

Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2006



Markus Keskitalo
markus.keskitalo@metsa.fi

Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Vierailijoiden vilinää Ruunaan luontotalolla
Kuva: Heikki Räsänen



© Metsähallitus 2008

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-636-3 (pdf)

Markus Keskitalo

Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2006



METSÄHALLITUS

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	7.4.2008
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	1430/52/2008
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	valtion retkeilyalue, luonnonsuojelualue, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Ruunaan retkeilyalue, Ruunaan luonnonsuojelualue		
NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI	Ruunaa FI0700045		
ALUEYKSIKKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Markus Keskitalo		
JULKAISUN NIMI	Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2006		
TIIVISTELMÄ	<p>Ruunaan luontotalo Lieksassa on yksi Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupisteistä. Luontotalon näyttelyn ja multivision aiheina ovat Ruunaan alueen historia sotineen ja tukinuittoineen sekä näyttävä koskimaisema ympäröivine järvi- ja metsämaineen ja monipuolisine luontoinneen.</p> <p>Historiasta virtaa Lieksanjoen luontomatkailuun -Interreg-hankkeen myötä luontotalon yleisilme ja näyttely sekä AV-esitys ja -tilat muuttuivat perusteellisesti juuri ennen asiakastutkimuksen aloittamista.</p> <p>Tutkimus on ensimmäinen luontotalon kävijöille suunnattu mielipidekartoitus, ja se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontotalon omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa.</p> <p>Aineiston keruu tapahtui kesäkuun lopulta syyskuun lopulle. Aineistoa kerättiin parina kolmena päivänä joka viikko ja satunnaisuutta otoksiin haettiin arpomalla päivät viikon sisällä.</p> <p>Tulosten perusteella luontotalon yleisin seurueyyppi on omalla autolla, oman perheen jäsenten seurassa ja pienissä ryhmissä liikkuvat keski-ikäiset ihmiset. Kalastus ja koskenlasku ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset alueella. Vilkkain kuukausi on selvästi heinäkuu. Lähes kaikki luontotalon kävijät käyvät katsomassa muitakin nähtävyyksiä Ruunaalla käydessään. Tarjolla olevista palveluista arvostetaan eniten henkilökohtaista asiakasneuvontaa, yleistä siisteyttä ja viihtyisyyttä sekä AV-esitystä. Valtaosa kävijöistä tulee Lieksasta, mutta hyvin edustettuina ovat myös pääkaupunkiseudun kaupungit. Kymmenen prosenttia kävijöistä on ulkomaalaisia.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä asiakaspalvelua paremmin kysyntää vastaavaksi ja samoin kehitettäessä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa molemmin puolin Pielistä.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Ruunaan luontotalo, Ruunaan retkeilyalue		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 88		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-636-3
SIVUMÄÄRÄ	52 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	7.4.2008
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	1430/52/2008
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	statens strövområde, naturskyddsområde, Natura 2000 -område		
OMRÅDETS NAMN	Ruunaa strövområde, Ruunaa naturskyddsområde		
NATURA 2000 -OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Ruunaa FI0700045		
REGIONAL ENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Markus Keskitalo		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Ruunaa naturum 2006		
SAMMANDRAG	<p>Ruunaa naturum i Lieksa är ett av Forststyrelsens naturtjänsters ställen med kundtjänst. Temat för naturumets utställning och multivision är Ruunaaatraktens historia med allt från krig till timmerflottning, det imponerande forslandskapet med omgivande sjöar och skogar och områdets mångsidiga natur.</p> <p>Inom ramen för Interregprojektet Historien som drivfjäder för naturturismen vid Lieksanjoki omändrades naturumet, utställningen samt AV-föreställningen och AV-utrymmena fullständigt just före besökarundersökningen.</p> <p>Undersökningen är den första enkät som gjorts bland naturumets besökare, och den gjordes med Forststyrelsens standardmetoder. På detta sätt är resultaten jämförbara med övriga besökarundersökningar som Forststyrelsen naturtjänster utfört samt motsvarande undersökningar vid naturumet i framtiden.</p> <p>Materialet insamlades mellan slutet av juli och slutet av september. Materialet insamlades under två till tre dagar varje vecka; slumpmässighet i valet av sampel fick man genom att lotta ut undersökningsdagarna under varje vecka.</p> <p>Den vanligaste typen av sällskap som besöker naturumet är människor i medelåldern som rör sig med egen bil, med sina egna familjemedlemmar och i små grupper. Fiske och forsränning är de viktigaste aktiviteterna på området bland besökarna. Juli är klart den livligaste månaden. Nästan alla besökare uppsöker också andra sevärdheter under sitt besök i Ruunaa. Av de tjänster som står till buds uppskattades mest personlig kundtjänst, allmän prydlighet och trivsamt samt AV-föreställningen. Huvudparten av besökarna kommer från Lieksa, men också huvudstadsregionens städer är välrepresenterade bland besökarna. Tio procent av besökarna är utlänningar.</p> <p>Undersökningens resultat kan användas när man utvecklar kundservicen att bättre motsvara efterfrågan och när man utvecklar samarbetet med övriga aktörer inom turismen på bägge sidor v Pielinen.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Ruunaa naturum, Ruunaa strövområde		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUM- MER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 88		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-636-3
SIDANTAL	52 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

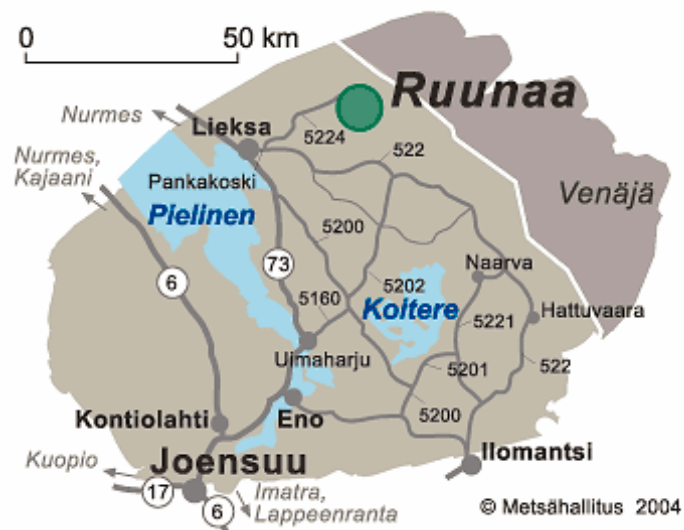
1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.1 Luontotalon kuvaus	8
2.2 Aineisto ja menetelmät	9
3 TULOKSET	11
3.1 Asiakasrakenne.....	11
3.1.1 Perustiedot	11
3.1.2 Seuruetiedot	13
3.2 Käynti luontotalossa	14
3.2.1 Kohteen tärkeys	14
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	15
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	18
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	18
3.2.5 Saapuminen luontotalolle	19
3.2.6 Tietolähde	22
3.3 Asiakastyytyväisyys	22
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	22
3.3.2 Onnistuminen.....	25
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	25
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	26
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa	27
3.4.2 Ostohalukkuus	28
3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	30
3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus	30
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	32
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	33
LÄHTEET	34
LIITTEET	
Liite 1 Ruunaan luontotalon asiakastutkimuksen 2006 otantakehikko	35
Liite 2 Aineiston toteutunut keruuaikataulu	36
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	37
Liite 4 Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	40
Liite 5 Suomenkielinen kyselylomake	41
Liite 6 Käynnistä mieleen jääneet asiat	46
Liite 7 Näyttelystä mieleen jääneet asiat	50

1 Johdanto

Ruunaan luontotalo sijaitsee noin 13 300 asukkaan Lieksassa, joka on pinta-alaltaan Suomen viidenneksi suurin kaupunki. Ruunaan alue – Ruunaan retkeilyalue ja luonnonsuojelualue kuuluisine koskireitteineen – on yli kahdenkymmenen kilometrin päässä Lieksan kaupungin keskustan itäpuolella. Alue ei ole valtaväylien tai suosittujen kulkureittien varrella, vaan sinne tullaan varta vasten matkailemaan (kuva 1).

Ruunaan luontotalo on rakennettu palvelemaan erityisesti Ruunaan alueen matkailijoita. Luontotalolla ei ole aiemmin tehty asiakastutkimusta, mutta Ruunaan retkeilyalueen kävijöistä ja matkailun paikallistaloudellisista vaikutuksista on julkaistu yksi tutkimus (Eisto 2003). Asiakastutkimuksen tarvetta lisää se, että luontotalo on perusteellisesti remontoitu ja näyttely ja multivisioesitys uusittu. Asiakkaiden mielipiteitä kaivataan pohjaksi myös muille vastaavia uudistuksia suunnitteleville. Kävijämäärät ovat viime vuosina laskeneet niin retkeilyalueella kuin luontotalollakin, ja asiakastutkimuksella haetaan myös tietoa tämän pudotuksen syistä. Nykyisellään luontotalon käyntimäärä on viiden aukiolokuukauden aikana noin 8 000 käyntiä. Luontotalon syrjäinen sijainti huomioon ottaen voidaan käyntimäärää lyhyen sesongin aikana pitää kohtuullisena.

Asiakastutkimukset ovat tärkeä osa palveluiden kehittämistä ja viestinnän vaikuttavuuden seuranta. Tutkimus toteutettiin noudattaen Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Näin varmistetaan tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimus on tarkoitus toistaa Ruunaan luontotalolla viiden vuoden välein.



Kuva 1. Ruunaan luontotalo sijaitsee yli 20 km Lieksan kaupungin keskustasta itään, lähellä Venäjän rajaa. © Metsähallitus 2008, © Genimap Oy, Lupa L 5293.

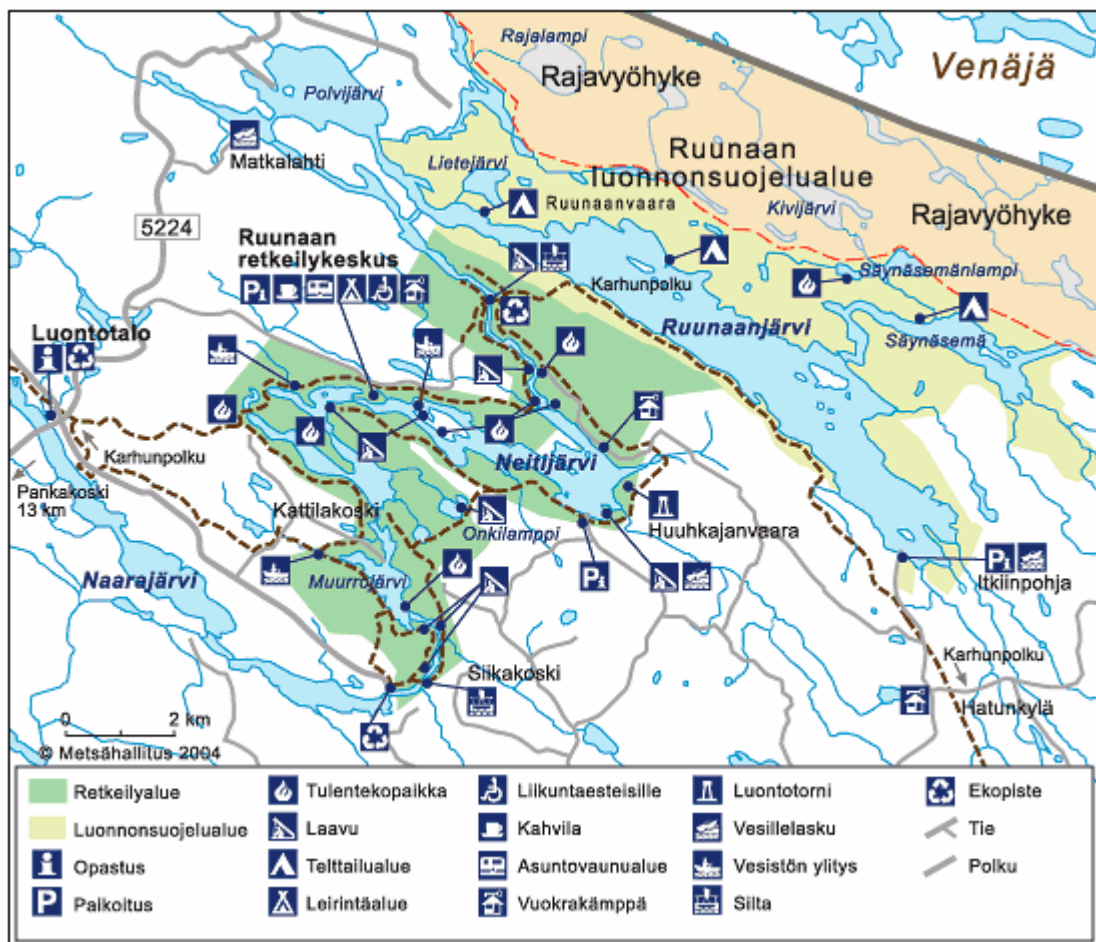
2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontotalon kuvaus

Vuonna 1991 Ruunaan alueen kävijöitä palvelemaan perustettu luontotalo sijaitsee Ruunaan retkeilyalueen ja luonnonsuojelun läheisyydessä, entisessä metsänvartijatilalla navetassa (kuva 2). Metsänvartijatalo perustettiin 1861. Nykyiset rakennukset on rakennettu vuosina 1938–1940.

Luontotalolla voi tutustua vuonna 2006 uusittuun pysyvään näyttelyyn multivisioineen, ostaa kalastuslupia, karttoja ja matkamuuistoja, suunnitella retkiä retkeily- ja suojelualueelle sekä saada retkeilyyn ja alueen yrittäjien tarjoamiin palveluihin liittyvää neuvontaa (taulukko 1). Venepaikoja, asuntovaunupaikkoja ja ranta-aunaa voi myös vuokrata. Luontotalon näyttelyn ja multivisio-aiheina ovat Ruunaan alueen sota- ja tukinuittohistoria sekä näyttävä koskimaisema ympäröivine järvineen, metsämaineen ja monipuolisine luontoineen.

Luontotalo on auki viitisen kuukautta vuodessa, toukokuulta syyskuulle. Luontotalon käyntimäärä on laskenut 2000-luvun alun huippuaikojen noin 14 000:sta nykyiseen noin 8 000:een.



Kuva 2. Ruunaan luontotalo sijaitsee Lieksasta Ruunaan retkeilyalueelle ja luonnonsuojelualueelle johtavan tien varressa, Naarajoen ja Ruunaantien risteyksessä. © Metsähallitus 2008, © Maanmittauslaitos 1/MML/08.

Taulukko 1. Ruunaan luontotaloa kuvaavat tärkeimmät tiedot.

Ruunaan luontotalo	
Valmistumisajankohta	1991
Sijainti	Lieksassa, Ruunaan retkeilyalueen ja luonnonsuojelualan läheisyydessä
Käyntimäärä	8 000 (v. 2007)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">• Asiakasneuvonta ja opastus• Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti• Alueen yrittäjien palveluiden esittely• Retkeilyneuvonta• Pysyvä näyttely ja multivisio
Erityistä	Luontotalo on perusteellisesti remontoitu ja näyttely sekä AV-esitys uusittu 2005–2006

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontotalon omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin Metsähallituksen asiakastutkimuksille vakioidulla, Ruunaan luontotalolle muokatulla paperilomakkeella (liite 5), jonka asiakkaat täyttivät itse luontotalolla.

Ruunaan luontotalon kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämisen tueksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontotalon 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät (liite 1). Vastajan iän arvioinnin sovittiin tapahtuvan silmämääräisesti. Tavoitteena oli saada vähintään 300 vastauslomaketta ja tavoitteen arvioitiin toteutuvan 30 keruupäivällä, mikä tarkoittaisi keskimäärin 10 lomaketta päivässä.

Keruu suunnitelmalla (liite 2) mukaisesti asiakastutkimuksen aineisto kerättiin Ruunaan luontotalolta 30.6.–30.9.2006. Keruu suunnitelmassa otettiin huomioon sesongin vaikutus siten, että sesonki-ajalle (30.6.–13.8.) arvottiin kolme keruupäivää viikossa ja hiljaiselle ajalle (14.8.–30.9.) kaksi keruupäivää viikossa. Keruupäivän pituudeksi päätettiin koko aukioloaika silläkin riskillä, että aamuisin ja iltaisin paikalla oli yleensä vain yksi opas, jolloin keruuseen keskittyminen saattoi ruuhkan sattuessa hankaloitua. Jälkeenpäin arvioituna voidaan todeta, että tämä vaikutti jonkin verran otannon onnistumiseen.

Keruuuunnitelmasta käyvät ilmi Ruunaan luontotalon asiakastutkimuksen 2006 toteutuneet keruupäivät. Paikkana oli aina luontotalo, keruuajana koko aukioloaika sekä tavoitteena kullekin päivälle 10 lomaketta. Tavoitteen ylitys ei millään tavalla vaikuttanut keruuseen keruupäivän aikana. Oli sovittu, että tästä poikettaisiin, jos jostain syystä olisi sattunut jollekin päivälle kertymään 50 lomaketta – tämän olisi katsottu yhdelle päivälle kasautuessaan jo vääristävän kokonaiskuvaa painottaessaan tuota yhtä päivää liian suurella suhteellisella osuudella. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaikkakin heinäkuussa tuli joitakin todella ”muhkeita” päiväsaaliita. Sen sijaan syyskuun lopulle jouduttiin arpomaan lisää keruupäiviä painottumisen tasoittamiseksi ja siitä huolimatta syyskuussa jäätiin selvästi alle tavoitteen.

Saatujen vastausten lukumäärä oli 530 (liitteet 1 ja 2). Näin ollen aineiston minimitalvotteen asetettu 300 lomaketta ylitettiin kirkkaasti. Otanta alkoi lähes kuukauden kuluttua luontotalon avautumisesta, koska talon avaaminen uudistuksen jäljiltä vaati resursseja ja viivästytti tutkimuksen suunnittelua ja aloittamista. Tutkimuksen aloituksen viivästyminen on teoriassa voinut vääristää tuloksia, jos alkukesän kävijät olivat erilaisia kuin otantajakson kävijät. Tyypillisimmät kävijätyypit (kalastusluvan ostajat ja koskenlaskuun lähtijät) ovat todennäköisesti tutkimusaineistossa aliedustettuina, sillä tällaiset kävijät ennättivät usein poistua talosta, ennen kuin edes kyselylomaketta ehdittiin tarjota. Kalastus ja koskenlasku mainittiin myös usein syyksi, kun kyselystä kiireen vuoksi kieltäytyttiin. Kieltäytyminen ei silti ollut yleisin syy siihen, että asiakkaalta ei lomaketta saatu. Useimmiten lomake jäi saamatta, koska asiakkaat tulivat taloon yhtäaikaaisesti tai ryppäinä, jolloin osa ehti poistua kuulematta pyyntöä.

Osassa vastauksista paistaa kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkähköön kyselyyn. Tämä näkyy mm. vastaamatta jättämisinä tai pitkien arviointilistojen kuittaamisena yhdellä viivalla sen sijaan, että jokainen kohta rastitettaisiin. Lisäksi vastattaessa unohtuu usein, että kyselyssä ollaan kiinnostuneita vain ja ainoastaan meneillään olevasta käynnistä. Unohtuminen näkyy mm. retken aktiviteeteissa: on lueteltu ajankohtaan sopimattomia aktiviteetteja, selvästi jollain muulla käynnillä harrastettuja.

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

Saadut vastaukset syötettiin ASTA-tietojärjestelmään, jonka valmiita raportteja hyödyntäen tämä raportti on pitkälti tehty.

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 puolestaan sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu kolme neljäsosaa havainnoista.

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

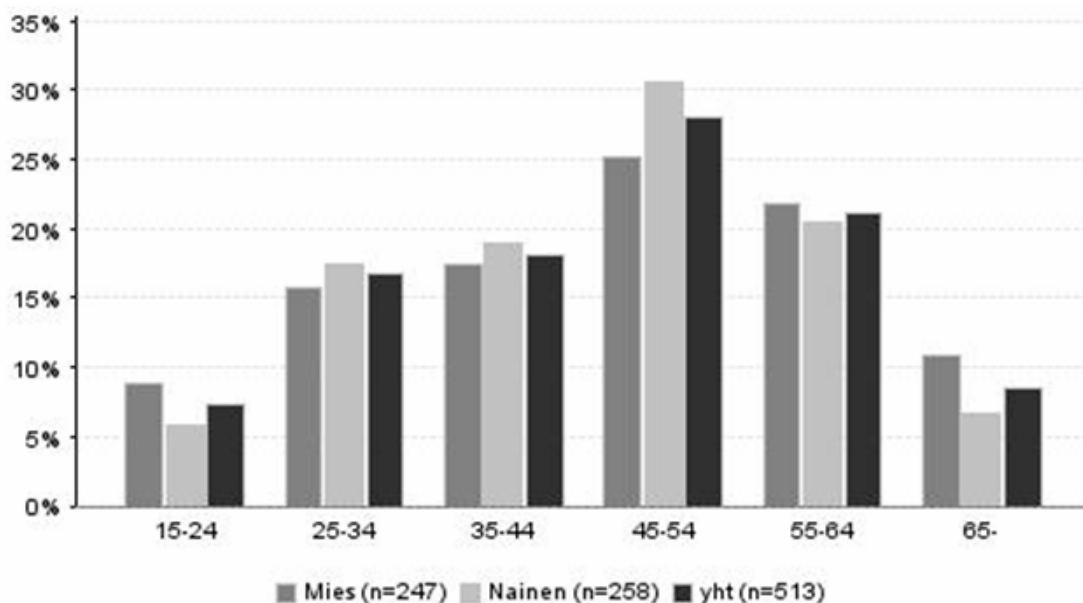
3.1.1 Perustiedot

Ruunaan luontotalolla vuonna 2006 kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma oli varsin tasainen. Vastanneista ja sukupuolensa ilmoittaneista 51 % oli naisia (taulukko 2).

Sekä miesten että naisten suurin ikäluokka oli 45–54-vuotiaat (kuva 3). Tähän luokkaan kuului 27 % kaikista vastanneista. Vanhin vastaaja oli 80-vuotias ja vastanneiden keski-ikä oli noin 46 vuotta (taulukko 3).

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma Ruunaan luontotalolla vuonna 2006.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	253	49
Nainen	262	51
Yhteensä	515	100



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 3. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 513.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	46,63	45,80	46,21
län keskihajonta	14,69	13,45	14,06
Minimi-ikä	15	15	15
Maksimi-ikä	80	77	80
Moodi	47	52	47
Mediaani	48	47	47

Koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä reilu kolmannes oli suorittanut jonkinasteisen yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Naiset olivat hiukan miehiä korkeammin koulutettuja (taulukko 4).

Noin joka seitsemäs suomalainen vastaaja jätti ilmoittamatta asuinkuntansa. Asuinkunnan ilmoittaneet olivat kaikkiaan 120 kunnasta ympäri maan. Yksittäisistä kunnista kävijöitä oli eniten Lieksasta. Seuraavina olivat pääkaupunkiseudun isot kaupungit – ennen maakunnan pääkaupunkia Joensuuta ja Lieksan lähikuntia. Taulukossa 5 on esitetty kaikkien niiden kuntien kävijämäärät, joista oli vähintään 10 vastannutta.

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	63	27	42	17	108	22
Opistotasoinen tutkinto	58	25	73	30	135	28
Aiempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	38	16	41	17	79	16
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	49	21	60	25	110	22
Ei ammatillista tutkintoa	28	12	28	11	58	12
Yhteensä	236	100	244	100	490	100

Taulukko 5. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	kpl	%
Lieksa	66	15
Helsinki	25	6
Espoo	20	5
Vantaa	17	4
Kuopio	14	3
Turku	13	3
Nurmijärvi	12	3
Lahti	11	2
Joensuu	10	2

Suomenkielisen tutkimuslomakkeen lisäksi oli tarjolla vain englanninkielinen versio. Tämä on saattanut karsia ulkomaisten vastaajien määrää: vain noin 5 % vastanneista oli kotoisin muualta kuin Suomesta (taulukko 6), vaikka muun seurannan kautta tiedetään, että noin 10 % luontotalon kävijöistä oli ulkomaalaisia vuonna 2006.

Taulukko 6. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	502	95
Saksa	7	1
Belgia	4	1
Alankomaat	4	1
Tanska	2	0
Sveitsi	2	0
Yhdistynyt kuningaskunta	2	0
Itävalta	1	0
Viro	1	0
Ruotsi	1	0
Irlanti	1	0
Luxemburg	1	0
Marokko	1	0
Yhteensä	529	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 5 % vastaajista matkusti yksinään. Yli 80 % vastanneista kävi Ruunaan luontotalolla 2–5 hengen seurueessa (taulukko 7) seuruekoon mediaanin ollessa kolme henkilöä. Erilaisissa seurueissa matkanneista noin kolmannes ilmoitti seurueeseen kuuluvan alle 15-vuotiaita lapsia (taulukko 8). Alle 15-vuotiaita sisältäneissä ryhmissä lasten lukumäärän mediaani oli 2 ja näiden iän mediaani 9 vuotta. Edelleen taulukosta 8 nähdään, että 14 vastaajan seurueessa on ollut liikuntaesteinen henkilö. Suurimmassa seurueessa matkasi 52 henkilöä ja enimmillään alle 15-vuotiaita oli seurueessa mukana 24 henkilöä. Neljä viidestä seurueesta matkanneesta oli liikkeellä omien sukulaisten seurassa (taulukko 9).

Taulukko 7. Ruunaan luontotalolla vuonna 2006 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	28	5
2–5 hengen seurue	437	83
6 tai useamman hengen seurue	62	12
Yhteensä	527	100

Taulukko 8. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Ruunaan luontotalolla.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	499	4,0	3,98	2	2	3	4	52
Alle 15-vuotiaita	145	2,7	4,37	0	1	2	2	24
Liikuntaesteisiä	14	0,9	0,53	0	1	1	1	2
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	233	1997,1	4,09	1991	1994	1997	2000	2006

Taulukko 9. Seurueen koostumus Ruunaan luontotalolla vuonna 2006.

Seurueen koostumus	kpl	%
Oman perheen jäsenistä	360	72
Muista sukulaisista	39	8
Ystävistä	80	16
Työtovereista	5	1
Koululuokasta	7	1
Eläkeläisryhmästä	1	0
Ohjelmopalveluyrityksen asiakkaista	3	1
Kerhosta, yhdistyksestä tms.	1	0
Jostakin muusta, mistä?	3	1
Yhteensä	499	100

3.2 Käynti luontotalossa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Odotetusti pieni vähemmistö (9 %) piti tärkeimpänä kohteenaan Ruunaan matkallaan luontotaloa. Yli puolella luontotalo oli yksi kohde muiden joukossa ja varsinainen pääkohde oli jokin muu. Kolmannes kävijöistä ei ollut Ruunaalle lähtiessään aikonut edes käydä luontotalolla (taulukko 10). Tätä lukua nostanevat koskenlaskuyrittäjien asiakkaina luontotalolle saapuneet asiakkaat, joita on vasta paikan päällä kehoitettu katsomaan multivisiota ja tutustumaan näyttelyyn.

Taulukko 10. Ruunaan luontotalon tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	kpl	%
Matkasi ainoa tai tärkein kohde	46	9
Yksi matkasi suunnitelluista kohteista	289	57
Ennalta suunnittelemanon kohde matkan varrella	170	34
Yhteensä	505	100

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut luontotalo. Sekä matkan muut kohteet että matkan pääkohteet sijaitsivat suurimmalta osin luontotalon lähistöllä (liite 3). Monen vastaus

tosin sopisi paremmin harrastusten listalle kuin tämän otsikon alle, esimerkiksi koskenlasku oli monen paperissa tärkeimpänä matkan kohteena. Harrastuksia koskevan kysymyksen tulokset esitellään seuraavassa luvussa.

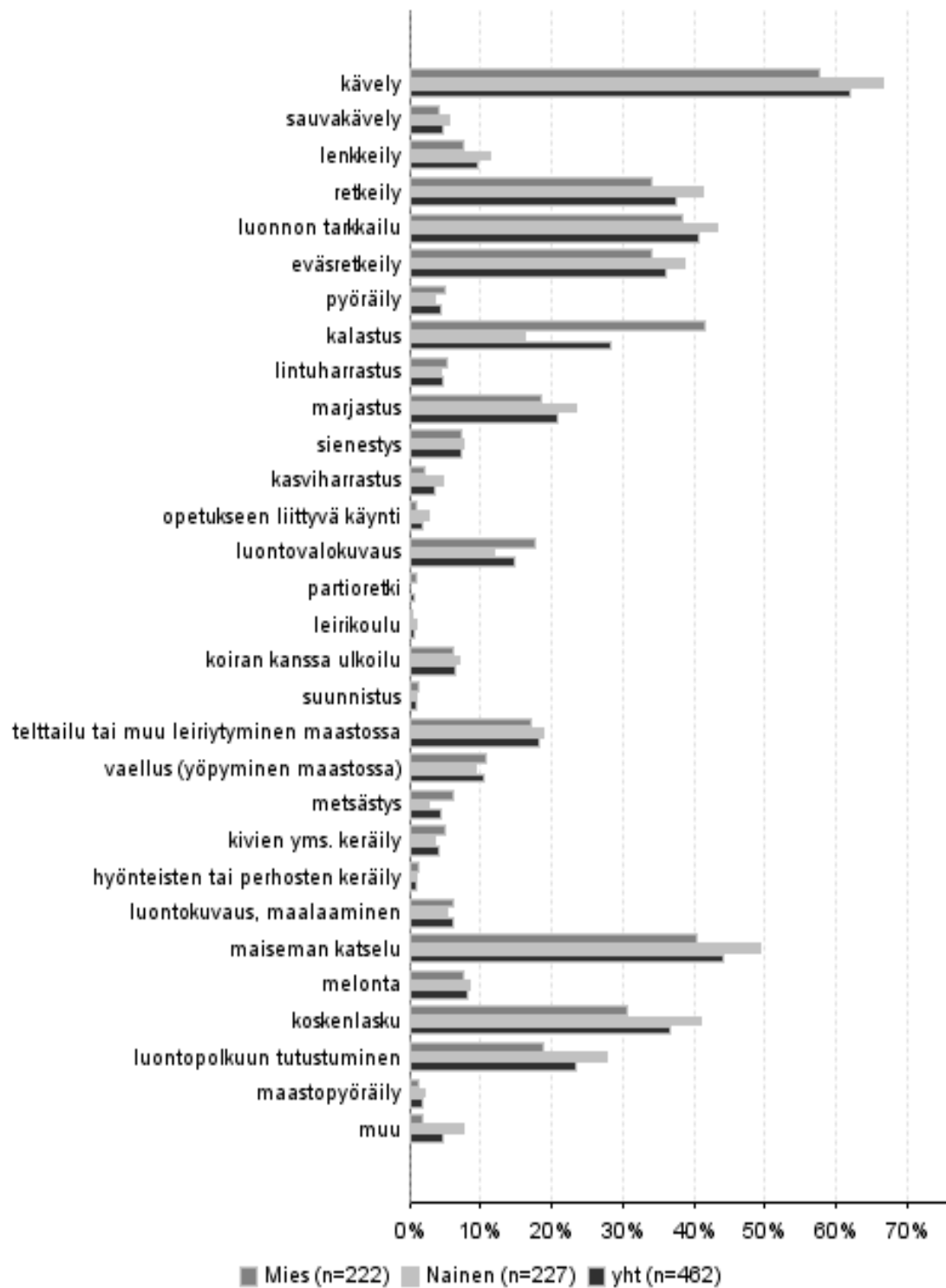
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Luontotalokäynnin yhteydessä harrastettiin erilaisia aktiviteetteja ympäröivässä luonnossa, noin 85 % kyselyyn vastanneista oli harrastanut tai aikoi harrastaa jotain luonnossa tällä matkallaan. Neljä viidestä harrastuksiaan maininneista osallistui yhdestä kuuteen erilaiseen aktiviteettiin (taulukko 11), tosin yli kymmentäkin erilaista asiaa mainittiin harrastetun.

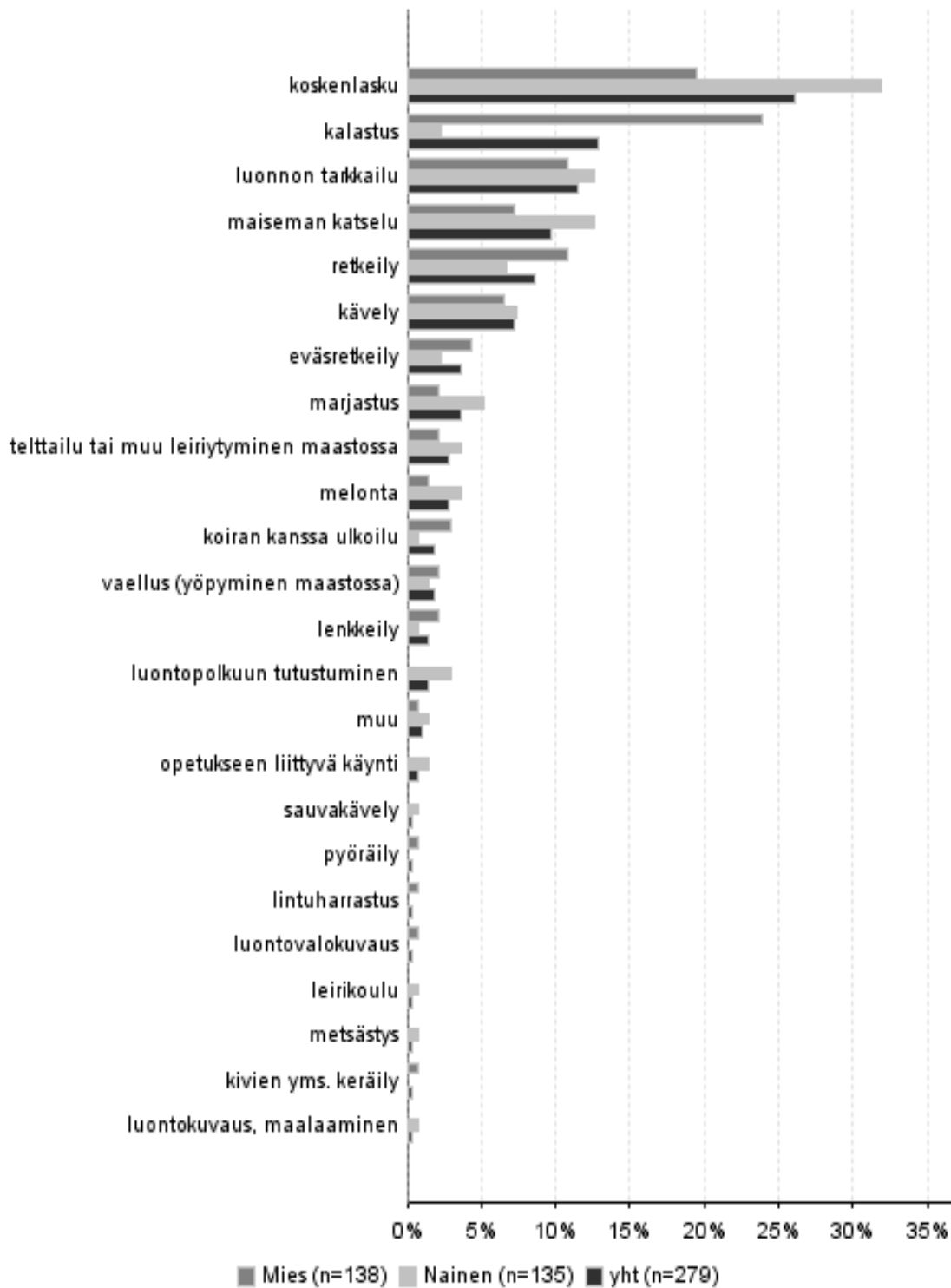
Taulukko 11. Harrastusten lukumäärä Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä vuonna 2006.

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

Yleisimmät harrastukset olivat ne, jotka toteutuvat ”automaattisesti” alueella käytäessä, kuten kävely, retkeily, eväretkeily, luonnon tarkkailu ja maiseman katselu (kuva 4). Sen sijaan tärkeimmiksi luokitellut aktiviteetit paljastavat, mitä alueelle on varsinaisesti tultu tekemään silloin, kun matkalla on harrastusten kannalta ollut jokin tietty tarkoitus (kuva 5). Kahden useimmin tärkeimmäksi nimetyn harrastuksen sukupuolijakaumassa on selvä ero. Koskenlaskun mainitsevat tärkeimmäksi aktiviteetiksi selvästi useammin naiset ja kalastuksen taas miehet. Koskenlasku mainitaan tärkeimmäksi harrastukseksi kaksi kertaa niin usein kuin kalastus. Koskenlasku on selvästi tärkein harrastus koko aineistossa, tosin kalastajien vastausprosentti lienee tässä kyselyssä selvästi muita kävijäryhmiä heikompi. Kohdan ”muu” valitsi tärkeimmäksi aktiviteetiksi 1 % kysymykseen vastanneista ja otsikon alle kirjatusta aktiviteeteista uinti oli yleisin (9 vastaajaa).



Kuva 4. Vastanneiden harrastukset Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä vuonna 2006.



Kuva 5. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä vuonna 2006.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Kysymyksessä 3 kysyttiin, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä tämän vierailunsa yhteydessä. Kolme neljästä luontotalolla käyneestä oli käynyt tai aikoi käydä myös Neitikosken retkeilykeskuksessa, yli kolmannes Siikakoskella ja noin kolmannes Ruunaan luonnonsuojelualueella (taulukko 12).

Taulukko 12. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillään Ruunaan luontotalolla. Käynnillä oli mahdollista vierailla useammassa paikassa.

Käyntikohte	kpl	%
Neitikosken retkeilykeskus	364	74
Siikakoski	184	37
Ruunaan luonnonsuojelualue	158	32
Muualla, missä?	89	18
Ruunaanjärvi	62	13
Patvinsuo	31	6
Reposuo	31	6
Änäkäinen	22	4
Jongunjoki	20	4
Vastanneita yhteensä	494	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontotalolla viivytettiin keskimäärin noin 40 minuuttia (taulukko 13). Kävijöistä oli ensikertalaisia noin 61 % (taulukko 14). Miehet olivat hieman naisia kokeneempia Ruunaan luontotalon kävijöitä.

Aiemmin Ruunaan luontotalolla käynyt vastaaja oli käynyt luontotalolla viimeisen kahden vuoden aikana keskimäärin kolmisen kertaa ennen tätä käyntiä (taulukko 15).

Taulukko 13. Vastanneiden käynnin kesto Ruunaan luontotalolla vuonna 2006, minuitteja.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	530	39,8	34,72	0	30	30	60	360

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin toistuvuus Ruunaan luontotalolla.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	135	56	166	66	310	61
Käynyt aikaisemmin	107	44	84	34	197	39
Yhteensä	242		250		507	

Taulukko 15. Vastanneiden aikaisempien käyntikertojen määrä Ruunaan luontotalolla.

Aikaisemmat käyntikerrat	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit yhteensä	0							
Käynnit viimeisen 2 vuoden aikana	197	2,9	3,15	0	1	2	4	30

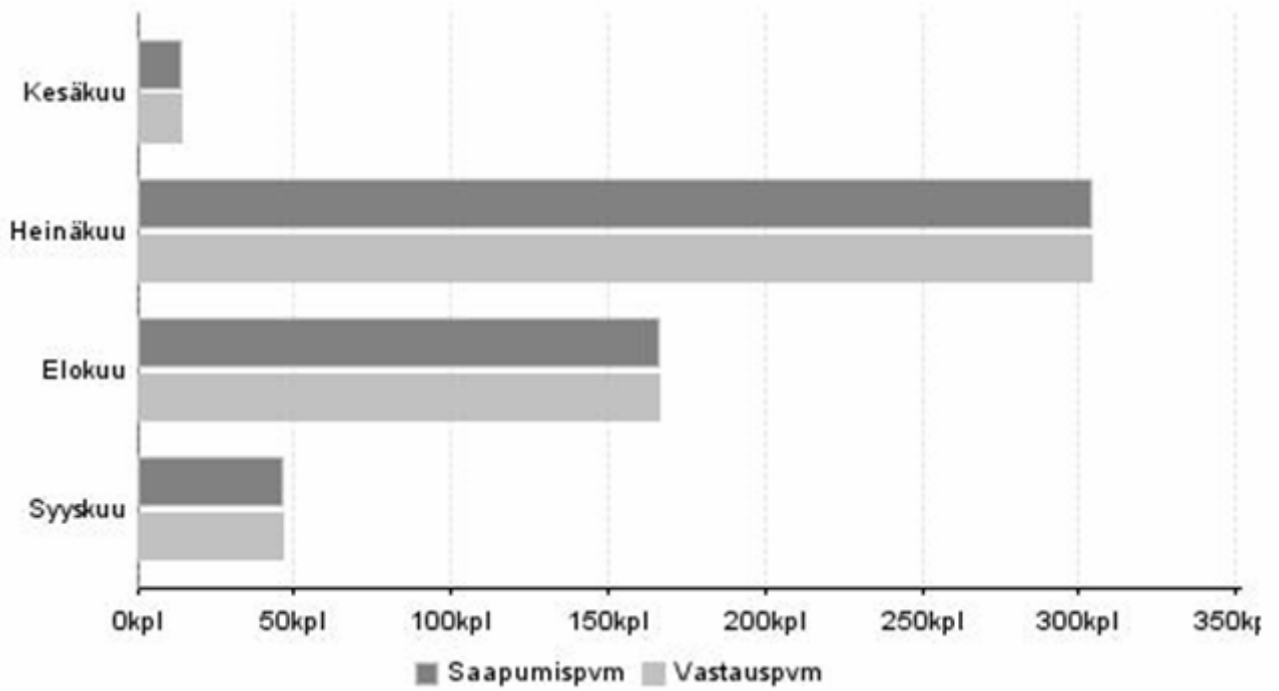
3.2.5 Saapuminen luontotalolle

Suurin osa vastanneista matkusti Ruunaan luontotalolle joko henkilöautolla (83 %) tai henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä tai matkailuautolla (13 %, taulukko 16).

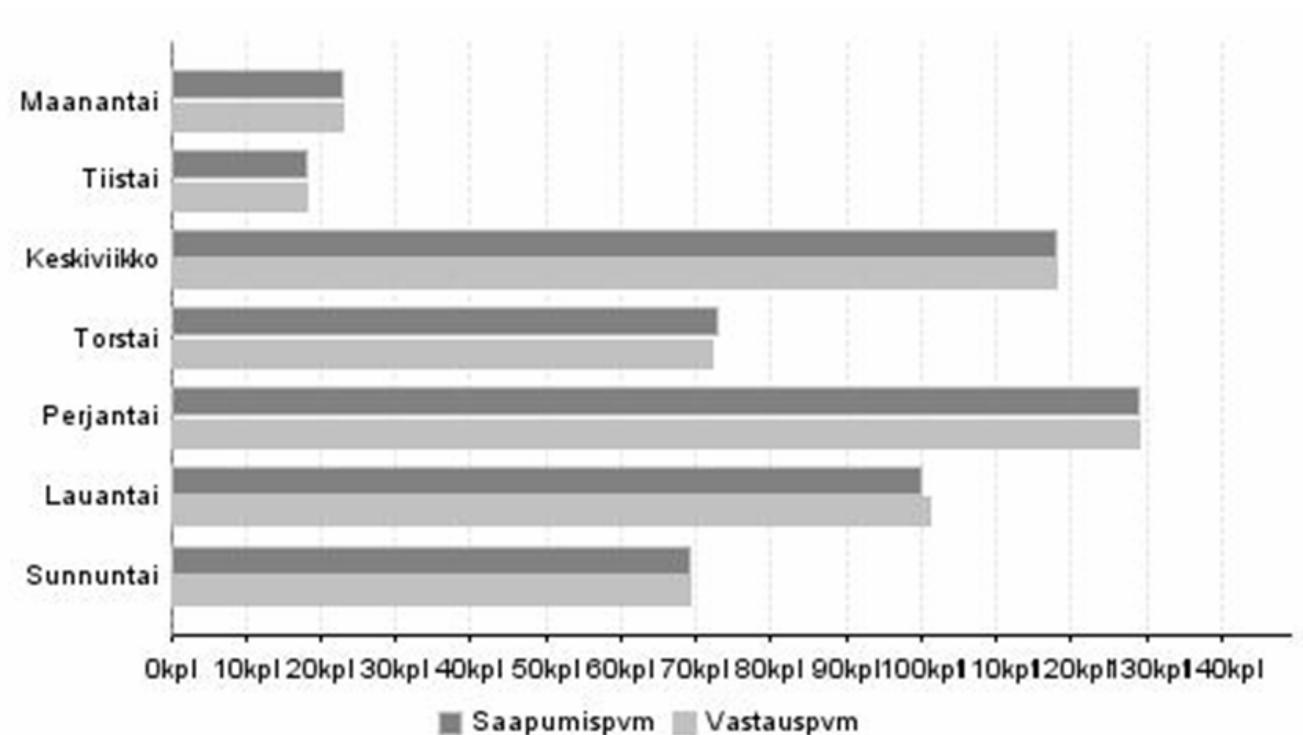
Käyntimääriltään vilkkain on heinäkuu, jolloin saatiin yli puolet (58 %) vastauksista (kuva 6). Tämän tutkimuksen mukaan luontotalolle saavutaan useimmin keskiviikkoisin ja perjantaisin (kuva 7). Tulokseen vaikuttaa kuitenkin se, että arvorotat keruupäivät osuivat hyvin epätasaisesti eri viikonpäiville ja että hiljaisina päivinä todennäköisesti saatiin asiakkaat kattavammin mukaan tutkimukseen kuin kiireisinä päivinä.

Taulukko 16. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Ruunaan luontotalolle. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	432	83
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	68	13
Linja-auto	6	1
Tilausbussi (ryhmämatka)	13	2
Juna	7	1
Lentokone	6	1
jalan	17	3
Jokin muu	20	4
Vastanneita yhteensä	521	

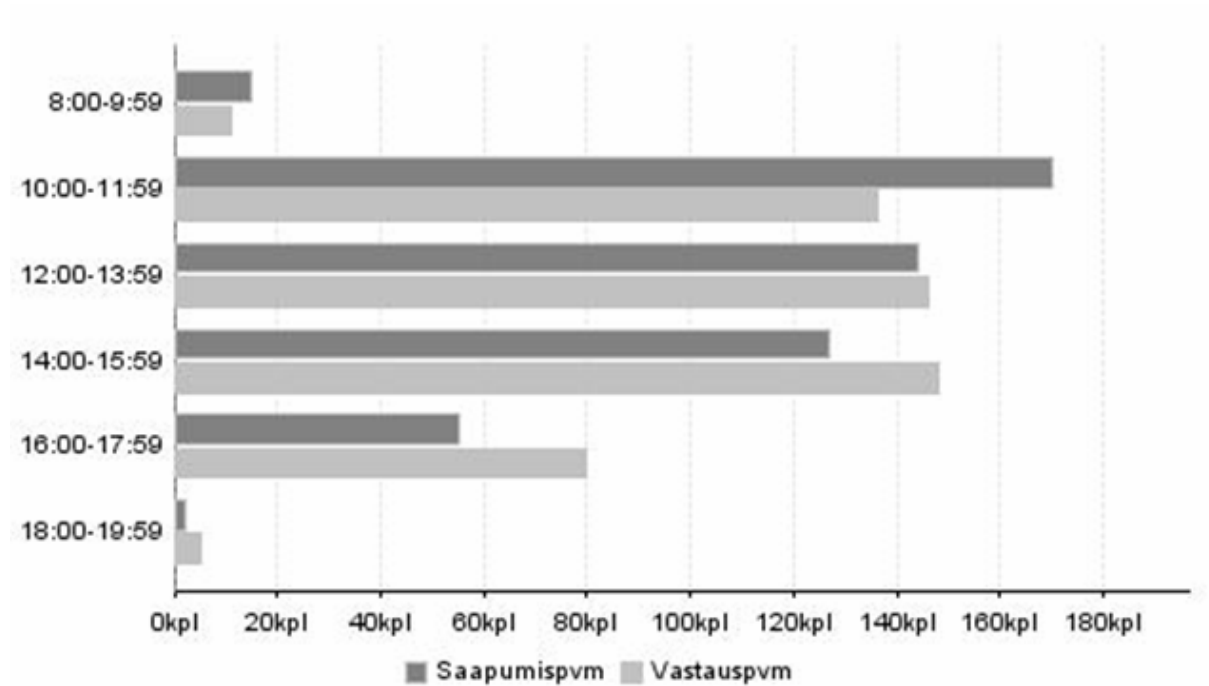


Kuva 6. Saapuminen Ruunaan luontotalolle ja vastaaminen kuukausittain vuonna 2006 (n=530, huom. tutkimus alkoi kesäkuun lopulla).



Kuva 7. Saapuminen Ruunaan luontotalolle ja vastaaminen viikonpäivittäin vuonna 2006 (n=530).

Valtaosa kävijöistä oli päiväretkellä, joten vastauspäivä on yleensä sama kuin saapumispäivä. Keruupäivien lukumäärään suhteutettuna kyselyyn osallistuttiin eniten lauantaina (25 lomaketta / keruupäivä) ja keskiviikkona (19 lomaketta / keruupäivä). Saapuminen ajoittuu melko tasaisesti aukiolotunneille (kuva 8).



Kuva 8. Saapuminen Ruunaan luontotalolle ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan vuonna 2006 (n=513 saapumisajankohdalle ja 526 vastausajankohdalle).

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen osallistuneet olivat saaneet Ruunaan luontotaloa koskevaa tietoa monipuolisesti erilaisista lähteistä. Tärkein yksittäinen tietolähde on ollut vanha kunnon ”puskaradio” (taulukko 17). Lähes kolmannes on tosin tiennyt paikan olemassaolon entuudestaan. Erilaisista sähköisistä viestimistä oli tietoa saanut neljännes vastanneista. Vastaaajien oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja, joten prosenttien summa on suurempi kuin sata. Moni oli ”muualta” -vaihtoehdolla tarkoittanut, että oli saanut ensikosketuksen Metsähallitukseen tai sen palveluihin saapuessaan näkemänsä luontotalo-kyllin välityksellä!

Taulukko 17. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Ruunaan luontotalosta vuonna 2006. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	31	6
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	176	35
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	91	18
Muilta www-sivuilta	31	6
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	115	23
TV- / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	8	2
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	36	7
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmanpalvelut, majoitus)	22	4
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	155	31
Muualta	36	7
Vastanneita yhteensä	503	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Erilaisista tarjolla olleista palveluista parhaimmat arvosanat saivat yleinen siisteys, multivisioesitys sekä henkilökohtainen asiakasneuvonta. Heikoimmiksi arvioitiin lapsille suunnatut palvelut, myyntituotteet sekä käsikirjasto (taulukko 18 ja kuva 9).

Osa vastaajista oli arvioinut palveluita, joita ei edes ollut tarjolla (esim. ryhmäopastus). Tämä voi johtua ylimalkaisesta vastaamisesta tai siitä, että vastaajat tarkoittivat koko Ruunaalla käyntiä, vaikka kysyttiin tätä nimenomaista luontotalolla käyntiä. Toisaalta heikko arvosana puuttuvalle palvelulle saattaa merkitä kannanottoa palvelun puuttumiseen. Vastaisuudessa voisi harkita pakollisten vakiokysymystenkin räätälöintiä, jotta tarpeettomia asioita ei kysytä ja kaikki tarpeellinen tulee kysytyksi.

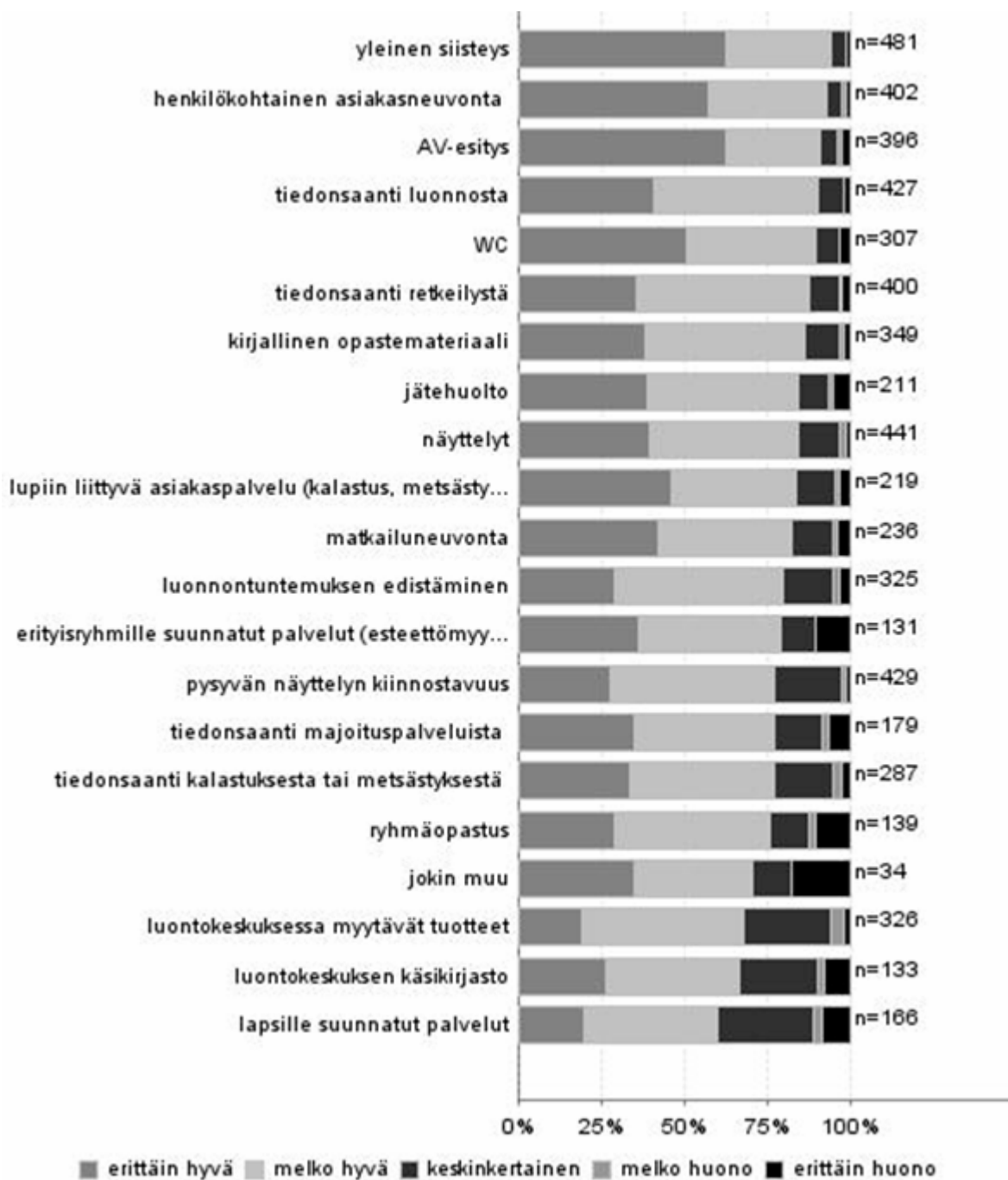
Erityisryhmien palvelut, kuten palveluiden esteettömyys, oli arvioitu erittäin huonoksi kymmenessä vastauslomakkeessa. Tätä on vaikea selittää, kun esteettömyys on pyritty erityisesti huomiomaan kaikissa luontotalon palveluissa. Yksi selitysvaihtoehto on, että vastaajat ovat tässäkin vastanneet koko Ruunaan käyntiä tarkoittaen. Tämä paistaa monesta vastauksesta, vaikka kysy-

myslomakkeessa erikseen painotetaan kysymysten koskevan tätä nimenomaista luontotalolla käyntiä.

Laatua arvioitaessa oli mahdollista valita myös kohta ”jokin muu, mikä”. Tämän kohdan on seitsemän prosenttia (34 kpl) vastanneista valinnut ja arvioinut, mutta vain viisi asiaa nostettiin esille: palvelua, yleiskuvaa ja kalastuslupien ostoa kiiteltiin, AV-esityksen äänen voimakkuutta ja englanninkielisten kuvatekstien puutetta kritisoitiin.

Taulukko 18. Ruunaan luontotalon palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta.

Palvelu	Käytännyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käytännyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	427	82	1	0	8	49	41	4,3	74
Tiedonsaanti retkeilystä	400	76	2	1	9	52	36	4,2	103
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	287	55	2	3	18	43	34	4,0	208
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	326	62	2	4	27	48	20	3,8	164
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	219	42	3	1	12	37	47	4,2	263
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	402	77	1	1	5	35	58	4,5	93
Ryhmäopastus	139	27	10	2	12	47	29	3,8	334
Luonnontuntemuksen edistäminen	325	62	3	2	15	50	29	4,0	155
Näyttelyt	441	84	1	2	12	45	40	4,2	56
AV-esitys	396	76	2	2	5	28	63	4,5	110
Lapsille suunnatut palvelut	166	32	8	2	29	40	20	3,6	310
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	131	25	10	0	11	43	37	4,0	347
WC	307	59	3	0	7	39	51	4,3	192
Tiedonsaanti majoituspalveluista	179	34	6	2	15	42	35	4,0	302
Luontokeskuksen käsikirjasto	133	25	8	2	23	41	26	3,8	344
Matkailuneuvonta	236	45	4	1	13	40	42	4,2	250
Jätehuolto	211	40	5	1	9	45	39	4,1	277
Yleinen siisteys	481	92	1	0	4	31	63	4,6	25
Kirjallinen opastusmateriaali	349	67	2	1	11	48	39	4,2	145
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	429	82	1	1	21	49	28	4,0	62
Jokin muu	34	7	18	0	12	35	35	3,7	96
Vastanneita yhteensä	523								



Kuva 9. Asiakkaiden mielipiteet Ruunaan luontotalon palveluiden laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Asiakaspalvelupisteen onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin lomakkeen kysymyksellä 8. Luontotalon uutta ilmettä on vastausten valossa pidettävä onnistuneena: opasteet sekä tilojen toimivuus ja siisteys niin sisällä kuin ulkonakin ovat saaneet parhaat arvot (taulukko 19). Tiedon saanti palveluista etukäteen ja myyntituotteiden sopivuus vastanneiden tarpeisiin olivat Ruunaan luontotalon palveluiden heikoimpia kohtia tämän kysymyksen perusteella.

Taulukko 19. Ruunaan luontotalon onnistuminen palvelun osa-alueilla.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskin-kertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	486	93	0	3	23	45	29	3,99	0,81
Perille löytäminen (esim. opasteet)	514	98	0	1	7	30	62	4,52	0,70
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	494	94	0	1	6	39	54	4,46	0,64
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	507	97	0	0	2	27	71	4,68	0,53
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	502	96	0	1	10	39	50	4,37	0,71
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	479	92	0	6	29	39	26	3,85	0,89
Ennako-odotuksieni täyttyminen	493	94	0	1	12	42	45	4,31	0,72
Elämysten tarjoaminen	493	94	0	1	15	41	43	4,27	0,74

Vastanneita yhteensä 523

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Ruunaan luontotalon valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,25. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontotalon onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 8. ja 9.). Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Molemmista osa-alueista Ruunaan luontotalo sai arvonsaksi yli 4, joten asiakkaat olivat kohtuullisen tyytyväisiä palveluihin (taulukko 20).

Kysymykset kuvaavat osittain päällekkäisiä ajatuksia tai tuntemuksia ja luonnollisesti vahvuudet ja heikkoudet ovat kummassakin tarkastelussa (onnistuminen ja palvelun laatu) samansuuntaisia silloin, kun ne käsittelevät samoja asioita (esimerkiksi myyntituotevalikoima ja siisteys). Arvosanoja selittäviä tekijöitä mahdollisine toimenpideajatuksineen pohditaan tarkemmin luvussa 4.

Taulukko 20. Asiakastytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Ruunaan luontotalolla vuonna 2006.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,99	Tiedonsaanti luonnosta	4,29
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,52	Tiedonsaanti retkeilystä	4,18
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,46	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	4,03
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,68	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	3,80
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,37	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,23
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,85	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,48
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,31	Ryhmäopastus	3,83
Elämysten tarjoaminen	4,27	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,01
		Näyttelyt	4,20
		AV-esitys	4,48
		Lapsille suunnatut palvelut	3,61
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	3,96
		WC	4,35
		Tiedonsaanti majoituspalveluista	3,98
		Luontokeskuksen käsikirjasto	3,76
		Matkailuneuvonta	4,17
		Jätehuolto	4,12
		Yleinen siisteys	4,55
		Kirjallinen opastusmateriaali	4,20
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,02
Aluekohtainen keskiarvo	4,31		4,17
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,31		4,17
Aluekohtainen asiakastytyväisyysindeksi		4,23	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi		4,25	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin kolme. Ne olivat kysymyslomakkeen kysymykset 7 ("Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tällä käynnilläsi Ruunaan luontotalolta a: luontotalon läheisyydestä, b: muualla Suomessa?"), 10 ("Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita tällä käynnilläsi?"), 15 ("Mitä jäi päällimmäisenä mieleesi a: näyttelystä, b: vierailusta?") ja 20 ("Tiedätkö muita Metsähallituksen palvelupisteitä?").

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Yleisimmin luontotalolta haettiin lähikohteita koskevaa tietoa, so. tietoa Ruunaan alueesta ja harastusmahdollisuuksista, erityisesti koskista (taulukko 21). Varsin merkittävän ”äänimäärän” ovat saaneet myös erilaiset kartat. Asiakkaat tarkoittanevat myös ilmaisesitteisiin painettuja yleispiirteisiä karttoja, ei ainoastaan retkeily- ja muita maksullisia karttoja. Kysymykseen vastasi 307 vastaajaa eli noin kolme viidestä lomakkeen täyttäneestä. Joidenkin vastaus sisälsi useamman kohteen tai aiheen ja siksi vastausten kokonaissumma on suurempi, 343.

Vapaamuotoisille vastauksille tyypilliseen tapaan ilmaisujen joukko ja sanavalinnat olivat tämän kysymyksen vastauksissa hyvin kirjavat. Hyvin usein oli myös mainittu alueen sijaan aihepiiri, esim. kalastus. Taulukossa 21 ovat tärkeimmät tiedonhaun kohteet luokiteltuina: kirjavia nimikkeitä on koottu mielekkäiden otsikoiden alle. Esimerkiksi nimikkeeseen Ruunaan retkeilyalue ovat yhdistettyinä mm. käsitteet Ruunaan alue, lähialueesta yleensä, Ruunaan retkeilyalue ja Ruunaa. Suojelualue erikseen mainittuna on säilytetty omana kategorianaan. Käsite Ruunaan kosket sisältää Ruunaan koskien lisäksi vastaukset, joissa luki pelkästään kosket tai jokin nimeltä mainittu Ruunaan koski pois lukien Neitikosken, joka on yhdistetty retkeilykeskuksen lukuun. Koskenlasku puolestaan pitää sisällään koskien laskemiseen liittyvät palvelut ja aktiviteetit.

Taulukko 21. Luontotalon läheisyydessä (n. 10 km säteellä) sijaitsevat alueet, joista vastanneet hakivat tietoa tällä käynnillään Ruunaan luontotalolla vuonna 2006 (n=307). Jotkin vastaukset sisälsivät useamman kohteen tai aiheen.

Alue luontotalon läheisyydessä	kpl
Ruunaan kosket	58
Ruunaa, retkeilyalue, yleistieto, matkailu Ruunaalla jne.	56
Polut, reitit, leirit, patikka, liikunta jne.	43
Neitikoski, retkeilykeskus jne.	35
Kalastus, kalapaikat, kalaluvat, metsästys ym.	27
Koskenlasku	24
Suojelualueiden karttoja, muita karttoja jne.	20
Ruunaan luonnonsuojelualue, Ruunaanjärvi	17
Lähialueiden luonto, eläimet, kasvit, suot jne.	16
Luontotalo, multivisio, näyttely ym.	12
Maisemat, nähtävyydet, kauneus, nostalgia, elämys	11
En tiedä, en mitään jne.	7
Alueen historia	6
Postikortteja	2
Juomavettä	2
1 kpl kutakin: hyviä autoteitä lakkasuon lähelle, Reposuo, Patvinsuo, Elimo-Kitsi-Piilo, Huuhkajanvaara, asuntoautopaikoitus, kaikki kiinnostaa	7
Yhteensä	343

49 henkilöä (9 % vastanneista) kertoi hakevansa Ruunaan luontotalolta tällä käynnillään tietoa muualla Suomessa sijaitsevasta alueesta. Myös tämän kysymyksen vastaukset on luokiteltu siten, että samaa aihepiiriä sisältävät vastaukset on koottu yhden otsikon alle. Taulukossa 22 on kaikki

vastaukset. Tässäkin tapauksessa jotkin vastaukset sisälsivät useamman kohteen tai aiheen ja siksi vastausten kokonaissumma on suurempi, 62. Kaikki vastaukset eivät vastaa esitettyyn kysymykseen.

Taulukko 22. Muualla Suomessa sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa vastanneet hakivat tällä käynnillään Ruunaan luontotalolla vuonna 2006 (n=49). Jotkin vastaukset sisälsivät useamman kohteen tai aiheen.

Alue muualla Suomessa	kpl
Kansallispuistot Pohjois-Karjalassa, matkailu Pohjois-Karjalassa	9
Yleisesti Lieksan ympäristö	8
Metsähallituksen luonto-, ulkoilu- ja retkeilykohteita, Metsähallituksen alueet yleensä, kansallispuistot	6
Koli	5
Repovesi	4
Oulanka	4
Pohjois-Suomi, Lappi	3
Patvinsuo	2
1 kpl kutakin: retkeilyalueen esitteitä, Petkeljärvi, Koitajoki, Pisan luonnonsuojelualue, Metsähallituksen alueet Kuhmossa, Hiidenportti, Itä-Suomen alueen kansallis- ja luonnonpuistot, lomamatkalla ystävän luona käynti, Nuuksio, Helsinki, Lapland, Pyhätunturi, Rynästä, erilaista luontomaisemaa, luonnon monimuotoisuus, Hossa, Saarijärvi, rauhallisuutta, Älänne, luontokeskuksista tästä etelään, vaellusalueet Etelä-Karjalassa	21
Yhteensä	62

3.4.2 Ostohalukkuus

Asiakastyytyväisyyden mittareissa myyntituotteiden sopivuus oli heikoimmin arvostettuja yksittäisiä kohtia (taulukko 18 ja kuva 9). Niinpä kysymys asiakkaiden halukkuudesta ostaa erilaisia tuotteita käy mielenkiintoiseksi: tästäkö välineet palvelun kehittämiseen?

Tämän kysymyksen vastauksista näkyi, ettei luontotalolle oltu varsinaisesti tultu ostoksille (taulukko 23). Näennäisen heikoista arvosanoista huolimatta ei myöskään kohdassa ”muu, mitä” mainita yleensä mitään, mitä oltaisiin valmiita ostamaan (taulukko 24). Näistäkin erikseen mainituista tuotteista useimmat ovat olleet saatavilla ja asiakas on todennäköisesti ne ostanut.

Tätä kysymystä ei olekaan mielekästä verrata muihin tämän tutkimuksen asteikolla 1–5 mitattuihin. Esimerkiksi asiakaspalvelun laadun arvosanan sijoittuminen 4 ja 5 välille vaatii, että reilu enemmistö asiakkaista kokee asiakaspalvelun ystävälliseksi ja huomaavaiseksi. Ostohalukkuutta koskevan arvosanan nostaminen vastaavalle tasolle vaatii, että reilu enemmistö kävijöistä ostaa jotain! Heillä täytyy siis jo ovesta sisään tullessaan olla valmiudet ja halu ostaa, tai sitten palvelupisteen täytyy tarjota sietämättömiä kiusauksia. Valmiutta luontotalolta ostamiseen kuvaa hyvin se, että monesti lähdettiin hakemaan lompakkoa autosta, kun löytyi jotain ostettavaa. Asiakkaiden ostohalukkuuden näkeminen pelkästään tuotevalikoimakysymyksenä sopii ehkä tavarataloon, mutta tuskin Metsähallituksen asiakaspalvelupisteeseen. Ostohalun luominen valtaosalle ihmisistä, jotka saapuvat taloon ihan muut asiat mielessään, vaatii laajan tuotevalikoiman peruselintarvikkeista alkaen.

Taulukko 23. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Ruunaan luontotalolla vuonna 2006.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	491	98	27	8	20	24	21	3,02	1,50
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	488	97	35	16	24	19	7	2,47	1,32
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	480	96	51	21	19	5	3	1,88	1,09
Luontokuvateokset, kirjat	485	97	36	18	27	12	6	2,33	1,25
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	482	96	46	21	20	9	4	2,04	1,18
Kansallispuisto- ym. luontojulisteet	484	96	37	22	17	16	8	2,38	1,34
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	472	94	31	22	25	13	9	2,45	1,29
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	477	95	42	22	17	11	9	2,23	1,32
Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	483	96	44	18	20	10	8	2,20	1,31
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	477	95	61	18	10	7	4	1,74	1,12
Muu	153	30	71	8	5	5	11	1,76	1,38
Vastanneita yhteensä	502								

Taulukko 24. Muut tuotteet, joita vastanneet ostivat tai olivat halukkaita ostamaan tällä käynnillään Ruunaan luontotalolla.

Ostotodennäköisyys muu	kpl
Alakoulun opetukseen materiaalia	1
En osta nyt, mutta pian tulen ostamaan!	1
Foss-kayak tours on rapids	1
Kalastuslupa	3
Kontti	1
Luontokirja lapsille	1
Postikortit	1
Riittävän isot T-paidat, joissa esim. suden tai karhun kuva	1
Suunnistustarvikkeet, esim. kompassi	1
Yhteensä	11

3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Vastaajista 411 (76 %) nimesi jotain käynnistä päällimmäisenä mieleen jäänyttä. Eniten mainintoja sai AV-esitys, jonka mainitsi käynnistä päällimmäisenä mieleen jääneeksi asiaksi 157 vastaajaa (38 % kysymykseen vastanneista). Toiseksi parhaiten mieleen painuneita olivat hyvä palvelu ja ystävällisyys, jotka mainitsi 101 vastaajaa (23 %) ja kolmanneksi siisteys ja viihtyisyys, 80 mainintaa (19 %, liite 6). Kaiken kaikkiaan ilmaisujen joukko on hyvin kirjava ja kohteet vaihtelevat tunnelman kuvaamisesta pieniin yksityiskohtiin. Kolmesti mainittiin asiakastutkimuslomakkeen täyttö sekä pihapiirin käärme, tosin ilman mainintaa kokemusten positiivisuudesta tai negatiivisuudesta.

Näyttelyn mieleenpainuvimman asian nimesi 294 kyselyyn vastannutta (55 % vastaajista). Myös täällä vastaukset vaihtelevat tunnelmista kutakuinkin näyttelyn yksityiskohtiin (liite 7). Näyttelynkin mieleenpainuvimman asia oli AV-esitys, jonka mainitsi 98 vastaajaa (33 % kysymykseen vastanneista). Seuraavaksi eniten mainintoja saivat kalat ja kalastus (34 vastaajaa, 12 %), kuvat (27 vastaajaa, 9 %), historia (26 vastaajaa, 9 %) ja ”ötökät” (13 vastaajaa, 4 %). Negatiivissävyytteisiä vastauksia oli kolme: yhdessä näyttelyä luonnehdittiin suppeaksi, toisessa vastaajan mieleen ei jäänyt mitään ja kerran oli asiakasneuvoja unohtanut vaihtorahat.

Kysymys koski koko käyntiä yleensä ja näyttelyä erikseen. Nämä kuitenkin jossain määrin sekoittuvat vastauksissa, koska ne voivat ollakin vastaajalle sama asia. Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asiahan voi mainiosti olla koko käynnin mieleenpainuvimman osa. Auditoriossa esitettävää multivisiota ei aina ole mielletty kuulumaan muutoin selkeästi rajattuun näyttelyyn.

3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus

Vastaajista 192 (36 % kyselyyn vastanneista) ilmoitti tietävänsä muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä. Lisäksi 21 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen ”en”, ”en muista nimiä”, ”useita”, ”olen käynyt melkein kaikissa” jne. Näiden lisäksi mainittiin kosolti paikkoja, jotka eivät ole Metsähallituksen sekä hiukan oudoilla nimillä olemassa olevia Metsähallituksen paikkoja tai alueita.

Yli 20 mainintaa saivat Hossa, Koli, Seitsemisen, Kellokas, Oulanka ja Suomu (taulukko 25). Hossan tunsi 38 vastaajaa, mikä on 20 % Metsähallituksen jonkin luontokeskuksen tai palvelupisteen tuntevista ja 7 % kaikista kyselyyn vastanneista.

Taulukkoon 25 on koottu tunnettuusjärjestyksessä kaikki Metsähallituksen luontokeskukset ja muut palvelupisteet, jotka oli nimetty edes jotenkin tunnistettavasti. Esimerkiksi ”Patvinsuo” -vastauksesta on pisteet annettu Suomun luontotuvalle, ja ”Kuhmo” -ilmaisusta ne ovat napsahantaneet Petolalle. Listalle on lisäksi hyväksytty Kolin luontokeskus Ukko, vaikka tutkimuksen toteutusvaiheessa sitä vielä isännöi Metsäntutkimuslaitos. Luontokeskus Ukon hallinnointi siirtyi Metsähallitukselle vuoden 2008 alusta.

Palvelupisteeksi on tässä hyväksytty luontopalvelujen palvelupisteluokituksesta riippumatta mikä tahansa paikka, jossa on asiakaspalveluhenkilö edes sesonkina tavoitettavissa. Jos vastaaja vakuutti tietävänsä muita pisteitä, muttei maininnut yhtään, ei tunteminen näy näissä luvuissa mitenkään, koska tarkastelu perustuu nimiin. Moni asiakas luetteli useita eri kansallispuistoja tai muita matkailualueita, jolloin saatettiin päätellä hänen todella puhuneen puistoista. Näissäkin tapauksissa on pisteet annettu puistossa sijaitsevalle palvelupisteelle, jos siellä sellainen on, mainittakoon

esimerkkeinä Seitsemisen ja Saariselkä (jonka pisteet Kiehiselle). Lisäksi esitettiin 25 nimeä, jotka eivät olleet yhdistettävissä mihinkään palvelupisteeseemme, joten niitä ei otettu mukaan taulukkoon 25.

Taulukko 25. Ruunaan luontotalolla vuonna 2006 vastanneiden tietämät muut Metsähallituksen luontokeskukset tai palvelupisteet (n=192).

Luontokeskus tai palvelupiste	Mainintoja, kpl
Hossa	38
Koli	30
Seitsemisen	27
Kellokas	24
Oulanka	22
Suomu	22
Pallastunturi	18
Koilliskaira	17
Kiehininen	16
Oskari	15
Pyhätunturi	13
Tunturilappi	13
Siida	12
Kylmäluoma	12
Petola	12
Häme	11
Karhuntassu	10
Petkeljärvi	9
Teijo	8
Sinisimpukka	7
Nestori	7
Evo	5
Kilpisjärvi	5
Pyhä-Häkki	5
Helvetinjärvi	4
Hautajärvi	4
Utsjoki	4
Tammisaari	4
Ruka	4
Lemmenjoki	3
Kolovesi	3
Savukoski	2
Haukkalampi	2
Muurahainen	2
Syöte	2
Selänpohja	2
Korpoström	1
Kurjenpesä	1
Siikalampi	1
Repovesi	1
Yhteensä	398

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia oli kirjattu 16 kpl. Osa palautteista oli yleisluontoisia kehuja ja kiitoksia, kannustuksia ja parannusehdotuksia. Lähistön tulipaikkoihin kohdistui kaksi palautetta, ja kahdessa valituksessa toivottiin multivisioon pienempää äänenvoimakkuutta. Kaikki vapaamuotoiset ajatukset on esitetty tyypeittäin ja kohteittain liitteessä 4.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Tutkimukseen osallistuneista kävijöistä 95 % oli suomalaisia. Tyypillinen kävijä liikkui pienessä seurueessa, jonka jäsenet koostuivat sukulaisista tai ystävistä. Joka kolmannella seurueeseen kuuluneella oli seurueessaan lapsi. Vain neljäsosa vastanneista oli alle 34-vuotiaita. Reilulla kolmanneksella oli jonkintasoinen korkeakoulu takanaan. Yksittäisistä kunnista Lieksa oli odotetusti yleisin kotikunta, listan seuraavat olivat pääkaupunkiseudun kuntia, hiukan yllättäen ennen oman maakunnan muita kuntia.

Yli 90 prosentille kävijöistä luontotalo oli vain kohde muiden joukossa tai jopa ennalta täysin suunnittelematon kohde. Kolme neljästä kävi tai aikoi käydä matkallaan Neitikoskella. Tärkeimmiksi harrastuksiksi Ruunaan matkalla osoittautuivat koskenlasku ja kalastus, vaikka näitä harrastavien voidaan olettaa olevan kyselyssä aliedustettuina. Koskenlasku oli naisilla tärkein harrastus ja miehillä puolestaan kalastus. Tyypillinen luontotalon kävijä saapui paikalle autolla ja vietti talolla noin puoli tuntia. Enemmistö kävijöistä (60 %) oli luontotalolla ensi kertaa, mutta aiemmin käyneet olivat käyneet keskimäärin kolmesti ennen tätä käyntiä. Lauantai vaikutti suosituimmalta vierailupäivältä heinäkuun ollessa vilkkain kuukausista. Saapuminen ajoittui melko tasaisesti eri vuorokaudenajoille luontotalon aukiolotunteina. Kolmannes vastaajista sai tietonsa luontotalon olemassaolosta ”puskaradion” kautta. Kolmannes tiesi paikan entuudestaan ja neljäsosa oli saanut tietoa erilaisista sähköisistä viestimistä.

Parhaimman vaikutuksen Ruunaan luontotalolla käyneisiin tekivät viihtyisyys, siisteys, multivisioesitys sekä asiakaspalvelu. Nämä asiat saivat parhaat arvostukset numeerisissa arvioinneissa ja olivat useimmin jääneet vierailusta päällimmäisenä mieleen. Uudistetun luontotalon yleisilmettä ja kokonaisuutta kehitettiin myös monisanaisesti eri kysymysten yhteydessä. AV-esitys ja sen takana oleva teknologia ovat huippumoderneja ja todella taidokkaasti tehtyjä. Muut keuhon kohteet voidaan lukea puhtaasti kokeneen, osaavan, uteran ja huomaavaisen asiakaspalveluhenkilöstön ansioksi, ja paras laadun taie on tämän osaamisen vaaliminen jatkossakin.

Palveluista heikoimpia arvostanoja saivat myyntituotteiden sopivuus, lapsille suunnatut palvelut ja käsikirjasto. Myyntituotteiden sopivuutta parannettaessa on hyvä pitää mielessä ostohalukkuuskysymyksen perusteella havaittu tieto, että useimmat kävijät eivät tule luontotalolle ostoksille.

Käsikirjaston saavutettavuudessa on parantamisen varaa. Kirjasto on kattava ja mielenkiintoinen, mutta toivottomasti asiakkaiden saavuttamattomissa. Oma hylly näkyvällä paikalla helpottaisi käsikirjaston käyttöä.

Kiitokset

Tästä tutkimuksesta tuli aineistoltaan näinkin kattava aktiivisten asiakasneuvojen ansiosta, kiitokset siis Päivi Ikoselle, Eveliina Köntälle ja Heidi Oksaselle. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa ongelmia ratkoi Liisa Kajala, mistä lämmin kiitos.

Lähteet

Eisto I, 2003: Ruunaan retkeilyalueen kävijät ja paikallistaloudelliset vaikutukset. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja A 143. 76s.

Ruunaan luontotalon asiakastutkimuksen 2006 otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havainnointi (tavoite)	Keruu päiviä
Ruunaan luontotalo	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	300	30
Kertymä yhteensä		530	33

LIITE 2.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Ruunaan luontotalo

Keruuajan pituus: koko aukioloaika

Tavoite: 10 lomaketta / päivä

Kesä-heinäkuu 2006

päivä	pe 30.6.	Su 2.7.	Ti 4.7.	Pe 7.7.	Su 9.7.	Ke 12.7.	Pe 14.7.
Kpl	14	5	18	11	15	30	27
Lomakkeet yhteensä, kpl							120

Heinäkuu 2006

Päivä	Su 16.7.	Ma 17.7.	To 21.7.	To 22.7.	Ke 26.7	To 27.7	Ma 31.7.
Kpl	34	11	21	43	43	34	12
Lomakkeet yhteensä, kpl							198

Elokuu 2006

päivä	Ke 2.8.	Pe 4.8.	La 5.8.	Ke 9.8.	Pe 11.8.	La 12.8.	Ke 16.8.
Kpl	14	24	18	21	10	21	9
Lomakkeet yhteensä, kpl							117

Elo-syyskuu 2006

päivä	To 17.8.	La 19.8.	To 24.8.	Pe 25.8.	Pe 1.9.	Su 3.9.	To 14.9.
Kpl	15	12	10	12	6	6	7
Lomakkeet yhteensä, kpl							68

Syyskuu 2006

päivä	Su 17.9.	To 21.9	La 23.9	Ke 27.9.	Pe 29.9.		
Kpl	9	6	7	1	4	yht. kpl	27
Koko kausi yhteensä							530

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet

Muita kohteita	kpl
Neitikoski	35
Koli	23
koskenlasku	23
kosket	18
Siikakoski	12
Mökkeily	8
Ruunaan alue (Retkeilykeskus, Ruunaan matkailu, Ruunaanjärvi, Ruunaan luonnonsuojelualue)	11
Ruunaan retkeilyalue	4
Oma mökki	3
rafting	3
Kattilakoski	2
Koko Itä-Suomi	2
Kuhmo, Kuusamo	2
luonto	2
Oulanka	2
Patvinsuo	2
Pohjois-Karjalan alue	2
Vaskiviikko	2
Bomba	1
Haapalahden lomakylä	1
Helsinki, Turku, Tampere, Joensuu	1
hiking tour	1
Ilomantsi, Nurmes, Iisalmi	1
Joensuu, Helsinki, Turku	1
Joensuu, Ilomantsi	1
Joensuu, Kuopio, Heinävesi	1
kivat tytöt	1
Kivikoronvirta	1
Käynti kotiseudulla	1
luontopolku	1
Manamansalo	1
Muumimaailma	1
Neitijärven kierros	1
Nurmes, Bomba	1
Oulujärvi	1

LIITE 3. 2(3)

Muita kohteita	kpl
Paateri, Lieksa	1
patikkareitit	1
Patvinsuo ja Ruunaa	1
Patvinsuo, Hiidenportti ym.	1
Patvinsuo, Timitra	1
Petkeljärvi Hossa	1
Petkeljärvi, Kuhmo	1
Pikkukili	1
Pitkäjärvi, Patvinsuo	1
Raate	1
Savo, Etelä-Suomi	1
Savonlinnan Oopperajuhlat	1
tutustuminen Pohjois-Karjalaan	1
Tuulijoelle kalalle	1
Valamo	1
Yhteensä	188

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
kosket	19
koskenlasku	14
Neitikoski	13
mökki	4
Ruunaan retkeilyalue	3
Koli	2
Ruunaanjärvi	2
Siikakoski	2
ei kohdetta	1
Haapavitja	1
Joensuu, Kuopio	1
kalastus	1
Kattilakoski	1
Kivikoronvirta	1
lakat	1
Lappi	1
Leirintäalue	1
Lieksa	1
Lieksa, mummola	1
Lieksan vaskiviikko	1
lomalla	1
maasto	1
Manamansalo	1
Neitikosken retkeilykeskus	1
Neitikoski, Siikakoski	1
oma koti kullan kallis	1
patikointi	1
Patvinsuo	1
Pyhätunturi	1
Reposuo	1
Retkeilykeskus	1
Runni	1
Ruunaan leirintä	1
Ruunaan retkeilykeskus	1

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
sienipaikkoja	1
sukulaiset	1
alueen luonto yleisesti	1
Yhteensä	88

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
ei määritelty	kehu	Upea paikka, ei liikaa rakennettu. Pitäisi säilyttää näin luonnonmukaisena.
Lvk- Retkeily - Polttopuuhuolto	kehittämisehdotus	Pieni koraamisen arvoinen asia: kun Neitikoskella valmistaa ruokaa avotulella, sitä ei haluaisi laittaa epämääräisillä likaisilla lankuilla. eli ei jätepuuta nuotiopaikaoille, vaan puhdasta polttopuuta. Kiitos! Paasikoskella asia oli kunnossa.
Lvk- Retkeily -Muut palvelurakenteet	kehittämisehdotus	Luontotalon lähellä olevalle caravan-alueelle (Siikakosken suuntaan), toiseen nuotiopaikkaan voisi rakentaa katon, sateen sattuessa olisi kiva tuijottaa tulta.
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Rajavyöhyke ja miltä siellä näyttää (mm. pylväät, ei vain Suomen puolella oleva) saisi olla paremmin esillä, kiinnostaisi myös ulkomaalaisia.
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Olisin kiinnostunut saamaan tietoja vielä enemmän alueen muinaishistoriasta.
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Pieni kuvakirjanen tai vihkonen Ruunaan upeista maisemista kuvateksteineen (eri kielillä)
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Enemmän eläimiä videoesitykseen
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Hyvä valikoima esitteitä myös saksaksi. Entä ranskaksi, italiaksi?
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	valitus	Auditorion ääni liian voimakkaalla
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	valitus	Av-esityksissä musiikki saisi olla hiukan pienemmällä, voisi keskittyä kuviin paremmin.
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Metsähallituksen taloissa on aina viihtyisää ja mukava käydä
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Hyvää työtä teette, jatkakaa vaan samaan suuntaan.
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Hieno paikka, jota tulen tulevaisuudessa varmasti käyttämään.
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Paikka ylitti odotukset!
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	- Luontokeskutoiminta on tosi tärkeää. Uuteen puistoon tullessa yleensä etsiytyy luontokeskukseen kysymään tietoa - Esteettömän liikunnan järjestäminen on tärkeää - Yhteistyö yritysten kanssa plussaa, saa tietoa muustakin kuin Metsähallituksen jutuista
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Video ihan älytön hyvä!

Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS

8



Ruunaan luontotalo

Asiakastutkimus 2006

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** Ruunaan luontotalossa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Ruunaan luontotalon henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan kaksi kirja – ja kolme asuste-palkintoa. Arvontaan voit osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Ruunaan luontotalo

Asiakastutkimus 2006

1. Milloin saavuit luontotaloon?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontotalossa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Neitikosken retkeilykeskus
2 Siikakoski
3 Ruunaan luonnonsuojelualue
4 Ruunaanjärvi
5 Änäkäinen
6 Jongunjoki
7 Patvinsuo
8 Reposuo
99 Muualla, missä _____

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

- 1 henkilöauto
2 henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
3 linja-auto
4 tilausbussi (ryhmämatka)
5 juna
6 lentokone
16 jalan

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

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä
(vastaaja mukaan luettuna)

joista alle 15-vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (jos kaikki lähes saman _____)

ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Ruunaan luontotalolla?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- 1 oman perheen jäsenistä
2 muista sukulaisista
3 ystävistä
4 työtovereista
5 koululuokasta
6 päiväkotiryhmästä
7 opiskeluryhmästä
8 eläkeläisryhmästä
9 ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista
10 kerhosta, yhdistyksestä tms.
99 jostakin muusta, mistä? _____

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

Luontotalon läheisyydessä (n. 10 km säteellä)

Muualla Suomessa

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

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

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

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

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

		käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
		erittäin hyvä	5	4	3	2	1	
1	tiedonsaanti luonnosta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	tiedonsaanti retkeilystä				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	luontotalossa myytävät tuotteet				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	henkilökohtainen asiakasneuvonta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	ryhmäopastus				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	luonnontuntemuksen edistäminen				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	luontotalon näyttelyt				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	AV-esitys				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	lapsille suunnatut palvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	WC				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	tiedonsaanti majoituspalveluista				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	luontotalon käsikirjasto				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
92	matkailuneuvonta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
94	Jätehuolto				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
95	yleinen siisteys				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96	kirjallinen opastemateriaali				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
98	pysyvän näyttelyn kiinnostavuus				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	jokin muu, mikä? _____				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Ruunaan luontotalolta tällä käynnilläsi?

(vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Ole ystävällinen ja vastaa jokaiseen kohtaan
(5 = erittäin todennäköisesti, 4 = melko todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = melko epätodennäköisesti, 1 = erittäin epätodennäköisesti)

		erittäin todennäköisesti	5	4	3	2	erittäin epätodennäköisesti
1	retkeily- ja ulkoilukartat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	tutkimusjulkaisut, selvitykset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	luontokuvateokset, kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	kansallispuisto ym. luontojulistet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	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"/>
8	kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hi-hamerkit jne.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	jokin muu, mikä/mitkä _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa?

1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen
(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

- | | | |
|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 36 <input type="checkbox"/> metsästys |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 50 <input type="checkbox"/> kivien yms. keräily |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 51 <input type="checkbox"/> hyönteisten tai perhosten keräily |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus | 53 <input type="checkbox"/> luontokuvaus, maalaaminen |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 16 <input type="checkbox"/> partioretki | 54 <input type="checkbox"/> maisemien katselu |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 64 <input type="checkbox"/> melonta |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 65 <input type="checkbox"/> koskenlasku |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Ruunaan luontotalossa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta
viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Ruunaan luontotalo tällä matkalla...

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

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

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

15a. Mitä luontotalossa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?

15b. Mitä luontotalon näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

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

- 1 ammattikoulu
2 opistotasoinen tutkinto
3 alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
4 ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
5 ei ammatillista tutkintoa

20. Muut Metsähallituksen palvelupisteet

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

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Käynnistä mieleen jääneet asiat

Vastanneille Ruunaan luontotalolla käynnistä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat. Kolme useimmin toistunutta asiaa on koottu alkuun ja yksittäiset niitä koskevat maininnat poistettu.

Käynnistä päällimmäisenä mieleen jäi	kpl
AV-esitys	157
Hyvä palvelu, ystävällisyys	104
Siisteys, viihtyisyys	82
Kaikki näytteillä oleva	
Mukava kiva käydä	
Rauhallisuus	
Näyttelyn kalatorni	
Historiakuvaus alueesta	
Kokonaisuus	
Kaunis ja rauhallinen luonto	
Punainen talo	
Ilmainen, lasten kanssa käytävä paikka	
Paikallinen historia	
Lämmin sää	
Asiatieto	
Esitteet	
Valokuvat	
Kaunis luonto	
Luonto	
Hyvä	
Opastus	
Tyylikäs hieno näyttelytila	
Näyttely	
Uusi ulkoasu	
Tarjolla olevan tiedon runsaus, erittäin hyvä kokonaisuus!	
Maisemat	
Luonnon kauneus, koskiseikkailu	
Tämä kysely :-)	
Maisemat	
Kaunista	
Kerrotaan hyvin alueen luonnosta ja historiasta	
Informatiivinen paikka retkeilijälle	
Äänet hyvät, upea lattia!	
Yleisilme	
Hieno kokonaisuus	
Hieno sijainti	
Puun tuoksu ja hyvät esitteet	
Mukava paikka	
Ihan ok	
I-pod	
Rauhoittava	
Metsähallituksen tilan historia	

Esitteet ym. materiaali
Kaunis
Yleisilme, toimiva
Pehmokat =)
Metsän- ja luonnonläheinen tunnelma sekä ulko- että sisätiloissa
Lomakkeen täyttö
Luontoesittely
Uusi, tyylikäs kokonaisuus
Näyttely
That it was changed; in 2004 there where other exhibition
Terävät havainnot
Käärme
Käärme majailee pihapiirissä
Luonnon kuvaus ja uiton esittely
Hyvä näyttely
Hienot järjestelyt
Luonnon materiaalit sisustuksessa
Hiking map, exhibition
Hienot tilat, erittäin ystävällinen palvelu
Asiat upeasti tuotu esille
Esitteet
Upeat kuvat
Positiivisesti yllättävä kokemus
Kuvat
Monipuolinen tarjonta ja esitteet
Hyvin hoidettu alue
Hyvä kokonaisuus
Toimivuus
Perinteinen luontotalo, joka vastasi ennakkooajatuksia
Efektiaänet ja kuvat pysyvässä näyttelyssä
Rauhallisuus
Suutari ötökkä niin ja käärme ...
Hyvät lastenkirjat myymälässä
Hyvä, että tällaista palvelua on
Asiakastutkimus 2006
Viihtyisä ilmapiiri, johon kannattaa tuoda turisteja (palvelu)
Ökkimönkiäiset
Laaja opasesitetarjonta ja multimediaesitys (Multivisio)
Aspect for nature
Respect for Nature
Ilman rahastuksen makua, osaavaa neuvontaa! (palvelu)
Hyvät siistit tilat ja näyttelyt
Hyvä
Mukava
Tieto
Kaunista!
Näyttely
Monipuolisuus
Siisti paikka, useita ulkomaalaisia
Harras hiljaisuus, kirjastomainen olotila
Puu sisustusmateriaalina

Exhibition
Siisti ympäristö
Boat trip
Trip with the wooden boat
Onnistunut uudistus
Siisti paikka, lasten leikkipaikka
Vedenalainen kala/- jokipömpeli
Kaikki
Siisti, kiva, hyvä :)
Luonto
Kalastuslupa
Palvelut / info ajantasalla (palvelu)
Hyvä ilmastointi, siistit tilat
Hyvä mökki
Kaunis ja mukava tyttö tiskin takana (palvelu)
Näyttely
Saisi tarvitsemansa tiedot (palvelu)
Sai hyvin tietoa reiteistä
Kosket
Äänet luonnosta
Uusi ilme
ILMAINEN multivideoesitys (Multivisio) (palvelu)
ILMAINEN video (Multivisio)
Kokonaisilme hyvä
Polkuesittelykansio
Ytimekäs yleiskuva
Lapset huomioitu
Vaikeita kysymyksiä
Siisti asiallinen paikka
Kattava näyttely ja ystävällisyys (palvelu)
Tuotteita hyvin tarjolla (palvelu)
Hyvät esitteet
Pihapiiri
Hyvät luontokuvaukset
Hiljaisuus
Asiantuntemus
Hyvä kokonaisuus
Historia
Heidin ja Eveliinan asiakasystävällisyys (palvelu)
Luontoesitykset (taulut)
Uittoaiheiset teokset
Viihtyisä ympäristö
Muutokset näyttelystä
Kaunis ja rauhallinen
Nätti näytteille asettelu
Esittely kalastusluvista
Kalastuslupien myynti
Uitto
Historia
Palvelu, huolehtiminen (palvelu)
Sotamuistonauha / 1935

Kaunis lasten leikkipuisto (palvelu)
Odotus, että pääsee laskemaan koskea
Puun tuoksu
Laadukas ja kansainvälinen
Hyvä kokonaisvaikutelma
Että eläinmaalaukset (puulle) ovat poissa. uusi multivisio/av-esitys (Multivisio)
Upea asiallinen kokonaisuus
Erittäin monipuolinen
"punainen tupa" ja kukkaistutukset
Rafting
Rafting
Hyvä mieli
Asiakastutkimuksen visaiset kysymykset
Kaikki luontoon liittyvä
Selkeä, monipuolinen
Siisteys, hyvin hoidettu
Ystävällinen palvelu (palvelu)
Palvelu ++ (palvelu)
Lämpö
Haastattelut
Paikan viihtyisyys, hyvä palvelu (palvelu)
Opas, siisteys (palvelu)
Palvelu (palvelu)
Hyvä asiakaspalvelu (palvelu)
Kaunis monipuolinen talo
Asiallinen paikka
Alueen esittely
Tosi hyvä
Asiantunteva palvelu, siisti ja helppo tulla (palvelu)
Hyvä
Kaunis ympäristö
Asiantuntemus
Asiallinen paikka

Näyttelystä mieleen jääneet asiat

Vastanneille Ruunaan luontotalon näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat. Viisi useimmin toistunutta asiaa on koottu alkuun ja yksittäiset niitä koskevat maininnat poistettu.

Käynnistä päällimmäisenä mieleen jäi	kpl
AV-esitys	98
Kalat, kalastus	34
Kuvat	27
Historia	26
Ötökät	13
Työkalut	
Uittokämpä	
Kalatorni	
Rajavyöhyke -kyltti	
Lasten innostus kovakuoriaisista	
Koko näyttely	
Luonto-osien aitous	
Alueen hyvä kartta seinällä	
Selkeys, siisteys	
Kuvat melonnasta	
Rajantakainen kartta	
Hyvä palvelu	
Työmaan yhteenvetokirjat, tuttuja nimiä, vanhat valokuvat	
Hyvin esillä olevat tuotteet	
Koivu	
Vanhat kuvat Ruunaan koskista	
Vanha metsä	
Marskin majan alkuperäinen sijainti	
Marskin maja	
Tukin uitto	
Vaisu	
Kaunista ja vaikuttavaa	
Työkalut	
Hieno oli, olisi voinut tarkemminkin tutustua	
Huolellisesti tehty, hyvä	
Selkeys	
Siisteys, äänet hyvät, upea lattia!	
Savottatarinat	
Villieläinten esittely	
Harjuksen kehitys	
Puutuholaiset	
Rajavyöhyke	
Koskivene	
Ulkona olevat tukinuiton tolpat	
Suppeus	
Siisteys	
Torppariaika	
Good information of this area	
Eläimet	

Villieläimet
En tutustunut
Uittokämpä
Uiton esittely
Luonnon äänet
Torppien historian esitys
Kaikki aistit huomioiva näyttely, hienoa!
Paljon tietoa
Hauskat kertomukset (muistelmat nauhalta)
Havaintotaulu
Kattava
En käynyt
Virran varrelta
Uitto
Ei mitään
Metsän monimuotoisuus
Monipuolinen
Uitot
Tutun sitomat perhot olivat kiva yllätys
Kalastuksen tärkeä asema
Koskien veden laatu
Selkeästi esitetty näyttely
Savottakämpä
Kurkistelu vedenlaiseen maailmaan
Kalanäyttely, asiakaspalvelun neiti unohti vaihtorahan...
Rajapaalu
Lasten kalojen katselu maja
Ihana
Eläimet
Hyvät valokuvat luonnosta
Mielenkiintoinen
Rajapyykit, kalat
Metsäkämpän järjestyssäännöt, lohiperhot
Karttaseinä
Pikkuötökät + suurennuslasit
Beautiful nature
Nature, bear, wolf, wild animals
Upeat kuvat, selkeästi jäsennelly näyttely
1912 vuoden lohisaaliskuva
Luontokirjallisuus
Mannerheimin maja
Karsikkopuu
"Porajärven siika"
Kaikki / vaellus
Virran varrelta
Metsäesittely, joenalainen maailma
Opettavainen
Pysyvät näyttelyt
Äänet osana näyttelyä
Toimivuus
Luonnon kuvaus

Mielenkiintoinen
Metsäluonto
Ruunaan asema rajalla, historia kiinnostaa aina
Joen elämä
Suurpedot -esittely
Hyvä
Kuvat + äänet luonnosta
Maisemat
Hyvää tietoa alueesta
Marskin metsästysmaja
Ulkomaalaisille ja kaupunkilaisille elämys
Alueen yleiskartta
Kalan lisääntymisvaiheet
Harjus
Karttapalvelut
Luonto
Monitori
Virran varrelta otettuja kuvia ja kertomuksia
Villieläimet
Vanha aika
Ketjun lukko
Pienimuotoisuus
Virran varrelta
Eläimet
Luonnon kierto
Erinomainen kuvitus
Uittoasiat
Karsikkopuu
Virtaava vesi
Karsikko
Vanhat metsät
Luonto
Koskenlasku, pitkospuut
Uusi, hyvähyvä!
Virta vaeltaa
Luonto
Siisti, hyvin hoidettu
Havainnolliset esitykset
Tasapainoinen kokonaisuus
Savottakämpä
Haastattelu nauhalta
AV-esitys ei ollut odotuksia vastaava vaan rauhaton
Näyttely hyvin tehty
Lieksajoen vesireitti
Historiallinen aineisto

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 168 Yrjölä, R., Tanskanen, A. & Sarvanne, H. 2007: Pihlajaveden linnustoselvitys vuonna 2006. (verkkojulkaisu)
- No 169 Grönholm, S. & Berghäll, J. 2007: Cooperation between coastal protected areas and surrounding societies – from experiences to recommendations. 73 s.
- No 170 Heinonen, M. (ed.) 2007: State of the Parks in Finland. Finnish protected areas and their management from 2000 to 2005. 313 s.
- No 171 Leppänen, T., Osmonen, O., Kyykkä, T., Sulkava, P., Rajasärkkä, A., Karhu, H. & Honkola, J. 2007: Inarijärven linnut. 69 s.
- No 172 Salminen, J. 2007: Paahdeympäristöjen hyönteisseuranta. 181 s. (verkkojulkaisu)
- No 173 Kunttu P. & Halme P. 2007: Keski-Suomen valtion maiden käävät. 97 s.
- No 174 Heikkilä, P., Hokkanen, M., Kotiaho, J. & Päivinen, J. 2008: Lahopuun määrän kehitys ennallistamisen jälkeen Koloveden ja Liesjärven kansallispuistoissa vuosina 2006–2015. 33 s. (verkkojulkaisu)
- No 175 Hovi, M., Kytö, H. & Rautio, S.-K. (eds) 2008: Fire and Forest – The International Forest Fire Symposium in Kajaani 13.–14.11.2007. 70 s.
- No 176 Wallenius, T. 2008: Menneet metsäpalot Kalevalan kankailla. 46 s.
- No 177 Sarvanne, H., Tanskanen, A. & Yrjölä, R. 2008: Linnansaaren kansallispuiston linnustoselvitys vuonna 2005. 47 s. (verkkojulkaisu)

Sarja B

- No 82 Aho, R., Liukkonen, T. & Joensuu, O. 2007: Kalastuspalvelut Metsähallituksen kalastusasiakkaiden mielissä. 43 s.
- No 83 Päivinen, J. & Aapala, K. (toim.) 2007: Metsien ja soiden ennallistamisen seurantaohje. 98 s. (verkkojulkaisu)
- No 84 Liukkonen, T., Bisi, J., Hallila, H. & Joensuu, O. 2007: Mielipiteitä metsästyksestä valtion mailla. 68 s.
- No 85 Kettunen, A. 2007: Puurijärven ja Isonsuon kansallispuiston kävijätutkimus 2005. 37 s. (verkkojulkaisu)
- No 86 Pulkkinen, S. & Valta, V. 2008: Linnansaaren kansallispuiston kävijätutkimus 2006. 56 s. (verkkojulkaisu)
- No 87 Heikkilä, A. 2008: Patvinsuon kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 59 s. (verkkojulkaisu)

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-636-3 (pdf)

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