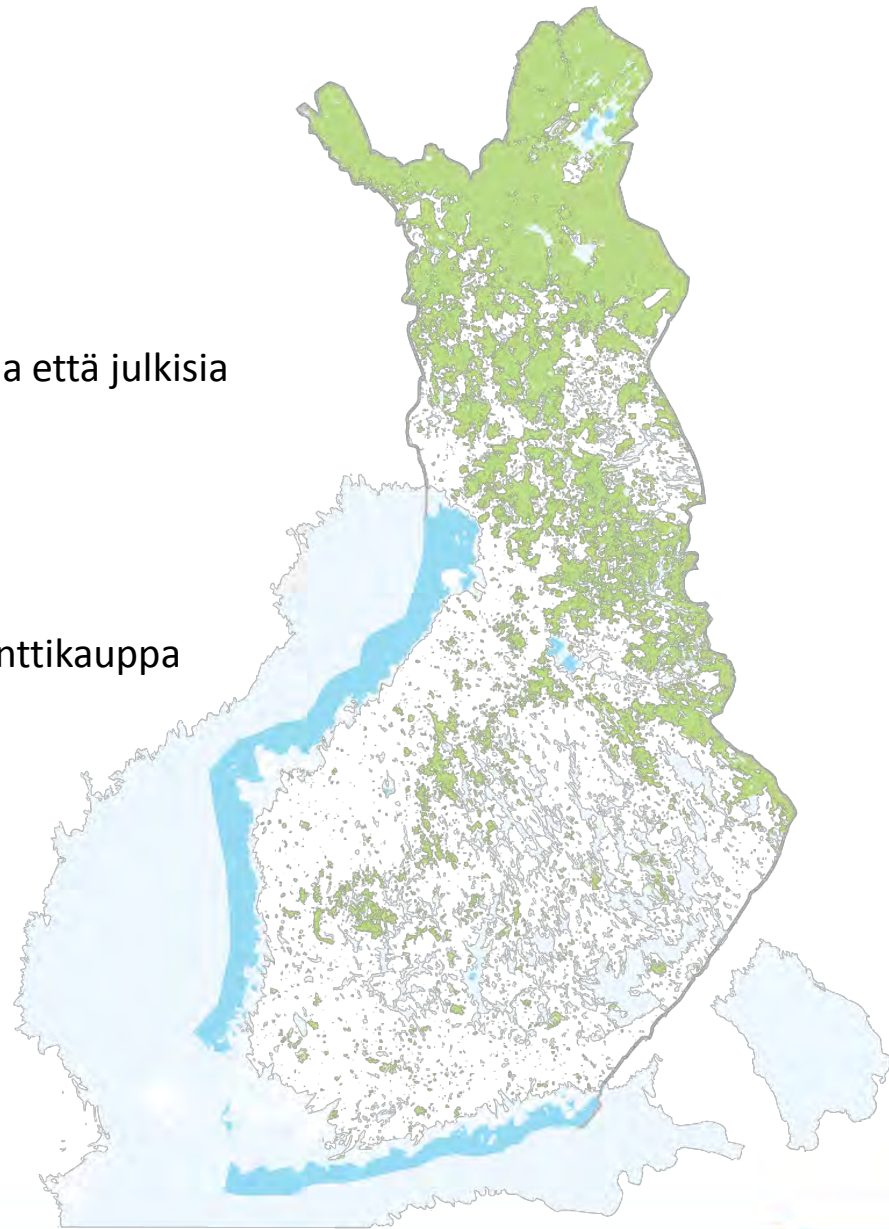


Kansallispuistojen brändäys

Tiina Hakkarainen, viestintäpäällikkö,
Metsähallitus

Mikä on Metsähallitus?

- valtion liikelaitos, jolla on sekä liiketoimintaa että julkisia hallintotehtäviä
- liiketoimintaa metsätalous, puunhankinta ja siementen tuotanto sekä kiinteistö- ja tonttikauppa
- Hallinnassa yli 12 miljoonaa hehtaaria valtion omistamia maa- ja vesialueita, lähes 1/3 Suomen pinta-alasta



Metsähallituksen luontopalvelut

Metsähallituksen luontopalvelut

on yksikkö, joka hoitaa Metsähallituksen julkisia hallintotehtäviä:

- luonnonsuojelua
- retkeilypalveluita
- riistamaiden ja kalavesien hoitoa
- lupa-asioita.



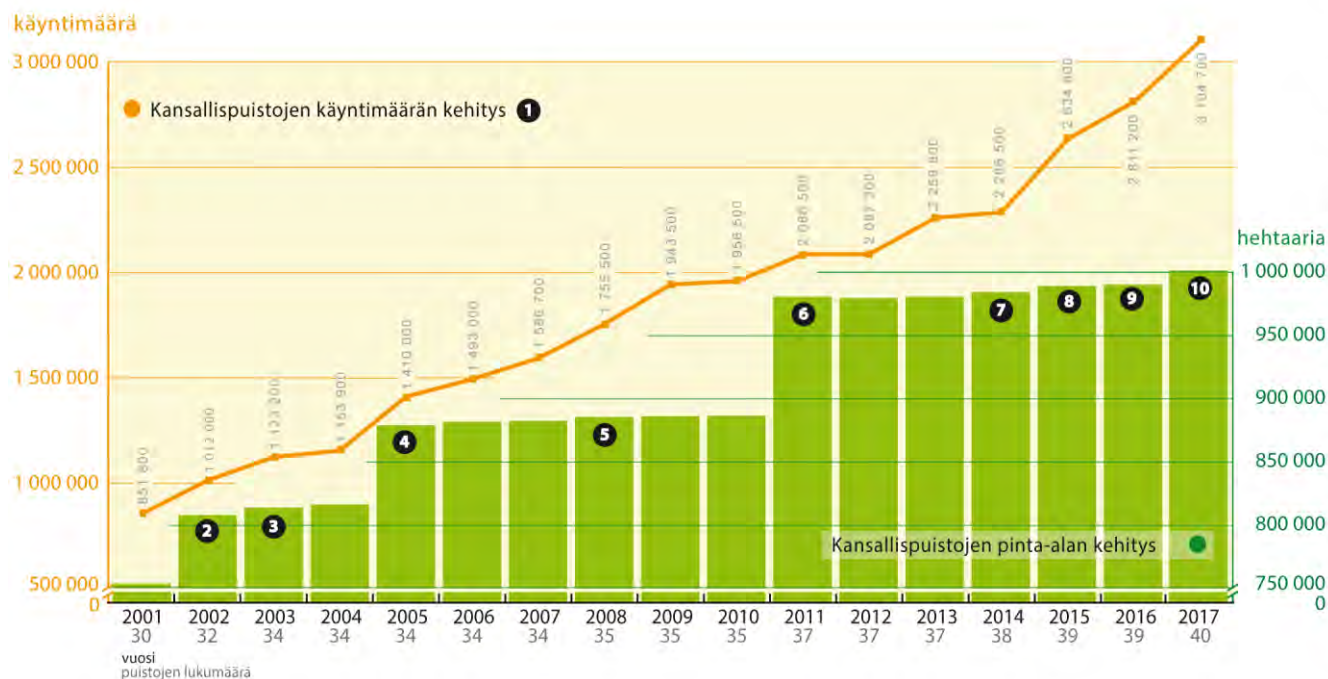
Luontopalvelut hoitaa suojelualueita, ylläpitää maksuttomia retkeilypalveluita sekä myy metsästys-, kalastus- ja maastoliikennelupia.

Kansallispuistoista terveyttä, työtä ja tuloja

- Kansallispuistot lisäävät kävijöiden hyvinvointia
- Luonto tarjoaa ilmaisia elämyksiä, liikuntaa ja luonnon antimia.
- Metsähallituksen luontopalvelut ylläpitää peruspalvelut: turvalliset reitit, hyvät opasteet ja asiakaspalvelun.
- 1 euroa puistoihin tuo 10 euroa paikallistalouteen.
- Kansallispuistoihin tukeutuva kestävän matkailun yritystoiminta tuo työpaikkoja.



Kansallispuistojen käyntimäärien kehitys



- 1 Taulukon käyntimäärämuutos (%) on laskennallinen ja lukua ovat kasvattaneet käyntimäärien kasvun lisäksi hallinnolliset päätökset, erityisesti kansallispuistojen laajentaminen tai uusien perustaminen.
- 2 2002 silloiset Pallas-Ounastunturin ja Pyhätunturin kansallispuistot siirtyivät Metsähallituksen hallintaan.
- 3 2003 perustettiin Leivonmäen ja Repoveden kansallispuistot.
- 4 2005 Pallas-Ounastunturin kansallispuisto liitettiin osaksi huomattavasti laajempaa Pallas-Yllästunturin kansallispuistoa ja Pyhätunturin kansallispuisto vastaavasti osaksi laajempaa Pyhä-Luoston kansallispuistoa.
- 5 2008 Kolin kansallispuisto siirtyi Metsähallituksen hallintaan.
- 6 2011 perustettiin Selkämeren ja Sipoonkorven kansallispuistot.
- 7 2014 perustettiin Etelä-Konneveden kansallispuisto.
- 8 2015 perustettiin Teijon kansallispuisto ja Örö liitettiin osaksi Saaristomeren kansallispuistoa.
- 9 2016 Rauman kaupungin alueet liitettiin osaksi Selkämeren kansallispuistoa.
- 10 2017 perustettiin Hossan kansallispuisto.

Paikallistaloudelliset vaikutukset

- Kaikkien 40 kansallispuiston kävijöiden kokonaistulo- ja työllisyysvaikutukset vuonna 2018 olivat yhteensä 211,5 milj. euroa ja 2 105 henkilötyövuotta
- Kaikkien 5 retkeilyalueen vastaavasti 12,5 milj. euroa ja 132 henkilötyövuotta.
- Vuonna 2018 paikallistaloudellisesti merkittävimmät puistot olivat Pallas–Yllästunturin kansallispuisto (61,1 milj. euroa), Urho Kekkosen kansallispuisto (37,2 milj. e), Kolin kansallispuisto (20,2 milj. e), Oulangan kansallispuisto (18,8 milj. e) ja Pyhä–Luoston kansallispuisto (15,6 milj. e).
- Rahaa virtaa paikallistalouteen eniten matkailualueilla, joissa kävijöiden viipymä on pidempi ja matkailupalvelujen tarjonta suurempi.





MISTÄ ON KYSE, JA MIKSI
PROFILOINTI ON TÄRKEÄÄ?

PROFILOINTI ON OSA ASIAKASLÄHTÖISTÄ PALVELUMUOTOILUA

Profilointia ja viestintää ei voi erottaa asiakaspalvelusta ja palvelujen tuottamisesta

- Palvelumuotoilun kehittämishanke Metsähallituksen luontopalveluissa
- Profilointi yksi osa palvelumuotoilua
- Pitkän aikavälin hanke: ajattelu- ja toimintatavan muutos



PROFILOINNIN TAVOITTEET

- Löytää joka alueen ehdottomat vahvuudet
- Rakentaa palvelut ja tarinat profiilin ytimen ympärille
- Luoda aito asiakaslupaus
→ Helpottaa asiakkaan valintaa ja lisätä asiakastyytyväisyyttä



KÄSITTEISTÄ

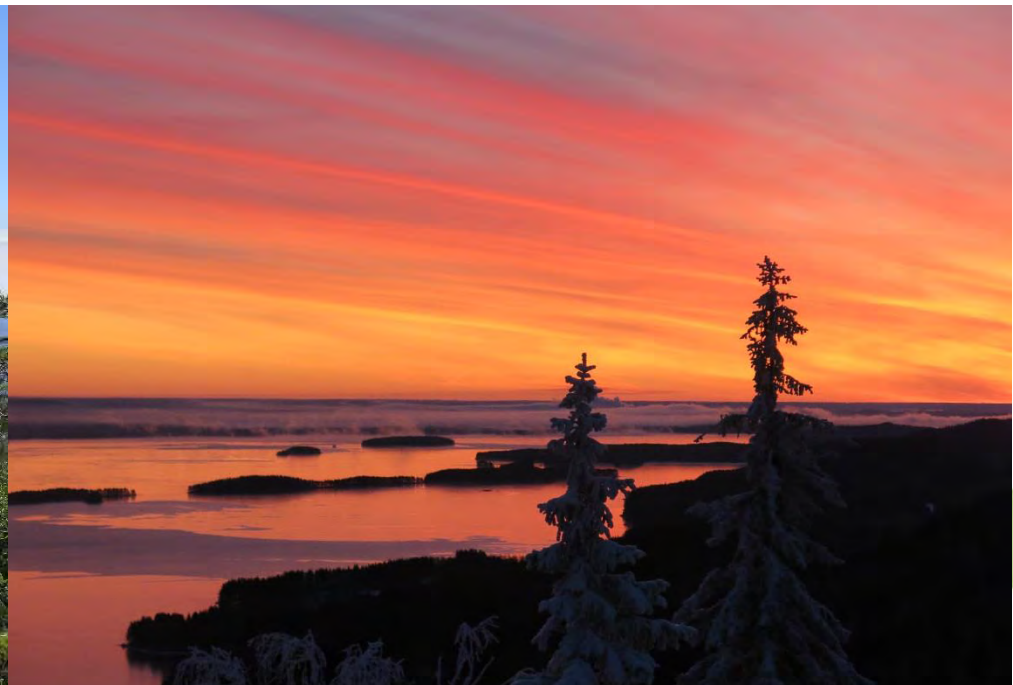
- **Profiili:** Profiloinnissa luodaan tavoitteellinen erottelu kilpailijoista. Profiilin voi mieltää paketiksi, johon kuuluvat **tavoitemielikuva** ja **asiakaslupaus** .
- **Tavoitemielikuva:** Organisaation, palvelun tai kohteen tahtotila siitä, millainen se haluaisi mielikuvansa olevan nykyisen ja potentiaalisen asiakaskunnan keskuudessa. Millä erotumme kilpailijoista? Missä haluamme olla tunnettuja?
- **Asiakaslupaus:** Kaksisuuntainen työkalu – asiakkaalle luvataan se, mitä hän haluaa ja tarvitsee, mutta toisaalta organisaatio sitoutuu lupauksen kautta tuottamaan määrätynlaisen palvelun.
- **Sisarkäsitteitä:** brändäys, asemointi, positiointi

TÄRKEÄÄ PROFIILIN MUOTOILUSSA

- Karsitaan, karsitaan ja karsitaan: kirkas ydin
- Kohteiden omaleimaisuus > kohteiden erilaisuus
- Linjassa alueiden matkailustrategioiden kanssa
- Ihmisten kieltä: irti asiantuntijakäsitteistä
- Aktiviteetti ei ole profiilin ydin vaan tuodaan esiin asiakaslupauksessa: aktiviteetit ovat kohderyhmä- ja vuodenaikasadonnaisia toisin kuin profiili
- Profiloinnin yhteydessä valittiin kuitenkin myös kunkin puiston kärkiaktiviteetit
- Profilointi ei ole slogan tai sanaleikki: sitä sanotaan eri tavoin (esim. asiakaspalvelu), sitä visualisoidaan ja sen pohjalle tuotteistetaan – se tarjoaa sisällön

Miten tehtiin?

- Sisäiset työpajat, joissa työstettiin kunkin puiston hienoimmat asiat
- Viestintä kävi läpi, jotta puistot erottuvat toisistaan
- Jatkotyöstettiin alueilla
- Hyväksyttiin johtoryhmässä
- Viestintä kirjoitti ydinviestit auki kansanomaisesti ja houkuttelevasti
- Jalkautus henkilökunnalle ja sidosryhmille



Suomessa on 40 kansallispuistoa

- Metsähallituksen luontopalvelut on profiloinut kansallispuistomme tavoitteena tuoda paremmin esiin niiden omaleimaisuutta.
- Puistojen halutaan erottuvan selkeästi toisistaan, nostavan profiiliaan ja viestivän itsestään kansantajuisesti ja kiinnostavasti.
- Ei riitä, että olet käynyt yhdessä, on nähtävä kaikki



Jokaisen kansallispuiston luonto on kaunis ja upea

- Kaikki tarjoavat elämyksiä
- Siksi on haettu kiinnostavimmat ja omaleimaisimmat piirteet kullekin puistolle
- Puistojen ei kannata ”kilpailla” keskenään, jokaisella on omat kopioimattomat vahvuutensa



ESIMERKKEJÄ KOHTEIDEN PROFILOINNISTA



ENNEN: SEITSEMINEN JA LEIVONMÄKI

Seitsemisen kansallispuisto sijaitsee eteläisen Suomenselän karulla vedenjakajaseudulla. Maisemassa vaihtelevat **suo- ja metsäalueet sekä harjut**. Puiston eliölajistossa tavataan monia pohjoisia lajeja. Suojelun tavoitteena on säilyttää erityinen pienipiirteinen metsä- ja suokokonaisuus. **Puisto sopii erityisen hyvin päiväretkeilyyn.**

Haapasuon-Syysniemen luonnonsuojelualueen tilalle perustetulle **Leivonmäen kansallispuistolle** ovat ominaisia erityisesti **suot**, rannat ja **harjumetsät**. Melko suppealla alueella on luonnonarvoiltaan monipuolinen ja maisemaltaan vaihteleva kokonaisuus. Suojelun kohteena ovat etenkin laaja luonnontilainen Haapasuo ja alueen läpi kulkeva harjujakso. **Puisto sopii erityisen hyvin päiväretkeilyyn.**

UUSI: SEITSEMINEN JA LEIVONMÄKI

Salomaiden historia herää henkiin

Seitsemisessä koet saloseutujen historian salat. Koveron perinnetilalla pääset osaksi torppariperheen elämää. Savottakulttuuri herää henkiin Pitkäjärven metsäkämpällä. Yhdessä Seitsemisen luontokeskuksen luontotiedon aarreaitan kanssa puisto tarjoaa monipuolisia oppimismahdollisuuksia.

Mukava retkipäivä moni-ilmeisessä keskisuomalaisessa maisemassa

Leivonmäen kansallispuistossa viihtyy koko perhe turvallisilla ja helpoilla polku- ja pitkospuureiteillä. Pakkaa reppuun päivän eväät ja näe koko Keski-Suomen luonnon moni-ilmeisyys – järvet, harjut, suot ja metsät.

Liesjärven kansallispuisto

Entisaikojen metsänvartijan elämää hämäläisessä Suomi-filmin maisemassa

Elä päivä metsänvartijan elämää Kortenien perinnetilalla. Osallistu tilan askareisiin, ihastele lampaita tai heittäydy heinäpellolle korsi suussa katselemaan yli lipuvia pilviä. Kulje jo metsänvartijan tallaamia polkuja pitkin Ahonnokasta Liesjärveä halkovalle Kyynäränharjulle. Hämäläistä maisemaa parhaimmillaan.



Torronsuon kansallispuisto

Suomen syvin suo lähellä etelän ihmistä

Pitkospuilla taivaltavien jalkojen alle kurottuu Suomen syvin suo. Lintutorni kutsuu ihailemaan kurkien ja hanhien muuttoa, jolloin karu suoluonto puhkeaa täyteen elämää. Hyvälumisina talvina Torrjonsuo tarjoaa oivallisen mahdollisuuden leppoisaan hiihtelyyn.



Evon retkeilyalue

Reipasta menoa metsässä ja järvien rannoilla kaikkina vuodenaikoina

Evon retkeilyalueelle on lyhyt matka eteläisen Suomen asutuskeskuksista. Evolla voit kävellä helpoilla luontopoluilla tai lähteä ilvesten patikkareiteille Asikkalaan ja Padasjoelle asti. Istutetun lohikalan tai luonnonkalojen narraaminen ilahduttaa kalastajia ja lapsiperheitä. Koe reipasta meininkiä Evolla mihin vuodenaikaan tahansa.



Päijänteen kansallispuisto

Harjusaarien helminauha Järvi-Suomen suussa

Päijänteen juotavan puhtaat vedet huuhtovat kansallispuiston harjusaarien rantoja. Kansallipuistossa veneilijää, melojaa ja päiväretkeilijää houkuttelevat hiekkarannat laguuneineen sekä yllättäen kohoavat kalliorannat. Pulkkilanharjun luontopolulla pääsee Järvi-Suomen tunnelmaan ilman vesille lähtöäkin. Kalasääsken huuto kaikuu rantakallioiden yllä.



PROFILOINTI NÄKYY ASIAKKAAN POLULLA

Ennen

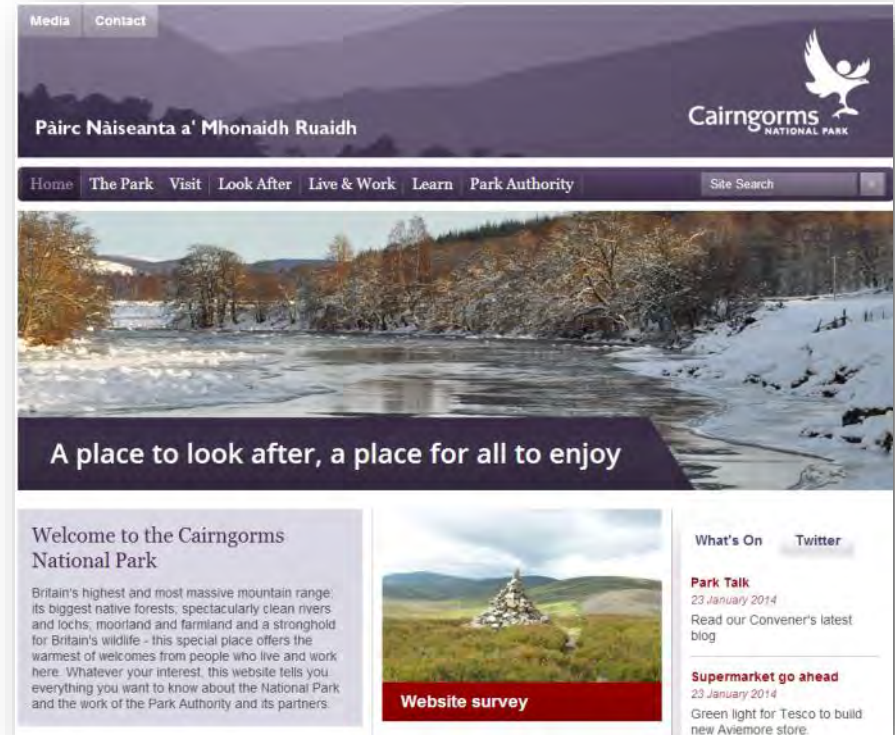
Aikana

Jälkeen



ASIAKKAAN POLULLA ENNEN RETKEÄ: VERKKOSIVUT, ESITTEET JA MUU AINEISTO

- Uudessa Luontoon.fi-palvelussa tärkeimpien kohteiden (noin 50) kuvaukset profiloitien mukaiset (julkaisu syksyllä 2014)
- Profiili tuodaan esiin myös valokuvin
- Uusien profiilien tuominen vähitellen myös esitteisiin sitä myötä, kun esitteitä uudistetaan



ASIAKKAAN POLULLA RETKEN AIKANA: TUNNELMA JA PALVELUT MAASTOSSA

Esimerkki Kolilta:

Suomen tunnetuin kansallismaisema

Kun seisoo Ukko-Kolin laella ja ihailee edessä aukeavaa maisemaa Pieliselle, tajuaa, miksi juuri tämä maisema on synnyttänyt suurta taidetta.

Kansallismaisema synnyttää hyvää oloa ja mielenrauhaa sekä tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia liikuntaan. Rakastu Koliin yhä uudelleen.



Kolin kansallispuisto

-Kärkiaktiviteetit

1. Erävaellus (talvella lumikengin)
2. Laskettelu
3. Ratsastus



ASIAKKAAN POLULLA RETKEN AIKANA: TUNNELMA JA PALVELUT LUONTOKESKUKSESSA

Onnistuminen

Kuinka hyvin mielestäsi onnistuimme seuraavissa asioissa?

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keski- arvo	Keski- hajon- ta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskinke- rtaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
1 tiedon saanti palveluista etukäteen	560	94	1	5	23	45	27	3,92	0,88
2 perille löytäminen (esim. opasteet)	588	99	1	3	6	29	62	4,49	0,78
3 ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	576	97	0	1	9	36	53	4,42	0,72
4 henkilökunnan asiakaspalvelu	578	97	0	2	10	32	56	4,44	0,73
5 sisätilojen toimivuus ja siisteys	587	99	0	0	5	26	68	4,63	0,58
6 näyttely	587	99	0	0	6	34	60	4,54	0,61
7 tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	557	94	0	2	12	45	40	4,23	0,77
8 myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	556	93	2	7	30	37	24	3,75	0,96
9 ennako-odotuksieni täyttyminen	564	95	0	1	14	42	42	4,24	0,76
10 elämysten tarjoaminen	563	95	0	3	15	43	38	4,16	0,81
11 ryhmäopastus	296	50	6	4	39	31	20	3,55	1,04
12 kahvila tai ravintola	435	73	0	2	23	39	36	4,08	0,83
Yhteensä	595								

Mitä asiakaspalvelutilanteessa usein kysytään? Miten vastaan ja tuon ydinviestiä esille Kolilla?

- Mihin täällä kannattaa mennä? -> Teillä taisi olla lumikengät mukana, täällähän on ihan ykkösreitit lumikenkäilyyn....
- Mikä reitti olisi sopiva? -> Huippujen lumikenkäilyreitillä näet kansallismaisemaa kauneimmillaan. Siellä kulkee kultakauden taitelijoiden jalan jäljillä...
- Olisiko karttaa? - - - - - > Täällä muuten on loistava maisemakylpylä, siellä on mukava sauna ja rentoutua ulkoilupäivän jälkeen Sibeliusta kuunnellen....
- Onko vessaa? - - - - -> Vessan lisäksi muista myös: Ja tervetuloa kesällä uudestaan vaikka koko perheen kanssa. Kolin retkiviikolla riittää tekemistä...

ASIAKKAAN POLULLA RETKEN JÄLKEEN: PROFIILIN MUKAINEN TARINA KULKEUTUU KAVEREILLE

Muiden viimeaikaiset julkaisut



Marjo Paananen

Jälleen yksi hieno kierros takana, kiitos siitä...maisematki on aina yhtä mahtavat. 😊

Tykkää · Kommentoi · 26. tammikuuta kello 18:31 via matkapuhelin



5 henkilöä tykkää tästä.



Oulangan kansallispuisto Kiiva kuulla, Marjo! Työskentelemme jatkuvasti sen eteen, että kävijämme saisivat ikimuistoisia retkielämyksiä turvallisesti kansallispuistossamme. Tervetuloa vastakin!

-Oulangan rangeritiimin puolesta, Elina-
27. tammikuuta kello 7:16 · Tykkää · 🍷 1



Marjo Paananen Se on hyvä, jatkakaa samaan malliin! 😊 Kyllä Oulanka vie sydäntä kerta kerralta enemmän, hieno paikka!
27. tammikuuta kello 10:09 · Muokattu · Tykkää · 🍷 1



Kirjoita kommentti...



Emma Huusko

Ryläyksen kauniit maisemat ❤️



Tykkää · Kommentoi · Jaa · 13. lokakuuta 2013 kello 20:58



Tiina Hakkarainen ja 6 muuta tykkäävät tästä.



1 jako



Martti Kumpulainen Hello on maisemaa!

22. lokakuuta 2013 kello 15:29 · Tykkää



Kirjoita kommentti...



PROFILOINTIEN JALKAUTUS



”Tuomme esille kunkin kansallispuiston vetovoimatekijöitä. Nyt monen mielessä puistot sekoittuvat: niissä on metsää ja suota ja vähän järveä, ja ne puuroutuvat yhdeksi massaksi. Tällä tavalla saamme kunkin alueen erityispiirteet nostettua esille. Brändin alle sopii monenlaista aktiviteettia, kunhan ne tukevat brändiä. Meillä on yksi juttu kustakin puistosta mutta lisäksi tuomme esiin samaan tarinaan liittyviä asioita.”

– Luontopalvelujohtaja **Rauno Väisänen**

”Matkailussa puhtaan luonnon ja hyvinvoinnin merkitys aina vaan kasvaa. Kansallispuistojen profiloinnissa on hienosti onnistuttu löytämään terävimmät kärjet. Olen aivan haltioissani Pallas-Yllästunturin profiilista – tunturien raikkaimmat klassikot on todella onnistunut! Puhtain ilma on valtti, jolla varmasti erotumme muista kansallispuistoista. Tätä teemaa voimme yhdessä vahvistaa jatkossa.”

– Muonion kunnan matkailukoordinaattori **Päivi Lapiolahti**

JALKAUTUS TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN

- Yhteistyöyrittäjien koulutus ja tapaamiset
 - Tavoitteena, että yrittäjät kehittävät profiilin mukaisia palveluja ja puhuvat samaa kieltä kanssamme
- Jalkautus laajempaan kumppaniverkostoon
 - Tavoitteena näkyvyys matkailuaineistoissa ja yhteinen palvelumuotoilu
- Valokuvien hankinta
- Tuomme kohteet esiin sosiaalisessa mediassa profiilien mukaisesti
- Mietimme mediatiedotteiden sisältöjä ja painotuksia profiilien mukaan
- Tuotamme profiileja henkiviä sisältöjä verkkosivuille
- Kohde-esitteet uusitaan profiilien mukaiseksi, kun uusia painoksia otetaan

ESIMERKKI PROFILOINNIN VAIKUTUKSESTA KEHITTÄMISTYÖHÖN: PALLAS-YLLÄS

Ydinviesti: ”Tunturi-Lapin taival vie sinut huipulta huipulle ja eläviin tunturikyliin. Retkeilet ja hiihdät **Suomen vanhimmalla vaellusreitillä hyvien palvelujen** ympäröimänä. Täällä hengität **Euroopan puhtainta ilmaa.**”

→ **Puhtain ilma:** *Markkinointimateriaalin tuottaminen ja hyödyntäminen (verkko, ilmanlaadun seuranta ja vertailu reaaliaikaisesti), ilmanlaadun vertailu omaan paikkakuntaan (ilmanlaatu-sovellus kännykkään), tuotteiden ja palvelujen muotoilu, paikallisten päästöjen näkyvä rajoittaminen (pakokaasut, lämmitys, liikenneyhteydet, 4-tahtikelkat, ei tyhjäkäyntiä jne.)*

→ **Hyvät palvelut = Kylästä kylään -hanke:** *Toteutetaan hankkeissa, tuotteiden ja palvelujen muotoilu (laatu, opastus, maisemat...), kuinka tavoiteprofiilit kytketään hankkeisiin.*

Lisätietoja:

tiina.hakkarainen@metsa.fi

Puh. 040 767 3038

www.luontoon.fi

