

Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013–2014



Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Pyöräilijöitä Syötteen luontokeskuksen edustalla. Kuva: Tuomas Uola.



ISO 14001

© Metsähallitus 2016

ISSN-L 1235-8983

ISSN 1799-5388 (verkojulkaisu)

ISBN 978-952-295-159-5 (pdf)

Kaisa Torppa

Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013–2014



KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	7.4.2016
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	MH 1569/2016/05.02
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, valtion retkeilyalue, luonnonsuojelualue, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Syötteen kansallispuisto, Iso-Syötteen retkeilyalue		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Syöte FI1103828		
ALUEYKSIKKÖ	Pohjanmaan luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Kaisa Torppa		
JULKAISUN NIMI	Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013–2014		
TIIVISTELMÄ	<p>Syötteen luontokeskus on Metsähallituksen luontopalveluiden asiakaspalvelupiste Syötteen kansallispuiston kupeessa Pudasjärvellä. Luontokeskus esittelee näyttelyssään Syötteen kulttuurihistoriaa ja alueen luontoa. Keskuksessa on myös vaihtuvia näyttelyitä, auditorio, pieni myymälä sekä kahvio, jossa toimii sesonkiaikoina myös ravintola.</p> <p>Tutkimus on kolmas Syötteen luontokeskuksessa toteutettu asiakastutkimus. Se toteutettiin Metsähallituksen vakioidulla menetelmällä. Aineisto kerättiin 1.2.2013–31.1.2014.</p> <p>Tulosten perusteella pieni enemmistö asiakkaista on naisia ja iältään keskimäärin hieman alle 50-vuotiaita. Suurin osa asiakkaista saapuu luontokeskukseen omalla autolla, omien perheen jäsenten seurassa ja pienissä ryhmissä. Lähes kaikki asiakkaat käyvät Syötteen luontokeskuksessa vierailun yhteydessä myös muualla, kuten Syötteen ja lähikuntien muissa luonto- ja matkailukohteissa. Noin viidennekselle Syötteen luontokeskus on matkan pääkohde. Valtaosa kävijöistä tulee Oulusta ja Pudasjärveltä, mutta hyvin edustettuina ovat kaikki Suomen suurimmat kaupungit. Hiihto, kävely ja luonnosta nauttiminen ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset alueella. Vilkkainta luontokeskuksessa on hiihtosesongin ja ruskan aikaan.</p> <p>Luontokeskuksen asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä saamaansa henkilökohtaiseen asiakasneuvontaan, tiedonsaantiin luonnosta, WC:hen, kahvila- ja ravintolapalveluihin sekä näyttelyihin. Myös muut luontokeskuksen palvelut ja niissä onnistuminen arvioitiin keskimäärin melko hyväksi tai erittäin hyväksi. Syötteen luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyvyysindeksi on 4,22 (asteikko 1–5), joka on hieman huonompi kuin aiemmissa tutkimuksissa.</p> <p>Suurin osa vastaajista käytti vierailullaan rahaa, ja sitä käytettiin keskimäärin hieman yli 20 €. Kiinnostus myyntituotteisiin on laskenut aiemmista vuosista. Vapaamuotoisessa palautteessa eniten kohennusta toivottiin reitteihin ja niiden merkintään, näyttelyyn sekä viestintään ja markkinointiin.</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 sekä suunnitteilla olevaan pysyvän näyttelyn uudistamiseen.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Syötteen luontokeskus, Syötteen kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 220		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-159-5
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	62 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAikka	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	7.4.2016
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	MH 1569/2016/05.02
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, statens strövområde, naturskyddsområde, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Syöte nationalpark, Iso-Syöte strövområde		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Syöte FI1103828		
REGIONENHET	Österbottens naturtjänster		
FÖRFATTARE	Kaisa Torppa		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Syöte naturum 2013–2014		
SAMMANDRAG	<p>Syöte naturum är Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställe invid Syöte nationalpark i Pudasjärvi. Utställningen i naturumet presenterar Syötets kulturhistoria och områdets natur. I naturumet finns också utställningar som byts ut, ett auditorium, en liten butik samt ett café, där det under högsäsongerna också fungerar en restaurang.</p> <p>Undersökningen är den tredje kundundersökningen i Syöte naturum. Den gjordes med Forststyrelsens standardmetoder. Materialet insamlades 1.2.2013–31.1.2014.</p> <p>Resultaten visar att i genomsnitt litet under 50 år gamla kvinnor utgör en liten majoritet bland kunderna. Största delen av kunderna kom till naturumet med egen bil, i litet sällskap tillsammans med familjemedlemmar. Nästan alla kunder besökte i samband med vistelsen i naturumet också andra ställen, såsom övriga utflykts- och rese mål i Syöte och dess närområden. Ungefär en femtedel uppgav Syöte naturum som deras huvudsakliga mål för resan. Merparten av kunderna kom från Uleåborg och Pudasjärvi, men alla Finlands största städer var välrepresenterade i materialet. De viktigaste aktiviteterna bland besökarna var att åka skidor, vandra och njuta av naturen. Naturumet besöktes flitigast under skidsäsongen och höstens färgprakt.</p> <p>Naturumets kunder var speciellt nöjda med den personliga kundservicen, naturinformationen, toaletterna, café- och restaurangtjänsterna samt utställningarna. Frågor om naturumets övriga tjänster och hur bra vi lyckats med dem besvarades med ganska eller mycket goda. Det nationellt jämförbara belåtenhetsindexet för Syöte naturum är 4,22 (1 mycket dålig, 5 mycket bra), vilket är lite lägre än i de tidigare kundundersökningarna.</p> <p>Största delen av svararna använde pengar under sitt besök, och de använde i genomsnitt över 20 euro. Kundernas intresse för de produkter som är till salu har minskat från tidigare år. I den fria responsen önskade sig svararna förbättringar främst i lederna och markeringen av dem, utställningen samt informationen och marknadsföringen.</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 samt till att förnya den planerade permanenta utställningen.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Syöte naturum, Syöte nationalpark, Iso-Syöte strövområde		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Forststyrelsens naturskyddspublikationer. Serie B 220		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-159-5
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	62 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	9
2.1 Syötteen luontokeskuksen kuvaus.....	9
2.2 Aineisto ja menetelmät.....	11
2.3 Aineiston luotettavuus.....	12
3 TULOKSET.....	13
3.1 Asiakasrakenne.....	13
3.1.1 Perustiedot.....	13
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.....	22
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	22
3.2.6 Tietolähde.....	25
3.3 Asiakastyytyväisyys.....	25
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	25
3.3.2 Onnistuminen.....	28
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	29
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	30
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa.....	30
3.4.2 Rahan käyttö.....	30
3.4.3 Ostohalukkuus.....	31
3.4.4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat.....	32
3.4.5 Kehitysehdotukset.....	32
3.5 Vapaamuotoinen palaute.....	34
4 TULOSTEN TARKASTELU.....	35
4.1 Yhteenveto.....	35
4.2 Vertailu aiempiin tutkimuksiin.....	37
LÄHTEET.....	39
LIITTEET	
Liite 1 Suomenkielinen kyselylomake.....	41
Liite 2 Aineiston toteutunut keruu-aikataulu.....	46
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	48
Liite 4 Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet.....	49
Liite 5 Syötteen luontokeskuksen läheisyydessä sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa asiakas haki vierailullaan.....	50
Liite 6 Muualla Suomessa sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa asiakas haki vierailullaan.....	51
Liite 7 Syötteen luontokeskuksesta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat.....	52
Liite 8 Luontokeskuksen näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat.....	55
Liite 9 Kehitysehdotukset.....	57
Liite 10 Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	60

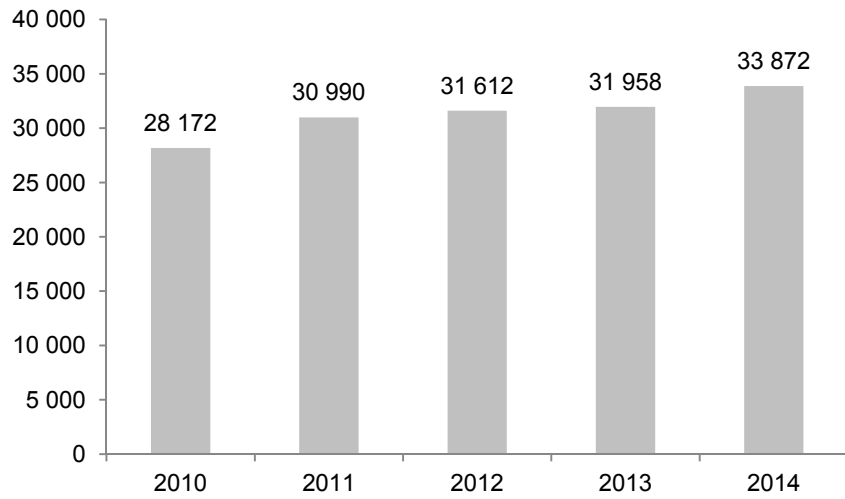
1 Johdanto

Syötteen luontokeskus avattiin vuonna 2003 palvelemaan Syötteen kansallispuiston käyttäjiä ja tarjoamaan tietoa alueen luonnosta ja kulttuuriperinnöstä. Luontokeskus sijaitsee Syötteen kansallispuiston kupeessa Pudasjärven koillisosan Syötekylässä. Syötteen luontokeskukseen on matkaa Pudasjärven keskustasta 58 km ja Taivalkoskelta 37 km (kuva 1). Syötteen luontokeskuksessa vierailee vuosittain noin 30 000 kävijää erityisesti hiihtosesongin aikaan. Kävijämäärät ovat olleet hieman kasvussa (kuva 2). Murtomaahiihdon lisäksi väkeä vetää Syötteelle muun muassa hienot vaaramaisemat ja syksyisin ruska.



Kuva 1. Syötteen lähestymiskartta. © Metsähallitus 2016, © Maanmittauslaitos 1/MML/16.

Syötteellä toteutetaan asiakastutkimuksia Metsähallituksen ohjeistuksen mukaisesti noin viiden vuoden välein. Syötteellä on toteutettu aiemmin kaksi asiakastutkimusta: vuonna 2003 (Ruottinen & Mikkola 2003) ja vuosina 2008–2009 (Airaksinen & Kuusiniva 2010). Nyt toteutettu tutkimus täydentää ja päivittää näiden asiakastutkimusten sekä Syötteen kansallispuistossa toteutettujen kävijätutkimusten tuloksia ja mahdollistaa vuosien varrella tapahtuneiden muutosten sekä viestinnän ja markkinoinnin vaikutusten arvioinnin. Tutkimustuloksia käytetään luontokeskuksen palveluiden ja viestinnän parantamiseen sekä suunnitteilla olevaan pysyvän näyttelyn uudistamiseen. Kehittämistä kaivataan, jotta luontokeskus pystyisi vastaamaan Syötteen kasvavien matkailijamäärien tarpeisiin: vuosina 2010–2013 kokonaisyöpymisten määrä Syötteen alueella kasvoi 65,5 % (Komu 2014).



Kuva 2. Syötteen luontokeskuksen kävijämäärät vuosina 2010–2014. Lähde: Metsähallituksen asiakastietojärjestelmä.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Syötteen luontokeskuksen kuvaus

Vuonna 2003 valmistunut Syötteen luontokeskus on Metsähallituksen valtakunnallinen asiakaspalvelupiste Iso-Syöte-tunturin ja Syötteen kansallispuiston kupeessa. Luontokeskus tarjoaa tietoa alueen luonnosta, auttaa retkien suunnittelussa ja järjestää tilauksesta opastettuja kierroksia näytelyssä esimerkiksi koululais- ja opiskelijaryhmille. Lisäksi luontokeskuksen tarjontaan sisältyvät lupamyyni (metsästys-, kalastus- ja moottorikelkkauraluvat), Syöte- ja luontoaiheisten tuotteiden sekä karttojen myynti ja Ahmatuvan, Isoniemen ja Rytituvan varaustupien vuokrauspalvelu. Luontokeskuksen 60 henkilön auditorio on varattavissa esimerkiksi kokous- tai seminaarikäyttöön. Auditoriossa näytetään halukkaille myös luontoaiheisia dvd-esityksiä ja filmejä (taulukko 1).

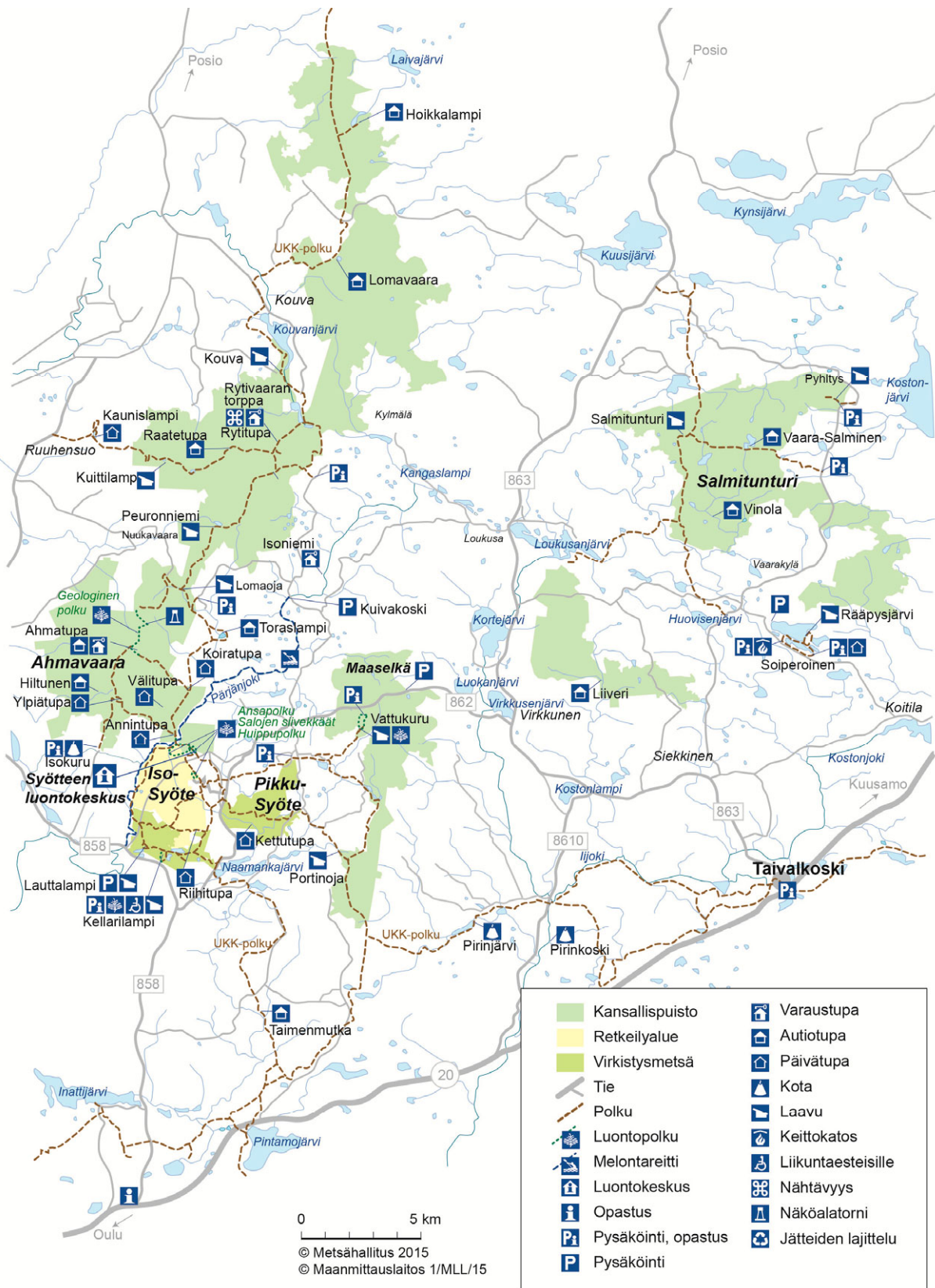
Luontokeskuksen yhteydessä toimii kahvila, jota keskus ylläpitää yhteistyössä yrittäjän kanssa. Kahvilassa on sesonkiaikana sekä tapahtumien yhteydessä tarjolla myös lämmintä ruokaa ja etukäteen voi tilata ruokatarjoilut suuremmille ryhmille. Luontokeskuksessa järjestetään vuoden mittaan erilaisiatapahtumia, kuten Sienipäivä, Erämaan markkinat, Hankihulinat ja Lasten luontoviikko. Keskus ja kahvila ovat auki sesonkiaikoina, eli hiihtolomaviikosta pääsiäiseen ja juhannuksesta ruska-ajan loppuun, jokaisena viikonpäivänä klo 10–17 ja muina vuodenaikoina keski- viikosta lauantaihin klo 10–16.

Asiakkaiden käytössä ovat pihasta lähtevät retkeilyreitit, ladut ja lumikenkäreitit Syötteen kansallispuistoon ja Iso-Syötteen retkeilyalueelle sekä alueen teemalliset luontopolut Naavaparran polku (3 km) ja paikallisen lintulajistoon tutustuttava Salojen siivekkäät -polku (0,5 km). Aivan luontokeskuksen vieressä on myös laavu ja nuotiopaikka (kuva 3).

Luontokeskuksen pysyvä näyttely ”Lastuja selkosilta” esittelee Syötteen alueen historiaa ja luontoa. Näyttelyn pääosassa ovat Rytivaaran torpan historia sekä kaski-, niitty- ja savottakulttuurien aika. Näyttelyn luonto-osuudessa esitellään alueen eläin- ja kasvilajistoa. Näyttelyn toteuttamisessa on hyödynnetty mm. valokuvia, ääninauhoja ja multimedialla. Pysyvän näyttelyn lisäksi luontokeskuksessa on vaihtuvia näyttelyitä, joissa esitellään pääasiassa paikallisten taiteilijoiden töitä. Tutkimuksen aineistonkeruun aikana vaihtuvissa näyttelyissä oli esillä Ritva Niemikorven puupiirroksia ja akvarelleja (tammi-helmikuu 2013), Jouko Kälkäisen maalauksia (maalis-toukokuu 2013), 10-vuotiaan luontokeskuksen juhlavuoden valokuvanäyttely (touko-heinäkuu 2013), Marjaana Kojo-Eskolan tekstiilitaidetta (elo-syyskuu 2013), Metsähallituksen Suoverkosto-LIFE -hankkeen suonäyttely (loka-joulukuu 2013) sekä Sari Kanalan Satumetsä-näyttely (tammi-maaliskuu 2014).

Taulukko 1. Syötteen luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2014.

SYÖTTEEN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	2003
Sijainti	Pudasjärven kaupungin koillisosassa, Syötekylässä, Syötteen kansallispuiston kupeessa
Käyntimäärä	33 872 (2014)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Asiakasneuvonta ja opastus– Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti– Retkeilyneuvonta– Varaustupien (3 kpl) vuokraus– Metsästys-, kalastus- ja maastoliikennelupien myynti– Pysyvä näyttely, multimediapiste, vaihtuva näyttely sekä 60 henkilön auditorio kokous- ja seminaarikäyttöön– Kahvila-ravintola



Kuva 3. Syöteen alueen retkeilyreitit ja -palvelut sekä Syöteen luontokeskuksen sijainti. © Metsähallitus 2016, © Maanmittauslaitos 1/MML/16.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin 1.2.2013–31.1.2014. 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.

Syötteen luontokeskuksen asiakkaita mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko (taulukko 2). Tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki 15 vuotta täyttäneet asiakkaat. Haastattelulomake laadittiin suomeksi ja englanniksi (liite 1), ja kuukausittaiset vastaustavoitteet määriteltiin laskennallisesti viimeisten viiden vuoden kuukausittaisten kävijämäärien keskiarvoista.

Asiakastutkimusta tehtiin kahtena keruupäivänä viikossa sekä hiljaisena että sesonkiaikana. Kul-lekin viikolle arvottiin ajankohdat (viikonpäivä ja kellonaika) aineiston keräämiselle. Tällä tavalla lisättiin otannan satunnaisuutta sekä vähennettiin subjektiivisten tekijöiden vaikutusta. Keruajan pituudeksi päätettiin 3,5 tuntia siten, että aineistoa kerättiin joko aamupäivällä klo 10.00–13.30 tai iltapäivällä klo 13.30–17.00. Taulukko suunnitellusta aikataulusta ja sen toteutumisesta on liitteessä 2.

Asiakastutkimuksen aineiston keräämisen hoitivat luontokeskuksen työntekijät muun työn ohessa. Vastauksia kerättiin sekä erikseen pyytämällä että pitämällä lomakkeita jatkuvasti esillä. Asiakkaiden vastausintoa pyrittiin lisäämään tarjoamalla jokaiselle vastaajalle kahvit ja arpomalla vastaajien kesken kolme Teo Sorrin ”Tarinoiden Syöte” -kirjaa. Kaikki vastaukset saatiin asiakkaiden itse täyttämistä tutkimuslomakkeista.

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.

Taulukko 2. Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2013–2014 otantakehikko.

	Kohderyhmä	Havaintoja (tavoite)	Keruupäiviä
Syötteen luontokeskus	Kaikki 15 vuotta täyttäneet asiakkaat	400	104
Toteutunut kertymä		197	68

2.3 Aineiston luotettavuus

Saatujen vastausten määrä oli 197 lomaketta, joista lopulliseen aineistoon kelpasi 196 lomaketta (liite 2). Yksi vastaaja jäi kohderyhmän ulkopuolelle, koska hän oli alle 15-vuotias. Keruutavoitteesta jäätiin huomattavan paljon, sillä yli puolet 400 lomakkeen tavoitteesta jäi saavuttamatta (taulukot 2 ja 3). Lisäksi vastaajien määrä painottui talvikuukausille eikä noudattanut suunniteltua jakaamaa. Näin ollen kerätyt vastaukset kuvaavat voimakkaammin talvikauden asiakkaiden kuin kesäkauden asiakkaiden näkemyksiä.

Suurin osa asiakkaista suhtautui tutkimukseen myönteisesti ja täytti lomakkeen huolellisesti ja ajan kanssa. Tässä auttoivat todennäköisesti tutkimuksen merkityksen ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien esiintuominen sekä tarjottu kahvi, jonka ääressä monet vastaajat täyttivät lomakkeen. Toisaalta moniin lomakkeisiin oli vastattu huolimattomasti ja erityisesti loppupään kysymyksiin oli moni jättänyt vastaamatta kokonaan. Osasta vastauksia näki myös, että kysymys oli luettu huolimattomasti tai ymmärretty väärin. Ne vastaukset, joista väärinymmärryksen on pystynyt varmasti toteamaan, on jätetty pois analyysistä.

Ainoastaan 3–4 ulkomaalaista (yhden vastaajan kansallisuus jäi epäselväksi) vastasi asiakastutkimukseen. Tämä on noin 2 % kaikista vastaajista, mikä ei todennäköisesti vastaa ulkomaalaisten todellista osuutta Syöteen luontokeskuksen asiakkaista. Ainakin vuodenvaihteen 2014–2015 asiakkaiden perusteella vaikuttaisi siltä, että ulkomaalaisten osuus olisi parhaimmillaan jopa 30–50 % (Annu Tuohiluoto, henk.koht. tiedonanto). Asiakastutkimuksen aikana ulkomaalaisia asiakkaita on siis jostain syystä kannustettu vähemmän lomakkeen täyttämiseen kuin suomalaisia.

Taulukko 3. Asiakastutkimuksen kuukausittaiset vastaajamäärät ja niiden suhde luontokeskuksen kävijämääriin. Vastaajista 193 ilmoitti vierailunsa päivämäärän.

Kuukausi	Vastaajien määrä	Kävijämäärä luontokeskuksessa	Vastaajien osuus kävijöistä (%)
Helmikuu 2013	33	2 735	1,21
Maaliskuu 2013	40	5 845	0,68
Huhtikuu 2013	24	2 198	1,14
Toukokuu 2013	2	1 087	0,18
Kesäkuu 2013	4	1 608	0,25
Heinäkuu 2013	5	3 850	0,13
Elokuu 2013	12	2 847	0,42
Syyskuu 2013	20	4 501	0,44
Lokakuu 2013	12	2 570	0,47
Marraskuu 2013	0	751	0,00
Joulukuu 2013	26	1 302	2,00
Tammikuu 2014	15	1 548	0,97

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

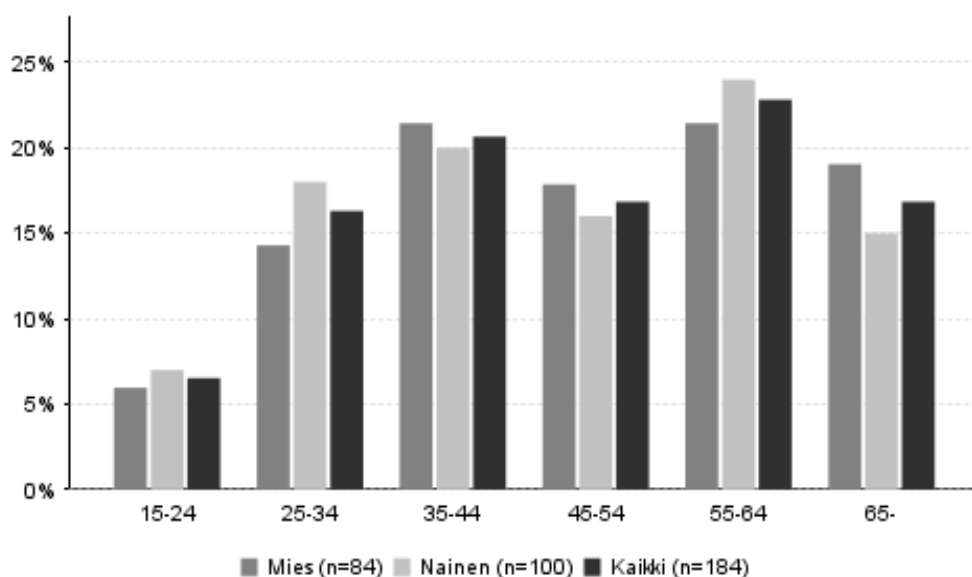
Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimukseen osallistuneista 55 % oli naisia ja 45 % miehiä (taulukko 4). Vastaajista seitsemän oli jättänyt sukupuolensa ilmoittamatta.

Kaikista vastaajista 23 % oli 55–64-vuotiaita. Naisista suurin osa kuului tähän ikäluokkaan (24 %), kun taas miehistä tähän ikäluokkaan ja 35–44-vuotiaisiin kuului yhtä paljon vastaajia (21 %) (kuva 4). Pienin ikäluokka oli 15–24-vuotiaat (7 %). Naisten keski-ikä oli 47,5 vuotta ja miesten 49,1 vuotta. Kaikkien vastaajien keski-ikä oli 48,3 vuotta. Vanhin vastaaja oli 82-vuotias ja nuorin 16-vuotias (taulukko 5).

Koulutustaustansa ilmoittaneista suurimmalla osalla eli 28 %:lla oli ylempi korkeakoulututkinto. Opistotasaisen tutkinnon oli suorittanut 25 % ja ammattikoulun 20 % vastanneista. Naisista suurin osa oli suorittanut opistotasaisen tutkinnon (30 %) ja toiseksi suurin osa ylemmän korkeakoulututkinnon (28 %). Miehistä suurin osa oli suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon (28 %) ja toiseksi suurin osa ammattitutkinnon (27 %). Naisista pienin ryhmä oli ammattiin kouluttamattomien ryhmä (4 %) ja miehistä alemman korkeakoulututkinnon suorittaneiden ryhmä (12 %) (taulukko 6).

Taulukko 4. Vastanneiden sukupuolijakauma Syötteen luontokeskuksessa 2013–2014.

Sukupuoli	Kpl	%
Mies	85	45
Nainen	104	55
Yhteensä	189	100



Kuva 4. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 5. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 185.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	49,11	47,53	48,25
län keskihajonta	15,98	14,62	15,23
Minimi-ikä	16	21	16
Maksimi-ikä	82	71	82
Moodi	36	64	44
Mediaani	51	47	49

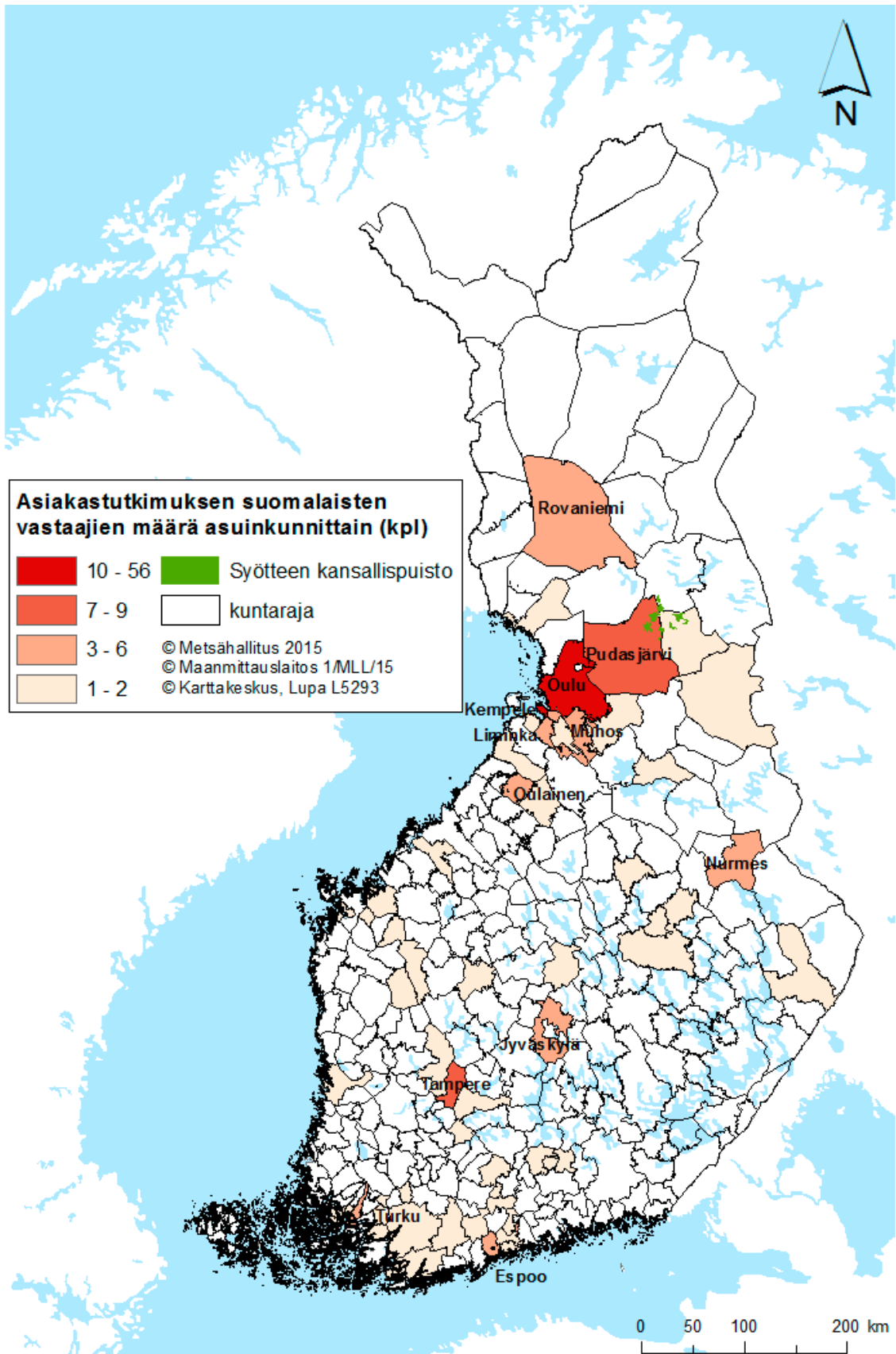
Taulukko 6. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	22	27	15	15	37	20
Opistotasoinen tutkinto	15	19	30	30	45	25
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	10	12	23	23	33	18
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	23	28	28	28	51	28
Ei ammatillista tutkintoa	11	14	4	4	15	8
Yhteensä	81	100	100	100	181	100

Suurin osa vastanneista ilmoitti kotikunnakseen Oulun tai jonkin vuoden 2013 alusta Ouluun liitetyn kunnan (31 %). Muita paikkakuntia, joista oli useampi vastaaja, olivat Pudasjärvi, Tampere, Espoo ja Rovaniemi. Taulukossa 7 on esitetty kaikkien niiden kuntien vastaajamäärät, joista oli vähintään 3 vastannutta. Näihin kuului jo mainittujen lisäksi neljä Pohjois-Pohjanmaan kuntaa: Liminka, Muhos, Oulainen ja Kempele. Kaikkien suomalaisten asiakkaiden kotikunnat on esitetty kuvassa 5.

Taulukko 7. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	Kpl	%
Oulu (sis. Haukipudas ja Kiiminki)	56	31
Pudasjärvi	9	5
Tampere	8	4
Espoo	6	3
Rovaniemi	5	3
Liminka	4	2
Muhos	4	2
Nurmes	4	2
Oulainen	4	2
Jyväskylä	4	2
Kempele	4	2
Turku	4	2
Kerava	3	2



Kuva 5. Asiakastutkimukseen osallistuneiden suomalaisten vastaajien kotikunnat. Kunnat, joista oli kolme tai useampi vastaaja, on nimetty. © Metsähallitus 2016, © Maanmittauslaitos 1/MML/16, © Karttokeskus, Lupa L5293.

Englanninkielisellä lomakkeella vastasi 5 asiakasta. Heistä kaksi ilmoitti kotimaakseen Ruotsin, yksi Ranskan ja yksi Suomen. Yhden englanninkielisellä lomakkeella vastanneen asiakkaan kotimaa ei käy hänen vastauksestaan ilmi (taulukko 8).

Taulukko 8. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	Kpl	%
Suomi	193	98
Ruotsi	2	1
Ranska	1	1
Ei tiedossa	1	1
Yhteensä	197	100

3.1.2 Seuruetiedot

Tutkimukseen osallistuneista vain 5 % saapui Syötteen luontokeskukseen yksinään. Yleisimmin luontokeskukseen saavuttiin 2–5 hengen seurueessa (83 % vastaajista). Tätä suurempien ryhmien mukana saapuneiden osuus vastaajista oli 13 % (taulukko 9).

Erilaisissa seurueissa matkanneista vajaa neljännes ilmoitti seurueeseensa kuuluneen alle 15-vuotiaita lapsia. Näissä ryhmissä lapsia oli keskimäärin 1,9 ja heidän ikänsä oli keskimäärin 8 vuotta. Kaikissa seurueissa on ollut yhteensä ainoastaan neljä liikuntaesteistä henkilöä. Suurimassa seurueessa matkasi 73 henkilöä ja enimmillään alle 15-vuotiaita oli seurueessa mukana 7 henkilöä (taulukko 10).

Kolme viidestä seurueesta matkanneesta oli liikkeellä omien perheenjäsentensä kanssa ja neljännes ystävien seurassa. Lisäksi 13 vastaajaa ilmoitti olevansa mukana ryhmämatkalla. Nämä ryhmät koostuivat pääasiassa oppilas- tai opiskelijaryhmistä, mutta mukana oli myös kaksi eläkeläisryhmää, mielenterveyskuntoutujien ryhmä sekä seurakunnan kuntoutusryhmä (taulukko 11).

Taulukko 9. Syötteen luontokeskuksessa vuosina 2013–2014 asiakastutkimukseen osallistuneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	Kpl	%
Yksin	9	5
2–5 hengen seurue	161	83
6 tai useamman hengen seurue	25	13
Yhteensä	195	100

Taulukko 10. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Syötteen luontokeskuksessa.

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Seurueen koko yhteensä	186	5,1	9,01	2	2	3	4	73
Alle 15-vuotiaita	44	1,9	1,30	1	1	2	2	7
Liikuntaesteisiä	4	1,5	0,58	1	1	2	2	2
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	76	2005,9	3,78	1998	2004	2007	2008	2013

Taulukko 11. Seurueen koostumus Syötteen luontokeskuksella vuosina 2013–2014.

Seurueen koostumus	Kpl	%
Oman perheen jäsenet	113	61
Muut sukulaiset	6	3
Ystävät	49	26
Työtoverit	1	1
Koululuokka	4	2
Opiskeluryhmä	5	3
Eläkeläisryhmä	2	1
Jokin muu (mielenterveyskuntoutujat, seurakunnan kuntoutusryhmä, tyttöystävä, poikaystävän sukulaiset)	5	3
Yhteensä	186	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Yli puolelle vastaajista (56 %) Syötteen luontokeskus oli yksi matkan kohteista muiden joukossa. Neljännos vastaajista oli poikennut luontokeskukseen sattumalta tai ennalta suunnittelematta. Noin viidennekselle vierailijoista luontokeskus toimi matkan tärkeimpänä kohteena (taulukko 12).

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut luontokeskus. Eniten vastauksia molemmissa tapauksissa saivat Iso-Syöte ja Pikku-Syöte sekä lähikunnat Taivalkoski, Kuusamo ja Salla luonto- ja matkailukohteineen. Moni vastaaja oli ilmoittanut kohteen sijasta aktiviteetin, kuten mökkeilyä, hiihdon tai laskettelun. Muut matkakohteet on esitetty liitteessä 3, ja matkan pääkohteet, kun luontokeskus ei ollut pääkohde, on esitetty liitteessä 4.

Taulukko 12. Syötteen luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	Kpl	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	35	19
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	105	56
Ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella	47	25
Yhteensä	187	100

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

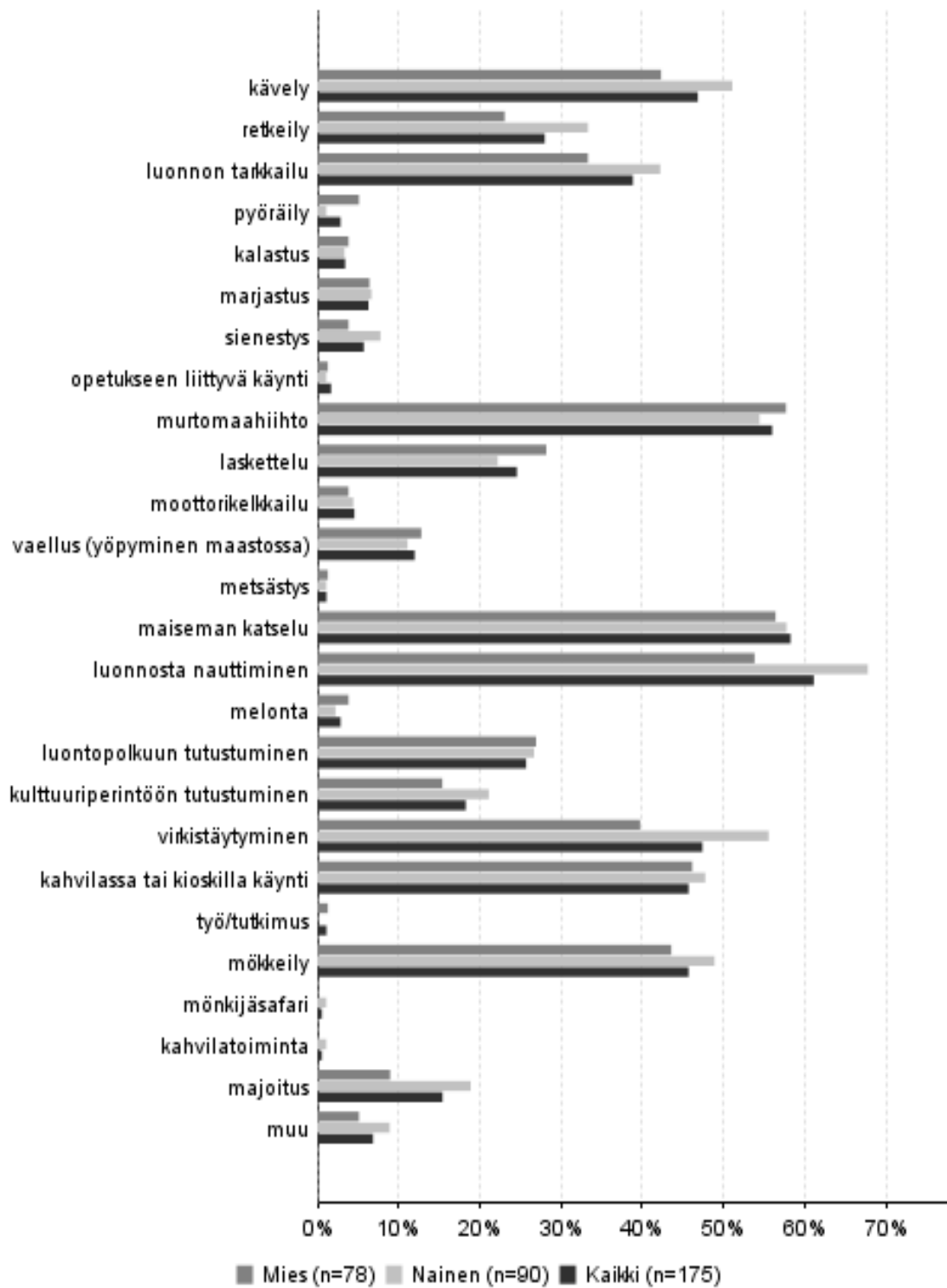
Melkein 90 % vastaajista ilmoitti vierailevansa luontokeskuksen lisäksi myös yhdessä tai useammassa alueen luontokohteessa. Pääasialliset harrastukset, joihin vastanneet osallistuivat tai aikoiivat osallistua näissä kohteissa, olivat luonnosta nauttiminen (61 % vastanneista), maiseman katselu (58 %), murtomaahiihto (56 %), kävely (47 %), virkistäytyminen (47 %), kahvilassa käynti (46 %) ja mökkeily (46 %). Paljon vastauksia keräsivät myös vaihtoehdot luonnon tarkkailu (39 %), retkeily (28 %), luontopolkuun tutustuminen (26 %), kulttuuriperintöön tutustuminen (18 %), majoitus (15 %) sekä vaellus (12 %). Vähiten suosiota saivat metsästys, työ tai tutkimus sekä mönkijällä ajo, joihin kaikkiin oli vastattu vain yhden kerran (< 1 %) (kuva 6).

Naisten tärkein harrastus oli luonnosta nauttiminen (68 %). Lisäksi korkeaa kannatusta keräsivät maiseman katselu (58 %), virkistäytyminen (56 %), murtomaahiihto (54 %), kävely (51 %), mökkeily (49 %), kahvilassa käynti (48 %) ja luonnon tarkkailu (42 %). Miehillä suosituinta toimintaa oli murtomaahiihto (58 %). Heillä toisella sijalla oli maiseman katselu (56 %) ja kolmannella luonnosta nauttiminen (54 %). Myös kahvilassa käynti, mökkeily, kävely ja virkistäytyminen keräsivät miespuolisista vastaajista yli 40 % kukin (kuva 6).

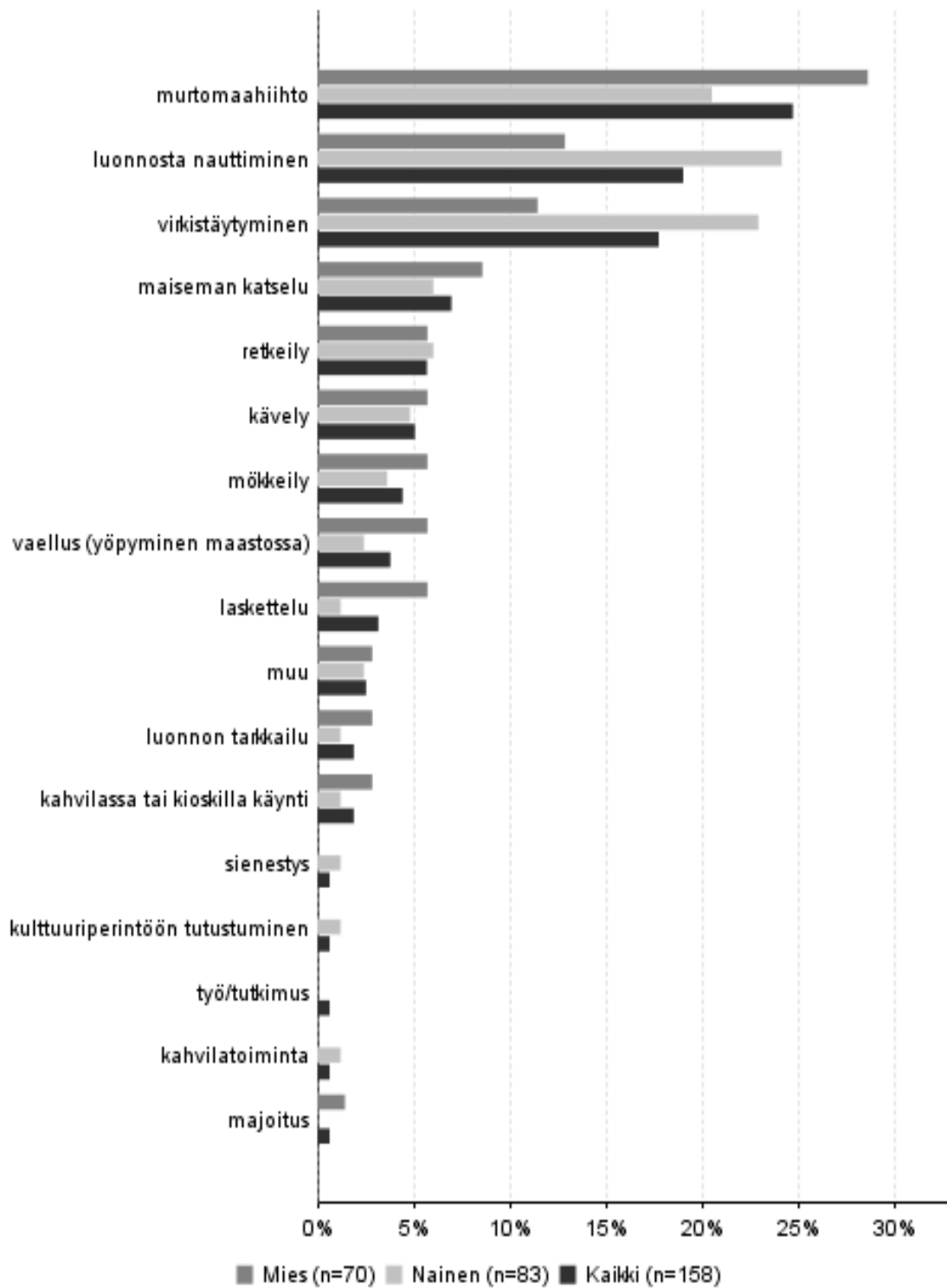
Kävijöiltä tiedusteltiin lisäksi, mikä oli heidän tärkein harrastuksensa tällä käynnillä. 25 % vastaajista nimesi tärkeimmäksi harrastukseksi murtomaahiihdon (n = 158). Luonnosta nauttimista piti tärkeimpänä 19 % ja virkistäytymistä 18 % vastaajista. Vähiten mainintoja saivat sienestys (1 %), kulttuuriperintöön tutustuminen (1 %), työ tai tutkimus (1 %), kahvilatoiminta (1 %) ja majoitus (1 %). Kahvilatoiminnan merkitys oli todellisuudessa hieman suurempi, sillä lomakkeessa oli vaihtoehtona myös ”kahvilassa käyminen”, jonka useampi vastaaja oli valinnut (kuva 7).

Vastaajista vajaa 8 % oli valinnut yhdeksi aktiviteetikseen vaihtoehdon ”jokin muu, mikä?”. Näistä vastauksista osan, kuten umpihankiihdon, ruokailun ja makkaran paiston, olisi voinut luokitella myös jonkin valmiiksi nimetyn aktiviteetin alle. Mukana oli kuitenkin myös täysin listasta puuttuneita aktiviteetteja, kuten geokätköily, geologia, lumikenkäily, pulkkailu, valokuvaus ja veneily.

Lumettomana aikana (1.5–31.10 2013; n = 51) tärkeimmiksi nousivat kävely (71 %), luonnosta nauttiminen (69 %) ja maisemien katselu (63 %). Pyöräily oli mainittu vastauksissa vain kerran.



Kuva 6, Lähiseudun luontokohteissa harjoitettujen toimintojen suosio tällä käynnillä. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.



Kuva 7. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Syöteen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Vastaajista 35 % ilmoitti aktiviteettiensa lukumääräksi 4–6. Vajaalla kolmanneksella (28 %) aktiviteettien lukumäärä oli 1–3 ja yhtä monella 7–9. Naisilla aktiviteettien määrä oli hieman suurempi kuin miehillä (taulukko 13).

Taulukko 13 Harrastusten lukumäärä Syötteen kansallispuistossa, Iso-Syötteen retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Syötteen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	24	31	23	26	49	28
4–6	29	37	30	33	62	35
7–9	21	27	26	29	49	28
10 tai enemmän	4	5	11	12	15	9
Yhteensä	78	100	90	100	175	100

3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Suosituimpia kohteita Syötteen luontokeskuksessa vierailun yhteydessä olivat Annintupa / Anninkoski (37 %), Ahmatupa (31 %) ja Taivalkoski (28 %) (taulukko 14). Annintupa on suosittu päivätupa ja Ahmatupa suosittu autio- ja varaustupa Syötteen kansallispuistossa. Hiihtosesongin aikana Ahmatuvassa toimii myös latukahvila. Muita suosittuja kohteita olivat Pytkynharju (18 %), Huipun luontopolku (13 %), Rytivaaran kruununmetsätorppa (11 %) sekä Vattukuru (10 %). Näistä Pytkynharju sijaitsee Syötteen virkistysmetsässä, Huipun luontopolku Iso-Syötteen retkeilyalueella ja muut kansallispuistossa.

Muu-kohdassa ilmoitetuista lähikohteista suosituin oli Iso-Syöte ja Pikku-Syöte. Useampia mainintoja saivat myös Kelo-Syöte, Rytivaara ja Ahmavaara.

Taulukko 14. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä Syötteen luontokeskuksessa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan usean vaihtoehdon.

Käyntikohde	Kpl	%
Annintupa, Anninkoski	60	37
Ahmatupa	50	31
Muu	47	29
Taivalkoski	45	28
Pytkynharju	29	18
Huipun luontopolku	21	13
Rytivaaran kruununmetsätorppa	18	11
Vattukuru	17	10
Naavaparran luontopolku (avattiin kesällä 2013)	7	4
Posio	6	4
Salojen siivekkäät-luontopolku	6	4
Ranua	5	3
Kylmäluoman retkeilyalue	2	1
Vastanneita yhteensä	163	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin hieman alle 2 tuntia (taulukko 15). Kävijöistä oli ensikertalaisia noin 57 % (taulukko 16). Naiset olivat hieman miehiä kokeneempia Syötteen luontokeskuksessa kävijöitä.

Taulukko 15. Käynnin kesto Syötteen luontokeskuksessa.

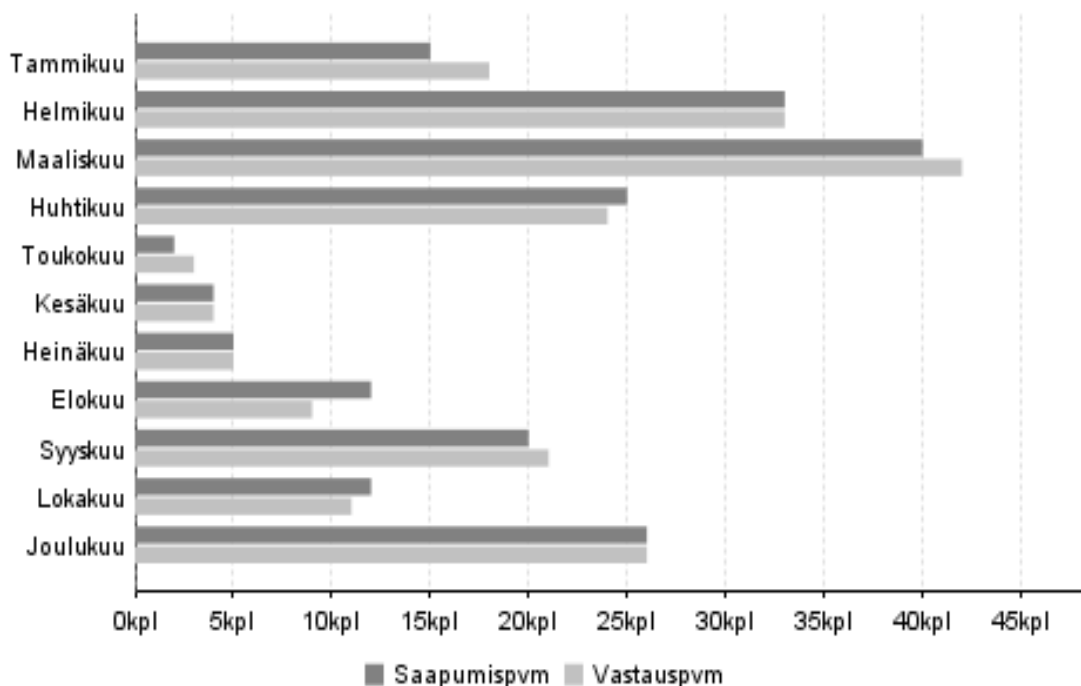
Oleskeluaika kohteessa	n	Keskiarvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnin kesto, minuitteja	196	115,9	289,50	0	60	60	120	2 880

Taulukko 16. Vastanneiden käynnin toistuvuus Syötteen luontokeskuksessa.

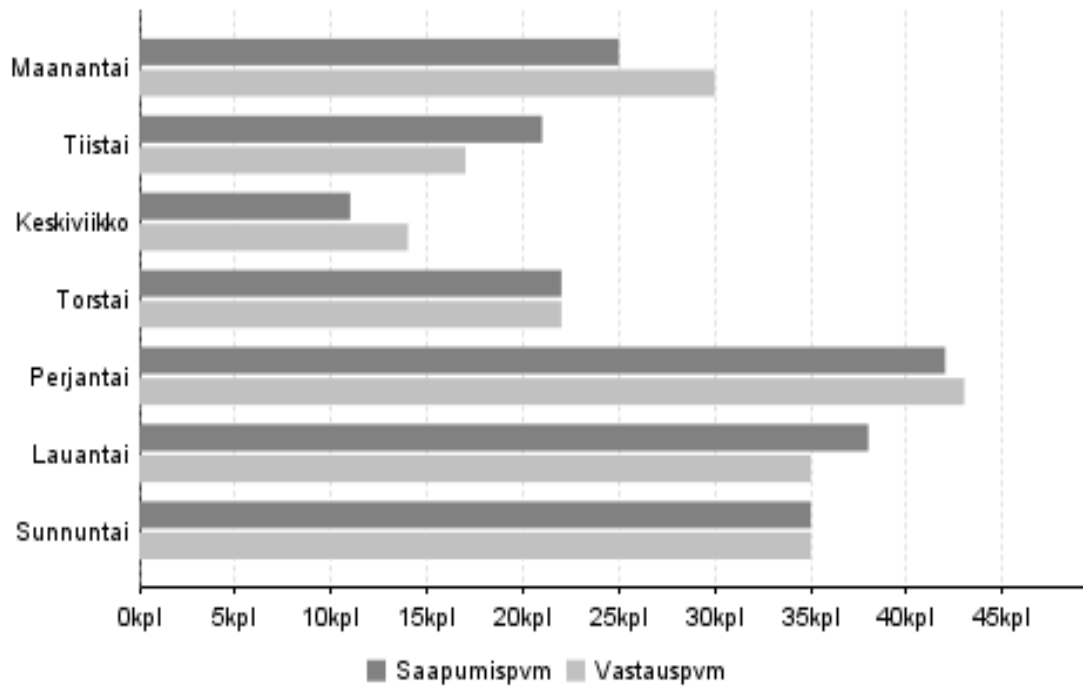
Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	50	61	53	54	108	57
Käynyt aikaisemmin	32	39	46	46	80	43
Yhteensä	82		99		188	

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Eniten vastauksia asiakastutkimukseen kerättiin maaliskuussa (21 %) ja helmikuussa (17 %) (kuva 8). Maaliskuu oli myös suosituin vierailukuukausi Syötteen luontokeskuksessa, mutta seuraavaksi suosituimmat kuukaudet, syyskuu ja heinäkuu, jäivät aineistossa selvästi aliedustetuiksi (vrt. taulukko 3). Marraskuulta ei kerätty lainkaan vastauksia. Eniten vastauksia kerättiin viikonloppuna tai perjantaina (18–22 %) (kuva 9).

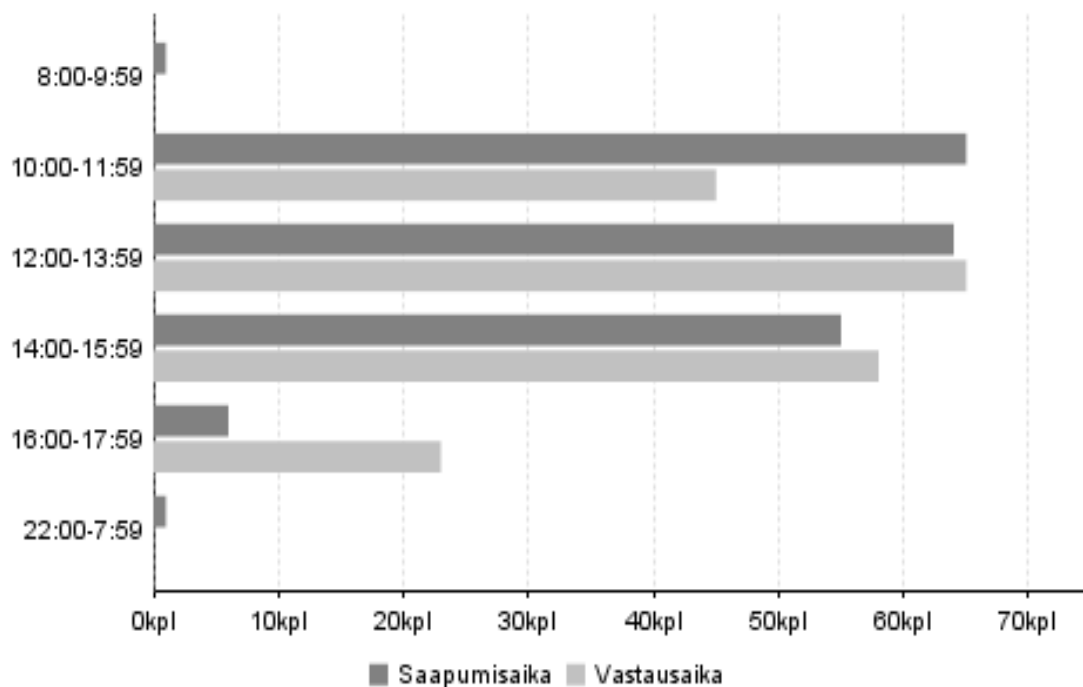


Kuva 8. Saapuminen Syötteen luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain (n = 194 ja 196).



Kuva 9. Saapuminen Syötteen luontokeskukseen ja vastaaminen viikonpäivittäin (n = 194 ja 196).

Vilkkainta luontokeskuksessa oli kello 10–14, jolloin täytettiin 67 % lomakkeista (kuva 10). Myös iltapäivällä kello 14–16 saatiin paljon vastaajia. Hiljaisinta oli ennen sulkemisaikaa. Muutama vastaajista on ilmoittanut saapumisajakseen kellonajan luontokeskuksen aukioloaikojen ulkopuolelta. Nämä vastaajat ovat todennäköisesti ymmärtäneet kysymyksen väärin ja ilmoittaneet esim. saapumisaikansa alueelle.



Kuva 10. Saapuminen Syötteen luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan (n = 192 ja 191).

Lomakkeessa tiedusteltiin kulkuneuvoja, joita käytettiin matkalla kotoa luontokeskukseen. Vaihtoehtoja oli mahdollisuus valita yksi tai useampia. Suurin osa vastaajista (86 %) oli taittanut matkan henkilöautolla (taulukko 17). Seuraavaksi suosituin kulkumuoto oli saapua hiihtäen (17 %). Vastaajilla oli mahdollisuus tarkentaa lomakkeeseen, mitä kulkuneuvoa he olivat käyttäneet viimeksi. Nämä vastaukset olivat hyvin lähellä taulukon 17 vastauksia sillä erotuksella, että juna ja lentokone puuttuivat.

Taulukko 17 Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Syötteen luontokeskukseen. Matkaan on voitu käyttää useampaa kulkuneuvoa.

Kulkuneuvo	Kpl	%
Henkilöauto	168	86
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	8	4
Linja-auto	4	2
Tilausbussi (ryhmämatka)	3	2
Juna	12	6
Lentokone	1	1
Polkupyörä	1	1
Jalan	16	8
Hiihtäen	34	17
Jokin muu	1	1
Vastanneita yhteensä	196	

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen osallistuneet olivat saaneet Syötteen luontokeskusta koskevaa tietoa useista eri lähteistä, vaikka useimmille vastaajista (40 %) paikka oli entuudestaan tuttu. Tärkeimpiä tiedonlähteitä olivat tuttavat, ystävät ja sukulaiset (30 %), Metsähallituksen www-sivut (22 %), maasto-opasteet (12 %) ja muut www-sivut (11 %). Internetistä oli siis saanut tietoa kolmannes vastanneista. Muutamat vastaajat mainitsivat tiedonlähteiksi myös muut Metsähallituksen luontokeskukset tai asiakaspalvelupisteet (5 %), seudun matkailutoimistot tai matkailuinfot (3 %) sekä muut alueen yritykset (5 %) (taulukko 18).

Taulukko 18. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Syötteen luontokeskuksesta. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	Kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	10	5
Tuttavat, ystäviä tai sukulaiset	54	30
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	40	22
Muut www-sivut	20	11
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	29	16
TV / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	1	1
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	5	3
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	9	5
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	73	40
Maasto-opasteet	22	12
Ulko-opasteet	1	1
Yhteiso.luontoon.fi-sivut	1	1
Muu	10	5
Vastanneita yhteensä	183	

3.3 Asiakastyytyväisyys

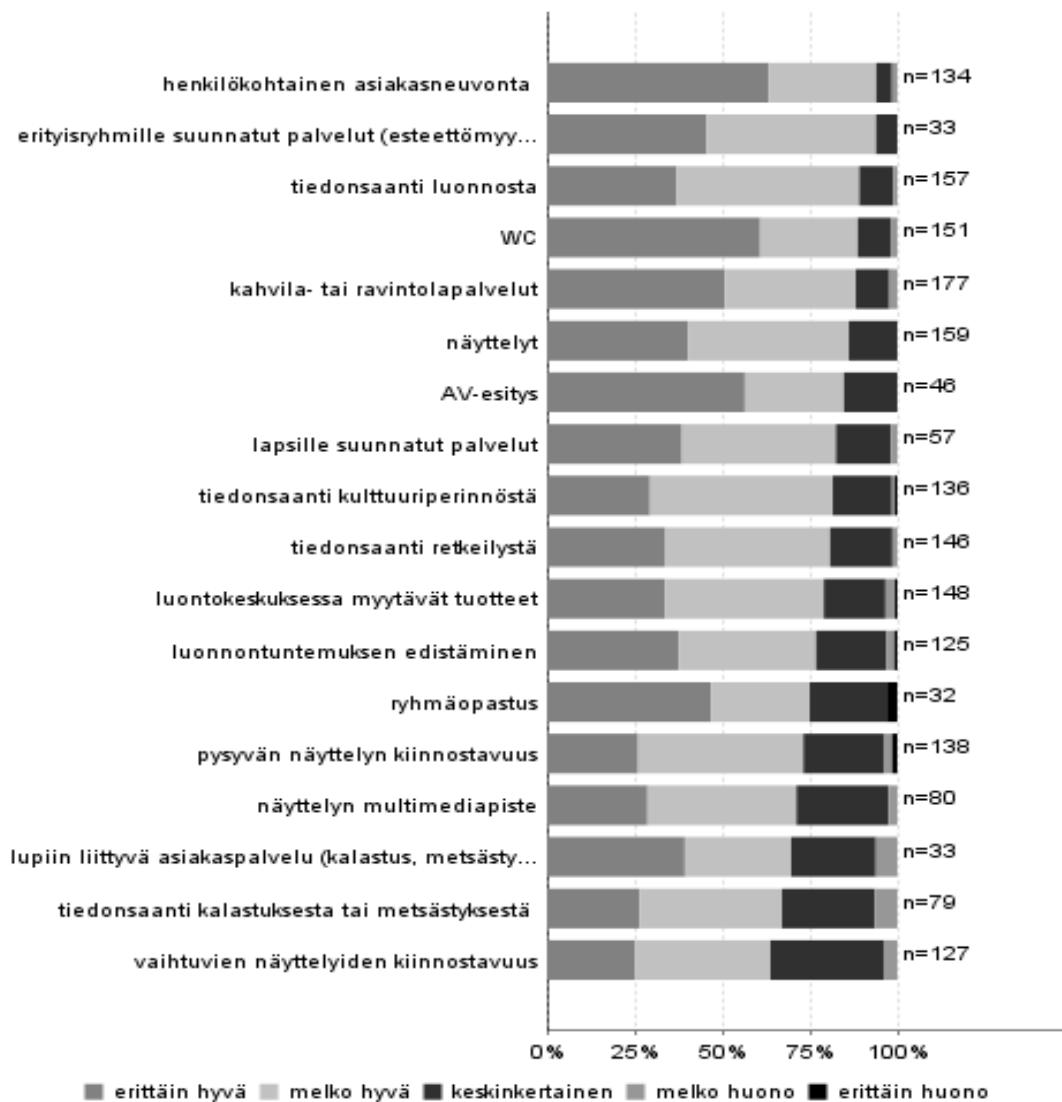
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Erilaisista tarjolla olleista palveluista parhaimman arvosanan sai henkilökohtainen asiakasneuvonta (4,6) (asteikolla: 1 erittäin huono, 5 erittäin hyvä). Lähes yhtä hyviä arvosanoja keräsivät myös WC, AV-esitys, erityisryhmien palvelut sekä kahvila- ja ravintolapalvelut (4,3–4,5). Heikoimmiksi arvioitiin tiedon saanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä näyttelyiden kiinnostavuus (3,9) (taulukko 19, kuva 11).

Arvosana ”erittäin huono” oli annettu seitsemän kertaa. Kolme kertaa tämän arvosanan oli saanut ryhmäopastus ja yhden kerran myytävät tuotteet, luonnon tuntemuksen edistäminen, tiedon saanti kulttuuriperinnöstä sekä pysyvän näyttelyn kiinnostavuus (taulukko 19, kuva 11). Huonojen arvosanojen osuus vastauksista oli kuitenkin kokonaisuudessaan pieni.

Taulukko 19. Syötteen luontokeskuksen palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käyttänyt
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
									n
Tiedonsaanti luonnosta	157	81	0	1	10	52	37	4,2	35
Tiedonsaanti retkeilystä	146	75	0	1	18	47	34	4,1	42
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	79	41	0	6	27	41	27	3,9	108
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	148	76	1	3	18	45	34	4,1	39
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	33	17	0	6	24	30	39	4,0	153
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	134	69	0	1	4	31	63	4,6	56
Ryhmäopastus	32	16	3	0	22	28	47	4,2	153
Luonnontuntemuksen edistäminen	125	64	1	2	20	39	38	4,1	59
Näyttelyt	159	82	0	0	14	46	40	4,3	27
AV-esitys	46	24	0	0	15	28	57	4,4	140
Lapsille suunnatut palvelut	57	29	0	2	16	44	39	4,2	127
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	33	17	0	0	6	48	45	4,4	154
WC	151	77	0	2	9	28	61	4,5	38
Kahvila- tai ravintolapalvelut	177	91	0	2	10	37	51	4,4	14
Tiedonsaanti kulttuuriperinnöstä	136	70	1	1	17	52	29	4,1	50
Näyttelyn multimediapiste	80	41	0	3	26	43	29	4,0	107
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	127	65	0	4	32	39	25	3,9	58
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	138	71	1	2	23	47	26	3,9	38
Vastanneita yhteensä	195								



Kuva 11. Vastanneiden mielipiteet Syötteen luontokeskuksen palveluiden laadusta.

Palveluiden laatua arvioitaessa oli mahdollista valita myös kohta ”jokin muu, mikä”. Tämän kohdan valitsi ja määritteli tarkemmin 8 vastaajaa (taulukko 20). Kaikki vastaukset olivat sävyiltään positiivisia, ja niissä keuhuttiin pääasiassa luontokeskuksen ilmapiiriä sekä näyttelyn audio-osuutta. Lisäksi kiitosta saivat frisbee golf ja pihan ruokintalauta.

Taulukko 20. Vastanneiden arvioimat muut palvelut Syötteen luontokeskuksessa.

Palvelu	Arvosana
Hyvä meininki	-
Ääninäytteet	5
Ystävällinen ilmapiiri	5
Laavu	5
Työntekijät	5
CD:itä tulevat jutut	5
Frisbee golf	5
Sisäntulopihan kynttilähdyt ja oravansyöttölauta	4

3.3.2 Onnistuminen

Syötteen luontokeskuksen onnistuminen palvelun eri osa-alueilla arvioitiin pääsääntöisesti melko hyväksi tai erittäin hyväksi. Parhaan arvosanan sai sisätilojen toimivuus ja siisteys (4,62), ja vain kahden palvelun keskiarvo oli alle 4. Nämä palvelut olivat tiedon saanti palveluista etukäteen (3,88) ja myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini (3,81). Arvosana ”erittäin huonosti” oli annettu kuusi kertaa (taulukko 21).

Taulukko 21. Syötteen 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	171	92	1	5	25	44	25	3,88	0,88
Perille löytäminen (esim. opasteet)	183	98	1	3	8	33	54	4,36	0,85
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	181	97	0	1	8	34	57	4,49	0,66
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	184	99	1	0	3	30	67	4,62	0,60
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	179	96	0	3	15	45	37	4,16	0,79
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	181	97	1	4	33	38	24	3,81	0,87
Ennakkoodotuksieni täyttyminen	177	95	1	1	12	47	40	4,25	0,73
Elämysten tarjoaminen	177	95	1	2	23	46	29	4,01	0,80
Vastanneita yhteensä	186								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Jotta vuosien varrella tapahtuneita muutoksia asiakastyytyväisyydessä voitaisiin tarkastella, laskettiin eri osatekijöiden arvosanojen pohjalta valtakunnallisesti vertailukelpoiset asiakastyytyväisyysindeksit. Indeksit laskettiin sekä koko aineistolle yhteensä että erikseen 1) luontokeskuksen onnistumiselle tiettyjen palveluiden tuottamisessa ja 2) tarjolla olleiden palveluiden laadulle. Asiakastyytyväisyysindeksi koko aineistolle oli tässä tutkimuksessa 4,22, ja myös molemmille erikseen määritellyille osa-alueille yli 4. Asiakkaat olivat siis kohtuullisen tyytyväisiä palveluihin (taulukko 22).

Taulukko 22. Asiakastyytyväisyyden osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Syötteen luontokeskuksessa.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,88	Tiedonsaanti luonnosta	4,25
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,36	Tiedonsaanti retkeilystä	4,13
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,49	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,87
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,62	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,09
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,16	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,03
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	3,81	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,56
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,25	Ryhmäopastus	4,16
Elämysten tarjoaminen	4,01	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,10
		Näyttelyt	4,26
		AV-esitys	4,41
		Lapsille suunnatut palvelut	4,19
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,39
		WC	4,48
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,37
		Tiedonsaanti kulttuuriperinnöstä	4,09
		Näyttelyn multimediapiste	3,98
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	3,85
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	3,94
Aluekohtainen keskiarvo	4,20		4,18
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,20		4,25
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi			4.19
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi			4.22

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin seuraavat viisi kysymystä:

- Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tällä käynnilläsi Syötteen luontokeskuksessa a) luontotalon läheisyydestä, b) muualla Suomessa?
- Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin palvelupisteessämme?
- Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita tällä käynnilläsi?
- Mitä jäi päällimmäisenä mieleesi a) näyttelystä, b) vierailusta?
- Syötteen luontokeskuksen näyttely- ja muita tiloja tullaan kehittämään lähivuosina. Toivoisimme sinulta kehittämistoiveita luontokeskuksen palveluiden suunnitteluun: mitä jäit kaipaamaan, mitä uutta luontokeskukseen toivoisit? Kommentoi alla oleviin kohtiin. (Pysyvä näyttely, lasten palvelut, esitteet ja kartat, Internet asiakkaille, myyntituotteet, kahvilaravintolan palvelut, piha-alue, muu.)

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Vapaamuotoisille vastauksille tyypilliseen tapaan ilmaisujen joukko ja sanavalinnat olivat tämän kysymyksen vastauksissa kirjavat. Usein oli myös mainittu alueen sijaan aihepiiri (esim. retkeily) tai vierailun yleinen tavoite (esim. joulun tunnelma). Kysymykseen vastasi ainoastaan 38 vastaajaa eli noin yksi viidestä lomakkeen täyttäneestä. Joidenkin vastaus sisälsi useamman kohteen tai aiheen ja siksi vastausten kokonaissumma on suurempi (49). Yleisimmin Syötteen luontokeskuksesta haettiin tietoa alueen retkeilyreiteistä ja -kohteista. Tämän otsikon alle laskettiin myös erilaiset kartat. Vastaukset on esitelty liitteessä 5.

Vastanneista seitsemän kertoi hakeneensa Syötteen luontokeskuksesta tietoa muualla Suomessa sijaitsevasta alueesta. Vastaukset on lueteltu liitteessä 6. Vastauksissa mainituista alueista suurin osa sijaitsee lähialueilla, Soiperoinen, Rokua ja Kuusamo Koillismaalla ja Hiidenportti Kainuussa, ja niihin on saatavilla tietoa ja karttoja Syötteen luontokeskuksessa. Kaikki vastaukset eivät vastanneet esitettyyn kysymykseen.

3.4.2 Rahan käyttö

Kysymykseen rahankäytöstä vastasi 178 henkilöä. Vastaajista 130 eli 73 % oli käyttänyt vierailulleen rahaa. Rahaa oli käytetty keskimäärin 22,60 € ja enimmillään 200 € (taulukko 23).

Taulukko 13. Vastaajien rahankäyttö Syötteen luontokeskuksessa tällä vierailulla. Tarkastelussa ovat mukana vain ne, jotka käyttivät tai suunnittelivat käyttävänsä rahaa.

Rahankäyttö	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet		
				Min	Med	Max
Määrä (EUR)	130	22,6	26,8	1	17,8	200

3.4.3 Ostohalukkuus

Tämän kysymyksen vastaukset sopivat hyvin yhteen sen kanssa, että palveluissa onnistumista kuvaavissa vastauksissa tuotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin oli saanut huonoimmat arvostukset. Halukkuudeksi ostaa tuotteita oli merkitty kaikkien vaihtoehtojen kohdalla useimmin ”erittäin epätodennäköisesti” (taulukko 24). Heikoista arvostuksista huolimatta kohtaan ”muu, mitä” oli vastattu ainoastaan kahdeksan kertaa (taulukko 25). Näistä erikseen mainituista tuotteista useimpia on ollut saatavilla.

Halutuimpia tuotteita olivat retkeily- ja ulkoilukartat. Seuraavaksi tulivat erilaiset matkamuistot. Myös retkeily- ja luontoaiheiset opaskirjat sekä yleensä luontokirjat kiinnostavat.

Taulukko 14. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Syötteen luontokeskuksessa. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	171	97	32	6	18	15	29	3,03	1,62
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	167	95	35	13	29	10	13	2,51	1,39
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	165	94	59	19	15	4	4	1,73	1,07
Luontokuvateokset, kirjat	172	98	37	20	26	9	8	2,30	1,27
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	169	96	57	21	14	5	3	1,77	1,07
Kansallispuisto ym. luontojulisteet	166	94	47	22	18	7	7	2,04	1,23
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	168	95	43	15	25	13	4	2,20	1,23
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	166	94	55	19	16	4	5	1,86	1,16
Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	170	97	39	21	27	8	5	2,19	1,19
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	165	94	73	14	8	4	1	1,47	0,90
Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	169	96	62	7	9	12	9	2,00	1,44
Matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)	169	96	27	14	31	17	11	2,72	1,32
Muu	40	23	78	3	8	3	10	1,65	1,33
Vastanneita yhteensä	176								

Taulukko 25. Muut tuotteet, joita vastanneet olisivat halukkaita ostamaan Syötteen luontokeskuksesta.

Ostotodennäköisyys muu	kpl
French books	1
Huovutetut tontut	1
(posti)kortit, palapelit lapsille	1
Laadukkaat erätarvikkeet, käsityöt	1
Paikalliset tuotteet (säilykkeet)	1
Pelikortit, lasten kirjat	1
Taulut	1
Yhteensä	8

3.4.4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Käytännössä kaikki vierailusta mieleen jääneet asiat oli mainittu joko neutraaliin tai positiiviseen sävyyn. Erityisen paljon kiitosta saivat näyttelyt, tilojen siisteys, hyvä palvelu, viihtyisyys, rakennuksen ulkonäkö sekä kahvilan palvelut (liite 7). Myös ulkoilupaikat, ruoka ja rauhallinen ympäristö saivat useita mainintoja.

Näyttelystä mieleen jääneistä asioista mainittiin useimmin hyvin yleisluontoisia asioita kuten (valo)kuvat tai taulut, AV-osuuden kertomukset tai luonnon äänet sekä tieto tai kuvat luonnosta. Hieman yksityiskohtaisemmista vastauksista useimmat koskivat paikallishistoriaa, Rytivaaran torppaa, aiheiden kiinnostavuutta, geologiaa ja savottakulttuuria. Yksi vastauksista oli negatiivinen, ja se kohdistui vaihtuvan näyttelyn tauluihin: vastaajan mielestä ne eivät olleet kovin taiteellisia (liite 8).

Kysymykseen vierailusta mieleen jääneistä asioista oli vastannut 172 vastaajaa ja näyttelystä mieleen jääneistä asioista 141 vastaajaa. Osa vastauksista luokiteltiin useamman otsikon alle.

3.4.5 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksia koskevaan kysymykseen vastasi yhteensä 85 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 ovat liitteessä 9.

Eniten vastauksia annettiin pysyvästä näyttelystä (38 kpl). Osassa vastauksista mainittiin joku näyttelyn osa-alue tarkentamatta, haluttiinko tähän parannusta vai ei, ja osassa tyydyttiin toteamaan näyttelyn olevan tällaisenaan hyvä. Kehitysehdotuksiakin oli kuitenkin paljon. Ehdotuksista suurin osa liittyi joko näyttelyn tekstien ja yleisilmeen selkeyttämiseen tai alueen luonnon ja eläimistön osuuden lisäämiseen. Tekstiä toivottiin suuremmaksi ja tiiviimmäksi sekä sijoitettavaksi vaakatasoon ja lukukorkeudelle. Luontoaiheista linnut ja tunnistusapu jäljissä ja äänissä oli mainittu erikseen. Toiminnallisuutta ja kalastusosiota oli molempia toivonut kaksi vastaajaa. Neljä vastaajaa toivoi yleisluontoisesti näyttelyn uudistamista tai laajentamista. Lisäksi yksittäisissä vastauksissa ehdotettiin aukioloaikojen pidentämistä, ”vanhasta ajasta” kertovien kuvien lisäämistä, paikallista alue-esitystä sekä audio-osuuden tiiviimpää liittämistä muuhun näyttelyyn ja jakamista laajuudeltaan erimittaisiin versioihin. Yhdessä vastauksessa toivottiin näyttelyä kehitettävän samaan suuntaan kuin Liminganlahden luontokeskuksen näyttelyä. Yksi vastauksista liittyi en-

nemmin vaihtuviin näyttelyihin, ja siinä toivottiin Luhdan tai Pelkosen laajaa luontokuvanäyttelyä.

Lasten palvelut keräsivät 23 vastausta. Niistä useimmat eivät sisältäneet kehitysehdotuksia vaan esimerkiksi palautetta nykytilasta tai toteamuksen, että kyseinen palvelu ei koske vastaajaa. Selkeästi kehitysehdotuksiksi tulkittavissa vastauksissa toivottiin enemmän lasten elokuvia tai videoita sekä toiminnallisia tehtäviä esimerkiksi ohjattujen luontoretkien muodossa. Yhdessä vastauksessa toivottiin luontokeskukseen jotain nimenomaan nuorille, yhdessä toivottiin näyttelyä lapsille ja yhdessä alueen historiaan liittyvä pieniä aktiviteetteja näyttelyyn.

Esitteisiin ja karttoihin liittyviä vastauksia oli annettu 22 kappaletta. Suurin osa näistä totesi esitteiden ja karttojen valikoiman olevan hyvä. Yhdessä toivottiin modernimpia karttoja, yhdessä topografisia karttoja esille ja yhdessä kaikkia reittejä merkittyinä samalle kartalle. Yhden vastaajan mukaan esitteet ja kartat ”olivat tosi huonoja”.

Asiakkailla tarkoitetun Internet-yhteyden suhteen ei tullut juurikaan kehitysehdotuksia. Noin puolet 17 vastaajasta oli sitä mieltä, että yhteys on tarpeellinen tai tällä hetkellä hyvä. Loput pitivät sitä joko tarpeettomana tai eivät tieneet, mitä mieltä ovat.

Myyntituotteita oli kommentoinut 26 vastaajaa. Vastauksista 16 oli tulkittavissa kehitysehdotuksiksi. Enimmäkseen kehitysehdotuksissa toivottiin lisää paikallisia tuotteita, kuten käsitöitä ja ruokaa. Lisäksi toivottiin DVD-levyjä, pehmoleluja, pieniä ja halpoja tuotteita, käytännöllisiä ja laadukkaita tuotteita sekä sukia lapsille.

Kahvila-ravintolan palveluihin oli annettu 25 vastausta. Noin puolet vastauksista totesi palveluiden tai tarjonnan olevan hyvät tällaisenaan. Kehitysehdotuksissa toivottiin useammin lämmintä ruokaa sekä lisäyksiä valikoimaan pienten suolaisten, kuten pizzan tai pasteijoiden, gluteenittomien tuotteiden ja hedelmien muodossa. Yksi vastaaja oli myös toivonut musiikkia ja yksi pidempiä aukioloaikoja.

Piha-aluetta koskevia vastauksia tuli 24 kappaletta. Näistäkin suurin osa oli kiittävää palautetta eikä kehitysehdotuksia. Kehitysehdotuksista suurimmassa osassa toivottiin pihalle lisää aktiviteetteja lapsille, kuten kiipeilytelineitä tai liukumäkiä. Kahdessa vastauksessa toivottiin lisää parkkipaikkoja ja kolmessa istumapaikkoja. Kolme vastauksista koski lintujen ruokintapaikkaa, jollainen luontokeskuksella jo on.

Kohtaan ”muu, mitä” oli annettu 30 vastausta. Suurin osa niistä oli aiempia kohtia kokoavaa hyvää palautetta tai toteamuksia siitä, ettei vastaaja keksi mitään kehitettävää. Kehitysehdotuksissa toivottiin parempaa yhteistyötä alueen muiden yrittäjien kanssa, parempaa tiedottamista ja markkinointia, puhelimen tai tietokoneen latauspistettä, lisää WC:itä, esittelyä linnuista, sääennustetta seinälle, saunaa, talvikävelyreittejä, enemmän ja parempaa tietoa vaellusreiteistä, tietoa ja kirjoja ranskaksi, opastettuja kierroksia, ääniä näyttelyyn, pidempiä aukioloaikoja, historiaan liittyvää materiaalia, elokuvia loma-aikoina ja avantouintipaikkaa.

3.5 Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoista palautetta lomakkeen loppuun oli jättänyt 49 vastaajaa. Suurin osa vapaamuotoisesta palautteesta oli yleisluontoisia kehuja, kiitoksia ja kannustuksia. Palaute koski useimmin luontokeskusta yleensä, asiakaspalvelua ja tilojen siisteyttä.

Negatiivista palautetta oli seitsemässä vastauksessa. Se koski enimmäkseen opasteiden määrää tai laatua, reittien kuntoa ja luontokeskuksen aukioloaikoja. Yksi valituksista koski näyttelyä ja sen luontotieto-osuutta, mutta siinä ei oltu tarkemmin määritelty, miten sitä pitäisi kehittää.

Kehitysehdotukset koskivat pääasiassa viestintää sekä reittejä ja niiden merkintää. Luontokeskuksen tiedottamisesta toivottiin tehokkaampaa ja reittimerkinnöistä selkeämpiä. Kaksi kehitysehdotusta kohdistui näyttelyyn. Toisessa toivottiin enemmän tietoa metsien käytöstä ja toisessa vähemmän ja selkeämmin esitettyä tietoa. Kaikki vapaamuotoiset palautteet on esitetty liitteessä 10.

4 Tulosten tarkastelu

4.1 Yhteenveto

Hieman yli puolet Syötteen luontokeskuksen asiakkaista on naisia, ja asiakkaiden keski-ikä on hieman alle 50 vuotta. Nuorten (15–24-vuotiaiden) osuus asiakkaista on pieni, mikä saattaa johtua osittain siitä, että luontokeskukseen on helpoin saapua henkilöautolla. Eniten asiakkaissa on joko ylemmän korkeakoulututkinnon tai opistotasaisen tutkinnon suorittaneita. Syötteen luontokeskukseen tullaan enimmäkseen Oulun seudulta. Vastaajista ulkomaalaisia oli hyvin pieni osa, mutta tämä ei todennäköisesti kuvaa todellista tilannetta, vaan ulkomaalaisten osuus asiakkaista on suurempi.

Yleisimmin Syötteen luontokeskukseen saavutaan 2–5 hengen seurueissa joko omien perheenjäsenten tai ystävien seurassa. Noin joka neljäs vastaajista ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita lapsia. Liikuntaesteisten osuus asiakkaista on pieni. Ryhmämatkalaisia oli vastaajista noin 7 %, ja ryhmät koostuivat pääasiassa koululuokista ja muista opiskelijaryhmistä sekä erilaisista järjestetyistä virkistysmatkoista esimerkiksi eläkeläisille. Luontokeskuksessa viivytään keskimäärin hieman alle kaksi tuntia. Ensikertalaisia on vierailijoista hieman yli puolet.

Pääsesonki on Syötteen luontokeskuksessa parhaaseen hiihtoaikaan eli maaliskuussa sekä ruska-aikaan syyskuussa. Heinäkuu oli tutkimusjakson aikana luontokeskuksen kolmanneksi vilkkain kuukausi. Viikonpäivistä suosituimpia ovat perjantai, lauantai ja sunnuntai, mutta muinakin viikonpäivinä kävijöitä riittää. Vierailijat saapuvat Syötteen luontokeskukseen melko tasaisesti päivän mittaan, mutta hieman enemmän puolen päivän molemmin puolin. Luontokeskukseen saavutaan enimmäkseen henkilöautolla mutta talvisin myös hiihtäen.

Syötteen luontokeskus oli matkan tärkein kohde vain viidennekselle vastaajista. Yli puolelle vastaajista luontokeskus oli kohde muiden joukossa. Myös sattumalta poikenneiden osuus oli kohtalaisen suuri, jopa neljännes. Tämä kertonee jotakin kunnollisten opasteiden, julisteiden ja muun paikallisen markkinoinnin merkityksestä. Luontokeskuksessa vierailun yhteydessä käydään eniten muissa Syötteen kohteissa, kuten Iso-Syötteellä, Pikku-Syötteellä, Pytkynharjussa ja kansallispuistossa, sekä lähikunnissa Taivalkoskella, Kuusamossa ja Sallassa. Kansallispuiston sisällä tärkeimpiä kohteita ovat Annintupa tai Anninkoski, Ahmatupa, Rytivaara ja Vattukuru.

Suurimmalle osalle luontokeskuksen asiakkaista paikka on entuudestaan tuttu tai he ovat kuulleet siitä ystäviltään tai sukulaisiltaan. Muita tärkeitä tietolähteitä luontokeskukseen liittyen ovat Metsähallituksen www-sivut sekä esitteet ja oppaat. Myös muut www-sivut ja maasto-opasteet ovat kohtalaisen tärkeässä roolissa tiedon saamisessa.

Syötteen luontokeskuksen asiakkaat tulevat alueelle pääasiassa nauttimaan luonnosta ja liikkumaan. Tärkeimpiä liikuntamuotoja ovat talvikaudella hiihto ja lumettomana aikana kävely. Myös laskettelu oli mainittu muutamia kertoja käyntikohteiden yhteydessä. Muita tärkeitä aktiviteetteja ovat mökkeily ja kahvilassa käynti. Yhteensä aktiviteetteja oli mainittu 31 kappaletta, joten vaihtoehtojen puuttumisesta Syötteen aluetta ei voine moittia. Muita mainittuja aktiviteetteja olivat esimerkiksi sienestys, kulttuuriperintöön tutustuminen, työ tai tutkimus, geokätköily, lumikenkäily, pulkkailu, valokuvaus ja veneily. Lumettoman ajan aktiviteeteista pyöräily oli mainittu vain kerran, vaikka maastopyöräilymahdollisuudet ovat Syötteellä hyvät. Kesäkauden vastaajien määrä jäi kuitenkin kauas tavoitteesta, joten lukema ei välttämättä täysin kuvaa todellisuutta.

Syötteen luontokeskuksen asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä keskuksen ja sen palveluihin. Erityisen paljon kiitosta on saanut henkilökohtainen asiakasneuvonta, tiedonsaanti luonnosta, WC, kahvila- ja ravintolapalvelut sekä näyttelyt. Toisaalta sekä pysyvän että vaihtuvien näyttelyiden kiin-

nostavuus löytyvät myös arviointiasteikon toisesta päästä, vaikka yli puolet on pitänyt niitä erittäin tai melko hyvinä. Muita hieman heikompia arvoja saaneita palveluita ovat näyttelyn multimediaipiste, lupiin liittyvä asiakaspalvelu sekä tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä. Näiden palveluiden käyttäjien osuus on kuitenkin pieni. Myös kaikki palvelun osa-alueet aina opasteista ja siisteydestä myyntituotteisiin ja elämysten tarjoamiseen on arvioitu pääosin melko tai erittäin hyväksi. Tiedon saanti etukäteen on saanut huonoimman arvosanan, mutta sekin on asteikolla 1–5 vain hieman alle 4. Syötteen luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyyssindeksi on 4,22, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena.

Eniten Syötteen luontokeskuksesta haetaan tietoa retkeily- ja vaellusreiteistä, retkikohteista sekä Syötteen kansallispuistosta ja muista Syötteen matkakohteista. Hieman yli 70 % rahankäyttöä koskevaan kysymykseen vastanneista käytti luontokeskuksessa rahaa ja sitä käytettiin keskimäärin 22,60 €. Suosituimpia ostoksia olivat erilaiset kartat, matkamuistot sekä retkeily- ja luontopopaat. Vähiten kiinnostivat ohjaajille tarkoitettujen luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit. Ostomieltymyksissä on suurta hajontaa, mikä kertoo ihmisten erilaisista tarpeista: esimerkiksi karttojen kohdalla vaihtoehdot ”erittäin todennäköisesti” ja ”erittäin epätodennäköisesti” ovat saaneet lähes yhtä paljon vastauksia.

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

Itse luontokeskuksesta olivat jääneet useimmin mieleen näyttelyt, hyvät tilat, hyvä palvelu, hieno ympäristö sekä kahvila-ravintola. Näyttelyistä olivat jääneet mieleen kuvamateriaali, äänimateriaali, luontotieto ja luontokuvat sekä paikallishistoria. Hieman yllättäen luontotieto oli jäänyt mieleen useammin kuin historiaosuus, joka vie näyttelystä paljon suuremman osan. Jonkin verran oli mainittu myös yksityiskohtaisempia aiheita, kuten savotta- ja kaskeamiskulttuuri, linnut, nisäkkäät sekä tietyt maalaukset tai taulut. Kuvien ja äänimateriaalin mielenpainuvuus kannattaneen ottaa huomioon uutta näyttelyä suunniteltaessa ja painottaa sen audiovisuaalista puolta.

Kehitysehdotusosion vastauksista suurin osa oli kehuja ja palautetta ja kaikkeen oltiin enimmäkseen tyytyväisiä. Kehitysehdotuksiakin kuitenkin tuli. Näyttely oli saanut eniten vastauksia ja niistä suurin osa oli kehitysehdotuksia. Erityisesti toivottiin näyttelyn tekstien ja yleisilmeen selkeyttämistä sekä luonto-osuuden laajentamista. Näyttelyä olisi siis todellakin aika päivittää, ja kenties uudessa näyttelyssä luonto-osuuden merkitys voisi olla suurempi. Lapsille toivottiin enemmän erilaisia virikkeitä, kuten tehtäviä ja opastettuja retkiä, myyntituotteisiin toivottiin paikallisuutta ja käytännöllisyyttä, kahvilaan ruokailumahdollisuutta ja pikkusuolaista ja piha-alueelle virikkeitä lapsille ja istumapaikkoja. Esitteet ja kartat sekä Internet eivät herättäneet suurta tunteita. Muissa kehitysehdotuksissa mainittiin useimmin tiedottamisen parantaminen.

Muu vapaamuotoinen palaute oli pääsääntöisesti positiivista ja sisälsi kehuja, kiitoksia, terveisiä ja kannustuksia. Negatiivista palautetta tuli vain muutama koskien opasteita, reittejä, luontokeskuksen aukioloaikoja ja näyttelyä. Lisäksi tässä osiossa oli annettu muutama kehitysehdotus viestintää, reittejä ja näyttelyn kehittämistä varten.

4.2 Vertailu aiempiin tutkimuksiin

Syötteen luontokeskuksessa on toteutettu aikaisemmin kaksi asiakastutkimusta. Ensimmäinen vuonna 2003 (Ruottinen & Mikkola 2003) ja toinen vuosina 2008–2009 (Airaksinen & Kuusiniva 2010). Ensimmäistä tutkimusta varten kerättiin aineistoa ainoastaan kevät- ja kesäkausilta (maalis-elokuu), kun taas toinen ja tämä kolmas kattavat koko vuoden. Myös kyselylomakkeet ovat olleet hieman erilaiset eri tutkimuksissa.

Syötteen luontokeskuksen vuosittainen kävijämäärä on noussut kohtalaisen tasaisesti aina keskuksen perustamisesta lähtien. Naisten osuus on ollut koko ajan hieman suurempi kuin miesten. Vuoden 2003 verrattuna asiakkaiden keski-ikä on hieman noussut, mutta vuoden 2008 jälkeen tässä ei ole tapahtunut suurta muutosta. Kouluttamattomien, ammattikoulun käyneiden ja opistotasaisen tutkinnon suorittaneiden asiakkaiden osuudet ovat hieman laskeneet suhteessa korkeakoulututkinnon suorittaneisiin.

Syötteen luontokeskukseen tultiin kaikkien tutkimusten mukaan pääasiassa Oulun seudulta. Ulkomaalaisten osuus oli vuosina 2008–2009 7 % mutta sekä 2003 että 2013–2014 tutkimuksissa hyvin pieni. Luontokeskuksen henkilökunnan kokemus ulkomaalaisten määrästä on hyvin erilainen eli varsinkin sesonkiaikana heidän osuutensa on suurempi.

Asiakkaiden keskimääräinen seurueen koko on säilynyt melko samana. Oma perhe sekä ystävät ja sukulaiset ovat olleet tärkeimpiä matkakumppaneita koko ajan, mutta työkavereiden, koulu- tai opiskeluryhmien ja muiden ryhmien, kuten eläkeläisten ja yhdistysten, rooli on ollut aikaisemmin suurempi (yht. 23 % vuonna 2003, 10 % vuosina 2008–2009 ja vain noin 8 % vuosina 2013–2014).

Vuoden 2003 tutkimuksessa keskimääräinen viipymisaika luontokeskuksessa oli noin 1,5 tuntia, kun myöhemmissä tutkimuksissa se oli noussut kahteen tuntiin. Ensikertalaisten osuus vierailijoista on noussut vuosien 2008–2009 tutkimuksen 45 %:sta tämän tutkimuksen 57 %:iin. Saapumisajankohtaa, viikonpäivää ja kuukautta kysyttiin kahdessa uusimmassa tutkimuksessa. Molemmissa eniten asiakkaita kävi puolen päivän tienoilla, mutta erot viikonpäivien välillä ovat pienentyneet ja toisaalta kuukausittaiset erot suurentuneet.

Syötteen luontokeskus on ollut koko olemassaoloaikansa asiakkailleen pääasiassa yksi kohde muiden joukossa. Uusimmassa ja vuosien 2008–2009 tutkimuksessa selvitettiin myös muita matkan kohteita. Samalla matkalla käydään useimmiten muissa Syötteen alueen kohteissa, mökkeilemässä tai Kuusamossa. Vuosien 2008–2009 ja 2013–2014 tutkimuksissa kysyttiin myös tarkemmin niitä lähialueen kohteita, joissa asiakkaat ovat pistäytyneet luontokeskuksessa käynnin yhteydessä. Suosituimpien kohteiden joukossa oli molemmissa tutkimuksissa Annintupa, Ahmatupa, Taivalkoski ja Pytkynharju, vaikkakin hieman eri järjestyksessä. Aikaisemmin suosittua Ansapolkua ei enää ole, mitä korvaamaan on tullut kesällä 2013 avattu Naavaparran luontopolku. Myös sille oli riittänyt kävijöitä, vaikkakin luonnollisestivähemmän, koska se avattiin vasta puolessa välissä aineistonkeruuta.

Kysymyksessä asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastuksista on ollut eri vuosina hieman eri vaihtoehdot, joten niitä ei voi aivan suoraan verrata keskenään. Yleisimpiä harrastuksia ovat kuitenkin olleet joka vuosi hiihto, luonnosta nauttiminen ja virkistäytyminen, kävely, retkeily ja mökkeily sekä muut vastaavanlaiset aktiviteetit.

Henkilöauto on ollut jokaisen tutkimuksen aikana tärkein saapumismuoto luontokeskukseen. Tilausbussin merkitys on ollut vuonna 2003 huomattavasti suurempi kuin nykyään, mikä sopii hyvin yhteen sen kanssa, että myös ryhmämatkojen määrä on ollut suurempi. Myös 2008–2009 tutki-

muksessa linja-auto on ollut merkittävä tapa saapua paikalle, mutta tutkimuksessa ei ole eritelty onko kyseessä ollut vuoroliikenne vai tilausajo.

Tietolähteiden painoalueet ovat hieman muuttuneet vuosien varrella. Ensimmäisessä tutkimuksessa, joka toteutettiin luontokeskuksen avausvuonna, selvästi tärkein tietolähde oli tuttavat, ystävät tai sukulaiset. Myöhemmin ohi kiilasi vaihtoehto ”paikka on minulle entuudestaan tuttu”, eli suuri osa asiakkaista käy luontokeskuksessa vuodesta toiseen ja on saattanut tehdä sitä keskuksen avaamisesta lähtien. Muita tärkeitä tietolähteitä alusta saakka ovat olleet esitteet ja oppaat sekä Internet. Metsähallituksen www-sivujen merkitys on noussut kolme prosenttiyksikköä vuosista 2008–2009. Ensimmäisessä tutkimuksessa eri www-sivuja ei ollut eritelty.

Asiakastytyväisyyttä on mitattu kaikissa kolmessa tutkimuksessa kahden kysymyksen avulla. Toisessa on tiedusteltu asiakkailta arviota luontokeskuksen palveluiden laadusta ja toisessa onnistumisesta palveluketjun eri osa-alueilla. Vaikka kysymyksissä mainittujen palveluiden lista on hieman muuttunut, voidaan niistä sanoa joitakin yleisiä päätelmiä. Tilojen siisteys, henkilökohtainen asiakasneuvonta sekä WC:t ovat aina olleet Syötteen luontokeskuksen vahvuuksia. Sen sijaan heikoimmiksi palveluiksi on arvioitu useimmin tiedon saanti palveluista etukäteen, tiedon saanti kalastuksesta ja metsästyksestä, lupiin liittyvä asiakaspalvelu sekä luontokeskuksessa myytävät tuotteet. Valtakunnallisen vertailukelpoisen asiakastytyväisyysindeksin avulla vuosien välisiä eroja asiakastytyväisyydessä voidaan vertailla hieman erilaisista kysymyksen asetteluista huolimatta. Vuonna 2003 tämä indeksi oli 4,39, vuosina 2008–2009 4,27 ja tässä tutkimuksessa 4,22. Asiakastytyväisyys on siis hieman laskenut vuosien varrella mutta on edelleen varsin hyvä.

Aiemmissä tutkimuksissa ei ole kysytty asiakkaiden Syötteen luontokeskuksessa käyttämää rahamäärää. Sen sijaan kysyttiin kiinnostusta erilaisiin myyntituotteisiin. Kysymyksissä annetut tuotevaihtoehdot ovat vaihdelleet. Vuonna 2003 suosituimpia tuotteita olivat kartat, paikalliset elintarvikkeet ja makeiset sekä luontoaiheiset julisteet ja postikortit. Vuosina 2008–2009 suosittiin retkeily- ja ulkoilukarttoja, matkamuuistoja sekä retkeily- ja luontoaiheisiä opaskirjoja. Kaikkien tuotteiden ostotodennäköisyys oli kuitenkin keskimäärin pienempi kuin vuonna 2003. Tässä tutkimuksessa suosituimpia olivat retkeily- ja ulkoilukartat, matkamuuistot (erilaiset pientarvikkeet) sekä retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat. Ostohalukkuus näyttäisi alkuvuosista hieman laskeneen kaikkien tuoteryhmien kohdalla.

Kahdessa uusimmassa tutkimuksessa on kysytty asiakkailta luontokeskuksesta ja sen näyttelyistä mieleen painuneita asioita. Nämä asiat eivät ole vuosien varrella juuri muuttuneet. Kehitysehdotuksia ei ole kysytty aiemmin. Sen sijaan vapaamuotoista palautetta on voinut antaa tutkimuksen päätteeksi joka kerta. Joka kerta nämä palautteet ovat olleet yhtä värikkäitä ja sisältäneet pääasiassa kehuja ja kannustuksia, mutta jonkin verran myös kehitysehdotuksia tai negatiivista palautetta. Ensimmäisenä vuonna kehitysehdotuksia tuli enimmäkseen näyttelystä (toivottiin selkänäjällisiä tuoleja audio-pisteisiin sekä kuvien ja tekstien parempaa sijoittelua) ja lisäksi toivottiin tiedottamisen tehostamista. Toisena vuonna toivottiin esim. lukusalia, ilmoitusta lounasmahdollisuudesta päätien varteen sekä parannusta lasten palveluihin. Uusimmassa tutkimuksessa toivottiin reittien ja opasteiden parantamista ja parissa vastauksessa myös näyttelyn kohentamista. Tiedottaminen jossain muodossa voidaan siis tulkita jonkinlaiseksi kestoaiheeksi, ja myös näyttelyn laatu on kiinnostanut asiakkaita alusta asti.

Lähteet

- Airaksinen, S. & Kuusiniva, M. 2010: Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009. – Metsähallituksen luonnonsojelijulkaisuja. Sarja B 145. 39 s.
- Komu, H. 2014: Syötteen matkailun kehittämissuunnitelma 2011–2023. Päivitys, heinäkuu 2014. – Onvisio Consulting 2014. 16 s.
- Ruottinen, J. & Mikkola, M. 2003: Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2003. – Raportti, Metsähallitus, luontopalvelut, Metsähallituksen arkisto, Vantaa. 20 s. + 2 liitettä.

Syötteen luontokeskus

Asiakastutkimus 2013–2014



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** Syötteen luontokeskuksessa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontokeskuksen henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan kolme Tarinoiden Syöte -kirjaa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS

Syötteen luontokeskus

Asiakastutkimus 2013–2014

Milloin saavuit Syötteen luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Syötteen luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

1. Salojen Siivekkäät –luontopolku
2. Naavaparran luontopolku (avataan kesällä 2013)
3. Vattukuru
4. Huipun luontopolku
5. Pytkynharju (Kellarilampi, Lauttalampi)
6. Ahmatupa
7. Annintupa, Anninkoski
8. Rytivaaran kruununmetsätorppa
9. Kylmäluoman retkeilyalue
10. Taivalkoski
11. Ranua
12. Posio
13. Muualla, missä? _____

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

1. henkilöauto
2. henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
3. linja-auto
4. tilausbussi (ryhmämatka)
5. juna
6. lentokone
8. polkupyörä
16. jalan
17. hiihtäen
99. muu, mikä? _____

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

Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin palvelupisteessämme? _____ €

En käyttänyt rahaa

Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → hyppää seuraavan kysymyksen yli

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

Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Syötteen luontokeskuksessa?

(valitse yksi, parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

Kuinka usein olet käynyt Syötteen luontokeskuksessa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana

_____ kertaa

Mitä vierailusta Syötteen luontokeskuksessa jäi päällimmäisenä mieleesi?

Mitä näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Syötteen luontokeskuksessa?

Vastaa jokaiseen kohtaan ja arvioi tällä käynnillä käyttämäsi palvelun tai tuotteen **laatu**. Mikäli et ole käyttänyt palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä laadun arviointikohta tyhjäksi ja rastita vaihtoehto ”en ole käyttänyt palvelua”.
Laadun arviointi asteikolla 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinkertainen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu						en ole käyttänyt
	erittäin	5	4	3	2	1	
tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu)		<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"/>
luontokeskuksen näyttelyt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AV-esitys (auditoriossa)		<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"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kulttuuriperinnöstä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
näyttelyn multimediapiste (tietokoneilla näyttelytiloissa)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvan näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kävitkö tai aiotko käydä Syötteen kansallispuistossa, Iso-Syötteen retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa?

1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen

Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 24 <input type="checkbox"/> laskettelu | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 92 <input type="checkbox"/> virkistäytyminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 109 <input type="checkbox"/> työ / tutkimus |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 36 <input type="checkbox"/> metsästys | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily (loma-asunnolla) |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 54 <input type="checkbox"/> maisemien katselu | 115 <input type="checkbox"/> mönkijällä ajo |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 56 <input type="checkbox"/> luonnosta nauttiminen | 202 <input type="checkbox"/> kahvilassa käynti |
| 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 64 <input type="checkbox"/> melonta | 220 <input type="checkbox"/> majoitus (missä) _____ |
| | | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Syötteen luontokeskuksesta tällä käynnilläsi?

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

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

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

Syötteen luontokeskuksen näyttely- ja muita tiloja tullaan kehittämään lähivuosina.

Toivoisimme sinulta kehittämistoiveita luontokeskuksen palveluiden suunnitteluun: mitä jäit kaipaamaan, mitä uutta luontokeskukseen toivoisit? Kommentoi alla oleviin kohtiin.

Pysyvä näyttely: _____

Lasten palvelut: _____

Esitteet ja kartat: _____

Internet asiakkaille: _____

Myyntituotteet: _____

Kahvila-ravintolan palvelut: _____

Piha-alue: _____

Muu, mitä: _____

Mistä sait tietoa Syötteen luontokeskuksesta?

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

- toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelusteestä
- 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 (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- maasto-opasteista
- muualta, mistä _____

Onko Syötteen luontokeskus tällä matkalla...

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

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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ennakko-odotuksieni täytyminen	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>

Sukupuoli ? mies nainen**Syntymävuosi?** [_ _ _ _]**Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja
asuinkuntasi?**

[_ _ _ _]

Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)

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

**Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet
tällä käynnilläsi Sjötteen luontokeskuksessa?**

Luontokeskuksen läheisyydessä (n. 10 km säteellä)

Muualla Suomessa

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

LIITE 2. 1(2)

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Syötteen luontokeskus

Keruu aika: ap = aamupäivä (klo 10.00–13.30), ip = iltapäivä (klo 13.30–17.00)

Tavoite: 2–9 lomaketta/päivä

Helmikuu 2013

päivä	to 7.2.	to 7.2.	pe 8.2.	ke 13.2.	to 14.2.	su 17.2.	su 17.2.	ma 18.2.	ti 19.2.	pe 22.2.	la 23.2.	
kello	ap	ip	ip	ip	ap	ap	ip	ap	ip	ap	ip	
tavoite	0	4	5	4	0	5	4	0	5	4	5	36
kpl	5	0	5	0	2	0	3	3	6	4	5	33
lomakkeet yhteensä, kpl												33

Maaliskuu 2013

päivä	su 3.3.	pe 8.3.	ma 11.3.	ti 12.3.	ti 12.3.	su 17.3.	ma 18.3.	ti 19.3.	to 21.3.	su 24.3.	su 24.3.	ma 25.3.	ma 25.3.	to 28.3.	to 28.3.	
kello	ip	ap	ap	ap	ip	ip	ip	ip	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	
tavoite	8	9	8	0	0	9	0	8	9	8	9	0	0	0	0	68
kpl	8	9	0	5	1	1	1	0	0	8	0	1	5	1	2	42
lomakkeet yhteensä, kpl																75

Huhtikuu 2013

päivä	pe 5.4.	pe 5.4.	la 6.4.	la 6.4.	su 14.4.	to 18.4.	ti 23.4.	ti 23.4.	ke 24.4.	to 25.4.	pe 26.4.	la 27.4.	ti 30.4.	
kello	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ip	ap	ap	
tavoite	4	0	0	5	4	5	0	4	5	0	0	4	5	36
kpl	0	4	6	4	3	0	4	0	0	2	1	0	0	24
lomakkeet yhteensä, kpl														99

Toukokuu 2013

päivä	ke 1.5.	ke 8.5.	ke 8.5.	to 9.5.	ti 14.5.	ke 15.5.	la 18.5.	ti 21.5.	ke 22.5.	
kello	ip	ap	ap	ip	ip	ip	ip	ap	ap	
tavoite	0	3	3	3	3	3	3	3	3	24
kpl	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
lomakkeet yhteensä, kpl										102

Kesäkuu 2013

päivä	la 1.6.	la 1.6.	la 15.6.	ke 19.6.	pe 21.6.	la 22.6.	ma 24.6.	ti 25.6.	pe 28.6.	
kello	ip	ap	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ap	
tavoite	8	7	8	0	7	8	7	8	8	24
kpl	0	0	0	2	0	1	1	0	0	4
lomakkeet yhteensä, kpl										106

Heinäkuu 2013

päivä	ma 1.7.	la 6.7.	ti 9.7.	ma 22.7.	to 25.7.	to 25.7.	pe 26.7.	su 28.7.	ma 29.7.	ti 30.7.	
kello	ip	ap	ap	ip	ap	ip	ip	ap	ap	ip	
tavoite	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	40
kpl	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	5
lomakkeet yhteensä, kpl											111

Elokuu 2013

päivä	su 4.8.	su 4.8.	ke 7.8.	to 15.8.	ti 20.8.	ke 21.8.	to 22.8.	pe 23.8.	la 24.8.	pe 30.8.	la 31.8.	la 31.8.	
kello	Ap	ip	ap	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ip	ap	ip	
tavoite	0	4	4	0	4	4	4	4	0	4	0	4	32
kpl	1	0	0	2	0	0	0	3	1	1	1	0	9
lomakkeet yhteensä, kpl													120

LIITE 2. 2(2)

Syyskuu 2013

päivä	su 1.9.	su 1.9.	ma 2.9.	ma 2.9.	to 5.9.	pe 6.9.	la 7.9.	to 12.9.	la 14.9.	ma 16.9.	ti 17.9.	to 26.9.	ma 30.9.	ma 30.9.	
kello	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ip	ip	ap	ap	ap	ip	
tavoite	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	0	0	6	0	48
kpl	1	0	3	2	3	0	0	0	0	5	1	2	0	4	21
lomakkeet yhteensä, kpl															141

Lokakuu 2013

päivä	pe 4.10.	su 6.10.	ma 7.10.	ti 8.10.	ke 9.10.	pe 11.10.	su 13.10.	ti 15.10.	to 17.10.	pe 18.10.	su 20.10.	
kello	ip	ip	ap	ip	ap	ap	ap	ip	ap	ap	ip	
tavoite	4	4	0	4	0	4	4	4	0	4	4	32
kpl	0	6	2	0	2	0	0	0	1	0	0	11
lomakkeet yhteensä, kpl												152

Marraskuu 2013

päivä	ti 5.11.	ke 13.11.	la 16.11.	ti 19.11.	ke 20.11.	la 23.11.	la 25.11.	pe 29.11.	
kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
tavoite	2	3	2	3	2	3	2	3	20
kpl	0	0	0	0	0	0	0	0	0
lomakkeet yhteensä, kpl									152

Joulukuu 2013

päivä	to 5.12.	pe 6.12.	la 7.12.	la 7.12.	ti 10.12.	ke 11.12.	to 12.12.	pe 13.12.	la 14.12.	la 14.12.	ke 18.12.	to 19.12.	la 21.12.	ti 24.12.	to 26.12.	pe 27.12.	
kello	ip	ap	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ap	ip	
tavoite	2	0	3	0	2	0	3	0	0	2	0	3	0	2	3	0	20
kpl	2	2	3	4	0	4	0	1	2	5	1	0	1	0	0	1	26
lomakkeet yhteensä, kpl																	178

Tammikuu 2014

päivä	pe 3.1.	ke 8.1.	to 9.1.	la 11.1.	su 12.1.	ti 14.1.	ti 14.1.	la 18.1.	ti 21.1.	la 25.1.	to 30.1.	pe 31.1.	pe 31.1.	
kello	ap	ap	ip	ap	ip	ap	ap	ip	ap	ap	ap	ap	ip	
tavoite	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0	0	16
kpl	4	1	0	0	2	0	0	0	0	2	0	1	8	18
lomakkeet yhteensä, kpl														196

Koko kausi yhteensä, kpl

196

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet

Matkan muut kohteet, kun Syötteen luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista	Kpl
Ahmatupa	1
Hiihto, hankiaishiihto, murtomaahiihto	3
Hiihtokeskus Iso-Syöte, Iso-Syöte, Iso-Syötteen matkailukeskus, Pikku-Syöte, Kelosyöte	13
Hotelli Isosyöte	1
Kansallispuisto	3
Korouoma, Kylmäluoma, Rytivaara	1
Korouoma, Rokua, Hossa, Valtavaara ym.	1
Kuusamon Tropiikki	1
Ladut ja rinteet, laskettelu hiihto	5
Laskettelu, mökkeily	1
Loma-asunto ja lomamökki, mökkeily	6
Luontopolut	1
Muu kohde Kuusamo	1
On pitkä reissu	1
Onginta, mökkeily	1
Oulanka, Hautajärvi, Ruka	2
Pudasjärvi	1
Pytkynharju	1
Päätepiste 5 pv vaellukselle	1
Ranuan eläinpuisto	1
Retkeilykohteet ja retkeilyreitit, Syötteen retkeilyreitit	3
Riisitunturi	1
Rinteet, tunturin huippu, päivätuvat, elävä musiikki	1
Rytitupa	1
Saariselkä, Pyhä, Luosto, Riisitunturi	2
Salla ympäristöineen, Kuusamo	3
Skiing in the national park	1
Syöte yleensä, hotelli ja mökit	2
Syötekeskus	2
Syötteen luonto	1
Taivalkoski	3
Yhteensä	69

Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet

Matkan pääkohde tai pääkohteet, kun Syötteen luontokeskus oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	Kpl
Ahmatupa	1
Huipun I.polku	1
Huvin pito Syötteellä	1
Iso-Syötteen ja ympäristön hiihtoladut	8
Iso-Syöte ja Pikku-Syöte yleisesti	6
Iso-Syötteen ja Pikku-Syöte laskettelumahdollisuudet	2
"Keskukset" -ihmiskeskittymät (paikat jossa tapahtuu jotain tapahtumia)	1
Kuusamo Ruka	3
Laskettelu ja hiihto mahdollisuudet Syötteellä	3
Matkalla	1
Mökkeily	5
Oulanka	2
Pikku-Syöte ja Pikku-Syöte lautailu	2
Ulkoilualueet	1
Vierailu ystävän luona	1
Yhteensä	38

LIITE 5.

Syötteen luontokeskuksen läheisyydessä sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa asiakas haki vierailullaan

	Kpl
Ahmavaara	
Ahmavaaran reitistö, yleensä luontopaikkoja	
Alueen hiihtomahdollisuuksia (avatut ladut)	
Alueen opaskartta	
Ennakkoon ilmoitettua tapahtumaa	
Ensimmäisellä kerralla yleistutustuminen	
Eri luontoreiteistä mm. päiväretkikohteista	
Eri luontoretkestä	
Iso-Syöte	3
Iso-Syöte ja Pikku-Syöte	
KP:n luonto	
Laavut	
Lapsille: luonto ja kansallispuisto kokemusta, talvi+joulu tunnelmasta & aikuisille	
Luonto-opiskelijana kaikki asiat kiinnostaa, historia ehkä nyt oli tärkein	
Läpikulkumatalla	
Pikku-Syöte, Kelo-Syöte	
Rytivaara, Ahmavaara, Pytkynharju	
Retkeilyreiteistä tietoa, retkeilyreittejä,	2
Retki, vaellusreitit	
Rytinkivaara	
Rytivaara	2
Rytivaara, eri nähtävyyksiä lähiympäristössä	
Rytitupa, marjastusalueita	
Syöte	3
Syötteen kansallispuisto ja UKK-reitti	2
Syötteen kansallispuiston mahdollisuudet ja kartta	
Syötteen luontoa + eläimiä	
Tiedot vaellusreiteistä	
Tietoa alueen luonnosta (nisäkkäät + linnut)	
Tulin käymään muuten vain, kiinnostunut laduista ja reiteistä	
Virkistysmatka	
Lkm	38

Mualla Suomessa sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa asiakas haki vierailullaan

Hollolasta	
Rahjan saaristosta tietoa	
Rokua, Kuusamo	
Rokua, Kuusamo/Oulanka, Hiidenportti	
Soiperoinen	
Tutustuin alueen muihin retkeilykohteisiin	
Yleensä vain lomamatkailua harrastetaan	
Lkm	7

Syötteen luontokeskuksesta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

	Lkm
Alueen/paikan ulkoasu	1
Asiallinen ympäristö	1
Auditorion esitys Syötteen kansallispuistosta	1
Erittäin hyvä näyttely	1
Frisbeegolfrata	3
Frisbeegolrata, makkaranpaisto ja kuukkeli	1
Good coffee and baked goods	1
Hankihulinat -tapahtuma	1
"Pysyvä" näyttely (sadepäiviemme ilo)	1
20-vuotisjuhlapäivä tänä vuonna	1
Aikaisemmin esitetyt historialliset näyttelyt ja tosi hyvä asiakaspalvelu	1
Auditorio-esitys + hyvä palvelu ja ruoka	1
Erilainen ja mielenkiintoinen paikka. Ystävällinen henkilökunta.	1
Exhibition	1
Geologian esittely	1
Golf-kiekot	1
Henkilökunnan ystävällisyys	1
Hieno näyttely	3
Hieno rakennus ja hyvä näyttely, hyvät kahvit hyvä palvelu	4
Hienossa miljöössä, ystävällinen palvelu	1
Hienot luontokuvat ja puutaulut, veistokset	4
Historia entisajat	1
Hulppeet puitteet	1
Hyviä tuotteita, herkullista ruokaa	1
Hyvä informaatio lähialueista mm. kartat	1
Hyvä ja halpa ruoka lettu ja taitintti	3
Hyvä kokonaisuus	1
Hyvä palvelu	8
Hyvä ruoka, luontokeskuksen näyttely	3
Hyvä sokerimunkki, hyvät kahvit	1
Hyvät palvelut, mielenkiintoinen näyttely, avulias ja ystävällinen henkilökunta	1
Hyvät retkeily- ja hiihtoreiitit alkavat välittömästi luontokeskuksen pihalta	1
Hyvät selostukset luonnosta, elämästä	1
Hyvät WC-tilat	1
Ihana paikka, tulen aina uudestaan, ihan viihtyisä	2
Iloinen tunnelma ja reipas asiakaspalvelu	1
Jouluinen tunnelmapolku, enkelikoriste askartelu, glögi	1

Kahvi ja kävijätutkimus	1
Kahvitauko	1
Kaikkinensa hieno paikka	1
Kaskenpolttokuvat	1
Kattava luontonäyttely	1
Kaunis paikka ja luonto ympärillä	2
Kaunis rakennus, komea ja siisti rakennus, kiva ympäristö	3
Kaunis ympäristö ja erittäin laajat palvelut luonnossa	1
Kiinnostava näyttely	1
Kirjat	1
Kotoinen, hyvä palvelu	1
Kysely ja ilmainen kahvi	1
Laavu	1
Lapset myös on huomioitu . Lasten tehtävä	2
Lasten eläinten etsimisleikki	1
Leppoisa, mukava tunnelma, ystävällinen henkilökunta	1
Lintujen ruokintapaikka	1
Luhdan kuva-esitys	1
Luonto, rauha, näyttely	5
Luonto, luontoon tutustuminen, kansallisen luonnon tunteminen	2
Luontofilm	1
Luontokeskus ja sijainti, näyttävä rakennus	3
Lämpö	1
Metsän läheisyys	1
Mielenkiintoisia tarinoita kuulokkeista	1
Monipuolisuus, luonnon mahtavuus	2
Mukava näyttely, jossa huomioitu myös lapset	1
Mukava paikka, rekikoirat ja joulupukki vierailivat	2
Mukava, tilava, viihtyisä ympäristö	2
Niemikorven näyttely	1
Näyttely ja filmi	1
Näyttely ja makkaranpaisto luontokeskuksen edessä olevalla laavulla	1
Näyttely	9
Paljon luontotietoa	2
Peikkosarjakuva	1
Perinteiset metsätyötavat	1
Positiivinen kokemus	1
Rakennuksen arkkitehtuuri ja metsäympäristö	1
Rakennus ja näyttelyt ja ympäristö	2

LIITE 7. 3(3)

Rauhallinen sijainti, ystävällinen palvelu	2
Rauhallinen ympäristö	3
Ravintola	1
Retket ja näyttelyt	1
Saisi olla auki pidempään ja myös 1.1.	1
Service	1
Seudun asutushistoriaa koskeva näyttely	1
Siisteys, siisti paikka	9
Siisti ja mielenkiintoinen ympäristö, puhdas luonto	2
Siisti paikka, miellyttävä henkilökunta	1
Siisti, rauhallinen, lämmin tila	1
Syötteen alueen esittely	1
Tarinat ja luontokuvat	1
Taulut	1
Teeren suhina	1
Terttu Ruottisen käsityöt	1
The kindness of the personal working	1
Tietolähde	1
Tosi viihtyisä! Luokseen kutsuva!	1
Tuotteet ja esitykset	1
Tutkailtiin tarjontaa ja ostettiin latukartta	1
Tyylikäs kokonaisuus	1
Tällä kertaa 10-vuotis-näyttely	1
Upea rakennus, hyvä näyttely, ystävällinen ilmapiiri	2
Valokuvat	1
Viihtyvyys, monipuolinen valikoima ja luonnonrauha	4
Visuaalisesti näyttävä	1
Ystävällinen palvelu, informatiiviset kartat, innostavat valokuvat, luonto, siisteys	7

Luontokeskuksen näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

	Lkm
Alueen historia	1
Ei tutustunut tällä kertaa, ei ehtinyt, paikka meni kiinni	4
Elinkeinojen esittely	1
Eläinesittelyt, eläinten "metsästys" lapsen kanssa, lasten eläinten piilotus	3
En ehtinyt kunnolla, tulivuoren laavakimpale	1
Erämaa elää -esitys	1
Esittely, erittäin kohtelias ja ystävällinen naishenkilö meitä varten vain tuli esittelemään. Olemme kertoneet monelle muille ja ovat myös täällä käyneet	1
Fire and squirrels	1
Geologia ja historia, havainnollistaminen	4
Harrastelija...(teokset) Asiaa (muut jutut...)	1
Henkilöiden kertomukset	4
Hienot kartat ja kuvat, luontokuvat, vanhat kartat	4
Hienot vetolaatikkomaastomallit	1
Historialliset kuvat ja esittelyt seudulla elämisestä	3
Hyvä esillepano	1
Hyvää: näyttelyn asettelu, perustieto eläimistä.paljon kuuntelupisteitä, valokuvat ja kuvat	5
Iso-Syötteen historia	1
J. Luhdan kuvaesitys ja kartat	2
Joulupukki ja rekikoirat	1
Kaikki	1
Kasken polttamisesta kertova kuva, Rytivaaran viimeiset asukkaat	5
Kauniit maalaukset ja taulut	4
Kertomukset	1
Kivet, kivinäytteet	3
Kolme sutta -taulu	1
Kudontatyöt, käsityöt	2
Kuukkelitaulu	1
Kuulokkeilla kuunneltavat jutut, kuuloketarinat	5
Kuvat ja kartat, kesäkuvat, lintukuvat	12
Kuvat, kuulokkeilla kuunneltavat lyhyet äänimaisemat	1
Kämpäläki	2
Laadukas, monipuolinen, alueen omaperäisyyttä kuvaava!, sopivan laajuinen, helposti tutustuttava	5
Lajistotiedot, suon hyödyntäminen heinämaana	1
Lintuteema + nisäkkäät	2
Luonnon esittely, äänet	3
Luonto	2
Luontoa ja vanhaa aikaa ja elämää hyvin kuvattu	2
Luontofilmin esitys	1
Luontokeskuksen 10v synttärit	1

LIITE 8. 2(2)

Monipuolinen	3
Myrskyn äänet mustassa komerossa	1
Nice views pictures	1
Paikallisesitykset	1
Paljon tietoa luonnosta	1
Perusteellinen	1
Rauhallinen tunnelma	1
Rytituvan historia, Savotta, Rytivaara, näyttely	8
Se kuka hyvin rikkaan ympäristön jota muuten laskettelukeskus voimakkaasti leimaisi.	1
Seinäkoristeet	1
Sinipyrstö - kuvaesitteet linnuista	1
Syötteen maisemat ja luonto	1
Taidokkaat valokuvat	1
Tarinat/kuvat metsätaloudesta, paikallishistoriasta	3
Taulut	3
Taulut, mitkä eivät olleet hirveen taiteellisia	1
Todella kattava ja mielenkiintoinen	1
Tunnelma	1
Tutut paikat, missä on itse käyty (Rytivaara yms.)	2
Ukkonen	1
Vaellusten aikana tutuksi tulleet maisemat ja perinteet	1
Vanhat ajat, kartat, kuvat & kertomukset	3
Vanhoista ajoista kertovat tarinat	1
Veistokset ja taulut(puu)	1
Äänien kuuntelu	1

Kehitysehdotukset

Pysyvä näyttely		Lasten palvelut	
Alueen, kohteiden ja eläinten esittelyä		En tutustunut niihin, en tarvitse	3
Aukioloajat laajemmat		Hieman toiminnallisuutta pysyvään näyttelyyn. Virikkeitä lisää	2
Eläinten (lumi)jäljet, tunnistusapu, ääni cd eri alueiden linnuista, luonnosta jotain	3	Lapsille suunnattuja näyttelyitä ja luonto-opetusta	
Enemmän eläimistä, täytettyjä eläimiä		Leikkinurkkaus	
Enemmän havainnollisempaa matskua alueesta, kuten videonauhat, näyttelyssä kosketusnäytöt, tietokonenäytöt veks ja tilalle helpommin käytettäviä juttuja. Näyttely on vanhanaikainen		Lisää lasten elokuvia, luontoleffa lapsille Lasten luontovideot esim. Miina ja Manu	3
Enemmän jotain muuta kuin pelkkää valokuva + tekstimateriaalia. Tämän alueen luontoasiat, josta luin aiemmin esitteestä ja niiden syventäminen. Jäi etäiseksi, petyin!		Myös nuorille jotain	
Enemmän kuvia "vanhasta ajasta"; kaskikulttuuri ja alueen kivinäytteet		Nyt kiva (pöllöjen etsintä hyvä idea)	
Geomorfologia		Ohjattua toimintaa luontoon liittyen	
Hieman toiminnallisuutta pysyvään näyttelyyn		Ok ja hyvät	5
Hyvä	6	Pienet tekemiset (esim. vanhaan aikaan liittyvät, lisäksi lasten osallisuutta + intoa)	
Hyvä tapahtuma, uudistusta v 2013			
Kalastusta ja kalastusaiheisia juttuja			
Laaja luontokuvanäyttely esim. Luhta/Pelkonen			
Limingan luontokeskuksen uudet näyttelytilat ja tarjonta esimerkillisiä -> siihen suuntaan.			
Nyt kiva; perinteet & luonto			
Näyttelyyn suoremmin kuviin liittyvää audiokerrota. Nyt yhteys liian väljä. Voisi olla nappi1 lyhyt/ytimekäs, nappi2 syventely/kaunokirjallisen kerronnan keinoin.			
Paikallinen alue-esitys, paikallisuus			
Pienet tekemiset (esim. vanhaan aikaan liittyvät, lisäksi lasten osallisuutta+intoa)			
Tekstit helppolukuisemmiksi. Isommat tekstit suorassa lukemakorkeidelle. Vähemmän tekstiä. Tekstit vaakatasoon - ei näe niitä mummot. Luettavuus, esim. ingressi + leipäteksti	5		
Uudistuksia (uusia kuvia yms.) Laajempi vois olla	2		
Vaihtuva näyttely			

Kehitysehdotukset

Esitteet ja kartat		Internet asiakkaille		Myyntituotteet	
Ei moittimista. Olen aina saanut tarvitsemani.		Ei tarpeellinen		Cheap small stuff?	
Hyvät	6	En käyttänyt, en osaa sanoa		En käyttänyt. En katsonut mitä myynnissä	
Hyvät esitteet ja kartat		Hyvä	4	Hyvät, hyvä valikoima, kattava, tarpeellinen, ok	7
Kaikki reitit samalle kartalle		I don't mind		Käyttötuotteita, ei "matkamuis-toja"	
Kattavat	2	Modernimpaa		Laadukkaita tuotteet ja käyttöesineet	
Kartat		Ok		Lisää dvd:itä	
Kohteiden sijoitus kartalle		Olisi hyvä hyvä olla	2	Monipuolisempaa valikoimaa	
Maastokartat		Tarpeellinen		Paikallisia käsitöitä, pehmo leluja, tuotteita, hilloa, käsityöosaamista	7
Modernimpia		Tärkeä		Paljon pinssejä / koruja	
Ok, kattavasti	3			Pieniä ostettavia, hyödyllisiäkin edellisiä.	
Olivat tosi huonoja				Sukat lapsille	
On jo kattava					
Topografia-kartat esille					
Tärkeää					

Kehitysehdotukset

Kahvila-ravintolan palvelut		Piha-alue	Muu, mitä	
Hyvät tai tosi hyvät 9 kpl, ok 3 kpl. Vähintään nykytasoiset palvelut riittävät	13	Haski-ajelua ja lisää tapahtumia ja aktiviteetteja. Lumiveistokset ovat hauskoja	4 Näyttelystä: Esittely linnuista, More information and books in French, Elokuvia loma-aikana, opastettuja kierroksia. Sääennuste seinälle printattuna Yleensäkin alueen historian liittyvää materiaalia. Tarinan kertojan kuulokkeet paremmin toimimaan. Video näytetyt äänellä	8
Päivitystä kaivataan		Kiipely/ulkoilutelineitä, liukumäki sekä leikkipuisto Istumapaikkoja voisi olla erillään muusta hälinästä. Makkaranpaistopaikan sijainti on hyvä nyt .	4 Palvelut yleisesti: Hyvä 3 kpl, Ei kommentoitavaa tai mielipidettä 6 kpl, tyytyväinen 1 kpl	9
Ruokapalveluja 3 kpl: hedelmiä 2 kpl, pikkusuolaista 2 kpl, gluteenittomia tuotteita 2 kpl ja pizzeria	10	Palaute yleisesti: hyvät, ei moittimista, ok, siisti 3 kpl, mielenkiintoinen	6 Kännykän/tietokoneen latauspiste, More toilets, avantouintipaikka, sauna 2 kpl, Talvella kävelypolku/reittejä 2 kpl	7
Säännölliset aukioloajat laajemmiksi		Lintujen ruokintapaikat, lintujen ruokinta ta tarkkailupaikka tulisi siirtää erilliseksi irti luontokeskuksesta	3 Näkyvyyttä lisää: Luontokeskus saatava enemmän esille Iso-Syötteen laskettelurinteillä Tii-viimpi yhteistyö alueen muiden yritysten kanssa, Paikka paremmin esiin Parempaa tietoa vaellusreiteistä ja merkinnät kuntoon	3
		Tarvitaan lisää parkkipaikkoja. Parkkipaikat ja opasteet ovat tärkeitä. Polun alkupäähän parkkialueen luo pitäisi rakentaa laavukatos ja istuinpenkit, Parkkipaikan läheisyyteen tarvitaan penkkejä / istuimia, Didn't park	5 Piempään auki illalla, Voisi käydä syömässä laskattelun jälkeen	1
		Ruokailupaikkoja tarvitaan		

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk– Retkeily-Tuvat ja kämpät	kehittämisehdotus	Retkeilyreitit kehittäminen pohjoisen suuntaan -> mökkejä, laavuja yms.
Lvk– Retkeily-Tuvat ja kämpät	kehu	Kiitos hyvistä autiotuvista!! Yksinkertaisuus on kaunista ja toimivaa =)
Lvk– Retkeily-Tuvat ja kämpät	kehu	Pääosin hyvin hoidetut reitit (maalimerkit ja polut ja muut palvelut). Lomavaaran autiotupa hyvin hoidettu, vaeltajan keidas! Erämaaosan maalimerkkejä voisi joskus uudistaa (UKK-reitti); puita jossa maalimerkkejä oli, oli kaatunut paljon maahan ja reitin seuraaminen paikoin hankalaa. Pitkospuut ovat suon ylitykseen parempia, sillä sora uppoaa suohon ja saattaa muuttaa varsinkin pienen suon luonnontilan.
Lvk– Retkeily-Reitit	kehittämisehdotus	Pääosin hyvin hoidetut reitit (maalimerkit ja polut ja muut palvelut). Lomavaaran autiotupa hyvin hoidettu, vaeltajan keidas! Erämaaosan maalimerkkejä voisi joskus uudistaa (UKK-reitti); puita jossa maalimerkkejä oli, oli kaatunut paljon maahan ja reitin seuraaminen paikoin hankalaa. Pitkospuut ovat suon ylitykseen parempia, sillä sora uppoaa suohon ja saattaa muuttaa varsinkin pienen suon luonnontilan.
Lvk– Retkeily-Reitit	kehittämisehdotus	Jos olisi talvella mahdollisuus kävelypolkuihin.
Lvk– Retkeily-Reitit	kehittämisehdotus	Retkeilyreitit kehittäminen pohjoisen suuntaan -> mökkejä, laavuja yms.
Lvk– Retkeily-Reitit	valitus	Hotelli Iso-Syötteen pihasta roskien lajittelupaikan kohdalta lähtevä Romevaaran reitti huonossa kunnossa. Maalimerkinät poistettu, samoin pitkospuut (lankut). Tällainen reitti pitäisi olla suljettu. Sitten jos reitti kunnostetaan, lähtöpaikkaan iso viitta Romevaara.
Lvk– Retkeily-Reitit	valitus	Kävelyreitti huipulta alas on hieman vaikeakulkuinen.
Lvk– Retkeily-Reitit	kehu	Pääosin hyvin hoidetut reitit (maalimerkit ja polut ja muut palvelut). Lomavaaran autiotupa hyvin hoidettu, vaeltajan keidas! Erämaaosan maalimerkkejä voisi joskus uudistaa (UKK-reitti); puita jossa maalimerkkejä oli, oli kaatunut paljon maahan ja reitin seuraaminen paikoin hankalaa. Pitkospuut ovat suon ylitykseen parempia, sillä sora uppoaa suohon ja saattaa muuttaa varsinkin pienen suon luonnontilan.
Lvk– Retkeily-Reitit	kehu	Alue sopii hyvin savotta- ja kaskikulttuurin esittelyyn. Metsien käytöstä voisi ottaa enemmän tietoja mukaan (esim. metsien käyttö teollisuuteen ja mekaaniseen jalostukseen ennen ja nyt) Geologia erittäin mielenkiinoinen asia (-> opastetut polut mielenkiintoisilla paikoilla).
Lvk– Retkeily-Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	Hotelli Iso-Syötteen pihasta roskien lajittelupaikan kohdalta lähtevä Romevaaran reitti huonossa kunnossa. Maalimerkinät poistettu samoin pitkospuut (lankut). Tällainen reitti pitäisi olla suljettu. Sitten jos reitti kunnostetaan, lähtöpaikkaan iso viitta Romevaara.
Lvk– Retkeily-Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	Pääosin hyvin hoidetut reitit (maalimerkit ja polut ja muut palvelut). Lomavaaran autiotupa hyvin hoidettu, vaeltajan keidas! Erämaaosan maalimerkkejä voisi joskus uudistaa (UKK-reitti); puita jossa maalimerkkejä oli, oli kaatunut paljon maahan ja reitin seuraaminen paikoin hankalaa. Pitkospuut ovat suon ylitykseen parempia, sillä sora uppoaa suohon ja saattaa muuttaa varsinkin pienen suon luonnontilan.

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk– Retkeily- Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Esim. Iso-Syötteen päältä lähtevä reitti Romevaaraan lajittelupaikan takaa olisi pitänyt olla paremmin merkitty esim. kyltillä. Samalla reissulla kävimme Lauttalampi–Kellarilampi–Riihitupa reittiä. Pois tullessa oli yhdeltä matkalta poistettu pitkospuut + merkit. Reitti olisi pitänyt merkitä että suljettu, koska kartassa oli reitti merkitty suoraan Iso-Syötteen päälle!
Lvk– Retkeily- Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Opastus isommalta tieltä oli huono, ehdittiin ajaa ohi ensin.
Lvk– Retkeily- Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Opastus Iso-Syötteen tieltä kyseenalainen. Opasteet ovat vain 500 m ennen risteystä, ei risteyskohalla.
Lvk– Retkeily- Maasto-opasteet ja viitat	kehu	Selkeät opasteet hyvä juttu alueella :)
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Mukavaa ja ystävällistä palvelua. On ilo lähteä näin eväin retkeilemään!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Kiitoksia hyvästä opastuksesta ja ystävällisestä palvelusta. Hyvää Syksyn jatkoa! Kiitos kahvista! :)
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Todella mukava paikka käydä lapsien kanssa! Kiitos tulitikuista, että saimme makkarat paistettua!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Kiitos ystävällisestä palvelusta :)
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Täällä on mukava käydä, lämmin henki, hyvä asiakaspalvelu, mahtava luonto ympärillä, joka on hyvä juuri luontokeskukselle.
Lvk– Aspa- Luonto-opastus	kehu	Good service
Lvk– Aspa- Luonto-opastus	kehu	Näyttötutkimtoa suorittanut (Anni) oli erittäin selkeäpuheinen ja iloinen opas meille, kun kiersimme lyhyen luontopolun (luontokeskuksen ympäri). Terveiset hänelle: pysy samanlaisena! :)
Lvk– Aspa- Näyttelyt	muu	Lähinnä tulin vilkaisemaan minkälainen on luontokeskus, en kovin tarkkaan katsonut mitä täällä on.
Lvk– Aspa- Näyttelyt	kehittämisehdotus	Alue sopii hyvin savotta- ja kaskikulttuurin esittelyyn. Metsien käytöstä voisi ottaa enemmän tietoja mukaan (esim. metsien käyttö teollisuuteen ja mekaaniseen jalostukseen ennen ja nyt) Geologia erittäin mielenkiintoinen asia (-> opastetut polut mielenkiintoisilla paikoilla).
Lvk– Aspa- Näyttelyt	kehittämisehdotus	Jotenkin niin paljon asiaa näyttelyssä, ettei jaksa alkaa lukea. Lajinimet ym. tärkeät sanat voisi painaa isommalla, ettei olisi vain lintu.
Lvk– Aspa- Näyttelyt	valitus	Rakennus hieno ja siisti ja kauniissa paikassa. Kiva istua kahvilla kun ikkunasta näkyy kaunista. Näyttely ja luontotieto oli pettymys. Luen Metsähallituksen esitteen Syöttestä myöhemmin siitä varmaan saan lisätietoa. Kokonaisuutena positiivinen käynti! Kiitos!
Lvk– Aspa- Näyttelyt	kehu	Oli mukava pistäytyä ohimennen täällä luontokeskuksessa. Seuraavalla kerralla voisi ottaa lapsen mukaan myös tutustumaan.
Lvk– Aspa- Näyttelyt	kehu	Luontokeskus sopi mainiosti 5 pv erämaahiihdon päätepisteeksi -> lämmintä, kahvila, tilat loppuarvioinnille, tietoa puistosta. Kiitos!
Lvk– Aspa- Näyttelyt	kehu	Kiitos palvelusta! :)
Lvk– Aspa- Näyttelyt	kehu	Mukava paikka. Tulee käytyä täällä aina kun olen Syötteellä, varsinkin kesäaikaan.

LIITE 10. 2(3)

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk- Aspa - Näyttelyt	kehu	Mielestäni kaikki niin hyvin, ettei tule mitään uutta mieleen.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	kehu	Edellisellä kertaa näyttelystä saimme erittäin hyvää selventävää tietoa.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	kehu	Lapsemme ovat tykänneet etsi pöllölle kavereita, rakentaa palapelejä väritää värityskuvia, erilaiset ohjatut ohjelmat ovat olleet kivoja, myös luontoelokuvat ovat hyviä. Kiitos kaikesta henkilökunta on aina niin ystävällistä! Aurinkoista kevättä!
Lvk- Aspa - Tapahtumat	kehittämisehdotus	Yleensäkin alueen tapahtumien tarkemmat aikataulut nettiin.
Lvk- Aspa - Tapahtumat	kehu	Kiitokset erittäin ammattitaitoiselle ja mukavalle henkilökunnalle
Lvk- Aspa - Tapahtumat	kehu	Husky-ajelu ja tonttupolku olivat erittäin mukavat, askartelu ja joulupukin tapaaminen myös. Ystävällinen palvelu!
Lvk-Viestintä ja markkinointi	kehittämisehdotus	Syötteen luontokeskus ja kansallispuisto olivat aivan uusi tuttavuus. Voisitte pitää itsestänne enemmän ääntä ja kuvaa alueen esitteissä ja mediassa! Esim. Pyhällä luontokeskus tulee heti esiin, kun alueelle saapuu!
Lvk-Viestintä ja markkinointi	kehittämisehdotus	Hinnoittelu esille paremmin, kun ei sitten ruuhkassa jaksaa alkaa kyselemään, jää sitten tarpeellisetkin tuotteet ostamatta. Itse olisin ostanut kartan, mutta ajattelin että tilanteeseeni nähden on kallis kun en hintaa löytänyt siitä esittelytelineestä. ja se olisi (jälkeen selvisi) ollut ihan ostettavissa. Tällaista sattuu.
Lvk-Viestintä ja markkinointi	kehittämisehdotus	Luontokeskuksen kahvila-ruoka tarjontaa kannataisi tuoda enemmän esille.
Lvk- Matkailuyritysten toiminta	valitus	Miksi ei ole auki huippusesongin ulkopuolella? (Helmikuu 2013 viikonloppuna oli kiinni)
Lvk- Matkailuyritysten toiminta	kehu	Aikaisemmin on käyty syömässä, ruoka ja palvelu on ollut erinomaista, hintatasokin kohtuullista - kiitos -
Ls-Luonto- ja kulttuuritieto	kehittämisehdotus	Luontokeskukset ovat todella hyviä ja tarpeellisia palveluita. Toivon jatkuvuutta ja kehitystä! Kiitos!
Ls-Luonto- ja kulttuuritieto	kehu	Alue on erittäin mielenkiintoinen luontonsa puolesta.
Muu	muu	Kunpa luonto kiinnostaisi ihmisiä tulevaisuudessakin! Ihanat maisemat!
Muu	muu	Voitte ottaa yhteyttä.
Muu	muu	Eipä heti tule mieleen mitään
Muu	muu	Värikästä ja levollista syksyn jatkoa
Muu	muu	Kohdassa kuinka usein olen käynyt täällä ei tarjoa mahdollisuutta vastata. Viime kerrasta on 8 vuotta :)
Muu	kehittämisehdotus	"Matkamuuisto" puolelle ideaa: olen tehnyt itse valokuvasta t-paidan jota kaikki on ihailut. Kauniita maisemia voisi hyödyntää kuvina enemmän.
Muu	kehu	Ystävällinen palvelu
Muu	kehu	Kiitos kahvista :)
Muu	kehu	Rakennus hieno ja siisti ja kauniissa paikassa. Kiva istua kahvilla kun ikkunasta näkyy kaunista. Näyttely ja luontotieto oli pettymys. Luen Metsähallituksen esitteen Syötteestä myöhemmin siitä varmaan saan lisätietoa. Kokonaisuutena positiivinen käynti! Kiitos!
Muu	kehu	KIITOS
Muu	kehu	Kiitoksia hyvästä palvelusta ja hyvää jatkoa
Muu	kehu	Kiva ja rauhallinen kohde, hyvät leivonnaiset ja tuotteet

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. & Viikmaa, 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 978-952-159-5 (pdf)

julkaisut.metsa.fi