

Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009



Saara Airaksinen
Metsähallitus, Pohjanmaan luontopalvelut
Syötteen luontokeskus
syote@metsa.fi

Marja Kuusiniva

Granskning av översättning: Tmi Pimma Åhman

Kansikuva: Retkeilijöitä Syötteen luonnossa.
Kuva: Metsähallitus / Saara Airaksinen



© Metsähallitus 2010

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-829-9 (pdf)

Saara Airaksinen ja Marja Kuusiniva

Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009



KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	1.10.2010
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	3851/52/2010
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue, luonnonsuojelualue, valtion retkeilyalue		
ALUEEN NIMI	Syötteen kansallispuisto, Iso-Syötteen retkeilyalue		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Syöte FI1103828		
ALUEYKSIKKÖ	Pohjanmaan luontopalvelut		
TEKIJÄT)	Saara Airaksinen ja Marja Kuusiniva		
JULKAISUN NIMI	Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009		
TIIVISTELMÄ	<p>Syötteen luontokeskus on Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupiste Koillismaalla. Luontokeskuksen pysyvän näyttelyn aiheina ovat alueen luonto ja kulttuurihistoria sekä näiden rinnakkaiselo vuosisatojen saatossa. Näyttelyn pääteemoja ovat alueen geologia ja geomorfologia (Kurun kertomaa), asutushistoria (Metsätorpparit), niittykulttuuri ja perinnebiotoopit (Niittysaunalla), kaskiviljely (Kaskisavuja), metsätalous (Pihkaa puserossa) ja alueen luonto (Pitkospuita pitkin). Kuvien ohella aiheisiin voi tutustua multimedian avulla. Pysyvän näyttelyn lisäksi luontokeskuksessa on vaihtuvia näyttelyitä.</p> <p>Tutkimus on toinen Syötteen luontokeskuksessa tehty asiakastutkimus. Se toteutettiin lomakekyselynä Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä, joten tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten kanssa.</p> <p>Aineiston keruu tapahtui toukokuusta 2008 huhtikuuhun 2009. Aineistoa kerättiin kahtena päivänä viikossa ja satunnaisuutta otoksiin haettiin arpomalla päivät viikon sisällä. Täytettyjä lomakkeita saatiin yhteensä 346.</p> <p>Tulosten perusteella tyypillinen Syötteen luontokeskuksen asiakas on noin 50-vuotias opistotasoisin tutkinnon suorittanut henkilö, joka tulee luontokeskukseen Oulun seudulta tai Pudasjärveltä, henkilöautolla oman perheen jäsenten kanssa. Matkan aikana pysytellään pääsääntöisesti Syötteen matkailualueella. Kävijöistä seitsemän prosenttia on ulkomaalaisia. Tärkein harrastus on murto- maahiihto, mutta luonnosta ja maisemista nautitaan myös kävellen. Suosituin vierailupäivä on lauantai ja suosituimmat kuukaudet helmikuu sekä kesäkuu–lokakuu. Luontokeskukseen tullaan hakemaan tietoa luonnosta, tutustumaan näyttelyyn ja nauttimaan kahvilan antimia, ja näihin palveluihin asiakkaat ovat myös tyytyväisiä. Luontokeskuksessa myytävien tuotteiden joukosta asiakkaat eivät aina löydä itselleen sopivia tuotteita. Perille luontokeskukseen löydetään hyvin. Luontokeskuksessa vierailusta jäävät parhaiten mieleen luonto, näyttelyt ja itse rakennus. Luontokeskuksen sisätilat ja ulkoalueet ovat asiakkaiden mielestä toimivia ja siistejä. Näyttelyistä jäävät parhaiten mieleen kuvat eri aihepiireineen.</p> <p>Tutkimuksesta saatuja tietoja hyödynnetään kehitettäessä asiakaspalvelua paremmin kysyntää vastaavaksi ja samoin kehitettäessä yhteistyötä muiden Syötteen matkailualueella toimivien matkailun toimijoiden kanssa.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Syötteen luontokeskus, Syötteen kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 145		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-829-9
SIVUMÄÄRÄ	39 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	1.10.2010
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	1430/52/2008
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område, naturskyddsområde, statens strövområde		
OMRÅDETS NAMN	Syöte nationalpark, Iso-Syöte strövområde		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Syöte FI1103828		
REGIONENHET	Norra Österbottens naturtjänster		
FÖRFATTARE	Saara Airaksinen och Marja Kuusiniva		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Syöte naturum 2008–2009		
SAMMANDRAG	<p>Syöte naturum är Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställe i Koillismaa. Temat för naturumets permanenta utställning är områdets natur och kulturhistoria samt människans och naturens samexistens under århundradenas lopp. Utställningen har sex huvudteman: geologi och geomorfologi (Fjälldalen berättar), bosättningens historia (Skogstorparna), ängskultur och kulturbiotoper (Vid ängsbastun), svedjebruk (Svedjerök), skogsbrukets historia (Kåda på blusen) och den lokala naturen (Längs spångarna). Man kan bekanta sig med dessa både genom bilder och med hjälp av multimedia. I naturumet finns det också gästutställningar.</p> <p>Denna undersökning är den andra kundundersökning som gjorts i naturumet. Den gjordes med hjälp av enkätformulär enligt Forststyrelsens standardiserade metoder, så att resultaten är jämförbara med Forststyrelsens naturtjänsters övriga kundundersökningar.</p> <p>Materialet insamlades mellan maj 2008 och april 2009. Materialet insamlades under två dagar per vecka, och slumpmässighet i valet av sampel fick man genom att lotta ut undersökningsdagarna för varje vecka. Totalt besvarades 346 enkäter.</p> <p>Resultaten visar att en typisk kund i Syöte naturum är en cirka en 50-årig person, som har en examen på institutnivå och kommer med bil från Uleåborgstrakten eller Pudasjärvi tillsammans med sin egen familj. Under resan höll sig svararna huvudsakligen på Syöte turistområde. Sju procent av besökarna var utlänningar. Terrängskidning var den viktigaste aktiviteten bland besökarna men många njöt också av naturen och landskapet vandrandes. Den populäraste dagen för besök i naturumet var lördag och de populäraste månaderna februari samt juni–oktober. Kunderna kom till naturumet för att söka information om naturen, bekanta sig med utställningen och besöka kaféet, och med här tjänsterna var de också nöjda. Svararna hittade inte alltid lämpliga produkter bland de produkter som säljs i naturumet. Till naturumet hittade kunderna lätt. Av besöket i naturumet fastnade bäst i kundernas minne naturen, utställningarna och själva byggnaden. Kunderna ansåg att naturumet fungerade bra och var snyggt såväl inom- som utomhus. Av utställningarna kom de bäst ihåg olika bilder och teman.</p> <p>Undersökningens resultat kan användas när man utvecklar kundservicen att bättre motsvara efterfrågan och utökar samarbetet med de övriga aktörerna på Syöte turistområde.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Syöte naturum, Syöte nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 145		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-829-9
SIDANTAL	39 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	8
2.1 Syötteen luontokeskus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät.....	8
3 TULOKSET.....	10
3.1 Asiakasrakenne.....	10
3.1.1 Perustiedot.....	10
3.1.2 Seuruetiedot.....	11
3.2 Käynti luontokeskuksessa.....	12
3.2.1 Kohteen tärkeys.....	12
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset.....	12
3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet.....	15
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	16
3.2.5 Luontokeskukseen saapuminen.....	16
3.2.6 Rahankäyttö alueella.....	18
3.2.7 Tietolähde.....	19
3.3 Asiakastyytyväisyys.....	20
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontokeskuksen palveluista.....	20
3.3.2 Onnistuminen.....	21
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	22
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	23
3.4.1 Tuotevalikoima ja ostohalukkuus.....	23
3.4.2 Mieleenpainuvimmat seikat vierailussa ja näyttelyssä.....	24
3.5 Vapaamuotoinen palaute.....	24
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO.....	25
LÄHTEET.....	26
LIITTEET	
Liite 1 Otantakehikko ja toteutunut keruuaikataulu.....	27
Liite 2 Vastanneiden asuinkunnat.....	29
Liite 3 Luontokeskusvierailuun liittyneet muut kohteet.....	30
Liite 4 Luontokeskuksessa vierailusta mieleen jääneet seikat.....	31
Liite 5 Luontokeskuksen näyttelystä mieleen jääneet seikat.....	34
Liite 6 Vapaamuotoinen palaute.....	35
Liite 7 Suomenkielinen kyselylomake.....	36

1 Johdanto

Syötteen luontokeskuksessa suoritettiin asiakastutkimus toukokuun 2008 ja huhtikuun 2009 välisenä aikana. Kävijöiltä kysyttiin kirjallisesti mielipiteitä luontokeskuksen tarjoamista palveluista.

Syötteen luontokeskuksen edellinen asiakastutkimus tehtiin vuonna 2003 (Ruottinen & Mikkola 2003). Luontokeskuksen ja koko Syötteen alueen kävijämäärä on puolessa vuosikymmenessä kasvanut ja kävijöiden odotukset ja tarpeet, kuten myös luontokeskuksen palvelut, ovat muuttuneet ja kehittyneet. Vuonna 2005 toteutettiin Syötteen alueella kävijätutkimus (Muikku, M. 2005: Syötteen kävijätutkimus 2005). Siinä selvitettiin Syötteen kansallispuiston, Iso-Syötteen retkeilyalueen, Syötteen virkistymetsän ja Soiperoisen luonnonsuojelun alueen kävijäprofiilia. Nyt toteutettu asiakastutkimus täydentää kävijätutkimuksen ja aiemman asiakastutkimuksen tuloksia ja tarkentaa luontokeskuksen asiakasprofiilia. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä luontokeskuksen palveluita.

Asiakastutkimus toistetaan Syötteen luontokeskuksessa Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti viiden vuoden välein. Se toteutetaan Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituilla menetelmillä. Näin varmistetaan tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus.

Syötteen luontokeskus sijaitsee Syötteen kansallispuiston laidalla Pudasjärven kaupungin koillisosassa (kuva 1). Matkaa Pudasjärven keskustaan on 58 km, Ouluun 148 km ja Kuusamoon 99 km.



Kuva 1. Syötteen luontokeskus sijaitsee Syötteen kansallispuiston laidalla Pudasjärven koillisosassa. © Metsähallitus 2010, © Maanmittauslaitos 1/MML/10.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Syötteen luontokeskus

Vuonna 2003 avattu Syötteen luontokeskus sijaitsee Syötteen kansallispuiston laidalla. Luontokeskuksessa voi tutustua alueen luonnosta ja kulttuurista kertovaan pysyvään näyttelyyn sekä vuoden mittaan vaihtuviin näyttelyihin. Luontokeskuksen asiakaspalvelupisteen toimintaan sisältyvät asiakasneuvonta, lupamyynti ja tuotemyynti sekä Ahmatuvan ja Isoniemen varaustupien vuokrauspalvelu (taulukko 1). Luontokeskuksen yhteydessä toimii kahvila-ravintola.

Luontokeskus on avoinna ympäri vuoden. Vuonna 2008 luontokeskuksessa vieraili noin 31 000 ja vuonna 2009 yli 32 000 asiakasta.

Taulukko 1. Syötteen luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot.

Valmistumisajankohta	2003
Sijainti	Pohjois-Pohjanmaalla, Pudasjärven kaupungissa, Syötteen kansallispuiston laidalla.
Käyntimäärä	31 000 (v. 2008), 32 500 (v. 2009)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– asiakasneuvonta ja opastus– Metsähallituksen luontopalveluiden tuottamien palvelujen esittely ja tuotemyynti– retkeilyneuvonta– pysyvä näyttely, multimediapiste, vaihtuvia näyttelyitä, tapahtumia– 60 henkilön auditorio kokous- ja seminaarikäyttöön– 35-paikkainen kahvila-ravintola
Erityistä	Syötteen kansallispuiston, Iso-Syötteen retkeilyalueen ja Syötteen matkailukeskuksen välittömässä läheisyydessä.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Luontokeskuksessa tehdyn asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia muiden vastaavien asiakastutkimusten kanssa ja muutosten seuranta on mahdollista myöhempiä asiakastutkimuksia tehtäessä. Aineiston keruu suoritettiin vakioidulla lomakkeella, joka muokattiin Syötteen luontokeskukselle sopivaksi.

Asiakastutkimuksen kokonaistavoitteeksi asetettiin 500 täytettyä lomaketta. Tutkimuskauden aikana täytettyjä lomakkeita saatiin 346 kappaletta eli noin 69 % asetetusta tavoitteesta. Tutkimuskauden kävijämäärään (32 350) suhteutettuna vastaajia oli 1,1 % kaikista (lapset mukaan lukien) luontokeskuksessa vierailleista. Suomenkielisten lomakkeiden lisäksi tarjolla oli englannin-, ruotsin- ja saksankieliset lomakkeet. Otantakehikko ja aineiston keruuaikataulu löytyvät liitteestä 1, suomenkielinen lomake on liitteenä 7.

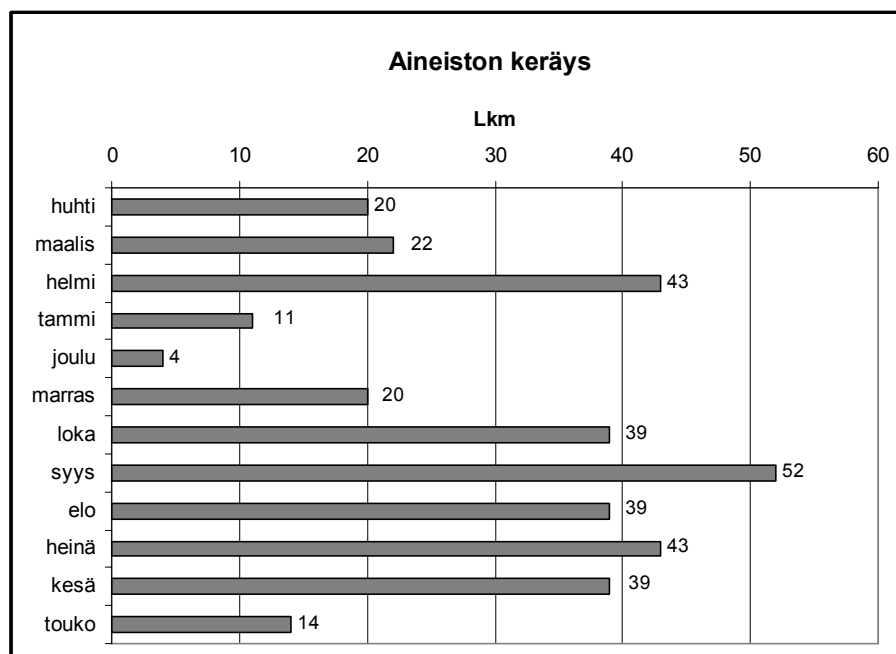
Aineiston keräys aloitettiin toukokuussa 2008 ja päätettiin huhtikuussa 2009. Tutkimuskuukausia oli yhteensä kaksitoista ja keruupäiviä jokaisena kuukautena yhteensä kahdeksan, kaksi päivää viikossa. Päivittäiset otosmäärät oli painotettu luontokeskuksen viimeisen viiden vuoden kuukausittaisten kävijämäärien perusteella. Jokaiselle viikolle arvottiin varsinaiset aineiston keruupäivät (viikonpäivä ja kellonaika). Tällä tavalla pyrittiin lisäämään satunnaisuutta otantaan sekä vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusta. Keruupäivän pituus oli 3,5 tuntia: aamupäivällä klo 10.00–13.30 ja iltapäivällä klo 13.30–17.00.

Otantamenetelmänä käytettiin satunnaisotantaa, jolloin otokseen poimittiin kaikki keruupisteen ohittaneet 15 vuotta täyttäneet henkilöt. Lomakkeen täyttäneet saattoivat halutessaan osallistua kirjavalkinnon arvontaan.

Vuoden 2008 puolella aineiston keruu toteutui seuraavasti (suluissa %-osuus tavoitteesta): toukokuu 14 lomaketta (56 %), kesäkuu 39 lomaketta (114 %), heinäkuu 43 lomaketta (95 %), elokuu 39 lomaketta (102 %), syyskuu 52 lomaketta (85 %), lokakuu 39 lomaketta (97 %), marraskuu 20 lomaketta (77 %) ja joulukuun 4 lomaketta (16 %) (kuva 2). Lomakkeita kerättiin yhteensä 250 kpl, mikä oli 85 % vuoden 2008 kokonaistavoitteesta.

Vuoden 2009 puolella aineistoa kertyi seuraavasti (kuva 2): tammikuu 11 lomaketta (49 %), helmikuu 43 lomaketta (88 %), maaliskuu 22 lomaketta (26 %) ja huhtikuu 20 lomaketta (38 %). Palautettuja lomakkeita oli yhteensä 96 kpl, 46 % vuoden 2009 kokonaistavoitteesta.

Asiakkaiden mukaan kotona täytettäväksi annettiin 21 lomaketta, joista 12 palautui täytettynä postitse. Kieltäytyjiä oli yhteensä 48. Yleisimmät syyt kieltäytymiseen olivat kiire, kiinnostuksen puute ja aikomus osallistua myöhemmin.



Kuva 2. Vastauslomakkeiden kertyminen kuukausittain 2008–2009 (vastanneiden lukumäärä n = 346).

Täytettyjen lomakkeiden vastaukset tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, moodi, suhteelliset osuudet).

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

Vapaamuotoiset vastaukset teemoiteltiin, otsikoitiin ja niiden lukumäärä laskettiin ryhmittäin yhteen.

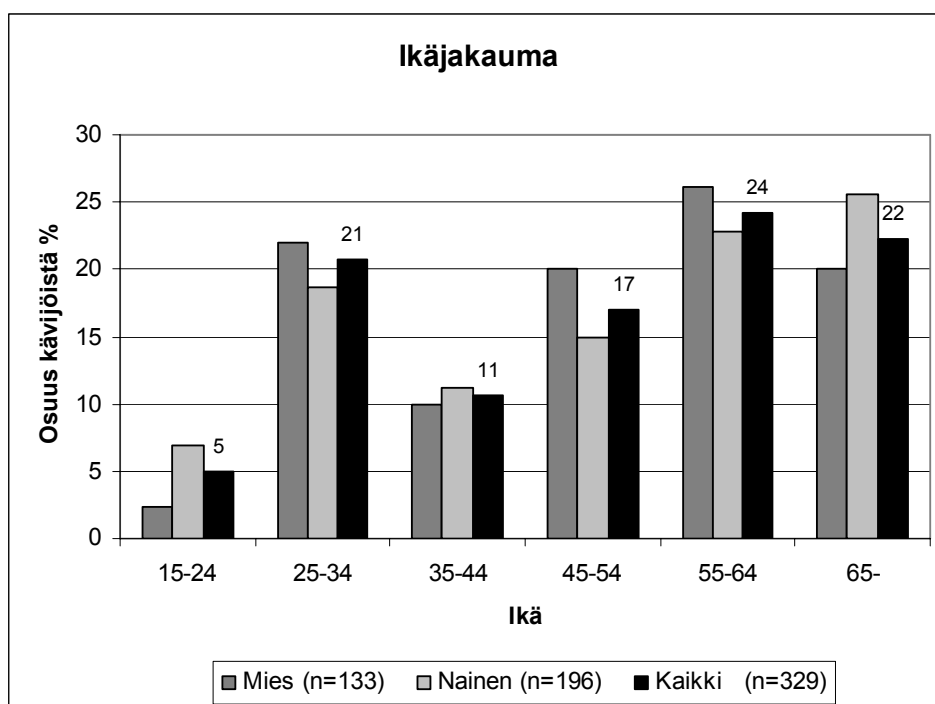
3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Kyselyyn vastanneista oli naisia 60 % ja miehiä 40 %. Nuorin vastaajista oli 15- ja vanhin 87-vuotias. Vastaajien keski-ikä oli 50 vuotta. Ikäryhmistä suurin oli 55–56-vuotiaat (24 %) ja pienin 15–24-vuotiaat (5 %) (kuva 3).

Kaikkien vastaajien joukossa yleisin koulutusohja oli opistotasoinen tutkinto (27 %) (taulukko 2). Miesten keskuudessa yleisempi oli kuitenkin ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto (27 %).



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan (n = vastanneiden lukumäärä).

Taulukko 2. Vastanneiden ammatillinen koulutus.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Ammattikoulu	31	24	43	22	74	23
Opistotasoinen tutkinto	31	24	55	29	86	27
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	19	15	37	19	56	18
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	34	27	25	13	59	18
Ei ammatillista tutkintoa	12	10	33	17	45	14
Yhteensä	127	100	193	100	320	100

Vastaajien yleisimmät kotipaikkakunnat olivat Oulu (24 %) ja Pudasjärvi (13 %, n = 303) (liite 2). Kun Oulusta ja sen lähikunnista saapuneet asiakkaat laskettiin yhteen, osuudeksi saatiin 35 %. Luontokeskukseen saavuttiin kaikkiaan 93 paikkakunnalta, mutta niiden osuudet olivat 6 % tai

vähemmän. Vastanneista suomalaisia oli 93 % ja ulkomaalaisia 7 %. Ulkomaisia kansallisuuksia oli kaikkiaan 10, suurimpana ryhmänä hollantilaiset. Muut asuinmaat olivat Tsekki, Saksa, Ruotsi, Kiina, Sveitsi, Ranska, Belgia, Japani ja Espanja.

3.1.2 Seuruetiedot

Valtaosa vastanneista (69 %) tuli luontokeskukseen 2–5 hengen seurueessa (taulukko 3). 27 % ilmoitti tulleensa yli 6 hengen seurueessa ja vain 4 % yksin. Keskimäärin seurueissa oli 11 henkeä.

Seurue koostui useimmiten omasta perheestä tai ystäväistä (taulukko 4). Noin joka viidennen vastaajan seurueeseen kuului yksi tai useampi alle 15-vuotias lapsi (19 %, n = 323).

Taulukko 3. Vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	lkm	%
Yksin	15	4
2–5 hengen seurue	232	69
6 tai useamman hengen seurue	91	27
Yhteensä	338	100

Taulukko 4. Seurueen koostumus.

Seurueen koostuminen	lkm	%
Oman perheen jäsenistä	167	53
Muista sukulaisista	19	6
Ystäväistä	54	17
Työtovereista	5	2
Koululuokasta	3	1
Opiskeluryhmästä	10	3
Eläkeläisryhmästä	35	11
Kerhosta, yhdistyksestä tms.	7	2
Jostakin muusta, mistä?	16	5
Yhteensä	316	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Yli puolet (56 %) vastaajista ilmoitti Syötteen luontokeskuksen olevan yksi matkan suunnitelluista kohteista (taulukko 5). Muita kohteita olivat tuolloin alueen yritykset (hotellit, porotilat, kaupat) ja muut käyntikohteet (kansallispuisto, retkeilyalue) sekä oma mökki. Muille paikkakunnille matkalla olleet suuntasivat Syötteen kautta lähes poikkeuksetta pohjoiseen, useimmiten Kuusamoon tai Rukalle.

Kun Syötteen luontokeskus oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella (25 % vastanneista), matkan pääkohteeksi nimettiin useimmiten jokin muu Syötteen alueella sijaitseva kohde tai oma mökki. Matkansa ainoaksi tai tärkeimmäksi kohteeksi Syötteen luontokeskuksen nimesi noin viidennes (19 %) vastaajista.

Taulukko 5. Syötteen luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys Onko Syötteen luontokeskus tällä matkalla...	lkm	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	61	19
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	175	56
Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	79	25
Yhteensä	315	100

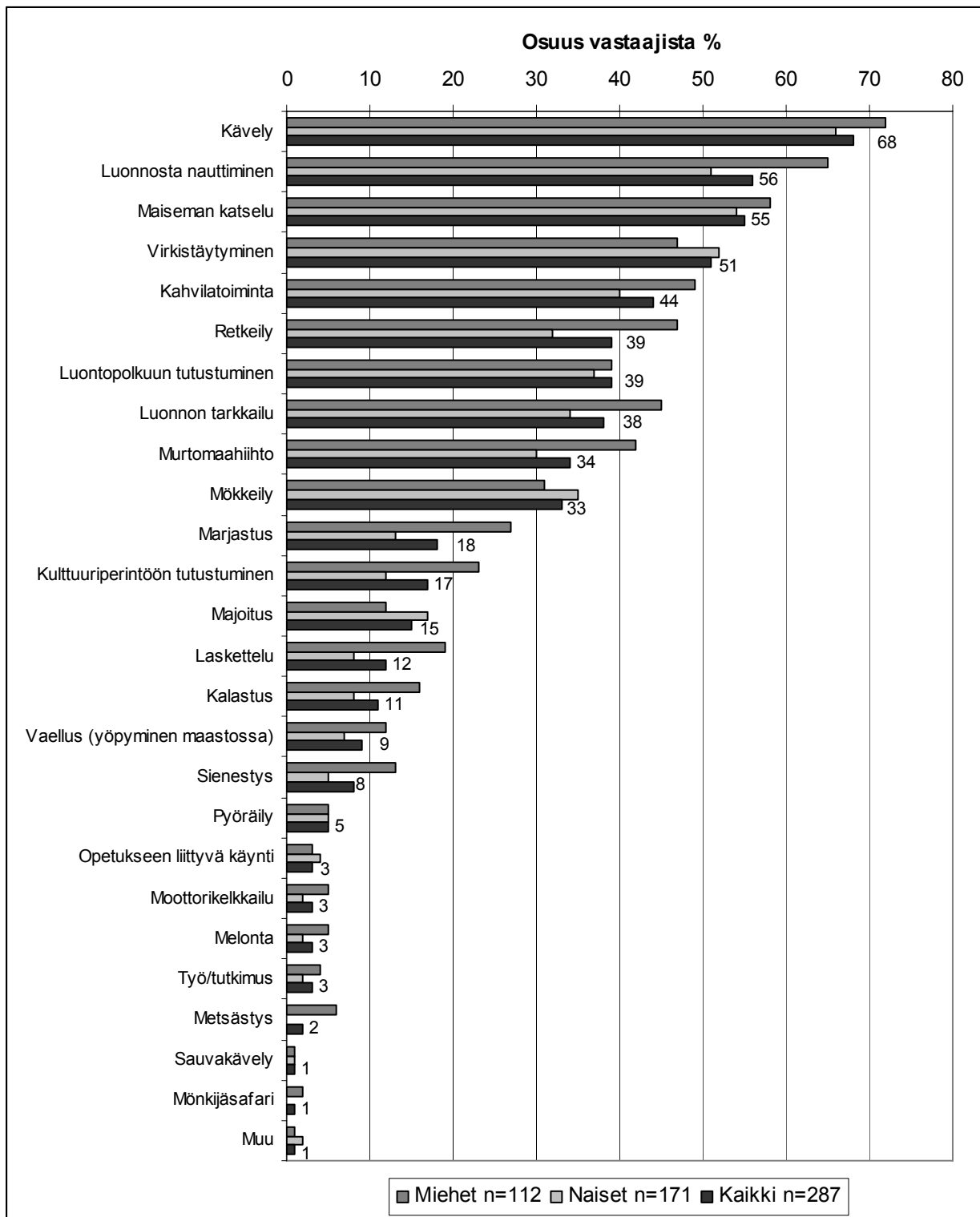
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Tiedusteltaessa asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastuksia tämän vierailun aikana heille annettiin mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja. Pääasialliset aktiviteetit, joihin vastanneet osallistuivat tai aikoivat osallistua luontokeskuksessa ja lähistön luontokohteissa, olivat kävely (68 % vastanneista), luonnosta nauttiminen (56 %), maiseman katselu (55 %), virkistäytyminen (51 %) ja kahvilassa käynti (44 %) (kuva 4). Vähiten vastaajien joukossa oli metsästykseen (2 %), mönkijäsafarille (1 %) tai sauvakävelyyn (1 %) osallistuneita. Vastaajista 32 % ilmoitti harrastustensa lukumääräksi 4–6, lähes yhtä monella harrastuksia oli 1–3 (31 %, n = 287).

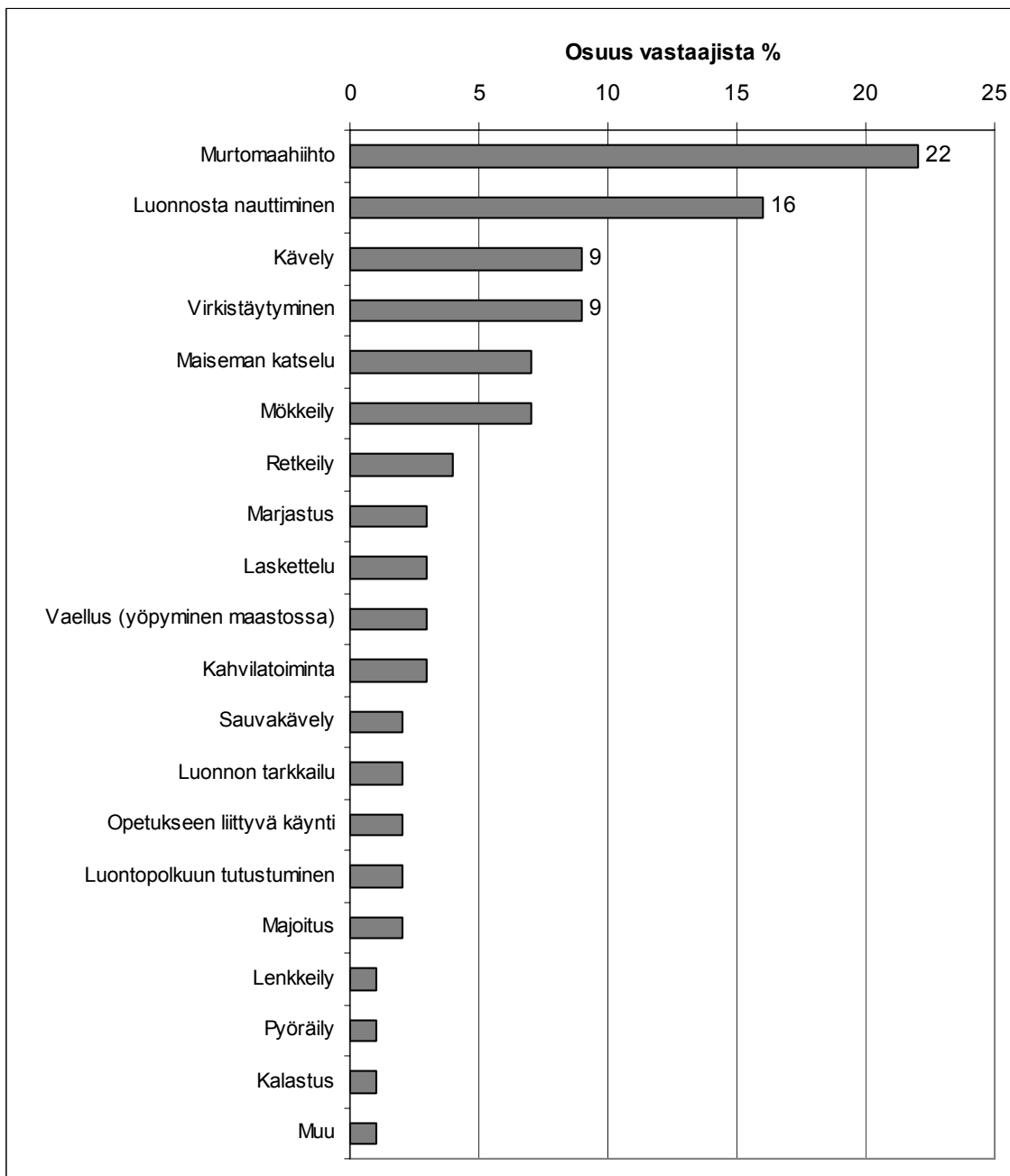
Naisten suosituimmat aktiviteetit olivat kävely (66 %), maiseman katselu (54 %) ja virkistäytyminen (52 %). Miesten joukossa suosituin toiminta oli niin ikään kävely (72 %), mutta toiselle sijalle nousi luonnosta nauttiminen (65 %) ja kolmanneksi maiseman katselu (58 %).

Edellä luetelluista toiminnoista kaikkein tärkeimmäksi nimesi 22 % vastaajista murtomaahiihdon (n = 117) (kuva 5). Luonnosta nauttimista piti tärkeimpänä 16 %, kävelyä 9 % ja virkistäytymistä 9 % vastaajista. Vähiten mainintoja saivat lenkkeily (1 %), pyöräily (1 %) ja kalastus (1 %).

Tarkasteltaessa harrastuksia lumettomana aikana (1.5.–31.10.2008) tärkeimmäksi nousi luonnosta nauttiminen (19 %) ja toiseksi tärkeimmäksi kävely (18 %, n = 57). Talviaikana (1.11.–30.4.2009) murtomaahiihto oli selvästi tärkein harrastus (44 %, n = 60).



Kuva 4. Vastanneiden pääasialliset harrastukset Syöteen luontokeskuksessa ja lähistön luontokohteissa tällä käynnillä.



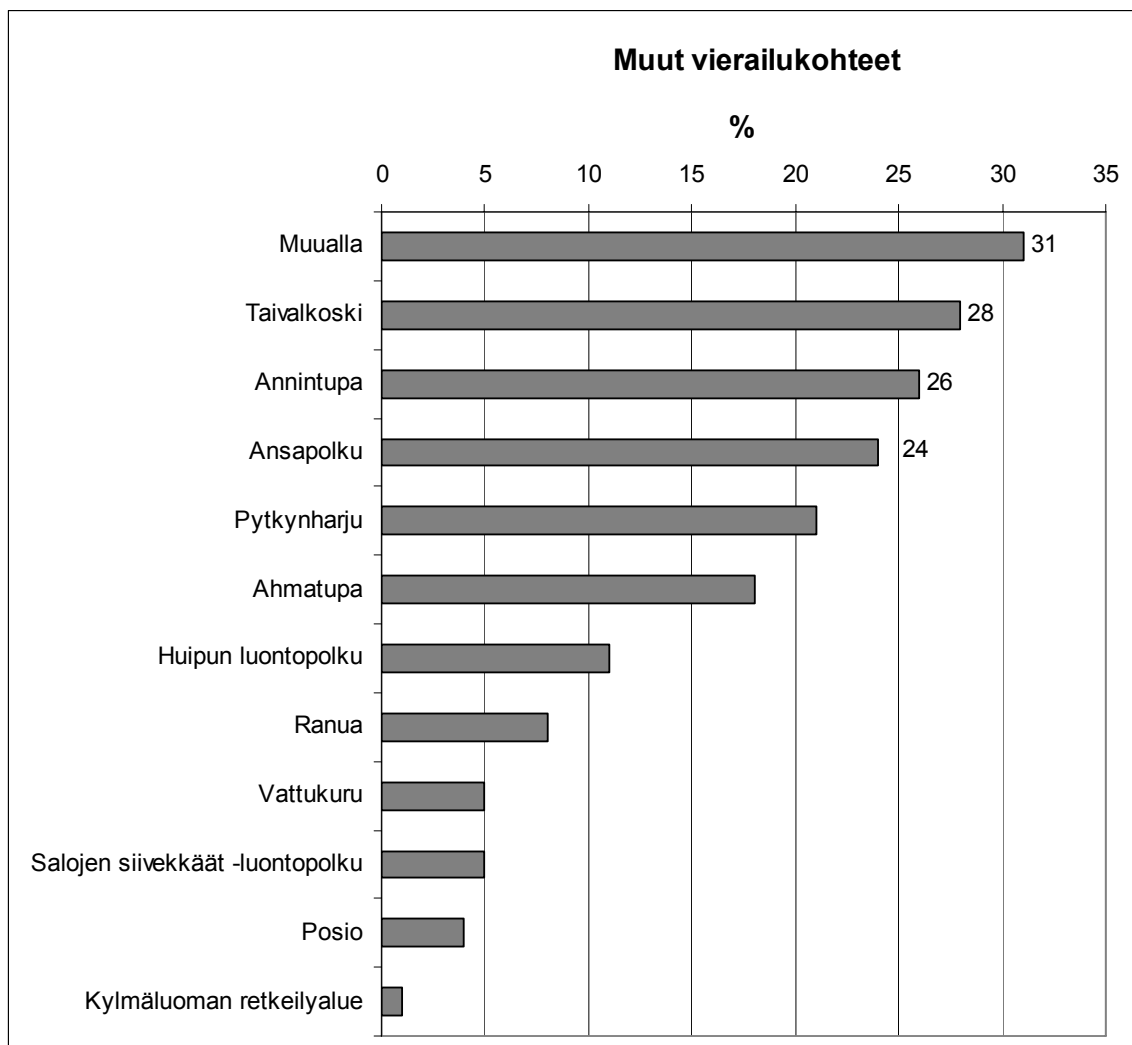
Kuva 5. Vastanneiden tärkein harrastus tämän käynnin yhteydessä (n = 117).

3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Vastaajilta tiedusteltiin, missä he vierailivat tai suunnittelivat vierailevansa Syötteen luontokeskuksen lisäksi. Vastausvaihtoehtoja oli kaikkiaan 12; 11 valmiiksi nimettyä kohdetta ja vaihtoehto ”Muualla”, johon saattoi kirjoittaa kohteen nimen. Vaihtoehtoja oli mahdollisuus valita yksi tai useampia.

Vastaajista suurin joukko (31 %) valitsi vaihtoehdon ”Muualla” (kuva 6). Kohteeksi oli useimmiten ilmoitettu joko Iso-Syötteen tai Pikku-Syötteen alue. ”Muualla”-vaihtoehdossa ilmoitetuista kohteista kaikkiaan 62 % on kuitenkin Syötteen alueella (liite 3).

Valmiiksi annetuista vaihtoehdoista useimmin mainittuja käyntikohteita olivat Taivalkoski (28 %), Annintupa (26 %) ja Ansapolku (21 %). Kaksi viimeksi mainittua sijaitsevat nekin Syötteen alueella.



Kuva 6. Vastanneiden vierailut lähistön muilla kohteilla tämän luontokeskuskäynnin yhteydessä (n = 287). Käynnillä oli mahdollista vierailla useassa paikassa.

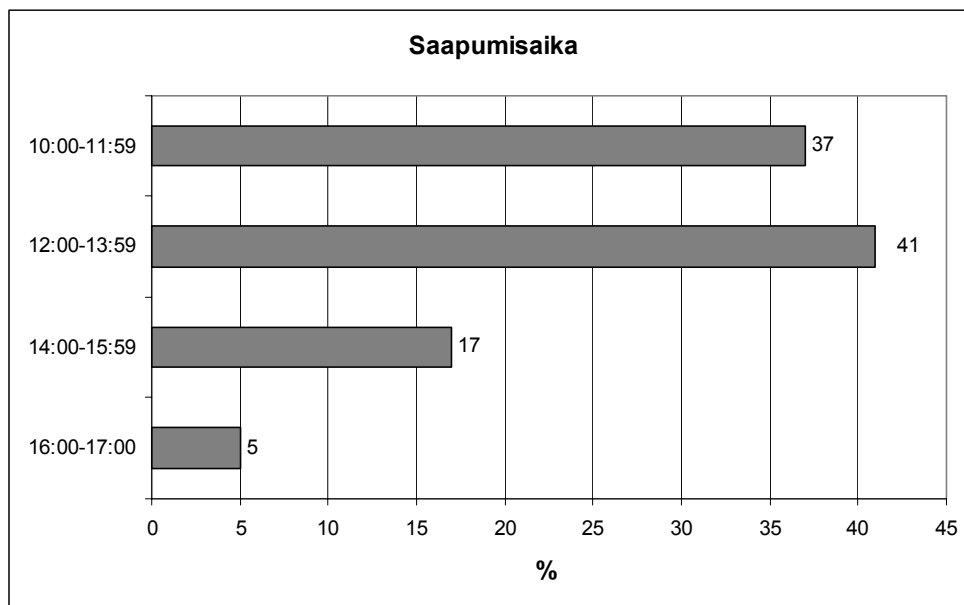
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Vastanneista 45 % ilmoitti tulleen Syötteen luontokeskukseen ensimmäistä kertaa (n = 285). Jo aiemmin vierailleet (55 %) olivat käyneet luontokeskuksessa keskimäärin kuusi kertaa kahden viimeisen vuoden aikana. Luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin kaksi tuntia kerrallaan.

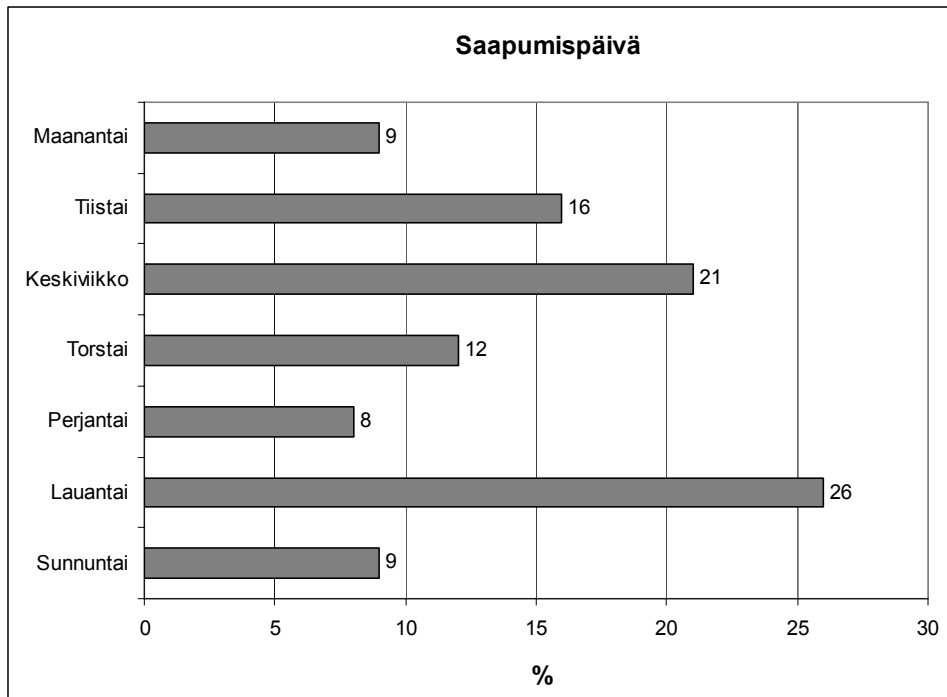
3.2.5 Luontokeskukseen saapuminen

Asiakastutkimuksen mukaan luontokeskuksessa oli vilkkainta kello 12 ja 14 välillä; silloin saapui 41 % asiakkaista (kuva 7). Hiljaisinta oli päivän viimeisen tunnin klo 16–17 aikana. Tämän kysymyksen aineistosta jätettiin pois sellaiset vastaukset, joissa saapumisajaksi oli ilmoitettu kellon-aika, jolloin luontokeskus oli suljettu (17 lomaketta).

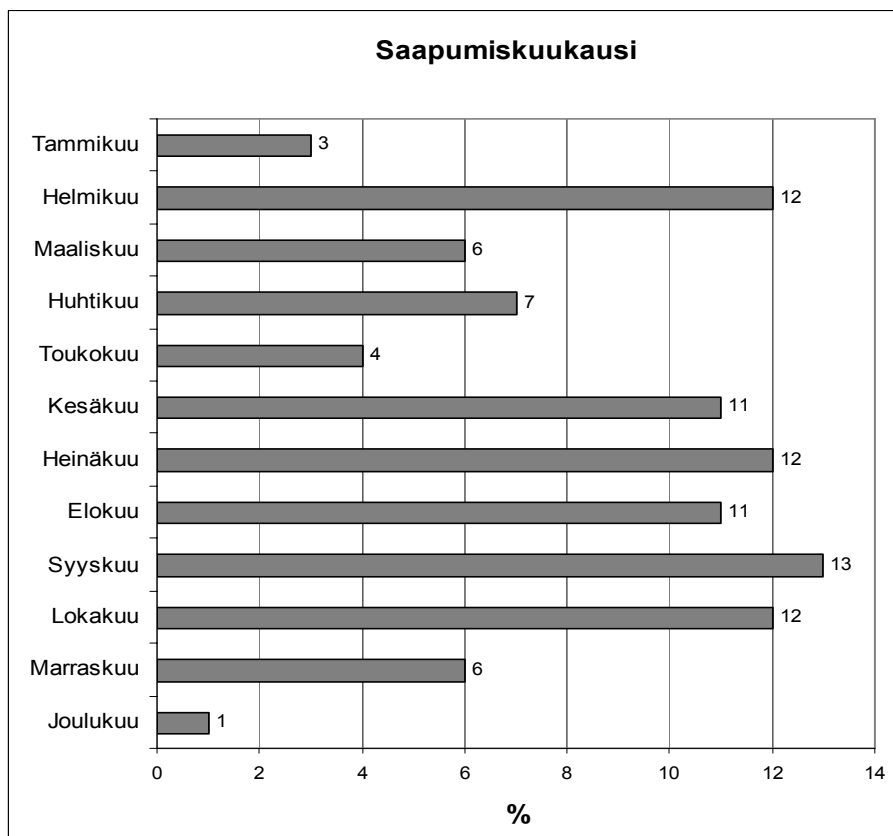
Suosituimmat vierailupäivät olivat lauantai (26 %) ja keskiviikko (21 %) (kuva 8). Suosituin vierailukuukausi oli syyskuu (13 %), mutta lähes yhtä suosittuja olivat helmi-, kesä-, heinä-, elo- ja lokakuu (11–12 %) (kuva 9). Joulukuussa luontokeskukseen saapui vain 1 % vastaajista. Tuloksia ja niihin mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä on tarkasteltu lähemmin luvussa 4.



Kuva 7. Saapuminen Syötteen luontokeskukseen vuorokaudenajan mukaan (n = 323).



Kuva 8. Saapuminen viikonpäivän mukaan (n = 349).



Kuva 9. Saapuminen kuukauden mukaan (n = 349).

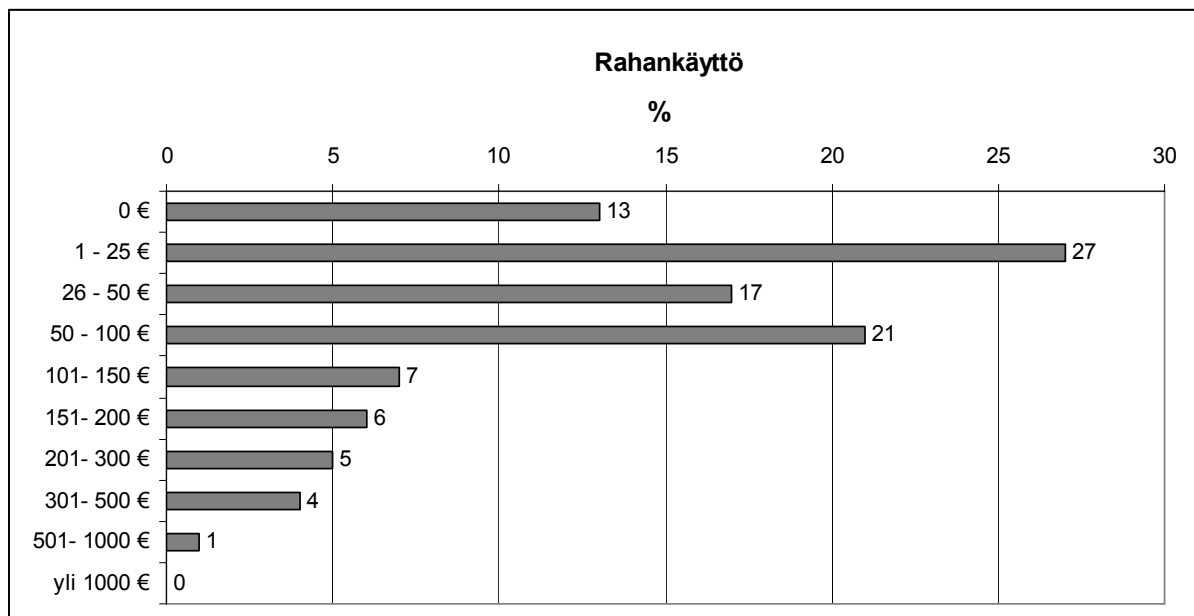
Lomakkeessa tiedusteltiin kulkuneuvoja, joita käytettiin matkalla kotoa luontokeskukseen. Vaihtoehtoja oli mahdollisuus valita yksi tai useampia. Suurin osa vastaajista (75 %) oli taittanut matkansa henkilöautolla (taulukko 6). Myös viimeisimpänä kulkuneuvona oli useimmiten ollut henkilöauto (64 %, n = 180). Linja-autolla ilmoitti saapuneensa 19 % vastaajista. Osuuden suuruus selittynee ainakin osittain tilausajoliikenteellä, sillä tutkimusajanjaksona luontokeskukseen ajettiin ainoastaan yksi tai kaksi vuoroa päivässä.

Taulukko 6. Vastaajien käyttämät kulkuneuvot Syötteen luontokeskukseen saavuttaessa. Matkaan on voitu käyttää useampaa kulkuneuvoa.

Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	255	75
Linja-auto	64	19
Hiihtäen	21	6
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	15	4
Jalan	13	4
Lentokone	9	3
Juna	5	1
Polkupyörä	1	0
Jokin muu	8	2
Vastanneita yhteensä	342	

3.2.6 Rahankäyttö alueella

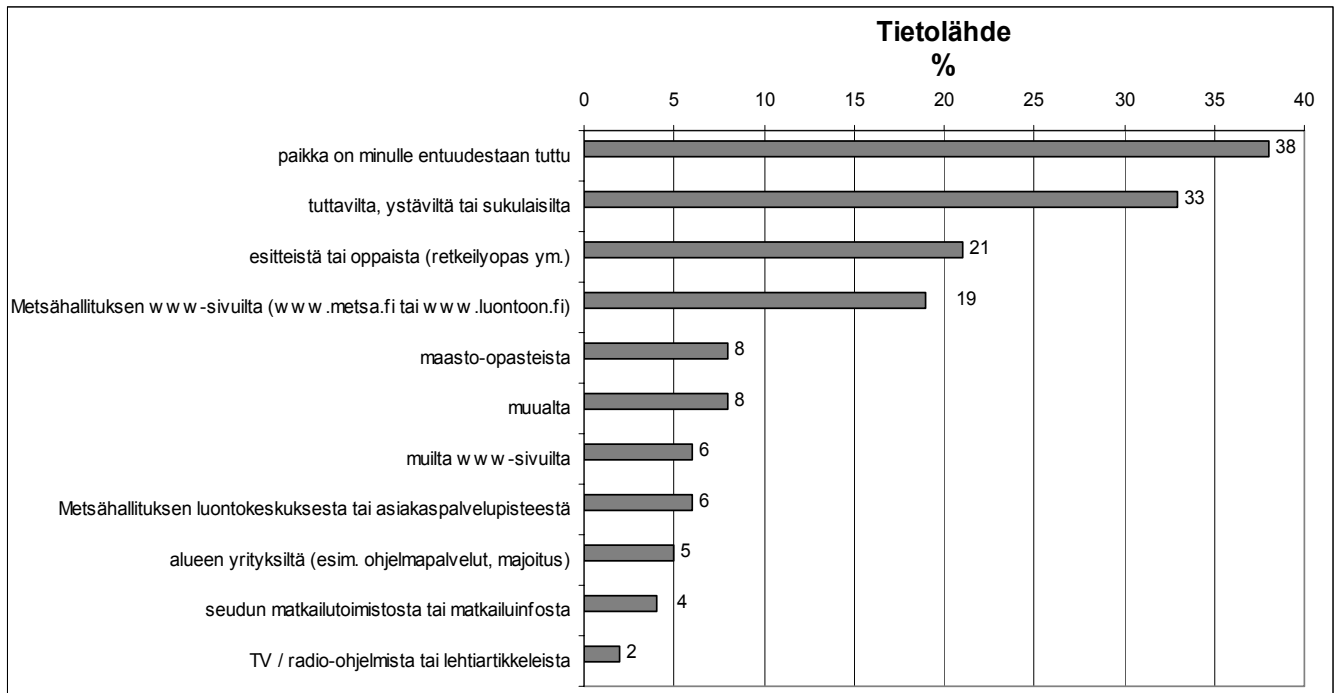
Kysymykseen ”Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa henkilöä kohti tällä matkallasi Pudasjärvellä” vastaajista 27 % ilmoitti käyttävänsä 1–25 € (kuva 10). Suurimmalla osalla (65 %) rahankäyttö asettui 1–100 euron rajoihin.



Kuva 10. Vastanneiden rahankäyttö matkan aikana Pudasjärvellä (n = 305).

3.2.7 Tietolähde

Suurimmalle osalle vastaajista Syötteen luontokeskus oli entuudestaan tuttu käyntikohde (38 %) tai he olivat kuulleet siitä tuttaviltaan, ystäviltään tai sukulaisiltaan (33 %) (kuva 11). Monet olivat saaneet tietonsa joko kirjallisista (21 %) tai sähköisistä lähteistä (19 %). Muina tietolähteinä mainittiin muun muassa koulu, opettaja ja retkenjohtaja.



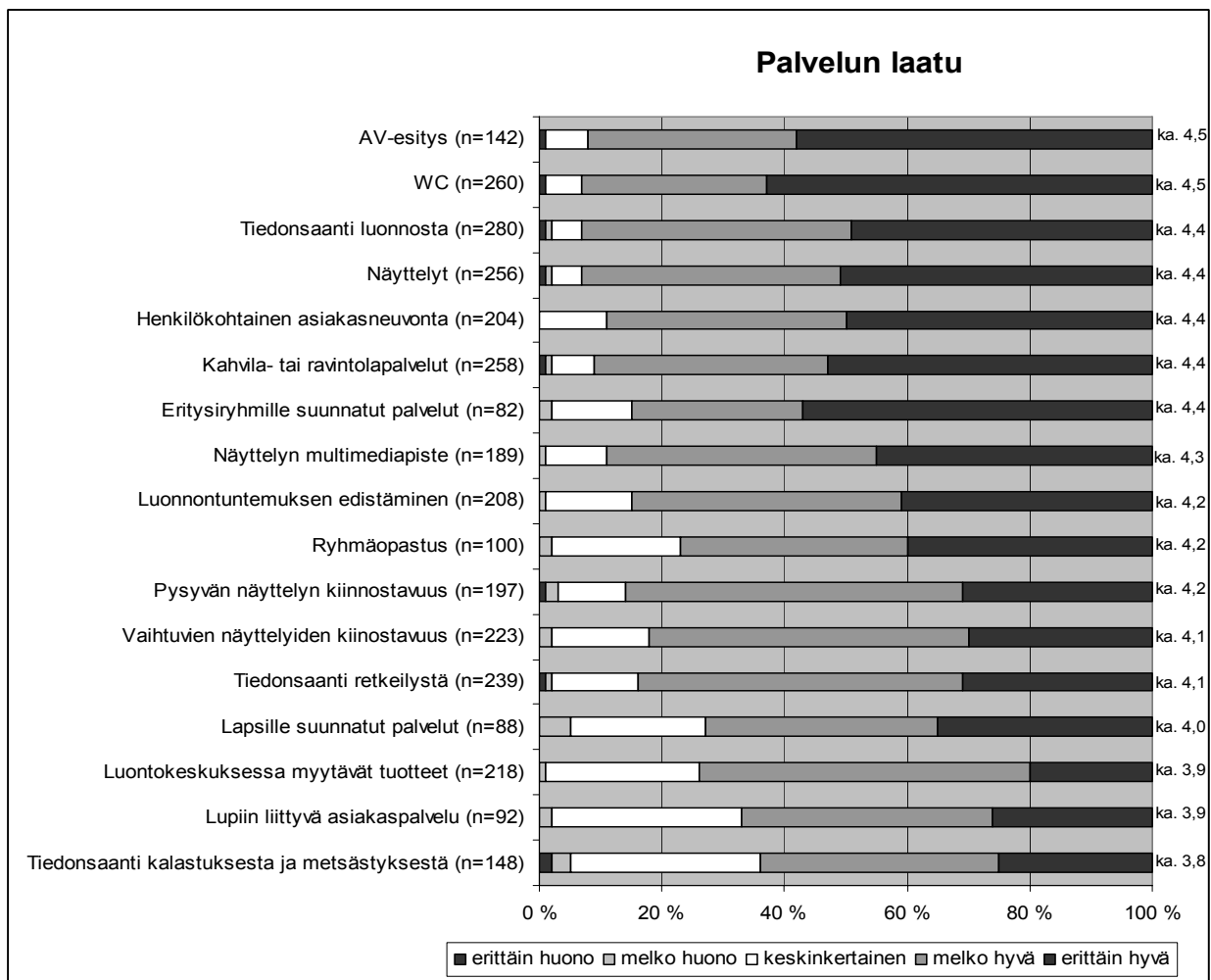
Kuva 11. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Syötteen luontokeskuksesta (n = 316).

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontokeskuksen palveluista

Kävijöitä pyydettiin arvioimaan käyttämiään palveluita tällä käynnillään Syöteen luontokeskuksessa. Laadultaan parhaimmiksi arvioitiin luontokeskuksen AV-esitykset, WC, tiedonsaanti luonnosta, näyttelyt, henkilökohtainen asiakasneuvonta, kahvila- tai ravintolapalvelut ja erityisryhmille suunnatut palvelut (kuva 12). Heikoimmiksi, joskaan ei heikoiksi, arvioitiin erilaisiin lupiin, kuten metsästykseseen ja kalastukseen liittyvät palvelut sekä näihin liittyvä tiedonsaanti. Näiden palveluiden kysyntä on kuitenkin vähäistä.

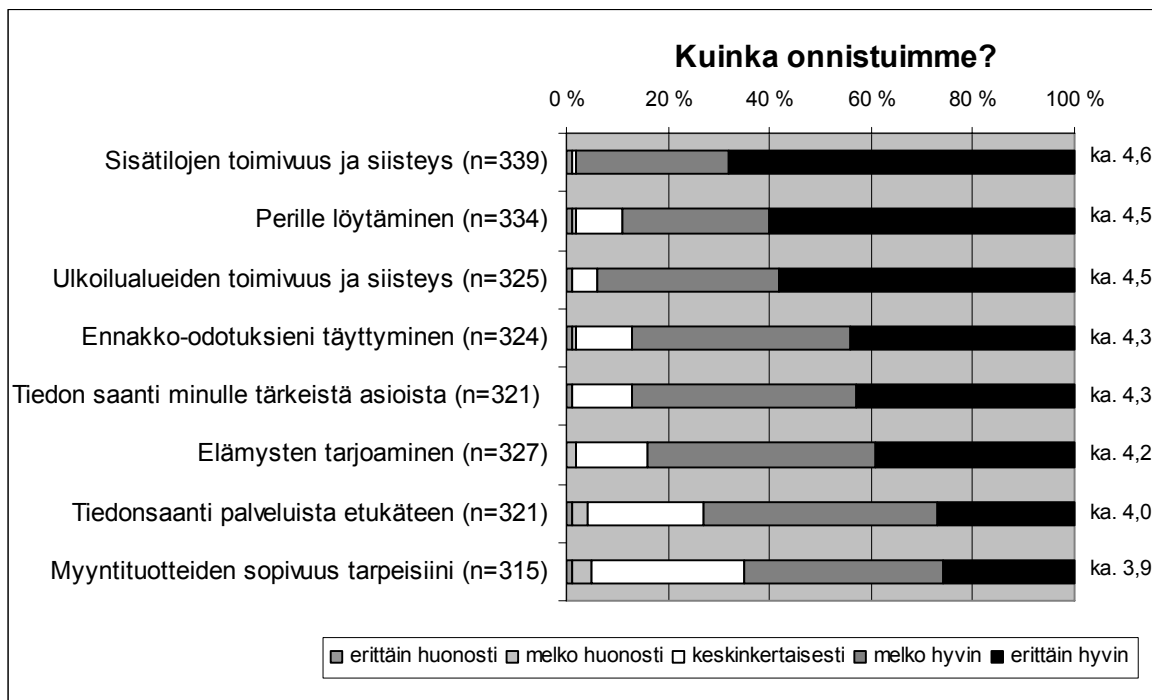
Vastausmäärien perusteella eniten käytettyjä palveluita olivat tiedonhaku luonnosta, kahvila- ja ravintolapalvelut, WC sekä näyttelyt. Vastaavasti vähiten käyttöä oli ryhmäopastukselle, lupiin liittyvälle asiakaspalvelulle sekä lapsille suunnatuille palveluille.



Kuva 12. Asiakkaiden mielipiteet Syöteen luontokeskuksen palveluista (n = 345).

3.3.2 Onnistuminen

Kysymyksessä ”Kuinka hyvin mielestäsi onnistuimme seuraavissa asioissa?” vähintään 60 % vastaajista arvioi luontokeskuksen onnistuneen melko hyvin tai erittäin hyvin jokaisella palvelun osa-alueella (kuva 13). Parhaiten onnistuttiin sisätilojen ja ulkoilalueiden toimivuudessa ja siisteys-tydessä sekä siinä, että luontokeskukseen löydetään vaivattomasti. Vastaajien mukaan eniten kehittämistä vaatii myyntituotteiden valikoima.



Kuva 13. Syötteen luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla (n = 345).

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Syötteen luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,27 (taulukko 7). Indeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta. Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Molemmista osa-alueista Syötteen luontokeskus sai arvosanaksi yli 4 eli asiakkaat olivat melkoisen tyytyväisiä palveluihin.

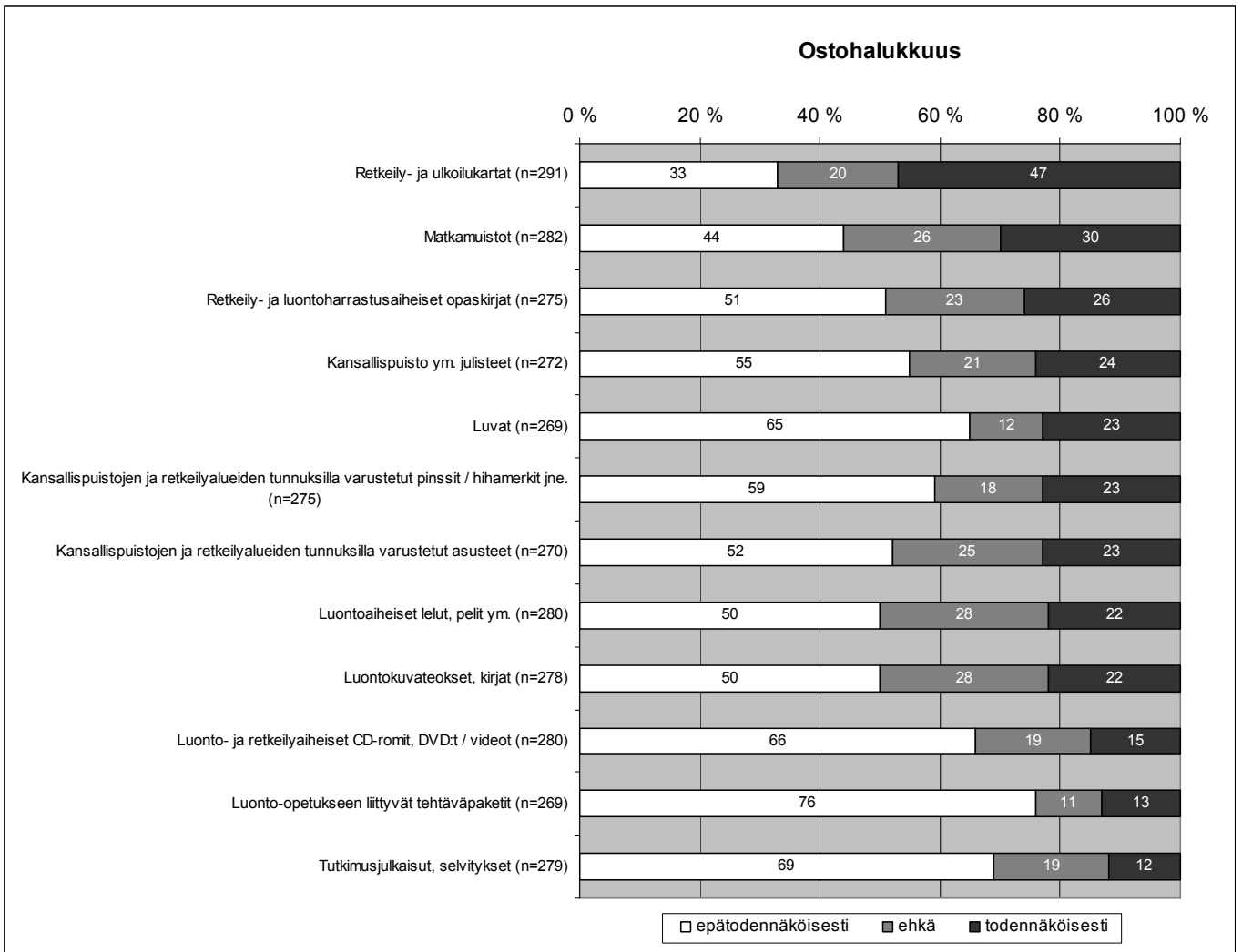
Taulukko 7. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,97	Tiedonsaanti luonnosta	4,39
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,46	Tiedonsaanti retkeilystä	4,12
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,50	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,82
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,64	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	3,91
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,28	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,91
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,85	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,38
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,30	Ryhmäopastus	4,15
Elämysten tarjoaminen	4,20	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,25
		Luontokeskuksen näyttelyt	4,41
		AV-esitys (auditoriossa)	4,48
		Lapsille suunnatut palvelut	4,03
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,40
		WC	4,54
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,42
		Näyttelyn multimediapiste (tietokoneilla näyttelytiloissa)	4,33
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,12
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,16
Aluekohtainen keskiarvo	4,28		4,25
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,28		4,25
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,27	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,27	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

3.4.1 Tuotevalikoima ja ostohalukkuus

Tutkimuksessa kysyttiin, ostiko tai ostaisiko asiakas erilaisiin tuoteryhmiin kuuluvia tuotteita. Osa kysytyistä tuotteista kuului luontokeskuksen tuotevalikoimaan. Todennäköisimpiä ostokohteita olivat retkeily- ja ulkoilukartat, erilaiset matkamuistot sekä retkeily- ja luontoharrastukseen liittyvät opaskirjat (kuva 14). Vähiten kiinnostuneita oltiin luonto-opetukseen liittyvistä tehtäväpake- teista sekä tutkimusjulkaisuista ja selvityksistä.



Kuva 14. Vastanneiden halukkuus ostaa erilaisia tuotteita Syötteen luontotalolla (n = 302).

3.4.2 Mieleenpainuvimmat seikat vierailussa ja näyttelyssä

Tutkimuslomakkeessa tiedusteltiin, mitä kävijöille jäi luontokeskuksessa vierailusta päällimmäisenä mieleen. Vapaamuotoisesti vastattavaan kysymykseen tuli yhteensä 226 vastausta (taulukko 8 ja liite 4). Tiivistetysti mieleenpainuvimpia asioita olivat luonto ja maisema, näyttely esityksiin, itse luontokeskusrakennus tiloineen sekä asiakaspalvelu.

Tiedusteluun ”Mitä luontokeskuksen näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleen?” vastasi 158 kyselyyn osallistunutta. Suurimmalla osalla mieleen olivat jääneet näyttelyiden kuvat eri aihepiireineen (taulukko 9 ja liite 5). Mieleen olivat jääneet myös kulttuurihistoriasta, kuten asutus-, metsätalous- ja kaskeamiskulttuurista kertovat näyttelyn osat sekä erilaiset multimedian avulla tuotetut esitykset.

Taulukko 8. Luontokeskuksessa vierailusta mieleen jääneet asiat (n = 226)

Vierailusta mieleen jääneet asiat	lkm
Luonto	58
Näyttelyt, AV-esitykset	55
Luontokeskus	55
Asiakaspalvelu	40
Muut	29
Kahvila-ravintola	24
Reitit ja opasteet	13

Taulukko 9. Näyttelystä mieleen jääneet asiat (n = 158).

Näyttelystä mieleen jääneet asiat	lkm
Näyttelyiden kuvat (pysyvä ja vaihtuvat)	52
Kulttuurihistoria	33
Multimedia, filmit, kuunneltavat tarinat ym.	26
Monipuolisuus, kiinnostavuus	26
Muut	18
Luonto ja sen monimuotoisuus	16

3.5 Vapaamuotoinen palaute

Tutkimuslomakkeessa oli kaksi vapaamuotoista kysymystä, joista toinen oli luontokeskuskohtainen valinnainen lisäkysymys ”Kuinka kehittäisit luontokeskuksen kahvilan tai Ahmatuvan latukahvilan toimintaa?”. Kysymykseen tuli yhteensä 77 vapaamuotoista vastausta. Kahvilatoiminnan lisäksi esitettiin luontokeskukseen liittyviä toiveita ja yleisluontoisia kommentteja.

Noin kolmasosa vastaajista oli tyytyväisiä kahviloiden nykyisenkaltaiseen toimintaan. Kahviloiden tarjontaa pidettiin riittävänä ja palvelua hyvänä. Kuitenkin lähes yhtä monella oli jokin ehdotus kahviloiden toiminnan parantamiseksi: ruokatarjontaan kaivattiin lisää tuoreutta, tuotevalikoimaan monipuolisuutta ja aukioloaikoihin pidennystä. Loppuosa vastauksista oli sellaisia, joissa asiaa ei osattu kommentoida tai niissä esitettiin muuhun kuin kahvilatoimintaan liittyviä toiveita.

Kyselylomakkeen lopussa oli lisäksi tilaa vapaille kommentteille. Niitä löytyi 17 lomakkeesta. Yhtä yhtenäistä linjaa ei vastauksista ollut löydettävissä, vaan kommentoidut asiat olivat hyvin erilaisia. Kaikki tässä kohdassa annetut palautteet ovat liitteessä 6.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Tämä tutkimus on toinen Syötteen luontokeskuksessa toteutettu asiakastutkimus. Osa tuloksista on verrattu ensimmäiseen, vuonna 2003 tehtyyn asiakastutkimukseen (Ruottinen & Mikkola 2003). Tuolloin luontokeskus oli juuri avattu yleisölle, ja lomakekin oli hieman erilainen.

Asiakastutkimuksen mukaan Syötteen luontokeskuksen tyypillinen kävijä on noin 50-vuotias opistotasaisen tutkinnon suorittanut henkilö. Yli puolet kävijöistä on 45 vuotta täyttäneitä ja vain 5 % koostuu nuorista. Tutkimuksen mukaan naisia on asiakaskunnassa hieman miehiä enemmän, mitä saattaa osittain selittää naisten miehiä aktiivisempi vastaaminen lomakekyselyyn. Luontokeskukseen saavutaan yleensä henkilöautolla oman perheen jäsenten kanssa. Valtaosa asiakkaista on suomalaisia (93 %), ja heidän asuinpaikkansa on yleisimmin Oulu tai jokin sen lähikunnista tai Pudasjärvi. Ulkomaalaisten osuus tässä tutkimuksessa oli 7 %, ja suurin ryhmä oli hollantilaiset. Henkilökunnan omiin havaintoihin perustuvan laskennan mukaan ulkomaalaisten osuus on 2,5 %. Verrattaessa tuloksia vuoden 2003 asiakastutkimuksen tuloksiin muutosta on havaittavissa asiakaskunnan ikärakenteessa: luontokeskuksessa vierailevien asiakkaiden joukossa on entistä enemmän iäkkäitä ja entistä vähemmän nuoria kävijöitä. Lisäksi ulkomaisten vastaajien osuus asiakastutkimuksessa on kasvanut yhdestä prosentista seitsemään prosenttiin.

Syötteen luontokeskuksessa ensimmäistä kertaa vierailevia on 45 % kävijöistä. Uudelleen luontokeskukseen tulevilla vierailukertoja kertyy keskimäärin kuusi kahden vuoden aikana. Ellei luontokeskus ole jo ennestään tuttu, tietoa saadaan tuttavilta ja sukulaisilta. Kirjallisia lähteitä käytetään edelleen sähköisiä lähteitä enemmän, joskin ero on seitsemässä vuodessa hieman kaventunut.

Asiakastutkimuksen mukaan luontokeskuksessa viivytään noin kaksi tuntia kerrallaan. Vastausten ja havaintojen perusteella monet olivat kuitenkin kirjanneet luontokeskukseen saapumisajaksi kellonajan, jolloin he olivat tulleet Syötteen matkailualueelle. Todennäköisesti keskimääräinen viipymisaika luontokeskuksessa on ainakin jonkin verran alle kaksi tuntia. Vuonna 2003 keskimääräinen viipymisaika oli 1,5 tuntia.

Eniten asiakkaita saapuu luontokeskukseen klo 12–14. Kello 14:ään mennessä oven on avannut jo 78 % päivän kävijöistä. Tulokseen saattaa jonkin verran vaikuttaa se, että aikavälille klo 13.30–14 asettuvat sekä aamupäivän viimeinen että iltapäivän ensimmäinen aineistonkeruun puolituntinen. Hiljaisinta on päivän viimeisen tunnin aikana klo 16–17, mikä taas saattaa selittyä sillä, että luontokeskus on tiettyinä ajanjaksoina avoinna vain klo 16:een saakka. Vuoden 2003 tutkimustuloksiin verrattuna vaikuttaa siltä, että yhä useampi ajoittaa luontokeskusvierailun mieluummin ilta- kuin aamupäivään. Viikonpäivistä vilkkain on lauantai, mutta kuukausien suhteen on tasaisempaa, sillä helmikuussa sekä kesäkuun–lokakuun aikana näyttäisi asiakkaita saapuvan tasaiseen tahtiin. Kävijälaskurin tulokset poikkeavat tästä tuloksesta siten, että maaliskuu erottuu niissä selvästi ajanjakson vilkkaimmaksi kuukaudeksi. Asiakastutkimuksella saatuihin tuloksiin vaikuttavat esimerkiksi aineistonkeruuaktiivisuus ja -mahdollisuus (esim. ruuhka asiakaspalvelussa, tapahtumat), joten kävijälaskurin antamat lukemat kävijämääristä lienevät lähempänä totuutta.

Yli puolet asiakkaista suunnittelee Syötteen luontokeskuksen yhdeksi matkansa käyntikohteeksi. Matkan aikana vierailaan luontokeskuksen lisäksi muualla, pääsääntöisesti pysytellään kuitenkin Syötteen matkailualueella lukuun ottamatta Taivalkoskelle suuntautuvia käyntejä. Pudasjärvellä asiakkaat käyttävät matkansa aikana rahaa 1–25 euroa henkilöä kohden. Vastausten perusteella monet tutkimukseen osallistuneet ovat ymmärtäneet tämän kysymyksen tarkoittavan rahankäyttöä ainoastaan luontokeskuksessa, ei koko matkan aikana Pudasjärven alueella. Lisäksi epätietoisuutta aiheutti se, lasketaanko summaan mukaan esimerkiksi matkat tai majoitus. Vastaajat kyselivät neuvoa asiakaspalveluhenkilöstöltä, mutta epätietoisuus oli havaittavissa myös lomakkeiden vas-

tauksissa: Syönteelle oli tultu Etelä-Suomesta, mutta koko matkan aikana ei kulutettu tai aiottu kuluttaa rahaa juuri lainkaan.

Syönteen luontokeskuksessa vierailevien asiakkaiden yleisin harrastus on kävely (68 %), jonka ohella nautitaan luonnosta ja katsellaan maisemia. Tärkein harrastuksista on kuitenkin murtomaa-hiihto (22 %). Verrattuna seitsemän vuoden takaisin tuloksiin (Ruottinen & Mikkola 2003) näyttää siltä, että kävelyä harrastavien osuus on jonkin verran kasvanut, kun taas luonnon tarkkailua harrastavien joukko on jonkin verran kutistunut. Tässä kohtaa asiakastutkimusten tulokset eivät kuitenkaan ole suoraan verrannollisia, sillä lomakkeen vaihtoehtoihin on tuona aikana tullut jonkin verran muutoksia. Lisäksi Syönteelle on valmistunut uusi kevyenliikenteenväylä matkailukeskuksen timestä luontokeskukselle.

Luontokeskukseen tullaan hakemaan tietoa luonnosta, tutustumaan näyttelyyn ja nauttimaan kahvilan antimia. Vapaamuotoisen palautteen perusteella sekä luontokeskuksessa toimivaan kahvilaravintolaan että Ahmatuvan latukahvilaan ollaan melko tyytyväisiä. Laadultaan parhaimmiksi palveluiksi asiakkaat valitsivat AV-esitykset, näyttelyt, saniteetitilat sekä tiedonsaannin luonnosta. Sisätilojen ja ulkoilualueiden toimivuudessa ja siisteydessä on asiakkaiden mielestä onnistuttu hyvin, ja perille luontokeskukseen löytää helposti. Sen sijaan myyntituotteiden joukosta asiakkaat eivät kaikilta osin löydä itselleen sopivia tuotteita. Asiakkaat ovat halukkaita ostamaan retkeily- ja ulkoilukarttoja sekä retkeily- ja luontoharrastusaiheisia opaskirjoja, joita luontokeskuksessa on myytävänä. Samoin halutaan ostaa matkamuuistoja, joita on tarjolla sekä luontokeskuksen että sen yhteydessä toimivan kahvila-ravintolan tuotevalikoimissa. Sen sijaan tutkimusjulkaisut, luontopetukseen liittyvät tehtäväpaketit tai luontoaiheiset CD-romit ja DVD:t eivät kiinnosta asiakkaita. Ostohalukkuus näyttää jonkin verran laskeneen vuodesta 2003. Kaiken kaikkiaan Syönteen luontokeskuksen palveluihin ollaan melko tyytyväisiä, sillä asiakastytyväisyysindeksiksi tuli 4,27. Vuonna 2003 se oli 4,39.

Syönteen luontokeskuksessa vierailusta asiakkaille jää mieleen luonto, näyttelyt av-esityksineen sekä itse luontokeskus tiloineen. Näyttelyistä jäävät puolestaan mieleen kuvat eri aihepiireineen. Vastausten perusteella moni tutkimukseen osallistunut oli ymmärtänyt ensimmäisen kysymyksen koskevan koko Syöntein aluetta, vaikka siinä kysyttiin nimenomaan asioita, jotka olivat jääneet mieleen luontokeskusvierailusta. Lisäksi tutkimustuloksiin on voinut vaikuttaa se, että osa kyselyyn vastanneista on voinut vierailla vain luontokeskuksen yhteydessä toimivassa kahvilaravintolassa ja vastannut sitten kysymyksiin joko aiempien vierailujen perusteella tai käymättä lainkaan näyttelytiloissa. Lisäksi asiakkaat pääsääntöisesti mieltävät kahvila-ravintolan tuotteiden kuuluvan Metsähallitukselle ja siten myös osaksi luontokeskuksen toimintaa.

Lähteet

Ruottinen, J. & Mikkola, M. 2003: Syöntein luontokeskuksen asiakastutkimus 2003. – Raportti, Metsähallitus, luontopalvelut, Metsähallituksen keskusarkisto, Vantaa. 20 s. + 2 liitettä.

Otantakehikko ja toteutunut keruuaikataulu

Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2008–2009 otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havainnointi (tavoite)	Keruu päiviä
Syötteen luontokeskus	Kaikki 15 vuotta täyttäneet asiakkaat	500	96
Kertymä yhteensä		346	96

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Merkkien selitykset: ap = aamupäivä (klo 10-13.30), ip = iltapäivä (klo 13.30-17)

Toukokuu 2008

päivä	ma 5.5.	ke 7.5.	to 15.5.	su 18.5.	ke 21.5.	pe 23.5.	ma 26.5.	pe 30.5.	
Kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
Tavoite	3	3	3	3	3	3	3	4	25
Kpl	1	3	1	2	0	4	3	0	14
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									14

Kesäkuu 2008

päivä	ma 2.6.	la 7.6.	ma 9.6.	ke 11.6.	ti 17.6.	su 22.6.	to 26.6.	su 29.6.	
Kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
Tavoite	4	4	4	5	4	4	4	5	34
Kpl	2	8	3	4	9	4	6	3	39
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									53

Heinäkuu 2008

päivä	ti 1.7.	to 3.7.	ke 9.7.	la 12.7.	ti 15.7.	su 20.7.	ke 23.7.	pe 25.7.	
Kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
Tavoite	5	6	5	6	5	6	6	6	45
Kpl	6	4	4	3	7	6	6	7	43
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									96

Elokuu 2008

päivä	pe 1.8.	su 3.8.	ti 5.8.	pe 8.8.	ke 13.8.	pe 15.8.	ti 19.8.	to 21.8.	
Kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
Tavoite	5	4	5	4	5	5	5	5	38
Kpl	5	0	8	4	7	0	8	5	39
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									135

Syyskuu 2008

päivä	ke 3.9.	la 6.9.	ti 9.9.	pe 12.9.	ke 17.9.	pe 19.9.	ma 22.9.	pe 26.9.	
Kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
Tavoite	8	7	8	7	8	7	8	8	61
Kpl	0	12	15	1	22	0	0	2	52
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									187

Lokakuu 2008

päivä	to 2.10.	la 4.10.	ti 7.10.	pe 10.10.	ke 15.10.	su 19.10.	ti 21.10.	pe 24.10.	
Kello	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
Tavoite	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Kpl	3	26	4	1	2	3	0	0	39
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									226

Liite 1. 2(2)

Marraskuu 2008

<i>päivä</i>	ke 5.11.	la 8.11.	ti 11.11.	pe 14.11.	ma 17.11.	pe 21.11.	ke 26.11.	pe 28.11.	
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
<i>Tavoite</i>	3	3	4	3	3	3	3	4	26
<i>Kpl</i>	0	18	0	0	0	0	2	0	20
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									245

Joulukuu 2008

<i>päivä</i>	ti 2.12.	pe 5.12.	ma 8.12.	ke 10.12.	ti 16.12.	la 20.12.	ma 22.12.	la 27.12.	
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
<i>Tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	24
<i>Kpl</i>	2	0	0	2	0	0	0	0	4
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									249

Tammikuu 2009

<i>päivä</i>	ke 7.1.	su 11.1.	ma 12.1.	ke 14.1.	ke 21.1.	su 25.1.	ma 26.1.	to 29.1.	
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
<i>Tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3	2	23
<i>Kpl</i>	0	0	0	0	0	5	0	6	11
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									260

Helmikuu 2009

<i>päivä</i>	to 5.2.	la 7.2.	ma 9.2.	pe 13.2.	ma 16.2.	pe 20.2.	ke 25.2.	la 28.2.	
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
<i>Tavoite</i>	6	6	6	6	6	6	6	7	49
<i>Kpl</i>	0	11	2	0	9	3	4	14	43
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									303

Maaliskuu 2009

<i>päivä</i>	to 5.3.	la 7.3.	ti 10.3.	to 12.3.	ma 16.3.	to 19.3.	ti 24.3.	to 26.3.	
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
<i>Tavoite</i>	10	10	11	10	10	11	10	11	83
<i>Kpl</i>	4	0	0	2	0	2	3	11	22
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									325

Huhtikuu 2009

<i>päivä</i>	to 2.4.	la 4.4.	ma 6.4.	ke 9.4.	ti 14.4.	to 16.4.	ma 20.4.	to 23.4.	
<i>Kello</i>	ip	ap	ip	ap	ip	ap	ip	ap	
<i>Tavoite</i>	7	7	7	7	7	6	6	6	53
<i>Kpl</i>	8	2	0	0	7	0	0	3	29
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>									346

Vastanneiden asuinkunnat

Vastaajan asuinpaikka	lkm	%		
Oulu	74	24,4	Vantaa	1 0,3
Pudasjärvi	39	12,9	Klaukkala	1 0,3
Lohja	17	5,6	Kellokoski	1 0,3
Helsinki	12	4,0	Hyvinkää	1 0,3
Kempele	9	3,0	Asikkala	1 0,3
Turku	5	1,7	Paimio	1 0,3
Jyväskylä	5	1,7	Preitilä	1 0,3
Mikkeli	5	1,7	Uusikaupunki	1 0,3
Bosund	4	1,3	Halikko	1 0,3
Sievi	4	1,3	Tampere	1 0,3
Haukipudas	4	1,3	Virrat	1 0,3
Liminka	4	1,3	Mänttä	1 0,3
Lahti	3	1,0	Parkano	1 0,3
Lappeenranta	3	1,0	Jämsä	1 0,3
Oulainen	3	1,0	Keuruu	1 0,3
Oulunsalo	3	1,0	Karstula	1 0,3
Ii	3	1,0	Niinilahti	1 0,3
Simo	3	1,0	Savitaipale	1 0,3
Espoo	2	0,7	Lapua	1 0,3
Kirkkonummi	2	0,7	Voltti	1 0,3
Mäntsälä	2	0,7	Mustasaari	1 0,3
Hämeenlinna	2	0,7	Sarvijoki	1 0,3
Villähde	2	0,7	Ruotsalo	1 0,3
Yläne	2	0,7	Eugmo	1 0,3
Ulvila	2	0,7	Pietarsaari	1 0,3
Jämijärvi	2	0,7	Kolppi	1 0,3
Vesanka	2	0,7	Purmo	1 0,3
Istumäki	2	0,7	Iisalmi	1 0,3
Koikkala	2	0,7	Peltosalmi	1 0,3
Parikkala	2	0,7	Ylivieska	1 0,3
Härmä	2	0,7	Pyhäjoki	1 0,3
Vaasa	2	0,7	Kajaani	1 0,3
Vähäkyrö	2	0,7	Martinniemi	1 0,3
Kokkola	2	0,7	Kontio	1 0,3
Nurmes	2	0,7	Jääli	1 0,3
Joensuu	2	0,7	Yli-Ii	1 0,3
Lieksa	2	0,7	Jakkukylä	1 0,3
Alavieska	2	0,7	Muhos	1 0,3
Nivala	2	0,7	Tyrnävä	1 0,3
Haapavesi	2	0,7	Ala-Temmes	1 0,3
Kiiminki	2	0,7	Kuusamo	1 0,3
Raahe	2	0,7	Kuivaniemi	1 0,3
Taivalkoski	2	0,7	Tervola	1 0,3
Ranua	2	0,7	Salla	1 0,3
Saariharju	2	0,7	Ivalo	1 0,3
Posio	2	0,7	Kalajoki	1 0,3
			Suomussalmi	1 0,3
			Yhteensä	303 100

LIITE 3.

Luontokeskusvierailuun liittyneet muut kohteet

”Missä päin muualla vierailit tai suunnittelet vierailevasi tällä käynnillä?
Vastaukset vaihtoehtoon ”Muualla, missä?”. Kursivoidut kohteet sijaitsevat Syötteen alueella.

<i>Ahmakallio</i>	2
Bearpark Kuusamo	1
<i>Hakamajat</i>	2
linattijärvi	2
<i>Iso-Syöte</i>	12
Itä-Suomi	1
Jalavan kauppa	1
<i>Kelosyöte/Kovalampi</i>	3
Kiertoaajelulla	2
Kuusamo/Ruka/Kiutaköngäs	8
Käyty aikaisemmin	1
Lapland	1
<i>Lauttalampi</i>	1
<i>Luontopuisto</i>	1
<i>Mökki</i>	3
Ohikulkumatkalla	2
Oulainen	1
Oulu	2
<i>Peikkopolku</i>	2
<i>Pikku-Syöte</i>	10
Pintamo	1
Pori	2
Porotila	4
<i>Porttiojan laavu</i>	1
Pudasjärvi/Kurenalus	7
Puolanka	1
Puolukassa	1
<i>Pärjänjoki</i>	2
Päätalon koti	1
Ranua	1
<i>Reiitit</i>	3
Riippuu	1
Rovaniemi	1
<i>Rytivaaran torppa</i>	2
<i>Soiperoinen</i>	1
Suot	1
<i>Syöte</i>	4
<i>Syötehihto</i>	1
<i>Syötehotelli</i>	1
<i>Syötekeskus</i>	5
<i>Syötekierras</i>	1
<i>SyöteShop</i>	1
<i>Syötteen kalastuslammet</i>	1
<i>Teerivaara</i>	1
Turku	2
<i>Välitupa</i>	10
<i>Ylpiätupa</i>	2
Yhteensä	117

Luontokeskuksessa vierailusta mieleen jääneet seikat

LUONTO (58)

Maisemat
Nature environment
Nice scenery
Luonto
Ihana luontokohde
Hiljainen puhdas luonto
360 asteen panorama tunturin huipulla
Komeat maisemat ja sumu
Fräscht
Luonto
Mahtava luonto
Kaunis luonto
Syötteen upea
Luonnon kauneus
Ihana luonto
Luonto
Upea luonto
Luonto
Upea alue
Mahtavaa luontoa
Kaunis luonto
Upea luonto
Kaunis luonto
Koskemattomat hanget, luonnon kauneus (moot-
torikelkkareitit ei halkoneet ehjiä hankia, upeaa)
Luonnon kauneus
Walk in the snow
puhdas luonto
Luonnon kauneus
maisemat
hieno luonto

OPASTUS JA REITIT (13)

Opastus (vaellusreittien)
Opastus
Hyvät luontopolut
The trails in the forest
Hyvin suunniteltu reitti myös liikuntaesteisille
Hyvät ladut
Upeat pyöräilymaastot

KAHVILA-RAVINTOLA (24)

Luontokeskuksen hyvä ruoka
Hyvät kahvit
Hyvä ruoka
Hyvä ruoka
Hyvä lounas
Ruoka
Ruokailu
Hyvät munkit
Hyvät munkit
Ruoka, kahvilan tarjoilu
Runsas lounas
Hyvä pullan tuoksu, hyvä ruoka

Jylhät maisemat
Kaunis luonto
Tykkylumi ja maisemat
Tykkylumi tunturin laella
Valkoinen lumi, lumiset puut
Maisemat
Ihana puhdas luonto
Paljon lunta
Hienot maisemat
Hiljaisuus
Luonnon puhtaus
Rauhallisuus
Kaunis luonto
Lumi rinteellä toisella puolen kurua
Die Ruhe, Stille
Kaunis luonto
Nice hikes
Nature walk with excellent
Upeat luontonäkymät
Lintulauta & sen linnut
Hyttysset
Anninkosken päivätuvan lähellä näkemämme
kettu
Maisema
Ihana paikka (rauha)
luonto
Luonto
Luonto
Hilloja löytyi lähistöltä
Ihana luonto, raikas ilmasto

Hyvät hiihtoladut
Hyvät pitkospuut
Hyvät hiihtoladut
Ansapulun hyvät pitkospuut
Opasteet
Hyvät ladut

Hyvä ruoka ravintolassa
Hyvä ruoka
Kahvilapalvelut
hyvä ruoka
Hyvää ruokaa
kahvila
Ruoka ! NAM !!
Erittäin maukas, tuore munkki
Hyvä ja terveellinen ruoka, monipuoliset ruoka-
vaihtoehdot
Hyvä seura poikaystävästä ja hyvä palvelu kahvi-
lassa

LIITE 4. 2(3)

ASIAKASPALVELU (40)

Ystävällinen palvelu
Ystävällinen palvelu
Hyvä palvelu
Hyvä palvelu
Hyvä palvelu
Trevlig personal
Ja (hyvä) palvelu
Ystävällinen palvelu
Hyvä palvelu
Hyvä asiakaspalvelu
Mukava henkilökunta
Ystävällistä palvelua
Ystävällinen palvelu
Ystävällinen palvelu
Ystävällisyys
Ystävällisyys henkilökunnalta
Ystävällinen palvelu
Ystävällinen henkilökunta
Hyvä asiakaspalvelu
Asiantunteva ja aulis palvelu

Lämmin ja rento tunnelma, hyvä asiakaspalvelu
Ystävällisyys, mutkattomuus
Ystävällinen henkilökunta
Ja ystävällisyys
Palvelu hyvä
Hyvä palvelu
Ystävällinen palvelu
Ystävällinen vastaanotto
Hyvä palvelu
Asiallinen palvelu
Ystävällinen palvelu
Hyvä palvelu
Hyvä ja miellyttävä henkilökunta
Ystävällinen palvelu
Ystävällinen palvelu
Ystävällinen henkilökunta
Mukava henkilökunta
Ystävällisyys Ystävällinen henkilökunta
Ystävällinen palvelu

NÄYTTELYT, AV-ESITYKSET (55)

Schöne u.interessante Ausstellung
Shöne, intressante Austellung
Kiva näyttely
Exhibition
Monipuolisuus
Luonto AV-esitys
Ihmisen luovuuden käyttö eri vuosisatoina
Akvarellit
Movie about Finnish nature
Beautiful photos
Videoesitys Syötteen luonnosta
Fotos
Näyttely
Hyvä multivideoesitys
Hieno näyttely
Kuvaus Rytivaaran torpasta
Hyviä tarinoita ja kuvia
Filmi
Hyvä elokuva
Elokuvan katsominen
Kaunis dia/kuvaesitys, siistit tilat
"Elokuva-esitys"
Elokuva
Monipuolinen tieto alueen luonnosta
Tiedottava, tärkeä, monipuolinen paikka
Suovalokuvanäyttely
Valtavan kauniit kuvat luonnosta
Videolta nähtävyys
Hyvä kokonaisuus

Multimedia
Hienot näyttelyt
Näyttely
Av-esitys
Multimedia-esitys
Hienot valokuvat ja eläimet & maisemat niissä
Kuvaus Rytivaaran torpasta
Hyvä näyttely
Hyvä näyttely, lasten elokuvat
Multimedia
Näyttely
Tarinat
Esitys auditoriossa
Entisajoista kertovat kuvat
Diaesitys
Valokuvanäyttely
Näyttely
Hienot näyttelyt
Valokuvanäyttely
Videoesitys, valokuvanäyttely
Beautiful pictures
Puronäyttely
History and used of this area- the main interest
good exhibition, pleasant stuff
Vanhaan elämäntapaan tutustuminen, purojen
kunnostus
Piesty ja kivikasaan haudattu Kalle Oksa. Huh
huh!

LUONTOKESKUS (55)

Kaikin puolin toimivan oloinen luontokeskus
 Rauhallinen paikka, mukavat alueesta kertovat
 näyttelyt
 Mielenkiintoinen kohde
 Mielenkiintoinen paikka
 Viihtyisä
 Hyvät toimivat tilat
 Modern and very nice place
 The building
 Siisti paikka
 Turhankin hulppeat tilat
 Siisti paikka
 Siisteys
 Rent o. snuggt
 Ja siisteys
 Siisti, hyvin hoidettu ja toteutettu
 Viihtyisä kokonaisuus
 Hieno näyttelytila
 Monipuolisuus, siisteys
 Siisti ympäristö
 Siisti ympäristö
 Siistit tilat.
 Hyvät tilat
 Siisti
 Luontokeskuksen avaruus
 Hienot puitteet,
 Monipuolisuus
 Hieno paikka

MUUT (29)

Mukava
 Matkamuistot
 Pihakoristeet
 Kaikki
 Talven loppu
 Kaikki oli mukavaa
 Hyvä mieli
 Sähkökatkos
 Hyvä mieli
 Miellyttävä pysähdys hiihtolenkillä
 Virkistävä hiihtoretki
 Aikaa olisi kulunut enemmänkin, jos olisi kunnolla
 syventynyt näyttelyyn.
 Puuhaa lapsille
 Ja lämmin sisäilma
 Kiva seura
 hienot jäälyhdyt, hyvä keli
 Hyvät ilmat

Mahtavia hirssiä
 Siisteys
 Siisteys
 Erittäin hieno paikka, tulen uudelleen
 Kunnioittava suhtautuminen luontoon
 Hieno paikka
 Hyvä
 Kiva paikka!
 Siisteys
 Siisteys
 Siisteys
 Nette Umgebung, sehr schönes Besucherzentrum
 Siisteys
 Siisti paikka
 Siisti ja asiallinen kohde
 Hyvin tehty, siisti rauhallinen
 Rauhallinen, siisti
 Siisteys
 Rauhallinen, viihtyisä paikka
 Luontokeskus
 Monipuolinen
 Luonto-aiheisuus
 Tarpeellinen etappi ennen vaellukselle lähtemistä
 Upea keskus (tulen toistekin)
 Hyvä paikka ulkomaisille vieraille
 Nice architecture
 Fiksusti hoidettu luontokeskus
 Siisti, miellyttävä paikka

Varata aikaa enemmän katselemiseen ja tutustu-
 miseen
 Se lappu, se kaverin etsintä
 Vaellus, majoitus
 Ahmatupa
 Annintuvalla yöpyminen
 Tupien siisti kunto
 Iloiset ihmiset
 Leppoisa ilmapiiri
 Rauhallinen ja kiireetön ilmapiiri
 Rauhallinen mukava ilmapiiri
 Rauhallinen meininki
 Ja linnunpöntöt

Luontokeskuksen näyttelystä mieleen jääneet seikat

NÄYTTELYÄ KUVAAVAT (26)

Monipuolinen
Monipuolisuus
Monipuolisuus
Monipuolinen näyttely.
Monipuolisuus.
Monipuolisuus
Kaunis ja monipuoleinen
Sehr informative und vielseitige Ausstellung.
Mielenkiintoinen
Kiinnostava kokonaisuus alueen luonn.
Mielenkiintoisia
kiinnostava
Hyvin tehty yleisesti

Hienosti järjestetty.
Hyvin tehty/ selkeä.
Hyvä
Hyvin suunnitellut tilat.
Vaivaa nähty, hieno
Hirsirakenteet
Hyvin toteutettu
Hyvälaatuinen toteutus.
Paljon tietoa
Hyvin toteutettu
Hyvä näyttely
Paljon katsottavaa.
Moderni esitystapa yleensä

NÄYTTELYN KUVAT (52)

Luontokuvat
Luontokuvat
Hienot kuvat
Pihlatien upeat valokuvat
Valokuvanäyttely
Kauniit luontokuvat
Taidenäyttely
Photos´s Matti Pihkalan valokuvia
Valokuvat
Monet kuvat + kartat ym.
Planscherna
Suovalokuvanäyttely
Valokuvat
Kuvat
Kauniit kuvat
Ihanat valokuvat luonnosta
Luontokuvat
Valokuvat
Hienot valokuvat
Hienot valokuvat
Lisäksi Nature Photo kuvat
Valokuvat
Hienoja valokuvia
Luontokuvat
Valokuvat
Monipuolista, mukavaa kuvamateriaalia

Luontokuvat
Valokuvanäyttely
Valokuvat luonnosta
Kauniit valokuvat tauluissa
Valokuvat
Valokuvat
Hienot valokuvat
Hyvät kuvat
Palkitut luontokuvat
Akvarellinäyttely
Kasvillisuus
Hienot kuvat, mielenkiintoiset tekstit
Lumiset maisemakuvat
Kauniit kuvat
Aten valokuvat oli hienoja
Aten valokuvat hienoja
And photos
Photos of nature
Akvarellit
Akvarellit
Ja upeat kuvat
Kauniit luontokuvat
Valokuvanäyttely
Lasten näyttely huomioitu, hyvä näyttelyasettelu
Mahtavat valokuvat
Valokuvanäyttely hyvä, pysyvä erittäin hyvä ja jo tuttu

MUUT (18)

Hyvä paikka ulkomaisille vieraille
Ei käynyt näyttelyssä
En kerennyt katsoa
See alone
Innostan toisiakin käymään
Scenery + bicycling
Katso edellinen vastaus
Olisin halunnut katsella kauemmin
Emme käyneet

Tutustun ensi kerralla
En käynyt vielä
Tyvärr lite trist
Molemmat
Sama (Pekka Pöllö -tehtävä)
Atmosphere
En katsonut
Pitäisi ottaa aikaa
Sehr modera

Vapaamuotoinen palaute

Kiitos hienosta luontokeskuksesta.

Lapsille leikkipaikka kahvion viereen. Enempi / pidempiä lastenvaunureittejä.

Päätien varressa voisi olla ilmoitus lounas-mahdollisuudesta.

Kiitos henk.kunnalle. Sunnuntai kiinniolut pois. Ruoka on hyvää!

I like this place very much.

Olen lapsesta asti käynyt Syötteen huipulla kävellen. Ennen Syötteen rakentamista = hiihtoa tunturin päälle umpea talvella. Paljon on muistoja. Kiitos!

Tuttuja ovat näkymät vuosien ajalta.

Pöydät aseteltu vähän turhan tiiviisti, jos olis enemmän porukkaa niin ei mahtuis kunnolla kulkemaan.

Nykyinen suunta on hyvä. Henkilökunta on ystävällistä ja palvelu toimii!

Ahmatupa ja sauna siistit. Maasto yksitoikkoista ja paikoitellen kulku hankalaa.

Syötteen luontokeskus on mielestäni kaunis rakennus kauniissa ympäristössä. Täällä on mukava käydä.

Luontokeskukseen voisi järjestää luentoja alueen historiasta.

Lukusalitoiminta voisi olla täällä, jolloin muutamat päivän lehdet olisi luettavissa ja myös luontoaiheisia lehtijulkaisuja.

Näyttely oli iloinen yllätys! Nähtiin mainos valokuvanäyttelystä Hotellin aulassa. Paikkakunnan historian esittelyyn oli panostettu. Kiitos.

Kiva paikka, kokonaisuus Syötteellä "retkeilyhenkinen", ei liian kaupallinen MUTTA palvelut mökeille uupui (esim. hierojat). Tämä ei tietysti koske luontokeskusta.

Tulen ehkä alueelle uudelleen kesällä melomaan / ??? Lasten kanssa. Ainakin tupa ja laavu verkosto on huippuluokkaa. Kiitos.

Vierailin viime kesänä Kilpisjärven luontokeskuksessa. Syötteen luontokeskus on paljon kiinnostavampi.

Paikkakunnan historian esittelyyn oli panostettu. Kiitos.

Syötteen luontokeskus



Asiakastutkimus 2008-2009

Täyttöohjeet:

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

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

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS

Syötteen luontokeskus

Asiakastutkimus 2008–2009

Milloin saavuit Syötteen luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Syötteen luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Salojen siivekkäät -luontopolku
2 Ansapolku
3 Vattukuru
4 Huipun luontopolku
5 Pytkynharju (Kellarilampi, Lauttalampi)
6 Ahmatupa
7 Annintupa, Anninkoski
8 Kylmäluoman retkeilyalue
9 Taivalkoski
10 Ranua
11 Posio
99 Muualla, missä? _____

Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi luontokeskukseen? (merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- 1 henkilöauto
2 henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
3 linja-auto
5 juna
6 lentokone
8 polkupyörä
16 jalan
17 hiihtäen
99 muu, mikä? _____

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

Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa henkilöä kohden tällä matkallasi Pudasjärvellä?

en käyttänyt rahaa
käytin / aion käyttää rahaa _____

Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → hyppää seuraavan kysymyksen yli

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna)

joista

alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (jos kaikki lähes saman _____

ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Syötteen luontokeskuksessa?

(valitse yksi, parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
tiedonsaanti palveluista etukäteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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"/>	
ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	<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"/>	
tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	<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"/>	
ennakko-odotuksieni täyttyminen	<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"/>	

Mitä mieltä olet käyttämäsi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Syötteen luontokeskuksessa?

Vastaa jokaiseen kohtaan ja arvioi tällä käynnillä käyttämäsi palvelun tai tuotteen laatu. Mikäli et ole käyttänyt palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä laadun arviointikohta tyhjäksi ja rasti vaihtoehto "en ole käyttänyt palvelua".

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

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksessä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästyks, moottorikelkkailu, puunosto)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen näyttelyt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AV-esitys (auditoriossa)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
näyttelyn multimediapiste (tietokoneilla näyttelytiloissa)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvan näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Syötteen luontokeskuksesta 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					erittäin epätodennäköisesti				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tutkimusjulkaisut, selvitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokuvateokset, kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuisto ym. luontojulistet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luvut (kalastus-, metsästyks- ja moottorikelkkauraluvat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkamuihot (erilaiset pientarvikkeet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kävitkö tai aiotko käydä Syötteen kansallispuistossa, Iso-Syötteen retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa?

1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen
(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 24 <input type="checkbox"/> laskettelu | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 92 <input type="checkbox"/> virkistäytyminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 109 <input type="checkbox"/> työ / tutkimus |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 36 <input type="checkbox"/> metsästys | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily (loma-asunnolla) |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 54 <input type="checkbox"/> maisemien katselu | 115 <input type="checkbox"/> mönkijällä ajo |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 56 <input type="checkbox"/> luonnosta nauttiminen | 202 <input type="checkbox"/> kahvilassa käynti |
| 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 64 <input type="checkbox"/> melonta | 220 <input type="checkbox"/> majoitus (missä) _____ |
| | | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

Kuinka usein olet käynyt Syötteen luontokeskuksessa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta
viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

Onko Syötteen luontokeskus tällä matkalla...

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

Mistä sait tietoa Syötteen luontokeskuksesta?

(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 (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- maasto-opasteista
- muualta, mistä _____

Mitä vierailusta Syötteen luontokeskuksessa jäi päällimmäisenä mieleesi?

Mitä näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

Miten haluaisit kehittää luontokeskuksen kahvilan tai Ahmatuvan latukahvilan toimintaa?

Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuinkuntasi?

[_____] _____

Sukupuoli? mies nainen

Syntymävuosi? [_____]

Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)

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

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

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

Sarja B

- No 138 Kuivinen, A. 2010: Lauhanvuoren ja Kauhanevan–Pohjankankaan kansallispuistojen yritystutkimus 2007. 71 s.
- No 139 Ohenoja, A. 2010: Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen yritystutkimus 2009. 68 s.
- No 140 Ohenoja, A. & Leppänen, T. 2010: Käsivarren erämaan ja Kilpisjärven alueen kävijätutkimus 2009–2010. 106 s.
- No 141 Laakso, J. 2010: Kilpisjärven luontotalon asiakastutkimus 2009. 44 s.
- No 142 Sarlin, A., Nygrund, S. & Meriruoho, A. 2010: Företagsundersökning i världsarvet Kvarkens skärgård 2009. 46 s.
- No 143 Sarlin, A., Nygrund, S. & Meriruoho, A. 2010: Merenkurkun saariston maailmanperintöalueen yritystutkimus 2009. 48 s.
- No 144 Hyttinen, R. & Kortelainen, T. 2010: Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2008. 48 s.
- No 145 Airaksinen, S. & Kuusiniva, M. 2010: Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009. 39 s.

Sarja C

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

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-829-9 (pdf)

www.metsa.fi/julkaisut