

Yllästunturin luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011



Piia Siirtola
Lapin Ammattikorkeakoulu
Viirinkankaantie 1
96300 Rovaniemi
piia.siirtola(at)edu.lapinamk.fi

Jari Ylläsjärvi
Metsähallitus
Luontokeskus Kellokas
Tunturintie 54
95970 Äkäslompolo
jari.yllasjarvi(at)metsa.fi

Kansikuva: Luontokeskus Kellokas Ylläksen tunturimaisemassa.
Kuva: Jari Ylläsjärvi, Metsähallitus 2011



ISO 14001
© Metsähallitus, Vanaa 2015

ISSN-L 1235-8983
ISSN 1799-5388 (verkojulkaisu)
ISBN 978-952-295-116-8 (pdf)

Yllästunturin luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011



METSÄHALLITUS

KUVAILELEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	4.9.2015
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPAIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	MH 4025/2015/05.00
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Pallas–Yllästunturin kansallispuisto		
NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI	Ylläs–Aakenus FI1300618		
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIÄ(T)	Piia Siirtola ja Jari Ylläsjärvi		
JULKAISUN NIMI	Yllästunturin luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011		
TIIVISTELMÄ	<p>Yllästunturin luontokeskus Kellokas on suosituimpia Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupisteitä. Kävijämäärältään Suomen suurimmassa Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa on kolme luontokeskusta; Tunturi–Lappi, Pallastunturi ja Yllästunturi. Vuonna 1995 valmistunut Yllästunturin luontokeskus Kellokas sijaitsee kansallispuiston etelärajalla Ylläksen matkailukeskuksessa. Ylläksen matkailukeskuksen ja samalla myös luontokeskuksen kävijämäärien kasvu mahdollisti Kellokkaan tilan laajennuksen vuonna 2008.</p> <p>Yllästunturin luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus on toinen luontokeskuksen kävijöille suunnattu asiakastutkimus. Kysely toteutettiin Metsähallituksen vakioituilla menetelmillä. Tällöin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontokeskuksen omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineistoa kerättiin helmikuulta lokakuulle 2–3 kertaa viikossa. Päivät arvottiin etukäteen viikon sisälle, joko aamu- tai iltapäivälle. Tavoitteena oli haastatella 1 % luontokeskuksen kävijöistä kyseiseltä ajanjaksolta. Kävijämäärään suhteutettua vastaustavoitetta ei saavutettu. Vastaustavoite oli 550 lomaketta ja vastauksia saatiin 508 kappaletta.</p> <p>Tutkimuksen perusteella luontokeskuksen kävijät ovat yleisimmin keski-ikäisiä, matkustavat omalla autolla perheen jäsentensä seurassa ja pienissä ryhmissä. Valtaosa kävijöistä tulee eteläisestä Suomesta. Kävijöistä neljä prosenttia on ulkomaalaisia. Murtomaahiihto ja retkeily ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset alueella. Vilkkaimmat kuukaudet ovat maaliskuuhuhtikuu ja heinä-, elo- ja syyskuu. Kävijöistä lähes 60 % on käynyt aiemmin luontokeskuksessa, yleensä neljä kertaa kahden vuoden aikana. Tarjolla olevista palveluista arvostetaan eniten henkilökohtaista asiakasneuvontaa, tiedon saantia luonnosta, yleistä siisteyttä ja viihtyisyyttä sekä AV-esitystä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä luontokeskuksen asiakaspalvelua ja tarjontaa sekä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa. Asiakaspalvelun resursseja tulisi ennestään parantaa sesonkiaikoina, jotta esimerkiksi aukioloaikoja voidaan laajentaa. Aukioloajoista tulee ilmoittaa lisäksi näkyvämmiin. Luontokeskus Kellokkaan mainostamista tulee kehittää, jotta tiedotus toimii ja uudet retkeilijät löytävät perille.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Yllästunturin luontokeskus Kellokas, Pallas–Yllästunturin kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 214		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-116-8
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	70 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAikka	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	4.9.2015
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	MH 4025/2015/05.00
TYP AV SKYDD SOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Pallas–Yllästunturi nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Ylläs–Aakenus FI1300618		
REGIONENHET	Lapplands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Piia Siirtola och Jari Ylläsjärvi		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Kellokas naturum 2011		
SAMMANDRAG	<p>Naturum Kellokas är den mest populära av de kundtjänställen som sköts av Forststyrelsens enhet Naturtjänster. Pallas–Yllästunturi nationalpark är den största nationalparken i Finland i förhållande till antalet besökare. Den har 3 naturum: Tunturi–Lappi, Pallastunturi och Kellokas. Kellokas naturum blev färdigt år 1995 och ligger i den södra delen av nationalparken i Ylläs turistcentrum. Tillväxten av Ylläs turistcentrum och den samtidiga ökningen av besökantalet gjorde utvidgningen av Kellokas möjlig under året 2008.</p> <p>Naturum Kellokas kundundersökning är den andra kundundersökningen som har riktats till besökare av naturum. Undersökningen genomfördes med Forststyrelsens standardiserade metoder och därför är resultaten jämförbara med andra undersökningar som Forststyrelsens Naturtjänster har gjort samt med naturums egna kundundersökningar. Materialet samlades under året 2011 från februari till oktober 2-3 gånger i veckan. Dagarna lottades i förväg till veckodagarna, antingen till förmiddag eller till eftermiddag. Målet var att intervjua en procent av besökare på naturum Kellokas under den tidsperioden. Man nådde inte antalet svar i proportion till antalet besökare. Antalet svarsblanketter var 550 och antalet svar 508 stycken; svarsprocent var m.a.o. 92 %.</p> <p>Resultaten visade att de som besöker naturum är vanligast medelålders människor och att de använder sin egen bil. De reser vanligen med sina familjemedlemmar och i små grupper. Merparten av besökarna kommer från södra Finland. Fyra procent av besökarna är utlänningar. Längdskidåkning och vandring är besökarnas viktigaste fritidsintressen på området. De mest populära månaderna är mars och april samt juli, augusti och september. Nästan 60 procent av besökarna har redan besökt naturum, vanligen fyra gånger under två års period. Tjänster som man värdesätter mest är: personlig kundrådgivning, information om naturen, allmän renhet och trivsamt samt den audiovisuella föreställningen som visas på naturum.</p> <p>Undersökningens data kan användas för att utveckla besökarnas kundservice och utbud samt samarbetet med andra aktörer inom turism. Enligt undersökningen borde kundservicen förbättras under högsäsong t.ex. genom att förlänga öppettider och informera bättre om dem. Naturum Kellokas annonsering bör utvecklas så att informationen verkar och att man kan nå nya kunder.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Kellokas naturum, Pallas–Yllästunturi nationalpark		
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 214		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-116-8
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	70 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	10
3 TULOKSET	11
3.1 Asiakasrakenne.....	11
3.1.1 Perustiedot	11
3.1.2 Seuruetiedot	13
3.2 Käynti luontokeskuksessa	15
3.2.1 Vastausten jakautuminen	15
3.2.2 Käyntien alueellinen jakautuminen	17
3.2.3 Saapuminen luontokeskukseen.....	18
3.2.4 Kohteen tärkeys	19
3.2.5 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	20
3.2.6 Kellokkaan luontokeskuksen tietolähde	20
3.2.7 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	21
3.3 Asiakastyytyväisyys	24
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	24
3.3.2 Palvelunlaatu muu	26
3.3.2 Onnistuminen.....	26
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	27
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	29
3.4.1 Ostohalukkuus- ja todennäköisyys ostaa tuotteita	29
3.4.2 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	31
3.4.3 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus	31
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	33
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	34
4.1 Virhelähteet	34
4.2 Johtopäätökset	34
LIITTEET	
Liite 1 Luontokeskus Kellokaan asiakastutkimuksen 2011 otantakehikko.....	37
Liite 2 Aineiston toteutunut keruuakataulu	38
Liite 3 Matkan muut kohteet, kun Luontokeskus Kellokas oli yksi matkan suunnitelluista kohteista	39
Liite 4 Matkan pääkohteet, kun luontokeskus Kellokas oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	42
Liite 5 Luontokeskus Kellokaan vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyt asia	43
Liite 6 Luontokeskus Kellokaan näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asia.....	50
Liite 7 Kehittämistoiveet luontokeskus Kellokaan toiminnalle ja palvelulle.....	55
Liite 8 Tärkein syy vierailu Luontokeskus Kellokkaassa.....	58
Liite 9 Vapamuotoinen palaute.....	65
Liite 10 Suomenkielinen kyselylomake	67

1 Johdanto

Luontokeskus Kellokas sijaitsee Pallas–Yllästunturin kansallispuiston etelärajalla (kuva 1) Ylläksen matkailukeskuksessa. Pallas–Yllästunturin kansallispuisto on pinta-alaltaan Suomen kolmanneksi suurin kansallispuisto ja kävijämäärältään Suomen suosituin. Vuonna 2011 kävijöitä kansallispuistossa oli 435 000. Ylläksen matkailukeskuksessa on noin 22 000 vuodepaikkaa ja se tunnetaan erityisesti hyvistä hiihtoladuistaan ja laskettelurinteistään.

Luontokeskus Kellokas sijaitsee keskellä matkailukeskusta (kuva 2) ja se palvelee Ylläksen ja lähialueen matkailijoita. Luontokeskuksessa on tehty aiemmin yksi asiakastutkimus (2000). Luontokeskuksen tiloja uudistettiin ja laajennettiin vuonna 2008, jolloin asiakastilat lähes kaksinkertaistuivat. Uutta ajantasaista tietoa asiakkaiden mielipiteistä luontokeskusta kohtaan tarvitaan toiminnan ja palveluiden edelleen kehittämiseksi. Kävijämäärät ovat kasvaneet voimakkaasti 2000-luvulla niin kansallispuistossa kuin luontokeskuksessa. Luontokeskuksen kävijämäärä on lähes kaksinkertaistunut kymmenen vuoden aikana ollen nykyisin yli 70 000.

Tutkimus toteutettiin noudattaen Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Näin varmistettiin tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimus on tarkoitus toistaa luontokeskus Kellokassa viiden vuoden välein.



Kuva 1. Luontokeskus Kellokas sijaitsee Ylläksen matkailukeskuksessa Pallas–Yllästunturin kansallispuiston etelärajalla. © Metsähallitus 2015 © Karttakeskus, Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

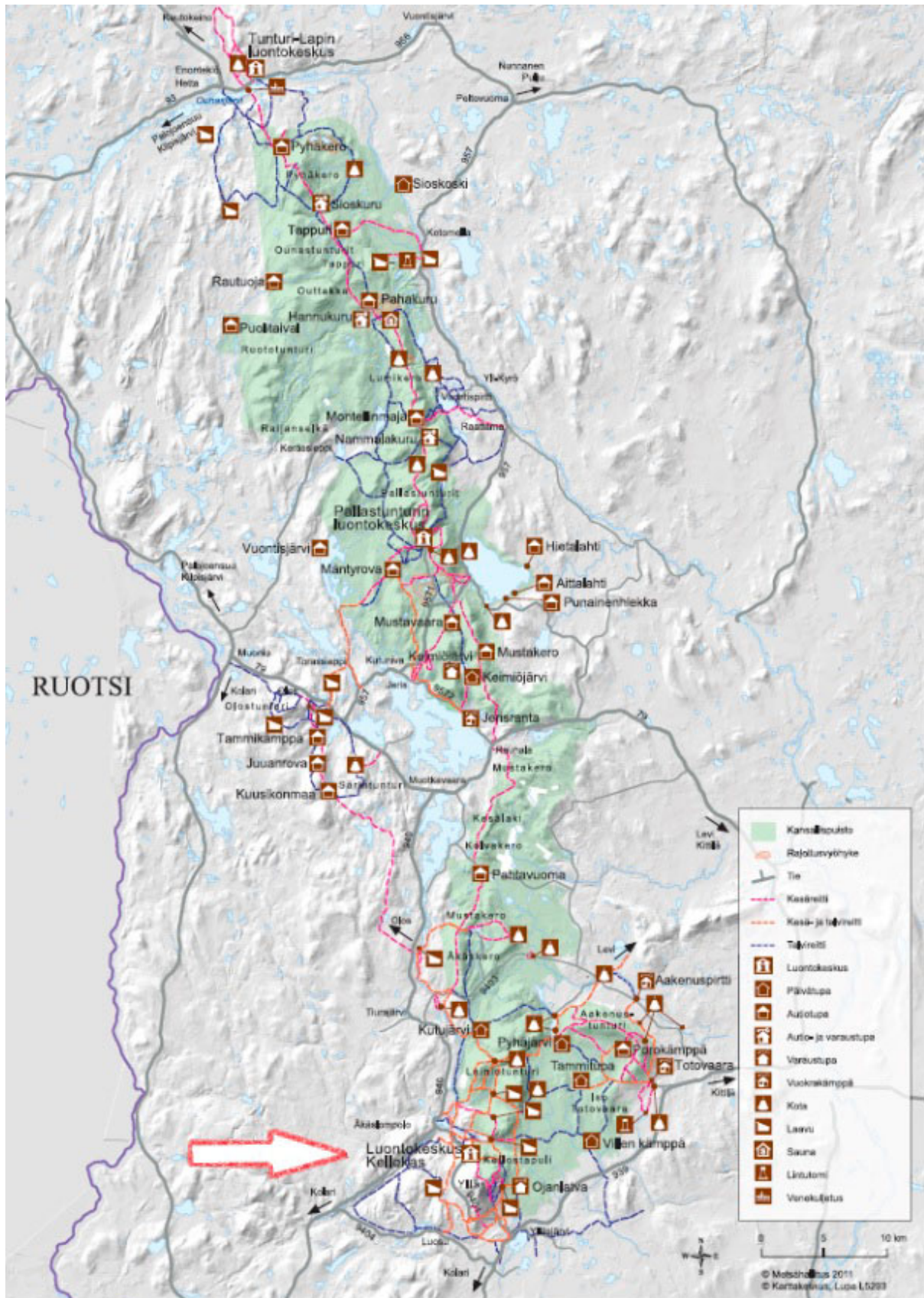
Vuonna 1995 valmistuneessa luontokeskus Kellokkaassa on tehty pieniä tilojen muutoksia 2000-luvun vaihteessa muun muassa toimisto-, näyttely- ja kahviotiloihin. Luontokeskuksen voimakkaasti kasvaneet kävijämäärät 20 000:sta yli 70 000:n eivät mahdollistaneet asiakkaiden palvelua olemassa olevissa tiloissa, joten asiakastilat näyttelyineen uudistettiin vuonna 2008. Luontokeskuksen hyvä sijainti keskellä Ylläksen matkailukeskusta ja matkailun voimakas kasvu alueella ovat vaikuttaneet positiivisesti myös luontokeskuksen kävijämääriin.

Luontokeskuksen uudistuneissa tiloissa voi tutustua Meän Elämää -perusnäyttelyyn ja audiovisuaalisiin esityksiin, ostaa kalastus- ja metsästyslupia, karttoja ja matkamuiistoja, suunnitella retkiä retkeily- ja suojelualueelle sekä saada retkeilyyn ja alueen yrittäjien tarjoamiin palveluihin liittyvää matkailuneuvontaa. Luontokeskuksen perusnäyttely ja AV-esitys kertovat elämästä tunturikylissä ja Väylän varrella sekä siitä, kuinka joet yhdistivät ja metsät, suot ja järvet antoivat elannon. Luontokeskuksessa toimii myös viihtyisä ravintola ja pihapiirissä vanhoja savottavälineitä esittelevä Savottamuseo.

Vuodesta 2008 alkaen luontokeskus Kellokkaassa on hoidettu Ylläksen Matkailuinfoa. Matkailuinfon ja Ylläksen Matkailuyhdistyksen siirtyminen luontokeskukseen on lisännyt kävijämääriä sekä tiivistänyt matkailuyhteistyötä. Luontokeskus on avoinna ympäri vuoden. Sesonkiaikana se on auki joka päivä ja sesonkien ulkopuolella arkisin. Tärkeimmät tiedot luontokeskuksesta on koottu taulukkoon 1.

Taulukko 1. Yllästunturin luontokeskus Kellokasta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2011.

YLLÄSTUNTURIN LUONTOKESKUS KELLOKAS	
Valmistumisajankohta	1995 (laajennus 2008)
Sijainti	Pallas–Yllästunturin kansallispuiston rajalla Ylläksen matkailukeskuksessa
Käyntimäärä	72 500 (2011)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Kansallispuiston ja alueen retkeilyneuvonta ja luonto-opastus– Metsähallituksen ja luontopalveluiden asiakasneuvonta, tuotteiden ja palveluiden esittely ja tuotemyynti– Yhteistyökumppaneiden palveluiden esittely– Ylläksen matkailuinfo– Pysyvä näyttely ja AV-esitykset, vaihtuvia näyttelyitä– Savottaulkomuseo– Taidegalleria– Kahvio- ja ravintolapalvelut– Kokouspalvelut– Auditorio 134 -paikkainen– Tapahtumat ja teemapäivät– Ylläksen Matkailuyhdistyksen toimitilat– Monitoimitalo/soluasunto
Erityistä	Luontokeskusta on laajennettu ja näyttely uusittu 2007–2008: Rakennusala on 1 304,5 m ² , kerrosala 1 675,0 m ² , bruttoala 1 824,0 m ² ja tilavuus 8 180,0 m ³ . Galleria 158 m ² , perusnäyttely (266 m ²), ravintola (179 m ²) ja toimistohuoneet (147 m ²).



Kuva 2. Yllästunturin luontokeskus Kellokas sijaitsee Ylläksen matkailukeskuksessa Kolarin kunnassa Pallas-Yllästunturin kansallispuiston rajalla. © Metsähallitus 2015, © Karttakeskus, Lupa 5293. Luontokeskusta osoittava nuoli lisätty jälkikäteen.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontokeskuksen omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin vakioidulla kyselylomakkeella, jota muokattiin luontokeskus Kellokkaalle sopivaksi (liite 5). Suomenkielisen vastauslomakkeen lisäksi ulkomaisia vierailijoita varten oli tehty sekä englannin- että saksankielinen vastauslomake. Asiakkaat täyttivät lomakkeen itse luontokeskuksessa.

Luontokeskus Kellokkaan kävijöitä edustavan otoksen keräämisen tueksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät (liite 1). Tavoitteena oli saada vähintään 550 vastauslomaketta ja tavoitteen arvioitiin toteutuvan 50 keruupäivällä, mikä tarkoittaisi keskimäärin 10 lomaketta päivässä. Keruusuunnitelman (liite 2) mukaisesti asiakastutkimuksen aineisto kerättiin luontokeskus Kellokkaassa aikavälillä 23.2.–11.10.2011. Keruusuunnitelmasta käyvät ilmi luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimuksen 2011 toteutuneet keruupäivät.

Saatujen vastausten lukumäärä oli 508 (liitteet 1 ja 2). Vastausprosentiksi saatiin 92 %, vaikka keruutavoitteeksi asetetusta 550 lomakkeesta jäätin. Keruutavoite täyttyi hyvin kevään aikana, mutta kesä- ja syyskuussa keruutavoitteesta jäätin selvästi johtuen asiakaspalvelun vaihtelevista resursseista. Saatujen vastausten määrä oli kuitenkin keruun loppuessa tarpeeksi suuri. Tulosten kannalta ei ole suurta vaikutusta, vaikka kuukausikohtaisesta tavoitteesta jäätin muutaman kuu-kauden kohdalla.

Tutkimuksessa saadut lomakkeet tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA -tietojärjestelmään. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet).

- Keskiarvo on arvojen summa jaettuna arvojen lukumäärällä
- Keskihajonta ilmaisee havaintojen keskimääräisen poikkeaman keskiarvosta
- 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

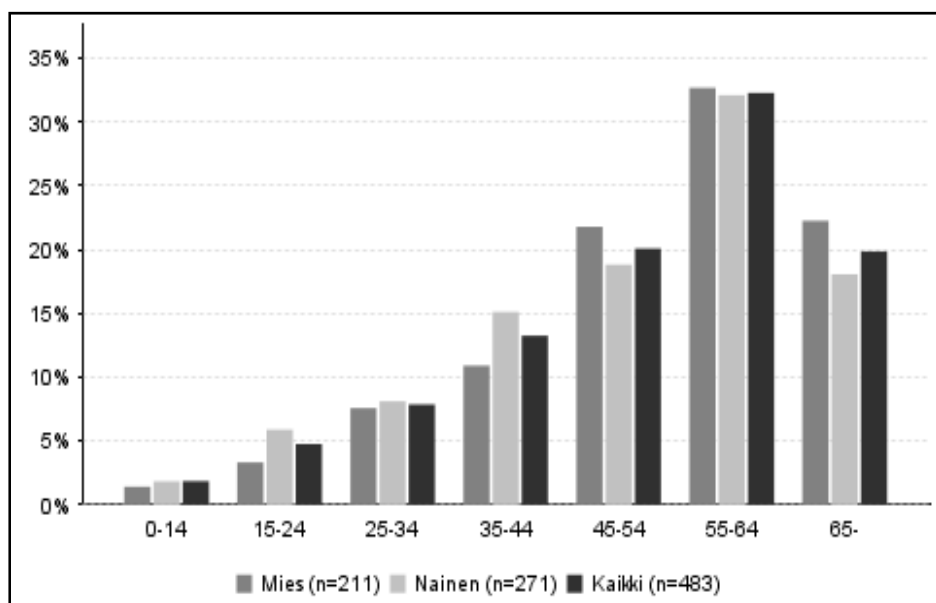
Luontokeskus Kellokkaan kyselyyn vastanneissa oli enemmän naisia kuin miehiä; naisia oli vastanneista 57 %. Miesten ja naisten ikäjakauman suurin ryhmä oli 55–64-vuotiaat (kuva 3). Tähän luokkaan kuului kolmannes kaikista vastanneista.

Vastanneiden keski-ikä oli noin 52 vuotta. Miesten keski-ikä oli reilut kaksi vuotta naisia korkeampi (53,27 ja 50,76). Vastanneiden moodi-ikä naisissa oli 57 vuotta ja miehissä 63 vuotta. Vastanneista vanhin oli 79-vuotias ja nuorin 11-vuotias. Nuoria 15–24-vuotiaita sekä 25–34-vuotiaita oli molempia alle kymmenen prosenttia vastanneista.

Kaikista kävijöistä, jotka ilmoittivat koulutustaustansa, 40 % oli suorittanut alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (taulukko 2). Naisten ja miesten osuus alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon suorittaneista oli melko tasainen. Naisten osuus oli suurempi opistotasaisen tutkinnon suorittaneista.

Asuinkunnan ilmoittaneet asiakkaat sijoittuvat tasaisesti ympäri Suomea, mutta suurin osa vastanneista oli pääkaupunkiseudulta. Paikallisia kävijöitä Kolarista oli 4 %. Kuvassa 4 ovat ne kunnat, joista saatiin vähintään kuusi vastausta. Alle kymmenen vastauksen paikkakuntia olivat Iisalmi, Oulu, Lappeenranta, Kouvola, Kerava, Kokkola, Pori ja Ruovesi. Paikkakuntia vertaillen Ruovesi on huomattavasti pienempi kuin esimerkiksi Kokkola tai Pori. Ruovedeltä on voinut olla esimerkiksi ryhmä eläkeläisiä tai työtovereita reissulla luontokeskus Kellokkaassa ja sen alueella.

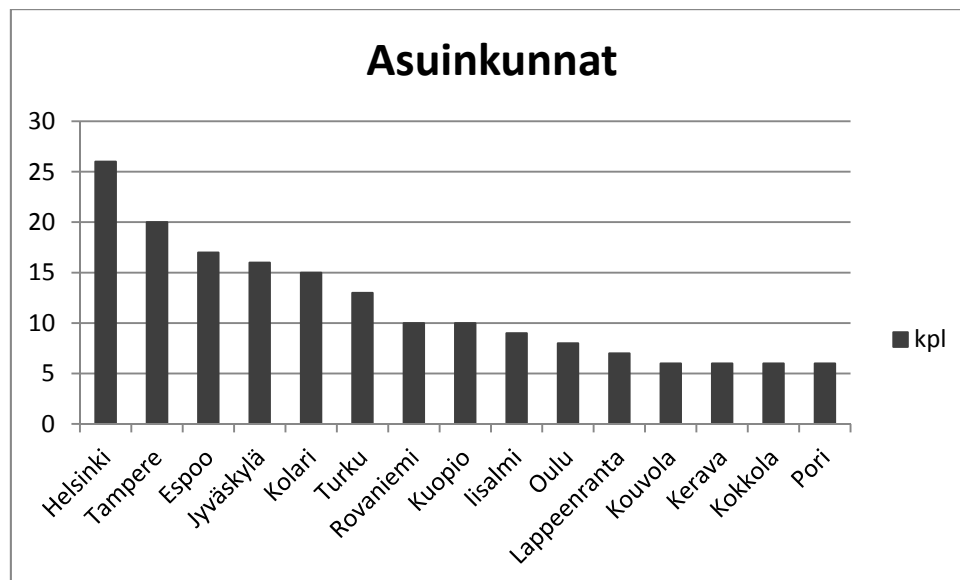
Ulkomaisten vastaajien vastausprosentti oli vain neljä prosenttia (20 kpl). Ulkomaisten vierailijoiden vastausprosentti jakautui suhteellisen tasaisesti Puolan, Tšekin, Yhdistyneen kuningaskunnan, Ruotsin ja Irlannin kesken. Kaikista edellä mainituista maista kyselyyn vastasi kuitenkin alle kymmenen henkilöä.



Kuva 3. Asiakastutkimukseen vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan luontokeskus Kellokkaassa vuonna 2011.

Taulukko 2. Asiakastutkimukseen vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan luontokeskus Kellokaassa.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	48	24	30	12	78	17
Opistotasoinen tutkinto	51	26	92	37	145	32
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	24	12	45	18	69	15
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	56	29	2	21	108	24
Ei ammatillista tutkintoa	17	9	32	13	50	11
Yhteensä	196	100	251	100	450	100



Kuva 4. Asiakastutkimukseen vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

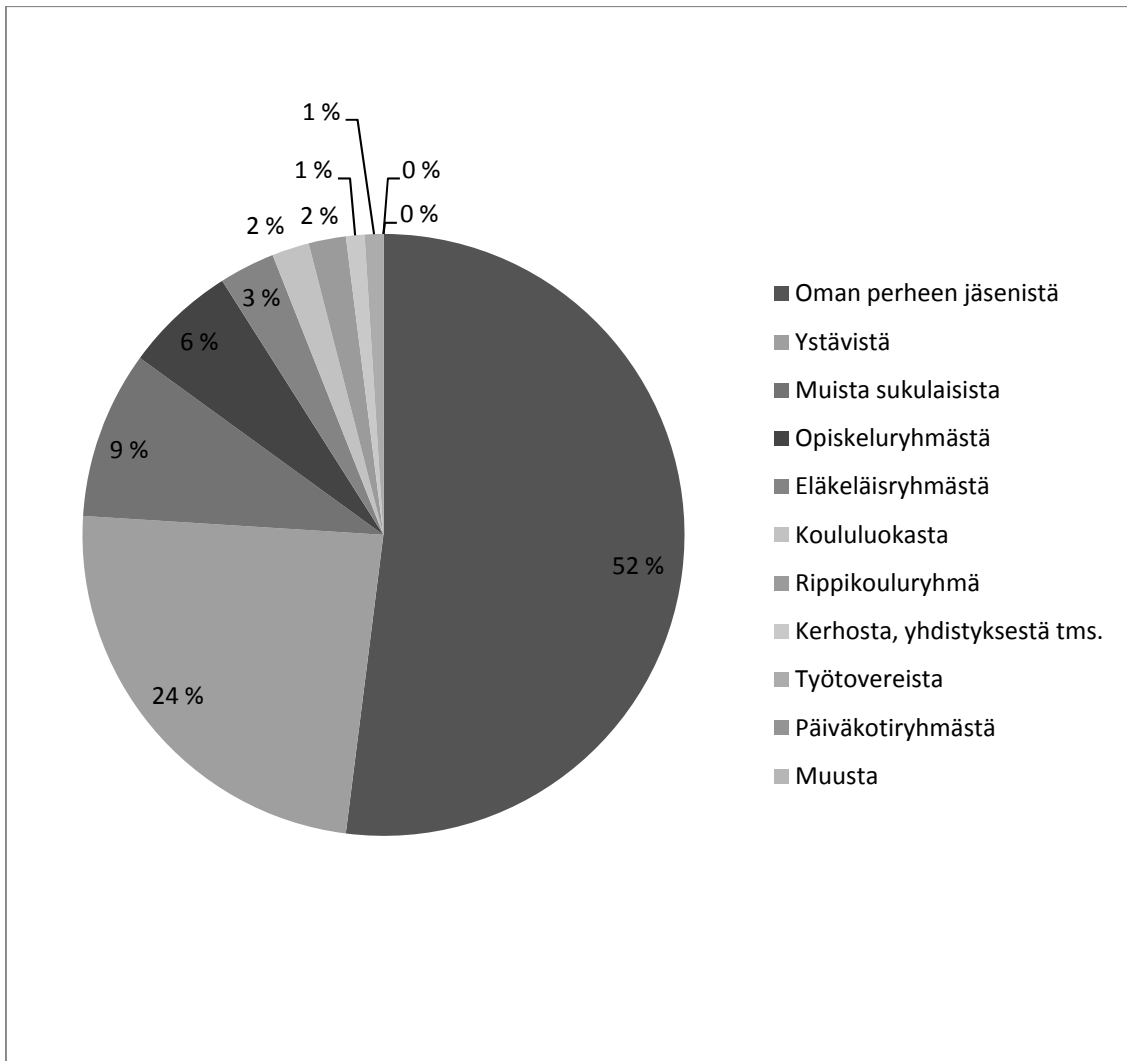
3.1.2 Seuruetiedot

Luontokeskuksessa vierailleista seurueista selvä enemmistö (73 %) kulki 2–5 henkilön seurueissa (taulukko 3). Vain neljä prosenttia vastanneista oli liikkeellä yksin. 23 % vastanneista kulki kuuden tai useamman hengen seurueissa. Alle 15-vuotiaita sisältävien seurueiden määrä oli neljännes. Keskimäärin alle 15-vuotias kävijä oli syntynyt vuonna 2001 ja oli asiakaskyselyn toteutuksen aikana 10-vuotias. Nuorimman matkailijan ilmoitettiin syntyneen vuonna 2011.

Ilmoitetuista seuruekokoonten puolesta koostui matkailijoiden omista perheen jäsenistä (kuva 5). Noin neljännes seurueista koostui ystäväistä. Muiden sukulaisten määrä seurueissa oli yhdeksän prosenttia. Opiskelijoista koostuvia ryhmiä kävi vain kuusi prosenttia. Eläkeläisryhmät ja koulu- luokat kuuluvat järjestettyihin ja ohjattuihin ryhmiin, ja näitä seurueita Kellokkaan luontokeskuksessa vieraili vuonna 2011 muutaman prosentin verran. Kerhot, yhdistykset ja työkavereista koostuvat matkailijaryhmät olivat vielä harvinaisempia.

Taulukko 3. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja luontokeskus Kellokkaassa vuonna 2011.

	n	Keski- arvo	Keski- haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	480	9	15,17	2	2	3	5	90
Liikuntaesteisiä	7	1,3	0,49	1	1	1	2	2
Alle 15-vuotiaita	105	3,6	6,23	1	1	2	2	43
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	158	2002	4,2	1995	1999	2001	2006	2011



Kuva 5. Asiakastutkimukseen vastanneiden seurueiden koostumus luontokeskus Kellokaassa vuonna 2011. Ympyrädiagrammissa seurueiden määrä on samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä.

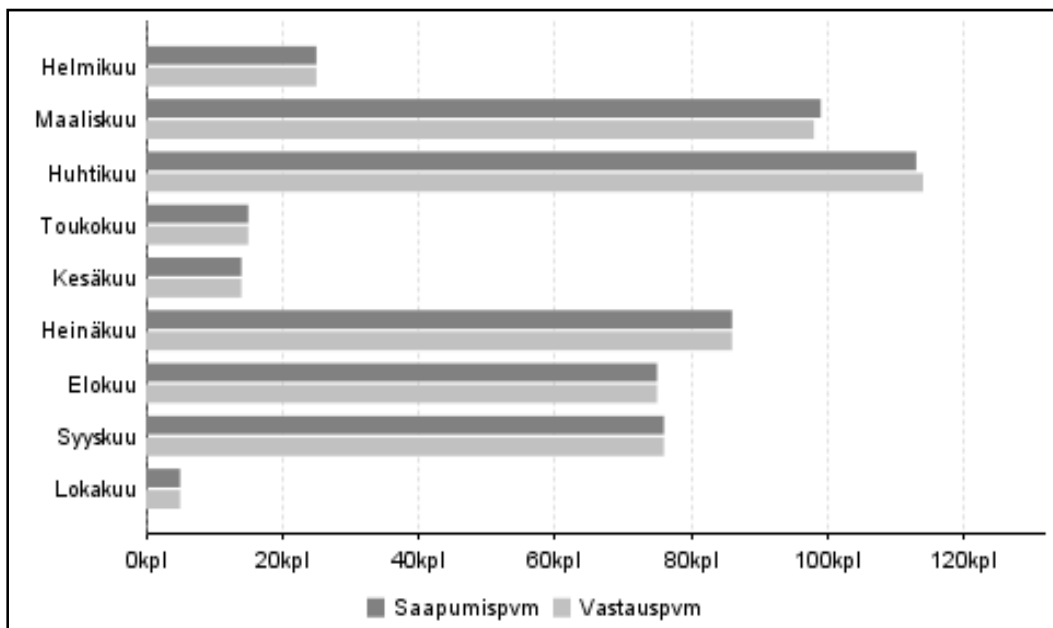
3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Vastausten jakautuminen

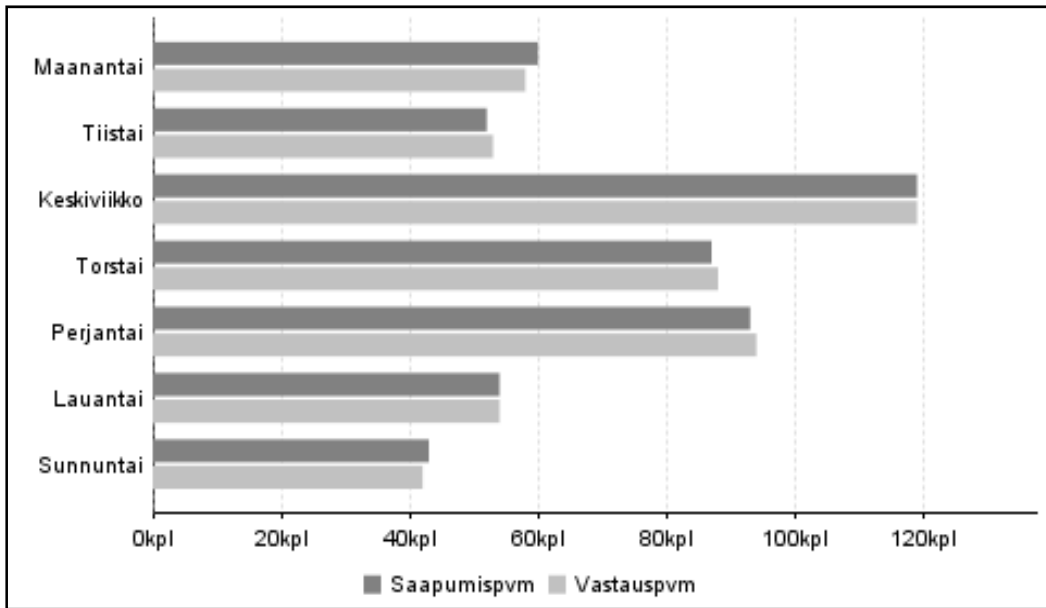
Suurin osa asiakaskyselyn vastauksista on kerätty maaliskuun ja huhtikuun aikana (yhteensä läheemmäs 230 vastausta) (kuva 6). Heinäkuusta syyskuulle vastauksia kertyi seuraavaksi eniten: kuukaudessa saatiin noin 80 vastausta. Alkuvuodesta vierailijoita vetää luontokeskukseen ja sen ympäristöön kevähänget hiihtolatuineen ja kesäkuukausina asiakkailla on lomien aikana enemmän aikaa lähteä patikoimaan tai retkelle. Syksyllä ruskasesonki houkuttelee matkailijoita.

Viikonpäivittäin tarkasteltuna (kuva 7) keskiviikko oli aktiivisin vierailupäivä luontokeskus Kellokkaassa. Torstaina ja perjantaina matkailijoita saapui Kellokkaaseen koko asiakaskyselyn keräysaikana vajaat 200 kappaletta. Ihmiset saapuivat yleensä pidennetyksi viikonlopuksi alueelle vaeltamaan, patikoimaan tai hiihtämään.

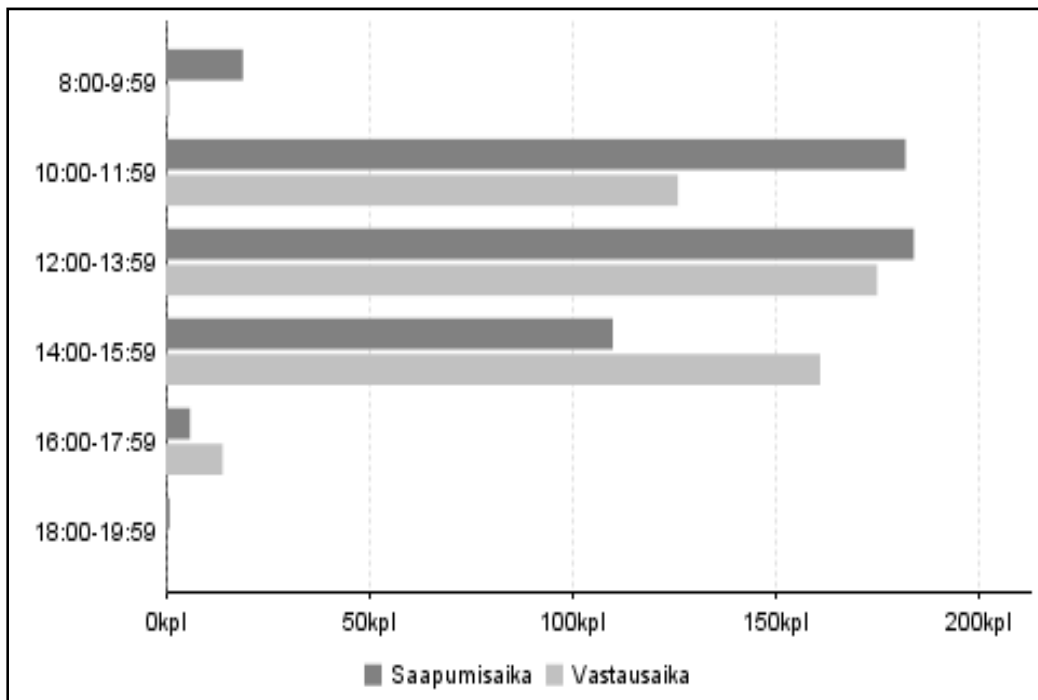
Luontokeskus Kellokkaaseen saavuttiin yleensä aamupäivän ja aikaisen iltapäivän aikaan klo 10–14 (kuva 8). Aamun ja aamupäivän aikana ihmisillä oli harvemmin aikaa vastata asiakaskyselyyn, mutta iltapäivällä kello 14 jälkeen vastausten määrä ylittää saapuneiden määrän. Asiakkailla ei ole enää kiire kansallispuistoon, vaan päivän hämärtyessä tai kierrettyään Kellokkaan tarjoamat näytelyt he ehtivät täyttämään asiakaskyselyn.



Kuva 6. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen 2011 vastanneiden saapuminen ja kyselyyn vastaaminen eri kuukausina (n = 508).



Kuva 7. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen 2011 vastanneiden saapuminen ja kyselyyn vastaaminen viikonpäivittäin.(n = 508).



Kuva 8. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen 2011 vastanneiden saapuminen ja kyselyyn vastaaminen vuorokauden ajan mukaan (n = 502 saapumisajankohdalle ja 477 vastausajankohdalle).

3.2.2 Käyntien alueellinen jakautuminen

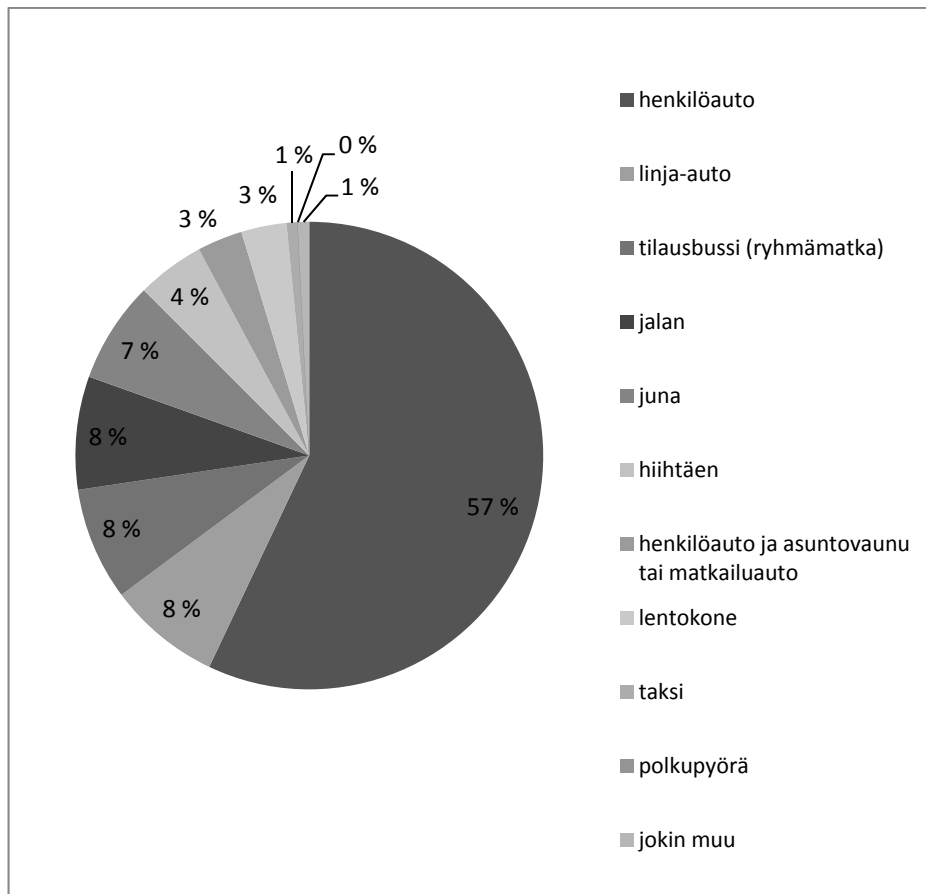
Kellokkaan luontokeskuksessa vierailleista kahdeksan kymmenestä ilmoitti vierailevansa Ylläksen matkailukeskuksessa ja neljä kymmenestä Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa (taulukko 4). Vastaajista neljännes vieraili Kittilässä ja Levillä. Esimerkiksi Pohjois-Ruotsissa ja -Norjassa vieraili vain neljä kymmenestä vastaajasta. Vastaajista monet kävivät useassa kohteessa.

Taulukko 4. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen vuonna 2011 vastanneiden vierailut alueen muilla kohteilla. Vastauksessa oli mahdollista valita useampi kohde.

Käyntikohde	Kpl	%
Ylläs	385	80
Pallas–Yllästunturin kansallispuisto	182	38
Kolari	141	29
Levi	119	25
Kittilä	122	25
Pallas	78	16
Muonio	55	11
Tornio-Muonionjoki	27	6
Äkäš-Kuerjoki	30	6
Kilpisjärvi	25	5
Olos	24	5
Pohjois-Ruotsi	21	4
Pohjois-Norja	17	4
muualla, missä?	65	13
Vastanneita yhteensä	483	

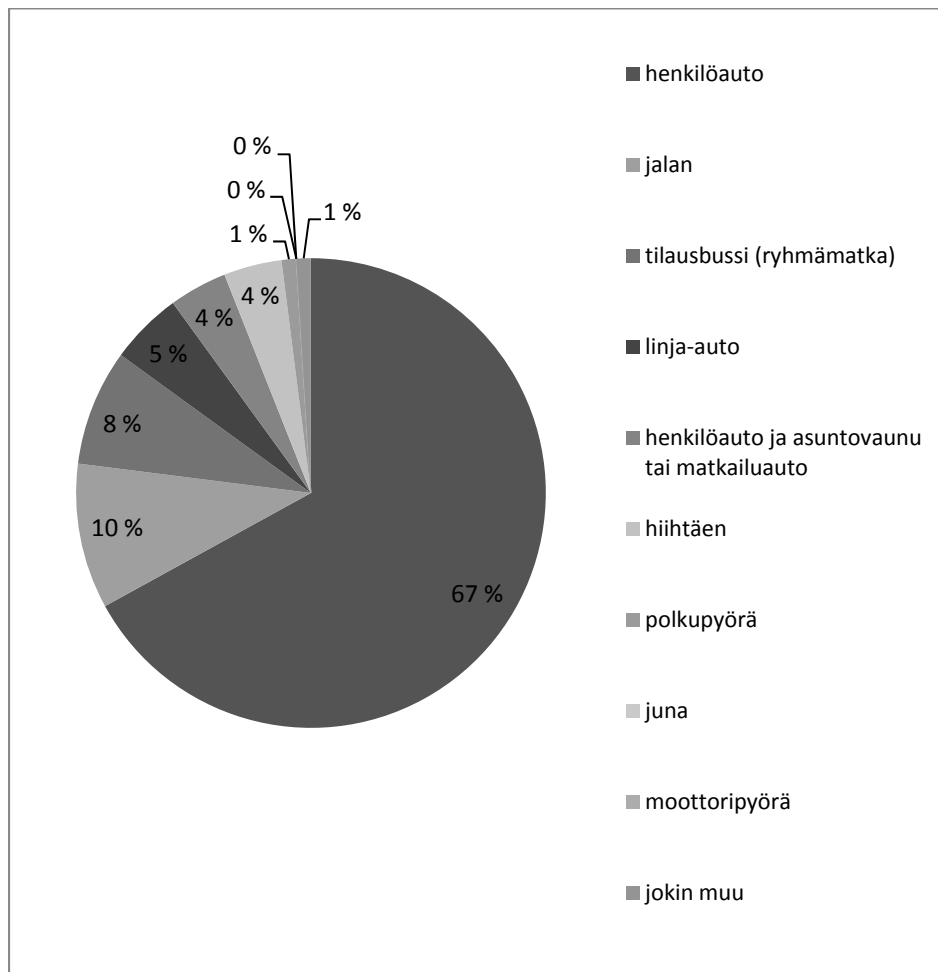
3.2.3 Saapuminen luontokeskukseen

Luontokeskus Kellokkaaseen matkustaneista kaksi kolmasosaa oli käyttänyt henkilöautoa (kuva 9). Linja-autolla, tilausbussilla, junalla ja jalkaisin matkaajia oli yhteensä noin kolmannes vastanneista. Joka kymmenes vastaaja oli tullut ainakin osan matkaa luontokeskus Kellokkaaseen hiihtäen, henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä, lentokoneella ja taksilla. Kittilän lentokentältä on noin tunnin ajomatka luontokeskukseen, joten lentokone on nopea tapa matkustaa Etelä-Suomesta.



Kuva 9. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan luontokeskus Kellokkaaseen. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla. Ympyrädiagrammissa kulkuvälineet ovat samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä: henkilöauto 57 %, linja-auto 8 % jne.

Viimeisin kulkuneuvo luontokeskukseen saavuttaessa oli useimmiten henkilöauto (kuva 10). Seitsemän vastaajaa kymmenestä oli tullut henkilöautolla. Joka kymmenes saapui jalkaisin luontokeskukseen. Äkäslompolon alueella majoittuu paljon matkailijoita, joten luontokeskus on heille kävelymatkan päässä. Ryhmämatkalaisia oli saapuneissa noin kymmenen prosenttia. Viisi prosenttia tai alle vastanneista oli saapunut luontokeskus Kellokkaaseen linja-autolla, henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä, hiihtäen tai polkupyörällä. Junalla, moottoripyörällä tai jollain muulla kulkuvälineellä saapuneita oli vain prosentin verran.



Kuva 10. Viimeisin kulkuneuvo, jota vastanneet käyttivät matkallaan luontokeskus Kellokkaaseen. Ympyrädiagrammissa kulkuvälineet ovat samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä: henkilöauto 67 %, jalan 10 % jne.

3.2.4 Kohteen tärkeys

Luontokeskus oli matkan tärkein kohde alle kymmenelle prosentille asiakkaista, mutta kaksi kolmesta vastaajasta oli suunnitellut Kellokkaassa vierailun yhdeksi matkan kohteista. Vajaa kolmannes vierailijoista ei aikonut käydä Kellokkaan luontokeskuksessa, mutta päätyivät ennakkosuunnitelmistaan huolimatta vierailemaan keskuksessa. Luontokeskuksessa vierailevat ovat mahdollisesti muiden matkailijoiden tai työntekijöiden kehotuksesta käyneet Kellokkaassa tai ovat tarvinneet esimerkiksi kartoja tai lupia matkallaan.

3.2.5 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa vierailevat viettivät siellä keskimäärin tunnin ja 20 minuuttia. Pisimmillään luontokeskuksessa vietettiin kolme tuntia. Ensimmäistä kertaa luontokeskuksessa vieraili 42 % vastaajista. Miehistä ensikertalaisia oli 44 % ja naisista 41 %. Aiemmin luontokeskuksessa käyneitä oli vajaa kaksi kolmesta vastanneesta: naisista 59 % ja miehistä 56 %. Viimeisten kahden vuoden aikana Luontokeskus Kellokkaassa oli vierailut melkein 300 henkeä (284 kpl).

3.2.6 Kellokkaan luontokeskuksen tietolähde

Kolmasosa asiakkaista sai ennakkotietoa Luontokeskus Kellokkaasta Kuukkeli-lehdestä, tuttaviltaan ja ystäviltään sekä esitteistä ja oppaista (taulukko 5). Noin 40 prosentille luontokeskus oli jo ennestään tuttu paikka. Metsähallituksen www-sivuilta ennakkotietoja Kellokkaasta haki 14 % vastaajista ja muilta verkkosivuilta 12 %. Alle kymmenen prosenttia vastaajista oli saanut ennakkoinfoa Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä.

Tuloksista näkee, että niin kutsuttu puskaradio toimii luontokeskuksen hyvänä mainoksena. Neljä kymmenestä tulee paikalle uudestaan, koska on aikaisemminkin vierailut paikassa ja kolmasosa kuulee paikasta sukulaisilta ja tuttavilta. Ylläksen alueen Kuukkeli-lehti on tärkeä mainosväylä; kolmasosa löytää tarvitsemansa tiedon siitä. Metsähallituksen verkkosivujen osuus on alhainen, sillä metsa.fi- tai luontoon.fi-sivujen kautta löysi ennakkotietoa vain 14 % vastanneista.

Taulukko 5. Asiakastutkimukseen vastanneiden ennakkotietojen lähteet luontokeskus Kellokkaasta vuonna 2011. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	Kpl	%
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	189	41
Kuukkeli-lehdestä	134	29
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	130	28
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	99	22
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	66	14
Muilta www-sivuilta	53	12
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	38	8
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	21	5
TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	10	2
Tienvarsiopasteista	8	2
Retken vetäjältä	7	2
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	2	0
Muualta	23	5
Vastanneita yhteensä	457	

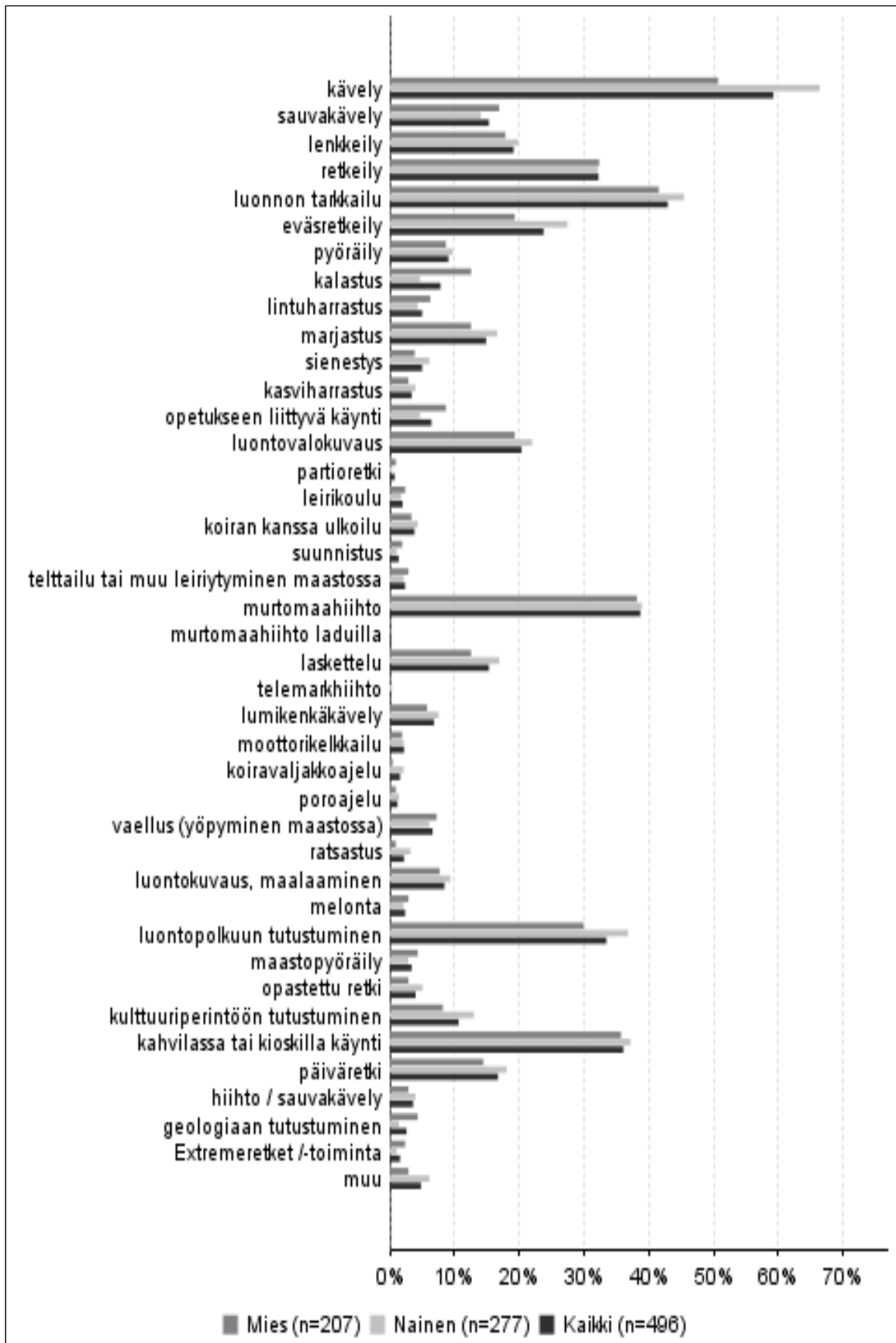
3.2.7 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Kävely, luonnon tarkkailu, murtomaahiihto, luontopolkuun tutustuminen ja kahvilassa tai kioskillä käynti ovat selvästi niin naisten kuin miestenkin yleisimmät harrastukset (kuva 11). Suosituimpia vierailukausia (kuva 6) ovat maaliskuuhun sekä aika heinäkuulta syyskuulle. Kesäsesongin harrastuksista kävely, retkeily, eväretkeily, marjastus ja sauvakävely ovat olleet suosittuja aktiviteetteja vastaajien sen kertaistella Kellokkaan käynnillä. Talvilajit sijoittuvat maaliskuuhun. Tällöin murtomaahiihto, laskettelu ja lumikenkäkävely ovat olleet yleisimpiä harrastuksia. Luontovalokuvaus, luontopolkuun tutustuminen, kulttuuriperintöön tutustuminen ja päiväretket ovat joka sään harrastuksia, jolloin vuodenajalla ei ollut merkitystä.

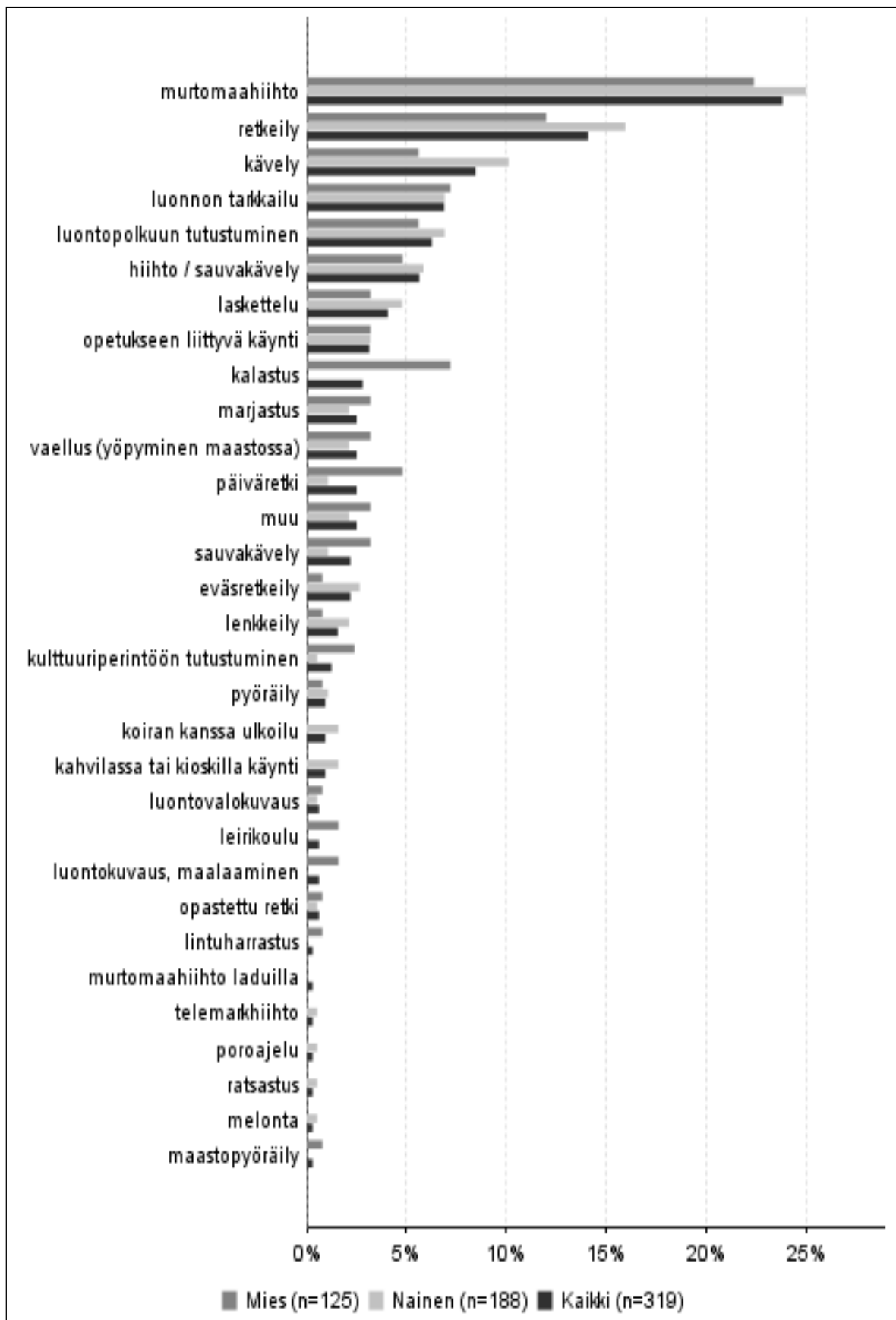
Luontokeskuksessa sen kertaistella käynnillä suosituimmat aktiviteetit olivat kävely, luonnon tarkkailu, murtomaahiihto, kahvilassa tai kioskillä käyminen, luontovalokuvaus, laskettelu sekä päiväretket. Suosituimmat aktiviteetit olivat luonnollisia ja automaattisia aktiviteetteja, kun puhutaan luontokeskuksessa ja sen ympäristössä liikkuvista. Kävely sekä luonnon tarkkailu tapahtuu yleensä yhdessä. Luontokeskuksen ympäristöön kävelylle lähettäessä tarkkaillaan samalla luontoa ja voidaan ottaa kiinnostuksen kohteista riippuen myös luontovalokuvia. Murtomaahiihto on Lapin maisemissa ja seuduilla suosittua, hiihtolatuksen kunto on hyvä ja latureittien merkinnät tarkkoja, jolloin hiihtämään lähdön kynnyks on matala.

Vähiten vierailijoita ovat kiinnostanut partioretket, leirikoulut, poroajelut sekä ratsastus puiston alueella. Suunnistus, koiran kanssa ulkoilu, erilainen extreme-toiminta ja geologiaan perehtyminen olivat myös vähäistä. Geologiasta kiinnostuneet ovat yleensä alan ammattilaisia, harrastajia on vähän. Koiran kanssa päiväretkellä käyminen on voinut mennä päiväretket-kategoriaan.

Tärkeimmiksi harrastuksiksi luontokeskuksen alueella vastanneet ilmoittivat yleisimmin murtomaahiihdon, retkeilyn, kävelyn, luonnon tarkkailun sekä luontopolkuun tutustumisen (kuva 12). Näiden lisäksi laskettelu ja opetukseen liittyvä käynti oli asiakkaille tärkeää. Miesvastaajat ilmoittivat tärkeimmiksi harrastuksiksi edellä mainittujen lisäksi päiväretket ja kalastuksen. Naisille lenkkeily, eväretkeily, kahvilassa tai kioskillä käyminen sekä koiran ulkoilutus ovat miesvastaajiin verrattuna tärkeämpiä. Murtomaahiihdon suosio selittyy sillä, että hiihtokelien aikaan maaliskuuhun Kellokkaan luontokeskuksessa on käynyt reilut 200 henkilöä. Kesäsesongin eli heinä-elo- ja syyskuun aikana kävijöitä on ollut noin 230 henkilöä. Kesäkautena on useampia harrastuksia, joihin asiakasmäärä jakautuu tasaisemmin. Keväsesongin aikaan murtomaahiihto on naisten ja miesten suosiossa.



Kuva 11. Vastanneiden harrastukset Ylläksen matkailukeskuksessa tai lähialueella tämänkertaisen luontokeskus Kellokkaan käynnin yhteydessä vuonna 2011. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.



Kuva 12. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Ylläksen matkailukeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa senkertaisen luontokeskus Kellokkaan käynnin yhteydessä vuonna 2011.

Kävijöiltä kysyttiin myös, kuinka montaa eri aktiviteettia he harrastivat tai aikoivat harrastaa tällä käynnillä luontokeskuksessa tai sen läheisyydessä. Neljä kymmenestä harrasti 1–3 aktiviteettia, kolmasosa 4–6 ja alle viidesosa kymmentä tai useampaa aktiviteettia (taulukko 6). Miehistä lähes puolet harrasti 1–3 aktiviteettia, kun taas naiset harrastivat hieman useampia aktiviteettejä.

Taulukko 6. Harrastusten jakaantuminen senkertaisella käynnillä.

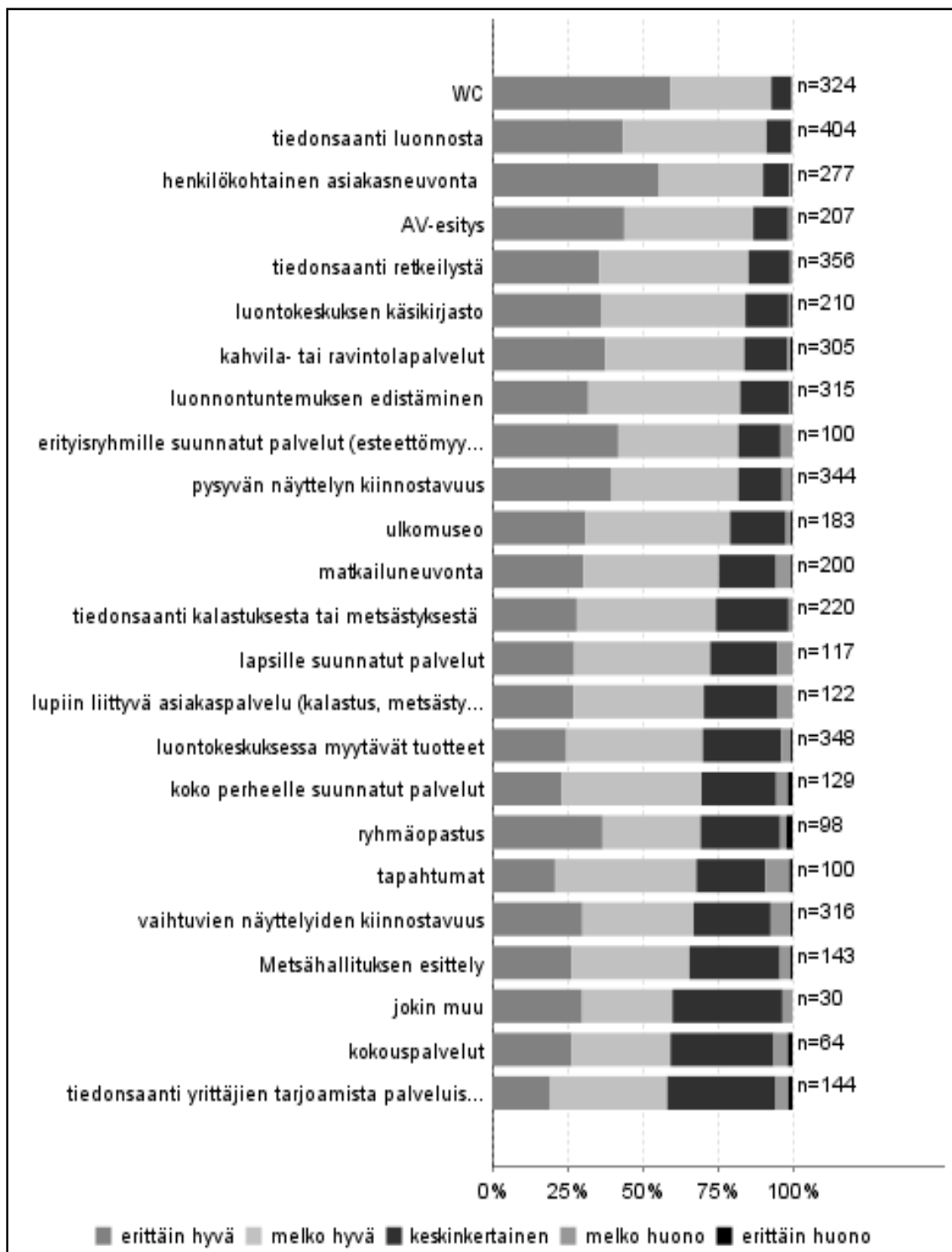
Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	96	46	107	39	210	42
4–6	62	30	91	33	156	31
7–9	31	15	49	18	82	17
10 tai enemmän	18	9	30	11	48	10
Yhteensä	207	100	277	100	496	100

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Vajaa puolet asiakkaista arvioi Luontokeskus Kellokkaassa saamaansa tietoa luonnosta erittäin hyväksi (kuva 13). Myös henkilökohtainen asiakasneuvonta koettiin erittäin hyväksi. Asiakkaat arvostivat muun muassa siistejä wc-tiloja. Erityisryhmille suunnatut palvelut, kuten liikkumisen esteettömyys saivat kiitosta. Asiakkaita kiinnostivat erittäin paljon pysyvä näyttely luontokeskuksessa sekä ryhmäopastus. Ulkomuseo, matkailuneuvonta, tiedonsaanti retkeilystä ja luontokeskuksen käsikirjasto saivat useamman asiakkaan arvioimaan palvelun ennemmin melko hyväksi kuin erittäin hyväksi. Heikoimman arvion asiakkaat antoivat tiedonsaannille kalastuksesta tai metsästyksestä, lupiin liittyvistä palveluista sekä lapsille suunnatuista palveluista. Seuraaviksi huonoimpina palveluina asiakkaat pitivät kokouspalveluita sekä tiedonsaantia yritysten tarjoamista palveluista.

Asiakastyytyväisyydestä kertoo kävijöiden suositukset muille; vajaa kaksi kolmesta kävijästä suosittelee luontokeskus Kellokkaassa käyntiä muille. Kolmannes kävijöistä suosittelee todennäköisesti luontokeskus Kellokkaassa ja sen lähiympäristössä vierailua. Yksi kymmenestä kävijästä jättäisi mahdollisesti suosituksen tekemättä. Keskiarvo suositteluille oli 4,5 (asteikolla 1 = erittäin epätodennäköisesti...5 = erittäin todennäköisesti).



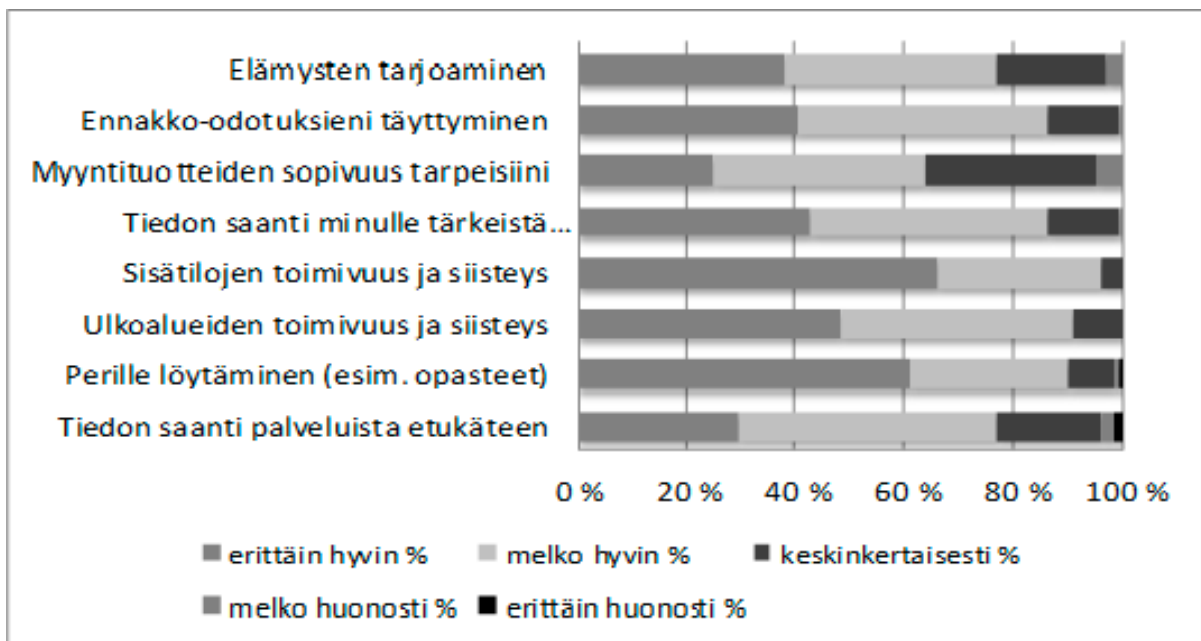
Kuva 13. Asiakkaiden mielipiteet luontokeskus Kellokkaan palveluiden laadusta.

3.3.2 Palvelunlaatu muu

Kyselylomakkeen Palvelun laatu muu -kohdassa asiakkailta kerättiin palautetta tekstin muodossa. Kohtaan kertyi neljä vastausta: Paikallisen kulttuurin esittelyä pidettiin hyvänä, netin käyttömahdollisuus sekä kirjasto ja lehdet saivat kiitosta. Esittelijänä toiminut Metsähallituksen työntekijä Anneli sai positiivista palautetta esitystaidoistaan.

3.3.2 Onnistuminen

Lähtökohtaisesti Kellokkaan luontokeskuksen tarjoamat palvelut arvioitiin onnistuneiksi (kuva 14). Eniten asiakkaat arvostivat Kellokkaan sisätilojen toimivuutta ja siisteyttä. Luontokeskuksen tiloja laajennettiin vuonna 2008 ja asiakkaat ovat ottaneet uudet tilat hyvin vastaan. Opasteet, ulkoalueiden toimivuuden sekä siisteyden ja tiedon saannin heille tärkeistä asioista asiakkaat arvioivat erittäin hyvin. Asiakkaat kokivat ennakko-odotustensa täyttyneen melko hyvin ja tiedot eri palveluista etukäteen melko hyvin saataviksi. Asiakkaat kokivat Kellokkaan luontokeskuksessa myytävät tuotteet omiin tarpeisiinsa keskinkertaisesti sopiviksi. Elämysten tarjoaminen ja tiedonsaanti etukäteen palveluista saivat noin viidenneksen antamaan arvioksi ”keskinkertaisesti”. Tiedonsaantia palveluista etukäteen arvioi erittäin huonoksi 2 % asiakkaista. Asiakkaiden tiedonkeruutaidot voivat olla hyvinkin eritasoisia. Tietokoneen käyttötaito on hyvä esimerkki tästä.



Kuva 14. Luontokeskus Kellokkaan arvioitu onnistuminen palveluiden osa-alueilla.

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Asiakastyytyväisyydestä laskettiin yksi luku, niin kutsuttu asiakastyytyväisyysindeksi. Indeksillä kuvaa suuntaa-antavasti asiakastyytyväisyyttä asteikolla 1–5 (1 = erittäin huono...5 = erittäin hyvä). Tulosta oli tulkittava huolellisesti ja varottava tekemästä johtopäätöksiä yhden luvun perusteella liian pitkälle.

Asiakastyytyväisyysindeksi laskettiin erikseen onnistumisessa erilaisissa infotilanteissa sekä palveluiden tarjonnassa. Onnistumisessa asiakastyytyväisyysindeksin keskiarvo oli 4,25 ja palvelussa 4,06 (taulukot 7 ja 8). Keskimäärin tulokseksi saatiin onnistumisen ja palvelun indekseistä 4,17. Valtakunnallisesti vertailukelpoinen tulos on 4,24. Valtakunnallisesta tuloksesta jäätin palveluiden onnistumisen osalta eniten myyntituotteiden kohdalla. Asiakkaat arvioivat myyntituotteiden sopivan heidän tarpeisiinsa keskinkertaiseksi, kun taas muut palvelut onnistuivat selvästi paremmin. Asiakkaat antoivat parhaat arviot vaihtoehdoille Perille löytäminen (esim. opasteet) ja Sisätilojen toimivuus ja siisteys.

Palveluista parhaiksi arvioitiin WC palvelut, henkilökohtainen asiakasneuvonta ja audiovisuaaliset esitykset (taulukko 8). Heikoimmat arviot saivat Metsähallituksen esittely, koko perheelle suunnatut palvelut, luontokeskuksessa myytävät tuotteet ja lapsille suunnatut palvelut. Kokous, tapahtuma ja tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella ja vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus saivat keskinkertaisen arvon (alle 4,00).

Taulukko 7. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) luontokeskus Kellokaassa vuonna 2011.

Onnistuminen	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,00
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,49
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,39
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,61
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,29
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,83
Ennakko-odotuksieni täytyminen	4,23
Elämysten tarjoaminen	4,12

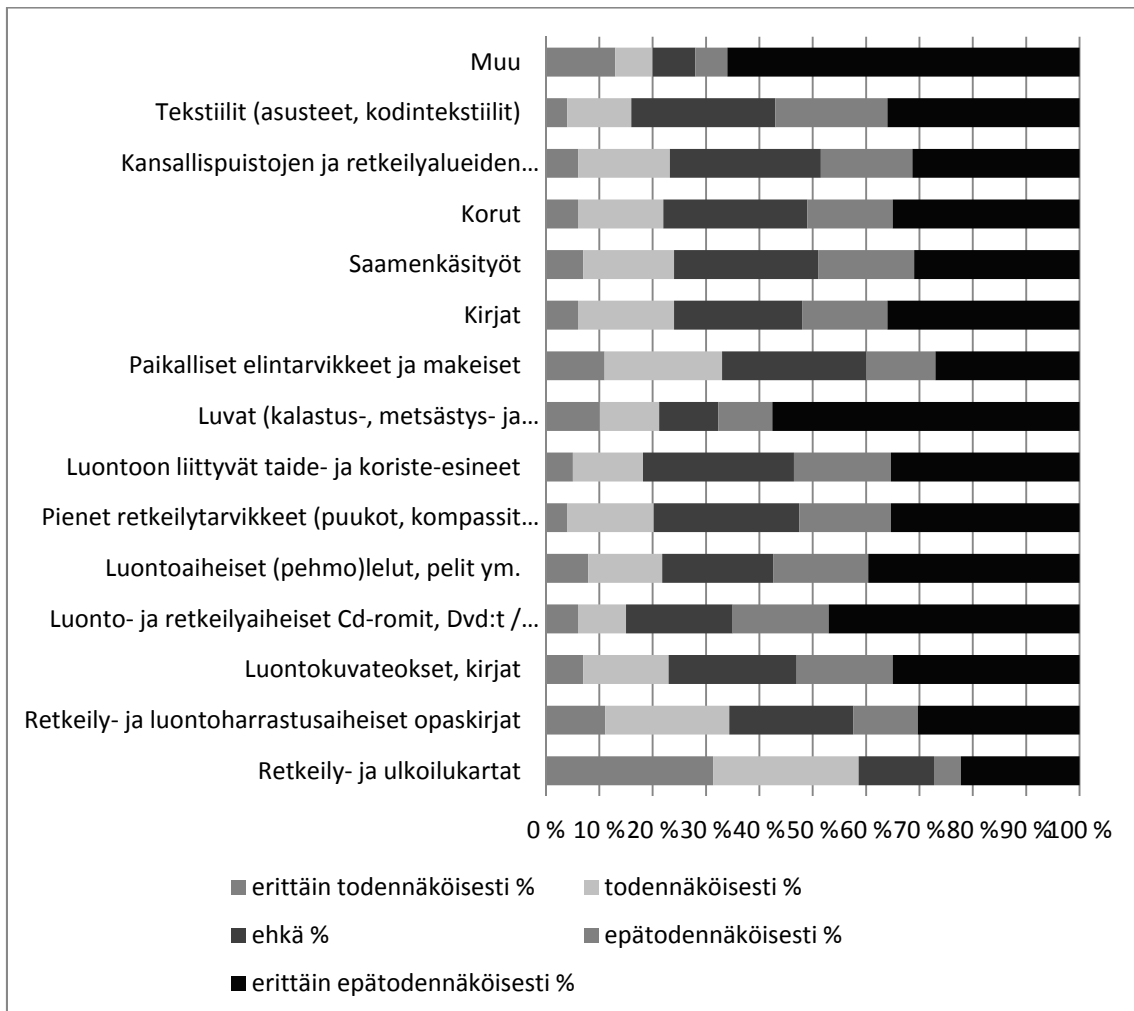
Taulukko 8. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) luontokeskus Kellokaassa vuonna 2011.

Palvelut	
Tiedonsaanti luonnosta	4,34
Tiedonsaanti retkeilystä	4,20
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	4,01
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	3,91
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,93
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,44
Ryhmäopastus	4,00
Luonnontuntemuksen edistäminen	4,13
AV-esitys	4,29
Lapsille suunnatut palvelut	3,95
Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t, yms.)	4,20
WC	4,52
Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,19
Luontokeskuksen käsikirjasto	4,19
Ulkomuseo	4,08
Tapahtumat	3,79
Kokouspalvelut	3,78
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,71
Koko perheelle suunnatut palvelut	3,86
Matkailuneuvonta	4,00
Metsähallituksen esittely	3,87
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	3,89
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,18

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

3.4.1 Ostohalukkuus- ja todennäköisyys ostaa tuotteita

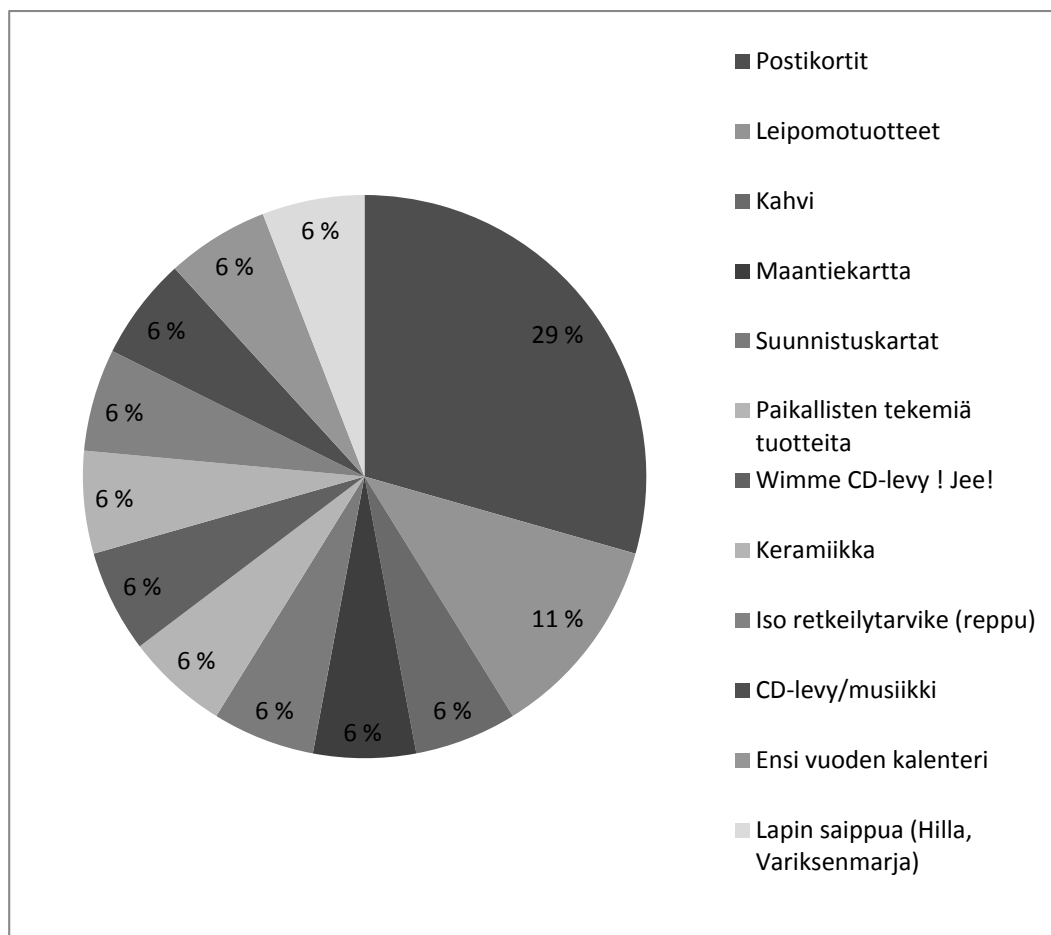
Myyntituotteiden sopivuutta asiakkaiden tarpeisiin nähden arvioitiin asiakastyytyväisyysmittareissa heikoksi (kuva 15). Asiakkaat kokivat lähes kaikki tuotteet ”erittäin epätodennäköiseksi” ostettaviksi. Asiakkaat käyttävät keskimäärin 24 euroa luontokeskuksessa käydessään, joten Kellokkaaseen ei tulla varsinaisesti ostoksille. Tämä olisi kehitystä kaipaava tekijä luontokeskuksen vetovoimaisuudessa. Asiakkaat saapuvat yleensä luontokeskukseen muille asioille kuin ostoksille. He tulevat katsomaan näyttelyitä, hakemaan tietoa ja ostamaan lupia tai karttoja. Lupien ja karttojen osto sekä kahvilapalvelun ostokset ovat pienimuotoisia. Mikäli asiakas on löytänyt luontokeskuksesta jotain, mikä herättää hänessä ostohalun, hän on hakenut erikseen autolle jättämänsä lompakon. Asiakas olettaa, että luontokeskuksessa ei ole hänelle ja hänen tarpeisiinsa sopivia tuotteita ja palveluita myynnissä, jolloin lompakkoa ei pidetä tarpeellisena. Asiakkaalla ei ole lähtökohtaisesti halua ostaa. Metsähallituksen tulisi panostaa luontokeskuksen tuotevalikoiman kehittämiseen ja löytää tuotteet, jotka nähdessään asiakas kokee tarvetta ostaa kyseinen tuote tai palvelu.



Kuva 15. Asiakastutkimukseen vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillä luontokeskus Kellokkaassa.

Retkeily- ja ulkoilukartat poikkeavat selvästi muista tuoteryhmistä, koska noin kolmannes asiakkaista on vastannut ”erittäin todennäköisesti” ostavansa tuotteen (kuva 16). Opaskirjat, paikalliset makeiset ja elintarvikkeet sekä luontoaiheiset lelut ja pelit löytyivät noin joka kymmenennen asiakkaan ostoskorista. Patikoijalle ja matkailijalle opaskirjat ovat oleellisia, ja leluja ja pelejä ostettiin muistoksi itselle ja tuliaisiksi. Paikallisten tuottamat makeiset ja elintarvikkeet selittyvät sillä, että suurin osa Kellokkaan kävijöistä on kotoisin Etelä-Suomesta ja Lapin eksoottisuus vetoaa heihin.

Vastaajista 87 prosenttia ilmoitti käyttäneensä rahaa luontokeskus Kellokkaassa. Selvä vähemmistö 13 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei käyttänyt rahaa kyseisellä käynnillään. Asiakkaat ostavat eniten postikortteja lähetettäväksi, ja kahvilapalvelu on seuraavaksi suurin menoerä (kuva 16). Erilaiset tuotteet ja kartat ovat säännöllisiä ostoja, mutta määrällisesti niitä ostetaan vähemmän. Keskimäärin asiakkaat käyttivät 24,50 euroa (n = 276). Maksimissaan asiakkaat olivat kuluttaneet jopa 300 euroa luontokeskus Kellokkaassa.



Kuva 16. Rahaa tuotteiden ostoon käyttäneiden tai todennäköisesti käyttävien osuus tällä käynnillä luontokeskus Kellokkaassa. Ympyrädiagrammissa tuotteet ovat samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä; postikortit 29 %, leipomotuotteet 11 % jne.

3.4.2 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Vastaajista noin seitsemän kymmenestä nimesi jotain päällimmäisenä mieleen jäänyttä käynnistensä luontokeskus Kellokkaasta (liite 6). Eniten mainintoja sai AV-esitys, jonka mainitsi päällimmäisenä mieleen jääneeksi asiaksi vajaa 40 %. Toiseksi parhaiten mieleen painuneita olivat hyvä palvelu ja ystävällisyys, jotka mainitsi noin viidennes, ja kolmanneksi usein mainittiin siisteys ja viihtyisyys. Kaiken kaikkiaan asiakkaiden mieliin parhaiden jääneiden ajatusten ja kohteiden laatu oli hyvin kirjava ja kohteet vaihtelivat tunnelman kuvaamisesta pieniin yksityiskohtiin. Kolmesti mainittiin asiakastutkimuslomakkeen täyttö sekä pihapiirissä nähty käärme: kyseisistä maininnoista ei kuitenkaan tule ilmi, oliko kokemus positiivinen vai negatiivinen.

Näyttelyn mieleenpainuvimman asian nimesi yli puolet vastaajista. Tämän kysymyksen vastaukset vaihtelivat tunnelmista näyttelyn yksityiskohtiin (liite 7). Näyttelyiden mieleenpainuvina asioina oli AV-esitys, jonka mainitsi kolmannes vastaajista. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat kalat ja kalastus, noin joka kymmenes mainitsi kuvat, historian ja ”ötökät”. Negatiivisävytteisiä vastauksia oli kolme: yhdessä kommentissa näyttelyä luonnehdittiin suppeaksi, toisen vastaajan mieleen ei jäänyt mitään ja kerran oli asiakasneuvoja unohtanut antaa vaihtorahat. Asiakaskyselyn kysymys päällimmäisestä ajatuksesta koski koko käyntiä yleensä ja näyttelyä erikseen. Nämä asiat sekoittuivat kuitenkin jossain määrin vastauksissa, koska vastaajalle ne ovat voineet tarkoittaa samaa asiaa. Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asia voi mainiosti olla koko käynnin mieleenpainuvina osa, mutta esimerkiksi osa asiakkaista on rajannut AV-esityksen näyttelyiden ulkopuolelle. Kysymys olisi tullut esittää tarkemmin, jotta vastaukset olisivat olleet luotettavampia.

3.4.3 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus

Tuloksista käy selvästi ilmi, että luontokeskuksen aukioloajat ovat enemmistön mielestä sopivia, mutta vierailijat kaipasivat myös niistä poikkeavia aukioloaikoja (taulukko 9). Asiakaskyselyn, helmikuulta lokakuulle, aikana Kellokkaan aukioloajat ovat muuttuneet säännöllisesti. Sesongin vaikutus asiakkaiden liikkuvuuteen vaikuttaa suoraan Metsähallituksen työntekijämäärään luontokeskuksissa. Asiakkaat ovat kokeneet luontokeskus Kellokkaan aukioloajat lähtökohtaisesti sopiviksi ja murto-osa piti aukioloaikoja huonoina. Asiakkaat ovat kyselyssä ilmoittaneet, että Kellokas voisi olla myöhempään auki: iltatuntia-ajaksi toivoi kolme vastaajaa. Viikonloppuisin asiakkaat toivoisivat kahvilan olevan auki. Kellokkaan epäsäännöllisistä aukioloajoista tuli negatiivista palautetta. Luontokeskus on ollut usein kiinni, kun asiakas on siellä käynyt. Sesongin kävijämäärät vaikuttavat suoraan aukioloaikojen suunnitteluun ja toteutukseen.

Taulukko 9. Luontokeskus Kellokaan aukioloaikojen kehittämistoiveet vastanneiden mielestä v. 2011.

Luontokeskus Kellokaan aukioloaikojen kehittämisajatukset asiakastutkimuksen mukaan	kpl
Myöhempään auki	14
Ilta aukioloajat	3
Kahvila voisi olla myös viikonloppuisin auki	2
Klo 19.00 asti illalla	2
Lauantaisin saisi olla aina auki	1
Epävarmat aukioloajat eri vuodenaikoina monta kertaa. Kun on tultu, paikka on suljettu, käymme täällä 4-5 kertaa vuodessa.	1
Pitempään illalla, lisäksi kävijöitä.	1
Riittävät kävijämäärään nähden olisi voinut olla auki yli klo 17	1
Enpä katsonut, miten olette auki	1
Ilta-ajat 16–20 tai 20–23	1
Talvikaudella menee liian aikaisin kiinni päivällä. Lisäksi aukioloa tulisi tuolloin laajentaa viikonloppuihin.	1
Kahvio olisi saanut olla auki	1
Yhteensä	29

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Asiakaskyselystä kerätyt vapaamuotoiset ajatukset on listattu liitteeseen 9. Vapaamuotoisten palautteiden lukemista ja tulkintatyötä helpotti se, että vastaukset oli luokiteltu jo tallennusvaiheessa, jolloin ASTAsta saadaan raportit luokittain. ASTAssa käytettävät luokat ovat Metsähallituksen ympäristö- ja laatujärjestelmän palauteluokittelun mukaiset. Luontokeskus Kellokkaan asiakaskyselyssä vapaamuotoisia palautteita kertyi 34 kappaletta, eli 508 vastaajan määrästä 7 % antoi kirjallista palautetta.

Vapaamuotoiset ajatukset olivat pääosin positiivisia palautteita ja erityisesti näyttelyiden maksuttomuutta keuhuttiin useassa kommentissa. Kellokkaan luontokeskuksen tiloja, asiakaspalvelua ja ikkunoista avautuvaa maisemaa keuhuttiin:

”Kiitos! Ammattitaitoiselle ja innostuneelle henkilökunnalle Kellokkaan palvelupisteessä.”

”Kiitos osaavasta ja ystävällisestä palvelusta.”

”Hyvä asia että näyttely on maksuton”

”Viihtyisä paikka. Maisema tuntureille upea”

”Pysyvä näyttely oli tosi valloittava. Elämys oli kokonaisvaltainen. Suuret kuvat ja mielenkiintoiset tekstit olivat hienoja. Näyttely tuntui elävältä. Kiitos!”

Näyttelyt sekä Kellokkaan käsikirjasto saivat positiivisen palautteen lisäksi kehitysideoita niin näyttelyistä kuin lapsiystävällisyydestä. Eräs vastaaja olisi toivonut lapsille lapsiystävällisempää paikkaa, jossa lapset olisivat saaneet rauhassa tutkia sekä leikkiä.

”Videon tekstit meni liian nopeasti.”

”Vanhassa näyttelyssä oli ollut tietoa alueen geologisesta historiasta, mikä oli ollut erittäin mielenkiintoinen”

Vapaamuotoisista ajatuksista käy ilmi, että vastaajat olivat usein käyneet Kellokkaan luontokeskuksessa aiemminkin. Heillä oli aikaisempaa näkemystä ja kokemusta Kellokkaassa järjestetyistä näyttelyistä sekä kahvila- ja käsikirjastopalveluista. Ensimmäistä kertaa Kellokkaassa ja sen lähiympäristössä käyneet kiittivät monipuolisesta kokemuksesta ja kertoivat palaavansa muistoissaan takaisin ja jaksavansa kerätyillä muistikuvilla taas arjessa.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

4.1 Virhelähteet

Kellokkaan asiakasraportin virhelähteitä on mahdollisesti kertynyt itse asiakaskyselyn toteutuksen aikana sekä tulosten tilastoinnin ja analysoinnin aikaan. Asiakaskyselyn tavoitteena oli saavuttaa yksi prosentti luontokeskus Kellokkaan vuosittaisesta kävijämäärästä (liite 1). Tavoitteesta jäätettiin 42 vastausta. Keruupäiviä lisättiin 16 kpl suunniteltujen 50 päivän lisäksi, mutta hiljaiset kaudet luontokeskuksessa ja lähialueella laskivat otoksen määrää. Vuonna 2011 asiakaskyselyn toteutuksen aikaan luontokeskuksessa vieraili 72 500 henkilöä ja asiakaskyselyyn vastanneiden määrä on tästä kokonaismäärästä noin 0,7 %. Kyselyä ei toteutettu koko vuoden ajalta, jolloin prosenttimäärä on hieman korkeampi, mutta alhaisempi kuin tavoiteltu 1 %. Tuloksissa nousee esille alhaisen vastausprosentin vuoksi erittäin hyvän ja vastakohtaisesti erittäin huonon vastauksen saaneet aiheet ja ryhmät.

Kysymyslomakkeen täyttämässä on voinut olla asiakkailta epäselvyyksiä ja vapaamuotoisissa ajatuksissa luki useamman kerran, että kysymyslomake oli ollut liian pitkä. Asiakkaan mielenkiinto on tällöin loppunut kesken lomakkeen täyttämisen, jolloin loppulomakkeen kysymysten vastaukset ovat voineet vääristyä.

Asiakaskyselylomake oli tarkoitettu aina yhdelle ihmiselle ja hänen kokemuksilleen luontokeskus Kellokkaasta ja Pallas–Yllästunturin kansallispuistosta. Työntekijät huomasivat, että esimerkiksi muutamat perheet ja pienet ryhmät täyttivät vain yhden lomakkeen. Työntekijöiden resurssit ja aika ei aina riittänyt neuvomaan ja opastamaan asiakkaita täyttämään asiakaskyselyä oikein.

4.2 Johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella luontokeskus Kellokkaan kävijät ovat keski-ikäisiä, useimmin naisia kuin miehiä ja matkustavat omalla autolla perheen jäsentensä seurassa tai pienissä ryhmissä.

Tärkeimmät harrastukset luontokeskuksessa ja sen alueella olivat murtomaahiihto ja retkeily. Vilkkaimmat kuukaudet olivat maaliskuuhuhtikuu ja heinä-, elo- ja syyskuu. Kellokkaassa kävijöistä noin kaksi kolmasosaa oli käynyt aiemmin paikassa, yleensä neljä kertaa kahden vuoden aikana. Asiakkaat käyttivät ja arvostivat tarjolla olevista palveluista luontokeskuksen henkilökohtaista asiakasneuvontaa, tiedon saantia luonnosta, yleistä siisteysttä ja viihtyvyyttä sekä vapaata pääsyä näyttelyihin ja AV-esityksiä. Valtaosa asiakkaista oli Etelä-Suomesta ja pieni vähemmistö ulkomaalaisia.

Luontokeskus Kellokkaan kävijämäärä on Suomen luontokeskusten suurimpia. Luontokeskuksen tuotevalikoimaan, asiakasresursseihin, sesonkiaikojen aukioloaikoihin ja näkyvämpään mainostukseen tulisi kehittää uusia ideoita. Luontokeskuksen yleisin kävijä on keski-ikäinen, minkä vuoksi alle 30-vuotiaiden asiakasryhmään tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Tulevaisuudessa kävijämäärä ei mahdollisesti notkahtaisi, jos nuoremmat ovat jo kiinnostuneet alueesta ja sen aktiviteeteista, kun suuret ikäluokat ikääntyvät eivätkä enää kykene retkeilemään alueelle. Asiakkaat kävivät vierailunsa aikana Ylläksellä, Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa, Levillä ja Kolarissa. Hiihtokeskusten välistä yhteistyötä kehittämällä Levin isot turistimassat saataisiin kiinnostumaan kansallispuiston luonnosta ja sen tarjoamista palveluista ja näyttelyistä.

Asiakkailta oli mahdollisuus asiakaskyselyssä kertoa vapaasti ajatuksistaan, ja nämä yhdistettynä tiedonhankinnan ja aukioloaikojen tuloksiin voidaan todeta, että asiakkaat eivät löydä Metsähallituksen internetsivustoilta tarvitsemaansa tietoa luontokeskuksesta ja kansallispuistosta. Tuloksista

käy ilmi, että huomattavan suuri osa Kellokkaan ja kansallispuiston markkinoinnista tapahtuu niin kutsutun puskaradion kautta. Asiakastyytyväisyysindeksin mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä tarjottuihin palveluihin ja oheistuotteisiin, mutta valtakunnallisesta keskiarvosta jäätin vajaan kymmenyksen verran ja palveluihin panostamalla valtakunnallinen keskiarvo saavutettaisiin.

Asiakaskysely tulisi suorittaa suunnitellun aikataulun mukaisesti uudestaan vuonna 2016. Uuden kyselyn aikaan tulee huomioida henkilöstön resurssit olla tiiviimmin mukana vastausten keruussa, jotta vastausprosenttitarve saavutetaan ja tutkimuksen tulokset olisivat luotettavampia. Vuoden 2011 asiakaskyselyn tuloksista saatiin vinkejä luontokeskuksen ja sen lähiympäristön kehittämiseen sekä uuden asiakaskyselyn toteuttamiseen.

Luontokeskus Kellokaan asiakastutkimuksen 2011 otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havaintoja (tavoite)	Keruu päiviä
Luontokeskus Kellokas	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	550	50
Kertymä yhteensä		508	66

LIITE 2.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Luontokeskus Kellokas

Keruuajan pituus: aamu- tai iltapäivä

Tavoite: 10 lomaketta / päivä

helmi-maaliskuu 2011

päivä	to 23.2.	pe 24.2.	la 25.2.	su 28.2.	to 1.3.	pe 9.3.	su 11.3.
Kpl	10	3	6	6	6	12	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							46

Maaliskuu 2011

Päivä	pe 16.3.	la 17.3.	ke 21.3.	la 24.3.	ti 27.3.	ke 28.3.	pe 30.3.
Kpl	11	7	6	7	14	9	12
Lomakkeet yhteensä, kpl							66

Huhtikuu 2011

päivä	la 31.3.	su 1.4	ma 2.4	la 7.4.	su 8.4.	ke 11.4.	to 12.4.
Kpl	10	12	3	24	26	6	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							83

Huhti-Kesäkuu 2011

päivä	pe 13.4.	pe 20.4.	to 1.5.	pe 11.5.	ma 21.5.	10.6.	18.6.
Kpl	6	22	6	4	5	6	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							52

Kesä-Heinäkuu 2011

päivä	19.6.	pe 22.6.	la 29.6.	to 5.7.	su 8.7.	ti 10.7.	to 12.7.
Kpl	7	4	2	6	7	6	7
Lomakkeet yhteensä, kpl							39

Heinä-Elokuu 2011

päivä	ma 16.7.	la 21.7.	pe 27.7.	la 28.7.	su 29.7.	ma 30.7.	pe 3.8.
Kpl	15	6	10	8	8	15	11
Lomakkeet yhteensä, kpl							73

Elo-Syyskuu 2011

päivä	ma 6.8.	ti 7.8.	pe 10.8.	su 12.8.	ke 15.8.	su 19.8.	ma 20.8.
Kpl	12	6	2	5	5	4	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							36

Elo-Syyskuu 2011

päivä	to 23.8.	la 25.8.	su 26.8.	ti 28.8.	pe 31.8.	ti 4.9.	ke 5.9.
Kpl	11	5	4	4	6	7	15
Lomakkeet yhteensä, kpl							52

Syyskuu 2011

päivä	to 6.9.	la 8.9.	su 9.9.	ti 11.9.	ke 12.9.	pe 14.9.	su 16.9.
Kpl	6	13	7	7	6	6	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							47

Syys-Lokakuu 2011

päivä	ke 19.9.	pe 21.9.	to 11.10.				
Kpl	6	3	5				
Lomakkeet yhteensä, kpl							14
Koko kausi lomakkeet yhteensä, kpl							508

Matkan muut kohteet, kun Luontokeskus Kellokas oli yksi matkan suunnitelluista kohteista

Matkan muut kohteet, kun Luontokeskus Kellokas oli yksi matkan suunnitelluista kohteista	kpl
Ylläs	9
Äkäslompolo	6
Hiihtoladut	5
Kittilä, Levi	5
Pallas	3
Rovaniemi	3
Yllästunturin ympäristö	3
Jounin kauppa ja Pyhän Laurin kappeli	3
Iso-Ylläs	2
Ylläksen huippu	2
Ylläs ja hiihto	2
Mökki, hiihto ja laskettelu	2
Jounin kauppa	2
Vaellusreitit	2
Ylläs, Levi	2
Maastopyöräily	2
Pallas	2
Vaellus	2
Varkaankuru, Saariselkä	2
Tunturit	2
Käynti hierojalla	1
Levin jääpuisto, Eväskorin pizza	1
Aakenus	1
Lapin vaellushevokset	1
Pallaksen luontokeskus	1
Ylläsjärvi	1
Hiihto retkellä syömään	1
Haltitunturin 'valloitus'	1
Luosujärvi	1
Mailan putiikki ja Jounin kauppa	1
Lasketterinne	1
Lomailukohde	1
Kotieläinpiha	1

LIITE 3. 2(3)

Maastokohteet, Lainio	1
Pallas-Olos	1
Latureitit, rinne ja kylpylä	1
Ladut, laavun ympäristö	1
Vuontispirtti	1
Luosujärvi	1
Metsähallitus	1
Alueen muut palveluyritykset	1
Ylläs, Äkäslompolo	1
Laavut	1
Äkäslompolo, oma mökki	1
Rakentaminen	1
Joet ja kosket	1
Oulanka, Ylläs, Kuusamo	1
Ylläksen ja Rukan ympäristö	1
Tunturit	1
Pallas, Särestöniemi	1
Kansallispuisto	1
Monet autiotuvat	1
Big Jump	1
Kilpisjärvi	1
Ylläsviikko Ylläs Soikoon (Ylläs ja Äkäslompolo)	1
Luosto/Pyhätunturi	1
Levi, Luosto, Pyhä	1
Mökkeily	1
Äkäsmylly, Kilpisjärvi	1
Patikointi Ylläs-Kesänki	1
Norja (Tromssa)	1
Pallas, Pajala, Muonio	1
Iso-Ylläs, Pirunkuru	1
Ylläs, Pallas, Levi	1
Saana	1
Ylläksellä patikointi	1
Oma mökki Hannukaisessa	1
Etelä-Suomessa	1
Retkeily (Pallas)	1
Paikalliset kaupungit ja tunturit	1
Tunturialueet	1
Kevon reitti	1

Koti	1
Kellostapuli	1
Hetta-Pallas vaellus	1
Luonto yleensä	1
Tunturit	1
Pakasaivo, Seitakivi	1
Kilpisjärvi, Muonio	1
Kilpisjärvi, Pakasaivo	1
Yllästunturi, kansallispuisto	1
Mökkeily, retkeily	1
Jounin kauppa, Lumiperhonen, Eväskori	1
Gondolihissi Ylläs	1
Koko Ylläksen alue	1
Kellotapuli, Varkaankuru	1
Pirunkuru, Kesänki ym.	1
Pallas, Särkitunturi	1
Pallas, Levi	1
Kansallispuisto	1
Luosto	1
Äkässaivo, Tunturijärvi, Varkaankuru	1
Ylläs/Pyhän Laurin kappeli	1
Kävelyreitit	1
Yhteensä	135

LIITE 4.

Matkan pääkohteet, kun luontokeskus Kellokas oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella

Matkan pääkohteet, kun luontokeskus Kellokas oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	kpl
Äkäslompolo	7
Saariselkä	4
Pyhätunturi	4
Rovaniemi	4
Jounin kauppa	4
Hetta	4
Tepsa	3
Pajala	3
Luosto, Pyhätunturi	3
Aakenustunturi	2
Ruokojärvi	2
Kolari	2
Enontekiö, Pöyrisjärvi	2
Rokua	2
Ei vielä suunniteltu	2
Totovaara	2
Sinettä/Rovaniemi	1
Pello	1
Kopara reindeer farm	1
Luosujärvi	1
Äkäsmylly	1
Ylläsjärvi	1
Kurtakko	1
Luontopolut	1
Hetta, Raattama	1
Kevo	1
Särkijärvi	1
Ylitornio	1
Pakasaivo	1
Seitapolku	1
Särkitunturi	1
Enontekiö	1
Raja-Jooseppi	1
Salla, Aapajärvi	1
Yhteensä	68

Luontokeskus Kellokaan vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyt asia

Luontokeskus Kellokaan vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyt asia (n = 368)
Meän elämää näyttely (33 vastausta)
Näyttely (26 vastausta)
Taidenäyttely (9 vastausta)
Filmit av-esitys (10 vastausta)
Ystävällinen ja hyvä palvelu (8 vastausta)
Monipuolinen (hyvä) (4 vastausta)
Siisti paikka (4 vastausta)
Hyvä asiakaspalvelu (4 vastausta)
Elokuvaesitykset (4 vastausta)
Hyvä palvelu (3 vastausta)
History of life (2 vastausta)
Taidenäyttely (Essi Korva) (2 vastausta)
Valokuvanäyttely (2 vastausta)
Elämynnäyttely (2 vastausta)
Savottamuseo (2 vastausta)
Käsityö ja taidenäyttely (2 vastausta)
Hyvä esilläolo (2 vastausta)
Maisemat (2 vastausta)
Siisti, hyvin järjestetty näyttelytila. Rauhallinen (2 vastausta)
Maisemat (2 vastausta)
Hyvä opastus (2 vastausta)
Meän kieli (näyttely) (2 vastausta)
Erittäin positiivinen yllätys
Karhunpesä
Ihan yes
Rauhallinen tunnelma, kiva näyttely
Selkeä näyttely, siistit ja toimivat tilat
Hyvät kahvit, gluteeniton kakkupala
Edistää tietoa Lapin luonnosta ja mahdollisuuksista
Mukava käynti kohde
Hyvät näyttelyt viihtyisiä
Entisestään kasvanut ja monipuolistunut keskus
Lapsille kalastus
Upea maisema kahvilan ikkunasta
Laadukas
Hieno paikka. Kaikki ok. Pohjoisen kieli on mielenkiintoista.
Upea paikka
Lapsille suunnattu opastus näyttelyyn Yllis-poron kera

LIITE 5. 2(7)

Entisajan elämä
Kirjat
Mukava rauhoittava av-esitys, hieno musiikki, hienot maisemat
Miellyttävä käynti
Äänimaailma
Kulttuurillinen yhteys Torniojoki laaksoon
Rauhallinen tunnelma
Ylläs–Pallas vaellusreitti
Mielenkiintoinen paikka, ystävällinen ja rauhallinen tunnelma
tilojen siisteys, viihtyvyys ja nettiyhteys
Karhunpesä, upeat maisemat ja mukava näyttely, pihan hieno lumilinna
Kodikas, tunsin oloni tervetulleeksi
Asiakaskysely
Upea maisema ikkunoista
Eläimet, eläimien äänet
Täytettyjen eläinten puute verrattuna Pallas
Lasiterassi, hienot maisemat, nähtiin tuttuja
Hyvät siikaleivät, teet, lämmin lasiterassi, maisemat
Luontoelämyksiä kuvin ja tekstein
Kauniilla paikalla rauhallista vaikka paljon ihmisiä
Videot, taidenäyttely
Viihtyisä, hyvä näyttely
Iloinen mieli
Kokonaisuus
Hyvät kahvit ja tiet porontaljoilla oli mukava istua
Hieno kokonaisuus, osat loksahtavat hyvin yhteen
Av-esitykset hyvä opastus luontomatkoista ja luontokeskuksista, näyttely alakerrassa
Aivan loistava opastuskierros ja asiantuntevaa kerrontaa
Loistavat esitteet
Miellyttävä ilmapiiri
Hyvät munkit
Hyvä palvelu, hienot tilat
Komeat näkymät tunturiin
Kirjasto paras! Hyvää ruokaa!
Joen varrella filmi
Paljon mielenkiintoista tietoa hyvin saatavilla
Upea ja siisti taukopaikka
Julisteet
Asiantuntemus, siisteys
Korkeatasoinen, siisti, paljon tietoa
Filmit olivat mielenkiintoisia ja valaisevia
Kaikki palvelut tuttuja
Hauki

Hyvä palvelu, ehkä liian paljon asiaa näyttelyssä
Luonnon ehdoilla eläminen, ystävällinen palvelu
Luonnon ainutlaatuisuus, Lapin elämä
Hyvä näyttely ja siellä ne tehtävät lapsille
Hieno maisema kahvilasta
Ystävällisyys, maisemat
Paikalliset tuvat
Metsä
Ei löydetty sitä mitä tultiin hakemaan, tietoa eläinten jäljissä
Alakerta, historiaa
Siisteys, uudet hienot tilat, hyvä parkkipaikka, karhun pesä alakerrassa
Hyvä kahvi + leivos
Kahvit + leivokset
Rentouttava av-esitys, luonto kuvat
Kaunis, toimiva, siisti, miellyttävä, aika kului mukavasti ja näyttely oli hieno
Upea näyttely, videoesitykset auditoriossa, lastentarjonta
Karhujen luita
Rauhallinen kaunis musiikki
Luontoäänet
Siisti, ilmava
Hieno Lappi tunnelma ja maisema myös
Karhunpesä
Lapin metsä-sydämeni satu
Siisteys, asiallisuus
Filmi vedenelämää Torniojokilaakso
Luontofilmit
Lapsille suunnatut esitykset
Positiivinen
AV presentation
River video, clean and nice place
Tyylikkää ja siistit tilat, monipuolisuus
Quality of Centre
Movie, By the river
Presentation about Tornio river
Nice meeting room and nature park presentation
Information on tourism servies
Metsähallitus presentations
AV- presentation fresh and good facilities
Natura
Quality of building and Av presentation, Quality of Layout and exhibitions
Friendly staff members
Toilet, exhibitions/shop
Mess

LIITE 5. 4(7)

Natur exhibition
Alakerran näyttely oli huomattavasti parempi silloin kun viimeksi kävimme vuonna 2007, tällä hetkellä ei niin mielenkiintoinen.
Info Aakenuksen latujen kunnosta
Lapseni viihtyvyys, maisema Kesängin tunturit
Ravintola oli kiinni
Erittäin hyvä henkilökohtainen palvelu tiskillä
Korkea taso
Palvelualttius
Luontonäyttely
Meän tavat esittely
Mukava tunnelma
Rauhallisuus, hyvä mieli ja luonnon läsnäolo
Viehättävä, kiinnostava paikka
Mukava paikka
Pitkät sukset
Mukava rauhallinen tunnelma normaalista turismista poikkeava
Hieno paikka ja hyvä kahvio
Tiloja laajennettu, mielenkiintoinen
Luonnon monimuotoisuus
Näköalakahvila
Hyvä tunnelma
Pysyvän näyttelyn kieli (murre) ja äänimaisema
"Pitkospuuton" reitti
Luontopolku ja näyttely olivat mukavia
Luontopolku ja kahvila eivät olleet auki :(
Esittely
Hieno näyttely
Eri mahdollisuudet luonnonpuistoon tutustumisessa
Auditorion filmit, kirjaston luontoesittely TV:ssä
Kelot
Luontoon opastus ja tarpeellisuus
Koskaan en pysty katsomaan loppuun, ilma loppuu, tulee huono olo
Havainnolliset elokuvaesitykset
Hyvät näyttelyt ja hyvät filmit
Paikan asiallisuus
Hyvä mieli! :)
Levollinen, iloinen ja palveleva tunnelma
Hyvä asiakaspalvelu, non-stop -esitykset
Ystävälliset ihmiset, hienot ja ihan vieressä nousevat tunturit
Paljon tarjontaa
Luontofilmit, tuotteet hyvin esillä
Ystävällinen palvelu, mukava muutenkin käydä

Kirjaston luontovideo
Ihana siisti paikka, kiva kahvila, upeat maisemat
Maisemat, kävelyreitti
Ihmisen rinki
Siistit ja tilavat tilat, hyvä asiakaspalvelu
Hyvä kahvi
Ystävällinen palvelu, siisteys
Pyydettiin heti luontoesitykseen auditorioon
Filmit, vanhat työtavat
Luontopolut
Tyylikäs (kallis) kokonaisuus, hieno paikka
Asiallisuus ja tyylikkyys
Palvelualttius
Levollisuus ja rauhallisuus
Samanlaista kuin ennenkin
Linnut
Maisemat
Lapin upea luonto
Saa hyvin tietoa
Hyvä asiakaspalvelu, hyvä leipomopalvelu
Hyvä leipomopalvelu, ystävällinen henkilökunta
Veistosnäyttely
Monipuolisuus, auditorio, filmit, taide
En osaa sanoa
Ystävällinen ja rauhallinen palvelu
Kiva maisemallinen paikka
Siisti ja kiireetön
Ystävällinen palvelu, luvan saantien helppous
Esitteet, kalastukseen liittyvät tiedot
Kivinäyttely, Velhopolku
Siisti ja monipuolinen
Positiivinen
Kohtelias henkilökunta
Mukava käydä ja asioida
Rauhallisuus, siisteys
Hyvin toteutettu
Ystävällisyys
Tämä kysely!
Hyvä mieli :)
Kiireettömyys
"Asiallisuus", laatu, rauhallisuus, hyvä palvelu
Karhunpesä, suo
Hienot videot

LIITE 5. 6(7)

Siisti, kivan rauhallinen, netti hyvä
Tällä kertaa taidenäyttely
Netti + kahvi
Jazz 2011
Äänimaailma kohteiden kohdalla
Tiedon kysely neuvonnasta
Rauhallinen ympäristö, luonnollisuus, hiljaisuus
Rauhallinen paikka, siis kiireettömyys
Mielenkiintoista tietoa videoista
Kokonaisuus
Laaja tarjonta ja ystävällinen henkilökunta
Kaikki yleisesti
Ympäröivä luonto
Siisti ja hieno paikka
Innostava paikka
Auditorion esitys
Hyvä kokonaisuus, ystävällinen palvelu
Hyvät lehdet ja kirjat, mukava henkilökunta
Kirjaston valikoima
Upeat uudet tilat, kiva näyttely
Mukava, rauhallinen
Paljon katsottavaa
Monipuolinen tarjonta; myyntituotteet, esittelyt, kirjasto, näyttelyt...
Luontopolku
Hyvä kokonaisuus
Lapin luonto
Kaikki mieluisia
Turha paikka
Luonto Lapissa
Äänielämykset, maisemat, rauhallinen rakennus
Mukavat lyhytelokuvat, siisteys
Monipuoliset tiedot
Löysin kääpäkirjan, jota tutkin
Kahvilan munkit
Hyvin rakennetut palvelut, maisemat
Monipuolisuus, hyvä palvelu
Esittelyt luonnosta
Hyvä ja monipuolista tietoa antava paikka
Parkkipaikka oli ahdas
Hyvät näyttelyt, kivasti toteutettu
Esillepano/historia
Kiva käyntikohde sateella
Avarat tilat

Monipuolinen näyttely Meän elämää
Siistiä ja rauhallista
Lomakkeen täyttö
Kasvikartat, reittikartat
Monipuolisuus
Ystävällinen palvelu, opastus, iloiset työntekijät
Hyvät näyttelyt ja videoesitykset
Elämyksellinen näyttely joka jaksoi kiehtoa myös 3- vuotiasta. Erittäin hyvä palvelu

Luontokeskus Kellokaan näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asia

Luontokeskus Kellokaan näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asia (n=295)
Meän elämää –näyttely(52 vastausta)
Eläimet (7 vastausta)
Paikallinen murre (5 vastausta)
Taidenäyttely (5 vastausta)
En ole vielä käynyt (5 vastausta)
Luontovalokuvat (4 vastausta)
Eläimet ja äänet (4 vastausta)
Elokuvat (3 vastausta)
Kaikki yleisesti (3 vastausta)
Entisaikojen näyttely (2 vastausta)
Värikkäät taulut (2 vastausta)
Valokuvat (2 vastausta)
Taidenäyttely (2 vastausta)
Monipuolinen (2 vastausta)
Kalastusosio (2 vastausta)
Video esitys (2 vastausta)
"In Lapland is not severe weather, only bad clothes!" (2 vastausta)
Taidetaulut (2 vastausta)
Hyvin toimiva (2 vastausta)
Essi Korvan taidenäyttely (2 vastausta)
Kieli/murre (2 vastausta)
Äänet (2 vastausta)
Elämys näyttely ja tekstitys meän kielellä (2 vastausta)
Luonto
Alakerran historiallinen näyttely
Lapin elämä ajan saatossa
Kiinnostavasti laadittu, lapsia ajatellen kiinnostava, viihdyttävä
Lapin elämä
Talvi ja eläimet
Kai Kivelän valokuvat
Karhunkaataja
Kalat
Veistokset
Lapin luonto eri vuodenaikoina elämä lapissa.
Eläminen pohjoisessa.
Pidän tauluista 1-7
Meän maan laajuus ja historia.
Monimuotoisuus

Mielenkiintoinen näyttely.
Monipuolinen ja sopivan "äänekäs"
Paikallinen arki ja eläimet
Museo
Hieno valokuvanäyttely
Mukavasti kerrottua tietoa
Ihminen elää luonnossa
Väylän varren elämästä
Meänkieliset opasteet
Murre-esittely, kun on kuvia näteistä tytöistä, miksei komeista miehistä? tällä kertaa taide- ja valokuvanäyttelyt
"Näin ennen elettiin"
Luonnonläheiset taulut ylhäällä
Mukavat äänitehosteet, lasten piirrokset
Lapin luonto esittely kuvin ja äänitehostein
Musiikki, taidenäyttely, Väylän varrella näyttely
Musiikki, taidenäyttely, maisema
Meän kieli, hirvi
Luonnon ja kulttuurin rinnakkaiselo ymmärtäminen toteutuksessa
Meän kieli ja kulttuuri
Mielenkiintoista ja rikasta historiaa
Laaja-alaisuus
Sympaattinen, meänkieliset tekstit
Jääkauden muodostelmat kuvina sekä av-esitys
Asiallinen, mielenkiintoinen
En osaa sanoa
Lintujen äänet
Kaikesta ystävällinen palvelu
Hauki, kuikka
Liian paljon erilaista asiaa, vähän sekavaa sen vuoksi
Kiinnostava, linnut, käsityöt
Luonto ja siinä sopeutuminen, upeat valokuvat
Meän kieli
Suot ja halu tulla ruskaretkelle
Kivasti funtsattu ja tekstitoteutus mahtava
Tekstitykset
Luonto, saamenkieli
Metsähallitus
Savottakämpä (Meän elämää näyttely)
Vedenalainen maailma
Hienosti rakennettu, kaikki aistit, myös lapsille
Murre oli mahtavaa
Lapin luonnon havainnollinen kuvaus eri vuoden aikana

LIITE 6. 3(5)

Suosilmäkkeet
Taidenäyttely jossa painetut kankaita Liekki
Meänkielen jutut
Kaikki aistit oli otettu huomioon selkeät tekstit.
The museum
Historia
Kankaan painatustyöt
Tekstiiliteiteilijan työt näyttely taideteos nro 12
Good facilities in general
Sounds
Info about the Lappish nature
Information on natura
Maby how the foot print of animal looks like
Variety e integration
Fish species presents in the area
Conferance presentations
Visitor center builbing
Se on kolmatta vuotta sama musiikki tuo mukava tunne
Erittäin huono näyttely entiseen verrattuna.
Erittäin huono näyttely entiseen verrattuna. Ei anna pienille lapsille mitään.
Luontonäyttely
Korkea taso
Lohen elämänkierto ja murrejutut
Pysyvä näyttely
Meän ihmisten työtavat ja esineet
Luonnon läsnäolo
Elämä ennen, sen tavallisuus ja selviytyminen
Luonto, kalastus, metsästys
Kuvat, johon voi laittaa naaman
Pitkät sukset
Erittäin mielenkiintoinen Meän elämää näyttely
Luontofilmi ja Meän elämää näyttely
Tunturiosioista tekstit
Hiihtovarusteet
Hyvä
Seinävaatteet Anne Laitinen (Mäen galleria)
Meän kielellä kirjoitetut opastaulut
Paikallinen murre, alueen historia
Suon haltiat
Värien runsas käyttö
Anne Laitisen taideteokset
Tietoa alueen luonnosta ja elämästä
Murresanat

Kalastus
Kierros alakerrassa
Vanhat aseet
Lapin luonnon esittely
Meän elämää -näyttely ja sen mukava toteutus
Oli entisajan suksia kiva katella
Meän kansan -näyttely
Meän maailma, taidenäyttely
Ei ollut minun makuuni
Tv-video
Kirjaston TV-info
Näyttelyihin menen seuraavaksi
Eri taidealojen näyttelyitä
Pahkanäyttely
Valokuvat, veistokset
Upottava suo
Yhteiselo ruotsalaisten kanssa
Taidenäyttelyn pahkaveistokset
AV-esitys
Erikoiset patsaat
Hirvi
Alakerran näyttely
Tieto Lapin luonnosta
Hienot taideteokset
Edellinen näyttely oli parempi
Valokuvanäyttely
Talvikohta näyttelyssä (Anette 9v.)
Veistosnäyttely
Mahtavat maisemakuvaukset
Valokuvanäyttely + taidenäyttely
Linnuilla ja eläimillä ei ollut nimiä
Gallerian taidenäyttely
Toimiva kokonaisuus
Hienot taidenäyttelyn esineet
Paikallisen luonnon elämän arvostus
Hienot elokuvat
Lappiaiheiset työt ja "jaahkapäät"
Luontoa kannattaa hoitaa
Täytetty kettu
Äänimaailma kohteiden kohdalla
Näyttely oli kiinnostava kokonaisuus. Menneen ajan varusteet
Nerokas kuvallinen ilmaisu
Näyttely on hyvä, mutta emme nyt tällä kertaa käyneet

LIITE 6. 5(5)

Metsämuseo
Mielenkiintoinen
Niin hyvin tehty näyttely
Vanhanajan eränkäynti
Vanhojen elintapojen esittely
Oli juuri korjattu pois!
Sen soveltuvuus koko perheelle
Karut olot, onnelliset ihmiset
Veistokset
Pysyvä näyttely
Taidenäyttely, musiikki, äänet
Värien käyttö teoksissa
Elämää 100 vuotta sitten ja ajatuksia tulevaisuudesta
Auditorio
Kirjasto
Kokonaisuus
Luonnon ehdoilla eläminen
Värikkyys, historia
Lapset
Puuveistokset
Lapin aiheiset markkinat
Paula Suominen maalaus Valvoja
Maahis-teokset, lasten taiteet
Kiinnostavia aiheita
Luontoelokuva oli vaikuttava kokemus
Liikaa kirjoitusta
Monipuolinen näyttely, Meän elämää
Kokonaisuus elämästä täällä, aiemmin on ollut vierasta
Puuveistokset
Taide
Maalaukset
Kuinka tunturit syntyivät, kasvien ja eläimistön esittely
Meän elämää näyttely. Monipuolisuus koko paikasta.
Meän elämää näyttely kokonaisuus
Näyttely joka kiinnosti myös 3- vuotiasta.

Kehittämistoiveet luontokeskus Kellokkaan toiminnalle ja palvelulle

Asiakastutkimukseen vastanneiden kehittämistoiveet luontokeskus Kellokkaan toiminnalle ja palvelulle
Seurustelu tai kerhotila nuorisolle, jossa esim. biljardipöytä tms
Enemmän eläimiä ja lintuja
Karhu, susi, poro, husky, kotka, riekko, pyy metso, esiteltynä tarkemmin
Lapin sanoja laajemmin esim. röhkö, tieva
Jatkakaa samaan malliin
Enemmän infoa alueen hotelleihin Kellokkaasta ja sen aukioloajoista. Mainokset hotelleihin
En mitään
Ulkoilureitin siisteyttä, kiersimme sen syksyllä ja pitkospuita rikki
Yksinkertaiset tietopaketit eläimistä ja luonnosta pyörimään näytille
Ei lisätoiveita
Oli enemmän tietoa Ylläksen alueen luonnosta esim. alueen geologia
Riittää palveluita
Vaihtuvat näyttelyt
Kuljetusta Äkäslompolosta ja takaisin
Eipä tule mieleen
Näyttelyn rikastuttaminen
Kahvilan ravintolapalvelut - keitto
Kirjaston video huutaa!
Hatulle/hanskoille jokin kuivauspaikka
Infokyltti tielle varteen "infokeskus"
Nuorisolle kiinnostavaa, lyhyesti ja ytimekkäästi, kiinnostavasti
Vielä enemmän kirjallista materiaalia
Lintujen nimiä lisää esiin
Lintujen (täytettyjen) nimet
Ok
Kaikkea tarvittavaa on!
Ravintolapalvelujen monipuolistamista
Lapin luonnon esittely lapsille, mökin vaihtopäivä junan 'odottelu' kolariin
Ravintola, jossa kunnon lounas (muutakin kuin keittoa)
Hyvä palvelun tarjonta
Ylläksen alueen matkailusta tietävä keskus, josta viikon ohjelma tietoja. Ajankohtaista tietoa luonnosta.
Luettelo, jossa on kaikki linnut ja eläimet, jotka ovat esillä! Varkaankurun kuppila takaisin, kiitos!
None
All present None missed
Alakerran näyttely tulisi kehittää sellaiseksi kuin se oli ennen
Uusi museon näyttely
Miksi ei ole postilaatikkoa lähtevälle postille. tyhjennys kerran päivässä.

LIITE 7. 2(3)

Hieno henkilökunta
Meänkieliset esittelytekstit olisi mukava saada mukaan vaikka esitteeseen painettuna
Historia ja luontokirjoja alueelta
Pääpaino Ylläksen retkeilymahdollisuuksista, reiteistä ja kohteista, Mahdollisimman paljon tietoa niistä
Eläimille ja linnuille nimet /lajimääritys
Koiravaljakkoajelua, perheille retkeilyohjelmaa
Käytännöllisempiä oheistuotteita
Ei ollut ennako-odotuksia, mukava paikka
Kahvilan pullaa ja kaakaota
Kahvio saisi olla auki myös viikonvaihteessa
Kahvila auki myös viikonloppuisin
Paikallisia lintuja, pieniä nisäkkäitä täytettynä enemmän
Pitempiä aukioloaikoja
Olisin ostanut ohuet sadehousut, jos olisi ollut tarjolla.
Ei tule heti mitään mieleen, mutta aina on uusille ideoille tilaa
Selvät opasteet kävelyreiteillä
Kaikki palvelut oli ja toimi mitä odotin
Enemmän vaellus/retkeily kirjallisuutta, mutta tämäkin jo hyvä
En osaa sanoa. Hyvin on riittänyt.
En juuri mitään
En tiedä, minusta hyvä paikka.
En mitään. Kaikki oli hyvin.
En mitään
Lisää sanomalehtiä
Enemmän sanomalehtiä, laajemmin aikakausilehtiä
Keskuksen esittely tuttaville
Kaikkea voi hieman kehittää
No, Ivalon (Inarin) luontokeskuksesta mallia. Siellä oli katseltavaa!!
Käsikirjastosta yölainoja
Täytetyistä eläimistä puuttui nimilaput
Meän elämässä täytetyt eläimet nimeämättä
Parempi valikoima tuotteista, kuksat, paikalliset käsityöt jne.
Matkamuistot tms. pitäisi olla erilaisia kuin muualla
Luettelo, jossa kaikki linnut ja eläimet, jotka ovat esillä! Varkaankurun kuppila takaisin, kiitos!
Ensimmäistä kertaa käytyä ei osaa vaatia enempää. Tämä on hieno paikka.
Lasten hiihtolatu talvella pihassa olevalle suolle
Olen tyytyväinen
Tasokkaampia ravintolapalveluita/leipomotuotteet ala-arvoisia
Kotiin lainattavat kirjat
Kävelyreittien merkintä paremmaksi
Suurempi kahvipannu
Kyllä kaikki toimii. Hyvä näin.

Luonto-iltoja useammin	
Kahvioon ystävällisyyttä enemmän myyjältä	
Kiitos!	
En kaivannut mitään, ei tule mieleen kehitettävää	
Olemme tyytyväisiä	
Kahvilatarjonta	
Valokuvanäyttelyitä ja mielenkiintoisia esitelmöijä	
Retkeilyreitit yms. voisivat olla selkeämmin esiteltynä. Näyttelyihin lisää informaatiota.	
Geologia, kasvisto, linnusto	
Elävää musiikkia	
Paikallisen asukkaan esitys esim. Uuttu Kalle, Tolosen Ahti	
Kaipasin tunturien nimiä filmissä. 60-luvulla viime käynnit.	
Kasvilajit ja linnut samoin esille kuin kivet	
Kolmiulotteinen video tuntureilta, kuin itse kokisi	
Lainakirjasto, lähin Kolarissa	
Laajempaa makeis- ja suklaatarjontaa	
Lyhyellä käynnillä ei ehdi paneutua	
Kaikkea on riittävästi	
Kaikki ihan ok	
Näyttelyitä, lappilaisia kädentaitoja	
Täytettyjä eläimiä ja ääniä	
Kahvio olisi saanut olla auki	
Yhteensä	101

Tärkein syy vieraillla Luontokeskus Kellokkaassa

Tärkein syy vieraillla Luontokeskus Kellokkaassa asiakastutkimuksen mukaan (n= 338)
Näyttelyt (10 kpl)
Rippikoulun retkikohde (5 kpl)
Näyttely, kahvit (4 kpl)
Meän elämää näyttely (4 kpl)
Tutustuminen paikkaan, luontokeskukseen (4 kpl)
Uteliaisuus (4 kpl)
Kalastusluvut (4 kpl)
Tiedon saanti (4 kpl)
Taidenäyttely (3 kpl)
Kahville (3 kpl)
Näyttely ja konditoria (2 kpl)
Alueeseen tutustuminen (2 kpl)
Kartan osto (2 kpl)
Valokuva näyttely
Tutustuminen luontoaiheiseen näyttelyyn
Luontonäyttelyt tietoa luonnosta lapsille
Näyttelyt sekä kirjamyymälä
Hiihtoväsytys, kahvila, ostoksiin syventyminen ja näyttelyyn tutustuminen
Näyttely, koko luontokeskus, luontotietouden lisääminen
Lapin luonto ja elämän näyttely
Näyttelyt, yleinen tiedonsaanti
Upea, lapsilähtöisesti rakennettu näyttely, hyvää työtä!
Lapselle esitellään näyttelyä
Tutustuminen näyttelyyn, elämys lapsille
Näyttää pikkutyttärellemme eläimiä (kulttuurinäyttely)
Alakerran näyttelyt, elämyksiä lapsille
Näyttelyt ja kirjat
Näyttely, kauppa
Karttojen tutkintaa, lapinaiheisten postikorttien osto, näyttelyssä käynti
Tutustuminen näyttelyyn ja tarvittava tiedonhakua
Kiinnostuin näyttelyistä
Näyttelyt, luontoaiheiset asiat
Näyttelyt ja pikku ostosten (matkamuistot) tekeminen
Hyvä sijainti keskusten "puolivälissä", sadepäivä, vaihtuva taidenäyttely
Aiemmin nähty "eläin- ja luontonäyttely" (n.6-7 vuotta sitten). Olisin halunnut nähdä sen vielä
Kävin katsomassa vaihtuvia näyttelyitä. Kirjastossa lukemassa.
Näyttelyt, kahvila, taukopaikka
Näyttelyä oli kiva tulla katsomaan ja kalastuslupa
Luontopolku, näyttelyt

Näyttely & sijainti: sopivasti päiväreittimme alussa
Näyttelyt, tutustuminen paikalliseen luontoon
Opasteet ja käynnit muissa Metsähallituksen näyttelyissä Koli ja Ruunankoski
Tutustuminen Metsähallituksen näyttelyyn
Näyttely ja mahdolliset ostokset
Näyttelyt ja käsityöt
Näyttelyt, vanha tapa
Vaihtelua tuulispäivään
Kivaa ajankulua...
Päivät olivat kuluneet rinteessä lasketellen. Nyt odotamme junan lähtöä.
Tunturi, tuuli
Ylläksen luonto
Opintokäynti
Tutustua Lapin luontoon ja eläimiin.
Tulimme Ylläkselle ja te olette täällä. Käymme luontokohteissa toki muuallakin kohtuu säännöllisesti.
Eka kerralla uteliaisuus ja kahvi sitten tarkemmin tutustuminen.
Lasten sivistäminen.
Junaa odotellessa. Kohteen esittely sukulais työlle joka ei ollut ennen käynyt kellokkaassa.
Hieno paikka:tulee käytyä, kun tulee tänne Äkäslompoloon.
Hyvä palvelu, kaunis, siisti paikka
paikallistutemuksen haku ja mahdolliset luontofilmit
Tutustua luontoon
Matkan varrella
Yleinen kiinnostus
Yleensä kannustavia paikkoja tiedon hankintaa
Lapsille luonto opastusta/tietoa
Huono hiihtokeli
Paikka on hiihtoreitillä
Nähtävyydet, maisemat
Huvin vuoksi
Latukartan osto, tuki pitää hiihtoladut kunnossa
Pojallani oli tekemisen puute
Ystävä toi
Mäessä oli liikaa tuulta, käveltiin rinteeltä alas kylää kohti
Kävelylenkin varrella, Internet
Tutustuminen ympäristöön mm. kalastukseen liittyviä tietoja haettiin tulevaa kesää ajatellen
Oppia lisää luonnosta
Kiinnostus luontoasioihin
Tiedonhalu
Mukava paikka pistäytyä
Opintomatalla
Opintoretki, olisin tullut itse muutenkin kyllä

LIITE 8. 3(7)

Mielenkiintoinen luontoa ja kulttuuria kohtaan
Oppilaiden leirikoulu/retkipäivä
Sopivat kävelymatka lepopäivänä(=ei hiihtoa)
Kirjasto + ravintola; kirjat mielenkiintoista
"Lepotauko" hiihdon lomassa
Kahvi/mehu tauko
Perinne, aina käyty kun ollaan täällä
Kalastusluvan osto
Tuttavien kanssa, kiinnostus
Yleiskuvan saaminen
Tiedon saanti
Osa leirikouluohjelmaa
Tšekkiläiset, ohjelman luonti heille
Lapin esittely oppilaille
Paikkakunnan, ympäristön, kulttuurin tuntemus, joihin on mielenkiintoista tutustua
Hiihtoretken päiväohjelmana
Koska olin ollut täällä enemmän ja tiesin että tämä on hyvä pakka
Vaihtuva viikon ohjelmaan
Paikallisen luonnon esittely
Esillä olevien asioiden katselu
Luontotietous
Ohikulkumatka rinteeseen
Mielenkiinto Lapin luontoon ja entisajan elämään
Kahvi/maisemat
Tuttu etappi hiihtoretkellä
Luontoelämyksiä
Lähteä hiihtämään
Hiihtomaastot
With finish friend
Eläinten jäljet ja niiden selvitys
Kuuluu joka kerta ohjelmistoomme, mielenkiintoinen paikka
Sumuinen päivä, ajankuluksi ja kakuille
Lepopäivä hiihdosta, tekemistä ja näkemistä lapselle
Junalle lähtö ja ajanviettoa kulttuurin parissa
Ei ideoita, mutta keskuksen palvelusta ei ilmeisesti ole riittävää markkinointia!
Aikaa kulutettava ennen junan lähtöä
Kiinnostus luontoon ja luonnossa liikkumiseen.
Paikallisuus, paikkakunnan asioita
Interested in life in finland. Skiing in Lapponia hiihto.
Katsomaan mitä uutta on tullut
Hiihdossa taukopaikka, mutta samalla kävin katsomassa Yläksen tarjontaa nyt ja uutta luontotietoa.
Huono keli

Mielenkiintoinen paikka
Linja-auton kuljettajana, ryhmä mukana
Kahvilapalvelu
Taking part of Erasmus programme
Saada tietoa kansallispuistosta ja luonnosta ja ihmisistä
Learning
Opetusretki
Edvcation
Study program
Excurpion during international studs programme.
Organised trip of student and teachers from six faculty of forestry across Europe
It was part of the program
Study trip
Study towe about participating plannery of land use
Erasmus course
Expemrence e edination
Planned program
Study
Educational excursion
Finland organised international study cuirse
Visit is a part of if erasmus course
Luonto ja retkeily
Retkeilyyn saatava ajankohtainen tieto
Olemme vuosia käyneet täällä, koko perhe viihtyy.
Toteamaa olisiko tullut parannuksia, ei ollut.
Tultiin katsomaa onko parantunut viime vuodesta.
Huono hiihtokeli.
Kalastuslupa
Tieto luonnosta
Info laduista ja retkistä
Tekemistä sadepäivälle.
Lasta kiinnostava kohde
Lapsille näyttävä luonto ja entisaikaista elämää
Kalastus lupien hankkiminen.
Kalastusluvut
Rauhoittuminen.
Ohikulkumatka
Viikon lomailuun Ylläksellä sisältyy käynti luontokeskuksessa.
Kiinnostus katsoa Meän elämää uudestaan
Lastenlasten tutustuttaminen pohjoisen luontoon ja elämistöön.
Nähtävyydet
Kartan hankkiminen
Ajanviete

LIITE 8. 5(7)

Paikka oli auki =), retkeilymahdollisuudet kiinnostivat
Tiedonjano alueen erikoisuuksia kohtaan
Tieto alueen erikoispiirteistä
Kiinnostus luontoa kohtaan
Karttojen osto ja tilaus (Maastopyöräreitit, latukartta)
Lupa-asiat
Kalastusluvut
Saada infoa Ylläksen kesämahdollisuuksista (retkeily yms.)
Sade esti luontopolulle menon. Halusimme tutustua tähänkin luontokeskukseen.
Tarkempien tietojen hankinta retkeilyreiteistä
Sadepäivä
Kalastusluvut ja info
Kalastusluvut
Käymme täällä vuosittain ja tulee aina poikettua
Tietoa kalastusluvista ja kalastusmahdollisuuksista
Hyvä paikka
Alueen luontoon ja kulttuuriin tutustuminen
Sopivasti matkan varrella; pitkä aika edellisestä Ylläs-käynnistä
Tiedonsaanti luonnosta, reittien valinta
Tarkistettiin päivän lounas. Yleensä tulen ostamaan kalastuslupia ja käymään luontopoluilla.
Lehtien lukusali
Ylläksen retkeilykartan hankkiminen
Matkamuijosten osto (tällä kertaa)
Vaelluskartan hankinta
Tiedonsaanti melontareiteistä ja patikointireiteistä
Minut oli kutsuttu esiintyjäksi
Tieto
Loma ja matkailu
Loma
Kartan osto + neuvonta monista asioista
Opastus reiteille
Reittien kävely, näköalat ja palvelut
Työ ja vapaa-aika
Ajankuluttaminen
Saada tietoa luontopoluista ja retkikohteista sekä kalastuksesta
Vaellusreitit, luontopolut, kartan hankinta
Ympäröivä luonto, henkilökunta
Upea ympäristö ja ystävällinen palvelu
Ystäville näyttämään
Tutustua Lapin luontoon
Luonto
Luontokeskukset ovat tutustumisen arvoisia paikallisen luonnon ja kulttuurin perehtymisen kannalta.
Kartat, kalastus

Nähdä ja oppia jotain uutta
Kiinnostus paikallisuuteen
Kalastuslupien hankinta
Kalastuskortti ja lahjatavaran ostos
Kalastusluvut ja esitteet
Vierailu ryhmän kanssa
Tieto alueen retkeilyreiteistä, kartat
Tiedonsaanti
Saada tietoa alueesta, patikointireitit yms.
mm. netin käyttö, sanomalehdet
Aina mukava paikka käydä katsomassa
Leipomotuotteiden ja kartan ostos
Sadetta pakoon
Kavereiden pyyntö
Ukolle kalastuslupa :)
Uteliaisuus ja kahvilla käynti
Mielenkiintoinen paikka
Kahvit, metsäkeskus
Kartan Ylläs–Pallas kansallispuisto
Tuttava suositteli paikkaa
Kahvila (matkan varrella)
Saada tietoa vaellusreiteistä, tietoa tapahtumista
Tiedonhalu
Oppilaiden opetus
Kiinnostus
Retkikartan ostos, kahvittelu
Kiinnostus Lapin eläimiin ja luontoon
Kahvila, kirjat
Perinne, että täällä käydään.
Matkanvetäjänä halusin näyttää.
Täällä voi vain olla, katsoa luontovideon ja ulos tuntureita, lukea lehdet ym.
Lapin luonto mielenkiintoisesti esillä + muuta
Kiinnostus luontoon
Sateisen päivän ajankulu
Lomaosakkeemme on Ylläksellä ja halusimme tutustua alueeseen.
Kartat, lehdet, netti, mukava käydä aina, kahvittelu, WC
Tiedonsaanti, luontokirjojen lukeminen, päivän lehdet
Tietoa ja hyvä välietappi
Hieno kohde
Infopiste, lasten ohjelma
Tutustumaan nähtävyyksiin, miehelle kalastusluvut
Luontoinfo ja sopiva sadepäivän käyntikohde
Uteliaisuus ja mielenkiinto

LIITE 8. 7(7)

Luonto
Näyttää tämä paikka vierailijoille ja sukulaisille
Kalastuslupien selvitys
Tottumus käydä, lehtien luku, kahvit
Kahvi ja lehdet. Mukava tauko pienellä päivävaelluksella
Kirjaston kirjat/lehdet ja kahvittelu
Ohikulkumatkalla tällä kertaa. Vakiokohde yleensä jokaisella Ylläksen matkalla.
Tauko, ajankulu
Joka pohjoisen reissulla tulee käytyä
Varkaankurun luontopolku
Kaunis ympäristö
Yhteinen retki
Info
Luontotietous
Kuului retkeilyohjelmaan, joka hyvä idea
Elämysten tarjoaminen lapsenlapsille
Hyvä olo
Pihalla satoi vettä eikä päässyt lenkille
Luontokeskus
Vieraille seurana
Tulin muun ryhmän mukana.
Monipuolinen kokonaisuus, sijainti, hyvä palvelu
Opaskartan ostaminen
Alueen luontoon ja retkikohteisiin tutustuminen
Esitteiden haku, markkinat
Ohikulku matkalla
Kaikki ystäväni eivät olleet vielä käyneet täällä
Retkeilymahdollisuuksien selvittäminen
Ruskaretkelle
Sateisella ilmalla sopiva kohde
Hyvä ohjelma sadepäivään
Halusin tutustua paikalliseen elämään, ennen ja nykyaikaan
Kaikki luonnosta kertova
Luontoaiheiset kartat
Karttojen ostaminen
Sopiva hiihtoretkenkohde
Monipuolinen, kiinnostava tutustumiskohde
Neuvojen kysyminen. Monipuolinen tutustumiskohde.
Metsästysluvan hankinta tällä kertaa.
Tuttavan lämmin suositus.
Ulkoilu
Tutustuminen näyttelyyn

Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoinen palaute (n=34)
Ihanaa että on tarjolla vielä jotain elämyksiä ilmaiseksi!
Olisi kiva, saada vielä paljon enemmän asioita, joihin saa koskea. (lapset)
Siisti kiva paikka
Upeat maisemat
Lyhyt esittelylehtinen näyttelystä
Kiitos!
Vanhassa näyttelyssä oli ollut tietoa alueen geologisesta historiasta, mikä oli ollut erittäin mielenkiintoinen
Liian pitkä kysely
Näyttelyyn tutustuminen olisi vaatinut enemmän aikaa kuin mitä meillä oli
Oli hauska käydä taas ja hienot maisemat ja hyvää loppuviikkoa ja kesän alkamista
Näillä muistikuvilla elän kauan vielä kotonakin ja palaan ajatuksissani tänne usein
Aikaisemmin näyttely oli maksullinen nyt ilmainen kuten pitääkin olla, kiitos siitä
Hienossa kunnossa oleva paikka, joka suorastaan yllätti tarjonnallaan. Ehkä kannattaisi mainostaa enemmän!
Meän elämää näyttely oli pettymys. Mieleen on jäänyt eläinaiheiset näyttelyt ja esim. se missä sai näkemättä kokeilla käsin mitä reiästä löytyi.
Hyvä valikoima myyntituotteita ja hyvin varustettu kirjasto
Videon tekstit meni liian nopeasti.
You could ask what they things about the forest and forest management -are the disturbed by cuttings? Have they then any reindeer?
Planned program by intensive university course I attended get information about socio-economic problems of the region
Viihtyisä paikka. Maisema tuntureille upea
Hyvä asia, että näyttely on maksuton.
Pysyvä näyttely oli tosi valloittava. Elämys oli kokonaisvaltainen. Suuret kuvat ja mielenkiintoiset tekstit olivat hienoja. Näyttely tuntui elävältä. Kiitos!
Kiitos paljon hienosta käyntikohteesta!
Keskus on Äkäslompolon parhaimmalla paikalla! Vaikka en käytä käsikirjastoa, niin se on hyvä.
Vanhojen valokuvien esittely. Äkäslompolon www-sivujen tekijällä on paljon kuvia. Niistä voisi tehdä näyttelyn talven ajaksi
Kiitos hyvästä palvelusta
Toivoisin, että auditoriossa esitettäisiin muitakin videoita kuin Väylän varrella ja Tunturissa, koska olen nähnyt ne nyt jo tarpeeksi monesti.
Linnuille ja eläimille nimet
Siisti, rauhallinen paikka :)
En saanut omaan kysymykseeni vastausta, joudun itse sitä vielä selvittämään ja soittelemaan :(
Alakerran näyttely oli tylsempi kuin vuonna 2008. Enää ei ollut eläimiä ja näyttely keskittyi liikaa alueen historiaan
Hieman paremmat opasteet ennen varsinaista risteystä. Viihtyisä tunnelma
Munkit olivat sitkeitä.
Mukava, kun ulko-oven vieressä on tuoleja ja pöytiä sekä kukkia. Siinä tai portin ympäristössä voisi olla vuodenaikojen mukaan vaihtuva teos, tuote, "houkutin". Uudistaminen antaa mielenkiintoa, mi-tähän siellä nyt on...HYVÄ PAIKKA!

LIITE 9. 2(2)

Oppilaat sanoivat, että ihan ok.
Pikkukota lähellä Luontokeskusta on hyvä, helppo mennä liikuntaesteisenkin. Viikko täällä on aivan liian lyhyt aika kaikkeen, mitä haluaisi kokea.
Mieleenpainuva
Kiitos! Ammattitaitoiselle ja innostuneelle henkilökunnalle Kellokkaan palvelupisteessä
Nämä vanhat kirjat, olen ennenkin ostanut. Lisää valikoimaa
Näyttelytilan äänimaailma häiritsi! Tuli tarve päästä pois.
Mukava käynti. Kannatti tulla käymään.
Olen monen vuoden ajalta hyvin tyytyväinen yhteistyöhön.
Hiihtäen pääsy luontokeskukseen pitäisi olla helpompaa myös hiihtohissien luota. Äkäsloppolosta on hyvä latu nousta ylös hiihtohissien luo, mutta päästääkseen tänne pitää tulla kävelen pitkin pyörätietä. Kesängin suuntaan mäki on liian tolkuton, että sitä kautta vaikea tulla.
Ihanaa syksyn jatkoa ja talven odotusta
Kiitos osaavasta ja ystävällisestä palvelusta.

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Luontokeskus Kellokas

Asiakastutkimus 2011

Kehitämme Metsähallituksen asiakaspalvelua! Toivomme Sinun auttavan ja vastaavan kysymyksiin!

1. Anna mielipiteesi nimenomaan tämänpäiväisestä käynnistäsi Luontokeskus Kellokkaassa.
2. Kun kysymyksessä on vastausympyrä (○), toivotaan vain yhtä rastia. Jos kysymyksessä on vastausruutu (□), siihen voi rastiittaa useammankin vaihtoehdon.
3. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
4. Kaikki asiakastutkimukseen osallistuneet saavat haastattelijalta tai infosta pienen lahjan!

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelet tänään luontokeskuksessa?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

3. Missä muualla vierailit tai suunnittelet vierailevasi tällä käynnillä? Merkitse tarvittaessa useampi kohta.

- Pallas-Yllästunturin kansallispuisto
- Ylläs
- Levi
- Olos
- Pallas
- Kilpisjärvi
- Pohjois-Ruotsi
- Pohjois-Norja
- Tornio-Muonionjoki
- Äkäš-Kuerjoki
- Kolari
- Muonio
- Kittilä
- Muualla, missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi luontokeskukseen? Merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot.

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

4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi? Merkitse numero -> _____

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko on yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna), joista

alle 15 -vuotiaita _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (lähes saman ikäisistä) _____

yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä _____ henkilöä

6. Keitä ovat matkaseuralaisesi?

Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- oman perheen jäseniä
- muita sukulaisia
- ystäviä
- työkavereita
- koululuokkalaisia
- päiväkotiryhmäläisiä
- opiskelijaryhmäläisiä
- eläkeläisryhmäläisiä
- ohjelmapalveluyrityksen asiakkaita
- kerho- ja yhdistyskavereita tms.
- muita, mitä? _____

7. Kuinka hyvin olemme onnistuneet?

Vastaa kaikkiin, kiitos!

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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
perille löytäminen (esim. opasteet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sisätilojen toimivuus ja siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ennakko-odotuksieni täyttyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
elämysten tarjoaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitä mieltä olet käyttämäsi palveluiden ja tuotteiden laadusta?

Vastaa jokaiseen kohtaan kiitos! Laadun arviointi asteikolla:

5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinkertainen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono	en ole käyttä- nyt
tiedonsaanti luonnosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, yrityslupa ym)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ulkomuseo (Savottamuseo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koko perheelle suunnatut palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta (Ylläksen matkailuinfo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsähallituksen esittely (Laatumaan tontit, Metsätalous jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus (Galleria -taidenäyttely)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvien näyttelyiden kiinnostavuus (Meän elämää -näyttely)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Ostaisitko seuraavia tuotteita Luontokeskus Kellokkaasta?

Vastaa joka kohtaan, kiitos! Vain osa tuotteista kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme. Arviointi asteikolla

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

	erittäin todennäköisesti	5	4	3	2	1	erittäin epätodennäköisesti
retkeily- ja ulkoilukartat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
retkeily- ja luontoaiheiset opaskirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontokuvateokset, julisteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luonto- ja retkeilyaiheiset CD:t ja DVD:t		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoaiheiset pehmoeläimet, lelut, pelit ym.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
pienet retkeilytarvikkeet (puukot, reput yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luvut (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkaluvat)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
paikalliset elintarvikkeet ja makeiset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
saamen- ja meänmaan käsityöt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
korut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kansallispuiston merkituotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
jokin muu, mikä/mitkä _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

10a. Mitä olet tehnyt tai aiot tehdä Ylläksellä tai lähialueella tällä käynnillä?

Merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto.

- | | | |
|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 35 <input type="checkbox"/> maastoratsastus |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 53 <input type="checkbox"/> luontokuvaus, maalaaminen |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 64 <input type="checkbox"/> melonta |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 21 <input type="checkbox"/> maastohiihto | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 24 <input type="checkbox"/> laskettelu | 86 <input type="checkbox"/> opastettu retki |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 108 <input type="checkbox"/> päiväretki |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 32 <input type="checkbox"/> koiravaljakkoajelu | 122 <input type="checkbox"/> geologiaa tutustuminen |
| 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 33 <input type="checkbox"/> poroajelu | 213 <input type="checkbox"/> extreme -retkeily |
| 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

10b. Mikä harrastus on Sinulle kaikkein tärkein tällä käynnillä?

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

11. Kuinka usein olet käynyt Luontokeskus Kellokkaassa aiemmin?

Tämä on ensimmäinen kerta

Viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa.

12. Onko Luontokeskus Kellokas tällä matkalla

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

13. Mistä sait tietoa Luontokeskus Kellokkaasta?

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, Ylläs esite ym.)
- TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista
- alueen yrityksiltä (ohjelmapalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- Ylläksen www-sivulta
- Kuukeli-lehdestä
- Facebookista
- muualta, mistä _____

19. Kuinka paljon käytät rahaa erilaisiin ostoksiin palvelupisteessämme?

en käyttänyt

käytin / aion käyttää rahaa _____ €

20. Ovatko aukioloaikamme sopivat?

kyllä ei

Jos ei, niin mikä olisi parempi?

21. Matkan jälkeen...

5 = erittäin todennäköisesti, 4 = todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = epätodennäköisesti, 1 = 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"/>
Suosittelko kohdetta muille?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Mitä palveluita jäit kaipaamaan ja miten toivoisit Luontokeskus Kellokasta kehitettävän?

23. Mikä oli tärkein syy tulla luontokeskukseen?

14a Mitä jäi mieleen luontokeskuksessa vierailusta?

14b Mitä jäi luontokeskuksen näyttelystä mieleen?

15. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

16. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen**17. Syntymävuosi? [_____]****18. Ammatillinen koulutus? Korkein taso.**

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

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Jos vielä jäi jotain mielen päälle, niin kirjoita tähän.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 215 Pakkanen, T., Raatikainen, K. & Mussaari, M. 2015: Yksityisten suojelualueiden perinnebiotooppien pinta-alaselvitys 2013. 60 s.
- No 216 Raatikainen, K. J. & Raatikainen, K. 2015: Valtion maiden perinnebiotooppien pinta-alaselvitys 2014. 65 s.
- No 217 Wendelin, T., Nikula, R. & Karjalainen, T. P. 2015: Jokikalastus Oulankajoen vesistössä 2013 – Oulangan taimenhankkeen kalastajakyselyiden tuloksia. 42 s.
- No 218 Венделин, Т., Никула, Р. и Карьялайнен, Т. П. 2015: РЕЧНАЯ ЛОВЛЯ В СИСТЕМЕ РЕКИ ОУЛАНКАЙОКИ В 2013 Г. – Результаты опроса рыбаков в проекте «Кумжа Северной Карелии». 48 s.

Sarja B

- No 204 Salonen, M. 2014: Kurjenrahkan kansallispuiston kävijätutkimus 2013. 66 s.
- No 205 Koskeli, A. 2014: Kolin–Ruunaan alueen yritystutkimus 2014. 60 s.
- No 206 Hallböck, V. 2014: Terranova – Kvarkens naturcentrums kundundersökning och fortlöpande respons 2011–2013. 51 s.
- No 207 Rosu, S. 2015: Selkämeren kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 105 s.
- No 208 Itäluoma, J. 2015: Selkämeren kansallispuiston yritystutkimus 2013. 58 s.
- No 209 Nääppä, R. 2015: Selkämeren kansallispuiston sidosryhmätutkimus 2013. 49 s.
- No 210 Puska, E.-M. 2015: Oulangan kansallispuiston kävijätutkimus 2014. 76 s.
- No 211 Vuollet, J., Nyman, M. & Eronen, V. 2015: Merilinnustus Suomen etelärannikolla — raportti 2014 tehdystä internet-kyselystä. 24 s.
- No 212 Metsähallitus 2015: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2014. 55 + 16 s.
- No 213 von Boehm, A. & Kajala, L. 2015: Raaseporin, Kuusiston ja Kajaanin rauniolinnojen, Svart-holman merilinnoituksen ja Langinkosken luonnonsuojelualueen kävijätutkimus 2014. 223 s.
- No 214 Siirtola, P. & Ylläsjärvi, J. 2015: Yllästunturin luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011. 70 s.
- No 215 Nivunkijärvi, M. 2015: Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2012. 68 s.

Sarja C

- No 131 Metsähallitus 2014: Valtavaaran–Pyhävaaran ja Särkipäran–Löyhkösen–Antinvaaran hoito- ja käyttösuunnitelma 2012–2022. 121 s.
- No 132 Metsähallitus 2015: Hailuodon Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2013–2027. 148 s.

ISSN-L 1235-8983
ISSN 1799-5388 (verkkojulkaisu)
ISBN 978-952-295-116-8 (pdf)

julkaisut.metsa.fi