

# Luontokeskus Ukon asiakastutkimus 2010–2011



Sari Siekkinen  
sari.siekkinen@netti.fi

Eevi Nieminen  
eevi.nieminen@metsa.fi

Översättning: Cajsa Rudbacka-Lax

Kansikuva: Luontokeskus Ukosta saa ajantasaiset retkivinkit Kolin kansallispuistoon.  
Kuva: Metsähallitus / Marko Haapalehto



© Metsähallitus 2013

ISSN-L 1235-8983  
ISSN (verkkajulkaisu) 1799-5388  
ISBN 978-952-295-021-5 (pdf)

Sari Siekkinen ja Eevi Nieminen

---

# Luontokeskus Ukon asiakastutkimus 2010–2011



# KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	24.4.2013
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	930/2013
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Kolin kansallispuisto		
NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI	Kolin kansallispuisto FI0700010 (SCI)		
ALUEYKSIKKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIJÄT	Sari Siekkinen ja Eevi Nieminen		
JULKAISUN NIMI	Luontokeskus Ukon asiakastutkimus 2010–2011		
TIIVISTELMÄ	<p>Kolin kansallispuiston luontokeskuksesta, Ukosta, saa tietoa Kolin ja muiden Vaara-Karjalan puistoalueen luontokohteiden palveluista, reiteistä ja nähtävyyksistä sekä alueen matkailuyrittäjien palvelutarjonnasta. Luontokeskuksen pysyvä näyttely esittelee Kolin alueen elävää ja elotonta luontoa sekä matkailu- ja asutushistoriaa. Talossa on myös kuvaesityksiä, vaihtuvia näyttelyitä, kahvio, matkamuistomyymälä, Internet-yleisöpäätte, lasten leikkinurkkaus, auditorio sekä pienempiä kokoustiloja. Asiakaspalvelusta huolehtii paikallinen yhdistys, Ukko-Kolin Ystävät ry.</p> <p>Metsähallitus on hoitanut Kolin kansallispuistoa ja Luontokeskus Ukkoa vuodesta 2008 lähtien. Tämä tutkimus on ensimmäinen luontokeskuksen asiakkaille suunnattu mielipidekartoitus, joka toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä.</p> <p>Aineisto kerättiin 16.7.2010–13.1.2011. Keruupäiviä jaksolle arvottiin yhteensä 55. Koska tutkimuksella pyrittiin selvittämään myös mahdollisia eroavaisuuksia luontokeskuksen kesä- ja talviasiakkaiden välillä, otantajakso jaettiin kesä- ja talvikauteen siten, että kesäkausi sijoittui ajalle 16.7.–30.8.2010 ja talvikausi ajalle 1.9.2010–13.1.2011.</p> <p>Tulosten perusteella tyypillinen Luontokeskus Ukon asiakas on noin 45-vuotias ja saapuu Ukkoon omalla autolla kolmen hengen seurueessa, joka koostuu sukulaisista. Enemmistö vastanneista oli luontokeskuksessa ensimmäistä kertaa ja neljännes kertoi Ukon olevan matkansa ainoa tai tärkein kohde. 81 % vastanneista kertoi vierailevansa matkan aikana myös Kolin kansallispuiston maastokohteilla. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset alueella olivat maisemien katselu, retkeily, kävely ja luonnon tarkkailu. Vastanneista 19 % oli ulkomaalaisia. Luontokeskuksen kirkkaasti vilkkain kuukausi on heinäkuu.</p> <p>Talon palveluista korkeimman arvosanan saivat yleinen siisteys, WC, tiedonsaanti luonnosta, henkilökohtainen asiakasneuvonta ja AV-esitys. Lasten leikkinurkkaus, kokouspalvelut ja myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin saivat heikoimmat arvosanat.</p> <p>Kesä- ja talvikauden vastauksissa ei ollut suuria eroja. Kesäkaudella vastanneet matkustivat pienemmissä seurueissa, oleskelivat luontokeskuksessa lyhyemmän ajan ja olivat iältään hieman vanhempia kuin talvikaudella vastanneet. Ulkomaiset vastaajat tulivat kesäkaudella pääasiassa Saksasta ja talvella Venäjältä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan hyödyntää kehitettäessä Luontokeskus Ukon palveluja paremmin kysyntää vastaaviksi sekä kehitettäessä yhteistyötä Kolin alueen muiden matkailutoimijoiden kanssa.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Luontokeskus Ukko, Kolin kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 186		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-021-5
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	51 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

# PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	24.4.2013
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	930/2013
TYP AV SKYDDSONOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Koli nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Koli nationalpark FI0700010 (SCI)		
REGIONENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Sari Siekkinen och Eevi Nieminen		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Ukko naturum 2010–2011		
SAMMANDRAG	<p>I Koli nationalparks naturum Ukko får man information om service, leder och sevärdheter i Koli och andra naturobjekt i Vaara-Karjala parkområde samt om turistföretagarnas serviceutbud i området. Naturumets permanenta utställning presenterar den levande och icke-levande naturen i Koli samt områdets turist- och bosättningshistoria. I huset erbjuds också bildföreställningar, alternerande utställningar, kafé, souvenirbutik, internetpunkt för allmänheten, lekhörna för barnen, ett auditorium samt mindre mötesrum. Kundenservicen sköts av en lokal förening, Ukko-Kolin Ystävät ry.</p> <p>Forststyrelsen har skött Koli nationalpark och Ukko naturum sedan 2008. Denna undersökning är den första åsiktskartläggningen som är riktad till naturumets kunder och som genomförts med Forststyrelsens standardiserade metoder.</p> <p>Materialet insamlades under tiden 16.7.2010–13.1.2011. Under perioden lottades sammanlagt 55 insamlingsdagar fram. Eftersom man genom utredningen försökte utreda även eventuella skillnader mellan naturumets besökare sommar- och vintertid, delades undersökningsperioden in i sommar- och vintersäsong så att sommarsäsongen inföll 16.7–30.8.2010 och vintersäsongen 1.9.2010–13.1.2011.</p> <p>Enligt resultaten är en typisk kund hos Ukko naturum cirka 45 år och kommer till Ukko i ett sällskap bestående av tre personer som är släkt med varandra. Majoriteten av dem som svarade besökte naturumet för första gången och var fjärde berättade att Ukko var det enda eller viktigaste målet för resan. 81 % av dem som svarade berättade att de under resan också skulle besöka terrängobjekt i Koli nationalpark. De som svarade berättade att de var mest intresserade av att titta på landskapet samt av utflykter, promenader och naturobservationer. 19 % av dem som svarade var utlänningar. Juli är den klart livligaste månaden i naturumet.</p> <p>Av servicen i huset fick den allmänna snyggheten, WC, informationen om naturen, den personliga kundrådgivningen och AV-föreställningen högst betyg. Lekhörnan för barnen, mötesservicen och de saluförda produkternas lämplighet för kundernas behov fick sämst betyg.</p> <p>Det fanns inga stora skillnader i svaren under sommar- och vintersäsongen. De som svarade under sommarsäsongen reste i mindre sällskap, uppehöll sig kortare tid i naturumet och var något äldre än dem som svarade under vintersäsongen. De utlänningar som svarade kom under sommarsäsongen i huvudsak från Tyskland och på vintern från Ryssland.</p> <p>Informationen från undersökningen kan utnyttjas när man utvecklar servicen i Ukko naturum så att den motsvarar efterfrågan bättre samt när man utvecklar samarbetet med andra turistaktörer i Koliområdet.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Ukko naturum, Koli nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsojelujulkaisuja. Sarja B 186		
ISSN-L ISSN (ONLINE)	1235-8983 1799-5388	ISBN (PDF)	978-952-295-021-5
SIDANTAL	51 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

# Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	8
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät .....	11
3 TULOKSET .....	13
3.1 Asiakasrakenne.....	13
3.1.1 Perustiedot .....	13
3.1.2 Seuruetiedot .....	17
3.2 Käynti luontokeskuksessa .....	18
3.2.1 Kohteen tärkeys .....	18
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset .....	19
3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet .....	22
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	22
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	23
3.2.6 Tietolähde .....	26
3.3 Asiakastyytyväisyys .....	27
3.3.1 Mielipiteet luontokeskuksesta ja sen palveluista sekä onnistuminen .....	27
3.3.2 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	30
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	31
3.4.1 Metsähallituksen luontokeskusten ja asiakaspalvelupisteiden tuntemus.....	31
3.4.2 Vierailuun vaikuttaneet tekijät.....	32
3.4.3 Aikomus tulla uudelleen tai suositella luontokeskusta muille.....	32
3.4.4 Aukioloaikojen sopivuus .....	33
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	34
4 TULOSTEN TARKASTELU .....	35
LIITTEET	
Liite 1 Aineiston toteutunut keruaikataulu .....	37
Liite 2 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	38
Liite 3 Käyntien alueellinen jakautuminen.....	42
Liite 4 Vastaajien ilmoittamat muut vierailun syyt.....	44
Liite 5 Vapaamuotoinen palaute.....	46
Liite 6 Suomenkielinen kyselylomake .....	48

# 1 Johdanto

Luontokeskus Ukko sijaitsee Kolin kansallispuistossa, Pohjois-Karjalassa, Pielisen länsirannalla (kuva 1). Lähin yli 50 000 asukkaan kaupunki on noin 70 km:n päässä sijaitseva Joensuu. Kolin alue tunnetaan erityisesti Kolin vaarojen huipuilta Pieliselle avautuvasta kansallismaisemasta, joka on ehkä tunnetuin ja kuvatuin maisema koko Suomessa.

Luontokeskus Ukko avattiin vuonna 2000 palvelemaan erityisesti Kolin kansallispuiston kävijöitä, mutta myös muita alueen matkailijoita. Luontokeskuksesta saa tietoa Kolin alueen luonnosta ja kulttuurihistoriasta, kansallispuiston palveluista, reiteistä ja nähtävyyksistä sekä lähialueen matkailuyrittäjien palvelutarjonnasta. Vuonna 2010 luontokeskuksessa vieraili n. 51 800 asiakasta. Koko Kolin kansallispuiston alueella vuoden 2010 käyntimäärä oli n. 138 600.

Metsähallitus on hoitanut Kolin kansallispuistoa ja Luontokeskus Ukkoa vuodesta 2008. Tämä asiakastutkimus on ensimmäinen, joka luontokeskuksessa on tehty noudattaen Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Vakioituja menetelmiä käyttämällä varmistetaan tutkimusten vertailukelpoisuus ja toistettavuus. Edellinen Kolin kansallispuiston ja luontokeskuksen hoitaja Metsäntutkimuslaitos teki ja teetti Luontokeskus Ukossa joitakin asiakasselvityksiä, mutta niiden tutkimusmenetelmät ja tulokset eivät ole vertailukelpoisia nyt kerätyn aineiston kanssa. Siksi tässä raportissa käsitellään vain nyt laadittua asiakastutkimusta. Metsähallituksen asiakas seurannan ohjeiden mukaisesti tutkimus on tarkoitus toistaa Luontokeskus Ukossa viiden vuoden välein.

Asiakastutkimukset ovat tärkeä osa Metsähallituksen palveluiden kehittämistä ja opastusviestinnän vaikuttavuuden seurantaa. Niillä kerätään tietoa luontokeskusten asiakkaiden kävijäprofiileista, tarpeista ja toiveista. Luontokeskus Ukossa tutkimuksen tarvetta lisäsi se, että luontokeskuksen pysyvää näyttelyä ja AV-esitystä ei ole uudistettu talon avaamisen jälkeen. Asiakastutkimus tarjoaa arvokasta lisäaineistoa näyttelyn ja AV-esityksen uudistamissuunnittelun tueksi.



**Kuva 1.** Luontokeskus Ukko sijaitsee Kolin kansallispuistossa, Pielisen länsirannalla. © Metsähallitus 2013, © Karttakeskus Lupa L5293.

## 2 Asiakastutkimuksen toteutus

### 2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Kolin kansallispuiston luontokeskus, Ukko, avattiin vuonna 2000. Luontokeskuksesta saa tietoa Kolin kansallispuiston ja lähiseudun muiden kansallispuistojen palveluista, reiteistä ja nähtävyyksistä sekä alueen yrittäjien palvelutarjonnasta. Luontokeskus sijaitsee keskeisellä paikalla Kolin kansallispuiston ytimessä, Ukko-Kolin yläpihalla, samassa pihapiirissä Sokos Hotel Kolin kanssa (kuva 2).

Luontokeskuksen pysyvä näyttely Kolin perintö esittelee Kolin alueen geologiaa, elävää luontoa ja matkailu- sekä asutushistoriaa. Pysyvää näyttelyä täydentää Kolin vuodenajoista kertova, musiikin ja runojen säestämä multivisioesitys. Vaihtuvissa näyttelyissä on esillä vuoroin taidetta, luontokuvia ja informatiivista sisältöä. Ukossa on myös kahvio, matkamuistomyymälä, Internet-yleisöpääte sekä lasten leikkinurkkaus. Kokousten ja seminaarien käyttöön talossa on hyvin varustettu 200 hengen auditorio sekä neuvotteluhuone 12 henkilölle. Lisäksi luontokeskuksesta käsin hoidetaan kansallispuiston vuokratupien varaukset. Luontokeskusta kuvaavat oleelliset tiedot on tiivistetty taulukkoon 1.

**Taulukko 1.** Luontokeskus Ukkoa kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2010.

<b>LUONTOKESKUS UKKO</b>	
<b>Valmistumisajankohta</b>	2000
<b>Sijainti</b>	Lieksassa, Kolin kansallispuistossa
<b>Käyntimäärä</b>	51 800 (v. 2010)
<b>Palvelut</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Matkailu- ja retkeilyneuvonta</li><li>- Pysyvä näyttely</li><li>- Kuvaesitykset</li><li>- Vaihtuvat näyttelyt</li><li>- Näyttelyopastukset</li><li>- Kokouspalvelut</li><li>- Koululaisryhmien palvelut</li><li>- Kahvio</li><li>- Matkamuistomyymälä</li><li>- Internet-yleisöpääte</li><li>- Lasten leikkinurkka</li><li>- Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti</li><li>- Alueen yrittäjien palveluiden esittely</li><li>- Kolin kansallispuiston vuokratupien välitys</li></ul>
<b>Erityistä</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asiakaspalvelusta Luontokeskus Ukossa vastaa paikallinen yhdistys, Ukko-Kolin Ystävät ry</li><li>- Luontokeskuksen pysyvää näyttelyä ja kuvaesitystä ei ole uudistettu v. 2000 tapahtuneen talon avaamisen jälkeen.</li></ul>





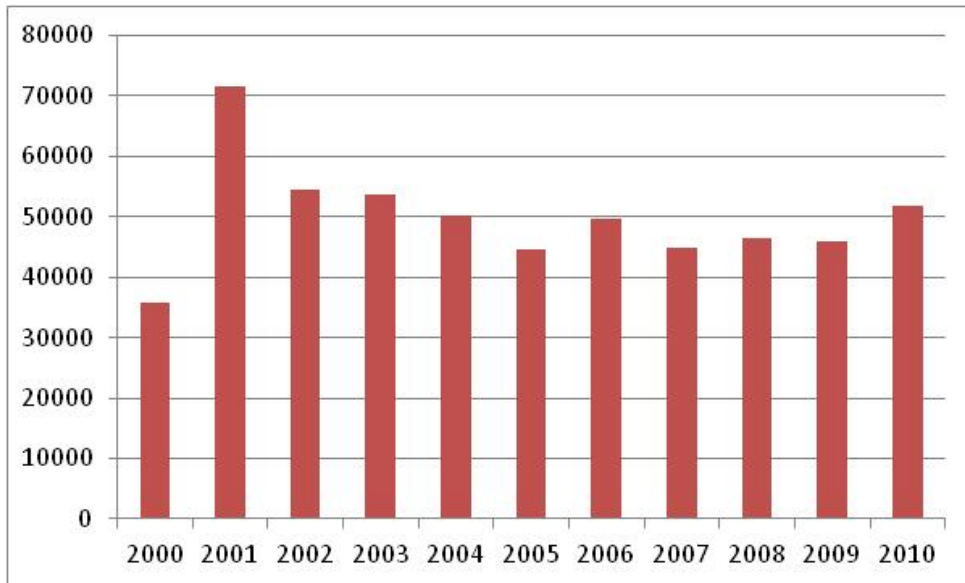
**Kuva 2.** Luontokeskus Ukko sijaitsee Kolin kansallispuiston pohjoisosassa, Ukko-Kolin yläpihalla. © Metsähallitus 2013, © Maanmittauslaitos 1/MML/13.

Luontokeskus Ukko on auki joka päivä ympäri vuoden lukuun ottamatta jouluaattoja sekä tavallisesti marraskuulle sijoittuvaa, noin kahden viikon pituista huoltotaukoa. Vuonna 2010 luontokeskuksessa vieraili noin 51 800 asiakasta, 13 % edellisvuotta enemmän. Korkein vuotuinen käyntimäärä saavutettiin vuonna 2001, jolloin talossa kävi noin 71 700 asiakasta (kuva 3). Vuodesta 2002 lähtien käyntimäärä on vaihdellut hieman 50 000 käynnin molemmin puolin.

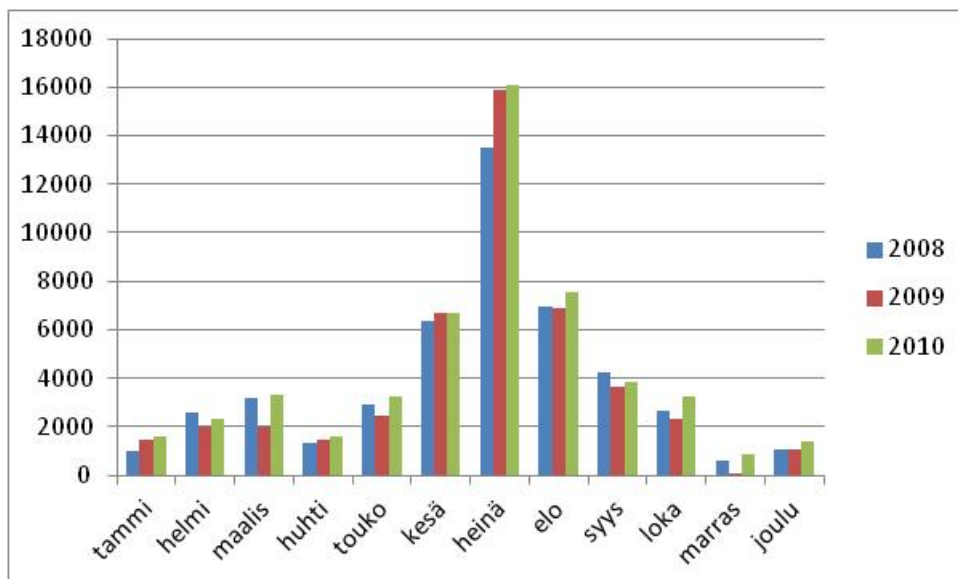
Eniten asiakkaita Ukossa käy kesä-elokuussa. Heinäkuu on kuukaudesta selvästi vilkkain, ja esimerkiksi vuonna 2010 heinäkuun käyntimäärä oli 31 % koko vuoden käynneistä (kuva 4). Lyhy-

empää, joka vuosi toistuvia sesonkeja ovat ruska-aika syys-lokakuun vaihteessa, joulunpyhät, vuodenvaihteen venäläismatkailijoiden sesonki, hiihtolomaviikot (viikot 8–10) sekä pääsiäinen.

Luontokeskus Ukon asiakaspalvelusta vastaa paikallinen yhdistys, Ukko-Kolin Ystävät ry. Yhdistys ostaa luontokeskuksen opaspalvelut paikallisilta yrittäjiltä. Luontokeskuksen toimintamallin vuoksi sen näyttelyt ja kuvaesitykset ovat useimmista muista Metsähallituksen asiakaspalvelupisteistä poiketen asiakkaille maksullisia. Ukko-Kolin Ystävät ry rahoittaa toimintaansa muun muassa pääsymaksuista kertyvillä tuloilla.



**Kuva 3.** Luontokeskus Ukon käyntimäärät vuosina 2000–2010. Lähteet: Luontokeskus Ukon kävijäseuranta (vuodet 2000–2007) ja Metsähallituksen asiakastietojärjestelmä (vuodet 2008–2010).



**Kuva 4.** Luontokeskus Ukon käyntimäärät kuukausittain 2008–2010. Lähde: Metsähallituksen asiakastietojärjestelmä.

## 2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakioituja menetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen muissa asiakaspalvelupisteissä toteutettujen asiakastutkimusten sekä Luontokeskus Ukon omien tulevaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin vakioidulla kyselylomakkeella, jota muokattiin Luontokeskus Ukolle sopivaksi (liite 6). Asiakkaat täyttivät lomakkeen omatoimisesti luontokeskusvierailunsa aikana. Kyselylomakkeesta oli neljä kieliversiota: suomi, englanti, saksa ja venäjä.

Luontokeskus Ukon kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät (taulukko 2). Vastaajan iän arvioinnin sovittiin tapahtuvan silmämääräisesti. Tavoitteena oli saada vähintään 800 vastauslomaketta. Tavoitteen arvioitiin toteutuvan 55 keruupäivän aikana, jos vastauslomakkeita saataisiin keskimäärin 15 kpl päivässä. Asiakastutkimuksella pyrittiin myös selvittämään mahdollisia eroavaisuuksia luontokeskuksen kesä- ja talviasiakkaiden välillä. Otantajako jaettiin kesä- ja talvikauteen siten, että kesäkausi sijoittui ajalle 15.7.–30.8.2010 ja talvikausi ajalle 1.9.2010–15.1.2011.

**Taulukko 2.** Luontokeskus Ukon asiakastutkimuksen 2010–2011 otantakehikko.

Paikka	Kohderyhmä	Havainnot (tavoite)	Keruupäiviä
Luontokeskus Ukko	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	800	55
<b>Kertymä yhteensä</b>		<b>374</b>	<b>55</b>

Keruuuunnitelman (liite 1) mukaisesti asiakastutkimuksen aineisto kerättiin Luontokeskus Ukossa 16.7.2010–13.1.2011. Keruuuunnitelmassa otettiin huomioon sesongin vaikutus siten, että sesongin aikana, 16.7.–31.8.2010, kyselylomakkeita jaettiin vain puolena aukiolotunneista, joko aamu- tai iltapäivällä. Kunkin päivän tavoitteena oli saada vähintään 15 vastauslomaketta. Tavoitteen ylittyessä keruuta jatkettiin tavalliseen tapaan. Etukäteen oli sovittu, että tästä poikettaisiin ja keruu lopetettaisiin, jos päivän aikana kertyisi yli 50 vastauslomaketta. Niin suuri vastausten määrä yhden päivän aikana vääristäisi tutkimuksen tuloksia. Näin ei kuitenkaan kertaakaan käynyt. Luontokeskuksen oppaat hoitivat noin puolet keruupäivistä ja keruuseen erikseen määrätty henkilö toiset puolet. Vilkkaimpina aukiolopäivinä, luontokeskuksen oppaiden ollessa keruuvuorossa, keruuseen keskittyminen oli ruuhkaisen hetken sattuessa hankalaa. Jälkeenpäin arvioituna voidaan todeta, että tämä vaikutti otannan onnistumiseen.

Vastauslomakkeita saatiin yhteensä 374 kpl (taulukko 2 ja liite 1), joista 166 kpl kesäkaudella ja 208 kpl talvikaudella. Vastaukset siis painottuivat talvikauteen, mutta tällä ei ole kovin suurta merkitystä tulosten kokonaisluotettavuuden kannalta, koska vastausten määrä mahdollisesti kesä- ja talvikauden tulosten tarkastelun erikseen.

Vastausten kokonaismäärä jäi alle puoleen etukäteen asetetusta 800 lomakkeen vähimmäistavoitteesta. Vastaamisesta kieltäytyminen oli useimmiten tärkein syy siihen, että vastauksia ei kertynyt tavoitteiden mukaisesti. Asiakkaat mainitsivat usein kiireen, kiinnostuksen puutteen tai jaksamattomuuden kieltäytymisensä syyksi, kun heille tarjottiin mahdollisuutta osallistua tutkimukseen. Osa asiakkaista tutustui lomakkeeseen, mutta ei jaksanutkaan vastata, vaikka vastanneille tarjottiin ilmainen kahvi, tee tai mehu. Kesäkaudella sää saattoi vaikuttaa asiakkaiden kiinnostuksen puutteeseen tai jaksamattomuuteen, sillä kesä 2011 oli ennätyskallisen kuuma ja luontokeskuksen sisälämpötila oli otantajaksolla useiden viikkojen ajan yli +30 °C, sillä rakennuksen ilmastointi-

järjestelmästä puuttuu jähdytys. Lomaketta ei tarjottu asiakkaille, jotka kävivät vain luontokeskuksen wc-tiloissa.

Osasta vastauksia paistaa kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkähköön kyselyyn. Tämä näkyi muun muassa vastaamatta jättämisinä tai lomakkeen ylimalkaisena täyttämisenä. Lisäksi joiltakin vastaajilta unohtui, että kyselyssä oltiin kiinnostuneita vain ja ainoastaan meneillään olevasta käynnistä ja pelkästään Luontokeskus Ukosta. Tämä näkyi muun muassa retken harrastuksia koskevan kysymyksen vastauksissa: niissä oli lueteltu vuodenaikaan sopimattomia toimintoja, joita oli selvästi harrastettu jollain muulla käynnillä.

Perhekunnille oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta tai lomake annettiin lasten täytettäväksi. Tämä saattoi vääristää ikä- ja sukupuolijakaumaa. Yleistä oli myös, että pariskunnat täyttivät lomakkeet joko keskenään kopioiden toistensa vastaukset tai vastaamalla yhdessä samaan lomakkeeseen. Tämä on voinut vääristää ainakin palvelun laadusta ja harrastuksista saatuja tuloksia. Lisäksi kesken otannan asiakkaille pääsi jakoon lomakeversiota, jossa ei ollut lomakkeen vapaavalintaisia kysymyksiä 13 ja 18–20 (liite 6). Väärän lomakeversion täytti 10 asiakasta. Tämä ei vääristä kokonaistuloksia huomattavasti, sillä asiakkaiden perustiedot ja mielipiteet onnistuttiin kuitenkin kysymään.

Vastauslomakkeet tallennettiin Metsähallituksen asiakasseurannan tietojärjestelmään (ASTA-järjestelmä). Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet):

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

# 3 Tulokset

## 3.1 Asiakasrakenne

### 3.1.1 Perustiedot

Luontokeskus Ukon asiakastutkimukseen vastanneista ja sukupuolensa ilmoittaneista 56 % oli naisia ja 44 % miehiä (taulukko 3). Sekä miehistä että naisista suurin osa kuului ikäluokkaan 45–54-vuotiaat (kuva 5). Toiseksi yleisin ikäluokka oli 55–64-vuotiaat.

Vastanneiden keski-ikä oli miehillä 47 ja naisilla 43 vuotta (taulukko 4). Vanhin vastaaja oli 86-vuotias ja nuorin 9-vuotias, vaikka vastauslomakkeita jaettiin vain 15 vuotta täyttäneille. Todennäköisin syy sille, että vastauksia saatiin useilta alle 15-vuotiailta, on se, että osa vanhemmista antoi lomakkeen lastensa täytettäväksi. Alle 15-vuotiaiden vastaukset ovat kuitenkin mukana tuloksissa.

Kesäkauden asiakkaiden ikäjakauma vastasi koko aineiston ikäjakaumaa (kuva 6). Talvikaudella suurin osa miehistä kuului ikäluokkaan 45–54-vuotiaat, mutta suurin osa naisista ikäluokkaan 15–24-vuotiaat (kuva 7). Talvikaudella vastanneiden miesten keski-ikä oli 45 vuotta ja naisten 40 vuotta. Aineiston perusteella Luontokeskus Ukon asiakaskunta on siis talvikaudella hieman nuorempaa kuin kesällä.

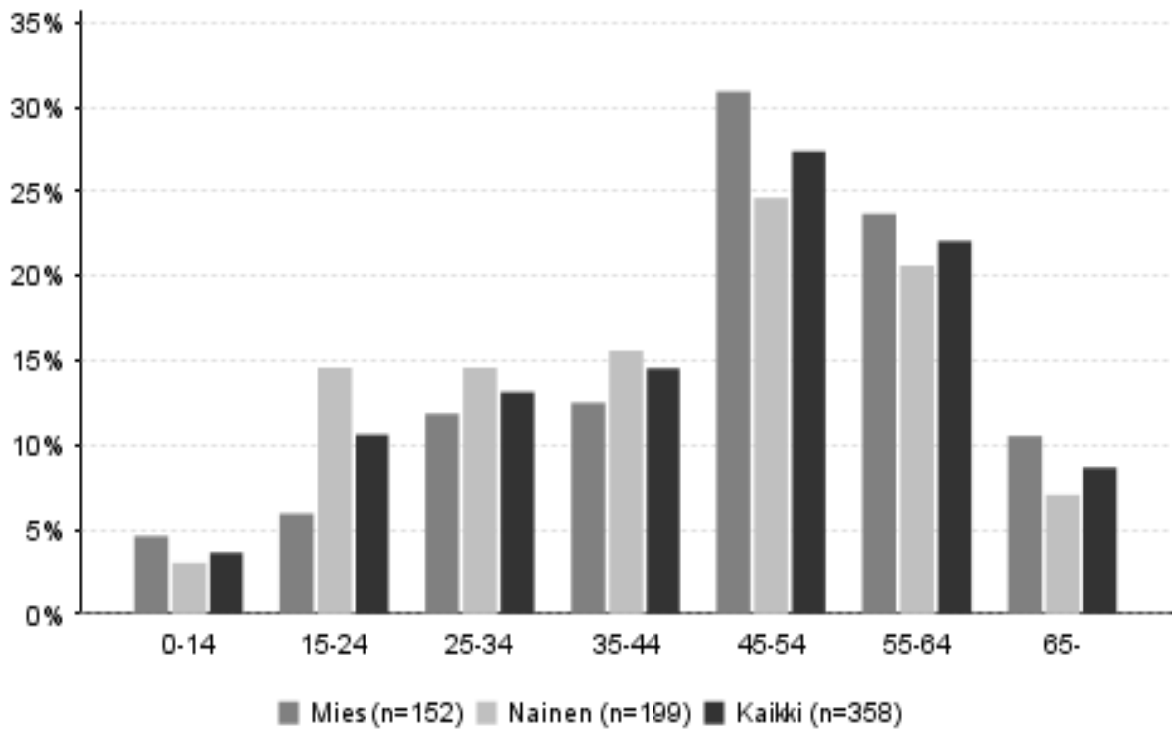
Koulutustasoltaan tutkimukseen vastanneet olivat tyypillisesti ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (26 % vastanneista), tai hiukan pienempi osa opistotasoisesta tutkinnon suorittaneista (23 % vastanneista) (taulukko 5). Kesä- ja talvikaudella vastanneiden koulutustasoissa ei ollut merkittävää eroa.

**Taulukko 3.** Vastanneiden sukupuolijakauma Luontokeskus Ukossa 2010–2011.

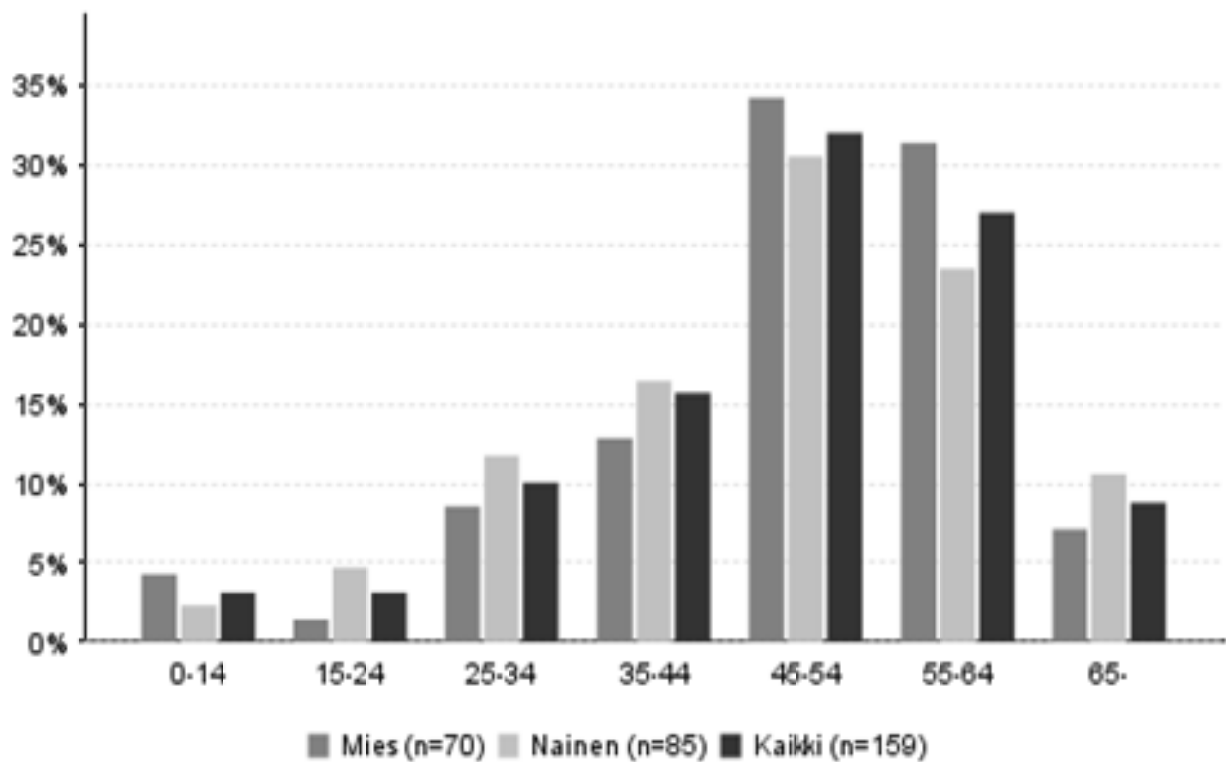
Sukupuoli	kpl	%
Mies	157	44
Nainen	203	56
<b>Yhteensä</b>	<b>360</b>	<b>100</b>

**Taulukko 4.** Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Koko aineisto. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 358.

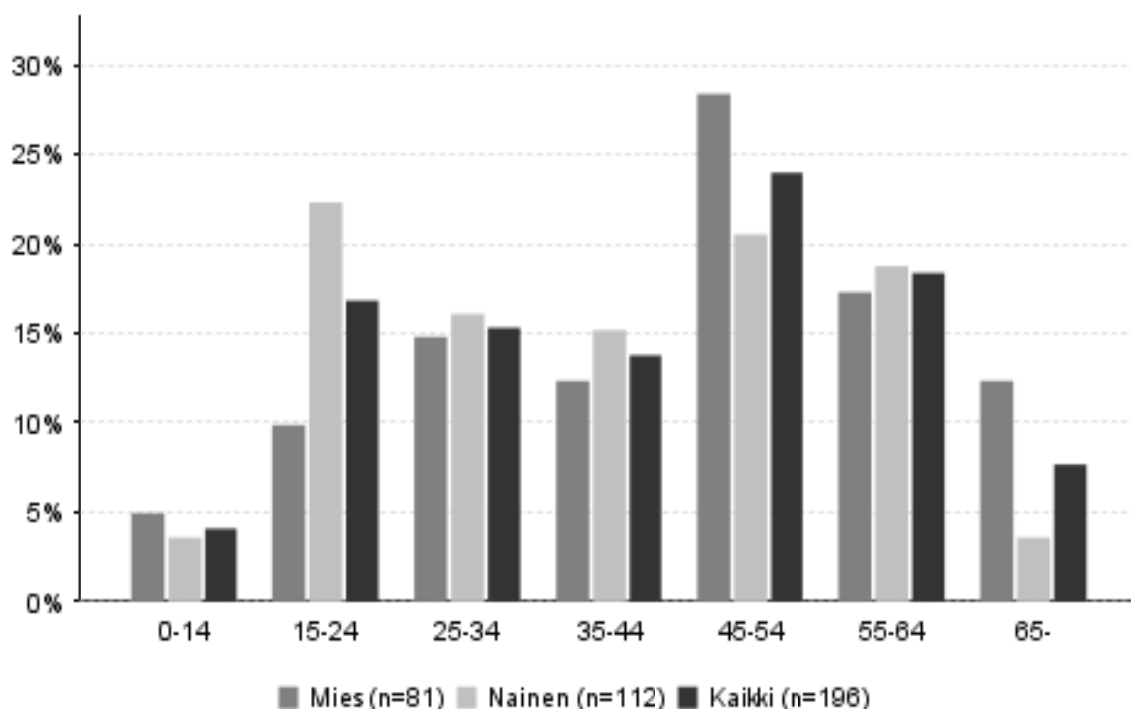
Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	47,20	43,45	45,07
län keskihajonta	15,69	16,23	16,08
Minimi-ikä	10	9	9
Maksimi-ikä	86	76	86
Moodi	45	57	57
Mediaani	48	46	47



**Kuva 5.** Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan. Koko aineisto.



**Kuva 6.** Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan. Kesäkausi.



Kuva 7. Vastaajien ikäjakauma sukupuolen mukaan. Talvikausi.

Taulukko 5. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan. Koko aineisto.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	34	23	33	17	70	20
Opistotasoinen tutkinto	33	22	48	24	82	23
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	19	13	33	17	53	15
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	36	24	56	28	93	26
Ei ammatillista tutkintoa	28	19	28	14	56	16
<b>Yhteensä</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>198</b>	<b>100</b>	<b>354</b>	<b>100</b>

Suuri osa vastanneista ilmoitti vakituiseksi asuinpaikkakunnakseen Joensuun (taulukko 6). Seuraavaksi yleisimpiä asuinpaikkakuntia olivat Helsinki, Kuopio ja Liperi. Useimmat vastanneista olivat Itä- tai Etelä-Suomesta. Vastanneista noin 34 % jätti ilmoittamatta asuinkuntansa.

Kaikista kotimaansa ilmoittaneista vastaajista noin 19 % oli ulkomaalaisia. Eniten ulkomaalaisia tuli Saksasta (5 % vastaajista) ja Venäjältä (3 %) (taulukko 7). Kaukaisimmat vastaajat olivat Australiasta ja Uruguaysta, mutta muutoin enimmäkseen Euroopan alueelta. Luontokeskuksessa kävijälaskenta tehdään käsin ja ulkomaiset kävijät tilastoidaan erikseen. Tämän ansiosta tiedetään, että talon käyntimäärästä ulkomaisten kävijöiden osuus oli vuonna 2010 noin 14 %. Siten ulkomaalaiset vastasivat asiakastutkimukseen suhteellisesti suomalaisia ahkerammin.

Verrattaessa kesä- ja talvikaudella vastanneita keskenään (taulukko 7) erot ovat selvät: kesällä ulkomaisia asiakkaita tuli eniten Saksasta (9 % vastanneista), kun taas talvella suurin osa ulkomaalaisista tuli odotetusti Venäjältä (5 % vastanneista). Muut kesäkauden ulkomaiset asiakkaat olivat muun muassa sveitsiläisiä ja ranskalaisia, talvikauden asiakkaat taas brittejä ja saksalaisia.

**Taulukko 6.** Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat (10 yleisintä). Koko aineisto (n = 245).

Asuinkunta	kpl	%
Joensuu	27	11
Helsinki	17	7
Kuopio	11	4
Liperi	10	4
Siilinjärvi	8	3
Juuka	7	3
Tampere	6	2
Turku	5	2
Hämeenlinna	5	2
Lahti	5	2

**Taulukko 7.** Vastanneiden kotimaa. Taulukossa on eritelty koko aineisto sekä kesä- ja talvikausi.

Kotimaa	Koko aineisto		Kesä		Talvi	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Suomi	300	81	135	82	162	79
Saksa	20	5	15	9	5	2
Venäjä	10	3			10	5
Yhdistynyt kuningaskunta	6	2			6	3
Alankomaat	5	1	1	1	4	2
Sveitsi	5	1	5	3		
Slovakia	4	1	1	1	3	1
Espanja	4	1			3	2
Australia	4	1	1	1	2	1
Belgia	4	1			4	2
Ranskan tasavalta	3	1	2	1	1	0
Yhdysvallat	2	1			2	1
Uruguay	1	0	1	1		
Ruotsi	1	0	1	1		
Unkari	1	0			1	0
Kanada	1	0	1	1		
Itävalta	1	0			1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>372</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>	<b>205</b>	<b>100</b>



### 3.1.2 Seuruetiedot

Vastanneista 75 % kertoi matkustavansa 2–5 henkilön seurueessa ja 22 % kuuden tai useamman. Vain kolme prosenttia matkusti yksinään (taulukko 8). Talvikaudella vastanneiden seurueissa oli selvästi useammin vähintään kuusi henkilöä (kesäkaudella 12 %, mutta talvikaudella 31 % vastanneista). Kesäkaudella seurueen mediaanikoko oli kaksi henkilöä ja talvikaudella neljä. Taulukosta 9 selviää, että koko aineistossa matkaseurueen mediaanikoko oli kolme henkilöä. Alle 15-vuotiaita oli mukana noin joka viidennessä seurueessa ja heidän mediaani-ikänsä oli 10 vuotta. Yhdeksän vastaajan seurueessa oli mukana liikuntaesteinen henkilö. Suurimmassa seurueessa oli yhteensä 51 henkilöä.

Yli puolet (58 %) vastanneista ilmoitti matkustavansa oman perheensä kanssa (taulukko 10). 21 % ilmoitti seurueensa koostuvan pääasiassa ystävistä, 6 % opiskeluryhmästä ja 5 % muista sukulaisista. Osa vastanneista ilmoitti kohdassa ”jostakin muusta, mistä?” seurueensa koostuvan sekalaisesti omasta perheestä, sukulaisista ja ystävistä. Seurue koostui sekä kesällä että talvella pääasiassa oman perheen jäsenistä tai ystävistä.

**Taulukko 8.** Vastanneiden seuruetiedot. Koko aineisto.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	12	3
2–5 hengen seurue	275	75
6 tai useamman hengen seurue	81	22
<b>Yhteensä</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Taulukko 9.** Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Luontokeskus Ukossa. Koko aineisto.

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	356	5,1	6,25	2	2	3	5	51
Alle 15-vuotiaita	69	1,9	0,90	1	1	2	2	5
Liikuntaesteisiä	9	3,1	3,92	1	1	1	2	10
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	100	2001,0	3,29	1995	1999	2000	2003	2010

**Taulukko 10.** Seurueen koostumus. Koko aineisto.

Seurue	kpl	%
Oman perheen jäsenet	206	58
Muut sukulaiset	17	5
Ystävät	75	21
Työtoverit	11	3
Koululuokka	8	2
Opiskeluryhmä	21	6
Kerho, yhdistys tms.	7	2
Yritysvieraat	1	0
Jokin muu, mikä?	9	3
<b>Yhteensä</b>	<b>355</b>	<b>100</b>

## 3.2 Käynti luontokeskuksessa

### 3.2.1 Kohteen tärkeys

Luontokeskus Ukon kävijöistä yli puolet (57 %) ilmoitti Ukon olevan yksi matkan ennalta suunnitelluista kohteista (taulukko 11). Neljännes (25 %) nimesi Ukon matkan ainoaksi tai tärkeimmäksi kohteeksi. Tämä luku saattaa todellisuudessa olla pienempi, sillä osa vastanneista selvästikin oletti asiakastutkimuksen koskevan koko Kolin kansallispuistoa, vaikka lomakkeessa oli ilmoitettu sen koskevan vain luontokeskusta. Täysin ennalta suunnitteleman kohde Luontokeskus Ukko oli 18 %:lle vastanneista. Talvikaudella Ukko oli matkan ainoa tai tärkein kohde peräti 37 %:lle, mutta kesäkaudella ainoastaan 11 %:lle vastanneista (taulukko 11).

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä vastaajat saivat ilmoittaa myös matkan muut kohteet. Suurin osa ilmoitetuista kohteista löytyy Kolin kansallispuiston alueelta tai muualta lähikunnista, vaikkakin kaikkiaan kohteita mainittiin Helsingistä Lappiin (liite 2). Tärkein yhteinen tekijä eri kohteiden välillä näyttää olevan niiden tarjoama mahdollisuus erilaisten luontoaktiviteettien, kuten retkeilyn, patikoinnin ja laskettelun harrastamiseen.

**Taulukko 11.** Luontokeskus Ukon tärkeys matkan kohteena. Koko aineisto sekä kesä- ja talvikauden erittely.

Kohteen tärkeys	Koko aineisto		Kesä		Talvi	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	88	25	17	11	70	37
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	198	57	106	67	91	48
Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	64	18	35	22	28	15
<b>Yhteensä</b>	<b>350</b>	<b>100</b>	<b>158</b>	<b>100</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

### 3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Tutkimuslomakkeessa kysyttiin, aikooko vastaaja käydä myös Kolin kansallispuiston maastokohteilla ja mitä hän aikoo niillä harrastaa. Kysymykseen vastanneista 81 % ilmoitti käyvänsä myös maastokohteilla. 45 % eri harrastuksia rastittaneista valitsi 1–3 mahdollista toimintaa ja 37 % valitsi 4–6 (taulukko 12). Miesten ja naisten välillä ei ollut huomattavia eroja harrastusten lukumäärissä. Myöskään kesä- ja talvikauden vastauksissa ei ollut merkittäviä eroja.

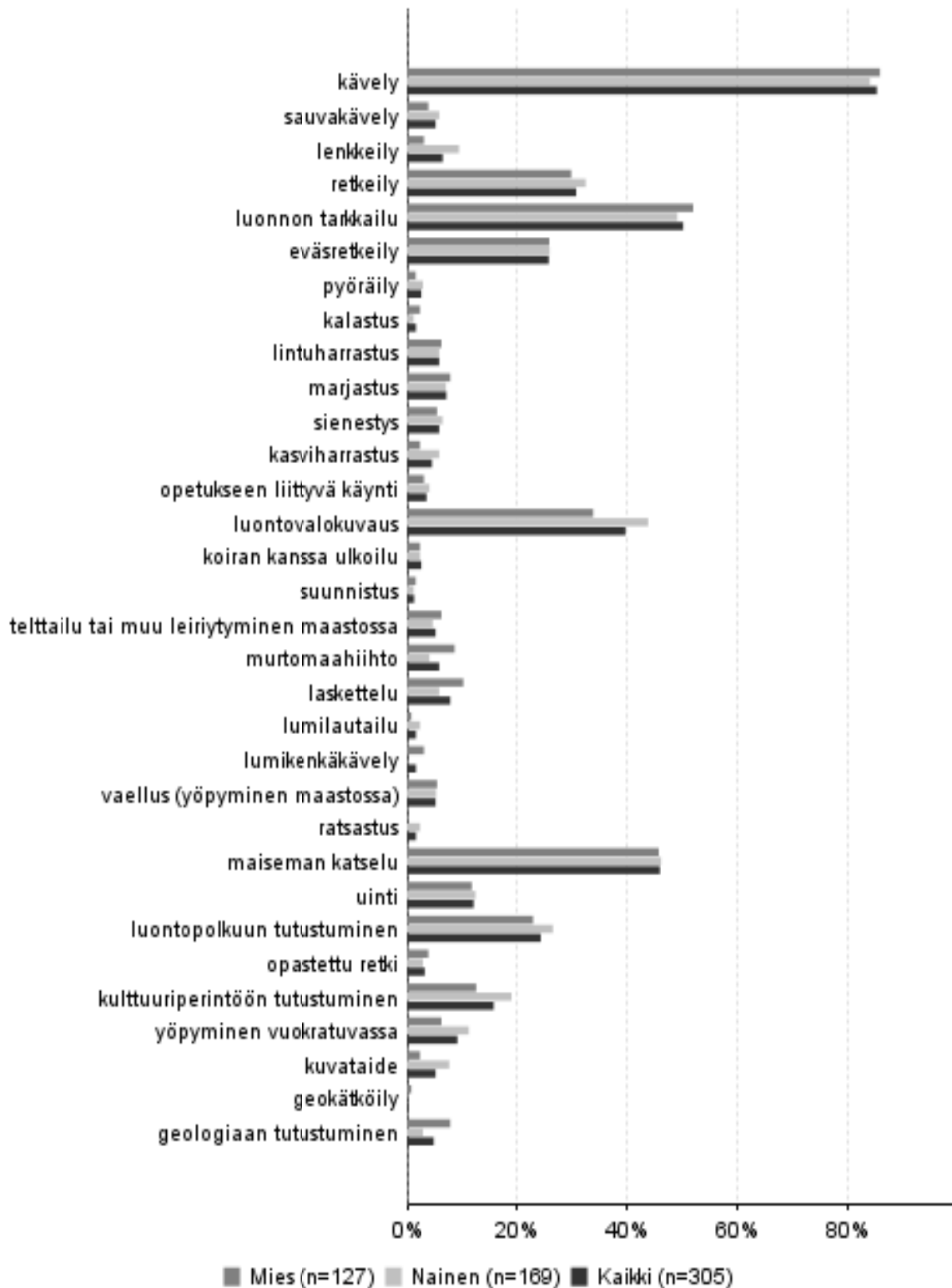
Useimmin valittuja toimintoja olivat kävely, luonnon tarkkailu, maiseman katselu sekä varsinkin naisten keskuudessa suosittu luontovalokuvaus (kuva 8). Useimmin valituissa toiminnoissa ei miesten ja naisten vastausten välillä ollut huomattavia eroja luontovalokuvausta lukuun ottamatta.

Kun kysyttiin tärkeintä harrastusta käynnin aikana (kuva 9), maisemien katselu osoittautui naisilla tärkeimmäksi, kun taas miehillä tärkein oli luonnon tarkkailu. Miehet olivat valinneet maisemien katselun ja retkeilyn toiseksi useimmin tärkeimmäksi harrastukseksi. Naisilla kakkossijalle pääsi kävely.

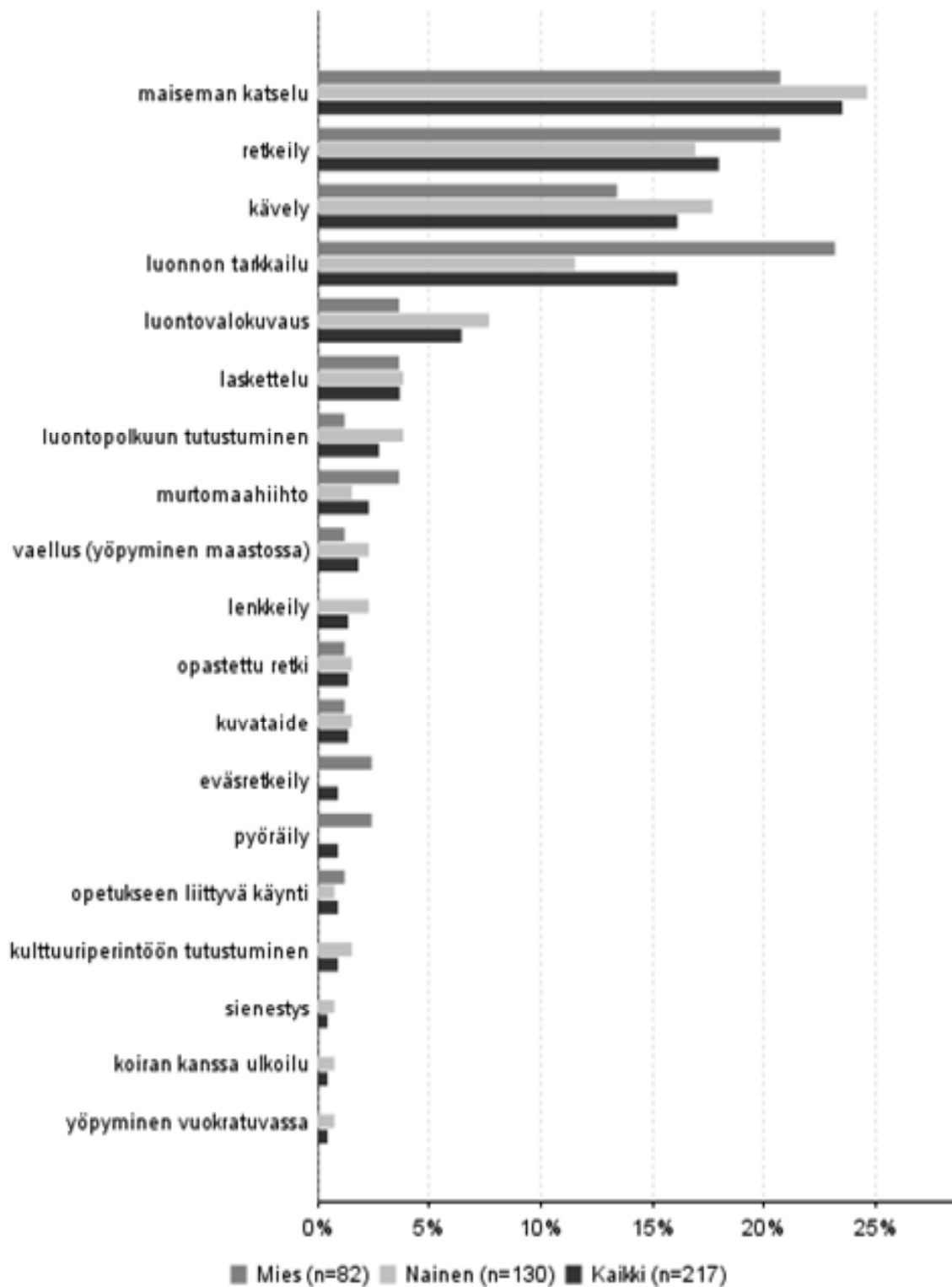
Sekä kuvaa 8 että kuvaa 9 tarkasteltaessa on otettava huomioon, että kaikki kyselyyn vastanneet eivät käyneet tai aikoneet käydä millään kansallispuiston maastokohteella. Osa vastanneista jätti myös nimeämättä tärkeimmän harrastuksensa.

Taulukko 12. Harrastusten lukumäärä Kolin kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Luontokeskus Ukon käynnin yhteydessä. Koko aineisto.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	62	49	69	41	136	45
4–6	44	35	65	38	112	37
7–9	16	13	29	17	45	15
10 tai enemmän	5	4	6	4	12	4
<b>Yhteensä</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>169</b>	<b>100</b>	<b>305</b>	<b>100</b>



**Kuva 8.** Vastanneiden harrastukset Kolin kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Luontokeskus Ukossa vierailun yhteydessä. Koko aineisto. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.



**Kuva 9.** Vastanneiden tärkein harrastus tämänkertaisen Luontokeskus Ukossa vierailun yhteydessä. Koko aineisto.

### 3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Tutkimuksessa tiedusteltiin, missä lähiseudun muissa kohteissa vastaaja kävi tai aikoi käydä tämänkertaisen Ukossa vierailunsa yhteydessä (liitteen 6 kysymys 3). Vastanneista 43 % ilmoitti yhdeksi kohteekseen Kolin matkailuinfon, 34 % Kolin sataman Alamajan ja 17 % Kolin Ryynäsen (taulukko 13). Noin joka kymmenes vastanneista ilmoitti vierailevansa tai vierailleensa Ruunaan retkeilyalueella.

Peräti 48 % vastanneista ilmoitti käyneensä tai aikovansa käydä jossakin muussa kohteessa kuin vastauslomakkeessa mainitut vaihtoehdot (taulukko 13). Muina käyntikohteina mainittiin usein muun muassa Loma-Koli, Kolin huippu, Mäkränaho ja Vuonilahti (liite 3) Kaikista vastaajista 21 % jätti vastaamatta tähän kysymykseen, mikä voi merkitä sitä, että nämä vastaajat eivät käyneet tai edes aikoneet käydä missään muualla. Kesä- ja talvikauden vastauksissa ei ollut merkittäviä eroja.

**Taulukko 13.** Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tämänkertaisen Luontokeskus Ukossa vierailunsa yhteydessä. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useita vastausvaihtoehtoja. Koko aineisto.

Käyntikohde	kpl	%
Kolin matkailuinfo Kolin kylällä	128	43
Kolin sataman Alamaja	102	34
Kolin Ryynäsen	51	17
Ruunaan retkeilyalue	32	11
Ruunaan luontotalo	19	6
Muualla, missä?	142	48
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>297</b>	

### 3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskus Ukossa tällä käyntikerralla vietetyn ajan mediaaniarvo oli 90 minuuttia (taulukko 14). Joissakin vastauksissa vierailun kesto oli määritelty niin pitkäksi, että oletettavasti vastaaja oli tulkinnut kysymyksen koskevan Kolilla vietetyn ajan pituutta, vaikka lomakkeessa kysyttiin, kuinka paljon aikaa vastaaja käyttää Luontokeskus Ukossa.

Kaikista kyselyyn vastanneista reippaasti yli puolet (65 %) ilmoitti olevansa Luontokeskus Ukossa ensimmäistä kertaa (taulukko 15). Ne, jotka olivat käyneet luontokeskuksessa aiemmin, olivat vierailleet siellä viimeisten kahden vuoden aikana keskimäärin kolme kertaa ennen tätä käyntiä (taulukko 16).

Kesäkauden vastauksissa tämänkertaisen vierailun keston mediaaniarvo oli 70 minuuttia (taulukko 14) ja 75 % vastanneista (n = 151) ilmoitti käyvänsä luontokeskuksessa ensimmäistä kertaa. Talvikauden vastaajat viipyivät Ukossa 90 minuuttia (taulukko 14) ja 57 % vastaajista (n = 191) oli Ukossa ensimmäistä kertaa. Kesäkaudella ensikertalaisissa oli saman verran miehiä ja naisia, mutta talvikaudella naisia oli hieman enemmän (61 %, n = 108) kuin miehiä (51 %, n = 79). Sekä talvi- että kesäkaudella ne vastaajat, jotka ilmoittivat käyneensä luontokeskuksessa aiemminkin, olivat käyneet siellä viimeisten kahden vuoden aikana tavallisimmin kaksi kertaa (taulukko 16).

**Taulukko 14.** Vastanneiden käynnin kesto (minuutteja) Luontokeskus Ukossa. Koko aineisto sekä kesä- ja talvikauden erittely.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Koko aineisto	374	122	252	0	60	90	120	2 880
Kesäkausi	165	125	311	0	60	70	120	2 880
Talvikausi	206	122	196	0	60	90	120	2 630

**Taulukko 15.** Vastanneiden käynnin toistuvuus Luontokeskus Ukossa. Koko aineisto.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	90	61	128	67	223	65
Käynyt aikaisemmin	57	39	62	33	122	35
<b>Yhteensä</b>	<b>147</b>		<b>190</b>		<b>345</b>	

**Taulukko 16.** Vastanneiden käyntikertojen määrä viimeisten kahden vuoden aikana. Koko aineisto sekä kesä- ja talvikauden erittely.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Koko aineisto	122	3,1	3,86	0	1	2	3	20
Kesäkausi	37	2,6	3,36	0	1	2	3	20
Talvikausi	83	3,3	4,09	0	1	2	4	20

### 3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Suurin osa vastanneista (75 %) matkusti Kolille henkilöautolla (taulukko 17). Seuraavaksi yleisimpiä kulkuneuvoja olivat henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmä (9 %), tilausbussi (8 %) ja kimpptaksi (7 %), joka on tällä hetkellä ainoa Kolille kulkeva julkinen kulkuneuvo.

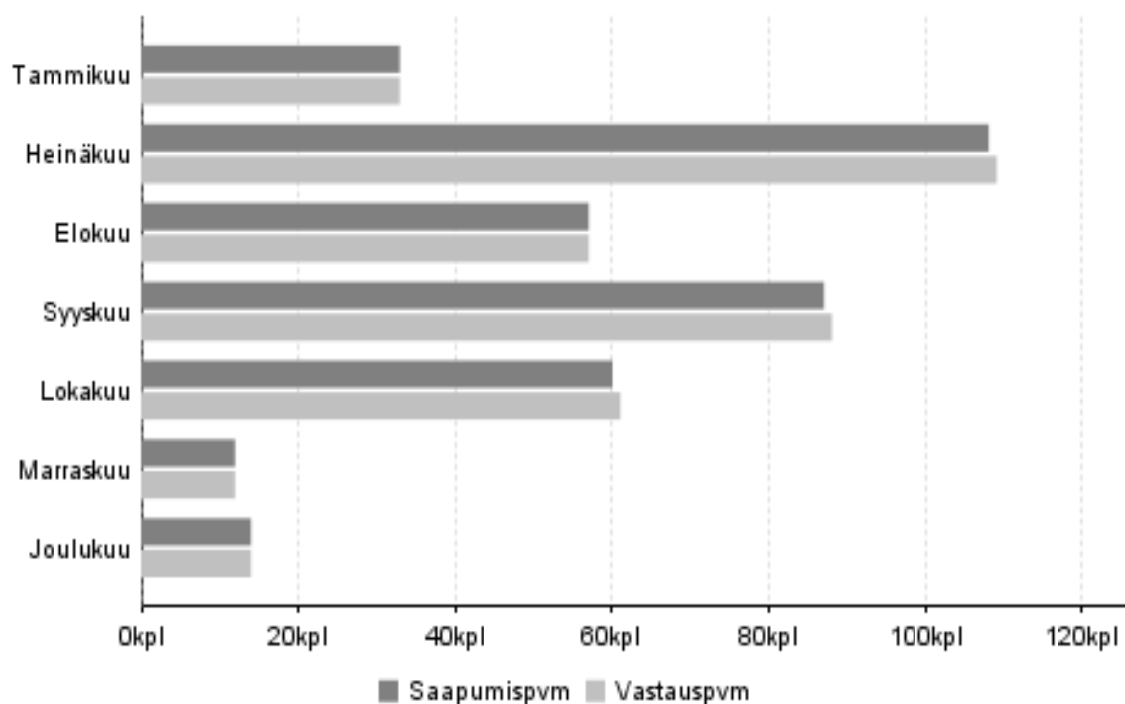
**Taulukko 17.** Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Luontokeskus Ukoon. Matkaa on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla. Koko aineisto.

Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	275	75
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	34	9
Tilausbussi (ryhmämatka)	30	8
Kimppataksi	25	7
Juna	16	4
Lentokone	15	4
Linja-auto	13	4
Jalan	7	2
Reittivene tai -alus	2	1
Jokin muu	1	0
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>369</b>	

Käyntimäärältään selvästi vilkkain ajankohta Luontokeskus Ukossa on heinäkuu, jolloin myös vastauksia saatiin eniten (29 % kaikista vastauksista) (kuva 10). Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin syyskuussa (24 %). Muun asiakasseurannan ansiosta tiedetään, että elokuussa Ukossa käy enemmän asiakkaita kuin syyskuussa. Elokuun vastausten vähäinen määrä voi johtua siitä, että silloin talossa käyneet asiakkaat eivät syystä tai toisesta halunneet vastata kyselyyn.

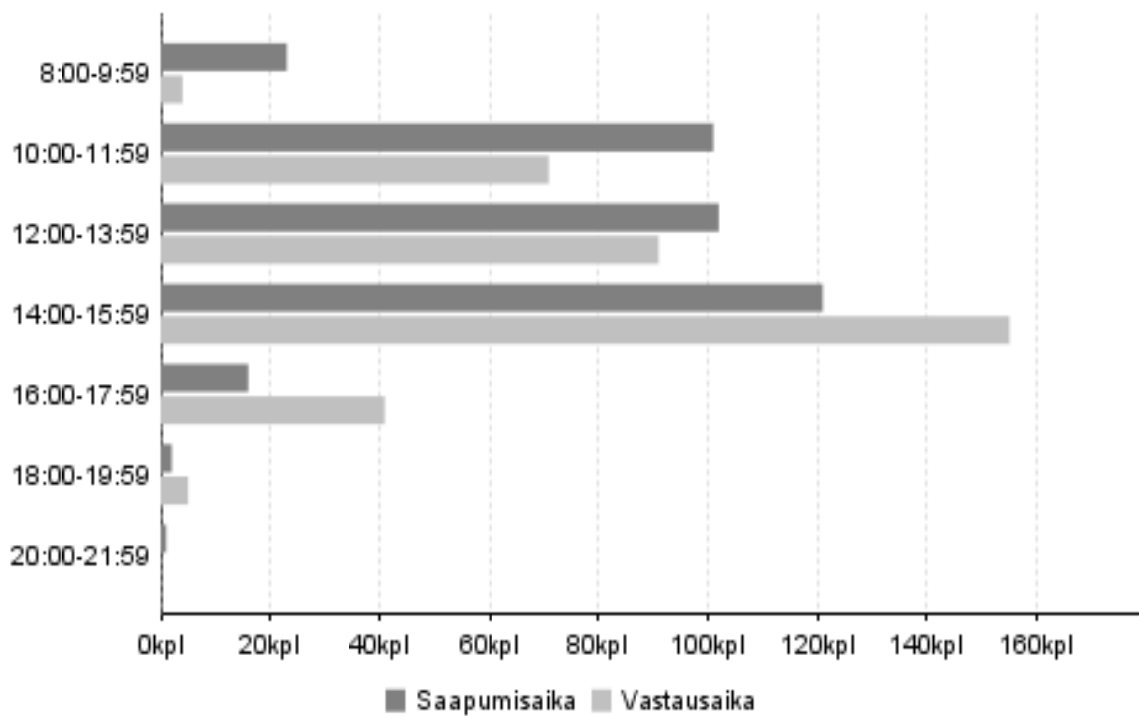
Tutkimukseen osallistuneet saapuivat Luontokeskus Ukkoon useimmiten klo 10–16 huipun ollessa iltapäivällä klo 14 ja 16 välillä (kuva 11). Kesäkaudella saapumisajankohta painottui klo 12 ja 16 välille, kun taas talvella saapuminen jakautui tasaisemmin klo 10 ja 16 välille huipun ollessa klo 10–12 (kuvat 12 ja 13).

Selvästi suosiollisinta vastausaikaa oli iltapäivä klo 14–16 (kuva 11). Sekä kesällä että talvella vastattiin useimmiten juuri kyseisellä aikavälillä (kuvat 12 ja 13).

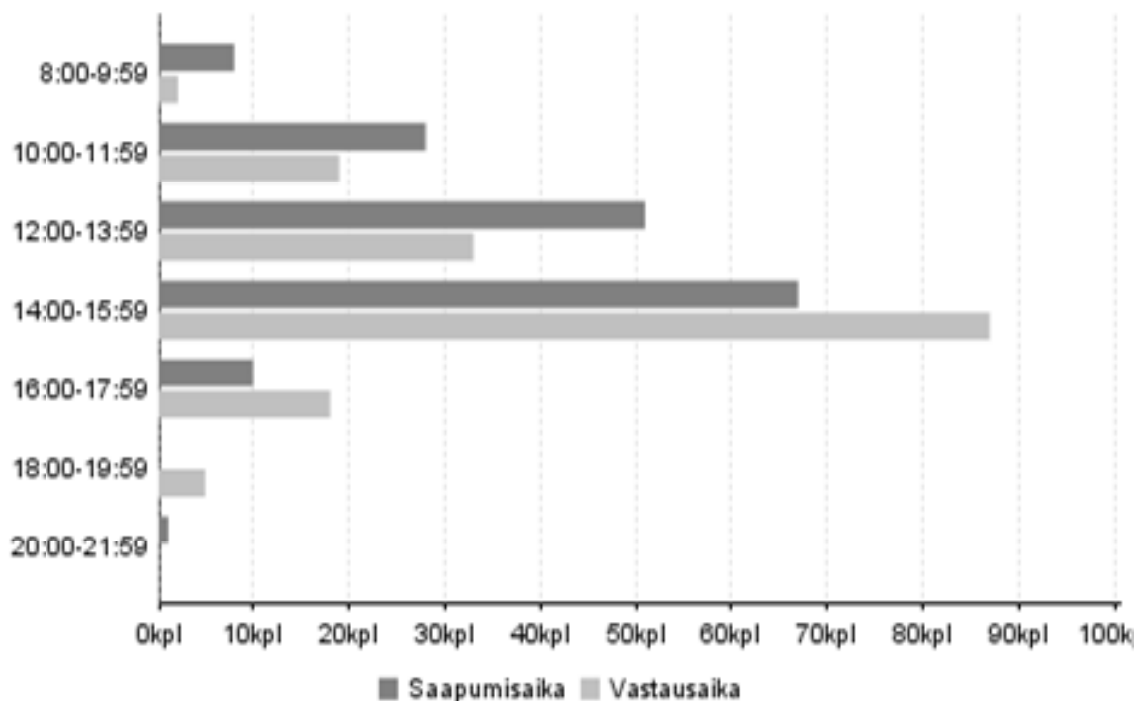


**Kuva 10.** Vastaajien saapuminen luontokeskus Ukkoon ja vastausten määrä kuukausittain vuosina 2010–2011 (n = 369). Huom. tutkimus alkoi heinäkuun puolivälissä 2010 ja päättyi tammikuussa 2011. Koko aineisto.

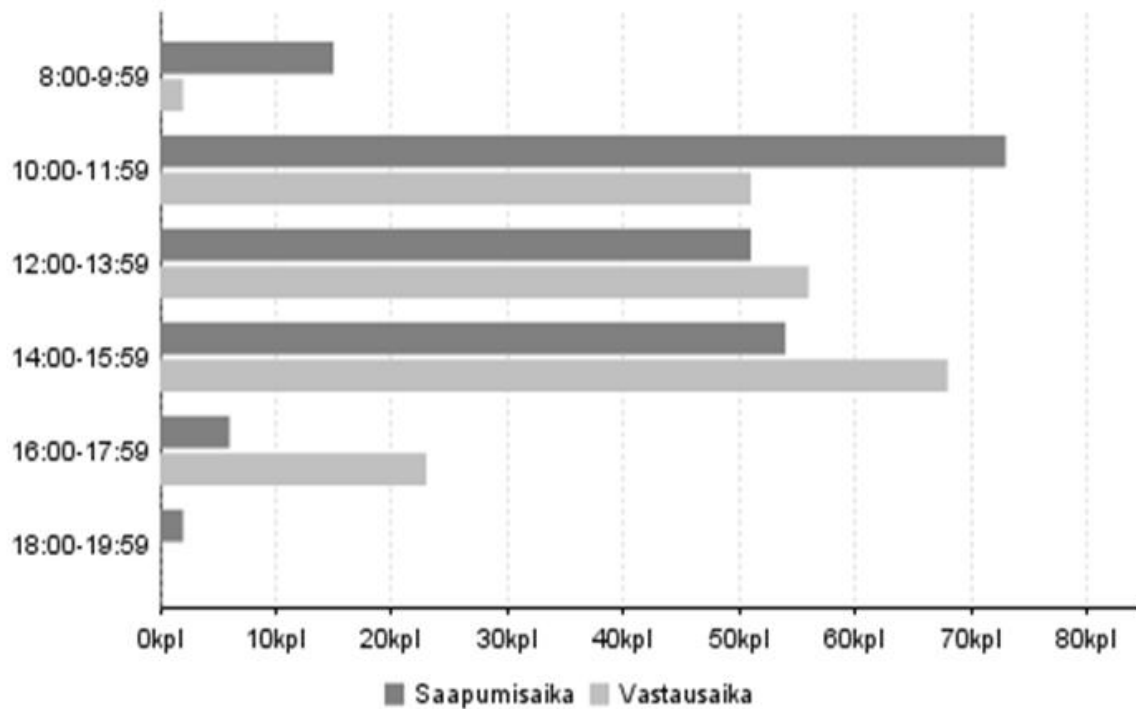




**Kuva 11.** Saapuminen luontokeskus Ukkoon ja vastausten määrä vuorokaudenajan mukaan (n = 366 saapumisajankohdalle ja 364 vastausajankohdalle). Koko aineisto.



**Kuva 12.** Saapuminen luontokeskus Ukkoon ja vastausten määrä vuorokaudenajan mukaan (n = 165 saapumisajankohdalle ja 164 vastausajankohdalle). Kesäkausi.



**Kuva 13.** Saapuminen luontokeskus Ukkoon ja vastausten määrä vuorokaudenajan mukaan (n = 201 saapumisajankohdalle ja 200 vastausajankohdalle). Talvikausi.

### 3.2.6 Tietolähde

Suurin osa asiakastutkimukseen vastanneista oli saanut ennakkotietonsa Luontokeskus Ukosta tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta (30 % vastanneista) tai luontokeskus oli heille entuudestaan tuttu (27 % vastanneista) (taulukko 18). Kolmanneksi tärkein tietolähde olivat esitteet tai oppaat (22 %). Myös Internet sekä ulko-opasteet olivat merkittäviä tietolähteitä.

**Taulukko 18.** Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Luontokeskus Ukosta 2010–2011. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Koko aineisto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	13	4
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	107	30
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	58	16
Muilta www-sivuilta	54	15
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	80	22
TV / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	13	4
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	15	4
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	9	3
Paikka on entuudestaan tuttu	95	27
Kirjat	1	0
Ulko-opasteet	57	16
Muu	15	4
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>358</b>	

### 3.3 Asiakastyytyväisyys

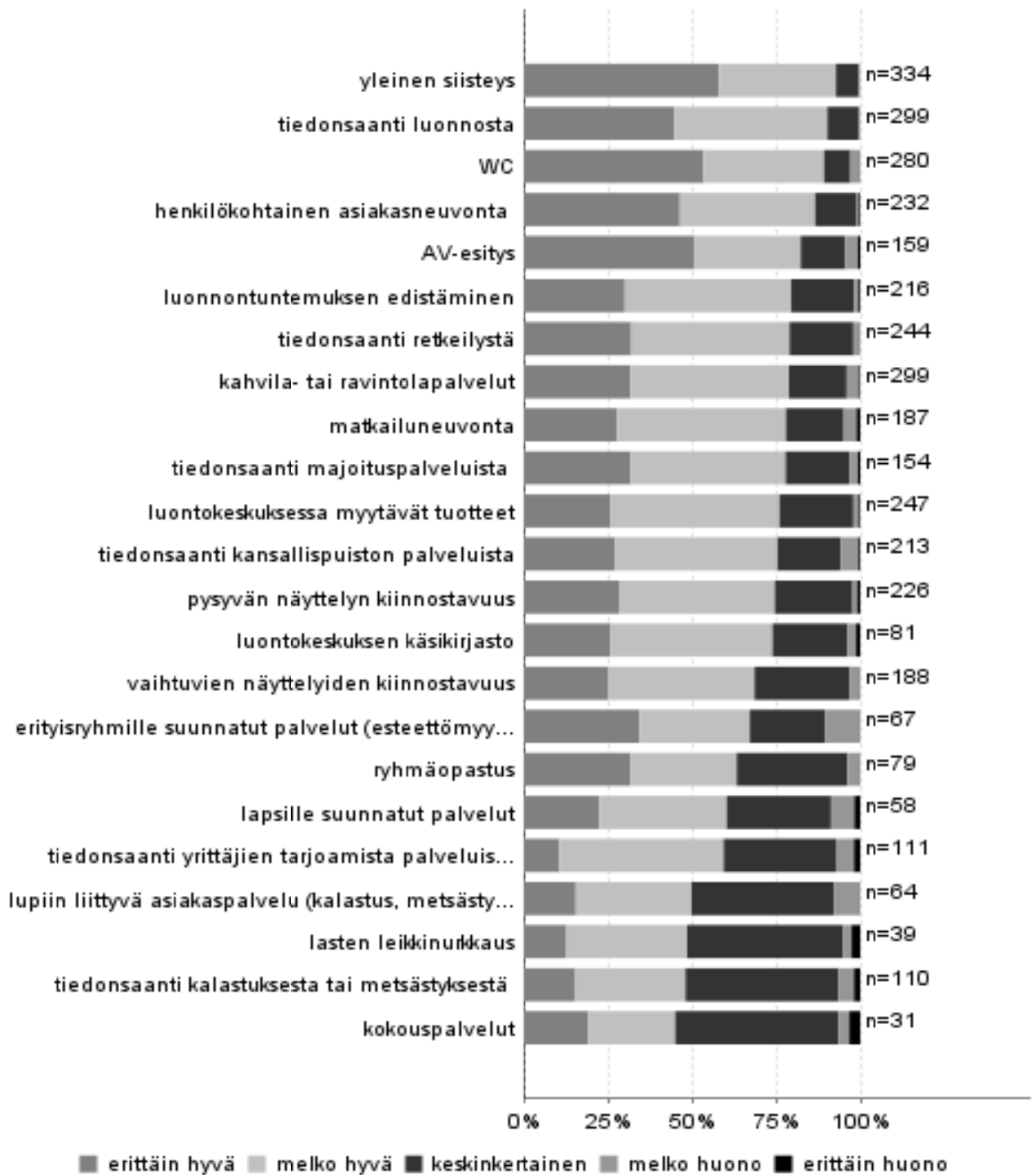
#### 3.3.1 Mielipiteet luontokeskuksesta ja sen palveluista sekä onnistuminen

Vastaajat saivat arvioida Luontokeskus Ukon palveluja asteikolla 1–5 luvun viisi ollessa paras mahdollinen arvo. Vastaajien oli myös mahdollista ilmoittaa, mikäli he eivät olleet käyttäneet kysymyksen kohteena ollutta palvelua. Valtaosa vastaajista ei ollut käyttänyt kokouspalveluja eikä lapsille suunnattuja, lupiin liittyviä tai erityisryhmille suunnattuja palveluja (taulukko 19).

Laadultaan parhaiksi palveluiksi arvioitiin yleinen siisteys, WC, tiedonsaanti luonnosta, henkilökohtainen asiakasneuvonta ja AV-esitys. Näistä palveluista annettujen arvosanojen keskiarvot olivat 4,3–4,5 (taulukko 19 ja kuva 14). Myös valtaosa muista palveluista arvioitiin laadultaan vähintään melko hyväksi (arvosanojen keskiarvo 3,6–4,2). Heikoimman arvosanan saivat lasten leikinurkkaus ja kokouspalvelut. Heikoimmiksi arvioidut palvelut olivat myös vähiten käytettyjä. On mahdollista, että osa vastaajista antoi heikomman arvosanan niille palveluille, joita ei käyttänyt huolimatta lomakkeessa olleesta erillisestä ”En käyttänyt palvelua” -kohdasta.

**Taulukko 19.** Luontokeskus Ukon palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä. Koko aineisto.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	299	81	0	0	9	45	45	4,3	69
Tiedonsaanti retkeilystä	244	66	0	2	19	47	32	4,1	121
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	110	30	2	5	45	33	15	3,6	247
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	247	67	0	2	22	50	26	4,0	103
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	64	17	0	8	42	34	16	3,6	288
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	232	63	0	1	12	40	47	4,3	126
Ryhmäopastus	79	21	0	4	33	32	32	3,9	270
Luonnontuntemuksen edistäminen	216	58	0	1	19	50	30	4,1	135
AV-esitys	159	43	1	4	13	31	51	4,3	191
Lapsille suunnatut palvelut	58	16	2	7	31	38	22	3,7	294
Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	67	18	0	10	22	33	34	3,9	284
WC	280	75	0	3	8	36	54	4,4	81
Tiedonsaanti majoituspalveluista	154	42	1	3	19	46	32	4,1	206
Kahvila- tai ravintolapalvelut	299	81	0	4	17	47	32	4,1	60
Luontokeskuksen käsikirjasto	81	22	1	2	22	48	26	4,0	273
Kokouspalvelut	31	8	3	3	48	26	19	3,5	320
Lasten leikinurkkaus	39	11	3	3	46	36	13	3,5	309
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	111	30	2	5	33	49	11	3,6	244
Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	213	57	0	5	19	48	27	4,0	142
Matkailuneuvonta	187	50	1	4	17	50	28	4,0	175
Yleinen siisteys	334	90	0	1	7	35	58	4,5	27
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	188	51	0	3	28	44	25	3,9	164
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	226	61	1	1	23	46	28	4,0	128



Kuva 14. Vastanneiden mielipiteet luontokeskus Ukon palveluiden laadusta. Koko aineisto.

Vastaajien mielestä Luontokeskus Ukossa onnistuttiin parhaiten sisä- ja ulkotilojen, opasteiden sekä asiakaspalvelun toimivuudessa (taulukko 20). Vähiten onnistuneiksi vastaajat arvioivat myyntituotteiden sopivuuden ja tiedon saannin palveluista etukäteen.

**Taulukko 20.** Luontokeskus Ukon onnistuminen erilaisilla palvelun osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin. Koko aineisto.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskin-kertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	348	96	0	3	27	46	24	3,91	0,79
Perille löytäminen (esim. opasteet)	361	99	0	1	9	31	59	4,47	0,72
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	356	98	0	1	6	35	58	4,50	0,65
Henkilökunnan asiakaspalvelu	353	97	0	0	8	36	56	4,46	0,68
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	357	98	0	0	5	29	66	4,61	0,60
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	353	97	0	1	15	45	38	4,20	0,75
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	349	96	1	7	37	37	18	3,65	0,88
Ennako-odotuksieni täyttyminen	353	97	0	0	13	42	44	4,31	0,69
Elämysten tarjoaminen	351	96	0	2	15	40	42	4,22	0,79
<b>Yhteensä</b>	<b>364</b>								

### 3.3.2 Asiakastyytyväisyysindeksi

Luontokeskus Ukon valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,20 (taulukko 21). Asiakastyytyväisyysindeksissä verrataan keskenään palvelujen onnistumista (kysymys 7 liitteessä 6) ja tarjolla olevien palveluiden laatua (kysymys 8). Indeksien arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja 1 erittäin huonoa.

Luontokeskus Ukon tapauksessa molemmat indeksin osatekijät ovat keskiarvoltaan hieman yli 4, mikä tarkoittaisi asiakkaiden olevan varsin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin (taulukko 21). Kesäkauden asiakastyytyväisyysindeksi oli 4,17 ja talvikauden 4,22, eli asiakkaat olivat suurin piirtein yhtä tyytyväisiä saamiinsa palveluihin kesä- ja talvikaudella.

**Taulukko 21.** Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Luontokeskus Ukossa 2010–2011.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,91	Tiedonsaanti luonnosta	4,35
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,47	Tiedonsaanti retkeilystä	4,09
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,50	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,55
Henkilökunnan asiakaspalvelu	4,46	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,00
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,61	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,58
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,20	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,31
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	3,65	Ryhmäopastus	3,91
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,31	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,07
Elämysten tarjoaminen	4,22	AV-esitys	4,28
		Lapsille suunnatut palvelut	3,72
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	3,91
		WC	4,40
		Tiedonsaanti majoituspalveluista	4,06
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,06
		Luontokeskuksen käsikirjasto	3,95
		Kokouspalvelut	3,55
		Lasten leikinurkkaus	3,54
		Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,61
		Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	3,97
		Matkailuneuvonta	4,00
		Yleinen siisteys	4,50
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	3,90
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,00
<b>Aluekohtainen keskiarvo</b>	<b>4,26</b>		<b>4,09</b>
<b>Vertailukelpoinen keskiarvo</b>	<b>4,24</b>		<b>4,13</b>
<b>Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi</b>		<b>4,17</b>	
<b>Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi</b>		<b>4,20</b>	

## 3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

### 3.4.1 Metsähallituksen luontokeskusten ja asiakaspalvelupisteiden tuntemus

Tutkimuksessa kysyttiin myös, tietääkö vastaaja muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai asiakaspalvelupisteitä (liitteen 6 kysymys 18). Kaikista vastanneista noin 35 % ilmoitti tietävänsä muitakin. Osa nimesi Metsähallituksen palvelupisteiksi myös sellaisia kohteita, jotka eivät kuulu Metsähallitukselle. Näitä olivat esimerkiksi Suomen metsämuseo Lusto, Kotkassa sijaitseva Marretarium ja Manamansalon leirintäalue. Lisäksi oli mainittu nimeltä useita Metsähallituksen hoidossa olevia alueita, joilla ei ole palvelupistettä, kuten Koitajoki, Repovesi, Helvetinjärvi ja Lauhanvuori. Osa kysymykseen vastanneista ilmoitti tuntevansa useammankin palvelupisteen, mutta niiden nimiä ei ollut kirjoitettu lomakkeelle.

Taulukkoon 22 on koottu kaikki Metsähallituksen luontokeskukset ja muut asiakaspalvelupisteet, jotka oli vastauksissa nimetty jollakin tavalla tunnistettavasti. Maininnat on jaoteltu siten, että esimerkiksi ”Kuhmo”-ilmaisut ovat menneet Kuhmossa sijaitsevalle luontokeskus Petolalle. Palvelupisteeksi on tässä hyväksytty Metsähallituksen luontopalvelujen palvelupisteluookituksesta riippumatta mikä tahansa paikka, jossa on asiakaspalveluhenkilö ainakin sesongin aikana tavoitettavissa. Ylivoimaisesti eniten mainintoja sai Pallastunturi (31 kpl). Seuraavaksi tunnetuimpia olivat Ruunaa, Oulanka, Pyhätunturi, Hossa, Siida ja Seitsemisen, jotka kaikki saivat yli kymmenen mainintaa.

**Taulukko 22.** Vastanneiden tietämät muut Metsähallituksen luontokeskukset ja asiakaspalvelupisteet.

Luontokeskus tai palvelupiste	Mainintoja, kpl
Pallastunturi	31
Ruunaa	16
Oulanka	14
Pyhätunturi	14
Hossa	13
Siida	12
Seitsemisen	11
Tunturi-Lappi (Hetta)	9
Haukkalampi (Nuuksio)	8
Suomu	8
Petola	7
Kilpisjärvi	6
Sinisimpukka	6
Kolovesi	4
Syöte	4
Kiehin	4
Kalajoki	3
Lemmenjoki	3
Evokeskus	2
Hautajärvi	2
Kylmäluoma	2
Nestori	2
Oskari	2
Petkeljärvi	2
Hailuoto	1
Kellokas	1
Hämeen luontokeskus (Liesjärvi)	1
Pyhä-Häkki	1
Koirasalmi (Salamajärvi)	1
Tammisaari	1
Terranova	1

### 3.4.2 Vierailuun vaikuttaneet tekijät

Kysymyksessä 13 (liite 6) kysyttiin, miksi vastaajat olivat saapuneet Luontokeskus Ukkoon. Kysymykseen vastanneista 35 % ilmoitti uteliaisuuden olevan päälimmäinen syy vierailulla luontokeskuksessa (taulukko 23). Vastanneista 20 % halusi saada tietoa kansallispuistosta ja 14 % ilmoitti tullessa luontokeskukseen tuttavien suosituksesta.

Vastanneista 15 % rastitti kohdan ”muu syy, mikä”. Tämän vastausvaihtoehdon yhteydessä vierailun syiksi ilmoitettiin muun muassa opiskelu, työmatka ja Kolin vetovoimaisuus alueena. Myös tämän kysymyksen vastauksista voidaan havaita, että osa vastaajista käsitti asiakastutkimuksen koskevan Kolia laajemmin eikä vain luontokeskusta. Vastaukset vaihtoehtoon ”muu syy, mikä” on listattu liitteeseen 4. Kesä- ja talvikauden vastauksissa ei ollut merkittäviä eroavaisuuksia.

**Taulukko 23.** Luontokeskus Ukossa vierailemisen syyt.

Vierailun vaikuttanut tekijä syy	kpl	%
Tuttavien suositukset	66	14
Tiedontarve kansallispuistosta	93	20
Tiedontarve muista matkakohteista tai palveluista	21	4
Uteliaisuus	164	35
Näyttelytarjonta	48	10
Tapahumatarjonta	6	1
Muu syy	71	15
<b>Yhteensä</b>	<b>469</b>	<b>100</b>

### 3.4.3 Aikomus tulla uudelleen tai suositella luontokeskusta muille

Lomakkeen kysymyksessä 19 (liite 6) vastaajaa pyydettiin arvioimaan, aikooko hän käydä uudestaan Luontokeskus Ukossa ja suositella sitä muille. Vastauksista käy ilmi, että 40 % vastaajista aikoo erittäin todennäköisesti tulla uudestaan ja että peräti 66 % aikoo erittäin todennäköisesti suositella luontokeskusta muille (taulukko 24). Kesä- ja talvikauden vastauksissa ei ollut eroja.

**Taulukko 24.** Saapuminen uudelleen Luontokeskus Ukkoon ja Ukon suosittelu muille. 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

	Vastanneita	Erittäin epätodennäköisesti		Epätodennäköisesti		Ehkä		Todennäköisesti		Erittäin todennäköisesti		Med	Keskiarvo	Keskihaj.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Tuleeko uudelleen	358	11	3	18	5	82	23	105	29	142	40	4	4,0	1,05
Suosittaleeko muille	357	2	1	1	0	31	9	87	24	236	66	5	4,6	0,71



### 3.4.4 Aukioloaikojen sopivuus

Kysymyksessä 20 asiakkailta tiedusteltiin luontokeskuksen aukioloaikojen sopivuutta. Tähän kysymykseen vastanneista peräti 94 % piti aukioloja sopivina, eli ainoastaan 6 % ei ollut tyytyväisiä (taulukko 25).

Ne vastaajat, jotka eivät olleet tyytyväisiä aukioloaikojen sopivuuteen, saivat antaa ehdotuksia aukiolojen kehittämiseksi. Selvästi suurin osa vastanneista ehdotti aukiolojen pidentämistä siten, että luontokeskus aukeaisi tunnin aikaisemmin ja sulkeutuisi tunnin nykyistä myöhemmin (taulukko 26). Vapaamuotoisista vastauksista voidaan jälleen havaita, että osa vastaajista ajatteli tutkimuksen koskevan Kolin muitakin palveluja. Esimerkiksi kommentti ”En osaa sanoa, viikonloput viimeksi käydessä kiinni...” koskee todennäköisesti jotakin muuta Kolin palvelua, sillä Luontokeskus Ukko on myös viikonloppuisin auki. Kesä- ja talvikauden vastauksissa ei ollut eroavaisuuksia.

**Taulukko 25.** Luontokeskus Ukon aukiolojen sopivuus.

Ovatko aukioloajat sopivat	Kpl	%
Kyllä	334	94
Ei	22	6
<b>Yhteensä</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

**Taulukko 26.** Aukioloaikojen muutosehdotukset.

Muutosehdotus
Näköalaihissin aukiolot ovat kyllä vähän kummalliset
Iltaisin myöhemmin auki
Auki pidempään iltaisin
Pitempään auki illalla (heinäkuu+kesäkuu ainakin)
Laajentaa
Kesäaikana ainakin tunnin pidempi aukiolo
Voisi olla tunnin myöhempään
9.00–18.00
Auki myöhempään klo 20.00
Myyvälät voisivat aueta aikaisemmin
Pitäisi avata klo 9.00
Pitäisi avata klo 9.00
Avatkaa ovenne aikaisemmin aamulla, sulkekaa ne myöhemmin illalla
It should be open earlier
Open earlier (at 8)
Open earlier than at 10:00 (for example at 9:00)
To late - for example the shuttle taxi from Joensuu comes at 9:00 and the info center is not open at that time.
Kaupat yms auki useammin
Kauemmin
En osaa sanoa, viikonloput viimeksi käydessä kiinni, olisi toivonut aukioloa
Pitemmät
9.00
Ehkä tunti pidempään auki
En ole huomannut aukioloja
En tiedä/tutkinut aukioloja

### **3.5 Vapaamuotoiset ajatukset**

Kyselyn loppuksi vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa vapaasti ajatuksiaan luontokeskus Ukon palveluista ja toiminnasta. Vapaamuotoista palautetta saatiin tutkimuksen aikana 64 vastaajalta. Suurin osa palautteesta oli kehuja tai kehittämisehdotuksia.

Monista vapaamuotoisista palautteista voidaan havaita, että osa vastaajista käsitti asiakastutkimuksen koskevan muitakin Kolin alueen palveluja. Eräs vastaaja kaipasi pyyhkeitä saunaosastolle, jota luontokeskuksessa ei tietenkään ole. Myös laskettelurinteitä ja kansallispuiston reittejä koskevia kommentteja saatiin useita. Kaikki vapaamuotoiset ajatukset ovat listattuina liitteessä 5.

## 4 Tulosten tarkastelu

Tutkimukseen vastanneista 81 % oli suomalaisia. Tyypillinen vastaaja tuli Luontokeskus Uksoon kolmen hengen seurueessa, joka koostui sukulaisista. Joka viidennellä vastaajalla oli seurueessaan alle viisitoistavuotias lapsi. Vain kolmannes oli alle 34-vuotiaita. Suurimmalla osalla vastaajista oli takanaan korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto. Joensuu oli odotetusti yleisin kotikunta ja toiseksi sijoittui Helsinki.

Yli puolelle vastaajista luontokeskus oli vain kohde muiden joukossa, mutta peräti 25 % kertoi luontokeskuksen olevan matkan ainoa tai tärkein kohde. Muina matkan kohteina mainittiin lähinnä Kolin seudun kohteita, kuten Loma-Koli, Kolin kylä tai Kolin luonto yleisesti. Tärkeimmiksi matkan aikana harrastetuiksi toiminnoiksi osoittautuivat odotetusti maisemien katselu, retkeily, kävely ja luonnon tarkkailu. Naisille tärkein harrastus oli maisemien katselu, miehille taas luonnon tarkkailu.

Tyypillinen vastaaja saapui paikalle henkilöautolla ja vietti Ukossa noin puolitoista tuntia. Enemmistö (65 %) oli luontokeskuksessa ensimmäistä kertaa. Aiemmin käyneet olivat vierailleet Ukossa keskimäärin kahdesti viimeisten kahden vuoden aikana. Eniten vastauksia saatiin heinäkuussa, joka on luontokeskuksen vilkkain kuukausi. Vastanneiden saapuminen luontokeskukseen jakautui melko tasaisesti koko aukioloajalle. Kolmannes sai tietonsa luontokeskuksen olemassaolosta tuttavilta tai ystäviltä. Toinen kolmannes tiesi paikan entuudestaan ja viidennes oli saanut tietonsa erilaisista esitteistä tai oppaista.

Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan luontokeskuksen palveluiden laatua, yleinen siisteys, WC, tiedonsaanti luonnosta, henkilökohtainen asiakasneuvonta ja AV-esitys saivat parhaat arvostukset. AV-esitystä ja ystävällistä henkilökuntaa keuhuttiin myös vapaamuotoisissa palautteissa. Heikoimmat arvostukset saivat lasten leikkinurkkaus ja kokouspalvelut, jotka samaan aikaan olivat myös vähiten käytettyjä. Lasten leikkinurkkaus sisustettiin uudelleen marraskuussa 2010, eli kesken tutkimuksen otantajakson. Onkin mielenkiintoista nähdä, saako leikkinurkkaus seuraavassa asiakastutkimuksessa korkeamman arvostuksen.

Ulko- ja sisätilojen toimivuus ja siisteys, perille löytäminen sekä henkilökunnan asiakaspalvelu saivat korkeimmat arvostukset, kun vastaajia pyydettiin arvioimaan luontokeskuksen onnistumista palveluiden eri osa-alueilla. Heikoimmin luontokeskus oli onnistunut myyntituotteiden sopivuudessa asiakkaiden tarpeisiin sekä tiedon jakamisessa luontokeskuksen palveluista etukäteen.

Kesä- ja talvikaudella saaduissa tutkimusvastauksissa ei ollut suuria eroja. Kesäkaudella vastanneet matkustivat pienemmissä seurueissa, oleskelivat luontokeskuksessa lyhyemmän ajan ja olivat iältään hieman vanhempia kuin talvikaudella vastanneet. Ulkomaiset vastaajat tulivat kesäkaudella pääasiassa Saksasta ja talvella Venäjältä.

Heikoimmat arvostukset saaneisiin palveluihin eli lasten leikkinurkkaukseen, kokouspalveluihin, myyntituotevalikoimaan sekä tiedon jakamiseen talon palveluista tulee kiinnittää jatkossa huomiota. Kuten aiemmin todettiin, leikkinurkkauksen ilmettä kohennettiin jo tutkimuksen ollessa meneillään. Vapaamuotoisissa palautteissa toivottiin muun muassa lisää toimintaa ja tapahtumia lapsille, aukioloaikojen pidentämistä, kahvion kehittämistä, pysyvän näyttelyn ja AV-esityksen uudistamista, maksuttomia näyttelyitä ja karttoja, myyntituotevalikoiman täydentämistä retkeilyvarusteilla ja paikallisilla käsitöillä sekä lisää englanninkielistä opastusaineistoa. Tutkimusotannon päättymisen jälkeen Luontokeskus Ukossa on pyritty vastaamaan kysyntään järjestämällä sesonkiaikoina entistä enemmän lapsiperheille suunnattuja tapahtumia sekä muokkaamalla myyntituotevalikoimaa. Pysyvän näyttelyn ja AV-esityksen uudistaminen käynnistyy vuoden 2012 aikana.



## Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Luontokeskus Ukko

Merkkien selitykset:

16.7.-8.8. ap = aamupäivä (klo 9-14), ip = iltapäivä (klo 14-19)

9.8.-31.8. ap = aamupäivä (klo 10-13.30), ip = iltapäivä (klo 13.30-17)

Tavoite: 15 lomaketta / päivä

### Heinäkuu 2010

<i>päivä</i>	Pe 16.7.	Su 18.7.	Ma 19.7.	Ti 20.7.	To 22.7.	Pe 23.7.	Su 25.7.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>	ap	ip	ip	ap	ip	ip	ip
<i>Kpl</i>	16	14	16	11	4	24	1
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							86

### Heinä-elokuu 2010

<i>Päivä</i>	Ti 27.7.	Ke 28.7.	To 29.7.	Pe 30.7.	Ti 3.8.	Su 8.8.	To 12.8.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ip	ap	ip	ip
<i>Kpl</i>	5	4	3	11	1	0	0
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							24

### Elokuu 2010

<i>Päivä</i>	Pe 13.8.	Ma 16.8.	Ti 17.8.	To 19.8.	Pe 20.8.	La 21.8.	Ma 23.8.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>	ap	ap	ap	ip	ip	ip	ip
<i>Kpl</i>	0	11	7	2	3	6	19
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							48

### Elo-syyskuu 2010

<i>päivä</i>	La 28.8.	Ke 1.9.	Ma 6.9.	Ke 8.9.	La 11.9.	Ti 14.9.	To 16.9.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>	ip						
<i>Kpl</i>	8	13	2	2	9	13	11
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							58

### Syys-lokakuu 2010

<i>Päivä</i>	Pe 17.9.	To 23.9.	Pe 24.9.	Ma 27.9.	Pe 8.10.	La 9.10.	Ke 13.10.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>							
<i>Kpl</i>	10	13	7	8	1	14	9
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							62

### Loka-marraskuu 2010

<i>päivä</i>	To 14.10.	Pe 15.10.	Ke 20.10.	To 21.10.	La 23.10.	Su 24.10.	Ke 3.11.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>							
<i>Kpl</i>	9	5	3	14	4	2	7
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							44

### Marras-joulukuu 2010

<i>Päivä</i>	To 4.11.	La 13.11.	Ma 29.11.	La 4.12.	To 9.12.	Ke 15.12.	Ti 21.12.
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	LK
<i>Kello</i>							
<i>Kpl</i>	0	2	4	1	4	0	2
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							13

### Joulu-tammikuu 2010-2011

<i>päivä</i>	To 30.12.	La 1.1.	Ke 5.1.	La 8.1.	Ti 11.1.	To 13.1.	
<i>Paikka</i>	LK	LK	LK	LK	LK	LK	
<i>Kello</i>							
<i>Kpl</i>	7	3	19	8	2	0	39
<i>Kaikki lomakkeet yhteensä, kpl</i>							374

**Vastaaajien ilmoittamat matkan muut kohteet**

<b>Matkan muut kohteet, kun Luontokeskus Ukko oli yksi suunnitelluista kohteista</b>	<b>kpl</b>
Aholahti, Koli	1
Eeva Rynnäsen ateljee, Pielisen autolautta + Kivikeskus Juuka, Juankoski ym.	1
Eva Rynnäsen ateljä ym. + Juuka Kivikeskus, Juankoski Juice-tori	1
filmikylä	1
Filmikylä	2
Filmikylä Miikkula	1
Hattusaari, Kolin kylä	1
Heinäveden luostari, Taistelijan talo Ilomantsi	1
Helsinki	2
Helsinki, Lapland	1
Hotelli Koli ja Koli	1
Imatran koski, Bomban talo, Vellamo-museo Kotkassa	1
Jakokosken kylä	1
Joensuu	3
Joensuu, Ahmovaara	1
Joensuu-Helsinki	1
Jonesuu, SF-Filmi	1
Kansallispuisto	2
Kansallispuiston nähtävyydet yms.	1
Karelia	1
Keski-Suomi	1
Keski-Suomi, Linnansaaren kansallispuisto	1
Kivikeskus	3
Kivikeskus, Ilomantsi, Möhkön ruukki	1
Kivikeskus, lomailu mökillä	1
Koli	2
Koli kokonaan	1
Koli national park	1
Koli natural park	1
Koli, Lappi	1
Koli-kävely	1
Kolin alamajan kahvio	1
kolin kaupat ja Hotelli	1
Kolin kaupat, hotelli, Alamaja	1
Kolin kirkko, Kivinemi, Paateri	1
Kolin kirkko, Paateri	1
Kolin kirkko, Paateri, Kiviniemi	1
Kolin kylä	1
Kolin luonto	2
Kolin polkureitit	1
Kolin Rynnänen	1
Kolin seutuun tutustuminen	1

Koline ja maisemien kuvaaminen	1
Kotka, Savonlinna, Nurmes	1
Kuopio	2
Kuusamo	2
Kuusamo, Helsinki	1
Kylä	1
Käränkävaara	1
Lappi	2
Lappi, Vanamo	1
Lasketteku, hiihto, hotelli	1
Lieksa, Joensuu, Kivikylä, Viekipjärvi	1
Lieksa, Nurmes, Joensuu	1
Lieksa, Ruunaa	1
Lohtaja, Vuokatti	3
Loma-asunnot	1
Lomakoli	1
Loma-Koli	2
Lomakoli, Kivipuisto	1
Luonto	1
Luontopolut	2
Luontopolut ja Pirunkirkko	1
Luonto-taide lomakylät	1
Luosto, Pyhät.	1
Mummola	1
Mökkeily pielisen rannalla	1
Mökkeily, Juuan kivikeskus, Kolin huiput	1
Nurmeksessa Bomba	1
Nurmes ja Lieksa	1
Nurmes, Lieksa, Joensuu	1
Olavinlinna, Kerimäen kirkko	2
Oulanka	1
Oulu	1
Oulunjärven seutu, Kolin alue ensin laajemmin	1
Paimentupa	1
Paimentupam Sotkamon MTT	1
Patikointi + kalastus	1
Pielinen, Lieksa, Ukko-Koli	1
Pielisrastit, Nurmes	2
Pielistuvat	1
Punkaharju, Imatra	1
Retkeilymaastot	1
Retkeilyreitti	1
Ruka, Kuusamo	1
Runen kennelneren Kalevara	1
Ruska alue + Ryyinänen, Bomba	1

LIITE 2. 3(4)

Ruunaa	1
Ruunaa, Kolovesi	1
Ruunaa, Punkaharju, Imatrankoski	1
Ruunaan koski	1
Satama	1
Savottakämpmä: Heinävesi, Valamon luostari, Varkaus.	1
SF-filmikylä, Rynnäsen ateljee	2
Sukulaisvierailu	1
Tahkivuori, Lieksa	1
Tulikivi kivikeskus	1
Työhevostäyttö Ukon pihalla	1
Ukko-Kolille nousu ja valokuvaus	1
Ulkoilualueet	1
Visulahti	1
Vuonilahti, Rynnänen	1
Ympäri Suomea	1
<b>Yhteensä</b>	<b>122</b>

<b>Matkan pääkohteet, kun Luontokeskus Ukko oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella</b>	<b>kpl</b>
Drink	1
Hiking	1
Hossa	1
Hossa -kalastus	1
Hossa; Hossan retkeilyalue, jossa kalastimme	1
Joensuu	1
Jäätie ja lounas kolilla	1
Jäätie, lounas kolilla	1
Kaikki kohteet olivat ennalta suunnittelemtomia	1
Koli	2
Koli National Park	1
Koli ympäristöineen	1
Koli, Juuka, luostarit	1
Kolin kansallispuisto	2
Kolin maisemat	2
Kolovesi NP	1
Kontiolahti	1
Kuopio	2
Kuopio, Tahko, Suonenjoki	1
Kuopio, Tahkivuori	1
Kuopion asuntomessut, Valamon Luostari	1
Laskettelurinne, ratsastus	1
Lieksa	1
Loma Kolilla	1



Luonnonpuisto	1
Luonto	1
Luontopolku	1
Mökkeilemässä	1
Mökkeily	1
Mökki viikonloppu	1
Rinteet	1
Rovaniemi	1
Ruotsin lappi	1
Susitaival	1
Savonlinna, Punkaharju	1
Ukko-Koli	2
Ukko-Kolin huippu	1
Vuokatti	2
<b>Yhteensä</b>	<b>44</b>

**Käyntien alueellinen jakautuminen**

<b>Muut käyntikohteet</b>	<b>kpl</b>
Loma-Koli	9
Kolin huippu, Mäkränaho	7
Filmikylä	6
Ukko-Koli	6
Vuonisolahti	6
Future Freetime	4
Herajärven kierros	4
Leirintäalue	4
Pirunkirkko	4
Ukko-, Akka- ja Paha-Koli, Mäkräaho, Paimenenvaara	4
Juuka-Nurmes, Vuonisjärvi	3
Jäätie	3
Kivinemi, Paateri, Kolin kirkko	3
Kolin kansallispuisto	3
Kolin portti	3
Patvinsuo	3
Ukko-Koli ja Kivikeskus	3
Valamo	3
Kansallispuisto	2
Kolin kirkko	2
Kuopio	2
Paimentupa	2
Pirunkirkko, retkipolut jne.	2
Purnuniemi	2
Räsävaara, UKK-reitti, Paimenenvaara	2
Tulikivi	2
Ukko-, Akka- ja Paha-Koli, Paateri, Kivikeskus	2
Ahmovaarassa	1
Eeva Rynäsen ateljee, Pielisen autolautta	1
EU itäpisteellä, Taistelijan talo	1
Eva Rynäsen atelje ym.	1
Future Freetime, cross country skiingtracks	1
Hattusaari	1
Info	1
Iso Ryläys	1
Jakokoski	1
Joensuu	1
Juuka Kivikeskus	1
Kansallispuiston toimistolla Vaaralassa	1
Kivikeskus, Nunnanlahti	1
Kivikeskus, Räsävaara	1
Kolin huipuilla jne. ympäristössä	1
Kolin portti, Kolin luonto	1
Kolin retkeilyreitit	1

Kolin uuron kierros	1
Kolovesi	1
Kontiolahti golf	1
Laskettelurinteessä, rastastuksessa	1
Lomakolin mökkialue	1
Luontopoluilla	1
Luontopoluilla, mökissä	1
Majoitus purnuniemessä	1
Metsässä	1
Paimenkylä	1
Paimentupa, kansallispuiston alue	1
Paimentupa: issikkavaellus	1
Patikkaretki	1
Patikoida vaaroilla	1
Pielinen/Lieksa	1
Poluilla	1
Saimaa	1
Seengebiet Kuopio	1
Skatepark	1
Susitaival, Koitajoki, Koitere	1
Uimaranta	1
Ukko- ja Akka-Koli	1
Ukko Kolin Alueella	1
Ukko-, Akka- ja Paha-Koli	1
Ukko-Koli ja lyhyt luontopolku	1
Ukko-koli, Akka-koli, paha-koli, Mäkrä, Tarhapuro	1
Ukko-koli, Mäkrä, tarhapuro, pirunkirkko, räsävaara	1
Ukko-koli, mäksä, Räsävaara, tarhapuro	1
Vuokatti	1
<b>Yhteensä</b>	<b>143</b>

## Vastaajien ilmoittamat muut vierailun syyt

Vierailun syy
Opiskelu
Opiskelu
Opettaja
Opettaja
Koulutus
Koulun kanssa
Koulun pakollinen juttu
Koulun pakollinen käynti
Retkipäivä
Ennestään tuttu, käyn aina ollessani Kolilla
Työpaikan matka
Kuului matkaohjelmaan
Tunnen paikan
Rehtori pakotti
Työporukan virkistys
Työmatka
Paikan esittely lapsille
Lämpimät sisätilat
Halu esitellä lapsenlapsille paikka.
Lastenlapset
Asiakkaiden tuonti
Ihana paikka.
Retkeily
Ulkoilu, retkeily
Tiesin kivaksi kohteeksi
Muiden mukana
Halusin näyttää paikan ystäväilleni + hyvä kahvila
Kauppa
Kolin vetovoima nähtävyytenä
Aiemmin käynyt
Luonto!
Luonto, maisemat
Kahvio
Houkutteleva kahvila
Halusin näyttää lapsilleni lapsuuden retkikohdetta
Maisemat
Kahvi
Matkanohjaaja valitsi
Aina poiketaan ohikulkiessa. Kaunis paikka.
Työ
Retki
Retki
Kolin maisemat ja helppokulkuisuus

Koulun retki

To show the place for my foreign friends

Mahtavat maisemat

Useita kertoja

Tiedon tarve UKK puiston autiotupa- ja varaustupaverkostosta

Ulkomaisten vierailu

Souvenirs

Maisemien ihastelu läheisten kanssa

Vapaa-aika järj. ohjelmasta

Maisema/miljö

Coffee

Loma-asunto Kolilla

Kahvi

Läheisyys (majoitus Hotelli Kolissa)

Ajanviete

Tuotteet ikkunassa

Tuliaisten osto, kahvila

Aikaisemmin käynyt vuosia sitten...

Avainten noutaminen varaustupiin

Hossan luontokeskuksessa käytyäni oli luonnollista tulla myös tänne.

Olen lapsena käynyt ja pitempään olen halunnut tulla tänne aikuisena katsomaan paikkoja.

Tarvitsimme retken

Kahvila

Tulin isän ja äidin kaa.

WC

## Vapaamuotoinen palaute

Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Valitus	Poistakaa kamala "taidenäyttely" maisemahissirinteestä!
Valitus	Parempi ilmastointi
Kehu	Hienoa, että Ukon kaltaisia luontokeskuksia on perustettu
Kehu	tällä perustalla on hyvä jatkaa ja kehittää
Kehu	Parasta mitä olen nähnyt - vaikea kehittää ilman että nukkuu muutama yö. Tekninen toteutus 10+
Kehu	Thank you!
Kehu	Kiva kun näitä paikkoja on!
Kehu	Hieno paikka. Eipä osaa enempää toivoa.
Kehu	Erittäin hyvä nykyisellään - kaikki toimii! Erityisplussana ystävällinen henkilökunta.
Kehu	Ukkokeskuksen toiminta vaikuttaa ystävälliseltä verrattuna viereisen hotellin ja sen vastaanoton ilmapiiriin. Onnea ja paljon asiakkaita. Vieraamme olivat 1. kerran Suomessa ja ihastuivat filmiin varsinkin.
Kehu	On ollut mukavaa!
Ei määritely	Vaikea sanoa, ei tarvitse mitään liikaa.
Valitus	Ystävällistä, miellyttävää, palveluhenkistä henkilöstöä töihin, joka pyrkii vastaamaan asiakkaiden viihtyvyydestä ja jotka eivät ole tympiintyneitä työhönsä ja olemiseensa.
Ei määritely	Kuinka kehittäisit palveluja? Ravintola
Kehittämisehdotus	Lapsille enemmän tapahtumia.
Kehittämisehdotus	Nuotiopaikkoja/kotapalveluja lisää reitin varrelle, jossa polttopuita saatavilla.
Ei määritely	En huomannut koiraparkkia -saattaa ollakin - liikennemerkki ajaa saman asian.
Ei määritely	KIIITOS!
Ei määritely	Kuinka kehittäisit Ukon palveluja? Laavut!
Kehittämisehdotus	Make the prices of the shops stuff cheaper
Kehu	Great place! Very nice
Ei määritely	ei hotellin laajennusta vaan remontti. laskettelu rinteet muualle
Ei määritely	thanks a lot
Ei määritely	vsjo haraso
Ei määritely	palvelut ovat nyt varsin hyvät ja kattavat
Kehittämisehdotus	mainostaisin viehättävää kahvilaa enemmän rinteessä olijoille
Ei määritely	Da finnisch sehr schwer zu lernen ist wäre die übersetzung von Informationsschildern ins englische sehr gut. Auschuslen bin ich sehr angetan von der überwältigenden Natur.
Ei määritely	Tulostekartta käytettävissä olevista reiteistä jakeluun haluaville ja suositus kartan palauttamiseksi retken jälkeen! 1:1000 (1:5000)
Ei määritely	Kiitos, oli kiva käydä!
Ei määritely	Vanhemmille ihmisille jokin käynti mahdollisuus ihan huipulle. portaat raskaat kävellä. maisemat todella hienot
Ei määritely	Lapsille enemmän toimintaa
Kehittämisehdotus	Kahvio voisi olla houkuttelevampi ja viihtyisämpi
Valitus	Internetistä hankala löytää sopivaa majoituspaikkaa.
Ei määritely	normaali kesäretki
Kehittämisehdotus	Talvisin myyntipisteeseen enemmän erilaisia pellavatuotteita, etenkin käsipaikkoja, ym. perinteisiä karjalaisia käsitöitä. Olsiko kysyntää myös esim. fereseille ja sarafaaneille?

Ei määritelty	Finnish ist eine sehr sdwierige spache. es wäse gut, ?? es nehr englische flinneise uberall gäbl.
Kehittämisehdotus	Ukko-Kolille parempi yhteys esim. gondolihiisi.
Kehittämisehdotus	Encourage your younger staff to make informative contacts with serious visitors.
Kehu	Keep up the good work! Very nice. Good information, very good building, helpful staff
Kehittämisehdotus	Lapsille ohjelmaa.
Kehu	Thanks for free internet.
Kehittämisehdotus	Mainontaa lisää mahtavasta paikasta. Eikä missään tapauksessa lisää rakentamista kuten Levillä tai Yläksellä.
Kehittämisehdotus	Luonnonkauneuden lisäksi Kolia pitäisi markkinoida luonnon pitkällä aikajän- teellä ("2 mrd vuotta")
Kehittämisehdotus	Ehkä "Kansantajuinen" esite Kolin synnystä olisi hyvää? "Turisti" ei yleensä jaksa syventyä mielenkiintoiseen täydelliseen selostukseen!
Kehittämisehdotus	Selling of outdoor-equipment like lighters for example
Kehittämisehdotus	Teettäisin pienemmän kangasmerkin, jonka kuva-aihe olisi vanhoista julisteis- ta. Vanhoja julisteita voisi myös painattaa.
Kehittämisehdotus	Would be nice to have more info in English
Kehittämisehdotus	Ainakin syksyllä en löytänyt luvallista retkeilyautomatk. yöpymispaikkaa. Täällä parkeissa kielletty. Ajelin illalla noin 40km ympäri lähialueella, ei camping tms. aluetta ollut opasteissa. Klo 20-22 menin maantien viereen P-alueelle. Omava- raisille (ei sähköä tms) ei tarte olla kuin alue ja lupa yöpyä.
Kehittämisehdotus	English materials, informations
Kehittämisehdotus	Kesäaikana palvelupiste voisi olla auki esim. klo 19.00 saakka viikonloppuisin
Kehittämisehdotus	Näyttelyjä
Kehittämisehdotus	Pysyvän näyttelyn lehtiosiot suuremmilla kirjaimilla
Kehittämisehdotus	Tarjoaisin paakkelssipullat tutkimukseen osallistuville
Kehittämisehdotus	Saunaosastolla voisi olla pyyhkeet (tallentajan huom.: kyse lienee Sokos Hotel Kolin saunaosastosta)
Kehittämisehdotus	Porot ois kiva!
Kehittämisehdotus	make free maps available
Kehittämisehdotus	maps for students for free
Kehittämisehdotus	Pysyvän näyttelyn uudistus, AV-esityksen uudistaminen. Pys.näyt. entisajan uskomuksista ja mytologiasta lisää...
Kehittämisehdotus	Säilyttäkää luontopolut ja kohteet entiselleen. Ainoastaan hotellia voisi hiukan kohentaa. Maisemahissin käyttöä enemmän ja tietoa siitä. Tietenkin voisi laa- vuja ja pitkospuita asentaa enemmän luontopolkujen reiteille. Ukko-Kolin por- taiden kaiteet kuntoon.
Kehittämisehdotus	Reitin varrelle makkaranpaistopiste & muurinpohjalettuja (sesonkiluonteisesti)
Ei määritelty	ilmaiset näyttelyt ja palveluajat
Muu	Ravintolapalvelut (lounasruoka), ulkokahvila
Muu	Hyvää jatkoa ja voimia syksyyn.
Kehu	Beautiful place in Finland. Thank you for information in English.

## Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



# Luontokeskus Ukko

## Asiakastutkimus 2010–2011

---



---

### Täyttöohjeet:

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

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin **henkilökohtaisesti** merkitsemällä yksi rasti vastausympyrään (○). Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollista valita useampi vaihtoehto, merkitse vastauksesi vastausruutuihin (□). Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus siihen varattuun kohtaan.
3. Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Luontokeskus Ukossa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontokeskuksen Ukon henkilökunta
6. Kahvilippu kaikille vastanneille!

---



---

**KIITOKSET ETUKÄTEEN!**



# Luontokeskus Ukko

## Asiakastutkimus 2010-2011

**1. Milloin saavuit luontokeskus Ukkoon?**  
 päivämäärä \_\_\_\_\_ ja kellonaika \_\_\_\_\_

**2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontokeskuksessa tänään?**  
 noin \_\_\_\_\_ tuntia ja \_\_\_\_\_ minuuttia

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

Kolin matkailuinfo Kolin kylällä

Kolin Rynänen

Kolin sataman alamaja

Ruunaan retkeilyalue

Ruunaan luontotalo

Muualla, missä? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi luontokeskus Ukkoon?** (merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

1  henkilöauto

2  henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto

3  linja-auto

4  tilausbussi (ryhmämatka)

5  juna

6  lentokone

23  kimpptaksi

99  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

alle 15-vuotiaiden syntymä- \_\_\_\_\_  
 vuodet (jos kaikki lähes saman \_\_\_\_\_  
 ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) \_\_\_\_\_

liikuntaesteisiä? \_\_\_\_\_ henkilöä

**6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi luontokeskus Ukossa?**  
 (valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

oman perheen jäsenistä

muista sukulaisista

ystävistä

työtovereista

koululuokasta

päiväkotiryhmästä

opiskeluryhmästä

eläkeläisryhmästä

ohjelmalveluyrityksen asiakkaista

kerhosta, yhdistyksestä tms.

matkatoimiston tai muun matkajärjestäjän ryhmä

yritysvieraista

jostakin muusta, mistä? \_\_\_\_\_

**7. Kuinka hyvin mielestäsi onnistuimme seuraavissa asioissa?** (vastaa jokaiselle riville)  
 (5 = erittäin hyvin, 4 = melko hyvin, 3 = keskinkertaisesti, 2 = melko huonosti, 1 = erittäin huonosti)

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
tiedonsaanti palveluista etukäteen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
perille löytäminen (esim. opasteet)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ulkoalueiden toimivuus ja siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
henkilökunnan asiakaspalvelu		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
sisätilojen toimivuus ja siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
tiedon saanti minulle tärkeistä asioista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ennakko-odotuksieni täyttyminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
elämysten tarjoaminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**8. Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi luontokeskus Ukossa?** 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 rasti vaihtoehto ”en ole käyttänyt palvelua”.

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

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu(kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AV-esitys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti majoituspalveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kokouspalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lasten leikkinurkkaus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kansallispuiston palveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yleinen siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9a. Kävitkö tai aiotko käydä Kolin kansallispuiston maastokohteilla?**

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            | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti      | 35 <input type="checkbox"/> maastoratsastus                 |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely       | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus                    | 54 <input type="checkbox"/> maisemien katselu               |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily         | 16 <input type="checkbox"/> partioretki                     | 60 <input type="checkbox"/> uinti                           |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily          | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu                      | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen      |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu           | 86 <input type="checkbox"/> opastettu retki                 |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki         | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus                      | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily          | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | 98 <input type="checkbox"/> yöpyminen vuokratuvassa         |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus          | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto                  | 118 <input type="checkbox"/> kuvataide                      |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus    | 24 <input type="checkbox"/> laskettelu                      | 121 <input type="checkbox"/> geokätköily                    |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus        | 26 <input type="checkbox"/> lumilautailu                    | 122 <input type="checkbox"/> geologiaan tutustuminen        |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys        | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely                 |                                                             |
| 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus   | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa)   |                                                             |

**9b. Mikä valitsemasi vaihtoehto oli tai on mielestäsi kaikkein tärkein tällä käynnilläsi?**

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [ \_\_\_\_\_ ]

**10. Kuinka usein olet käynyt luontokeskus Ukossa ennen tätä käyntiä?**  
 tämä on ensimmäinen kerta   
 viimeisen kahden vuoden aikana \_\_\_\_\_ kertaa

**11. Onko luontokeskus Ukko tällä matkalla...**

matkasi ainoa tai tärkein kohde?  
 yksi matkasi suunnitelluista kohteista?  
 Muita kohteita ovat: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella?  
 Matkasi pääkohde/kohteet ovat: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**12. Mistä sait tietoa luontokeskus Ukosta?** (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

**13. Mitkä tekijät vaikuttivat päätökseesi vierailla Luontokeskus Ukossa?** (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

tuttavien suositukset  
 tiedontarve kansallispuistosta  
 tiedontarve muista matkakohteista tai palveluista  
 uteliaisuus  
 näyttelytarjonta  
 tapahtumatarjonta  
 muu syy, mikä: \_\_\_\_\_

**14. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?**  
 [ \_ \_ \_ \_ ] \_\_\_\_\_

**15. Sukupuoli ?** 1  mies 2  nainen

**16. Syntymävuosi?** [ \_ \_ \_ \_ ]

**17. Ammatillinen koulutus?** (merkitse korkein taso)

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

**18. Muut Metsähallituksen palvelupisteet**  
 Tiedätkö muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä?  
 Kirjoita nimet, jotka tiedät:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**19. Matkan jälkeen...**

	erittäin todennäköisesti					erittäin epätodennäköisesti				
	5	4	3	2	1					
tuletko uudelleen kohteelle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
suositteletko kohdetta muille?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					

**20. Ovatko aukiolomme sopivat?**  
 kyllä  ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Kuinka kehittäisit Luontokeskus Ukon palveluja ja/tai toimintaa?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!**  
 Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

## Sarja A

- No 198 Mattila, J. 2012: Kovakuoriaiskartoitukset Etelä-Suomen luontopalveluiden alueella 2009–2010. 120 s.
- No 199 Junninen, K. (toim.) 2012: Haapametsien käävät. 79 s.
- No 200 Mikkonen, N. 2013: Suojelualueiden priorisointi sekä merkittävimmät luontoarvokeskittymät Metsähallituksen luontopalveluiden hallinnoimilla alueilla Natura 2000 -luontotyyppeihin perustuen. 87 s.
- No 201 Vuori, H., Kareksela, S., Haapalehto, T. & Kotiaho, J. S. 2013: Ravinnetason ja ojituksen vaikutus suokasvillisuuden monimuotoisuuteen ja lajikoostumukseen. 39 s.
- No 202 Salla, A. 2013: Sipoonkorven kansallispuiston geologiset luontokohteet. 29 s.

## Sarja B

- No 176 Korkalainen, H. 2012: Tiilikjärven kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 51 s.
- No 177 Karlin, A. 2012: Perämeren kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 57 s.
- No 178 Olin, K. 2012: Lentuan luonnonsuojelualueen kävijätutkimus 2012. 61 s.
- No 179 Pulkkinen, K. 2012: Hiidenportin kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 57 s.
- No 180 Vesterinen, M. 2013: Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimus 2011–2012. 47 s.
- No 181 Arnkil, N. 2013: Riisitunturin kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 55 s.
- No 182 Rekiranta, H. 2013: Linnansaaren kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 88 s.
- No 183 Konttinen, T. & Saari, H. 2013: Haapakeitaan soidensuojelualueen kävijätutkimus 2012. 33 s.
- No 184 Metsähallitus 2013: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2012. 70 s.
- No 185 Koskeli, A. & Nieminen, E. 2013: Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2011. 44 s.

## Sarja C

- No 122 Metsähallitus 2012: Teijon retkeilyalueen ja Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma 2011–2026. 112 s.
- No 123 Lapin ympäristökeskus 2012: Kilpiaavan hoito- ja käyttösuunnitelma. 60 s.
- No 124 Piironen, A. 2012: Eteläisen Kaupunginlahden ja Pohjoislahden–Tiilitehtaanmäen alueen pienpetojen pyyntisuunnitelma. 36 s.
- No 125 Forststyrelsen & Nylands miljöcentral 2012: Skötsel- och användningsplan för Ekenäs och Hangö östra skärgård. 136 s.

ISSN-L 1235-8983  
ISSN (verkkojulkaisu) 1799-5388  
ISBN 978-952-295-021-5 (pdf)

[julkaisut.metsa.fi](http://julkaisut.metsa.fi)