

Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2012



Kansikuva: Pallastunturin luontokeskus. Kuva: Metsähallitus / Maarit Kyöstiä



© Metsähallitus 2015

ISSN-L 1235-8983
ISSN 1799-5388 (verkkajulkaisu)
ISBN 978-952-295-117-5 (pdf)

Mirka Nivunkijärvi

Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2012



METSÄHALLITUS

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	4.9.2015
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	MH 4026/2015/05.00
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Pallas–Yllästunturin kansallispuisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Pallas–Ounas FI1300101		
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Mirka Nivunkijärvi		
JULKAISUN NIMI	Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2012		
TIIVISTELMÄ	<p>Pallastunturin luontokeskus on vanhin Pallas–Yllästunturin kansallispuiston alueen kolmesta luontokeskuksesta. Henkilökohtaisen asiakasneuvonnan lisäksi luontokeskuksessa on mahdollista tutustua kansallispuistoon AV-esitysten kautta. Myös pysyvä näyttely esittelee paikallista elämistöä ja luontoa kuvin, äänin, pienoismallein sekä täytetyin eläimin. Lisäksi luontokeskuksessa on vaihtuvia näyttelyitä ja tapahtumia. Luontokeskusta ylläpitää Metsähallituksen luontopalvelut.</p> <p>Tämä tutkimus on Metsähallituksen hallinnoimana toinen asiakastutkimus ja se toteutettiin Metsähallituksen vakioituilla menetelmillä. Menetelmän ansiosta tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä Pallastunturin luontokeskuksen omien tulevaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineisto kerättiin vuonna 2012 helmikuun lopulta joulukuun lopulle. Edellinen asiakastutkimus luontokeskuksessa toteutettiin vuonna 2004.</p> <p>Tutkimuksen perusteella luontokeskuksessa yleisimmin vieraileva seuruetyyppi on omalla autolla, oman perheen jäsenten seurassa ja pienissä ryhmissä liikkuvat keski-ikäiset. Hiihto ja kävely ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset alueella. Suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista asiakkaista Pallastunturin luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista, mutta harvalle tärkein ja ainoa kohde. Tutkimukseen saatiin eniten vastauksia elokuussa. Valtaosa kävijöistä tulee pääkaupunkiseudulta. Noin kahdeksan prosenttia kyselyyn vastanneista asiakkaista oli ulkomaalaisia.</p> <p>Eniten kiitosta luontokeskuksen palveluista saivat lämminhenkinen asiakaspalvelu sekä Pallas–Ounastuntureiden elämästä kertova esitys. Lisäksi talon siisteys toi kehuja. Asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluiden laatuun ja määrään, mutta antoivat myös jonkin verran palautetta liittyen piha-piirissä sijaitsevan Hotelli Pallaksen aukioloaikoihin.</p> <p>Tutkimuksesta saatuja tietoja hyödynnetään luontokeskuksen kehittämisessä. Esimerkiksi näyttelyiden aiheita ja luontopuodin myyntituotteita suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden toiveet ja tarpeet.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Pallastunturin luontokeskus, Pallas–Yllästunturin kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 215		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-117-5
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	68 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	4.9.2015
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	MH 4026/2015/05.00
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Pallas-Yllästunturi nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Pallas–Ounas FI1300101		
REGIONENHET	Lapplands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Mirka Nivunkijärvi		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Pallastunturi naturum år 2012		
SAMMANDRAG	<p>Pallastunturi naturum är det äldsta av de tre naturumen i Pallas-Yllästunturi nationalpark. I naturumet erbjuds personlig vägledning men besökarna kan dessutom bekanta sig med nationalparken genom AV-föreställningar. I den permanenta utställningen presenteras den lokala faunan och naturen i bild och ljud och med miniatyurer och uppstoppade djur. I naturumet ordnas dessutom utställningar som byts ut samt olika evenemang. Forststyrelsens naturtjänster svarar för naturumet och dess verksamhet.</p> <p>Denna undersökning är den andra kundundersökningen i Forststyrelsens regi och den gjordes med Forststyrelsens standardmetoder. Tack vare dessa metoder är resultaten jämförbara med Forststyrelsens naturtjänsters övriga motsvarande kundundersökningar samt Pallastunturi naturums egna undersökningar i framtiden. Materialet till kundundersökningen insamlades från slutet av februari till slutet av december 2012. Den föregående kundundersökningen i naturumet gjordes år 2004.</p> <p>Undersökningen visar att den allmännaste typen av sällskap som besökte naturumet bestod av medelålderspersoner som kom med egen bil tillsammans med sin familj och i små grupper. De viktigaste aktiviteterna i området bland besökarna var skidåkning och promenader. För största delen av de besökare som deltog i enkäten var Pallastunturi nationalpark ett av de planerade målen för resan men för rätt få det viktigaste eller enda målet för resan. Mest svar på enkäten fick man in i augusti. Majoriteten av besökarna kom från huvudstadsregionen. Ungefär åtta procent av enkätdeltagarna var utlänningar.</p> <p>Av naturumets tjänster fick den vänliga kundtjänsten samt föreställningen om livet på Pallas–Ounastunturi-fjällen mest beröm. Även naturumets allmänna renhet uppskattades. Kunderna var nöjda med tjänsternas kvalitet och mängd, men gav kritik om Lapland Hotel Pallas öppettider. Hotellet ligger vid samma gård.</p> <p>De uppgifter man fått vid undersökningen utnyttjas i arbetet att utveckla naturumet. Exempelvis vid planeringen av utställningarnas teman och produkter som säljs i naturboden är det viktigt att ta i beaktande kundernas önskemål och behov.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Pallastunturi naturum, Pallas–Yllästunturi nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 215		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-117-5
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	68 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät	10
3 TULOKSET	12
3.1 Asiakasrakenne.....	12
3.1.1 Perustiedot	12
3.1.2 Seuruetiedot	15
3.2 Käynti luontokeskuksessa	16
3.2.1 Kohteen tärkeys	16
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	16
3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet	20
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	20
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	21
3.2.6 Tietolähde	24
3.3 Asiakastyytyväisyys	25
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	25
3.3.2 Onnistuminen.....	28
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	29
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	30
3.4.1 Aukioloaikojen sopivuus	30
3.4.2 Ostohalukkuus ja rahankäyttö.....	30
3.4.3. Palvelut	33
3.4.4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	33
3.4.5 Matkan jälkeen	34
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	35
4 TULOSTEN TARKASTELU	36
4.1 Yhteenveto.....	36
4.2 Vertailu aiempiin tutkimuksiin.....	37
LÄHTEET	38
LIITTEET	
Liite 1 Aineiston toteutunut keruaikataulu	39
Liite 2 Tärkein syy käynnille.....	41
Liite 3 Muu aktiviteetti	49
Liite 4 Muu tietolähde	50
Liite 5 Mikä meni pieleen.....	51
Liite 6 Palvelut	52
Liite 7 Mitä luontokeskuksesta jäi mieleen	55
Liite 8 Mitä näyttelyistä jäi mieleen	58
Liite 9 Vapaat kommentit.....	64
Liite 10 Suomenkielinen kyselylomake	65

1 Johdanto

Pallastunturin luontokeskus sijaitsee Muonion kunnassa Pallas–Yllästunturin kansallispuiston keskellä ja on alueen kolmesta luontokeskuksesta vanhin (kuva 1). Kansallispuiston muut luontokeskukset ovat luontokeskus Kellokas Ylläksellä ja Tunturi-Lapin luontokeskus Hetassa.

Luontokeskuksen Metsästä paljakalle -näyttely esittelee alueen eläimistöä ja luontoa hyvin havainnollistavien kuvien, ääninäytteiden, pienoismallien ja täytettyjen eläinten kautta. Auditoriossa on mahdollista katsella AV-esityksiä, jotka käsittelevät luontoa ja kulttuuria sekä paikallisesti että laajemmalti Lapista ja koko Suomesta. Auditoriossa on myös esillä eri valokuvaajien ja taiteilijoiden vaihtuvia näyttelyitä.

Tämä asiakastutkimus on toinen Pallastunturin luontokeskuksessa Metsähallituksen hallinnon aikana tehty tutkimus. Edellinen tutkimus on tehty vuonna 2004 (Autto 2005).

Tämän tutkimuksen tiedot on tallennettu Metsähallituksen Asta-järjestelmään, jonka avulla tuloksia voidaan vertailla luontokeskuksessa aikaisemmin tehtyjen tutkimusten tuloksiin. Tulokset ovat vertailukelpoisia myös Metsähallituksen muiden alueiden ja toimipisteiden tutkimusten kanssa.



Kuva 1. Pallastunturin luontokeskuksen sijainti Pallas–Yllästunturin kansallispuistossa. © Metsähallitus 2015, © Karttakeskus, Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Pallas–Yllästunturin kansallispuisto on pinta-alaltaan Suomen kolmanneksi suurin ja kävijämäärältään suosituin kansallispuisto (Metsähallitus 2012). Alueella on kolme luontokeskusta, luontokeskus Kellokas Ylläksellä, Pallastunturin luontokeskus Pallaksella ja Tunturi-Lapin luontokeskus Hetassa. Näistä kolmesta luontokeskuksesta vain Pallastunturin luontokeskus sijaitsee kansallispuiston rajojen sisäpuolella, Hetta–Ylläs-vaellusreitillä puolella välissä (kuva 2) (Metsähallitus 2008).

Tämä pohjoismaiden vanhin luontokeskus on rakennettu Pallastuntureille jo vuonna 1977. Samassa pihapiirissä sijaitsee Lapland Hotel Pallas laskettelurinteineen. Vuodesta 1985 lähtien luontokeskus on ollut yleisölle avoinna ympäri vuoden (Metsähallitus 2008).

Pallastunturin luontokeskus keskittyy jakamaan tietoa kansallispuiston geologiasta sekä eläimistön ja kasviston elinympäristöstä ja selviytymiskeinoista. Metsänrajan ja tunturipaljakan luontoa esittelevä näyttely on valmistunut 1991 (Metsähallitus 2008). Metsästä paljakalle -näyttely onkin tunnettu täytetyistä eläimistä, lintujen ääninäytteistä, Pallastunturin pienoismallista ja muista havainnollistavista elementeistään. Lisäksi auditoriossa on eri taitelijoiden vaihtuvia näyttelyitä luontokuvista käsitöihin sekä mahdollisuus luontoaiheisten AV-esitysten katsomiseen. Näyttelyt ovat asiakkaille ilmaisia.

Näyttelyiden lisäksi Pallastunturin luontokeskuksen henkilökunta neuvoo ja opastaa retkeilijöitä sekä järjestää erilaisia luontoaiheisia tapahtumia (mm. luontoillat). Lisäksi luontokeskuksessa myydään kalastuslupia alueen vesistöihin. Luontokeskuksessa on myös pieni kirjasto lukunurkkauksineen, auditorio ja pieni puoti. Lisäksi luontokeskuksesta voi varata Hetta–Pallas-vaellusreitillä sijaitsevia varaustupia, Keimijärven vuokratupaa sekä Pallaksen vuokratupaa.

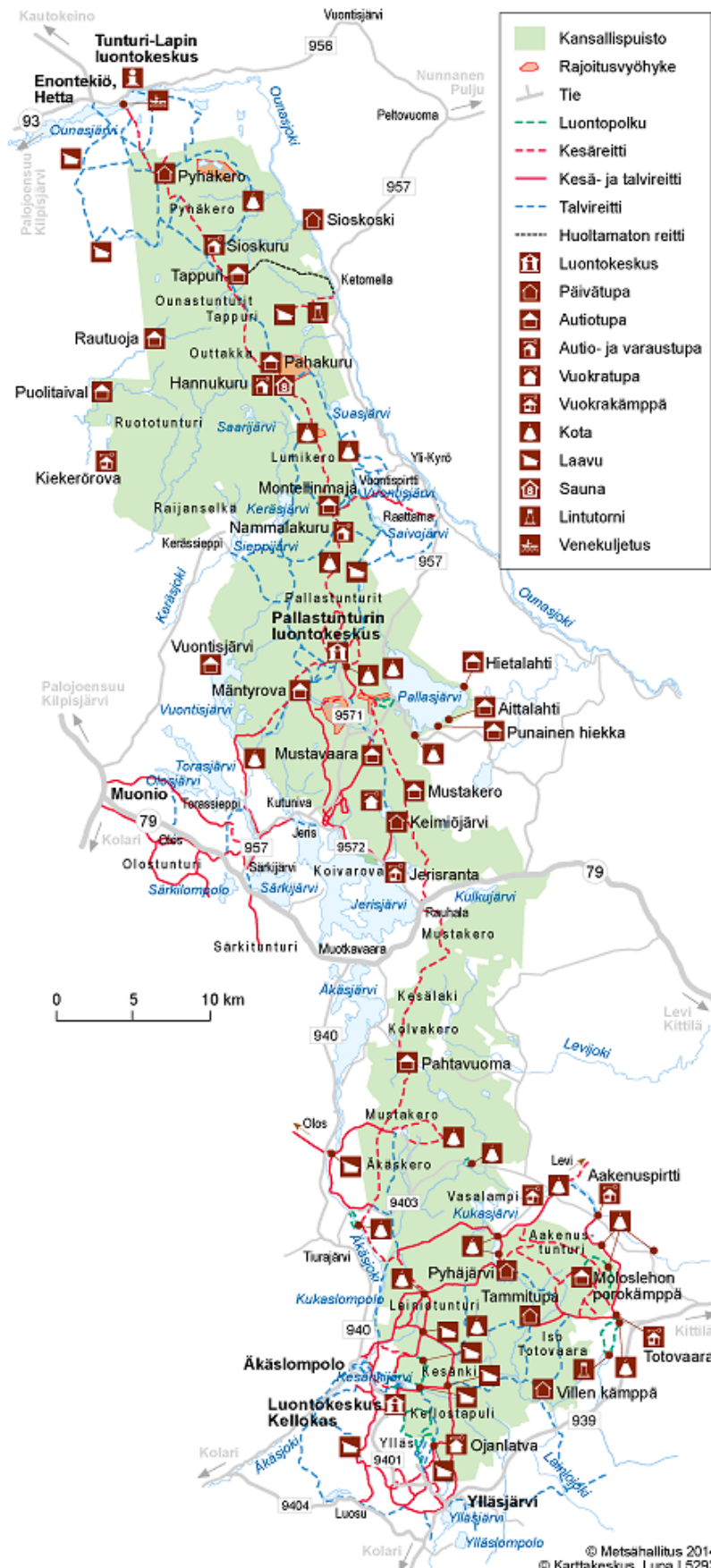
Pallastunturin luontokeskus on avoinna ympäri vuoden. Sesonkiaikoina ovet ovat avoinna seitsemän päivää viikossa klo 9.00–17.00, ja sesongin ulkopuolella luontokeskusta pidetään auki arkipäivisin klo 9.00–16.00. Sesonkiaikoja ovat helmikuun hiihtolomista huhtikuun loppuun ja kesäkuun alusta lokakuun alkuun sijoittuvat jaksot. Vilkkainta luontokeskuksessa on ruska-aikaan syyskuussa, jolloin käyntimäärä on n. 10 000.

Pallastunturin luontokeskuksen käyntimäärät vakiintuivat vuosien 2005–2009 aikana. Tuolloin rekisteröitiin vuosittain noin nelisenkymmentä tuhatta luontokeskuskäyntiä. Määrä kääntyi laskuun vuodesta 2010 alkaen ja vuonna 2012 käyntejä rekisteröitiin vain 32 727 kappaletta (kuva 3).

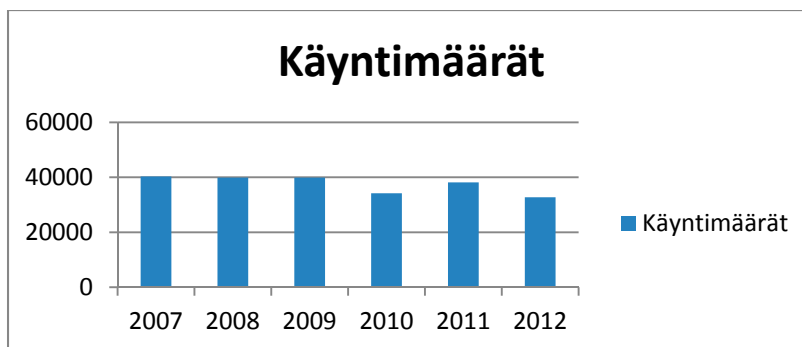
Vuonna 2012 luontokeskus sai yllään uuden maalipinnan, mutta maalaus ajoittui juuri kriittisimpään ja kiireisimpään vuodenaikaan ruskaviikoille. Rakennustyömaalta näyttävä luontokeskus ei ollut ruskan aikana kovinkaan houkutteleva poikkeamispaikka.

Tulevaisuudessa toiveena on, että luontokeskus saisi kaivattua lisätilaa, jotta näyttelyt ja AV-esitykset olisi mahdollista toteuttaa eri saleissa.

Tärkeimmät tiedot Pallastunturin luontokeskuksesta on koottu taulukkoon 1.



Kuva 2. Pallastunturin luontokeskus sijaitsee Ylläs–Hetta-vaellusreitillä varrella. © Metsähallitus 2015, © Karttokeskus, Lupa L5293.



Kuva 3. Käyntimäärät Pallastunturin luontokeskuksessa 2007–2012.

Taulukko 1. Pallastunturin luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2012.

PALLASTUNTURIN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	1977
Sijainti	Pallastunturilla, Muonion kunnassa, Pallas–Yllästunturin kansallispuiston keskiosassa
Käyntimäärä	32 727
Palvelut	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakasneuvonta ja opastus – Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti – Alueen yrittäjien palveluiden esittely – Retkeily- ja luontoneuvonta – Pysyvä näyttely ja AV-esitykset – Vaihtuvat näyttelyt – Lupamyynti – Luontoillat – Muut tapahtumat
Erityistä	Pohjoismaiden vanhin luontokeskus

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimus aloitettiin 21.2.2012, ja aineistoa kerättiin 21.12.2012 asti. Kysymyslomakkeena (liite 10.) käytettiin Metsähallituksen vakioitua lomakepohjaa ja vastaukset tallennettiin Asta-järjestelmään, jonka ansiosta kaikki Metsähallituksen tutkimukset ovat vertailukelpoisia keskenään. Muutosten seuraaminen ja palveluiden kehittäminen on helppoa yhtenäisen järjestelmän avulla.

Pallastunturin luontokeskuksen kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko, jonka puitteissa toimittiin. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki luontokeskuksen yli 15-vuotiaat asiakkaat. Tavoitteena oli haastatella 450 henkilöä, joista suomenkielisiä 400 kappaletta ja englanninkielisiä 50 kappaletta.

Viikoittaisia keruupäiviä tutkimuksessa oli kaksi. Jokaiselle viikolle arvottiin varsinaiset keruupäivät ja ajankohta niin, että aamupäivän keruu-aika oli 9:00–12:00 ja iltapäivän aika 13:00–16:00. Resurssipulan vuoksi osa viikonlopuista jätettiin arvonnän ulkopuolelle. Keruupäivien arvonnalla pyrittiin lisäämään otannan satunnaisuutta ja vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta. Marras- ja joulukuun ajalle ei päiviä arvottu, koska asiakkaita on kyseisinä kuu-kausina niin vähän ja kyselyitä tehtiin silloin, kun asiakkaita sattui tulemaan. Havaintojen määrät merkittiin päivittäin keruupäiväkirjaan, jolloin tavoitteen täyttymistä oli helppo seurata. Mikäli

havaintojen määrä uhkasi jäädä liian pieneksi, voitiin arpoa lisäpäiviä aineistonkeruujaksolle (liite 1).

Tässä asiakastutkimuksessa tiedonkeruussa sovellettiin satunnaisotantaa, jolloin kaikki 15 vuotta täyttäneet asiakkaat haastatellaan. Asiakkaat haastateltiin siinä järjestyksessä, jossa he luontokeskukseen saapuivat sen mukaan, kuinka aineistokerääjä edellisestä haastateltavasta vapautui. Näin ollen osa kävijöistä ohitti haastattelun. Riippumatta aineistonkeruupäivän pituudesta haastatteluita tehtiin enintään 20 päivässä.

Asiakastutkimuksen tiedonkeruun toteuttivat luontokeskuksen asiakasneuvontapisteen henkilökunta ja myöhemmin siihen määrätty tutkimustyöntekijä. Kaikille tutkimukseen osallistuneille annettiin kiitokseksi jokin Metsähallituksen tai Pallas–Yllästunturin kansallispuistotuote. Asiakkaat täyttivät lomakkeet itse, vain yhtä asiakasta haastateltiin ja lomake täytettiin hänen puolestaan.

Asetetut tavoitteet täyttyivät kokonaismäärän osalta ja täytettyjä lomakkeita saatiin yhteensä 466. Suomenkielisiä vastauksia saatiin 426 ja englanninkielisiä 40. Muutama asiakkaista otti lomakkeen mukaansa täyttääkseen sen myöhemmin.

Keruutavoitteiden täyttämässä oli eniten haastetta silloin, kun tiedonkerääjä oli yksin työskentelemässä asiakaspalvelupisteessä. Vastauksia ei myöskään saatu toivottua määrää silloin, kun asiakkaita ei käynyt, tai silloin, kun asiakkaita oli niin paljon, että lomakkeita ei muilta töiltä ehditty jakaa.

Tutkimukseen osallistumisesta kieltäytyminen johtui useimmiten kiireestä tai siitä, että asiakas ei kokenut olevansa kykenevä vastaamaan kysymyksiin lyhyen vierailuajan vuoksi. Osaa asiakkaista kyselyn täyttäminen ei vain kiinnostanut. Myös ulkona odottava koira oli usein käytetty syy kieltäytyä. Ulkomaalaisten asiakkaiden kieltäytyminen johtui usein siitä, että englanninkielisen lomakkeen täyttäminen olisi ollut heille hankalaa. Joidenkin mielestä kysymyksiä oli liian paljon ja osaan niistä oli hankala vastata, jolloin vastaukset jäivät hieman vajaiksi.

Kyselylomakkeiden tiedot tallennettiin Metsähallituksen ASTA -tietojärjestelmään. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakautumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja.

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

3 Tulokset

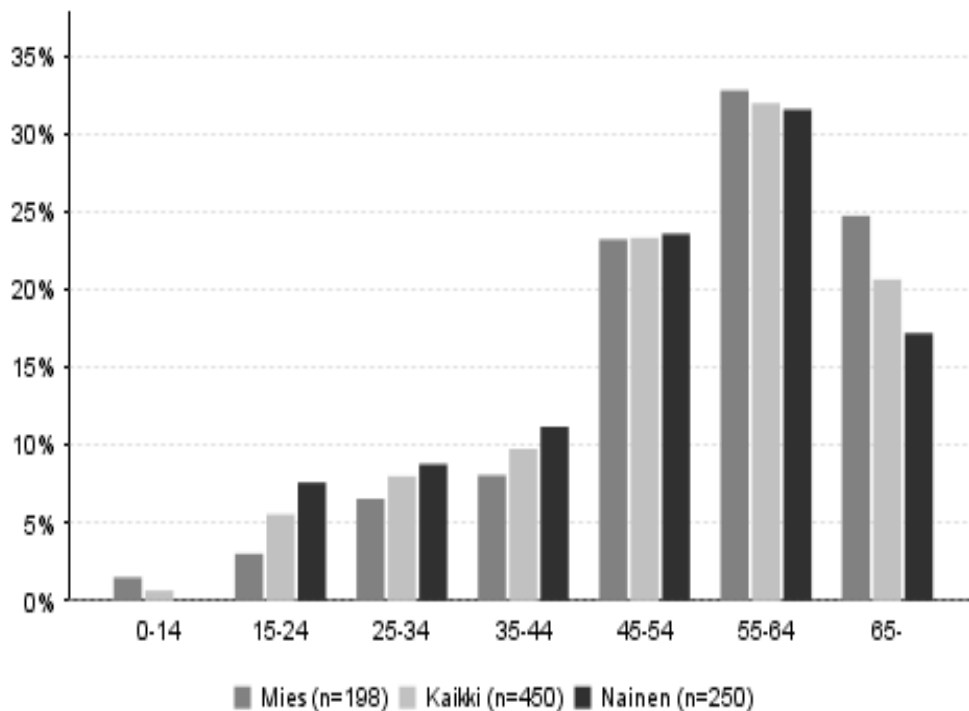
3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Pallastunturin luontokeskuksessa vuonna 2012 kyselyyn vastanneista asiakkaista yli puolet (56 %) oli naisia, kun miehiä oli hiukan vähemmän (44 %) (taulukko 2). Kuvasta 4 on helppo hahmottaa eri ikäryhmien prosentuaalinen jakautuma.

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma Pallastunturin luontokeskuksessa 2012.

Sukupuoli	Kpl	%
Mies	202	44
Nainen	253	56
Yhteensä	455	100



Kuva 4. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Vanhin tutkimukseen vastannut oli 79-vuotias nainen (taulukko 3). Miesten joukosta vanhin vastaaja oli 77-vuotias. Joukossa oli myös kolme alle 15-vuotiasta vastaajaa. Keskimäärin vastaajat olivat yli 50-vuotiaita; naiset olivat keskimäärin nuorempia (51,13 vuotta) kuin miehet (54,41 vuotta).

Taulukko 3. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 455.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	54,41	51,13	52,58
Iän keskihajonta	14,11	14,76	14,55
Minimi-ikä	12	15	12
Maksimi-ikä	79	77	79
Moodi	62	58	58
Mediaani	57	54	55

Kyselyyn vastanneista 30 prosentilla oli opistotasoinen tutkinto (taulukko 4). Miehistä kuitenkin suurimmalla osalla oli taustalla ammattikoulu (26 %) tai ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto (25 %). Ammattitutkinnon omaavia naisia oli puolet vähemmän (12 %) kuin miehiä, lisäksi naiset olivat keskimäärin korkeammin koulutettuja kuin miehet. Täysin ilman tutkintoa oli vain 11 % kaikista kysymykseen vastanneista. Koulutusta käsittelevään kysymykseen jätti vastaamatta vajaa 5 % tutkimukseen osallistuneista asiakkaista.

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	52	26	30	12	84	19
Opistotasoinen tutkinto	48	24	83	34	132	30
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	23	12	49	20	73	16
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	50	25	58	24	108	24
Ei ammatillista tutkintoa	24	12	25	10	49	11
Yhteensä	197	100	245	100	446	100

Asiakastutkimukseen osallistuneista suomalaisista 5 % oli helsinkiläisiä, 4 % espoolaisia ja 4 % vantaalaisia. Myös oululaisia oli mukana 4 prosentin verran. Taulukossa 5 on lueteltu kaikki ne kunnat, joiden alueella asuvia on osallistunut tutkimukseen vähintään 5 asiakasta.

Taulukko 5. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	kpl	%
Helsinki	25	5
Espoo	17	4
Oulu	17	4
Vantaa	17	4
Kuopio	15	3
Tampere	15	3
Lahti	9	2
Joensuu	7	2
Kouvola	6	1
Paimio	5	1
Ylivieska	5	1
Rovaniemi	5	1
Seinäjoki	5	1
Turku	5	1

Kyselyyn vastanneista 8 % oli kotoisin ulkomailta (taulukko 6). Ulkomaalaisia asiakkaita tuli eniten Saksasta (3 %). Toiseksi eniten vastaajia tuli Liettua ja Iso-Britanniasta (2 %). Muista maista osanottoprosentti jäi hyvin pieneksi. Tulokseen vaikuttanee se, että lomakkeiden kielet olivat englanti ja suomi, eivätkä kaikki voineet osallistua kielivaikeuksien vuoksi.

Taulukko 6. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	430	92
Saksa	14	3
Liettua	8	2
Iso-Britannia	8	2
Tšekki	2	0
Uusi-Seelanti	1	0
Ranska	1	0
Belgia	1	0
Kanada	1	0
Yhteensä	466	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 5 % kyselyyn vastanneista asiakkaista oli liikkeellä yksin (taulukko 7), kun suurin osa (80 %) liikkui 2–5 hengen porukassa ja 14 % matkusti yli 6 hengen porukassa. Suurin seurue oli 52 henkilöä (taulukko 8). Suurin alle 15-vuotiaita sisältänyt ryhmä koostui 31 nuoresta. Liikuntaesteisiä vastanneiden seurueissa oli yhteensä 10 henkilöä. Alle 15-vuotiaista mukana olleista lapsista suurin osa oli syntynyt 2000-luvun alkupuolella ja nuorin vuonna 2012.

Pääosin asiakkaat liikkuvat oman perheen (61 %) tai muiden sukulaisten seurassa (10 %) (taulukko 9). Myös ystävien seura oli matkalla suosittua (21 %). Muihin seurueisiin ilmoitettiin rippikoulu- ja seurakuntaryhmät, joita vastanneiden joukossa oli yhteensä 7 kappaletta.

Seuruetietoja vääristää jonkin verran se, että suuri osa ryhmämatkustajista jäi haastatteleematta. Varsinkin syksyisin ryhmämatkailijat suosivat Pallastunturin luontokeskusta ja sen ympäristöä.

Taulukko 7. Pallastunturin luontokeskuksen vuonna 2012 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	Kpl	%
Yksin	25	5
2–5 hengen seurue	367	80
6 tai useamman hengen seurue	64	14
Yhteensä	456	100

Taulukko 8. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Pallastunturin luontokeskuksessa.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Seurueiden henkilömäärä yhteensä	431	5,2	8,11	2	2	3	4	52
Alle 15-vuotiaita	70	3,0	4,62	1	1	2	2	31
Liikuntaesteisiä	12	1,0	0,00	1	1	1	1	1
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	89	2002,5	4,66	1991	1999	2002	2006	2012

Taulukko 9. Seurueen koostumus Pallastunturin luontokeskuksessa vuonna 2012.

Seurueen koostuminen	kpl	%
Oman perheen jäsenet	265	61
Muut sukulaiset	42	10
Ystävät	90	21
Työtoverit	5	1
Koululuokka	1	0
Opiskeluryhmä	8	2
Eläkeläisryhmä	9	2
Ohjelmanpalveluyrityksen asiakkaat	4	1
Kerho, yhdistys tms.	5	1
Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä	2	0
Jokin muu	7	2
Yhteensä	438	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Ainoana ja tärkeimpänä kohteena Pallastunturin luontokeskus oli 9 % vastanneista (taulukko 10). Suurimmalle osalle (64 %) asiakkaista luontokeskus vierailukohteena oli ennalta suunniteltu ja 26 % vastanneista poikkesi luontokeskukseen ennalta suunnittelematta.

Taulukko 10. Pallastunturin luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	Kpl	%
Matkasi ainoa tai tärkein kohde	41	9
Yksi matkasi suunnitelluista kohteista	285	64
Ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella	116	26
Yhteensä	442	100

Kun tutkimuksessa tiedusteltiin vierailumotiiveja avoimessa kysymyksessä, kertoi osa käyvänsä aina tilaisuuden tullen tutussa luontokeskuksessa. Toistuvasta matkailusta kommentoitiin esimerkiksi: ”Tulee käytyä luontokeskuksissa aina kun on mahdollisuus”, ” Käymme aina kun olemme pohjoisessa” ja ” Kuuluu rutiinisti lapinmatkailuun perheessämme”. Luontokeskusta halutaan näyttää myös läheisille, jotka eivät ole ennen vierailleet Pallastunturilla: ”Veljelle paikan esittely”, sekä pienille vieraille: ”Lapsille nähtävää ja koettavaa”.

Tiedonsaanti oli yksi tärkeä syy vierailuille: ”Tärkeä palvelupiste, josta saa tärkeää tietoa maastoon lähtiessä”, ”Tiedonsaanti lähialueista ja luonnosta”. Moni vierailijoista kävi tutustumassa reitteihin ja kysymässä neuvoa ennen vaellukselle tai päiväretkelle lähtöä. Ulkomaalaiset käyvät hengähtämässä: ”Catch a breath after the journey & wait for the bus” ja hakemassa tietoa kulttuurista ja retkeilymahdollisuuksista: ”Local information/culture”, ”Informations of hiking trail”.

Myös nostalgiset arvot nousivat avoimissa vastauksissa esiin: ”Miten alue on muuttunut 30 vuodessa”, etenkin olympiatulen sytytyksen juhlapäivänä nostalgia oli huipussaan: ”Katsomaan v.1952 olympiafilmi ja onko mitään uutta”. Eräät matkustivat tutulle alueelle pitkän tauon jälkeen: ”Osa nostalgiamatkaamme (aiemmin v. 1975)”.

Useat kertoivat luonnon ja Pallastunturin ympäristön sekä maisemien olevan syy tulla vierailulle: ”Katsomaan mitä uutta tehty, ihailemaan vuosien (vuodesta 86) kulkemisen jälkeen alati puhuttelevaa maisemaa”. Kaikki vastaukset ovat tutkimuksen liitteessä 2.

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Ulkoilu- ja luontoharrastuksia kysyttäessä oli asiakkailla mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja. Vastaajista 51 % harrasti käynnillään 1–3 aktiviteettia. 4 % vastanneista harrasti yli kymmentä aktiviteettia (taulukko 11).

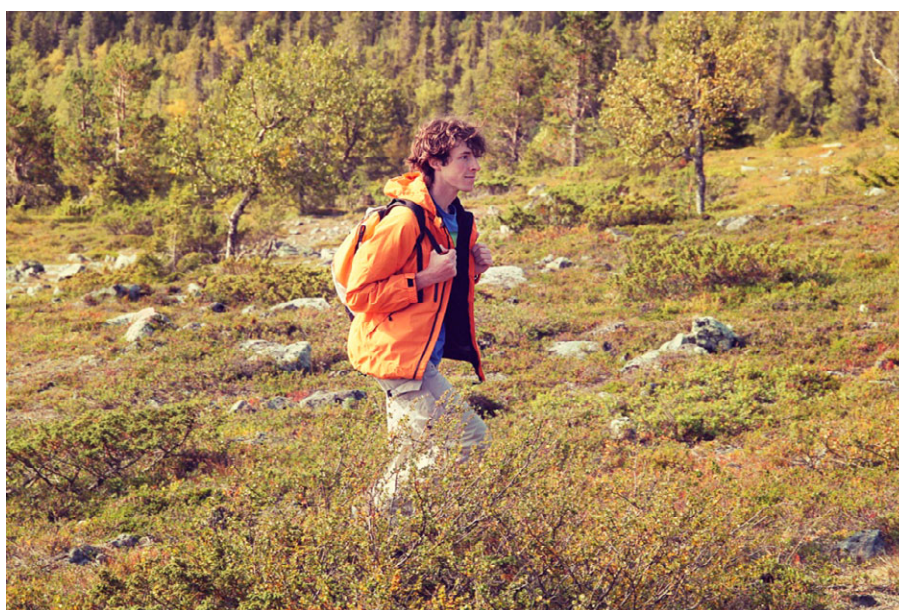
Taulukko 11. Harrastusten lukumäärä Pallastunturin luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	90	47	127	53	224	51
4–6	74	39	81	34	156	35
7–9	20	10	21	9	42	10
10 tai enemmän	7	4	12	5	19	4
Yhteensä	191	100	241	100	441	100

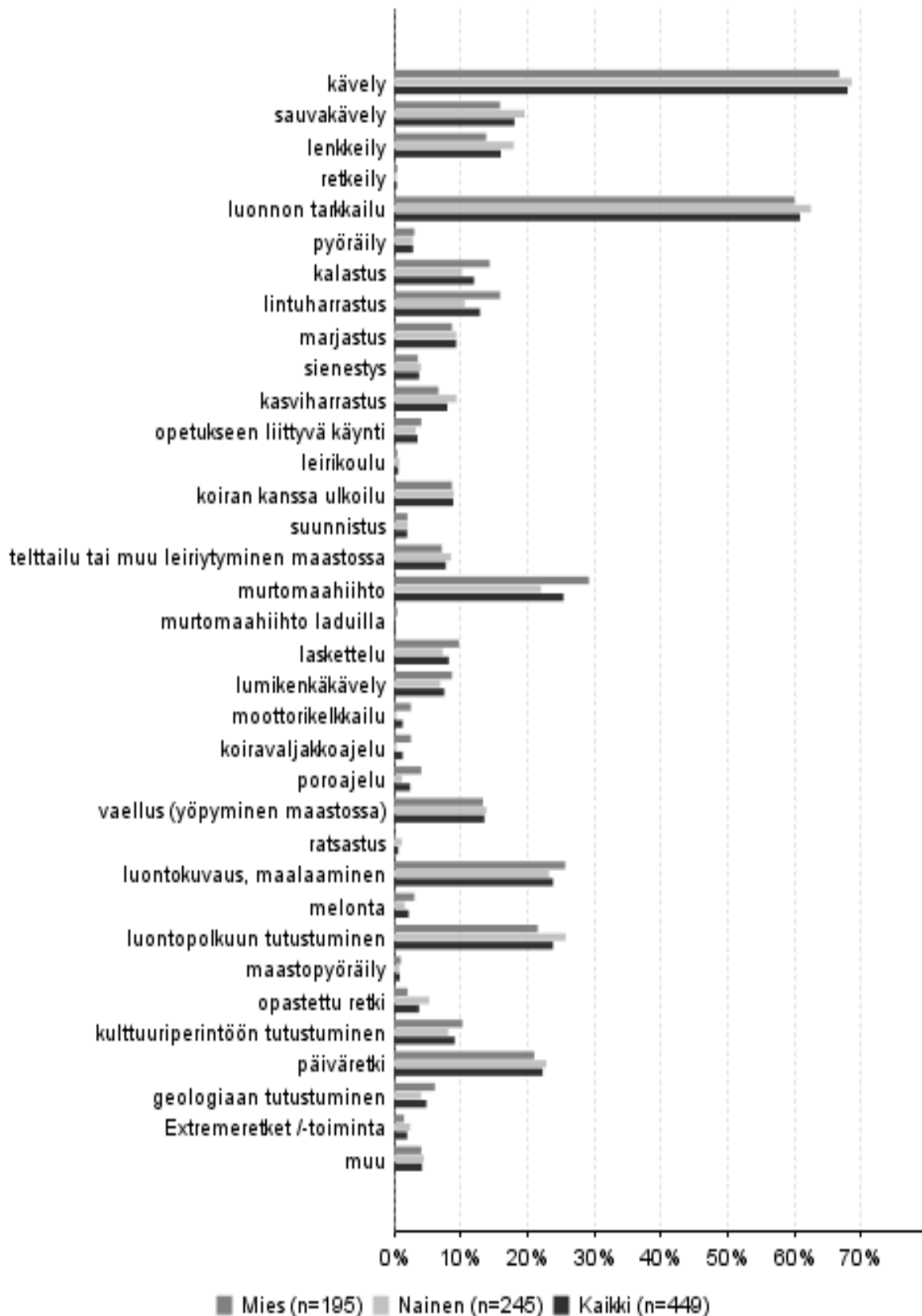
Suosituin aktiviteetti vastanneiden keskuudessa oli kävely, jota harrasti 68 % vastanneista (kuvat 5 ja 6). Kävelyn lisäksi sauvakävelyä harrasti 18 % ja lenkkeilyä 16 %. Luonnon tarkkailu oli toinen selkeästi erottuva aktiviteetti, jota harrasti 61 % vastanneista. Murtomaahiihto (25 %) oli kolmanneksi suosituin aktiviteetti, jota miehet harrastivat hieman enemmän (29 %) kuin naiset (22 %). Neljänneksi eniten asiakkaita harrastivat luontokuvausta tai maalaamista ja luontopolkuun tutustumista, joista molempien osuus oli 24 %. Päiväretkellä kävi 22 % kysymykseen vastanneista.

Kohtaan ”muu, mikä” vastasi 19 asiakasta. Muita aktiviteetteja olivat esimerkiksi lepäily, geokätköily, aamiainen ja vapaalasku. Kaikki vastaajien mainitsemat aktiviteetit ovat liitteessä 3.

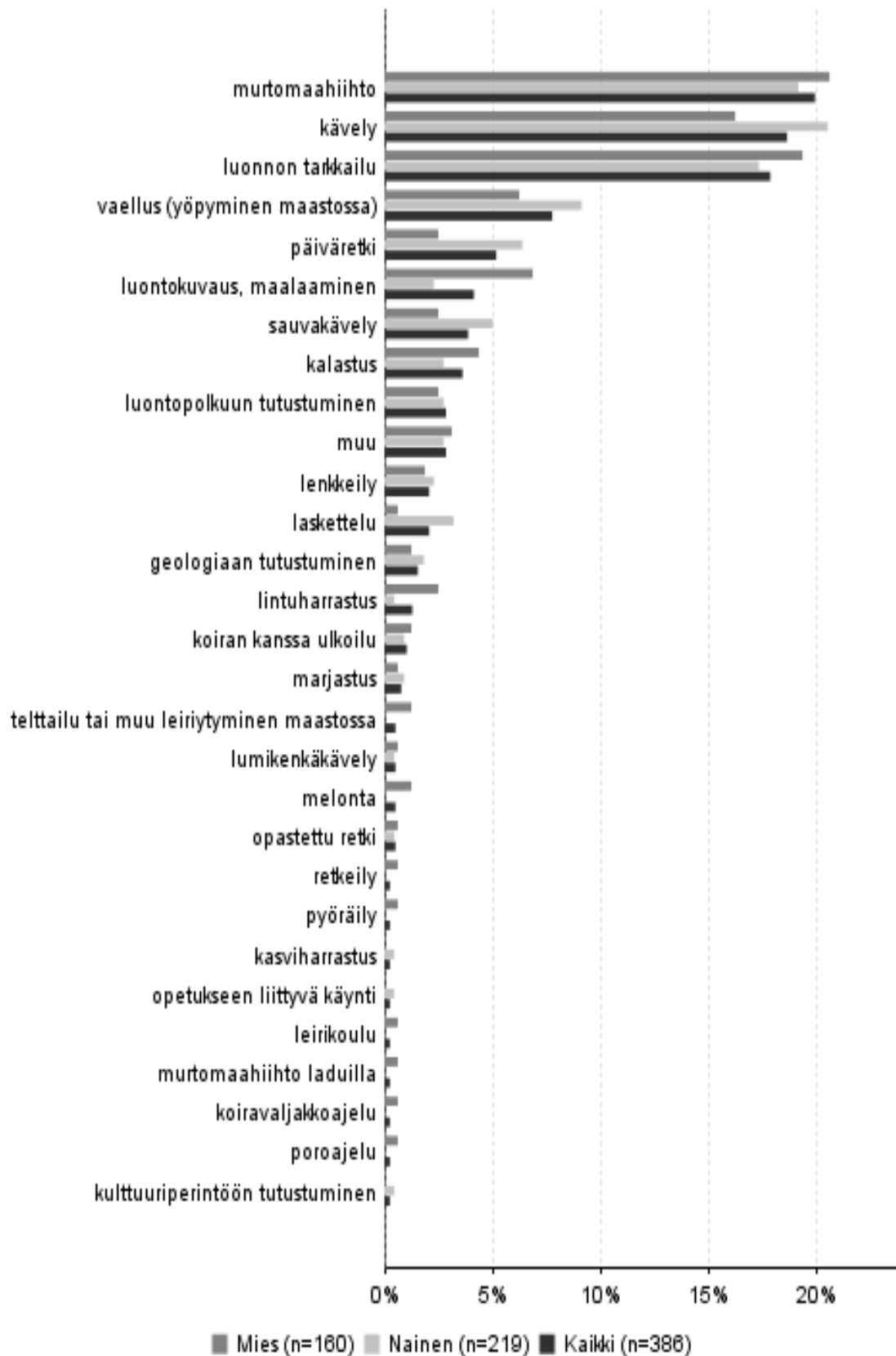
Asiakkailla oli mahdollisuus valita yksi harrastus tärkeimmäksi vierailulla harjoittamukseen aktiviteetiksi. Suosituin aktiviteetti vastanneiden keskuudessa oli murtomaahiihto (20 %), jonka jälkeen tulivat kävely (19 %) ja luonnon tarkkailu (18 %). Osa aktiviteeteista oli sellaisia, joita tehtiin pääosin muiden ohella, kuten luontokuvaus, luontopolkuun tutustuminen sekä lenkkeily. Päiväretkeily, jota harrasti 5 % vastanneista, voidaan yhdistää sekä kävelyyn että murtomaahiihtoon. Kaikki harrastukset ovat suosion mukaan lueteltuna kuvassa 7.



Kuva 5. Käveleminen oli Pallastunturin luontokeskuksen asiakkaiden keskuudessa suosittu harrastus. Kuva: Metsähallitus / A. Kivikari 2012.



Kuva 6. Lähiseudun luontokohteissa harjoitettujen toimintojen suosio tällä käynnillä. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.



Kuva 7. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Pallastunturin luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Pallas–Yllästunturin kansallispuiston päiväretkikohteet olivat asiakkaiden keskuudessa suosituin käyntikohde, jonka prosenttiosuus oli 52 (taulukko 12). Lähikylissä kyselyyn vastanneista kävi Muoniossa 48 %, Jerisjärven alueella 32 %, Raattaman–Vuontispirtin alueella 26 % ja Kittilässä 23 %. Ylläksellä ja luontokeskus Kellokkaassa kävi 29 % asiakkaista, kun taas Tunturi-Lapin luontokeskuksessa Hetassa kävi 19 % vastanneista. Pallas–Hetta-reitillä kulki tai aikoi kulkea 12 %. Pallas–Ylläs-reitille suuntasi vain 4 % vastanneista.

Taulukko 12. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä Pallastunturin luontokeskuksessa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan usean vaihtoehdon.

Käyntikohde	Kpl	%
Pallas-Yllästunturin kansallispuiston päiväretkikohteet	236	52
Pallas-Hetta -reitti	55	12
Pallas-Ylläs -reitti	19	4
Lähialueen kalastuskohteet	32	7
Lähialueen vesiretkeilykohteet	11	2
Raattama - Vuontispirtin alue	118	26
Jerisjärven alue	144	32
Kerässieppi	9	2
Muu	59	13
Muonio	218	48
Pohjois-Ruotsi	23	5
Pohjois-Norja	79	17
Hetta/Tunturi-Lapin luontokeskus	84	19
Kilpisjärvi	69	15
Kittilä	104	23
Ylläksen alue/Luontokeskus Kellokas	132	29
Levin alue	126	28
Vastanneita yhteensä	453	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Kyselyyn vastanneet asiakkaat viipyivät Pallastunturin luontokeskuksessa keskimäärin tunnin (taulukko 13).

Taulukko 13. Käynnin kesto Pallastunturin luontokeskuksessa.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
	466	60,6	76,12	0	30	45	60	1 140

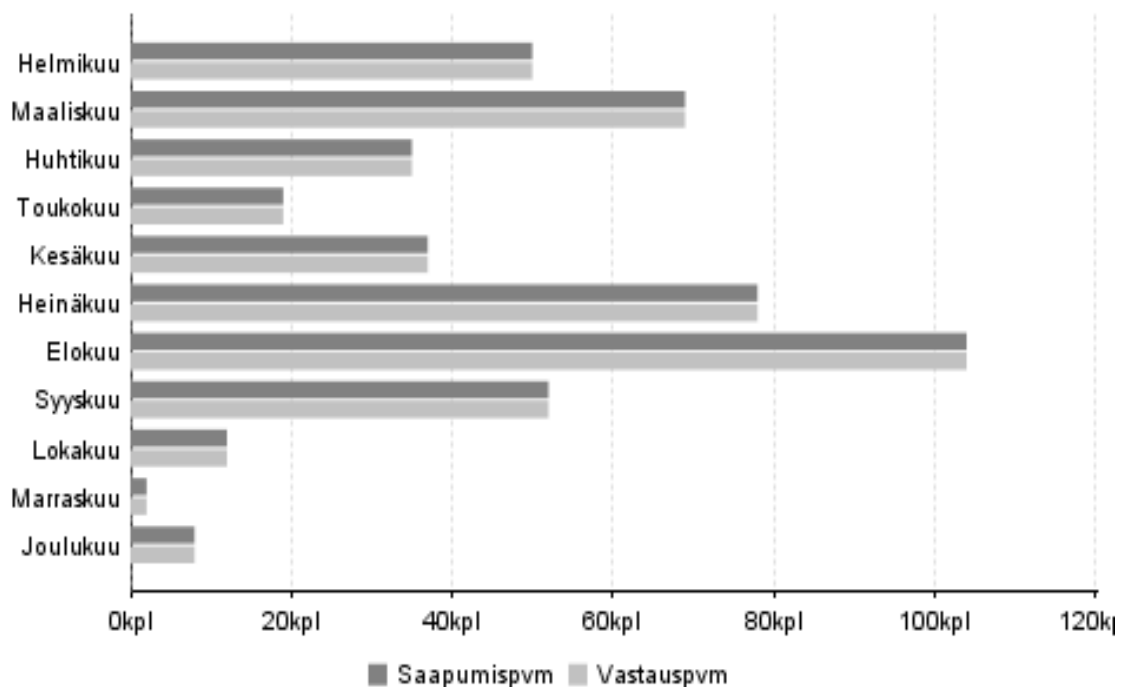
Yli puolet (57 %) kysymykseen vastanneista oli käynyt Pallastunturin luontokeskuksessa aikaisemmin (taulukko 14). Miehistä selvä enemmistö (64 %) oli käynyt luontokeskuksessa aikaisemmin, mutta naiset jakautuvat tässä kysymyksessä kahteen melkein yhtä suureen ryhmään. Viimeisimmän kahden vuoden aikana käyneet asiakkaat olivat vierailleet kyseisenä aikana luontokeskuksessa keskimäärin 3 kertaa.

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin toistuvuus Pallastunturin luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	72	37	121	49	197	44
Käynyt aikaisemmin	121	63	126	51	253	56
Yhteensä	193		247		450	

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Eniten vastauksia tutkimukseen saatiin elokuussa, jonka aikana 22 % kyselyyn vastanneista vieraili luontokeskuksessa (kuva 8). Heinäkuukin oli melko suosittu vierailuajankohta (17 %). Syyskuussa (11 %) vastausten määrä lähti laskuun, ja loka- ja marras- ja joulukuu ovatkin vuoden hiljaisimpia kuukausia. Myös tammikuussa Pallastunturilla on hiljaista, mutta helmi-maaliskuussa saapuvat kevättalven sesongin asiakkaat, joita oli yhteensä 26 % kyselyyn vastanneista.

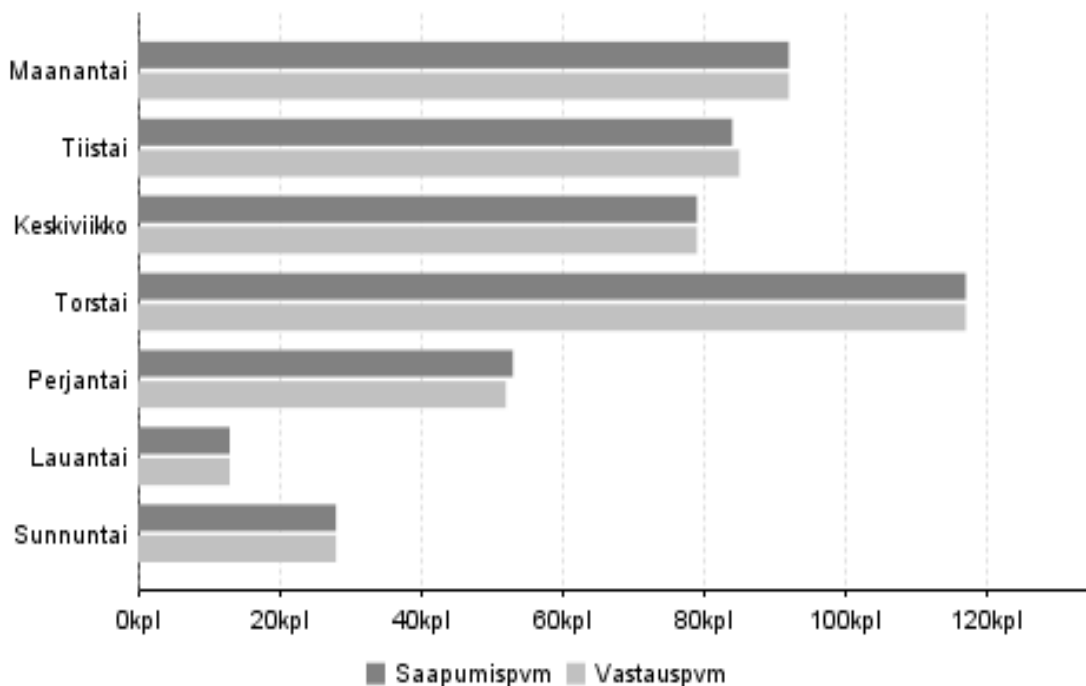


Kuva 8. Saapuminen Pallastunturin luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain (n =466).



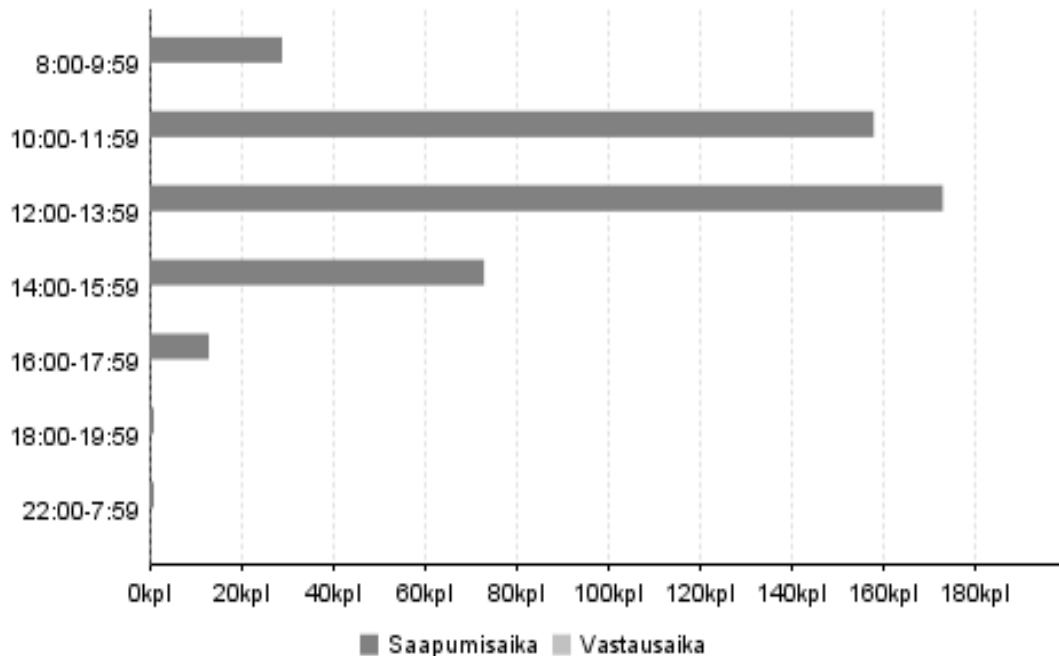
Kuva 9. Ruska-aikaan Pallastunturilla riittää viiskettä. Kuva: Metsähallitus.

Yleisin luontokeskukseen saapumisen ajankohta oli tulosten mukaan torstai, jolloin 25 % tutkimukseen osallistuneista asiakkaista saapui paikalle (kuva 10). Puolet vastanneista tuli luontokeskukseen alkuviikosta, mutta loppuviikosta tuleva liikenne oli hiljaisempaa. Tuloksia tarkastellessa on otettava huomioon haastattelupäivien sijoittuminen viikolle ja se, että haastattelupäiviä ei viikonloppuisin juurikaan ollut.



Kuva 9. Saapuminen Pallastunturin luontokeskukseen ja vastaaminen viikonpäivittäin (n = 466).

Eniten (75 %) asiakkaita saapui luontokeskukseen kello 10:00–14:00 (kuva 10). Aamupäivisin asiakkaat olivat huomattavasti innokkaampia täyttämään lomaketta, mikä vaikuttanee hieman tähän jakaumaan.



Kuva 10. Saapuminen Pallastunturin luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan (n = 448).

Henkilöautolla Pallastunturille tuli 72 % kyselyyn vastanneista asiakkaista, lisäksi asuntoautolla tai auto- ja asuntovaunu yhdistelmällä 7 % (taulukko 15). Linja-autolla tai tilausbussilla matkusti yhteensä 12 %. Kuten taulukosta 16 voi nähdä, oli muiksi luokiteltuja kulkuneuvoja vain muutama.

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

Viimeisin kulkuneuvo	Kpl	%
Henkilöauto	282	72
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	27	7
Linja-auto	29	7
Tilausbussi (ryhmämatka)	18	5
Moottoripyörä	1	0
Jalan	15	4
Hiihtäen	8	2
Taksi	7	2
Jokin muu	3	1
Yhteensä	390	100

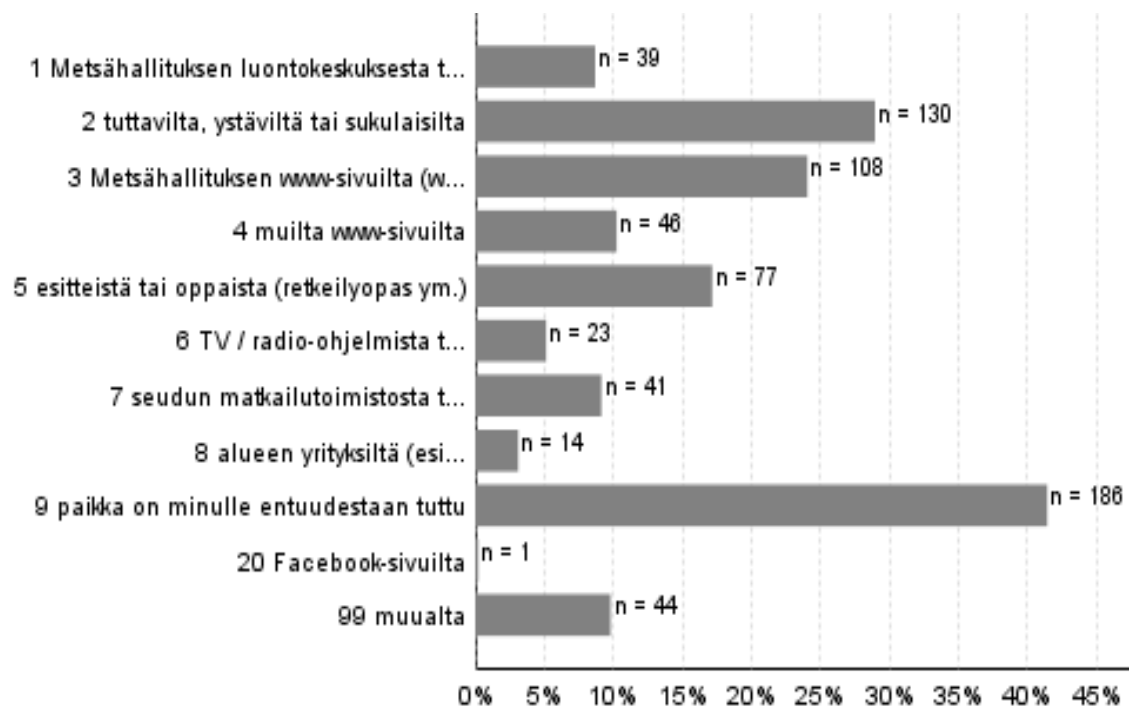
Taulukko 16. Muut kulkuneuvot.

Muu kulkuneuvo	Kpl
Ferry	1
Liftaus	1
Pakettiauto	1
Raitiovaunu HKI:issä	2
Yhteensä	5

3.2.6 Tietolähde

Usealle (41 %) Pallastunturilla vierailleelle luontokeskus oli jo entuudestaan tuttu paikka. Lähipii-
riltään luontokeskuksesta oli kuullut 29 % kysymykseen vastanneista. Metsähallituksen omat ja
muut www-sivut olivat myös suosittuja tiedonlähteitä, joiden osuus oli yhteensä 34 % (taulukko
19).

Muita tietolähteitä olivat pääasiassa opettajat, ystävät ja vanhemmat. Osa asiakkaista sai tiedon
luontokeskuksesta tienviitoista, kun taas toiset vain sattumalta kävelivät ovesta sisään. Kaikki
muut tietolähteet ovat listattuna liitteessä 4.



Kuva 11. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Pallastunturin luontokeskuksesta. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Parhaimmaksi Pallastunturin luontokeskuksen palveluista kyselyyn vastanneet arvioivat AV-esityksen, jonka keskiarvo oli 4,5 (taulukko 17). Myös tiedonsaanti luonnosta, henkilökohtainen asiakasneuvonta ja WC saivat hyvän arvion (4,4). Luontokeskuksen pysyvät ja vaihtuvat näyttelyt kiinnostivat asiakkaita odotetusti, sillä vaihtuvaa näyttelyä piti erittäin tai melko kiinnostavana 78 % ja pysyvää näyttelyä 83 % kysymykseen vastanneista. Heikoimman arvion saivat lapsille suunnatut palvelut, joiden keskiarvoksi tuli 3,7.

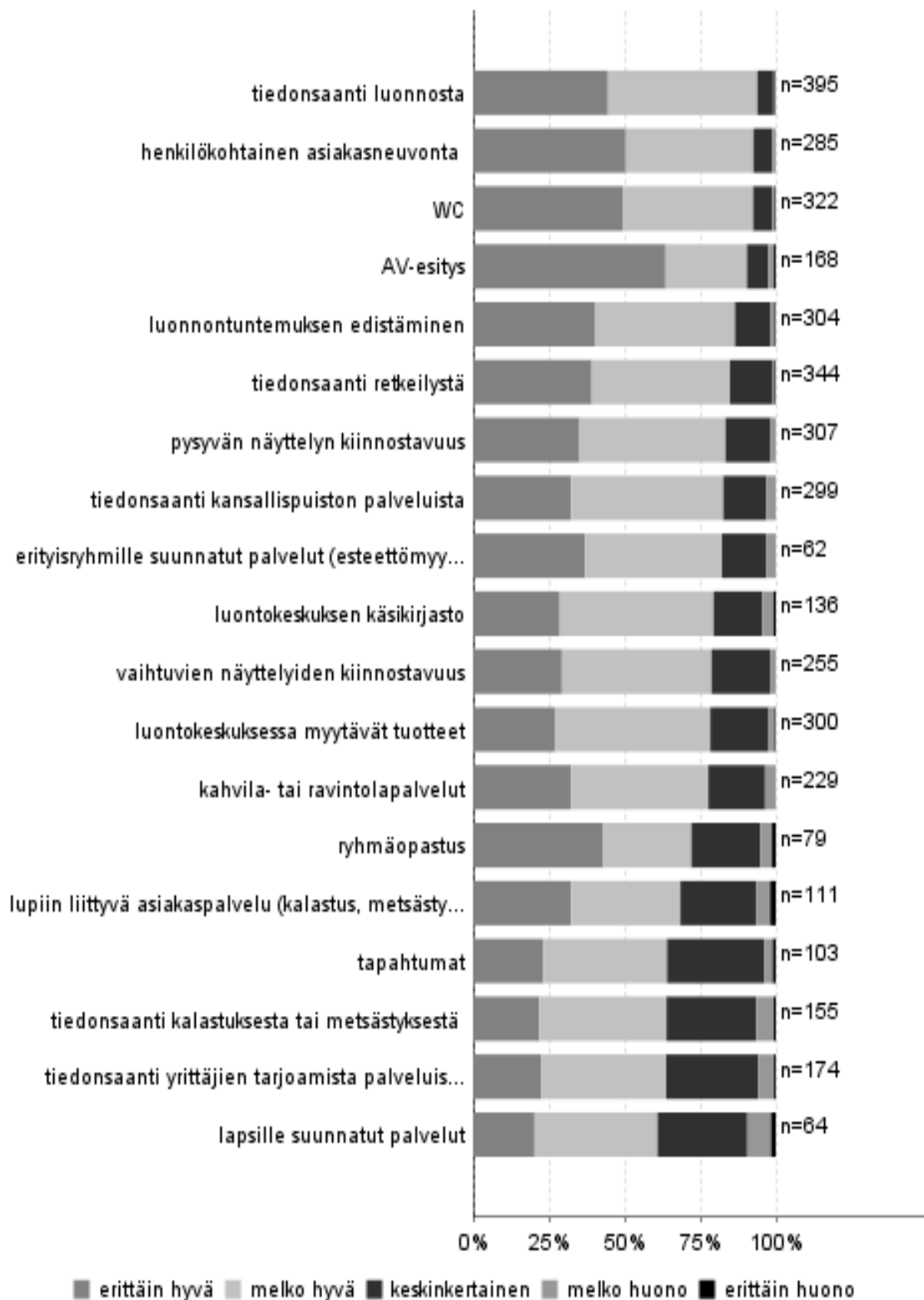
Jos asiakas antoi tässä tai luvussa 3.3.2 käsiteltävässä kysymyksessä arvioksi 3 tai huonomman, hänen oli mahdollisuus avoimessa kysymyksessä kertoa, mikä meni pieleen. Luontokeskuksesta riippumatonta kritiikkiä sai hotellin kiinni olemisen aiheuttama pettymys ”*Sesongin loppuminen, paikat kiinni*” ja myös hotellin palveluvarustus sai osansa ”*Ravintolassa voisi tarjota vaikka keittolounasta*”. Pihalla kesäisin viihtyvät porot ovat ilo silmälle, mutta aiheuttavat myös ongelmia ”*Porot ovat kivoja, mutta niiden jätöksiä on liikaa*” (kuva 12). Jotkut arvioivat palvelun keskinertaiseksi, mutta selittivät asian avoimessa kohdassa: ”*En ole näin lyhyessä ajassa ehtinyt muodostaa kunnollista mielipidettä, siksi neutraali vastaus*” ja ”*Oma kiinnostus taisi olla laimeaa. Emme ottaneet selvää*”. Luontokeskuksessa on näyttelyn selostukset usealla kielellä, mutta jonkun mielestä käännöksiä ei ollut tarpeeksi ”*Most of the info in Finnish only*”. Syksyllä leirikouluryhmät ja muut ryhmämatkailijat vierailevat luontokeskuksessa, jolloin ”*WC:ssä ajottain kova tungos*” ja ”*Juuri retkelle lähtiessä runsaasti opastettavia lähdössä samanaikaisesti*”. Pieleen menneistä kommentit liitteessä 5.



Kuva 12. Kyrön paliskunnan poroja saa kesäisin ihailta piha-alueella. Kuva: Metsähallitus.

Taulukko 17. Pallastunturin luontokeskuksen palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta (Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keski-arvo	Ei käytänyt
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskinkertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
									n
Tiedonsaanti luonnosta	395	88	0	1	5	49	45	4,4	50
Tiedonsaanti retkeilystä	344	76	0	1	14	46	39	4,2	100
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	155	34	1	6	30	42	22	3,8	286
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	300	67	0	2	19	51	27	4,0	141
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottori-kekkailu, puunosto tms.)	111	25	2	5	25	36	32	3,9	327
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	285	63	0	1	6	42	51	4,4	158
Ryhmäopastus	79	18	1	4	23	29	43	4,1	360
Luonnontuntemuksen edistäminen	304	68	0	2	12	46	40	4,2	140
AV-esitys	168	37	1	2	7	27	64	4,5	277
Lapsille suunnatut palvelut	64	14	2	8	30	41	20	3,7	369
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	62	14	0	3	15	45	37	4,2	376
WC	322	72	0	1	6	43	49	4,4	124
Kahvila- tai ravintolapalvelut	229	51	0	3	19	45	32	4,1	215
Luontokeskuksen käsikirjasto	136	30	1	4	16	51	29	4,0	306
Tapahtumat	103	23	1	3	32	41	23	3,8	337
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	174	39	1	5	30	41	22	3,8	268
Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	299	66	0	3	14	50	32	4,1	143
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	255	57	0	2	19	49	29	4,1	186
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	307	68	0	2	15	48	35	4,2	134
Vastanneita yhteensä	450								



Kuva 13. Vastanneiden mielipiteet Pallastunturin luontokeskuksen palveluiden laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Asiakaspalvelupisteen onnistumista asiakkaat arvioivat 5-portaisella asteikolla. Arvion kohteena oli palveluprosessi ennakkotietojen hankinnasta toiveiden täyttymiseen. Parhaiten asiakkaiden mielestä Pallastunturin luontokeskus onnistui paikalle opastamisessa (4,63), myös sisätilojen toimivuutta ja siisteyttä arvostettiin (4,56) (taulukko 18). Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin oli asiakkaiden mielestä arvioiduista palveluista heikointa keskiarvolla 3,86, ja se oli palveluista ainoa, jota arvioitiin myös erittäin huonoksi. Pääasiassa Pallastunturin luontokeskus on kuitenkin asiakkaiden mielestä onnistunut palveluissaan.

Taulukko 18. Pallastunturin luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla (Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin).

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskin-kertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	410	94	0	3	16	46	35	4,12	0,79
Perille löytäminen (esim. opasteet)	432	99	0	1	3	25	70	4,63	0,64
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	418	96	0	1	11	44	44	4,30	0,72
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	426	97	0	0	4	35	61	4,56	0,59
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	417	95	0	1	9	45	45	4,35	0,67
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	416	95	2	5	25	43	26	3,86	0,92
Ennako-odotuksieni täytyminen	422	97	0	1	7	45	47	4,38	0,66
Elämysten tarjoaminen	420	96	0	1	13	40	45	4,28	0,76
Yhteensä	437								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Pallastunturin luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,28 (taulukko 19). Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu kysymyksiin 8 ja 9 vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta. Pallastunturin luontokeskus sai melko korkeat keskiarvot sekä onnistumisesta (4,31) että palveluista (4,16).

Taulukko 19. Asiakastyytyväisyyden osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,12	Tiedonsaanti luonnosta	4,37
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,63	Tiedonsaanti retkeilystä	4,23
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,30	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,79
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,56	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,03
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,35	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,93
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,86	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,42
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,38	Ryhmäopastus	4,09
Elämysten tarjoaminen	4,28	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,25
		AV-esitys	4,51
		Lapsille suunnatut palvelut	3,70
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,16
		WC	4,40
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,07
		Luontokeskuksen käsikirjasto	4,03
		Tapahtumat	3,83
		Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,80
		Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	4,12
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,06
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,17
Aluekohtainen keskiarvo	4,31		4,16
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,31		4,24
Aluekohtainen asiakastyytyväisyys indeksi			4,23
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi			4,28

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

3.4.1 Aukioloaikojen sopivuus

Lähes kaikki kyselyyn vastanneista asiakkaista pitivät luontokeskuksen aukioloaikoja sopivina (taulukko 20). Ne, jotka eivät pitäneet aukioloaikoja sopivana, toivoivat luontokeskuksen olevan auki pidempään. Yksi aukioloaikoihin tyytymätön ei kertonut syytä ja yksi asiakkaista toivoi Hotelli Pallaksen ravintolan aukeavan aikaisemmin (taulukko 21).

Taulukko 20. Pallastunturin luontokeskuksen aukioloaikojen sopivuus.

Aukioloajan sopivuus	Kpl	%
Kyllä	443	98
Ei	7	2
Yhteensä	450	100

Taulukko 21. Aukioloaikojen muutosehdotukset.

Ravintola klo. 12->
klo. 18:00 (tällä kertaa kuitenkin joustettiin)
Suljetaan liian aikaisin
Auki esim klo 18 asti
Illalla pidempään auki. Esim. klo 19:00
klo. 19:00 saakka

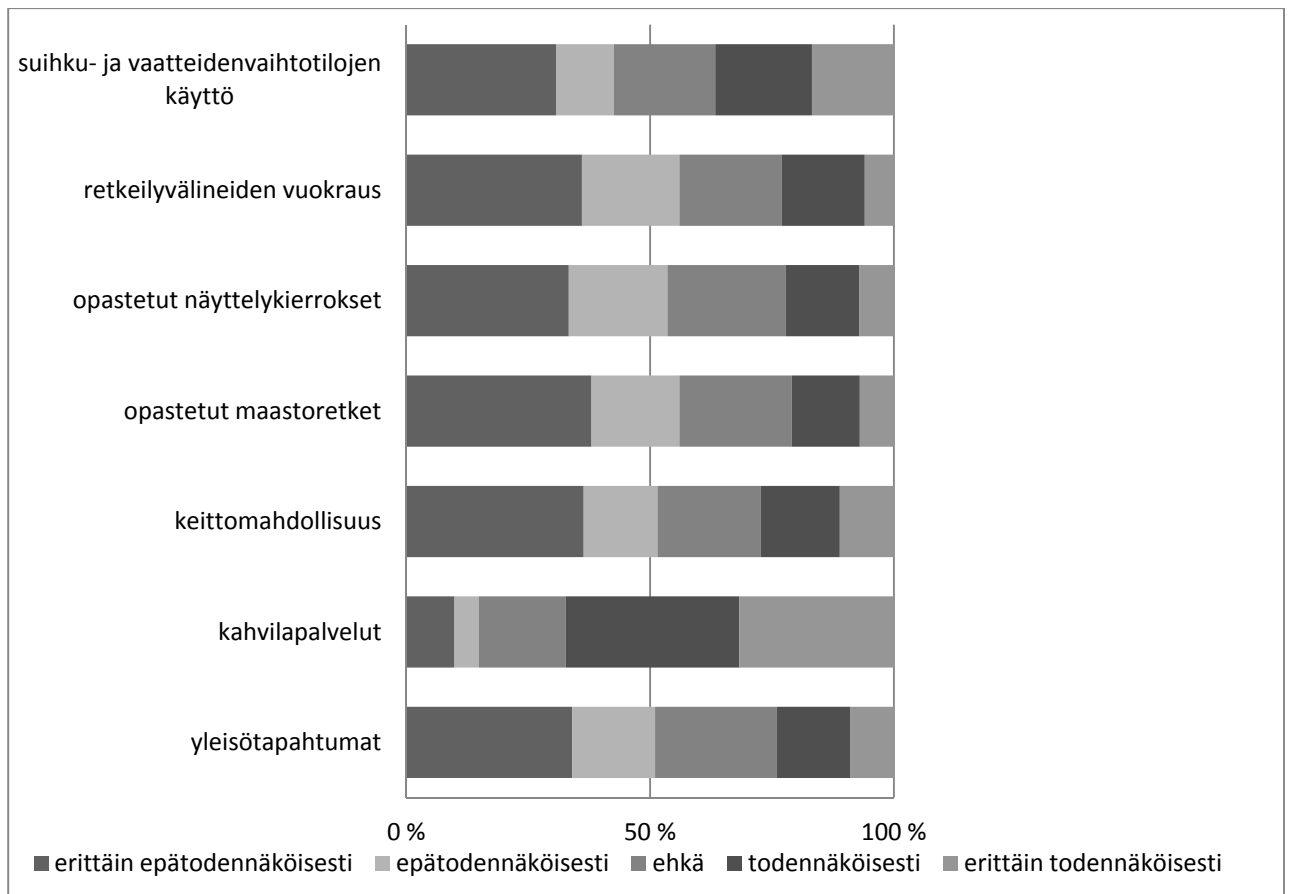
3.4.2 Ostohalukkuus ja rahankäyttö

Asiakkaat halusivat ostaa luontokeskuksesta retkeily- ja luontoaiheisia tuotteita, kuten karttoja (3,77) ja kirjallisuutta (3,19) (taulukko 22). Myös paikalliset elintarvikkeet ja makeiset (3,27) sekä puiston ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet (2,95) kiinnostivat vastanneita. Vähiten vastaajien joukossa oli ostajia kalastus-, metsästys- ja kelkkauraluvulle keskiarvolla 2,25. Muukohtaan vastanneet toivoivat vauvanruokaa, pilltipurkkeja, limsaa, langatonta internet-yhteyttä ja vaatteiden pesumahdollisuutta.

Ostosmahdollisuuksien lisäksi tiedusteltiin tarvetta Pallastunturin luontokeskuksen jo tarjoamille palveluille ja sellaisille palveluille, joita ei vielä ole. Pallastunturin luontokeskuksesta puuttuva kahvila olisi monen mielestä tarpeellinen, sillä 68 % kysymykseen vastanneista kertoi todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti käyttävänsä kahvilapalveluita, mikäli sellainen olisi mahdollista (kuva 14). Suihku- ja vaatteidenvaihtotilojen käyttömahdollisuus jakoi mielipiteitä, sillä 37 % vastanneista todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti käyttäisi tätä mahdollisuutta, mutta 43 % ei usko tarvitsevansa kyseistä palvelua. Ehkä vaihtoehdon valitsi 21 %. Opastetuille maastoretkille ja näyttelykierroksille ei juuri olisi lähtijöitä, kun molempien kysymysten kohdalla vastaajista yli puolet on ilmoittanut, että erittäin epätodennäköisesti tai epätodennäköisesti tällaista palvelua käyttäisi. Yleisötahtumille, kuten luontoillat, on oma yleisönsä, mutta tähän tutkimukseen osallistuneista niitä ei kovin monta löydy, sillä erittäin todennäköisesti niihin ilmoittaa osallistuvansa vain 9 % vastanneista. Jos luontokeskuksella olisi keittomahdollisuus, 36 % tähän tutkimukseen osallistuneista käyttäisi sitä erittäin epätodennäköisesti, eikä retkeilyvälineiden vuokraajiakaan tutkimuksen otannasta löytynyt kuin muutama.

Taulukko 22. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnilläään Pallastunturin luontokeskuksessa. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
			erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	Ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
	n	%							
Retkeily- ja ulkoilukartat	426	99	11	2	19	34	34	3,77	1,25
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	420	97	15	13	27	27	17	3,19	1,29
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	411	95	24	19	26	22	9	2,75	1,29
Kansallispuisto- ym. luontojulistheet	406	94	35	22	26	13	4	2,29	1,18
Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	406	94	38	18	23	14	7	2,35	1,31
Pienet retkeilytarvikkeet (puukot, kompassit yms.)	409	95	23	18	26	24	9	2,77	1,29
Luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	409	95	24	21	27	19	10	2,70	1,28
Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	409	95	51	11	11	16	11	2,25	1,48
Paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	412	95	15	10	25	33	17	3,27	1,28
Kirjat	413	96	27	19	27	18	8	2,61	1,28
Saamenkäsityöt	412	95	18	11	40	21	10	2,93	1,20
Korut	410	95	22	17	31	19	11	2,80	1,27
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuk-silla varustetut tuotteet	411	95	19	16	28	25	12	2,95	1,29
Tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)	408	94	26	18	31	18	7	2,62	1,24
Muu	16	4	44	6	31	6	13	2,38	1,45



Kuva 14. Palveluiden tarve.

Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneista asiakkaista vastasivat kysymykseen, jossa tiedusteltiin heidän rahankäyttöään. Rahaa kertoi käyttävänsä tai aikovansa käyttää 94 % asiakkaista (taulukko 23). Vain 6 % ilmoitti, ettei käyttänyt tällä matkalla lainkaan rahaa. Rahaa käytettiin keskimäärin 20 euroa asiakasta kohti (taulukko 24).

Taulukko 23. Pallas-Yllästunturin luontokeskuksen asiakkaiden rahankäyttö

Käyttikö rahaa	Kpl	%
Ei	29	6
Kyllä	437	94
Yhteensä	466	100

Taulukko 24. Kuinka paljon rahaa käytettiin

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Rahankäyttö	222	29,6	32,42	1	10	20	30	250

3.4.3. Palvelut

Kun kysyttiin, mitä palvelua asiakkaat jäivät kaipaamaan, oli usealla kahvila mielessä. ”*Ei erityistä, ehkä kahvilapalvelu, kun hotelli on kiinni*” oli erään asiakkaan toive ja toinen perustelee tarpeen luontokeskuksessa käytettävällä ajalla: ”*Kahvilapalveluita voisi olla. Jopa ruokailumahdollisuus, kun täällä tulee vietettyä aikaa useita tunteja*”. Ulkomaalaiset asiakkaat peräänkuuluttivat käännöksiä: ”*More english translations by your titles and so on*”. Jos luontokeskus on tuttu aiemmilta käynneiltä, voi joskus paneutua pelkästään retkeilyyn: ”*Keskityn tällä kertaa liikkumiseen tunturissa. Viimeksi luontokeskus antoi tiedot joita nyt hyödynnän*”. Jotkut ovat huolissaan vanhan luontokeskuksen tulevaisuudesta ”*Taitaa olla uinuvassa tilassa, ei olla investoitu vuosiin*” ja luontokeskusta toivottiin kehitettävän, kuitenkin muistaen upean ympäristön: ”*Kehitettäisiin luontoa kunnioittaen. Ei saa jättää unholaan*”. Luontokeskuksen kokoon ja myytäviin tuotteisiin oli myös kiinnitetty huomiota: ”*Tilat voisivat olla suuremmat ja valikoimaa luonnon aineista käsin tehdyistä esineistä*” kuten myös näyttelyn toimimattomaan osaan: ”*Lintujen merkkivalot ei toimineet*”. Reitistön merkintä keräsi myös kommentteja: ”*Luontopolulle selkeämmät opasteet/viitat*”, ja myös välimatkojen merkintätarve mainittiin muutamassa kommentissa: ”*Pallas–Hetta-reitille enemmän opastetauluja; välimatkoista tietoa*”. Lisää palveluiden kehittämideoita on liitteessä 6.

3.4.4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Tutkimukseen osallistuneilla oli mahdollisuus avoimessa kysymyksessä listata mieleenpainuvia asioita sekä luontokeskuksessa vierailemisesta että näyttelyistä, molemmista erikseen. Vastauksissa on hyvin paljon samankaltaisuuksia, koska näiden kahden asian raja on häilyvä. Vastauksilla oli mahdollisuus mainita useita mieleen jääneitä asioita. Kaikki vastaukset näihin kysymyksiin ovat liitteinä 7 ja 8.

Pallastunturin luontokeskuksesta mieleen jääneistä asioista henkilökunta sai tutkimuksessa paljon kiitosta, kun 26,6 % vastanneista kommentoi jollakin tavalla asiakaspalvelua ja henkilökunnan toimintaa. Myös asiakkaille esitetyt AV-esitykset, joista eniten esitetty Pallas–Ounastunturin elämää, ovat olleet suosittuja, ja niitä kehui 15,7 % vastanneista. Täytetyt eläimet (kuva 15) ja eläinten kuvat, linnut mukaan lukien, jäivät mieleen 14,7 % vastaajista, minkä lisäksi pihalla kesäisin liikkuvat porot viihdyttivät joitakin kyselyyn vastanneista asiakkaista (1,9 %). ”*Täytetyt eläimet ja elokuva. Ystävällinen vastaanotto*” on joku tiivistänyt. Luontokeskuksen näyttely kokonaisuudessaan keräsi 26 kannattajaa, mikä on 8,2 % kysymykseen vastanneista. Luonnonrauha ja siisteys ovat myös Pallastunturin luontokeskuksessa asiakkaita miellyttäviä ominaisuuksia. Jollekin pelkästään käynti itsessään oli mieleen painuva kokemus: ”*Käynti. Käynnit luontokeskuksessa on osalmaa. Täällä käydään monta kertaa loman aikana*”. Eräs ulkomaalainen asiakas oli pitkän vaeluksen jälkeen vailla virkistäviä juomia: ”*Hope to get some coffee and beer*”. Kysymykseen vastasi noin 70 % tutkimukseen osallistuneista asiakkaista.



Kuva 15. Luontokeskuksen täytetyt eläimet ovat asiakkaiden mielestä mieleenpainuvia. Kuva: Metsähallitus.

Eläimet (30 %) ja linnut (11,3 %) olivat näyttelystä parhaiten mieleen jääviä asioita, joiden lisäksi lintujen ääninäytteet olivat kehuttuja (2,3 %). Näyttelystä kokonaisuudessaan on kommentoitu muun muassa: ”*Ammattitaidolla koottu näyttely, selkeä, mielenkiintoinen*” ja ”*Kompaktissa pake-tissa sopivasti mielenkiintoista tietoa*”. Myös näyttelystä mieleenpainuvimpiin asioihin oli kirjattu henkilökunnan ystävällisyys ja hyvä palvelu (2,6 %). Joillekin mieleen jäi yksittäiset täytetyt eläimet, kuten ahma, ilves tai karhu. Luontokeskuksessa on hyvä varmistaa maastossa tehdyt ha-vainnot: ”*Luonnosta bongattujen asioiden oikeellisuuden tarkistumahdollisuus*”. Myös kritiikkiä näyttely sai osakseen: ”*Melko suppea perusnäyttely pienistä tiloista johtuen*”, eikä kaikkia näytte-ly kiinnostanut juuri ollenkaan: ”*Ei kovin kiinnostava*”.

3.4.5 Matkan jälkeen

Kun kysyttiin asiakkaiden halukkuutta vierailta uudelleen Pallastunturin luontokeskuksessa, oli heillä mahdollisuus valita todennäköisyys asteikolla 5–1 erittäin todennäköisestä erittäin epäto-dennäköiseen. Yli puolet (57 %) kysymykseen vastanneista uskoi, että he vierailevat tulevaisuu-nessa luontokeskuksessa erittäin todennäköisesti, minkä lisäksi 27 % arveli palaavansa todennä-köisesti ja 14 % ehkä tulevansa uudestaan (taulukko 25). Vain 2 % olivat sitä mieltä, että todennä-köisesti tai erittäin todennäköisesti eivät tule vierailemaan uudestaan Pallastunturin luontokeskuk-nessa.

Taulukko 25. Tuleeko asiakas uudelleen Pallastunturin luontokeskukseen.

	Yht.	5		4		3		2		1		Med	Keski-arvo	Keski-haj.
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Tuleeko uudelleen	437	248	57	118	27	61	14	5	1	5	1	5	4,4	0,85

Samaa asteikkoa käytettiin kysyttäessä, suosittelevatko asiakkaat luontokeskuksessa vierailemista muille matkailijoille. Suurin osa (96 %) aikoi suositella kohdetta tuttavilleen ja ystävilleen erittäin todennäköisesti tai todennäköisesti (taulukko 26). Tässä kysymyksessä vain 3 vastanneista valitsi vaihtoehdon ehkä ja ainoastaan 4 kysymykseen vastannutta asiakasta ei todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti suosittele Pallastunturin luontokeskusta muille.

Taulukko 26. Suositteleeko asiakas Pallastunturin luontokeskusta muille.

	Yht	5		4		3		2		1		Med	Keski-arvo	Keski-haj.
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
Suosittaleeko muille	439	312	71	109	25	14	3	3	1	1	0	5	4,7	0,60

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Kysymyslomakkeen loppuun vastaajilla oli vielä mahdollisuus jättää vapaamuotoinen kommentti. Vapaamuotoisia kommentteja tuli yhteensä 26. Kaikki kommentit on listattuna liitteessä 9. ”Kiitos! Pallas on paras!”, on joku loppuun todennut. Vastauksissa oli terveisten ja kiitosten lisäksi myös kehitysideoita ja -toiveita, kuten ”Maastopyöräilyn toivoisi sallittavan jossain osissa puistoa”, ”Toivottavasti Pallas luontoineen ja palveluineen säilyisi tuleville sukupolville. Itse olen kokenut parhaat retket täällä ja ne säilyvät ikuisesti mielessä. Sitä tunnelmaa tullaan vuodesta toiseen kokemaan”. Talvella asiakkailla oli toiveita hiihtolatuja koskien: ”Hiihtoladuilla opasteita saisi joissakin kohdissa olla tiheämmin. Parempia latukarttoja. Latukahvila ois kiva”, ”Jos mahdollista latukartat tarkemmalla tasolla merkittynä; vaativia korkeita nousuja, helppo, yms.”, mutta kesäreitit saivat kehuja: ”Hetta–Pallas-reitin ylläpito todella hyvää, kiitos Metsähallitukselle retkeilyreittien kunnossapidosta! Retkeilytarvikkeita voisi vielä myydä enemmän”.



Kuva 16. Pallas–Hetta-vaellusreitistä pidetään hyvää huolta. Kuva: Metsähallitus.

4 Tulosten tarkastelu

4.1 Yhteenveto

Eniten vastauksia tutkimukseen saatiin elokuussa. Kausittaiset asiakasmäärät on huomioitu jo tutkimussuunnitelmassa haastattelupäivien sijoittelussa.

Suurin osa Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimukseen osallistuneista asiakkaista oli suomalaisia. Ulkomaalaisista asiakkaista enemmistö oli kotoisin Saksasta. Vastaajien keskimääräinen ikä oli hieman yli 50 vuotta naisten ollessa pari vuotta nuorempia kuin miehet. Ikärakenteeseen vaikuttaa osaltaan se, että Pallastunturin kävijät ovat ”rutiinikävijöitä”, jotka käyvät vuodesta toiseen totuttuun tapaan. Lisäksi iäkkäämmät ihmiset osallistuvat mielellään tutkimuksiin, kun taas nuorilla ei ole niin paljon kiinnostusta lomakkeiden täyttämiseen. Osa kyselyyn osallistuneista jätti vastaamatta ikä-kysymykseen, eivätkä kaikki ulkomaalaiset voineet vastata kyselyyn kielivaikeuksien takia, sillä lomakkeita oli vain suomen ja englannin kielillä. Jos lomakkeita olisi ollut myös saksaksi ja ehkä myös ranskaksi, olisi ulkomaalaisten vastausprosentti suurempi.

Suurin osa asiakkaista matkusti 2–5 henkilön ryhmissä, joissa oli pääasiassa oman perheen jäseniä ja muita sukulaisia. Alle 15-vuotiaita oli eniten isojen ryhmien mukana, kuten leirikouluryhmissä. Nuorien asiakkaiden houkutteleva luontokeskukseen on haastavaa, joten markkinoinnissa olisi hyvä panostaa siihen.

Monet luontokeskuksessa vierailevat käyvät siellä aina, kun liikkuvat lähialueilla. Luontokeskuksesta haetaan tietoa ja ohjeita retkeilyyn ja majoitukseen tai kuljetuksiin liittyen. Myös nostalgisia kokemuksia haetaan, minkä lisäksi Pallastunturin maisemat houkuttelevat paljon asiakkaita. Suurimmalle osalle tutkimukseen osallistuneista asiakkaista vierailu luontokeskuksessa onkin ennalta suunniteltu. Myös harrastusmahdollisuudet houkuttelevat luontokeskuksen asiakkaita. Suosituimmat aktiviteetit alueella ovat hiihto ja kävely, joihin onkin Pallastunturilla erittäin hyvät puitteet huolletuilla reiteillä, jotka ovat hyvin kattavat ja vaihtelevat sekä talvella että kesällä. Kaikkien harrastusten ohella tehtävä luonnontarkkailu on hiihdon ja kävelyn lisäksi suosituimpia aktiviteetteja.

Pallastunturin luontokeskuksen lisäksi tutkimukseen osallistuneet asiakkaat vierailivat enimmäkseen Pallas–Yllästunturin kansallispuiston päiväretkikohteissa. Muonio oli toiseksi suosituin kohde, jonka jälkeen kolmanneksi sijoittui Jerisjärvi. Muonion suosio perustuu osin siihen, että monella lomailijalla on mökki kunnan alueella, ja myös Jerisjärven hotelli ja mökit vaikuttavat luontokeskuksen asiakasvirtaan.

Yli puolet luontokeskuksen asiakastutkimukseen osallistuneista on käynyt luontokeskuksessa ennenkin. Pallastunturi kokonaisuudessaan onkin kohde, jossa vierailaan yhä uudestaan sen kauneuden ja harrastusmahdollisuuksien vuoksi. Pallastunturin etuna on se, että se ei ole muiden laskettelukeskusten tapaan muuttunut hektiseksi kaupunkimaiseksi keskukseksi vaan on säilyttänyt luonnonrauhan vuodesta toiseen. Toisaalta päivitystä rapistuneeseen luontokeskukseen toivotaan sekä asiakkaiden että henkilökunnan osalta. Elokuussa täytettyjä tutkimuslomakkeita saatiin eniten. Myös kevään kuukausina, kun hiihtäjät ja laskettelijat viihtyvät aurinkoisilla tuntureilla, saatiin paljon vastauksia.

Paras palvelu luontokeskuksessa tutkimuksen mukaan oli AV-esitys, joka kertoo Pallas–Ounas-tuntureiden alueen luonnosta ja elämästä. Tiedonsaanti luonnosta oli toiseksi parhaimmaksi arvioitu palvelu ja henkilökohtainen opastus kolmanneksi suosituinta. Asiakaspalvelua kehitettiin etenkin avoimien kysymysten kohdalla paljon. Myös AV-esitys sai paljon kehuja avoimissa kysymyksissä ja oli jäänyt usealle positiivisena asiana mieleen luontokeskuksesta. Osa asiakkaista toivoi jo

päivitystä kerta toisensa jälkeen katsottuun AV-materiaaliin. Pysyvän näyttelyn täytetyt eläimet ja lintujen äänet ovat suosittuja. Myös hyvät kuvat eläimistä ja luonnosta miellyttävät luontokeskuksen asiakkaita. Joidenkin mielestä pysyvän näyttelyn rakenteet vaatisivat päivitystä ja uudistusta, kun esimerkiksi osa täytetyistä eläimistä alkaa olla jo melko iäkkäitä.

Pallastunturin luontokeskuksen tuotteista halutuimmiksi nousivat tutkimuksessa kartat ja retkeily- ja luontoaiheinen kirjallisuus. Osa asiakkaista toivoisi saavansa luontokeskuksen puodista tarvikkeita retkeilyyn, esimerkiksi juomapullot ja muut pienet retkeilytarvikkeet voisivat olla tarpeen paikassa, joka on pitkän vaellusreitillä lähtöpisteenä. Luontokeskuksesta puuttuva kahvila olisi asiakkaiden mielestä erittäin tarpeellinen varsinkin silloin, kun hotelli Pallas on suljettuna eikä ravintolapalveluita ole lähialueella laisinkaan. Vaikka tähän tutkimukseen ei juuri osallistunut yleisötapahtumista kiinnostuneita, ovat luontoillat erittäin suosittuja. Myös muihin tapahtumiin, kuten retkiviikoille, osallistujia riittää runsaasti. Yleisötapahtumien ystävien puuttumisen tästä tutkimuksesta selittänee se, että tapahtumien aikana ei ole ollut haastatteluja.

Kokonaisuudessaan Pallastunturin luontokeskus koetaan positiivisena ja rauhallisena paikkana, jonne palataan kerta toisensa jälkeen ja jota suositellaan myös muille retkeilijöille. Henkilökunta on mukavaa ja asiantuntevaa, minkä lisäksi tilat ovat siistit ja tunnelma rauhallinen ja kotoisa. Kehitystä ja parannuksia vanhassa luontokeskuksessa toivotaan tapahtuvan, mutta kuitenkin niin, että tunnelma ja ympäristö säilyisivät yhtä ainutlaatuisina kuin ne ovat nyt.

4.2 Vertailu aiempiin tutkimuksiin

Edellinen asiakastutkimus Pallastunturin luontokeskuksessa on tehty vuonna 2004 (Autto 2005). Muutoksia on tapahtunut jonkin verran, mutta kovin suuria nämä muutokset eivät ole.

Luontokeskuksen asiakkaiden keski-ikä on hieman noussut vuodesta 2004. Miesten keski-ikä on noussut tutkimusten välissä noin viisi vuotta, ja myös naisten keski-ikä on noussut jonkin verran reilusta 49 vuodesta 51 vuoteen. Naisten ja miesten yhteenlaskettu keski-ikä on kuitenkin pysynyt kutakuinkin samana, kun se vuonna 2004 oli 49,8 ja nykyään 50 vuotta. Naisia tutkimukseen osallistui edelleenkin enemmän kuin miehiä, kuitenkin naisten osuus oli hieman vähemmän kuin vuoden 2004 tutkimuksessa. Useimmat asiakkaat käyvät Pallastunturilla vuodesta toiseen, joten vakioasiakkaiden ikääntyminen näkyy tutkimuksessa. Pallastunturin alue onkin aina ollut luonnon rauhaan hakeutuvien varttuneempien ihmisten suosiossa

Sekä vuonna 2012 että 2004 asiakkaat matkustivat pääasiassa perheen, sekä ystävien parissa. Pieni muutos on kuitenkin tapahtunut, kun vuonna 2004 perheen parissa matkusti 60 % ja nyt 10 % enemmän. Ystävien seurassa matkustavien määrä on laskenut vuodesta 2004 11 %.

Pallastunturin luontokeskuksen asiakkaiden harrastuksetkaan eivät ole muuttuneet vuosien saatossa. Kävely ja luonnon tarkkailu ovat edelleen suosituimmat aktiviteetit, eikä ihme, sillä maisemat ja hyvät polut houkuttelevat luonnossa liikkuvia ja siitä nauttivia asiakkaita. Vuonna 2004 luonnon tarkkailu (57 %) oli kävelyä suosituempaa (53 %), kun taas tämän vuoden tutkimuksessa kävely oli luonnon tarkkailua suosituimpi harrastus. Vuonna 2004 kävely ja lenkkeily olivat yhtenä harrastuksena, kun taas tässä tutkimuksessa ne oli eritelty ja lisäksi vaihtoehtona oli sauvakävely.

Asiakkaiden suosimat muut kohteet Pallastunturin luontokeskuksen lisäksi ovat pysyneet pääosin samoina kuin edellisen tutkimuksen aikaan. Puiston päiväretkikohteet sekä Muonion alue ovat kaksi suosituinta kohdetta. Vuonna 2004 kolmanneksi suosituin kohde oli Levi, mutta se on tässä tutkimuksessa sijoittunut Ylläksen jälkeen vasta neljänneksi. Yhä useammin nykyaikainen matkailija etsii luonnonrauhaan, mikä selittää hektisen Levin putoamisen kärkikolmikosta.

Vuonna 2004 eniten vastauksia saatiin syyskuussa ja toiseksi eniten huhtikuussa, kun taas tähän tutkimukseen vastauksia saatiin eniten elokuussa. Lisäksi tänä vuonna heinäkuulta saatiin huomattavasti enemmän vastauksia kuin muina kuukausina.

Pallastunturin luontokeskus on ja on ollut myös vuonna 2004 usealle jo entuudestaan tuttu paikka. Tietoa luontokeskuksesta saatiin tämän tutkimuksen ja edellisen tutkimuksen aikana tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta. Vuonna 2004 kolmanneksi suosituin tietolähde, esitteet ja oppaat, on pudonnut neljännelle sijalle, kun erilaiset verkkosivut ovat korvanneet ennen tärkeässä osassa olleet paperiset julkaisut. Pallas–Yllästunturin kansallispuiston facebook-sivu onkin nostanut suosiotaan kuluneen vuoden aikana ja onhan Internet yhä suurenevassa roolissa tiedonhaussa sekä matkoja suunniteltaessa.

Lähteet

Autto, E. 2005: Pallastunturin asiakastutkimuksen raportointi. – Metsähallituksen arkisto, Vantaa. 13 s.

Metsähallitus 2008: Pallas –Yllästunturin kansallispuiston hoito- ja käyttösuunnitelma. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja C 36. 81 s.

Metsähallitus 2012: Pallastunturin luontokeskus. – Luontoon.fi-verkkopalvelu <www.luontoon.fi/pallastunturinluontokeskus>, 17.10.2012.

Rosqvist, P. & Grahn, T. 2012: Metsähallituksen luontopalvelut – Upeimman luontomme hoitaja – Vuosikertomus 2011. Metsähallitus, Vantaa. 13 s.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Aikataulu 2012

päivät arvottu 9.10.2012 asti

Merkkien selitykset:

ap = aamupäivä (klo 9-12) ip= iltapäivä (klo 13-16)
arvonnassa mukana viikonloput kesäkuusta lähtien

helmi- maaliskuu 2012

<i>päivä</i>	21.2. ti	23.2. to	28.2. ti	2.3. pe	5.3. ma	6.3. ti	14.3. ke
<i>kello</i>	ip	ap	ap	ap	ap	ap	ip
<i>tavoite</i>	6	6	6	8	8	8	10
<i>kpl</i>	6	6	12	8	8	3	7
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							50/52

maalis- huhtikuu 2012

<i>päivä</i>	15.3. to	21.3. ke	22.3. to	26.3. ma	28.3. ke	3.4. ti	5.4. to
<i>kello</i>	ip	ap	ip	ap	ap	ip	ip
<i>tavoite</i>	8	8	8	8	10	10	10
<i>kpl</i>	6	13	12	10	2	9	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							54/62

huhtikuu 2012

<i>päivä</i>	11.4. ke	13.4. pe	17.4. ti	19.4. to	24.4. ti	25.4. ke	
<i>kello</i>	ap	ap	ip	ip	ap	ap	
<i>tavoite</i>	10	10	10	10	10	10	
<i>kpl</i>	-	7	4	8	2	3	
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							24/60

toukokuu 2012

<i>päivä</i>	1.5. ti	3.5. to	8.5. ti	10.5. to	14.5. ma	18.5. pe	21.5. ma
<i>kello</i>	ap	ap	ap	ip	ip	ip	ap
<i>tavoite</i>	4	4	4	4	3	3	3
<i>kpl</i>	8	6	1	-	-	-	-
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							15/25

touko-kesäkuu 2012

<i>päivä</i>	22.5. ti	30.5. ke	31.5. to	7.6. to	8.6. pe	13.6. ke	15.6. pe
<i>kello</i>	ip	ip	ap	ap	ip	ap	ip
<i>tavoite</i>	3	3	3	4	8	8	8
<i>kpl</i>	3	1	-	-	-	9	-
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							13/37

LIITE 1. 2(2)

kesä-heinäkuu 2012

päivä	18.6. ma	24.6. su	27.6. ke	30.6. la	2.7. ma	6.7. pe	12.7. to
kello	ip	ap	ap	ap	ap	ap	ap
tavoite	8	8	8	8	8	8	8
kpl	7	15	6	-	19	7	13
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							67/63

heinä-elokuu 2012

päivä	14.7. la	16.7. ma	17.7. ti	23.7. ma	24.7. ti	27.7. pe 26.7. to	3.8. pe	5.8. su
kello	ap	ip	ip	ip	ap	ap	ip	ap
tavoite	8	8	8	10		8	8	8
kpl	7	11	9	8	10	20	12	12
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>								89/63

elokuu 2012

päivä	9.8. to	10.8. pe	13.8. ma	17.8. pe	21.8. ti	22.8. ke	27.8. ma
kello	ip	ap	ip	ip	ap	ap	ap
tavoite	10	10	10	10	10	10	10
kpl	18	12	9	10	9	10	10
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							78/80

elo-syyskuu 2012

päivä	28.8. ti	5.9. ke	8.9. la 6.9. to	10.9. ma	13.9. to	17.9. ma	23.9. su
kello	ap	ip	ip	ip	ap	ap	ip
tavoite	10	10	10	10	10	10	10
kpl	2	10	8	10	10	7	-
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							47/70

syys-lokakuu 2012

päivä	26.9. ke	27.9. to	1.10. ma	2.10. ti	8.10. ma	9.10. ti	
kello	ap	ap	ap	ap	ap	ap	
tavoite	6	6	6	4	4	4	
kpl	6	-	5	5	-	-	
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							16/28

Tärkein syy käynnille

Rippikoululaisten lasketteluretki
Laskettelu ja kuvaus
Laskettelu ja kuvaus
Eläimet
Lastenlasten mieleen olevat täytetyt eläimet
Lapsille nähtävää ja koettavaa
Kiinnostus
Lapset kiinnostuneet eläimistä ja luonnosta
Näyttely
Katsomaan mitä uutta tehty, ihaillemaan vuosien (vuodesta 86) kulkemisen jälkeen alati puhuttelevaan maisemaa
Ajanvietteenä
Halusimme tutustua Lapin luontoon
Kiinnostus
Laskettelu ja luontokeskus
Regional products
Ajanvietto/linnut
Tour
Sai paljon mielenkiintoista tietoa
Kiinnostus
Mielenkiinto
Yleissivistyksen kannalta
Upeat maisemat. Infon tarve laduista. Ja se onko jotain uutta
Tiedon saanti
Luontoon tutustuminen
Mökkini on Muoniossa, ja Pallaksella pitää käydä aina välillä perheen ja ystävien kanssa
Kiva paikka, miellyttävä ilmapiiri, tärkeää tietoa, kivaa ohjelmaa hiihdon välissä
Parempaa säätä odotellessa
Pallaksen luonto
Muistimme viime vuodelta miten hieno paikka on!
Luontoilta
Luonnon tuntemus
Mielenkiinto Lapin luontoon
Näyttely illalla
Teemanäyttely
Tutustumaan
Näyttely luontokeskuksessa
Mukava tapa
Kiinnostus luontoon
Lapin luonto
Tutustuminen Lapin luontoon

LIITE 2. 2(8)

Tutustumaan Lapin luontoon
Luontotietämys, alueen kartta
Kannatus
Joka kerran oppii jotain uutta
Hiihtobussin pysäkki
Kansallismaisemat
Tulee käytyä luontokeskuksissa aina kun on mahdollisuus
Upeat maisemat
Kiinnostus luontoa kohtaan
Kuuluu perinteisiin
Uteliaisuus
Tällä kertaa ostokset
Luonnon ymmärtäminen
Tutustuminen eläimiin
Lähdettiin tutustumaan Pallas-hotelliin, pyrypäivä: ei päästy hiihtämään
Pallaksen historia ja luonto
Mm. ostin luontoaiheisia tuijakkia viemiseksi kotiin
Oli matkan varrella ja lapsille esittely
Hiihtoretken lähtö ja autolletulo
Hieno paikka
Käydään joka kerta katsomassa onko jotain uutta
Lepäämään hiihtoretkeillä
Katsomaan paikallisia eläimiä
Halu tulla uudelleen katsomaan näyttelyä
Hiihtotauko, tutustuminen
Ilmoittautuminen luontoiltaan ja näyttelyyn tutustuminen
Näyttely, ilmoittautuminen luontoiltaan
Ilmoittautuminen luontoiltaan, tämänpäiväinen hiihtoretki alkaa täältä
Alueen informaatio
Saa tiedon kaikesta luontoon liittyvistä asioista
Näyttelyt
Eläinnäyttely (lapsen kanssa)
Kansallispuistoon tutustuminen
Luonto
Tärkeä palvelupiste, josta saa tärkeää tietoa maastoon lähtiessä
Pureva viima pohjoisesta
Kiinnostus luonnon kokonaisuuteen, elävät ja geologia
Asiakasryhmän kanssa hiihtovaellus
Hotellin vieressä, kauppa
Tieto
Vaimon ensimmäinen Lapin hiihtoloma
Mielenkiintoinen paikka
Valokuvanäyttely
Tunturihiihto

Upea luonto sekä kesällä että talvella
Näyttää lapselle eläimiä, kuvia; kuunnella linnunlaulua
Näkee luonnon moninaisuuden
Luonnontietouden hankinta
Luonto
Hiihto
Oli matkan varrella ja mukava katsella ja saada tietoa Lapin luonnosta
Jakaa radioamatööreille yhteyksiä puistoon (epäonnistu, tekniikka petti), uusi yritys myöhemmin
Näyttely ja korttiosokset
uteliaisuus
Fanitan luontoa
Luonto
Veljelle paikan esittely
Katsoa näyttely
Luonto, hiljaisuus ja rauha
Näyttelyt
Itse kohde
Nähdä alueen tietoja tuntuista ym.
Nähdä alueen eläimistö ja kasvit
Avotunturit, hyvät päiväreitit, "ei-kaupallinen", rauhoittava miljöö
Tiedonsaanti lähialueista ja luonnosta
Tutustuminen alueeseen
Maisemat
Luontokiinnostus
The national park
Kuului matkan ohjelmaan
Yleissivistys, alueeseen tutustuminen
Kun sää ei suosinut ulkoilua, tutustuimme alueeseen kuvin (mukana matkassa ensikertalainen)
Saada tietoa eläimistöstä ja kasveista
To see finlands Northern landscape. I'm staying in Espoo, this is my first time in Lapland
Upea ympäristö ja täällä vallitseva mukava tunnelma
Retki ja vaihtelu arkeen
Kartan ja tiedon saanti; lähtö- ja paluupaikka vaellukselle
Hiking
Geological
Beautiful nature and views
General acquaintance with national Park, Lappland
Tutustuminen alueen luontoon
Slide show about National park
Geological practice
Geology interests
Geology interests
Karttojen tutkiskelu, kiinnostus luonnosta
Luontokeskus kokonaisuudessaan

LIITE 2. 4(8)

Uteliaisuus
Aiottu patikointi (päivän) ja tulen uudelleen paremmalla säällä
Vapaa-aika
Hyvä kohde etenkin sadesäällä.
Tiedonsaanti
Saa tietoa Pallas-alueesta ja Lapin luonnosta
Tiedon saanti, lasten tutustuttaminen luontoasioihin
Luontoon tutustuminen
Get information on the hikes
Reittien selvitys ja tutustuminen luontokeskukseen
Ottaa selvää kävelyreiteistä
Nature information
Birds
The birds
Get more information
Proosallisesti WC
WC
Pallas-tunturilla kävely
Luonto
Mielenkiinto luontoon
Oli matkan varrella
Oli matkan varrella
Tulin kysymään autiotuvasta ja vesitilanteesta
Vaellusreitin päätepiste + kiinnostavuus
Käyn kaikissa luontokeskuksissa jotka osuvat matkalle
Uteliaisuus
Tiedonsaanti
Hiking with not so many mosquitos
Tiedon hankinta kohteesta
Paikkaan tutustuminen
Information about hiking tours
Paikka on kaunis
Hieno paikka ja maisemat upeat
Autokuskina olo
On käyty aina kun mahdollista. Kiinnostus retkeilystä (lehdet, kirjat)
Tulimme etsimään alueen reittikarttoja
Reitteihin tutustuminen
Luonto kiinnostaa. Varsinkin 8-vuotias poikamme katseli mielenkiinnolla.
Mökillä ollessa aina tapana käydä
Hyvä sijainti, kiinnostus luontoon alueella
Lapin kierros, viikon lomalla
Tutustuminen paikkaan
Mielenkiintoinen retkikohde
Tiedon saanti vaellusreiteistä

Siistit hienot näyttelyt! Kaikki luontokeskukset ovat upeita. kiitos!
Tutustumiskäynti
Miten alue on muuttunut 30 vuodessa
Tällä kertaa postikorttien osto ja lähetys
Kesälomareissu, kaikki on nähtävä!
Välipysähdys
Tunturit
Kaunis paikka, ystävällinen henkilökunta
Upeat Pallaksen maisemat
Esittelin kavereille
Tuttuus
Ystävien mukana tutustumaan
Ajan kuluksi ja tunturimaisemat
Pallastunturi
Kävellä tunturissa ja kokea tuo huikea avaruus
Patikointi, luonto
Miellyttävä nähtävyys
Onneksi kaupallisuus ei ole levinnyt kaikkialle!
Vaelluksen alkupiste
Kiinnostus
Käymme aina kun olemme pohjoisessa.
Luonto, vanha hotelli
WC
Tunturimaisemat
Luonto
Hieno luonto
Luonnossa (eritoten Lapin) liikkuminen
Lapin eläinten ja luonnon esittely
Maastokartat
Saada tietoa ulkoilureiteistä
Yleensä koko Pallaksen seutu
Tutustua myytäviin tuotteisiin, kannatusostotarkoitus
Katsomaan v.1952 olympiafilmi ja onko mitään uutta
Tiedon hankkiminen/yleinen mielenkiinto
Luonteva kohde yövyttäessä Hotelli Pallaksella
Vessa
Informaatio, tieto, WC, matkamuistot, kortit
Vaelluksen päätepiste
Hetta-Pallas vaellus
Saada tietoa alueen luonnosta/ihmisistä
Tieto
Tietoja lähialueista
Nämä ovat upeita paikkoja, joilla olemme käyneet muillakin paikkakunnilla
Kuuluu rutiinisti lapinmatkailuun perheessämme

LIITE 2. 6(8)

Muodostunut rutiiniksi. Tunturimaisemat, mahdollisuus ostaa kirjoja
Tarkastamaan nykyinen tilanne lähireiteillä
Uteliaisuus
Info about the bus
Catch a breath after the journey & wait for the bus
Kartan osto
Mukana olevat siskon lapset
Näyttää lapsenlapsille Pallastunturi ja samalla käytiin
Vaellusreitti päättyy tähän ja bussi kotiinpäin lähtee tästä
Pallakselle tullaan hakemaan rauhallisuutta
Katsoa ostoksia ja karttoja, tiedotteita
Karttojen osto
Kiinnostus alueen luonnosta
Palauttaa mieliin alueen rikkauden
Uteliaisuus
Maisemat ja tunturin huipulla käynti
Matkan varrella
Hienot tunturimaisemat, lumi loppukesällä
Toin lastenlapsia tutustumaan Pallakseen. Lapset meni tunturiin
Pallastunturit
Käynti Pallaksella
Paikan vaikuttavuus
Pallaksella käynti kuuluu jokakertaiseen paikkakunnalla olooni
Luonto
Tunturit, luonto, valokuvaus
Tutustua paikkaan
Luonto
Luonnon rauha
Perinteinen käynti
Tutustumiskäynti alueeseen
Majapaikkamme läheisyys ja yleensä vierailemme luontokeskuksissa missä liikummekin
Sijainti, lähellä majoitus
Luontotietämys
Tapana aina käydä tällaisissa paikoissa
Kartat ja kalastusluvut. Retki Taivaskerolle.
Kalastusluvut, Taivaskerolle meno
Läheisyys Pallashotellia
Luonto, eläimet, Lapin rikas luonto
Osa nostalgiamatkaamme (aiemmin v. 1975)
Katson reittiä päivävaellukselle
Kokemus
Komiat maisemat
Vaellus
Kiinnostus yleensä kaikkia luontokeskuksia kohtaan

Tunturit
Kiertelin seudulla ja vierailen aina kaikissa vastaavissa
Käydä Pallaksella patikoimassa ja samalla luontokeskuksessa
Lapsille tekemistä ja katseltavaa
Oppia hiukan enemmän luonnosta, nimiä, syntyjä...
Tutustuminen luontoon
Lapin luonto
Loma - Luonto
Mitä uutta täällä
Hieno paikka, hienot maisemat
Tiedonsaanti
Luontotietämys
Tutustumaan vaihtuvaan näyttelyyn, tiedonsaanti tulevista tapahtumista
Tutustuminen erilaisiin kohteisiin
Informations of hiking trail
Information about the hiking trail
Luonto, Pallastunturi, Luontokeskus -> eläinnäyttely
Piti lounastaa hotellilla, oli kiinni
Tulimme kysymään ruokailusta
Poikkeamme yleensä aina luontokeskuksiin
Näyttelyn katsominen ja hetken levähdys kävelyretkeltä palattaessa
Tutustuminen Pallastunturin alueeseen
Tieto Lapin luonnosta
Kokonaisuus
Tutustuminen kohteeseen, josta olen kuullut paljon
Opastus ja kartat lähialueiden reiteistä
Vaelluksen lähtö-paluu-piste
Patikointireitin lähtöpiste
Tulo viikoksi Pallakselle sekä muistot
Tulin viemään pariskunnan vaellukselle
Koska en ole ennen käynyt
Tunturi-maasto
Hyvät reitit
Lämmittely vaelluksen jälkeen, ryhmän odottelu
Luonnon esittely, hyvä palvelu
Tieto vaellusreiteistä
Retkeily
Sade
Sadeilma
Kaunis luonto
Tulin ostamaan seinälle puuveistoslintua (hanhelle kaveri), mutta ei ollut valikoimassa nyt
Tutustuminen luontoon
Tutustua alueen eläimiin
Luonto!

LIITE 2. 8(8)

Pallas-tunturi ja maisemat ympärillä	
Luonto, ei liikaa ihmisiä, rauha myös tunturissa	
Odottelemaan Vuontisista tulevia. Sauvakävely rinteillä luontokeskuksen ympärillä	
Luonto	
Katsoa tunturien sijainti	
Postikortit, auton haku pihalta	
Sopivasti aikaa ennen lähtöä. Kiinnostus eläimiin	
Tutustuminen/vertailu Ylläkseen	
Tiedonsaanti alueesta, retkeilyreiteistä ja palveluista	
Matka Pallastunturille, samalla poikettiin	
Vaellusreitti	
Ruska	
Luonto kiinnostaa ja kaikki siihen liittyvä kirjallisuus	
Ystäville esittely	
Saa tietoa pohjoisen oloista	
Ensimmäinen käynti	
Mielenkiinto, wc-käynti	
Luonnon kertauskurssi	
Tutustuminen alueeseen	
Tutustuminen alueeseen	
Vaellukselle lähtö	
Tutustuminen ympäristön luontoon.	
Tänne tullaan joka kerta Levillä käydessä	
Tutkia ja katsoa kirjoja ja ostoksilla käynti	
Kuuluu asiaan aina ja ehdottomasti	
Opposite hotel	
Knowledge	
Local information/culture	
Yhteensä	335

Muu aktiviteetti

Mahdollisuuksien kartoittaminen kesää varten	
Vapaaalasku	
Tutustuminen	
Aamiainen	
Lumilautailu	
Geokätköily	
Yövaellus	
Lepäily	
Istunut autossa	
Maisemien ihailua	
Mökkeily omassa mökissä	
Olimme vain tutustumassa	
Postikorttien lähetys	
Lennoxin lennätys rinteessä	
Porukka yhdessäoloa	
Rullasuksihiihto	
Kahvit	
Katselu	
Rullaluistelu	
Yhteensä	19

Muu tietolähde

Leiriohjaajilta	
Omat käynnit	
Kuukkeli, Luoteislappi	
Luoteislappi	
Olemme käyneet 30 v.	
Hotelli Pallas	
Tulin käymään	
Muonion matkailuinfosta	
Muonion matkailuinfosta	
Matkanjohtajalta	
Levin, Ylläksen, Muonion matkailuinfot	
Frenc Agence + Full Trek	
Työpaikasta	
Asuntomyyjältä	
Lapin Kansa	
Univercity teacher	
University teacher	
Professor	
From Vilnius University	
Finnish friend	
Paikallislehti	
book with hiking tips	
Äitini on käynyt täällä	
Tiekyltti Pallastunturille	
Näimme luontokeskuksen sattumalta	
Paikallislehti	
Lasten kartasto	
Lapsena vanhemmilta	
Paikanpäällä näin paikan	
Näin rakennuksen	
Pihalta näin	
Paikallislehdestä	
Matkanjohtajalta	
Ystäviltä	
Matkanjohtajalta	
Trip advisor	
Hotel	
Hotel	
Rep	
Yhteensä	39

Mikä meni pieleen

Paikallisista yrittäjistä ei hotellista saanut tietoa ilman kysymistä. Spontaanisti ei tarjota palveluita.	
WC-kopista puuttuu käsisuihku tai käsienpesuallas	
Pieni juttu, mutta ei ollut sopivia aurinkolaseja ryhmän tarpeisiin	
En hakenut elämyksiä vaan tietoa	
Kallista	
Mikään ei mennyt pieleen. Itselläni vuosikymmenien kokemus ympäri Lappia, olen oppinut omatoimisesti	
Ei tarpeita ostoksiin ja elämyksiin	
Pallaksen aukioloajoista oli väärää tietoa	
Viikko 24 on hiljainen, ei tapahtumia	
Ilmainen luontoreittikartta puuttui	
En tiennyt lk:n olemassaolosta ennen kuin p-paikalla kävelin ohi. Opaskyltti voisi mainostaa	
Voisi olla enemmän tietoa alueen pikkulinnuista (täytettyjä lintuja)	
Tiedot esim. majoitusmahdollisuuksista vaikeasti löydettävissä	
nro. 7: Minulla ei ollut ennako-odotuksia, enkä katsonut esim. netistä etukäteen tietoja.	
Kaikesta ei ollut tietoa ja varmuutta	
Enempi leikkipaikkaa lapsille sisällä	
Kahvia, retkievästä jne. voisi olla myytävänä	
En ole näin lyhyessä ajassa ehtinyt muodostaa kunnollista mielipidettä, siksi neutraali vastaus	
Ekopisteen täysinäisyys ja epäsiisteys (oikeastaan asiakkaiden vika...)	
Lisää retkeilyyn liittyviä tuotteita, esim. juomapulloja	
Enemmän paikallista/Lapissa tehtyä käyttötavaraa tarjolla, kansio paikallisista yrittäjistä/palveluista	
Kahvila- tai ravintolapalvelut minimaaliset	
Most of the info in Finnish only	
Porot ovat kivoja, mutta niiden jätöksiä on liikaa	
Ulkovessojen istumareitit leikattu kamalan kauaksi reunasta	
Veneenkuljettajat Hetalta; ei löytynyt tietoa etukäteen	
Ei tietoa yöpaikoista. Tiensimainosten mukaan jarrutettava, kun ei nettiä luettu kotona tarpeeksi	
Pieni kartta mukaan, olisi helppo lyhyellä kävelyllä, kun ryhmä jakautui kahtia ja tapaamispaikkaa sovittiin.	
Ravintolassa voisi tarjota vaikka keittolounasta	
Polkujen opasteet ja kunnan kartat, siis yksinkertaiset, vaellusreiteistä	
Juuri retkelle lähtiessä runsaasti opastettavia lähdössä samanaikaisesti	
Oma kiinnostus taisi olla laimeaa. Emme ottaneet selvää.	
WC:ssä ajottain kova tungos	
Luontopolulla lankut lahoavat	
Sesongin loppuminen, paikat kiinni	
Olisi mahtavaa, jos olisi latuja tähän aikaan. Mielestäni palveluja voi aina kehittää; Ajankohtaisia näyttelyitä ym.(elokuvia)	
Yhteensä	36

Palvelut

Kioski ym.
Kioski
Edelleen erilaisia luontoiltoja
Kahvi
Palvelut hyvät ja yhä edelleen toivon, että myös murtomaahiihtäjät otettaisiin huomioon
Isompi kahvilatarjonta
En jäänyt kaipaamaan
Myytäviin tuotteisiin vaihtoehtoja. Lisää kuvia/tarinoita. Tarvitsisi ehkä myös uudistusta
Ilmaisia näytelehtiä tai vastaavia. Kalastuspaikoista ja kalastuksesta paremmin infoa
Kasvinäytteitä
En keksi - hyvä niin!
Ehkä jonkinlainen kahvila
Videon vaihto
En osaa sanoa
Ehkä kahvila olisi kiva
Bussiyhteys takaisin Jerikselle
Enemmän omatoimilaavuja. Tupia kyllä löytyy. Ei lisärakentamista liikaa.
Kahvilapalvelut
Käsisuihku WC:ssä
On jo ihan ok näinkin
Lisää infoa revontulien synnystä sekä auringon vaiheista vuoden aikana (kaamos, yötönyö)
Näkyvämpi yhteistyö hotellin kanssa
Suihku olisi hyvä
Näyttelyjen nopeampaa vaihtuvuutta
Jätteiden lajittelu
Palvelut ok
Vaipanvaihto lapselle on vähän haastavaa
Hyvä näin, mutta aina ajantasalla näyttelyissä edelleen
Näyttelyt vanhasta elämästä
En osaa sanoa
Pysyvää näyttelyä voisi hieman uusia ja parantaa
Ei erityistä, ehkä kahvilapalvelu, kun hotelli on kiinni
Ei mitään erityistä
Elkää rakentako lisää
Kahvio olisi hyvä
Kahvio, lainattavat kartat lähipoluista
Kahvila

Reittikartta (pieni) lähialueesta
Saamelaista perinnelaulua (joiku)
Olen tyytyväinen
Laajempi näyttely jossa enemmän eläimiä koska livenä en ole nähnyt
Geological exhibition
Everything is perfect
More english translations by your titles and so on
Luontoa käsittelevä lyhytelokuva, tai alueella kuvattuja Suomi-filmien pätkiä
Hyvä ilma, aurinko
En nyt kaipaa mitään, mutta varmasti jotain joku muu löytää uutta
Lintujen merkkivalot ei toimineet, lintutunnistusta voisi olla enemmän (Pelkät kuvat riittävät)
Sunshine
Kahvila (pienimuotoinen) voisi olla kiva
Suihku + vaatteidenvaihtomahdollisuus olisi kiva
Lisätilaa
Kahvio?
Video presentations
En tiedä
Opastus palveluista (kun reitiltä saapuu Pallakselle), mitä ja missä
Saa kehitellä mitä vain
Tämä on hyvä
En mitään
Keskityn tällä kertaa liikkumiseen tunturissa. Viimeksi luontokeskus antoi tiedot, joita nyt hyödynnän
Kahvio
Toivon pysyvän tällaisena - luonnon tyyssijana
En oikeastaan mitään
Kahvilaa, snäksejä. Geologia/tiedenäyttelyitä, luontokuvaajien/taiteilijoiden näyttelyitä
Retkeilijöiden ja luonnon ehdoilla, ei massaturismiin.
Palvelut erinomaiset, toivottavasti jatkossakin
Olen ollut täällä liian vähän aikaa vastatakseni
Suihkutiloja kaipailen
Keittokatos tms. lähituntumassa; ekopisteen lajittelu
Olen tyytyväinen.
Paikallisista yrityksistä/palveluista/tapahtumista tietoa
Palvelut nyt hyvät - luontoiltoja läpi vuoden
Sauna
More english, more beer, sauna
Otto-automaatti
Pallastunturi palvelut ja hotelli on oikein hyvä tällaisenaan
EOS

LIITE 6. 3(3)

Kahvila	
Lisää av-materiaalia helposti käyttöön	
Lisää nykyaikaisempaa av-materiaalia	
Riittävät	
Taitaa olla uinuvassa tilassa, ei olla investoitu vuosiin. Ei saa jättää unholaan	
Kehitettäisiin luontoa kunnioittaen	
Kahvio	
Nothing	
Nothing	
En oikein mitään	
Halpaa kahvipaikkaa. Edullinen ruokapaikka	
Edullinen kahvila	
Riittävästi kaikkea on, ehkä polkupyörän vuokrausta	
Näin hyvä	
Meille palvelut ovat riittävät	
Luontopolulle selkeämmät opasteet/viitat	
Pallas-Hetta-reitille välimatkataulut	
Pallas-Hetta-reitille enemmän opastetauluja; välimatkoista tietoa	
Tilat voisivat olla suuremmat ja valikoimaa luonnon aineista käsintehdyistä esineistä	
En osaa sanoa	
Ok	
Pitkospuiden korjaus, lisää reittimerkintää	
Hyvä palv. Tiettyä vanhaa Lapin kultaa enemmän kuin Levillä. Toivottavasti säilyisi, eikä tulisi liiaksi turistipaikka	
Kahvilapalvelut	
Nonstop-kuljetusta Vuontinen-Pallas-Vuontinen	
Kahvila voisi olla	
Koska hotelli oli kiinni, kaipasin kahvilaa	
Pieni kahvio	
Kahvilapalveluita	
Kahvilapalveluita voisi olla. Jopa ruokailumahdollisuus, kun täällä tulee vietettyä aikaa useita tunteja.	
Nothing I can think of	
Yhteensä	108

Mitä luontokeskuksesta jäi mieleen

	Mainintoja
Ystävällinen henkilökunta	52
Siisteys	28
DVD-esitys	26
Näyttely	26
Hyvä palvelu	21
Täytetyt eläimet	21
Eläimet	20
Asiakaspalvelu	12
AV-esitys	12
dia-esitys	12
Monipuolisuus	11
Kyselylomake	9
Luonto	8
Maisemat	8
Mielenkiintoinen	7
Rauhallisuus	7
Linnut	6
Mukava tunnelma	6
Porot pihalla	6
Olympiatulen sytyttämispäivä	5
Luontoilta	4
Kettunäyttely	3
Kirjat	3
Myymälä	3
Kartat	2
Informatiivisuus	2
The presentation	2
Valoisuus	2
Ihana ilma, mielenkiintoista nähtävää paljon	
Ihana luontokeskus	
Iloinen olemus, palvelualttius	
Ilves	
Kaikki on kiinnostavaa	
Kaunis luonto	
Kaunis paikka	
Kertaus aiemmilta käynneiltä	
Keskustelut henkilökunnan kanssa	
Kesäkeli + lumisade yhtä aikaa	

LIITE 7. 2(3)

Kiinnostava kohde	
Kiva käynti	
Kompaktissa paketissa sopivasti mielenkiintoista tietoa	
Kortit	
Kotoisuus	
Käynti. Käynnit luontokeskuksessa on osa lomaa. Täällä käydään monta kertaa loman aikana	
Laadukas, hyvä	
Lapin erämaa tuli käsinkosketuksiin	
Lapin historia	
Lapin luonto	
Lapinpöllö	
Leppoisa tunnelma	
Lunta	
Luonnon monimuotoisuus ja kauneus	
Luonnonläheinen, lämminhenkinen, rento, mukava henkilökunta	
Luonnonmukaisuus	
Luonnossa kauniit ruskan värit	
Luontoelämykset	
Luontokuvat	
Lähellä luontoa	
Maaston kartta	
Miellyttävä kokemus.	
Mountains	
Mukava käyntikohde ennen lähtöä tunturiin	
Nice service for hiking information	
Nieriät kaapissa :)	
Nostalginen vanha hirsirakennus	
Paikka viihtyisä ja siisti	
Paljon tietoa hyvällä tavalla esitettynä	
Patikointi	
Perhoset	
Postikorttikuvat	
Pulmunen; se onkin noin pieni	
Pöllöt	
Rauhallinen ympäristö, jossa rauhassa saa tutustua	
Rauhallinen, tasapainoinen paikka	
Readers corner and nice lady guiding us	
Revontuli-informaatio	
Sade ja sumu haittasivat aiottua patikointia	
Samanlainen kuin ennenkin	
Sateinen ja sumuinen ilma	

Selkeät selostukset,	
Upeat luontoa esittävät vitriinit	
Taidenäyttelyt	
The mountains	
Tietoa Lapin luonnosta	
Tulen toistekkin	
Tulivuori tunturiesittely	
Tunturi- ja eläinaiheiset tiedotteet	
Tunturien kuvaesitys	
Tunturipöllö	
Tunturit	
Upeat eläinesittelyt	
upeat tilat	
Vaelluksen päätepiste	
Vaihteleva sää	
Valitettavasti tällä kertaa sää, joka ei suosinut	
Valokuvat	
Vilkasta	
Wishing I could walk up the tunturi!	
Yhteensä	319

Mitä näyttelyistä jäi mieleen

Ketun elämä -näyttelyn anti
täytetyt eläimet. näyttely dvd
Täytetyt eläimet
Filmiesitys
Hieno näyttely
Esillepano, siisteys
Tietoa Lapin eläimistä, tunturien synnystä
Täytetyt eläimet
Paarmat
Jewelery
Linnut/pedot, kettunäyttely
Ahma
animals
Täytetyt pedot, täytetyt linnut
Vähön pieni paikka
Eläimet, linnut
Eläimet
Vähän pieni, mutta hyvä
Hienoja asioita luonnosta, eläimien kuvat, Lapin luonto
Eläimet
Kotka
Hyvät valokuvat
Täytetyt eläimet
Linnut ja eläimet
Ehkä kokonaisuus. Selkeä ja informatiivinen näyttely
Ahma, ilves, täytetyt eläimet ym.
Lapin eläimet
Monipuolisuus
Kettunäyttely
Linnut, myytävänä olevat tuotteet
Mielenkiintoinen
Eläimet
Mahtavat luonto-/eläinkuvat
Ystävällinen palvelu
Hienot valokuvat
Asiallinen
Hyvä palvelu
Kettu ja joutsen - valokuva
Näyttely
Lapin luonto, kuva Lapin luonnosta
Eläimet
Ilves

Monipuolinen
Hienot täytetyt eläimet. Parasta oli dia-esitys
Linnut ja niiden laulu
Täytetyt eläimet
Täytetyt eläimet
Lapinpöllö
Eri näyttelykohteet
Luontokuvat
Täytetyt eläimet
Ilveksen "pelottavuus"
Kettuvalokuvat
Kettuvalokuvat
video, hienot ketun kuvat
Hyvin suunniteltu
Hienot kettukuvat
DVD-esitys
Melko suppea perusnäyttely pienistä tiloista johtuen
Hienot täytetyt eläimet
Tuttu kohde entuudestaan
Eläinnäytteet, geologia
Hauskaan sävyyn kirjoitetut opastekstit
Ahma ja ilves
Loiset
Hieno kokonaisuus, upeat kuvat
"Tuliset" puunlatvat
Täytetyt linnut, vuoden 2011 luontokuvat
Kattava eläimistö
Upeat luontokuvat, lintujen laulut
Eläimet ja linnut
Ympäristötaiteilijat, työnsä Pallaksella
Vuoden luontokuvat
Valokuvanäyttely
Video, linnut
Linnut/luontofilmiesitys
Hienot kuvat
Eläinkuvat
Voiko kuvia ostaa mistään
Hyvä
Hyvät luontokuvat
Kuvat ja dvd-esitys
Pallaksen historia, maisemat ja eläimet
Kuvat ja ohjelma
Filmi, eläimet
En ole vielä tutustunut -> ilves- & ahma-puu

LIITE 8. 3(6)

Kiiruna/riekko samankaltaisuus, hienot eläimet
Korppi ja kotka. Ilves ja ahma
Ilves (liikkuu kotimme lähellä)
Linnut, hyvä video
DVD-elokuva ja näyttely
Lintuäänet
Linnut, ilves
DVD-esitys
Explanation + models from animals
Täytetyt eläimet
Mielenkiintoinen, hienosti aseteltuja eläimiä
AV-esitys
Informatiivisuus (näyttelyt + elokuva) ystävällisyys asiakaspalvelu
Ystävällinen henkilökunta ja täytetyt linnut+eläimet
Hyvä kokonaisuus
Animals
Animals
Linnut
Bizols singing
Nature, animals
Animals, birds and their names were exciting to me.
Eläinnäyttely ja lintujen äänet kivat
Eläimet, lintujen äänet
DVD-esitys
Täytetyt eläimet
Video
Aitous
Hyvä taso, siisteys
Alueen luonto, geologia, eläimet, polut, maastot
Eläimet ja kasvit
Luonnosta bongattujen asioiden oikeellisuuden tarkistusmahdollisuus
Did not take the time to look at it...
Esitetyt eläimet ja tiedot
Hyvin esillä olevat eläimet ja tietoa niistä
Animal display
Jääkauden myöhäinen päättyminen Lapissa
AV-esitys
Kiva näyttely, eläimet
Eläimet ja tiedot luonnosta
Monipuolinen
Vuodenaikojen vaihtelun tuomat muutokset luonnossa / video
Filmidokumentti
Mielenkiintoinen
Lumikko
Riekkö, lintujen lauluäänet

Difference of the two white snow birds
Lapin eläimet
Vulcano-history
Paarmat
Kirjasto
Laaja kattaus alueen eläimistöä, kasveista
Täytetyt eläimet
Täytetyt eläimet
Linnut
Ammattitaidolla koottu näyttely, selkeä, mielenkiintoinen
Linnunlaulut ja lintujen tunnistus
Hienot postikorttikuvat
Täytetyt eläimet
Monipuolinen luonnon esittely
Kotka
Ahma
Kivat tekstit
Selkeät, hauskat selostukset, kaunis asettelu
Hyvä
Kompaktissa paketissa sopivasti mielenkiintoista tietoa
Elokuvat
Asiallinen kokonaisuus
Täytetyt eläimet
Asiantuntevuus
Kuvat ja niiden selitykset
Ei mitään
Karhu
Linnut, luonnon eläimet
Hyvin esillä olevat eläimet
Eläimet
Yleensä luontokeskuksessa hyvät näyttelyt
Eläimet
Ei kovin kiinnostava
Siisti ja mielenkiintoinen näyttely
Eläimet
Eläimet
Tunturisopuli
Oikeat linnut
Tällä kertaa ei erityistä, vierailuja on aika usein; tuttua jo
Olympiafilmi, eläimet
Täytetyt eläimet
Taidokkaasti esillä olevat täytetyt eläimet
Tuntureiden pienoismallit
Pienoismalli ja kartat alueesta

LIITE 8. 5(6)

"Elämää Pallastunturilla"-esitys
Erinomainen, uutta mielenkiintoista tietoa
Hyvin esillä
Mukava katsella eläimiä läheltä
Monipuolinen, hyvin esillä
Suopöllö
Linnut
Everything finnish, didn't understand
Eläimet
Kiva
Hyvä palvelu
Karhu, dia-esitys
Eläimet
Tunturien synty
kartat
Täytetyt eläimet
Täytetyt eläimet, taulut + tekstit
Täytetyt eläimet
Hyvin esitetyt eläimet, linnut
Eläimet
Linnut
Eläimet
Täytetyt eläimet
Linnut, eläimet. Näyttelyt upeasti koottu
Lapin luonto, eläimet
Tilat
en osaa sanoa
Hyvät tilat, siisteys, näyttelyn selkeys
Linnut
Kivet, pikkueläimet
Taustatietotaulut
Siisteys
Eläinnäyttely, valokuvanäyttely
Esittely oli selkeä
Luonnon kiinnostavuus ja moninaisuus
Hyvin esillä rauhallinen ympäristö
Eri linnut
Hyvät vitriinit
Linnut
Kärpäset
Täytetyt linnut ja eläimet
Ystävällisyys
Kokonaisuus oli selkeä
Kokonaisuus
Kokonaisuus

Asiallinen	
Hyvä	
Hyvä	
Pysyvästä näyttelystä tunturin pienet eläimet	
Eläimet, kiintoisa näyttely	
Eläimet	
Hyvä	
Eläimet	
Revontuli, luonto viime vuonna	
Paikallinen	
Kaikenlaista	
Erit. hyvin kuvattu Lapin luonto ja el. Kuvat + täytetyt eläimet, tosi onnistuneesti tehty kokonaisuus	
Linnut, koko näyttelyn selkeys	
Eläimet	
Eläimet	
Aina hyvä	
Linnut	
Eläinten esittelyt	
Sopuli ja Kiiruna	
Petoeläimet	
Alueen eläimet	
Urpaiset	
Selkeä	
Hyvä	
Informaatio, hyvä esillepano	
Siisteys	
Hyvin esillä	
Selkeys ja hyvä esillelaitto	
Erilaiset eläimet	
Lintujen laulut mm.	
Hyvä	
Eläimet	
Eläimet	
Linnut	
Linnut (äänet)	
Tämän kertaisessa näyttelyssä muutama hieno huovutusteos	
The animals exhibits	
Variety of animals	
Animals	
Geological beginnings	
Animals	
Information about seasons from the film	
Video	
Yhteensä	263

Vapaat kommentit

Kiitos	
Hiihtoladuilla opasteita saisi joissakin kohdissa olla tiheämmin. Parempia latukarttoja. Latukahvila ois kiva	
Hieno, luonnonkaunis koko paikka. Kiitokset!	
Jos mahdollista latukartat tarkemmalla tasolla merkittynä; vaativia korkeita nousuja, helppo, yms.	
Pallashotelli ja alue on UPEA ja vanha henki on mahtava! Tosi sääli, jos tämä ainutlaatuinen paikka muuttuu tusinatavaraksi.	
Toivomme hartaasti, että Pallasta ei pilata suureellisella rakentamisella ja siten hävitetä Pallaksen rauhaa ja luontoa. Levi-, Ylläs ja Saariselkacity riittäkööt!	
Asiakkailla turha kiire	
Toivottavasti Pallas luontoineen ja palveluineen säilyisi tuleville sukupolville. Itse olen kokenut parhaat retket täällä ja ne säilyvät ikuisesti mielessä. Sitä tunnelmaa tullaan vuodesta toiseen kokemaan.	
Olen käynyt ensimmäisen kerran Pallaksella 1965 juhannuksena ja sen jälkeen useita kertoja vuodessa.	
Maastopyöräilyn toivoisi sallittavan jossain osissa puistoa.	
Kiitos	
Aurinkoista kesän jatkoa, nautitaan kesän luonnosta!	
Ihana paikka, mutta niin kaukana Oulusta	
Täällä on aina ystävällinen palvelu, kun olen täällä vuosien mittaan käynyt.	
Uusikaa aika monet täytetyt eläimet. Jokin reitti löytyy, kun halutaan.	
Kiinnostava ja tärkeä paikka	
Henkilökunnasta miellyttävä vaikutelma	
Hetta-Pallas-reitin ylläpito todella hyvää, kiitos Metsähallitukselle retkeilyreittien kunnossapidosta! Retkeilytarvikkeita voisi vielä myydä enemmän.	
Nammalan kotakahvila on hyvä.	
Kiitos	
Hyvä palvelu	
Maisema ja toivottavasti sen pysyvyys	
Kiitos! Pallas on paras!	
Täytin lomakkeen liian aikaisin (olisi pitänyt kiertää ensin).	
Porukka vähän kiireinen tällä kertaa	
Tapaamisiin jälleen maaliskuussa 2013. Hyvää talvea :)	
Yhteensä	26

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Pallastunturin luontokeskus

Asiakastutkimus 2012

Kehitämme Metsähallituksen asiakaspalvelua! Toivomme Sinun auttavan ja vastaavan kysymyksiin!

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

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan viivyt luontokeskuksessa?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

3. Missä muualla vierailit tai suunnittelet

vierailevasi tällä käynnillä? Merkitse tarvittaessa useampi kohta.

- Pallastunturin lähireitit
- Pallas - Hetta -reitti
- Pallas - Ylläs -reitti
- Lähialueen kalastuskohteet (esim. Pallasjärvi)
- Lähialueen vesiretkelykohteet
- Raattama - Vuontispirtin alue
- Hetta
- Jerisjärvi
- Kerässieppi
- Muonio
- Ylläs
- Levi
- Kittilä
- Kilpisjärvi
- Pohjois -Ruotsi
- Pohjois-Norja
- Muualla, missä? _____

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

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

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

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko on yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna), joista

alle 15 -vuotiaita _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (lähes saman ikäisistä) _____

yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä _____ henkilöä

6. Keitä ovat matkaseuralaisesi?

Valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto.

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

7. Kuinka hyvin olemme onnistuneet?

Vastaa kaikkiin, kiitos!

5 = erittäin hyvin, 4 = melko hyvin, 3 = keskinertaisesti,

2 = melko huonosti, 1 = erittäin huonosti

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

8. Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden ja tuotteiden laadusta?

Vastaa jokaiseen kohtaan kiitos! Laadun arviointi asteikolla:

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

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono	en ole käyttä- nyt
tiedonsaanti luonnosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästyks)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ryhmäopastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AV-esitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus (Metsästä paljakalle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen käsikirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut (Hotelli Pallas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jos annoit kysymyksissä no 7 ja 8 arvosanaksi 1-3, niin kerro mikä meni pieleen.

10. Ostaisitko seuraavia tuotteita tai palveluita Pallastunturin luontokeskuksesta?

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

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

	erittäin todennäköisesti	5	4	3	2	1	erittäin epätodennäköisesti
retkeily- ja ulkoilukartat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
retkeily- ja luontoaiheiset opaskirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontokuvateokset, julkisteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luonto- ja retkeilyaiheiset CD:t ja DVD:t		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoaiheiset pehmoeläimet, lelut, pelit ym.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
pienet retkeilytarvikkeet (puukot, reput yms.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luvut (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkaluvat)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
paikalliset elintarvikkeet ja makeiset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kirjat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
saamen käsityöt		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
korut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kansallispuiston merkituotteet		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
luontoillat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
yleisötapahtumat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
opastetut maastoretket		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
opastetut näyttelykierrokset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
retkeilyvälineiden vuokraus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
kahvilapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
suihku- ja vaatteidenvaihtotilojen käyttö		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
keittomahdollisuus		<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. Mitä olet tehnyt tai aiot tehdä Pallaksella tai lähialueella tällä käynnillä?

Merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto.

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

11b. Mikä harrastus on Sinulle kaikkein tärkein tällä käynnillä?

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Pallastunturin luontokeskuksessa aiemmin?

Tämä on ensimmäinen kerta

Viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa.

13. Onko Pallastunturin luontokeskus tällä matkalla

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

14. Mistä sait tietoa Pallastunturin luontokeskuksesta? Voit merkitä useamman vaihtoehdon.

- toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä
- tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta
- Metsähallituksen www-sivuilta (metsa.fi tai luontoon.fi)
- muilta www-sivuilta
- esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)
- TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista
- alueen yrityksiltä (ohjelmalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- paikallislehdistä, mikä _____
- Levin matkailuinfosta
- Ylläksen matkailuinfosta
- Muonion matkailuinfosta
- Enontekiön matkailuinfosta
- Facebookista
- muualta, mistä _____

15a. Mitä jäi mieleen luontokeskuksessa vierailusta?

15b. Mitä jäi luontokeskuksen näyttelystä mieleen?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

17. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen

18. Syntymävuosi? [_____]

19. Ammatillinen koulutus? Korkein taso.

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

20. Kuinka paljon käytät rahaa erilaisiin ostoksiin palvelusteessämme?

en käyttänyt

käytin / aion käyttää rahaa _____ €

21. Ovatko aukioloaikamme sopivat?

kyllä ei

Jos ei, niin mikä olisi parempi?

22. Matkan jälkeen...

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

5 4 3 2 1

Tuletko uudelleen kohteelle?

Suosittelletko kohdetta muille?

23. Mitä palveluita jäit kaipaamaan ja miten toivoisit Pallastunturin luontokeskusta kehitettävän?

24. Mikä oli tärkein syy tulla luontokeskukseen?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Jos vielä jäi jotain mielen päälle, niin kirjoita tähän.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

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

Sarja B

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

Sarja C

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

ISSN-L 1235-8983
ISSN 1799-5388 (verkkajulkaisu)
ISBN 978-952-295-117-5 (pdf)

www.metsa.fi/julkaisut