

Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimus 2009



Jaana Laakso
jaana.laakso@metsa.fi
0205 64 7955, 0400 429 900

Översättning: Tmi Pimma Åhman

Jorgalus: Jouni Vest

Kansikuva: Kilpisjärven luontotaloon tutustumassa
Kuva: Satu Kotavuopio



© Metsähallitus 2010

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-825-1(pdf)

Jaana Laakso

Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimus 2009

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	31.8.2010x
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	3503/52/2010
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	luonnonsuojelualue, luonnonpuisto, erämaa-alue, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Saanan luonnonsuojelualue, Mallan luonnonpuisto, Käsivarren erämaa-alue		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Saanan luonnonsuojelualue FI1300112 SCI, Malla FI1300102 SCI, Käsivarren erämaa FI1300105 SCI, SPA		
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIJÄ	Jaana Laakso		
JULKAISUN NIMI	Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimus 2009		
TIIVISTELMÄ	<p>Kilpisjärven luontotalo on Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupiste. Luontotalon näyttelyn ja AV-esitysten aiheina ovat Käsivarren suurtunturialueen luonnon erityispiirteet sekä Kilpisjärven kylän historia.</p> <p>Luontotalo aloitti toimintansa Kilpisjärven retkeilykeskuksen tiloissa 1994 Kilpisjärven luontotalona. Se oli Metsähallituksen asiakaspalvelupiste, jossa työskenteli myös Metsäntutkimuslaitoksen henkilökuntaa. Vuonna 2003 asiakaspalvelupisteelle rakennettiin omat tilat, ja näyttely Skandien laidalla valmistui. Asiakaspalvelupisteen nimi muutettiin Kilpisjärven luontotaloksi.</p> <p>Tämä asiakastutkimus on ensimmäinen luontotalon kävijöille suunnattu mielipidekartoitus. Se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä, ja näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontotalon omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa.</p> <p>Aineiston keruu tapahtui vuoden 2009 huhtikuun lopulta syyskuun lopulle. Keruuta varten asetettiin tavoitteet kuukausittaiselle vastausmäärälle. Tavoitteet asetettiin viiden vuoden keskimääräisten kävijämäärien perusteella. Satunnaisuutta otoksiin haettiin arpomalla haastattelupäivät kuukauden sisällä.</p> <p>Tulosten perusteella luontotalon yleisin kävijä on omalla autolla, oman perheen jäsenten seurassa ja pienessä ryhmässä liikkuva keski-ikäinen henkilö. Kävijöiden yleisimpiä harrastuksia luontokeskuksen lähialueella olivat kävely, luonnosta nauttiminen, retkeily sekä maiseman katselu. Kaikista tärkeimmäksi aktiviteetiksi vastaajat kokivat luonnosta nauttimisen. Kilpisjärven luontotalon vilkain kuukausi on selvästi heinäkuu.</p> <p>Vain muutama kävijä piti luontotaloa matkansa tärkeimpänä kohteena ja miltei puolet päätyi luontotalolle ennalta suunnittelematta. Tärkeimpinä matkakohteinaan vastaajat pitivät lähialueiden luontokohteita, kuten Saanaa, Mallaa tai Kolmen valtakunnan rajapyykkiä. Useiden vastaajien pääkohde sijaitsi Suomen rajojen ulkopuolella, Norjassa.</p> <p>Tarjolla olevista palveluista arvostettiin eniten henkilökohtaista asiakasneuvontaa sekä tiedonsaantia luonnosta ja retkeilystä. Myös tilojen siisteyttä ja näyttelyjä kiitettiin. Kävijät tulivat luontotalolle eri puolilta Suomea. Eniten heitä tuli Helsingistä. Jaetulla toisella sijalla olivat kotikunta Enontekiö sekä Jyväskylä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä asiakaspalvelua paremmin kysyntää vastaavaksi ja samoin kehitettäessä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa. Tutkimuksella kerätään perustietoa myös Käsivarren erämaa-alueen kestävästä luontomatkailun suunnitelmaan.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Kilpisjärven luontotalo, Käsivarren erämaa-alue		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 141		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-825-1
SIVUMÄÄRÄ	44 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	31.8.2010x
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	3503/52/2010
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	naturskyddsområde, naturreservat, ödemarksområde, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Saana naturskyddsområde, Malla naturreservat, Ödemarksområdet Lapska armen		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Saanan luonnonsuojelualue FI1300112 SCI, Malla FI1300102 SCI, Käsivarren erämaa FI1300105 SCI, SPA		
REGIONENHET	Lapplands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Jaana Laakso		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Kilpisjärvi naturhus 2009		
SAMMANDRAG	<p>Kilpisjärvi naturhus är Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställe. Temat för naturhusets utställning och AV-förställningar är naturens särdrag på Lapska armens storfjällsområde samt Kilpisjärvi bys historia.</p> <p>Naturhusets verksamhet inleddes år 1994 som en naturstuga i friluftscentret Kilpisjärven retkeilykeskus utrymmen. Naturstugan fungerade som Forststyrelsens kundtjänstställe, där även ett antal Skogsforskningsinstitutets anställda arbetade. År 2003 byggdes egna utrymmen för kundtjänststället, och utställningen ”Skandien laidalla” blev färdig. Kundtjänstställets namn byttes till Kilpisjärvi naturhus.</p> <p>Denna kundundersökning är den första enkätundersökning som gjorts bland naturhusets besökare. Den gjordes med Forststyrelsens standardiserade metoder så att resultaten är jämförbara med övriga Forststyrelsens naturtjänsters kundundersökningar och kundundersökningar som kommer att göras i naturhuset i framtiden.</p> <p>Materialet insamlades mellan slutet av april och slutet av september 2009. För insamlingen uppställdes mål gällande mängden svar per månad. Målen bestämdes utgående från det genomsnittliga besökarantalet för fem år. Slumpmässigheten utökades genom att man lottade ut vilka dagar i månaden intervjuerna görs.</p> <p>Resultaten visade att en typisk kund i naturhuset är en medelåldersperson, som kom med egen bil, i litet sällskap, tillsammans med sin egen familj. De vanligaste aktiviteterna i naturhusets närhet var bland besökarna att promenera, göra naturobservation, idka friluftsliv och att beundra landskapet. Svararna upplevde att den allra viktigaste aktiviteten var att njuta av naturen. Juli var tydligt den livligaste månaden i Kilpisjärvi naturhus.</p> <p>Endast ett fåtal svarare uppgav att besöket i naturhuset var det viktigaste målet för resan och för nästan hälften var naturhuset ett på förhand oplanerat mål. De viktigaste resmålen för svararna var naturområdena i näromgivningen, t.ex. Saana, Malla eller Tretriksroset. För många låg det huvudsakliga resmålet utanför Finlands gränser, i Norge.</p> <p>Av de tjänster som stod till buds uppskattades mest personlig kundtjänst och information om natur och friluftsliv. Även naturhusets allmänna snygghet och utställningarna fick tack. Naturhusets besökare kom från olika håll av Finland. Största delen var från Helsingfors. På delad andraplats kom Enontekis och Jyväskylä.</p> <p>Undersökningsresultaten kan användas till att utveckla kundtjänsten att bättre motsvara efterfrågan och till att utveckla samarbetet med övriga aktörer inom turismen. Undersökningen ger också grundläggande uppgifter för utarbetandet av en naturturismplan för Lapska armens ödemarksområde.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Kilpisjärvi naturum, ödemarksområdet Lapska armen		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 141		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-825-1
SIDANTAL	44 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

GOVVIDANSIIDU

ALMMUSTUHTTI	Meahciráđdehus	ALMMUSTUHTTINÁIGI	31.8.2010
DOAIMANADDI	Meahciráđdehus	DOHKKEHANBEAIVEMEARRI	
LUHTOLAŠVUOHTA	Almmolaš	DIÁRANUMMIR	3503/52/2010
SUODJANGUOVLOTII-PA/SUODJALANPROGRÁMMA	luonddusuodjalanguovlu, luonddumeahcci, meahceguovlu, Natura 2000 -guovlu		
GUOVLLU NAMMA	Sáná luonddusuodjalaguovlu, Malla luonddumeahcci, Giehtaruhtta meahceguovlu		
NATURA 2000-GUOVLLU NAMMA JA KODA	Sáná luonddusuodjalanguovlu FI1300112 (SCI), Malla FI1300102 (SCI), Giehtaruhtta meahceguovlu FI1300105 (SCI, SPA)		
GOVLOOVTTADAT	Lappi luonddubálvalusat		
DAHKKI	Jaana Laakso		
PRENTOSA NAMMA	Gilbbesjávrru luonddudálu áššehasadutkamuš 2009		
ČOAHKKAIGEASSU	<p>Gilbbesjávrru luonddudállu lea Meahciráđdehusa luonddubálvalusaid áššehasbálvalanbáiki. Luonddudálu čájáhusa ja AV-ovdanbuktimiid fáddán leat Giehtaruhtta stuorraduottarguovllu luonddu mihtilmasvuodát sihke Gilbbesjávrru gili historjá.</p> <p>Luonddudállu doaibmagodii Gilbbesjávrru vándardanguovddázis 1994:s Gilbbesjávrru luonddus-tohpun. Dat lei Meahciráđdehusa áššehasbálvalanbáiki, mas barge maiddái Meahcedutkanlágádusa bargit. 2003:s áššehasbálvalanbáikki várás huksejuvvojedje sierra doaibmalanjat, ja čájáhus Skandien laidalla gárvvásmuvai. Áššehasbálvalanbáikki namma rievdaduvvui Gilbbesjávrru luonddudállu.</p> <p>Dát áššehasadutkamuš lea vuosttas oaivilkárten luonddudálu gallestalliin. Dat dahkkojuvvui Meahciráđdehusa fásta vugiiguin, ja ná bohtosiid sáhtá veardádallat Meahciráđdehusa eará sullasaš áššehasadutkamušai guin sihke daiguin dutkamušai guin, maid luonddudállu ieš dahká maŋgelis.</p> <p>Materiála čoggojuvvui jagi 2009 cuoŋománu loahpa rájes čakčamánu lohppii. Čoaggima várás áššehasadutkamuš lea ulbmilat mánnosaš vástádusmearrái. Ulbmilat áššehasadutkamuš lea vástádusmearrái. Ulbmilat áššehasadutkamuš lea vástádusmearrái. Ulbmilat áššehasadutkamuš lea vástádusmearrái. Ulbmilat áššehasadutkamuš lea vástádusmearrái.</p> <p>Bohtosiid vuodul luonddudálu dábálemos gallestalli lea gaskaahkásaš olmmoš, guhte johtá iežas biillain, iežas bearraša lahtuiguin ja smávva joavkkus. Gallestalliid dábálemos áiggeájiide gulle luondduguovddáža lahkosiin vázzin, luonddus návddašepmi ja vándardeapmi sihke duovdaga geahčadeapmi. Áiggeájiin buot mávssoleamosin vástideaddjit atne luonddus návddašepmi. Gilbbesjávrru luonddudálu čielgasit ealaskaamos mánotbadji lea suoidnemánu.</p> <p>Dušše soames gallestalli anii luonddudálu iežas mátkki mávssoleamos čuožáhahkan ja measta bealli gallestalliin ledje gártan luonddudállu ovddalgihtii plánekeahtá. Iežaset mávssoleamos mátkkečuožáhahkan vástideaddjit atne lahkosiid luondočuožáhagaid, dego Sáná, Malla dahje Golmma riikka rádječuoldda. Ollugiid váldečuozáhat lei Suoma rájiid olggobealde, Norggas.</p> <p>Fállojuvvon bálvalusain vástideaddjit atne buot eanemus árvvus persovnnalaš áššehasrávvema sihke dieđuid oázžuma luonddus ja vándardeamis. Maiddái doaibmalanmaid čorgatvuoda ja čájáhusa rámidedje. Gallestallit bohte luonddudállu miehtá Suoma. Eanemus sii bohte Helssegis. Nubbin eanemus bohte ruovttugieldas Eanodagas sihke Jyväskylä.</p> <p>Dutkamuša dieđuid sáhtá atnit ávkin, go ovddiduvvo áššehasbálvalus buorebut vástidit jearu ja ovddiduvvo ovttasbargu turisma eará doaibmiiguin. Dutkamuša vuodul čoggojuvvojit vuododiedut maiddái Giehtaruhtta meahceguovllu bistevaš luondduturisma plániin.</p>		
ČOAVDDASÁNIT	áššehasadutkamuš, Gilbbesjávrru luonddudállu, Giehtaruhtta meahceguovlu		
EARÁ DIEĐUT			
RÁIDDU NAMMA JA NUMMIR	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 141		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-825-1
SIIDOLOHKU	44 s.	GIELLA	suomagiella
GOASTTIDEADDJI	Meahciráđdehus	PRENTENBÁIKI	
JUOHKKI	Meahciráđdehus, luonddubálvalusat	HADDI	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	9
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
2.1 Luontotalon kuvaus	10
2.2 Aineisto ja menetelmät	11
3 TULOKSET	13
3.1 Asiakasrakenne.....	13
3.1.1 Perustiedot	13
3.1.2 Seuruetiedot	16
3.2 Käynti luontotalossa	17
3.2.1 Kohteen tärkeys	17
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	18
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	21
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	21
3.2.5 Saapuminen luontotaloon	22
3.2.6 Tietolähde	24
3.3 Asiakastytyväisyys	25
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Kilpisjärven luontotalosta ja sen palveluista	25
3.3.2 Onnistuminen.....	27
3.3.3 Asiakastytyväisyysindeksi.....	28
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	28
3.4.1 Alueet ja asiat, joista haettiin tietoa	29
3.4.2 Ostohalukkuus	30
3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	31
3.5. Vapaamuotoiset ajatukset.....	31
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	32
KIITOKSET	34
LÄHTEET	34
LIITTEET	
Liite 1. Otantakehikko	35
Liite 2. Aineiston toteutunut keruaaikataulu ja Kilpisjärven luontotalon kävijämäärät.....	36
Liite 3. Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet ja matkan pääkohteet.....	37
Liite 4. Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat	38
Liite 5. Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	40
Liite 6. Suomenkielinen kyselylomake.....	41

1 Johdanto

Kilpisjärven luontotalo sijaitsee Enontekiön kunnassa, Kilpisjärven kylän eteläosassa, Metsähallituksen hallinnassa olevien Käsivarren erämaa-alueen ja Mallan luonnonpuiston sekä Saanan luonnonsuojelualueen läheisyydessä (kuvat 1 ja 2). Luontotalon vierestä kulkee yhteispohjoismainen Kalottireitti. Kilpisjärven luontotalo on rakennettu vuonna 2003. Sitä edelsi Kilpisjärven retkeilykeskuksen tiloissa, kylän pohjoispäässä vuodesta 1994 toiminut Kilpisjärven luontotupa.

Luontotalo on tehty palvelemaan Kilpisjärven lähialueen ja Käsivarren erämaa-alueen kävijöitä sekä ohikulkevia matkailijoita. Vuonna 2009 Käsivarren alueella oli noin 70 000 käyntikertaa. Suurin osa Kilpisjärven luontotalon kävijöistä on myös Käsivarren alueen kävijöitä.

Yhteispohjoismainen 800 km pitkä Kalottireitti avattiin 1993. Seuraavana vuonna avattiin Kilpisjärven luontotupa Kilpisjärven retkeilykeskuksen tiloissa. Luontotupa oli Metsähallituksen asiakaspalvelupiste, jossa työskenteli myös Metsätutkimuslaitoksen palkkaamia asiakasneuvoja. Useana kesänä myös Enontekiön kunta palkkasi kuukaudeksi työntekijän luontotuvalla matkailuneuvontaa antamaan.

Vuonna 2003 valmistui Kilpisjärven kylän eteläpähän Metsähallituksen uusi asiakaspalvelupiste, joka nimettiin Kilpisjärven luontotaloksi. Se oli Metsähallituksen ensimmäinen luontotalon nimikkeellä toimiva asiakaspalvelupiste. Mallan luonnonpuiston ja Saanan luonnonsuojelualueen siirryttyä Metsähallituksen hallintaan vuoden 2008 alussa luontotalolla on ollut vain Metsähallituksen työntekijöitä.

Kilpisjärven luontotalolla ei ole aikaisemmin tehty asiakastutkimusta. Palautetta on kuitenkin vuosittain kerätty jatkuvan palautteen lomakkeilla. Tämän asiakastutkimuksen kanssa samanaikaisesti tehtiin myös Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen kävijätutkimus (Ohenoja & Leppänen 2010) ja yritystutkimus (Ohenoja 2010). Näiden kaikkien tutkimusten tavoitteena on antaa perustietoa Käsivarren erämaa-alueen kestävästä luontomatkailun suunnitelmaan.

Asiakastutkimukset ovat tärkeä osa palveluiden kehittämistä ja viestinnän vaikuttavuuden seuranta. Tutkimus toteutettiin Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituilla menetelmillä. Näin varmistetaan tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimus on tarkoitus toistaa luontotalolla viiden vuoden välein.



Kuva 1. Kilpisjärven luontotalo sijaitsee Kilpisjärven kylän eteläosassa, valtatie 21:n varrella. © Metsähallitus 2010, © Karttakeskus, Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontotalon kuvaus

Kilpisjärven luontotalo toimii Kilpisjärven lähialueen sekä Käsivarren erämaan retkeilypalvelupisteinä ja antaa matkailijoille tietoa alueen palveluista. Vuosittainen käyntimäärä on 13 000–16 000. Vuoteen 2008 asti käyntimäärä laskettiin manuaalisesti. Vuoden 2009 luku 13 471 perustuu kalibroidusta laskurista saatuihin tietoihin.

Luontotalo on avoinna vuosittain maaliskuusta syyskuun loppuun. Tänä aikana se on kuitenkin suljettuna toukokuun puolivälistä kesäkuun puoliväliin. Luontotalossa ei ole vakituista henkilökuntaa, vaan asiakaspalvelun hoitavat määräaikaisissa työsuhteissa olevat asiakasneuvojat, joiden lomat ajoittuvat touko-kesäkuun vaihteeseen. Osa asiakasneuvojista on palkattu tähän asti työllisyysvaroin.

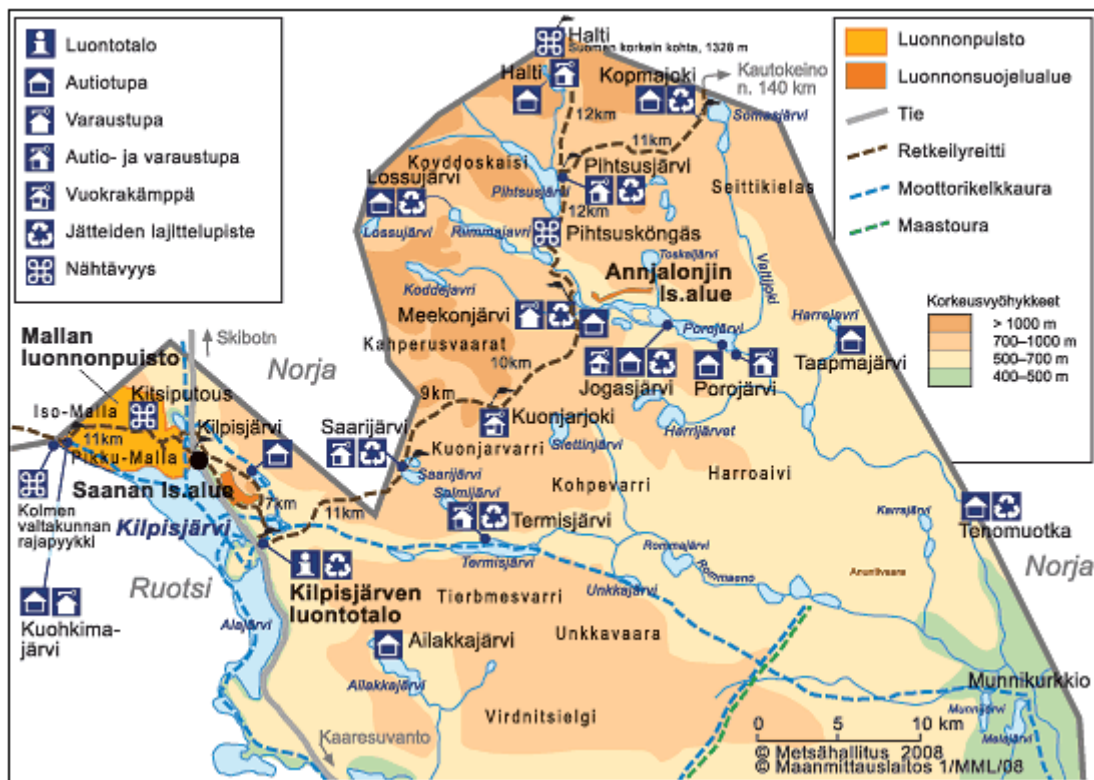
Luontotalon näyttely ”Skandien laidalla” kertoo Käsivarren suurtunturialueen luonnosta ja Kilpisjärven kylän historiasta. Lisäksi luontotalossa voi katsella seudusta kertovia AV-esityksiä. Palveluihin kuuluvat myös pieni kirjastonurkkaus sekä lasten puuhapaikka.

Luontotalosta löytyy tietoa Käsivarren suurtunturialueesta, johon lukeutuvat Käsivarren erämaa-alue, Mallan luonnonpuisto sekä Saanan alue retkeilyreitteineen. Luontotalosta kysytään neuvoa myös Ruotsin ja Norjan tuntureille suuntautuviin retkiin ja naapurimaiden karttoja ostetaan runsaasti. Retkeilyneuvonnan lisäksi asiakasneuvojia työllistää koko sesongin ajan Käsivarren varaustupien varaus ja avainten luovutus. Näitä varauksia otetaan vastaan myös Tunturi-Lapin luontokeskus Skierrissä, jossa varaukset laskutetaan. Kesällä luontotalossa myydään runsaasti kalastuslupia Käsivarren erämaa-alueen jokivesiin. Myös retkeilytuotteiden ja matkamuistojen myynti on huomattavaa.

Tärkeimmät Kilpisjärven luontotaloa kuvaavat tiedot on tiivistetty taulukkoon 1.

Taulukko 1. Kilpisjärven luontotaloa kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2009.

KILPISJÄRVEN LUONTOTALO	
Valmistumisajankohta	2003 (edeltäjä, Kilpisjärven luontotupa 1994)
Sijainti	Kilpisjärven kylässä, Käsivarren erämaan ja Mallan luonnonpuiston läheisyydessä
Käyntimäärä	13 471 (v. 2009)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Asiakasneuvonta ja opastus– Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti– Alueen yrittäjien palveluiden esittely– Retkeilyneuvonta– Pysyvä näyttely ja AV-esitykset– Käsikirjasto



Kuva 2. Kilpisjärven luontotalo sijaitsee Valtatie 21:n varrella, noin 10 km:n päässä Käsivarren erämaa-alueesta. Erämaa-alue kattaa lähes koko kartalla näkyvän osan Suomen "käsivartta" ja jatkuu siitä etelään. © Metsähallitus 2010, © Maanmittauslaitos 1/MML/10.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalveluiden muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontotalon omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin vakioidulla kyselylomakkeella, jota muokattiin Kilpisjärven luontotalolle sopivaksi (liite 6). Aineiston keruun suoritti muutamia päiviä lukuun ottamatta luontovalvoja Viktor Mannela.

Kilpisjärven luontotalon kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen saamiseksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontotalon kävijät (liite 1). Tavoitteena oli saada keruupäivien aikana kaikkiaan 330 vastauslomaketta. Tavoitteet kuukausittaisille vastausmäärille laskettiin viiden vuoden keskimääräisten kävijämäärien perusteella siten, että niinä kuukausina, jolloin luontotalolla käy eniten asiakkaita, pyrittiin saamaan myös eniten vastauksia.

Keruupäivät arvottiin ja keruujajoiksi sovittiin aamupäivisin klo 9–13 ja iltapäivisin klo 12–15.30. Ennen asiakastutkimuksen aineistonkeruun alkamista tehtiin ainoastaan kuukausittainen tavoitesuunnitelma. Päivittäinen tavoitesuunnitelma tehtiin vasta suunnitelmakansion teon yhteydessä, varsinaisen aineistonkeruun päätyttyä. Toteutuneessa keruuaikataulussa (liite 2) näkyy päivittäin saatujen palautteiden kokonaismäärä. Valitettavasti asiakastutkimusta ei pystytty tekemään alkuperäisen suunnitelman mukaan 42 päivänä, vaan keruupäivien määräksi tuli ainoastaan 22. Näiden päivien aikana saatiin yhteensä 220 lomaketta.

Keruupäivien väheneminen suunnitellusta johtui siitä, että henkilö, joka pääasiallisesti hoiti aineiston keruun, oli lomalla tai vapaapäivillä tai muuten estynyt suorittamaan asiakastutkimusta. Hänen sijastaan keruun hoiti muutamana päivänä luontotalolla ollut harjoittelija tai luontotalon asiakaspalvelun henkilökunta. Kun asiakaspalvelussa oli töissä vain yksi henkilö, keruun suorit-

taminen oli käytännössä mahdotonta. Keruupäivien vähäisestä määrästä huolimatta lomakkeita onnistuttiin keräämään 67 % tavoitteesta, eli 220 kpl. Vaikka Metsähallituksen asiakastutkimukselle asettamaa minimitalvoitetta, 300 lomaketta, ei saavutettu, asiakastutkimuksessa kerätyn aineiston voidaan kuitenkin katsoa antavan edustavan näytteen Kilpisjärven luontotalon asiakaskunnasta ja sen mielipiteistä. Eniten palautteita (70 kpl) saatiinkin heinäkuussa, jolloin luontotalon asiakasmäärä on suurin.

Aineisto kerättiin Kilpisjärven luontotalolla 21.4.–17.9.2009. Luontotalon ollessa suljettuna 16.5.–14.6. asiakastutkimusta ei tehty. Kevätaikana vastauksia saatiin yhteensä 56 kpl, 25 % koko aineistosta. Luontotalon kävijämäärältään vilkkein kuukausi, heinäkuu, näkyi myös vastausten määrässä. Heinäkuun aikana kerättiin 32 % vastauksista, yhteensä 70 kpl. Tämä prosenttiosuus vastaa hyvin myös Kilpisjärven luontotalon heinäkuun keskimääräistä kävijämäärää, joka on 35 % koko vuoden kävijämäärästä. Asiakastutkimuksen kyselylomake oli tarjolla suomen lisäksi myös englanniksi ja ruotsiksi.

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

- Moodi on tyyppi-arvo, joka kuvaa aineiston yleisintä arvoa.
- Mediaani ilmaisee muuttujan keskimäisen 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

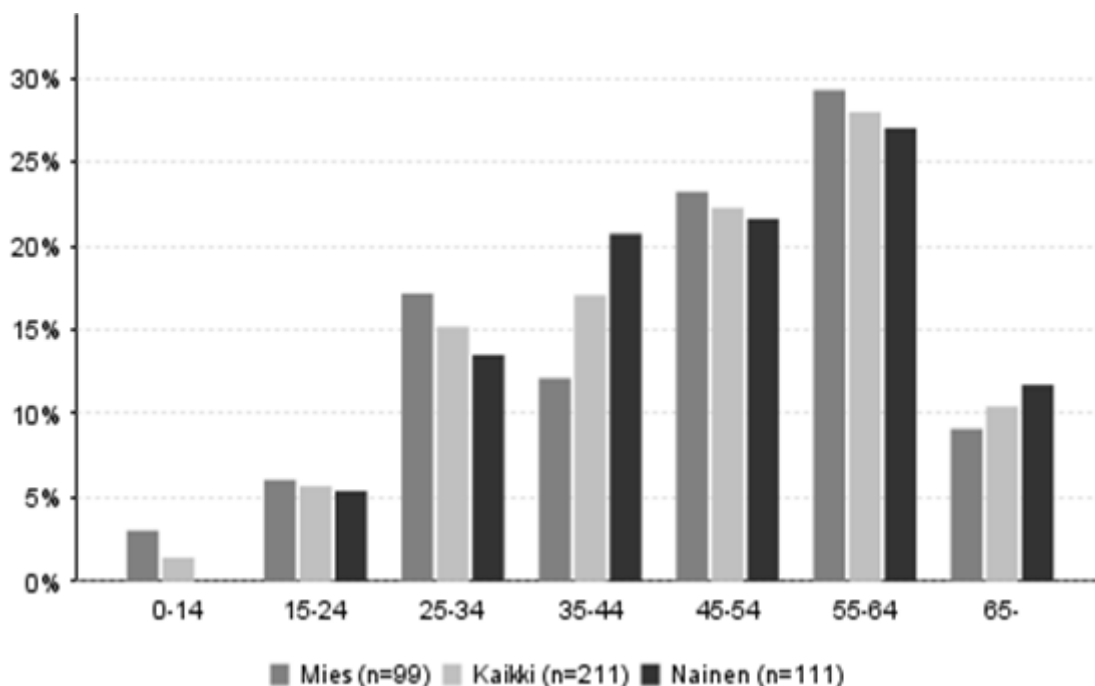
3.1.1 Perustiedot

Kilpisjärven luontotalon asiakaskyselyyn vuonna 2009 vastasi 220 henkilöä. Vastanneista ja sukupuoliensa ilmoittaneista 54 % oli naisia (taulukko 2). Suurin ikäluokka sekä miehissä että naisissa oli 55–64-vuotiaat, joita oli 28 % kaikista vastanneista (kuva 3).

Vastanneiden keski-ikä oli noin 47 vuotta, mutta moodi, joka voidaan tulkita tyypillisimmän asiakkaan iäksi, on 58 vuotta (taulukko 3). Nuoria, alle 25-vuotiaita, oli vastanneista ainoastaan 7 % ja yli 65-vuotiaita 10 %. Vanhin kyselyyn vastannut oli 77-vuotias ja nuorin 8-vuotias.

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimuksessa 2009.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	99	46
Nainen	117	54
Yhteensä	216	100



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma Kilpisjärven luontotalolla sukupuolen mukaan.

Taulukko 3. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	46,27	47,96	47,17
län keskihajonta	15,26	14,25	14,72
Minimi-ikä	8	19	8
Maksimi-ikä	71	77	77
Moodi	58	62	58
Mediaani	48	48	48

Koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä 41 % oli suorittanut joko alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (taulukko 4). Naisilla tutkintotaso oli selvästi miehiä korkeampi. Miehistä tutkinnon oli suorittanut 36 % ja naisista melkein puolet (46 %). Miehistä ammattikoulu oli koulutustaustana miltei joka kolmannella, eli yhteensä 28 %:lla, naisista ainoastaan 13 %:lla. Kaikista vastanneista oli ilman ammatillista tutkintoa 8 %.

Ilman ammatillista koulutusta olleista melkein puolet (47 %) oli alle 24-vuotiaita ja 42 % yli 45-vuotiaita (taulukko 5).

Suomalaisista asiakastutkimukseen vastanneista kotipaikkansa ilmoitti 98 %, eli 197 henkilöä. Vastanneista 11 % oli kotoisin Helsingistä (taulukko 6). Kotikunnan Enontekiön asukkaita oli seuraavaksi eniten, 7 % vastanneista. Hyvin edustettuina olivat myös Jyväskylän, Oulun ja Mikkelin asukkaat. Lähikunnista Kolarista oli eniten vastanneita, neljä henkeä.

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	27	28	14	13	41	20
Opistotasoinen tutkinto	24	25	39	36	64	31
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	14	14	18	17	33	16
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	21	22	32	29	53	25
Ei ammatillista tutkintoa	11	11	6	6	17	8
Yhteensä	97	100	109	100	208	100

Taulukko 5. Ilman ammatillista tutkintoa olevien sukupuoli- ja ikäjakauma.

Ikäluokka	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
0–14	2	18			2	12
15–24	4	36	2	33	6	35
25–34	1	9			1	6
35–44			1	17	1	6
45–54	1	9	2	33	3	18
55–64	2	18			2	12
65–	1	9	1	17	2	12
Yhteensä	11	100	6	100	17	100

Taulukko 6. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	kpl	%
Helsinki	22	11
Enontekiö	13	7
Jyväskylä	13	7
Oulu	11	6
Mikkeli	9	5
Tampere	7	4
Espoo	6	3
Turku	5	3
Oulunsalo	4	2
Vantaa	4	2
Hämeenlinna	4	2
Kolari	4	2
Jämsä	4	2

Kyselylomake oli tarjolla suomen lisäksi myös englanniksi ja ruotsiksi. Englanninkielisen lomakkeen täytti 13, noin 6 % vastanneista. Ruotsinkieliseen lomakkeeseen vastasi ainoastaan 2 % asiakastutkimukseen osallistuneista (taulukko 7).

Valtaosa vastanneista oli kotoisin Suomesta (92 %) (taulukko 8). Vaikka Kilpisjärvellä on ympäri vuoden runsaasti norjalaisia, tähän asiakastutkimukseen vastasi vain yksi norjalainen. Ruotsalaisia vastanneita oli neljä. Asiakastutkimukseen vastanneet ulkomaalaiset olivat pääasiallisesti kotoisin Euroopasta. Olipa mukaan kuitenkin eksynyt yksi kanadalainen ja yksi yhdysvaltalainen vastaaja.

Taulukko 7. Kyselylomakkeen kieli.

Lomakkeen kieli	kpl	%
Englanti	13	6
Ruotsi	5	2
Suomi	202	92
Yhteensä	220	100

Taulukko 8. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	202	92
Ruotsi	4	2
Alankomaat	3	1
Ranskan tasavalta	2	1
Saksa	2	1
Irlanti	2	1
Norja	1	0
Puola	1	0
Belgia	1	0
Kanada	1	0
Yhdysvallat	1	0
Yhteensä	220	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 6 % Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimukseen osallistuneista matkusti yksin. Suurin osa (76 %) kävi luontotalolla 2–5 hengen seurueissa (taulukko 9) seuruekoon mediaanin ollessa kolme henkilöä (taulukko 10). Suurimmassa seurueessa oli yhteensä 50 henkeä. Tyypillisimmillään seurueessa oli yksi alle 15-vuotias. Lasten iän keskiarvo oli noin 10 vuotta. Liikuntaesteinen henkilö on ollut mukana 13 eri seurueessa. Puolet seurueista koostui oman perheen jäsenistä, seuraavaksi eniten oli ystäväporukoita (27 %) (taulukko 11).

Taulukko 9. Kilpisjärven luontotalolla vuonna 2009 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	13	6
2–5 hengen seurue	164	76
6 tai useamman hengen seurue	40	18
Yhteensä	217	100

Taulukko 10. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Kilpisjärven luontotalolla.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	204	6,6	10,71	2	2	3	4	50
Alle 15-vuotiaita	37	1,4	0,95	0	1	1	2	4
Liikuntaesteisiä	13	0,5	0,88	0	0	0	1	3
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	40	1998,8	2,78	1994	1997	1999	2000	2005

Taulukko 11. Seurueen koostumus Kilpisjärven luontotalolla vuonna 2009.

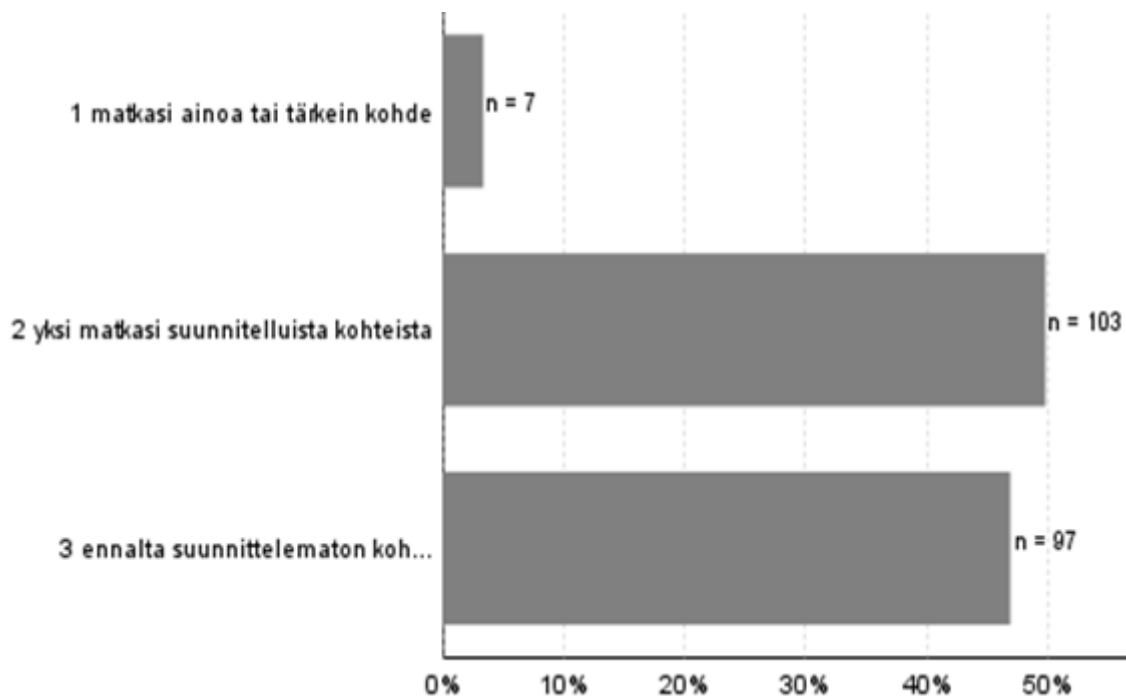
Seurueen koostuminen	kpl	%
Oman perheen jäsenistä	102	50
Muista sukulaisista	8	4
Ystäivistä	55	27
Työtovereista	13	6
Eläkeläisryhmästä	1	0
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista	2	1
Kerhosta, yhdistyksestä tms.	14	7
Jostakin muusta, mistä?	9	4
Yhteensä	204	100

3.2 Käynti luontotalossa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Vain erittäin harva kyselyyn vastanneista (3 %) piti Kilpisjärven luontotaloa matkansa tärkeimpänä kohteena (kuva 4). Puolella vastanneista se oli kuitenkin yksi matkan suunnitelluista kohteista. Vajaa puolet (47 %) ei ollut aikonut vierailla luontotalolla, vaan päätyi paikalle ennalta suunnittelematta.

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai myös vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen siinä tapauksessa, ettei se ollut luontotalo. 59 vastaajaa oli ilmoittanut muita kohteita ja 58 taas matkan pääkohteen tai pääkohteet, vastaukset on koottu liitteeseen 3. Moni oli nimennyt useita eri kohteita. Tärkeimmäksi käyntikohteeksi nousi Saanatunturi, jonka oli maininnut 30 vastaajaa. Toisena oli Norja (19 kpl), kolmantena Halti (10 kpl) ja neljäntenä Kolmen valtakunnan rajapyykki (8 kpl). Osa oli nimennyt kohteen sijasta aktiviteetin, esim. hiihdon tai retkeilyn. Osa taas nimesi kohteen yleisellä tasolla, esim. luonnon tai tunturit.



Kuva 4. Kilpisjärven luontotalon tärkeys matkan kohteena.

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

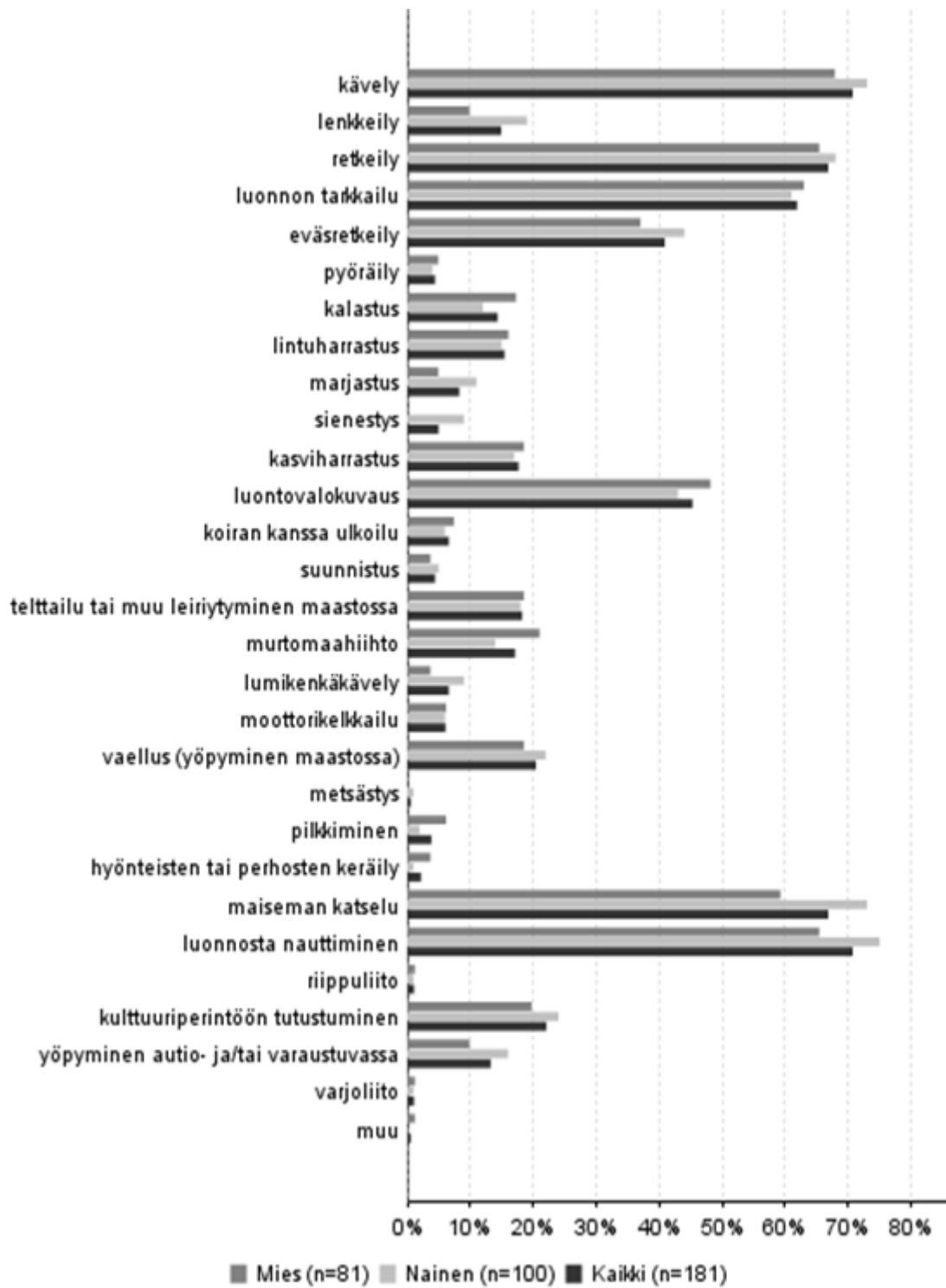
Kysymyksessä 11 (liite 6) tiedusteltiin asiakkailta, mitä muuta he olivat aikoneet harrastaa Kilpisjärven lähialueella matkan aikana. 82 % kyselyyn vastanneista oli aikonut harrastaa tai oli harrastanut matkan aikana erilaisia luontoaktiviteetteja. Yli kolmasosalla (35 %) harrastusten lukumäärä vaihteli neljästä kuuteen (taulukko 12). 18 % kyselyyn vastanneista ilmoitti harrastavansa 10 tai useampaa eri toimintaa.

Taulukko 12. Harrastusten lukumäärä Kilpisjärven luontotalossa vierailun yhteydessä.

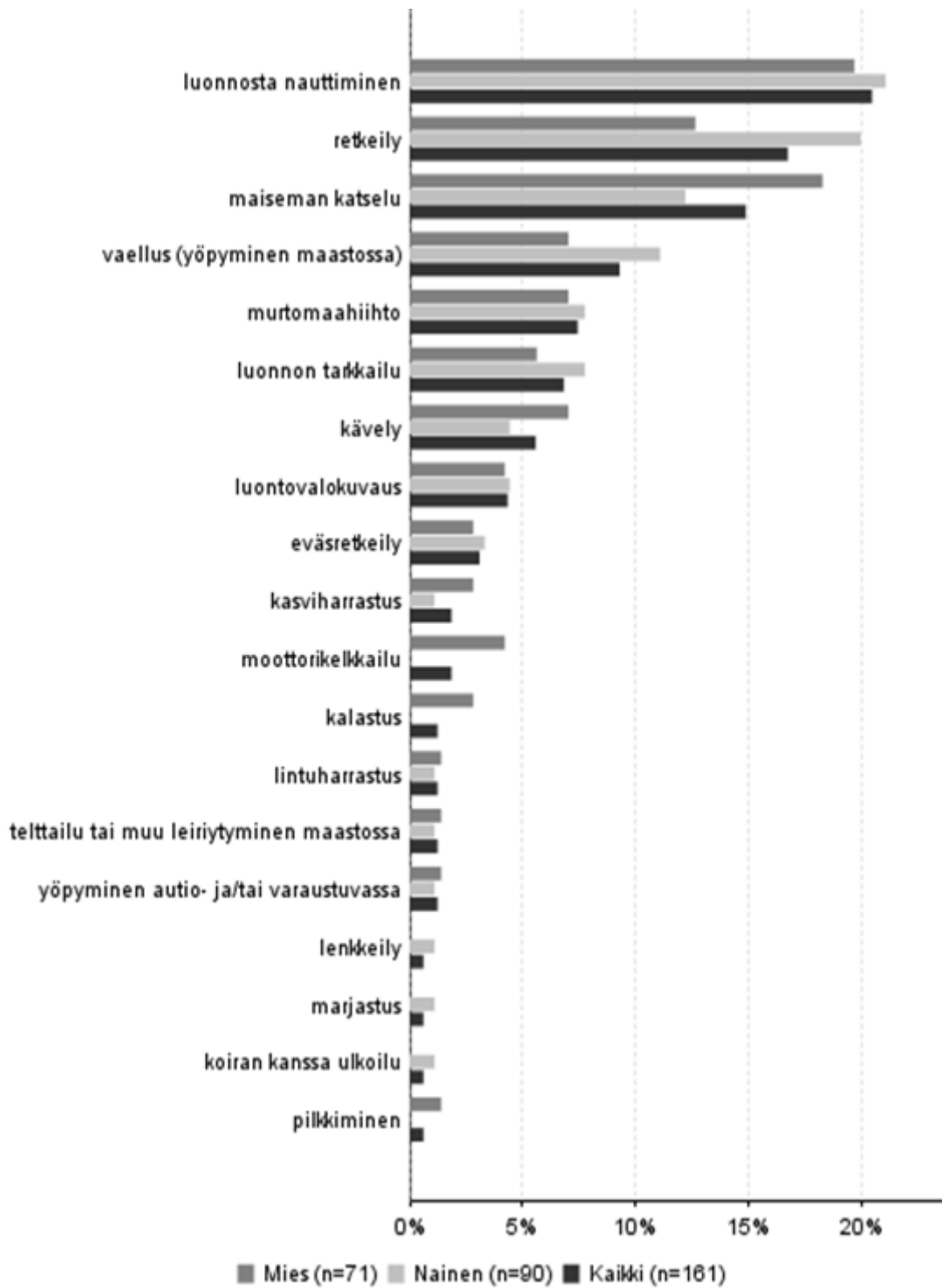
Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	17	21	22	22	39	22
4–6	33	41	31	31	64	35
7–9	19	23	27	27	46	25
10 tai enemmän	12	15	20	20	32	18
Yhteensä	81	100	100	100	181	100

Yleisimmin mainittuja toimintoja olivat kävely, luonnosta nauttiminen ja maiseman katselu sekä retkeily (kuva 5). Näitä harrasti noin kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista. Vaikka Käsivarren alue on kuuluisa pilkkikohde ja alueella liikkuu talvella runsaasti moottorikelkkailijoita, nämä ryhmät ovat selvästi aliedustettuina tässä asiakastutkimuksessa. Kyselyyn vastanneista vain 6 % harrasti moottorikelkkailua ja 4 % pilkkimistä. Osittain näiden ryhmien pieni määrä selittyy asiakastutkimuksen ajoituksella. 21.4. alkanut tutkimus ehti tavoittaa vain pienen osan talvikauden asiakkaista, mikä näkyy selvästi myös eri harrastusten painottumisessa.

Vastanneiden tärkeimmiksi harrastuksiksi osoittautuivat luonnosta nauttiminen, retkeily ja maiseman katselu (kuva 6).



Kuva 5. Vastanneiden harrastukset Kilpisjärven luontotalossa käynnin yhteydessä vuonna 2009.



Kuva 6. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Kilpisjärven luontotalossa käynnin yhteydessä vuonna 2009.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Haastattelulomakkeen kysymyksessä 3 tiedusteltiin, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä luontotalovierailunsa yhteydessä. Melkein kolme neljästä vastaajasta oli käynyt tai aikoi käydä Kilpisjärven kylässä (taulukko 13). Yli puolet mainitsi käyntikohteenaan Saanan (64 %) tai Jäämeren rannan (54 % vastanneista). Poroenolle ja Lätäsenolle matkansa suunnattavia oli vai prosentti asiakastutkimukseen vastanneista. Kolmasosa (17 kpl) vaihtoehtoon ”Muualla” vastanneista kertoi käyvänsä jossakin Norjan kohteessa ja viisi kertoi käyntikohteena olevan Termisjärven.

Taulukko 13. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä Kilpisjärven luontotalolla. Kohdassa oli mahdollista ilmoittaa useampi vaihtoehto.

Käyntikohde	kpl	%
Kilpisjärven kylä	160	73
Saana	141	64
Jäämeren ranta, Norja	118	54
Kolmen valtakunnan rajapyykki / Kuohkima-järvi	79	36
Mallan luonnonpuisto	63	29
Muualla, missä?	47	21
Kalottireitti	38	17
Salmivaara	38	17
Malla-laiva	37	17
Poroeno–Lätäseno	3	1
Vastanneita yhteensä	219	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Kilpisjärven luontotalolla oltiin yleensä reilut 40 minuuttia. Pisimmillään luontotalovierailu on kestänyt asiakastutkimukseen osallistuvilta kolme tuntia (taulukko 14). Suurin osa kaikista vastanneista oli ensi kertaa alueella (taulukko 15). Ensikertalaisia löytyi enemmän naisista kuin miehistä, kaikkiaan 70 %.

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin kesto Kilpisjärven luontotalolla vuonna 2009 minuutteina.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	220	44,6	29,23	0	30	40	60	180

Taulukko 15. Vastanneiden käynnin toistuvuus Kilpisjärven luontotalolla.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	55	56	81	70	137	63
Käynyt aikaisemmin	43	44	35	30	80	37
Yhteensä	98		116		217	

3.2.5 Saapuminen luontotaloon

Suurin osa asiakkaista oli käyttänyt Kilpisjärven luontotalolle matkustamiseen henkilöautoa tai henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmää tai matkailuautoa (yht.88 %) (taulukko 16). Linja-autoa tai tilausbussia oli käyttänyt yhteensä 16 % vastaajista. ”Jokin muu” -kohdan valinneita oli 9 %. Heistä miltei puolet (9 hlöä) oli saapunut paikalle jalan.

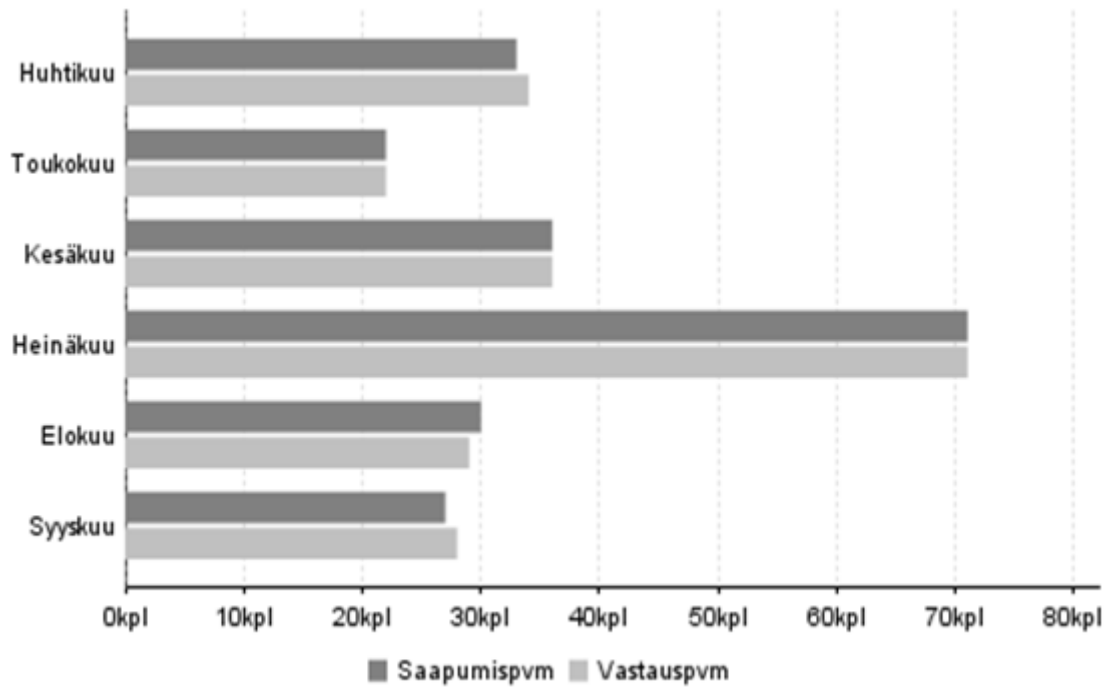
Käyntimäärältään selvästi vilkkain kuukausi oli heinäkuu, jolloin kyselyyn oli vastannut noin kolmasosa tutkimukseen osallistuneista (32 %) (kuva 7). Seuraavaksi eniten vastanneita oli kesäkuussa (16 %) ja huhtikuussa (15 %). Heinäkuu olikin oletetusti vilkkain kuukausi, koska viiden vuoden kävijätilastojen mukaan Kilpisjärven luontotalossa käy heinäkuussa 35 % koko vuoden kävijämäärästä (liite 1).

27 % kyselyyn vastanneista asiakkaista oli saapunut Kilpisjärven luontotaloon keskiviikkona (kuva 8). Seuraavaksi yleisimmät käyntipäivät olivat torstai (23 %) ja tiistai (22 %). Tässä yhteydessä saapumisen ja vastaamisen välinen ero ei ole merkityksellistä, koska asiakas todennäköisesti laitoi saapumispäiväkseen sen päivän, jolloin vastauksen kirjoitti. Vaikka asiakas olisi vierailut luontotalolla edellisenäkin päivänä, hän tuskin olisi valinnut sitä päivää saapumispäiväkseen, koska luontotalolla ei voi yöpyä. Osa vastaajista on voinut vastata lomakkeeseen käynnin jälkeen ja palauttaa sen postitse, jolloin vastauspäivä voi olla eri kuin saapumispäivä. Tällöinkin luontotalon kannalta merkityksellisempi on se päivä, jolloin asiakas on varsinaisesti käynyt siellä. Tämän tilaston pohjalta ei voida vetää kuitenkaan selkeitä johtopäätöksiä kävijöitten määrästä viikonpäivittäin. Vaikka arvonnassa alun perin arvottiin kyselypäiviksi myös viikonloppuun sijoitettavia päiviä, käytännössä vain yksi arvotuista päivistä toteutui.

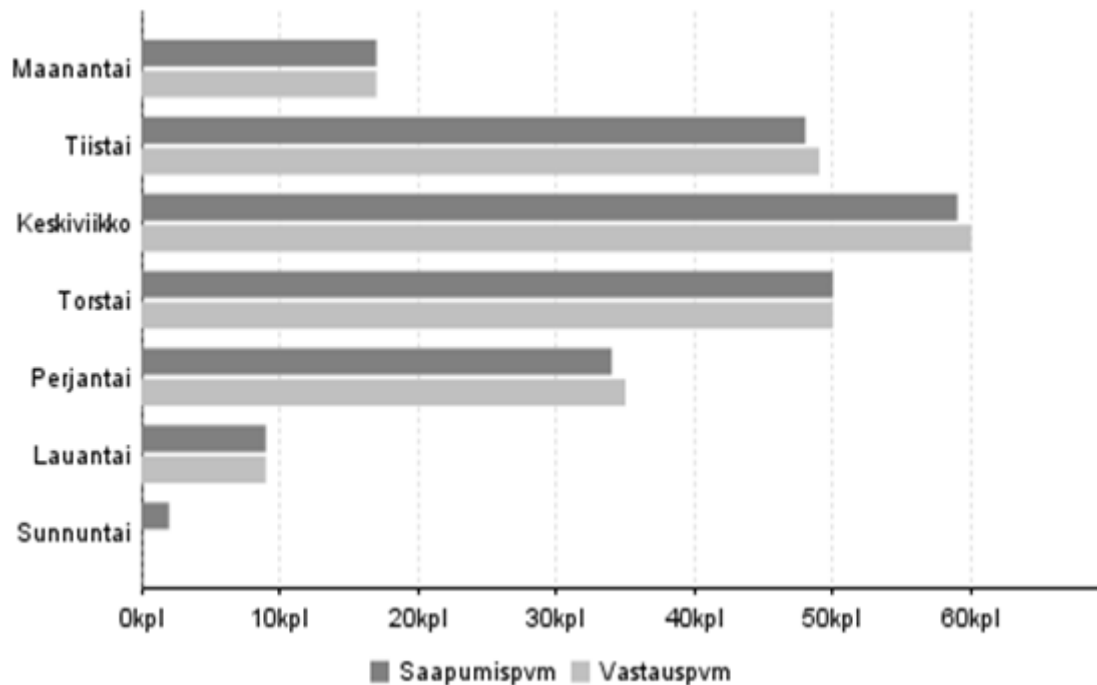
Yli kolmasosa (37 %) kyselyyn vastanneista saapui luontotalolle klo 10–12 (kuva 9). Saman verran oli tullut paikalle klo 12–14. Eniten kyselyyn vastattiin klo 10–12, jolloin täytettiin 40 % vastauslomakkeista. Vastausten ja asiakasmäärien painottuminen keskipäivän tienoille selittyy osin sillä, että aamupäivisin kyselylomaketta jaettiin klo 9–13 ja iltapäivisin klo 12–15.30. Aamupäivän ja iltapäivän jakeluajat menivät päällekkäin tunnin verran, toisin sanoen klo 12–13 jaettiin lomakkeita jokaisena kyselypäivänä.

Taulukko 16. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Kilpisjärven luontotalolle. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

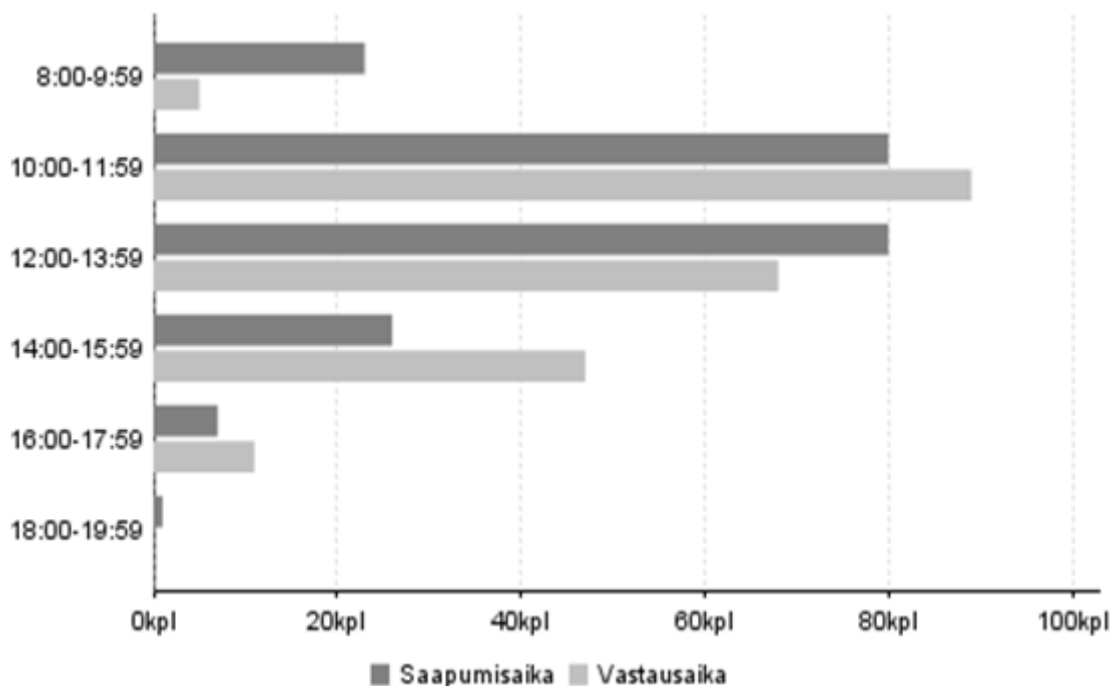
Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	167	76
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	26	12
Linja-auto	17	8
Tilausbussi (ryhmämatka)	17	8
Juna	14	6
Lentokone	11	5
Jokin muu	19	9
Vastanneita yhteensä	220	



Kuva 7. Saapuminen Kilpisjärven luontotalolle ja vastaaminen kuukausittain vuonna 2009 (n = 220). Huom. tutkimus alkoi huhtikuun lopulla.



Kuva 8. Saapuminen Kilpisjärven luontotalolle ja vastaaminen viikonpäivittäin vuonna 2009.



Kuva 9. Saapuminen Kilpisjärven luontotalolle ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan vuonna 2009.

3.2.6 Tietolähde

Asiakkaat olivat saaneet tietoa Kilpisjärven luontotalosta eri lähteistä. Tutuilta, ystäviltä ja sukulaisilta tietoa oli saanut 23 % vastanneista (taulukko 17). Metsähallituksen verkkosivuilta tietoa oli saanut 22 % ja esitteistä tai oppaista 10 % kyselyyn vastanneita. Paikka oli entuudestaan tuttu viidesosalle vastanneista. Alueen yrityksiltä tietoa oli saanut kymmenesosa vastaajista ja Metsähallituksen muista asiakaspalvelupisteistä 8 % (taulukko 17). Muualta tietoa saaneista valtaosa (26 hlöä) oli tullut luontotalolle tienvarsiopasteiden houkuttelemana. TV-/radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista oli tiedon saanut vain 1 % vastanneista. Osa vastaajista oli valinnut useamman kuin yhden tiedonsaantikanavan.

Taulukko 17. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Kilpisjärven luontotalosta vuonna 2009. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	17	8
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	47	23
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	46	22
Muut www-sivut	17	8
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	39	19
TV-/radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	2	1
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	13	6
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	21	10
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	41	20
Muu	36	18
Vastanneita yhteensä	205	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Kilpisjärven luontotalosta ja sen palveluista

Asiakaskyselyyn listatuista palveluista olivat Kilpisjärven luontotalossa eniten käytettyjä ”tiedonsaanti luonnosta”, ”näyttelyt”, ”tiedonsaanti retkeilystä” sekä ”henkilökohtainen asiakasneuvonta”. Huomattava osa (42 %) vastanneista oli saanut luontotalosta retkeilytiedon lisäksi myös matkailuneuvontaa. Luontokeskuksessa myytäviä tuotteita oli arvioinut useampi kuin kaksi kolmesta kyselyyn vastanneesta (69 %). Palvelut arvioineen käyvät ilmi kuvasta 10.

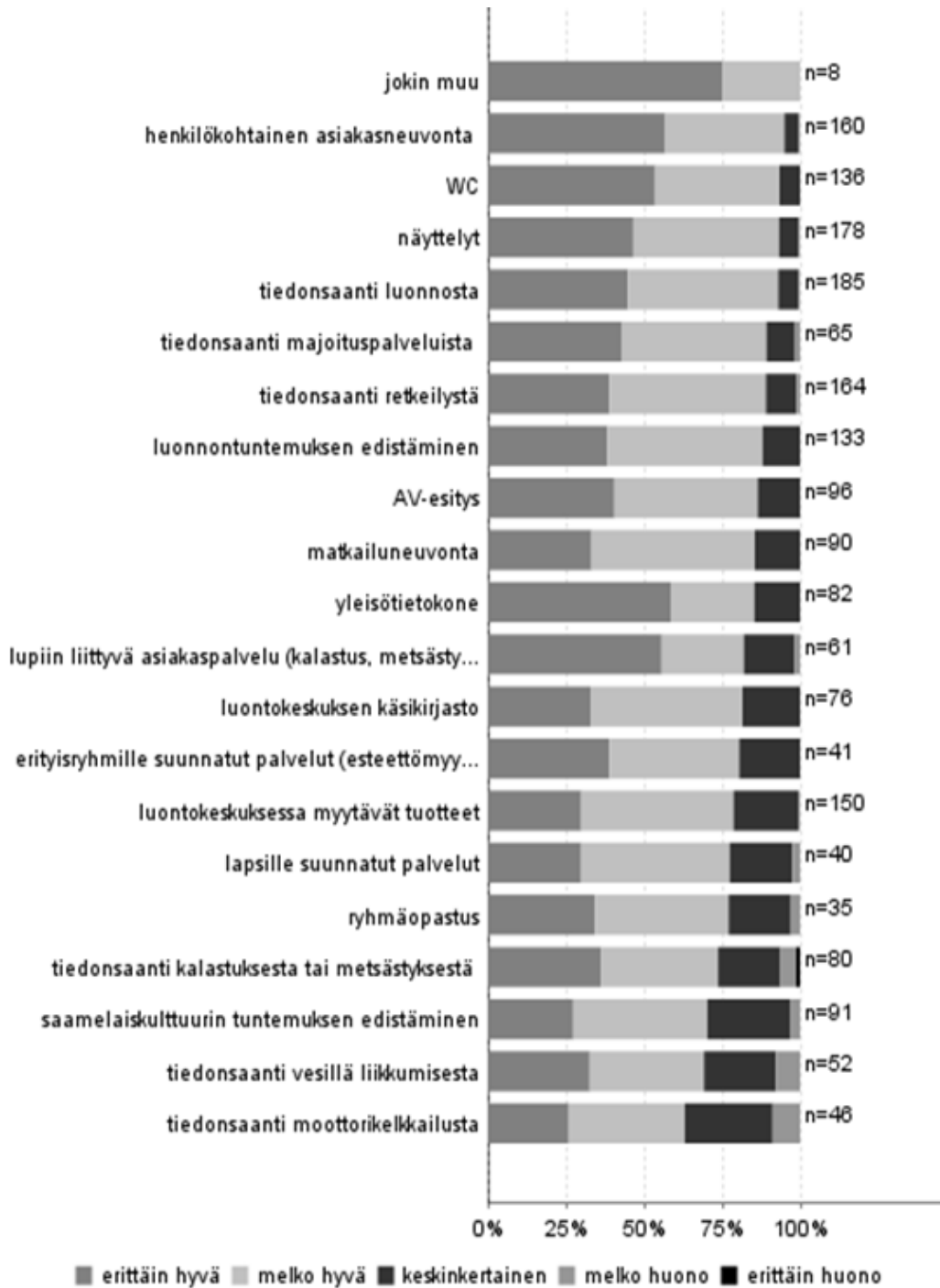
Palveluiden arvioinnissa luontotalon henkilökohtainen asiakasneuvonta sai erinomaisen tuloksen. Yli puolet kysymykseen vastanneista (57 %) arvioi asiakasneuvonnan erittäin hyväksi ja 38 % melko hyväksi (kuva 10). Vain 4 % vastanneista piti asiakasneuvontaa keskinkertaisena ja ainoastaan yksi sadasta vastanneesta arvioi sen melko huonoksi.

Palveluiden laatua arvioitiin asteikolla 1–5 luvun viisi ollessa erittäin hyvä. Useimman arvioidun palvelun kohdalla vastausten keskiarvo oli yli neljä. Tiedonsaanti luonnosta sai keskiarvoksi 4,4 ja tiedonsaanti retkeilystä 4,3. Lupiin liittyvä asiakaspalvelu koettiin myös erittäin hyväksi, arvostajien keskiarvo oli kysymyksen osalta 4,4. Saman keskiarvon saivat myös näyttelyt sekä yleisötietokone. Henkilökohtaisen asiakasneuvonnan laatuarvostajien keskiarvo oli 4,5, saman arvion saivat myös WC:t. Tiedonsaanti majoituspalveluista koettiin myös hyväksi (keskiarvo 4,3) samoin kuin matkailuneuvonnan antaminen (keskiarvo 4,2).

Hieman kriittisemmin olivat vastaajat arvioineet myytäviä tuotteita. Tämän palvelun keskiarvoksi tuli 4,1. Vajaa kolmannes (30 %) kysymykseen vastanneista piti myytäviä tuotteita erittäin hyvinä. Joka viides vastaaja piti tuotteita keskinkertaisina (21 %). Tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä lapsille suunnatut palvelut koettiin melko hyväksi. Näiden kysymysten vastauksien keskiarvo oli tasan 4.

Hieman alle 4 keskiarvon saivat tiedonsaanti moottorikelkkailusta ja vesillä liikkumisesta sekä saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen. Näihin kysymyksiin vastasi alle kolmannes kaikista kyselyyn vastanneista.

Erityisryhmille suunnattuja palveluita arvioi alle viidesosa vastanneista. Heistä 39 % koki palvelujen olevan erittäin hyviä. Keskinkertaiseksi palveluja arvioi joka viides tähän kysymykseen vastanneesta. Kukaan ei kokenut näitä palveluja huonoiksi.



Kuva 10. Kilpisjärven luontotalon asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Kysymyksessä 8 (liite 6) asiakkailta tiedusteltiin, kuinka hyvin Kilpisjärven luontotalo oli onnistunut palvelun eri osa-alueilla. Tähänkin kysymykseen vastattiin arvosanoilla yhdestä viiteen. Parhaimmat arviot saivat sisätilojen toimivuus ja siisteys, jonka vastausten keskiarvo oli 4,70 (taulukko 18). Henkilökunnan asiakaspalvelun keskiarvo oli 4,66. Kaksi kolmesta (68 %) tähän kysymykseen vastanneesta oli kokenut luontotalon asiakaspalvelun erittäin hyvänä. Heikoimmat arvot saivat ”tiedon saanti palveluista etukäteen” ja ”myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini”.

Taulukko 18. Kilpisjärven luontotalon onnistuminen palvelun eri osa-alueilla. Arviointi 1 = erittäin huonosti, ...5= erittäin hyvin.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskinkertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	190	90	1	2	25	43	29	3,98	0,83
Perille löytäminen (esim. opasteet)	210	99	0	0	10	24	65	4,52	0,73
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	207	98	0	0	5	39	56	4,50	0,60
Henkilökunnan asiakaspalvelu	207	98	0	0	2	30	68	4,66	0,51
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	209	99	0	0	2	24	73	4,70	0,53
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	197	93	0	0	10	41	49	4,39	0,67
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	194	92	0	4	25	41	30	3,96	0,85
Ennako-odotuksieni täyttyminen	200	94	0	0	10	45	46	4,36	0,65
Elämysten tarjoaminen	194	92	0	2	18	49	32	4,11	0,74
Yhteensä	212								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Kilpisjärven luontotalon valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,32. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontotalon onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 8 ja 9). Molemmista osa-alueista Kilpisjärven luontotalo sai keskiarvoksi huomattavasti yli 4, joten asiakkaat näyttävät olevan varsin tyytyväisiä luontotalon tarjoamiin palveluihin (taulukko 19).

Taulukko 19. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Kilpisjärven luontotalolla vuonna 2009.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,98	Tiedonsaanti luonnosta	4,37
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,52	Tiedonsaanti retkeilystä	4,27
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,50	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	4,02
Henkilökunnan asiakaspalvelu	4,66	Tiedonsaanti moottorikelkkailusta	3,80
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,70	Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	3,94
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,39	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,08
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	3,96	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästyks, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,36
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,36	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,51
Elämysten tarjoaminen	4,11	Ryhmäopastus	4,09
		Luonnontuntemuksen edistäminen	4,26
		Yleisötietokone	4,44
		Näyttelyt	4,39
		AV-esitys	4,27
		Lapsille suunnatut palvelut	4,05
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,20
		WC	4,47
		Tiedonsaanti majoituspalveluista	4,31
		Luontokeskuksen käsikirjasto	4,14
		Saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen	3,95
		Matkailuneuvonta	4,19
Aluekohtainen keskiarvo	4,36		4,26
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,33		4,32
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,31	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,32	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

Asta-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin viisi. Niitä olivat lomakkeen (liite 6) kysymykset 7, 10, 15, 21 ja 26. Kysymyksessä 7 kysyttiin vastaajilta, mitä aluetta koskevaa tietoa he hakivat tällä käynnillä Kilpisjärven luontotalosta. Kysymyksessä 10 tiedusteltiin, mitä tuotteita asiakkaat olisivat valmiit ostamaan ja kysymyksissä 15 a ja 15 b vierailusta mieleen jääneitä asioita. Kahdella jälkimmäisellä kysymyksellä selvitettiin, tuleeko vastaaja uudelleen Kilpisjärven luontotalolle tai suositteleeko sitä muille sekä ovatko luontotalon aukioloajat sopivat.

3.4.1 Alueet ja asiat, joista haettiin tietoa

Moni vastaaja nimesi tässä vapaamuotoisessa vastauksessaan alueen sijasta asian, josta haki tietoa. Sen vuoksi vastaukset olivat hyvin epäyhtenäisiä. Kysymykseen vastasi 177 henkilöä, joista suuri osa nimesi vähintään kaksi aluetta tai asiaa. Vastauksista kuitenkin nähdään, että yli 50 % oli kiinnostunut alueen luonnosta ja aluetiedosta yleensä. Taulukkoon 20 on koostettu tämän kysymyksen vastaukset.

Taulukko 20. Alueet ja asiat, joista vastanneet hakivat tietoa tällä käynnillään Kilpisjärven luontotalossa. n = 177.

Alue tai asia, josta haettiin tietoa	Mainintoja, kpl	% vastanneiden määrästä (177)
Saana	29	16 %
Kilpisjärven kylä ympäristöineen	22	12 %
Yleinen luontotieto	18	10 %
Halti	17	10 %
Yleistieto	15	8 %
Kasvit	15	8 %
Ei mitään erityistä, tutustuminen luontotaloon	13	7 %
Norja	13	7 %
Kalastusluvut ja -kohteet	11	6 %
Käsivarren alue	11	6 %
Malla	10	6 %
Yleistietoa retkeilystä	9	5 %
Eläimet ja linnut	8	5 %
3 valtakunnan rajapyykki	8	5 %
Kalottireitti	7	4 %
Majoitus- ja aikataulutieto	5	3 %
Tietoa kaikesta	4	2 %
Näyttely	4	2 %
Lappi	3	2 %
Ruska	2	1 %
Tunturialue	2	1 %
Ruotsi	2	1 %
Historia	2	1 %
Koko Suomi	1	1 %
Guolasjärvi–Halti-reitti	1	1 %
Tunturijärvet	1	1 %
Talot	1	1 %
Luvat	1	1 %
Geologia	1	1 %
Termisjärvi	1	1 %
Säätila	1	1 %
Yhteensä)	238	

3.4.2 Ostohalukkuus

Onnistumista arvioitaessa myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin oli kaikkein heikoimmin arvioituja osa-alueita. Sen vuoksi onkin tärkeää tietää, minkälaisia tuotteita asiakkaat ostaisivat Kilpisjärven luontotalolta. Vastauksista käy selvästi ilmi se, ettei tärkein syy luontotalolla käyntiin ole ostosten teko.

Suosituin yksittäinen myyntiartikkeli oli kyselyyn vastanneiden mielestä retkeily- ja ulkoilukartat, joita ostaisi erittäin todennäköisesti kolmasosa kysymykseen vastanneista ja todennäköisesti neljäsosa (taulukko 20). Seuraavaksi suosituimpia ostoksia olisivat retkeily- ja luontoaiheiset opaskirjat sekä matkamuistot. Lupaostoksilla kävisi erittäin todennäköisesti 17 % vastanneista, kun taas 58 % kyselyyn vastanneista ostaisi lupia erittäin epätodennäköisesti. Suurin osa vastanneista (60 %) ostaisi erittäin epätodennäköisesti luontoaiheisia pehmoleluja tai pelejä.

Kohtaan ”Jokin muu, mikä” vastasi yhteensä 69 asiakasta. 71 % heistä ilmoitti ostavansa muuta tuotetta erittäin epätodennäköisesti. Ainoastaan 14 vastaajaa määritteli, mitä tuotetta olisi valmis ostamaan. Suosituimpia ostoksia olivat postikortit ja -merkit (taulukko 22).

Taulukko 21. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Kilpisjärven luontotalolla vuonna 2009. 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	199	98	23	5	16	25	33	3,40	1,53
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	200	98	34	11	23	21	12	2,66	1,43
Luontokuvateokset, kirjat	197	97	39	14	24	16	7	2,37	1,32
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	197	97	52	18	19	8	3	1,91	1,13
Luontoaiheiset (pehmolelut, pelit ym.)	195	96	60	16	12	8	4	1,78	1,15
Luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	195	96	38	22	24	9	7	2,25	1,26
Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	197	97	58	6	9	11	17	2,22	1,60
Paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	198	97	38	11	23	17	11	2,52	1,42
Korut	198	97	40	13	26	12	9	2,36	1,34
Tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)	197	97	41	18	25	15	2	2,18	1,17
Matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)	193	95	31	16	23	19	12	2,66	1,39
Muu	69	34	71	0	9	4	16	1,94	1,56
Vastanneita yhteensä	204								

Taulukko 22. Muut tuotteet, joita vastanneet ostivat tai olivat halukkaita ostamaan tällä käynnillään Kilpisjärven luontotalolla.

Tuote	kpl
Kahvi	1
Kortit	10
Postikortit & postimerkit	2
Ohikulkumatkalla	1
Yhteensä	14

3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

159 vastaajaa (72 %) nimesi vierailusta ja 130 vastaajaa (59 %) näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita (liite 4). Vastaukset näihin kahteen erilliseen kysymykseen menivät osittain päällekkäin. Osa vastaajista luetteli myös samaan kohtaan useita eri asioita. Tärkeimmät mieleen jääneet asiat erottuivat kuitenkin selvästi vastauksissa.

Koko vierailusta mieleenpainuvinta oli henkilökunnan ystävällisyys ja hyvä palvelu. Tätä mieltä oli yli 30 % vastanneista. Myös luontotalon lämminhenkinen tunnelma oli jäänyt useiden kävijöiden mieleen (6 %). Monien mielestä vierailusta jäi päällimmäisenä mieleen näyttely (18 %) sekä luontotalon siisteys (9 %). Luontotalon sijainti ja arkkitehtuuri olivat jääneet myös vastaajien mieleen. Osa vastaajista oli vieraillut luontotalossa Metsähallituksen 150-vuotisjuhlapäivänä, koska mieleenpainuvinta olivat olleet silloin tarjotut täytekakkukahvit.

Kun kysyttiin näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyttä asiaa, suosituin vastaus oli kuvat, jotka olivat jääneet mieleen kolmasosalle (32 %) vastanneista. Kasvit tai kasvillisuuden mainitsi tässä kohdassa 17 henkilöä (13 %) ja AV-esitykset 10 henkilöä (8 %). Kilpisjärven alueen historia oli jäänyt mieleen 4 %:lle vastanneista ja henkilöhistorian valokuvat ja vuodenaikaympyrä 2 %:lle vastanneista.

3.5. Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia oli kirjattu 22 kpl. Kilpisjärven luontotaloon kohdistuvia kehuja oli näistä viisi. Luontotaloon liittyvistä kehittämis ehdotuksista kaksi koski AV-esityksiä. Esityksiin toivottiin lisää tunturikasveja sekä selostuksen lisäämistä. Alueen retkeilyrakenteita koskevia palautteita oli muutama. Niistä erikoisin ja ehkä vaikein toteuttaa oli ulkomaalaisen henkilön toivoma kosketusnäytöllä toimiva infotaulu tienvarteen. Kaikki vapaamuotoiset ajatukset on esitetty tyypeittäin ja kohteittain liitteessä 5.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimukseen vastasi yhteensä 220 henkilöä, joista vanhin oli 77-vuotias ja nuorin 8-vuotias. Vastanneiden keski-ikä oli 47 vuotta, mutta tyypillisin luontotalon asiakas on iältään 58-vuotias, todennäköisemmin nainen kuin mies. Luontotalolle vastaajat saapuivat yleisimmin 2–5 hengen seurueissa. Puolet luontotalolla käyneistä seurueista koostui oman perheen jäsenistä, yli neljäsosa seurueista oli ystäväporukoita. Kilpisjärven luontotalolla vierailleet ryhmät olivat pääasiassa varttuneita aikuisia. Alle 15-vuotias lapsi oli mukana vain noin joka viidennellä seurueella.

Yli yhdeksänkymmentä prosenttia kyselyyn vastanneista oli suomalaisia. Eniten kävijöitä oli tullut Helsingistä, noin joka kymmenes vastaaja. Enontekiöläisiä oli kyselyyn vastanneista seitsemän prosenttia. Muutoin kävijät olivat tulleet eri puolilta maata. Ulkomaalaisista viidennes oli Ruotsista, seuraavaksi eniten oli hollantilaisia. Kyselyyn vastasi myös muutama ranskalainen, saksalainen ja irlantilainen. Pari kävijää oli tullut Euroopan ulkopuolelta, Kanadasta ja Yhdysvalloista.

Vain kolme sadasta asiakastutkimukseen vastanneesta nimesi Kilpisjärven luontotalon tärkeimmäksi matkakohteekseen. Melkein puolet vastanneista ei alun perin aikonut käydä luontotalossa, vaan luontotalo oli ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella. Matkan pääkohteeksi tai muuksi kohteeksi asiakkaat nimesivät lähistön luontokohteita tai naapurimaan Norjan. Luontokohteista oli selvästi suosituin Saanatunturi. Halti ja Kolmen valtakunnan rajapyykki olivat myös monen vastaajan käyntikohteina.

Tietoa Kilpisjärven luontotalosta oli saatu eri lähteistä. Reilu viidennes vastanneista oli saanut tietoa tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta ja miltei yhtä moni oli löytänyt tietoa Metsähallituksen internetsivuilta. Majoitusyrityksiltä tiedon oli saanut joka kymmenes. Suurin osa niistä, jotka olivat vastanneet kohtaan ”Muualta”, yhteensä noin 13 % vastanneista, oli saanut tiedon tienvarsiopasteista. Joka viidennelle tutkimukseen osallistuneelle luontotalo oli jo ennestään tuttu. Vastauksista näkyy selvästi Metsähallituksen Luontoon.fi-sivujen merkitys asiakaspalvelupisteiden markkinoinnissa. Alueiden tietoja hakeva retkeilijä tai matkailija löytää Internetistä samalla tietoa alueella sijaitsevista asiakaspalvelupisteistä. Samoin näkyy selkeiden tienvarsiopasteiden merkitys.

Kun asiakkailta kysyttiin, missä kaikissa kohteissa he olivat käyneet tai aikoivat käydä vierailunsa yhteydessä, kolme neljästä vastanneesta nimesi Kilpisjärven kylän yhtenä kohteenaan. Yli puolet oli käynyt tai aikoi käydä Saanalla tai Jäämeren rannalla. Noin kolmasosa mainitsi kohteenaan Mallan tai Kolmen valtakunnan rajapyykin. Vain joka sadas vastaaja kertoi käyvänsä Poroeno–Lätäsenolla. Vaikka Kilpisjärven luontotalolta ostetaan kesäisin runsaasti kalastuslupia, vaikuttaa kuitenkin siltä, etteivät lupien ostajat kulje luontotalon kautta Poroenolle ja Lätäsenolle, vaan sinne menevät ostavat lupansa muuta kautta. Toisaalta lupien ostajat voivat olla niin kiireisiä, etteivät ehdi vastaamaan kyselyihin.

Suurin osa Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimukseen osallistuneista oli harrastanut tai aikoi harrastaa jotakin luontoaktiviteettia matkansa aikana. Kolmella neljästä kysymykseen vastanneesta oli neljä harrastusta tai enemmän. Suosituimpia olivat kävely, luonnosta nauttiminen, maiseman katselu sekä retkeily. Myös luonnon tarkkailu kuului monen harrastusvalikoimaan. Melkein puolet vastanneista harrasti luontovalokuvausta.

Kalastusta kertoi harrastavansa 14 % ja pilkkimistä neljä prosenttia vastaajista. Kuusi prosenttia harrasti moottorikelkkailua. Kalastajien ja moottorikelkkailijoiden osuus tutkimukseen osallistuneista oli yllättävän pieni, onhan Kilpisjärven ja Käsivarren alue suosittua kalastus- ja kelkkailu-alueita. Kelkkailijoiden ja pilkkijöiden vähäisen osuuden selittää osittain se, että asiakastutkimus alkoi vasta huhtikuun loppupuolella. Toisaalta autio- ja varaustuvissa yöpyjiä ja telttailijoita oli molempia alle viidennes vastaajista. Kesän ajan ohikulkijat, joista suurin osa on menossa Norjaan

tai tulossa sieltä, eivät ehdi yöpymään tuvissa sen paremmin kuin kalastamaan. Osa kävijöistä kiipeää Saanan laelle ennen matkan jatkamista, mutta pitemmälle maastoon ei suurin osa Kilpisjärven luontotalon asiakkaista näytä menevän.

Kilpisjärven luontotalolle saavuttiin yleensä omalla henkilöautolla, asuntoautolla tai henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä. Linja-autolla tai tilausbussilla paikalle saapui noin joka kuudes vastanneista. Vilkkain kuukausi oli tutkimuksen mukaan selvästi heinäkuu. Tuolloin kylän ohi kulkeva liikenne on vilkkaimmillaan.

Tutkimuksen mukaan kävijöitä oli eniten keskiviikkoisin. Tiistai ja torstai olivat seuraavaksi vilkkaimmat päivät. Perjantai voitti selvästi kävijämäärässä maanantain. Tältä osin asiakastutkimukseen kannattaa suhtautua kriittisesti. Mikäli tutkimuksesta olisi saatu saman verran vastauksia joka viikonpäivältä, tuloksia voitaisiin pitää luotettavampina. Tutkimuspäivät arvottiin etukäteen, mutta kaikkia päiviä ei voitu toteuttaa. Toteutuneissa tutkimuspäivissä oli viisi tiistaita, keskiviikkoa ja torstaita ja neljä maanantaita. Tutkimus oli kuitenkin tehty ainoastaan kahtena perjantaina, mutta suhteessa perjantain vastausmäärä oli päiväkohtaisesti kaikkein suurin. Viikonloppuisin tutkimusta ei juurikaan tehty, koska tuolloin asiakasneuvoja oli vähiten ja tutkimuksen varsinainen suorittaja vapaalla. Näin pienestä aineistosta on vaikea varmuudella päätellä eri viikonpäivien vilkkautta.

Tutkimuksen mukaan luontotalolla käyntien ajankohta painottuu aamupäivälle. Tämä selittyy osittain sillä, että tutkimuslomakkeiden jakaminen tapahtui aamupäivisin klo 9–13 ja iltapäivisin klo 12–15.30. Tunnin ajan lomakkeita jaettiin samaan aikaan sekä aamupäivän että iltapäivän kyselyissä. Tämän vuoksi osa aamupäivällä tulleista ehti vastata iltapäivän kyselyyn.

Asiakastutkimuksessa asiakkailla oli mahdollisuus arvioida luontotalolta saamia palveluita asteikolla yhdestä viiteen. Jokainen asiakas voi arvioida niitä palveluja, joita hän oli käyttänyt luontotalovierailunsa aikana. Suurin osa vastaajista arvioi saamansa palvelut melko hyväksi tai erittäin hyväksi, toisin sanoen saadut arvosanat olivat suurimmassa osassa vastauksia vähintään nelosia, mikä tarkoittaa jo melko hyvää.

Tiedonsaanti luonnosta ja retkeilystä, näyttelyt, henkilökohtainen asiakasneuvonta ja luontokeskuksessa myytävät tuotteet olivat useimmin arvioituja kohteita. Paras palveluiden arvioinnin keskiarvo (4,5) olikin henkilökohtaisella asiakasneuvonnalla ja WC:llä. Seuraavaksi parhaimpaan keskiarvoon ylsivät tiedonsaanti luonnosta, näyttelyt, lupiin liittyvä asiakaspalvelu sekä yleisötietokone. Heikoin keskiarvo ei ollut huono, sillä 3,8 jäi tutkimuksen heikoimmaksi. Sen sai tiedonsaanti moottorikelkkailusta.

Kilpisjärven luontotalo profiloituu selvästi myös matkailuneuvonnaksi, vaikka se ei virallisesti sellainen olekaan. 42 prosenttia vastanneista sai luontotalosta mielestään matkailuneuvontaa, ja neuvonnan taso arvioitiin hyväksi. Arvioiden keskiarvoksi tuli 4,2.

Kun asiakkaita pyydettiin arvioimaan luontotalon onnistumista eri asioissa, korkeimmat arvosanat saivat henkilökunnan asiakaspalvelu ja sisätilojen toimivuus ja siisteys. Ainoat keskiarvoltaan alle neljän jääneet palvelut olivat tiedon saanti palveluista etukäteen ja myyntituotteiden sopivuus.

Henkilökunnan asiakaspalvelualltius korostuu myös vapaamuotoisissa vastauksissa. Kun asiakailta kysyttiin luontokeskusvierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyttä asiaa, kolmasosalle vastaajista oli jäänyt parhaiten mieleen hyvä palvelu ja/tai henkilökunnan ystävällisyys. Myös luontotalon lämpimän tunnelman mainitsi osa vastaajista. Asiakaspalvelun jälkeen vierailun seuraavaksi mieleenpainuvuin asia oli ollut luontotalon näyttely. Näyttelystä mieleen olivat jääneet suurelle osalle kauniit luontokuvat.

Kilpisjärven luontotalon asiakaspalvelun saamat kauttaaltaan kiitettävät arvosanat osoittavat, kuinka merkittävä on henkilökunnan rooli asiakaspalvelupisteessä. Vaikka Kilpisjärven luontota-

lossa ei ole vakituista henkilökuntaa, on ollut onni saada sinne töihin useana peräkkäisenä vuonna samoja motivoituneita, alueeseen perehtyneitä asiakasneuvoja, joilla on myös runsaasti aikaa asiakkaille.

Ainoastaan sesonkeina avoinna olevassa luontotalossa pystytään aukioloaikana keskittymään pääasiassa olennaiseen, asiakaspalveluun. Vaikka luontotalossa myös varataan varaustupia ja myydään kalastuslupia, on suurin osa asiakasneuvontaan kuulumattomasta työstä pystytty organisoi-
maan hoidettavaksi muualla.

Asiakastutkimuksen vastauksista käy ilmi, ettei ostosten teko ole tärkein syy luontotalolla käyntiin. Kun kysyttiin halukkuutta ostaa luontotalolta erilaisia tuotteita, ainoat tuotteet, joiden ostaminen olisi kohtuullisen todennäköistä, olivat retkeily- ja ulkoilukartat. Niiden osalta vastaajien ostohalukkuuden keskiarvo nousi yli kolmen. Muiden tuotteiden ostaminen olisi keskiportoasiakkaan mielestä epätodennäköistä ja jopa erittäin epätodennäköistä. Aina kuitenkin löytyy asiakkaita, jotka voisivatkin ostaa kyseisen tuotteen. Esimerkiksi lupia ostaisi erittäin todennäköisesti 17 prosenttia vastaajista ja luontoaiheisia leluja ja pelejä neljä prosenttia.

Kiitokset

Kiitos Hannele Eiralle, joka teki lomakkeet ja valmisteli tallennuspohjan Astaan Tarja Tuovisen opastuksella. Kiitokset Viktor Mannelalle, joka jaksoi uutterasti jakaa lomakkeita Kilpisjärven luontotalolla. Kiitokset myös Tony Mannelalle ja Saila Kuukasjärvelle, jotka tallensivat Hannelen kanssa lomakkeet järjestelmään sekä osallistuivat asiakastutkimuksen tekoon muutoinkin. Kiitokset myös harjoittelija Riitta Karhusillalle sekä asiakastutkimuksen vastuuhenkilölle puistomestari Risto Kurulle.

Lähteet

Ohenoja, A. 2010: Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen yritystutkimus 2009. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 139.68 s.

Ohenoja, A. & Leppänen, T. 2010: Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen kävijätutkimus 2009–2010. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 140. 106 s.

Otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havaintoja (tavoite)	Keruupäiviä
Kilpisjärven luontotalo	Kaikki asiakkaat	330	42
<i>Kertymä yhteensä</i>		220	22

Kuukausi	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys
Asiakkaat, keskiarvo 5v	1861	761	1315	4615	3041	2270
% tutkimusajan asiakas- määrästä	8 %	7 %	10 %	35 %	23 %	17 %
Vastauksia kpl FIN	20	17	25	88	57	43
ENGLANTI	4	4	5	17	12	8
RUOTSI	3	2	3	10	7	5
Keruupäiviä	6	6	6	9	7	8

LIITE 2.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu ja Kilpisjärven luontotalon kävijämäärät

Paikka: Kilpisjärven luontotalo

Keruuajan pituus: ap. klo 9–13 ja ip. klo 12–15.30

Tavoite: 3–15 lomaketta / päivä

Huhti-kesäkuu 2009

<i>päivä</i>	Ti 21.4.	Ke 22.4.	To 23.4.	Ma 27.4.	Ti 28.4.	Ke 13.5.	Pe 26.6
<i>Kello</i>	ap	ip	ap	ip	ip	ap	ap
<i>Kpl</i>	11	7	7	2	7	22	22
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							78

Kesä-heinäkuu 2009

<i>Päivä</i>	La 27.6.	Ma 29.6.	To 2.7.	Ti 14.7.	Ke 15.7.	To 16.7.	Pe 24.7.
<i>Kello</i>	ip	ap	ap	ip	ip	ap	ip
<i>Kpl</i>	9	5	6	10	22	11	13
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							76

Heinä-syyskuu 2009

<i>Päivä</i>	To 30.7.	Ke 5.8.	Ma 10.8.	Ti 25.8.	To 27.8.	Ma 7.9.	Ti 8.9.
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ap
<i>Kpl</i>	8	10	1	11	8	8	13
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							59

syyskuu 2009

<i>päivä</i>	Ke 17.9.						
<i>Kello</i>	ap						
<i>Kpl</i>	7						
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							7

KILPISJÄRVEN LUONTOTALON KÄVIJÄT VUOSINA 2001–2009

	KÄVIJÄT 2001	KÄVIJÄT 2002	KÄVIJÄT 2004	KÄVIJÄT 2005	KÄVIJÄT 2006	KÄVIJÄT 2007	KÄVIJÄT 2008	KÄVIJÄT 2009
	YHT	YHT	YHT	YHT	YHT	YHT	YHT	YHT
TAMMIKUU								
HELMIKUU								
MAALISKUU				426	373	504	388	493
HUHTIKUU	763	1461	2192	1929	2050	1664	1472	1615
TOUKOKUU	656	786	1055	760	645	678	666	609
KESÄKUU	507	1174	1452	1437	1364	1248	1076	1264
HEINÄKUU	3034	6017	5775	4551	4332	3964	4454	4339
ELOKUU	2309	3376	3366	2777	3132	2932	2998	2918
SYYSKUU	1635	2162	2868	2265	2175	2118	1926	2233
LOKAKUU								
MARRASKUU								
JOULUKUU					136			
yht:	8 904	14 976	16 708	14 145	14 207	13 108	12 980	13 471

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet ja matkan pääkohteet

Muu kohde tai pääkohde (kun pääkohde ei ollut luontotalo)	kpl
Saana	30
Norja	19
Halti	10
Kolmen valtakunnan rajapyykki	8
Helsingin Yliopiston biologinen asema	5
Hiihto	5
Kilpisjärven Retkeilykeskus	5
Luonto	4
Ruotsi	4
Malla	3
Pallas	3
Skibotn	3
Termis	3
Tromsö	3
Useita kohteita	3
Kilpisjärvi	2
Lofootit	2
Muonio	2
Retkeily	2
Saariselkä	2
Tunturit	2
Ylläs	2
Yksittäismainintoja: Lappi, lähiympäristö, matka yleensä, Nordkapp, Kalottireitti, patikointi luonnossa, Pousujärvi, Salla, Scandinavia, vaellusreitti, kysymyksen 3 kohteet, Kilpisjärven lomakeskus, Saanajärvi, Helsinki, Pyhätunturi, Kittilä, Suomi, kauppa, Luosto, Länsi-Lappi, maasto, Salla	22
Yhteensä	144

Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat

Vierailusta päällimmäisinä mieleen jääneet asiat, n = 159	Lkm
Hyvä palvelu / henkilökunnan ystävällisyys	49
Näyttely	29
Siisteys	15
Hyvä / lämmin tunnelma	10
AV-esitykset	8
Asiantuntemus	6
Mukava käyntikohde	5
Kakkukahvit	5
Arkkitehtuuri, tilojen kauneus	5
Kauniit kuvat	4
Selkeys	4
Kauniilla paikalla/näköala	4
Kyselyyn vastaaminen	3
Kasvit/kasvikuvat	3
Lapin historia	3
Informatiivinen	2
Esitteet	2
Paikallinen luonto	2
Kartat	2
Monipuoliset palvelut	2
Kattava opastus	2
Kokonaisuus	2
Yksittäismainintoja: "rauhallisuus", "kalastusluvan ostaminen", "hyvää infoa, mutta ei ranskaksi", "infoa yli valtakunnan rajojen", "vanhat valokuvat", "vuosilukukartta", "esineet vitriinissä", "lumirikko", "laaja tietomäärä", "vuodenaikaympyrä", "porosuvut", "maisemaan sopiva", "luonnon monimuotoisuus ja rajut vaihtelut", "asiallinen", "luonto-opasteet", "mielenkiinto luontoon ja innostus tulla uudelleen", "minulle sopiva tuote", "erittäin hyvä", "luontoinfo yleensä", "kirjasto", "paikallinen tieto", "asiakaspääte", "tarpeellinen", "tuotteet", "saimme tiedon, mitä tulimme hakemaan"	25
Yhteensä	192

Näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat, n = 130	Lkm
Kuvat / luontokuvat	42
Kasvit, kasvillisuus	17
AV-esitykset	10
Skandien laidalla / koko näyttely	7
Eläimet	6
Kasvikuvat	5
Kilpisjärven alueen historia	5
Luontonäyttely, luonto	5
Henkilöhistorian valokuvat	3
Vuodenaikaympyrä, vuosinäyttely	3
Saamelaisnäyttely	3
Maisemajulisteet	3
Kartat	3
Tieto lähialueesta	2
Puhelinkeskus	2
Tunturit	2
Monipuolinen luonto	2
Esitellyt henkilöt	2
Selkeys	2
Hyvä yleiskuva Kilpisjärvestä	2
Yksittäismainintoja: ”menneet sukupolvet”, ”luontotietämys”, ”opastus”, ”monipuolisuus”, ”Saanan lajien esittely”, ”Pihtusköngäs”, ”kuva kullerosta lumessa”, ”hyvin esillä”, ”mielenkiintoinen aihealue”, ”Aku Ankka 1995”, ”esineet vitriinissä”, ”kalastus”, ”linnut”, ”palvelu”, ”saamelaiskengät”, ”hyvä tiedonsaanti”	16
Yhteensä	132

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehu	Hyvään, ystävälliseen asiakaspalveluun kannattaa aina panostaa - se on se, joka jää ihmisten mieliin, ja saa palaamaan takaisin, jos mitä tahansa kysyttävää tulisi. Sen olette tehneet oikein. Oli ilo käydä (ja tulla uudestaan).
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehu	ihan kiva paikka
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehu	P-paikka tilava. Kauniilla paikalla. Ystävällisyys. Rauhallisuus
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehu	Kiitos teille
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehu	näyttely erittäin hyvä
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehu/kehittämisehdotus	- Kilpisjärven luontotalon henkilökunta on asiansa osaavaa. Vaeltajalle täältä annetaan oivalliset neuvot rinkaankin mukaan tunturiin.
Lvk- Retkeily - Palvelurakenteet		- Ehdotus: Voisiko luontotalon ulkopuolella olla avoin wc. Vaeltajia tulee ja menee tuntureille myös silloin kun luontotalo ei ole avoinna.
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Kahvio olisi kiva näin hienolla paikalla
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Näyttely ja AV-esitys vuodesta toiseen sama, kaipaisi hieman vaihtelua - ei häiritse kukaan
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Diaesitykseen enemmän tunturikasveja
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Enemmän informaatiota ranskaksi, olisi kiinnostavaa ranskalaisille
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	kehittämisehdotus	More information in French should be interesting for French people Selostus videokuvaan
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	ei määritelty	Parhaat onnentoivotukset Kilpisjärven luontotalolle ja henkilökunnalle Metsähallituksen 150-vuotisjuhlan merkeissä.
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	ei määritelty	Oisin lainannut englanninkielistä informaatiota koskien Saanan luontopolkua, kun olin sinne menossa - mutta sain ostettua esitteen tänään.
Lvk- Retkeily - Palvelurakenteet	kehittämisehdotus	I would have hired information in English with the Saana Nature Path when I was going there - but I could buy today the brochure Saanan huipulla voisi olla suuntanuolekuvat ja nimet muille tuntureille
Lvk- Retkeily - Palvelurakenteet	kehittämisehdotus	Tien viereen kosketusnäyttö tietokone, jolla turistit saavat nopeaa informaatiota.
Lvk- Retkeily - palvelurakenteet	valitus	A touchscreen information computer at the side of road which gives quick access to information for tourists.
ei määritelty	valitus	Huonosti liikkuvalla ja korkealla paikalla kammokaisella ei tullut mieleen, että patikointireitit ovat erittäin kivikkoisia ja mm. Saanan huipulle johtavilla portilla ei ole katetta. Onneksi minulla oli mukana vaimo, jolta sain apua vaikeakulkuisissa kohdissa.
ei määritelty	ei määritelty	Porotokan vaeltaminen Saanan tunturikoivikossa, SW-rinteessä ja kullerorinteessä pöyristyttävää, miksi porojen annetaan talloa ja tuhoata luonnonsuojelualue kokonaan?
ei määritelty	ei määritelty	Toivottavasti luonnonrauha säilyy Kilpisjärvellä jatkuvasti lisääntyneen rakentamisen vuoksi.
ei määritelty	ei määritelty	Tekstiilisäys kysymyksen 9 kohtaan 20 Luontotalon käsikirjasto: "Vertailukohteena on Ylläksen ja Hetan luontotalon kirjasto"
ei määritelty	ei määritelty	Lisäys kysymykseen 21: ehkäpä talvella
ei määritelty	ei määritelty	Alueella jo vuodesta 1992 ja ens' vuonna uudestaan...
ei määritelty	ei määritelty	Kaikkea hyvää tuleville vuosille!

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	post	nimikirjain	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Kilpisjärven luontotalo

Asiakastutkimus 2009

Täyttöohjeet:

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

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin **henkilökohtaisesti** merkitsemällä yksi rasti vastausympyrään (○). Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollista valita useampi vaihtoehto, merkitse vastauksesi vastausruutuihin (□). Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus siihen varattuun kohtaan.
3. Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Kilpisjärven luontotalossa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontotalon henkilökunta.
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan kolme luonto- ja valokuva-aiheista kirjepalkintoa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit luontotaloon?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontotalossa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- Saana
- Malla-laiva
- Mallan luonnonpuisto
- Kolmen valtakunnan rajapyykki/Kuohkimajärvi
- Kalottireitti/Halti
- Poroeno-Lätäseno
- Salmivaara
- Kilpisjärven kylä
- Jäämeren ranta, Norja
- Muualla, missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi luontotaloon?

(merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- 1 henkilöauto
- 2 henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
- 3 linja-auto
- 4 tilausbussi (ryhmämatka)
- 5 juna
- 6 lentokone
- 99 muu, mikä? _____

4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi?

Merkitse numero -> _____

5. Minkälainen on matkaseurueesi?olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna)

joista alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (jos kaikki lähes saman ikäisiä, _____)

ilmoita yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Kilpisjärven luontotalossa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- oman perheen jäsenistä
- muista sukulaisista
- ystäväistä
- työtovereista
- koululuokasta
- päiväkotiryhmästä
- opiskeluryhmästä
- eläkeläisryhmästä
- ohjelmalveluyrityksen asiakkaista
- kerhosta, yhdistyksestä tms.
- jostakin muusta, mistä? _____

7. Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi Kilpisjärven luontotalossa?

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

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

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

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

Laadun arviointi asteikolla 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskimukainen, 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"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
tiedonsaanti moottorikelkkailusta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
tiedonsaanti vesillä liikkumisesta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
luontotalossa myytävät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
yleisötietokone		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
luontotalon näyttely		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
AV-esitykset		<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"/>
eritysryhmille 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"/>

9... jatkuu	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti majoituspalveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontotalon käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen		<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"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Kilpisjärven luontotalosta tällä käynnilläsi?

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

(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 luontoharrastusaiheiset opaskirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontokuvateokset, kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.		<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 moottorikelkkauraluvat)		<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"/>	
korut		<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"/>	
matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)		<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"/>	

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Kilpisjärven lähiretkeilyalueilla tai muissa lähistön luontokohteissa?

1 kyllä 2 ei -> siirry seuraavaan kysymykseen Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 38 <input type="checkbox"/> pilkkiminen |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 15 <input type="checkbox"/> luontovalokuvaus | 51 <input type="checkbox"/> hyönteisten tai perhosten keräily |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu luonnossa | 54 <input type="checkbox"/> maiseman katselu |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 56 <input type="checkbox"/> luonnosta nauttiminen |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | 77 <input type="checkbox"/> riippuliito |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely | 96 <input type="checkbox"/> yöpyminen auto- ja/tai varaustuvassa |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 230 <input type="checkbox"/> varjoliito |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 36 <input type="checkbox"/> metsästys | |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Kilpisjärven luontotalossa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta

käynyt _____ kertaa ennen tätä kertaa

13. Onko Kilpisjärven luontotalo tällä matkalla...

matkasi ainoa tai tärkein kohde?

yksi matkasi suunnitelluista kohteista?

Muita kohteita ovat: _____

ennalta suunnittelemaan kohde matkan varrella?

Matkasi pääkohde/kohteet ovat: _____

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

toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä

tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta

Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)

muilta www-sivuilta

esitteistä tai oppaista (retkeilyopas, ym)

TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista

seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta

alueen yrityksiltä (ohjelmalvelut, majoitus)

paikka on minulle entuudestaan tuttu

muualta, mistä _____

15a Mitä luontotalossa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?

15b Mitä luontotalon näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_ _ _ _ _] _____

17. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen

18. Syntymävuosi? [_ _ _ _ _]

19. Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)

ammattikoulu

opistotasoinen tutkinto

alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto

ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto

ei ammatillista tutkintoa

21. Matkan jälkeen...

5 = erittäin todennäköisesti, 4 = todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = epäto-

dennäköisesti, 1 = erittäin epätodennäköisesti

	erittäin					erittäin	
	todennäköisesti	5	4	3	2	1	epätoden-
							näköisesti

tuletko uudelleen Kilpis-

suositteletko Kilpisjärven

luontotaloa muille?

26. Ovatko aukioloaikamme sopivat?

kyllä ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää? _____

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 185 Hyvärinen, E. & Sulkava, P. (toim.) 2009: Hyönteiskartoitukset Annjaloanjilla ja Toskaljärven ympäristössä Käsivarren erämaa-alueella 2007 ja 2008. 78 s.
- No 186 Mattus, I. 2010: Itä-Inarin paikannimistö. 278 s.
- No 187 Rantala, O. & Haanpää, M. (toim.) 2010: Luontolomia kaupunkikohteessa – luontomatkailun kehittäminen Rovaniemellä. 69 s.
- No 188 Haanpää, M. & Rantala, O. (toim.) 2010: Vieraskirjat palvelujen kehittämisen välineenä – ulkomaiset matkailijat Urho Kekkosen kansallispuistossa. 66 s.

Sarja B

- No 134 Meriruoho, A. 2010: Merenkurkun saariston maailmanperintöalueen kävijätutkimus 2009. 50 s.
- No 135 Meriruoho, A. 2010: Besökarundersökning på världsarvet Kvarkens skärgård 2009. 50 s.
- No 136 Kuivinen, A. 2010: Lauhanvuoren kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 59 s.
- No 137 Kuivinen, A. 2010: Kauhanevan–Pohjankankaan kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 53 s.
- No 138 Kuivinen, A. 2010: Lauhanvuoren ja Kauhanevan–Pohjankankaan kansallispuistojen yritystutkimus 2007. 71 s.
- No 139 Ohenoja, A. 2010: Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen yritystutkimus 2009. 68 s.
- No 140 Ohenoja, A. & Leppänen, T. 2010: Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen kävijätutkimus 2009–2010. 106 s.
- No 141 Laakso, J. 2010: Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimus 2009. 44 s.

Sarja C

- No 74 Metsähallitus 2010: Saarijärven aarnialueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 45 s.
- No 75 Metsähallitus 2010: Vorlokin Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 48 s.
- No 79 Metsähallitus 2010: Aatsinki-Onkamon, Peuratunturin ja Suksenpaistama-Miehinkävaaran Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma. 61 s.
- No 80 Metsähallitus 2010: Kolvananuuro ja lähialueet Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 77 s.
- No 82 Metsähallitus 2010: Metsäkylän Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma 2009–2018. 41 s.
- No 85 Kyöstilä, M., Erkkonen, J., Sulkava, P. & Lohiniva, S. 2010: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston luontomatkailusuunnitelma. 82 s.
- No 86 Pulkkinen, P., Partanen, T., Kiiskinen, A. & Laakkonen, M. 2010: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston kalavesien hoito- ja käyttösuunnitelma. 40 s.

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-825-1(pdf)

www.metsa.fi/julkaisut