

Siidan asiakastutkimus 2007–2008



Eeva Puolakka
Metsähallitus
Lapin luontopalvelut
eeva.puolakka@metsa.fi

Översättning: Cajsa Rudbacka-Lax

Jorgalus: Jouni Vest

Kansikuva: Siidan asiakaspalvelusta löytyy apu, kun tarvitaan tietoa luonnosta ja kulttuurista.
Kuva: Pasi Nivasalo



© Metsähallitus 2008

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-660-8 (pdf)

Eeva Puolakka

Siidan asiakastutkimus 2007–2008

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	19.12.2008
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	5731/52/2008
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA			
ALUEEN NIMI			
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI			
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Eeva Puolakka		
JULKAISUN NIMI	Siidan asiakastutkimus 2007–2008		
TIIVISTELMÄ	<p>Siida on Inarin kirkonkylässä Inarijärven rannalla sijaitseva Metsähallituksen Ylä-Lapin luontokeskuksen ja Saamelaismuseon muodostama kokonaisuus, jonka käyntimäärä v. 2007 oli 122 697. Tämä tutkimus on ensimmäinen kattava Siidassa toteutettu asiakastutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin ja käsiteltiin samalla vakioidulla menetelmällä kuin muissakin Metsähallituksen asiakastutkimuksissa, joten tutkimusten tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia ja mahdollistavat muutosten seurannan Siidan tulevissa asiakastutkimuksissa.</p> <p>Tutkimusaineistoa kerättiin huhtikuusta 2007 huhtikuuhun 2008. Kohderyhmänä olivat kaikki 15 vuotta täyttäneet Siidassa vierailevat henkilöt. Kyselyyn osallistui 1 448 henkilöä, joista suomalaisia oli 58 %. Eniten kävijöitä oli Inarin kunnasta sekä pääkaupunkiseudulta, ulkomaisia kävijöitä saapui eniten Ranskasta ja Saksasta. Enemmistö kyselyyn vastanneista saapui Siidaan omalla autolla 2–5 hengen seurueessa, sitä suuremmassa ryhmässä saapui 36 % vastanneista.</p> <p>Tyypillinen asiakas oli ensimmäisellä vierailullaan oleva yliopisto- tai korkeakoulututkinnon suorittanut 55–64-vuotias henkilö, joka oli valinnut Siidan yhdeksi matkansa kohteeksi. Muista lähialueen käyntikohteista tärkeimpiä olivat Inari, Ivalo, Saariselkä ja Inarijärvi. Noin joka kymmenes Siidassa vierailleista retkeili Inarin kylän lähistöllä olevilla huolletuilla reiteillä. Tärkeimmät motiivit Inari–Utsjoki-alueen luonnossa liikkumiselle olivat retkeily ja luonnosta nauttiminen.</p> <p>Kävijät olivat pääosin tyytyväisiä Siidan palveluihin. Eniten kiitosta saivat pysyvän näyttelyn kiinnostavuus, tiedonsaanti luonnosta sekä saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen. Lisäksi kävijöitä miellyttivät sisätilojen toimivuus ja siisteys sekä perille löytämisen helppous. Tyytymättömmimpiä kävijät olivat lapsille suunnattuihin palveluihin. Myymälän myyntituotteiden sopivuuden tarpeisiinsa sekä tiedon saannin palveluista etukäteen kävijät arvioivat usein vain keskinkertaiseksi.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena saatua yleiskuvaa kävijärakenteesta, kävijätyytyväisyydestä sekä käynnin motiiveista hyödynnetään jatkossa Siidan palveluiden kehittämisessä. Tutkimus on tarkoitettu toistaa viiden vuoden välein.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Siida, Ylä-Lapin luontokeskus		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 110		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-660-8
SIVUMÄÄRÄ	54 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	19.12.2008
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	5731/52/2008
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM			
OMRÅDETS NAMN			
NATURA 2000 -OMRÅDETS NAMN OCH KOD			
REGIONAL ENHET	Lapplands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Eeva Puolakka		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Siida 2006–2007		
SAMMANDRAG	<p>Siida, som finns på stranden av Enare träsk i Enare kyrkby, är en helhet som består av Övre Lapplands naturum och Samemuseet. År 2007 var antalet besökare 122 697. Denna undersökning är den första heltäckande kundundersökningen som gjorts i Siida. Undersökningsmaterialet insamlades och behandlades med samma standardmetod som används för Forststyrelsens andra kundundersökningar, så undersökningsresultaten är jämförbara sinsemellan och gör det möjligt att följa förändringarna i framtida kundundersökningar i Siida.</p> <p>Undersökningsmaterialet insamlades från april 2007 till april 2008. Målgruppen var alla personer över 15 år som besökte Siida. I enkäten deltog 1 448 besökare, av vilka 58 % var finländare. Största delen av besökarna kom från Enare kommun och huvudstadsregionen, merparten av de utländska besökarna var från Frankrike och Tyskland. Majoriteten av dem som svarade kom till Siida med egen bil i ett sällskap på 2–5 personer. 36 % av dem som svarade kom i större grupper.</p> <p>Den vanligaste typen av kund var en person i åldern 55–64 år som avlagt universitets- eller högskoleexamen. Han eller hon besökte Siida för första gången och hade valt det som ett mål för sin resa. Andra viktiga besöksmål i närområdet var Enare, Ivalo, Saariselkä och Enare träsk. Ungefär var tionde besökare i Siida gjorde utflykter på de underhållna leder som finns i närheten av Enare by. De viktigaste motiven till att röra sig i naturen i Enare–Utsjoki-området var att göra utflykter och njuta av naturen.</p> <p>Besökarna var i huvudsak nöjda med Siidas tjänster. Mest beröm fick den permanenta utställningen för att den är intressant, informationen om naturen samt främjandet av kunskapen om samekulturen. Besökarna tilltalades dessutom av att lokalerna är fungerande och snygga samt att det är lätta att hitta fram. Besökarna var mest missnöjda med tjänsterna för barn. Försäljningsprodukterna i butiken ansågs bara medelmåttigt lämpliga för sitt ändamål liksom möjligheterna att få information om tjänsterna på förhand.</p> <p>Den allmänna bild av besökarstrukturen, besökartillfredsställelsen samt motiven till besöken som erhållits som resultat av undersökningen utnyttjas i fortsättning när Siidas tjänster utvecklas. Avsikten är att undersökningen ska upprepas med fem års mellanrum.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Siida, Övre Lapplands naturum		
ANDRA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUM- MER	Metsähallituksen luonnonuojelujulkaisuja. Sarja B 110		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-660-8
SIDANTAL	54 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

GOVVIDANSIIDU

ALMMUSTUHTTI	Meahciráddehus	ALMMUSTUHTTINÁIGI	19.12.2008
DOAIMANADDI	Meahciráddehus	DOHKKEHANBEAIVEMEARRI	
LUHTOLAŠVUOHTA	Almmolaš	DIÁRANUMMIR	5731/52/2008
SUODJANGUOVLOTIIPA/ SUODJALANPROGRÁMMA GUOVLLU NAMMA			
NATURA 2000 -GUOVLLU NAMMA JA KODA			
GUOVLOOVTTADAT	Lappi luonddubálvalusat		
DAHKKI(T)	Eeva Puolakka		
PRENTOSA NAMMA	Siidda áššehasdutkamuš 2007–2008		
ČOAHKKÁIGEASSU	<p>Siida lea Anára girkosiiddas Anárjávrii gáttis. Dat lea Meahciráddehusa Davvi-Sámi luondduguovddáša ja sámemusea hábmen ollisvuotta, man gallestalle 2007:s 122 697 olbmo. Dát dutkamuš lea vuosttas gokčevaš áššehasdutkamuš Siidda birra. Dutkanmateriála čohkkejuvvui ja giedáhallojuvvui seamma vuogáiduvvan vuogi mielde go Meahciráddehusa earáge áššehasdutkamušat. Nuba dutkamušaid bohtosiid sáhtta veardádallat gaskaneaset, ja ná nuppástusaid sáhtta čuovvut Siidda boahnteavaš áššehasdutkamušain.</p> <p>Dutkanmateriála čohkkejuvvui jagi áigge guovvamánus 2007 cuorjománui 2008. Čuožáhtjoavkun ledje buot badjel 15-jahkásaš olbmot, geat gallestalle Siidda. Jearahallamis ledje mielde 1 448 olbmo, geain suomelaččat ledje 58 %. Eanemus gallestallit ledje eret Anára gielddas ja oaivegávpotguovllus, olgoriikalaččain gallestalle eanemus Siidda fránskalaččat ja duiskalaččat. Eatnašat jearahallamii vástidan olbmuin bohte Siidii iežaset biillain, guđege biillas ledje 2–5 olbmo, dan stuorát joavkku fárus bohte 36 % vástidan olbmuin.</p> <p>Siidda mihtilmas áššehas lei allaoahpahat- dahje allaskuvladutkosa čadahan 55–64-jahkásaš olmmoš, guhte gallestalai vuosttas háve Siidda ja guhte lei välljen Siidda iežas mátkki oktan čuožáhahkan. Eará dehálaš gallestallančuožáhagaide gulle lagasguovlluin Anár, Avvil, Suoločielgi ja Anárjávri, sullii juohke logát Siidda gallestalliin vánddardii Anára girkosiidda lahkosiin leahkki fuolahuvvon johtolagain. Deháleamos sivat Anár-Ohecejohka guovllu luonddus johtaleapmái ledje vánddardeapmi ja luonddus návddašeapmi.</p> <p>Gallestallit ledje buorre muddui duhtavaččat Siidda bálvalusaide. Eanemus geasuhedje miellagiddevaš bissovaš čájáhus, dieđuidoažžun luonddus ja vejolašvuotta buorebut oahpásmuvvat sámekultuvrii. Dasa lassin gallestallid geasuhedje lanjaid doaimivuohta, čorgatvuotta ja álkivuohta gávdnat dohko, gosa lei áigumin. Stuorámuš duhtameahtunvuotta gallestalliin lei mánáide oaivvilduvvon bálvalusaide. Buvdda vuovdinbuktagiid heivvolašvuoda sin iežaset dárbbuide ja dieđuid ovddalgihtii fidnema gallestallit árvoštalle dávjá dušše gaskageardánin.</p> <p>Dutkamuša boadusin fidnejuvnon ollislaš gova gallestalliráhkadusas, gallestalliduhtavašvuodas ja gallestallama sivain sáhtta atnit ávkin boahtteáiggis Siidda bálvalusaid ovddideamis. Dutkamuša lea oaivil dahkat Siiddas viđa jagi gaskkaid.</p>		
ČOAVDDASÁNIT	áššehasdutkamuš, Siida, Davvi-Sámi luondduguovddáš		
EARÁ DIEĐUT			
RÁIDDU NAMMA JA NUM- MIR	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 110		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-660-8
SIIDOLOHKU	54 s.	GIELLA	suomagiella
GOASTTIDEADDJI	Meahciráddehus	PRENTENBAIKI	
JUOHKKI	Meahciráddehus, luonddubálvalusat	HADDI	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	9
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	10
2.2 Aineisto ja menetelmät	11
3 TULOKSET	13
3.1 Asiakasrakenne.....	13
3.1.1 Perustiedot	13
3.1.2 Seuruetiedot	16
3.2 Käynti Siidassa	17
3.2.1 Kohteen tärkeys	17
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	17
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	20
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	21
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	21
3.2.6 Tietolähde	24
3.3 Asiakastyytyväisyys	25
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	25
3.3.2 Onnistuminen.....	26
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	27
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	28
3.4.1 Asiakkaiden käyttämät palvelut.....	28
3.4.2 Ostohalukkuus	29
3.4.3 Aukioloajan sopivuus	30
3.4.4 Aikomus vierailla uudelleen ja suositella kohdetta muille	30
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	30
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	31
LÄHTEET	32
LIITTEET	
Liite 1 Otantakehikko	33
Liite 2 Aineiston keruuajataulu ja sen toteutuminen.....	34
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja muut kohteet	36
Liite 4 Vapaamuotoinen palaute.....	44
Liite 5 Suomenkielinen kyselylomake	51

1 Johdanto

Siida on Metsähallituksen Ylä-Lapin luontokeskuksen ja Saamelaismuseon muodostama kokonaisuus, joka pyrkii tarjoamaan kävijöilleen mahdollisimman monipuolisesti tietoa pohjoisen luonnosta ja saamelaiskulttuurista. Tiloissa toimii myös Ravintola Sarrit, jonka toiminnasta vastaa yksityinen yrittäjä. Siidan sijainti keskeisellä paikalla Inarin kirkonkylässä valtaväylän varrella tekee siitä helpon käyntikohteen niin käyntiä suunnitelleelle matkailijalle kuin satunnaiselle ohikulkijallekin. Siidaa ympäröivät Suomen suurimmat suojelualueet ja erämaat: Lemmenjoen ja Urho Kekkosen kansallispuistoihin sekä Kevon luonnonpuistoon on noin tunnin ajomatka. Lähi-alueella levittäytyy lisäksi monipuolisia retkeilypalveluita tarjoava Inarin retkeilyalue, josta suunnitellaan ulkoilulain mukaista valtion retkeilyaluetta.

Siidassa on vuosittain seurattu mm. asiakkaiden määrää ja kansallisuuksia. Asiakastytyvääisyyttä on aiemmin mitattu Siidan omien seurantojen lisäksi vuonna 2000 Inarin retkeilyalueen kävijätutkimuksen (Puolakka 2004) sekä 2005 Hammastunturin erämaa-alueen kävijätutkimuksen (Puolakka 2006) yhteydessä. Molemmissa kävijätutkimuksissa yleisen asiakastytyvääisyyden arvosana oli yli neljä asteikolla, jossa luku viisi tarkoittaa erittäin hyvää ja luku yksi erittäin huonoa. Ympäröivällä Inarin retkeilyalueella tehtiin lisäksi vuosina 2006–2007 kävijä- ja yritystutkimukset (Puolakka 2008a ja b).

Tämä tutkimus on ensimmäinen laajempi Siidassa toteutettu kävijöiden profiilia ja asiakastytyvääisyyttä kartoittava tutkimus. Tutkimuksessa haluttiin tavoittaa Siidan kävijät eli Ylä-Lapin luontokeskuksen, Saamelaismuseon ja Ravintola Sarritin asiakkaat. Kävijät ovat Siidan yhteisiä, eikä heitä pystytä erottelemaan puhtaasti vain jonkin toimijan asiakkaiksi. Tutkimuksen toteutti Metsähallitus asiakastutkimusmallinsa mukaisesti. Koska malli on kuitenkin tehty Metsähallituksen luontokeskuksille ja muille asiakaspalvelupisteille, ei se sovellu kaikilta osin kovin hyvin Siidan kaltaisiin yhteistyöpaikkoihin.

Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään kehitettäessä Siidan palveluita kävijärakenteen ja palveluiden laatuarvioinnin osoittamaan suuntaan. Asiakastutkimus on tarkoitus toistaa viiden vuoden välein.



Kuva 1. Siidan sijainti Ylä-Lapissa. © Metsähallitus 2008, © Maanmittauslaitos 1/MML/2008.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Siidassa Metsähallituksen Ylä-Lapin luontokeskuksen kanssa toimiva Saamelaismuseum perustettiin 1959, jolloin alettiin kerätä talteen sotien tuhoista säästynyttä saamelaista rakennuskantaa ja esineistöä. Yleisölle Inarin kirkonkylässä Inarijärven rannalla sijaitseva ulkomuseo avautui ensimmäisen kerran 1963. Ulkomuseon rinnalle avattiin 1998 uudisrakennus, Siida, ja samalla käynnistyi museon ja Ylä-Lapin luontokeskuksen ainutlaatuinen elämyksiä ja tietoa tarjoava yhteistyö.

Siidan tilat sijoittuvat kahteen kerrokseen, joiden yhteenlaskettu pinta-ala on 2 800 neliötä. Näyttelytilojen (1 100 m²) lisäksi rakennuksessa on mm. 80-paikkainen auditorio, 48-paikkainen ravintola, Metsähallituksen ja Saamelaismuseon asiakaspalvelupisteet, museo- ja luontokauppa sekä verstaas- ja toimistotiloja. Museo ja luontokeskus ovat luoneet yhteistyössä saamelaiskulttuuria ja pohjoisen luontoa kuvaavat perus- ja johdantonäyttelyt. Lisäksi Siidassa järjestetään samojen teemojen pohjalta erilaisia vaihtuvia näyttelyitä.

Luontokeskus tutustuttaa kävijän pohjoisen luonnon erityispiirteisiin sekä Metsähallituksen tarjoamiin retkeilypalveluihin. Palvelupisteessä hoituvat mm. kalastus-, metsästys-, maastoliikennem. lupien myynti sekä Villin Pohjolan kämppien varaukset ja avainten luovutus. Koululaisille on mahdollista järjestää leirikoulupaketti (saamen kielen oppitunti / museo), jonka lisäksi Siidan verkkosivuilta voi tulostaa näyttelyihin liittyvän koululaistehtäväpaketin. Resurssipulan vuoksi luontokeskuksen koululaisille suunnattua leirikoulupakettia ei voida tällä hetkellä toteuttaa sellaisenaan. Koululaiset ja lapset huomioidaan erilaisissa tapahtumissa. Luontokeskuksessa järjestetään luontoaiheisia yleisötilaisuuksia sekä aina kaamoksen koittaessa vuotuinen luontovalokuva- ja luontoelokuvatapahtuma Camera Borealis.

Siida on avoinna kesäkaudella joka päivä klo 9–20. Talvikaudella aukioloajat ovat hieman lyhemmät ja maanantaisin Siida on suljettu. Vuonna 2007 sähköisen kävijälaskurin tulos oli Siidassa 122 697 käyntikertaa. Tästä oli pääsylipun lunastaneita näyttely- ja tapahtumakävijöitä yhteensä 54 827.

Taulukko 1. Siidaa kuvaavat tärkeimmät tiedot.

Siida – Ylä-Lapin luontokeskus ja Saamelaismuseum	
Valmistumisajankohta	1.4.1998
Sijainti	Inarin kirkonkylässä, Inarijärven rannalla
Käyntimäärä	122 697 (v. 2007)
Ylä-Lapin luontokeskus	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasneuvonta ja opastus • Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti • Lupamyynti • Luontokauppa • Vaihtuvia näyttelyitä • Luontoaiheisia yleisötilaisuuksia ja tapahtumia, joista suurin vuotuinen luontovalokuva- ja luontotelokuvatapahtuma Camera Borealis • Vuokrattava kammi Siidan pihamaalla • Kirjasto
Saamelaismuseum	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelu, opastus ja lipunmyynti • Vaihtuvia näyttelyitä • Ulkomuseum • Kokoelmapalvelut (esine-, valokuva-, arkistosekä kirjakokoelma) • Museokauppa • Skábmagovat – Kaamoksen kuvia – alkuperäiskansojen elokuvafestivaali • Seminaareja
Luontokeskuksen ja Saamelaismuseon yhteiset	<ul style="list-style-type: none"> • Pysyvä näyttely • Multimediaesitys Aurora Borealis päivittäin lipun hintaan sisältyen, ryhmille myös tilauksesta, mutta maksullisena • Inarijärvi-multimediaesitys tilauksesta, maksullinen • Luentosarjat • Lasten joulujuhla
Muuta	<ul style="list-style-type: none"> • Ravintola Sarrit

2.2 Aineisto ja menetelmät

Aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen asiakastutkimuksille vakioitua lomaketta, joka muokattiin tähän tutkimukseen sopivaksi (liite 5). Tutkimuksen kohderyhmäksi määritettiin kaikki Siidassa vierailevat 15 vuotta täyttäneet henkilöt. Tutkimuksella haluttiin selvittää Siidassa vieraillevien kävijöiden mielipiteitä ja kokemuksia. Pääasiassa kartoitettiin kävijöiden mielipiteitä koko Siidan palveluista. Joissain kysymyksissä (esim. 7 ja 9) oli kuitenkin kohtia, jotka voidaan osittaa koskemaan vain yhtä Siidan toimijaa. Myös Metsähallituksen asiakaspalvelua käyttäneiden osuus kaikista kävijöistä haluttiin selvittää.

Talviajan otantapaikaksi sovittiin Siidan ala-aula, jossa haastattelija tavoittaa talosta poistuvat asiakkaat. Kesäajan otantapaikoiksi valittiin sekä ylä- että ala-aula, ensisijaisen otantapaikan ollessa yläaula. Kyselyyn vastaamisen kannustimeksi koottiin Siidan tuotekori, jonka arvontaan jokaisella vastanneella oli mahdollisuus osallistua.

Tavoitteeksi asetettiin 1 500 kerättyä lomaketta ja 91 keruupäivää vuoden aikana (liite 1). Keruusuunnitelman (liite 2) mukaisesti aineistoa kerättiin 16.4.2007–15.4.2008. Kesäkaudella keruupäivän pituus oli 5,5 tuntia ja talvella keruuaika oli sama kuin aukioloaika (7 tuntia). Tutkimuksen

keruupäivät ja -ajat valittiin satunnaisotannalla, minkä lisäksi aineistoa päätettiin kerätä myös Camera Borealis -tapahtumapäivänä. Keruupäivien toteutunut lukumäärä oli laskuvirheen vuoksi vain 80, lomakkeita kertyi kuitenkin kaikkiaan 1 448 kpl, eli lähes tavoitteen verran. Palautuneista lomakkeista suomenkielisiä oli 55 %, ranskankielisiä 16 %, englanninkielisiä 15 %, saksankielisiä 12 %, ruotsinkielisiä 1 % ja pohjoissaamenkielisiä 1 %. Asiakkaat täyttivät lomakkeen pääosin itse käytintensä yhteydessä. Noin 30 % lomakkeista palautui postitse ja muutaman lomakkeen oli täyttänyt haastattelija asiakkaan toiveen mukaisesti.

Kerättyjen kyselylomakkeiden tiedot tallennettiin ASTA-tietojärjestelmään, jota Metsähallituksen luontopalveluissa käytetään asiakasseurantatietojen hallintaan. Kyselyn tuloksia esittelevät taulukot ja kuvat on koottu ASTA-järjestelmän tuottamista valmiista raporteista. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet):

- Moodi on tyyppi-arvo, joka kuvaa aineiston yleisintä arvoa.
- Mediaani ilmaisee muuttujan keskimmäisen arvon jakaen havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan.
- 25 %:n prosenttipiste ilmaisee sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu neljäsosa havaintoaineistosta ja 75 %:n prosenttipiste puolestaan sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu kolme neljäsosaa havainnoista.

Lomakkeen yhdeksännen kysymyksen kohdissa neljä ja viisi kysytään palveluiden laatua koskien tiedonsaantia moottorikelkkailusta sekä Siidassa myytäviä tuotteita. Nämä kohdat olivat jääneet pois ASTA-järjestelmän tallennuslomakkeesta, joten kyseisiä kohtia ei tallennettu, eivätkä tulokset ole mukana tässä raportissa. Lomakkeen kysymyksessä viisi kysytään seurueen alle 15-vuotiaiden lukumäärää. Tälle kohdalle oli oma paikkansa ASTA-järjestelmän tallennuslomakkeessa, mutta tallentajat eivät olleet sitä huomanneet, joten myös nämä tulokset puuttuvat raportista. Vapaamuotoinen palaute oli tarkoitus lajitella tallennusvaiheessa Metsähallituksen ympäristö- ja laatu-järjestelmän mukaisten koodien mukaan, mutta tämä työvaihe oli jäänyt suurelta osin tekemättä. Palautteet on liitteessä 4 lajiteltu karkeasti kehittämisehdotuksiin, kehuihin ja valituksiin. Kyselylomakkeet tallennettiin ajanpuutteen vuoksi osin asiakaspalvelutyön ohessa. Tallentajien sekä raportin kirjoittajan kokemusten perusteella tallennustyölle tulisi kuitenkin varata oma aikansa ja paikkansa virheiden välttämiseksi. Mikäli tallennusta ei tehdä huolellisesti, tutkimuksen tulokset jäävät epäluotettaviksi.

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

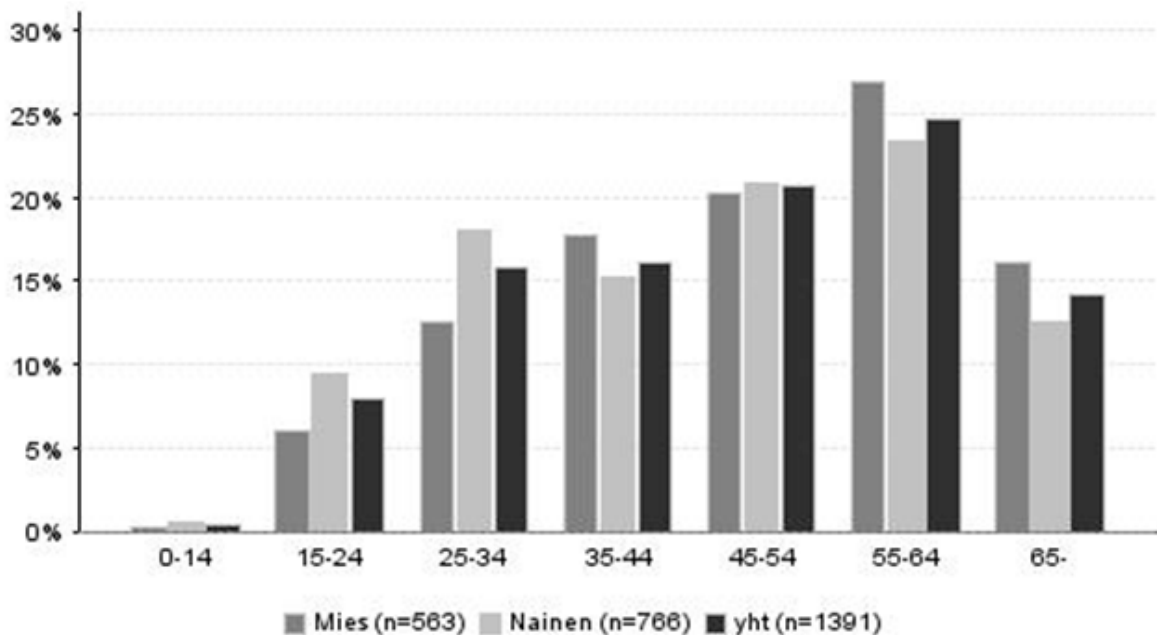
3.1.1 Perustiedot

Asiakaskyselyyn vastanneista oli naisia 58 % ja miehiä 42 %. Miesten keski-ikä (49 vuotta) oli hieman naisten keski-ikää (46 vuotta) korkeampi (taulukko 2). Sekä miesten että naisten ikäkauma painottui ikäluokkiin 55–64 ja 45–54 (kuva 2).

Koulutustaustansa ilmoittaneista lähes puolet oli suorittanut jonkinasteisen yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Sukupuolten välillä ei koulutuksen tasossa ollut juurikaan eroa. Ilman ammatillista tutkintoa ilmoitti olevansa 10 % vastanneista (taulukko 3).

Taulukko 2. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 1 391.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	49,37	46,34	47,62
län keskihajonta	15,15	15,83	15,61
Minimi-ikä	12	13	12
Maksimi-ikä	90	82	90
Moodi	61	55	61
Mediaani	51	48	49



Kuva 2. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 3. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	100	18	147	19	250	19
Opistotasoinen tutkinto	124	23	189	25	318	24
Alempi yliopisto- tai korkeakoulu- tutkinto	104	19	169	22	277	21
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulu- tutkinto	155	28	183	24	341	26
Ei ammatillista tutkintoa	62	11	69	9	133	10
Yhteensä	545	100	757	100	1 319	100

Asuinkuntansa ilmoittaneita suomalaisia oli kaikkiaan 138 kunnasta ympäri maan. Eniten kävijöitä oli Inarin kunnasta (18 %), seuraavaksi eniten pääkaupunkiseudulta sekä Rovaniemeltä ja Oulusta. Taulukossa 4 on lueteltu ne kunnat, joista oli yli kymmenen kyselyyn vastannutta. Ulkomaa-
laisten osuus oli 42 % vastanneista. Eniten ulkomaisia kävijöitä tuli Ranskasta, Saksasta ja Italiasta (taulukko 5).

Taulukko 4. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	kpl	%
Inari	121	18
Helsinki	61	9
Rovaniemi	50	7
Oulu	40	6
Tampere	24	4
Espoo	22	3
Vantaa	21	3
Sodankylä	21	3
Turku	16	2
Jyväskylä	12	2

Taulukko 5. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	808	58
Ranskan tasavalta	205	15
Saksa	99	7
Italia	31	2
Sveitsi	28	2
Alankomaat	25	2
Itävalta	25	2
Yhdysvallat	23	2
Yhdistynyt kuningaskunta	21	2
Belgia	15	1
Australia	13	1
Tšekki	13	1
Espanja	13	1
Ruotsi	11	1
Norja	8	1
Venäjä	7	1
Viro	7	1
Kanada	6	0
Singapore	6	0
Puola	5	0
Muu kuin Suomi, ei määritelty tarkemmin	5	0
Kreikka	4	0
Kiina	3	0
Tanska	3	0
Ei tiedossa	2	0
Israel	2	0
Nepal	2	0
Uusi-Seelanti	2	0
Etelä-Afrikka	1	0
Thaimaa	1	0
Egypti	1	0
Irlanti	1	0
Päiväntasaajan Guinea	1	0
Yhteensä	1 397	100

3.1.2 Seuruetiedot

Hieman yli puolet kävijöistä ilmoitti saapuneensa Siidaan 2–5 hengen seurueessa, sitä suurem-
massa seurueessa saapui 36 % vastanneista (taulukko 6). Suurimmassa seurueessa oli 88 henkilöä
seurueiden koon keskiarvon ollessa 10 henkilöä (taulukko 7). Seurueista 38 % koostui oman per-
heen jäsenistä ja 20 % ystävistä (taulukko 8). Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmiä
oli 11 % seurueista.

Taulukko 6. Siidassa vuosina 2007–2008 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko yhteensä	kpl	%
Yksin	116	8
2–5 hengen seurue	791	56
6 tai useamman hengen seurue	516	36
Yhteensä	1 423	100

Taulukko 7. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja.

Muuttuja	n	Keski- arvo	Keski- haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	1 307	10,3	11,99	2	2	4	17	88

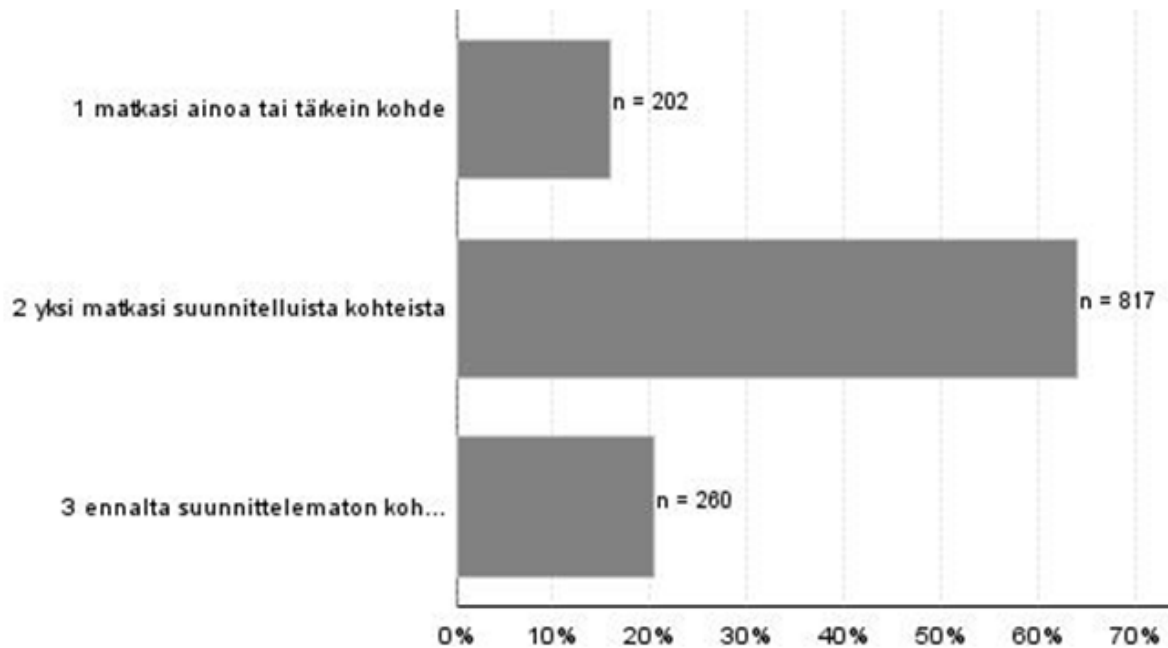
Taulukko 8. Seurueen koostumus Siidassa 2007–2008.

Seurueen koostumus	kpl	%
Oman perheen jäsenet	488	38
Ystävät	253	20
Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä	138	11
Työtoverit	119	9
Opiskeluryhmä	84	7
Muut sukulaiset	51	4
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaat	38	3
Jokin muu	31	2
Eläkeläisryhmä	27	2
Koululuokka	21	2
Kerho, yhdistys tms.	19	1
Yritysvieraat	3	0
Yhteensä	1 272	100

3.2 Käynti Siidassa

3.2.1 Kohteen tärkeys

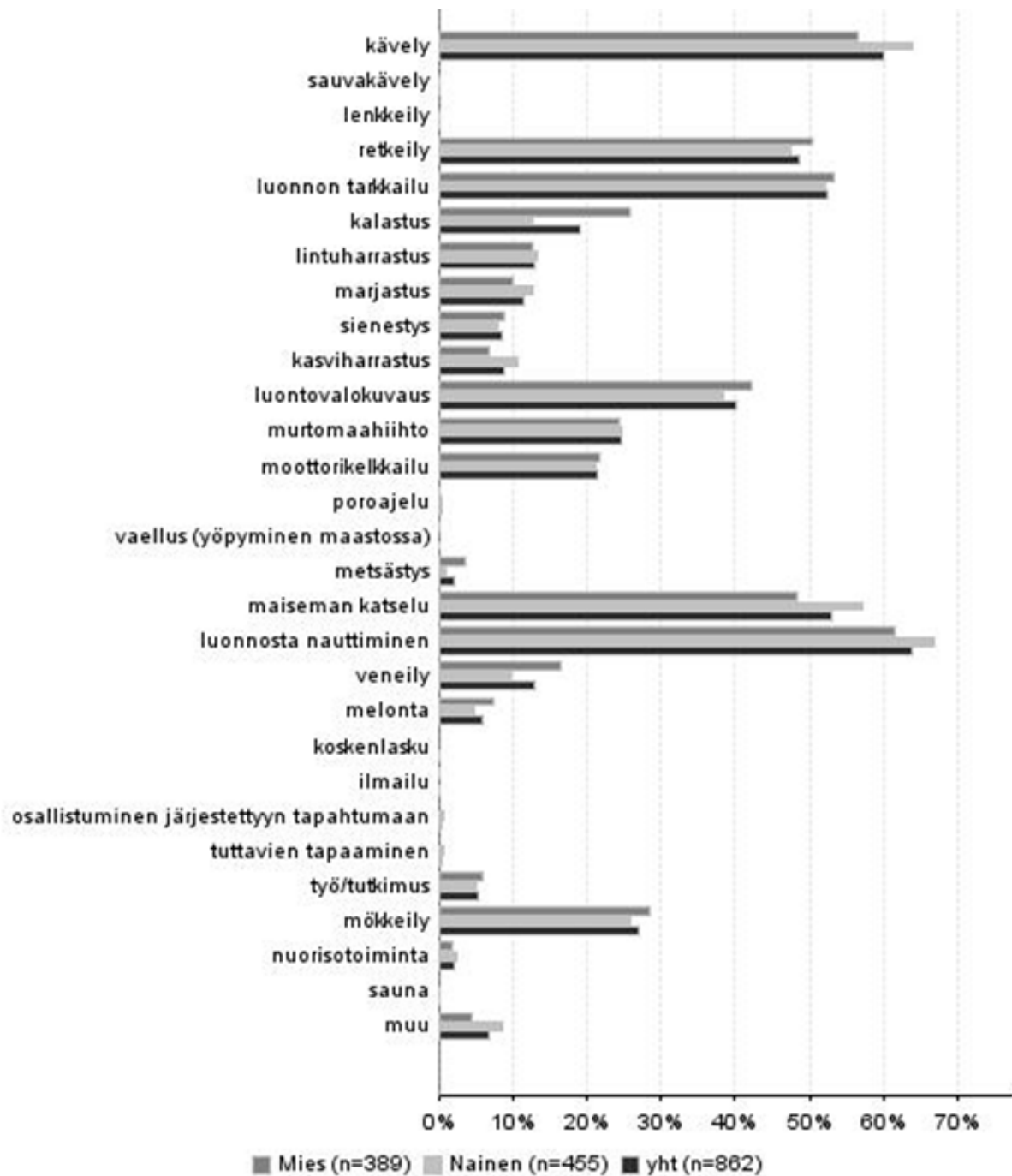
Vastanneista 64 % ilmoitti Siidan olevan yksi matkan suunnitelluista kohteista ja 16 % ilmoitti sen olevan matkan ainoa tai tärkein kohde. Joka viidennelle vastanneista Siida oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella (kuva 3). Lomakkeissa mainitut muut matkakohteet on lueteltu liitteessä 3.



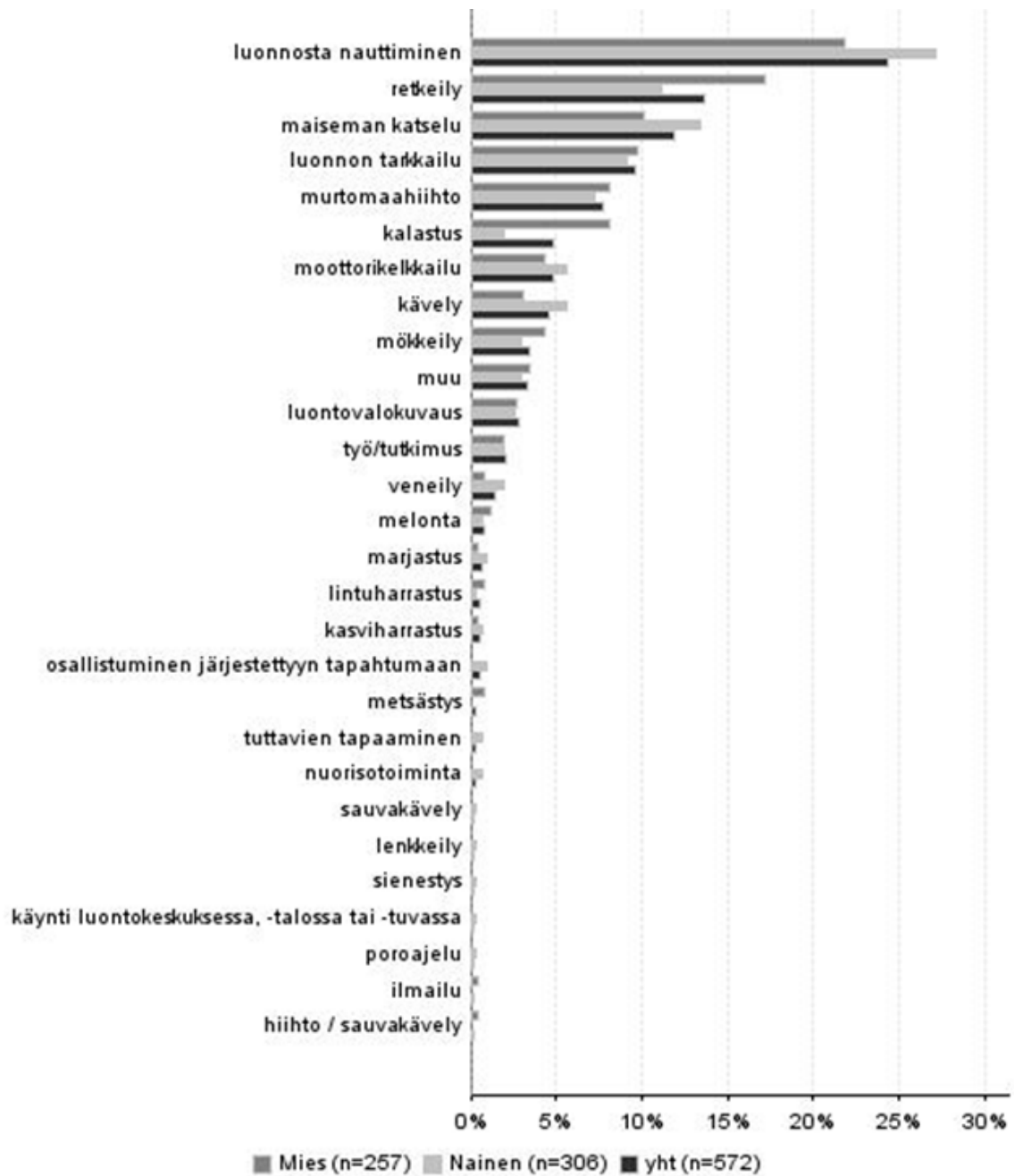
Kuva 3. Siidan tärkeys matkan kohteena.

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Asiakkailta kysyttiin, mitä he olivat tehneet tai aikoivat tehdä, jos he olivat käyneet tai aikoivat käydä Inarin ja Utsjoen muissa luontokohteissa. Noin 60 % kaikista lomakkeen täyttäneistä vastasi tähän kysymykseen. Yleisin ajanviettotapa oli kulkea luonnossa kävellen ja luonnosta nauttien (kuva 4). Luonnosta nauttiminen nousi selvästi myös kaikkien tärkeimmäksi harrastukseksi kaikkien vastanneiden keskuudessa (kuva 5). Muiksi tärkeiksi harrastuksiksi osoittautuivat murtomaa-hiihto ja etenkin miehillä kalastus. Sekä miehet että naiset olivat yleisimmin ilmoittaneet lomakkeessa 4–6 erilaista harrastusta (taulukko 9).



Kuva 4. Vastanneiden harrastukset lähistön muissa luontokohteissa tämänkertaisen Siidassa käynnin yhteydessä.



Kuva 5. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Siidassa käynnin yhteydessä.

Taulukko 9. Harrastusten lukumäärä muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Siidassa käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3 aktiviteettia	130	33	151	33	288	33
4–6 aktiviteettia	163	42	198	44	367	43
7–9 aktiviteettia tai enemmän	73	19	84	18	161	19
10 aktiviteettia tai enemmän	23	6	22	5	46	5
Yhteensä	389	100	455	100	862	100

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Siidan lisäksi vierailun kohteina olivat yleensä Inarin, Ivalon ja Saariselän taajamat sekä Inarijärvi. Pielpajärven erämaakirkolla ja Inarin kylän lähiretkeilyreiteillä ilmoitti vierailevansa noin joka kymmenes kyselyyn vastanneista, lähes yhtä usein käyntikohteena oli Lemmenjoen kansallispuisto. Kevon luonnonpuistossa ja Otsamotunturilla vieraili tai aikoi vierailla vain alle viisi prosenttia vastanneista (taulukko 10). Taulukossa nimeämättömistä lähialueen muista kohteista suosituimpia olivat Karhunpesäkiivi, Sevettijärvi, Nellim ja porofarmi.

Taulukko 10. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä Siidan käynnillä. Käynnillä oli mahdollista vierailla useammassa kohteessa.

Käyntikohte	kpl	%
Inarin kylä	766	58
Ivalo	728	55
Saariselkä	496	37
Inarijärvi	441	33
Muulla, missä?	337	25
Inarin kylän lähiretkeilyreitit	153	12
Pielpajärven erämaakirkko	153	12
Lemmenjoen kansallispuisto	140	11
Utsjoki	130	10
Juutuanjoki	100	8
Kevon luonnonpuisto	53	4
Otsamotunturi	44	3
Vastanneita yhteensä	1 329	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Keskimäärin asiakkaat viettivät Siidassa aikaa hieman yli kaksi tuntia (taulukko 11). Vastanneista 67 % ilmoitti vierailevansa Siidassa ensimmäistä kertaa (taulukko 12). Aikaisempien käyntikertojen määrää kuvaa taulukko 13.

Taulukko 11. Vastanneiden käynnin kesto Siidassa vuosina 2007–2008, minuutteja.

Oleskeluaika Siidassa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	1 448	131,8	84,92	0	90	120	180	780

Taulukko 12. Vastanneiden käynnin toistuvuus Siidassa sukupuolen mukaan.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa Siidassa	391	68	515	67	953	67
Käynyt aikaisemmin	180	32	252	33	459	33
Yhteensä	571		767		1 412	

Taulukko 13. Vastanneiden aikaisempien käyntikertojen määrä Siidassa.

Aikaisemmat käyntikerrat	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit viimeisen 2 vuoden aikana	459	6,8	18,30	0	1	2	6	200

3.2.5 Saapuminen Siidaan

Hieman yli puolet vastanneista matkusti Siidaan henkilöautolla. Joka viides saapui lentokoneella ja/tai tilausbussilla ja noin joka viides käytti matkustamiseen linja-autoa (taulukko 14).

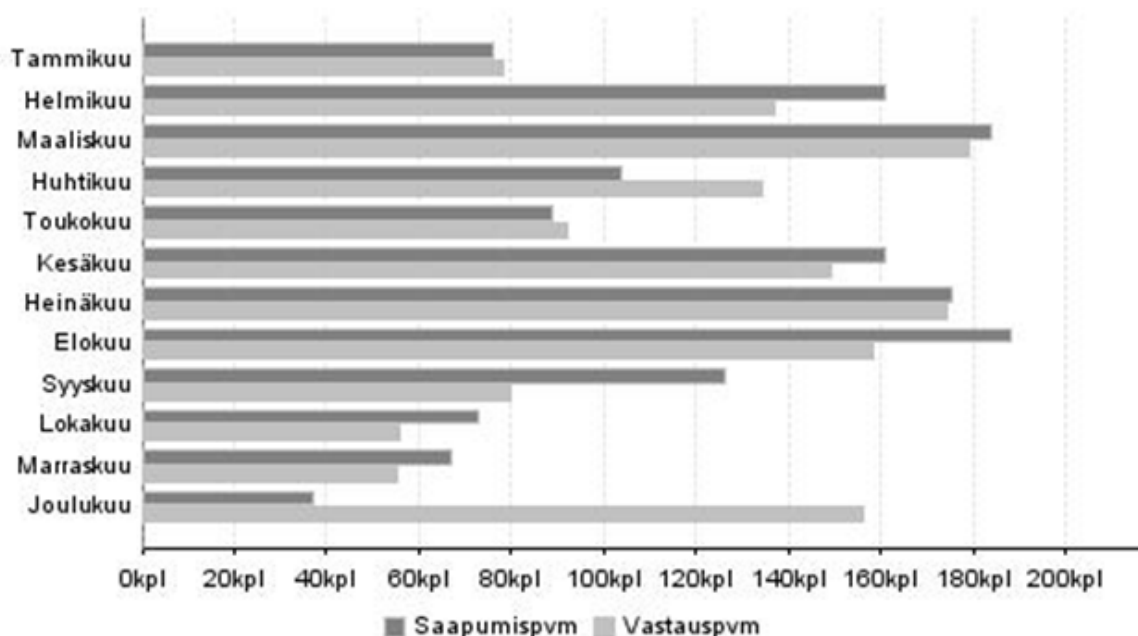
Kyselyyn vastanneet saapuivat Siidaan useimmiten elokuussa (13 %) ja maaliskuussa (13 %), vähiten heitä saapui joulukuussa (3 %). Tästä tuloksesta ei voi vetää suoraa johtopäätöstä eri kuu-kausien kävijämääristä, sillä keräyspäivien lukumäärä kuukautta kohden vaihteli. Myös kiire vaikutti kuukausittain kerättyjen lomakkeiden määrään, sillä heinäkuussa oli eniten keräyspäiviä ja laskurin mukaan myös eniten kävijöitä, mutta lomakkeita ehdittiin kerätä vähemmän kuin elokuussa (kuva 6).

Yleisimmät saapumispäivät olivat torstai (21 %) ja lauantai (17 %). Tämä tulos on suoraan verrannollinen keräyspäivien lukumäärään kyseisinä viikonpäivinä (kuva 7). Laskurin mukaan vilkkaimpia päiviä olivat torstai, keskiviikko ja perjantai. Yleisimmin Siidaan saavuttiin aamupäivän aikana ja heti puolen päivän jälkeen. Klo 16 jälkeen tulijoita oli huomattavasti vähemmän kuin varhemmin iltapäivällä (kuva 8).

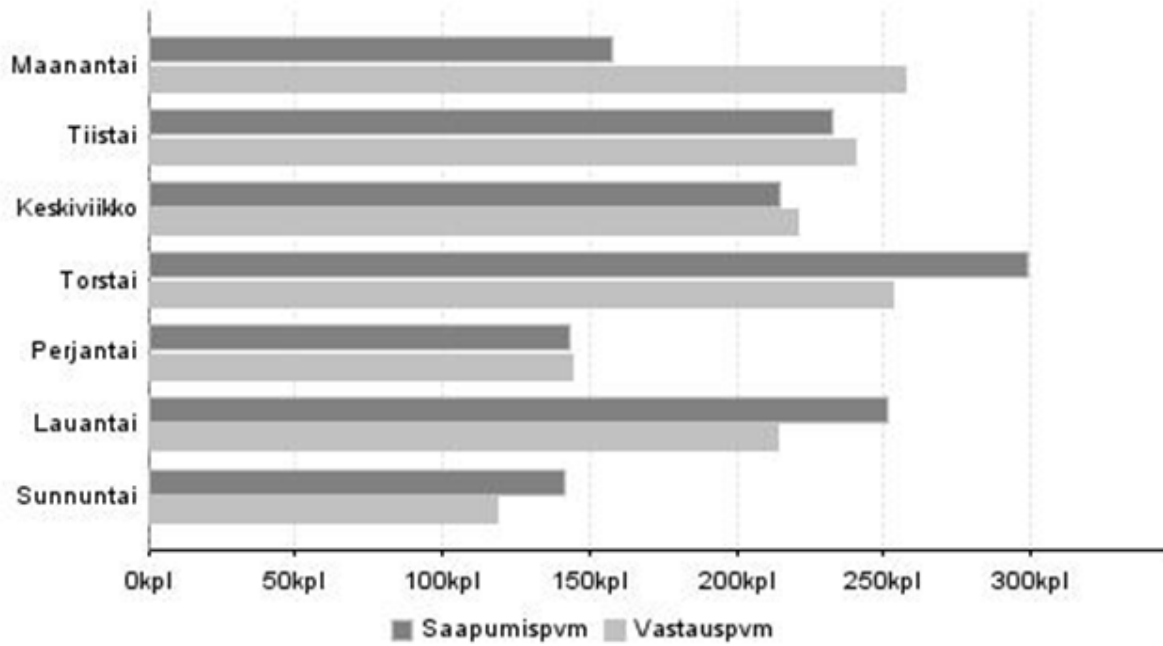
Niihin lomakkeisiin, joista puuttui vastauspäivämäärä, jouduttiin tallennusvaiheessa ASTA-järjestelmän ohjeiden mukaisesti lisäämään vastauspäiväksi keräysvuoden viimeinen päivä. Tämä näkyy kuvissa 6 ja 7 vastauspäivien runsautena joulukuussa ja maanantaina.

Taulukko 14. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Siidaan. Matkaa on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

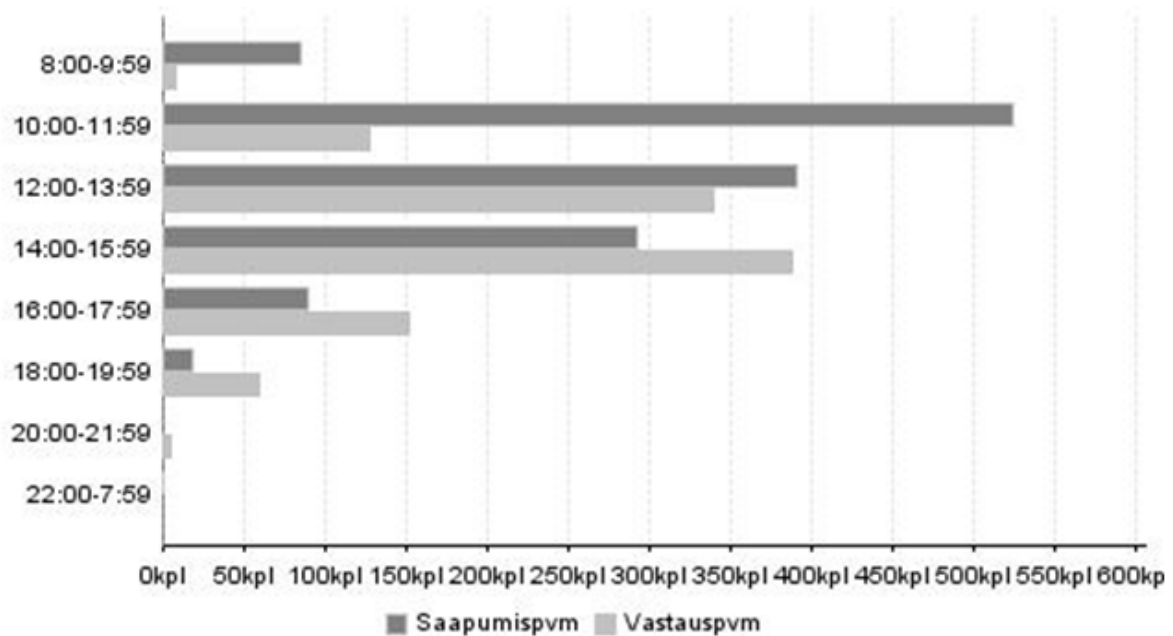
Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	740	54
Tilausbussi (ryhmämatka)	274	20
Lentokone	273	20
Linja-auto	249	18
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	117	8
Juna	92	7
Taksi	70	5
Jalan	18	1
Jokin muu	10	1
Polkupyörä	7	1
Reittivene tai -alus	4	0
Moottoripyörä	2	0
Moottorikelkka	1	0
Vastanneita yhteensä	1 382	



Kuva 6. Saapuminen Siidaan ja vastaaminen kuukausittain vuosina 2007–2008 (n = 1 441 saapumisajankohdalle ja 1 448 vastausajankohdalle).



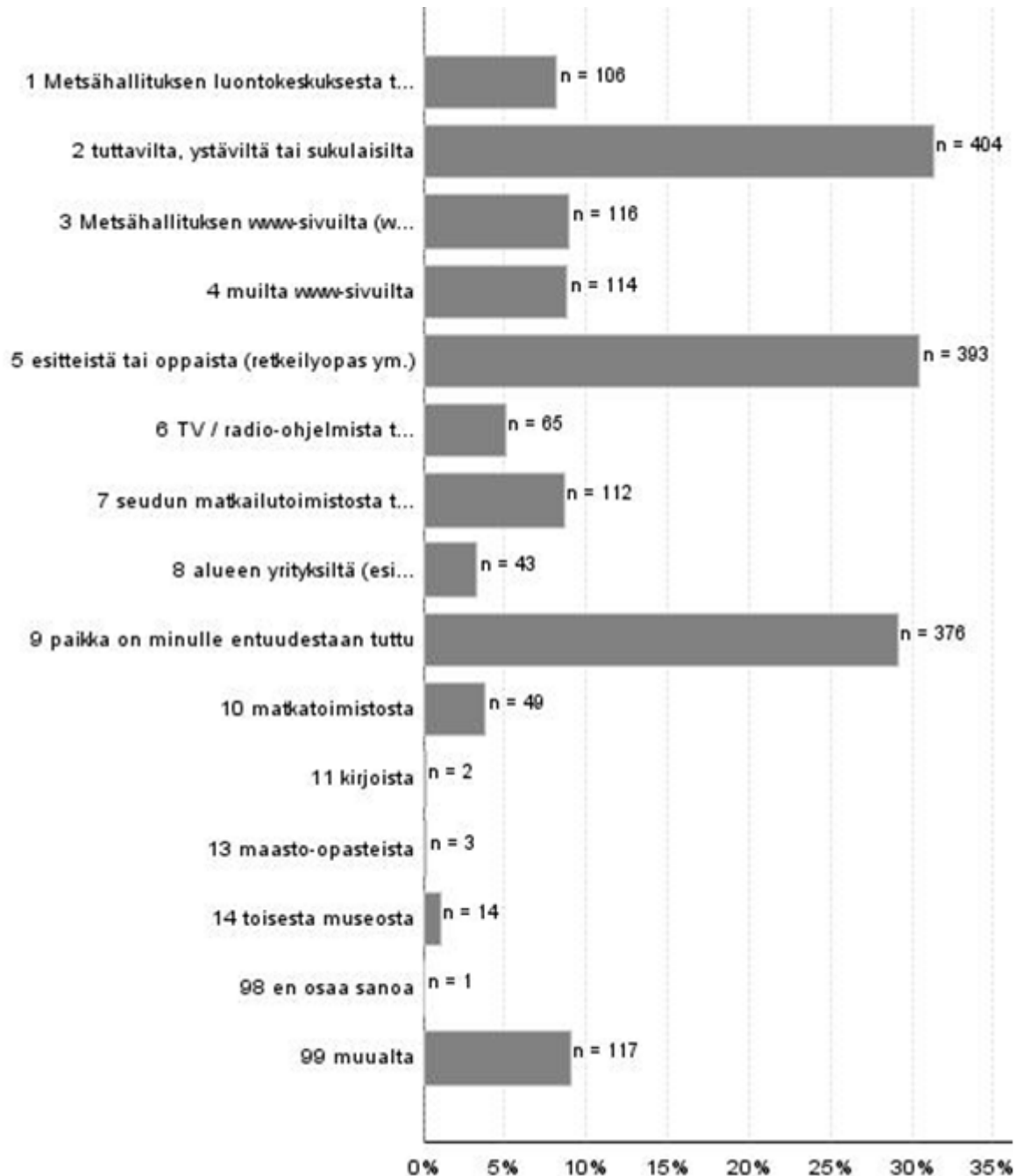
Kuva 7. Saapuminen Siidaan ja vastaaminen viikonpäivittäin vuosina 2007–2008 (n = 1 441 saapumisajankohdalle ja 1 448 vastausajankohdalle).



Kuva 8. Saapuminen Siidaan ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan vuosina 2007–2008 (n = 1 403 saapumisajankohdalle ja 1 082 vastausajankohdalle).

3.2.6 Tietolähde

Tärkeimmäksi tietolähteeksi Siidasta osoittautuivat tuttavat, ystävät tai sukulaiset (31 %) sekä esitteet ja oppaat (30 %). Paikka oli entuudestaan tuttu 29 prosentille vastanneista. Metsähallituksen verkkosivuilta tiedon sai noin joka kymmenes vastanneista, lähes yhtä usein tieto saatiin muilta verkkosivuilta (kuva 9).

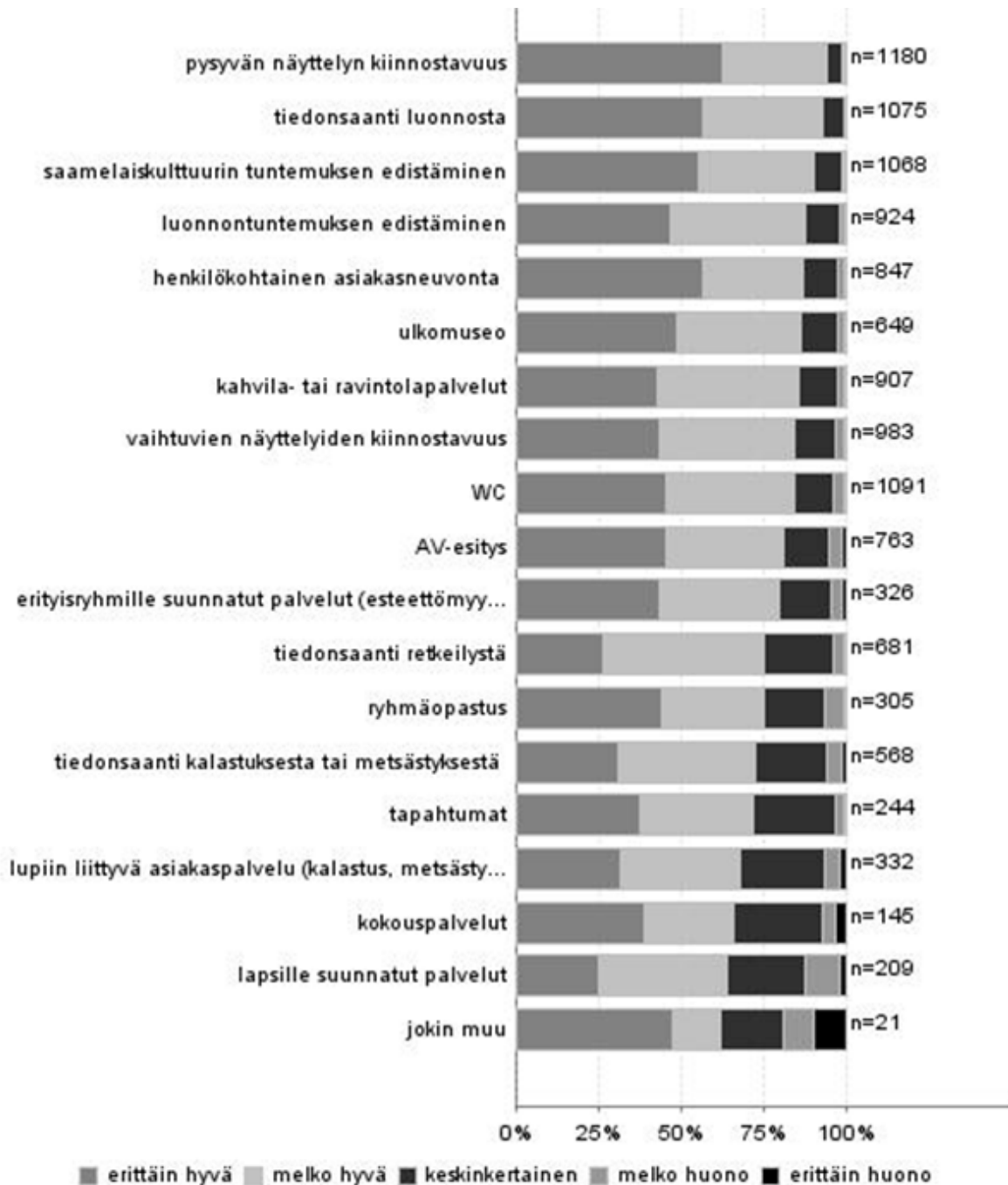


Kuva 9. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Siidasta 2007–2008. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

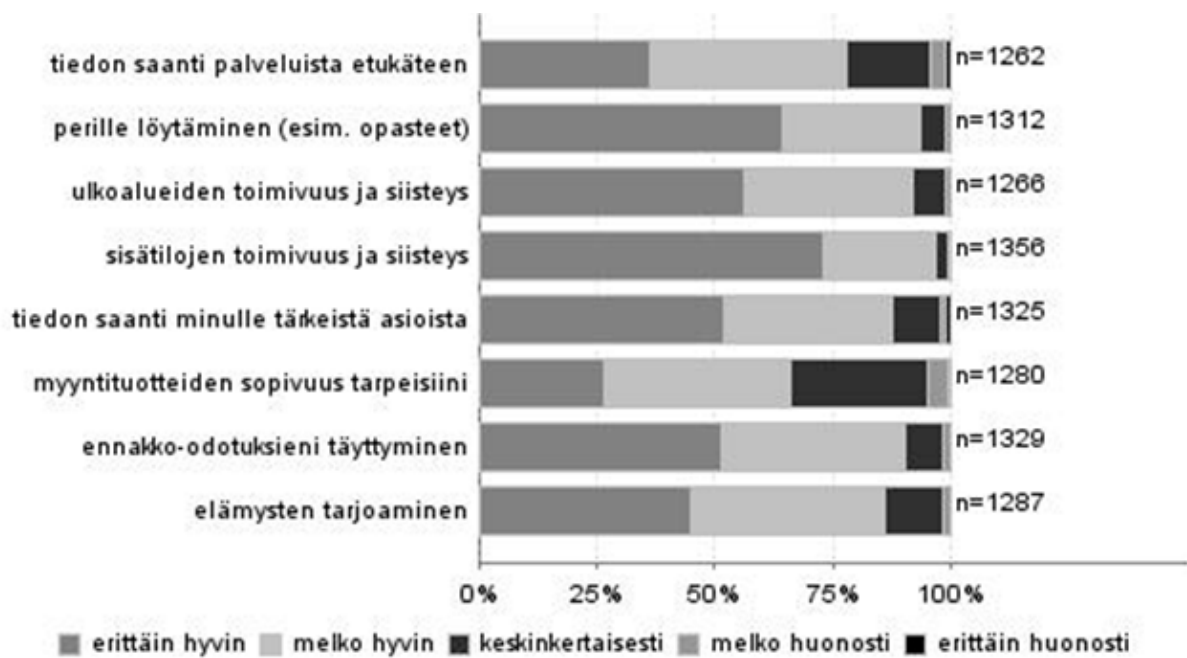
Siidan palveluista eniten laatuarvioita saivat pysyvä näyttely, WC sekä tiedonsaanti luonnosta. Vähiten annettiin arvioita kokouspalveluiden ja lapsille suunnattujen palveluiden laadusta. Parhaat arvosanat vastanneilta saivat pysyvän näyttelyn kiinnostavuus, tiedonsaanti luonnosta sekä saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen (kuva 10). Heikoimmat arviot saivat puolestaan lapsille suunnatut palvelut sekä lupiin liittyvä asiakaspalvelu. Niiden keskiarvot jäivät hivenen alle neljän asteikolla, jolla neljä tarkoittaa melko hyvää.



Kuva 10. Asiakkaiden mielipiteet Siidan palveluiden laadusta (vastanneita yhteensä 1 374).

3.3.2 Onnistuminen

Palvelun eri osa-alueilla Siidan katsottiin onnistuneen parhaiten sisätilojen toimivuudessa ja siisteysessä sekä siinä, miten hyvin asiakkaat löysivät Siidaan perille. Pettyneimpiä asiakkaat olivat myyntituotteiden sopivuuteen heidän tarpeisiinsa sekä etukäteen saamaansa tietoon palveluista (kuva 11).



Kuva 11. Siidan onnistuminen palvelun osa-alueilla (vastanneita yhteensä 1 380).

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Siidan valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,30. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot Siidan onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta. Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Molemmista osa-alueista Siida sai arvosanaksi yli 4, joten asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamiinsa palveluihin (taulukko 15).

Tuloksien perusteella Siida on kyselyyn vastanneiden mielestä sisätiloiltaan toimiva ja siisti ja vastaa hyvin heidän ennako-odotuksiaan. Asiakastyytyväisyyttä lisäisivät mm. myyntituotteiden ja lapsille suunnattujen palveluiden kehittäminen.

Taulukko 15. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Siidassa vuosina 2007–2008.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,09	Tiedonsaanti luonnosta	4,50
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,57	Tiedonsaanti retkeilystä	3,98
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,47	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,97
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,70	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,92
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,37	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,41
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,87	Ryhmäopastus	4,12
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,40	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,33
Elämysten tarjoaminen	4,29	AV-esitys	4,20
		Lapsille suunnatut palvelut	3,76
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,18
		WC	4,26
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,26
		Ulkomuseo	4,33
		Tapahtumat	4,06
		Kokouspalvelut	3,96
		Saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen	4,45
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,25
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,56
Aluekohtainen keskiarvo	4,35		4,28
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,35		4,23
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,31	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,30	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmän vakioiduista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin neljä. Ne olivat kysymyslomakkeen kysymykset 7 (Mitä Siidan palveluita käytät tällä käynnilläsi?), 10 (Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Siidasta tällä käynnilläsi?), 15 (Ovatko aukioloaikamme sopivat?) ja 21, jossa kysyttiin halua tulla uudelleen tai suositella Siidaa muille.

3.4.1 Asiakkaiden käyttämät palvelut

Siidan eniten käytettyjä palveluita olivat näyttelyt sekä ravintola. Metsähallituksen asiakaspalvelua katsoi käyttäneensä vain viisi prosenttia vastanneista (taulukko 16). Luvun alhaisuus johtuu siitä, että museon ja Metsähallituksen asiakaspalvelijat toimivat saman tiskin takana tehden osin samoja työtehtäviä, joten asiakkaat eivät pysty hahmottamaan, kumman organisaation työntekijä heitä palvelee.

Taulukko 16. Asiakkaiden käyttämät palvelut Siidassa 2007–2008.

Käytetty palvelu	kpl	%
Näyttelyt	1 183	40
Ravintola	722	24
Myymäälä	688	23
Metsähallituksen asiakaspalvelu	161	5
Tapahtumat	89	3
Kokoustilat	67	2
Muu	62	2
Vastanneita yhteensä	2 972	100

3.4.2 Ostohalukkuus

Vastanneet ostaisivat Siidan myymälästä todennäköisimmin saamenkäsitöitä, matkamuistoja ja kirjoja. Vähiten kiinnostavia myyntituotteita olivat luonto- ja kulttuuriopetukseen liittyvät tehtäväpaketit sekä lelut (taulukko 17). Kohdassa ”Muu” mainitut erittäin todennäköisesti ostettavat tuotteet olivat lähes kaikki Siidan valikoimaan kuuluvia ja luultavasti asiakkaat olivat ne myös ostaneet. Useimmin kohdassa oli mainittu postikortit sekä cd-levyt. Tulokset osoittavat, että ostohalukkuutta olisi jonkin verran enemmän kuin toteutunutta kaupantekoa, melko suuri osa kävijöistä ei kuitenkaan joko ole kiinnostunut tekemään ostoksia vieraillessaan Siidassa tai ei löydä valikoimasta mitään itselleen sopivaa.

Taulukko 17. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Siidassa. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
			erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
	n	%							
Retkeily- ja ulkoilukartat	1 197	92	38	7	17	21	18	2,73	1,55
Lelut	1 168	90	50	13	18	11	7	2,11	1,32
Luonto- ja kulttuuriopetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	1 113	85	63	13	13	7	4	1,76	1,16
Kirjat	1 183	91	23	12	24	23	18	3,01	1,41
Saamenkäsityöt	1 208	93	17	11	26	26	19	3,18	1,35
Korut	1 164	89	24	15	27	20	14	2,85	1,37
Luonnontuotteista valmistetut elintarvikkeet	1 170	90	24	15	24	24	13	2,86	1,36
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet	1 177	90	36	19	22	15	8	2,40	1,32
Tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)	1 168	90	30	17	29	17	7	2,56	1,28
Matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)	1 197	92	21	13	26	23	17	3,02	1,37
Muu	134	10	57	4	6	8	24	2,37	1,73
Vastanneita yhteensä	1 305								

3.4.3 Aukioloaikojen sopivuus

Lähes kaikki vastanneet pitivät Siidan aukioloaikoja sopivina (taulukko 18). Muutamassa kommentissa toivottiin etenkin talvisin pitempiä aukioloaikoja.

Taulukko 18. Siidan aukioloaikojen sopivuus.

Aukioloaikojen sopivuus	kpl	%
Kyllä	1 312	98
Ei	28	2
Yhteensä	1 340	100

3.4.4 Aikomus vieraillla uudelleen ja suositella kohdetta muille

Vastanneista 61 % piti todennäköisenä uutta vierailua Siidassa, 16 % ei uskonut uuden vierailun mahdollisuuteen. Tulosta voi pitää erinomaisena ottaen huomioon ulkomaalaisten runsaan osuuden vastanneista (42 %). Lähes kaikki vastanneet aikoivat todennäköisesti suositella Siidaa muille, vain kaksi prosenttia vastanneista piti sitä epätodennäköisenä.

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Lomakkeisiin oli kirjoitettu vapaamuotoisia palautteita runsaat 200 kpl. Palautteissa Siida sai runsaasti kehuja sekä yleisellä tasolla että erikseen museosta ja näyttelyistä. Myös kehittämideoita saatiin paljon.

Yleisimmin palautteissa kaivattiin ranskankielisiä opasteita, oppaita ja näyttelytekstejä. Ranskan-kieliset näyttelytekstit julkaistiin tutkimuksen kuluessa kirjana, joten tilanne korjautui siltä osin. Lisäksi palautteissa esitettiin muun muassa, että näyttelyihin lisättäisiin kasvi- ja eläinlajien tieteelliset nimet, mikä auttaisi ulkomaisia vierailijoita lajien tunnistamisessa.

Osa AV-esitykseen tutustuneista toivoi sen olevan pidemmän, pyörivän useammin ja kuvien vaihtuvan hitaammin. Ulkomuseon kävelyreitit alkuun toivottiin tietoa reitin pituudesta, myös opaskirjaa ulkokohteista kaivattiin. Opaskirjaa tai -lehtistä kaivattiin niin ikään alueella kasvavista syötävistä marjoista ja sienistä. Osa palautteen antajista oli sitä mieltä, että tietoa etenkin saamelaisien sosiaalisesta kulttuurista saisi olla enemmän.

Muutamassa palautteessa toivottiin lisää ohjelmaa lapsille. Kehittämisen varaa nähtiin mm. näyttelyiden sopivuudessa lapsille. Uutena ajatuksena esitettiin interaktiivisia kohteita, tietokonepelejä tms. lapsille sopivaa ajanvietettä.

Vapaamuotoiset ajatukset on listattu liitteeseen 4.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Siidan asiakaskunta jakautuu melko tasaisesti suomalaisiin ja ulkomaisiin kävijöihin. Eniten kävijöitä oli Inarin kunnasta sekä pääkaupunkiseudulta. Ulkomaisia kävijöitä saapui eniten Ranskasta ja Saksasta. Suurin osa kävijöistä vierailee Siidassa pienessä, korkeintaan viiden hengen seurueessa, joka koostuu oman perheen jäsenistä tai ystävistä. Siidaan saapuu runsaasti myös suurempia ryhmiä (36 % seurueista), jotka ovat yleensä matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmiä. Suurin kävijäryhmä ovat 55–64-vuotiaat. Lähes puolet vastanneista oli suorittanut yliopisto- tai korkeakoulututkinnon.

Suurin osa vastanneista oli jo matkaa suunnitellessaan lisännyt Siidan käyntikohteeksi muiden kohteiden ohella, viidennes vastanneista poikkesi sinne ennalta suunnittelematta. Useimmiten kävijät olivat saaneet tietoa Siidasta tutuilta ihmisiltä sekä esitteistä ja oppaista. Enemmistö vastanneista (68 %) vieraili Siidassa ensimmäistä kertaa, keskimääräinen vierailuaika oli hieman yli kaksi tuntia. Hieman yli puolet vastanneista aikoi todennäköisesti vierailla Siidassa uudelleen ja lähes kaikki vastanneet aikoiivat todennäköisesti suositella sitä muille. Siidan lähialueen suosituimpia käyntikohteita olivat Inarin, Ivalon ja Saariselän taajamat sekä Inarijärvi. Noin joka kymmenes vastanneista ilmoitti käyttävänsä Inarin kylän lähistöllä olevaa retkeilyreitistöä. Tärkeimmiksi motiiveiksi Inari–Utsjoki-alueen luonnossa liikkumiselle kävijät ilmoittivat retkeilyn ja luonnosta nauttimisen.

Lähes kaikki vastanneet pitivät Siidan aukioloaikoja sopivina. Palveluista eniten käytettyjä olivat näyttelyt (40 % vastanneista) ja ravintola (24 % vastanneista). Museo- ja luontokaupan palveluita ilmoitti käyttäneensä 23 % tutkimukseen osallistuneista. Suosituimpia myyntituotteita olivat saamenkäsityöt, matkamuistot ja kirjat. Vähiten asiakkaita kiinnostivat luonto- ja kulttuuriopetukseen liittyvät paketit sekä lelut. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään myös Metsähallituksen asiakaspalvelua käyttäneiden osuus kaikista kävijöistä. Kävijät eivät kuitenkaan ilmeisesti kiinnitä huomiota siihen, palveleeko heitä museon vai Metsähallituksen työntekijä, sillä vain viisi prosenttia vastanneista katsoi käyttäneensä Metsähallituksen asiakaspalvelua.

Vapaamuotoista palautetta annettiin runsaasti, ja yleisten kiitosten ohella kävijät esittivät usein myös kehittämisehdotuksia havaitsemilleen puutteille. Eniten valituksia tuli ranskankielisten opasteiden ja näyttelytekstien puuttumisesta. Näyttelyteksteistä on sittemmin valmistunut ranskankielinen kirja, jonka voi ostaa tai lainata panttia vastaan näyttelyissä vierailemisen ajaksi. Näyttelyteksteihin esitettiin myös lisättäväksi kasvien ja eläinten tieteelliset nimet. Ulkomuseosta kaivattiin kirjallista tietoa, samoin alueella kasvavista syötävistä kasveista ja sienistä. Lisäksi toivottiin mm. lapsille sopivia interaktiivisia kohteita, tietokonepelejä tms.

Siidan asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä saamansa palvelun laatuun, tutkimuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,30 asteikolla 1–5. Indeksillä mitattiin asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjolla olevien palveluiden laatuun sekä Siidan onnistumista tiettyjen palveluiden tuottamisessa. Tyytyväisimpiä kävijät olivat näyttelyn kiinnostavuuteen, luonnosta saamaansa tietoon sekä saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistämiseen. Sisätilojen toimivuudessa ja siisteydessä oli kävijöiden mielestä myös onnistuttu erityisen hyvin.

Tyytymättömiä kävijät olivat lapsille suunnattuihin palveluihin, museo- ja luontokaupan myyntituotteiden sopivuuteen kävijöiden tarpeisiin ja lupiin liittyvään asiakaspalveluun. Myös yleinen tiedonsaanti retkeilystä sekä kalastuksesta ja metsästyksestä oli koettu jonkin verran puutteelliseksi. Erityisesti lupiin liittyvään asiakaspalveluun tyytymättömien vastauksissa korostuvat

jonkin verran ne lomakkeet, joissa kävijät ovat ohjeiden vastaisesti vastanneet kysymyksen jokaiseen kohtaan, vaikka eivät olisi kyseistä palvelua juuri tällä käynnillään käyttäneetkään. Kritiikki ei niin ollen kohdistu juuri tähän käyntiin. Yleiseen tiedonsaantiin tyytymättömät olisivat ilmeisesti kaivanneet nykyistä suurempaa mahdollisuutta tutustua itsenäisesti alueen tarjontaan ja retkeilymahdollisuuksiin näyttelyiden, opastustaulujen ja esitteiden avulla. Lapsiperheiden määrää ja lapsille suunnattujen palveluiden tarvetta ei pystytty tämän tutkimuksen nojalla arvioimaan, sillä lomakkeissa ilmoitetut seurueiden alle 15-vuotiaiden osuudet olivat jääneet tallentamatta ASTA-tietojärjestelmään.

Lähteet

Metsähallitus 2008: Luontoon.fi-verkkopalvelu. – <<http://www.luontoon.fi/inari>>, 2.6.2008.

Puolakka, E. 2004: Inarin retkeilyalueen kävijätutkimus 2000. – Käsikirjoitus, Metsähallituksen arkisto, Vantaa. 50 s.

— 2006: Hammastunturin erämaa-alueen kävijätutkimus 2005. – Raportti, Metsähallitus. 115 s. (verkkajulkaisu)

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Eraasiatjaretkeily/Asiakastieto/Suojelujaretkeilyalueidenkavijatutkimukset/Hammastunturi/Sivut/Hammastunturineramaaalueenkavijatutkimusraportti2006.aspx>

— 2008a: Inarin retkeilyalueen kävijätutkimus 2006–2007. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 108. 64 s.

— 2008b: Inarin retkeilyalueen yritystutkimus 2006–2007. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 109. 55 s.

Otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havaintoja (tavoite)	Keruupäiviä
Siida	Kaikki asiakkaat	1500	91
Yhteensä		1500	91

Aineiston keruuaikataulu ja sen toteutuminen

Aikataulu 2007–2008

Merkkien selitykset:

ap = aamupäivä (klo 9–14:30), ip = iltapäivä (klo 14:30–20), Y = ylimääräinen keruupäivä

Huhtikuu–Toukokuu 2007

<i>päivä</i>	To 18.4.	Su 29.4.	Ti 1.5.	To 10.5.	La 19.5.	Pe 25.5.	Ti 29.5.
<i>Paikka</i>	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
<i>Kello</i>	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä
<i>Tavoite</i>	15	15	15	15	15	15	15
<i>Kpl</i>	12	34	14	3	16	17	12
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							108

Toukokuu–Kesäkuu 2007

<i>Päivä</i>	To 31.5.	Ke 6.6.	Su 10.6.	Ma 11.6.	To 14.6.	Ti 19.6.	Ke 20.6.
<i>Paikka</i>	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
<i>Kello</i>	koko päivä	ip	ip	ap	ap	ap	ip
<i>Tavoite</i>	15	18	18	18	18	18	18
<i>Kpl</i>	20	9	20	16	19	13	40
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							245

Kesäkuu–Heinäkuu 2007

<i>Päivä</i>	Ma 25.6.	Su 1.7.	Ti 3.7.	La 7.7.	To 12.7.	Su 15.7.	Ma 16.7.
<i>Paikka</i>	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
<i>Kello</i>	ap	ap	ap	ap	ap	ap	ap
<i>Tavoite</i>	18	18	18	18	18	18	18
<i>Kpl</i>	18	22	17	38	22	28	22
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							412

Heinäkuu–Elokuu 2007

<i>päivä</i>	Ke 18.7.	Pe 27.7.	La 28.7.	Ma 30.7.	To 2.8.	La 11.8.	Su 12.8.
<i>Paikka</i>	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
<i>Kello</i>	ap	ap	ip	ip	ip	ip	ap
<i>Tavoite</i>	18	18	18	18	18	18	18
<i>Kpl</i>	36	24	18	24	24	33	27
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							598

Elokuu–Syyskuu 2007

<i>Päivä</i>	Ma 13.8.	To 16.8.	Ma 20.8.	Ti 21.8.	To 30.8.	La 1.9.	Ma 3.9.
<i>Paikka</i>	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
<i>Kello</i>	ap	ip	ip	ip	ap	ap	ap
<i>Tavoite</i>	18	18	18	18	18	18	18
<i>Kpl</i>	32	40	30	28	28	14	11
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							781

Syyskuu 2007

<i>päivä</i>	Ti 4.9.	Pe 14.9.	La 15.9.	Ma 17.9.	Ke 19.9.	Ma 24.9.	La 29.9.
<i>Paikka</i>	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
<i>Kello</i>	ip	ap	ap	ap	ip	ip	ap
<i>Tavoite</i>	18	18	18	18	18	18	18
<i>Kpl</i>	50	27	22	9	10	5	6
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							910

Lokakuu-Marraskuu 2007

Päivä	Ke 3.10.	Ke 10.10.	La 20.10.	To 25.10.	Pe 2.11.	Ke 7.11.	To 15.11.
Paikka	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
Kello	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä
Tavoite	15	15	15	15	15	15	15
Kpl	16	20	6	9	7	4	3
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							975

Marraskuu-Joulukuu 2007

päivä	La 17.11.	To 20.11.	Ke 28.11.	La 8.12.	Ti 11.12.	Su 23.12.	La 29.12.
Paikka	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
Kello	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä
Tavoite	15	15	15	15	15	15	15
Kpl	17	14	3	12	3	6	11
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							1041

Tammikuu-Helmikuu 2008

päivä	Ke 2.1.	Pe 11.1.	Ti 15.1.	La 26.1.	Y Ti 29.1.	Pe 1.2.	Pe 8.2.
Paikka	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
Kello	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä
Tavoite	15	15	15	15	15	15	15
Kpl	17	3	12	19	11	1	20
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							1124

Helmikuu-Maaliskuu 2008

päivä	Y Ke 13.2.	Su 17.2.	La 23.2.	Ti 26.2.	Y La 1.3.	Y Ke 5.3.	La 8.3.
Paikka	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
Kello	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä
Tavoite	15	15	15	15	15	15	15
Kpl	18	6	27	4	14	6	5
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							1204

Maaliskuu-Huhtikuu 2008

päivä	To 13.3.	Ti 18.3.	Y To 20.3.	To 27.3.	Y Ti 1.4.	Pe 4.4.	Ti 8.4.
Paikka	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida	Siida
Kello	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä	koko päivä
Tavoite	15	15	15	15	15	15	15
Kpl	14	9	20	12	12	13	
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							1284

Huhtikuu 2008

päivä	Y To 10.4.	Pe 11.4.	Ti 15.4.
Paikka	Siida	Siida	Siida
Kello	koko päivä	koko päivä	koko päivä
Tavoite	15	15	15
Kpl	10	2	4
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>			1 300

Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet ja muut kohteet

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
Alta	3
Euroopan kiertue	1
Helsinki	2
Inari	5
Inari, Jäämeri	1
Inarijärvi	2
Inarijärvi, Nellim	1
Inarin kylä	1
Inarin mökki	1
Inarin Sakk	1
Inarinjärven risteily, Nordkap, Alta, Tromssa	1
Ivalo	7
Ivalo, Saariselkä, Utsjoki	1
Jerisjärvi, Saariselkä	1
Jänisjärvi, Inarijärvi	1
Jäämeri	3
Kaamanen	1
Kalastus	1
Karhunpesä / kirkot	1
Karigasniemi	3
Kasvit matkan varrella	1
Kaupoilla käynti	1
Kevo	3
Kevon reitti	2
Kevon vaellus	1
Kiilopää	1
Kirkenes	2
Kittilä	1
Koko lappi	1
Koko P-Lappi, etelä-itä-suunta	1
Koskikalastus	1
Kylällä kiertely	1
Käyn täällä Inarissa paljon	1
Laanila	1
Lapin matkailu	1
Lappi	1
Lemmenjoki	5
Lemmenjoki, Miessi	1

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
Levi	2
Luonto	1
Luontoretkeily ja kohteet	1
Luosto	1
Muotkatunturit	1
Mökki	3
Nellim	1
Nordkapp	16
Nordkapp, Norja	1
Nordkapp, Kuusamo	1
Norja	7
Norja, Vadsö	2
Norja, Venäjä	1
Nuorgam	2
Oma mökki	1
Paistunturit	1
Pohjoinen kasvillisuus	1
Pohjoinen rannikko ja Norja	1
Pohjois-Suomi ja Norja	1
Retkeily	1
Retkeilykohteet	1
Ruskaloma	1
Saariselkä	21
Saariselkä, Kuusamo	1
Sevettijärvi	3
Siskon mökki	1
Sotajoki, Kevo	1
Suomi	1
Suomi, Lappi	1
Ulkoilu, retkeily, joulun vietto, kalastus	1
Utsjoki	4
Vaellus, Paistunturin erämaa-alue	1
Valkeaporo	1
Varangi	1
Varangin niemimaa	1
Vasatokka	2
Vesisaari	3
Vierailu sukulaisissa	1
Vätsäri	1
Äkäslompolo	1
Yhteensä	158

LIITE 3. 3(8)

Muita kohteita	kpl
1 kk mökkeilyä	1
2 viikkoa matkustamassa pohjoismaissa	1
Alkuperäiskansojen musiikkifestivaali	1
Alta museo	1
Altan museo, Nordkapp	1
Ametistikaivos	1
Andere Museen	1
Angeli ja moni muu	1
Angeli, Köngäs, Kittilä	1
Arcticum	1
Arctikum ym.	1
Arctikum, Lordilandia	1
Arcticum, Kilpisjärvi, Nuorgam	1
Ateljee Kaija Paltto	11
Bergen, Oslo	1
Berlin, Paris, Bergen, Helsinki, Roma, Abu ohbi, Maldives, Singapore, Egypti	1
Helsinki	2
Helsinki kierros, koko Suomi	1
Helsinki, Kuortane, Rovaniemi	1
Helsinki, Nordkapp	1
Helsinki, Tallinna	1
Helsinki, Turku, Rovaniemi	1
Hurtigruten	3
Huskyfarmi	1
Inari	1
Inari, Inarijärvi	1
Inari, Ivalo	1
Inari, Sevettijärvi, Angeli	1
Inari, Utsjoki	1
Inarijärvi	4
Inarijärvi ja Ivalojoiki	1
Inarin kylä	2
Inarin kylä, Otsamo, Pielpjärven erämaakirkko	1
Inarin risteily	2
Inarinjärvi, Kiilopää	1
Ivalo	33
Ivalo, Inarijärvi	1
Ivalo, Inarijärvi, porotila	1
Ivalo, Inarijärvi, Rovaniemi	1
Ivalo, Kiilopää	1

Muita kohteita	kpl
Ivalo, Nellim	2
Ivalo, Saariselkä	4
Ivalo, Tankavaara	2
Ivalojoki	2
Juutua	3
Juutuanjoki	1
Jyväskylä, Helsinki	1
Kaamanen	1
Kaamanen, lintutorni	1
Kaamanen, Sodankylän elokuvafestarit	1
Kaikki tunturi-Lapin kohteet	1
Kajaani	1
Karasjoki, Murmanski	1
Karhunpesäkivi	4
Karhunpesäkivi, Kaunispää, Pyhä–Luosto tunturit	1
Karhunpesäkivi, Saariselkä	1
Karigasniemi	3
Karjala	1
Karjala, Patvinsuo NP	1
Kaupat	2
Kemijärvi	1
Kevo ja Saariselkä	2
Kevon luonnonpuisto	1
Kiertomatka	2
Kiertomatka Lapissa	1
Kiilopää	3
Kiilopää, Lapin-Häme	1
Kiilopää, Saariselkä	1
Kilpisjärvi	1
Kilpisjärvi, Nordkapp	1
Kilpisjärvi, Nordkapp, Oulanka	2
Kirkenes	1
Kirkkoniemi	2
Kirkkoniemi, Vesisaari	1
Kirkkoniemi – Pohjois-Lappi	1
Kirkot	1
Kittilä, Inari, Rovaniemi	1
Koko Lappi	2
Koko Suomi	2
Kullanhuudonta	2
Kuoppajärvi	1

LIITE 3. 5(8)

Muita kohteita	kpl
Kuusamo, Norja	1
Kyläily	1
Käsityökaupat	3
Kävelyretket	1
Lappi	3
Lappi talvella Inarissa	1
Lappi, Norja, Ruotsi	1
Lemmenjoen kansallispuisto	3
Lemmenjoki	8
Lemmenjoki, Paltto	2
Lemmenjoki, Kevo	1
Lemmenjoki, Kevo, Rovaniemi, Oulanka	1
Lemmenjoki, Oulanka	1
Lemmenjoki, Tanajoki	1
Levi	1
Levi, Ivalo, Rovaniemi	1
Levi, Pallas	1
Luonto yleensä	1
Luonto, Inari	1
Luontokohteet	1
Luosto, Rovaniemi	2
Läpi Suomen	1
Matka Suomi	1
Matka ympäri Lappia	1
Matkalla Suomessa	1
Mitä matkalle sattuu	1
Monet Suom. ja Norj.	1
Mummola	2
Muonio, Kiiruna, Rovaniemi	2
Muotkan Ruoktu	2
Muotkatunturi	2
Muotkatunturi, Pohjois-Norja	1
Muotkatunturi, Ruija, Kuusamo	1
Murmansk	3
Musiikkifestivaalit	1
Mökki	2
Mökki Vaskojoella	1
Narvik, Lofootit, Nordkapp, Inarijärvi	1
Nellim	5
Nellim, Ivalo	3

Muita kohteita	kpl
Nordkapp	29
Nordkapp, Rovaniemi	2
Nordkapp, Altan muinaispiirroksset	1
Nordkapp, eräretkeily	1
Nordkapp, Lapin kiertue	1
Nordkapp, Lapinleuku, Karasjoki	1
Nordkapp, Ruotsi	1
Nordkapp, Tromsa	1
Nordkapp-Suomi	1
Norja	16
Norja, Ruotsi	4
Norja, Ruotsi ja Tanska	1
Nuorgam, Kirkenes	1
Nuorgam, Vuokatti	1
Nuotta-näyttely jota ei löydetty	1
Nähdä Suomen juhannus	1
Näätämöjoki	1
Näätämöstä Norjaan, Pohjois-Norja	1
Oma mökki ja kalastus	1
Otsamo, lähiseudun kairat	1
Otsamo, Pielpajärvi	1
Oulanka, Suomen kiertue	1
Pallas, Levi, Luoston ametistikaivos, Sodankylä	1
Pallastunturi, Kirkkoniemi	1
Pielpajärven erämaakirkko	1
Pielpajärvi ym.	1
Pielpajärvi, Utsjoki	1
Pohjois-Lappi	1
Pohjoismaat	1
Poro- ja koirafarmit	1
Porofarmi	1
Porotila	4
Porotila Paadar	1
Porotila, Suurpetokeskus	1
Posio, Utsjoki	1
Pulmanki-Sevettijärvi-reitti	1
Rautulampi, Tuulispää	1
Rengasmatka pohjoismaissa	2
Retkeily ympäri Inarijärveä	1
Rovaniemi	12

LIITE 3. 7(8)

Muita kohteita	kpl
Rovaniemi (Arcticum)	2
Rovaniemi, Luosto, Simo, Salla, Savukoski	1
Rovaniemi, Ranua, Kemi	1
Ruotsi ja Norja	2
Ruska ja Norjan kohteet	1
Saariselkä	38
Saariselkä ym.	2
Saariselkä, Ivalo	2
Saariselkä, Kaunispää	2
Saariselkä, Kiilopää	1
Saariselkä, Levi, Ylläs	1
Saariselkä, Varanginvuono	1
Saariselkä–Kiilopää-alue	1
Saariselän "mäet"	1
Saariselän alue	1
Saariselän kappeli, retkeily	1
SAKK	1
SAKK, Saamen Radio	5
Samediggi	1
Samiradio	1
Sevettijärvi	2
Sevettijärvi–Pulmankijärvi-reitti	1
Siwa, Kuukkeli	1
Sodankylä	2
Solojärvi	1
Suomen kautta kulku	1
Suomen kierros ja Nordkapp	1
Suomen kiertue	1
Suomi	1
Suomi, Norja, Ruotsi	1
Syysjärvi, mökki	1
Tankajärvi	1
Tankavaara	1
Tankavaara, Nordkapp	1
Tankavaara/ Risteily	1
Teno, Norja	1
Tenojoki ja muu Lappi	1
Tenovirta	1
Tunturivaellus	1
Tutustua saamen kulttuuriin	1

Muita kohteita	kpl
UKK-opastuskeskus	1
UKK-puisto	3
Ukonkivi	3
UK-puisto, musafestivaali, koltta-alue	1
US, UK, Egypti, Australia, Uusi-Seelanti	1
Useita	1
Utsjoki	3
Utsjoki, Karasjoki	1
Utsjoki, Lemmenjoki	1
Utsjoki, Nordkapp	1
Utsjoki, Norjan Pykeija, Saariselkä	1
Varanger	1
Varanginvuono	3
Varanginvuono, Kevon tutkimusasema	1
Vasatokka	1
Vasatokka-leirikeskus	1
Vesisaaren kirjasto	1
Vesisaari	2
Vesisaari, Barentsin kirjastopäivät	1
Vuotso	1
Ympärimatka	1
Äkäslompolo	1
Yhteensä	448

Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoinen palaute

Revontuliesitys olisi voinut olla informatiivisempi.

Revontuliesitys voisi olla informatiivisempi.

Revontuliesitys on ollut tuttavilleni/itselleni pienoinen pettymys = ei tekstitystä (yleisö kylläkin ollut moni-kansallinen), kuvien päällekkäisyys/vaihtuvuus levoton, ei tuo kuvaa eläväksi.

Revontuliesitys oli hyvä. Jäin kaipaamaan saamelaiselämään liittyvää esitystä (entisaika ja nyt).

Borea aurealis OK, kaipasin lyhyttä esitystä kotaelämästä, kalastuksesta, poronhoidosta ym.

Videositykset voisivat olla useammin.

DVD-esitys voisi olla opettavaisempi: miten revontulet syntyvät ja kuinka usein niitä esiintyy.

Tosi kiva video poronhoidosta, myös AV-esitys kiva, ehkä vain pitempi saisi olla.

AV-esitys voisi pyöriä useammin.

AV-esityksen kuvat saisi viipyä kauemmin yksi kuva, ei niin nopeasti vaihtua.

Diaesityksiä lisää, aiemmin ovat olleet upeita, voisi tehdä uusia. Videot olisivat myös hyvä juttu.

En ole valitettavasti huomannut tarjontaa lapsille. Poikamme on 2-vuotias, eikä hän silmäkorkeutensa yläpuolista näyttelyä pystynyt havaitsemaan.

Toivoisin lapsille vähän enemmän ohjelmaa. Lapsille suunnattua näyttelyä sekä perusnäyttelyyn enemmän infoa esille.

Lapset on otettu todella hyvin huomioon museossa mutta vielä voisi parantaa.

Museon kehittämisajatuksista ja -suunnista tulisi olla julkista keskustelua mm. vaihtuvista näyttelyistä.

Paikallista vierailijaa kiinnostaa vaihtuvat näyttelyt. Tätä kohderyhmää ajatellen vaihtuvista näyttelyistä kannattaa infota paikallis- ja maakuntalehdissä sekä alueradiossa.

Voisiko Inarilaisessa olla selkeästi ajankohtaista tietoa näyttelyistä ja tapahtumista ihan säännöllisesti? Nettisivut kyllä hyvät ja toimivat. Kyselykaavake ei täysin toimi paikalliselle asiakkaalle.

Minä toivoisin kirjaa, jossa olisi kaikki museon kuvat ja tekstit. (Että voisi kotona lukea sitä uudestaan).

Camera borealis luentohinnat 5e/luento, aivan liian korkeat. Olisin voinut olla useammalla luennolla, mutta hinta esteenä.

Skabmagovien lipunmyynti sekava ja aikaa vievää. Elokuvista olisi pitänyt olla enemmän tietoa esitteissä.

Inarin kuntalaiset puoleen hintaan!

Koska nähtävää on niin paljon, olisi hyvä, että Siidassa käynnin voisi jakaa kahdelle päivälle. Lipun hinta olisi 1,5-kertainen yhden päivän hintaan verrattuna. Vessoja pitäisi olla useampi.

Lipunmyyjä voisi kertoa, että myös vuosilippuja on myynnissä!

Tarjouspaketteja reiluja ja useammin, kiitos!

Odotan kuvatekstiä kaikkiin kuviin näyttelyssä.

Ranskankieliset selosteet, koska talviaikana ranskalaisia ryhmiä paljon! Saamelaisuus loppuu vuoteen - 70?? Uudistusta päänäyttelyyn!

Miksi kivikautta ei ole huomioitu?

Lapinkoirasta kaivattaisiin lisää tietoa.

Kaipasimme tietoa sienistä.

Oulussa ja Kuusamossa järjestetään linturetkiä, täällä välttämättä ei.

Aukiolo jatkossakin klo 20 asti, kerkiää pitkämatkalaisetkin. Henkilökunta erittäin mukavaa!

Vapaamuotoinen palaute

Voisi olla myöhemmin iltapäivällä auki?

Maanantai olisi mukava olla avoinna.

Videovalikoima (DVD) voisi olla vähän monipuolisempi.

Heijastimia myyntiin.

Enemmän informaatiota shamaaneista ja videot olisivat olleet tervetulleita. Hieman lisää interaktiivisuutta (hupia...).

Lisää lappilaista/Lapista kirjallisuutta ja talvisota-aihetta englanniksi tai saksaksi.

Lajitiedot luonnosta näkyviin selkeästi! Porotermit suomennettava!

Tuoda jotain näyttelystä kouluun ja tuoda selvästi esiin Suomi ja muut maat.

Erinomainen museonne on kadonneen luonnon muistomerkki. Voisitte KÄYTÄNNÖN TASOLLA tuoda esille miten jäljellä oleva voitaisiin säilyttää tuleville polville. TÄSSÄ TEILLÄ ISO AUKKO!

En löytänyt tarkkaa selvitystä "napapiiristä" näyttelyssä.

Näyttelyiden tekstit olivat turhan tiiviitä ja pitkiä, erityisesti luonnonkasvi-näyttelyssä.

Onko ulkoalueella luonnon erityispiirteitä, sotahistoriaa, aikaisemman asutuksen jälkiä, merkittäviä puita tms? Tuokaa myös ne esille.

Arkkitehtuurinen suunnittelu ja näyttelyiden dynamiikka yhdessä parempien kaaviomaisten Siidan karttojen kanssa voivat auttaa vierailijoita visuaalisesti hahmottamaan ja tehostamaan katselukokemusta.

Halusin esitteitä, joista löytyy tietoa syötävistä marjoista. Siida näyttely on erittäin hieno ja mielenkiintoisesti rakennettu. Kiitos!

Loppujen lopuksi saamenkulttuurista on aika vähän esineitä näytillä. Olisi kiva kun olisi enemmän katsotavaa. Iso sali on aika tyhjä.

Näyttely oli mielestäni erittäin kattava ja esille pano houkutteleva. Tietoa alueen luonnosta ja kulttuurista tuli tarpeeksi. Ehkäpä (lapsia varten) voisi olla enemmän "interaktiivisia" kohteita, tietokonepelejä tms. Viihdyttäisivät myös aikuisia.

Pitäisi saada tätä tietoa Suomen koululaisille valasnäyttely mielenkiintoinen. Kauniita ja hyviä esittelyjä luonnosta. Oikein hyvä ja saamelaisista. Varmaan Suomen parhaista museoista!

Ulkoalue olisi mukava olla avoinna myös talvisin.

Ulkomuseoalue voisi olla myös talvella auki.

Kävelyreitistä (ulkomuseo) voisi laittaa tiedon kuinka pitkä se on (saa vähän väärän kuvan, kun puhutaan 7 ha:n alueesta kyllissä!)

Ulkomuseossa kaipasimme tietoa lisää. Opaskirja josta olisi saanut tietoa etenkin ulkokohteista olisi ollut tarpeen. Tavalliset kopiot lisätietoa tarjoavista www-sivuista tai kirjallisuuslistat halvalla tai ilmaiseksi olisivat suuri apu! Kiitos!

Esite museosta ei ole hyvä, koska siinä oli vain tekstiä näyttelyistä eikä lainkaan kuvia.

Vessoja ei ole tarpeeksi! Ulkomuseo erinomainen! Oikein hienoa ja ravintolan ruoka erinomaisen hyvää.

Saamelainen kulttuuri: Ei paljoa löytynyt muista elämän käännekohtista: Naimisiinmenosta, syntymästä, kuoleman rituaaleista, aikuistumisen tiestä. Etnologia?

Olisi mielenkiintoista tietää saamelaisten sosiaalisesta kulttuurista enemmän.

Rajalan Veikon näyttely sopisi tänne loistavasti.

Ravintolan laajennus suotavaa.

Todettiin, että jos aikoo ruokailla Siidan ravintolassa, kannattaa käydä syömässä ensin. Ruoka oli hyvää, mutta "tupla-annokset", kiitos.

Lisätietoa nettisivuille, muita mahdollisuuksia mitä Inarissa voisi tehdä (esim. risteily Ukolle olisi kiva)!

Internet-piste olisi hyvä.

Yleisökäyttöön netti: toisi asiakkaita. Skabmakuvat-esitteitä voisi toimittaa Rovaniemelle ja suuriin kaupunkeihin; Helsinki, Turku.

Vapaamuotoinen palaute

Kyltti missä suunnassa Siida sijaitsee Inariin saavuttaessa.

Siidasta ohjelma TV:seen.

Lisää turismi-infoa, koska keskustan info on koko loma-ajan suljettuna! (joulu- uusivuosi 07).

Parkkialuetta pitäisi kehittää: oven eteen reilu kieltoalue ja lumityöt pitäisi tehdä paremmin linja-autojen parkkialueelta.

Camping-kielto pois parkkipaikalta, pelkkä yöpyminen ei ole leiriytymistä. Saapumisaika esim. 23.00.

Camping-kielto pois parkkipaikalta! Tulimme klo 19.40. Piti lähteä asunto-autolla hakemaan P-paikkaa, joita ei ole täällä missään. Etenkin saksalaiset, jotka eivät halua maksaa mistään, hakivat vapaita paikkoja.

Vuodesta 2001 on toiveena ollut saada ala-koskeen toimiva tulipaikka, tätä toivon edelleen. Mitä järkeä on pitää ja rakentaa hienot tulipaikat esim. Jäniskoskelle, jossa ei saa edes kalastaa. Siidan tytöt on niin kauniita, että menee kalamiehen pää aamuisin ihan sekaisin.

Eikö Siidan puoleiselle (alacoski) saada tulipaikkaa? Ja niihin alakosken kalastusalueeseen rotia, esim. niskankalastus mahdollinen lain puitteissa, ei kukaan umpikoskessa kalasta, ainakaan ei pitäisi.

Siidan ympärillä oleva metsä tulisi puhdistaa jätteistä, koska sinne tehdään syksyisin sieniretki ja nyt on siivoton.

Pitkä matka teille. Näyttelyt ranskaksi.

Näyttelytekstit ja kirjoja ranskaksi.

Opastettuja kierroksia espanjaksi.

Ei ole tekstejä espanjaksi, eikä myöskään näitä kyselyjä!

Ranskankieliset käännökset olisivat mukavat.

Näyttelytekstejä voisi olla myös ranskaksi.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ei ranskankielisiä opasteita.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset tekstitykset olisivat toivottavia.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset opasteet olisivat toivottuja.

Näyttelytekstit ranskaksi

Ranskankieliset tekstit puuttuu.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset opasteet puuttuvat.

Ranskankieliset opasteet olisivat toivottavia.

Ei ole ranskankielisiä kirjoja eikä kukaan henkilökunnasta puhu ranskaa.

Ei ole ranskaksi opasteita.

Opastuksia ei ole ranskaksi.

Ei opasteita ranskaksi

Ei ranskankielisiä opasteita ja ranskankielistä opasta tarjottiin vasta kierroksen jälkeen. Opasta olisi pitänyt tarjota ennen museoon menoa.

Vapaamuotoinen palaute

Ei opasteita ranskaksi.

Näyttelyt käännettynä myös ranskaksi tai ainakin espanjaksi!!! Harmi ettei ole edes yleiskieltä!

Ei ole näyttelytekstejä ranskaksi.

Jotkut "näytteilleasettelut" olisivat voineet olla ranskan kielellä.

Voisitte laittaa myös latinaksi tekstejä. Eivät kaikki italialaiset, espanjalaiset ystävät ymmärrä saksaa tai englantia.

Käännökset Ranskaksi olisivat helpottaneet lähestymistä luontoon. Luonnollisesti englantia...? Kiitokset miellyttävästä käynnistä!

Jotkut tekstit tai selitykset ranskaksi. Kasvien ja eläinten nimet voisivat olla latinaksi, sillä se on kansainvälinen kieli ja mahdollisesti joku voi löytää näin eläimen/kasvin nimen omasta kielestään.

MIINUS: Ei ruotsinkielisiä opasteita! Outoa kaksikielisessä maassa ja etenkin saamelaisyhteyksissä, Saamenmaahan on osa sekä Ruotsia että Norjaa. Monet saamelaiset puhuvat niitä kieliä jopa äidinkielenään. Eli olisi hyvää palvelua. Suomen turistit tulevat pääosin Pohjoismaista. Ihmettelen että Lapissa saksalaisia palvelaan näiden edellä!

Espanja on maailman toiseksi puhutuin kieli. Teillä ei ole mitään meidän kielellä.

Esitteisiin italian kieli!

DVD:tä ei ole espanjankielisenä.

Liian vähän saksankielisiä kirjoja.

Saamenkieltä ei ymmärrä – huonoa kieltä.

Museorakennus on ankea.

Museorakennus on kuin lato ja nimi on huono ja ei kerro mitään itse museosta.

Pieni wc ja niitä pitäisi olla useampia.

Pienillä lapsilla ei paljon tekemistä.

Moottorikelkkakartta on aivan liian epätarkka.

Ruoka oli hyvää, mutta annos aika pieni.

Ravintola liian kallis, ei käyttöä.

Piha on aivan liian liukas.

Typerä kysely paikkakuntalaiselle.

Pääsylipun hinta korkea!

Käyttämänne kielen taso on erittäin huono. Neuvoisin teitä käyttämään oikeita kielenkääntäjiä.

Kyselylomake liian PITKÄ!

Tässä on aivan liian monta kysymystä.

Kysely on liian pitkä. Ehdotan, että sitä yksinkertaistettaisiin (esim. matriisein).

Hyvät näyttelyt, ystävällinen asiakaspalvelu.

Oikein kaunis ja valaiseva näyttely. Oli hyvä, että selostukset ja kirjoitukset olivat saksaksi.

Hyvä näyttely.

Hieno näyttely.

Oikein hyvä näyttely!

Koko näyttely on ehdottomasti näkemisen arvoinen.

Näyttelyynne saamelaiskulttuurista ja luonnosta yleisesti sekä alueenne elämäntavasta on kiehtova! Tahoisin nähdä vastaavia näyttelyjä muissakin maissa ja etenkin omassa kotimaassani! Kiitos!

Molemmat erikoisnäyttelyt huippuluokkaa.

Vapaamuotoinen palaute

Oikein kaunis ja helppo sekä hyvin opastettu näyttely.

Mahtava näyttely, Saamen historiasta, kulttuurista ja elinympäristöstä!

Perusnäyttely oli vaikuttava.

Perusnäyttely erittäin korkeatasoinen.

Upea kokemus – näyttelyihin on todella panostettu!

Yksi niitä kauneimpia museoita mitä olen nähnyt. Tosi kaunis! Kaikki aistit käytössä.

Museon arkkitehtuuri aivan erinomainen. Näyttelyt selkeitä ja hyviä.

Nautin todella paljon näkemästäni ja kokemastani Siidassa. Kiitos taidokkaasta näytteille asettelusta!

Museo oli erittäin hyvä. Juuri sopiva määrä tekstiä. Näyttelyn kokonaisuus ja vuodenkierto erittäin hyvä.

Mielenkiintoinen ja hyvä ulkomuseo.

Museo rikas ja näyttelyt eläväiset ja havainnolliset. Ainutlaatuinen organisaatio.

Museo on ainut aito kohde Lapissa.

Hyvä museo! Yhtä hyvä kuin Rovaniemen Arktikum!

Täydellinen ja kaunis museo.

Erinomainen museo!

Hieno museo, mielenkiintoinen.

Hieno museo.

Erinomainen museo!

Erittäin hieno museo, erityisen hyvää oli historiallinen aikajana, jossa alueen tapahtumat oli yhdistetty maailman tapahtumiin!

Paljon oli kuullut Siidaa kehuttavan, mutta käynti siellä ylitti kaikki ennako-odotukseni!!

Olen suositellut Siidaa tuttavilleni alusta asti.

Eri-ikäisille on jatkuvasti uutta tarjottavaa: kiinnostaa.

Todella korkealaatuinen kohde.

Oikein hieno ja siisti museo, miellyttävä käynti, opasteet eri kielillä hieno juttu, ulkomuseo erit. kiehtova.

SIIDA MUSEO ON EHDOTTOMASTI MIELENKIINTOINEN! Olisin halukas tulemaan englanninkieliseksi oppaaksi tänne Siidaan!

Hyvin vaikuttava, ymmärrettävä ja infopitoinen. Erittäin hyvin onnistunut!

Siida on upea! Kiitos!

Oikein tietorikas ja nautittava vierailu. Erinomainen tulkki. Olisin halunnut jäädä pidemmäksi aikaa.

Museo oli mielenkiintoinen ja hyvä. Onnittelut!

Tämä museo on mielenkiintoinen ja perinpohjaisin, mitä olen koskaan nähnyt missään matkoillani. Oikein, oikein, oikein, oikein hyvä!

Tuhannet kiitokset! (myymälässä hieman kallista, mutta spesiaalityönteitä!)

Kaunis paikka.

Oikein kaunis paikka.

Siida on hieno kokonaisuus!

Yllätti positiivisesti, henki oli hyvä. Avaruutta tarpeeksi.

Haluaisin tulla takaisin Inariin ja nähdä sitä ja lähiseutua. Kerron perheelleni ja ystäville, kuinka mielenkiintoista täällä oli. Saamelaisen historia oli erityisen kiinnostavaa – olisipa meillä enemmän aikaa.

Vapaamuotoinen palaute

Meillä oli liian vähän aikaa tutkiaksemme kaiken. Tulimme tänne "erikoiskuljetuksella" Saariselältä. Museo oli todella mielenkiintoinen. Teillä kyllä lapset oppivat paljon. Enemmän tällaista! Meidän täytyy tulla tänne uudestaan. Mahtava paikka!

Todella hieno ja selkeä vierailukohde!

Kiitoksia teidän pitkistä aukioloajoista, toisin kuin eräät muut museot Norjassa ja Suomessa.

Näyttelyiden suunnittelu oli erinomaista ja päättäväisesti sulkee (vangitsee) koko luonnon! Hyvin tehty!

Siida oli uskomattoman monipuolinen, odottamaton kokemus. Suosittelen.

Yksi parhaimmista museoista, joita olemme ikinä reissailleet!

Todella hienosti toteutettu. Jopa paras museo, jossa olen ollut ja mielenkiintoa riitti. Hieno tilatoteutus (=useampi "kierros" nähtävää). Ainahan pidemmät aukioloajat lisäävät pelivaraa, joten hyvä!

Tämä on hyvin kaunis museo. Hienosti esille aseteltu. Näyttely oli hieno hyvin laadukas. Kaupan tuotteet olivat kalliit, mutta hyvä ja hienoa. Bravo!

Erittäin hyvä näyttely saksankielisillä teksteillä ja videoilla. Hieno! Ulkomuseo myös jännittävä, kauniisti rakennettu ja siisti.

Ravintolan ruoka oli oikein hyvää (parempaa kuin missään missä olemme ruokailleet alueella). Video re-
vontulista oli myös nautittava. Valokuvanäyttely oli myös uskomaton!!!

Yksi kauneimmista ja informatiivisimmista museoista, joissa olemme vierailleet. Onnittelumme!

Kiitos erittäin miellyttävästä ja mielenkiintoisesta museosta! Vietimme kokonaista 3 tuntia näyttelyiden ja ulkomuseon parissa, ja aika "hurahti". Erittäin hyvä kokonaisuus!

Pidimme Siidasta erityisen paljon! Tosi kauniisti tehty!

Siida on edelleen kiinnostava ja elämyksellinen. Vuodenaikanäyttely elävä kuten v. 2000 kun näin sen eka kerran.

Kiva reissukohde!!

Hieno kohde!

Hieno talo.

Erinomaista informaatiota saamelaisten elämästä.

Hieno käyntikohde vuodesta toiseen.

Lounasruoka oli hyvää!

Kiitos paljon tietoa lapista.

Uskomattoman paljon tietoa. Hyvin tiedotettu museo. Nainen myymälässä erittäin auttavainen.

Luontokuvat upeita! Ystävällinen ja miellyttävä palvelu! :)

Ystävällinen palvelu, hyvät tilat ja on helppo liikkua myös pienen lapsen kanssa.

Asiakaspalvelu tärkeää. Tähän asti aina kiitettävää. Tiedon välittäminen huomioidaan; lapset ja ulkomaa-
laiset. Pientä tavaraa myynnissä tarpeeksi vähän.

Tämä oli mahtava kokemus. Museon henkilökunta oli erittäin ammattitaitoista ja ystävällistä. Ehdottomasti yksi Suomen vierailuni kohokohtia. Kiitos!

Positiivinen yllätys. Selkeät tekstit.

Kaikki oli, yllätystä, iso sellainen! Sai kysyä mitä vain ja vastaus kodikkaan kohtelias ja silti suora. En ikinä uskonut käyväni siellä, mutta matkanjohtaja, Turunen, sai kaikki mukaan ja villeiksi!

Laatu tärkeää sekä tuotteissa että näyttelyissä.

Nuori nainen myymälässä oli oikein auttavainen ja löysin erinomaisia tuliaisia.

Terveiset asiakaspalvelun nätille tummahiuksiselle tytölle!

Kokonaisuudessaan hyvin ystävällinen henkilökunta.

Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS

Saamelaismuseo ja Ylä-Lapin luontokeskus

SIIDA

Asiakastutkimus 2007–2008

Täyttöohjeet:

Asiakastutkimuksella kerättävää tietoa hyödynnetään SIIDAN palvelujen kehittämisessä. Toivomme Sinun vastaavan tämän lomakkeen jokaiseen kysymykseen ja pyydämme ottamaan huomioon seuraavat ohjeet:

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin **henkilökohtaisesti** merkitsemällä yksi rasti vastausympyrään (○). Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollista valita useampi vaihtoehto, merkitse vastauksesi vastausruutuihin (□). Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus siihen varattuun kohtaan. **Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.**
3. Kysymykset koskevat **tämänpäiväistä käyntiäsi SIIDASSA.**
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Siidan henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan Siida-tuotekori. Arvontaan voit osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Saamelaismuseo ja Ylä-Lapin luontokeskus Siida

Asiakastutkimus 2007–2008

1. Milloin saavuit Siidaan?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit Siidassa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Inarin kylässä
 2 Inarin kylän lähiretkeilyreitit
 3 Juutuanjoki
 4 Pielpjärven erämaakirkko
 5 Otsamotunturi
 6 Inarijärvi
 7 Lemmenjoen kansallispuisto
 8 Kevon luonnonpuisto
 9 Utsjoki
 10 Ivalo
 11 Saariselkä
 12 Muualla missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi Siidaan?

(merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- 1 Henkilöauto
 2 Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
 3 Linja-auto
 4 Tilausbussi (ryhmämatka)
 5 Juna
 6 Lentokone
 7 Taksi
 8 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

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Siidassa? (valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- 1 Oman perheen jäsenistä
 2 Muista sukulaisista
 3 Ystävistä
 4 Työtovereista
 5 Koululuokasta
 6 Päiväkotiryhmästä
 7 Opiskeluryhmästä
 8 Eläkeläisryhmästä
 9 Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista
 10 Kerhosta, yhdistyksestä, tms
 11 Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä
 12 Jostakin muusta, mistä? _____

7. Mitä Siidan palveluita käytät tällä käynnilläsi?

- 1 Näyttelyt
 2 Metsähallituksen asiakaspalvelu
 3 Ravintola
 4 Tapahtumat
 5 Myymälä
 6 Kokoustilat
 7 Muu, mikä? _____

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

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
1 Tiedonsaanti palveluista etukäteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Perille löytäminen (esim. opasteet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Sisätilojen toimivuus ja siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Ennako-odotuksieni täyttyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Elämysten tarjoaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

		käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					en ole käyttänyt	
		erittäin hyvä	5	4	3	2		1 huono
1	Tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Tiedonsaanti moottorikelkkailusta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Siidassa myytävät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto) jne		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Siidan oppaan ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Av-esitys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	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"/>
13	WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Kahvila- ja ravintolapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Siidan perusnäyttelyt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Siidan vaihtuvat näyttelyt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Ulkomuseo		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Tapahumat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Kokouspalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Siidasta tällä käynnilläsi?

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

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

		erittäin					erittäin
		todennäköisesti	5	4	3	2	1 epätodennäköisesti
1	Retkeily- ja ulkoilukartat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Lelut (pehmoeläimet, pelit, ym)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Luonto- ja kulttuuriopetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Saamenkäsiyöt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Korut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Luonnontuotteista valmistetut elintarvikkeet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet (colleget, T-paidat, lippikset, hihamerkit, pinssit,)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit, ym)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Matkamuiistot (erilaiset pientavarat)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Jokin muu, mikä/mitkä _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Inari-Utsjoki alueen muissa luontokohteissa?1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen **Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?**

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Kävely | 11 <input type="checkbox"/> Moottorikelkkailu |
| 2 <input type="checkbox"/> Retkeily | 12 <input type="checkbox"/> Metsästys |
| 3 <input type="checkbox"/> Luonnon tarkkailu | 13 <input type="checkbox"/> Maiseman katselu |
| 4 <input type="checkbox"/> Kalastus | 14 <input type="checkbox"/> Luonnosta nauttiminen |
| 5 <input type="checkbox"/> Lintuharrastus | 15 <input type="checkbox"/> Veneily |
| 6 <input type="checkbox"/> Marjastus | 16 <input type="checkbox"/> Melonta |
| 7 <input type="checkbox"/> Sienestys | 17 <input type="checkbox"/> Työ/tutkimus |
| 8 <input type="checkbox"/> Kasviharrastus | 18 <input type="checkbox"/> Mökkeily |
| 9 <input type="checkbox"/> Luontovalokuvaus | 19 <input type="checkbox"/> Nuorisotoiminta |
| 10 <input type="checkbox"/> Murtomaahiihto | 20 <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____ |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Siidassa ennen tätä käyntiä?Tämä on ensimmäinen kerta

Viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Siida tällä matkalla...

- 1 Matkasi ainoa tai tärkein kohde?
 2 Yksi matkasi suunnitelluista kohteista?
 Muita kohteita ovat: _____
 3 Ennalta suunnittelemaan kohde matkan varrella?
 Matkasi pääkohde/kohteet ovat: _____

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

- 1 Toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä
 2 Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta
 3 Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)
 4 Muilta www-sivuilta
 5 Esitteistä tai oppaista
 6 TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista
 7 Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta
 8 Alueen yrityksiltä
 9 Paikka on minulle entuudestaan tuttu
 10 Toisesta museosta
 11 Muualta, mistä _____

15. Ovatko aukioloaikamme sopivat?kyllä ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

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

- 1 Ammattikoulu
 2 Opistotasoinen tutkinto
 3 Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
 4 Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
 5 Ei ammatillista tutkintoa

20. Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

KIITOS VASTAUKSISTASI!**21. Matkan jälkeen...**

5 = erittäin todennäköisesti, 4 = todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = epätodennäköisesti, 1 = erittäin epätodennäköisesti

erittäin todennäköisesti

5 4 3 2 1

erittäin epätodennäköisesti

Tuletko uudelleen Siidaan? Suositteletko Siidaa muille?

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 175 Hovi, M., Kytö, H. & Rautio, S.-K. (eds) 2008: Fire and Forest – The International Forest Fire Symposium in Kajaani 13.–14.11.2007. 70 s.
- No 176 Wallenius, T. 2008: Menneet metsäpalot Kalevalan kankailla. 46 s.
- No 177 Sarvanne, H., Tanskanen, A. & Yrjölä, R. 2008: Linnansaaren kansallispuiston linnustoselvitys vuonna 2005. 47 s. (verkkojulkaisu)
- No 178 Boström, M & Ekebon, J. 2008: Undervattensinventeringar på Jungfruskär 2005. 33 s. (verkkojulkaisu)
- No 179 Hilska, S. 2008: Laidunnuksen vaikutus kasvillisuuteen Espoon Laajalahdella. 56 s. (verkkojulkaisu)

Sarja B

- No 98 Räsänen, H. 2008: Raja-Karjalan alueen yritystutkimus 2007. 72 s. (verkkojulkaisu)
- No 99 Holsti, C. 2008: Vattajanniemen kävijätutkimus 2006. 79 s. (verkkojulkaisu)
- No 100 Huhta, A. 2008: Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimus 2006–2007. 52 s. (verkkojulkaisu)
- No 101 Hemmilä, T. 2008: Repoveden kansallispuiston kävijätutkimus 2008. 51 s. (verkkojulkaisu)
- No 102 Halme, T. 2008: Pihlajaveden Natura 2000 -alueen kävijätutkimus 2007. 55 s. (verkkojulkaisu)
- No 103 Lindblom, H. 2008: Saimaan alueen yritystutkimus 2007. 63 s. (verkkojulkaisu)
- No 104 Hemmilä, T. 2008: Itäisen Suomenlahden kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 48 s. (verkkojulkaisu)
- No 105 Hemmilä, T. 2008: Itäisen Suomenlahden kansallispuiston yritystutkimus 2007. 26 s. (verkkojulkaisu)
- No 106 Nyman, H.-E. 2008: Besökarundersökning i Ekenäs skärgårds nationalpark 2007. 50 s. (verkkojulkaisu)
- No 107 Kettunen, A. & Berghäll, J. 2008: Kurjenrahkan kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 59 s. (verkkojulkaisu)
- No 108 Puolakka, E. 2008: Inarin retkeilyalueen kävijätutkimus 2006–2007. 64 s. (verkkojulkaisu)
- No 109 Puolakka, E. 2008: Inarin retkeilyalueen yritystutkimus 2006–2007. 55 s. (verkkojulkaisu)

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-660-8 (pdf)

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:

www.metsa.fi/julkaisut