

OPINNÄYTETYÖ
Airi Kallunki, 2012

**OULANGAN LUONTOKESKUKSEN
ASIAKASTUTKIMUS 2008**



**ROVANIEMEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

ROVANIEMI POLYTECHNIC

Opinnäytetyö

**OULANGAN LUONTOKESKUKSEN
ASIAKASTUTKIMUS 2008**

Airi Kallunki

2012

Toimeksiantaja: Metsähallitus, Pohjanmaan luontopalvelut

Ohjaaja: Jussi Soppela

Hyväksytty _____ 2012 _____

Tekijä	Airi Kallunki	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Metsähallitus, Pohjanmaan luontopalvelut		
Työn nimi	Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008		
Sivu- ja liitemäärä	55 + 23		

Metsähallituksen asiakaspalvelupisteessä, Oulangan luontokeskuksessa toteutettiin asiakastutkimus vuonna 2008. Asiakastutkimuksella haluttiin selvittää luontokeskuksen kävijärakennetta, kävijätyytyväisyyttä, käynnin kestoa, asiakkaan käyttämien palveluiden ja tuotteiden laatua sekä asiakkaan käyttämiä tiedon saannin välineitä. Asiakastutkimus on toinen Oulangan luontokeskuksen asiakkaille suunnattu mielipidekartoitus ja se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen muiden vastaavien asiakastutkimusten kanssa. Aineiston keruu tapahtui viikkojen 2–52 aikana. Täytettyjä vastauslomakkeita saatiin yhteensä 513. Tulosten tallentamisessa ja käsittelyssä käytettiin apuna Metsähallituksen ASTA-asiakasseurannan tietojärjestelmää.

Asiakastutkimuksen perusteella tyypillinen Oulangan luontokeskuksen asiakas on noin 50-vuotias opistotasaisen tutkinnon suorittanut henkilö, joka tulee luontokeskukseen lähiseudulta, Oulusta tai Helsingistä henkilöautolla oman perheen tai ystävien kanssa, 2–5 hengen seurueessa. Kävijöistä noin 60 % vieraillee alueella ensimmäistä kertaa ja suurelle osalle Oulangan luontokeskus on yksi matkan suunnitelluista kohteista. Keskimääräinen oleskeluaika luontokeskuksessa on noin puolitoista tuntia. Vilkkaimmat kuukaudet ovat heinä- ja elokuu. Ulkomaisten kävijöiden osuus on 16 %. Luontokeskuskäynnin yhteydessä harrastetaan erilaisia aktiviteetteja, joista yleisimmät ja tärkeimmiksi luokitellut aktiviteetit liittyivät Oulangan ainutlaatuisuuteen ja kauniiseen luontoon; luonnosta nauttimiseen ja luonnon tarkkailuun.

Oulangan luontokeskuksen palveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Eniten kiitosta annettiin henkilökohtaisesta asiakasneuvonnasta, luontokeskuksessa esitettävistä av-esityksistä sekä kirjallisesta esittelymateriaalista. Eniten parannuksia toivottiin lupiin liittyvään asiakaspalveluun, tiedonsaantiin kalastuksesta ja metsästyksestä sekä lapsille suunnattuihin palveluihin. Luontokeskuksessa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleen upea Kiutakönkään vesiputous, kaunis luonto ja hienot jokimaisemat.

Asiakastutkimuksessa kysyttiin mielipidettä elektronisesta infopisteestä, Patikkapaikasta. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että Patikkapaikka on informatiivinen, kiinnostava, helpokäyttöinen ja monipuolisesti asioita esittävä.

Ulkomaisten vastausten perusteella tyypillinen ulkomainen Oulangan luontokeskuksen asiakas on noin 40-vuotias oman perheen kanssa pienessä seurueessa liikkunut henkilö. Ulkomaisten vastaajien suosituin harrastus oli kävely, toiseksi suosituin luonnontarkkailu ja kolmanneksi retkeily. Vastanneista 95 % aikoi käydä Oulangan kansallispuiston eri päiväkohdeissa. Myös ulkomaalaiset arvostivat palveluista korkeimmalle av-esityksen, yleisen siisteyden ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun.

Tekijä	Airi Kallunki	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Metsähallitus, Nature Services of North Ostrobothnia		
Työn nimi	Oulanka Visitor Survey 2008		
Sivu- ja liitemäärä	55 + 23		

In 2008, a customer survey was carried out in Metsähallitus' customer service point in the Oulanka Visitor Centre. The research subjects were the customer structure, customer complacency, the length of the visit, the quality of the services and products used by the customers, as well as the tools for retrieving information. This was the second survey targeted at visitors of the Oulanka Visitor Centre and it was carried out using the selected methods approved by Metsähallitus. Thus, the results are comparable with the other respective customer surveys conducted by Metsähallitus. The data was collected during weeks 2-52. 513 filled reply forms were returned. Metsähallitus' ASTA- customer monitoring system was used for the recording and processing of the data.

Based on the customer survey, a typical customer of the Oulanka Visitor Centre is an about 50-years-old person with a college-based degree, coming to the nature centre from the surrounding area, Oulu or Helsinki with their own car, with family or with friends, in a party of 2-5. About 60% of the visitors are in the area for the first time and for a large part of the customers the visit to the Oulanka Visitor Centre was planned out beforehand. The average length of the visit is about 1,5 hours. The busiest months are July and August. 16 % of the visitors are foreign. Other activities are carried out in connection with the visit, mostly they have to do with the unique and beautiful nature of Oulanka; enjoying and observing nature. The customers were very pleased with the services of the Oulanka Visitor Centre. Most praise was given to personal customer service, the videos shown in the nature centre, as well as the printed materials. Most of the suggestions for improvements had to do with customer service about licences, information about fishing and hunting and services for children. The best things of the visit in the nature centre were the magnificent Kiutaköngäs rapids, the beautiful nature and the nice views of the river.

In the customer survey the visitors gave their opinion on the electronic information point, The Hiking Place. Most of the respondents thought that The Hiking Place was informative, interesting, easy to use and gave varied information.

Based on the answers from the foreign visitors a typical foreign customer of the Oulanka Visitor Centre is an about 40-years old person travelling with their own family or with a small party. The most popular activity for foreigners was hiking; the second was nature observation and camping the third. 95% of the respondents were planning on visiting the different day trails of the Oulanka National park. Also the foreigners mostly appreciated the video presentations, the general cleanliness and personal customer service.

KEYWORDS Oulanka National Park, visitor centre, visitor survey, nature tourism

Sisällys

1 JOHDANTO	2
2 MATKAILU RUKA – KUUSAMO ALUEELLA	4
2.1 MATKAILUN NYKYTILA	4
2.2 LUONTOMATKAILU	5
2.3 OULANGAN KANSALLISPUISTON ESITTELY	9
2.4 METSÄHALLITUKSEN TUTKIMUKSET OULANGAN KANSALLISPUISTOSSA.....	13
3 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
4 TULOKSET	18
4.1 ASIAKASRAKENNE.....	18
4.1.1 Perustiedot.....	18
4.1.2 Seuruetiedot.....	20
4.2 KÄYNTI LUONTOKESKUKSESSA	22
4.2.1 Kohteen tärkeys	22
4.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrasteet.....	23
4.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen.....	25
4.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	26
4.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	27
4.2.6 Tietolähde.....	28
4.3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	30
4.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista	30
4.3.2 Onnistuminen.....	31
4.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	32
4.4 VALINNAISET JA ALUEKOHTAISET KYSYMYKSET	33
4.4.1 Ostohalukkuus.....	34
4.4.2 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat.....	35
4.4.3 Elektroninen infopiste Patikkapaikka.....	36
4.5 VAPAAMUOTOISET AJATUKSET.....	37
5 TULOSTEN TARKASTELU	38
5.1 TULOSTEN YHTEENVETO	43
5.2 METSÄHALLITUKSEN ASIAKASTUTKIMUKSEN KEHITTÄMISTARPEET	48
LÄHTEET	49
LIITTEET	

TAULUKKO- JA KUVIOLUETTELO:

Taulukko 1. Suomen, ruotsin, englannin ja saksan kielellä vastanneiden osuudet.....	17
Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma.....	18
Taulukko 3. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.....	19
Taulukko 4. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.....	19
Taulukko 5. Vastanneiden kotimaa.....	20
Taulukko 6. Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008 vastanneiden seuruetidot.....	21
Taulukko 7. Seurueen koostumus Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008.....	21
Taulukko 8. Oulangan luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.....	22
Taulukko 9. Vastanneiden harrasteet Oulangan luontokeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Oulangan luontokeskus käynnin yhteydessä.....	24
Taulukko 10. Vastanneiden harrasteitten lukumäärä Oulangan luontokeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa Oulangan luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.....	25
Taulukko 11. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä.....	25
Taulukko 12. Viimeisin kulkuneuvo, jota vastanneet käyttivät matkallaan Oulangan luontokeskukseen	27
Taulukko 13. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Oulangan luontokeskuksesta 2008 ..	29
Taulukko 14. Palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta.....	30
Taulukko 15. Oulangan luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla	32
Taulukko 16. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi.....	33
Taulukko 17. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Oulangan luontokeskuksessa	34
Taulukko 18. Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	37

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Oulangan kansallispuiston sijainti	10
Kuvio 2. Oulangan luontokeskus sijaitsee Oulangan kansallispuistossa Oulankajoen varrella.....	12
Kuvio 3. Saapuminen Oulangan luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain.....	28
Kuvio 4. Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat.....	35

1 JOHDANTO

Metsähallituksen luontokeskuksissa kerätään jatkuvasti ja johdonmukaisesti asiakaspalautetta, jotta asiakkaiden mielipiteet osattaisiin ottaa huomioon luontokeskusten toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä. Asiakaspalautteiden lisäksi tehdään laajempia ja perusteellisempia tutkimuksia eri pisteissä noin viiden vuoden välein. Asiakastutkimuksen aineisto kerätään yhteneväisellä menetelmällä niin, että tutkimuksen tulokset ovat vertailukelpoisia muiden vastaavien Metsähallituksen luontokeskusten kanssa.

Metsähallituksen ylläpitämien luontokeskusten toimintaa ohjaa asiakkailta, sidosryhmiltä ja sopimuskumppaniyrittäjiltä säännöllisesti kerättävä palaute. Asiakastutkimuksesta saatuja tietoja hyödynnetään esimerkiksi näyttelyiden ja tapahtumien suunnittelussa, opastuksessa, viestintäaineiston tuottamisessa sekä asiakaspalvelun kehittämisessä yleisemminkin.

Oulangan kansallispuiston merkitys Ruka – Kuusamo luontomatkailussa on merkittävä. Kansallispuiston palvelujen kehittämiseen on panostettu viime vuosina. Panostukset palvelurakenteiden kehittämiseen tukevat lähiseudun paikallistaloutta ja elinvoimaisuutta, sekä lisäävät yritystoimintaa ja luovat työpaikkoja. Matkailusektorin vahvistuminen sekä kävijämäärien lisääntyminen alueella asettavat haasteita Oulangan kansallispuiston palveluiden kehittämisessä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on saada luotettavaa tietoa Oulangan luontokeskuksen kävijöiden mielipiteistä ja näkemyksistä koskien luontokeskuksen nykytilaa ja toiminnan kehityssuuntaa. Tavoitteena on tutkia Oulangan luontokeskuksessa vierailevien asiakkaiden kävijärakennetta, kävijäytyvyäisyyttä, käynnin kestoa, asiakkaan käyttämien palveluiden ja tuotteiden laatua, sekä asiakkaan käyttämiä tiedon saannin välineitä. Samalla halutaan myös kirjallista palautetta luontokeskuksen palveluista. Tutkimustulosten perusteella luontokeskuksen tarjoamaa palvelutarjontaa voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Tulosten perusteella voidaan määritellä ne tekijät, joilla kehitetään Oulangan luontokeskuksen toimintaa tulevaisuudessa.

Asiakastutkimuksen toteutus aloitettiin laatimalla suunnitelma, johon koottiin kaikki oleelliset tiedot asiakastutkimuksen toteutuksesta. Oulangan luontokeskuksen asiakkaita mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin luettelo niistä yksiköistä, joista asiakastutkimuksen otos aiotaan poimia, sekä määriteltiin tutkimusaikataulu. Aineiston keruu alkoi tammikuussa 2008 ja päättyi joulukuussa 2008. Kullekin viikolle arvottiin etukäteen keruupäivät sekä keruupäivän pituus. Tällä menetelmällä pyrittiin lisäämään satunnaista otantaa, sekä vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta. Otantamenetelmänä käytettiin satunnaisotantaa, jolloin otokseen poimittiin kaikki keruupisteiden ohittaneet 15 vuotta täyttäneet henkilöt.

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella, jota muokattiin Oulangan luontokeskukselle sopivaksi. Tutkimusaineiston määrälliseksi tavoitteeksi asetettiin 500 kappaletta, jotta tutkimustulokset olisivat luotettavia ja vertailukelpoisia muiden vastaavien luontokeskusten, ja aikaisemmin luontokeskuksessa toteutetun tutkimuksen kanssa. Tutkimuksen toteutuksesta pidettiin yllä keruupäiväkirjaa, johon kirjattiin päivittäin ylös kävijöiden määrä, kerättyjen lomakkeiden lukumäärä, sekä havaintoja aineiston keruuseen vaikuttavista tekijöistä. Täytettyjen lomakkeiden vastaukset tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään.

Oulangan luontokeskuksen edellinen asiakastutkimus on toteutettu vuonna 2003, joten yhteneväinen menetelmä mahdollistaa muutosten seurannan tietyiltä osin. Tutkimus oli tällöin ensimmäinen luontokeskuksen historiassa. Luontokeskuksen laajennus ja uusi näyttely valmistui vuonna 2002, joten tutkimuksen päätavoitteena oli saada kävijöiltä tuoretta tietoa uusista palveluista. Vuonna 2003 tutkimuslomakkeita kertyi yhteensä 518. Vuoden 2003 asiakastutkimuksessa suomalaisten ja ulkomaalaisten kävijöiden tietoja ei erotettu toisistaan liian pienen ulkomaalaisosuuden vuoksi.

2 MATKAILU RUKA – KUUSAMO ALUEELLA

2.1 Matkailun nykytila

Matkailu on Suomessa merkittävä elinkeino. Matkailun edistämiskeskuksen vuoteen 2020 ulottuvan matkailustrategian mukaan matkailualan kasvumahdollisuudet Suomessa ovat hyvät. Matkailu työllistää, tuo vero- ja vientituloja sekä hyvinvointia kaikkialla Suomessa. Vuonna 2007 matkailutoimialat työllistivät 130 500 henkilöä. Ne toivat verotuloja noin neljä miljardia euroa vuodessa. (MEK 2010.)

Ruka-Kuusamo on matkailullisesti monipuolinen, suosittu ja ympärivuotinen matkailualue. Sen vetovoimainen luonto ja pitkälle kehittynyt matkailupalvelujen tarjonta luovat puitteet kasvavalle, ympärivuotiselle matkailulle. Alue luetaan yhdeksi maamme suosituimmista matkailualueista. Alueen vetovoimaisimmat kohteet ovat nopeasti kehittyvä ympärivuotinen Rukan matkailukeskus, Suomen tunnetuin vaellusreitti, Karhunkierros ja Oulangan kansallispuisto. Ruka-Kuusamo alueella yöpyi vuonna 2011 yli 440.800 matkailijaa, joista ulkomaalaisten osuus oli noin 20 prosenttia (Rytkönen 29.1.2012).

Ruka-Kuusamo matkailualueella tärkein toimija on matkailuyhdistys. Yhdistys vastaa matkailun alueellisesta kehittämisestä. Ruka – Kuusamo matkailuyhdistys kehittää alueen yritysten toimintaympäristöä tavoitteena kasvattaa alueen matkailuyritysten liikevaihtoa ja työllisyyttä. Yhdistyksen tehtävänä on toteuttaa kotimaan markkinointitoimenpiteitä. Kesän markkinoinnin pääteemana on useamman vuoden ajan ollut ”Luonnon Oma huvipuisto”, jossa Oulangan kansallispuisto lukuisine käyntikohteineen ja monipuolisine aktiviteetteineen on laajasti esillä. (Ruka – Kuusamo matkailuyhdistys 2011.)

Vuonna 2010 laadittiin Koillis-Suomen ensimmäinen yhteinen elinkeinostrategia vuosille 2011–2015 Koillismaan ja Itä-Lapin alueelle. Matkailulla on strategissa tärkeä merkitys ja visiossa Koillis-Suomi on ”vetovoimainen kansainvälinen Outdoor-matkailualue”, ympärivuotinen, kansainvälinen, luonto- ja hyvin-

vointimatkailualue. Alueen vetovoima perustuu luontoon, palveluihin ja kulttuuriin. Alueen vahvuutena nähdään matkailun ja luonnon yhdistäminen ja mahdollisuutena luonto, matkailu ja luontomatkailu. (Naturpolis Kuusamo 2010, 12 -19.)

Kuusamo Lapland – kansainvälistymisstrategissa (2011) luokitellaan kansallispuistot, luonto ja retkeilyalueet alueen vahvuuksiksi. Kansallispuistot, yhteistyö yli rajojen sekä kesän tuotteistaminen nähdään alueen matkailun mahdollisuuksina tulevaisuudessa (Luusua 2011, 9).

2. 3 Luontomatkailu

Maailmanlaajuisesti luontomatkailu on yksi nopeimmin kasvavista matkailun muodoista. Suomessa luontomatkailu kasvaa noin kahdeksan prosentin vuosivauhtia, eli selvästi nopeammin kuin matkailu kokonaisuudessaan (Metla 2007). Luontomatkailua pidetään myös yhtenä keinona säilyttää syrjäisiä maaseutualueita elinvoimaisina ja asuttuna. Huomattava osa luontomatkailusta keskittyy alueilla kansallispuistoihin ja sen lähialueisiin (Alatossava 2011, 9). Luontomatkailu on luonnonympäristössä tapahtuvaa matkailua, joka pyrkii noudattamaan kestävän kehityksen mukaisen matkailun periaatteita siten, että luonnon kantokyky ei matkailukohteessa ylitä, eikä luonnon monimuotoisuus taannu (Hemmi, osa 1 a, 333).

Yleisimpiä luontoliikuntamotiiveja ovat rentouttavan ja vapauttavan kokemuksen hankkiminen, luonnon ja raittiin ilman kokeminen sekä terveyden, kunnon ja suorituskyvyn lisääminen (Hemmi osa 2, 292). Luonnon kokeminen on ollut jo ennen massaturismin kehittymistä matkailun tarkoituksista tärkeimpiä ja luontomatkakohteista merkittävimpiä (Hemmi, osa 1 b, 333).

Kuusamo Lapland – kansainvälistymisstrategiassa (2011) ulkomaalaisia kiinnostavia elementtejä ovat ympärivuotisesti mm. Oulangan, Riisitunturin, Syöteen ja Pyhä-Luoston sekä Paanajärven kansallispuistot, Metsähallituksen ret-

keilyalueet, vaellus- ja pyöräilyreitit, hiihtokeskukset, hiihto- ja kelkkareitit, lumilomat, mökkilomat sekä husky- ja moottorikelkkasafarit. (Luusua 2011,6).

Lapissa on kahdeksan kansallispuistoa, joita hyödyntävät vuosittain pääasias-
sa kotimaiset matkailijat ja vain pieni määrä ulkomaisia matkailijoita. Kansal-
lispuistojen palvelurakenne on kuitenkin rakennettu siten, että luonto kestää
nykyistä suuremmat kävijämäärät. Vuonna 2008 Lapin kansallispuistojen pai-
kallistaloudellisen tulovaikutuksen arvioitiin olevan 41,7 miljoona euroa ja ja
työllisyysvaikutukset 547 henkilötyövuotta. Lapin matkailustrategian (2011 –
2014) mukaan kansallispuistossa piilee suuri matkailullinen potentiaali, joka
vastaa nykypäivän matkailun kuluttajatrendeihin: ympäristötietoisuus, kestävä
kehitys ja hyvinvointi. (Lapin liitto 2011, 56).

Matkailun edistämiskeskus (MEK) teetti 2010 kansainvälisen luontomatkailu-
tutkimuksen, jonka kohderyhmän muodostivat Saksassa, Ranskassa, Alan-
komaissa, Isossa-Britanniassa tai Venäjällä asuvat henkilöt, jotka harrastavat
pyöräilyä, kalastusta, melontaa, vaellusta ja / tai lintujen ja eläinten tarkkailua
luonnossa. Hieman yli puolet vastaajista on kiinnostuneita Pohjoismaista luon-
to- ja matkailukohteena. Pohjoismaat herättävät kiinnostusta erityisesti melon-
taa ja kalastusta harrastavien keskuudessa. Erityisesti melontaa ja kalastusta
harrastavat ovat potentiaalinen asiakasryhmä Suomeen ja Pohjoismaihin
suuntautuvassa luontomatkailussa. Näiden lajien harrastajat ovat useimmin
valmiita suosittamaan Suomea, näitä lajeja on useimmin jo kokeiltu Suo-
messa ja näiden lajien harrastajat pitävät todennäköisimpänä matkustamista
Suomeen luontomatkailun merkeissä. (MEK 2010).

Metsähallitus on laatinut kestäväälle luontomatkailulle periaatteet, jotka huo-
mioivat Oulangan kestävyuden ekologiset, sosiokulttuuriset sekä taloudelliset
ulottuvuudet. Kestävän luontomatkailun ajatuksena on tarjota ihmisille elämyk-
siä luonto- ja kulttuuriarvoja vaarantamatta. Kaikessa toiminnassa ympäristöä
kuormitetaan mahdollisimman vähän ja arvostetaan paikallista kulttuuria ja pe-
rinteitä. Luontomatkailu vaikuttaa myönteisesti paikalliseen talouteen ja työllii-
syyteen. Viestintä ja markkinointi ovat laadukasta, ja vastuullista toimintaa

suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä paikallisten sidosryhmien kanssa. Asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat ja asiakkaiden arvostus ja tietämys luonnosta ja kulttuurista lisääntyvät.

Oulangan kansallispuisto on ollut jo 1800 – luvun loppupuolelta lähtien tunnettu vaikuttavista maisemistaan, kuohuvista koskistaan ja erikoisista kasveistaan. Mielenkiinto suuntautui tällöin erityisesti Paanajärvelle, ja sen aikaiset matkakertomukset kertoivat tutustumismatkoista Paanajärven luonnon erikoisuuksiin. Myös Suomen matkailijayhdistyksen vihkosissa 1800-luvun lopulla Kuusamo oli esillä matkailukohteena. (Metsähallitus 2006, 57.)

Oulangan kansallispuiston luonto- ja kulttuurimaisemat kuuluvat Suomen kansallismaisemien joukkoon. Toukokuussa 2009 ilmestyneessä Helsingin Sanomien artikkelissa (Helsingin Sanomat 2009) listattiin Suomen yhdeksän nähtävyyttä, jotka jokaisen tulisi nähdä ennen kuolemaansa. Oulangan kansallispuisto oli yksi kohteista. Kansallispuistossa on paljon nähtävää suhteellisen pienellä alueella. Puisto vetää puoleensa erilaisia kävijäryhmiä. Kansallispuiston suosiota edesauttaa alueelle saapumisen helppous. Puistossa on lukuisia päiväretkeilyyn soveltuvia reittejä, jotka tuovat kulkijan puiston nähtävyyksikoille. Alueen yritykset tarjoavat monia tapoja tutustua kansallispuistoon ja sen nähtävyyksiin, muun muassa kanootilla, koskenlaskulautalla tai lumikengillä. Oulangan kansallispuistoa markkinoidaan ”Luonnon omana huvipuistona”. Erilaisten aktiviteettien lisäksi palvelujaan tarjoavat paikalliset majoitus- ja ravintola-alan yritykset. (Metsähallitus 2011.)

Oulangan kansallispuiston vaihteleva luonto yhdistettynä vahvaan retkeilyperinteeseen, monipuolisiin palveluihin ja eläviin mielikuviin tekee kansallispuistosta suosituksen käyntikohteen ja muodostaa Ruka-Kuusamo matkailualueen vetovoimatekijän erityisesti kesämatkailussa. (Ruka - Kuusamo matkailuyhdistys 2011.)

Retkeilyyn ja luonnon tarkkailuun soveltuva reittitarjonta on Oulangalla monipuolinen. Vaellusreitti Karhunkierros on yksi Suomen tunnetuimmista vaellus-

reiteistä. Reitti kulkee kansallispuistoa halkovien jokien ja koskien kautta, ja sen varrelle sijoittuvat puiston keskeisimmät nähtävyydet. Puiston pohjoisosassa sijaitseva Keroharjun reitti tutustuttaa kulkijan laajoihin aapasoihin ja erämaamaisemiin. Pieni Karhunkierros on Kiutaköngkään alueen ohella puiston vetonaula. Suosittujen päiväreittien lisäksi puistossa on kaksi teemapolkua: Rytisuon luontopolku ja Hiidenlammen kulttuuripolku. Edellä mainitut teemapolut soveltuvat erityisesti talviretkeilyyn ja lumikenkäilyyn. Keväällä kansallispuisto on suosittu käyntikohde lintuharrastajien keskuudessa ja alueella tavataan monia harvinaisia lintulajeja muun muassa sinipyrstö ja virtavesivästääräki. (Metsähallitus 2011.)

Oulangan kansallispuiston taloudellista merkitystä sen lähialueelle on alettu laskea säännönmukaisesti vasta hiljattain. Metsähallituksen ja Metsäntutkimuslaitoksen kehittämällä vakioidulla menetelmällä lasketaan vuosittain kaikkien Suomen kansallispuistojen ja retkeilyalueiden paikallistaloudelliset vaikutukset. Oulangan kansallispuiston kävijöiden rahankäytön kokonaistulovaikutukset alueen matkailussa olivat merkittävät. Vuonna 2010 kokonaistulovaikutus oli 15 miljoonaa euroa ja kokonaistyöllisyysvaikutus 194. Oulangan kansallispuistoon sijoitetut eurot palautuvat siis moninkertaisesti paikallisena yritystoimintana ja työpaikkoina. (Alatossava 2011, 23).

Oulangan kansallispuisto tarjoaa erinomaisen toimintaympäristön alueen yrityksille: kansallispuistossa ja sen lähialueilla toimii 32 Metsähallituksen yhteistyöyritystä. Nämä yritykset majoittavat, ruokkivat, kuljettavat ja vievät luontoon tuhansia matkailijoita. (Ahola – Kivistö 2010, 7.)

Vuonna 2009 arvostettu National Geographic –lehti julkaisi kahdeksan sivun julkaisun Oulangan kansallispuistosta otsikolla Oulangan lumoa. Lehden välityksellä Oulangan kansallispuisto tavoitti suuren määrän lukijoita ympäri maailmaa. Lehden kasainvälinen painoslevikki on noin 9 miljoonaa. Oulankaa voidaan pitää Suomen kansainvälisempänä kansallispuistona.

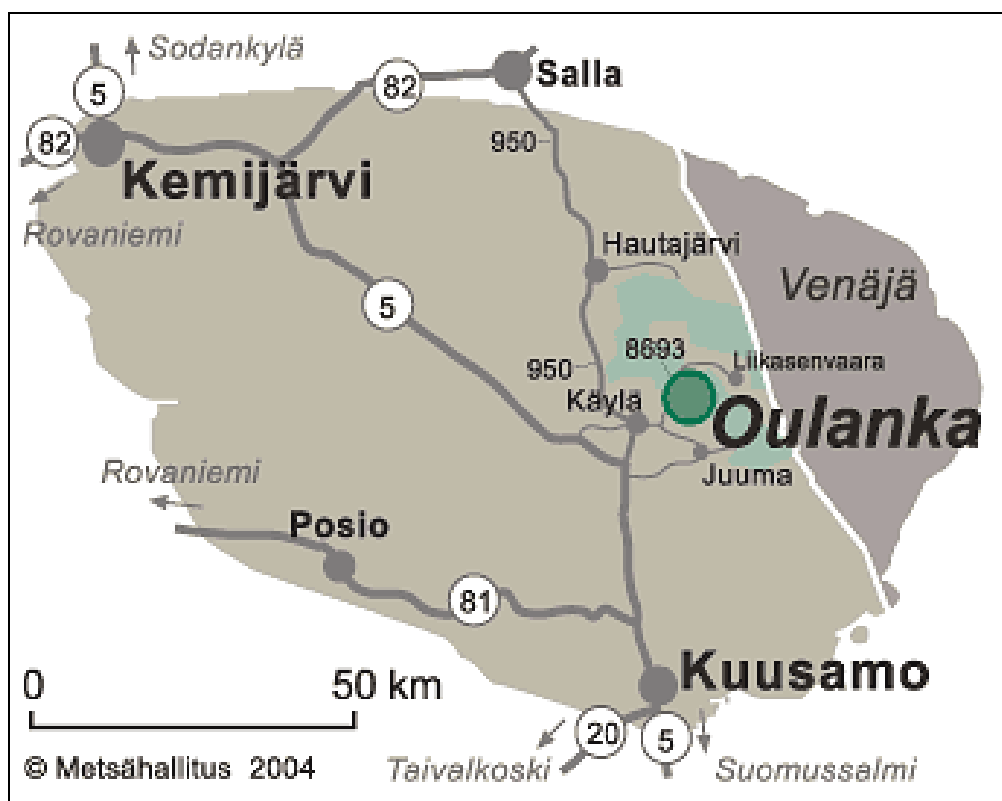
2.2 Oulangan kansallispuiston esittely

Kansallispuistot ovat suuria luonnonsuojelualueita, joiden tehtävänä on turvata luonnon monimuotoisuus sekä antaa ihmisille mahdollisuus nauttia ja rentoutua luonnossa. Kansallispuistoissa on luontokohteita, merkittäviä reittejä, kulttuuriperintökohteita, luontopolkuja ja retkeilypalveluja.

Vuonna 1956 perustettu Oulangan kansallispuisto sijaitsee Kuusamon ja Sallan ylänköalueella (kuvio 1). Puiston pinta-ala on 290 km² ja se rajoittuu idässä Venäjän puolelle vuonna 1992 perustettuun Paanajärven kansallispuistoon. Kansallispuisto on kansainvälisesti tunnettu, kävijöistä ulkomaalaisten osuus on noin 15–20 prosenttia. Oulangan kansallispuistossa luonnon suojelu ja kasvavan luontomatkailun paineet on sovitettu niin onnistuneesti yhteen, että puisto sai vuonna 2002 kansainvälisen PAN Parks –sertifikaatin, joka on tae arvokkaasta luonnosta ja laadukkaista retkeilypalveluista. Vuonna 2011 kansallispuistossa vieraili 170 000 retkeilijää. (Metsähallitus 2011.)

Oulangan kansallispuisto on monipuolinen yhdistelmä pohjoista, eteläistä ja itäistä luontoa. Maisemaa hallitsevat metsät, jokilaaksot kalliorantoineen, hiekkatörmineen ja koskineen sekä pohjoisosaa laajat suoalueet. Eliölajisto on rikas ja alueella viihtyvät monet uhanalaiset kasvi- ja eläinlajit. (Metsähallitus 2011.)

Oulangalla on rikas kulttuuriperintö. Keskeisiä piirteitä alueen kulttuuriperinnössä ovat esihistorian ajalle ulottuva ihmisen ja luonnon vuorovaikutus, ja sen monivaiheinen ilmeneminen. Oleellista kulttuuriperinnössä on Oulankajoki. Joki on toiminut tuhansia vuosia tärkeänä osana vesireittiä Vienanmeren ja Pohjanlahden välillä (Simula - Lahti 2005, 62 – 65). Kansallispuiston läpi kulkee vaellusreitti Karhunkierros, ja alueella on runsaasti erilaisia polkuja ja päiväreittejä, tunnetuimpia Pieni Karhunkierros, Kiutakönkään ja Oulangan kanjonin päiväreitit sekä Oulankajoen melontareitti (Metsähallitus 2011).



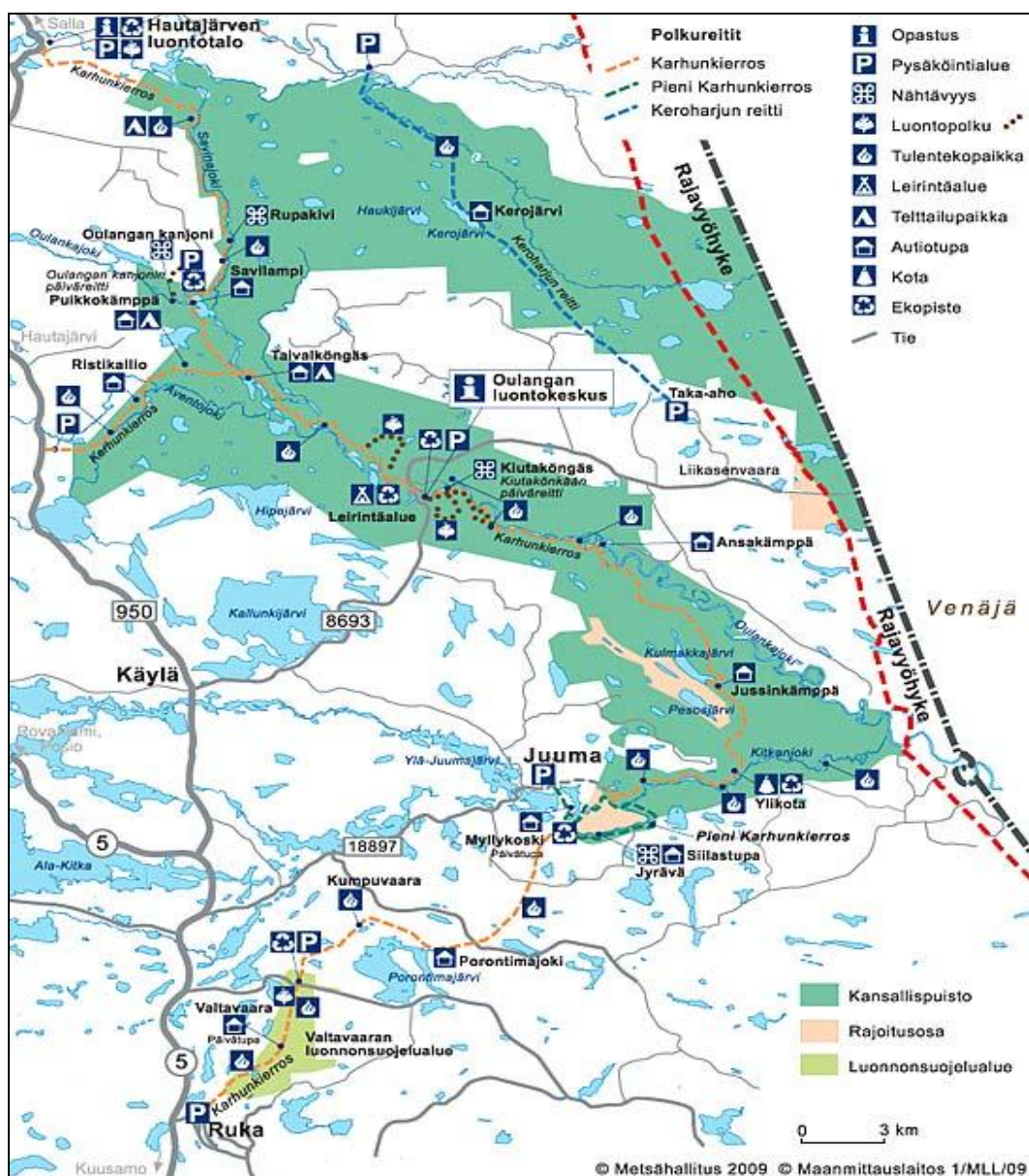
Kuvio 1. Oulangan kansallispuiston sijainti

Oulangan luontokeskus on Metsähallituksen ylläpitämä palvelupiste (kuvio 2). Luontokeskus on rakennettu vuonna 1988 ja sitä on laajennettu vuonna 2002. Laajennuksen jälkeen luontokeskus on ollut avoinna ympärivuotisesti. Retkeilyreitti Karhunkierros kulkee luontokeskuksen kautta, joten luontokeskus toimii Karhunkierroksen vaeltajille levähdyspaikkana. Kesäaikaan Oulankajoella liikkuu kalastajia; luontokeskuksesta kalastajat voivat lunastaa tarvittavat kalastusluvut. Luontokeskuksen lähellä sijaitsevat Hiidenlammen kulttuuripolku, Rytisuon luontopolku ja Kiutakönkään päiväreitti. Talvella Hiidenlammen ja Rytisuon luontopolut toimivat lumikenkäreitteinä. Talvisin retkeilyjä palvelee erämaalatu Kiutakönkäältä Juumaan. Vuonna 2008 Oulangan luontokeskuksessa vieraili 67 104 asiakasta. (Metsähallitus 2011.)

Luontokeskuksen auditoriossa esitetään luontoaiheisia videoita, ja se soveltuu myös luento- ja kokoustilaksi. Luontokeskuksessa on luontokirjasto sekä lasten puuhanurkkaus. Myynnissä on Oulanka-tuotteita, retkeilykarttoja, opaskirjoja sekä kalastuslupia. Luontokeskuksessa on kaksi vakituista työntekijää. Ti-

lapäisiä sesonkityöntekijöitä on kahdesta viiteen, ja heidän työsuhteensa kesto on kahdesta kuuteen kuukauteen. Luontokeskuksesta on matkaa Kuusamoon 56 kilometriä ja Rukan matkailukeskukseen 30 kilometriä.(Metsähallitus 2011.)

Luontokeskuksessa on elektroninen infopiste Patikkapaikka, joka esittelee Kuusamon, Posion, Taivalkosken ja Suomussalmen sekä Venäjän puolella olevan Paanajärven kansallispuiston luontokohteita innostaen kävijöitä kokeilemaan erilaisia retkeilymuotoja: vaeltamista, lumikenkäilyä, melontaa ja kulttuuriretkeilyä. Infopistepalvelussa esitellään lähiseudun tarjoamat matkailupalvelut. Tietoa saa matkailualueen majoitus- ja ruokailumahdollisuuksista, ohjelmapalveluista ja välineiden vuokraamisesta. Patikkapaikka esittelee kohteet ja palvelut kuudella kielellä – suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, venäjäksi ja ranskaksi. Luontokeskuksen yhteydessä toimii kahvila. Safari Cafe Susi tarjoaa luontokeskuksen aukioloaikojen puitteissa kahvila- ja ruokapalveluja, safari-infoa ja myyntiä sekä retkeilyvälineiden vuokrausta. (Metsähallitus 2011.)



Kuvio 2. Oulangan luontokeskus sijaitsee Oulangan kansallispuistossa Oulankajoen varrella

2.4 Metsähallituksen tutkimukset Oulangan kansallispuistossa

Metsähallituksen luontopalvelut ylläpitää kansallispuistojen, retkeilyalueiden ja muiden luontokohteiden peruspalveluja sekä ohjaa virkistyskäyttöä ja luonnon suojelua. Alueella vierailevien, paikallisten asukkaiden, yrittäjien, yhdistysten ja muiden sidosryhmien toiveet ja tarpeet ovat keskeisessä osassa alueiden käyttöä suunniteltaessa. Erilaisten suunnitelmien ja tutkimusten avulla sovitaan yhteen luonnonsuojelun, virkistyskäytön ja muita käytön tavoitteita sekä määritellään myös tulevaisuuden päämääriä. Oulangan kansallispuistossa toteutettiin kävijä- ja yritystutkimus vuonna 2009 ja päivitettiin hoidon- ja käytön-suunnitelma sekä luontomatkailusuunnitelma vuonna 2011.

Oulangan hoidon- ja käytönsuunnitelma päivitettiin vuonna 2011 ja suunnitelma on tällä hetkellä ympäristöministeriön käsittelyssä. Suunnitelmassa määritellään tulevaisuuden päämääriä, jotka kuvaavat alueen hoidosta ja käytöstä vastaavien tahtotilaa suhteessa suunnittelualueen arvoihin. Hoito- ja käyttösuunnitelma ohjaa alueen kehittämistä pitkällä aikavälillä. Tavoitteilla tarkennetaan suunnitelman yleisluontoisempia päämääriä. Suunnittelussa on käyty läpi keskeisiin arvoihin kohdistuvat mahdolliset uhkatekijät, lisäksi on asetettu muita kehittämistavoitteita. (Haverinen 2011, 3.)

Hoidon - ja käytönsuunnitelmassa Oulangan luontokeskusten asiakaspalvelun palvelukonseptit ja opastusviestintä ovat tarkoituksenmukaisia, tuoreita ja palvelevat erilaisia kävijäryhmiä. Oikein mitoitetuilla palveluilla, ajanmukaisilla palvelukonsepteilla ja kohdennetulla opastuksella tavoitetaan monipuolisesti eri kävijäryhmät ja välitetään luontopalvelujen viestiä. Asiakaspalvelussa ja opastusviestinnässä erityinen huomio on kansainvälisyydessä. Luontokeskukset pystyvät palvelemaan niin vakiokävijöitä kuin ensikertalaisia, paikallisia ja matkailijoita, lapsia ja vanhuksia. (Haverinen 2011, 5.)

Hoidon- ja käytönsuunnitelman tavoitteena seuraavalle kymmenvuotiskaudelle on kehittää luontokeskusten opastusviestintää vastaamaan eri asiakasryhmien tarpeita. Uudet viestintäkeinot, kuten sosiaalinen media pyritään ottamaan

käyttöön perinteisten viestintämenetelmien rinnalle. Opastusmateriaalien suhteen siirrytään asteittain painetuista materiaaleista sähköisiin, erityisesti luontoon.fi – sivulle ja Patikkapaikkaan. Toiminnassa seurataan mobiilipalvelujen kehittymistä, ja tehdään aktiivisesti yhteistyötä oppi- ja tutkimuslaitosten kanssa esimerkiksi kännykkään ladattavien luontotietojen ja muun opastusmateriaalin kehittämiseksi. Opastusmateriaalista tuotetaan Oulangan esittelypaketteja eri kohderyhmille: muun muassa koululuokat, senioriryhmät ja kuntoutujat. Oulangan luontokeskuksen näyttely ja av-aineisto uudistetaan. Opastusmateriaaleissa, viestinnässä ja asiakaspalvelussa parannetaan kansainvälisten asiakkaiden palveluita. Asiakassegmentoinnilla tunnistetaan nykyisiä sekä uusia potentiaalisia kävijäryhmiä, ja kohdennetaan opastuspalveluita ja – tuotteita paremmin. (Haverinen 2011, 9.)

Luontomatkailusuunnitelman tehtävänä on kartoittaa kansallispuiston luontomatkailun vetovoimatekijät ja nykytila, sekä määrittää sen tulevaisuuden tavoitteet. Luontomatkailusuunnitelmalla Oulangan kansallispuisto vastaa sitä ympäröivän Kuusamo Lapland -matkailualueen asettamaan haasteeseen matkailun kasvun, kansainvälistymisen ja ympärivuotisuuden kehittämiseksi.

Matkailijamäärien kasvaessa luontomatkailun edellytys on sen kasvun ja kehityksen kestävyys. Kansallispuiston kestävyttä seurataan ”hyväksyttävän muutoksen rajat” – menetelmällä. Viimeisten mittausten mukaan retkeily ja luontomatkailu eivät ole vaarantaneet kansallispuiston luontoarvoja tai heikentäneet kävijätyytyväisyyttä. (Alatossava 2011, 4).

Yritystutkimuksella saadaan tietoa tutkittavan alueen matkailuyritysten toiminnasta, Metsähallituksen palveluiden ja rakenteiden sekä yhteistyön toimivuudesta, alueesta toimintaympäristönä sekä yritysten tulevaisuuden suunnitelmista ja toiveista. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään kansallispuistojen hoidon suunnittelussa ja kehittämisessä. Oulangan kansallispuiston yritystutkimuksessa (2009) selvitettiin alueella toimivien Metsähallituksen yhteistyöyritysten toimintakenttiä sekä Oulangan kansallispuiston merkitystä yritysten toiminnassa. (Ahola - Kivistö 2010, 7.)

Yritystutkimuksessa haastateltiin 17 Oulangan kansallispuistoa liiketoiminnassaan käyttävää Metsähallituksen yhteistyöyrittäjästä. Yritysten yleisimmät toimialat olivat virkistys-, viihde- ja ravitsemispalvelut. Yritykset työllistivät yhteensä 247 henkilöä. Kestävän luontomatkailun periaatteita yritykset pitivät hyväksyttävänä ja toteuttamiskelpoisina. Lähes 90 prosenttia yrityksistä arvioi toimintansa kasvavan tulevaisuudessa. Yli 70 prosenttia yrityksistä arvioi Oulangan kansallispuiston merkityksen tulevaisuudessa melko tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi. (Ahola - Kivistö 2010, 4.)

Kävijätutkimus tehdään kansallispuistoissa viiden vuoden välein. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kansallispuiston kävijärakennetta, kävijöiden harrasteita ja mielipiteitä, tyytyväisyyttä alueen palveluihin ja rakenteisiin sekä rahankäyttöä. Tutkimuksen tulokset ovat tarpeellisia kansallispuistojen hoidon ja käytön suunnittelussa ja kehittämisessä. (Ahola – Kivistö 2010).

Oulangan kävijätutkimuksen mukaan (2009) tärkeimpiä syitä puistoon saapumiseen olivat maisemat, luonnon kokeminen ja rentoutuminen yhdessä oman seurueen kanssa. Suosituimmat harrasteet kansallispuiston alueella olivat retkeily, vaellus, kävely ja luonnon tarkkailu. Kävijöiden odotukset täyttyivät parhaiten luonnonympäristön osalta. Eniten vastaajia häiritsi kansallispuistossa maaston kuluneisuus. Palveluiden kohdalla oltiin tyytyväisimpiä maiseman vaihtelevuuteen ja levähdyspaikkoihin. Kritiikkiä sai eniten osakseen alueen tiestö. Kokonaisuudessaan palvelujen määrään ja laatuun oltiin tyytyväisiä. (Ahola - Kivistö 2010, 1.)

Suosituimmat vierailukohteet olivat ylivoimaisesti Kiutakönkään alue ja Pieni karhunkierros. Kävijöiden tärkeimpiä virkistysmotiiveja Oulangan kansallispuistossa olivat maisemat, luonnon kokeminen ja rentoutuminen. Luonnonympäristö vastasi parhaiten kävijöiden odotuksia: 77 prosenttia vastanneista arvioi siihen kohdistuneiden odotusten täytyneen erittäin hyvin. Luonnonympäristö sai vastauksissa keskiarvoksi 4,76 maksimiarvon ollessa 5. (Ahola - Kivistö 2010).

3 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

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

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin Metsähallituksen vakioidulla kyselylomakkeella, jota muokattiin Oulangan luontokeskukselle sopivaksi (liite 1). Asiakkaat täyttivät lomakkeen itse luontokeskuksessa. Postin välityksellä palautui 9 lomaketta. Asiakastutkimusaineistoa kerättiin suomen-, ruotsin-, englannin- ja saksankielisillä lomakkeilla.

Keruuosuunnitelman (liite 3) mukaisesti asiakastutkimuksen aineisto kerättiin viikkojen 2–52 aikana. Aineiston keruusta vastasivat luontokeskuksen asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt, jotka perehdytettiin aineiston keruuseen etukäteen laaditun suunnittelukansion pohjalta. Keruuosuunnitelmassa otettiin huomioon sesongin vaikutus siten, että hiljaisena aikana (tammi-huhtikuu, marras-joulukuu) tehtiin yksi keruupäivä viikossa, touko ja lokakuussa kaksi keruupäivää viikossa, kesä-, elo-, ja syyskuussa kolme keruupäivää viikossa ja luontokeskuksen vilkkaimpana aikana heinäkuussa neljä keruupäivää viikossa. Kullekin viikolle arvottiin varsinaiset keruupäivät (viikonpäivä ja kellonaika). Keruupäivän pituudeksi päätettiin 3–4 tuntia siten, että hiljaisena aikana aamupäivä tarkoitti klo 10–13 ja iltapäivä klo 13–16 ja vastaavasti sesonkiaikana aamupäivä oli klo 10–14 ja iltapäivä klo 14–18. Saatujen vastausten lukumäärä oli 513 (taulukko 1).

Tutkimuksessa saadut lomakkeet tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet): Moodi on tyyppi-arvo, joka kuvaa aineiston yleisintä arvoa. Mediaani ilmaisee muuttujan keskimmäisen arvon jakaen havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan. 25 prosentin prosenttipiste ilmaisee sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu neljäsosa havaintoaineistosta, ja 75 prosentin prosenttipiste sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu kolme neljäsosaa havainnoista.

Taulukko 1. Suomen, ruotsin, englannin ja saksan kielellä vastanneiden osuudet

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

4 TULOKSET

4.1 Asiakasrakenne

4.1.1 Perustiedot

Vuoden 2008 asiakastutkimukseen vastasi yhteensä 513 asiakasta. Vastanneiden sukupuolijakauma oli naisvaltainen, sillä vastanneista naisia oli 59 prosenttia ja miehiä 41 prosenttia (taulukko 2).

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma

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

Vastanneissa miesten suurin ikäluokka oli 55–64-vuotiaat ja naisten 45–54-vuotiaat. Näihin kahteen ikäluokkaan kuului 59 prosenttia kaikista vastanneista. Yli 65-vuotiaiden osuus oli melkein yhtä suuri miehissä ja naisissa. Vanhin vastaaja oli 84-vuotias ja nuorin 12-vuotias. Vastanneiden keski-ikä oli 49 vuotta. Kaikista vastaajista 15–25-vuotiaita oli kuusi prosenttia. Ulkomaisien vastaajien keski-ikä oli 48 vuotta, miesten osuus 46 prosenttia ja naisten 44 prosenttia.

Koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä 38 prosenttia oli suorittanut alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (taulukko 3). Vertailtaessa korkeammin koulutettuja ei naisten ja miesten määrässä ollut suurta eroa. Vastanneista 33 prosenttia oli suorittanut opistotasaisen tutkinnon ja 17 prosenttia ammattikoulun (taulukko 3). Ulkomaisista vastaajista 47 prosenttia oli suorittanut korkeakoulu- tai yliopistotutkinnon.

Taulukko 3. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan

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

Kysyttäessä vastaajien asuinkuntaa 513 vastaajasta 345 jätti ilmoittamatta asuinkuntansa. Asuinkunnan ilmoittaneet olivat ympäri Suomea. Yksittäisistä kunnista eniten kävijöitä oli Kuusamosta. Seuraavina olivat isot kaupungit – Oulu, Helsinki, Jyväskylä ja Espoo. Taulukossa 4 on esitetty kaikkien niiden kuntien kävijämäärät, joista oli vähintään 2 vastannutta.

Taulukko 4. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat

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

Asiakastutkimukseen vastanneista 16 prosenttia oli kotoisin muualta kuin Suomesta. Parhaiten edustettuja maita olivat Saksa ja Alankomaat, joista oli yhteensä yhdeksän prosenttia vastanneista. Loput kahdeksan prosenttia jakaantuivat Ruotsin, Ison-Britannian, Sveitsin, Australian, Tsekin, Yhdysvaltojen ja Israelin kesken (taulukko 5).

Taulukko 5. Vastanneiden kotimaa

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

4.1.2 Seuruetiedot

Vain viisi prosenttia Oulangan asiakastutkimukseen vastanneista matkusti yksinään. Suurin osa, 77 prosenttia, kävi Oulangan luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa (taulukko 6) seurueeseen mediaanin ollessa kolme henkilöä. Erilaisissa seurueissa matkanneista neljännes ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita. Liikuntaesteinen henkilö oli 24 vastaajan seurueessa. Suurimmassa seurueessa matkasi 50 henkilöä ja alle 15-vuotiaita oli enimmäkseen seurueessa mukana 36.

Taulukko 6. Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008 vastanneiden seuruetiedot

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

Suurin osa (96 %), seurueessa matkanneista oli liikkeellä oman perheen jäsenten, sukulaisten tai ystävien seurassa. Työtovereiden, koululuokkien, kerhojen ja ohjelmanpalveluyritysten yritysasiakkaiden kanssa matkalla olleita oli yhteensä vain neljä prosenttia (taulukko 7). Seuruekoko oli keskimäärin kolme henkilöä, ja 52 prosentilla seurue koostui oman perheen jäsenistä. Ulkomaisista vastaajista 73 prosenttia kävi Oulangan luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa. Ulkomaisista vastaajista viisi prosenttia ilmoitti matkustavansa matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmän mukana.

Taulukko 7. Seurueen koostumus Oulangan luontokeskuksessa vuonna 2008

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

4.2 Käynti luontokeskuksessa

4.2.1 Kohteen tärkeys

Tutkimukseen vastanneista 71 prosenttia (taulukko 8) ilmoitti, että luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista. Vastanneista 17 prosenttia piti luontokeskusta matkansa tärkeimpänä kohteena ja 12 prosentille se oli ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella. Ulkomaisista vastaajista 69 prosenttia ilmoitti Oulangan luontokeskuksen olleen yksi matkan suunnitelluista kohteista ja 15 prosenttia ilmoitti luontokeskuksen olleen matkan ainoa tai tärkein kohde.

Taulukko 8. Oulangan luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena

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

Vapaamuotoisissa vastauksissa sai ilmoittaa luontokeskuksen lisäksi matkan tärkeimmät pääkohteet ja muut kohteet. Matkan pääkohteita oli ilmoitettu 55 vastauksessa ja muita kohteita 270 vastauksessa. Matkan pääkohteet sijaitsivat suurimmalta osin luontokeskuksen lähistöllä, Oulangan kansallispuistossa tai Ruka–Kuusamo-matkailualueella. Muita kohteita ilmoitettiin yhteensä 270, joista Rukalle oli eniten käyntejä (99 mainintaa). Muita kohteita olivat Pieni Karhunkierros ja Karhunkierros ”Muualla, missä” -kohtaan 38 vastaajaa ilmoitti, että Oulanka on yksi käyntikohde pohjoisen kiertolomamatkalla, ja ilmoitti pääkohteekseen Nordkapin, Lapin, Pohjois-Norjan tai pohjoisessa sijaitsevan toisen kansallispuiston. Kaikki vapaamuotoiset matkan pääkohteet ja muut kohteet löytyvät liitteestä 3.

4.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrasteet

Luontokeskuskäynnin yhteydessä harrastettiin erilaisia aktiviteetteja ympäröivässä luonnossa. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli osallistunut tai aikoi osallistua luonnossa tekemiseen tällä matkallaan. Vastaajista 72 prosenttia ilmoitti harrastavansa luonnosta nauttimista, 64 prosenttia luonnon tarkkailua, 63 prosenttia luonnon nähtävyyksien katselua ja 46 prosenttia luontovalokuvausta. Alueen luontopolkuihin ilmoitti tutustuvansa 47 prosenttia ja 51 prosenttia vieraili luontokeskuksessa (taulukko 9).

Vastanneista 31 prosenttia oli tutustunut luontokeskuksen näyttelyyn. Luontokeskuksen kahvilan palveluja oli vastaajista käyttänyt 33 prosenttia. Vastaajista 44 prosenttia oli tehnyt alueella päiväretkiä (taulukko 9). Myös ulkomaisten vastaajien harrasteet painottuivat alueen luonnon tarkkailuun (70 %), luonnosta nauttimiseen (70 %) ja luontonähtävyyksien katseluun (49 %).

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

Luonnosta nauttiminen nimettiin tärkeimmäksi harrasteeksi (72 %), eikä harrasteen sukupuolijakaumassa ole suurta eroa. Murtomaahiihdon, kalastuksen ja lintuharrastuksen mainitsivat tärkeimmäksi aktiviteetiksi selvästi useammin miehet ja luonnon nähtävyyksien katselun sekä näyttelyyn ja historiaan tutustumisen taas naiset. (taulukko 9). Ulkomaiset vastaajat harrastivat enemmän luontovalokuvausta (56 %), lintuharrastusta (27 %), vaellusta (46 %) ja melontaa (14 %).

Taulukko 9. Vastanneiden harrasteet Oulangan luontokeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Oulangan luontokeskuksessa käynnin yhteydessä, tärkeimmät harrasteet on lihavoitu

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

Vastanneista 79 prosenttia ilmoitti osallistuneensa yhdestä kuuteen erilaiseen aktiviteettiin, tosin kahdeksan prosenttia mainitsi harrastaneensa yli kymmentäkin erilaista harrastetta (taulukko 10).

Taulukko 10. Vastanneiden harrasteitten lukumäärä Oulangan luontokeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa Oulangan luontokeskuksessa käynnin yhteydessä

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

4.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Kysymyksessä 3 (liite 1) kysyttiin, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä tämän vierailunsa yhteydessä. Suurin osa vastaajista oli käynyt lähialueen kohteissa: 84 prosenttia oli käynyt tai aikoi käydä Kiutakönkällä ja 20 prosenttia Kiutakönkään päiväreitillä. Pienellä Karhunkierroksella oli käynyt tai aikoi käydä joka kolmas. Oulangan kanjonin päiväreitillä aikoi käydä 16 prosenttia ja Hautajärven luontotalolla seitsemän prosenttia vastanneista. Kaikki edellä mainitut reitit ja kohteet sijaitsevat Oulangan kansallispuiston alueella. Lähialueen kohteista Rukan matkailukeskuksessa aikoi käydä 42 prosenttia vastanneista. Muista lähialueiden kohteista Riisitunturin kansallispuistossa vieraili, tai suunnitteli vierailevansa kuusi prosenttia vastanneista, Hossan retkeilyalueella kuusi prosenttia ja Kylmäluoman retkeilyalueella kaksi prosenttia (taulukko 11).

Ulkomaisista vastaajista 79 prosenttia aikoi käydä Kiutaköngäällä. Toiseksi suosituin kohde oli Oulangan kanjonin päiväreitti (37 %) ja kolmanneksi suosituin Pieni Karhunkierros. Muiksi matkan kohteiksi ulkomaiset vastaajat ilmoittivat muun muassa Pyhätunturin kansallispuiston, Lemmenjoen ja Napapiirin. Vastauksista voidaan päätellä, että monet ulkomaisista vastaajista vierailivat täten useassa pohjoisen matkailu- ja retkeilyalueella.

Taulukko 11. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä

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

4.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin noin yksi tunti ja 20 minuuttia, mutta pisimmillään luontokeskuksessa ja lähiympäristössä viihdyttiin noin yksi vuorokausi ja kuusi tuntia. Kävijöistä oli ensikertalaisia 60 prosenttia. Vastaajista 40 prosenttia ilmoitti käyneensä luontokeskuksessa aikaisemmin ja miehet oli-

vat hieman naisia kokeneempia Oulangan luontokeskuksen kävijöitä. Aiemmin luontokeskuksessa käynyt vastaaja oli vierailut siellä viimeisten kahden vuoden aikana keskimäärin kaksi kertaa ennen tätä käyntiä. Ulkomaisista vastaajista 88 prosenttia ilmoitti vierailevansa alueella ensi kertaa, 12 prosenttia oli käynyt luontokeskuksessa aikaisemmin.

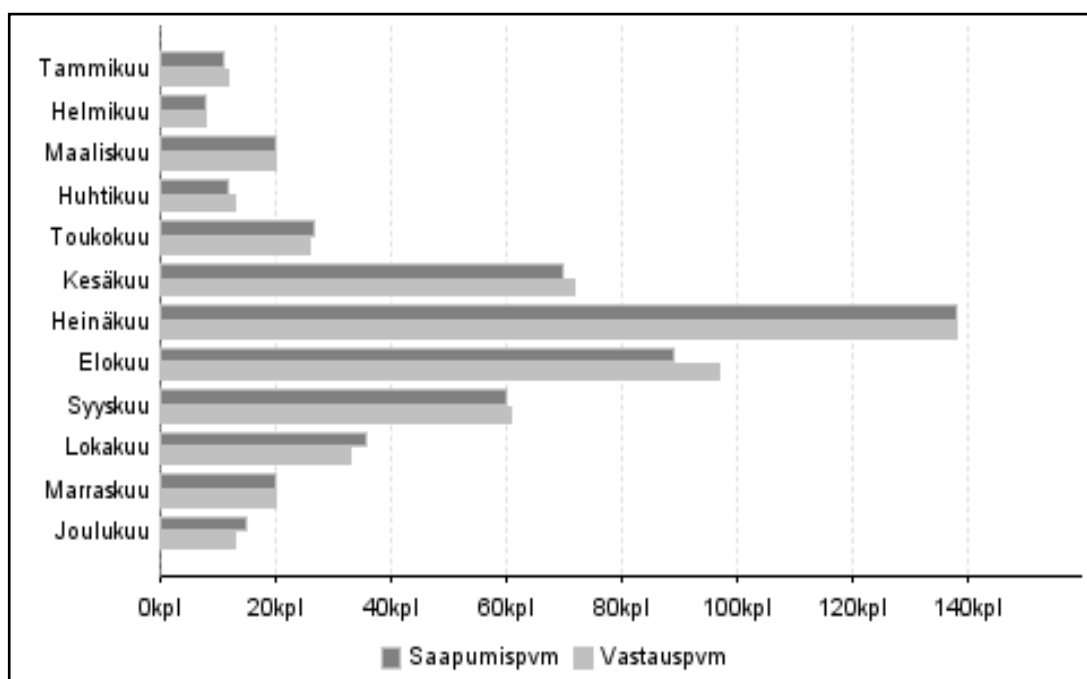
4.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Suurin osa vastanneista matkusti Oulangan luontokeskukseen joko henkilöautolla (68 %) tai henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä. Vastanneista 12 prosenttia saapui luontokeskukseen matkailuautolla. Vastaajista 6 prosenttia ilmoitti saapuvansa luontokeskukseen jalan (taulukko 12).

Taulukko 12. Viimeisin kulkuneuvo, jota vastanneet käyttivät matkallaan Oulangan luontokeskukseen

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

Käyntimääriltään vilkkaimmat kuukaudet olivat kesä-, heinä- ja elokuu, jolloin saatiin noin 40 prosenttia vastauksista (kuvio 3). Luontokeskukseen saavutaan useimmin torstaisin, lauantaisin tai sunnuntaisin. Tulokseen vaikuttaa kuitenkin se, että arvotut keruupäivät osuivat hyvin epätasaisesti eri viikonpäiville ja, että hiljaisina päivinä saatiin luontokeskuksen asiakkaat kattavammin mukaan tutkimukseen kuin kiireisinä päivinä. Ulkomaisista vastaajista 78 prosenttia vieraili luontokeskuksessa kesä-, -heinä- ja elokuussa.



Kuvio 3. Saapuminen Oulangan luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain

4.2.6 Tietolähde

Asiakaskyselyyn osallistuneet olivat saaneet Oulangan luontokeskusta koskevaa tietoa monipuolisesti erilaisista lähteistä. Tärkein yksittäinen tietolähde on ollut vanha kunnan ”puskaradio”; vastaajista 39 prosenttia ilmoitti tietolähteeseen tuttavat, ystävät ja sukulaiset (taulukko 13). Toiseksi tärkein lähde (33 %) olivat esitteet ja oppaat, kolmanneksi Metsähallituksen verkkosivut, joiden kautta oli saanut tietoa 23 prosenttia vastaajista. Vastanneista 10 prosenttia sai tietoa seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta.

Taulukko 13. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Oulangan luontokeskuksesta vuonna 2008. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto

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

Vastaajista kolmannes ilmoitti, että paikka on jo entuudestaan tuttu. TV, kartat, opasteet ja alueen yritykset olivat vähiten käytettyjä tietolähteitä; nämä oli mainittu seitsemän prosenttia vastauksista. Alueen yrityksiltä oli saanut luontokeskusta koskevaa tietoa vain neljä prosenttia. ”Muualta”-vaihtoehto tarkoitti lähinnä henkilökohtaista kontaktia tai, että asiakas oli saapunut kohteeseen sattumalta.

Ulkomaisten vastaajien tietolähteet poikkesivat hieman. Esitteet ja oppaat olivat tärkein tietolähde (40 %), toiseksi tärkein lähde oli Metsähallituksen luontokeskukset tai asiakaspalvelupisteet (26 %) ja kolmanneksi tärkein tietolähde oli tuttavat, ystävät ja sukulaiset (26 %).

Lapsille suunnattuja palveluja oli käyttänyt 16 prosenttia luontokeskuksen kävijöistä. Heistä 67 prosenttia arvioi lapsille suunnatut palvelut melko hyväksi tai erittäin hyväksi. Vastaavasti yhdeksän prosenttia oli arvioinut lapsille suunnatut palvelut erittäin huonoiksi tai huonoiksi.

Erityisryhmille suunnattuja palveluja oli käyttänyt 14 prosenttia. Näistä kahdeksan prosenttia arvioi erityisryhmille suunnatut palvelut erittäin huonoiksi tai melko huonoiksi. Luontokeskuksen pysyvään näyttelyyn oli tutustunut 321 vastaajaa ja heistä 84 prosenttia piti näyttelyä melko hyvänä tai erittäin hyvänä. Vastaajista 15 prosenttia oli sitä mieltä, että näyttely oli erittäin huono, melko huono tai keskinkertainen. Kahvilapalveluja oli käyttänyt 381 vastaajaa (75 % kaikista vastaajista). Kahvilan taso oli määritelty melko hyväksi tai erittäin hyväksi yhteensä 82 prosenttia vastauksista.

Myös ulkomaisten vastauksissa parhaimmat arvosanat saivat av-esitys ja henkilökohtainen asiakasneuvonta. Huonoimmat arviot saivat niin ikään lupiin liittyvä asiakaspalvelu, tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä lapsille suunnatut palvelut.

4.3.2. Onnistuminen

Oulangan luontokeskuksen onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin kysymyksellä seitsemän (liite 1). Parhaat arvosanat saatiin sisätilojen ja ulkoalueiden toimivuudesta ja siisteydestä. Näiden keskiarvot asteikolla 1–5 olivat 4,61 ja 4,54 (taulukko 15). Onnistuneena pidettiin myös opasteita (4,51), ennako-odotusten täyttymistä (4,49) ja elämysten tarjoamista (4,47). Tiedon saanti palveluista etukäteen (ka 4,20) ja myyntituotteiden sopivuus (ka 3,86) olivat luontokeskuksen palveluiden heikoimpia kohtia (taulukko 15).

Ulkomaisten vastaajien perusteella parhaiten onnistuttiin sisätilojen toimivuudessa ja siisteydessä (4,62 %), ulkoalueiden toimivuudessa ja siisteydessä (4,55 %) ja tiedon saannissa minulle tärkeissä asioissa (4,42 %).

Taulukko 15. Oulangan luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin

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

4.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Oulangan luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,37 asteikolla 1–5. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset seitsemän ja yhdeksän). Arvosana viisi tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana yksi erittäin huonoa. Luontokeskus sai molemmista osa-alueista arvosanaksi yli neljä, joten asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä palveluihin (taulukko 16). Englanninkielisissä vastauksissa valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi oli 4,30.

Taulukko 16. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä)

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

4.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

Luontokeskuksessa haluttiin myös tietoa asiakkaiden ostokäyttäytymisestä sekä vierailun kohokohdista. Näiden selvittämiseksi lomakkeeseen lisättiin kysymys 10: Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Oulangan luontokeskuksesta tällä käynnilläsi? ja kysymys 15: Mitä tämänkertaisesta vierailusta Oulangan luontokeskukseen jäi päällimmäisenä mieleesi? Lisäksi kysyttiin yksi nimenomaan tätä tutkimusta varten muotoiltu kysymys kahdeksan: Tutustuitko elektroniseen infopisteeseen tällä käynnilläsi Oulangan luontokeskuksessa?

4.4.1 Ostohalukkuus

Kysymyslomakkeen (liite 1) kohdassa 10 kartoitettiin asiakkaiden halukkuutta ostaa määrättyjä tuotteita. Retkeily- ja ulkoilukarttojen ostohalukkuus oli odotetusti korkein (27 %), toiseksi suosituin tuote oli kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (16 %), ja kolmanneksi matkamuistot (13 %). Vähiten ostohalukkuutta herättivät tutkimusjulkaisut ja selvitykset. Myös lupien (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat) ostohalukkuus oli vähäistä (taulukko 17).

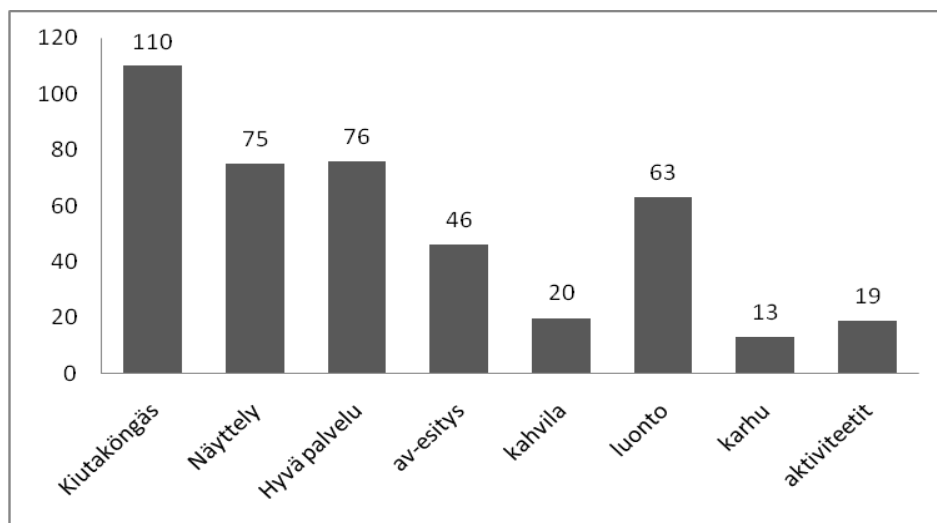
Taulukko 17. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Oulangan luontokeskuksessa (1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti)

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

4.4.2 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Kysymyslomakkeen (liite 1) kohdassa 15 asiakkailta tiedusteltiin vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita. Luontokeskuksessa käynnin yhteydessä ”mieleen jääneitä asioita” kirjattiin yhteensä 432 kpl. Palautteista suurin osa oli yleisluontoisia kehuja ja kiitoksia. Luontokeskuksen av-esityksiin kohdistui kiitoksia ja moitteita. Kaunis, koskematon luonto, Kiutaköngkään vesiputous, koskien komeat kuohut, harvinaiset kasvit sekä jylhä luonnonmaisema toistuvat hyvin useissa vastauksissa (kuvio 4, liite 4).

Vapaamuotoisissa kommentteissa toivottiin muun muassa uudempaa filmiaineistoa Karhunkierrosta, Oulanka – Paanajärvi av-esitystä kommentoitiin ”vähän aneemiseksi”. Kahvilan tuotteita moitittiin liian kalliiksi ja tuotetarjonnaltaan suppeaksi. Hyttysset eivät miellyttäneet kaikkia alueella vierailevia. Suurin osa ulkomaisista vastaajista toivoi lisää aineistoa vieraillla kielillä. Sekä kotimaisten ja ulkomaisten vastaajien kommentteissa korostui Oulangan luontokeskuksen ystävällinen, avulias ja hyvä asiakaspalvelu. Ohessa poimintoja vapaista kommentteista: *”ystävällinen henkilökunta”, ”miellyttävä vastaanotto”, ”iloiset ja palvelualttiit ihmiset”, ”friendly employers, the great information”, ”sehr freundliches personal”; nice atmosphere*. Alueen luontopolut, siisteys, viihtyisyys ja reittien helppokulkuisuus sekä luontokeskuksen näyttely nousivat myös mainittujen asioiden joukkoon.



Kuvio 4. Päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita

4.4.3 Elektroninen infopiste Patikkapaikka

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

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

Oulangan luontokeskuksessa Patikkapaikka sijaitsee aulassa asiakaspalvelupisteen vieressä, jolloin asiakasneuvojan on helppo ohjata asiakkaita tutustumaan palveluun. Patikkapaikan palvelut on esitelty suurella plasmanäytöllä lyhyin tekstikuvauksin sekä kohdetta esittelevin hienoin kuvin. Lisäksi kaikista retkeilyreiteistä on esillä kartta-aineistoa. Asiakkaat voivat tutustua Patikkapaikkaan omatoimisesti. Patikkapaikan aineistoa ei voi tulostaa eikä sitä ole esillä Luontoon.fi-sivustolla. Kaikista vastaajista (513) Patikkapaikkaan tutustui yhteensä 133 (26 %). Ulkomaalaisten osuus oli 11 prosenttia (9 vastaajaa). Vastaajista 84 prosenttia antoi Patikkapaikasta kirjallista palautetta. Heistä

suurin osa oli sitä mieltä, että Patikkapaikka on erittäin kiinnostava, selkeä ja hyvin toteutettu. Patikkapaikka on käytettävyydeltään informatiivinen ja toteutettu riittävän yleisellä tasolla, havainnollisuudessa on onnistuttu hyvin. Patikkapaikka on hyödyllinen, helppokäyttöinen ja monipuolisesti asioita esittävä, se on kiva tapa aloittaa päivä luontokeskuksessa.

Luontokeskuksen henkilökuntaa kiiteltiin Patikkapaikan käytön opastuksesta. Patikkapaikan kuvat saivat kiitosta. Harmiteltiin toisaalta ajanpuutetta, jonka vuoksi tarkempi tutustuminen Patikkapaikkaan jäi vähäiseksi. Yksi vastaaja ilmoitti, että Patikkapaikka ei jäänyt erikoisesti mieleen, vaan oli keskinkertainen. Vastaajista neljä toivoi kohteista ja aktiviteeteista videoleikkeitä, myös paikkojen nimet pitäisi Patikkapaikassa olla paremmin esillä. Myös selailuun toivottiin opastusta. Kaikki Patikkapaikkaan liittyvät vapaat kommentit on esitetty liitteessä 6.

4.5. Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia kirjattiin 4 kpl (taulukko 18). Luontokeskuksen hyvä palvelu sekä alueen ainutlaatuisuus ja kauneus tulevat esille myös näissä kommentteissa. Yksi vastaajista valittaa kahvilan tuotetarjontaa yksipuoliseksi. Vastaaja toivoi kahvilan tuotetarjontaan tuoreita rekieviä, sämpylöitä ja piiraita, jotka on valmistettu omassa keittiössä. Metsähallitukselle annettiin kiitosta siitä, että alueet ovat kaikkien saatavilla, eivätkä ole valjastettu sähköntuotantoon. ”Suomestakin löytyy aarteita, joita ei ole tuhottu”. Vapaamuotoista palautetta oli annettu myös kyselylomakkeen kohdassa 15, yhteensä 432 kpl. Nämä palautteet on lueteltu tarkemmin liitteessä 4.

Taulukko 18. Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

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

5 TULOSTEN TARKASTELU

Asiakastutkimuksen aineiston kerääminen oli koko prosessin suuritöisin vaihe. Otanta- ja aikataulusuunnitelmien, sekä henkilökunnan hyvän perehdytyksen johdosta aineiston keruu sujui vaivattomasti. Tutkimusaineiston keruuta ohjasi huolellisesti laadittu tutkimusaikataulu, johon oli määritelty keruupäivät ja havaintojen määrä. Keruupäiväkirjan ylläpito mahdollisti tutkimuksen ajantasaisen seurannan.

Jotta tutkimusaineiston tulokset olisivat luotettavia, asetettiin asiakastutkimuksen tavoitteeksi vähintään 500 vastauslomaketta ja tavoitteen arvioitiin toteutuvan 77 keruupäivällä, mikä tarkoittaisi keskimäärin 10 lomaketta päivässä. Vastauslomakkeita saatiin tavoitteen mukaisesti, mutta keruupäiviä jouduttiin lisäämään yli puolella alkuperäisestä suunnitelmasta, jotta otantakehikon mukaiseen tavoitteeseen päästiin.

Asiakastutkimus lomakkeessa oli yhteensä 15 kysymystä, joista kaksi oli vapaamuotoista. Kysymyksistä neljässä oli eri vaihtoehtoja valittavana, yhdessä kysymyksessä jopa 39 eri vaihtoehtoa. Asiakastutkimuksen kysymysten vastausprosentti oli noin 90 prosenttia. Perhekunnille ja ystäväryhmille oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta. Tämä saattoi vääristää ikä- ja sukupuolijakaumaa, ja näkyä asuinkuntajakaumassa, koska muutamakin lisähenkilö olisi muuttanut merkittävästi yksittäisen kunnan sijoittumista kävijöiden kotikuntajakaumassa. Vastaajista huomattavan suuri määrä (345), jätti ilmoittamatta asuinkuntansa mikä saattaa vääristää vastaajien asuinkuntajakaumaa.

Joissakin yksittäisissä vastauksissa paistaa selvästi kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkäköön kyselyyn. Tämä näkyi vastaamatta jättämisinä tai pitkien arviointilistojen kuittaamisena yhdellä viivalla sen sijaan, että jokainen kohta olisi rastitettu. Lisäksi joiltakin vastaajilta unohtui, että kyselyssä oltiin kiinnostuneita vain ja ainoastaan meneillään olevasta käynnistä eikä koko vuoden aikana tehdyistä retkistä Oulangalle. Unohtuminen näkyi muun muas-

sa retken aktiviteeteissa: niissä oli lueteltu ajankohtaan sopimattomia aktiviteetteja, joita oli selvästi harrastettu jollain muulla käynnillä.

Hiljaisena aikana keruu eteni suunnitelman mukaisesti. Sesonkina, luontokeskuksen asiakasmäärien kasvaessa, vaati aineiston kerääminen resursseja ja asiakasneuvojilta aktiivisuutta muistaa kiireen keskellä esittää asiakkaille tutkimukseen vastaamista. Loppuvuodesta vastaajien aktiivisuutta heräteltiin tarjoamalla kahvit luontokeskuksen kahvilassa. Aamupäivälle asetetut keruumäärät eivät aina toteutuneet, joten keruusuunnitelman ulkopuolisia päiviä ja päivittäisiä keruuajankohtia muutettiin enemmän iltapäivälle. Aina ei kuitenkaan päivittäistä lomakemäärää saavutettu, vaikkakin heinä- ja syyskuussa tuli joitakin todella ”muhkeita” päiväsaaliita.

Oulangalle suuntautuvassa matkailussa on hyvin havaittavissa ikääntyvän väestön kasvu ja nuorten kävijöiden väheneminen. Asiakastutkimukseen vastanneiden keski-ikä on viidessä vuodessa noussut kuudella vuodella. Ikääntyneet ovat entistä hyväkuntoisempia ja vauraampia. Palveluja kehitettäessä tulee varautua palvelemaan asiakaslähtöisesti tätä aktiivista, kulutuskykyistä ja vaativaa asiakasjoukkoa, joilla on aikaa matkustaa. Vastaavasti palveluja kehittämällä on otettava huomioon myös nuorten kävijöiden tarpeet.

Oulangan asiakastutkimuksessa vastanneet harrastivat käynnillään erilaisia aktiviteetteja, joista yleisimmät ja tärkeimmiksi luokitellut aktiviteetit liittyivät Oulangan ainutlaatuiseen luontoon; luonnosta nauttimiseen ja luonnon tarkkailuun. Myös vuonna 2009 toteutetun Oulangan kävijätutkimuksen mukaan tärkeimpiä syitä puistoon saapumiseen olivat maisemat, luonnon kokeminen ja rentoutuminen yhdessä oman seurueen kanssa. Suosituimmat kansallispuiston alueella olivat retkeily, vaellus, kävely ja luonnon tarkkailu. Kävijöiden odotukset täyttyivät parhaiten luonnonympäristön osalta (Ahola – Kivistö 2010).

Luontokeskuksen kahvilapalvelut koetaan tärkeäksi palveluksi luontokeskus käynnin yhteydessä. Vastaajista 75 prosenttia ilmoitti käyttäneensä kahvilan palveluja. Kahvilan onnistumisesta palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta arvioi 82 prosenttia melko hyväksi ja erittäin hy-

väksi. Luontokeskuksen kahvilapalvelut monipuolistuivat syksyllä 2008 yrittäjävaihdoksen kautta. Kahvila tarjoaa kahvila- ja ruokapalvelujen lisäksi myös retkeilyvälineiden vuokrausta.

Vuonna 2008 toteutettiin asiakastutkimus Syötteen ja Pyhätunturin luontokeskuksissa. Syötteen luontokeskus sijaitsee Pohjois-Pohjanmaalla, Pudasjärven kaupungissa, Syötteen kansallispuistossa ja Pyhätunturin luontokeskus Pelkosenniellä Pyhä - Luoston kansallispuistossa. Molempien luontokeskusten kävijämäärä oli vuonna 2008 noin 30 000. (Metsähallitus 2011).

Pallas–Yllästunturin kansallispuisto on perustettu vuonna 2005, kun Pallas–Ounastunturin kansallispuiston ja Ylläs–Aakenustunturin alueet yhdistettiin. Tällöin puiston pinta-alaksi tuli noin 102 000 hehtaaria, joten puisto on Suomen kolmanneksi suurin. Kansallispuistossa oli vuonna 2010 kävijöitä 436 000. Näistä kävijöistä vierailee puistossa talvella, marras-toukokuussa, 290 000 ja kesäkävijöitä oli 146 000. (Metsähallitus 2011).

Kansallispuistossa on kolme Metsähallituksen palvelupistettä; Luontokeskus Kellokas, Pallastunturin luontokeskus ja Tunturi-Lapin luontokeskus. (Metsähallitus 2011). Asiakastutkimuksia näissä edellä mainituissa pisteissä ei ole toteutettu. Vuonna 2010 kansallispuistossa toteutettiin kävijätutkimus. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää alueen kävijärakennetta, kävijöitten harrastuksia alueella, käynnin alueellista ja ajallista jakautumista sekä kävijäytyvyäisyyttä ja kävijöiden rahankäyttöä alueella (Rantatalo – Ylläsjärvi 2010).

Pyhätunturin luontokeskuksen tyypillinen asiakas on noin 50-vuotias, opistotasaisen tutkinnon suorittanut, oman perheen tai ystävien kanssa pienessä seurueessa liikkuva henkilö. Helsinki, Vantaa, Tampere ja Oulu olivat kävijöiden yleisimmät kotikunnat. Tärkeimmät harrasteet ovat kävely, luonnontarkailu ja retkeily. Kävijöistä 15 prosenttia on ulkomaisia (Hyttinen & Kortelainen 2010, 29).

Syötteen luontokeskuksen tyypillinen asiakas on myös noin 50-vuotias opisto-tasoisien tutkinnon suorittanut, joka tulee luontokeskukseen Oulun seudulta tai Pudasjärveltä, henkilöautolla oman perheen jäsenten kanssa. Syötteen kävijöistä vain seitsemän prosenttia on ulkomaalaisia. Tärkein harrastus on murtomaahiihto, luonnosta ja maisemista nauttiminen ja kävely (Airaksinen - Kuisiniva 2010,4).

Pallas – Yllästunturin suurin ryhmä koostui 55–64-vuotiaista kävijöistä. Vastanneista 80 prosenttia oli käynyt alueella aiemminkin. Yleisimmin puistoon saavuttiin 2–5 hengen ryhmissä. Kävijöistä 94 prosenttia oli suomalaisia, joista valtaosa saapui Etelä-Suomesta. Suosituimmat toiminnot puiston alueella koostuivat luonnon tarjoamista harrastusmahdollisuuksista, kuten murtomaahiidosta, kävelystä, luonnon tarkkailusta, retkeilystä, eväsretkeilystä sekä luontovalokuvauksesta. Tärkeimpinä harrasteina kävijät pitivät maisemia ja luonnon kokemista sekä rentoutumista. ((Rantatalo – Ylläsjärvi 2010).

Kansallispuistojen tärkeimpänä tehtävä on tarjota kävijöille mahdollisuus nauttia ja rentoutua luonnossa. Tämä tehtävä näyttää hyvin toteutuvan Oulangan, Syötteen ja Pyhätunturin asiakastutkimuksessa sekä Pallas - Yllästunturin kävijätutkimuksessa. Kaikista luontokeskuksista on pääsy lähialueen retkeilyreiteille. Kansainvälinen kansallispuisto tämän tutkimuksen pohjalta on Oulangan kansallispuisto. Tämä kuvastaa hyvin Oulangan kansallispuiston hyvää tunnettavuutta, ja erityisesti ulkomaisten vastaajien keskuudessa luontokeskuksen tärkeää merkitystä retkien suunnittelussa ja lähtöpisteenä. Pallas – Yllästunturin kansallispuiston oli selkeästi tunnetuin vastaajien keskuudessa; 80 prosenttia vastaajista oli käynyt alueella aiemmin.

Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on kaikissa luontokeskuksissa yli neljä asteikolla 1 – 5, jossa arvosana viisi tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana yksi erittäin huonoa (Pyhätunturi 4,39 Oulanka 4,37, ja Syöte 4,27). Luontokeskusten asiakkaat olivat käynnillään erittäin tyytyväisiä palveluihin, joskin edelleen kaikissa pisteissä on kehitettävää. Myös ulkomaisten vastaajien valtakunnallinen asiakastyytyväisyysindeksi on yli neljä. Luontokeskuksissa asiakaspalvelussa työskentelevillä on kielitaidon suhteen vaa-

timus taitaa suomen kielen lisäksi vähintään englantia. Tämä selittänee korkeaa asiakastytyväisyyttä ulkomaisten asiakkaiden keskuudessa.

Asiakaspalvelun onnistumista palveluketjun eri osissa heikoimman arvosanan sai kohta ”myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin” kaikissa luontokeskuksissa. Asiakkaat ovat halukkaita ostamaan retkeily- ja ulkoilukarttoja, retkeily- ja luontoharrastusaiheisia opaskirjoja sekä kansallispuistojen logolla varustettuja teematuotteita. Kaikkia edellä mainittuja tuotteita on lisätty luontokeskuksen myyntivalikoimaan. Samoin halutaan ostaa matkamuiistoja, joita on tarjolla sekä luontokeskuksessa että luontokeskusten yhteydessä toimivien kahviloiden myyntivalikoimassa. Oulangan luontokeskuksen myyntivalikoimaan on lisätty paikallisesti ja ekologisesti tuotettuja matkamuiistoja.

Syötteen luontokeskuksessa käynnistyi viime vuonna matkamuiistojen suunnittelukilpailu, joka keräsi huikeat 70 erilaista tuote-ehdotusta paikalliseksi matkamuiistoksi. Kilpailun taustalla oli Syötteen lumoa -hankkeen tavoite paikallisen käsityöläisyyden edistämiseksi. Kilpailussa hyvin sijoittuneiden tuote-ehdotusten joukosta lähdetään hakemaan myyntituotteita vuonna 2012 lanseerattavaan Syötteen lumoa – tuoteperheeseen. Tuotteet tulevat myyntituotteeksi Syötteen luontokeskukseen.(Virkkunen V. 17.2.2012.)

Kuten Oulangan asiakastutkimuksen tuloksista, niin myös Pyhätunturin ja Syötteen tuloksissa näkyy selvästi kävijäkunnan ikärakenteen muutos. Luontokeskuksessa vierailevien asiakkaiden joukossa on entistä enemmän iäkkäitä ja entistä vähemmän nuoria kävijöitä. Tulevaisuudessa on haasteellista toiminnan kehittämisessä ottaa huomioon eri kävijäkuntien rakenteelliset muutokset.

5.1 Tuloksen yhteenveto

Oulangan asiakastutkimukseen osallistuneista 84 prosenttia oli suomalaisia ja 16 prosenttia ulkomaisia asiakkaita. Vastanneiden sukupuolijakauma oli naisvaltainen, sillä vastanneista naisia oli 59 prosenttia ja miehiä 41 prosenttia. Vastanneiden keski-ikä oli 49 vuotta.

Tyypillinen kävijä liikkui pienessä 2–5 hengen seurueissa, joka koostui omasta perheestä (52 %) tai ystävistä (28 %). Kävijöistä suurin osa (80 %) saapui Oulangan luontokeskukseen omalla autolla. Liikuntaesteinen henkilö oli mukana 24 vastaajan seurueessa. Miehistä 57 prosenttia vieraili alueella ensimmäistä kertaa, vastaava naisten osuus oli 62 prosenttia. Vastanneista 71 ilmoitti Oulangan luontokeskuksen olevan yksi matkan suunnitelluista kohteista, 17 prosentille luontokeskus oli matkan tärkein tai ainoa kohde.

Vastaajista 12 prosenttia saapui luontokeskukseen ennalta suunnittelematta ja 60 prosenttia vastaajista oli Oulangalla ensimmäistä kertaa. Keskimääräinen oleskeluaika alueella oli noin puolitoista tuntia. Vilkkaimmat kuukaudet olivat heinä- ja elokuu.

Luontokeskuksessa vuonna 2003 tehdyssä asiakastutkimuksessa vastanneiden keski-ikä oli 43 vuotta (Hentilä 2003). Viidessä vuodessa keski-ikä on noussut kuudella vuodella. Vastaavasti 15 – 25 -vuotiaiden määrä väheni kolme prosenttia. Molemmista tutkimuksista seuruekoko sekä seurueen rakenne olivat samat. Vuoden 2008 tutkimuksessa ensikertalaisten osuus kävijöistä oli hieman kasvanut; vuonna 2003 ensikertalaisten osuus oli 53 prosenttia, vuonna 2008 luku oli 60 prosenttia. Suomalaisten ja ulkomaisten vastaajien osuutta ei voitu verrata, koska vuoden 2003 asiakastutkimuksessa suomalaisten ja ulkomaisten kävijöiden tietoja ei erotettu toisistaan liian pienen ulkomalaisosuuden vuoksi.

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

tietolähde molemmissa asiakastutkimuksissa oli tuttavat, ystävät ja sukulaiset. Vuoden 2003 asiakastutkimuksessa 15 prosenttia vastaajista ilmoitti tietoläheteeseen Metsähallituksen verkkosivut, vuonna 2008 luku oli 23 prosenttia.

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

Vuonna 2008 vastanneista 79 prosenttia osallistui yhdestä kuuteen erilaiseen aktiviteettiin. Tosin kahdeksan prosenttia vastaajista mainitsi harrastaneensa yli kymmentäkin erilaista aktiviteettia. Vuonna 2003 oli yhdestä kuuteen aktiviteettia harrastanut 93 prosenttia ja yli kymmentä erilaista aktiviteettia yksi prosentti vastaajista. Vuoden 2008 asiakastutkimuksessa korostuvat enemmän luonnon, nähtävyyksien ja maiseman tarkkailu aktiviteettien sijaan.

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

Vuoden 2003 tutkimukseen vastanneet antoivat parhaimmat arvosanat henkilökunnan asiakaspalvelusta, yleisestä siisteydestä ja perille löytämisestä. Huonoimmiksi arvioitiin opastettu tutustuminen luontokeskukseen, luontokeskuksen vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus ja yläkerran asiakaspäätteet. Asiakastyytyväisyysindeksi oli tämänkertaisessa tutkimuksessa 4,37, kun se vuonna 2003 oli 4,25. Indeksejä ei kuitenkaan voi täysin vertailla keskenään, koska ne muodostuvat eri tekijöistä.

Ulkomaisten vastausten perusteella tyypillinen ulkomainen Oulangan luontokeskuksessa vierailut asiakas on noin 49-vuotias, oman perheen kanssa pienessä seurueessa liikkuva, korkeasti koulutettu henkilö. Ulkomaisista vastaajista 69 prosenttia ilmoitti Oulangan luontokeskuksen olleen yksi matkan suunnitelluista kohteista. Ulkomaisten vastaajien valtakunnallinen vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi oli 4,30. Arvoa voidaan pitää korkeana. Kyselylomakkeita oli suomen lisäksi ruotsin-, englannin- ja saksankielellä. Luontokeskuksen asiakaspalveluhenkilökunnasta löytyy kaikkien näiden kielen taitajia. Vapaamuotoisissa kommentoissa ulkomaiset kävijät antoivat hyvää palautetta luontokeskuksen asiakaspalvelusta ja korostivat luontokeskuksen merkitystä retkien suunnittelussa ja lähtöpisteenä.

Vuoden 2008 heikoimmiksi arvioitiin lapsille suunnatut palvelut. Käytännössä asiakastutkimuksen tietoa on hyödynnetty lapsille kohdennettujen palvelujen ja tapahtumien kehittämisessä. Luontokeskuksen lasten puuhanurkkausta on uudistettu; siellä voi piirtää, leikkiä pehmoeläimillä, pelata pelejä tai lukea satukirjoja Lasten piirroukset pääsevät myös omaksi taidenäyttelyksi. Lapsille on akvaario, jossa voi tutustua paikalliseen kalakantaan sekä mikroskooppi, jonka kautta voi tutustua erilaisiin kasvi- ja eläinnäytteisiin.

Yhteistyötä paikallisten koulujen ja päiväkotien kanssa on lisätty, ja lapset on huomioitu tapahtumia suunniteltaessa, muun muassa Oulangan Kevätieha tapahtumaa on laajennettu kahdelle hiihtolomaviikolle ja luontokeskus osallistuu Rukan Naperoviikon tapahtumatarjontaan järjestämällä satu- ja askartelutunteja. Kummikoulun, Käylän koulun kanssa on syvennetty yhteistyötä ja syksyllä 2011 koulu suunnitteli luontokeskukseen pienimuotoisen lapsille koh-

dennetun näyttelyn. Yhteistyötä paikallisten järjestöjen kanssa on lisätty tavoitteena kehittää lasten ja nuorten piirissä tapahtuvaa luonto- ja ympäristökasvatusta. Koulujen määrärahojen puutteen vuoksi koulujen kansallispuistoon suuntautuvat vierailut ovat vähentyneet. Tähän haasteeseen on vastattu jalkautamalla kouluihin ja tuomalla esille Oulangan kansallispuiston palvelutarjontaa.

Heikoimmat arvioinnit saivat lupiin liittyvä asiakaspalvelu, tiedonsaanti kalastuksesta, erityisryhmille suunnatut palvelut sekä tapahtumat. Kesällä 2010 parannettiin kalastajille kohdennettua palvelua. Kalastuslupamyynnissä otettiin käyttöön Metsähallituksen valtakunnallinen lupamyyntijärjestelmä Winres, joka mahdollistaa lupamyynnin valtakunnallisesti Metsähallituksen hallinnoimille vesille. Oulanka- ja Kitkajoen mobiilikalastuslupa tuli kalastajien käyttöön kesällä 2010.

Luontokeskuksen tapahtumatarjontaa on lisätty perinteisen tapahtumatarjonnan lisäksi; syyskuussa järjestetään Oulangan ruskavalvojaiset ja joulukuussa Kiutakönkään hämyinen hetki. Molemmissa tapahtumissa lapsille on suunnattu omaa ohjelmaa. Tapahtumat järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 2011 ja ne tavoittivat hyvin yleisön. Tapahtumien sisältöä kehitetään asiakaslähtöisesti; tapahtumien sisältöön lisätään tietoa Oulangan luonnon ilmiöistä ja kulttuuriperinnöstä.

Metsähallituksen luontopalvelut on panostanut viime vuosina merkittävästi verkkopalvelujen kehittämiseen. Vuonna 2010 uudistettiin luontoon.fi sivusto. Luontoon.fi-sivustolla on noin 2,5 miljoonaa käyntiä vuodessa ja sivuja ylläpidetään suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja englanniksi (Metsähallitus 2011). Samana vuonna otettiin käyttöön vuorovaikutteinen verkkopalvelu yhteisö.fi, jossa ihmiset pääsevät jakamaan retkivinkkejä ja kuviaan kansallispuistoista. Kaikille Suomen kansallispuistoille on perustettu omat facebook - sivustot, joissa kävijät jakavat omia kokemuksiaan ja antavat palautetta.

Verkkosivujen kehittäminen ja sosiaaliseen mediaan mukaan meno näkyy asiakastutkimukseen vastanneiden tiedon lähteen välineissä. Vuonna 2003

kotimaisista vastaajista 15 prosenttia ilmoitti tiedon lähteeksi Metsähallituksen www-sivut, vastaava luku vuonna 2008 oli 23 prosenttia.

Vuoden 2008 tutkimuksessa ulkomaisista vastaajista vain 12 prosenttia ilmoitti tiedon lähteeksi Metsähallituksen verkkosivut www.outdoors.fi. Kansallispuistot ovat kansainvälisesti vetovoimaisia kohteita, ja vieraskielisen sivuston tunnettavuuden lisäämisellä on merkittävä rooli ulkomaisten asiakkaiden retkeilypalveluiden tarjonnan esittelyssä.

Luontokeskuksen tunnettavuutta on lisätty tehostamalla viestintää ja tiedottamista. Luontokeskuksen tärkeimmistä sidosryhmistä on perustettu sähköinen tiedotusryhmä. Heille lähetetään tiedote Oulangan ajankohtaisista asioista neljä kertaa vuodessa. Kansallispuiston tunnettavuutta on lisätty tarjoamalla luontoaiheisia juttuja alueellisiin ja valtakunnallisiin markkinointivälineisiin. Paikallislehtiin on otettu aktiivinen tiedottamisen rooli lähettämällä juttuja luonnossa tapahtuvista ilmiöistä sekä retkeilyyn liittyvistä asioista. Sosiaalinen media on otettu aktiivisesti käyttöön; Oulangan ja Karhunkierros facebook -sivustolla on jo noin 2000 aktiivista käyttäjää.

Luontokeskuksen onnistumista palveluketjun eri osissa heikoimmin oli onnistunut myyntituotteiden sopivuus. Luontokeskuksen myyntituotevalikoimaan on kehitetty. Retkeilyyn liittyvää tuotetarjontaa on lisätty (kartat, retkeilyvarusteet, retkeilyoppaat) ja paikallisesti tuotettuja matkamuistotuotteita on otettu myyntiin. Luontokeskuksen myyntitilat uudistettiin keväällä 2009. Myös meneillään olevassa valtakunnallisessa luontokeskusten kehittämishankkeessa paneudutaan kehittämään luontokeskusten myyntituotevalikoimaan kysyntälähtöisempään suuntaan.

Lähitulevaisuudessa luontokeskuksen palvelutarjontaa uudistetaan. Oulangan kansallispuisto sai vuoden 2011 lopulla myönteisen hankepääatöksen ENPI-Karelia turismi- ja investointihankkeelle. Hankerahoituksella uusitaan Oulangan luontokeskuksen pysyvä näyttely ja toteutetaan uusi Oulanka – Paanajärvi av-aineisto. Uudet palvelut otetaan käyttöön vuonna 2015.

5.2 Metsähallituksen asiakastutkimuksen kehittämistarpeet

Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimuksen aineisto kerättiin vuoden 2008 aikana. Luontokeskuksen kävijämäärä on vuosittain noin 70 000, joten tutkimuksen toteutuksen ajankohtaa ja kestoja tulisi miettiä. Tutkimuksen ajoittaminen matkailusesongin ulkopuolelle parantaisi vastausten laatua ja määrää sekä tutkimukselle annettujen tavoitteiden saavuttamista. Matkailusesongin aikana (touko – syyskuu) toteutettavaan tutkimukseen on varattava riittävästi resursseja.

Asiakastutkimuksessa käytetty lomake oli liian pitkä (19 kysymystä). Osassa vastauksista paistoi selvästi kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkähköön kyselyyn. Lomakkeen lyhentämiseksi oleelliset tietotarpeet tulisi kartoittaa ja pyrkiä kysymyksissä yksinkertaisuuteen ja selkeyteen.

Tutkimuksen toteutus on kallis, aikaa ja resursseja vievää, mutta hyvän vastausprosentin ja tulosten tarkkuuden kannalta nykyinen menetelmä on suositeltava. Tutkimuksen toteuttamisen eri vaihtoehtoja on kuitenkin tulevaisuudessa mietittävä. Yhtenä vaihtoehtona on asiakastutkimuksen toteuttaminen tiedonkeruuohjelmistojen kautta Metsähallituksen luontopalvelukohteita esittelevän internet- sivuston kautta (www.luontoon.fi).

Asiakastutkimuksen toteutuksessa voidaan hyödyntää myös sosiaalista mediaa. Elinkeinoelämän valtuuskunnan (EVA:n) julkaiseman raportin mukaan (2011) suurimmat hyödyt sosiaalisesta mediasta saavat yritykset, jotka osaa- vat käyttää sitä hyväkseen sekä yrityksen sisäisissä prosesseissa että toiminnassaan asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Raportin mukaan yritysten ei pidä nähdä sosiaalista mediaa pelkkänä markkinoinnin välineenä. Sosiaalinen media on ennen kaikkea sisäisen viestinnän ja asiakaspalvelun työkalu, joka muuttaa yritysten toimintatapoja ja työskentelyä.(EVA 2011.)

LÄHTEET:

- Airaksinen, S. – Kuusiniva, M. 2010. Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 145.
- Alatossava, S. 2011. Oulangan kansallispuiston luontomatkailusuunnitelma 2011. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja C 99.
- Alatossava, S. 2011. Oulangan kansallispuiston kävijätutkimus 2010. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 132.
- Ahola A. - Kivistö K. 2010. Oulangan kansallispuiston yritystutkimus 2009. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 133.
- EVA = Elinkeinoelämän valtuuskunta 2011. Julkaisu osoitteessa <http://www.eva.fi/julkaisut/eva-raportti-suora-yhteys-n%C3%A4in-sosiaalinen-media-muuttaa-yritykset/3572/>. 5.5.2011.
- Haverinen A. 2011. Oulangan kansallispuiston hoidon- ja käytön suunnitelma. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja.
- Helsingin Sanomat 2009. Artikkelijulkaistu Helsingin Sanomissa 9.5.2009.
- Hemmi J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 1, a. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 2, b. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Hentilä, T. 2004. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisu. Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2003.
- Hyttinen, R. - Kortelainen T. 2010. Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2008. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 144.

Lapin Liitto 2011. Lapin Matkailustrategia 2011 – 2014. Rovaniemi 2011.

Luusua, H. 2011. Strategiapäivitys, Kuusamo Lapland matkalla kansainvälisyteen 2013.

MEK = Matkailun edistämiskeskus 2010. Kansainvälinen luontomatkailututkimus http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Kansainv%C3%A4linen_luonto-matkailututkimus_2010. 29.1.2012.

METLA = Metsäntutkimuslaitos 2007. Kansallispuistojen kasvava merkitys luontomatkailun kohteena ja aluekehittämisen välineenä osoitteessa <http://www.metla.eu/julkaisut/workingpapers/2007/mwp052-12.pdf>. 17.2.2012.

Metsähallitus. 2006. Oulanka – kuohujen keskeltä kansallispuistoksi. Kainuun Sanomat Oy.

Metsähallitus. 2011. www.luontoon.fi/oulanka. Julkaistu osoitteessa <http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/oulanka/Sivut/Default.aspx>. 17.2.2012.

Metsähallitus. 2011. www.luontoon.fi/. Julkaistu osoitteessa <http://www.luontoon.fi/Retkikohteet/kansallispuistot/pallasyllastunturi/Sivut/Default.aspx>. 20.2.2012.

Naturpolis Kuusamo 2011. Koillis-Suomen Elinkeinostrategia 2011–2015: Pohjoisen luottamuksen, luonto-osaamisen ja perheyrittäjyyden menestystarina.

Rantatalo, K. – Ylläsjärvi, J. 2010, Pallas – Yllästunturin kävijätutkimus 2010. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 160.

Ruka – Kuusamo Matkailuyhdistys ry. 2011. julkaisu osoitteessa

<http://www.rukax.fi/web/guest/yhdistys>. 17.2.2012

Rytkönen, T. 2012. Ruka – Kuusamo Matkailuyhdistys ry:n toiminnanjohtajan puhelin haastattelu. 29.1.2012.

Simula S. – Lahti K. 2005. Oulangan ja Paanajärven kansallispuistot. Kajaani. Kainuun Sanomat Oy.

Virkkunen. V. 2012. Syötteen – Lumoa hankkeen projektipäällikön haastattelu. 17.2.2012.

LIITTEET:

- Liite 1. Kyselylomake
- Liite 2. Otantakehikko ja toteutunut keruusuunnitelma
- Liite 3. Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja muut kohteet
- Liite 4. Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita
- Liite 5. Patikkapaikkaan liittyvät vapaat kommentit

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	haastattelu / itse	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Oulangan luontokeskus

Asiakastutkimus 2008

Täyttöohjeet:

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

Lue kysymykset huolellisesti.

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.

Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Oulangan luontokeskuksessa.

Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.

Lisätietoja antaa luontokeskuksen henkilökunta.

Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan viisi kirja – tai esine-palkintoa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET, ETUKÄTEEN!

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

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

54

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

1. Milloin saavuit Oulangan luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

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

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

(merkitse tarvittaessa useampi kohta)

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

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi tänne?

(merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

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

4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi? Merkitse numero -> _____**5. Minkälainen on matkaseurueesi?**

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä
(vastaaja mukaan luettuna); joista
alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä
liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Oulangan luontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- oman perheen jäsenistä
- muista sukulaisista
- ystävistä
- työtovereista
- koululuokasta
- päiväkotiryhmästä
- opiskeluryhmästä
- eläkeläisryhmästä
- ohjelmalveluyrityksen asiakkaista
- kerhosta, yhdistyksestä tms.
- matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä
- jostakin muusta, mistä? _____

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

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

	erittäin hyvin	erittäin huonosti			
	5	4	3	2	1
tiedonsaanti palveluista etukäteen	<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"/>
ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	<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"/>
tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	<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"/>
ennakko-odotuksieni täyttyminen	<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"/>

Tutustuitko elektroniseen infopisteeseen tällä käynnilläsi Oulangan luontokeskuksessa?

kyllä

ei

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en käyttänyt palvelua
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, tms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AV-esitys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tapahtumat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsähallituksen esittely		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jätehuolto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kirjallinen opastemateriaali (esitteet ym)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Oulangan luontokeskuksesta tällä käynnilläsi?

(vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme)

Ole ystävällinen ja vastaa jokaiseen kohtaan

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

erittäin todennäk. 5 4 3 2 1 erittäin epätodennäk.

retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
retkeily- ja luontobarrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tutkimusiulkaisut selvitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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. luontoliisteet	<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 / retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit, hihamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontopaiheiset (nehmo)lelut pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonto-opetukseen liittyvät tehtävänaketit (ohiaaillle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luvut (kalastus- metsästyks- ja moottorikelkkauraluvut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkamuiistot (erilaiset nientarvikkeet)	<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"/>

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

 kyllä ei → siirry kysymykseen 13

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

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

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [____]

 muualta, mistä? _____

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

 tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Oulangan luontokeskus tällä matkalla...
 matkasi ainoa tai tärkein kohde?

 yksi matkasi suunnitelluista kohteista?

Muita kohteita ovat: _____

 ennalta suunnittelemaan kohde matkan varrella?

Matkasi pääkohde/kohteet ovat: _____

14. Mistä sait tietoa Oulangan luontokeskuksesta?

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

- toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä
- tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta
- Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)
- muilta www-sivuilta
- esitteistä tai oppaista (retkeilyopas, ym)
- TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista
- seudun matkailutoimistosta tai matkailufosta
- alueen yrityksiltä (ohjelmapalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu

15. Mitä tämänkertaisesta vierailusta Oulangan luontokeskukseen jäi päällimmäisenä mieleesi?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_ _ _ _ _] _____

17. Sukupuoli ? mies nainen

18. Syntymävuosi? [_ _ _ _ _]
19. Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)

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

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

LIITE 2 . Otantakehikko ja toteutunut keruusuunnitelma

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

Aineiston keruuajataulu
Merkkien selitykset:

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

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

Tammikuu-helmikuu 2008...

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

Helmikuu-maaliskuu 2008...

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

Maaliskuu 2008...

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

Maaliskuu-huhtikuu 2008...

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

Huhtikuu-toukokuu 2008

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

Toukokuu 2008...

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

Kesäkuu 2008...

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

Kesäkuu 2008...

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

Kesäkuu-heinäkuu 2008...

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

Heinäkuu 2008...

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

Heinäkuu 2008...

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

Heinäkuu-elokuu 2008...

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

Elokuu 2008...

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

Elokuu 2008...

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

Elokuu-syyskuu 2008...

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

Syyskuu 2008...

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

Syyskuu-lokakuu 2008...

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

Lokakuu-marraskuu 2008...

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

Marraskuu 2008...

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

Joulukuu 2008...

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

LIITE 3. Vastaaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja muut kohteet

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

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

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

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

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

Liite 4. Vierailusta jäi päällimmäisenä mieleen

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

Ystävällinen palvelu. virkistävä kahvi.	
Jäiden lähtö joesta.	
Upeat kuohut Kiutaköngäällä. Liukkaat polut sinne. Mahtava opas (Vesa).	
Henkilökohtainen palvelu, hyvät pullat ja kahvit, upeat luontokuvat, hieno laavu ikkunassa(näyteikkunassa).	
Hyvät pullakahvit ja ystävällisyys.	
Tulva	2
Joki/tulva. Asiakastutkimus.	
Eri kohteiden esittely kuvina.	
Tulvassa oleva Kiutaköngäs.	
Koskien komeat kuohut.	
Kosken kuohut, kaunis ilma ja luonto.	
Blackgrouse-Capercaille	
Mahtava luonto	
Kahvi ja tuore pulla.	
Mukava pysäkki tässä, kun vaeltaa niin voi pistäytyä kahvilla.	
Luonto yleensä, lintuesiintymät.	
Miellyttävä palvelu	
Ystävällinen henkilökunta	
porot, täytetty karhu, hienot tilat, hyvät donitsit	
erittäin ystävällinen henkilökunta ja avulias palvelu	
päiväretki, Oulangan kanjoni, Kiutaköngäs	
Asiakaspalvelu	
kaunis luonto ja ystävällinen henkilökunta!	
kanjoni	
maisemat	
iso karhu	
Henkilökunnan avulias palvelu	
pieni Karhunkierros, Oulangan kanjoni	
myöhäinen kevät	
Calypso Bilbosa	
bilden av naturen och dvd-filmen	
Hyvä asiakaspalvelu ja luontokeskuksen siisteys ja taso.	
Kiutaköngään lapinvuokot vastarannalla.	
Luontokeskus ->hieno kahvilan kahvikuppi 1,80 euroa =ryöstö	
melonta	
joet, kosket	
tietoa saatavissa monipuolisesti; ystävällinen palvelu	
juomaveden sai seinästä, kiitos!	
jylhä siisti luonnon maisema	
muistot palasivat hyvin mieleen!	
kahvion suppea tarjonta	
kuukkelin esitys auditoriossa	
Informationvuhrun	
raikas ilma, luonnon hiljaisuus, kauniit maisemat	
luonnonkukkapäivän retki	
natur Schönheit calypso	
calypso	2
näyttelyt	5
nähtävyydet	
Friendly employers! the great information	
aurinkoinen juhannusaatto	
Juuman leirikeskus, Pieni Karhunkierros	
Polkujen laajeneminen sekä tulipaikat	
oli vesisadetta, hyvät esitykset ja tilat	

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

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

allen zentren von Metsähallitus	
siisteys, viihtyvyys, ystävällisyys, lepo	
koski, polut, maisemat, lammet	
Hyvät av-esitykset, ystävällinen henkilökunta, hyvä pulla	
karhunpojan uintiretki -video	
opastus; henkilökohtainen	
hieno koski	
hieno luonto ja erittäin asiantunteva ja ystävällinen opas	
iloinen asiakaspalvelija Elina	
pullakaffit ja koski	
täytetty karhu	
Hyvin suunniteltu ja tarpeellinen matkalaisille	
viihtyvyys	
hyvää ja ystävällistä palvelua. Hienot näkymät luonnossa	
ystävällisyys, tyhjentävät vastaukset kaiken sorttisiin kysymyksiini	
ystävällinen henkilökunta	
Beauty	
river	
hyvä palvelu + tilat	
ystävällinen henkilökunta	
Bär am eingang	
upeat maisemat	
kaunis tuleva vaimo, no, olihan tuo luontokin komea	
Kiutaköngäs, Luontokeskus, maisema	
Liikkuminen sujui kyynärkepinkin kanssa Kiutaköngäälle. Kii tos penkeistä polun varrella!	
ystävällinen palvelu, kerrankin ilmainen sisäänpääsy	
landscape	
nice, good efficient information/service	
kaunis luonto ja Kiutaköngään putous	
upea	
kosken kuohut ja jylhät puut	
upea kokonaisuus	
virtaava vesi	
upea luonto	
Vielseifige informationen/ gute Darstellungen der Natur- schönheiten/sauberkeit	
Karhu, laavu, mahtava maisema, rauhasta, metsästä ja mukavien ihmisten seurasta nauttiminen	
ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta	
Kosken läheisyys	
siisteys	
revontuli-video: hieno, näyttely	
pysyvä näyttely + videoesitys	
tänne pitää tulla uudestaan	
siisteys, rauha ja hiljaisuus luonnossa	
siisteys. Mielenkiintoinen näyttely ja hyvä esillepano	
siisteys, hyvä palvelu, mielenkiintoinen näyttely	
koski ja korsu	
mahtava luonto, hyvät reitit, koski	
ystävällinen henkilökunta	
kasvuston monipuolisuus	
luonnon monipuolisuus	
upea vaihteleva luonto ja sen esittely	
mukava kahvitauko	
mukava lepoetki	
keskus oli helpotus kun pääsen kotiin potemaan tautia	

after a week of hiking nice place to enjoy the "civilization"	
monipuolinen luontoon tutustuminen	
hyvät inva-varustelut; liuskat, wc, tilavat tilat	
rauhallisuus, siisteys	
Kiutaköngään mahtavuus	
luonnon ihmeet, kiutaköngäs, pulleat kasvit	
hyvä neuvonta uusista reiteistä	
kaunis luonto ja koski	
Kiutaköngään maisemat	
putoukset	2
jylhät kalliot	
koski, vesi	
Kiutaköngäs, porot	
ystävällinen palvelu	
Kiutaköngäs, hyvä palvelu luontokeskuksessa	
mahtava luonto, Kiutaköngäs	
sehr moderner electronic auftritt	
ystävällisyys	
tutustuminen luontoon	
Kiutaköngäs on aina upea! Luontopolku oli hyvä.	
kiva henkilökunta, maisemat	
ystävällinen palvelu ja neuvottiin miten pääsee Ristikalliolle autolla	
kaunis ilma, kahvila suljettu	
siisteys ja itse luonto	
geokätköt	
kanjoni	
luonnosta nauttiminen ihanassa syysäässä	
näyttely	
Kahvila-toiminta: tarjoilu ei vastaa nykypäivää	
tapahtumattomuus	
Upeat maisemat, siisti ympäristö	
Luonnon kauneus	
Hyvä ja ystävällinen palvelu!	
Mielenkiintoinen	
Ystävällinen palvelu, aion tulla toistekin	
Koskessa paljon vettä	
Levähdyksipuute	
Erittäin hyvä, haluan tulla tänne joskus uudelleen.	
Näyttelyhuoneet	
Viele verbote, keine campingmöglichkeiten	
Viele Verboteschilder, keine campingmöglichkeiten in September	
video Paanajärvestä ja revontulista	
Ystävälliset ihmiset, selkeät polut	
Lastenrinkka lainaus panttia vastaan	
Liikaa vierailijoita Kiutaköngään nuotiopaikka oli täynnä väkeä. Ei hyvä.	
Hyvin järjestetty!	
Tulipaikalla hyvä fiilis muitten retkeilijöiden kanssa.	
kosken kuohut, luonto	
paljon väkeä ja hyvin hoidetut reitit	
Ystävällinen henkilökunta ja palveluattius	
Hyvä tasoinen	
Kahvila oli suljettu	
Kaunis syksyinen luonto	
Hyvä palvelu	
Luonnon voima	

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

LIITE 5. Elektronisen infopisteen Patikkapaikan vapaat kommentit

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

Mielenkiintoinen, upeat kuvat
Helppo käyttöinen ja monipuolisesti asioita esittävä, hyödyllinen saa helposti kuvan koko alueesta
Erittäin mielenkiintoinen ja alueesta kertova, Suomestakin löytyy aarteita, joita ei ole tuhottu
Ihan hyvä, antoi koko kuvan mm. kasvillisuudesta ja eläimistä
Sehr gut ist die elektro Infostelle, sehr mutelieb anspreeleed
Gut
Hyvä
Nykyaikainen, havainnollinen, helppokäyttöinen
Oli kiinnostava ja hyödyllinen
Oli kiinnostava ja hyödyllinen
Kiinnostavuus ja hyödyllisyys olivat hyvin suunnattuja
Helpful, communicative, usefuf, friendly
Erittäin mielenkiintoinen
Löytyy jokaiselle jotakin, todella innostava
Erittäin mielenkiintoinen, paljon hyvää informaatiota
Ainostaan katsoin mikroskoopilla
Intressant, da Informationen auch die deutche sprache