

Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimus 2010



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

Översättning: Firma Pimma Åhman
Jorgalus: Seija Aikio-Järviluoma

Kansikuva: Vuovjuš – Kulkijat -näyttely.
Kuva: Metsähallitus / Satu Kotavuopio



© Metsähallitus 2012

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkajulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-446-967-8 (pdf)

Jaana Laakso

Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimus 2010

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	15.6.2012
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	886/52/2012
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue, virkistysmetsä		
ALUEEN NIMI	Pallas–Yllästunturin kansallispuisto, Jyppyrän virkistysmetsä		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Pallas–Ounastunturi F1130 0101		
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIJÄ	Jaana Laakso		
JULKAISUN NIMI	Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimus 2010		
TIIVISTELMÄ	<p>Tunturi-Lapin luontokeskus on yksi Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupisteistä. Luontokeskuksen maksullisen päänäyttelyn aiheena ovat paimentolaissaamelaisuus ja luonto. Ihmisen ja luonnon ainutlaatuinen suhde tulee näkyviin näyttelyn kahdeksan vuodenajan kuvauksessa. Luontokeskuksen maksuttomissa näyttelyissä toistuu sama kahdeksan vuodenajan teema. Lisäksi maksuttomalla puolella sijaitsevat Yrjö Kokko -kirjasto sekä Pohjoisen Kulkijat -näyttely. Auditoriossa on nähtävänä useita luonnosta kertovia DVD-esityksiä.</p> <p>Tunturi-Lapin luontokeskus oli alun perin Metsäntutkimuslaitoksen luontokeskus. Kun silloisen Pallas–Ounastunturin kansallispuiston hallinta siirtyi vuonna 2002 Metsähallitukselle, muuttui myös luontokeskuksen hallinta. Luontokeskuksen nykyiset näyttelyt valmistuivat vuonna 2007.</p> <p>Tämä asiakastutkimus on toinen Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakkaille suunnattu mielipidekartoitus. Ensimmäinen tutkimus tehtiin vuonna 2003. Molemmat tutkimukset toteutettiin Metsähallituksen vakioituilla menetelmillä. Tähän tutkimukseen aineistoa kerättiin vuoden 2010 helmikuun loppupuolelta lokakuun loppuun asti kahtena päivänä viikossa ja satunnaisuutta otoksiin haettiin arpomalla päivät viikon sisällä.</p> <p>Tulosten perusteella Tunturi-Lapin luontokeskuksen tyypillinen asiakas on omalla autolla, oman perheen jäsenten kanssa pienessä ryhmässä liikkuva hieman alle 60-vuotias henkilö, joka harrastaa luontokeskuksen lähialueella kävelyä, retkeilyä ja luonnosta nauttimista. Valtaosa kävijöistä tulee eri puolelta Suomea. Eniten kävijöitä on Enontekiöltä, seuraavaksi parhaiten edustettuina ovat Tampere, Helsinki, Vantaa ja Rovaniemi. Ulkomaalaisia oli vastanneista 13 %.</p> <p>Suurimmalle osalle kävijöistä luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista. Parhaiten luontokeskus onnistui vastaajien mielestä henkilökohtaisessa asiakasneuvonnassa sekä sisätilojen toimivuudessa ja siisteydessä. Näiden lisäksi seuraaviin luontokeskuksessa tarjolla oleviin palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä: tiedonsaanti luonnosta, tiedonsaanti saamelaiskulttuurista, pääsymaksullinen näyttely Vuovjuša – Kulkijat sekä AV-esitys.</p> <p>Melkein puolet kyselyyn vastanneista (45 %) vieraili Tunturi-Lapin luontokeskuksessa ensimmäistä kertaa. Useampi kuin kaksi kolmesta vastaajasta aikoi tulla luontokeskukseen uudestaan. Suurin osa olisi myös valmis suosittelemaan luontokeskusta muille.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä asiakaspalvelua paremmin kysyntää vastaavaksi ja samoin kehitettäessä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa sekä Enontekiön kunnassa että koko Tunturi-Lapissa.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Tunturi-Lapin luontokeskus		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 169		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-967-8
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	50 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	15.6.2012
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	1430/52/2008
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område, rekreationsskog		
OMRÅDETS NAMN	Pallas-Ylläs nationalpark, Jyppyrä rekreationsskog		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Pallas-Ounastunturi FI1300101		
REGIONENHET	Lapplands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Jaana Laakso		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Fjäll-Lapplands naturum 2010		
SAMMANDRAG	<p>Fjäll-Lapplands naturum är ett av Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställen. Temat för naturhusets avgiftsbelagda huvudutställning är de renskötande samerna och naturen. Det unika förhållandet mellan människan och naturen framgår av utställningens presentation av de åtta årstiderna. I naturumets övriga, avgiftsfria utställningar upprepas samma tema med åtta årstider. Avgiftsfria är också Yrjö Kokko-biblioteket och utställningen Vandrare i norr. I auditoriet visas flera DVD-föreläsningar om naturen.</p> <p>Fjäll-Lapplands naturum var ursprungligen Skogsforskningsinstitutets naturum. Då besittningen av den dåvarande Pallas-Ounastunturi nationalpark övergick till Forststyrelsen år 2002, överfördes också förvaltningen av naturumet till Forststyrelsen. Naturumets nuvarande utställningar blev färdiga år 2007.</p> <p>Denna undersökning är den andra enkätundersökning som har gjorts bland kunderna i Fjäll-Lapplands naturum. Den första gjordes år 2003. Båda kundundersökningarna gjordes med Forststyrelsens standardiserade metoder. Materialet till denna andra undersökning insamlades mellan slutet av februari och slutet av oktober under två dagar i veckan. Slumpmässigheten utökades genom att man lottade ut vilka dagar i veckan material ska insamlas.</p> <p>Resultaten visar att en typisk kund i Fjäll-Lapplands naturum är en något under 60 år gammal person som kommer med egen bil, i litet sällskap, tillsammans med sin egen familj. De vanligaste aktiviteter som besökarna idkade i naturumets närhet var att promenera, idka friluftsliv och njuta av naturen. Merparten av besökarna kom från olika delar av Finland. Mest besökare kom från Enontekis, näst mest från Tammerfors, Helsingfors, Vanda och Rovaniemi. Av svaren var 13 % utlänningar.</p> <p>För största delen av besökarna var naturumet ett av de planerade målen för resan. Av naturumets tjänster uppskattades mest den personliga kundtjänsten samt naturumets allmänna snygghet och funktionsduglighet. Därtill var kunderna mycket nöjda med följande tjänster som stod till buds: informationen om naturen, informationen om samekulturen, den avgiftsbelagda utställningen Vuovjuš – Vandrarna samt AV-föreläsningarna.</p> <p>Nästan hälften av svaren (45 %) besökte Fjäll-Lapplands naturum för första gången. Mer än två tredjedelar av svaren hade planer på att besöka naturumet på nytt. Största delen skulle också gärna rekommendera naturumet för andra människor.</p> <p>Undersökningsresultaten kan användas till att utveckla kundtjänsten att bättre motsvara efterfrågan och till att utveckla samarbetet med övriga aktörer inom turismen i Enontekis kommun och hela Fjäll-Lappland.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Fjäll-Lapplands naturum		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 169		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-967-8
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	50 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

GOVVIDANSIIDU

ALMMUSTUHTTI	Meahciráđdehus	ALMMUSTUHTTINÁIGI	15.6.2012
DOAIMBANADDI	Meahciráđdehus	DOHKKEHANBEAIVEMEARRI	
LUHTOLAŠVUOHTA	Almmolaš	DIÁRANUMMIR	1430/52/2008
SUODJANGUOVLOTIIPA/ SUODJALANPROGRÁMMA	albmotmeahcci, Natura 2000 -guovlu, lustameahcci		
GUOVLLU NAMMA	Pallas–Yllásduottara álbmotmeahcci, Jyppyrä lustameahcci		
NATURA 2000-GUOVLLU NAMMA JA KODA	Pallas–Ovnesduottar FII300101		
GUOVLOOVTTADAT	Lappi luonddubálvalusat		
DAHKKI(T)	Jaana Laakso		
PRENTOSA NAMMA	Duottar-Lappi luondoguovddáza áššehasdutkanmuš 2010		
ČOAHKKÁIGEASSU	<p>Duottar-Lappi luondoguovddáš lea okta Meahcceráđdehusa luonddubálvalusaid áššehasbálvalansajiin. Luondoguovddáza válđočájáhus, mas berrojuvvo máksu, fáddán leat badjesápmelaččat ja luondu. Olbmo ja luondu erenoamáš gaskavuohta boahtá ovdan čájáhusa gávccii jagiáiggi govvideamis. Luondoguovddáza nuvttá čájáhusain lea seamma gávccii jagiáiggi temá. Lassin nuvttá čájáhusa bealde leat Yrjö Kokko -girjeráđju sihke Pohjoisen Kulkijat -čájáhus. Auditorios leat oaidnin láhkai mánggat luonddus muitaleaddji DVD-čájáhusat.</p> <p>Duottar-Lappi luondoguovddáš lei ovdal Meahccidutkanlágádusa luondoguovddáš. Go daláš Pallas–Ovnesduottara álbmotmeahcci hálddašeapmi sirdášuvai jagi 2002 Meahcceráđdehussii, nuppástuvai maid luondoguovddáza hálddahus. Luondoguovddáza dálá čájáhusat gárvvásmuvve jagi 2007.</p> <p>Dát áššehasdutkanmuš lea nubbi Duottar-Lappi luondoguovddáza áššehaččaide dahkkon oai-vilgárten. Vuosttas dutkamuš dahkkojuvvui jagi 2003. Guktot dutkamušat ollašuohttojuvvojedje Meahcceráđdehusa fásta metodaiguin. Dán dutkamušsii materiála čoggojuvvui guokte beavvi vahkus jagi 2010 guovvamánu loahpas golggothmánu loahpa ráđjai ja deivvolašvuohta čog-gosiidda ožžojuvvui nu ahte beavvit vuorbáduvvojedje gudege vahkkui.</p> <p>Bohtosiid vuodul Duottar-Lappi luondoguovddáza mihtilmas áššehas lea iežas biillain, iežas bearašlahuiguin, smávva joavkkus johtti vuollelaš 60-jahkásaš olmmoš, guhte luondu-guovddáza lahkosiin vázzá, vánddarda ja návddaša muđuid luonddus. Válđooassi galledeaddjiin boahtá iešgudet bealde Suoma. Eanemus galledeaddjit leat Eanodagas, čuovvovaččat buoremusat ovddastuvvon leat Tampere, Helsset, Vantaa ja Roavvenjárga. Olgoriikalaččat ledje vástidan olbmui 13 %.</p> <p>Stuorámus oassái gallejeaddjiide luondoguovddáš lei okta čuožahagain, mii lei mátkái plánejuvvon. Buoremusat luondoguovddáš lihkostuvai vástideaddjiid mielas persovnnalaš áššehasrávvemis sihke visttiid doaimbanvuodas ja čorgatvuodas. Dáid lassin čuovvovaš luondu-guovddáza fállan bálvalusaid olbmot ledje hui duhtavaččat: dieđuoazžun luonddus, dieđuoazžun sáme kultuvrra birra, čájáhus Vuovjuš – Kulkijat, mas berrojuvvui máksu sihke AV-čájáhus.</p> <p>Measta bealli jearahallamii vástidan olbmui (45 %) galledii Duottar-Lappi luondoguovddášis vuosttas geardde. Eanet go guokte golmma vástideaddjis áiggui boahit luondoguovddášii oddasit. Eanáš oassi livččii maid gárvvis ávžžuhit luondoguovddáza earáide.</p> <p>Dutkamuša dieđuid sáhttit geavahit ávkin go ovddidat áššehasbálvalusa buorebut jearu vástideaddjin ja seammás go ovddidat ovttasbarggu eará turismmain doaimmiiguin sihke Eanodaga gielddas ja oppa Duottar-Lappis.</p>		
ČOAVDDASÁNIT	áššehasdutkanmuš, Duottar-Lappi luondoguovddáš		
RAIDDU NAMMA JA NUMMIR	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 169		
ISSN-L ISSN (ONLINE)	1235-8983 1799-5388	ISBN (PDF)	978-952-446-967-8
SIIDOLOHKU	50 s.	GIELLA	suomagiella
GOASTTIDEADDJI	Meahciráđdehus	PRENTENBÁIKI	
JUOHKKI	Meahciráđdehus, luonddubálvalusat	HADDI	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	9
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	10
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	10
2.2 Aineisto ja menetelmät	12
3 TULOKSET	14
3.1 Asiakasrakenne.....	14
3.1.1 Perustiedot	14
3.1.2 Seuruetiedot	17
3.2 Käynti Tunturi-Lapin luontokeskuksessa.....	18
3.2.1 Kohteen tärkeys	18
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 luontokeskukseen.....	22
3.2.6 Tietolähde	25
3.3 Asiakastyytyväisyys	25
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Tunturi-Lapin luontokeskuksesta ja sen palveluista.....	25
3.3.2 Onnistuminen.....	26
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	28
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	29
3.4.1 Luontokeskuksessa käytetyt palvelut	29
3.4.2 Ostohalukkuus	29
3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat	30
3.4.4 Tuleminen uudelleen ja luontokeskuksen suosittelu muille	32
3.4.5 Rahankäyttö	33
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	33
4 TULOSTEN TARKASTELU	34
4.1 Yhteenveto.....	34
4.2 Vertailu vuoden 2003 asiakastutkimukseen	35
4.3 Johtopäätökset	36
LÄHTEET	37
LIITTEET	
Liite 1 Aineiston toteutunut keruaikataulu	39
Liite 2 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	40
Liite 3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat	42
Liite 4 Vapamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	44
Liite 5 Suomenkielinen kyselylomake	47

1 Johdanto

Tunturi-Lapin luontokeskus on Pallas–Yllästunturin kansallispuiston kolmesta luontokeskuksesta pohjoisin, ja se sijaitsee Enontekiön kirkonkylässä Hetassa, kansallispuiston pohjoispuolella (kuva 1). Metsähallituksen omistamassa kiinteistössä toimii Metsähallitus sekä vuokralaisena Saamelaiskäräjät. Luontokeskuksen näyttelyissä esitellään Enontekiön ja Pohjois-Norjan luontoa, saamelaiskulttuuria ja paikallista historiaa. Vuosien varrella Tunturi-Lapin luontokeskuksesta on kehittynyt Enontekiölle sekä luonnon että kulttuurin keskus.

Luontokeskus avattiin yleisölle ensimmäisen kerran vuonna 1994, jolloin sen omisti Metsäntutkimuslaitos. Metsähallitus oli tuolloin talossa vuokralaisena. Vuonna 2002 Pallas–Ounastunturin kansallispuisto siirrettiin Metsähallituksen hallintaan, ja samalla siirtyi Metsähallitukselle myös Tunturi-Lapin luontokeskus.

Edellinen asiakastutkimus tehtiin luontokeskuksessa vuonna 2003 (Laakso 2004). Sen jälkeen luontokeskusta on laajennettu ja rakennukseen on tehty uudet näyttelyt yhteistyössä Saamelaismuuseosäätiön kanssa. Uudet näyttelyt avattiin keväällä 2007.

Sekä tämä että vuonna 2003 tehty asiakastutkimus tehtiin Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituilla menetelmillä. Näin varmistetaan tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Seuraava asiakastutkimus on tarkoitus tehdä viiden vuoden päästä.

Samaan aikaan Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimuksen kanssa tehtiin Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa kävijätutkimusta (Rantatalo & Ylläsjarvi 2011).



Kuva 1. Tunturi-Lapin luontokeskuksen sijainti Enontekiöllä.
© Metsähallitus 2012, © Karttakeskus, Lupa L 5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Tunturi-Lapin luontokeskus on Suomen suosituimman kansallispuiston, Pallas–Yllästunturin, pohjoisin luontokeskus. Se sijaitsee Enontekiön kirkonkylässä Hetassa, noin kaksi kilometriä kylän keskustasta itään (kuva 2). Kansallispuiston pohjoisraja kulkee Hetan kylän eteläpuolella noin neljän kilometrin päässä. Hetasta pääsee Pallakselle Suomen vanhimpiin kuuluvaa Hetta–Pallasvaellusreittiä pitkin. Talvisin kansallispuistoon johtaa Hetasta useita latuja.

Tunturi-Lapin luontokeskus palvelee Enontekiön kunnan matkailijoita ja paikallisia asukkaita. Se hoitaa niin paikkakuntalaisten kuin Enontekiöllä vierailevien matkailijoiden lupa-asiat. Samoin se hoitaa Käsivarren tupavaraukset yhdessä Kilpisjärven luontotalon kanssa ja Hetta–Pallas-reitin tupavaraukset yhdessä Pallastunturin luontokeskuksen kanssa. Sieltä saa tietoa myös koko Enontekiön retkeilypalveluista. Luontokeskuksen pihalta pääsee suoraan lähipoluille ja laduille. Luontokeskuksen tarjoamat palvelut on tiivistetty taulukkoon 1.

Luontokeskuksen päänäyttely Vuovjuš – Kulkijat on ollut maksuton 1.6.2011 alkaen. Asiakastutkimuksen tekemisen aikaan näyttely oli maksullinen. Näyttely kertoo paimentolaissaamelaisuudesta ja luonnosta. Ihmisen ja luonnon ainutlaatuinen suhde tulee näkyviin näyttelyn kahdeksan vuodenajan kuvauksessa. Näyttely kertoo paitsi historiasta myös elämän muuttumisesta kuljettaessaan katsojaa menneisyydestä kohti nykyaikaa. Tutkimuksen tekemisen aikaan maksulliselle puolelle kuului myös yksi vaihtuva näyttely. Maksullisen puolen pääsylippu maksoi aikuiselta 5 €, lapsilta, opiskelijoilta ja eläkeläisiltä 3 €. Ryhmät maksoivat näyttelyyn tutustumisesta 3 €/hlö. Vuonna 2010 kävijöistä 19,54 % osti lipun luontokeskuksen maksulliselle puolelle.

Maksuttomia näyttelyitä ovat Pohjoisen kulkijat, 8 vuodenaikaa sekä lastennäyttely Pikku-Sopuli. Lisäksi maksuttomalla puolella on useita näyttelytiloja, joiden näyttelyt vaihdetaan monta kertaa vuodessa. Luontokeskuksessa on 66-paikkainen auditorio, jossa on erilaisia AV-esityksiä. Suurin osa esityksistä on maksuttomia, mutta osaa esitetään vain pääsylipun ostaneille.

Luontokeskuksessa vieraili vuonna 2010 yhteensä 24 831 kävijää. Luontokeskus on avoinna ympäri vuoden – sesonkiaikoina maanantaista sunnuntaihin klo 9–17 ja muulloin maanantaista perjantaihin klo 9–16. Vuonna 2010 sesonkiajaksi luokiteltiin puolet vuodesta: maaliskuusta huhtikuuhun ja kesäkuusta syyskuuhun.

Tunturi-Lapin luontokeskuksesta on vuosien varrella muotoutunut koko Enontekiön luonnon ja kulttuurin keskus. Siellä järjestettävät tapahtumat houkuttelevat sekä paikkakuntalaisia että matkailijoita. Suurimman kävijämäärän on saanut keskellä hiljaista aikaa järjestettävä Täyen kuun taithessa -tapahtuma, joka on piristysruiske koko Enontekiölle kaamoksen odotuksessa.



Kuva 2. Tunturi-Lapin Luontokeskus sijaitsee Hetan kylässä, Pallas–Yllätunturin kansallispuiston pohjoispuolella. © Metsähallitus 2012, © Karttakeskus Lupa L5293.

Taulukko 1. Tunturi-Lapin luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot v. 2010.

TUNTURI-LAPIN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	1994
Sijainti	Enontekiön kirkonkylässä Hetassa, Pallas–Yllätunturin kansallispuiston pohjoispuolella ja Pöyrisjärven erämaa-alueen eteläpuolella
Käyntimäärä	24 831 (v. 2010)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakasneuvonta ja opastus – Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti – Kalastus-, metsästys, maastoliikenne- ja puulupien myynti – Maksulliset näyttelyt: Vuovjuus – Kulkijat – Maksuttomat näyttelyt: Pohjoisen Kulkijat, 8 vuodenaikaa, Pikku Sopuli – AV-esityksiä auditoriossa – Tapahtumia ja vaihtuvia näyttelyitä
Erityistä	Vuovjuus – Kulkijat -näyttely on toteutettu yhdessä Saamelaismuseosäätiön kanssa

2.2 Aineisto ja menetelmät

Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontokeskuksen vuonna 2003 tehdyn (Laakso 2004) ja vastaavuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin vakiodulla kyselylomakkeella, joka oli muokattu Tunturi-Lapin luontokeskukseen sopivaksi (liite 5). Asiakkaat täyttivät lomakkeen itse luontokeskuksessa. Lomakkeessa käytettiin luontokeskuksesta nimeä Tunturi-Lapin luontokeskus Skierra. Tässä raportissa on kuitenkin käytetty luontokeskuksen virallista nimeä Tunturi-Lapin luontokeskus.

Aineiston kerääminen aloitettiin vuoden 2010 helmikuussa viikolla 7 ja keräämistä jatkettiin loppuun loppuun asti. Tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15 vuotta täyttäneet asiakkaat. Kyselylomakkeita oli suomen lisäksi tarjolla englannin-, ranskan ja saamenkielellä. Aineistonkeruun tavoitteeksi asetettiin 512 lomaketta. Tavoitteesta jäätin kuitenkin huomattavasti, sillä täytettyjä lomakkeita saatiin loppujen lopuksi yhteensä 308 kpl, 60 % asetetusta tavoitteesta (liite 1). Vastauksia tuli kuitenkin sen verran, että Metsähallituksen asettama asiakastutkimuksen minimimäärä (300 vastausta) ylittyi.

Aineiston vähäisen määrän selittää asiakaspalvelun työvoiman vähyys – tutkimus tehtiin oman työn ohessa. Useina päivinä asiakaspalvelussa työskenteli vain yksi henkilö, joka myi luvat, pääsyliput näyttelyyn ja myyntituotteet ja antoi retkeilyneuvontaa sekä käyville että soittaville asiakkaille.

Asiakastutkimuslomakkeiden jakamisessa oli tärkeää myös ajoitus, sillä oli järkevämpää antaa lomake näyttelystä tulevalle asiakkaalle kuin sinne menevälle. Usein lomake jäi kiireessä antamatta sen vuoksi, että asiakasneuvoja oli keskittynyt palvelemaan muita asiakkaita. Lomakkeiden jakelu ranskalaisille ryhmille oli myös kieliongelman vuoksi vaikeampaa. Muutaman kerran lomakkeet annettiin ryhmän oppaalle jaettavaksi, mutta oppaat eivät lupauksistaan huolimatta palauttaneet lomakkeita. Joinakin päivinä asiakastutkimus jäi toteuttamatta, koska asiakaspalvelussa työskentelevältä jäi huomaamatta arvottu asiakastutkimuspäivä.

Kesällä saatiin apua Pallas–Yllästunturin kansallispuiston kävijätutkimuksen tekijältä, joka pystyi keskittymään muutamana päivänä täysin lomakkeiden jakeluun. Hänelle arvottiin kesän ajalle muutamia lisäpäiviä. Nämäkin päivät näkyvät aineiston toteutuneessa keruuajataulussa (liite 1). Lokakuussa arvottiin lisäpäiviä, jotta yllettiin Metsähallituksen asiakastutkimukselle osoitettuun minimivastausmäärään.

Asiakkaiden oli joskus myös vaikea hahmottaa, mitä jokin asiakastutkimuksen yksittäinen kysymys tarkoitti. Esimerkiksi lomakkeen (liite 5) kysymyksessä 9 kysyttiin vastaajien arviota Tunturi-Lapin luontokeskuksen palveluiden laadusta. Tässä kysymyksessä yhtenä arvioitavana kohteena oli pääsymaksullinen vaihtuva Eatnanšaddu-näyttely, joka päättyi jo elokuun lopussa 2010. Tätä näyttelyä arvioivat kuitenkin myös syyskuussa ja lokakuussa vastanneet. Käytännössä nämä henkilöt olivat siis arvioineet samassa tilassa ollutta Martti Rikkosen näyttelyä.

Tulevaisuudessa tutkimuksia tehtäessä olisi syytä panostaa myös asiakastutkimuksen henkilöresursseihin. Kun työtä tehdään asiakaspalvelun ohella, lopputulos ei ole niin hyvä, kuin se voisi muutoin olla. Nyt tehdystä asiakastutkimuksesta tämä näkyy mm. tiettyjen sesonkikuukausien vähäisenä lomakemääränä. Asiakkaiden neuvominen lomakkeiden täyttämässä olisi monesti myös paikallaan vertailukelpoisten tulosten saamiseksi.

Kyselylomakkeilla saadut tiedot 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 yleistä 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

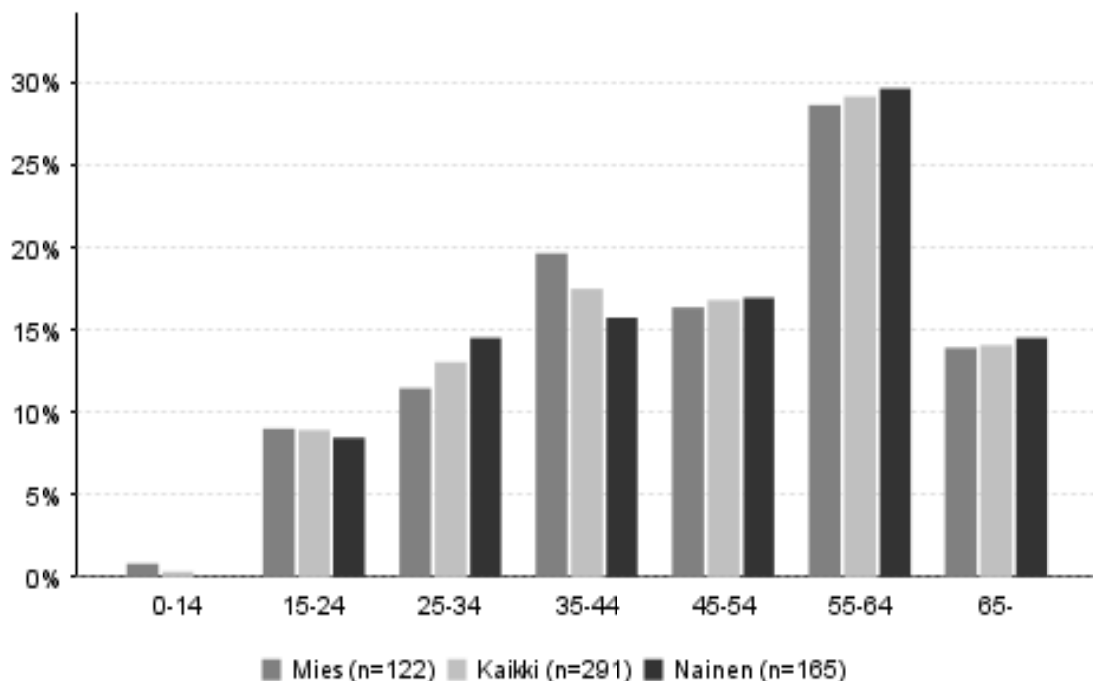
Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimukseen vastasi yhteensä 308 henkilöä. Heistä 299 ilmoitti sukupuolensa. Sukupuolen ilmoittaneista oli naisia 57 % ja miehiä 43 % (taulukko 2).

Vastanneissa oli eniten 55–64-vuotiaita (kuva 3). Naisista 30 % ja miehistä 29 % kuului tähän ikäluokkaan. 18 % kaikista vastanneista oli 35–44-vuotiaita ja 17 % 45–54-vuotiaita. Vanhin vastaaja oli 78-vuotias ja nuorin 13-vuotias (taulukko 3). Vastaajien keski-ikä oli noin 48 vuotta. Tyypillisin naispuolinen vastaaja oli iältään 61-vuotias ja tyypillisin mies 58-vuotias.

Kaikista koulutustaustansa ilmoittaneista 26 % oli suorittanut opistotasoisesta koulutuksesta ja 25 % ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (taulukko 4). Miespuolisten asiakkaiden koulutustausta on tutkimuksen mukaan korkeampi kuin naispuolisten. Jonkin asteisen yliopisto- tai korkeakoulututkinnon oli suorittanut miehistä 44 % ja naisista 41 %.

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimuksessa vuonna 2010.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	130	43
Nainen	169	57
Yhteensä	299	100



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 3. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 291.

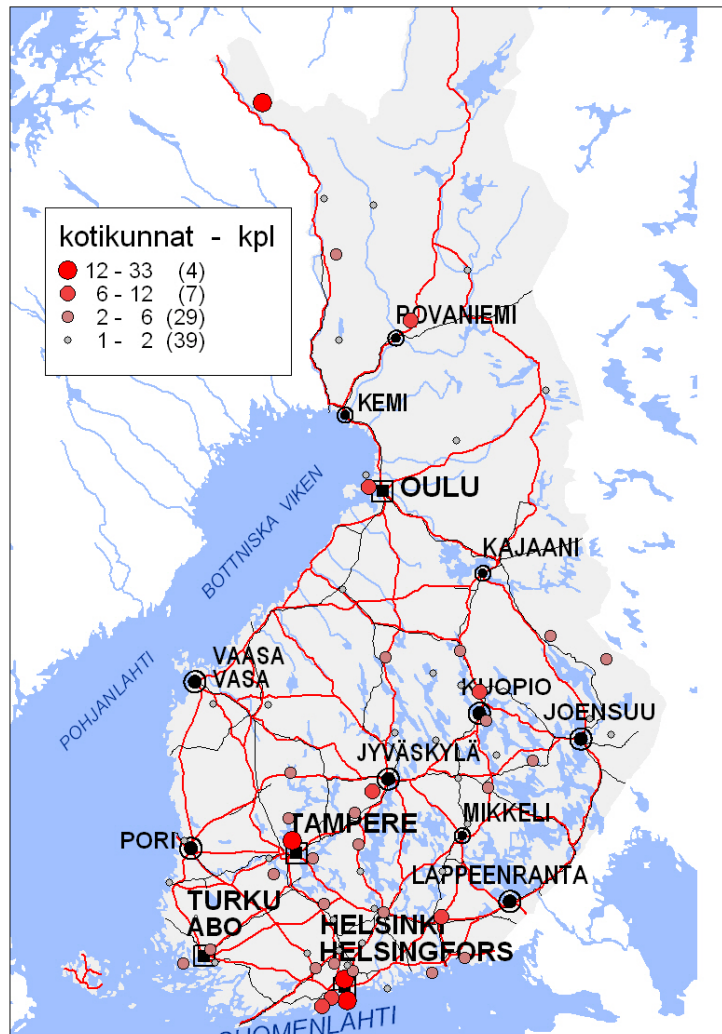
Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	47,70	48,50	48,16
län keskihajonta	15,82	15,51	15,62
Minimi-ikä	13	17	13
Maksimi-ikä	78	78	78
Moodi	58	61	58
Mediaani	48	51	50

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	28	23	28	18	57	20
Opistotasoinen tutkinto	25	20	48	31	74	26
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	19	15	29	19	50	18
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	36	29	35	22	72	25
Ei ammatillista tutkintoa	15	12	16	10	31	11
Yhteensä	123	100	156	100	284	100

Suomalaisista vastaajista 92 % ilmoitti kotikuntansa. Asuinkuntansa ilmoittaneet suomalaiset olivat 81 kunnasta eri puolilta Suomea (kuva 4). Eniten vastanneita (13 %) oli Enontekiöltä. Seuraavaksi yleisimmät kotikunnat olivat Tampere, Helsinki, Vantaa ja Rovaniemi.

Lomakkeita oli suomen lisäksi myös englannin- ja ranskankielillä. Lisäksi tarjolla olisi ollut saamenkielisiä lomakkeita, mutta kukaan ei täyttänyt niitä. Asiakastutkimukseen vastanneista 87 % oli kotoisin Suomesta (taulukko 5). Ulkomaalaisista vastauksia saatiin eniten saksalaisilta, ranskalaisilta, hollantilaisilta ja tsekkiläisiltä. Kaukaisimmat vastaajat olivat kotoisin Yhdysvalloista ja Australiasta.



Kuva 4. Vastanneiden kotikunnat.

Taulukko 5. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	268	87
Saksa	11	4
Ranskan tasavalta	8	3
Alankomaat	6	2
Tšekki	5	2
Norja	3	1
Australia	3	1
Sveitsi	2	1
Yhdysvallat	1	0
Itävalta	1	0
Yhteensä	308	100

3.1.2 Seuruetiedot

Suurin osa kävijöistä tuli luontokeskukseen 2–5 hengen seurueissa (taulukko 6). Vain 9 % vastanneista oli tullut paikalle yksin. Kuuden tai useamman hengen seurueissa kulki 14 % vastanneista.

Seurueiden tyypillisin koko oli 3 henkilöä (taulukko 7). Hieman yli neljäsosalla seurueista oli mukana alle 15-vuotiaita lapsia. Mukana olevien lasten lukumäärä oli tyypillisimmin 2 ja heidän ikänsä 7 vuotta. Liikuntaesteisiä oli mukana vain kolmen vastaajan ryhmässä (taulukko 7). Kolme neljästä seurueissa kulkeneista oli liikkeellä sukulaistensa kanssa, 64 % oman perheen muodostamassa ryhmässä (taulukko 8). Vajaa viidennes ryhmistä koostui ystäväistä.

Taulukko 6. Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimukseen vuonna 2010 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	28	9
2–5 hengen seurue	235	77
6 tai useamman hengen seurue	42	14
Yhteensä	305	100

Taulukko 7. Usean hengen seurueita koskevia tunnuslukuja.

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	277	4,4	4,56	2	2	3	4	25
Alle 15-vuotiaita	73	1,9	1,53	1	1	2	2	12
Liikuntaesteisiä	3	1,0	0,00	1	1	1	1	1
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	96	2002,6	3,92	1995	2000	2003	2005	2010

Taulukko 8. Seurueen koostumus.

Seurue	kpl	%
Oman perheen jäsenet	179	64
Muut sukulaiset	27	10
Ystävät	52	19
Työtoverit	3	1
Koululuokka	1	0
Opiskeluryhmä	4	1
Eläkeläisryhmä	4	1
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaat	2	1
Kerho, yhdistys tms.	2	1
Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä	1	0
Jokin muu, mikä?	3	1
Yhteensä	278	100

3.2 Käynti Tunturi-Lapin luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Suurin osa asiakastutkimukseen vastanneista piti Tunturi-Lapin luontokeskusta yhtenä matkansa suunnitelluista kohteista (taulukko 9). Hieman yli kolmasosa vastanneista ei ollut alun perin suunnitellut käyvänsä luontokeskuksessa. Luontokeskus oli matkan tärkein kohde ainoastaan noin joka kymmenennelle (11 %) vastaajalle.

Tässä kysymyksessä vastaaja sai halutessaan ilmoittaa matkan muut suunnitellut kohteet sekä matkan pääkohteen, jos luontokeskukseen oli tultu ennalta suunnittelematta. 57 vastaajaa ilmoitti yhden tai useamman muun kohteen, jossa aikoi vierailla matkansa aikana. Osa vastaajista nimesi tähän kohtaan paikan sijasta harrastuksen tai tapahtuman, johon aikoi osallistua. Yleisimpiä matkan muita kohteita olivat Pallas–Yllästunturin kansallispuisto, Hetan kylä ja Kilpisjärvi. Moni aikoi vierailla Norjan eri kohteissa tai lähikuntien alueella. Kaikki tässä kohdassa mainitut ”muut” kohteet on lueteltu liitteessä 2.

Matkansa pääkohteen ilmoitti 43 vastaajaa. Heistäkin osa ilmoitti useamman kuin yhden kohteen. Suosituimmat matkan pääkohteet olivat Norja ja Kilpisjärvi. Mökkiä piti myös usea pääkohteenään. Myös kaikki tässä yhteydessä mainitut kohteet on lueteltu liitteessä 2.

Taulukko 9. Tunturi-Lapin luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	kpl	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	31	11
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	153	54
Ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella	98	35
Yhteensä	282	100

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

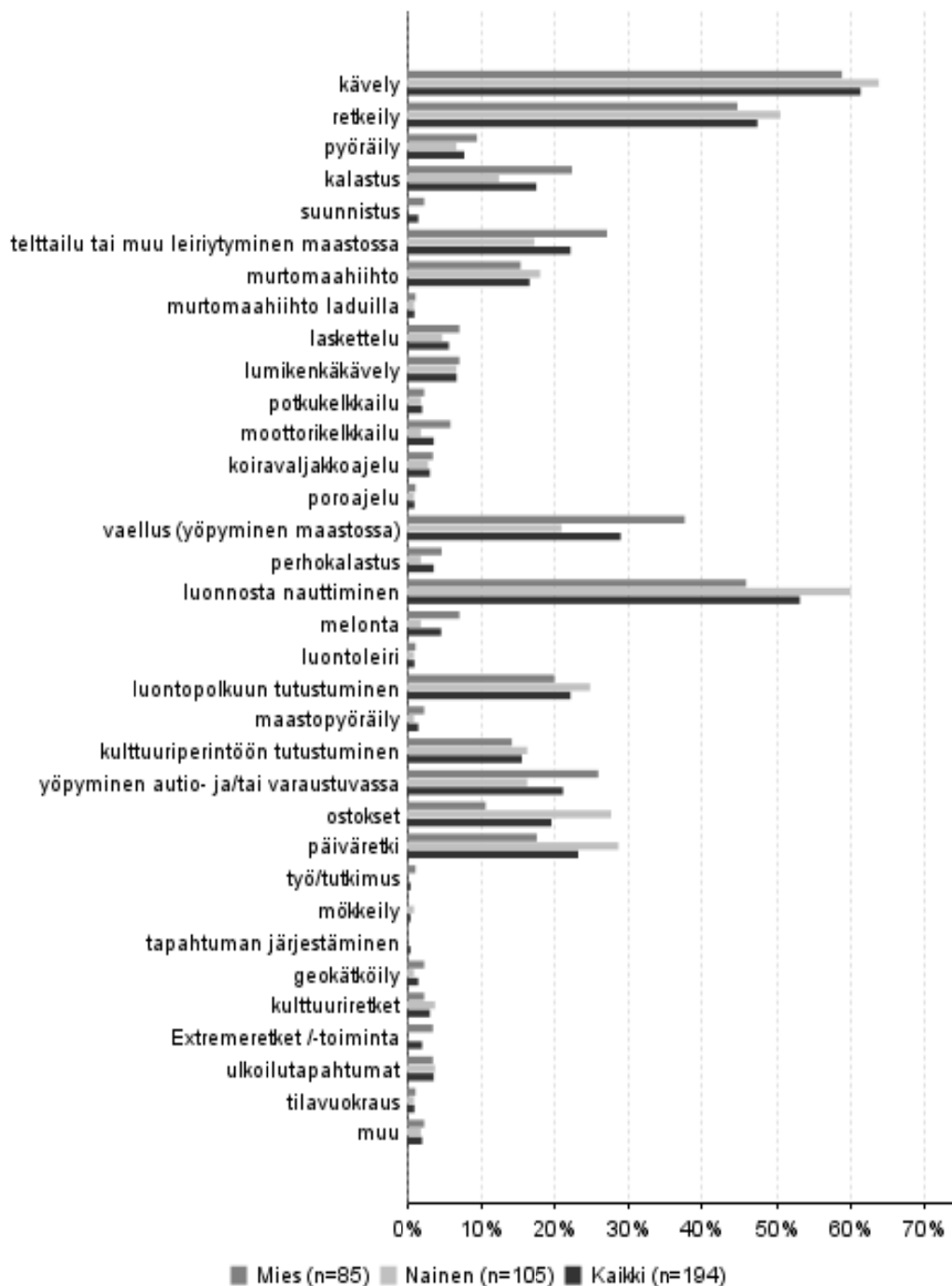
Luontokeskusvierailun yhteydessä harrastettiin useita aktiviteetteja Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa sekä muissa lähistön luontokohteissa. Kyselyyn vastanneista 63 % ilmoitti harrastavansa jotakin luonnossa kyseisellä matkallaan. Yli puolet tähän kysymykseen vastanneista harrasti vähintään neljää ja 5 % vähintään kymmentä erilaista toimintaa (taulukko 10).

Vastanneiden yleisimmät harrastukset Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa ja muissa lähistön luontokohteissa olivat kävely, retkeily ja luonnosta nauttiminen (kuva 5). Henkilökohtaisesti tärkeimmiksi harrastuksiksi osoittautuivat kuitenkin luonnosta nauttiminen, murtomaahiihto, vaellus ja retkeily (kuva 6). Vaikka kyselylomakkeesta olikin epähuomiossa jäänyt kokonaan pois hiihto, kyselyyn vastanneet olivat itse lisänneet sen kohtaan ”muu, mikä”. Mikäli hiihto olisi ollut mukana listassa, olisi sen prosentuaalinen osuus ollut myös vastanneiden harrastuksissa todennäköisesti suurempi.

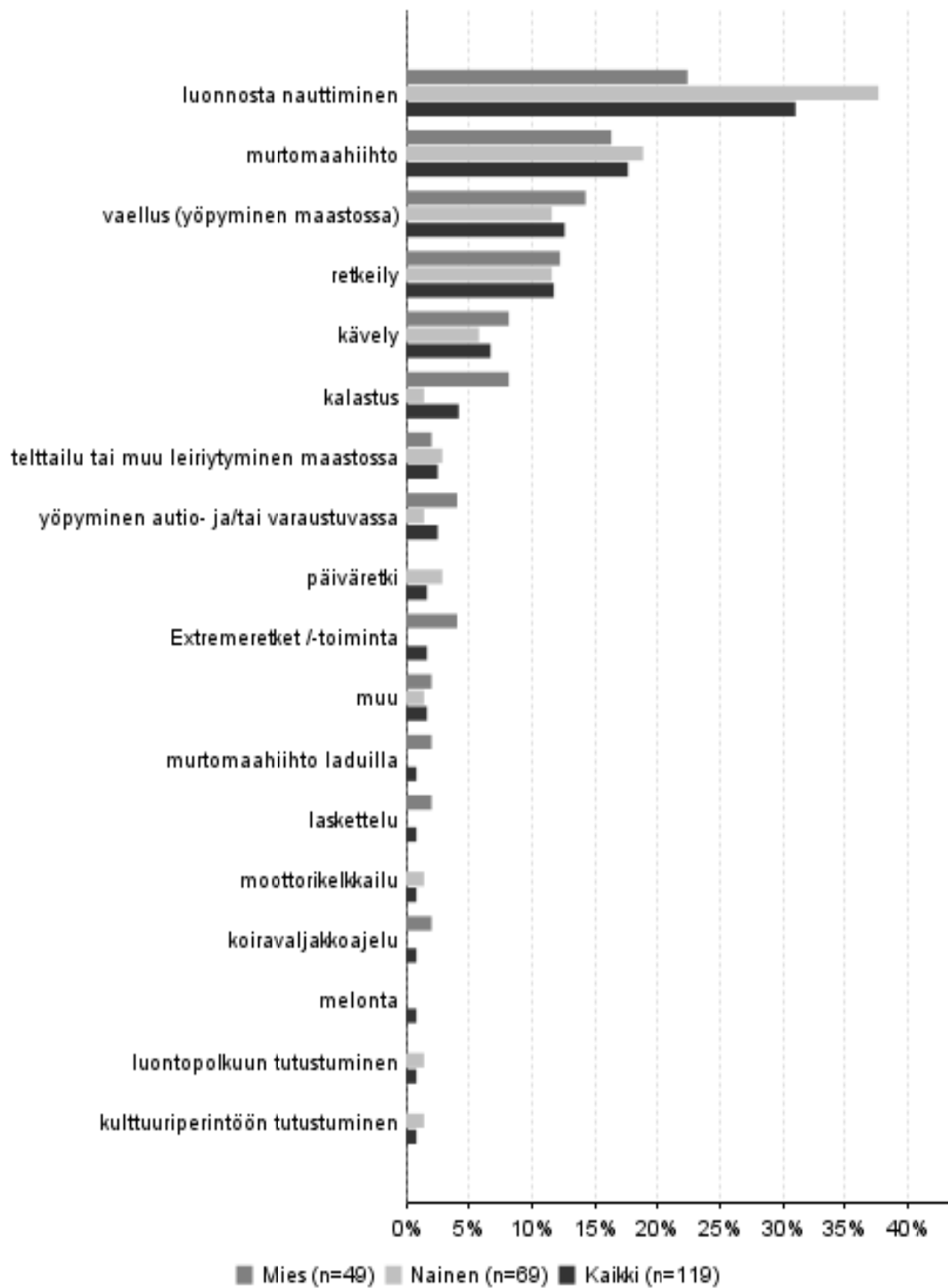
Naisista 38 % koki luonnosta nauttimisen kaikkein tärkeimmäksi harrastukseksi, miehistä 22 % (kuva 6). Myös murtomaahiihtoa pitivät naiset tärkeämpänä harrastuksena kuin miehet. Kalastus oli taas selvästi tärkeämpi harrastus miehille kuin naisille. Miehistä 22 % ilmoitti harrastavansa tällä käynnillä kalastusta, 5 % ilmoitti harrastavansa perhokalastusta (kuva 5). Kalastuksen nimesi tärkeimmäksi harrastukseksi kuitenkin vain 8 % miehistä (kuva 6).

Taulukko 10. Harrastusten lukumäärä Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Tunturi-Lapin luontokeskuksen vierailun yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	41	48	47	45	89	46
4–6	30	35	42	40	75	39
7–9	9	11	12	11	21	11
10 tai enemmän	5	6	4	4	9	5
Yhteensä	85	100	105	100	194	100



Kuva 5. Vastanneiden harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Tunturi-Lapin luontokeskuksessa käynnin yhteydessä. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.



Kuva 6. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Tunturi-Lapin luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Kysymyksessä 3 (liite 5) kysyttiin, missä muualla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä senkertaisen vierailunsa yhteydessä. Vastaajista kolme neljäsosaa oli käynyt tai aikoi käydä Hetan kylässä ja yli kolmasosa Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa (taulukko 11). Seuraavaksi suosittuja kohteita olivat Norja, Jyppyrän lähireitit ja Kilpisjärvi.

Taulukko 11. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillään Tunturi-Lapin luontokeskuksessa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan usean vaihtoehdon.

Käyntikohte	kpl	%
Hetta	222	75
Pallas–Yllästunturin kansallispuisto	109	37
Norja	91	31
Jyppyrän lähireitit	75	25
Kilpisjärvi	53	18
Levi	41	14
Ruotsi	40	14
Ylläs	25	8
Pöyrisjärven erämaa	18	6
Muualla, missä?	49	17
Vastanneita yhteensä	296	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Asiakastutkimukseen vastanneet henkilöt viettivät aikaa Tunturi-Lapin luontokeskuksessa keskimäärin puolitoista tuntia (taulukko 12). Naiset olivat jonkin verran miehiä kokeneempia luontokeskuksen kävijöitä; yli puolet naisista ja noin puolet miehistä oli käynyt luontokeskuksessa aikaisemmin (taulukko 13). Aikaisemmin luontokeskuksessa käyneet olivatkin vierailleet paikassa useasti, keskimäärin 4,4 kertaa viimeisten kahden vuoden aikana (taulukko 14).

Taulukko 12. Vastanneiden käynnin kesto Tunturi-Lapin luontokeskuksessa vuonna 2010.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnin kesto, minuutteja	308	89,9	70,35	0	60	70	120	570

Taulukko 13. Käynnin toistuvuus Tunturi-Lapin luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa luontokeskuksessa	62	49	70	43	134	45
Käynyt aikaisemmin	65	51	93	57	163	55
Yhteensä	127		163		297	

Taulukko 14. Vastanneiden aikaisemmat käynnit Tunturi-Lapin luontokeskuksessa.

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit viimeisten 2 vuoden aikana	163	4,4	4,34	0	2	3	6	20

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Neljä viidestä vastaajasta oli saapunut Tunturi-Lapin luontokeskukseen henkilöautolla (taulukko 15). Henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä tai matkailuautolla paikalle oli tullut 4 % vastanneista.

Joka kolmas vastaaja kertoi, mitä oli käyttänyt viimeisenä kulkuneuvonaan luontokeskukseen tullessaan. Suosituin väline oli ehdottomasti henkilöauto, jota oli käyttänyt 76 % kysymykseen vastanneista (taulukko 16). Jalan tai hiihtäen luontokeskukselle tulleita oli 5 % vastanneista.

Taulukko 15. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Tunturi-Lapin luontokeskukseen. Matkaan on voitu käyttää useampaa kulkuneuvoa.

Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	247	81
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	13	4
Linja-auto	25	8
Tilausbussi (ryhmämatka)	10	3
Juna	31	10
Lentokone	24	8
Jalan	5	2
Hiihtäen	4	1
Jokin muu	14	4
Vastanneita yhteensä	306	

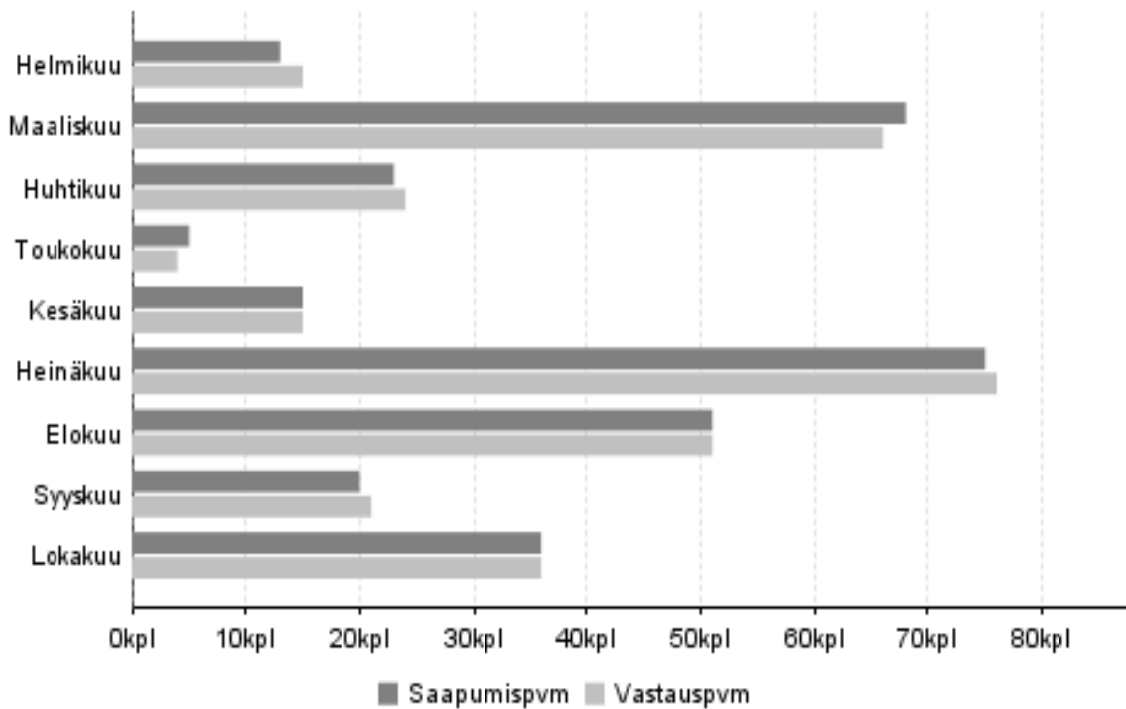
Taulukko 16. Vastanneiden viimeinen kulkuneuvo matkalla Tunturi-Lapin luontokeskukseen.

Viimeisin kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	77	76
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	4	4
Linja-auto	8	8
Tilausbussi (ryhmämatka)	3	3
Lentokone	1	1
Moottoripyörä	2	2
Moottorikelkka	1	1
Jalan	3	3
Hiihtäen	2	2
Yhteensä	101	100

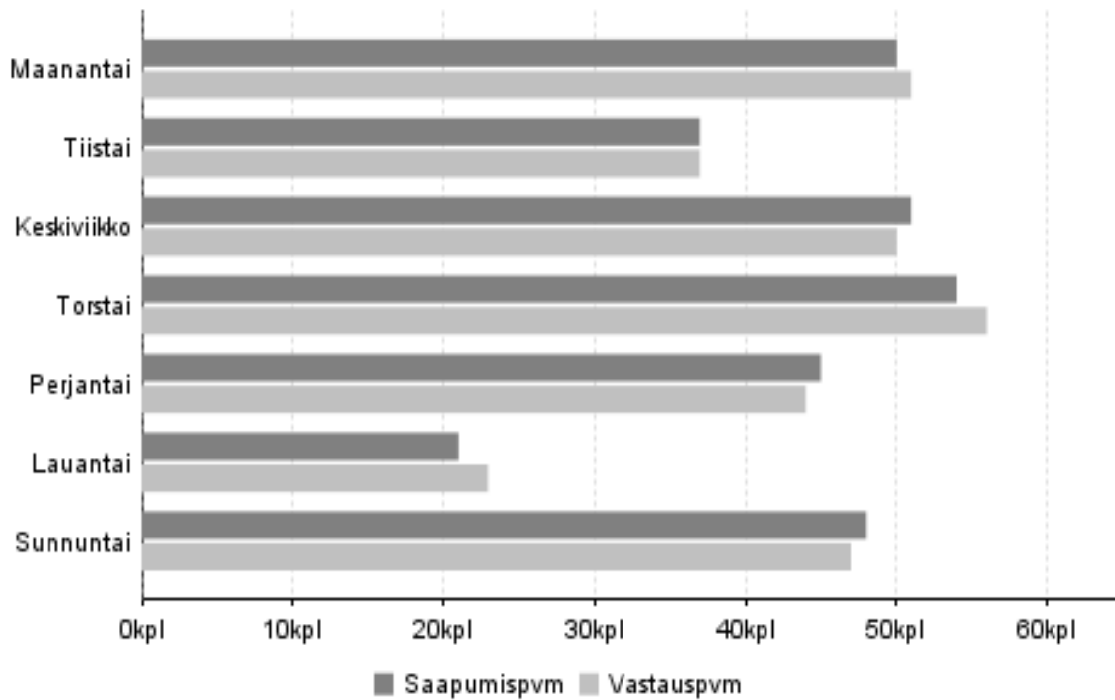
Eniten vastauksia saatiin heinäkuussa (25 %) ja toiseksi eniten maaliskuussa (21 %) (kuva 7). Vastauksien määrä ei aivan vastaa luontokeskuksen käyntimääriä, sillä vuonna 2010 eniten kävijöitä oli syyskuussa, toiseksi eniten heinäkuussa ja kolmanneksi huhtikuussa. Koska asiakastutkimusta tehtiin oman työn ohessa, oli sen suorittaminen vilkkaimpina sesonkeina muiden kiireiden vuoksi osin mahdotonta. Heinäkuussa apuna oli ulkopuolinen lomakkeiden jakelija, ja siksi vastauksia saatiin tuolloin runsaasti.

Tulosten mukaan luontokeskukseen saavuttiin ja kyselyyn myös vastattiin useimmin torstaisin, maanantaisin ja keskiviikkoisin ja kaikista vähiten lauantaisin (kuva 8). Kevättalvella ja syksyllä lauantai on yleisesti matkailijoiden vaihtopäivä ja myös kesällä se on yleensä kohtuullisen hiljainen päivä. Lauantain käyntimäärät ovat siis vähäiset ja se näkyy lauantain tuloksissa. Muiden päivien vastausmäärien hajonta on todennäköisesti satunnaisempaa.

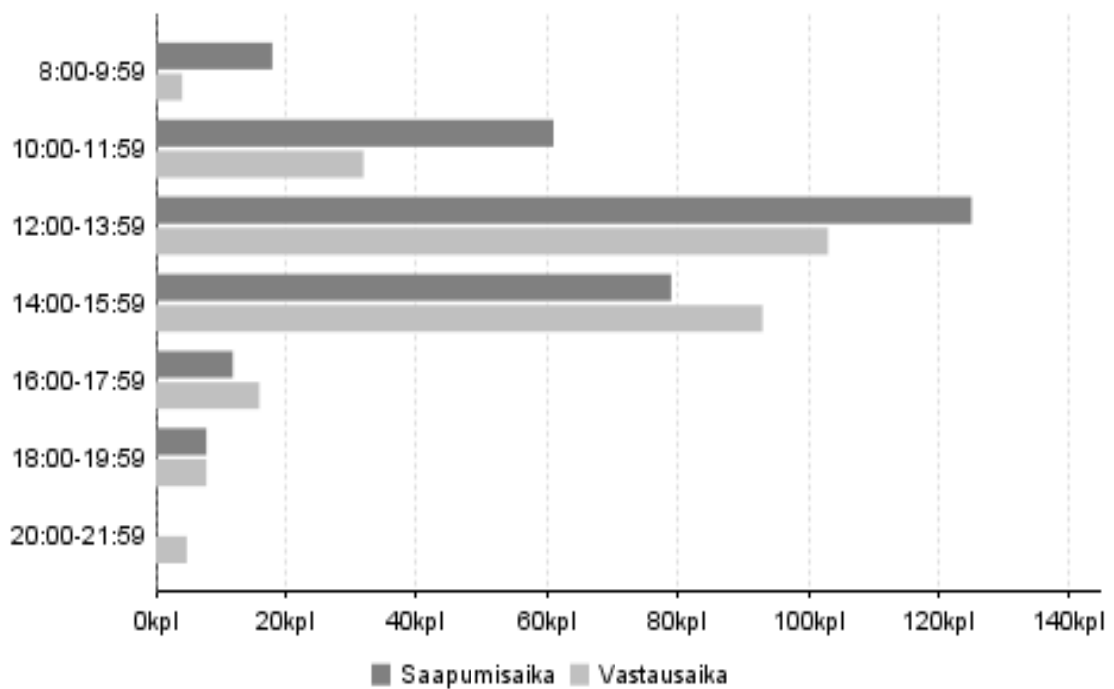
Vastaajista useimmat (67 %) olivat saapuneet luontokeskukseen klo 12 ja 14 välillä (kuva 9). Tämä aikaväli oli myös suosituin vastausajankohta (75 %). Joka neljäs vastaaja (26 %) oli saapunut luontokeskukseen ennen puoltapäivää.



Kuva 7. Saapuminen Tunturi-Lapin luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain vuonna 2010 (n = 306). Tutkimus kesti helmikuun loppupuolelta lokakuun loppuun.



Kuva 8. Saapuminen Tunturi-Lapin luontokeskukseen ja vastaaminen viikoppäivittäin (n = 306).



Kuva 9. Saapuminen Tunturi-Lapin luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan (n = 303 saapumisajankohdalle ja 261 vastausajankohdalle).

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen vastanneet olivat saaneet tietoa Tunturi-Lapin luontokeskuksesta eri lähteistä. Yli kolmasosalle paikka oli kuitenkin jo entuudestaan tuttu (taulukko 17). Tuttavilta, ystäviltä ja sukulaisilta oli tietoa luontokeskuksesta saanut 30 % vastaajista. Metsähallituksen verkkosivuilta tietoja oli osannut hakea 17 % vastaajista ja esitteistä ja oppaista 15 %. Muualta tietoa saaneet olivat löytäneet tiedon mm. luontokeskuksen opastekyltistä tai kartasta, tai ryhmän opas oli kertonut heille paikasta.

Taulukko 17. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Tunturi-Lapin luontokeskuksesta vuonna 2010. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	25	9
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	87	30
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	50	17
Muut www-sivut	11	4
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	44	15
TV / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	3	1
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	16	5
Alueen yritykset (esim. ohjelmalvelut, majoitus)	18	6
Paikka on entuudestaan tuttu	110	38
Muu	13	4
Vastanneita yhteensä	293	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Tunturi-Lapin luontokeskuksesta ja sen palveluista

Asiakkaat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä Tunturi-Lapin luontokeskuksen tarjoamiin palveluihin. Parhaimmat arvot saivat henkilökohtainen asiakasneuvonta ja WC (taulukko 18). Ainoat keskiarvoksi alle 4 (asteikko 1–5) saaneet palvelut olivat tiedonsaanti moottorikelkkailusta ja tiedonsaanti yrittäjien antamista palveluista. Edellisinä vuosina luontokeskus on toiminut Enontekiön matkailuinfona, mutta vuonna 2009 matkailuneuvonta siirrettiin Enontekiön Kehitys Oy:n hoitettavaksi. Suurin osa (62 %) niistä 93 henkilöstä, jotka arvioivat tiedonsaantia yrittäjien palveluista, pitivät sitä kuitenkin melko hyvänä tai erittäin hyvänä.

Hyviä arvosanoja (keskiarvo 4,4) saivat tiedonsaanti luonnosta, AV-esitys, tiedonsaanti saamelaiskulttuurista sekä pääsymaksullinen Vuovjuš – Kulkijat -näyttely. Noin puolet vastanneista arvioi tätä pysyvää maksullista näyttelyä, ja suurimman osan mielestä näyttely oli erittäin hyvä.

Eniten vastauksia tuli kohtaan ”tiedonsaanti luonnosta”. Tähän kohtaan vastanneista 93 % piti tiedonsaantia joko melko tai erittäin hyvänä. Joka neljäs vastaaja oli kommentoinut lupiin liittyvää asiakaspalvelua. Luontokeskuksesta myönnetään vuosittain hyvin paljon erilaisia lupia: kalastus- ja metsästyslupia, mastoliikennelupia ja puulupia. Lupa-asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Lupiin liittyvästä asiakaspalvelusta annettujen arvioiden keskiarvo oli 4,2. Myyntituotteita koskevaan kohtaan vastasi 214 henkilöä. Heistä 82 % piti tuotteita melko tai erittäin hyvinä ja vain yksi prosentti melko huonoina.

Aina asiakkaat eivät osanneet hahmottaa, mitä kysymys tarkoittaa. Tämä näkyi varsinkin näyttelyjä arvioitaessa. Tutkimuksessa kysyttiin arviota pääsymaksullisen vaihtuvan näyttelyn, Eatnanšaddun, laadusta. Kyseinen näyttely ei ollut kuitenkaan maksullisen puolen vaihtuvana näyttelynä koko aikaa, vaan se vaihdettiin toiseen näyttelyyn elokuun lopussa. Näin ollen tähän kysymykseen syyskuussa ja lokakuussa vastanneet arvioivatkin käytännössä Eatnanšaddun sijaan Martti Rikkosen näyttelyä. Kaiken kaikkiaan maksulliseen vaihtuvaan näyttelyyn oltiin tyytyväisiä vastauksen keskiarvon ollessa 4,3 (taulukko 18).

Taulukko 18. Tunturi-Lapin luontokeskuksen palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	214	71	0	0	7	45	48	4,4	73
Tiedonsaanti retkeilystä	178	59	0	3	13	48	35	4,2	109
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	116	39	0	3	20	45	32	4,1	167
Tiedonsaanti moottorikelkkailusta	73	24	0	7	34	40	19	3,7	205
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	214	71	0	1	17	52	30	4,1	70
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	72	24	1	3	14	43	39	4,2	206
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	210	70	0	0	10	29	61	4,5	77
ryhmäopastus	46	15	0	2	22	37	39	4,1	233
Luonnontuntemuksen edistäminen	173	58	0	2	14	47	38	4,2	110
Yleisötietokone	71	24	0	4	17	39	39	4,1	207
AV-esitys	138	46	0	0	10	43	47	4,4	141
Lapsille suunnatut palvelut	65	22	0	5	22	46	28	4,0	209
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	46	15	0	4	11	33	52	4,3	232
WC	198	66	1	1	5	28	66	4,6	89
Kahvila- tai ravintolapalvelut	194	65	2	3	15	44	36	4,1	94
Tiedonsaanti saamelaiskulttuurista	197	66	1	2	9	30	58	4,4	87
Pääsymaksullinen näyttely "Vuovjuš – Kulkijat"	147	49	1	2	7	36	54	4,4	132
Pääsymaksullinen vaihtuva näyttely "Eatnanšaddu"	132	44	1	2	10	38	50	4,3	142
Vapaan pääsyn tila: Pohjoiset kulkijat, 8 vuodenaikaa, käsikirjasto	164	55	0	2	13	42	43	4,3	110
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	93	31	0	9	30	40	22	3,7	183
Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	131	44	0	2	17	46	35	4,1	144
Jokin muu	2	1	0	0	0	50	50	4,5	1
Lomakkeita yhteensä	300								

3.3.2 Onnistuminen

Tunturi-Lapin luontokeskuksen onnistumista palvelun eri osa-alueilla tiedusteltiin kysymyksessä 8 (liite 5). Parhaat arvosanat luontokeskus sai henkilökunnan asiakaspalvelusta sekä sisätilojen toimivuudesta ja siisteydestä. Useampi kuin kolme neljästä vastanneesta piti henkilökunnan asiakaspalvelua erittäin hyvänä (taulukko 19). Ainoa kohta, jossa keskiarvo ei ylittänyt arvosanaa 4

(asteikko 1–5), oli myyntituotteiden sopivuus vastaajan tarpeisiin. Tähänkin kysymykseen vastanneista 73 % oli sitä mieltä, että tuotteet sopivat heidän tarpeisiinsa melko hyvin tai erittäin hyvin.

Taulukossa 20 on ulkomaisten vastaajien arviot luontokeskuksen onnistumisesta. Ulkomaalaiset olivat suomalaisia kriittisempiä vastauksissaan ja arviot olivatkin yleensä hieman heikompia kuin vastanneilla kaikkiaan (vrt. taulukko 19). Selvästi huonomman arvosanan ulkomaalaisilta sai löytäminen perille luontokeskukseen. Ulkomaisista vastaajista 13 % oli löytänyt perille melko huonosti. Toisaalta ulkomaalaiset olivat saaneet keskimääräistä paremmin tietoa heille tärkeistä asioista (keskiarvo 4,5).

Taulukko 19. Tunturi-Lapin luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla, kaikki vastaajat. 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	280	92	0	3	20	45	33	4,07	0,81
Perille löytäminen (esim. opasteet)	298	98	1	2	7	31	59	4,46	0,77
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	294	96	0	1	5	40	54	4,48	0,62
Henkilökunnan asiakaspalvelu	297	97	0	0	5	18	77	4,71	0,57
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	301	99	0	0	2	25	73	4,71	0,49
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	295	97	0	0	8	39	52	4,43	0,66
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	282	92	0	2	25	44	29	3,99	0,79
Ennako-odotuksieni täyttyminen	295	97	0	1	11	43	45	4,33	0,69
Elämysten tarjoaminen	279	91	0	2	20	48	30	4,07	0,76
Yhteensä	305								

Taulukko 20. Ulkomaisten asiakkaiden mielipiteet Tunturi-Lapin luontokeskuksen onnistumisesta palvelun osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

Palvelu	Vastaneita n	Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
		erittäin huonosti	melko huonosti	keskinkertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	35	0	0	14	60	26	4,1	0,63
Perille löytäminen (esim. opasteet)	39	0	5	10	44	41	4,2	0,83
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	39	0	3	8	36	54	4,4	0,75
Henkilökunnan asiakaspalvelu	37	0	3	8	19	70	4,6	0,77
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	40	0	0	2	22	75	4,7	0,51
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	39	0	0	8	31	62	4,5	0,64
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	36	0	8	31	39	22	3,8	0,91
Ennako-odotuksieni täyttyminen	38	0	3	13	47	37	4,2	0,77
Elämysten tarjoaminen	36	0	3	25	53	19	3,9	0,75

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Tunturi-Lapin luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,32. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 8 ja 9). Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa.

Luontokeskus sai huomattavasti paremman arvion (keskiarvo 4,37) onnistumisesta palveluiden tuottamisessa kuin tarjolla olevien palvelujen laadusta (4,25) (taulukko 21). Myös samantyyppisissä kysymyksissä vastausten keskiarvo poikkesi yllättävän paljon. Esimerkiksi henkilökunnan asiakaspalvelu sai onnistumisen osalta keskiarvon 4,71, mutta palveluiden laadun kannalta 4,5. Usea vastaaja oli arvioinut luontokeskuksen onnistumisen henkilökunnan asiakaspalvelussa 5:n arvoiseksi, mutta samalla määritellyt henkilökohtaisen asiakasneuvonnan 4:n arvoiseksi. Vaikuttaa siltä, että kun kysytään palveluiden laatua, vastaajat ovat kriittisempiä kuin onnistumista arvioi-
nessaan.

Taulukko 21. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Tunturi-Lapin luontokeskuksessa vuonna 2010.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,07	Tiedonsaanti luonnosta	4,41
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,46	Tiedonsaanti retkeilystä	4,16
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,48	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	4,05
Henkilökunnan asiakaspalvelu	4,71	Tiedonsaanti moottorikelkkailusta	3,71
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,71	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,11
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,43	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,15
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	3,99	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,51
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,33	Ryhmäopastus	4,13
Elämysten tarjoaminen	4,07	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,20
		Yleisötietokone	4,14
		AV-esitys	4,37
		Lapsille suunnatut palvelut	3,97
		Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,33
		WC	4,59
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,09
		Saamelaiskulttuurin tuntemuksen edistäminen	4,43
		Pääsymaksullinen pysyvä näyttely	4,41
		Pääsymaksullinen vaihtuva näyttely	4,35
		Maksuton näyttely, käsikirjasto ym. pääsymaksuttomat tilat	4,26
		Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,74
		Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	4,14
Aluekohtainen keskiarvo	4,37		4,25
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,32		4,31
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,31	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,32	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioiduista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin viisi. Ne olivat kysymyslomakkeen (liite 5) kysymykset 7 ”Mitä Skierrin palveluita käytät tällä käynnilläsi?”, 10 ”Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Skierrin-kaupasta tällä käynnilläsi?”, 15a ”Mitä luontokeskusvierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?”, 15b ”Mitä maksullisesta näyttelyvierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?”, 21 ”Matkan jälkeen... Tuletko uudelleen Skierrin? Suositteletko Skierrin muille?” ja 20 ”Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostosiin palvelupisteessämme?”.

3.4.1 Luontokeskuksessa käytetyt palvelut

Luontokeskuskauppa ja -kahvila oli asiakastutkimukseen vastanneiden yleisimmin käyttämä palvelu (taulukko 22). Pääsymaksulliseen näyttelyyn oli tutustunut 27 % kyselyyn vastanneista ja DVD-esityksiä oli katsonut runsas neljäsosa vastanneista.

Taulukko 22. Luontokeskuksen palvelut, joita vastanneet käyttivät vierailullaan.

Palvelu	kpl	%
Pääsymaksullinen näyttely	130	27
DVD-esitykset	109	22
Luontokeskuskauppa ja kahvila	199	41
Tapahtumat, luonto- ja kulttuuri-illat	19	4
Kokoukset	1	0
Muu	27	6
Yhteensä	485	100

3.4.2 Ostohalukkuus

Kun kysyttiin luontokeskuksen onnistumista palvelun osa-alueilla, niin ainoa kysymyksen kohta, jonka arvosana jäi alle neljän, oli myyntituotteiden sopivuus asiakkaan tarpeisiin (taulukko 19). Suuri osa kävijöistä ei tule luontokeskukseen ostaakseen jotakin, vaan tutustuakseen näyttelyihin tai saadakseen tietoa retkeilystä tai muusta sellaisesta. On kuitenkin erittäin tärkeää tietää, mitä asiakkaat haluaisivat luontokeskuksesta ostaa. Tätä tietoa voidaan käyttää hyväksi myyntituotevalikoimaa suunniteltaessa.

Vuonna 2010 asiakastutkimukseen vastanneista 95 % arvioi retkeily- ja ulkoilukarttojen ostohalukkuuttaan (taulukko 23). Ne olivatkin ainoita tuotteita, joiden ostohalukkuus sai keskiarvoksi yli 3 (asteikko 1–5). Vastanneista yli neljäsosa ostaisi näitä tuotteita erittäin todennäköisesti. Seuraavaksi todennäköisimmin ostettaisiin alueella tuotettuja matkamuistoja sekä paikallisia elintarvikkeita ja makeisia.

Viime vuosina on tullut myyntiin lukuisia uusia Pallas–Yllätunturin kansallispuiston tunnuksella varustettuja tuotteita. Vaikka Tunturi-Lapin luontokeskus sijaitseekin kansallispuiston läheisyydessä, 60 % vastanneista ostaisi logotuotteita epätodennäköisesti tai erittäin epätodennäköisesti. Saamelaiskulttuuriin liittyvät tuotteet sekä kirjat menisivät kaupaksi kohtuullisesti. Moni olisi myös valmis ostamaan koruja ja taide-esineitä. Muina mahdollisina ostotuotteina (kohta ”muu” taulukossa 23) mainittiin useimmin postikortit sekä kahvi ja pulla.

Taulukko 23. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Tunturi-Lapin luontokeskuksessa. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	270	95	27	8	18	21	26	3,10	1,55
Retkeily- ja luontoharrastus-aiheiset kirjat	265	94	28	14	26	20	11	2,73	1,36
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	5	2	80	0	0	0	20	1,80	1,79
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	260	92	43	19	21	13	4	2,15	1,22
Retkeily- ja luontoharrastusvälineet	261	92	43	15	23	14	5	2,24	1,29
Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	262	93	52	11	8	12	17	2,31	1,58
Paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	267	94	24	13	25	25	12	2,89	1,35
Lelut, pelit ym. lapsille suunnatut tuotteet	263	93	47	14	20	13	7	2,19	1,32
Saamelaiskulttuuriin liittyvät tuotteet	263	93	30	13	28	18	11	2,67	1,37
Korut, taide-esineet	255	90	28	16	26	20	10	2,68	1,34
Pallas-Yllästunturin kansallispuiston tuotteet (colleget, T-paidat, lippikset)	258	91	40	20	21	12	6	2,23	1,26
Alueella tuotetut matkamuitot	262	93	24	11	23	25	16	2,97	1,41
Saamelaiskulttuuriin liittyvät kuvateokset, kirjat	258	91	31	19	27	12	12	2,55	1,34
Muu	9	3	22	11	0	0	67	3,78	1,86
Yhteensä	283								

3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat

Kysymykseen, mitä luontokeskusvierailusta oli päällimmäisenä jäänyt mieleen, vastasi 200 henkilöä eli noin kaksi kolmannesta kaikista kyselyyn osallistuneista. Tähän kysymykseen annetut vastaukset on koottu liitteeseen 3. Parhaiten vastanneiden mieleen oli jäänyt hyvä asiakaspalvelu, jonka mainitsi 12 % vastanneista. Seuraavaksi yleisin vastaus oli siisteys, jonka mainitsi 9 %. Useille vastaajille mieleen olivat jääneet DVD-esitykset (8 %), näyttelyt (6 %) ja Vuovjuu – Kulkijat -näyttely (5 %).

Vastauksista päätellen eri ihmisille jäivät luontokeskuksesta mieleen hyvinkin erilaiset asiat. Kaiken kaikkiaan vastanneiden mieliin oli jäänyt 93 asiaa, joista suurin osa (60 kpl) oli vain kertaalleen mainittuja (liite 3). Osa vastaajista kertoi useita mieleen jääneitä asioita.

Yksittäiset luontokeskuksen tapahtumat ja vaihtuvat näyttelyt olivat jääneet asiakkaiden mieliin, samoin näyttelyn yksityiskohdat, kuten Justus Montell tai kuva äidistä lapsen kanssa. Moni kiinnitti huomiota myös luontokeskuksen tunnelmaan, mieleen olivat jääneet viihtyisyys ja leppoisa tunnelma. Jollekin asiakkaalle vierailu oli herättänyt halun tunturivaellukselle. Olivatpa erään asiakkaan mieleen jääneet parhaiten asiakkaiden luettavana olleet maakuntalehdet.

Mieleen jääneistä asioista suurin osa oli myönteisiä. Muutamalle yksittäiselle asiakkaalle oli jäänyt mieleen myös kielteisiä asioita, kuten huonot WC:t tai isojen vesipullojen huono täyttämö-

Kysymyksen toisessa osassa asiakkailta kysyttiin, mitä heille oli jäänyt luontokeskuksen maksullisesta näyttelystä päällimmäisenä mieleen. Tähän kysymykseen vastasi 92 asiakasta, 30 % kaikista kyselyyn vastanneista. Maksullisessa näyttelyssä käy vain noin 20 % luontokeskuksen kävijöistä, joten tämän kysymyksen ei voinut olettaakaan saavan korkeaa vastausprosenttia.

Näyttelyn mieleenpainuvimmat asiat olivat kysymykseen vastanneiden mielestä saamelaisen elämä (8 % vastanneista), AV/videoesitykset (7 %), kuvat (7 %) sekä saamelaisen asusteet (4 %). Moni arvioi vastauksessa myös näyttelyn laatua: upea näyttely, mielenkiintoinen, hyvin toteutettu, toimiva näyttely, visuaalinen, esteettinen. Kysymykseen annettiin yhteensä 51 erilaista vastausta. Vastaukset on koottu liitteen 3 jälkimmäiseen taulukkoon.

Vastauksista ei välttämättä käy ilmi, mistä näyttelystä vastaaja oli saanut mieleenpainuvimman kokemuksensa. Luontokeskuksessahan oli vuoden 2010 aikana pysyvien näyttelyiden lisäksi useita vaihtuvia näyttelyitä. Todennäköisesti kaikki saamelaisuuteen viittaavat vastaukset (saamelaisen elämä, saamelaisen vaatteet, saamelaiset perinteet jne.) kohdistuivat luontokeskuksen päänäyttelyyn Vuovjjuš – Kulkijat. Useat vastaukset näyttivät kohdistuvan myös luonnonkasvien hyödyntämiseen liittyvään näyttelyyn Eatnansadduun, joka oli esillä marraskuusta 2009 elokuuhun 2010. Tähän näyttelyyn liittyviä, asiakkaiden mieliin jääneitä asioita voisivat olla kasvien hyödyntäminen, videoesitykset kasveista, kasvit ja mahdollisesti myös saamelaiset perinteet.

Kysymysten 15a ja 15b kohdalla suurin ongelma oli vastausten kategorisointi. Jotta vastauksia pystyttäisiin helpommin hahmottamaan, piti yrittää etsiä samaa tarkoittavat vastaukset ja yhdistää ne yhden kohdan alle (liite 3). Monesti yhdistämisessä oli kyse vastausten tulkinnasta. Esimerkiksi seuraavat vastaukset oli annettu kysymykseen 15a (Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat): ”videot”, ”AV-esitykset”, ”diaesitys”, ”DVD-Pallas–Ounastunturi” ja ”the DVD”. Kaikki nämä laitettiin kohtaan DVD:t, koska voidaan olettaa, että kysymyksessä olivat auditoriossa asiakkaille näytettävät perus-DVD-esitykset, joihin kuuluu myös yleisimmin esitettävä Pallas–Ounastunturien alueesta kertova DVD. Mikäli asiakas oli vastannut tähän kysymykseen ”lohikallastusvideo” tai ”Hetta nousee tuhkasta ja muut”, jätettiin ne yksittäisinä kommentteina näkyviin. Tämän jaottelun perusteena on se, että on mielenkiintoista tietää, mitkä harvemmin esitettävät yksittäiset DVD-esitykset ovat jääneet asiakkaan mieleen.

Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita kysyttäessä osa asiakkaista vastasi ”hyvä näyttely” ja osa pelkästään ”näyttely”. Nämä vastaukset on eritelty omiin kohtiinsa, koska voi olla perusteltua, että asiakkaiden positiiviset mielipiteet näyttelystä näkyvät erillään. Todennäköistä on, että myös ne, jotka olivat vastanneet näyttelyn jääneen mieleen, olivat kuitenkin pitäneet näyttelystä. Asiakaspalveluun liittyvissä vastauksissa kategorisointi oli vähän erilainen. Hyväksi asiakaspalveluksi luokiteltiin monenlaisia vastauksia: ”hyvä palvelu”, ”kohtelias palvelu”, ”ystävällinen palvelu”, ”ystävällisyys”, ”hymyilevä henkilökunta”, mutta myös vastaukset ”asiakaspalvelu” ja ”palvelu”. Tässä oletuksena oli, että jos palvelu jäi asiakkaan mieleen, se todennäköisesti oli hyvää tai huonoa. Jos sen sijaan joku olisi saanut mielestään huonoa palvelua, hän tuskin olisi kirjoittanut vastaukseksi pelkkää palvelu-sanaa, vaan olisi tarkentanut vastauksen ”töykeäksi asiakaspalveluksi” tai ”huonoksi palveluksi”.

3.4.4 Tuleminen uudelleen ja luontokeskuksen suosittelu muille

Kysymykseen, aikooko vastaaja tulla Tunturi-Lapin luontokeskukseen uudelleen, vastasi 301 henkilöä eli 98 % kaikista kyselyyn vastanneista. Heistä 69 % palaisi luontokeskukseen erittäin todennäköisesti tai todennäköisesti (taulukko 24). Ainoastaan 11 % vastanneista tulisi uudelleen epätodennäköisesti tai erittäin epätodennäköisesti.

Saman kysymyksen toisessa osassa kysyttiin, suosittelee ko vastaaja luontokeskusta muille. Tähän osioon vastasi yhteensä 298 asiakasta (taulukko 25). Suurin osa (88 %) vastanneista suosittelisi luontokeskusta toisille todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti. Vain yksi vastaaja ei todennäköisesti suosittelisi kohdetta muille.

Taulukko 24. Vastanneiden halukkuus tulla uudelleen Tunturi-Lapin luontokeskukseen. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

	Vastanneita	Erittäin epätodennäköisesti		Epätodennäköisesti		Ehkä		Todennäköisesti		Erittäin todennäköisesti		Med	Keskiarvo	Keskihaj.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Tuleeko uudelleen	301	14	5	19	6	62	21	56	19	150	50	4	4,0	1,17

Taulukko 25. Vastanneiden halukkuus suositella Tunturi-Lapin luontokeskusta muille. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

	Vastanneita	Erittäin epätodennäköisesti		Epätodennäköisesti		Ehkä		Todennäköisesti		Erittäin todennäköisesti		Med	Keskiarvo	Keskihaj.
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Suosittelu muille	298	1	0	0	0	34	11	72	24	191	64	5	4,5	0,72

3.4.5 Rahankäyttö

Kysymyksessä 20 kysyttiin asiakkaiden rahankäyttöä luontokeskusvierailun yhteydessä. Suurin osa vastanneista (86 %) kertoi käyttävänsä rahaa luontokeskuksessa (taulukko 26).

Käytetyn tai käytettävän rahan määrän ilmoitti yli puolet (60 %) asiakastutkimukseen vastanneista. He käyttivät erilaisiin ostoksiin keskimäärin 28,60 € luontokeskusvierailunsa aikana (taulukko 27). Yleisin käytetty summa oli 20 €. Neljäsosa kysymykseen vastanneista käytti vierailunsa aikana rahaa yli 30 €.

Taulukko 26. Vastanneiden rahankäyttö Tunturi-Lapin luontokeskuksessa.

Käyttikö rahaa	kpl	%
Ei	44	14
Kyllä	264	86
Yhteensä	308	100

Taulukko 27. Tunturi-Lapin luontokeskuksessa vierailtaessa käytetyn rahan määrä.

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Rahankäyttö, euroa	184	28,6	66,25	1	10	20	30	860

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia oli kirjattu yhteensä 58 kpl. Yli kolmasosa niistä koski Tunturi-Lapin luontokeskuksen näyttelyä sekä yleisesti koko paikkaa. Näistä näyttelyä ja paikkaa koskevista palautteista vajaa puolet oli kehuja, kolmasosa kehittämissuhteita ja loput valituksia. Vapaamuotoisista palautteista kahdeksan koski palvelua eri muodoissaan, ja ne kaikki olivat myönteisiä. Kaikki vapaamuotoiset ajatukset on esitetty tyypeittäin ja kohteittain liitteessä 4.

Suurin osa annetuista kehuista kohdistui asiakaspalvelun laatuun. Kehujen lisäksi saatiin kehittämissuhteita ja valituksia. Kehittämistarvetta nähtiin lasten näyttelyissä, joita toivottiin lisää. Valittamista löytyi mm. päänäyttelyiden maksullisuudesta.

4 Tulosten tarkastelu

4.1 Yhteenveto

Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimukseen 2010 vastasi yhteensä 308 henkilöä, joista 87 % oli suomalaisia. Yli puolet vastanneista oli naisia (57 %). Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden keski-ikä oli 48,16 vuotta ja suurin yksittäinen ikäryhmä oli 55–64-vuotiaat. Tyypillinen kävijä liikkui 2–5 henkilön muodostamassa seurueessa, joka koostui oman perheen jäsenistä. Joka neljännessä seurueessa oli alle 15-vuotias lapsi. Koulutustaustaltaan kävijät olivat hyvin erilaisia. Ylemmän korkeakoulu- tai yliopistotutkinnon ja opistotason tutkinnon suorittaneita oli suunnilleen yhtä paljon.

Yli puolelle kävijöistä Tunturi-Lapin luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista. Joka kolmas asiakas saapui luontokeskukseen ennalta suunnittelematta. Vastanneiden yleisimmät harrastukset lähialueella olivat kävely, luonnosta nauttiminen ja retkeily. Tärkeimmäksi koettu harrastus oli selvästi luonnosta nauttiminen, joka tuntui olevan naisille tärkeämpää kuin miehille. Matkan aikana kolme neljästä vastaajasta aikoi vierailla Hetan kylässä. Seuraavaksi suosituimmat kohteet olivat Pallas–Yllästunturin kansallispuisto ja Norja.

Tyypillinen asiakastutkimukseen vastannut asiakas saapui luontokeskukseen henkilöautolla. Hän kulutti aikaa luontokeskuksessa miltei 1,5 tuntia. Ensikertalaisia kävijöistä oli 45 %. Aikaisemmin luontokeskuksessa vierailleet olivat käyneet siellä keskimäärin 4,4 kertaa viimeisten kahden vuoden aikana. Suurelle osalle vastanneista (38 %) luontokeskus oli entuudestaan tuttu. Vajaa kolmannes oli saanut tietoa luontokeskuksesta tuttaviltaan, ystäviltaan ja sukulaisiltaan. Metsähallituksen Internet-sivuilta tietoa oli saanut 17 % vastaajista.

Asiakkaat olivat yleisesti tyytyväisiä luontokeskuksen palvelutarjontaan. Parhaimmat arvosanat saivat henkilökohtainen asiakasneuvonta ja WC. Myös tiedonsaantiin luonnosta ja saamelaiskulttuurista, AV-esityksiin sekä Vuovjuš – Kulkijat -näyttelyyn oltiin tyytyväisiä. Luontokeskusvierailusta päällimmäisenä asiakkaiden mieliin olivat jääneet hyvä palvelu ja siisteys. Näyttelyistä muistettiin parhaiten saamelaisten elämä, AV-esitykset ja kuvat.

Asiakkaat kokivat luontokeskuksen onnistuneen parhaiten henkilökunnan asiakaspalvelussa sekä sisätilojen siisteydessä. Myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin oli asia, jossa onnistuttiin huonoimmin. Harva asiakas tosin tulee luontokeskukseen vain ostoksille. Sen vuoksi myyntituotteiden hankinnassa kannattaakin ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet. Todennäköisimmin luontokeskuksessa vieraileva asiakas ostaa retkeily- tai ulkoilukartan. Erilaiset matkamustot sekä paikalliset elintarvikkeet ovat seuraavaksi suosituimpia. Lelut ja kansallispuiston tunnuksella varustetut tuotteet eivät sen sijaan kuulu Tunturi-Lapin luontokeskuksessa vierailevan normaaliin ostoslistaan. Useampi ostaisi niiden sijaan retkeily- ja luontoaiheisia kirjoja, koruja ja saamenkäsintöitä. Vaikka luontokeskukseen ei tulla varsinaisesti ostoksille, suurin osa asiakkaista (86 %) kertoi käyttävänsä rahaa luontokeskusvierailunsa aikana. Käytettävän rahamäärän ilmoitti vain 60 % kyselyyn vastanneista. Tähän kysymykseen vastanneet käyttivät rahaa luontokeskusvierailunsa aikana keskimäärin 28,60 €.

4.2 Vertailu vuoden 2003 asiakastutkimukseen

Tunturi-Lapin luontokeskuksessa tehtiin edellinen asiakastutkimus vuonna 2003 (Laakso 2004). Vertailtaessa nykyistä tutkimusta seitsemän vuotta aikaisemmin tehtyyn mitään kovin radikaaleja muutoksia ei ole havaittavissa.

Asiakkaiden keski-ikä on seitsemässä vuodessa laskenut. Vuonna 2003 vastanneiden keski-ikä oli 50,20 vuotta ja vuonna 2010 se oli 48,16. Siitä huolimatta vuonna 2003 suurin ikäryhmä oli 45–54-vuotiaat, kun taas vuonna 2010 tehdyssä tutkimuksessa suurin ryhmä on 55–64-vuotiaat. Suomalaisien kävijöiden määrä on säilynyt suhteellisesti samana: vuonna 2003 kaikista tutkimukseen vastanneista 86 % oli suomalaisia, vuonna 2010 heitä oli 87 %.

Kohteen tärkeydessä painopiste on myös hieman muuttunut. Kun vuonna 2003 vain 3 % vastanneista piti luontokeskusta matkansa ainoana tai tärkeimpänä kohteena, vuonna 2010 vastaava luku oli 11 %. Sen sijaan aikaisemmin 38 % vastanneista tuli paikalle ennalta suunnittelematta, mutta nyt vain 35 %.

Mielenkiintoista oli huomata, että vaikka luontokeskus on ollut Hetassa jo miltei 17 vuotta, ensi kertaa vierailevien määrä näyttää säilyneen vakiona. Molemmissa tutkimuksissa se oli 45 % vastaajista. Myös asiakkaiden eniten harrastamat aktiviteetit näyttävät pysyneen samoina. Suosituinta olivat molemmissa tutkimuksissa kävely ja luonnon tarkkailu. Retkeilyn merkitys näyttää vuosien kuluessa nousseen. Kun vuoden 2003 asiakastutkimuksessa joka neljäs harrasti retkeilyä, vuonna 2010 sitä harrasti jo miltei puolet vastanneista (47 %).

Molemmissa tutkimuksissa luontokeskus onnistui erilaisissa asioissa kohtuullisen hyvin. Perille löytämisessä onnistuttiin vastaajien mielestä kuitenkin paremmin vuonna 2003, sillä vastausten keskiarvo asteikolla 1–5 oli tuolloin 4,64, mutta vuonna 2010 se oli 4,46. Asiakaspalvelussa onnistuminen ei ollut juurikaan muuttunut: vuonna 2003 vastausten keskiarvo oli 4,70 ja vuonna 2010 puolestaan 4,71. Tiedon saanti asiakkaille tärkeistä asioista arvioitiin myös lähes samoin molemmissa tutkimuksissa. Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi pysyi muuttumattomana. Se oli molemmissa tutkimuksissa 4,32.

Palveluiden kohdalla kysymyksenasettelu oli vuoden 2003 asiakastutkimuksessa hieman erilainen kuin nyt. Joidenkin palvelun osa-alueiden tuloksia voidaan kuitenkin vertailla keskenään. Vuonna 2003 pysyvän näyttelyn kiinnostavuus sai asteikolla 1–5 keskiarvon 4,32 ja vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus keskiarvon 3,98. Vuonna 2010 pääsymaksullinen pysyvä näyttely sai keskiarvoksi 4,41 ja pääsymaksullinen vaihtuva näyttely 4,35. Maksuttomat näyttelyt puolestaan saivat keskiarvon 4,26. Kun vuonna 2007 Tunturi-Lapin luontokeskuksen uudet vaihtuvat näyttelyt avattiin, monet asiakkaat antoivat niistä kriittistä palautetta ja myös maksullisuus koettiin huonona asiana. Vertailtaessa näistä kahdesta asiakastutkimuksesta saatua palautetta voidaan kuitenkin todeta, että näyttelyiden uudistaminen on ollut paikallaan ja suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä lopputulokseen.

4.3 Johtopäätökset

Tunturi-Lapin luontokeskuksen suosio on pysynyt vakiona vuodesta toiseen. Luontokeskuksen valtteina ovat hyvä asiakaspalvelu, ympäristön viihtyisyys ja siisteys sekä mielenkiintoiset näyttelyt. Näyttelyjen muuttuminen maksullisiksi ei näytä vaikuttaneen ihmisten mielipiteisiin niistä. Päinvastoin, näyttelyistä annetut arvosanat ovat parantuneet edellisestä, vuonna 2003 tehdystä asiakastutkimuksesta (Laakso 2004). Asiakastutkimukseen vuonna 2010 osallistuneista ainoastaan yksi kritisoi näyttelyjen maksullisuutta vapaamuotoisessa palautteessa.

Kun vertaillaan asiakastutkimuksia onnistumisen osalta, kovin paljon muutoksia ei ole tapahtunut seitsemässä vuodessa. Eniten kiinnitti huomiota se, että asiakkaat kokevat perille löytämisen vaikeammaksi kuin aikaisemmin. Tunturi-Lapin luontokeskuksen kohtuullisen syrjäinen sijainti onkin koettu ongelmalliseksi luontokeskuksen koko olemassaolon ajan. Matkaa on Enontekiön kirkonkylän keskusta noin kaksi kilometriä ja Norjan tien risteykseen kolmisen kilometriä. Koska sijainti ei ole kovin keskeinen, opasteiden merkitys on suuri. Varsinkin kesäisin luontokeskuksen kävijämäärää voitaisiin nostaa huomattavasti kunnan opasteiden avulla. Opastuksen parantaminen lisäisi myös ulkomaisten kävijöiden osuutta kesällä.

Kuusi seitsemästä asiakastutkimukseen vastanneesta ilmoitti käyttävänsä rahaa Tunturi-Lapin luontokeskuksessa vierailunsa aikana. Puolet tutkimukseen vastanneista ilmoitti myös käytettävän rahasumman. Keskimääräinen käytetty summa oli melkein 30 €. Tämä summa kuulostaa yllättävän korkealta. Kaikki luontokeskuksessa vierailevat eivät kuitenkaan käytä näin paljon rahaa. On oletettavaa, että ne rahankäyttäjät, jotka eivät ilmoittaneet käyttämänsä summaa, eivät käytä rahaa kovin paljon. Osa kävijöistä ei käytä rahaa lainkaan. On kuitenkin huomioitava, että kassakirjanpidon mukaan laskettuna jokainen luontokeskuksessa vieraileva asiakas ostaa pelkästään erilaisia Metsähallituksen myyntituotteita noin 1,5 eurolla. Tähän ei ole laskettu mukaan pääsylippuja, lupia tai provisioita muiden organisaatioiden tai yritysten myyntituloista. Kun mukaan lasketaan muutkin luontokeskuksen kassan kautta tulleet tulot sekä laskutetut pääsyliput, keskimääräinen asiakas tuo taloon 3,40 euroa arvonlisäverottomana tulona. Tähän ei kuitenkaan ole laskettu yrittäjän pitämän kahvilan saamia tuloja. Tämä summa on pieni vastanneiden kävijöiden ilmoittamaan rahamäärään (28,60 €) nähden. Toisaalta vastanneet voivat joko tahattomasti tai tahallaan liioitella käyttämänsä rahan suuruutta tai juuri he kuuluvat niihin asiakkaisiin, jotka käyttävät rahaa muita runsaammin.

Nyt tehtyyn asiakastutkimukseen vastanneista 43 % oli iältään yli 55-vuotiaita, kun vastaava luku vuoden 2003 tutkimuksessa oli 40 %. Tästä huolimatta vastanneiden keski-ikä oli laskenut vuoden 2003 tutkimuksesta. Nuorempien ikäluokkien suhteellinen osuus on kasvanut, samalla kun 45–54-vuotiaiden osuus on pienentynyt. Syyskuu on luontokeskuksessa se kuukausi, jolloin käy eniten iäkkäämpiä ihmisiä, mutta juuri tuona kuukautena saatujen vastausten määrä oli erittäin pieni. Mikäli syyskuussa olisi saatu suhteessa saman verran vastauksia kuin muina kuukausina, vastaajien ikäjakauma olisi painottunut entisestään vanhempiin ikäluokkiin ja todennäköisesti keskiarvoikäkään ei olisi laskenut vuodesta 2003, päinvastoin se olisi voinut nousta.

Kaiken kaikkiaan Tunturi-Lapin luontokeskuksen asiakastutkimuksesta saatiin runsaasti mielenkiintoisia tuloksia, joiden avulla luontokeskuksen kehittämistä on hyvä jatkaa. Tulevaisuudessa tutkimuksia tehtäessä olisi kuitenkin syytä panostaa myös asiakastutkimuksen henkilöresurssiin. Kun työtä tehdään asiakaspalvelun ohella, lopputulos ei ole niin hyvä, kuin se voisi muutoin olla. Nyt tehdyssä asiakastutkimuksessa tämä näkyy mm. tiettyjen sesonkikuukausien vähäisenä lomakemääränä. Asiakkaiden neuvominen lomakkeiden täyttämässä olisi monesti myös paikallaan vertailukelpoisten tulosten saamiseksi.

Kiitokset

Kiitokset erikoissuunnittelija Ritva Saarensalmelle asiakastutkimuksen suunnittelusta ja lomakkeiden tekemisestä. Kiitokset ansaitsevat myös Satu Kotavuopio, Pirita Palismaa ja Marianne Hyvärinen lomakkeiden aktiivisesta jakelusta sekä Marianne niiden tallentamisesta Astaan. Lisäksi kiitoksia Timo Leppäselle, jolta jäi Pallas–Yllästunturin kansallispuiston kävijätutkimuksen lomassa aikaa luontokeskuksenkin asiakastutkimukseen.

Lähteet

Laakso, J. 2004: Asiakastutkimuksen raportointi. Tunturi-Lapin luontokeskus, Enontekiö 2003. – Raportti, Metsähallituksen arkisto, Vantaa. 16 s.

Rantatalo, K. & Ylläsjarvi, J. 2011: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston kävijätutkimus 2010. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 160. 110 s.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Tunturi-Lapin luontokeskus

Keruuajan pituus: ap. klo 9–13 ja ip. klo 13–17

Tavoite: 4–8 lomaketta/päivä

Helmi- maaliskuu 2010

Päivä	to 18.2.	pe 19.2.	ti 23.2.	ti 2.3.	ke 3.3.	la 13.3.	la 20.3.
Kello	ip	ip	ip	ap	ip	ip	ap
Kpl	6	4	5	13	4	4	12
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							48

Maalis- huhtikuu 2010

Päivä	su 21.3.	to 25.3.	su 28.3.	ti 30.3.	ti 6.4.	ke 7.4.	ma 12.4.
Kello	IP	ip	ip	ap	ip	ip	ap
Kpl	8	10	10	5	3	6	5
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							47

Huhti- kesäkuu 2010

Päivä	ma 19.4.	ti 27.4.	ke 28.4.	ke 12.5.	ti 18.5.	to 27.5.	pe 11.6.
Kello	ap	ap	ap	ip	ip	ip	ap
Kpl	2	4	4	1	2	1	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							16

Kesä- heinäkuu 2010

Päivä	ma 14.6.	pe 18.6.	to 24.6.	su 27.6.	to 1.7.	to 8.7.	la 10.7.
Kello	ip	ap	ip	ip	ap	ap	ip
Kpl	2	3	6	2	7	6	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							28

Heinäkuu 2010

Päivä	su 11.7.	ma 12.7.	pe 16.7.	su 18.7.	su 25.7.	ma 26.7.	pe 30.7.
Kello	ap	ap	ip	ip	ap	ip	ap
Kpl	6	3	13	6	15	16	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							61

Elokuu 2010

Päivä	ti 3.8.	ke 4.8.	ma 9.8.	ke 18.8.	pe 20.8.	la 21.8.	ma 23.8.
Kello	ip	ip	ip	ip	ip	ip	ip
Kpl	4	10	15	9	4	2	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							46

Syyskuu 2010

Päivä	pe 27.8.	la 28.8.	to 2.9.	ke 8.9.	to 9.9.	to 16.9.	ma 20.9.
Kello	ip	ap	ap	ip	ip	ip	ip
Kpl	4	1	1	5	11	1	3
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							26

Lokakuu 2010

Päivä	ma 4.10.	to 7.10.	ke 13.10.	ke 20.10.	to 21.10.	pe 22.10.	ma 25.10.
Kello	ap	ap	ip	ip	ip	ip	ap
Kpl	1	3	2	4	6	13	2
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							31

Lokakuu 2010

Päivä	ke 27.10.						
Kello	ip						
Kpl	5						
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							5
<i>Kaikki lomakkeet yhteensä, kpl</i>							308

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet

Matkan muut kohteet, kun Tunturi-Lapin luontokeskus oli yksi suunnitelluista kohteista	kpl
Pallas–Yllästunturin kansallispuisto	6
Hetan kylä	5
Kilpisjärvi	5
Jyppyrä	4
Pallas	4
Hetan Marianpäivät	3
Matkamuistomyymälä	3
Mökki	3
Norja	3
Hetta–Pallas	2
Hiihtoreitit	2
Kautokeino	2
Lofootit	2
Nordkapp	2
Pyhäkero	2
Raattama	2
Retkeily luonnossa	2
Ylläs	2
Hetta Huskies	1
Hiihtomaa	1
Inari	1
Ivalo	1
Kirkko	1
Konsertti	1
Lemmenjoki	1
Lintutorni	1
Luonnonpuisto	1
Luonto	1
Muonio	1
Nunnanen	1
Näkkälä	1
Ounasjoki	1
Paavontalo	1
Pöyrisjärvi	1
Särkitunturi	1
Tromssa	1
Åland islands	1
Yhteensä	73

Matkan pääkohteet, kun Tunturi-Lapin luontokeskus oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	kpl
Kilpisjärvi	8
Norja	8
Mökki	6
Hiihto	5
Levi	3
Kautokeino	2
Pallas	2
Saariselkä	2
Halti	1
Hetan Majatalo	1
Hetta–Pallas	1
Inari	1
Kalmakaltio	1
Ketomella	1
Kyläily	1
Käkkälöjoki	1
Leppäjärvi	1
Luontokeskus Kellokas	1
Melontavaellus	1
Muonio	1
Nordkapp	1
Ounasjärvi	1
Ounasloma	1
Vaellus	1
Yhteensä	52

Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat

Vierailusta päällimmäisinä mieleen jääneet asiat, n = 200	lkm
Hyvä palvelu	24
Siisteys	18
DVD:t	16
Vuovjjuš Kulkijat -näyttely	10
Näyttelyt	12
Rauhallisuus	8
Saamelaiskulttuuri	6
Hyvät näyttelyt	5
Miellyttävä henkilökunta	5
Kokonaisuus	5
Kahvila	4
Videot	4
Kalastuslupien osto	4
Hienot maisemavalokuvat	4
Luonnon esittely	4
Peurakuoppa	3
Museo	3
Tietoa hyvin saatavilla	3
Viihtyisyys	3
Taidenäyttely	3
Monipuolisuus	3
Mukava paikka	3
Mielenkiintoinen	3
Hieno paikka	3
Leppoisa tunnelma	2
Info	2
Paljon tietoa kulttuurista	2
Toimivuus	2
Kiinnostava paikka	2
Hyvä mieli	2
Asiallinen paikka	2
Saamelaiset	2
Täyden kuun taitheessa	2
Upea, myymälän valikoima ja esillepano, perheen mielestä hyvä reissu (Pallas-Hetta), Hetta nousee tuhkasta ja muut, vanhat saamelaistavarat, patikointireitti, Kaunismaan työt, alueen esittely, isoja vesipulloja vaikea täyttää, Pohjoisen kulkijat ja 8 vuodenaikaa, vanhat valokuvat, komeat maisemat vaelluspoluilla, lohikalastusvideo, tunturit, tuotteet, halu tunturivaellukselle, Lapin kansa ja Pohjolan Sanomat, mukava ilta, Lapin maisemat, kartat, postikortit, kuva äidistä lapsen kanssa, kaunis paikka kaikkine tarvittavine asioineen, pelkkää hyvää, kasvien käyttö, uusi tieto/hyvä fiilis, porot ja kota, puhdas ja raikas miljöö, avoin palvelupaikka, lääkitsemiskasvit, lapsiystävällisyys, askarteluhetki, tulen toistekin, hyvä että käytiin, ihanat munkkikahvit, iso rakennus, hyvin toteutettu, hyvä laatu, hienot tilat, poronhoito, mielenkiintoiset tekstit, Tomi Valon valokuvausnäyttely, värit luonnossa, saamen ja suomen kielen yhtäläisyys, Lätäsenon melonta DVD, paljon katseltavaa, kauniisti aseteltu, sinirinta/satakieli, Justus Montell, laadukkuus, kaunis, hienot taulut, lapset viihtyivät, isot tilat vähän tyhjillään, outdoor nature centre, huonot WC:t, kokonaisvaikutteiltaan tasapainoinen, halu palata, nykyaikaisuus, kahvit	60
Yhteensä	234

Näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat, n = 92	lkm
Saamelaisten elämä	7
AV/video-esitykset	6
Kuvat	6
Upea näyttely	4
Mielenkiintoinen	4
Saamelaisten vaatteet	4
Hyvin toteutettu	3
Kasvien hyödyntäminen	3
Runsaasti tietoa	3
Kasvit	3
Kota	3
Toimiva näyttely	2
Saamelaisten luonnonläheisyys	2
Kasveilla parantaminen	2
Musiikki	2
Saamelaiskulttuuri	2
Videositykset kasveista	2
Esineet	2
Kokonaisuus	2
Monipuolinen	2
Perinteisyys/paikallisuus, uusi tieto/hyvä fiilis, mukava tunnelma, Lapin historia, historian monimuotoisuus, visuaalinen - ei liikaa tekstiä, positiivinen yllätys, luonto, Outakka, asiapohja, saamelaiset, saamelaiset perinteet, avartava kokemus, avartava tietopaketti, kulkijat, upea esillepano, hyvät selostukset, esteettinen, tosi hyvä, Eatnansaddu, hyödyllisiä vinkkejä, pohjoisen vuodenvuoro, kova elämä, kauniit käsityöt, kivasti tehty, yksinkertainen on kaunis-ta, poro; (en käynyt -vastauksia 4 kpl)	31
Yhteensä:	95

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk– Retkeily - Polttopuuhuolto	valitus	Polttopuuhuoltoa parannettava Mustavaaran/ Sasmaltunturin "porokämpällä". K.o kohde on erittäin suosittu päiväretkikohde!
Lvk– Retkeily -Tuvat ja kämpät	valitus	Olemme eräkämpällä mutta esim. viime yönä klo yhden aikaan kämpän pihaan ajoi auto.. Ehdottomasti Metsähallituksen kämppiin johtaville teille puomit! Muut asukkaat ovat valittaneet samaa kun luimme vieraskirjasta.
Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Hiihtoladut ovat hyvät, mutta niitä on rikottu moottorikelkoilla.
Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Jyppyrän luontopolulle toivomus: ei nuotioita vieriviereen + laskettelualue siistiksi.
Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Onko mahdollista kehittää alueelle muita hyviä vastaavia patikointireittejä kuin Pallas-Hetta
Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Latuverkostoa voisi huoltaa paremmin
Lvk– Retkeily - Metsästys ja kalastus	valitus	Kalastusmahdollisuudet: Pilkkijärvet ovat edelleen hakusessa. Turisteille voisi opastaa edes yhden kunnan ahvenjärven - tulisi uudestaan!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Jatkakaa samaan malliin!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Tämä Luontokeskus on helmi Enontekiöllä, erittäin ystävällinen palvelu, asiantuntevaa
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Kiitos hyvästä palvelusta
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Parasta Luontokeskuksessa on henkilökunta, myös kahviossa!
Lvk–Aspa- Luontoneuvonta	kehu	Hyvä palvelu - kivat ihmiset.
Lvk– Aspa -Luonto- opastus	kehu	Työntekijät erittäin ystävälliset ja palvelualttiit
Lvk– Aspa -Luonto- opastus	kehu	kaunis paikka ja ystävällinen opastus
Lvk– Aspa -Luonto- opastus	kehu	Henkilökunta ystävällistä
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Täytettyjen tai elävien eläimien näyttely
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Eikö Enontekiöllä ole muita kuin saamelaisia? Muistakin olisi hauska saada tietoa.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Nice exhibition about traditional sami culture and arctic nature. And good coffee and pullas. Maybe some more information about customs. Maybe the exhibition could be more attractive for children.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	More information on traditions of sami - weddings, funerals, etc. religion, yearly traditions
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Täytettyjä eläimiä yms.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Lapsille oma pieni yksinkertainen + toimintaa näyttely (Joensuu museossa on iso, vähempikin riittäisi.) Lasten toimintanurkkaus hieno idea, toivottavasti lapset löytävät sinne (oma opastaulu? tms.)

Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Voisi olla esim. screen jossa vaihtuisi kuvia. Tekstiä ja asiaa on aika paljon, kuvat kertovat paljon.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	valitus	Edelliseen käyntiimme verrattuna lapsille suunnattua ohjelmaa oli vähemmän, mm. "satuhuone" puuttui.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	valitus	Vanha esinenäyttely oli parempi, sitä jaksoi katsoa aina uudelleen.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	valitus	Näyttelyiden maksullisuus, eivät riittävän houkuttelevia, jotta haluaisi ostaa lipun
Lvk– Aspa -Näyttelyt	valitus	Joiku-musiikkia jäin kaipaamaan
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Vuovjuss-kulkijat näyttely yllätti erittäin positiivisesti, harmittaa kun ei ole enempää aikaa tutustua muihin palveluihinne.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Hyvä näyttely, paikallisten taiteilijoiden näyttelyt ovat aina mielenkiintoisia
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Paras kohde näytettäväksi myös omille vieraille.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Näyttely sopivan kokoinen, kokonaisuus kaunis, myös jääveistokset.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Hieno paikka jota uskaltaa suositella Enontekiölle tuleville vieraille.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Siisti ja rauhallinen paikka.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Hieno elämys
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Nice relaxing place with good information and interesting exhibition.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Very nice place. I visit here every year. Quality of exhibition is very good. Interesting information about life in the north.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehu	Kiitokset!
Lvk– Aspa -Tapahtumat	kehittämisehdotus	Lisää teemailtoja -> taiteitten yö
Lvk– Aspa -Tapahtumat	kehittämisehdotus	Jatkakaa saamelaisperinteiden esittämistä. Esitän konsertteja (joiku). Kehittäkää kurssseja/luentoja, joissa esitellään käsityöperinteitä
Lvk– Aspa -Tapahtumat	kehu	Hetan kaalailta hyvä tapahtuma. Kiitos Luontokeskuksen tytöille!
Lvk–Viestintä ja markkinointi	kehittämisehdotus	Venekuljetusten hinnoitus(käytäntö) tarkemmin esim. nettiin.
H–Alueiden hallinta ja suunnittelu	valitus	Pallas-Ylläs Kansallispuiston nimi pitäisi muuttaa Ounas-Ylläs jne, ihan kuin Ounastunturi olisi jäänyt pois puistosta.
Ls–Kulttuuriperinnön vaaliminen	kehittämisehdotus	Paikalliskäsityötä esille ja myyntiin kahvilaan.
Yleinen kehittämisidea Metsähallitukselle	kehittämisehdotus	Luontokeskusä voisi mainostaa enemmän (myös Norjaan)
Muu	muu	Kävimme vain pikavisiitillä, ehkä ensi kerralla tulemme paremmalla ajalla
Muu	muu	Hyvää syksyä!
Muu	kehittämisehdotus	Kahvilan valikoimiin kaipaisi jotain suolaistakin (sämpylää, ruisleipää)
Muu	kehittämisehdotus	Mahdollisuus nopeaan aamiaiseen, vapaa internetin käyttö 15 minuutiksi
Muu	kehittämisehdotus	Ympäristön tuotteistaminen(talvella jää, lumi)´(kesällä turpeet, sammal, kelot ja kivet)

Muu	valitus	En voi ostaa täältä ruokaa, enkä voi käyttää pöytiä ja tuoleja aamiaisen syömiseen
Muu	valitus	Olisin käynyt kahvilla, jos kahvila olisi ollut auki
Muu	valitus	Enontekiön nettisivuilla 2 vuotta vanhat tiedot Marianpäivistä. Eikä linkkiä Marianpäiväisivuille (Oisi aika päivittää. Tapahtumat ja museot ripoteltu pitkin tien vartta usean kilometrin matkalle. Oisko syytä esim. Poroajot siirtää lähemmäs kylää?
Muu	valitus	Kahvion taso romahtanut aikaisempaan verrattuna!
Muu	kehu	Yleiset tilat erittäin siistit ja viihtyisät.
Muu	kehu	Suosittelamisen arvoinen paikka.
Muu	kehu	Thank you, really great place!
Muu	kehu	Ihan mukava paikka, en joka paikassa käynyt mutta hyvältä vaikuttaa.
Muu	kehu	Kiitos avartavasta kokonaisuudesta, jatkakaa näin!
Muu	kehu	Täällä on aina kiva käydä!

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



SKIERRI

Tunturi-Lapin luontokeskus

Asiakastutkimus 2010

Täyttöohjeet:

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

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin henkilökohtaisesti merkitsemällä 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 Skierrissä**. (Skierrin on Metsähallituksen kiinteistö, jossa toimii Tunturi-Lapin luontokeskus ja Saamelaismuseon aluetoimipiste. Lisäksi kiinteistössä on myös Metsähallituksen luontopalveluiden, Saamelaiskäräjien ja alueen yrittäjien toimitiloja.)
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Skierrin henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan kuukausittain tuotepalkintoja. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit Skierrin?
 päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Skierrissä tänään?
 noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

Pallas -Yllästunturin kansallispuisto
 Jyppyrän lähireitit
 Hetta
 Kilpisjärvi
 Pöyrisjärven erämaa
 Levi
 Ylläs
 Norja
 Ruotsi
 Muualla, missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi Skierrin? (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 8.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä
 (ml. vastaaja) joista
 alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä
 alle 15-vuotiaiden syntymä-
 vuodet _____
 liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

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

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

7. Mitä Skierrin palveluita käytät tällä käynnilläsi?

1 Pääsymaksullinen näyttely
 2 DVD -esitykset
 3 Skierrin -kauppa ja kahvila
 4 Tapahtumat, luonto- ja kulttuuri-illat
 5 Kokoukset
 7 Muu, mikä _____

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
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"/>
henkilökunnan asiakaspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mitä mieltä olet käyttämäsi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Skierrissä?
 Vastaa jokaiseen kohtaan ja arvioi tällä käynnillä käyttämäsi palvelun tai tuotteen **laatu**. Mikäli et ole käyttänyt palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä laadun arviointikohta tyhjäksi ja rastita vaihtoehto ”en ole käyttänyt palvelua”.
 (Laadun arviointi asteikolla 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinkertainen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono)

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					en ole käyttänyt	
	erittäin hyvä	5	4	3	2		1
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 saamelaiskulttuurista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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, puun osto		<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"/>
retkeilynäyttelyssä oleva yleisötietokone (www.luontoon.fi)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pääsymaksullinen näyttely ”Vuovjuš – Kulkijat”		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pääsymaksullinen vaihtuva näyttely ”Eatnanšaddu”		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vapaan pääsyn tila: Pohjoisen kulkijat, 8 vuodenaikaa, käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut ja Pikku Sopuli-leikkitala		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kansallispuiston palveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut		<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"/>
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 Skierrin -kaupasta tällä käynnilläsi?
 (vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Ole ystävällinen ja vastaa jokaiseen kohtaan
 (5 = erittäin todennäköisesti, 4 = melko todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = melko epätodennäköisesti, 1 = erittäin epätodennäköisesti)

	erittäin 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 luontoharrastusvälineet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
retkeily- ja luontoaiheiset kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t,		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
saamelaiskulttuuriin liittyvät kuvateokset, kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
saamelaiskulttuuriin liittyvät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Pallas-Yllästunturin kansallispuistotuotteet (colleget, T-paidat, lippikset)		<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"/>	
lelut, pelit ym. lapsille suunnatut tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
alueella tuotetut matkamuistot		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luvut (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
korut, taide-esineet		<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 Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa 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 | 32 <input type="checkbox"/> koiravaljakkoajelu | 96 <input type="checkbox"/> yöpyminen auto- ja/tai var.tuvissa |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 33 <input type="checkbox"/> poroajelu | 101 <input type="checkbox"/> ostokset |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 108 <input type="checkbox"/> päiväretki |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 40 <input type="checkbox"/> perhokalastus | 109 <input type="checkbox"/> työ/tutkimus |
| 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 56 <input type="checkbox"/> luonnosta nauttiminen | 121 <input type="checkbox"/> geokätköily |
| 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 64 <input type="checkbox"/> melonta | 210 <input type="checkbox"/> kulttuuriretket |
| 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriy-
tyminen maastossa | 78 <input type="checkbox"/> luontoleiri | 213 <input type="checkbox"/> extremeretket / -toiminta |
| 24 <input type="checkbox"/> laskettelu | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen | 216 <input type="checkbox"/> ulkoilutapahtumat |
| 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily | 222 <input type="checkbox"/> tilavuokraus |
| 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Skierrissä ennen tätä käyntiä?tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Skierrillä 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 Skierristä?

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

15a. Mitä luontokeskusvierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?**15b. Mitä maksullisesta näyttelyvierailusta 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

20. Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin palveluistessämme?en käyttänyt käytin / aion käyttää rahaa _____ €**21. Matkan jälkeen...**

erittäin todennäköisesti 5 4 3 2 1 erittäin epätodennäköisesti

Tuletko uudelleen Skierrisiin? Suositteletko Sikierrää muille? **Vapaa sana – jätä meille palautetta ja ideoita toiminnan kehittämiseksi:****KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!**

5€

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 191 Yliniva, M. & Keskinen, E. 2010: Perämeren kansallispuiston vesimakrofytyt – peruskartoitus ja näytteenottomenetelmien vertailu. 66 s.
- No 192 Juutinen, R. ym. 2010: Lähteikköjen ennallistamistarve – kasviyhteisöjen ja ympäristön rakenteen tarkastelu. 59 s.
- No 193 Juutinen, R. (toim.) 2010: Lähteikköjen ennallistamistarve – hyönteislajiston tarkastelu ja koko hankkeen yhteenveto. 133 s.
- No 194 Konu, H. & Kajala, L. 2012: Segmenting Protected Area Visitors Based on Their Motivations. 72 s.
- No 195 Hokkanen, T. 2012: Itäisen Suomenlahden saaristolinnuston pitkäaikaismuutokset – erityisesti vuosina 1992–2011. 174 s.

Sarja B

- No 161 Metsähallitus 2012: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2011. 65 s.
- No 162 Mäkelä, M.-H. 2012: Isojärven kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 61 s.
- No 163 Mansikkaviita, R. 2012: Salamajärven kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 66 s.
- No 164 Ellä, A.-M. 2012: Puurijärven ja Isonsuon kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 44 s.
- No 165 Kärenlampi, R. & Pyykkönen, T. 2012: Rokuan kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 54 s.
- No 166 Pyykkönen, T. 2012: Oulujärven retkeilyalueen kävijätutkimus 2011. 62 s.
- No 167 Huovinen, H. & Nivasalo, P. 2012: Lemmenjoen kansallispuiston kävijätutkimus 2011. 60 s.
- No 168 Sartamo, L. 2012: Kalajoen meriluotokeskuksen asiakastutkimus 2009. 45 s.

Sarja C

- No 116 Metsähallitus 2012: Värriön luonnonpuiston, Tuntsan erämaan ja Peurahaaran hoito- ja käyttösuunnitelma 2010–2025. 78 s.
- No 117 Metsähallitus 2012: Revonneva–Ruonnevan, Haarasuon ja Huhtaneva–Luminevan Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2010–2025. 46 s.
- No 118 Nieminen, I. 2012: Syötteen kulttuuriperinnön tuotteistamissuunnitelma 2011. 47 s.
- No 119 Metsähallitus 2012: Kalajoen rannikon Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2012–2022. 107 s.
- No 120 Kyöstilä, M., Sulkava, P., Rauhala, T. & Ylläsjärvi, H. 2012: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston reitistösuunnitelma 2011. 98 s.
- No 121 Metsähallitus 2012: Simojärven ja Soppanan Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2011–2025. 77 s.

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkojulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-446-967-8 (pdf)

www.metsa.fi/julkaisut