjoki	1
Porontimajoki-Jyrävä-Kulmakkojärvi-Kitkajoki-Oulangan kanjoni-Hautajärvi	1
Pyhä-Luosto	1
Pyhätunturi	1
Päiväretket	1
Raatteen tie, Salla, Ylä-Lapin kohteet	1
Riisitunturi, Korouoma	1
Riisitunturi. Iivaara	1
Ristikallio, Oulankajoki, Kiutaköngäs	1
Ristikallio, Taivalköngäs, Ruka	1
Roadtrip Finland	1
Round tour through Finland: Helsinki->Russian border ->Kirkeness by own car	1
Round-trip Finland	1
Rovaniemi	2
Rovaniemi/Ivalo7Nordkapp/Kilpisjärvi/Helsinki	1
Rovaniemi-Kilpisjärvi-Inari-Ivalo-Helsinki	1
Ruka	33
Ruka, Riisitunturi	1
Ruka mökkiloma, Karhunkierros	1
Ruka skiing plus Arctic circle	1
Ruka, Hautajärvi	1
Ruka, Iivaara	1
Ruka, Juuma	1
Ruka, Juuma, Riisitunturi	1
Ruka, Konttainen, Iivaara, Valtavaara, Juuma	1
Ruka, Kuusamo	4
Ruka, Kuusamo, Kuusamon tropiikki	1
Ruka, Kuusamon Tropiikki	1
Ruka, Murmansk	1
Ruka, Pieni Karhunkierros	4
Ruka, Posio, Kuusamo	1
Ruka, Posio, Oulu	1
Ruka, ratsastustalli, pieni karhunkierros, Julma Ölkky	1
Ruka, Salla	2
Ruka, Suurpetokeskus jne.	1
Ruka, Tropiikki	1
Ruka, Tropiikki, ystävän luona vierailu	1
Ruka, Valtavaara	2
Ruka, Vuokatti	2

Ruka, Kuusamo, Posio	1
Rukan kohteet, pieni karhunkierros	1
Rukan matkailu ja murtomaahiihto.	1
Rukan ulkoilureitit	1
Rukan ympäristö	1
Rukan ja Kuusamon hiihtoreitit	1
Rukatunturi	1
Rukatunturi, Koli, Rovaniemi: Ounasvaara, Arktikum, Ranua	1
rundreise oulu-see, karelien, savonlinna	1
ruokaravintola	1
Ruunankoski, Lentuankoski, Hossa, Pieni Karhunkierros, Oulangan kanjoni. Liikku- minen luonnossa merkityillä reiteillä.	1
Rytisuon luontopolku.	1
Salla	5
Salla, Kuusamo	1
Salla, Pieni Karhunkierros	1
Salla, Posio	1
Sallan alue	1
Sallatunturi, Pieni Karhunkierros	1
Sipolansalmi	1
Suunnittelemme päivän kerrallaan.	1
Suurpetokeskus	1
Swede, Norway, Finland	1
Toinen matkasuunniteltu kohde on Ruka	1
Tropiikki	2
Tulppion majat	1
UKK, Nordkapp, Lofoten, Kuusamo, Kuopio, Oulu	1
UKK-puisto, Hossa	1
Urho Kekkosen kansallispuisto, Hossa	1
Urwald gesiete in skandinavien	1
Vaellusreitit varrella	1
Valtavaara, Juuma, Pieni Karhunkierros	1
Valtavaara, Konttainen, Ristikallio, Taivalköngäs, Kiutaköngäs	1
We make a tour through Finland and Norway	1
Vesistöt	1
www.finlandoffroad.fi	1
Yyteri, Kalajoki, Rovaniemi, Kilpisjärvi, Norja	1
Yhteensä	270

Vierailusta jäi päällimmäisenä mieleen

Vierailusta päällimmäisenä mieleen jäi	
Kiutaköngäs talvella	2
Outous - Kiutaköngäs. Rauhallinen, ystävällinen tunnelma.	
Hyvä palvelu	5
Kosket	
Luontokuvaajien näyttely. Luontonäyttely.	
Kaunis luonto.	5
Ystävällinen palvelu. AV-esitykset.	
Iloiset ja palvelualltiit ihmiset.	
Talvinen Kiutaköngäs.	2
The beautiful walk and faus	
Kaunis ilma ja hyvät oltavat.	
Valokuvanäyttely	
Koski, nuotio, makkara.	
Kaunis alue kesällä toteutettuna.	
Movies about Np, nature, tajga, bears.	
Elokuva Kuusamosta v.1969	
Mielenkiintoinen kohde, kesäaikaan ehdottomasti tultava.	
Hiljainen talvikautena. Ei kahvilaa - ymmärrettävää jos ei kävijöitä.	
Filmi riekosta.	
Talvinen maisema.	
Revontuli AV-esitys.	
AV-esitys Paanajärvi. Siisti mielenkiintoinen vierailukohde. Meitä oltiin vastassa ja saimme ryhmällemme sovitut palvelut.	
Luonto	21
Upea Kiutaköngäs, hyvä reitti sinne.	
Vähän aneeminen dia-esitys(toinen kone rikki)	
Kauniit talvi maisemat.	
Luminen koski.	
Luonto, kosket, ilman laatu, ystävällinen palvelu ja hiljaisuus.	
Miellyttävä vastaanotto, palveluhenkisyys. Tunne, että ollaan omassa kansallispuis- tossa.	
Upeat maisemat.	
Täytetty karhu.	
Ystävällisyys	
Näyttely, hyvä henkilökunnan esittely näyttelystä.	
Maisemat, auringonpaiste.	
Koski vähän matkan päässä.	
Kiutaköngäs	40
Kiutaköngäs, luonto.	
Valtavan kokoinen täytetty karhu ja filmi.	
Alueen poikkeuksellinen luonto.	
Hienot luontokuvat.	
Lasten nauttiminen.	
Kiutaköngään käynti. Karhuvideo.	
Ystävällinen asiakaspalvelu, videoesitys.	
Filmiesitys ja koski.	
Ystävällinen palvelu. virkistävä kahvi.	
Jäiden lähtö joesta.	
Upeat kuohut Kiutaköngäällä. Liukkaat polut sinne. Mahtava opas (Vesa).	
Henkilökohtainen palvelu, hyvät pullat ja kahvit, upeat luontokuvat, hieno laavu ikku- nassa(näyteikkunassa).	
Hyvät pullakahvit ja ystävällisyys.	

Tulva	2
Joki/tulva. Asiakastutkimus.	
Eri kohteiden esittely kuvina.	
Tulvassa oleva Kiutaköngäs.	
Koskien komeat kuohut.	
Kosken kuohut, kaunis ilma ja luonto.	
Blackgrouse-Capercaille	
Mahtava luonto	
Kahvi ja tuore pulla.	
Mukava pysäkki tässä, kun vaeltaa niin voi pistäytyä kahvilla.	
Luonto yleensä, lintuesiintymät.	
Miellyttävä palvelu	
Ystävällinen henkilökunta	
porot, täytetty karhu, hienot tilat, hyvät donitsit	
erittäin ystävällinen henkilökunta ja avulias palvelu	
päiväretki, Oulangan kanjoni, Kiutaköngäs	
Asiakaspalvelu	
kaunis luonto ja ystävällinen henkilökunta!	
kanjoni	
maisemat	
iso karhu	
Henkilökunnan avulias palvelu	
pieni Karhunkierros, Oulangan kanjoni	
myöhäinen kevät	
Calypso Bilbosa	
bilden av naturen och dvd-filmen	
Hyvä asiakaspalvelu ja luontokeskuksen siisteys ja taso.	
Kiutaköngään lapinvuokot vastarannalla.	
Luontokeskus ->hieno	
kahvilan kahvikuppi 1,80 euroa =ryöstö	
melonta	
joet, kosket	
tietoa saatavissa monipuolisesti; ystävällinen palvelu	
juomaveden sai seinästä, kiitos!	
jylhä siisti luonnon maisema	
muistot palasivat hyvin mieleen!	
kahvion suppea tarjonta	
kuukkelisi esitys auditoriossa	
Informationvuhrun	
raikas ilma, luonnon hiljaisuus, kauniit maisemat	
luonnonkukkapäivän retki	
natur Schönheit calypso	
calypso	2
näyttelyt	5
nähtävyydet	
Friendly employers! the great information	
aurinkoinen juhannusaatto	
Juuman leirikeskus, Pieni Karhunkierros	
Polkujen laajeneminen sekä tulipaikat	
oli vesisadetta, hyvät esitykset ja tilat	
film -unschärf!	
hieno luontoelämys	
AV-esitys Oulanka-Paanajärvi, luontopolku jäi käymättä sateen takia	
hyvä kokonaisuus, upea luonto, monipuolinen	
karhu	

Film Taiga	
Interest and care for nature by Metsähallitus	
tämä lappu	
yllätyksellisyys	
miellyttävä asiakaspalvelu	
Luonnosta saatu nähtävyys, hyvä mieli	
kaunista maisemaa	
neuvonta	
the beautiful nature	
tikankontti, kullerot	
munkkikahvit	
edelleen jylhä kaunis luonto	
sehr freundliches personal, sauberkeit	
av-esitys	
päiväretken päätepiste kahvit	
ystävällinen henkilökunta	
upeat maisemat ja harvinaiset kasvit	
electronic point, bear in reception	
hyttysset (myös näyttelyssä niille annettu rooli kalojen elämässä)	
fågellöten	
Kiutaköngäs	
Mosquitos!!! Silentness (no noise from cars)	
Landscape and flora	
koski, hienot maisemat, vesisade	
karhu	
koskien kohina	
koski ja luonto	
kosteaa luonto ja sen kasvillisuus	
Maisemat, sää.	
Upea päivä sateiden jälkeen. Kiutaköngäs aina sykähdyttävä.	
Kansallispuiston esittelyfilmi	
Upeat tilat ja Oulanka-Paanajärvi-esittelyfilmi.	
Lumoava luonto	
esittelyfilmi, luontokeskuksen näyttely	
puhdas valkoinen lumi, aurinkoiset maisemat	
porot Oulangan luontokeskuksen parkkipaikalla	
nähtävyydet	
Ihana maasto. Mielenkiintoinen leirintäalue, johon joskus tulen. Toinen kerta kun olen täällä vaellusreiteillä. Kaikki palvelut ja informaatio ovat olleet täydellisiä. Ensi vuotta jo suunnitellaan.	
AV-esitys	
Ystävällinen palvelu	2
Ystävällinen palvelu, palvelualltius	
Maisemat	
siisteys, hyvä palvelu, ystävällisyys	
Luonto, kuten aina!	
Upeat maisemat, Kiutaköngäs	
Luontoarvot, erityisesti Kiutaköngäs	
Ulkoilusta nautin erityisesti	
Hyvä asiakaspalvelu ja hyvä kahvi	
Erittäin hyvin organisoitu, avulias henkilökunta	
Videositys, taidenäyttely	2
Videosittely, näyttely	
Upea Kiutaköngäs	
Kiutakönkään kuohut	

Ystävällinen palvelu, siisteys	
Putoukset	
Jylhät maisemat ja rauhallisuus.	
Alueen mahtava luonto.	
Siisteys	
esitys Nallen uintiretki elokuussa ja täytetty karhu. Ystävällinen asiakaspalvelu	
Täytetty karhu, mikroskoopilla katselu	
Karhu, näyttelyt	
Hyvä reittiopastus	
Bären trail	2
opas oli tosi hyvä juttu ottaa mukaan Kiutaköngäälle	
luontopolku, kiutaköngäs	
kansallispuiston ja karhunkierroksen historia kansiot :)	
Suomen luonto on monipuolista, mahtavaa!	
komeat kosket, hyvää pullaa	
Kosken jyhkeys	
kosket	
viihtyisä kohde	
Luonnon kauneus ja puhtaus	
markkinahenkisyydestä kaukana oleva, hyvällä maulla ylläpidetty Kiutaköngäs reitti	
Kiutaköngäs ja Oulankajoki. Hyvä opaskierros!	
Kiutaköngäs: kauneus, jylhyys	
Tietoa: hyvä opas!	
kiutaköngään päiväreitti tosi kiva, tulemme vielä uudestaan heinäkuussa	
hyvät retkeilyreitit	
näyttely	
ihanat vaihtelevat maisemat, kosken kohina	
luonnon oma elämä	
koko paikka	
Freundliche & hitfriche Boatery, keine sandviches!	
Freundliche und hilfflich besazung	
tummaneidonvaipan näkeminen luonnossa (ei tosin luontokeskuksessa)	
Luonnon rauha, ihanat maisemat	
The outstanding scenery, jumping salmon in the white water!	
rauhallinen joen mutka	
luonto ja kaunis ilta	
video esitys	
hyvin järjestetyt luontopolut ja palvelut	
luonnon rauha, monipuolinen kasvillisuus, jylhät maisemat	
everything looks clean and the inpressive waterfall	
the waterfall	
Altt	
Forssen	
den fina forsen	
koski	9
siisti ja viihtyisä. Asiantunteva henkilökunta	
Hyvä palvelu. Sain kameran akkuun virtaa.	
Kiutaköngäs. Hyvä asiakaspalvelu	
wie immer schön, sauber und freundliche menschen in allen zentren von Metsähallitus	
siisteys, viihtyvyys, ystävällisyys, lepo	
koski, polut, maisemat, lammet	
Hyvät av-esitykset, ystävällinen henkilökunta, hyvä pulla	
karhunpojan uintiretki -video	
opastus; henkilökohtainen	
hieno koski	

hieno luonto ja erittäin asiantunteva ja ystävällinen opas	
iloinen asiakaspalvelija Elina	
pullakaffit ja koski	
täytetty karhu	
Hyvin suunniteltu ja tarpeellinen matkalaisille	
viihtyvyyys	
hyvää ja ystävällistä palvelua. Hienot näkymät luonnossa	
ystävällisyys, tyhjentävät vastaukset kaiken sorttiin kysymyksiini	
ystävällinen henkilökunta	
Beauty	
river	
hyvä palvelu + tilat	
ystävällinen henkilökunta	
Bär am eingang	
upeat maisemat	
kaunis tuleva vaimo, no, olihan tuo luontokin komea	
Kiutaköngäs, Luontokeskus, maisema	
Liikkuminen sujui kyynärkepinkin kanssa Kiutaköngäälle. Kiitos penkeistä polun varrella	
ystävällinen palvelu, kerrankin ilmainen sisäänpääsy	
landscape	
nice, good efficient information/service	
kaunis luonto ja Kiutaköngään putous	
upea	
kosken kuohut ja jylhät puut	
upea kokonaisuus	
virtaava vesi	
upea luonto	
Vielseifige informationen/ gute Darstellungen der Naturschönheiten/sauberkeit	
Karhu, laavu, mahtava maisema, rauhasta, metsästä ja mukavien ihmisten seurasta nauttiminen	
ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta	
Kosken läheisyys	
siisteys	
revontuli-video: hieno, näyttely	
pysyvä näyttely + videoesitys	
tänne pitää tulla uudestaan	
siisteys, rauha ja hiljaisuus luonnossa	
siisteys. Mielenkiintoinen näyttely ja hyvä esillepano	
siisteys, hyvä palvelu, mielenkiintoinen näyttely	
koski ja korsu	
mahtava luonto, hyvät reitit, koski	
ystävällinen henkilökunta	
kasvuston monipuolisuus	
luonnon monipuolisuus	
upea vaihteleva luonto ja sen esittely	
mukava kahvitauko	
mukava lepoetki	
keskus oli helpotus kun pääsen kotiin potemaan tautia	
after a week of hiking nice place to enjoy the "civilization"	
monipuolinen luontoon tutustuminen	
hyvät inva-varustelut; liuskat, wc, tilavat tilat	
rauhallisuus, siisteys	
Kiutaköngään mahtavuus	
luonnon ihmeet, kiutaköngäs, pulleat kasvit	
hyvä neuvonta uusista reiteistä	

kaunis luonto ja koski	
Kiutaköngään maisemat	
putoukset	2
jylhät kalliot	
koski, vesi	
Kiutaköngäs, porot	
ystävällinen palvelu	
Kiutaköngäs, hyvä palvelu luontokeskuksessa	
mahtava luonto, Kiutaköngäs	
sehr moderner electronic auftritt	
ystävällisyys	
tutustuminen luontoon	
Kiutaköngäs on aina upea! Luontopolku oli hyvä.	
kiva henkilökunta, maisemat	
ystävällinen palvelu ja neuvottiin miten pääsee Ristikalliolle autolla	
kaunis ilma, kahvila suljettu	
siisteys ja itse luonto	
geokätköt	
kanjoni	
luonnosta nauttiminen ihanassa syysäässä	
näyttely	
Kahvila-toiminta: tarjoilu ei vastaa nykypäivää	
tapahtumattomuus	
Upeat maisemat, siisti ympäristö	
Luonnon kauneus	
Hyvä ja ystävällinen palvelu!	
Mielenkiintoinen	
Ystävällinen palvelu, aion tulla toistekin	
Koskessa paljon vettä	
Levähdyksipuute	
Erittäin hyvä, haluan tulla tänne joskus uudelleen.	
Näyttelyhuoneet	
Viele verbote, keine campingmöglichkeiten	
Viele Verbotesschilder, keine campingmöglichkeiten in September	
video Paanajärvestä ja revontulista	
Ystävälliset ihmiset, selkeät polut	
Lastenrinkka lainaus panttia vastaan	
Liikaa vierailijoita Kiutaköngään nuotiopaikka oli täynnä väkeä. Ei hyvä.	
Hyvin järjestetty!	
Tulipaikalla hyvä fiilis muitten retkeilijöiden kanssa.	
kosken kuohut, luonto	
paljon väkeä ja hyvin hoidetut reitit	
Ystävällinen henkilökunta ja palvelu	
Hyvä tasoinen	
Kahvila oli suljettu	
Kaunis syksyinen luonto	
Hyvä palvelu	
Luonnon voima	
Mahtavat maisemat	
Syksyinen ilma	
Rauha	
Jylhä luonto	
Kahvitarjoilu avajaisten kunniaksi oli yllätys!	
Kiutaköngäs ja kaunis luonto sekä hyvin hoidettu päiväretki	

Kaunis luonto ja hyvin merkityt opasteet	
Rapids	
Hyvä, miellyttävä asiakaspalvelu	
Karhu ja koski	
Nice receptionist, good coffee, nice atmosphere	
The nice girl from the reception, the coffee	
Kahvinkeitto	
Mahtavat maisemat	
Onnistunut retki	
Kauniit maisemat	2
Hienot maisemat	4
Mukava paikka	
Oulankajokivarren huone	
Katoksen puuttuminen nuotiopaikalta. Makkaroita olisi kiva paistaa satoi tai paistoi.	
Kiva tulla vaeltamisen jälkeen, kun olisi vielä kunnon wc + alapesusuihkut tai vaatteiden vaihtopaikka.	
Vaellus ja luonto, kosket. Autiotuvat, hyvät sellaiset	
Kosken kuohut	
Luontokuvat	
Kaunis Kiutaköngäs ja karhunjalgi havainto	
Av-esitys Paanajärvi-Oulanka, luontopolku jäi käymättä, sateen takia.	
Kaunis luonto	
Maisemat, luonto	
Näyttely, hyvä henkilökunnan esitys näyttelystä	
Putous, upea jokiuoma, reittien helppokulkuisuus, todella selkeät opasteet	
Järjestelyt olivat toimivat esim. tulentekopaikat ok	
ryhmä Tervolan eläkeläiset kiinnostuneita	
Kaunis luonto, rauhallisuus	
Lumi	
Seura, sää, kosken kohina - luonto!	
ruokailu	
Kosken kuohut, valkoinen lumi, maistuva lohikeitto	
Luonto on yhtä upea kesällä kuin talvella. Ystävällinen henkilökunta.	
Luontofilm	
Kauniit matkamuistot ja hyvä palvelu	
Hyvä palvelu, siistit ja rauhalliset tilat	
Tulen uudestaan paremmalla ajalla. Ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta.	
Talvinen luonto, puhdas lumi	
Hienot talvimaisemat, luonnonrauha	
Frozen waterfall	
The walk along the river	
Snow + a nice view and a nice guide	
Hieno luonto/paikka. Näkemisen arvoinen.	
Kaunis, luminen luonto	
Rukan rinteet	

Elektronisen infopisteen Patikkapaikan vapaat kommentit

Erittäin kiinnostava, saisi vielä enemmän mainostaa Suomessa
Selkeä kokonaisuus, informatiivinen kaunis
Henkilökunta näytti hieman, vaikutti kiinnostavalta ja hyödylliseltä
Syventää tietämystä luontotyypeistä, kasveista, eläimistä ja luonnon muovautumisesta aikojen kuluessa
Hieno
Filmi voisi olla uudempi kuin katsomani (karhunkierros)
Hyödyllinen tottuneille käyttäjille (nuoret), videoteatteri hyvä alustus retkelle, loppulevähdys
Hyvä
Minulle esiteltiin infoa ja annettiin opastusta seuraavaan kohteeseen, jonne olemme menossa. Hyvä laite
Helppo käyttöinen
Geolokisesti kiinnostavia, muuten myös
Kiinnostava
Its super idea with electronic information point. I saw that
Erittäin hyvä ja mielenkiintoinen, hyvin ja kauniisti tehty
Toimii
Oikein hyvä paljon tietoa hyvät kuvat
Prima! 1. klasse
Sehr zutrieden
Ja! Tolle zilde! Viede nutzliche infos
Kuvasi aluetta erittäin hyvin, kasvit, linnut.
Kiva tapa aloittaa päivä luontokeskuksessa
Erittäin mielenkiintoinen, kartat hyödyllisiä, hauska
Olen aiemmilla kerroilla tutustunut
Ei jäänyt erikoisesti mieleen, keskinkertainen
Hyvä
Hyvin toteutettu, informatiivisesti ja riittävän yleisellä tasolla ja havainnollisuudessa on onnistuttu hyvin
Hyvä esitys Oulanka-Paanajärvestä
Es hätte uns sehr gefallen
Näppärä
Kätevä ja kiinnostava
Erittäin hyödyllinen, koska pystyy tutustumaan paremmin alueeseen
Mielestäni hyödyllistä, ainakin minua kiinnostavaa, kasvit, linnusto yms
Todella hyvä tietolähde, kuvat saavat kiinnostumaan kohteesta, jossa ei ole edes aikunut käydä
Nykytekniikkaa, hyvä
Liian vähän aikaa, olisi kiinnostanut enemmän
Erittäin mielenkiintoinen
Aivan ihania kuvia pohjoisen luonnosta, paikkojen nimet pitäisi olla esillä
Mielenkiintoinen, hyvä toteutus
Pikainen tutustuminen, videoleikkeitä pitäisi olla, kiinnostaisi enemmän
Kiitettävä
Selailu (kuvien) ei ollut hyvin opastettua
Helppo käyttää
Varmasti paljon tietoa, jos aikaa enemmän, upeita kuvia
Heti ei löytänyt kaikkea sisältöä
Hyvä ja toimiva
Erittäin mielenkiintoinen
Mielenkiintoinen, upeat kuvat
Helppo käyttöinen ja monipuolisesti asioita esittävä, hyödyllinen saa helposti kuvan koko alueesta
Erittäin mielenkiintoinen ja alueesta kertova, Suomestakin löytyy aarteita, joita ei ole tuhottu

Ihan hyvä, antoi koko kuvan mm. kasvillisuudesta ja eläimistä
Sehr gut ist die elektro Infostelle, sehr mutelieb anspreeeled
Gut
Hyvä
Nykyaikainen, havainnollinen, helppokäyttöinen
Oli kiinnostava ja hyödyllinen
Oli kiinnostava ja hyödyllinen
Kiinnostavuus ja hyödyllisyys olivat hyvin suunnattuja
Helpful, communicative, useful, friendly
Erittäin mielenkiintoinen
Löytyy jokaiselle jotakin, todella innostava
Erittäin mielenkiintoinen, paljon hyvää informaatiota
Ainostaan katsoin mikroskoopilla
Intressant, da Informationen auch die deutche sprache

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 182 Junninen, K. 2009: Kalkkikäävän (*Antrodia crassa*) suojeluseritys. 51 s.
- No 183 Yliniva, M. & Keskinen, E. 2009: Perämeren kansallispuiston pohjaeläimet. 46 s.
- No 184 Leinonen, K. & Mutenia, A. 2009: Lokan ja Porttipahdan tekojärvien kalakantojen tila. 32 s.
- No 185 Hyvärinen, E. & Sulkava, P. (toim.) 2010: Hyönteiskartoitukset Annjaloanjilla ja Toskaljärven ympäristössä Käsivarren erämaa-alueella 2007 ja 2008. 78 s.

Sarja B

- No 125 Lindblom, H. & Laukkanen, M. 2010: Punkaharjun alueen kävijätutkimus 2008–2009. 75 s.
- No 126 v. Boehm, A. 2010: Sipoonkorven kävijätutkimus 2009. 74 s.
- No 127 Metsähallitus 2010: Suojelualueiden hoidon ja käytön periaatteet. 93 s.
- No 128 Metsähallitus 2010: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2009. 51 s.
- No 129 v. Boehm, A. 2010: Päijänteen kansallispuiston yritystutkimus 2007. 64 s.
- No 130 v. Boehm, A. 2010: Päijänteen kansallispuiston kävijätutkimus 2008. 59 s.
- No 131 Kallunki, A. 2010: Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008. 51 s.
- No 132 Ahola, A. & Kivistö, K. 2010: Oulangan kansallispuiston kävijätutkimus 2009. 55 s.
- No 133 Ahola, A. & Kivistö, K. 2010: Oulangan kansallispuiston yritystutkimus 2009. 49 s.

Sarja C

- No 71 Metsähallitus 2010: Martimoaapa–Lumiaapa–Penikat Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 54 s.
- No 72 Metsähallitus 2010: Auttikönkään Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 45 s.
- No 73 Metsähallitus 2010: Paljakan luonnonpuiston, Latvavaaran ja Pirunkirkon hoito- ja käyttösuunnitelma. 57 s.
- No 74 Metsähallitus 2010: Saarijärven aarnialueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 45 s.
- No 75 Metsähallitus 2010: Vorlokin Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 48 s.

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-772-8 (pdf)

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:
www.metsa.fi/julkaisut