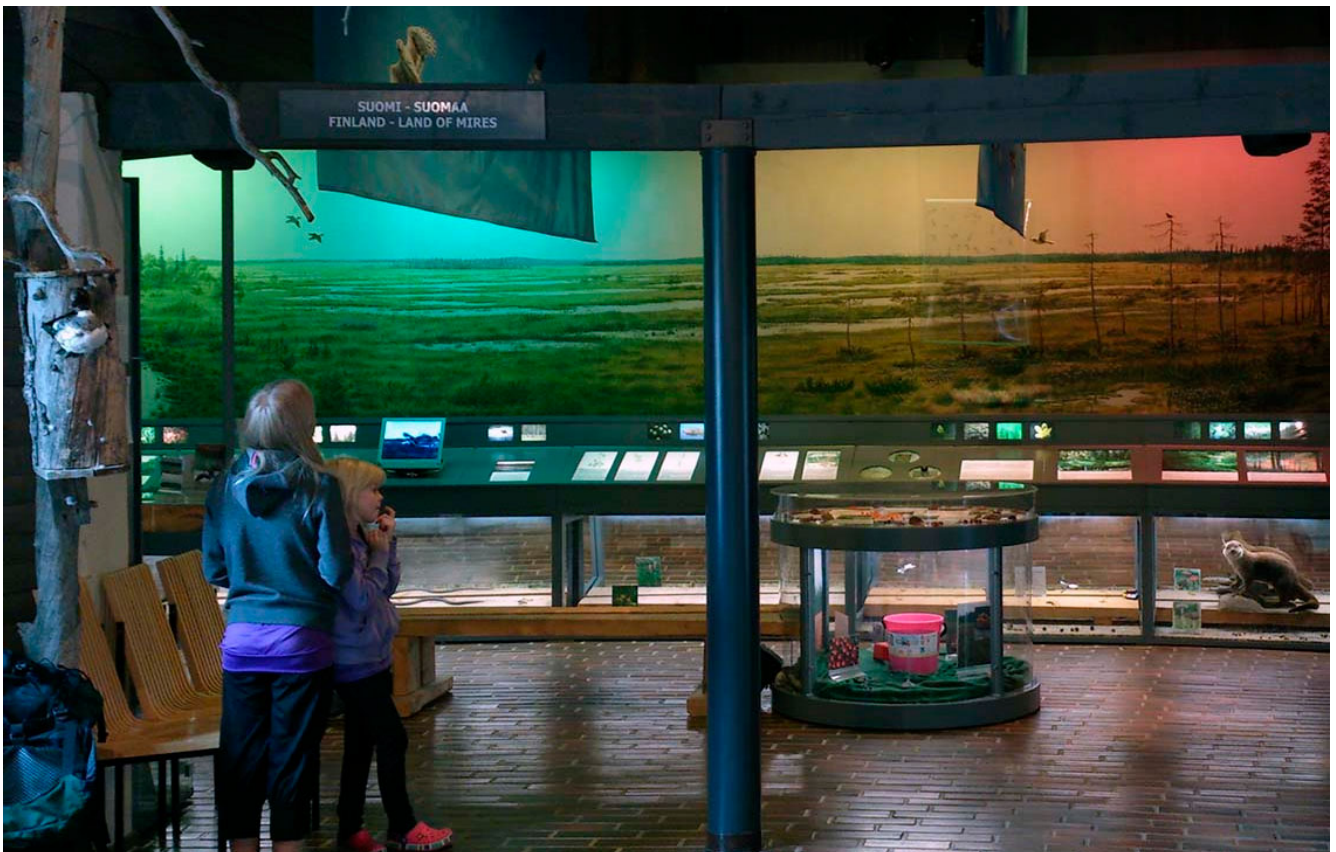


Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013



Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Pieniä asiakkaita näyttelyn iltaruskoa ihmettelemässä. Kuva: Outi Huhtala.



ISO 14001

© Metsähallitus, Vantaa 2016

ISSN-L 1235-8983

ISSN 1799-5388 (verkkajulkaisu)

ISBN 978-952-295-158-8 (pdf)

Kaisa Torppa

Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013



KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	7.4.2016
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	MH 1570/2016/05.02
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Oulangan kansallispuisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Oulanka FI1101645		
ALUEYKSIKKÖ	Pohjanmaan luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Kaisa Torppa		
JULKAISUN NIMI	Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013		
TIIVISTELMÄ	<p>Karhunkierroksen luontokeskus on Metsähallituksen luontopalveluiden asiakaspalvelupiste Oulangan kansallispuiston kupeessa Sallan Hautajärvellä. Luontokeskuksen aikaisempi nimi oli Hautajärven luontotalo. Luontokeskuksessa on suoluontoa esittelevä pysyvä näyttely sekä vaihtuvia näyttelyitä, auditorio, pieni myymälä ja kahvio.</p> <p>Tutkimus on toinen Karhunkierroksen luontokeskuksessa toteutettu asiakastutkimus. Se toteutettiin Metsähallituksen vakioidulla menetelmällä. Aineisto kerättiin 1.5.2013–31.10.2013.</p> <p>Tulosten perusteella pieni enemmistö asiakkaista on naisia ja iältään keskimäärin hieman yli 50-vuotiaita. Valtaosa kävijöistä tulee Sallasta, Oulusta ja Helsingistä. Ulkomaalaisia oli vastaajista 5 prosenttia. Suurin osa asiakkaista saapuu luontokeskukseen omalla autolla, omien perheen jäsenten seurassa tai pienissä ryhmissä. Lähes kaikki asiakkaat käyvät luontokeskuksessa vierailun yhteydessä myös muualla, kuten Sallassa, Kuusamossa, Rukalla, Karhunkierroksella tai Oulangan kansallispuistossa. Vain viidelle prosentille asiakkaista Karhunkierroksen luontokeskus on matkan pääkohde. Asiakkaat tulevat alueelle pääasiassa retkeilemään ja tutustumaan luontoon. Vilkkainta luontokeskuksessa on heinäkuusta syyskuuhun.</p> <p>Luontokeskuksen asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä luontokeskuksen henkilökohtaiseen asiakasneuvontaan, WC:hen, matkailuneuvontaan sekä kahvila- ja ravintolapalveluihin. Myös melkein kaikki muut luontokeskuksen palvelut ja niissä onnistuminen arvioitiin keskimäärin erittäin hyväksi. Karhunkierroksen luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi on 4,40 (asteikko 1–5), joka on hieman parempi kuin viime tutkimuksessa.</p> <p>Karhunkierroksen luontokeskuksesta jäivät asiakkaiden mieleen pääasiassa näyttelyt, hyvä asiakaspalvelu, tilojen siisteys ja miellyttävyys sekä kahvila ja sen tarjonta. Eniten kehitysehdotuksia annettiin näyttelyistä ja myyntituotteista.</p> <p>Tutkimus täydentää ja päivittää aiempien asiakastutkimusten tuloksia ja mahdollistaa vuosien varrella tapahtuneiden muutosten sekä viestinnän ja markkinoinnin vaikutusten arvioinnin. Tutkimustuloksia käytetään luontokeskuksen palveluiden ja viestinnän parantamiseen.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Karhunkierroksen luontokeskus, Hautajärven luontotalo, Oulangan kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 219		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-158-8
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	54 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	7.4.2016
UPPDRAKSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	MH 1570/2016/05.02
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	national park, naturskyddsområde, Natura 2000 -område		
OMRÅDETS NAMN	Oulanka nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Oulanka FI 1101645		
REGIONENHET	Österbottens naturtjänster		
FÖRFATTARE	Kaisa Torppa		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Karhunkierros naturum 2013		
SAMMANDRAG	<p>Karhunkierros naturum är Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställe invid Oulanka nationalpark i Hautajärvi i Salla. Naturumet hette tidigare Hautajärvi naturum. I naturumet finns en permanent utställning om myrnaturen, utställningar som byts ut, ett auditorium, en liten butik och ett café.</p> <p>Undersökningen är den andra kundundersökningen i Karhunkierros naturum. Den gjordes med Forststyrelsens standardmetoder. Materialet insamlades 1.5.2013–31.10.2013.</p> <p>Resultaten visar att en liten majoritet av kunderna består av kvinnor som är i genomsnitt litet över 50 år gamla. Merparten av kunderna kom från Salla, Uleåborg och Helsingfors. Fem procent av svararna var utlänningar. Största delen av kunderna kom till naturumet med egen bil, i litet sällskap eller tillsammans med familjemedlemmar. Nästan alla kunder besökte i samband med vistelsen i naturumet också andra ställen, såsom Salla, Kuusamo, Ruka, Karhunkierros eller Oulanka naturum. Bara fem procent av kunderna uppgav Karhunkierros naturum som deras huvudsakliga mål för resan. Kunderna kom till området först och främst för att idka friluftsliv och för att bekanta sig med naturen. Naturumet besöktes flitigast under perioden juli–september.</p> <p>Naturumets kunder var speciellt nöjda med den personliga kundservicen, toaletterna, turistinformationen samt café- och restaurangtjänsterna. Frågorna om naturumets övriga tjänster och hur bra vi lyckats med dem besvarades nästan alla med mycket goda. Det nationellt jämförbara belåtenhetsindexet för Karhunkierros naturum är 4,40 (på skalan 1–5), vilket är lite bättre än i den föregående kundundersökningen.</p> <p>Saker som huvudsakligen fastnade i kundernas minne i Karhunkierros naturum var utställningarna, den goda kundservicen, caféet och dess goda utbud samt att stället var snyggt och trivsamt. Mest förslag till förbättringar gav kunderna vad gäller utställningarna och de saluförda produkterna.</p> <p>Undersökningen kompletterar och uppdaterar resultaten av de tidigare kundundersökningarna och gör det möjligt att bedöma effekterna dels av förändringar under de gångna åren, dels av informationen och marknadsföringen. Undersökningsresultaten används till att förbättra naturumets tjänster och information.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Karhunkierros naturum, Oulanka nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Forststyrelsens naturskyddspublikationer. Serie B 219		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-158-8
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	54 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

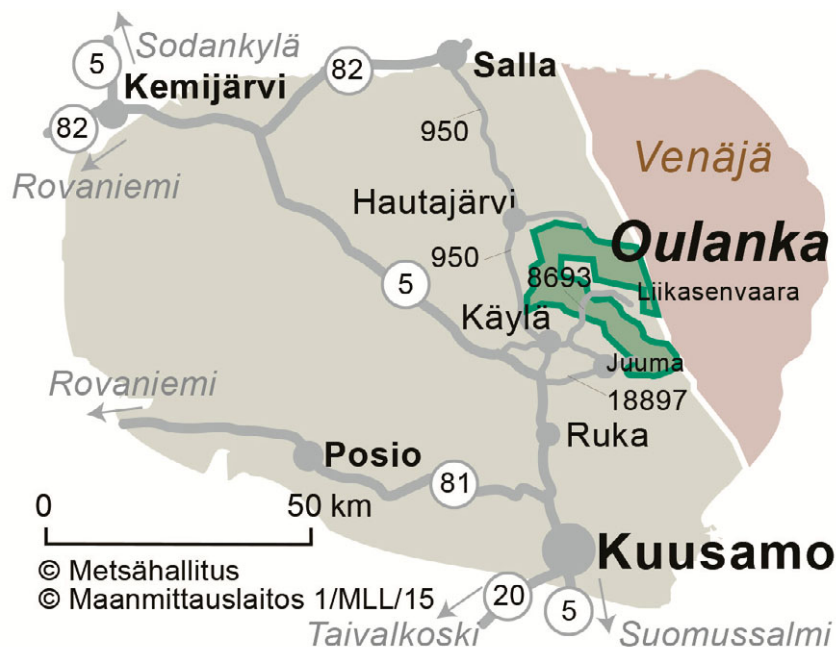
Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.1 Karhunkierroksen luontokeskus	8
2.2 Aineisto ja menetelmät	10
2.3 Aineiston luotettavuus	11
3 TULOKSET	12
3.1 Asiakasrakenne.....	12
3.1.1 Perustiedot	12
3.1.2 Seuruetiedot	16
3.2 Käynti luontokeskuksessa	17
3.2.1 Kohteen tärkeys	17
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	18
3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet	21
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	23
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	23
3.2.6 Tietolähde	25
3.3 Asiakastyytyväisyys	26
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	26
3.3.2 Onnistuminen.....	28
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	29
3.4 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	30
3.5 Luontokeskuksen toiminnan kehittäminen.....	31
3.6 Vapamuotoiset ajatukset.....	32
4 TULOSTEN TARKASTELU	33
4.1 Yhteenveto.....	33
4.2 Vertailu aiempiin tutkimuksiin.....	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	
Liite 1 Suomenkielinen kyselylomake	37
Liite 2 Aineiston toteutunut keruaaikataulu	41
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet, kun Karhunkierroksen luontokeskus oli yksi kohteista.....	44
Liite 4 Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet, kun Karhunkierroksen luontokeskus oli yksi kohteista.....	45
Liite 5 Muut lähistön kohteet, joissa vastaajat vierailivat Karhunkierroksen luontokeskuksessa vierailun yhteydessä.....	46
Liite 6 Karhunkierroksen luontokeskuksesta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	47
Liite 7 Kehitysehdotuksia Karhunkierroksen luontokeskukselle	49
Liite 8 Vapamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	54

1 Johdanto

Karhunkierroksen luontokeskus, aikaisemmalta nimeltään Hautajärven luontotalo, sijaitsee Sallan kunnassa Hautajärven kylässä; 45 km Sallan keskustasta ja 75 km Kuusamosta (kuva 1). Karhunkierroksen luontokeskukselta alkaa suosittu vaellusreitti Karhunkierros. Luontokeskus perustettiin vuonna 1992 erityisesti Karhunkierroksella ja UKK-reitillä retkeilevien opastustarpeisiin.

Karhunkierroksen luontokeskuksessa on toteutettu aiemmin yksi asiakastutkimus vuonna 2007 (Huhtala 2007). Tuolla tutkimuksella kartoitettiin asiakkaiden näkemyksiä vuonna 2006 valmistuneesta näyttelyn ja kahvilatilojen uudistamishankkeesta. Nyt toteutettu tutkimus täydentää ja päivittää aiemmasta tutkimuksesta saatuja tietoja ja mahdollistaa asiakaskunnassa tapahtuneen kehityksen arvioinnin. Metsähallituksen ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimuksia toteutetaan luontokeskuksissa viiden vuoden välein ja niitä käytetään keskusten palvelun, viestinnän sekä näyttelyiden yms. kehittämiseen.



Kuva 1. Karhunkierroksen luontokeskuksen sijainti (Hautajärvi). © Metsähallitus 2016, © Maanmittauslaitos 1/MML/16.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

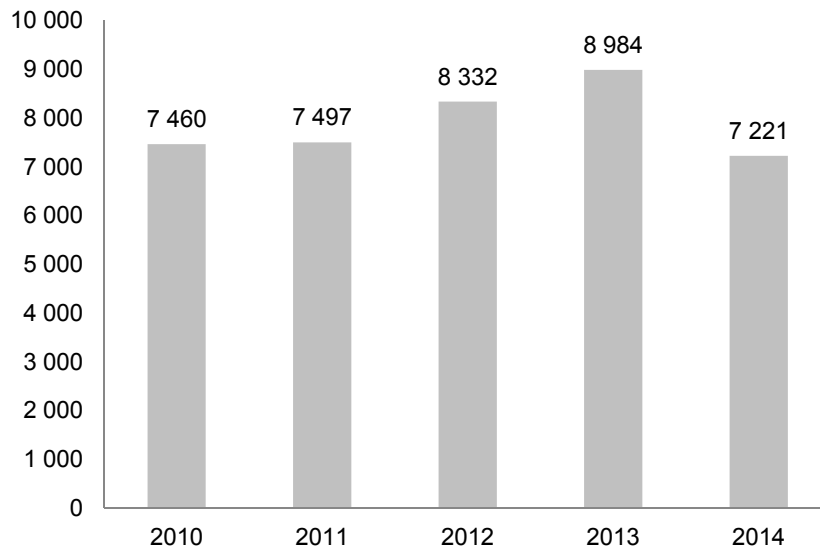
2.1 Karhunkierroksen luontokeskus

Karhunkierroksen luontokeskus, eli aikaisemmalta nimeltään Hautajärven luontotalo, avattiin vuonna 1992 palvelemaan Karhunkierroksen ja UKK-reitin retkeilijöitä. Se sijaitsee aivan napapiirin tuntumassa Sallan Hautajärvellä. Suositun vaellusreitit, Karhunkierroksen, pohjoispää on Karhunkierroksen luontokeskuksella (kuva 2).



Kuva 2. Oulangan ja Valtavaaran alueiden retkeilyreitit ja -palvelut sekä Karhunkierroksen luontokeskuksen sijainti. © Metsähallitus 2016, © Maanmittauslaitos 1/MML/16.

Karhunkierroksen luontokeskuksessa vieraili 8 984 henkilöä vuonna 2013 ja 7 221 henkilöä vuonna 2014. Vuoteen 2013 saakka asiakkaiden määrä on ollut hieman nousussa (kuva 3). Asiakasmäärän merkittävään laskuun vuosien 2013 ja 2014 välillä on varmasti useita syitä, mutta henkilökunnan mukaan se selittyy suurimmaksi osaksi heinäkuun 2013 erittäin suosituilla paikallisen taiteilijan näyttelyllä sekä kevään 2014 kahvilapalveluiden puutteella. Ulkomaalaisten osuus asiakkaista oli vuonna 2013 noin 13 %, eikä tässä ollut suurta muutosta vuoteen 2014 verrattuna.



Kuva 3. Karhunkierroksen luontokeskuksen kävijämäärät vuosina 2010–2014.
Lähde: Metsähallituksen asiakastietokanta.

Suomen soista kertovan pysyvän näyttelyn (Suomi – suomaa) lisäksi Karhunkierroksen luontokeskuksen palveluvarustukseen kuuluu neuvontaa tarjoava sekä opastuksia, lupia, karttoja, kirjoja ja muita teemaan liittyviä tuotteita myyvä Metsähallituksen asiakaspalvelupiste sekä kahvila. Luontokeskuksesta voi myös varata 30 hengen Takkatilaa esimerkiksi kokouksia varten. Takkatilassa on myös luontokäsikirjasto ja siellä esitetään pyynnöstä luontoaiheisia elokuvia. Takkatilaa käytetään myös Karhunkierroksen luontokeskuksen vaihtuvien näyttelyiden esittelytilana. Taulukossa 1 on esitetty luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2013.

Taulukko 1. Karhunkierroksen luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2013.

KARHUNKIERROKSEN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	1992, laajennettu 2006
Sijainti	Karhunkierroksen vaellusreitillä pohjoispää, Hautajärven kylä, Salla. 45 km Sallan keskustasta ja 75 km Kuusamosta.
Käyntimäärä	8 984 (v. 2013)
Palvelut	Asiakasneuvonta ja opastus – Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti – Retkeilyneuvonta – Pysyvä näyttely (Suomi – suomaa) sekä vaihtuvia näyttelyitä – Kahvilatuotteiden ja matkamuistojen myynti
Erityistä	Luontokeskuksen nimi on muutettu syyskuusta 2014 lähtien. Aikaisempi nimi: Hautajärven luontotalo

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin 1.5.–25.10.2013. Keruussa käytettiin Metsähallituksessa käytössä olevaa yhtenäistä menetelmää ja vakioitua lomaketta. Tutkimustulokset ovat siten vertailukelpoisia luontokeskuksessa aiemmin toteutettujen ja Metsähallituksen muiden vastaavien tutkimusten kanssa. Yhtenäiset menetelmät mahdollistavat muutosten seurannan.

Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakkaita mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko (taulukko 2). Tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki 15 vuotta täyttäneet asiakkaat. Haastattelulomake laadittiin suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja saksaksi (liite 1). Kuukausittaiset vastaustavoitteet määriteltiin laskennallisesti.

Taulukko 2. Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2013 otantakehikko.

Paikka	Kohderyhmä	Ajankohta	Havainnot (tavoite)	Keruupäiviä
Karhunkierroksen luontokeskus	Kaikki asiakkaat	1.–31.5. ja 1.–31.10.	120	60
Karhunkierroksen luontokeskus	Kaikki asiakkaat	1.6.–31.9.	280	70
Toteutunut kertymä			251	91

Asiakastutkimusta tehtiin hiljaisena kautena (1.–31.5. ja 1.–31.10) kolmena keruupäivänä ja sesonkiaikana (1.6.–31.9.) neljänä keruupäivänä viikossa. Hiljaisella kaudella aineistoa kerättiin keruupäivänä koko luontokeskuksen aukiolon ajan ja sesonkiaikana keruun pituus oli 4 tuntia sijoituen joko aamupäivälle klo 9–13 tai iltapäivälle klo 13–17. Arpomalla keruupäivät ja kellonajat pyrittiin lisäämään satunnaisuutta otantaan sekä vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta tulokseen. Taulukko suunnitellusta aikataulusta ja sen toteutumisesta on liitteenä 2.

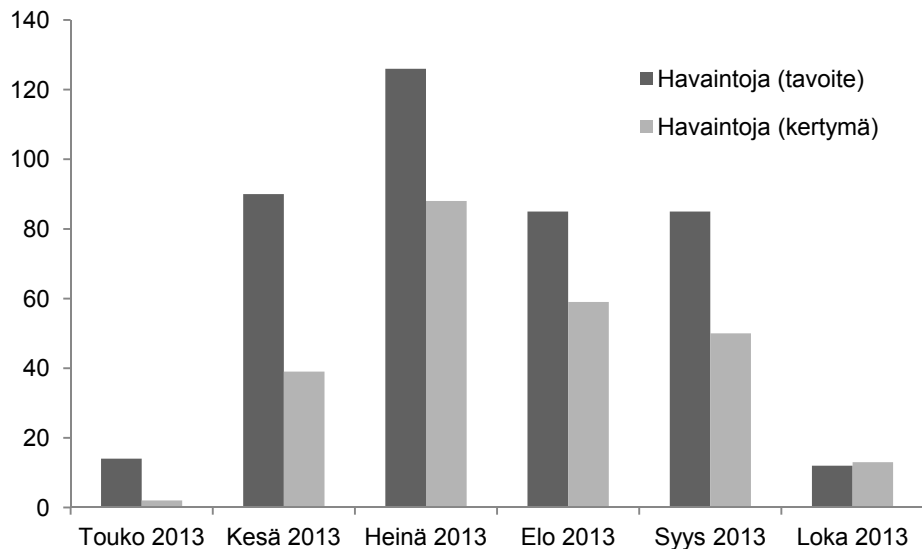
Asiakastutkimuksen vastausten keräämisen hoitivat asiakasneuvojat muun työn ohessa. Asiakkaille kerrottiin tutkimuksesta perustietoja ja tiedusteltiin halukkuutta vastata kyselyyn. Kaikki vastaukset saatiin asiakkaiden itse täyttämistä tutkimuslomakkeista. Asiakkaat suhtautuivat tutkimukseen enimmäkseen myönteisesti ja paneutuivat rauhassa lomakkeen täyttämiseen. Toisaalta useista vastauksista huomasivat, ettei kysymystä oltu luettu kunnolla. Lisäksi vastausten määrä laski huomattavasti lomakkeen loppupään kysymyksiä kohti.

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

- Moodi on tyyppi-arvo, 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.

2.3 Aineiston luotettavuus

Saatujen vastausten määrä oli 255 lomaketta, joista lopulliseen aineistoon kelpasi 251 lomaketta (liite 2). Neljä vastaajaa jäi kohderyhmän ulkopuolelle ollessaan alle 15-vuotiaita. Keruutavoitteesta jäätiin huomattavan paljon, kun vajaa puolet 400 lomakkeen tavoitteesta jäi saavuttamatta (taulukko 2, kuva 4). Lisäksi aineisto painottui kesä- ja syyskuukausille eikä vastannut suunniteltua jakaumaa, joka oli painotettu aikaisempien vuosien kuukausittaisen kävijämäärien perusteella.



Kuva 4. Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2013 tavoitellut ja toteutuneet vastaajamäärät kuukausittain.

Taulukossa 3 on tarkasteltu kerättyjen vastauslomakkeiden määriä suhteessa luontokeskuksen kuukausittaisiin kävijämääriin. Heinäkuulta syyskuulle kerättyjen vastauslomakkeiden osuudet kävijämääristä ovat huomattavasti muita kuukausia korkeammat, eli näinä kuukausina vierailijoiden mielipiteet luontokeskuksesta ovat tutkimuksessa suuremmassa roolissa.

Taulukko 3. Asiakastutkimusta varten kerättyjen vastausten määrä kuukausittain ja osallistujien osuudet kuukausittaisista kävijämääristä.

Kuukausi	Vastausten määrä	Todellinen kävijämäärä	Vastaajien osuus kävijämäärästä
Toukokuu	2	502	0,4
Kesäkuu	39	1 617	2,4
Heinäkuu	87	2 181	4,0
Elokuu	59	1 476	4,0
Syyskuu	51	1 362	3,7
Lokakuu	13	500	2,6

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

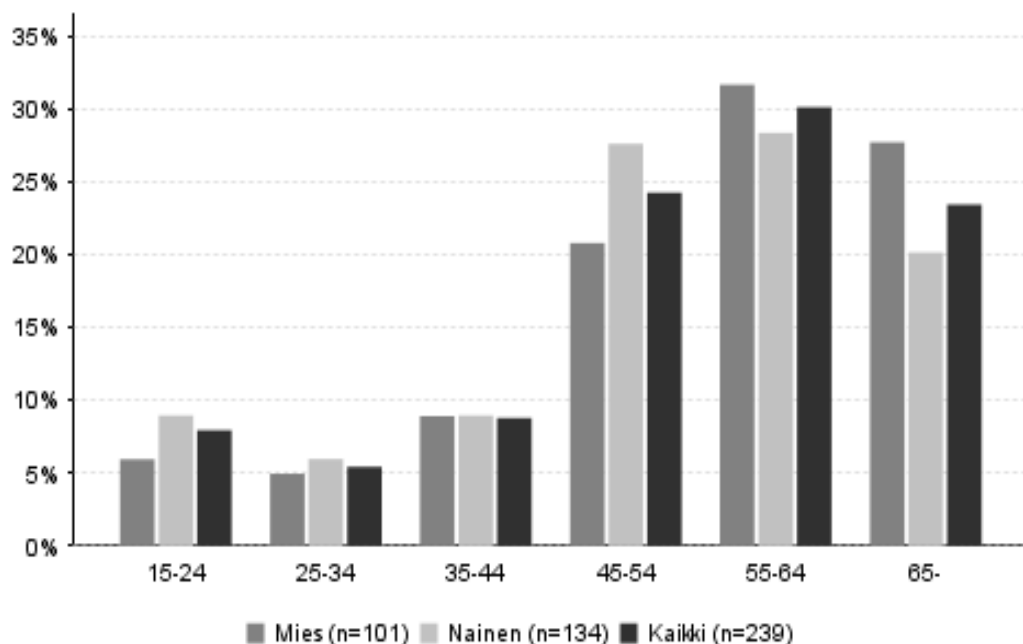
3.1.1 Perustiedot

Karhunkierroksen luontokeskuksessa vuonna 2013 asiakaskyselyyn vastanneista 57 % oli naisia ja 43 % miehiä. Vastanneista kuusi oli jättänyt sukupuolensa ilmoittamatta (taulukko 4).

Taulukko 4. Vastanneiden sukupuolijakauma Karhunkierroksen luontokeskuksessa vuonna 2013.

Sukupuoli	Kpl	%
Mies	105	43
Nainen	140	57
Yhteensä	245	100

Sekä nais- että miespuolisista vastaajista suurin osa oli 55–64-vuotiaita (30 %). Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat 45–54-vuotiaat (24 %) ja yli 65-vuotiaat (23 %). 45–54-vuotiaista valtaosa oli naisia ja yli 65-vuotiaista miehiä. Alle 44-vuotiaat muodostivat vastaajista yhteensä 22 prosenttia (kuva 5). Kyselyyn osallistuneiden naisten keski-ikä oli 51,8 vuotta ja miesten 55,3 vuotta. Nuorin vastaaja oli 15- ja vanhin 78-vuotias (taulukko 5).



Kuva 5. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 5. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 239.

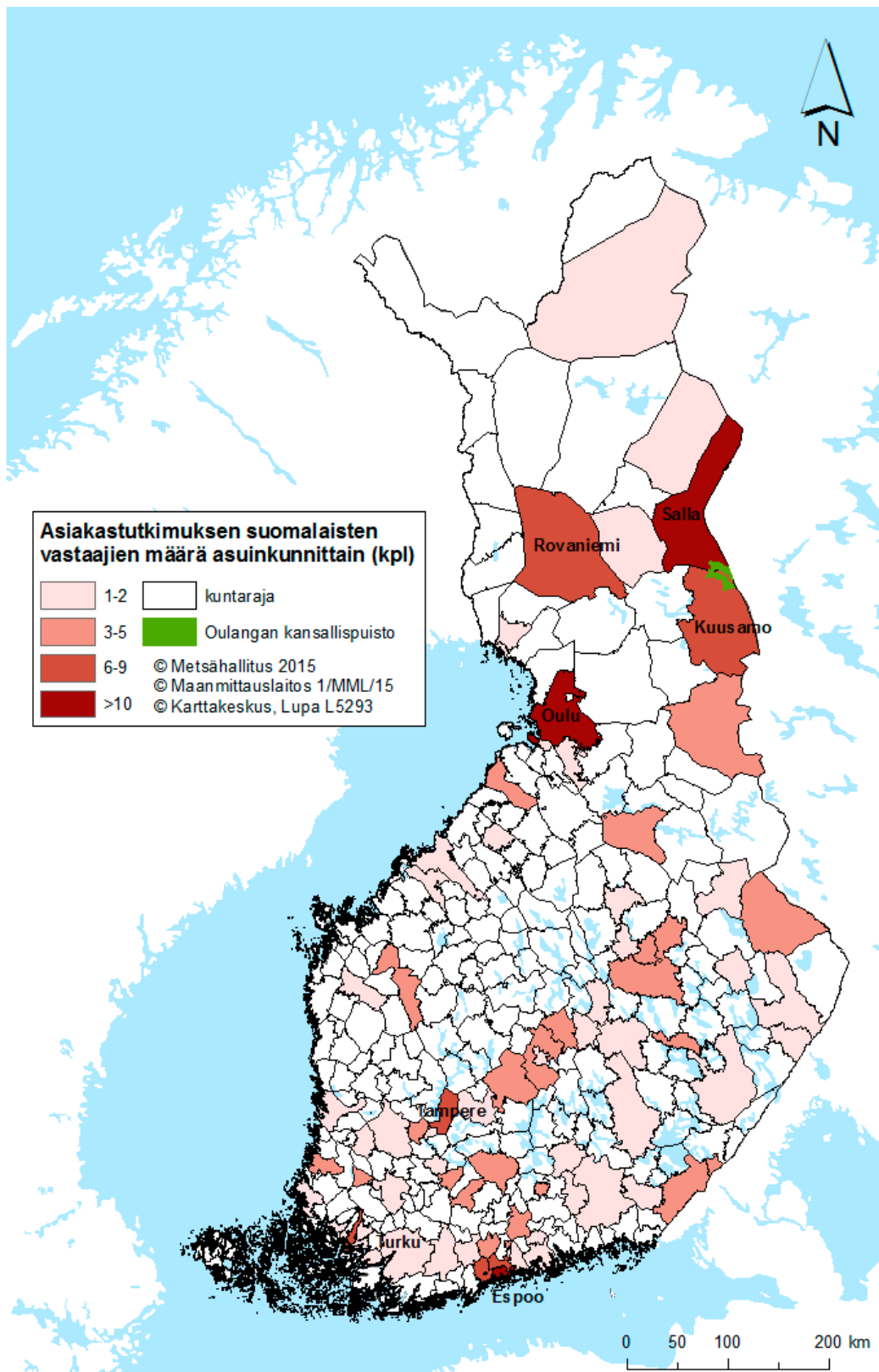
Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	55,28	51,75	53,27
Iän keskihajonta	14,35	14,71	14,63
Minimi-ikä	20	15	15
Maksimi-ikä	78	78	78
Moodi	67	51	51
Mediaani	58	54	56

Koulutustaustansa ilmoittaneista (n = 208) 33 prosentilla oli opistotasoinen tutkinto. Ammattikoulun oli suorittanut 25 % vastanneista ja ylemmän korkeakoulututkinnon 20 % vastanneista. Sekä naisista että miehistä suurin osa oli suorittanut opistotasoisesta tutkinnosta, mutta seuraavaksi suurin koulutusryhmä oli naisilla ylempi korkeakoulututkinto ja miehillä ammattikoulu. Pienimmät ryhmät olivat ne, jotka eivät olleet suorittaneet mitään ammatillista tutkintoa (10 %) sekä alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet (12 %) (taulukko 6).

Taulukko 6. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	25	28	25	22	52	25
Opistotasoinen tutkinto	36	40	32	28	69	33
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	11	12	15	13	26	12
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	12	13	27	24	41	20
Ei ammatillista tutkintoa	5	6	15	13	20	10
Yhteensä	89	100	114	100	208	100

Suurin osa vastanneista ilmoitti kotikunnakseen joko Sallan (5 %), Oulun (5 %) tai Helsingin (5 %). Näiltä paikkakunnilta oli jokaisesta yli kymmenen vastaajaa. Tampereelta, Espoosta, Kuusamosta ja Rovaniemeltä oli 7–9 vastaajaa. Taulukossa 7 on esitetty kaikkien niiden kuntien vastaajamäärät, joista oli vähintään 4 vastannutta. Jo mainittujen kuntien lisäksi taulukossa on useita suuria kuntia, kuten Vantaa, Turku, Kuopio, Seinäjoki ja Jyväskylä. Kaikki suomalaisten asiakkaiden kotikunnat on esitetty kuvassa 6.



Kuva 6. Asiakastutkimukseen osallistuneiden suomalaisten vastaajien kotikunnat. Kunnat, joista oli kuusi tai useampi vastaaja, on nimetty. © Metsähallitus 2016, © Maanmittauslaitos 1/MML/16, © Karttakeskus, Lupa L5293.

Taulukko 7. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat (n = 228). Taulukossa on eriteltyinä kaikki kunnat, joista oli neljä tai useampi vastaajaa.

Asuinkunta	Kpl	%
Salla	12	5
Oulu	12	5
Helsinki	11	5
Tampere	9	4
Espoo	8	4
Kuusamo	8	4
Rovaniemi	7	3
Vantaa	6	3
Turku	6	3
Kuopio	5	2
Rauma	5	2
Seinäjoki	4	2
Nurmijärvi	4	2
Lappeenranta	4	2
Laukaa	4	2
Hämeenlinna	4	2
Imatra	4	2
Jyväskylä	4	2
Jämsä	4	2
Muut	107	47
Yhteensä	228	100

Muilla kuin suomenkielisellä lomakkeella vastasi yhteensä 12 asiakasta eli noin 5 % vastaajista. Heistä kymmenen oli saksalaisia, yksi belgialainen ja yksi tšekki (taulukko 8). Luontokeskuksen asiakaslaskentojen perusteella ulkomaalaisten osuus asiakaskunnasta oli vuonna 2013 noin 14,5 % ja esimerkiksi venäläisten osuus noin 1,3 %. Ulkomaalaisten osallisuus tutkimuksessa on siis jäänyt hieman heikoksi eikä täysin kuvaa todellista tilannetta.

Taulukko 8. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	Kpl	%
Suomi	243	95
Saksa	10	4
Belgia	1	<1
Tšekki	1	<1
Yhteensä	255	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 7 % kyselyyn vastanneista oli saapunut Karhunkierroksen luontokeskukseen yksinään. Selvästi yleisin ryhmäkoko oli 2–5 hengen seurue (90 %) (taulukko 9). Erikokoisissa seurueissa matkanneista 14 % ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita lapsia. Näissä ryhmissä lapsia oli keskimäärin 2,1. Suurimpaan seurueeseen kuului 20 henkilöä ja enimmillään alle 15-vuotiaita oli seurueessa mukana 5 henkilöä. Seurueiden jäsenistä ainoastaan yksi oli liikuntaesteinen (taulukko 10). Kolme neljästä seurueesta matkanneesta oli liikkeellä omien sukulaistensa kanssa ja 17 % ystävien seurassa (taulukko 11).

Taulukko 9. Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimukseen vuonna 2013 osallistuneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	Kpl	%
Yksin	18	7
2–5 hengen seurue	224	90
6 tai useamman hengen seurue	8	3
Yhteensä	250	100

Taulukko 10. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Karhunkierroksen luontokeskuksessa.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Seurueen koko yhteensä	232	2,9	2,17	2	2	2	3	20
Alle 15-vuotiaita	33	2,1	1,17	1	1	2	3	5
Liikuntaesteisiä	1	1,0		1	1	1	1	1

Taulukko 11. Seurueiden koostumus Karhunkierroksen luontokeskuksessa vuonna 2013.

Seurueen koostumus	Kpl	%
Oman perheen jäsenet	174	76
Muut sukulaiset	13	6
Ystävät	38	17
Eläkeläisryhmä	2	1
Kerho, yhdistys tms.	2	1
Jokin muu (poikaystävä)	1	<1
Yhteensä	230	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Puolelle vastaajista Karhunkierroksen luontokeskus oli yksi matkan kohteista muiden joukossa. Vastaajista 45 % oli poikennut luontokeskukseen sattumalta tai ennalta suunnittelematta. Ainoastaan 5 %:lle vierailijoista luontokeskus toimi matkan tärkeimpänä kohteena (taulukko 12).

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut luontokeskus. Sekä matkan muut kohteet (taulukko 13) että matkan pääkohteet (taulukko 14) sijaitsivat enimmäkseen luontokeskuksen lähitöillä. Kohteista eniten vastauksia keräsivät Sallan ja Kuusamon seutu sekä näiden alueiden muut luonto- ja matkailukohteet kuten Karhunkierros, Oulangan kansallispuisto, muut luontokeskukset ja Ruka. Alkuperäiset vastaukset ovat liitteissä 3 (muut kohteet) ja 4 (pääkohteet).

Taulukko 12. Karhunkierroksen luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	Kpl	%
Matkasi ainoa tai tärkein kohde	12	5
Yksi matkasi suunnitelluista kohteista	118	50
Ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella	105	45
Yhteensä	235	100

Taulukko 13. Muita kohteita, joissa kyselyyn vastanneet vierailivat Karhunkierroksen luontokeskuksen lisäksi. Kohteet on luokiteltu kokoavien otsikoiden alle, minkä vuoksi kohteiden määrä on eri kuin kysymykseen vastanneiden määrä (n = 87).

Kohde	Kpl
Sallan seutu	24
Karhunkierros	14
Ruka	13
Muut luontokeskukset / -talot	9
Oulangan kansallispuisto / Oulanka	8
Kuusamo	5
Oulangan kanjoni	5
Kotipaikka, mökki, sukulaiset	4
Inarin seutu, Saariselkä	3
Riisitunturi	3
Pieni Karhunkierros	3
Hossa	2
Ruuhitunturi	2
Karhutunturi	2
Kelloselkä	2
Kursu	2
Talvisotamuseo	2
Muut	26

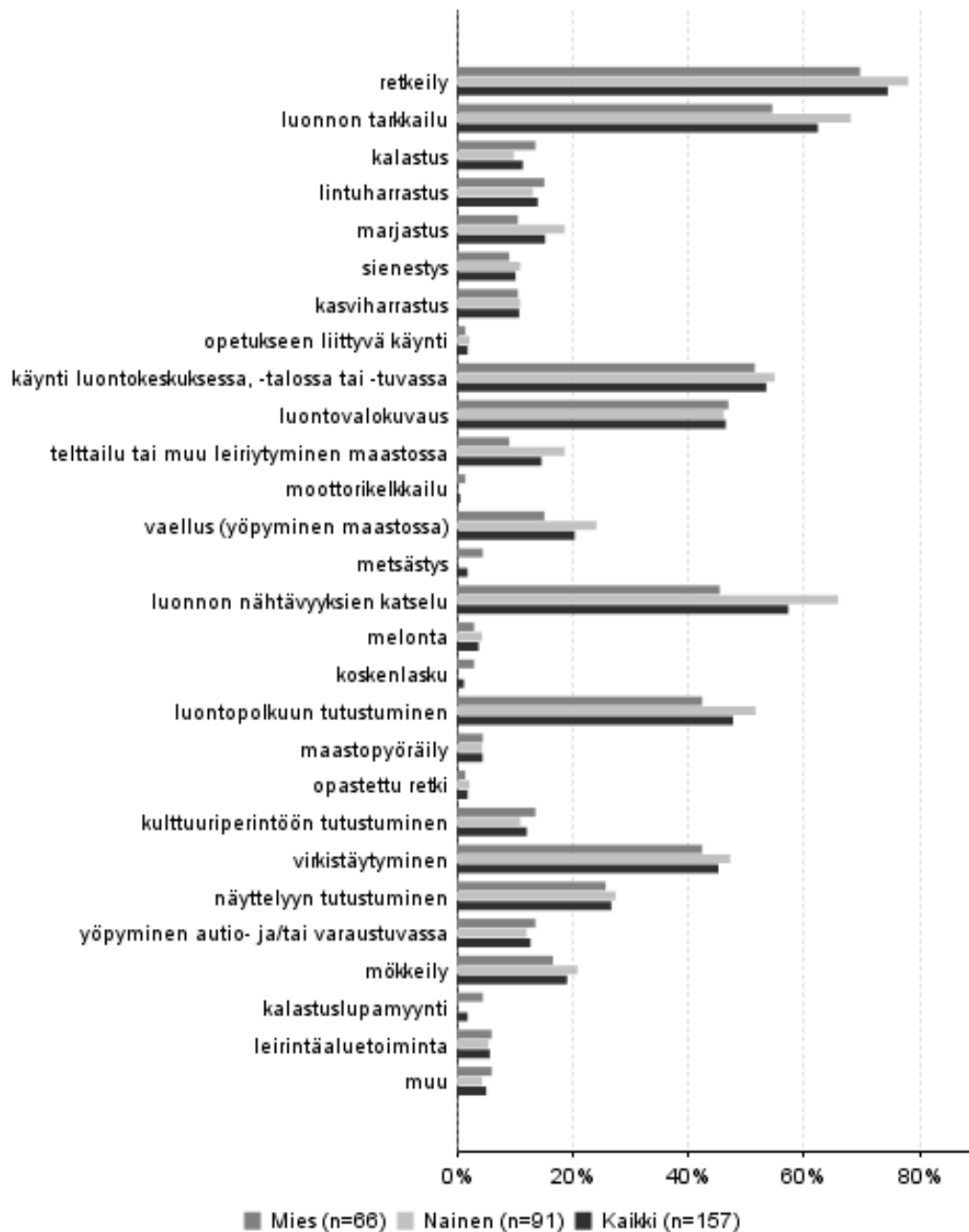
Taulukko 14. Kyselyyn vastanneiden matkan pääkohteet. Kohteet on luokiteltu kokoavien otsikoiden alle, minkä vuoksi kohteiden määrä on eri kuin kysymykseen vastanneiden määrä (n = 77).

Matkan pääkohde tai pääkohteet	Kpl
Salla, Sallan alue, Sallatunturi	29
Kuusamo	9
Ruka	6
Ei pääkohteita	4
Mökki	4
Karhunkierros	3
Lappi / Pohjois-Suomi	3
Inari / Saariselkä	5
Riisitunturin kansallispuisto	3
Pieni karhunkierros	3
Oulangan kansallispuisto	3
Hossa	2
Kansallis- ja luonnonpuistot, retkeilyalueet	2
Kylmäluoma / Taivalkoski	2
Nordkapp	2
Muut	14

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Tiedusteltaessa asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastuksia tämän vierailun aikana heille annettiin mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja. Pääasialliset harrastukset, joihin vastanneet osallistuivat tai aikoivat osallistua luontokeskuksessa ja lähistön luontokohteissa, olivat retkeily (75 % vastanneista), luonnon tarkkailu (62 %), luonnon nähtävyyksien katselu (57 %), käynti luontokeskuksessa (54 %), luontopolkuun tutustuminen (48 %), luontovalokuvaus (46 %) ja virkistäytyminen (45 %). Paljon vastauksia (10–30 %) keräsivät myös vaihtoehdot näyttelyyn tutustuminen, vaellus, mökkeily, telttailu tai muu leiriytyminen, marjastus, lintuharrastus, yöpyminen autio ja/tai varaustuvassa, kulttuuriperintöön tutustuminen, kasviharrastus, kalastus ja sienestys. Vähiten suosiota olivat keränneet moottorikelkkailu ja koskenlasku, jotka olivat saaneet taakseen alle 1 % vastaajista (kuva 7).

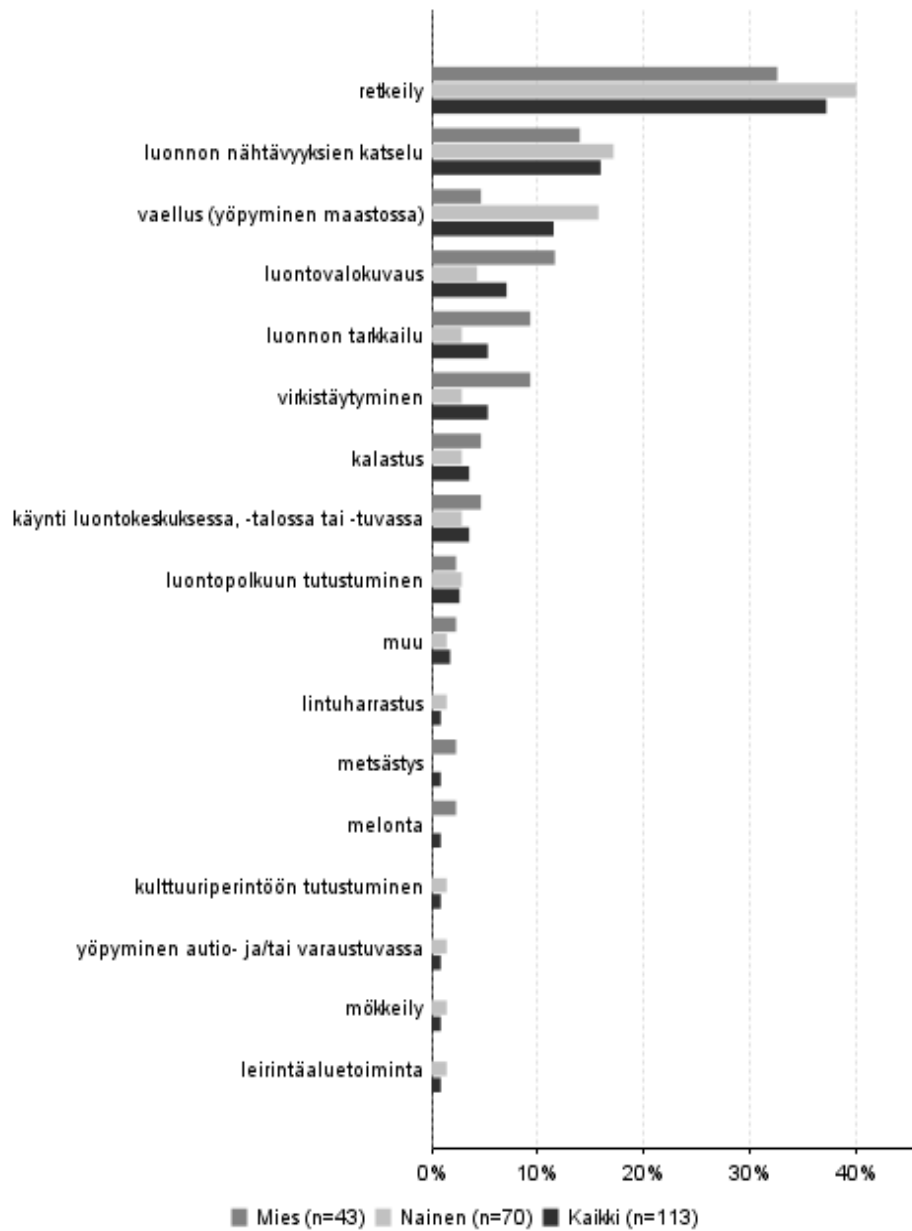
Naisten suosituin harrastus oli ylivoimaisesti retkeily (78 %). Lisäksi korkeaa kannatusta keräsivät luonnon tarkkailu (68 %), luonnon nähtävyyksien katselu (66 %), käynti luontokeskuksessa (55 %), luontopolkuun tutustuminen (52 %), virkistäytyminen (47 %) ja luontovalokuvaus (46 %). Miehillä suosituimpia aktiviteetteja olivat niin ikään retkeily (70 %) ja luonnon tarkkailu (55 %). Myös käynti luontokeskuksessa, luontovalokuvaus, luonnon nähtävyyksien katselu, luontopolkuun tutustuminen ja virkistäytyminen keräsivät miespuolisista vastaajista yli 40 % kukin (kuva 7).



Kuva 7. Lähiseudun luontokohteissa harjoitettujen toimintojen suosio tällä käynnillä. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Kävijöiltä tiedusteltiin lisäksi, mikä oli heidän tärkein harrastuksensa tällä käynnillä. Vastaajista 37 % nimesi tärkeimmäksi harrastukseksi retkeilyn (n = 113). Luonnon nähtävyyksien katselemista piti tärkeimpänä 16 % ja vaeltamista (yöpymistä maastossa) 12 % vastaajista. Vähiten mainintoja saivat lintuharrastus, metsästys, melonta, kulttuuriperintöön tutustuminen, yöpyminen varaus- ja/tai autiotuvassa, mökkeily ja leirintäaluetoiminta (kukin alle 1 %) (kuva 8).

Vastaajista kahdeksan (5 %) oli valinnut yhdeksi aktiviteetiksi vaihtoehdon ”jokin muu, mikä?”. Näistä vastauksista melkein kaikki olisi voinut luokitella myös jonkin valmiiksi nimetyn suosituksen aktiviteetin alle tai aktiviteettien sijaan käyntikohteisiin. Yksi lisätyistä aktiviteeteista, geokätköily, ei kuulunut valmiisiin kategorioihin.



Kuva 8. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Karhunkierroksen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Vastaajista 35 % ilmoitti aktiviteettiensa lukumääräksi 4–6. Vajaalla kolmanneksella (28 %) aktiviteettien lukumäärä oli 1–3 ja toisella vajaalla kolmanneksella (28 %) 7–9. Naisilla aktiviteettien määrä oli hieman suurempi kuin miehillä (taulukko 15).

Taulukko 15. Harrastusten lukumäärä lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Karhunkierroksen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	22	33	24	26	46	29
4–6	23	35	27	30	50	32
7–9	12	18	27	30	39	25
10 tai enemmän	9	14	13	14	22	14
Yhteensä	66	100	91	100	157	100

3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Asiakastutkimuksessa kysyttiin myös, missä muissa kohteissa asiakkaat vierailivat tai suunnittelivat vierailevansa Karhunkierroksen luontokeskuksen lisäksi. Taulukossa 16 on esitetty asiakkaiden vastaukset valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin ja taulukossa 17 asiakkaiden ilmoittamat muut kohteet.

Kyselyyn vastanneista 61 % vieraili tai suunnitteli vierailevansa Karhunkierroksen luontokeskuksen lisäksi samalla käynnillä myös Sallassa. Muita suosittuja kohteita saman vierailun yhteydessä olivat Kuusamo (44 %), Sallatunturin alue (42 %), Rukatunturi (30 %), Oulangan kanjoni (29 %), sekä Oulangan luontokeskus ja Kiutaköngäs (24 %). Näiden lisäksi paljon vastauksia keräsivät suositut retkeilyreitit Karhunkierros (19 %) ja Pieni Karhunkierros (13 %). Valmiista vaihtoehtoista vähiten vastauksia (1 kpl) oli kerännyt Keroharjun reitti (taulukko 16). Asiakkaiden ilmoittamista muista kohteista Hossa oli suosituin (taulukko 17).

Ulkomaalaiset asiakkaat liikkuvat suomalaisia laajemmalla alueella. Heistä useimmat olivat vastanneet muiksi kohteiksi Lapin, Pohjois-Suomen tai ”kiertomatkan”. Kaksi ulkomaalaista asiakasta oli tulossa Kirkkoniemestä Helsinkiin pyörällä ja kaksi oli ilmoittanut muuksi kohteekseen Nordkappin.

Taulukko 16. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä Karhunkierroksen luontokeskuksessa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan usean vaihtoehdon.

Käyntikohte	Kpl	%
Salla	149	61
Kuusamo	107	44
Sallatunturin alue	103	42
Rukatunturi	73	30
Oulangan kanjoni	71	29
Oulangan luontokeskus, Kiutaköngäs	59	24
Karhunkierros	45	19
Muu	47	19
Pieni Karhunkierros -reitti	32	13
Juuman alue	24	10
Tuntsa, Pohjois-Salla	20	8
Riisitunturin kansallispuisto	20	8
Kalliovaaran retkeilypolku, hiidenkirnut	11	5
UKK-reitti	12	5
Valtavaaran luonnonsuojelualue	11	5
Palvelupiste Karhuntassu	9	4
Keroharjun reitti	1	<1
Vastanneita yhteensä	243	

Taulukko 17. Muut kohteet, joissa vastaajat vierailivat tai suunnittelivat vierailevansa Karhunkierroksen luontokeskuksessa lisäksi. Vastaukset on luokiteltu kokoavien otsikoiden alle ja mukana ovat vain kohteet, jotka oli mainittu kaksi kertaa tai useammin.

Käyntikohte	Kpl
Hossa	5
Kiviaapa	3
Suurpetokeskus	3
hautausmaa	2
Kemijärvi	2
Kiilopää	2
Murmansk	2
Kylmäluoma	2
Lappi	2
Martin baari	2
Nuortijoki	2
Pohjois-Lappi	2
Urho Kekkosen kansallispuisto	2
Muut	24

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Karhunkierroksen luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin reilu tunti (taulukko 18). Kävijöistä oli ensikertalaisia noin 61 % (taulukko 19). Naiset olivat hieman miehiä kokeneempia Karhunkierroksen luontokeskuksen kävijöitä.

Taulukko 18. Käynnin kesto Karhunkierroksen luontokeskuksessa.

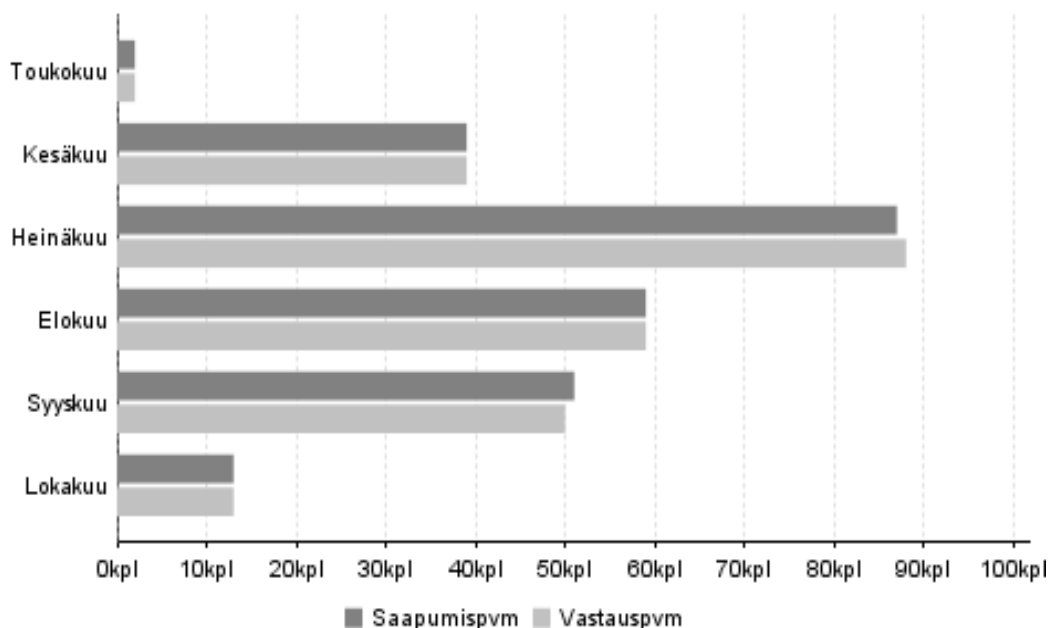
Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Käynnin kesto, minuutteina	251	66,0	58,38	0	30	60	70	480

Taulukko 19. Vastanneiden käynnin toistuvuus Karhunkierroksen luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	69	68	76	56	147	61
Käynyt aikaisemmin	32	32	60	44	94	39
Yhteensä	101		136		241	

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

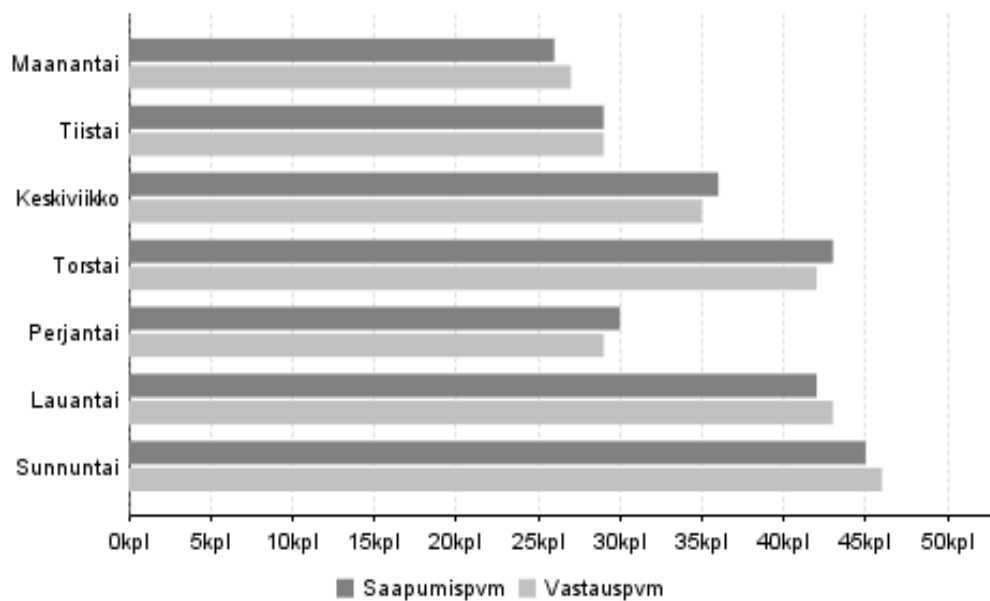
Eniten vastauksia asiakastutkimukseen kerättiin heinäkuussa (35 % vastaajista) (kuva 9), joka oli myös suosituin vierailukuukausi luontokeskuksessa (vrt. taulukko 3). Toukokuu ja lokakuu ovat Karhunkierroksen luontokeskuksessa hiljaisempia (taulukko 3, kuva 9), ja talvikaudella luontokeskus on suljettu.



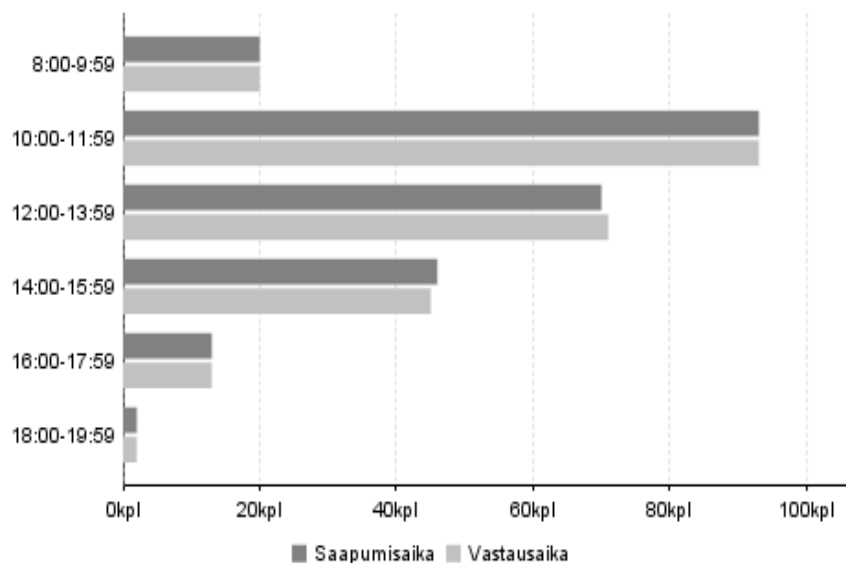
Kuva 9. Saapuminen Karhunkierroksen luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain (n = 251).

Eniten vastauksia asiakastutkimukseen kerättiin viikonloppuisin ja torstaisin (sunnuntai 18 %, lauantai 17 % torstai 17). Kaikkina viikonpäivinä kerättiin kuitenkin paljon vastauksia eikä mikään päivä eroa selkeästi joukosta (kuva 10).

Vuonna 2013 Karhunkierroksen luontokeskus oli avoinna touko- ja lokakuussa klo 9–16 ja kesäkuukausina klo 8.30–17. Eniten vastauksia asiakastutkimukseen kerättiin aamupäivisin kello 10–12, jolloin vastasi 38 % tutkimukseen osallistuneista (kuva 11). Vähiten vastauksia kerättiin aivan luontokeskuksen aueella tai lähellä sulkemisaikaa. Osa vastaajista oli ilmoittanut vierailunsa ajankohdan aukioloaikojen ulkopuolelta, jolloin kyseessä on todennäköisesti ollut huolimattomuusvirhe tai jokin yksittäinen ryhmä, jonka vierailu on sovittu poikkeusajalle.



Kuva 10. Saapuminen Karhunkierroksen luontokeskukseen ja vastaaminen viikonpäivittäin (n = 251).



Kuva 11. Saapuminen Karhunkierroksen luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan (n = 244).

Lomakkeessa tiedusteltiin kulkuneuvoja, joita käytettiin matkalla kotoa luontokeskukseen. Vaihtoehtoja oli mahdollisuus valita yksi tai useampia. Suurin osa vastaajista (80 %) oli taittanut matkan henkilöautolla (taulukko 20). Seuraavaksi suosituin kulkumuoto oli henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmä tai matkailuauto (15 %). Vastaajilla oli mahdollisuus tarkentaa lomakkeeseen, mitä kulkuneuvoa he olivat käyttäneet viimeksi. Nämä vastaukset olivat hyvin lähellä taulukon 20 vastauksia sillä erotuksella, että juna ja lentokone puuttuivat.

Taulukko 20. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Karhunkierroksen luontokeskukseen. Matkaan on voitu käyttää useampaa kulkuneuvoa.

Kulkuneuvo	Kpl	%
Henkilöauto	199	80
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	38	15
Linja-auto	9	4
Tilausbussi (ryhmämatka)	2	1
Juna	8	3
Lentokone	9	4
Moottoripyörä	3	1
Polkupyörä	4	2
Jokin muu	8	3
Vastanneita yhteensä	250	

3.2.6 Tietolähde

Vajaa kolmannekselle (31 %) Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimukseen osallistuneista paikka oli entuudestaan tuttu. Ne, jotka eivät olleet käyneet luontokeskuksessa aiemmin, olivat saaneet tietoa paikasta pääasiassa tuttavilta, ystäviltä ja sukulaisilta (25 %) sekä Metsähallituksen www-sivuilta (24 %). Myös erilaiset esitteet ja oppaat (20 %) sekä kartat (18 %) olivat olleet tärkeässä roolissa tiedon saannissa (taulukko 21). Moni (21 vastaajaa, 9 %) oli päätenyt luontokeskukselle tienvarsilla sijaitsevien opasteiden johdattamana hetken mielijohteesta.

Taulukko 21. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Karhunkierroksen luontokeskuksesta vuonna 2013. Vastatesa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	Kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	22	10
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	56	25
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	54	24
Muut www-sivut	11	5
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	44	20
TV- / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	2	1
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	5	2
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	6	3
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	69	31
Kartat	41	18
Elektroninen infopiste	2	1
Facebook-sivut	3	1
Yhteisö.luontoon.fi-sivut	8	4
Muu (tienvarsien opasteet, joku seurueesta, vuokramökin isäntä, koulu)	30	13
Vastanneita yhteensä	225	

3.3 Asiakastyytyväisyys

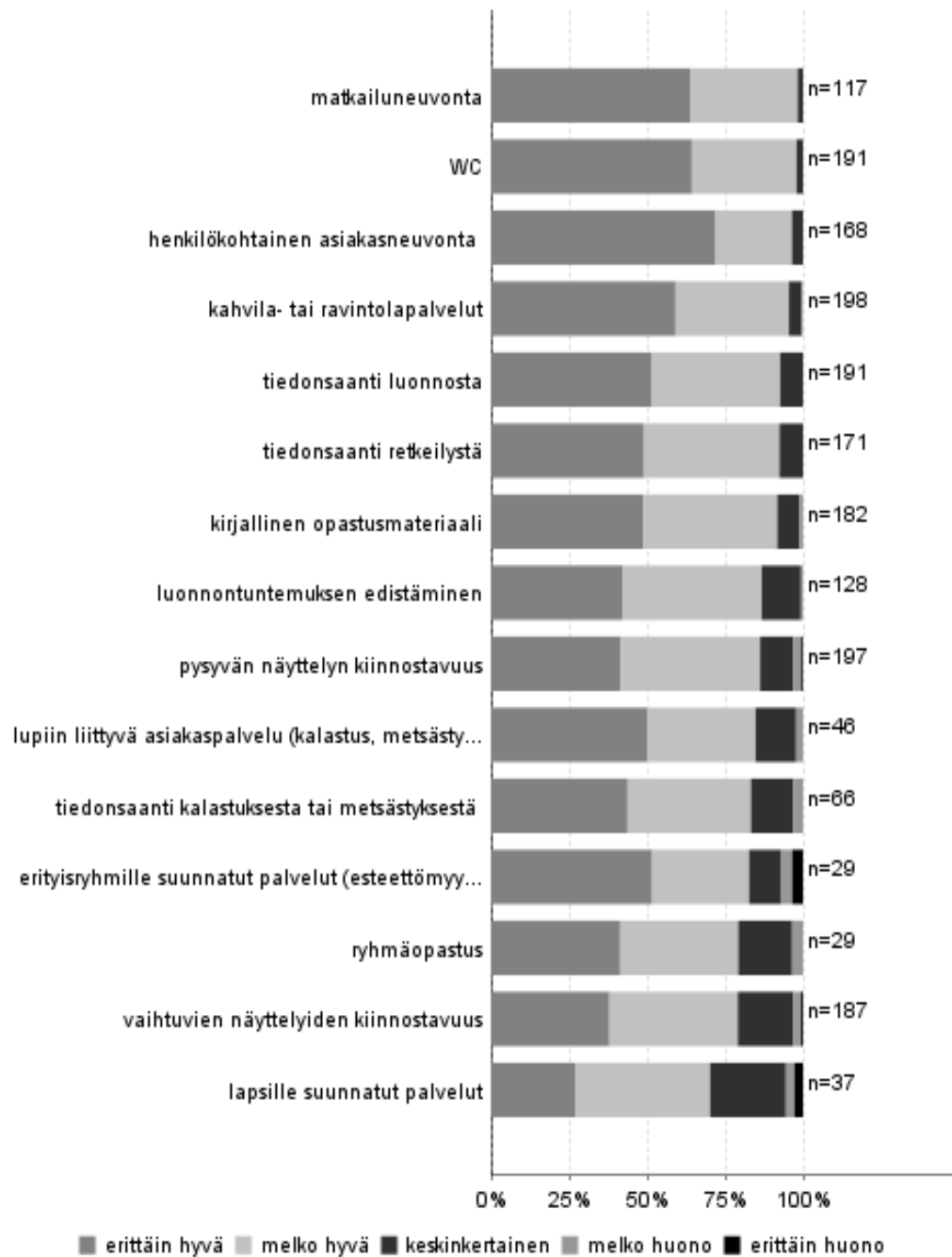
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Karhukierroksen luontokeskuksen eri ominaisuuksista ja tarjolla olleista palveluista parhaimman arvosanan sai henkilökohtainen asiakasneuvonta (4,7). Lähes yhtä hyviä arvosanoja keräsivät myös WC, kahvila- ja ravintolapalvelut sekä matkailuneuvonta (4,5–4,6). Lapsille suunnatut palvelut oli arvioitu keskimäärin heikoimmaksi (3,9). Kaikkien muiden keskimääräinen arvosana oli yli 4 (taulukko 22, kuva 12).

Arvosana ”erittäin huono” oli annettu kahdeksan kertaa. Kolme kertaa tämän arvosanan oli saanut lapsille suunnatut palvelut sekä erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC jne.) ja vaihtuvien näyttelyiden sekä pysyvän näyttelyn kiinnostavuus (taulukko 22, kuva 12). Huonojen arvosanojen osuus vastauksista oli kuitenkin kokonaisuudessaan pieni.

Taulukko 22. Karhunkierroksen luontokeskuksen palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käytännyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keski-arvo	Ei käytännyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	191	77	0	0	7	41	51	4,4	51
Tiedonsaanti retkeilystä	171	69	0	0	8	43	49	4,4	73
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	66	27	0	3	14	39	44	4,2	172
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	46	19	0	2	13	35	50	4,3	194
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	168	68	0	0	4	24	72	4,7	75
Ryhmäopastus	29	12	0	3	17	38	41	4,2	209
Luonnontuntemuksen edistäminen	128	52	0	1	13	45	42	4,3	108
Lapsille suunnatut palvelut	37	15	3	3	24	43	27	3,9	198
Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	29	12	3	3	10	31	52	4,2	209
WC	191	77	0	0	2	34	64	4,6	51
Kahvila- tai ravintolapalvelut	198	80	0	1	4	36	59	4,5	44
Matkailuneuvonta	117	47	0	0	2	34	64	4,6	118
Kirjallinen opastusmateriaali	182	73	0	1	7	43	49	4,4	53
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	187	75	1	3	18	41	38	4,1	49
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	197	79	1	3	11	45	42	4,2	39
Vastanneita yhteensä	248								



Kuva 12. Vastanneiden mielipiteet Karhunkierroksen luontokeskuksen palveluiden laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Karhunkierroksen luontokeskuksen onnistuminen palveluketjun eri osissa arvioitiin pääsääntöisesti hyväksi tai erittäin hyväksi. Keskimäärin parhaan arvosanan sai sisätilojen toimivuus ja siisteys (4,75). Kaikkien palveluiden keskiarvo oli yli 4. Arvosanaa ”erittäin huonosti” ei annettu kertakaan (taulukko 23).

Taulukko 23. Karhunkierroksen luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla. 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	228	91	0	2	21	44	32	4,05	0,81
Perille löytäminen (esim. opasteet)	248	99	0	2	4	31	64	4,56	0,65
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	243	97	0	0	5	37	58	4,52	0,61
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	244	98	0	0	1	21	77	4,75	0,49
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	243	97	0	1	5	34	60	4,52	0,66
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	240	96	0	3	23	39	35	4,06	0,84
Ennako-odotuksieni täytyminen	243	97	0	1	9	44	46	4,34	0,69
Elämysten tarjoaminen	243	97	0	3	15	46	36	4,14	0,80
Vastanneita yhteensä	250								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Karhunkierroksen luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,40. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 8 ja 9). Molemmista osa-alueista Karhunkierroksen luontokeskus sai arvosanaksi yli 4, joten asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluihin (taulukko 24).

Taulukko 24. Asiakastyytyväisyyden osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Karhunkierroksen luontokeskuksessa vuonna 2013.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,05	Tiedonsaanti luonnosta	4,44
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,56	Tiedonsaanti retkeilystä	4,42
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,52	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	4,24
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,75	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,33
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,52	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,68
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	4,06	Ryhmäopastus	4,17
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,34	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,28
Elämysten tarjoaminen	4,14	Lapsille suunnatut palvelut	3,89
		Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,24
		WC	4,62
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,54
		Matkailuneuvonta	4,62
		Kirjallinen opastusmateriaali	4,40
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,13
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,24
Aluekohtainen keskiarvo	4,37		4,41
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,37		4,44
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,39	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,40	

3.4 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Kysymykseen vierailusta mieleen jääneistä asioista vastasi 205 tutkimukseen osallistunutta asiakasta. Vastaukset olivat hyvin värikkäitä ja yksityiskohtaisuudeltaan erilaisia. Taulukossa 25 yleisimmin mainitut asiat on luokiteltu laajempien otsikoiden alle. Vastaukset niiden alkuperäisessä kirjoitusasussa löytyvät liitteestä 6.

Käytännössä kaikki vierailusta mieleen jääneet asiat oli mainittu joko neutraaliin tai positiiviseen sävyyn. Erityisen hyvin mieleen olivat jääneet näyttelyt, hyvä asiakaspalvelu, tilojen siisteys ja miellyttävyys, kahvilan palvelut sekä henkilökunnan asiantuntemus tai tiedonsaanti (taulukko 25).

Taulukko 25. Tärkeimpiä vierailusta Karhunkierroksen luontokeskuksessa mieleen jääneitä asioita luokiteltuina laajempien otsikoiden alle. Taulukkoon on poimittu kaikki useammin kuin kerran mainitut asiat. Kysymykseen vastasi 205 asiakasta.

Vierailusta luontokeskuksessa päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	Kpl
Näyttelyt	69
Hyvä asiakaspalvelu	67
Pysyvä näyttely Suomi – suomaa	33
Paikan siisteys ja miellyttävyys	31
Vaihtuva näyttely	31
Kahvila / tarjoilut	19
Henkilökunnan asiantuntemus / tiedonsaanti	12
Yleinen positiivinen kommentti	10
Kiinnostavuus / monipuolisuus	10
Rauha / tunnelma	8
Kauppa / myytävät tuotteet	5
Luonto / eläimet /kasvit	5
Lasten huomioiminen	5
Kartat ja esitteet	3
Linnun munat	3
Asiakastutkimus	3
Antti Kettusen kuvat	3
Luonnon äänet näyttelyssä	2
Napapiiri	2
Kirjasto / kirjat	2
Hilja Hautajärven näyttely	2
Ilmainen santsikahvi	2
Luontonurkkaus	2

3.5 Luontokeskuksen toiminnan kehittäminen

Kehitysehdotuksia koskevaan kysymykseen vastasi yhteensä 115 henkilöä. Kuten muissakin avoimissa kysymyksissä, tässäkin vastaukset olivat värikkäitä ja tarkkuudeltaan hyvin eritasoisia. Osa vastaajista oli arvioinut eri osa-alueiden nykytilaa kehitysehdotusten antamisen sijaan. Kaikki vastaukset alkuperäisessä kirjoitusasussaan ja luokiteltuina osa-alueittain ovat liitteessä 7.

Pysyvää näyttelyä koskien annettiin 51 vastausta. Osassa vastauksista mainittiin joku näyttelyn osa-alue tarkentamatta, haluttiinko tähän parannusta vai ei, ja yli puolessa vastauksista tyydyttiin toteamaan näyttelyn olevan tällaisenaan hyvä. Selkeästi kehitysehdotuksiksi tulkittavissa vastauksissa toivottiin eniten parannuksia alueen elämistöön liittyen, kuten täytettyjä eläimiä näyttelyyn (3 kpl) ja enemmän tietoa alueen elämistöstä (3 kpl). Lisäksi kuviin toivottiin lajiniimiä kaikista eläimistä ja mainintoja kuvaajasta ja kuvauspaikasta. Esitystapoihin toivottiin enemmän interaktiivisuutta, elävää kuvaa ja panoraamaesityksiä. Yleisluontoisemmissa kehitysehdotuksissa toistuivat näyttelyn laajentaminen, monipuolistaminen ja persoonallistaminen. Näyttelyn keinotekoinen kyy oli herättänyt närkästystä kahdessa vastaajassa.

Vaihtuvat näyttelyt keräsivät 39 vastausta. Suurin osa vastaajista oli arvioinut näyttelyn tuolloista tilaa (20 positiivista, 2 negatiivista ja 3 neutraalia vastausta). Kehitysehdotuksiksi tulkittavissa vastauksissa (12 kpl) toivottiin erityisesti valokuvanäyttelyitä sekä nimenomaan paikallisten taiteilijoiden tai käsityöläisten töitä. Lisäksi toivottiin näyttelyitä erilaisista teemoista, kuten vuodenaikojen ja luonnon muutoksesta, sekä näyttelyiden tiheämpää vaihtumista. Kehykset, kuvista heijastuva valo sekä joistakin töistä puuttuneet nimet olivat häirinneet joitakin asiakkaita.

Myyntituotteita oli kommentoinut 45 vastaajaa. Vastauksista 22 oli tulkittavissa kehitysehdotuksiksi. Enimmäkseen ehdotuksissa toivottiin parannusta vaatevalikoimaan esimerkiksi bokserien, monipuolisemman T-paita- ja hupparivalikoiman sekä T-paitojen laadun (toivottiin pidempää mallia ja pienempiä tekstejä) muodossa. Lisäksi muutamat toivoivat paikallisia käsitöitä sekä kalastus- tai retkeilyvälineitä.

Esitteisiin ja karttoihin liittyviä vastauksia oli annettu 35 kappaletta. Melkein kaikissa vastauksissa todettiin esitteiden ja karttojen valikoiman olevan hyvä. Yksittäisissä vastauksissa toivottiin englanninkielisiä esitteitä Kiutakönkäälelle, pienempiä karttoja lähialueesta, reittikohtaisia karttoja sekä parempia karttoja Itä-Lapista.

Lasten palvelut keräsivät 15 vastausta. Noin puolet vastauksista oli kehitysehdotuksia ja puolet kehuja. Kehitysehdotuksissa toivottiin erilaisia tehtäviä tai aktiviteetteja sekä suurempaa lasten nurkkausta, keinoja ja elokuvia sekä palapelien ja piirustusvälineiden sijoittamista paremmin esille. Yksi vastaaja toivoi lapsille kuvasarjaa Lapin eläinten pennuista ja poikasista.

Kysymys asiakkaille tarkoitetusta Internetistä sai 17 vastaajaa. Heistä 11 oli sitä mieltä, että yhteys on tarpeellinen tai tällä hetkellä hyvä. Kolme vastaajaa toivoi luontokeskukseen asiakaskäyttöön tarkoitettua tietokonetta. Yksi toivoi tietosivua/näyttöä luontoreitin ylläpidosta.

Kahvila-ravintolan palveluista oli annettu 54 vastausta. Vastauksista 41:ssä keuhuttiin valikoimaa, tuotteiden laatua, ystävällistä palvelua tai tiloja. Kehitysehdotuksissa toivottiin useammin ruokailumahdollisuutta (7 kpl). Lisäksi parissa vastauksessa toivottiin parannusta valikoimaan yleensä, yhdessä erilaista karkkivalikoimaa, yhdessä tuoreita tuotteita ja yhdessä salaattia.

Piha-aluetta koskevia vastauksia tuli 32 kappaletta. Näistä suurin osa (25) oli kiittävää palautetta. Kehitysehdotuksissa toivottiin pihalle ohjeistusta ja raivattua paikkaa kanoottin laskuun Koutajoelle, kompostikäymälää, tulipaikkaa, kotaa, Lappi-aiheisia tai luonnon tuottamia koristeita ja ke-loa. Parissa vastauksessa toivottiin pihan siistimistä ja raivaamista.

Kohtaan ”muu, mitä” oli annettu 28 vastausta. Suurin osa vastauksista (18 kpl) oli yleisiä ja yksityiskohtaisia kehuja ja kiitoksia. Yksityiskohtaisemmista kiitoksista kehuja sai esimerkiksi Mari Kiutakönkäältä, varjoisat ja viileät tilat sekä geokätköt. Kehitysehdotuksissa toivottiin muun muassa enemmän ja parempaa saksankielistä informaatiota (2 kpl), mahdollisuutta ottaa koira sisään luontokeskukseen (2 kpl), parempia opasteita, suihkua, Internet-sivuille päivittyvää tietoa reitien kunnosta sekä ulkona olevien auringon polttamien näyttelytekstien uusimista.

3.6 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoista palautetta oli jättänyt yhteensä 17 vastaajaa (7 % vastaajista). Suurin osa vapaamuotoisesta palautteesta oli yleisluontoisia kehuja ja parannusehdotuksia sekä luontokeskuksesta että Karhunkierroksesta. Pääasiassa kehut koskivat luontokeskuksen viihtyisyyttä.

Valituksia oli palautteessa kolme kappaletta. Kaikki koskivat opasteiden määrää tai laatua, ja yhdessä paheksuttiin lisäksi sepelin tuomista luontoon. Kehitysehdotukset koskivat pääosin reittejä ja niiden merkintää. Lisäksi yhdessä kehitysehdotuksessa toivottiin luontokeskuksen kuulumisia sähköpostiin ja toisessa anniskeluoikeuksia. Kaikki vapaamuotoiset palautteet on esitetty liitteessä 8.

4 Tulosten tarkastelu

4.1 Yhteenveto

Tämän asiakastutkimuksen perusteella hieman yli puolet Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakkaista on naisia ja asiakkaiden keski-ikä on hieman yli 50 vuotta. Eniten asiakkaissa on joko opisto-tasoisien tutkinnon tai ammattikoulun suorittaneita. Karhunkierroksen luontokeskukseen tullaan enimmäkseen Sallasta, Oulusta tai Helsingistä, mutta myös muista Suomen kaupungeista. Kaikki tutkimukseen osallistuneet ulkomaalaiset tulivat Keski-Euroopasta, mutta luontokeskukseen tullaan tietävästi myös ainakin Venäjältä.

Yleisimmin Karhunkierroksen luontokeskukseen saavutaan 2–5 hengen seurueissa ja pääasiassa omien perheenjäsenten seurassa. Vain 14 % vastaajista ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita lapsia. Liikuntaesteisten osuus asiakkaista on pieni, mikä saattaa johtua luontokeskuksen roolista Karhunkierroksen lähtöpisteenä.

Karhunkierroksen luontokeskuksen pääsesonki on loppukesästä. Vuonna 2013 luontokeskuksessa käytiin erityisen paljon heinäkuussa, jolloin keskuksessa oli esillä suosittu paikallisen taiteilijan näyttely. Vaihtuvilla näyttelyillä voi siis olla suuri merkitys luontokeskuksen vetävyyden kannalta. Luontokeskukseen saavutaan enimmäkseen henkilöautolla ja jonkin verran myös matkailuautolla tai asuntovaunun kanssa. Vierailijat viipyvät luontokeskuksessa keskimäärin noin tunnin ja noin 60 % heistä on paikalla ensi kertaa.

Karhunkierroksen luontokeskus oli matkan tärkein kohde vain 5 %:lle vastaajista. Puolelle vastaajista luontokeskus oli kohde muiden joukossa. Myös sattumalta poikenneiden osuus oli suuri, lähes puolet. Tämä kertonee jotakin luontokeskukselle johdattavien opasteiden tasosta, varsinkin kun ne oli maininnut tietolähteitä koskevassa osiossa jopa noin 10 % vastaajista. Lisäksi ”perille löytäminen” sai palveluketjun osana toiseksi parhaan arvosanan heti luontokeskuksen tilojen toimivuuden ja siisteyden jälkeen. Luontokeskuksessa vierailun yhteydessä käydään eniten Sallassa, Karhunkierroksella tai Oulangan kansallispuistossa sekä Rukalla tai Kuusamossa.

Suurimmalle osalle luontokeskuksen asiakkaista paikka on entuudestaan tuttu tai he ovat kuulleet siitä ystäviltään tai sukulaisiltaan. Lähes yhtä tärkeitä tietolähteitä ovat Metsähallituksen www-sivut, esitteet, oppaat ja kartat sekä jo mainitut tienvarsien opasteet.

Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakkaat tulevat alueelle pääasiassa retkeilemään ja tutustumaan luontoon tai luontokeskukseen. Myös luontovalokuvaus oli yksi tärkeimmistä aktiviteeteista. Yhteensä aktiviteetteja oli mainittu 28 kappaletta. Muita aktiviteetteja olivat esimerkiksi kalastus, marjastus ja sienestys, lintu- tai kasviharrastus, vaellus, melonta, maastopyöräily, kulttuuriperintöön tutustuminen ja geokätköily.

Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä keskukseseen ja sen palveluihin. Erityisen paljon kiitosta on saanut henkilökohtainen asiakasneuvonta, WC, matkailuneuvonta sekä kahvila- ja ravintolapalvelut. Lapsille suunnatut palvelut saivat huonoimman arvosanan, mutta sekin oli asteikolla 1–5 jopa 3,9. Karhunkierroksen luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi on 4,40, mitä voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena.

Tutkimuksen kyselylomakkeessa oli kolme avointa kysymystä, joihin asiakkaat saivat vastata vapaamuotoisesti. Nämä kysymykset koskivat luontokeskuksesta mieleen jääneitä asioita, kehitysehdotuksia ja muuta vapaamuotoista palautetta. Vastaukset näihin kysymyksiin olivat hyvin värikkäitä ja tarkkuudeltaan erilaisia – ja suurin osa sävyiltään positiivisia.

Kysymykseen luontokeskuksesta mieleen jääneistä asioista oli vastannut 205 asiakasta. Suurin osa vastauksista oli laaja-alaisia, kuten näyttelyt, hyvä asiakaspalvelu, tilojen siisteys ja miellyttävyys sekä kahvila tai sen tarjonta. Myös yksityiskohtaisempia vastauksia oli annettu; muutamalle vastajalle oli jäänyt mieleen esimerkiksi linnun munat, asiakastutkimus, Antti Kettusen kuvat, Napapiiri ja Hilja Hautajärven näyttely. Myös ilmainen santsikahvi oli ollut mieleenpainuva asia kahdelle asiakkaalle.

Kehitysehdotusosion vastauksista suurin osa oli kehuja ja palautetta ja kaikkeen oltiin enimmäkseen tyytyväisiä. Eniten kehitysehdotuksiksi tulkittavia vastauksia annettiin näyttelyistä ja myyntituotteista. Pysyvän näyttelyn kohdalla vaikuttaisi siltä, että ihmiset kaipaisivat lisää tietoa ja kuvia erityisesti eläimistä sekä monipuolisuutta ja interaktiivisuutta esitystapoihin. Myös yksityiskohtiin, kuten kuviin liitettäviin lajinimiin sekä kuvaajan ja kuvauspaikan tietoihin, kannattaa kiinnittää huomiota. Vaihtuviin näyttelyihin toivottiin erityisesti valokuvanäyttelyitä ja paikallisten taiteilijoiden näyttelyitä sekä näyttelyitä erilaisista teemoista. Myyntituotteisiin toivottiin parannusta vaatevalikoimaan, paikallisia tuotteita sekä kalastus- ja retkeilytarvikkeita. Muihin aiheisiin liittyviä useita kertoja mainittuja kehitysehdotuksia olivat esimerkiksi tehtävien ja aktiviteettien lisääminen lapsille ja ruokailumahdollisuuden saaminen ravintolaan.

Muuta vapaamuotoista palautetta annettiin aika vähän. Palaute oli luonteeltaan pääosin positiivista ja koski yleisimmin luontokeskuksen viihtyisyyttä. Kehitysehdotukset ja negatiivinen palaute koskivat pääasiassa reittejä ja opasteita.

4.2 Vertailu aiempiin tutkimuksiin

Tämänkertaisessa tutkimuksessa käytetty lomake oli hieman erilainen kuin aikaisemmassa. Vanhasa tutkimuksessa ei kysytty uuden tutkimuksen kysymystä 8: ”Hautajärven luontotalon toiminnan kehittäminen” ja uudesta oli jätetty pois seuraavat vanhan lomakkeen kysymykset:

- Ovatko aukioloaikamme sopivat? Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?
- Matkan jälkeen... a) tuletko uudelleen kohteelle? b) suositteletko kohdetta muille?
- Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Hautajärven luontotalosta tällä käynnilläsi?

Naisten osuus vierailijoista on hieman lisääntynyt ja kävijöiden keski-ikä on noussut yli 50 vuoteen. Asiakkaiden koulutustaustoissa ei ole suurta muutosta paitsi että ilman ammatillista tutkintoa olevien osuus on vähentynyt.

Ulkomaalaisten osuus on pysynyt jokseenkin samana, mutta vuonna 2007 heitä oli käynyt kenties useammasta maasta. Ero voi johtua myös suuremmasta otoksesta. Seurueiden koko ei ole juurikaan muuttunut, mutta vuonna 2013 oman perheen jäsenet oli huomattavasti tärkeämmässä roolissa seurueen kokoonpanossa kuin vuonna 2007.

Karhunkierroksen luontokeskus oli aiemminkin enimmäkseen yksi matkan suunnitelluista kohteista. Muut kohteet joissa vierailaan ovat myös pysyneet samoina (Salla, Kuusamo, Oulangan kansallispuisto, muut lähialueen ja Pohjois-Suomen kohteet). Karhunkierroksen osuus matkan tärkeimpänä kohteena on pudonnut, ja nykyään Salla on useimmin pääkohde. Karhunkierroksen merkityksen vähentyminen näkyy myös siinä, että telttailun, vaelluksen ja autio- tai varaustuvassa yöpymisten osuus on hieman laskenut. Muuten vierailijoiden harrastukset lähialueella ovat pysyneet pääosin samoina.

Luontokeskuksessa viivytettiin vuonna 2013 keskimäärin reilu 10 min. pidempään kuin 2007. Ensikertalaisten osuus vierailijoista on pysynyt samana, mutta naisten osuus ensikertalaisista on pienentynyt. Käyntikuukausista kesä- ja heinäkuu ovat olleet aikaisemmin lähes yhtä suosittuja, mutta vuonna 2013 heinäkuussa käytiin noin tuplasti useammin kuin kesäkuussa, koska paikallisen taiteilijan näyttely houkutteli silloin paljon vierailijoita. Saapumisviikonpäivissä tai kellonajoissa ei ole tapahtunut merkittävää muutosta. Henkilöauto oli aikaisemminkin tärkein saapumismuoto, mutta vuonna 2007 linja-autolla tultiin huomattavasti useammin kuin 2013 ja matkailuautojen osuus oli pienempi. Tietolähteistä Metsähallituksen www-sivujen ja erityisesti maasto-opasteiden merkitys on kasvanut.

Asiakastyytyväisyyteen liittyvät asiat ovat pysyneet pääosin samana. Muutoksia molempiin suuntiin on tullut vain 0,1–0,3. Tyytyväisyys seuraaviin palveluihin on hieman kasvanut: tiedon saanti kalastuksesta ja metsästyksestä, lupiin liittyvä asiakaspalvelu, henkilökohtainen asiakasneuvonta, ryhmäopastus, luonnontuntemuksen edistäminen, matkailuneuvonta, kirjallinen opastemateriaali ja pysyvän näyttelyn kiinnostavuus. Tyytyväisyys seuraaviin palveluihin on hieman laskenut: lasten palvelut, WC, kahvila- ja ravintolapalvelut, vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus. Samoin onnistuminen palveluketjun eri osissa on pysynyt hyvin lähellä vuoden 2007 tasoa. Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on noussut 4,35:stä 4,40:een.

Vapaamuotoista palautetta oli jättänyt sekä aikaisemmassa että tässä asiakastutkimuksessa kohtalaisen pieni osuus vastaajista. Yhteistä oli palaute opasteista ja reiteistä, minkä lisäksi aikaisemmassa tutkimuksessa toivottiin parannusta linja-autoyhteyksiin ja lupamyyntiin.

Lähteet

Huhtala, O. 2008: Hautajärven luontotalon asiakastutkimus 2007. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 112. 40 s.

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Hautajärven luontotalo

Asiakastutkimus 2013

Täyttöohjeet:

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

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin **henkilökohtaisesti** merkitsemällä yksi rasti vastausympyrään ○. Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollista valita useampi vaihtoehto, merkitse vastauksesi vastausruutuihin □. Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus siihen varattuun kohtaan.
3. Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Hautajärven luontotalossa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontotalon henkilökunta.
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan viisi kirja – tai esine-palkintoa marraskuun alussa 2013. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET JO ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit Hautajärven luontotalolle?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

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

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

(merkitse tarvittaessa useampi kohta)

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

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi tänne?

(merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

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

4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi? Merkitse numero -> _____**5. Minkälainen on matkaseurueesi?**olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna); joista _____ henkilöä

alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Hautajärven luontotalolla?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
tiedonsaanti palveluista etukäteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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. Hautajärven luontotalon toiminnan kehittäminen

Toivoisimme sinulta ajatuksia ja ideoita luontotalon toiminnan kehittämiseen: jätkö kaipaamaan jotain, mitä uutta toivoisit? Kommentoi alla oleviin kohtiin.

Pysyvä näyttely: _____

Vaihtuvat näyttelyt: _____

Myyntituotteet: _____

Esitteet ja kartat: _____

Lasten palvelut: _____

Internet asiakkaille: _____

Kahvilan palvelut: _____

Piha-alue: _____

Muu, mitä: _____

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

Vastaa jokaiseen kohtaan ja arvioi tällä käynnillä käyttämäsi palvelun tai tuotteen laatu. Mikäli et ole käyttänyt palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä laadun arviointikohta tyhjäksi ja rastita vaihtoehto "en käyttänyt palvelua".

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

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono	en käyttänyt palvelua
tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, tms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
kahvilapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
matkailuneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
kirjallinen opastusmateriaali, esitteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

10. Kävitkö tai aiotko käydä Oulangan kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tällä käynnilläsi?

kyllä **ei** → siirry kysymykseen 11

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

- | | | |
|--|--|--|
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 20 <input type="checkbox"/> telttailu /leiriytyminen maastossa | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 86 <input type="checkbox"/> opastettu retki |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 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 | 36 <input type="checkbox"/> metsästys | 96 <input type="checkbox"/> yöpyminen auto- ja/tai varaustuvassa |
| 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 55 <input type="checkbox"/> luonnon nähtävyyksien katselu | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily |
| 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 64 <input type="checkbox"/> melonta | 205 <input type="checkbox"/> lupamyynti |
| 14 <input type="checkbox"/> käynti luontokeskuksessa | 65 <input type="checkbox"/> koskenlasku | 207 <input type="checkbox"/> leirintäaluetoiminta |
| 15 <input type="checkbox"/> luontovalokuvaus | 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 → [_____]

11. Kuinka usein olet käynyt Hautajärven luontotalossa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

12. Onko Hautajärven luontotalo tällä matkalla...

- matkasi ainoa tai tärkein kohde?
- yksi matkasi suunnitelluista kohteista?
Muita kohteita ovat: _____

- ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella?
Matkasi pääkohde/kohteet ovat: _____

13. Mistä sait tietoa Hautajärven luontotalosta?

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

- toisesta luontokeskuksesta / 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 (ohjelmalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- kartoista
- elektronisesta infopisteestä (Patikkapaikka)
- Facebook-sivuilta
- Yhteiso.luontoon.fi-sivuilta
- muualta, mistä? _____

14. Mitä tämänkertaisesta vierailusta Hautajärven luontotalossa jäi päällimmäisenä mieleesi?

15. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

16. Sukupuoli ? mies nainen

17. Syntymävuosi? [_____]

18. 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.

Aineiston toteutunut keruu aikataulu

Merkkien selitykset:

ap = aamupäivä (1.6.–31.9. klo 9–13)

ip = iltapäivä (1.6.–31.9. klo 13–17)

Toukokuu 2013

päivä	ke 1.5.	pe 3.5.	ti 7.5.	to 9.5.	pe 10.5.	ti 14.5.	ke 15.5.
kello	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip
tavoite	1	1	1	1	1	1	1
kpl	0	0	0	2	0	0	0

päivä	pe 17.5.	ti 21.5.	ke 22.5.	pe 24.5.	ti 28.5.	ke 29.5.	to 30.5.	
kello	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	
tavoite	1	1	1	1	1	1	1	14
kpl	0	0	0	0	0	0	0	2
lomakkeet yhteensä, kpl								2

Kesäkuu 2013

päivä	la 1.6.	su 2.6.	su 2.6.	ma 3.6.	ma 3.6.	ti 4.6.	to 6.6.
kello	ap + ip	ap	ip	ap	ip	ap	ap
tavoite	5	5	0	0	5	5	5
kpl	0	0	5	2	0	0	0

päivä	pe 7.6.	la 8.6.	su 9.6.	ma 10.6.	ke 12.6.	pe 14.6.	su 16.6.
kello	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ap
tavoite	0	5	0	5	5	5	5
kpl	1	0	3	0	2	0	0

päivä	ma 17.6.	ke 19.6.	pe 20.6.	pe 21.6.	la 22.6.	ma 24.6.	ma 24.6.
kello	ip	ap	ap + ip	ap	ip	ap	ip
tavoite	5	5	0	5	5	0	5
kpl	0	0	6	2	1	1	0

päivä	ti 25.6.	ke 26.6.	ke 26.6.	to 27.6.	pe 28.6.	su 30.6.	su 30.6.	
kello	ap	ap	ip	ip	ap	ap	ip	
tavoite	0	0	5	0	5	5	0	90
kpl	4	1	1	2	0	5	3	39
lomakkeet yhteensä, kpl								41

Heinäkuu 2013

päivä	ma 1.7.	ke 3.7.	to 4.7.	to 4.7.	pe 5.7.	pe 5.7.	la 6.7.
kello	ip	ap	ap	ip	ap	ip	ap
tavoite	7	7	0	0	7	0	0
kpl	1	0	1	7	2	2	1

päivä	la 6.7.	ma 8.7.	ti 9.7.	ti 9.7.	to 11.7.	pe 12.7.	la 13.7.
kello	ip	ap	ap	ip	ap	ip	ip
tavoite	7	0	7	0	7	0	7
kpl	0	4	1	7	0	2	6

päivä	su 14.7.	su 14.7.	ma 15.7.	ma 15.7.	ti 16.7.	ti 16.7.	to 18.7.
kello	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap
tavoite	7	0	0	0	7	0	0
kpl	6	4	1	1	3	1	4

LIITE 2. 2(3)

Heinäkuu 2013

päivä	to 18.7.	pe 19.7.	pe 19.7.	la 20.7.	su 21.7.	ma 22.7.	ti 23.7.
kello	ip	ap	ip	ap	ap	ip	ap
tavoite	7	7	0	0	7	7	0
kpl	0	0	1	2	1	4	1

päivä	ke 24.7.	ke 24.7.	to 25.7.	to 25.7.	la 27.7.	la 27.7.	su 28.7.
kello	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap
tavoite	7	0	7	0	0	7	0
kpl	0	2	0	2	6	2	1

päivä	su 28.7.	ma 29.7.	ti 30.7.	ke 31.7.	ke 31.7.			
kello	ip	ap	ip	ap	ip			
tavoite	0	7	0	0	7			126
kpl	2	2	3	4	1			88
lomakkeet yhteensä, kpl								129

Elokuu 2013

päivä	pe 2.8.	la 3.8.	la 3.8.	ma 5.8.	ke 7.8.	pe 9.8.	la 10.8.
kello	ap	ap	ip	ap	ip	ip	ap
tavoite	5	0	5	5	5	5	5
kpl	2	5	0	3	2	0	1

päivä	su 11.8.	ma 12.8.	ti 13.8.	ke 14.8.	to 15.8.	pe 16.8.	su 18.8.
kello	ap	ip	ip	ap	ip	ap	ap
tavoite	0	0	5	0	5	5	5
kpl	7	4	2	3	3	0	0

päivä	ma 19.8.	ma 19.8.	ti 20.8.	ke 21.8.	to 22.8.	pe 23.8.	la 24.8.
kello	ap	ip	ap	ap	ip	ip	ap
tavoite	0	5	0	5	5	0	0
kpl	1	1	2	3	0	4	1

päivä	la 24.8.	su 25.8.	ti 27.8.	ke 28.8.	to 29.8.	pe 30.8.		
kello	ip	ip	ap	ap	ip	ap		
tavoite	5	0	5	0	5	5		85
kpl	0	2	0	2	4	7		59
lomakkeet yhteensä, kpl								188

Syyskuu 2013

päivä	su 1.9.	ma 2.9.	ke 4.9.	ke 4.9.	to 5.9.	to 5.9.	pe 6.9.
kello	ip	ip	ap	ip	ap	ip	ip
tavoite	5	5	5	0	0	5	0
kpl	0	0	0	2	2	2	4

päivä	la 7.9.	ma 9.9.	ke 11.9.	to 12.9.	pe 13.9.	la 14.9.	la 14.9.
kello	ap	ip	ap	ap	ap	ap	ip
tavoite	5	5	5	0	5	0	0
kpl	0	2	0	2	0	9	2

päivä	su 15.9.	su 15.9.	ma 16.9.	ke 18.9.	ke 18.9.	to 19.9.	la 21.9.
kello	ap	ip	ap	ap	ip	ap	ip
tavoite	0	5	5	0	5	5	5
kpl	2	0	0	1	2	0	0

Syyskuu 2013

päivä	ti 24.9.	ti 24.9.	ke 25.9.	to 26.9.	to 26.9.	pe 27.9.	la 28.9.	su 29.9.	
kello	ap	ip	ap	ap	ip	ap	ap	ap	
tavoite	5	0	0	0	5	5	0	5	85
kpl	2	3	7	3	0	0	1	4	50
lomakkeet yhteensä, kpl									238

Lokakuu 2013

päivä	ti 1.10.	to 3.10.	pe 4.10.	la 5.10.	su 6.10.	ti 8.10.	ke 9.10.	to 10.10.
kello	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap	ap	ap + ip	ap + ip	ap + ip
tavoite	1	1	1	0	0	1	1	1
kpl	0	0	2	6	1	0	0	2

päivä	ti 15.10.	ke 16.10.	to 17.10.	pe 18.10.	ti 22.10.	ke 23.10.	pe 25.10.	
kello	ap + ip	lp	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	ap + ip	
tavoite	1	0	1	1	1	1	1	12
kpl	0	2	0	0	0	0	0	13
lomakkeet yhteensä, kpl								251

LIITE 3.

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet, kun Karhunkierroksen luontokeskus oli yksi kohteista

Muita kohteita	Kpl
A4 ei riittäisi kohteiden määrään tällä viikon kestäneellä reissulla.	1
Baari	1
Hautausmaa	1
Inarin seutu	1
Karhunkierros, Kuusamo, Ruka, Oulangan luontokeskus	10
Karhunkierros, Sallatunturi	1
Keroharjun reitti	1
Kirkkoniemi–Helsinki pyöräilemällä läpi Suomen	2
Kitkajoki	1
Kiutaköngäs, Oulangan luontotalo, Ruuhitunturi	1
Koilliskairan luontotalo	1
Koko Salla ja Kemijärvi	1
Koti, kotipaikka, mökki	3
Kuntivaara, Konttainen, Vuotunki	1
Kuusamo	1
Kuusamo Karhuntassu	1
Kuusamo, livaara, joet soveltuvien osin	1
Kuusamon luontokeskus	1
Lapin ja pohjois-suomen luontokeskukset	1
Monia	1
Oulangan kanjoni, Riisitunturi, Korpihilla, Ruka	5
Oulangan kansallispuisto, karhunkierros, Juuma	6
Oulangan luontokeskus	1
Pieni karhunkierros, Oulangan luontokeskus, Suurpetokeskus	2
Pieni Karhunkierros, Ruuhitunturi, Karhutunturi	2
Pohjoinen ja Oulu	1
Pyhä-Luosto, Sallatunturi	1
Ruka, Oulanka, Riisitunturi, Salla	8
Ruka, Kuusamo ja kaikki muut kaupungit Mikkeliin mentäessä	1
Saariselkä	1
Salla, Naruska, Kelloselkä, Sallatunturi, Tuntsa, Hossa	17
Sallan sotamuseo, Joulumuorin tupa savukoskella	2
Sandbergin savotta	1
Seutula	1
Sukulaisten luona vierailut	1
Toin retkikunnan	1
Työt	1
Utsjoki, Inari, Siida	1
Vaellus	1
Yhteensä	87

Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet, kun Karhunkierroksen luontokeskus oli yksi kohteista

Matkan pääkohde tai pääkohteet	Kpl
Ei pääkohteita	2
Hautausmaa	1
Hetta	1
Hiidenkirnut, sotamuistomerkit	1
Hossa	1
Inari, Hossa	1
Inarin Pielpajärven kirkko, luontoreitit	1
Juuma, Nuortti	1
Kansallis- ja luonnonpuistot	1
Karhunkierros, Kuusamo, suurpetokeskus	3
Kiertomatka	2
Kuusamo	3
Kuusamo, Sallan Naruska	1
Kuusamo-Käylä-Salla	1
Kylmäluoma, Taivalkoski	1
Lappi yleensä	1
Luontopolut, retkeilyalueet	1
Mökkeily Kuusamossa, mökki	3
Naruska Kylmäluoma Saariselkä	1
Nordkapp	2
Nuortti retkeily, Ukk-kansallispuisto	2
Oulangan ja Riisitunturin kansallispuistot	1
Oulangan kanjoni - Ruka	1
Oulanka-Salla	1
Pieni Karhunkierros	1
Pohjois-Suomi	1
Päiväreitettä Karhunkierroksesta (keskuspaikka Ruka)	1
Rajavartioasema	2
Riisitunturi ja Pieni Karhunkierros	2
Ruka, Saariselkä	4
Salla	10
Salla, Kuusamo, Kemijärvi, Pohjois-Lappi, Ruka	4
Sallatunturi ja ympäristö, melontajoet	10
Salmivaara mökki	1
Sodankylä, armeijassa olevan pojan tapaaminen	1
Sukulaisvierailu hautajärvellä	1
Tauko/kahvipaikka matkan varrella	1
Tuntsan alue	1
UKK-puisto	1
Vapaa-ajan asunto Sallan Naruskassa	1
Vuokramökki Tenniöjoella	1
Yhteensä	77

LIITE 5.

Muut lähistön kohteet, joissa vastaajat vierailivat Karhunkierroksen luontokeskuksessa vierailun yhteydessä

Käyntikohde muu	Kpl
Etelä Suomeen menossa	1
Hautajärvi, hautausmaa	2
Hossa, Ruunankoski	5
Karhunkierros kierretty	1
Karhutunturi	1
Kemihaara	1
Kemijärvi, Pyhäjärvi	2
Kiilopään alue	2
Kilpisjärvi	1
Kiutaköngäs	1
Kiviaavalla sotahistoriaan tutustuminen	3
Koillismaan luonnossa	1
Kotikaupunkini Murmansk	2
Kuntivaara, Konttainen, Vuotunki	1
Kylmäluoma	2
Lappi	2
Martin baari	2
Muojärvi	1
Museo	1
Mökillä	1
Naruska	1
Nuortijoki	2
Pohjois-Lappi	2
Pyhä-Luosto	1
Rovaniemi, Pohjois-Suomi	2
Sandbergin savotta	1
Salmivaara	1
Suurpetokeskus	3
Ukk: kansallispuisto, Savukoski	2
Yhteensä	48

Karhunkierroksen luontokeskuksesta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Aamu-usvainen maisema		Kahvila + kauppa	3
Apua		Kahvion pöydät	2
Asiapitoinen ja kaunis keidas matkan varrella. Tietoakin sain paljon esim. suosta. Hyvät näyttelyt.		Karhut	
Edustavat tilat (odotin pientä tönöä) kiinnostava suonäyttely		Karkit	
Edustavat tilat ja mukavan tuntuiset ihmiset		Kartat	
Eläimistö / kasvit		Kasvi- ja lintukuvat	
Erittäin hyvä opastus ja mukava henkilökunta	4	Kaunis luonto ja maisemat	
Erittäin siisti, asianmukainen luontokeskus		Kaunis näyttely, viihdykkeet lapsille, monipuolinen	2
Henkilökunnan ystävällisyys. Hyvä sampylä (erikoisruokavalio). Siisteys. Laulujuosten isot munat.		Keinotekoinen kyy sekä mielenkiintoinen lomake	
Henkilökunta leikkitti lapsia - mainiota palvelua		Kemppaisen luontokuvat	
Hieno keskus ja siisti		Kiinnostava paikka, voisi olla muuallakin useampia	
Hieno pysyvä näyttely, joka osaksi lastenkin ulottuvilla, ystävällinen henkilökunta	6	Kiva paikka. Tuo Karhunkierros-paita olisi kiva ns. teknisenä paitana, jolloin sitä voisi pitää vaeltaessa päällä.	
Hienot luonto- ja maisemakuvat pysyvässä näyttelyssä. Hieno paikka!		Kukat, linnut, valokuvanäyttely	
Hienot valokuvat, ystävällinen palvelu. Kiitos!	2	Kyseinen kyselykaavake	2
Hilja Hautajärven näyttely ja suvun tarina	2	Lintujen munat, vohvelit	2
Hyvä ja ystävällinen palvelu. Kiitos siitä että meille on järjestetty paitsi tämä luontotalo myös kaikki luontokohteet.	4	Lintujen viserrys luontonäyttelyssä	
Hyvä näyttely englanniksi		Luonnon näyttely, esitteet, kuvat	4
Hyvä opastus kysyttäessä		Luontonurkkaus	2
Hyvä palvelu ja monipuolinen valikoima myyntituotteita		Luontotalon siisteys, palveluhenkisyys	
Hyvä palvelu ja suonäyttely, luonnontietous	12	Lämmintä oli	
Hyvä tee ja kampanisu kahvilassa		Mainiot vohvelit lakoilla ja kermalla + kahvi	
Hyvä ystävällinen palvelu, tiedonsaanti		Marjaliisa Pitkärannan loruaapinen	
Hyvänmakuinen kääretorttupala		Metsä	
Hyvät kahvit, kahvila, valokuvanäyttely	2	Metsähallituksen monipuolisuus	
Hyvät valokuvat (pihlaja syysmaisemassa) ja soiden esittely – mukana maaginen puoli, hyvä!		Mielenkiintoinen näyttely, opasteet, palvelu	4
Ihan asiallinen kohde		Miellyttävä näkemisen kohde	2
Ihanat koirat ulkona		Monipuolisuus	
Ihmeen hyvä ilma		Mukava kokemus, miellyttävä henkilökunta	2
Ihmisiä tosi vähän liikkeellä		Mukavaa että tällaisia on olemassa	
Ilmainen santsikahvi ja iloinen palvelu		Napapiiri	
Näyttelyt, munkkikahvit, napapiiri-kyltti, kiva palvelu, luontopolku	8	Siisti ja mukava paikka, rauhallista, kiva poiketa kahvilla	

LIITE 6. 2(2)

Näyttelytaulut, metsätyypit, suot, eläimet		Siisti monipuolinen näyttely, kivoja tuotteita myytävänä	
Oli kiva katsoa filmi alueen luonnosta ja eläimistä		Siisti paikka lyhyelle pysähdykselle. Lapset tykkäsivät, palvelualtis	9
Osaava ja mukava henkilökunta. pysyvä näyttely. vaihtuva näyttely		Suonäyttely oli aivan tosi upea, sammaleet	11
Paikan rauhallisuus ja viileys		Taide, kartat	
Paikka vaikuttaa aikaisempaa virkeämmältä		Tiedonsaanti helppoa	
Paljon tietoa, mukavia ihmisiä		Tien varressa	
Piristävä paussi, varsinkin lapselle huonon tien (Karhujärvi-Hautajärvi) jälkeen		Toimihenkilön opastus Ukk-reitistä	
Pirteä asiakaspalvelu		Toimiva asiantuntemus ja erittäin siistit tilat	
Positiivinen yllätys! Siisti, hyvä kahvio, kivasti Oulangan tuotteita		Tutustuminen. Hyvältä näyttää, kyllä kelpaa esitellä kävijöille siistiä ja viihtyisää ja tietorikasta keskusta. Erityinen kiitos erittäin ystävälliselle henkilökunnalle. Kiitos!	
Pysyvä- ja valokuvanäyttelyt, kirjasto	2	Tyylikkyys ja siisteys, ystävällinen asiakaspalvelu	
Pysyvä näyttely, luonnon äänet, turpeen käyttö	6	Tyytyväisyys	
Pysyvässä näyttelyssä oleva iso valkoinen jänis		Tähtitalvikki	
Pyydynäyttely		Täytetyt linnut, paljon erilaista nähtävää	
Rauhallinen tunnelma, ystävällinen palvelu, monipuolisuus	3	Vaihtuva näyttely, Antti Kettusen kuvat	6
Rauhallista, luettiin viime viikon lehdet	3	Valokuvanäyttely	8
Respan iloinen tyttö, kahvilan ilmainen santsikuppi		VAU!	
Saatu tieto Tuntsasta, UKK-reitistä ja hyvä palvelu.		Video suokukko, ystävällinen palvelu	
Siisteys ja erittäin ystävällinen palvelu, viihtyisä	6	Ystävälliset ihmiset, näyttely, siistit paikat	16

Kehitysehdotuksia Karhunkierroksen luontokeskukselle

Pysyvä näyttely		Vaihtuvat näyttelyt	
Alueen floora ja fauna ok		Ei kehäksiä	
Elkää narratko. Keinotekoinen kyy tuntui lattealta	2	En tutustunut vaihtuvaan näyttelyyn	
Enemmän eläimistöä esille ja luontoon enempi liittyvää	2	Eri vuodenaikoihin liittyvä materiaali / tietous, eri teemat kuten nyt pyyntivälineet	
Enemmän Lapin luonnon eläimiä (linnut, susi, karhu?)		Erinomaiset	
Hieno!		Hieno valokuvanäyttely	4
Hyvin "aseteltu" pysyvä näyttely. Sopivan pieni	2	Hyvä	6
Hyvä ja kiinnostava. Voisi laajentaa	13	Ihan ok, pari hyvää kuvaa	3
Ihan kiva, ok, tarpeellinen	3	Jos teemaan sopiva	
Isompaa toivoisin ja aiheena suo yksistään ei herätä mielenkiintoa		Kamalia karhunrautoja. mielenkiintoista tietoa entisajan metsästyksestä	
Itselle paljon uutta tietoa soista		Lapin ja Koillismaan alueen taiteilijat / käsityöläiset. Paikallisuus	2
Kaikki eläimet voisi nimetä.		Mielenkiintoinen	
Kaipaisimme hieman erilaisempaa kuin muissa vastaavissa		Muuttuva luonto (vuodenajat jne.)	
Karhu pysyvään näyttelyyn.		Oli mielenkiintoinen sinällään	
Kuviin maininta mistä on otettu.		Parempi vaihtuva näyttely, jos useammin käy täällä.	
Linnut, kasvit		Saisivat vaihtua useammin.	
Lisää *elävää kuvaa* panoraama	2	Todella hienoja kuvia	
Mielenkiintoinen, ehkä monipuolisempi	2	Tosi hieno, sopivan kokoinen katsottavaksi.	
Miksi puuttuu ampiaisen kuva		Upeita valokuvia – sopivat tällaisenaan luontotaloon.	2
Mukava lisä!		Vaihtuvaan näyttelyyn paikallisten tekijöiden töitä.	2
Osia vaihtuvan näyttelyn kuvista voisi olla esillä pysyvästi. Paikallisia kuvaajia	2	Vaihtuvat näyttelyt mielenkiintoiset	
Pieni, siisti ja positiivinen näyttely, joka on löytänyt oman erikoisalansa, suot		Vaihtuvat näyttelyt sopivat hyvin luontoteemaan, ok!	
Pysyvä näyttely oli hyvä ja kertova, olisin ostanut monisteen.	2	Vaihtuvien Kettusen kuvien nimet puuttuu?	
Saisi olla monipuolisempi.		Valokuvanäyttelyitä!	
Suonäyttely erittäin mielenkiintoinen näin ensikertalaiselle. tullaan toistekin täälläpäin käydessä.		Valokuvanäyttelyt ja luontoaiheiset näyttelyt parhaita. Vaihtuviin näyttelyihin toivon pohjoisen alueen taiteilijoiden töitä.	
Tietoa metsosta ja teerestä.		Valokuvien aihe voisi olla yhtenäisempi tarina	
Täytetty suurpeto olisi kiva itsellemme ja varmasti lapsille! Täytettyjä eläimiä	2		

LIITE 7. 2(5)

Myyntituotteet		Esitteet ja kartat	
Aika huonot, pieni valikoima	3	Englanninkielisten esitteiden puute Kiutakönkäällä	
Aika kalliita, jotain pientä ja edullista voisi olla lapsille.		Erittäin tärkeät	
Boxerit voisi olla vinkeet.		Esitteistä ja kartoista hyvä valikoima.	
Ei ainakaan lisää		Hyvin esillä, monipuolisia ja ajan tasalla, hyvä!	
Enemmän retkeilyyn liittyviä halpoja tuotteita.		Hyvä	10
Hyvät, monipuolinen	2	Hyvä valikoima	3
Jonkin verran tarvitaan		Itä-Lapista parempia karttoja	
Kaipaisin jotain pieniä viemisiä, paikallista		Kaipaisin reittiakohtaisia karttoja	
Kalastusvälineitä, kuksat puuttuvat	2	Kartat ja esitteet monipuoliset, tarpeelliset löytyivät.	
Karhunkierroksen kyltin puuttuvan karhun kokoinen jääkaappimagneetti myyntiin		Kartoista ja esitteistä kattava palvelu.	
Kiva kun oli ruska-ale		Lähialueen pienempiä karttoja saisi voisi olla myynnissä.	
Kivoja kahvikasseja.		Mahtavat	
Lisää valikoimaa		Oikein hyvät!	
Luonnon monimuotoisuus T-paidat ja Salla-hupparit takaisin		Ok	8
Matkamuiistot ja arkitavarat + colleget ja huivit.		Pikainen pysähtyminen kartan ostoon. Haluamaamme karttaa ei ollut.	
Merkityksettömiä		Tarvittavat esitteet ja kartat löytyy.	
Muutama vuosi sitten olleita savineneitä tuikuille.		Toimivat	
Myyntituotteisiin kalastustarvikkeita.			
Myyntituotteisiin pitäisi saada varsinaisia ruokatarvikkeita			
Myyntituotteisiin retkeilytuotteita esim. puukot, kuksat, pakit jne.			
Ok	4		
Ok, vaikken tarvinnutkaan nyt mitään			
Oli ihan mukavasti järkevää ostettavaa			
Paikallisia käsin tehtyjä tuotteita enemmän myyntiin			
Paljon tuotteita myynnissä.			
Parannettavaa			
Pienempien tuottajien käsitoita			
Riittävät	2		
Sopivia tällaiseen paikkaan - tosin samanlaisia kuin muissakin vastaavissa paikoissa.	2		
Tarpeisiin sopivat, ok!			
T-paidat saisivat olla pidempiä, pienempi teksti...	2		
T-paitoihin pienemmät tekstit.			
Täydellisiä			
Voisi olla enemmän myynnissä Lappi-aiheita			
Vähemmän kiinnostavia			

Lasten palvelut		Internet asiakkaille	
Erinomainen paikka ja lapsi viihtyy hyvin :)		Asiakas Internettiä ei tullut kokeiltua toimii-ko yhteys.	
Hyvät	2	Asiakkaille voisi olla tietokone jota he saa käyttää	2
Isompi lasten nurkkaus	2	Ehkä	
Lapset on hyvin huomioitu täällä ja muuallakin missä olen poikennut kuluvan viikon aikana.		En tarvinnut itse, mutta jotkut voivat tarvita	
Lapset pitivät pienistä tehtävistä		Hyvä	2
Lapsille elokuva, piirtämistehtäviä. Etsintätehtäviä luontokysymyksiin.		Internet yhteys asiakkaille	
Lapsille keinut.		Jos olisi internet niin olisi hyvä	
Lapsille kuvasarjaa Lapin eläinten pennuista ja poikasista.		Luontoreitin ylläpidosta tietosivu.	
Lapsille tehtäviä esim. etsi näyttelystä piilotettuja keijuja, perhosia, menninkäisiä yms.		Ok	
Ok		Olisi hyvä	
Palapelit ja piirustusvehkeet melko piilossa.		Oma piste internetin käyttöön piipahtamista varten.	
Piirustusvälineet, pelit ok		Ulkomaalaiset asiakkaat varmaan tykkäisivät kovasti jos olisi internet asiakkaille.	
		wifi-verkko puuttuu	2
		Yksi kone jota asiakkaat voi käyttää vapaasti	

LIITE 7. 4(5)

Kahvila-ravintolan palvelut		Piha-alue	
Ehkä enemmän vaihtoehtoja		Erinomainen	
Erilainen valikoima karkkeja		Hyvä	3
Erinomainen valikoima		Ihan kiva, siisti, autolle löytyi paikka.	
Herkullinen		Kaipaa rounduppia	
Hyvä	9	Kaipaisi pientä siivousta ja raivausta.	
Hyvät, suolapalat hyviä, jotain salaattia ehkä lisäksi!		Kunnollinen leiripaikka (kuten vanha oli). Mopopojat pommitti yöllä polulla ensimmäiselle tulipaikalle.	
Hyvää kahvia ja munkkia, hyvä ystävällinen palvelu.	6	Miellyttävä	
Ihanaa toscakakkua		Mukavia yksityiskohtia pihalla.	
Kahvi ja ruisleipä hyvää! Kiitos!		Kaunis, pihalle ehkä jotain Lappi-aihe tai luonnon tekemiä koristeita, kaikki eivät jaksakaan kävellä metsässä	
Kahvila on hyvä ja siisti.		Ok	8
Kahvilan palveluihin lounas, pieni ruokailu	2	Piha-alue siisti ja matkailuautolle hyvä.	2
Kahvilan palveluista toiveet täyttyivät jo nykyisellään, olisiko käyttöä lounasajalle?		Piha-alueelle jotain lisää, keloja ym.	
Kahvilan palvelut ja tuotteet erinomaiset.	2	Pihalle pitäisi saada kota.	
Kahvilassa erittäin ystävällinen palvelu ja hyvät kahvit ja kahvileivät.	2	Siisti	4
Kahviossa kohtuulliset hinnat, hyvät myytävät ja mukava palvelu.		Siisti ja tilava, kaunis, viihtyisä	4
Kahviossa ystävällinen palvelu.		Voisi olla ohjeistus kanoottiin laskuun Koutajoelle. Kunnan paikka laskulle (raivattu), esim. sillan kupeeseen. Kompostikäymälä ulkoalueelle, koska auki 9–17	
Kohtuullisen hyvät valikoimat			
Kun kahvilan tarjottava on tuoretta, kaikki on hyvin!!			
Lounaskeiton olisimme syöneet jos se olisi ollut mahdollista	3		
Ok	5		
Palvelu pelasi hyvin, perussetti ok	2		
Riittävät, kahvi oli tuoretta!	4		
Ruokailumahdollisuus olisi kiva, mutta ymmärrettävästi vaikea järjestää			
Sopivat, tarpeeksi monipuoliset	2		
Suppea			
Säilyttäkää hyvät munkit			
Todella hyvät			

Muu, mitä?	
Aivan hyvä.	
Ei toivomuksia.	
Enemmän tietoa Sallasta / alueen reiteistä.	
Erittäin ystävällinen ja avulias palvelu, kiitos!	2
Hyvät kahvit – mitä muuta vielä tarvittaisiin!	
Hyvää kesää :)	2
Kaikki ok	3
Kaipaisin saksankielistä informaatiota.	
Kiitokset Marille Kiutaköncäkälle ja palkankorotus hänelle, kiitos!	
Kiitoksia että näitä kohteita on, älkää koskaan sulkeko, kiitos!	
Kiitos geokätköstä	
Kiltti ja hymyilevä henkilökunta, saimme tietoa erittäin hyvin	
Minua palveli ja opasti avulias henkilökunta	
Monissa Lapin luontokeskuksissa voi koiran tuoda mukanaan. Se olisi täälläkin parannusta.	2
Nettiin aktiivisesti päivittyvä -- reittien kuntoon liittyen (turvallisuustekijäkin!)	
Olisi mukava kuulla paikallisia kuulumisia luonnosta.	
Opasteita teiden varsilla pitäisi parantaa, jotta matkailija osaisi suunnistaa perille esim. ilman karttaa.	
Palvelut ovat riittäviä.	
Saksankielinen tieto voisi olla parempaa ja enemmän. Metsähallituksen sivustojen karttapalvelut erittäin hyvät, olisi hyvä jos olisi suora linkki karttapalasesta (?)	
Siisteys!??	
Suihku olisi hyvä esim. 5 euron hintaan.	
Ulkona olevat näyttelytekstit ja varsinkin kartat auringon polttamia	
Varjoisat sisätilat sopivan viileät.	

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Ei määritelty	kehu	Tämä on mukava paikka
Ei määritelty	kehu	Oikein viehättävä taukopaikka ohikulkumatkalla!
Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Osin kosteita paikkoja Karhunkierroksella, pitkospuut auttaisivat
Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Karhunkierroksen opasteet + reitin selkeys oli välillä kyseenalaista. Kylttien epäyhtenäisyys oli häiritsevää. Sepeli ei kuulu luontoon. Kiitos kuitenkin mielenkiintoisesta ja kauniista mahdollisuudesta nähdä kaunista Kuusamo.
Lvk– Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Karhunkierroksen opasteet + reitin selkeys oli välillä kyseenalaista. Kylttien epäyhtenäisyys oli häiritsevää. Sepeli ei kuulu luontoon. Kiitos kuitenkin mielenkiintoisesta ja kauniista mahdollisuudesta nähdä kaunista Kuusamo.
Lvk– Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Retkeilijöitä auttaaksenne poistakaa Oulangan kanjonin päiväreitien esitteestä Savilammen metsäautotie. Moni kääntyy kylätietä Savilampi 4 ja ovat autiotalon pihapiirissä. Pitää olla Urriaapa 6 opasteena, kiitos!
Lvk– Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Riisitunturiin emme löytäneet. Huonot opasteet.
Lvk– Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	tiedustelu	Opastus kanjonille Porontimajärvellä? Meneekö Karhunkierroksen varrelta vai mistä?
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Siisti, mukava palvelu. Mukavaa että pikkukylässäkin näin hyvä luontokeskus
Lvk– Aspa -Muu opastusaineisto	kehu	Runot ja (tieto) tekstit suokohteissa, linnuissa, kukissa tehty kauniisti, rakkaudella
Lvk– Aspa -Muu opastusaineisto	kehu	Esitteitä kaikkialla saatavilla tosi hyvin ja esitteet myös sisällöltään hyviä. Kaikki viikon aikana käymäni kohteet olivat myös siistejä.
Lvk–Viestintä ja markkinointi	kehittämisehdotus	Sähköpostiin olisi mukava saada Hautajärven luontotalon kuulumisia
Muu	muu	Kaunista juhannusta
Muu	kehittämisehdotus	Alkoholioikeudet
Muu	kehu	Mukava paikka!
Muu	kehu	Esitteitä kaikkialla saatavilla tosi hyvin, ja esitteet myös sisällöltään hyviä. Kaikki viikon aikana käymäni kohteet olivat myös siistejä.
Muu	kehu	Hyvää jatkoa talon väelle, teette arvokasta työtä.
Muu	kehu	Siisti, asiallinen, rauhallinen paikka, viihdyin. Ekakertalaiselle ihan toimiva.
Muu	kehu	Rakastan Suomea!
Muu	kehu	Karhunkierroksen opasteet + reitin selkeys oli välillä kyseenalaista. Kylttien epäyhtenäisyys oli häiritsevää. Sepeli ei kuulu luontoon. Kiitos kuitenkin mielenkiintoisesta ja kauniista mahdollisuudesta nähdä kaunista Kuusamo.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 220 Savola, K. & Kolehmainen, K. 2015: Pääkaupunkiseudun Viherkehän suojelualueiden käävät. 65 s.
- No 221 Salmela, J., Siivonen, S., Dominiak, P., Haarto, A., Heller, K., Kanervo, J., Martikainen, P., Mäkilä, M., Paasivirta, L., Rinne, A., Salokannel, J., Söderman, G. & Vilkkamaa, P. 2015: Malaise-hyönteispyynti Lapin suojelualueilla 2012–2014. 141 s.

Sarja B

- No 210 Puska, E.-M. 2015: Oulangan kansallispuiston kävijätutkimus 2014. 76 s.
- No 211 Vuollet, J., Nyman, M. & Eronen, V. 2015: Merilinnustus Suomen etelärannikolla – raportti 2014 tehdystä internet-kyselystä. 24 s.
- No 212 Metsähallitus 2015: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2014. 55 + 16 s.
- No 213 von Boehm, A. & Kajala, L. 2015: Raaseporin, Kuusiston ja Kajaanin rauniolinnojen, Svart-holman merilinnostuksen ja Langinkosken luonnonsuojelualueen kävijätutkimus 2014. 223 s.
- No 214 Siirtola, P. & Ylläsjärvi, J. 2015: Yllästunturin luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011. 70 s.
- No 215 Nivunkijärvi, M. 2015: Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2012. 68 s.
- No 216 Koskeli-Ratamaa, A. 2016: Kolin kansallispuiston kävijätutkimus 2014. 71 s.
- No 217 Metsähallitus 2016: Principles of Protected Area Management in Finland. 143 s.
- No 218 Metsähallitus 2016: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2015. 53 + 16 s.
- No 219 Torppa, K. 2016: Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013. 54 s.
- No 220 Torppa, K. 2016: Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013–2014. 62 s.
- No 221 Veteläinen, T. 2016: Syötteen kansallispuiston kävijätutkimus 2015. 74 s.

Sarja C

- No 134 Jalkanen, T. & Mussaari, M. 2016: Selkämeren kansallispuiston luonnonhoidon yleissuunnitelma. 81 s.
- No 135 Uusiniitty-Kivimäki, M. (toim.) 2016: Selkämeren helmet – Selkämeren kehittämisen käsikirja 2015–2025. 142 s.

ISSN-L 1235-8983
ISSN 1799-5388 (verkkajulkaisu)
ISBN 978-952-295-158-8 (pdf)

julkaisut.metsa.fi